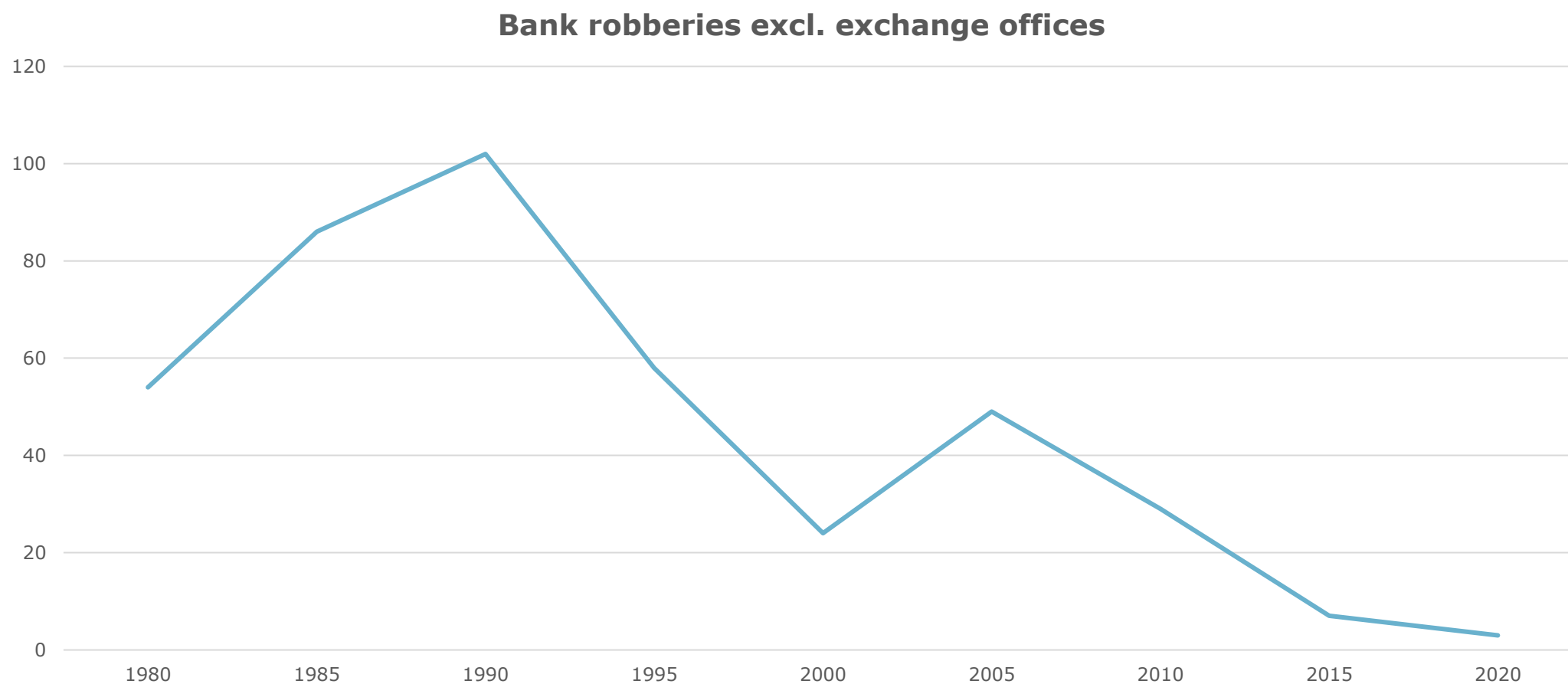


# **Threats and violence against finance employees**



# Bank robberies 1980 - 2020



*"He shaped his fingers  
like a gun and "shot"  
me"*

*"The customer spat  
at me."*

*"One day you and your  
family will be punished  
for this!"*

*"Stoppa upp dina jävla  
papper i fittan, kärring"*

*"I know where you live.  
Your house is quite  
secluded."*

*"Outside the bank the  
customer grabs me and  
pushes me against the door  
and yells a lot of unpleasant  
words and threats in my  
face."*

*"In my home country it is  
very common that bankers  
like you are murdered"*

*"Skit i mina pengar,  
bögjäväl"*

*"I could do anything against you.  
And none of your colleagues would  
dare to raise a finger to help you"*

*"It can feel uneasy at  
times. It is a small town  
and it is difficult to be  
anonymous."*

*"Jobbar det bara  
horror på den här  
banken?"*

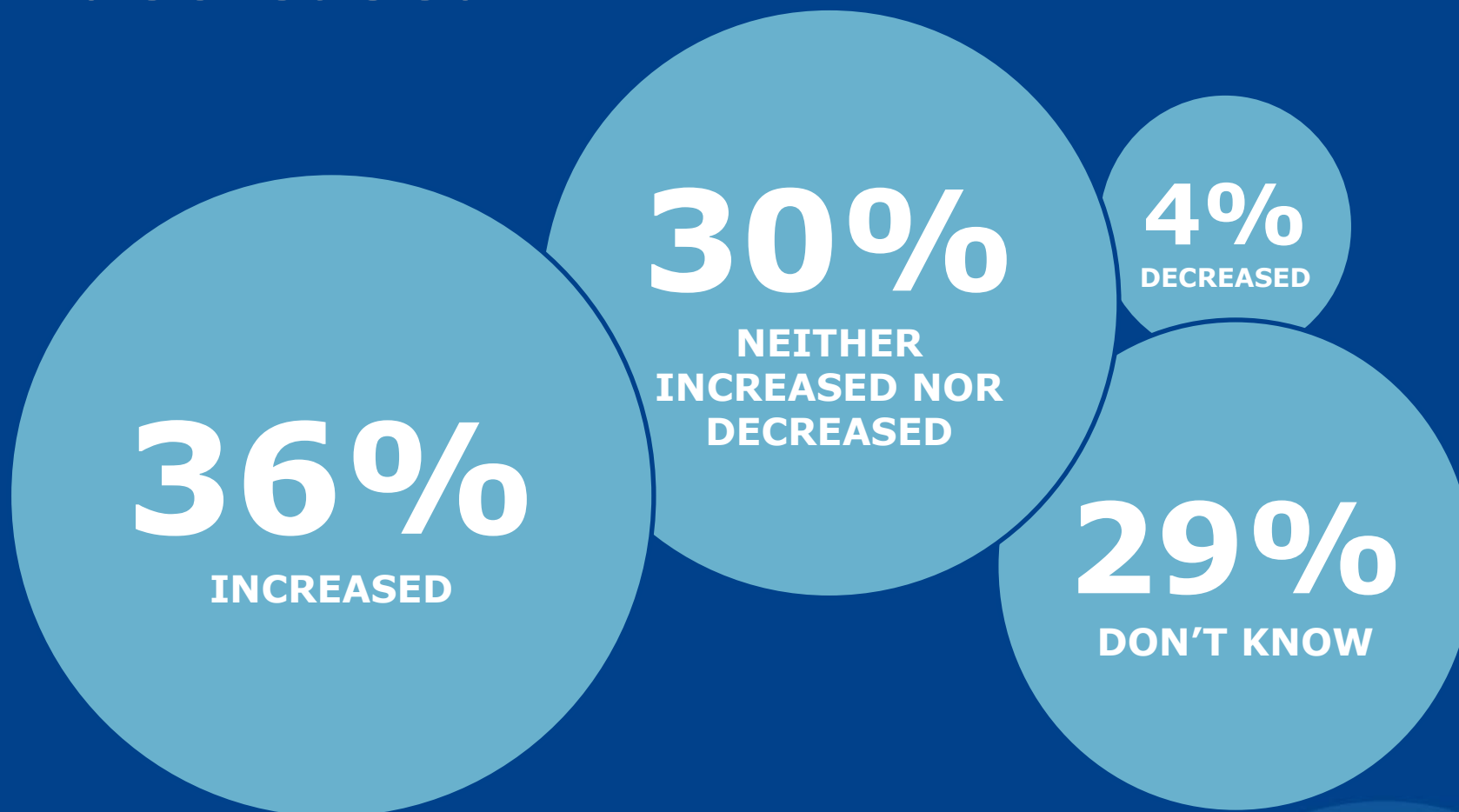


## Hate, threats and violence from customers






**Have threats and violence increased or decreased?**





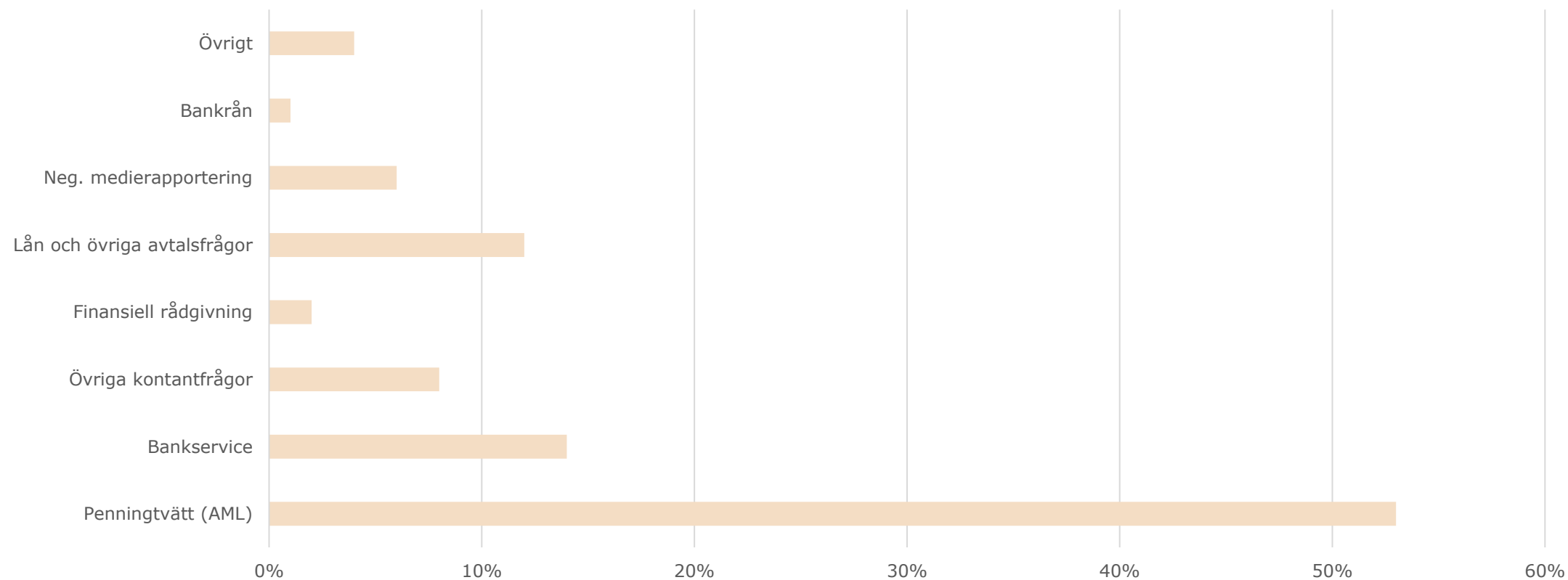
## Anti-money laundering tasks can lead to threatening situations

*”As we spend more time investigating possible money laundering and terrorist financing, this problem will increase. Customers don't appreciate our work on these issues, that's for sure”.*



# AML issues can lead to threatening situations

What creates threatening situations?



# Where, when and how?

At the office during work hours

At home during telework

When on the phone

Through e-mail or social media

In their free time





# Exchange offices are more exposed

**82%**

(45 %)

**HARASSMENT**

**4%**

(2 %)

**VIOLENCE**

**21%**

(10 %)

**THREATS**



# Women and men, older and younger



Younger women most exposed to harassments. Sexual harassments and questioning of their competence.

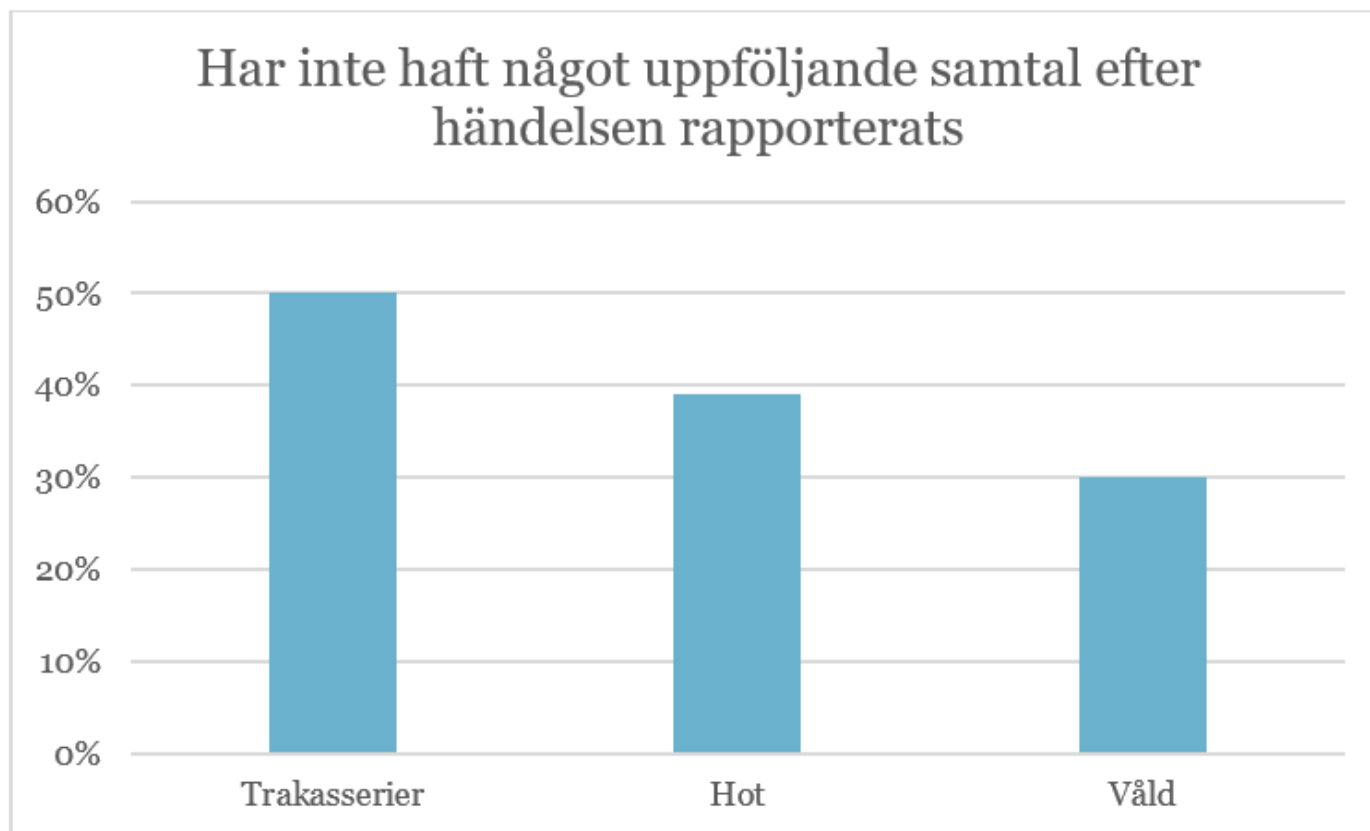


Men are exposed to threats a bit more often.



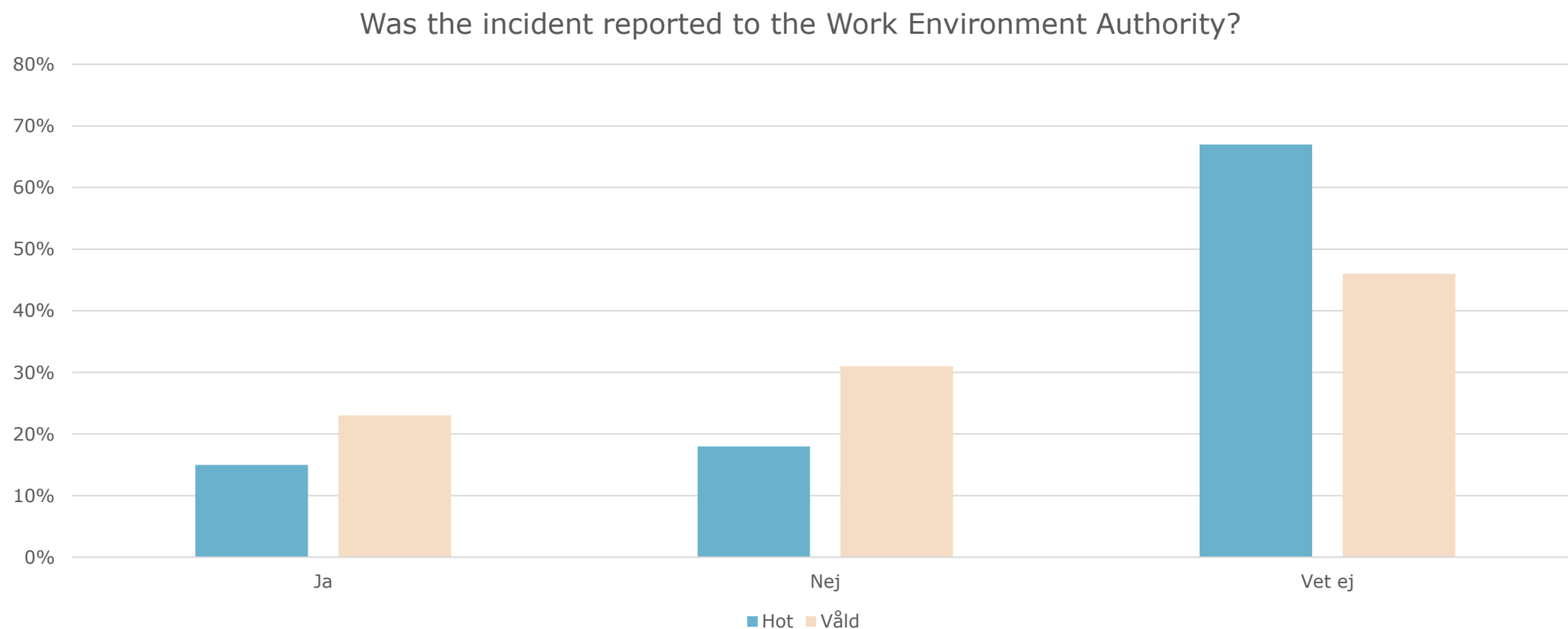
# Insufficient routines and follow-ups

*"Ingen har pratat med mig efteråt om det inträffade"*

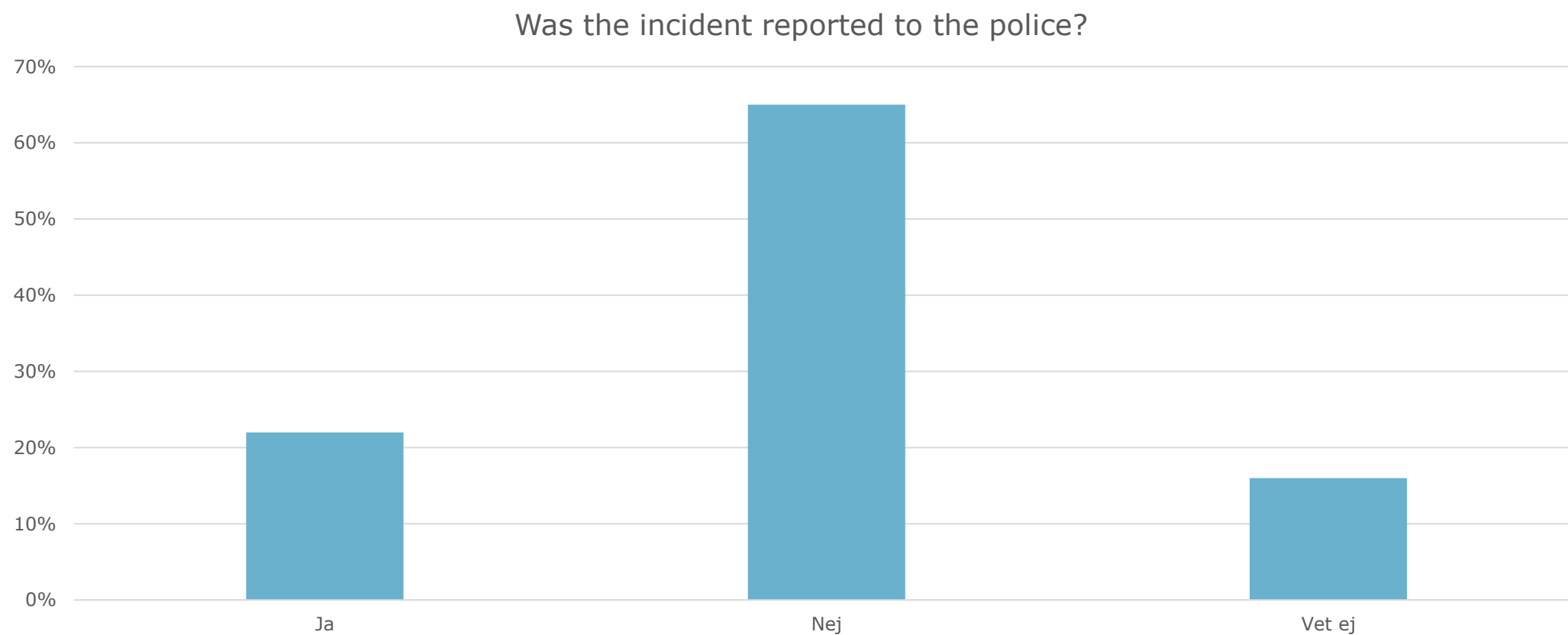


Diagramtext: Har din chef följt upp det inträffade med dig?

# Insufficient routines and follow-ups



# Insufficient routines and follow-ups





# Threats and violence is a societal problem

The results from Finansförbundet's survey is in line with corresponding studies made amongst employees in municipal- and state agencies.

*"It is not the employer's fault that I was threatened. Not so much they can do, but it is a societal issue. It has become tougher and more violent and it shows even here at the bank."*

# Some conclusions from the study



Report, report and keep  
reporting



Follow up all  
incidents with the  
employees



Support the managers



Cooperate with the  
union



## Finansförbundet means that:

- Finance employees have to be able to perform their tasks related to anti-money laundering rules without being threatened, otherwise there is a risk that the legislation becomes ineffective.
- Legislators and employers/companies have a responsibility to ensure that finance employees can comply with the anti-money laundering rules in a safe and secure way.
- The finance employees have a key role in the fight against money laundering. The employees' perspectives, experiences and knowledge has to be taken into consideration in legislation and impact assessments.
- The finance sector's work against money laundering is extremely important and should be intensified. However, the finance sector and the employees cannot stop the money laundering on their own, the problem has to be fought by several actors on many different levels in society.



# Policy work



**Finansförbundet**

Sponsrad · Betalas av Finansförbundet

Hot, våld och trakasserier mot anställda i finansbranschen är ett växande problem. Uppropet Trygghetslarmet är en uppmaning till både medarbetare och arbetsgivare att uppmärksamma en ohållbar situation. Skriv under och larma för en förändring du också!



FINANSFÖRBUNDET.SE  
Stoppa hot och våld i  
finansbranschen!

LÄS MER

## Trakasserier och grova hot ökar mot anställda i finansbranschen

Hälften av alla finansanställda uppger att de har blivit utsatta för hot, trakasserier eller våld i tjänsten. Förövarna ingår ofta i kriminella nätverk. Samtidigt finns det en tendens bland chefer att tona ner problemet, enligt Finansförbundet.

Alice Aveshagen  
alicesvensk@nyheter.se

En ny rapport från Finansförbundet visar att anställda inom finansbranschen upplever sin arbetsplats som otrygg. Nästan hälften har blivit trakasserade eller grovt förolämpade av kunder de senaste tre åren. Tio procent har blivit hotade och två procent har blivit utsatta för fysiskt våld. För två procent har överträdelseerna skett utanför arbetstid, bland annat i de anställdas privata hem.

I rapporten finns vittnesmål från finansanställda. En person säger att den nu har sagt upp sig för att det inte var värt allt hat.

"Kunden hotade att ta livet av sig inne på banken" berättar en finansanställd.

"Kunden sa att den skulle kunna göra vad som helst mot mig, och att ingen av mina kollegor skulle våga lyfta ett finger för att hjälpa mig" vittnar en annan.

Studien, som bygger på en enkätundersökning där 1 000 anställda svarat, gjordes efter larm

från förtroendevalda om en växande problematik. Det är särskilt utbrett på växlingskontoren. Där har 82 procent av de anställda blivit trakasserade och 21 procent hotade.

– Vi är egentligen inte förvånade. Det har funnits signaler under en längre tid, säger Ulrika Boëthius från Finansförbundet.

Kvinnor är mer utsatta för grova trakasserier än män. Män utsätts i något större utsträckning för hot.

Ulrika Boëthius berättar att det ofta rör sig om kriminella kunder som ignorerar sig åt penningtvätt. Dessa personer har ett stort hot- och våldskapital att tillgå.

Finansanställda har samtidigt tångtygande skyldigheter att identifiera och förhindra försök till penningtvätt, vilken innebär att den anställde hamnar i skottlinjen.

– Det är inte rimligt att bankanställda ska hantera närmast polisiära uppgifter. Det blir för mycket ansvar som läggs på den enskilde, säger Ulrika Boëthius.

Rapporten visar också att bristande uppföljning från arbetsgivarnas sida är ett vanligt problem.

Även om merparten av alla incidenter anmäls internt är det relativt få fall som leder till någon form av åtgärd. Mer än en tredjedel av alla som utsatts för hot eller våld i tjänsten har inte haft

något uppföljande samtal med sin chef.

Ålvarliga incidenter ska enligt arbetsmiljölagen anmälas till Arbetsmiljöverket.

Detta verkar inte ha skett i tillräckligt hög utsträckning. Rapporten visar att endast 23 procent av de som har blivit utsatta för våld med säkerhet vet att det har anmälts vidare till Arbetsmiljöverket.

”

På en del ställen lär det behövas nya rutiner. Facklig representation är en annan viktig parameter.

Ulrika Boëthius  
på Finansförbundet.

"Fick uppfattningen att chefen bara ville att incidenten skulle sopas under mattan, att jag var jobbig som anmält" berättar en finansanställd.

"Chefen lyssnade på vad jag sa. Men nickade mest bara och sen hände inget mer. Ingen incidentrapport, ingen återkoppling över huvudet" vittnar en annan.

Varför tror du att vissa chefer vill tona ner det inträffade?

– Jag tror tyvärr att människor vänjer sig, både anställda och chefer. Det har blivit normaliserat och sedan har man mycket att göra i övrigt. Många arbetsplatser har rutiner, men stressen kan leda till att de inte efterlevs. Cheferna tycker säkert också att det är jobbigt att prata om, säger Ulrika Boëthius.

Inte heller hot och våld tycks polisanmälas i någon större utsträckning. Endast 22 procent av de som blivit utsatta för hot eller våld uppger att händelsen polisanmälades.

SvD frågar Ulrika Boëthius om vilka åtgärder som behöver tas för att komma till bukt med den utsatta arbetsmiljön som finansanställda befinner sig i.

Hon tror att rapporten kommer att belysa problemet och bli en "spark i baken".

– På en del ställen lär det behövas nya rutiner. Facklig representation är en annan viktig parameter. Vi har sett att miljö- och dialogen mellan anställda och chefer blir bättre när det finns ett fackligt ombud.

Finansförbundet har också ett budskap till politikerna.

– Vi vill att det straffrättsliga skyddet ses över. Grova trakasserier mot anställda borde likställas med ofredande och ge samma straff. Det borde vara en försvärande omständighet att hota någon som är i tjänst. ■



**Thank you!**

Ella Sjödin

[Ella.sjodin@finansforbundet.se](mailto:Ella.sjodin@finansforbundet.se)