

EETTISET TOIMINTA-PERIAATTEET
CODE OF CONDUCT

MITEN TOIMIN S-PANKKILAISENA

PANKKI

SISÄLTÖ

Toimitusjohtajan tervehdys 3
S-Pankin strategia ja pitkän aikavälin tavoitteet 4
S-Pankin arvot 5

Olemme asiakkaitamme varten 6
Tunnemme asiakkaamme 6

Pidämme huolta henkilöstöstämme 7
Kunnioitamme toisiamme ja tasa-arvoa 7
Noudatamme sisäisiä ohjeita 8
Ilmoitamme rikkomuksista 8

Torjumme talousrikollisuutta 9
Huolehdimme tietoturvasta ja tietosuojasta 10
Estämme väärinkäytöksiä 10
Ehkäisemme eturistiriita-tilanteiden syntyä 11
Olemme lahjomattomia 12
Toimimme vastuullisesti 12

Eettiset toimintaperiaatteet 6/2026, julkaisua päivitetään tarvittaessa. Eettisten toiminta-periaatteiden noudattamisen ohella myös S-ryhmän Eettiset periaatteet velvoittavat S-Pankkia.



EETTISET TOIMINTA-PERIAATTEET – YHTEISET TOIMINTA-TAVAT KAIKILLE S-PANKKILAISILLE

Eettiset toimintaperiaatteet vahvistavat s-pankkilaisuutta ja luottamusta



S-Pankissa me kaikki luomme ja ylläpidämme yhdessä kulttuuria, jossa jokainen voi olla ylpeä tekemästään työstä. Menestyksemme perustuu vahvaan luottamukseen, jota rakennamme päivittäin toisiamme, asiakkaitamme, kumppaneitamme ja koko yhteiskuntaa kohtaan. Luottamus syntyy siitä, että noudatamme lakeja, säädöksiä ja S-Pankin arvoja – ei vain silloin, kun meidän suuntaamme katsotaan, vaan joka hetki, kaikissa päätöksissämme ja teoissamme.

Eettiset toimintaperiaatteet, code of conduct, auttavat meitä toimimaan oikein myös haastavimmissa tilanteissa. Nämä periaatteet ohjaavat meitä pohtimaan, onko toimintamme lain silmissä kestävää, oikeudenmukaista, vastuullista ja linjassa niiden arvojen kanssa, joita edustamme. Periaatteet antavat meille työkalut ja selkeät suuntaviivat, joiden avulla voimme kohdata erilaiset tilanteet luottavaisin mielin ja tehdä päätöksiä, jotka tukevat menestystämme pitkällä aikavälillä.

Kun sitoudumme noudattamaan yhteisiä periaatteitamme, meistä tulee vahvempia ja pystymme luomaan yhteisön, jossa avoimuus, rehellisyys ja vastuullisuus ovat arkipäivää.

Yhdessä voimme varmistaa, että jatkamme työtä, joka on linjassa arvojemme kanssa. Samalla kun mahdollistamme rahakkaampaa huomista jokaiselle asiakasomistajalle, rakennamme S-Pankkia, joka kestää aikaa ja on esimerkkinä muille.

Riikka Laine-Tolonen, toimitusjohtaja

S-PANKIN STRATEGIA JA PITKÄN AIKAVÄLIN TAVOITTEET

Me S-Pankissa olemme olemassa siksi, että jokaisella asiakasomistajalla olisi mahdollisuus vähän rahakkaampaan huomiseen. Visiomme on luoda pankkipalveluita, jotka tarjoavat ylivoimaista helppoutta ja hyötyä asiakasomistajille.

Strategiakaudella 2024–2027 olemme matkalla entistä asiakaslähtöisemmäksi ja digitaalisemmaksi pankiksi. Tavoittelemme kannattavaa kasvua uuteen kokoluokkaan lisäämällä palveluidemme käyttöä ja keskittävien asiakkaiden määrää, uudistamalla palvelumalliamme ja kehittämällä toimintamallejamme skaalautuvammiksi. Strategiakauden aikana asiakaslähtöisestä ajattelusta tulee toimintamme lähtökohta. Asiakkaiden kuunteleminen ja asiakaskokemuksen parantaminen ohjaavat päätöksentekoamme sekä toimintaamme ja ratkaisujamme.

S-Pankin palveluiden ytimen muodostavat maailmanluokan digitaaliset palvelut ja niiden keskiössä oleva S-mobiili-sovellus. Asiakkaiden rakastama S-mobiili ja sen jatkuva kehittäminen mahdollistavat erilaiset, skaalautuvat ja kustannustehokkaat tavat palvella kasvavaa asiakaskuntaa ja laajentaa yksittäisten asiakkaiden palveluvalikoimaa.

S-Pankin strategisena tahtotilana on toimia asiakkaidemme paremman arjen kumppanina ja miljoonien mahdollistajana. Tahtotilamme kuvaa tavoitettamme valjastaa asiakasymmärrys entistä vahvemmin ajattelumme, toimintamme ja päätöksenteon lähtökohdaksi ja kehittää sen pohjalta digitaalisia ratkaisuja, jotka tekevät asiakkaidemme arjesta mutkattomampaa.

S-PANKIN STRATEGIA 2024–2027

Matkalla asiakaslähtöisemmäksi ja digitaalisemmaksi pankiksi

TOIMINNAN TARKOITUS	**Vähän rahakkaampi huominen asiakasomistajille**				
VISIO	**Ylivoimaista helppoutta ja hyötyä**				
STRATEGIAKAUDEN TAVOITTEET	**Kasvu:** Miljoona aktiivista asiakasta	**Keskittäminen:** 156 100 keskittävää asiakasta vuonna 2026*	**Asiakaskokemus:** NPS[1] +55 vuonna 2026*	**Kannattavuus:** < 60 % kulu-tuottosuhde > 10 % ROE	**Maine ja luottamus:** > 3,5 indeksi (puolueeton tutkimus[2])
LIIKETOIMINNOT	**Pankkiliiketoiminta**	**Varallisuudenhoito**			
KESKEISET MUUTOSALUEET	**Handelsbanken-integraatio**	**Palvelumallin uudistaminen**	**Skaalautuvampi toimintamalli**		
LÄPILEIKKAAVAT TEEMAT	**Digitalisaatio ja teknologia**	**Vastuullisuus**	**Perustan vahvistaminen**	**Osaava henkilöstö ja asiakaslähtöinen toiminta**	



*) Tavoite vuodelle 2027 annetaan myöhemmin
1) Tavoite perustuu S-Pankin asiakastutkimukseen, jonka Feelback toteuttaa neljännesvuosittain
2) T-median vuosittain toteuttama Luottamus&Maine-tutkimus, suuren yleisön näkemys S-Pankista

S-PANKIN ARVOT

KOLME ARVOA, YKSI YHTEINEN SUUNTA

Onnistuaksemme strategiamme toteuttamisessa ja varmistaaksemme oikeanlaiset toimintatavat tarvitsemme arjen tienviittoja, jotka ohjaavat päätöksentekoamme ja tapaamme toimia yhdessä.

Arvomme kuvaavat, millaista toimintaa pidämme tärkeänä ja haluamme organisaatiossa nähdä, sekä millaisella toiminnalla uskomme saavuttavamme tavoitteemme. Ne kuvastavat mitä vahvuuksia haluamme vaalia ja kehittää S-Pankin kasvumatkalla.



Arvostamme toisiamme sellaisena kuin olemme – meillä saa olla rohkeasti omanlainen.

Kuuntelemme ja kannustamme toisiamme jakamaan mielipiteitä ja ideoimaan uutta.

Emme tyydy tavanomaiseen, vaan kehitämme ja haastamme rohkeasti totuttua niin itsessämme, toisissamme kuin pankkimaailmassakin.



Näemme mahdollisuudet, löydämme ratkaisut ja keskitymme siihen mikä on yksinkertaisesti vaikuttavinta.

Kannamme vastuuta kokonaisuudesta, tartumme toimeen rohkeasti ja viemme asiat mutkattomasti maaliin.

Rakennamme yhdessä paremman arjen kumppanuutta ja ylivertaista hyötyä asiakkaillemme.



Suuntaamme porukalla eteenpäin ja toimimme aina yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi.

Luotamme toisiimme, teemme töitä yhteisten sääntöjen ja hyvän riskikulttuurin mukaisesti sekä kannamme vastuuta kestävämmästä huomisesta.

Tuemme työkaveria ja iloitsemme onnistumisista – rakennamme menestystä hyvällä fiiliksellä, isosti yhdessä.

OLEMME ASIAKKAITAMME VARTEN

Toimintamme keskiössä on S-ryhmän asiakas-omistajien etu. Haluamme olla asiakkaillemme reilu kumppani, jonka kanssa raha-asioiden hoito on helppoa ja mutkatonta.

Kehitämme toimintaamme asiakasta kuunnellen. Kannamme vastuumme asiakkaillemme tarjoamistamme tuotteista ja palveluista ja autamme asiakkaitamme ratkaisemaan niistä mahdollisesti syntyvän ongelman.

Toimimme avoimesti ja rehellisesti hyvää pankkitapaa noudattaen ja pidämme toisillemme, asiakkaillemme ja sidosryhmillemme antamamme lupaukset. Käymme avointa vuoropuhelua niin sisäisten kuin ulkoisten sidosryhmiemme kanssa. Kerromme toiminnastamme läpinäkyvästi ja avoimesti.

Finanssialalla on määritelty hyvä pankkitapa, jonka tarkoituksena on edistää luottamusta ja avoimuutta pankkitoiminnassa. Hyvän pankkitavan periaatteet sisältävät erilaisia asiakkaan ja pankin väliseen toimintaan liittyviä toimintatapoja.

TUNNEMME ASIAKKAAMME

Tunnemme asiakkaamme, jotta voimme rakentaa molemminpuoliseen luottamukseen perustuvia asiakassuhteita, tarjota asiakkaalle juuri hänelle sopivat palvelut ja varmistaa turvallisen asioinnin.

Asiakkaan tunteminen on S-Pankin lakisääteinen velvollisuus ja edellytys pankin palveluiden tarjoamiselle, sopimusten avaamiselle ja jatkamiselle. Lisäksi voimme asiakkaan luvalla tai muulla lain sallimalla tavalla käyttää asiakkaita koskevia tietoja esimerkiksi siihen, että tarjoamme asiakkaille juuri heille sopivia palveluita.

Lakisääteisellä asiakkaan tuntemisella tarkoitetaan kaikkia niitä toimia ja tietoja, joilla varmistutaan asiakkaan oikeasta henkilöllisyydestä, ja joiden perusteella tunnetaan riittävästi asiakkaan toimintaa ja taustaa.

PIDÄMME HUOLTA HENKILÖSTÖSTÄMME

Meillä S-Pankissa työntekijän hyvinvointi ja turvallisuus ovat ehdottoman tärkeitä asioita. Työntekijöiden hyvinvointi on edellytys S-Pankin tavoitteiden saavuttamiselle.

Emme salli minkäänlaista häirintää, kiusaamista tai syrjintää. Työnteosta ei saa aiheutua haittaa työntekijöiden terveydelle tai turvallisuudelle.

Työhyvinvointi koostuu muun muassa sujuvasta arjesta, toimivasta tavasta tehdä töitä, riittävästä osaamisesta, hyvästä johtamisesta sekä toimivasta yhteistyöstä tiimin ja työkavereiden kesken. Tavoitteena on, että jokaisella on hyvä olla osana työyhteisöä.

Kehitämme käytäntöjämme pitkäjänteisesti ja määrätietoisesti henkilöstömme tasa-arvoisen kohtelun ja hyvinvoinnin varmistamiseksi. Tuemme henkilöstöämme monin eri tavoin työssä viihtymisessä ja jaksamisessa.

Kiinnitämme jatkuvasti huomiota henkilöstömme työhyvinvointiin liittyviin asioihin. Osaavat esihenkilöt ja esihenkilötyö ovat myös avainasemassa työhyvinvoinnin johtamisessa ja henkilöstö-, tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmien toteuttamisessa.

KUNNIOITAMME TOISIAMME JA TASA-ARVOA

S-Pankille on tärkeää pystyä tarjoamaan työntekijöilleen yhdenvertainen työympäristö, jossa kaikki voivat tuntea tulevansa kohdelluiksi samanarvoisesti. Osoituksena tästä S-Pankki on saanut tunnustusta tasa-arvon eteen tehdystä työstä.

S-Pankissa seurataan henkilöstön kokemuksia tasa-arvon toteutumisesta muun muassa työyhteisötutkimuksen tasa-arvoa sekä työntekijöiden yhdenvertaista kohtelua mittaavilla kysymyksillä.

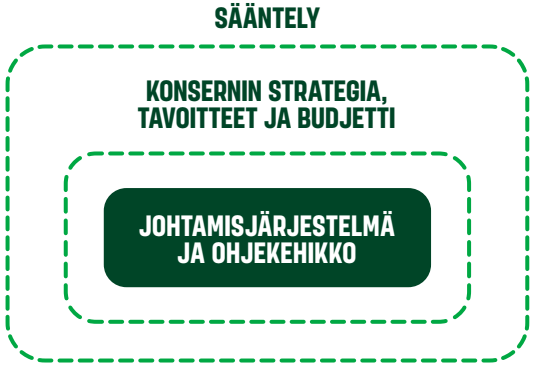
Ylläpitääksemme yhdenvertaista työympäristöä noudatamme jokapäiväisessä työssämme seuraavia periaatteita.

- Arvostamme ja kunnioitamme toisiamme.
- Toimimme tasa-arvoisesti.
- Käyttäydymme asiallisesti ja reilusti toisiamme kohtaan.
- Arvostamme toistemme työtä.
- Kunnioitamme toistemme yksilöllisyyttä ja työyhteisömme monimuotoisuutta.
- Palkatessamme uusia työntekijöitä tärkeintä on aina henkilön pätevyys ja tehtävään soveltuvuus, eivät muut seikat.

NOUDATAMME SISÄISIÄ OHJEITA

S-Pankissa jokainen meistä on itse vastuussa sisäisten ohjeiden tuntemisesta ja noudattamisesta sekä oman osaamisensa ylläpitämisestä esihenkilöiden tukemana.

Sisäiset politiikat, periaatteet ja ohjeet määrittävät S-Pankin toimintatavat ja johdon asettamat tavoitteet. Ohjeet luovat raamit koko pankin toiminnalle ja kuvaavat ne toimintamallit, joiden avulla toteutetaan strategiaa ja saavutetaan tavoitteet ulkoisen sääntelyn asettamassa viitekehyksessä.



Koulutamme jatkuvasti henkilökuntaamme ja johtoa sääntelyn vaatimuksista sekä sisäisistä toimintatavoista. Varmistamme kaikessa tekemisessämme sääntelyn ja sisäisten ohjeiden noudattamisen.

Jokaiselta työntekijältä edellytetään tehtävänkuvansa mukaista ammatillista osaamista. Esihenkilöt varmistavat, että uudet sekä vanhat työntekijät tuntevat oman roolinsa vaatimukset ja niihin liittyvän ohjeistuksen. Lisäksi he vastaavat siitä, että osaaminen on asianmukaista ja sitä myös ylläpidetään.

ILMOITAMME RIKKOMUKSISTA

Tarjoamme henkilöstöllemme, asiamiehillemme ja muille sidosryhmäläisillemme luottamuksellisen ilmoituskanavan (nk. whistleblowing-kanava) väärinkäytösepäilyjen ilmoittamiseksi.

Kanavan kautta voi ilmoittaa havaitun tai epäillyn rikkomuksen, joka voi kohdistua ohjeiden tai sääntelyn vastaiseen toimintaan, sopimusrikkomukseen, väärinkäytökseen tai muuten finanssialalle sopimattomaan tai epäeettiseen toimintaan.



TORJUMME TALOUS-RIKOLLISUUTTA

Talousrikollisuudesta aiheutuu yhteiskunnalle merkittäviä haittoja sekä kustannuksia ja siksi teemme tiivistä yhteistyötä viranomaisten kanssa talousrikollisuuden torjumiseksi.

Tehtävänämme on varmistaa, että S-Pankkia ei käytetä välineenä rahanpesussa, terrorismin rahoittamisessa, kansainvälisten pakotteiden rikkomisessa, petoksissa, veronkierrossa, lahjonnassa, korruptiossa tai muussa vilpillisessä toiminnassa.

S-Pankki ei ota vastaan rikollista alkuperää olevia varoja ja estää sellaisten varojen käytön, joiden käyttötarkoitus on laiton.

Rahanpesussa laittoman varallisuuden alkuperää yritetään häivyttää ja saada varat näyttämään laillisilta.

Terrorismin rahoittamisessa varoja kanavoidaan terroristiseen toimintaan tai terroristijärjestöille. Varojen alkuperä voi olla peräisin laillisesta tai laittomasta lähteestä.

Kansainväliset pakotteet ovat osa valtioiden ja kansainvälisten järjestöjen asettamia kieltoja ja rajoituksia, jotka kohdistetaan sellaisen valtion tai ihmisryhmän politiikkaan tai toimintaan, jonka katsotaan uhkaavan kansainvälistä rauhaa ja turvallisuutta. Pakotekeinoina voidaan muun muassa jäädyttää pakotteiden kohteena olevan henkilön varat ja estää maksuliikenne.

HUOLEHDIMME TIETOTURVASTA JA TIETOSUOJASTA

Erilaisten tietojen käsittely on keskeinen osa joka-päiväistä toimintaamme S-Pankissa. Keräämme, tallennamme, käytämme, säilytämme ja käsittelemme merkittäviä määriä erilaista luottamuksellista tietoa.

Tietoturvavaatimusten, tietosuojavaatimusten ja henkilötietojen suojan toteutuminen kaikessa toiminnassamme onkin ensiarvoisen tärkeää, jotta varmistamme tietojen säilymisen luottamuksellisina ja ylläpidämme luottamusta meitä kohtaan.

Pyrimme aina turvaamaan asiakkaiden, henkilöstön ja muihin sidosryhmiin kuuluvien henkilötietojen turvallisuuden.

Pankkisalaisuus käsittää kaikki tiedot, jotka pankin työntekijät saavat työssään tietoonsa asiakkaasta. Näitä tietoja ovat esimerkiksi henkilötiedot, käytetyt palvelut, taloudellinen asema tai perhesuhteet. Pankkisalaisuus suojaa paitsi yksityishenkilöitä myös yrityksiä ja muita yhteisöjä. Pankkisalaisuuden nojalla olemme oikeutettuja käsittelemään asiakastietoja ainoastaan työtehtäviemme edellyttämässä laajuudessa.

Tietosuojasääntely koskee henkilöasiakkaiden, yritysasiakkaiden edustajien ja S-Pankin työntekijöiden henkilötietojen käsittelyä.

Hallussamme olevat asiakasta koskevat tiedot ovat lakiin perustuen pankkisalaisuuden alaisia. Tämän lisäksi niitä suojataan sääntelyssä edellytetyllä tavalla tietosuoja- ja tietoturvaperiaatteidemme mukaisesti.

ESTÄMME VÄÄRINKÄYTÖKSIÄ

Markkinoiden väärinkäytön estämisen keskeisenä tavoitteena on turvata rahoitusmarkkinoiden luotettavuus ja parantaa sijoittajansuojaa.

Jokainen meistä on velvoitettu ilmoittamaan, jos havaitsee merkkejä markkinoiden väärinkäytöstä.

S-pankkilaiset ovat salassapitovelvollisia tehtävässään tai muuten saamastaan sisäpiiritiedosta ja luottamuksellisesta tiedosta. Tietoa ei saa kertoa toiselle, ellei se ole välttämätöntä työn tavanomaiseksi suorittamiseksi.

Sisäpiiritieto on rahoitusvälineeseen tai yhtiöön liittyvää täsmällistä ja julkistamatonta tietoa, jolla julkistettaessa voi olla huomattava vaikutus rahoitusvälineen, kuten osakkeen, hintaan.

Luottamuksellisella tiedolla tarkoitetaan muun muassa asiakkaiden tai heidän lukuunsa toteutettuja tai toteutusta odottavia toimeksiantoja koskevaa tietoa.



EHKÄISEMME ETURISTIRIITA-TILANTEIDEN SYNTYÄ

Eturistiriitatilanteita syntyy osana liiketoimintaa, minkä vuoksi niiden ehkäiseminen ja hallinta on erityisen tärkeää.

Pyrimme aina ensisijaisesti välttämään eturistiriitatilanteet. Jos tämä ei ole mahdollista, etsimme tehokkaat keinot eturistiriitatilanteiden hallitsemiseksi.

Kohtelemme asiakkaita aina tasapuolisesti sekä hyvän tavan ja asiakkaan edun mukaisesti. Kerromme syntyneestä eturistiriidasta myös asiakkaalle.

Eturistiriita on tilanne, jossa yhden osapuolen etu saattaa aiheuttaa toiselle osapuolelle haittaa. S-Pankin henkilöstö valvoo ensisijaisesti aina asiakkaan etuja, toissijaisena S-Pankin etuja ja vasta sen jälkeen omia etujaan.

Epäonnistunut eturistiriitatilanteiden tunnistaminen ja hallinta voivat vaarantaa päätöksenteon objektiivisuuden.

OLEMME LAHJOMATTOMIA

Olemme lahjomattomia. Emme ota vastaan lahjuksia emmekä myöskään anna niitä.

S-Pankki osallistuu lahjonnan ja korruption torjumiseen ylläpitämällä ja noudattamalla sisäistä lahjonnan ja korruption estämisen politiikkaa. Sen mukaisesti meillä on nollatoleranssi lahjontaa ja korruptiota kohtaan. Edellytämme työntekijöidemme ja yhteistyökumppaniemme toimivan aina rehellisesti ja läpinäkyvästi.

Korruptiota on esimerkiksi oman aseman tai vaikutusvallan väärinkäyttö asiattoman edun tavoittelemiseksi.

Lahjonnaksi katsotaan minkä tahansa hyödyn tarjoaminen tai vastaanottaminen, jos tarkoituksena on kannustaa epärehelliseen, laittomaan tai luottamuksen rikkovaan tekoon.

TOIMIMME VASTUULLISESTI

Teemme töitä sen eteen, että jokaisella olisi mahdollisuus vähän rahakkaampaan huomiseen. Tarjoamme yli kolmelle miljoonalle asiakkaallemme mahdollisuuden tehdä vastuullisia valintoja ja pidämme hyvää huolta myös henkilöstöstämme.

Asiakasomistajat ja heidän perheenjäsenensä saavat S-Pankista maksutta päivittäiset pankkipalvelut, eli tilin, kortin ja verkkopankkitunnukset. Palvelumme ovat hyvin saavutettavissa: digitaalisten kanavien ja puhelinpalvelun lisäksi raha-asioita voi hoitaa kauppareissun yhteydessä S-ryhmän toimipaikoissa.

Vastuullisuus on keskeinen osa sijoituspäätöksiämme ja noudatamme vastuullisen sijoittamisen periaatteita. Sijoitusten tuoton lisäksi pyrimme myös luomaan yhteiskunnallista hyötyä vastuullisessa sijoittamisessa. Periaatteemme ovat julkiset ja kerromme toiminnastamme avoimesti.


PANKKI