

Uppförandekod

Januari 2024

Bakgrund och syfte

Uppförandekoden ("Koden") beskriver Avanzas värderingar och affärsetik samt ger vägledning till anställda om hur de ska bidra till Avanzas framgång i att bygga långsiktiga relationer med sina kunder.

Koden syftar till att uppnå följande huvudsakliga mål.

- Att bibehålla ett högt förtroende för Avanza och den finansiella marknaden.
- Att beskriva det ansvar som följer av att vara anställd i Avanza.
- Att beskriva Avanzas affärsetik.
- Att vägleda Avanzas anställda i hur de ska agera i potentiellt svåra etiska situationer.
- Att fastställa rutiner för rapportering vid överträdelser Koden.

Omfattning och ikraftträdande

Koden gäller för styrelseledamöter, företagsledning och samtliga medarbetare inom Avanza oavsett anställningsform, inklusive uppdragstagare som exempelvis konsulter.

Koden gäller från den dagen den fastställs.

Att arbeta på Avanza

Avanza värderar sina anställda mycket högt. Vi tror att en kombination av olika kompetenser och en engagerad personal är avgörande för vår framgång. Vi tror också att ett engagerat och situationsanpassat ledarskap är viktigt för fortsatt tillväxt och framgång.

Att arbeta på Avanza innebär att agera i en miljö av ständig förändring och utveckling. Vi söker samarbete och utbyte av erfarenheter mellan kollegor, för att kunna erbjuda kunderna de bästa lösningarna på det mest kostnadseffektiva sättet.

Vi är alla en del av varandras arbetsmiljö och det är upp till varje individ att ta ett personligt ansvar för hälsa och arbetsmiljö i det dagliga arbetet.

Vid utförandet av arbetsuppgifter ska Avanzas interna regelverk följas, inkluderat de rutinbeskrivningar och andra interna regler som vid var tid gäller för den specifika arbetsuppgiften. Det är den enskildes ansvar att hålla sig uppdaterad om och förstå de interna regler, lagar och övriga externa regelverk, som är relevanta för dennes arbete.

Ledstjärnor

På Avanza har företagskultur och företagets ledstjärnor alltid varit i fokus och ligger till grund för det företag Avanza är i dag. Våra ledstjärnor kan till stor del hjälpa oss kring hur vi förhåller oss till varandra och våra externa kunder.

A= Alla på Avanza
K= Vi hjälper en kollega att hjälpa en kund.
A= Vi tar ansvar.
N= Vi utmanar och tänker nytt.
k= Vi känner att det är kul att gå till jobbet.



Rekrytering, mångfald och jämställdhet

Det är Avanzas övertygelse att människors olikheter, erfarenheter och unika förutsättningar skapar en innovativ grund där både våra medarbetare och Avanza som bolag kan växa. Vår intention är att bibehålla en öppen och inkluderande miljö där nya och befintliga medarbetare kan utvecklas och bli sedda. Beslut som rör anställning, befordran, lönesättning, arbetsvillkor, disciplinära åtgärder och avslut av anställning ska baseras på en individs förmåga eller prestationer.

För Avanza är det en självklarhet att alla medarbetare har samma möjligheter och lika villkor att utvecklas oavsett kön, könsidentitet eller könsuttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsvariation, sexuell läggning och ålder.

Diskriminering och trakasserier

På Avanza är det viktigt att ingen utsätts för trakasserier, diskriminering eller kränkande särbehandling. Avanzas ledning och chefer har som representanter för arbetsgivaren ansvar för att ingen utsätts för trakasserier, diskriminering eller kränkande särbehandling. Varje medarbetare förväntas ta ansvar för sina egna handlingar och då inte kränka någon

Politiska och religiösa åsikter

Avanza vill inte på något sätt påverka medarbetare i deras personliga övertygelse. Därför vill vi inte att anställda personligen engagerar sig i politisk verksamhet på arbetsplatsen eller i Avanzas namn. Det innebär också att vi aldrig ger bidrag från Avanzas tillgångar eller resurser för att stödja någon politisk eller religiös organisation eller politisk kandidat.

Avanza tar avstånd från all politisk eller religiös aktivitet som väcker extremism eller utmanar vårt engagemang för individuell och kulturell mångfald samt lika möjligheter för alla.

Drogfri och säker arbetsplats

Alla anställda har ett ansvar att verka för en god och säker arbetsmiljö där alkohol och andra droger inte används. All hantering av droger, eller att vara under påverkan av droger på arbetsplatsen är förbjudet. På Avanza genomförs slumpmässiga drogtester på arbetsplatsen i samarbete med en extern leverantör för att säkerställa en trygg och säker arbetsmiljö.

Anställdas säkerhet på arbetsplatsen är en prioriterad fråga. Detta gäller alla aspekter av arbetsförhållandet. Vi är alla ansvariga för att upprätthålla en säker arbetsplats genom att följa gällande regler kring arbetsmiljö, hälsa och säkerhet.

Avanzas tillgångar

Avanza har utöver den stora tillgång som personalen, med sitt kunnande och sin erfarenhet utgör, fysiska tillgångar såsom teknisk utrustning och andra inventarier, samt immateriella tillgångar såsom datorprogram, koncept, varumärken etc. Alla system, information eller processer som inte är allmänt

kända för allmänheten, såsom företags- och strategiska planer, , finansiell information, utgör hemlig information.

Avanzas tillgångar, inklusive kommunikationssystem, får endast användas för legitima affärsändamål och inte för personlig vinning. Det omfattar till exempel att inte avslöja affärshemligheter och inte tillåta andra att använda Avanzas tillgångar utan medgivande från behörig beslutsfattare inom Avanza.

Avanzas namn, mejladress, system, lokaler eller affärsrelationer får inte användas för personligt bruk.

Informationssäkerhet

För att skydda såväl kommunikationssystem som informationstillgångar i processer, IT-system och molntjänster har Avanza ett regelverk för informationssäkerhet som måste efterlevas av alla medarbetare. Regelverket syftar till att värna informationstillgångarnas konfidentialitet, integritet och tillgänglighet på ett sådant sätt att informationen är tillgänglig när den behövs, åtkomlig för rätt individer, samt att vi säkerställer att den är korrekt och fullständig. Detta är viktigt utifrån ett verksamhets och kundperspektiv, men också p.g.a. de lagar och externa regelverk som åligger Avanza att efterleva.

Sekretess

Som anställd inom Avanza är det viktigt att skydda konfidentiell information. Konfidentiell information kan innehålla information om Avanzas:

- verksamhet, resultat och strategier,
- affärsplaner och affärsprocesser,
- teknik och system,
- all kundinformation (nuvarande, tidigare och potentiellt nya kunder)

Samtliga anställda och övriga som utför tjänster för Avanzas räkning ska underteckna en sekretessförbindelse. Skyldigheten att hålla information konfidentiell gäller även efter att du har avslutat din anställning eller ditt uppdrag hos Avanza.

Kollektivavtal

Avanza står bakom medarbetarnas rätt att organisera sig fackligt och förhandla kollektivt. Avanza tror på individens förmåga och delaktighet och har valt att inte ingå kollektivavtal. Avanza erbjuder likvärdiga villkor för medarbetarna jämfört med relevanta kollektivavtal.

Hantering av intressekonflikter

Allmänt

Affärsbeslut och andra åtgärder måste alltid utgå från Avanzas, dess aktieägares och kundernas bästa intresse, och kan aldrig motiveras av personliga hänsynstaganden eller relationer. Det är viktigt att relationer med blivande eller befintliga kunder, leverantörer, konkurrenter eller tillsynsmyndigheter inte påverkar vår oberoende ställning och vårt goda omdöme. Det är också viktigt att undvika intressekonflikter mellan Avanzas intressen och individens personliga intressen, eller någon närståendes intresse. Av den anledningen får du inte delta i hanteringen av frågor där du eller någon närstående till dig, har ett väsentligt intresse som kan strida mot Avanzas intressen.

Avanza vidtar alla rimliga åtgärder för att identifiera eventuella intressekonflikter och organisera verksamheten på ett sådant sätt att vi undviker och förebygger intressekonflikter. När sådana åtgärder är otillräckliga och intressekonflikter uppstår, ska information om intressekonflikten lämnas till kunderna. I situationer där intressekonflikter kan uppstå, förlitar sig Avanza på att du använder gott omdöme, att du ber om råd när det är lämpligt och att du använder högsta etiska standard i dina professionella och personliga kontakter.

Insiderhandel

Den som innehar insiderinformation får inte handla med värdepapper i bolag vars aktier är upptagna till handel på en marknadsplats. Förbudet gäller oavsett hur personen fått tillgång till informationen.

Med insiderinformation avses kurspåverkande information som ännu inte har offentliggjorts, dvs. icke-offentliggjord information som är av specifik natur och som en förnuftig investerare sannolikt skulle använda sig av i sitt investeringsbeslut. Förbudet mot insiderhandel återfinns i marknadsmissbruksförordningen. Enligt marknadsmissbruksreglerna är det även förbjudet att röja insiderinformation för någon annan, rekommendera någon annan att handla på insiderinformation eller att vidarebefordra en rekommendation om att handla som bygger på insiderinformation.

Medlemmar i Avanza Bank Holdings styrelse och ledning förutsätts, från tid till annan, inneha insiderinformation om bolaget. På grund av detta ska sådana personer anmäla sitt och sina närståendes innehav i Avanza-aktien och eventuella förändringar i sådant innehav till Finansinspektionen och Avanza.

Anställdas egen handel

Avanzas anställda omfattas av vissa handelsregler gällande sina värdepappersaffärer. Om anställd har insyn i sina närståendes handel eller har en fullmakt på någon annans persons konto omfattas även de av handelsreglerna.

Handelsreglerna innebär i korthet att värdepapper måste behållas i minst en kalendermånad innan de kan säljas med vinst. Därutöver råder handelsförbud i Avanza-aktien under en period om 30 dagar före varje ordinarie delårsrapport.

Bisysslor m.m.

Som anställd i Avanza, är det viktigt med klanderfritt engagemang vid externa aktiviteter. Att ta ett jobb utanför Avanza eller ett uppdrag som styrelseledamot eller liknande tjänst (gäller ej uppdrag i bostadsrättsföreningar eller motsvarande), kräver därtill förhandstillstånd från närmaste chef.

Mutor och otillbörliga förmåner

Inom Avanza har vi nolltolerans mot mutor och korruption. Detta innebär bland annat att Avanza inte under några omständigheter accepterar erbjudande om, eller mottagande av, mutor eller några andra liknande otillbörliga förmåner och kommer att vidta nödvändiga åtgärder om sådant agerande uppdagas. Det är inte förenligt med ett professionellt agerande om en anställd vid utförande av sitt arbete ger särskilda förmåner till en kund med vilken den anställde har en personlig relation.

Kundrelationer

Vägledande principer

Långsiktiga kundrelationer är nyckeln till Avanzas framgång och goda rykte. Anställda ska i alla kundkontakter agera med omsorg. Inom Avanza använder vi inte otillbörliga affärsmetoder, såsom tvivelaktiga försäljningsmetoder eller kommersiell bestickning utan agerar rättvist och professionellt.

Respekt för kundernas integritet är nödvändigt för att bygga starka kundrelationer. Att hålla kundinformation säker, och att använda den på lämpligt sätt, är därför av central betydelse.

Hantering av kundinformation

Varje medarbetare har ansvar för att vidta försiktighetsåtgärder mot obehörigt röjande av kundinformation. Medarbetare inom Avanza ska endast ha tillgång till och får endast använda den kundinformation som är nödvändig för att medarbetaren ska kunna utföra sina arbetsuppgifter. Det innebär bl.a. att anställda inte får söka efter information om en kund, annat än om det är nödvändigt för fullgörande av en arbetsuppgift.

Som medarbetare inom Avanza diskuterar man inte känsliga frågor eller konfidentiell information på offentliga platser och inte heller i övrigt med sina kollegor, om det inte krävs för att kunna utföra sitt arbete.

Skatterådgivning

Avanza ska inte lämna skatterådgivning eller tillhandahålla produkter som kan ifrågasättas med beaktande av gällande skattelagstiftning eller dess ändamål såsom konstlade upplägg som inte har ett affärsmässigt syfte eller som utgör ett led i skatteflykt.

Personuppgifter

Personuppgifter får endast samlas in för specifika, särskilt angivna och berättigade ändamål. Tillgång till personuppgifter inom Avanza är begränsad till de anställda som har ett legitimt behov att få tillgång till dem.

Dokumentation och avtal

Det är viktigt att den dokumentation Avanza erbjuder till kunderna är faktamässigt korrekt, lätt att förstå och uppfyller höga krav på professionalism. Alla avtal och överenskommelser med kunder samt åtgärder av större vikt eller principiell betydelse ska vara tillräckligt dokumenterade.

Reklamationer och klagomål

Det är av största vikt för Avanza att missnöjda kunder omhändertas på ett bra sätt och tas på största allvar. Det är de missnöjda kunderna vi kan lära oss mest av. Lär vi oss av våra missnöjda kunder och ser varje missnöjd kund som en möjlighet till förbättring så kommer vi höja kundupplevelsen för alla kunder.

Avanzas reklimations- och klagomålshantering ska vara effektiv, grundlig och omsorgsfull. Kunder ska bemötas med respekt och klagomål ska utredas så långt möjligt samt besvaras på ett för kunden lättförståeligt sätt. Lärdomar från klagomålshanteringen ska tas tillvara för att skapa möjligheter att åtgärda eventuella felaktigheter samt vid behov vidta förebyggande åtgärder.

Klagomål hanteras av särskilt utsedda klagomålsansvariga för respektive tillståndspliktigt bolag inom Avanza.

Förebyggande av penningtvätt och finansiering av terrorism

Penningtvätt och finansiering av terrorism är i grunden två olika företeelser där penningtvätt förenklat handlar om att dölja vart medlen kommer ifrån och terrorismfinansiering handlar om att dölja vart medlen ska. Den gemensamma nämnaren är ett utnyttjande av det finansiella systemet för illegala ändamål, vilken är en av anledningarna till att penningtvätt och terrorismfinansiering ofta hanteras gemensamt.

Konsekvenserna av att det finansiella systemet utnyttjas för penningtvätt och terrorismfinansiering är för samhället stora. Avanza vidtar därför kraftfulla åtgärder för att motverka och förebygga penningtvätt och terrorismfinansiering, inklusive regelbunden utbildning av personal.

Om du iakttar något som skulle kunna utgöra misstänkt penningtvätt eller terrorismfinansiering ska du kontakta Surveillance.

Hantering av leverantörer, andra affärspartners och konkurrenter

Sunda affärsmetoder och vägledande principer

Avanza strävar efter att överträffa sina konkurrenter på ett rättvist och ärligt sätt. Avanza strävar också efter konkurrensfördelar genom överlägsen professionell prestanda, aldrig via oetiska eller olagliga affärsmetoder. Avanza gör inte affärer med någon som eventuellt skulle kunna skada Avanzas goda rykte. Avanza ska följa tillämpliga lagar inom de verksamheter som vi verkar inom. Dessutom ska koncernbolagen följa lämpliga internationella och nationella uppförandekoder i branschen, och egna ställda etiska krav.

Transaktioner mellan företag eller andra enheter inom Avanza ska utföras på en armlängds avstånd och ska överensstämja med marknadens principer och tillämplig lag. Leverantörer och konsulter måste uppfylla Avanzas interna regler till den del de är tillämpliga på uppdraget, och samtycka till att relationen med Avanza hålls konfidentiell, såvida inte Avanza har samtyckt till att relationen avslöjas.

Hantering av konkurrenter och rättvis konkurrens

I din anställning är du skyldig att följa konkurrenslagstiftningen i Sverige. Dessa regler syftar till att säkerställa konkurrens mellan företag och att skydda konsumenter från otillbörliga affärsmetoder. Bristande efterlevnad av dessa regler kan leda till stora konsekvenser för Avanzas varumärke och för dig som individ.

Avanzas anställda måste undvika situationer som kan leda till olagligt och konkurrensbegränsande beteende. Dessa inkluderar, till exempel:

- förslag från konkurrenter att komma överens om priser, eller att fördela marknader eller kunder mellan sig,
- otillbörligt försök av befintliga eller potentiella kunder att hindra Avanza från att göra affärer med, eller ingå avtal med, en annan kund,

- diskussioner på branschmöten om konkurrenskänsliga ämnen, såsom priser, prissättningspolicyer, kostnader och marknadsföringsstrategier.

Dokumentation och avtal

Avanza har etablerat en inköpsprocess som alla inköpsaktiviteter med leverantörer ska genomgå. Inköpsprocessen syftar bland annat till att säkerställa god styrning och enhetlighet i Avanzas upphandlingsaktiviteter för att uppnå det bästa och mest kostnadseffektiva avtalet för Avanza samt säkerställa att upphandlingsbeslut fattas baserat på fakta och relevanta krav. Avtal ska vara skriftliga och tydligt definiera de avtalslutande parterna, de produkter och tjänster som tillhandahålls samt andra viktiga villkor.

Branschgrupper

Avanza stöder medlemskap i branschorganisationer, som syftar till att upprätthålla en sund verksamhet och förbättra hela branschen. När medarbetare representerar Avanza i en branschorganisation eller annan organisation, föreligger som alltid sekretess för företagshemligheter och kundinformation. Diskussioner i branschorganisationer ska aldrig användas som medel för konkurrerande företag att eftersöka information som skulle kunna användas i syfte att begränsa konkurrensen.

Kommunikation

Avanzas ambition är att vara transparent, öppen och proaktiv i kommunikationen med andra, utan att avslöja känslig information som kan skada Avanzas konkurrenskraft eller kundrelationer. Målet är att kunder, aktieägare, anställda, potentiella investerare och andra intressenter kan bilda sig en balanserad och betryggande bild av Avanza.

Avanzas ambition är att kommunicera en konsekvent bild av varumärket Avanza. All slags kommunikation påverkar varumärket (anställda i deras dagliga interaktion med kunder, produkter och tjänster, marknadsföring, årsredovisningar osv). Avanzas varumärkesstrategi och grafiska profil ska säkerställa att kundernas behov och förväntningar på Avanza beaktas i kommunikationen.

I situationer där du som medarbetare kan kopplas ihop med Avanza som arbetsgivare är det inte tillåtet att sprida eller uttrycka åsikter eller innehåll som kan anses vara olämplig.

Extern kommunikation

Offentliggörande av information

Som börsnoterat bolag offentliggör Avanza Bank Holding information om Avanzas verksamhet för allmänheten, inklusive finansiella rapporter, när sådant röjande är befogat eller krävs enligt lag. Olämpligt selektivt utlämnande av information får inte förekomma. Väsentlig information ska distribueras till investerare, börser, analytiker eller media på ett konsekvent och legalt korrekt sätt. Informationen ska vara korrekt, relevant, tillförlitlig och tillgänglig för alla samtidigt. Kontakter med analytiker och investerare sköts av IR, VD och CFO. All övrig personal ska hänvisa dessa frågor till IR.

Avanza ska kunna ge fullständig, rättvis, noggrann, aktuell och förståelig information i alla rapporter som bolaget är skyldig att publicera, eller presentera för aktieägare och tillsynsmyndigheter, och i all annan kommunikation som Avanza publicerar. Inga dolda eller oregistrerade intäkter, kostnader, tillgångar eller skulder kan uteslutas. I synnerhet krävs att Avanza håller rätt bokföring och andra

handlingar som ger en rättvisande bild av dess finansiella ställning, resultat, affärstransaktioner, tillgångar och skulder.

Media

Vi är alla ambassadörer för varumärket Avanza. Förutom vardaglig kommunikation med externa parter kommer Avanza ibland att höras om sina åsikter i media. I den vardagliga kommunikationen med externa parter är det viktigt att inte avslöja konfidentiell information. Vad gäller kontakter med journalister är det som huvudregel VD som uttalar sig. Avanzas sparekonom uttalar sig i sparrelaterade frågor. Alla övriga frågor från journalister hänvisas till CCIRO

För att säkerställa en sammanhållen och professionell närvaro för Avanza i sociala medier finns det ett begränsat antal personer inom bolaget som har behörighet att publicera inlägg och kommentera i Avanzas externa kommunikationskanaler.

Kommunikation med tillsynsmyndigheter

Vi strävar efter att ha goda relationer med våra tillsynsmyndigheter. I syfte att uppnå en enhetlig och kontrollerad kommunikation ska alla kontakter med tillsynsmyndigheter ske genom eller i samarbete med Compliance.

Intern kommunikation

Avanza ser intern kommunikation som ett viktigt verktyg för att skapa förståelse, förtroende och engagemang för övergripande affärsstrategier. Intern kommunikation spelar en avgörande roll för Avanzas framgång med att nå sina affärsmål.

Avanza använder ett urval av kommunikationsmedier, för att säkerställa att alla anställda är uppdaterade med affärsutveckling och klara över sina individuella roller och mål. Vi uppmuntrar relevant utbyte och lärande mellan kollegor inom hela företaget. Vi tror på återkoppling som ett medel för ständig förbättring.

SwedSec-licensiering

Som en aktör på den finansiella marknaden har Avanza en skyldighet att bidra till att förtroendet för marknaden upprätthålls. Som en del av detta har Avanza anslutit sig till SwedSec Licensiering AB (SwedSec).

SwedSec arbetar för höga kunskaper och regelefterlevnad hos anställda på finansmarknaden. Detta görs genom licensiering baserat på kunskapskrav och tester, samt genom ett disciplinärt förfarande vid regelöverträdelser. För att säkerställa att de SwedSec-licensierade fortlöpande uppfyller kunskapskraven ställs även krav på årlig kunskapsuppdatering.

Det åligger varje chef att säkerställa att ovanstående krav efterlevs.

Compliance ansvarar för beslut om och hantering av anmälningar till SwedSecs disciplinnämnd avseende regelöverträdelser.

Visselblåsning

Att agera etiskt och vidta åtgärder för att förebygga oetiskt eller olagligt beteende är en viktig del av Avanzas kultur. Om du upptäcker eller befarar oetiskt eller olagligt beteende, uppmanas du därför att rapportera dina iakttagelser. Visselblåsning är reglerat i lag och ger alla anställda (inklusive konsulter), som rapporterar om allvarliga missförhållanden, särskilt skydd mot repressalier från arbetsgivaren. Detta skydd erhålls bland annat genom möjligheten att göra rapportering anonymt.

Interna regelverket

Det är av yttersta vikt att verksamheten inom Avanza bedrivs i enlighet med lagar och andra bestämmelser och i enlighet med god sedvänja i branschen och med iakttagande av högsta etiska och moraliska standard. För att säkerställa detta antar styrelse och VD interna regler för verksamheten (Interna regelverket).

I utförandet av arbetsuppgifter ska Avanzas vid var tid gällande Interna regelverk följas, inkluderande de rutinbeskrivningar och andra interna regler som vid var tid gäller för den specifika arbetsuppgiften. Det är den anställdes/medarbetarens ansvar att hålla sig uppdaterad om och förstå de interna regler, samt lagar och övriga externa regelverk, som är relevanta för dennes arbete.

Underlåtenhet att följa eller att sätta sig in i det Interna regelverket kan under inga förhållanden accepteras och överträdelse kan leda till arbetsrättsliga åtgärder. Vid tveksamhet om hur innehållet i en specifik regel ska tolkas ska medarbetaren tillfråga sin chef.