



”En dag kommer du och din familj att straffas”

En enkätstudie om hotbilden
mot finansanställda

Innehåll

HAT, HOT OCH VÅLD MOT FINANSANSTÄLLDA

Förord	3
Sammanfattning	4
Inledning	7
Hat, hot och våld.....	8
Penningtvätsfrågor skapar konflikter.....	9
Grova trakasserier vardag i finansbranschen	10
Hoten är både subtila och direkta.....	10
Distansarbete innebär att hot och trakasserier hanteras i bostaden.....	11
Ett växande problem	11
De flesta incidenter kommer till arbetsgivarens kännedom.....	12
Hot och våld underrapporteras	13
Bristande uppföljning med den anställde	14
Bristande rapportering till Arbetsmiljöverket	15
Hot och våld polisanmäls alltför sällan	16
Hot och våld påverkar hälsan	19

ARBETSGIVARENS SKYLDIGHETER

Arbetsgivarens skyldigheter regleras i flera lagar och föreskrifter	20
Arbetsmiljölagen och arbetsmiljöföreskrifter.....	20
Män och kvinnor påverkas olika	20
Fortfarande brister i rutinerna på många arbetsplatser	20
Hot och våld bör alltid anmälas.....	20
Lagen om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism.....	20

FINANSFÖRBUNDETS REKOMMENDATIONER

Finansförbundets rekommendationer.....	22
Anmäl, anmäl och fortsatt anmäl	22
Följ upp alla incidenter med de anställda	22
Ge cheferna stöd	22
Sök samarbete med facket	22
Finansbranschen kan inte ensamt stoppa penningtvätten.....	22

Hat, hot och våld mot finansanställda

Finansförbundet genomför regelbundet olika former av arbetsmiljöundersökningar för att kartlägga hur förbundets medlemmar har det på sina arbetsplatser. I 2021 års undersökning har vi försökt ta reda på i vilken utsträckning som finansanställda möter hot och våld i sina yrkesroller.

Undersökningen visar tyvärr på att det är relativt vanligt förekommande med grova trakasserier, hot och våld mot finansanställda. Detta är inte bara ett trauma för den enskilde individen utan också ett samhällsproblem. Bristande säkerhet och ökad otrygghet för de finansanställda kan leda till att de inte kan eller vågar fullfölja sina uppdrag. Det är ett hot mot hela det finansiella systemet och i förlängningen vårt samhälle.

Mina förhoppningar är därför att både arbetsgivare och beslutsfattare läser och tar till sig resultaten i denna rapport. Som innehållet visar finns det mycket arbete att göra för att öka säkerheten och tryggheten för de finansanställda.

Finansbranschens aktörer kan på olika sätt skydda sig mot och försöka förebygga hotfulla situationer. Men den ökade hot- och våldsbilden mot tjänstemän är ett generellt problem och en spegling av en hårdare och tuffare samhällsutveckling i stort. För att vända denna utveckling måste alla samhällsaktörer göra gemensam sak. Ett led i ett sådant arbete är att visa att trakasserier, hot och våld mot tjänstemän inte accepteras. Oavsett vilken yrkesgrupp och bransch det handlar om så bör samhället visa nolltolerans mot trakasserier, hot eller våld mot tjänstemän och lagföra alla former av sådana övergrepp. Alla har rätt att känna sig trygga på sina arbetsplatser.

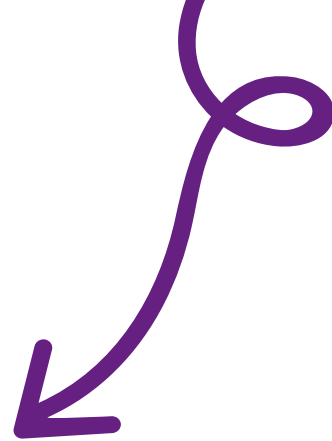
Avslutningsvis vill jag tacka alla medlemmar som svarat på denna enkät och gjort denna rapport möjlig. Stort tack till er alla för att ni berättat om era erfarenheter!



Ulrika Boëthius, Ordförande



Sammanfattning



Finansförbundets studie visar att nästan hälften av de finansanställda har blivit utsatta för trakasserier/grova förolämpningar under de tre senaste åren. Nästan tio procent har blivit utsatta för hot och två procent har utsatts för våld på jobbet. Två procent uppger att de utsatts för trakasserier, hot eller våld utanför arbetstid. Dessa angrepp har skett på de anställdas fritid, men varit kopplade till deras arbete i finansbranschen.

Växlingskontorens anställda är mer drabbade än övriga finansanställda. På växlingskontoren uppger så många som 82 procent att de utsatts för trakasserier och 21 procent att de utsatts för hot under de tre senaste åren.

Förhindra penningtvätt

Finansanställda har långtgående skyldigheter att identifiera och förhindra försök till penningtvätt. Men denna skyldighet har inneburit att de finansanställda hamnat mitt i stridslinjen mellan regelverken och de kriminella aktörer som vill utnyttja företaget för att tvätta sina pengar. Aktörer som inte sällan har ett stort hot- och våldskapital att tillgå. Detta återspeglas också i enkätsvaren.

Mer än hälften av alla grova trakasserier, hot och våldsamma situationer som finansanställda har utsatts för har uppstått i samband med penningtvättrelaterade situationer.

Kvinnor är mer utsatta för grova trakasserier än män. Kvinnors kompetens ifrågasätts också i större utsträckning än mäns kompetens. Män utsätts i något större utsträckning för hot.

Bristande rutiner

Undersökningen visar också på brister i krisrutinerna på många arbetsplatser. Även om merparten av alla incidenter anmäls internt är det relativt få fall som leder till någon form av åtgärd från arbetsgivarna. Mer än en tredjedel av alla som utsatts för hot eller våld i tjänsten har inte haft något uppföljande samtal med sin arbetsgivare. Allvarliga tillbud ska enligt Arbetsmiljölagen anmälas till Arbetsmiljöverket. Detta verkar inte ske i tillräcklig utsträckning. Endast 23 procent av de som blivit utsatta för våld vet med säkerhet att det anmälts vidare till Arbetsmiljöverket. Siffrorna är behäftade med en viss osäkerhet men bekräftas av en separat sökning i Arbetsmiljöverkets diarium som Finansförbundet genomfört. Endast ett fåtal tillbudsrapporter finns inrapporterade under den treårsperiod som den här undersökningen omfattar.

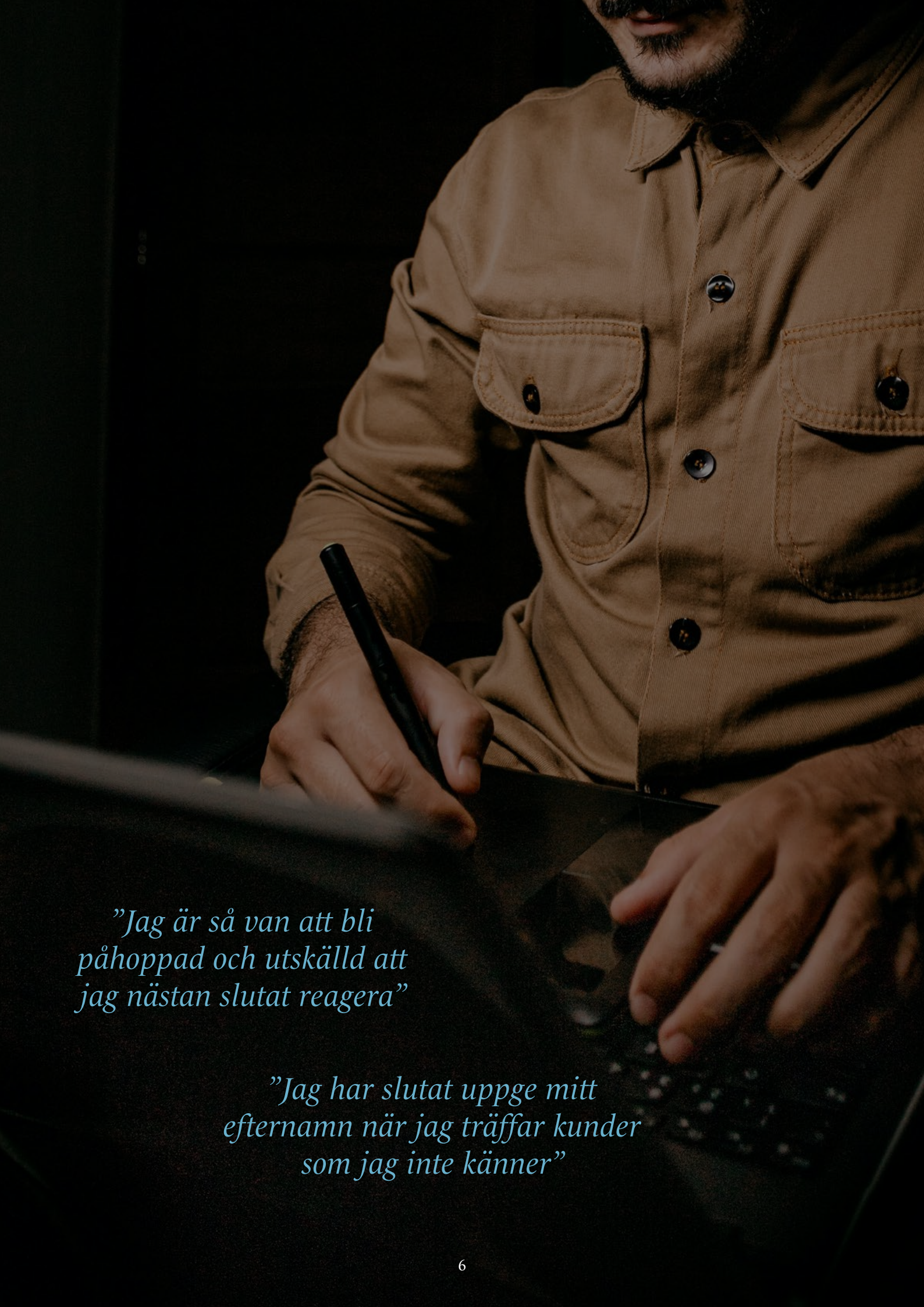
Hot och våld underrapporteras

Inte heller verkar hot och våld polisanmälas i någon större utsträckning. Endast 22 procent av de som blivit utsatta för hot eller våld uppger att händelsen polisanmäldes. Det kan finnas flera skäl till att så inte skett. Inte minst kan den enskilde anställda ha motsatt sig en polisanmälan. Men det är en oroväckande låg siffra och för att motverka trakasserier, hot och våld är det nödvändigt att finansbranschen i större utsträckning polisanmäler sådana incidenter.

Trakasserier, hot och våld mot finansanställda är inte bara en arbetsmiljöfråga utan frågan är också viktig ur ett penningtvättsperspektiv. Enligt lagstiftningen som reglerar det området, är de anställdas personliga skydd en viktig parameter för att kampen mot penningtvätt ska fungera. Är de anställda inte tillräckligt väl skyddade riskerar det att leda till att de inte fullt ut kan fullfölja sitt uppdrag när det gäller att motverka penningtvätt. En god arbetsmiljö för de finansanställda är med andra ord inte bara en facklig fråga utan också en mycket viktig nyckel för att samhällets insatser mot penningtvätt ska ge resultat.

*”Kunden hotade att ta livet
av sig inne på banken”*

*”Jag skulle kunna göra vad som helst mot dig.
Och ingen av dina kollegor skulle våga lyfta
ett finger för att hjälpa dig”*

A close-up photograph of a man with a beard, wearing a tan button-down shirt, sitting at a desk. He is holding a black pen in his right hand and writing on a dark tablet. His left hand is resting on a computer mouse. The lighting is dramatic, with strong highlights on his shirt and hands against a dark background.

”Jag är så van att bli påhoppad och utskälld att jag nästan slutat reagera”

”Jag har slutat uppge mitt efternamn när jag träffar kunder som jag inte känner”

”Det är en svår balansgång att å ena sidan göra affärer med kunderna och å andra sidan upplevas vara polisens förlängda arm”

HAT, HOT OCH VÅLD
MOT FINANSANSTÄLLDA

Inledning

Sedan finanskrisen har det på både internationell och nationell nivå införts ett stort antal nya lagar och regelverk i syfte att undvika nya finansiella kriser. Dessa legala reformer har gjort den finansiella sektorn till en av de mest reglerade sektorerna i det svenska och europeiska näringslivet. För finansbranschens del har detta bland annat inneburit att stort fokus behöver läggas på att säkerställa att de komplexa och utökade regelverken följs (compliance). Inte minst har branschen långtgående skyldigheter att noggrant övervaka alla finansiella transaktioner som passerar deras system för att på så sätt motverka penningtvätt och terrorfinansiering.

Svenska banker har tidigare fått en del kritik för sin bristande förmåga att följa de finansiella regelverken och inte minst har ett antal penningtvätsaffärer i Baltikum skadat både bankernas och Finansinspektionens rykte. Det som inte lika tydligt framkommit är hur oerhört stort problemet med penningtvätsförsök är, och vilka utmaningar som finansbranschen och dess anställda möter i sitt arbete med att identifiera och stoppa försök till penningtvätt och terrorfinansiering. Faktum är att svenska banker och finansföretag årligen spenderar flera miljarder på att granska sina kunder och deras transaktioner och på exempelvis storbanker arbetar ett stort antal anställda med penningtvättrelaterade frågor. Priset för ett finansföretag som misslyckas är nämligen mycket högt. Sanktionsavgifterna för de företag som brister i sitt anti-penningtvätsarbete är mycket kostsamma. Och i de fall som amerikanska myndigheter har kritiska synpunkter kan resultatet bli att exempelvis en bank förlorar rätten att handla i dollar, vilket för en multinationell bank är fullständigt förödande för affärerna.

Förändrad yrkesroll

För den enskilde anställda har denna utveckling inneburit en stor förändring av yrkesrollen. Nu ska denne även granska sina kunders affärer utifrån ett penningtvättsperspektiv. Detta ställer stora krav på de anställda och medför ett stort behov av ständig kompetensutveckling, både kring ny lagstiftning och om vilka nya metoder som kriminella använder för att kringgå lagstiftningen.

Arbetet mot penningtvätt innebär att de finansanställda hamnat i stridslinjen mellan regelverken och de kriminella aktörer som vill utnyttja företaget för att tvätta pengar. Som regelverket ser ut idag har de finansanställda ett stort ansvar för att stoppa misstänkta transaktioner. Det här gör att finansbranschen och dess anställda fått en sorts semi-polisiär roll som övervakare och grindvakt gentemot kriminella personer som inte sällan har både hot- och våldskapital att tillgå. Läger man därtill alla andra kunder som av olika skäl upplever finansföretagets frågor om deras privatekonomi som integritetskränkande är det lätt att förstå varför många finansanställda tycker att deras jobb blivit både svårare, tuffare och mer komplicerat att utföra. Många av Finansförbundets förtroendevalda och medlemmar vittnar om att samtalsklimatet med vissa kunder blivit mer ansträngt och att de allt oftare möts av hårda ord och ibland rena hot.

Mer kunskap behövs

Men hur vanligt förekommande är det att finansanställda utsätts för olika former av påhopp från kunder när de utför de arbetsuppgifter som de enligt lag är skyldiga att göra? Om detta finns väldigt lite uppgifter att hämta. Finansbranschens företag vill, av naturliga skäl, inte gärna berätta om eventuella hotbilder. Inte heller ger Arbetsmiljöverkets statistik någon större vägledning. Väldigt få fall av hot och våld mot finansanställda har anmälts in till Arbetsmiljöverket. Finansförbundet har med denna undersökning velat få fram mer fakta om hur vanlig det är att de finansanställda utsätts för hat och hot i sin yrkesroll, vilka faktorer som triggar igång hotfulla situationer, samt hur arbetsgivarna hanterar dessa situationer.

Men inte minst vill Finansförbundet ge de finansanställda själva en möjlighet att få komma till tals och ge sin bild av vilka utmaningar som de möter i sitt dagliga arbete. Samtliga citat som finns i denna rapport är de anställdas egna vittnesmål av sina upplevelser av hotfulla och våldsamma incidenter på arbetsplatsen. Några av citaten är delvis omformulerade (men med bibehållen innebörd) för att skydda de anställdas identitet och integritet.

”Utanför banken tar kunden tag i mig och trycker mig mot dörren och skriker en massa otrevliga ord och hotelser i mitt ansikte”

Hat, hot och våld mot finansanställda

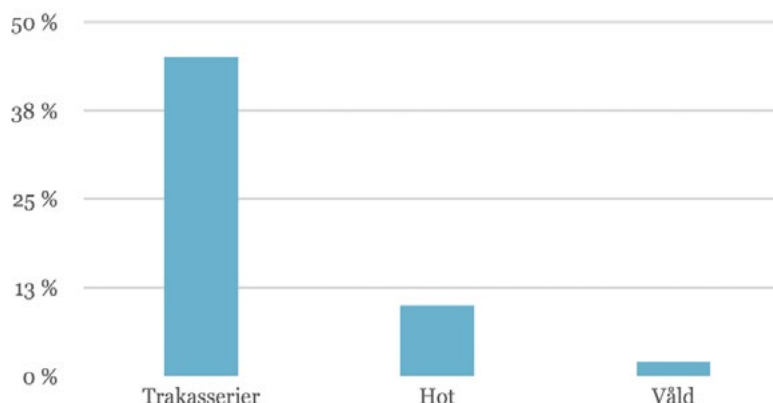
Finansförbundet har, i en enkätstudie, intervjuat drygt 1 000 finansanställda som har regelbunden kontakt med företagets kunder. Studien visar att under de senaste tre åren har nästan hälften av dem blivit utsatta för trakasserier/grova förolämpningar. Nästan tio procent har blivit utsatta för hot och två procent har utsatts för våld på jobbet. Två procent uppger att de utsatts för trakasserier, hot eller våld utanför arbetstid. Incidenterna har skett på de finansanställdas fritid, men varit kopplade till deras tjänsteutövning.

Växlingskontoren sticker ut kraftigt i denna undersökning. På växlingskontoren uppger så många som 82 procent att de utsatts för trakasserier och 21 procent att de utsatts för hot.

Finansförbundets studie visar alltså tydligt att trakasserier, hot och våld är ett stort och reellt problem som varje år drabbar tusentals anställda i finansbranschen.

**VÄXLINGSKONTOREN
MER UTSATTA FÖR HOT
OCH VÅLD**

Har du någon gång/några gånger de tre senaste åren utsatts för grova trakasserier, hot eller våld?



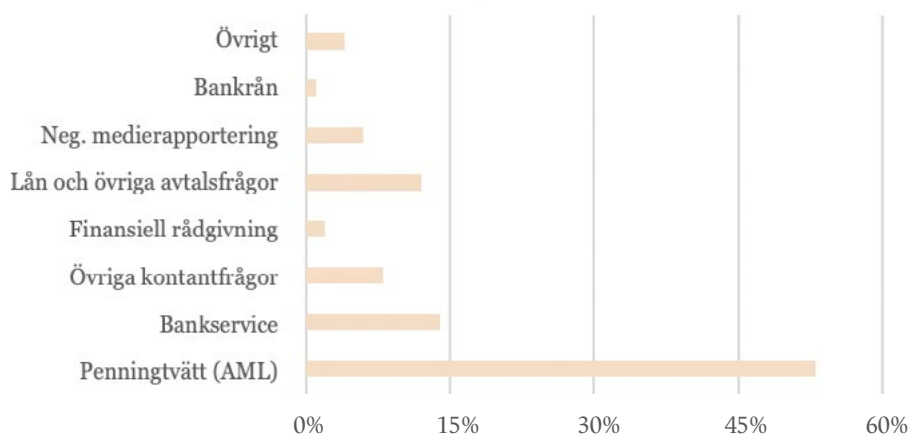
”I takt med att vi lägger mer tid på att utreda eventuell penningtvätt och finansiering av terrorism kommer detta problem att öka. Kunderna uppskattar inte vårt arbete med dessa frågor, det är tydligt”

Penningtvättsfrågor skapar konflikter

Av diagrammet nedan framgår tydligt att det framför allt är finansbranschens arbete mot penningtvätt som ger upphov till majoriteten av de hotfulla och våldsamma situationerna. Mer än hälften av alla incidenter som rapporterats i denna studie har sin bakgrund i att den finansanställda gjort en riskbedömning om kunden, kontrollerat kundens identitet, samt ställt frågor om kundens ekonomi, pengarnas ursprung och den transaktion som kunden vill göra. Frågor som den finansanställda, enligt lag (Lagen om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism) är tvungen att ställa till kunden. Om kunderna inte ger tillfredsställande svar på dessa frågor kan de bli nekade att utföra det ärende som de önskar och i några fall även bli avstängda som kunder. Ur kundens perspektiv kan ett sådant agerande ibland förstås upplevas som både felaktigt och integritetskränkande. Oftast brukar dock en konstruktiv dialog, där den anställde förklarar bakgrunden, räcka för att kunderna ska förstå företagets agerande. Men ibland hjälper det inte med dialog, utan diskussionerna spårar ur och leder till grova förolämpningar, indirekta och direkta hot och i vissa fall våldsamheter.

Flera respondenter vittnar om att de känner sig mycket utsatta när det kommer till att hantera misstänkt penningtvätt. Även om inte de slutliga besluten fattas av de anställda som möter kunden är det ändå de som är företagets ansikte utåt. Och ur den missnöjdes kundens perspektiv är den personen då också ansvarig för beslutet. På mindre orter där de finansanställda inte är anonyma på samma sätt som i en storstad blir denna utsatthet än mer påtaglig.

I vilket sammanhang inträffade incidenten/incidenterna?



”I alla förekommande fall är det män som går till angrepp och förlöjligar och nedvärderar mig som kundservice-person då de blir obekväma av frågorna”

Grova trakasserier vardag i finansbranschen

Av undersökningen framkommer också att grova trakasserier inte är engångshändelser utan något vanligt förekommande. 34 procent av de svarande uppger att de utsatts för grova trakasserier ett flertal gånger under den senaste treårsperioden. Flera av de intervjuade ger i studien uttryck för att grova trakasserier blivit så pass vanligt att det delvis normaliserats, att det nästan ingår i jobbet att få sin kompetens ifrågasatt och ta emot diverse nedsättande och kränkande kommentarer från kunderna.

Kvinnor är mer utsatta för grova trakasserier än män. Bland kvinnorna uppger 45 procent att de blivit utsatta för trakasserier medan motsvarande siffra bland männen är 38 procent. Kvinnors kompetens ifrågasätts också i större utsträckning än mäns kompetens. Ett flertal kvinnor vittnar om att kunder krävt att få tala med en manlig anställd när företaget av en eller annan anledning nekat kunden att göra en transaktion. Dessutom utsätts kvinnor i större utsträckning än män för olika former av sexuella trakasserier från kunderna. Flera av respondenterna, både män och kvinnor, berättar också att de upplever att kunderna tar sig större friheter/agerar mer otrevligt mot kvinnor än mot män. Ju yngre kvinna, desto lägre verkar tröskeln vara för ett otrevligt agerande.



Hoten är både subtila och direkta



Hoten som riktas mot de finansanställda är både indirekta och direkta.

Flera av respondenterna vittnar om kunder som agerar på ett passivt aggressivt sätt. Att de ger uttryck för att de på olika sätt kartlägger den finansanställda, var den anställda bor, hur huset ser ut, vem ens partner är och så vidare. Det händer även att kunder tar upp mobiltelefonen under mötet och börjar filma den anställda. Den här typen av indirekta subtila hot kan vara svårare för enskilda anställda och chefer att agera på. Vid sidan av dessa hot finns det flera exempel på mer konkreta och direkta hot. I några fall har anställda till och med hotats till livet. Manliga finansanställda utsätts i något större utsträckning för direkta hot än kvinnor.

”Det är minst en gång i veckan som en kund blir upprörd och börjar bemöta en kränkande i samband med att kunden måste besvara våra kundkännedomspåringor”

Distansarbete innebär att hot hanteras i hemmet

Pandemin har inneburit att många finansanställda haft sina arbetsplatser i hemmet. Fem procent av de som blivit utsatta för trakasserier och hot har jobbat från bostaden när detta inträffade. Hoten och trakasserierna kommer på så sätt närmare det privata livet. Även om den här undersökningen inte ger något svar på den frågan, så är det högst sannolikt att den som blir utsatt för trakasserier och hot vid distansarbete i den egna bostaden - utan kollegor och chefer fysiskt närvarande - känner sig mer utsatt och sårbar än när incidenter inträffar på kontoret. Trygghets- och säkerhetsaspekter är viktiga parametrar som behöver uppmärksammas mer framöver när distansarbetets för- och nackdelar diskuteras.



Ett växande problem

Undersökningen ger ett visst stöd för tesen om att förekomsten av trakasserier, hot eller våld ökat i finansbranschen. Endast fyra procent menar att det blivit färre trakasserier och mindre hot och våld under de tre senaste åren. Medan 37 procent anser att det skett en ökning eller en mycket stor ökning. Givet vad som framkommer senare i undersökningen finns det mycket som tyder på att denna trend hade syntits tydligare om frågan gällt ett längre tidsspann, från finanskrisens början och framåt. Regelverken angående penningtvätt har alltsedan dess successivt utvecklats och granskningskraven vid kundernas transaktioner har steg för steg ökat. I början var detta något som många kunder reagerade mycket negativt på. Idag har acceptansen och förståelsen för dessa frågor generellt ökat hos kunderna.

Tycker du att förekomsten av trakasserier, hot eller våld ökat eller minskat de senaste tre åren?



”Min arbetsgivare ser allvarligt på trakasserier och hot. Men ibland är det inte alltid så lätt att veta om det är tillräckligt allvarligt för att anmäla eller inte”

De flesta incidenter kommer till arbetsgivarens kännedom

Majoriteten av de trakasserier, hot och våldsamma incidenter som inträffar verkar anmälas till arbetsgivaren. Det är ett positivt besked. För att arbetsgivarna ska ha möjlighet att skapa trygga och säkra arbetsplatser är ett viktigt moment att de får vetskap om alla incidenter som inträffar.

Normalisering, hård arbetsbelastning och uppgivenhet gör att färre anmäler

En viss underrapportering från de anställda kan anas när det gäller trakasserier. Sannolikt beror det på, som tidigare nämnts, att trakasserier av finansanställda har blivit så pass vanligt förekommande att det delvis normaliserats. De anställda verkar så pass vana att utsättas för kundernas ilska och hårda ord att de många gånger väljer att försöka skaka av sig obehaget och gå vidare och inte anmäla det inträffade.

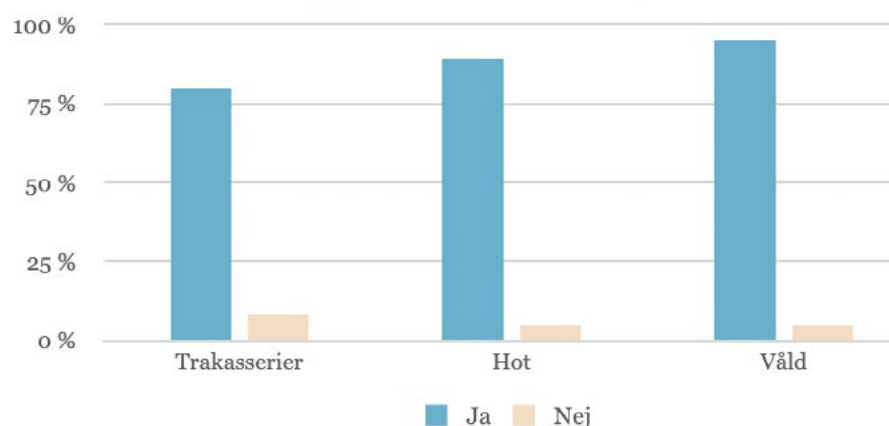
Orsakerna till att de finansanställda inte anmäler incidenter kan delas in i tre större kategorier. Den första handlar just om normaliseringen av hat och hot. Flera av respondenterna uppger att de är så vana och att de slutat reagera och att det bästa sättet att skaka av sig det inträffade är att bara försöka glömma att det inträffat.

Den andra kategorin handlar om arbetsbelastning. Finansanställda har en pressad arbetssituation med många arbetsuppgifter som ska hinna lösas under en arbetsdag. Flera respondenter uppger att de inte vill lägga ner tid på att anmäla sådana incidenter som de tycker är av mindre allvarlig karaktär. Det leder bara till ökad stress och oro för att man inte ska hinna med sina ordinarie arbetsuppgifter.

Den sistnämnda kategorin framhåller att det är meningslöst att anmäla incidenter. De upplever att dessa anmälningar inte leder någonstans och att cheferna inte hanterar deras anmälningar enligt regelverket. Den här undersökningen ger också ett visst stöd för det påståendet.

”VÅR CHEF ÄR VÄLDIGT TYDLIG MED ATT VI SKA RAPPORTERA ALLA SORTERS HOT OCH ÖVERTRAMP”

Rapporterade du det inträffade till din arbetsgivare?



”Min chef sa åt oss att anmäla och frågade om vi behövde hjälp av krsteamet. Mycket bra stöd från alla chefer”

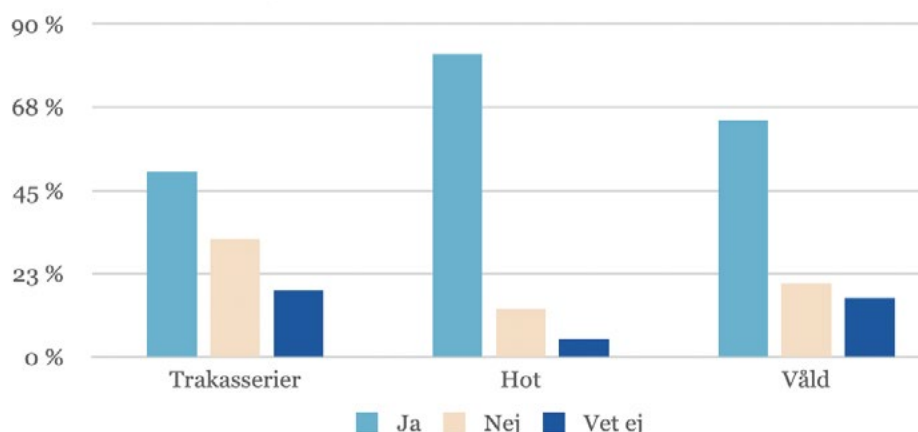
Hot och våld underrapporteras

”HADE VELAT ATT CHEFERNA OFTARE SA TILL MEDARBETARNA ATT ”DETTA BORDE DU ANMÄLA”. HAR TYVÄRR ALDRIG HÄNT PÅ NÅGOT AV MINA KONTOR. DET HAR MEST VARIT ATT KONTAKTOMBUD FÅNGAT UPP DET”

Av diagrammet nedan framgår att långt ifrån alla incidenter som kommit till chefernas kännedom upprättas det incidentrapporter för. Att kartlägga vilka risker som kan uppstå på arbetsplatsen är ett mycket viktigt moment i det systematiska arbetsmiljöarbetet. Och incident- eller tillbudsrapporter är viktiga pusselbitar i detta arbete.

Att både hot- och våldssituationer verkar underrapporteras är en signal om att det systematiska arbetsmiljöarbetet på flera arbetsplatser inte fungerar fullt ut.

Upprättades en intern incidentrapport?



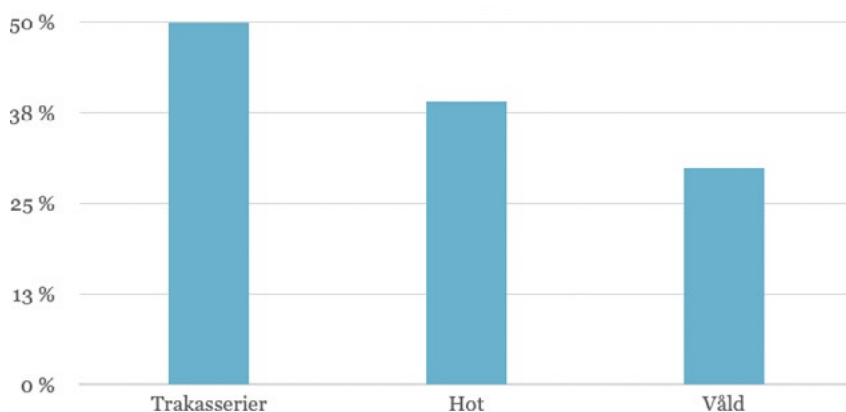
”Fick uppfattningen att chefen bara ville att incidenten skulle sopas under mattan, att jag var jobbig som anmält”

Bristande uppföljning med den anställda

Ett tema som löper som en röd tråd genom de anställdas upplevda arbetsmiljö är att man anser att cheferna är dåliga på att följa upp de anställdas inrapporterade upplevelser och incidenter med otrevliga och hotfulla kunder. Bara hälften av de som rapporterat att de blivit grovt trakasserade av kunder har haft ett uppföljande samtal efteråt. Men kanske ännu värre är att långt ifrån alla de som blivit utsatta för hot eller våld upplever att de fått någon återkoppling från chefen efteråt. Hot och våld är incidenter som är väldigt uppskakande för den som blir utsatt och kan sätta spår för livet. Att inte alla arbetsgivare har ordentliga rutiner för uppföljning av sådana incidenter är både uppseendeväckande och allvarligt.



Har inte haft uppföljande samtal med sin chef efter incidenten:



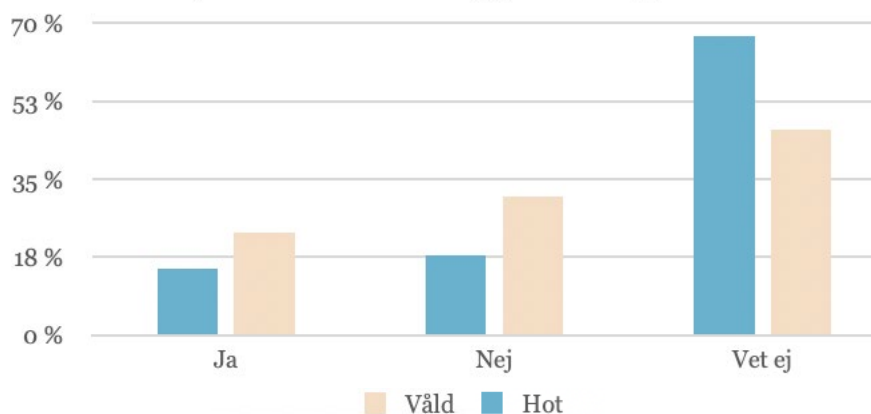
”Chefen lyssnade på vad jag sa. Men nickade mest bara och sen hände inget mer. Ingen incidentrapport, ingen återkoppling överhuvudtaget”

Bristande rapportering till Arbetsmiljöverket

Enligt Arbetsmiljölagen, 3 kap, 3 a§, ska arbetsgivare anmäla dödsfall, personskador och allvarliga tillbud till Arbetsmiljöverket. Exempel på vad som klassas som allvarliga tillbud är exempelvis enstaka kränkande handlingar, hot om våld och våld. Som framgår av diagrammet ovan verkar det vara relativt ovanligt att arbetsgivaren anmäler allvarliga tillbud till Arbetsmiljöverket. Viktigt att betona är att dessa siffror är behäftade med en viss osäkerhet. Det är många som inte vet om en anmälan gjorts eller inte. Men det är ändå uppseendeväckande att så många som 18 procent av de som blivit utsatta för hot svarar nej på frågan om anmälan gjorts och bland de som utsatts för våld menar över 30 procent att ingen anmälan gjordes efteråt.

Även om arbetsgivaren anmäler fler fall till Arbetsmiljöverket än vad som framkommer i denna undersökning är respondenternas svar ytterligare en bekräftelse på den bristande återkopplingen till de anställda som getts uttryck för tidigare i rapporten.

Vet du om din arbetsgivare anmält incidenten till AMV?



”Jag fick höra att jag skulle lära mig att hantera kunderna bättre och tänka att kunden nog hade en dålig dag”

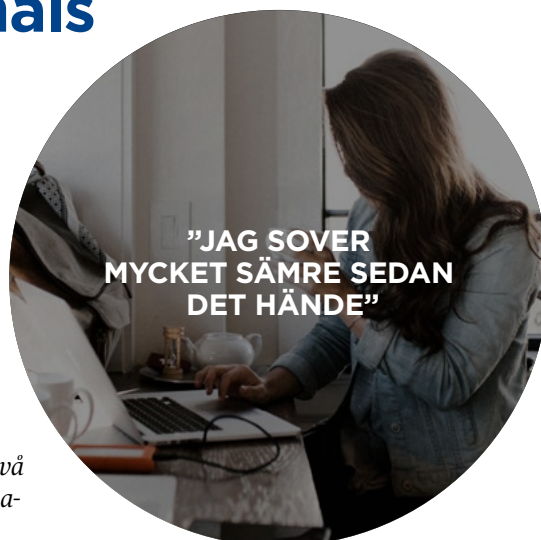
Hot och våld polisanmäls alltför sällan

I brottbalken 3 kap 5§ framgår att:

”Den som hotar annan med brottslig gärning på ett sätt som är ägnat att framkalla allvarlig rädsla för liv, frihet, frid och säkerhet hos den hotade, döms för olaga hot till böter eller fängelse högst ett år”.

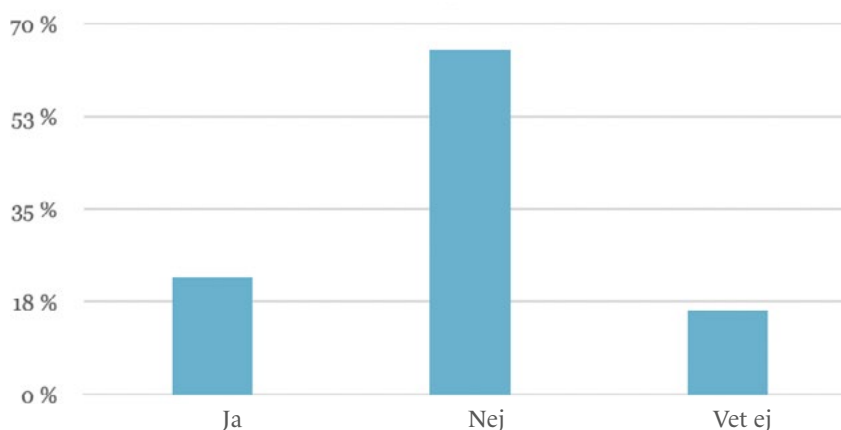
Och i brottbalken 4 kap 5§ står att läsa:

”Den som tillfogar en annan person kroppsskada, sjukdom eller smärta eller försätter honom eller henne i vanmakt eller något annat sådant tillstånd, döms för misshandel till fängelse i högst två år eller, om brottet är ringa, till böter eller fängelse i högst sex månader”



Trots att hot och våld av lagstiftaren betraktas som grova brott med fängelse i straffskalan, är det långt ifrån självklart att hot och våld mot finansanställda polisanmäls. Endast 22 procent av de som utsatts för hot eller våld uppger att en polisanmälan har gjorts. Hela 66 procent svarar att ingen polisanmälan gjordes efter att de utsatts för hot eller våld. Undersökningen ger inget entydigt svar på varför det är så få fall som polisanmäls. Många gånger handlar det sannolikt om att den anställde inte tycker att det inträffade var så pass grovt att det behövdes en polisanmälan. Men många respondenter uppger också att de känt en rädsla och stort obehag av det inträffade och inte velat förvärja situationen ytterligare genom anmälan. Det finns väldigt många vittnesmål om chefer som tagit det inträffade på stort allvar och uppmuntrat och stöttat de anställda att anmäla. Men det finns också ett antal vittnesmål om arbetsgivare som verkar vilja tona ner och förringa det inträffade. Och i några förekommande fall verkar det som om en del av ansvaret läggs på den enskilde anställde, att denne i sin kommunikation till kunden varit bidragande till att situationen sparat ur.

Vet du om incidenten polisanmäldes?



”Ibland kan kunderna också vara utsatta för påtryckningar. Man kan nästan se desperationen i deras ögon”

”Ibland har jag fått frågor om mitt privatliv. Frågor som är långt över gränsen för vad som är ok”



”Kunden spottade på mig”

*”Jag har sagt upp mig.
Det här jobbet är inte värt allt hat.”*

*”Det kan kännas olustigt ibland.
Det är en liten stad och det gör det svårt
att vara anonym”*

Hot och våld påverkar hälsan

Av de som utsatts för hot från kunder uppger 28 procent att de efteråt haft negativa psykiska eller fysiska besvär som de kopplar till den inträffade händelsen. Den siffran är ännu högre för de som utsatts för våld i tjänsten. Hälften (50 procent) uppger att de fått psykiska eller fysiska men efter händelsen. Men respondenterna är mycket tveksamma till om deras skador anmälts som arbetsskador av arbetsgivarna.

Endast 30 procent svarar ja på frågan. Att så många som 70 procent uppger att deras skador inte anmälts som arbetsskador är alarmerande.

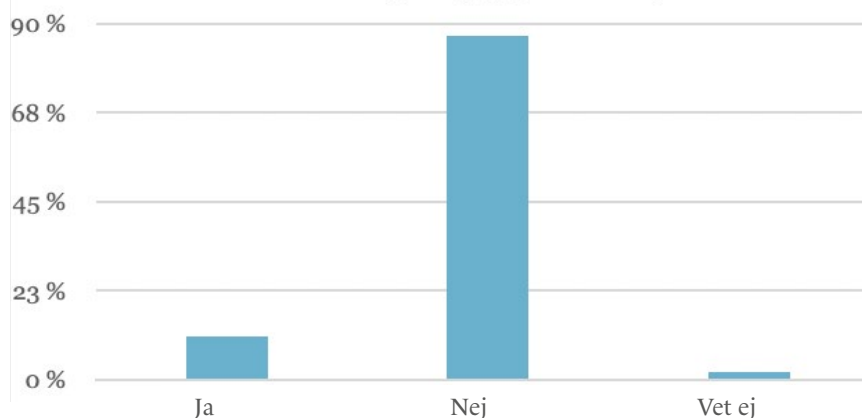
Hot skadar tryggheten på arbetsplatsen

En majoritet (70 procent) av de intervjuade uppger att det finns rutiner på arbetsplatserna hur trakasserier, hot och våld ska hanteras. Men 25 procent vet inte om det finns rutiner och 5 procent svarar att det saknas rutiner på deras arbetsplats. Däremot råder det stor osäkerhet om dessa rutiner verkligen är tillräckliga för att förebygga och hantera hotfulla situationer. 42 procent bedömer rutinerna som tillräckligt bra, 52 procent är osäkra eller tror inte att rutinerna är tillräckliga.

Trots osäkerheten kring säkerhetsrutinerna känner sig en majoritet (87 procent) ändå trygga på sina arbetsplatser. Men en mindre andel (11 procent) känner sig, till och från, otrygga på sin arbetsplats på grund av hotbilden.

För ungefär hälften av dem är otryggheten så pass påtaglig att de funderar på att byta yrke och bransch. Bland de som arbetar i mindre städer och glesbygd är otryggheten större. Sannolikt har detta att göra med att i mindre städer finns inte samma anonymitet som i en storstad. Som anställd på exempelvis stadens enda bank är man känd på orten och kanske vet kunderna var den anställda bor, var barnen går i skolan och så vidare. Därmed är man också mer utsatt för eventuella hot. Det är också fler finansanställda på mindre orter än i storstäder som övervägt att byta yrke på grund av hotbilden.

Händer det att du känner dig otrygg på din arbetsplats på grund av rädsla för trakasserier, hot och våld från kunder?





Arbetsgivarens skyldigheter regleras i flera lagar och föreskrifter

Arbetsmiljölagen och arbetsmiljöföreskrifter

Det är arbetsgivaren som har arbetsmiljöansvaret, både för den fysiska och organisatoriska och sociala arbetsmiljön, något som följer av Arbetsmiljölagen. Med detta menas att arbetsgivaren, så långt det är möjligt, ska utforma arbetsmiljön på ett sådant sätt som gör att risken för ohälsa på grund av hot och våld minimeras. Arbetsgivaren har ett ansvar för att förebygga att skador uppstår på arbetsplatsen. Utöver den mer övergripande reglering som återfinns i Arbetsmiljölagen preciserar arbetsmiljöföreskrifterna de krav som kan ställas på arbetsmiljön. De föreskrifter som är av särskild vikt när det kommer till frågor om hot och våld är föreskrifterna ”Våld och hot i arbetsmiljön (AFS 1993:2)” och ”Systematiskt arbetsmiljöarbete (AFS 2001:1)”.

Genom ett systematiskt arbetsmiljöarbete ska riskbedömningar göras, de identifierade riskerna ska så långt det går åtgärdas och riskbedömningen ska regelbundet följas upp och vid behov ska nya åtgärder vidtas. Detta regleras i de båda arbetsmiljöföreskrifterna som nämns ovan. De risker som trots detta arbete kvarstår ska hanteras enligt de säkerhetsrutiner som ska finnas på plats och som ska vara kända hos alla anställda. Alla tillbud och händelser ska dokumenteras och utredas. Enligt Arbetsmiljölagen 3 kap, 3§ ska också alla allvarigare olyckor och tillbud anmälas till Arbetsmiljöverket. Hot och våld är exempel på allvarliga tillbud.

Män och kvinnor påverkas olika

Enligt Arbetsmiljöverkets föreskrifter om systematiskt arbetsmiljöarbete ska arbetsgivaren försöka identifiera om det finns olika risker för män och kvinnor på arbetsplatsen. Den här undersökningen indikerar att så kan vara fallet. I förbundets undersökning framkommer att yngre kvinnor i större utsträckning verkar utsättas för grova trakasserier av olika slag. Män utsätts i något större utsträckning för hot av kunderna.

Fortfarande brister i rutinerna på många arbetsplatser

Finansförbundet har i två tidigare rapporter om de finansanställdas arbetsmiljö (2016 och 2019) identifierat att många arbetsgivare brister i sina rutiner vad gäller sjuk- och arbetsskadeärenden. Bristande inrapportering och bristande uppföljning identifierades vid båda dessa tillfällen. Även i denna undersökning har snarlika brister identifierats.

I denna undersökning framgår det att flera av de incidenter som kommer till chefernas kännedom inte alltid hanteras på ett korrekt sätt. Majoriteten av de incidenter som anmäls till chefer upprättas det interna incidentrapporter för. Men det finns starka indikationer på att processen många gånger tar slut där. Incidenter anmäls, men återkopplingen och uppföljningen med den enskilda individen brister på många företag. Att en tredjedel av de som utsätts för hot och våld uppger att de inte haft ett uppföljande samtal är ett starkt underbetyg för arbetsgivarna. Som tidigare nämnts kan reaktionen efteråt variera starkt från individ till individ och detta måste arbetsgivarna noggrant följa upp.



Inte heller verkar incidenter som inneburit att hot och våld riktats mot finansanställda anmälas till Arbetsmiljöverket i någon större utsträckning. Att endast 15 procent av de som blivit utsatta för hot och våld uppger att incidenten anmälts till Arbetsmiljöverket är minst sagt uppseendeväckande. Finansförbundet har därför försökt komplettera denna uppgift genom att göra en testsökning i Arbetsmiljöverkets diarium för perioden 2018-01-01–2020-12-31. Under denna period finns det endast nio anmälningar om tillbud (hot och våld) från någon av de fyra storbankerna registrerade hos Arbetsmiljöverket. Givet vad som framkommit i denna undersökning stärker det misstanken om att finansbranschens arbetsgivare underrapporterar hot och våld mot sina anställda.

Hot och våld bör alltid anmälas

Endast 22 procent av de som utsatts för hot eller våld av en kund uppger att detta polisanmäls. 66 procent svarar att händelsen inte polisanmäldes. Även om det kan finnas en gränsdragningsproblematik som kan göra det svårt att veta när ett hot är tillräckligt allvarligt för att polisanmälas är ändå dessa siffror förvånande låga. Allvarliga hot och alla våldsincidenter ska alltid anmälas.

Lagen om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism

De finansanställdas skydd mot trakasserier, hot och våld regleras inte bara i Arbetsmiljölagen och ovan nämnda arbetsmiljöföreskrifter utan även i Lag om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism (2017:630) samt i Finansinspektionens föreskrifter om åtgärder mot penningtvätt och finansiering och terrorism (FFFS:2017:11).

Regleringen tydliggör att arbetsgivaren ska säkerställa att det finns rutiner för att skydda de anställda från hot, hämnd och andra fientliga åtgärder på grund av att de följer lagstiftningens regler mot penningtvätt.

Regleringen fastställer också att arbetsgivaren ska säkerställa att det finns rutiner för att skydda de anställda från hot, hämnd och andra fientliga åtgärder på grund av de följer lagstiftningens regler mot penningtvätt. Vidare framgår av regleringen också arbetsgivarens skyldighet att utreda incidenter. Hotbilden mot de anställda ska regelbundet identifieras och analyseras och företagen ska använda den informationen som inhämtas för att uppdatera sina rutiner mot penningtvätt och finansiering av terrorism. För att finansbranschens arbete att bekämpa penningtvätt ska vara effektivt är det centralt att de anställda känner sig säkra och trygga att utföra de arbetsuppgifter som de är ålagda att göra enligt penningtvättsregelverket.

Arbetsgivarna har alltså långtgående skyldigheter, enligt både arbetsmiljölagstiftning och penningtvättslagstiftning, att rapportera och följa upp hot och våld mot de anställda. Den här undersökningen visar att långt ifrån alla arbetsgivare lever upp till dessa krav.



Finansförbundets rekommendationer

Anmäl, anmäl och fortsätt anmäl

Grova trakasserier, hot och våld ska alltid anmälas/rapporteras. Både internt och, i de fall det är relevant, även externt till Arbetsmiljöverket och polisen. Det bör råda nolltolerans mot hot och våld. Det finns inga förmildrande omständigheter när det handlar om hot och våld mot de finansanställda.

Genom att konsekvent anmäla alla former av övergrepp mot de anställda skapas viktiga förutsättningar för en bättre arbetsmiljö. För det första är det en tydlig signal från företaget om att man inte accepterar den typen av angrepp mot sina anställda. För det andra innebär det att ansvaret läggs hos den som gjort sig skyldig till handlingen, inte hos den enskilde anställda. För det tredje innebär det att gärningspersonens agerande kommer till polisens kännedom som genom anmälningarna får en bättre helhetsbild över hot- och våldsbilden mot finansbranschen. Det kan finnas en historik som visar att detta inte är första gången som gärningspersonen hotar eller är våldsam mot någon. En ökad anmälningsfrekvens ökar sannolikheten för att hot- och våldsbeteende i större utsträckning lagförs. En ökad anmälningsfrekvens bidrar också till att problemet blir mer uppmärksammat av beslutsfattare och allmänhet.

Om det blir allmänt känt att finansbranschens arbetsgivare alltid polisanmäler hot och våld mot de anställda kan det förhoppningsvis leda till färre incidenter i framtiden. Sist, men inte minst, fastställer regelverket mot penningtvätt och finansiering av terrorism, att hot som riktas mot de anställda alltid ska rapporteras och utredas internt.

Följ upp alla incidenter med de anställda

Alla anställda som utsätts för någon form av grova trakasserier, hot eller våld måste följas upp. Den som blir utsatt för grova trakasserier, hot eller våld ska inte ensam behöva hantera de fysiska och psykiska konsekvenserna av incidenten, utan regelbundna uppföljningssamtal med den drabbade ska genomföras. Uppföljningssamtalen är ett av chefens viktigaste verktyg för att följa den drabbades normaliseringsprocess och kunna ge det stöd som varje individ behöver. Reaktionen kan komma långt efter det inträffade och därför är det viktigt att flera, och inte bara ett, samtal hålls med den drabbade.



Ge cheferna stöd

I undersökningen framkommer kritik mot att cheferna inte följer upp inträffade incidenter med de anställda som blivit utsatta. Men vilka förutsättningar har cheferna att göra detta? Har cheferna rätt utbildning och rätt förutsättningar att vara chefer? Chefer som har mandat, förutsättningar och rätt verktyg är en viktig friskfaktor. Det visar tidigare undersökningar som Finansförbundet har genomfört.

Alla chefer måste därför ha ett tydligt uppdrag/målbeskrivning som stämmer överens med de resurser och befogenheter som de blivit tilldelade. Alla chefer med personalansvar ska ha genomgått arbetsmiljöutbildning.

Sök samarbete med facket

Finansförbundet har i tidigare undersökningar visat att arbetsmiljön och tryggheten är bättre på arbetsplatser med facklig representation. Anställda på arbetsplatser där det finns fackliga förtroendevalda mår lite bättre på arbetet än de som arbetar på företag där fackliga representanter saknas. Facklig representation är med andra ord en friskfaktor. Samarbete med facket ger ökat fokus på rutiner och säkerhet. På arbetsplatser där fackliga ombud saknas bör arbetsgivaren därför uppmuntra personalen att bilda klubb och utse arbetsmiljöombud.

Finansbranschen kan inte ensamt stoppa penningtvätten

Bankerna och finansföretagen står för den grundläggande finansiella infrastrukturen och utgör navet för alla finansiella transaktioner. I princip alla pengar som ska tvättas behöver passera banksystemet i något skede. Så länge det förekommer kriminella aktiviteter som genererar svarta inkomster kommer försök till penningtvätt att göras. Detta är ett viktigt faktum som förtjänar att betonas även i en sådan här rapport.

Finansbranschens arbete för att försvåra penningtvätt är mycket viktigt och bör fortsätta intensifieras. Men för att verkligen kunna förhindra och motverka de problem och skador som penningtvätt innebär för samhället och det finansiella systemet, måste problemets kärna angripas. För trots att lagstiftningen kring penningtvätt vid ett flertal tillfällen skärpts under de senaste tio åren och trots att finansbranschen kraftigt intensifierat sitt arbete mot penningtvätt har brottsligheten ökat och den svarta ekonomin vuxit under samma period. Den naturliga slutsatsen av detta är att finansbranschen och dess anställda inte ensamma kan stoppa penningtvätten utan problemet måste angripas på flera fronter samtidigt och av många aktörer.

Finansförbundet

är Sveriges största fackliga organisation inom bank och finans.
Vi organiserar alla som arbetar inom finansbranschen,
oavsett utbildningsbakgrund eller befattning.

Utges av Finansförbundet

Adress: Franzégatan 5,
Box 720, 101 34 Stockholm.
Epost: info@finansforbundet.se
Telefon: 08-614 03 00.
finansforbundet.se

