

# Froda

Etiska riktlinjer

---

# Froda

## 1. Inledning

Froda har upprättat och antagit en policy avseende etiskt förhållningssätt ("Etikpolicy") för att säkerställa att verksamheten bedrivs på ett etiskt ansvarsfullt och professionellt sätt i enlighet med Frodas värderingar och gällande interna och externa regelverk.

Etikpolicyn utgör grunden för ett gemensamt förhållningssätt i etiska frågor för bolaget och dess medarbetare. Etikpolicyn ska underlätta för de anställda och andras agerande i de situationer då tillämpliga regler saknas eller då regelverket inte innehåller tillräcklig information om hur man bör handla.

## 2. Regelefterlevnad

Det är en självklarhet att alla anställda följer de lagar och föreskrifter som på olika sätt styr verksamheten.

Styrelsen har ett ansvar för att lagar, föreskrifter och interna riktlinjer iakttas i verksamheten. Varje anställd och chef har ett ansvar för att Etikpolicyn följs i det dagliga arbetet.

Verksamhetsansvariga, under ledning av VD, ansvarar för att denna Etikpolicy efterlevs.

## 3. Etisk måttstock

När problem uppstår som kan ha etiska implikationer ska dessa tas upp med närmaste chef eller direkt med bolagets compliance-funktion.

Frodas kontakter med kunder, andra affärspartners och övriga intressenter ska kännetecknas av följande grundprinciper:

*Förtroende* - Genom att tillgodose kundernas behov med omsorg, kompetens, saklighet och professionalism inom ramarna för de tjänster Froda tillhandahåller. Froda, dess chefer och anställda ska tillse att föreslagna och genomförda transaktioner är lämpliga och kontrollerade samt att tystnadsplikten i alla sammanhang beaktas.

*Kompetens* - Anställda ska agera med den kompetens som förväntas av dem och i enlighet med de krav som ställs på deras position, i Frodas och dess kunders intresse. Anställda ska tänka på och ta hänsyn till att de rekommendationer de ger till kunderna kan ha en stor betydelse för kundernas beslut och finansiella ställning.

*Långsiktighet* - Genom sina handlingar lägger Froda grunden till en långsiktig relation med varje enskild kund.

*Affärsförståelse* - Genom att känna till kunderna och förstå olika transaktioner samt även dess syften.

*Öppenhet* - Genom att informera om Frodas produkter och tjänster på ett så tydligt och lättförståeligt sätt som möjligt kan kunderna förstå innebörden av de finansiella tjänster som Froda erbjuder.

*Respekt* - Genom att behandla kunderna på ett professionellt sätt oberoende av till exempel ålder, kön, religion eller etnisk bakgrund.

*Pålitlighet* - Genom att fullgöra åtaganden på det sätt och inom den tid som utlovats. Härtill ska Froda hantera personuppgifter som kunderna lämnar ut i enlighet med regler för skydd av personuppgifter, tystnadsplikt samt med hänsyn till den personliga integriteten i allmänhet.

*Sundhet/intressekonflikter* - Genom att alltid vara uppmärksam på intressekonflikter och, om en intressekonflikt uppkommer, vidta åtgärder för att hantera den så att kundens intressen inte skadas. Detta kan bland annat innebära att informera om att det föreligger en intressekonflikt och hantera den på ett omsorgsfullt, vederhäftigt och konsekvent sätt.

*Regelefterlevnad* - Genom att följa lagar och andra externa bestämmelser samt de interna regelverk som styr verksamheten inklusive regler om etiskt förhållningssätt.

All verksamhet inom Froda ska kännetecknas av hög etisk standard och därför måste Froda, dess chefer och anställda aktivt granska alla affärstransaktioner och etiskt tvivelaktiga situationer baserat på etiska normer och ett etiskt förhållningssätt.

# Froda

Frodas chefer och anställda ska medvetet avstå från transaktioner, uppdrag och andra handlingar som är oförenliga med denna Etikpolicy, instruktioner eller synsätt, eller av annat skäl riskerar att påverka förtroendet för Froda på ett negativt sätt. Detta gäller även om agerandet inte bryter mot gällande lag.

## 4. Marknadsföring och kommunikation

Frodas marknadsföring ska vara saklig och korrekt. Detta inbegriper även muntlig marknadsföring som görs av enskilda anställda. Marknaden eller den enskilda kunden får aldrig ges en felaktig eller överdriven bild av Froda eller dess produkter och tjänster. Froda ska i sin marknadsföring lämna kunden relevant information, saklig och tydlig information om de tjänster och produkter som erbjuds enligt följande:

- Produkten
  - Froda ska använda ett rakt och tydligt språk som gör det enkelt för kunden att förstå hur produkten fungerar
  - Det ska vara enkelt för kunden att hitta mer information om produkten
  - Det ska vara enkelt för kunden att kontakta Froda för att få mer information
- Prissättning och villkor
  - Alla kostnader och avgifter ska tydligt presenteras i samband med att kunden får avtalet
  - Froda ska använda ett rakt och tydligt språk som gör det enkelt för kunden att förstå alla materiella begrepp och villkor
  - Det ska vara enkelt att jämföra kostnaden för en kredit hos Froda med andra alternativ
- Om Froda
  - Det ska vara enkelt för kunden att hitta mer information om Froda, vad Froda står för och vilka som ligger bakom bolaget

All marknadsföring ska utformas i enlighet med lagar och regler samt god marknadsföringssed.

Frodas marknadsaktiviteter ska främja en sund konkurrens. Information om och jämförelse med konkurrenter ska vara objektiv och får inte innehålla inslag av ringaktning eller missledande information. Information om konkurrenter får inte heller missbrukas.

## 5. Kundbemötande

I sina kontakter med kunder ska de anställda tillvarata kundernas intressen och handla hederligt, rättvist och professionellt samt ge kunderna saklig information.

Informationen ska vara rättvisande, lättbegriplig och tydlig och får inte vara vilseledande. Den ska utformas så att kunderna ges rimliga möjligheter att förstå arten av och riskerna med den tjänst som erbjuds. Kundens intresse ska alltid gå före det egna intresset. Det innebär även att en handläggare ibland måste avråda kunder och/eller tacka nej till engagemang. Ingår Froda en överenskommelse ska bolaget fullgöra sina åtaganden på det sätt och inom den tid som utlovats. Samtliga anställda ska vara införstådda med betydelsen av ett gott uppförande, även utför tjänsten, för att bibehålla förtroendet för Froda.

I Frodas affärsprocess finns en dualitet inbyggd i hanteringen av kredit- och övriga kunduppdrag. Om det finns anledning att befara att handläggare i första linjen handlat i strid med ovanstående åligger det den prövande kollegan enligt attestordning att självt ställa sig ovanstående frågor och vid behov utreda och eskalera frågan till närmaste chef om kundintresset åsidosatts. Kreditgivning ska ske med beaktande av kundens ekonomiska situation och Froda ska upprätta en kreditpolicy som säkerställer en ansvarsfull kreditgivning. Prissättning, rabatter och andra förmåner ska tillämpas konsekvent och likformigt baserat på objektiva kriterier.

## 6. Hantering av affärsrelationer

Särskild försiktighet måste iakttas i samband med acceptans av affärer som kan uppfattas som oetiska. Tvivelaktiga affärer som bör undvikas inkluderar affärer med kunder, mellanhänder, leverantörer och andra partners som

- har dömts för allvarliga brott, eller som på annat sätt är kända som opålitliga eller vårdslösa,
- har en historik av konkurser,

# Froda

- har fått näringsbud,
- på annat sätt uppenbart har misskött sina åtaganden mot affärspartners, anställda eller samhället,
- har oklara ägarförhållanden, eller
- inte iakttagit nationella och internationella konkurrensregler

I samtliga avtal som Froda ingår med företag i syfte att samarbeta ska det tydligt framgå att Froda äger rätt att säga upp avtalet om företaget inte iakttar gällande lagar och regler.

Särskilda åtgärder måste även iakttagas för att förhindra att verksamheten utnyttjas för penningtvätt och finansiering av terrorism. Särskilda bestämmelser finns i Frodas interna regelverk avseende åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism.

Froda ska inte medverka i transaktioner som kan anses som etiskt tvivelaktiga och som kan vara led i olämplig och oetisk verksamhet.

Froda och dess anställda får inte heller medverka i någon form av samarbete eller handling som kan tolkas som konkurrensbegränsande.

Froda ska eftersträva öppenhet och respekt i relation till myndigheter. Förfrågan från myndighet ska besvaras snabbt och korrekt.

Froda ska erbjuda en inkluderande kreditgivning genom att säkerställa att processer, policyer, riktlinjer och kreditmodeller är utformade på ett sådant vis att ingen kund diskrimineras på grund av exempelvis kön, etnicitet, religion eller sexuell läggning.

## 7. Intressekonflikter

Froda ska i möjligaste mån undvika situationer som kan leda till intressekonflikter och, om sådana inträffar, se till att kundernas intressen inte åsidosätts.

Ingen anställd får delta i hanteringen av ett ärende eller i ett kreditbeslut som avser en närstående, en närståendes företag eller annars när det kan finnas risk för jäv. Inte heller annars får en anställd handlägga frågor i vilka den anställde har ett personligt intresse eller frågor i vilka ett sådant intresse finns hos anhörig till den anställde eller hos företag i vilket den anställde eller anhörig till den anställde har ett väsentligt intresse. Om en sådan situation uppstår ska medarbetaren i fråga undantas från kredithandläggningen och kreditbeslutet.

Frodas medarbetare ska inte inhandla varor eller tjänster från närstående utan att det godkänts av VD. I VDs fall ska detta godkännas av styrelsen.

Froda har upprättat en särskild instruktion för hantering av intressekonflikter.

## 8. Otillbörliga affärer

Froda bedriver ingen handel med värdepapper och inte heller någon verksamhet som bereder de anställda eller ledningen tillgång till kurspåverkande information.

Styrelsen har dock bedömt att det är av betydelse för allmänhetens förtroende för bolagets kreditgivningsverksamhet att de anställda hanterar sin privatekonomi och därmed även sina värdepappers- och valutaaffärer på ett ansvarsfullt sätt.

Frodas anställda ska på uppmaning av VD eller compliance-funktionen vara skyldiga att redovisa genomförda affärer. Sådan redovisning kan ske genom exempelvis uppvisande av depåsammanställning.

## 9. Personuppgifter

Froda hanterar personuppgifter och är underkastat lagar och föreskrifter som reglerar bland annat tillgång till och hantering av personuppgifter. Behandlingen av personuppgifter är reglerad och endast tillåten för vissa ändamål. Ingen styrelseledamot, anställd eller uppdragstagare i bolaget får samla in, bereda sig tillgång till eller bearbeta personuppgifter om det saknas stöd för detta eller om det inte finns en legitim anledning inom ramen för arbetet. Det är exempelvis inte tillåtet att av nyfikenhet ta del av information rörande bolagets kunder.

# Froda

## 10. Bisysslor och annan sidoverksamhet

Det kan finnas risk för intressekonflikter eller att en anställd inte har möjlighet att ägna tillräckligt med tid åt sin anställning om en anställd har sidouppdrag eller bisysslor.

Anställda får inte ägna sig åt uppdrag utanför bolaget, vilket följer av anställningsavtal, om detta inte godkänns i varje specifikt fall från VD. Alla anställda ska i samband med anställningens ingående uppge eventuella sidouppdrag eller bisysslor. Under pågående anställning ska förhandsgodkännande inhämtas av VD innan bisyssla, annan affärsverksamhet eller sidouppdrag påbörjas.

## 11. Misstänkta transaktioner

I den verksamhet som Froda bedriver finns en risk att bolaget kan komma att utsättas för ekonomisk brottslighet. Detta ställer särskilda krav på vaksamhet inom bolaget. Som ett led i detta finns den särskilda lagen (2017:630) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism ("PTL"), samt Finansinspektionens tillhörande föreskrifter m.m. Froda ska ha ett utbildningsprogram i frågor som rör penningtvätt och finansiering av terrorism samt bedrägerier. Froda ska säkerställa att anställda inom relevanta verksamhetsområden utbildas och löpande informeras om ändringar i regelverk samt om nya trender och mönster som används och om metoder som kan användas vid penningtvätt och finansiering av terrorism.

## 12. Otillåtna favörer

Froda och de anställda får inte ta emot mutor eller medverka till att ge mutor eller försöka ge mutor åt andra. Detta följer av lagstiftning. Härutöver ska bolaget följa den praxis rörande mutor som utvecklats och om vilken kännedom sprids bland annat genom Institutet Mot Mutor.

Det erinras om att till exempel representation och resor ibland kan vara förtäckta former av muta. De anställda i bolaget ska vara vaksamma när de erbjuder sådana förmåner till andra eller själva blir erbjudna sådana förmåner.

Så snart det uppstår tvekan om att ett erbjudande kan ha karaktär av muta ska den anställde avstå från att erbjuda förmånen respektive avböja den erbjudna förmånen, till exempel deltagande i resa, mottagande av gåva eller liknande. Om anställd är osäker ska alltid närmaste chef eller compliance-funktionen rådfrågas.

Frodas medarbetare får inte ta emot något av värde från tredje part (kund, leverantör, partner, eller dylikt) i utbyte mot tjänster från eller konfidentiell information om Froda.

## 13. Hantering av kundklagomål

Med klagomål avses att en kund i ett enskilt ärende framför konkret missnöje med hanteringen av en finansiell tjänst eller produkt. Med klagomål avses inte allmänna synpunkter och generella missnöjesyttringar och inte heller missnöje som måste anses ha ringa betydelse för kunden.

Klagomålet behöver inte vara rubricerat som klagomål och klagomålet kan vara både skriftligt och muntligt. Froda ska ha en fungerande klagomålshantering för att möjliggöra för bolagets kunder att få sina intressen tillgodosedda och för att upprätthålla kundernas förtroende.

Froda ska sammanställa och följa upp inkomna klagomål i enlighet med Frodas instruktion för klagomålshantering.

## 14. Internt visseblåsarsystem

Froda har ett rapporteringssystem för anställda som vill göra anmälningar av konstaterade eller misstänkta oegentligheter, etiskt tvivelaktiga beteenden eller andra missförhållanden i verksamheten. Rapporteringssystemet möjliggör för medarbetare att lämna uppgifterna anonymt.

## 15. Tystnadsplikt

Enligt LBF gäller att den som är eller har varit knuten till bolaget som anställd eller uppdragstagare inte obehörigen får röja eller utnyttja vad han eller hon i anställningen eller under uppdraget har fått veta om

# Froda

någon annans affärsförhållanden eller personliga förhållanden. Tystnadsplikt ska också gälla rörande affärsförhållanden och andra förhållanden i bolaget. Det bör observeras att tystnadsplikten gäller även efter det att anställningen har upphört. Samtliga medarbetare har genom sina anställningsavtal förbundit sig till tystnadsplikt.

Dessutom finns i PTL regler om förbud för bolaget, dess anställda och styrelseledamöter att för kunden eller någon utomstående röja att rapportering av misstänkta förhållanden skett till Finansinspektionen respektive Polismyndigheten. Enligt PTL gäller förbudet att röja uppgifter även om att en granskning har genomförts eller att bolaget har lämnat uppgifter i utredningen eller att en undersökning utförs eller kan komma att genomföras.

Froda får i vissa fall bortse från tystnadsplikten och är i vissa fall skyldigt att göra så. Vid tveksamheter om en sådan situation föreligger ska anställd rådgöra med VD eller compliance-funktionen.