

# HÅLLBARHETSRAPPORT



## HÅLLBARA INITIATIV SKAPAR TILLVÄXT

Resurs Holdings hållbarhetsarbete är långsiktigt och ett fundament i vår affärsstrategi, där våra retail finance-partners, kunders och medarbetares bästa alltid är i fokus. Som bank, försäkringsbolag, arbetsgivare och börsnoterat bolag har vi ett ansvar och möjlighet att påverka samhället positivt genom att driva de hållbarhetsfrågor som är viktigast för oss.

Resurs har under en lång tid arbetat aktivt för att utveckla ett säkert, strukturerat och ansvarsfullt bemötande av våra kunder och den personliga information som dagligen hanteras. Under de senaste åren har vi sett en positiv trend växa fram, där olika hållbarhetsfrågor lyfts allt högre upp på agendan i såväl den allmänna samhällsdebatten, som inom näringslivet. Införandet av tydligare regelverk som GDPR är exempel på detta. Inom koncernen ser vi även vårt ökade fokus på hållbarhet som en viktig aspekt för att utveckla och attrahera medarbetare, vilket skapar goda förutsättningar för tillväxt. I vår första hållbarhetsrapport som är en integrerad

del i årsredovisningen, har vi valt att utgå från Global Reporting Initiatives (GRI) som ger oss ett tydligt ramverk och en kvalitetsstämpel på de många initiativ som vi driver idag på den nordiska marknaden.

Kundintegritet, antikorruption, ansvarsfull kreditgivning och mångfald och jämställdhet är de fyra fokusområden som vi har identifierat som centrala utifrån vår verksamhet och som beskrivs i denna rapport. Samtliga områden är långsiktiga åtaganden där mycket arbete har gjorts för att lägga en solid grund för koncernens fortsatta hållbarhetsarbete. I takt med att arbetet har fortskridit har det varit glädjande att se det stora engage-

mang som finns inom koncernen för att värna om kundens integritet och att stå upp för sunda värderingar. Ett hållbarhetsråd har bildats som kommer driva nya initiativ inom koncernen framöver, för att säkerställa våra långsiktiga åtaganden. Jag vill tacka alla som har varit delaktiga i att genomlys organisationen ur ett hållbarhetsperspektiv och som utvecklar nya idéer för hur vi kan förbättra oss inför framtiden.

Helsingborg i mars 2018

Eva Brike  
Chief Human Resources Officer

### OM RAPPORTEN

Detta är Resurs Holdings första hållbarhetsrapport och omfattar hela koncernen. Rapportens framtagning har skett enligt försiktighetsprincipen och är upprättad i enlighet med GRI Standards på Core-nivå, och utgör den formella hållbarhetsrapporteringen enligt årsredovisningslagen. Rapporten ingår som en del av koncernens årsredovisning och är en del av förvaltningsberättelsen. Revisorns granskning av rapporten finns bilagd och är begränsad till ett yttrande om att rapporten är upprättad. I framtagningen av rapporten genomförde koncernen en väsentlighetsanalys, vilken varit vägledande vid valet av koncernens mest väsentliga hållbarhetsfrågor. För beskrivning av Resurs affärsmodell, se avsnitt "Affärsmodell och strategi" på sidan 16 i årsredovisningen.

Koncernen har för avsikt att årligen avlägga en hållbarhetsrapport baserat

på kalenderår. För frågor beträffande koncernens hållbarhetsrapport, kontakta gärna Eva Brike, Chief Human Resources Officer för Resurs.

### BRANSCH- OCH INTRESSEORGANISATIONER STÄRKER HÅLLBARHETSARBETET

Resurs är medlem i ett flertal organisationer enligt gällande branschkrav på de marknader där koncernen bedriver bankverksamhet, samt för att säkerställa ett ansvarsfullt förhållningssätt till såväl kunder och medarbetare som partners och samhälle. Resurs är bland annat medlem i Svenskt Näringsliv, Svenska Bankföreningen, FAR, Finans Norge, Finansieringsselskapenes Forening i Norge, Dansk Erhverv och den finska arbetsgivarorganisationen Kaupan Liitto.

## INTRESSENTDIALOG

Resurs för en kontinuerlig dialog under året med olika intressentgrupper. Dessa dialoger ger insikter i de förväntningar som omvärlden har på verksamheten, vilket ger viktig vägledning i koncernens prioriteringar och arbete inom olika hållbarhetsfrågor. Fokus i Resurs intressentdialoger är de intressenter som på olika sätt berörs av eller påverkar verksamheten direkt. Dessa är Resurs kunder, medarbetare, partners och ägare. Väsentlighetsanalysens intressentundersökning är en av flera dialoger som genomförts under året. Dialoger sker inom olika kanaler och med olika frekvens beroende på ämne och intressentgrupp.

Intressentgrupp	Kanal för dialog	Viktiga frågor som lyfts av intressenter under dialogen	Resurs Banks hantering av viktiga frågor
<b>KUNDER</b>	Kundmöten Business support Sociala medier Enkäter	Digitala tjänster såsom e-faktura, bankapp, omnilösning Faktura och avgiftsfrågor Pappersutskick Kundupplevelse Säkerhet	Utveckling av nya tjänster som ger ökad möjlighet för kunderna att hantera bankärenden själva Öppen och tydlig kommunikation Övergång från pappersutskick till digitala utskick, t.ex. genom Kivra Konsolidering av system för bättre och snabbare kundservice Identifikation genom mobilt BankID både i butik och över telefon
<b>MEDARBETARE</b>	Väsentlighetsanalys Utvecklingssamtal Intranät Introduktion nyanställda, Medarbetarundersökningar	Hälsa och arbetsmiljö Kompetensutveckling och karriär Mångfald och likabehandling Hållbarhetsarbete	Interna och externa utbildningar Ledarskapsutbildning Arbetsmiljöutbildning Dedikerad roll på HR för hållbarhet, mångfald och hälsa Mångfald och hälsa Hållbarhetsråd Riktlinjer/policy för mångfald och likabehandling Hälsofrämjande insatser
<b>PARTNERS</b> Partners (t.ex. detaljhandlare) Slutkunder	Väsentlighetsanalys Korrespondens (mail, brev etc.) Kundmöten	Erbjudande av betalnings och finansieringslösningar till slutkund, med betoning på digitalisering, förenkling och säkerhet Vilka nya förordningar och regelverk påverkar de tjänster som partners använder eller förmedlar via Resurs Bank Digitala tjänster såsom e-faktura, bankapp, omnilösning	Vidareutveckling av befintliga produkter och tjänster, särskilt med inriktning på digitalisering, automatisering. Även autentisering och signering med hjälp av E-legitimation Anpassning till och utvärdering av effekter och möjligheter kopplade till nya regelverk (t.ex. GDPR, PSD2, penningtvätt) Utveckling av nya tjänster som ger ökad möjlighet för kunderna att hantera bankärenden själva
<b>ÄGARE</b> Shareholders, Investors and analysts	Väsentlighetsanalys Investerarmöten Roadshows Kapitalmarknadsdag Årsmöten Presentation av kvartalsrapportering	Hållbar tillväxt och avkastning Riskhantering och finansiell stabilitet Hållbarhetsarbete	Arbete med tydlig och öppen kommunikation för att öka förståelse hos investerarkollektiv Arrangerat kapitalmarknadsdag för att ytterligare öka kommunikationen

# VÄSENTLIGHETSANALYS

Väsentlighetsanalysen ger koncernen insikt i de hållbarhetsfrågor som är av störst betydelse för intressenterna och de förväntningar som dessa i sin tur har på verksamheten. Analysens resultat ger på så vis viktig vägledning för hållbarhetsarbetet och bidrar även till att sätta fokus för innehållet i koncernens rapportering.

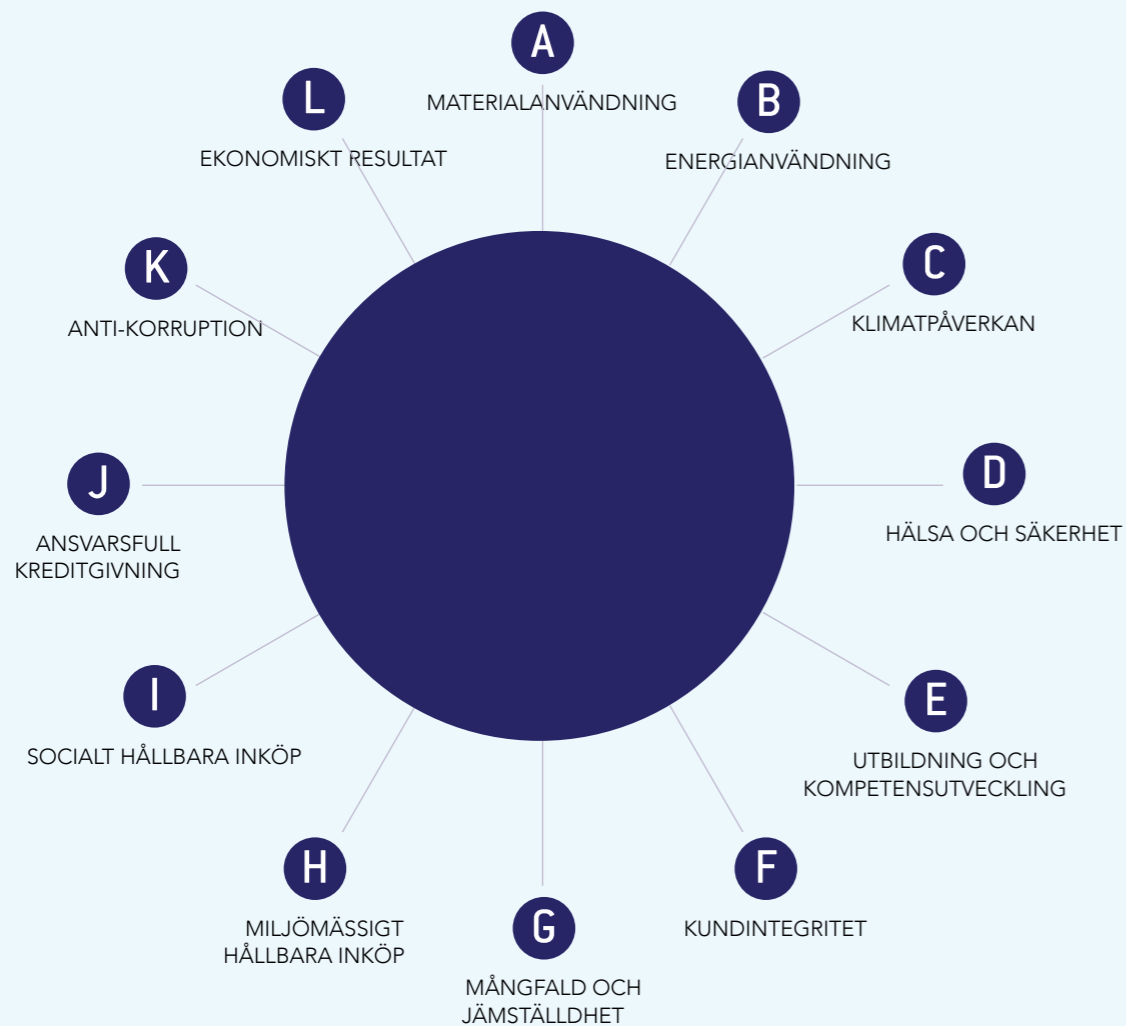
Resurs har valt att tillämpa GRI principer för att definiera innehållet i sin hållbarhetsrapport. I enlighet med dessa principer genomfördes en väsentlighetsanalys för att identifiera koncernens mest väsentliga hållbarhetsfrågor.

Då detta är koncernens första hållbarhetsrapport ansågs det viktigt att analysprocessen inleddes med en kartläggning av de viktigaste hållbarhetsfrågorna inom

bank- och finansbranschen. Detta bidrog till att klargöra aktuella sakfrågor som kunde vara av betydelse för den första interna workshopen.

Syftet med den interna workshopen var att identifiera de mest relevanta hållbarhetsfrågorna som skulle ingå i väsentlighetsanalysens intressentundersökning. Urvalet gjordes dels utifrån GRI:s lista av hållbarhetsfrågor och dels

utifrån ett affärsstrategiskt perspektiv. För att säkerställa att arbetet täckte hela koncernens verksamhet, deltog representanter från ett flertal koncernfunktioner. Med vägledning av kartläggningens resultat valdes följande tolv hållbarhetsfrågor ut för intressentundersökning.



## Intressentundersökning

Intressentundersökningen, som genomfördes med anledning av väsentlighetsanalysen, är en av flera kanaler genom vilka koncernen interagerar med sina intressenter. Syftet med undersökningen var att inkludera perspektivet hos koncernens mest prioriterade intressenter gällande de 12 hållbarhetsfrågorna för att därigenom hitta koncernens mest väsentliga fokusområden. Intressenterna utgjordes av kunder, medarbetare, retail finance-partners, ägare och ledamöter i koncernledningen, vilka valdes utifrån kriterierna att de dels skulle ha en ömsidig relation med koncernen och dels påverkas på ett betydande sätt av verksamheten. Med undantag för ägarna fick alla intressenter genomföra en webbaserad enkät, där de fick ta ställning till hur viktigt de ansåg att Resurs arbetar aktivt med var och en av de tolv hållbarhetsfrågorna. Ägarna djupintervjuades då deras perspektiv ansågs som särskilt viktigt.

Enkäten besvarades av 1 324 intressenter från koncernens fyra huvudmarknader Sverige, Danmark, Norge och Finland.

Koncernens perspektiv representerades av koncernledningen, som i sina svar även tog fasta på betydelsen av koncernens miljömässiga och sociala påverkan. Detta kombinerades sedan med intressentundersökningens resultat. Materialet analyserades sedan av koncernledningen vid en andra intern workshop där en validering gjordes utifrån Resurs övergripande affärsstrategiska perspektiv. Bedömningen tog även hänsyn till hållbarhetsfrågornas betydelse ur ett globalt sammanhang, samt den egna verksamhetens möjligheter att direkt eller indirekt påverka dem. Det slutliga resultatet går att se i figuren nedan.

## Kommentarer kring väsentlighetsanalysen

Väsentlighetsanalysens resultat visar på en tydlig samstämmighet mellan vad koncernen och dess viktigaste intressenter anser är väsentligt. Detta tyder på att koncernens hållbarhetsarbete ligger väl i linje med omvärldens förväntningar. Hållbarhetsfrågorna *Kundintegritet*, *Antikorruption*, *Ansvarsfull kreditgivning* och *Mångfald och jämställdhet* tillmättes

störst betydelse i analysen, vilket gör att dessa får särskilt fokus i koncernens hållbarhetsrapport och går att läsa mer om under följande avsnitt.

## Miljö

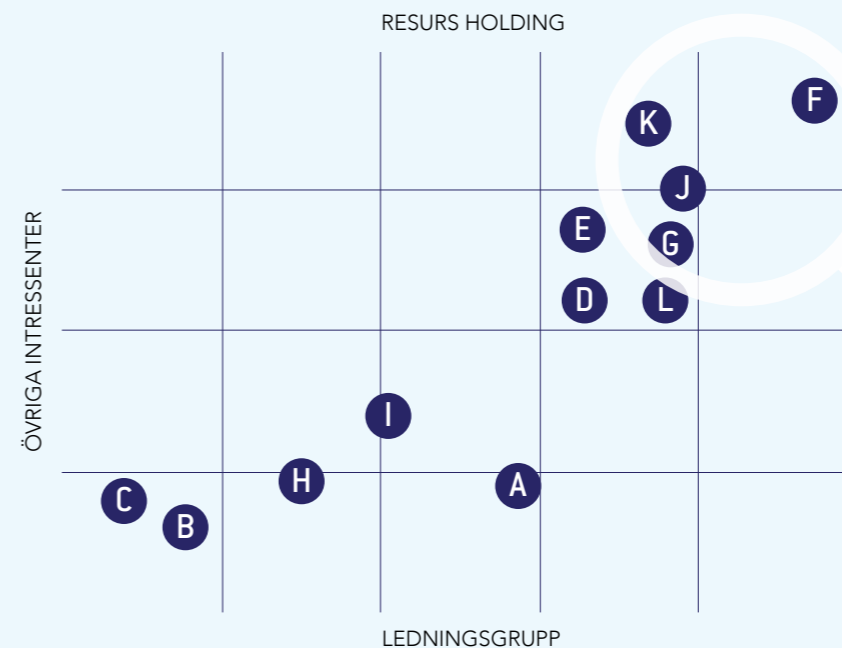
Analysen visar också på att både intressenterna och koncernen bedömer miljörelaterade frågor som klimatpåverkan, energianvändning, inköp och materialanvändning som mindre väsentliga områden för koncernens hållbarhetsarbete. En möjlig förklaring till detta skulle kunna vara att då koncernens huvudsakliga påverkan främst sker inom sociala hållbarhetsfrågor, uppfattas de miljömässiga konsekvenserna av verksamheten som relativt sett mindre betydelsefulla.

Miljöresurser används ansvarsfullt och försiktigt. Koncernen strävar efter att bedriva sin verksamhet på ett miljömässigt hållbart sätt genom att till exempel förbättra effektiviteten och investera i hållbara produkter och tjänster.

## Respekt för mänskliga rättigheter

Då Resurs agerar inom en väl reglerad marknad styrs verksamheten av flertalet sociala och etiska lagar och regler som på flera sätt tar hänsyn till mänskliga rättigheter. Koncernen är dessutom främst verksam i de nordiska länderna, vars nationella lagstiftning också tar fasta på europeiska och internationella konventioner. Utöver detta redovisar Resurs även sitt arbete inom mångfald och jämställdhet, som bland annat regleras genom koncernens riktlinjer för mångfald och likabehandling.

Resurs etiska kod och uppförandekod är en viktig del som berör samtliga medarbetare, gällande frågor som jämlikhet och anti-diskriminering, arbetsvillkor, tvångsarbete, barnarbete, politiska engagemang och fackföreningar.



- F** KUNDINTEGRITET
- J** ANSVARSFULL KREDITGIVNING
- K** ANTIKORRUPTION
- G** MÅNGFALD OCH JÄMSTÄLLDHET



## KUNDINTEGRITET

Att bedriva verksamhet inom bank och försäkring innebär ett ansvar att skydda kundens personliga information. Därför är det av yttersta vikt att det finns tydliga styrdokument och en organisatorisk infrastruktur som reglerar behörigheter och säkerställer hur kunddata används inom koncernens verksamhet. Att kontinuerligt arbeta med kundens integritet i fokus, är ett utmärkt sätt att bygga en hållbart etisk verksamhet och samtidigt bli mer konkurrenskraftiga.

### Branschkrav att förhålla sig till

Det finns ett stort ramverk av branschkrav gällande informationssäkerhet som koncernen implementerat i form av olika policys och riktlinjer. Banker i Sverige står under Finansinspektionens tillsyn och ska bland annat följa Finansinspektionens föreskrifter FFFS 2014:4 om hantering av operativa risker och FFFS 2014:5 om informationssäkerhet, IT-verksamhet och insättningsystem.

Resurs har implementerat branschkraven i koncernens styrdokument, vilka uppdateras vid behov och revideras minst en gång per år. Styrdokumentet utfärdas i en hierarki bestående av tre nivåer. På den första nivån fastställer styrelsen i respektive koncernbolag policys. För varje policy utses en ansvarig person inom organisationen som övervakar efterlevnad, hanterar rapportering och föreslår nödvändiga justeringar av aktuella policys.

På nästföljande nivå fastställs riktlinjer av VD eller den inom verksamheten som ansvarar för det specifika riskområdet. Riktlinjer innehåller generellt tillämplig information som kan bistå anställda med lösningar på uppkomna frågor. På den sista, operativa nivån fastställer ansvariga i verksamheten rutiner för specifika grupper av anställda, som därmed får ett mer detaljerat stöd gällande hanteringen av ärenden i den dagliga verksamheten.

Koncernen har upprättat ett flertal policys och riktlinjer gällande informationssäkerhet, bland annat genom en dedikerad policy som även berör behandling av personuppgifter. Genom att ha ISO27000 som riktmärke och grund för verksamheten, arbetar Resurs på ett strukturerat och effektivt arbetssätt med att kontinuerligt förbättra den interna kontrollen avseende informationssäkerhet.

### Nya europeiska dataskyddsregler

Under året har ett omfattande arbete skett i syfte att anpassa verksamheten till den nya europeiska dataskyddsförordningen GDPR, General Data Protection. Denna träder i kraft under 2018 på den europeiska marknaden och syftar till att stärka konsumentskyddet och den personliga integriteten. Resurs ser positivt på GDPR-lagstiftningen och anpassar verksamheten i enlighet med den nya förordningen. En viktig parameter i

ett lyckat informationssäkerhetsarbete – där hotbilden ökar och attackerna sker i allt högre takt – är att känna till brister och svagheter samt proaktivt arbeta med lösningar och motåtgärder för de risker som identifieras i incidenthanteringsprocessen.

### Risk- och incidenthanteringsprocessen

Det är viktigt för koncernen att arbeta aktivt med hantering av säkerhetsincidenter och tidigare lärodomar från inträffade säkerhetsincidenter för att en god skyddsnivå avseende information och tillgångar ska uppnås. Resurs upprätthåller en riskdatabas, vars funktion möjliggör för anställda att rapportera inträffade incidenter och om det föreligger risker för att kundintegriteten eventuellt kan äventyras. Alla incidenter och risker, oavsett storlek, som rapporteras till riskdatabasen analyseras av koncernens Riskkommitté. För att säkerställa att medarbetare alltid ska komma åt aktuella styrdokument, publiceras policys och riktlinjer på intranätet.

### Viktiga kontrollfunktioner och Riskkommitté

Koncernens kontrollfunktioner utgörs av respektive koncernbolags Compliance- och Riskkontroll-funktion samt Aktuariefunktionen inom försäkringsverksamheten. Dessa kontrollerar på ett oberoende

sätt koncernens verksamhet och rapporterar regelbundet såväl skriftligt som muntligt till respektive VD, styrelse och vissa styrelseutskott. Internrevisionen granskar regelbundet koncernens verksamhet. I detta ingår bland annat att granska aktiviteterna i den operativa verksamheten och kontrollfunktionerna för att utvärdera att verksamheten hanteras adekvat utifrån ett riskperspektiv. Internrevisionen rapporterar regelbundet till styrelsen. Riskkommittén, som består av utvalda ledande befattningshavare vilka ansvarar för olika delar av verksamheten, ska följa upp och identifiera risker i verksamheten samt proaktivt arbeta med potentiella risker och följa upp beslutade åtgärder.

### Process för godkännande av väsentliga förändringar

Koncernen tillämpar en process för godkännande av nya eller väsentliga förändringar i befintliga produkter, tjänster, marknader, processer eller andra större förändringar i verksamheten. Syftet med processen är att koncernen på ett effektivt och ändamålsenligt sätt ska hantera de risker som kan vara förenliga med införande av till exempel nya eller väsentligt förändrade produkter i verksamheten.

### VÄSENTLIGA RISKER KOPPLADE TILL KUNDINTEGRITET

Identifierad risk	Konsekvens för	Hantering av risker
Operativa informationsrisker och brister i IT-system.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hantering av kunders personliga information.</li> <li>Allmän informations-säkerhet.</li> <li>Resurs anseende som bankverksamhet.</li> </ul>	<p>Koncernens policys och riktlinjer för informations-säkerhet i linje med omfattande branschkrav.</p> <p>Säkerställande av data enligt nya europeiska GDPR-lagstiftningen.</p> <p>Anställdas möjlighet till rapportering via koncernens proaktiva riskdatabas.</p>
Förändringar i organisationen eller produkter och dess inverkan på informationssäkerheten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kundrelationer och trovärdighet i erbjudande.</li> <li>Interna arbetsrutiner och ansvarsfördelning.</li> </ul>	<p>Respektive koncernbolags Compliance- och Riskkontrollfunktion.</p> <p>Riskkommittén arbetar proaktivt med att identifiera risker i verksamheten.</p> <p>Process för godkännande av väsentliga förändringar i befintliga produkter, tjänster, marknader eller i verksamheten.</p>



## ANTIKORRUPTION

Resurs verksamheter verkar i en utpräglad förtroendebransch där ärligt och trovärdigt affärsmannaskap är av största vikt. Att Resurs driver sin verksamhet utan någon form av korruption är en grundförutsättning för fortsatt förtroende från retail finance-partners och kunder, men också från medarbetare och omvärlden. Resurs tar naturligtvis helt avstånd från korruption, vilket koncernen ser som självklart för att bidra till ett demokratiskt och hållbart samhälle där affärer kan göras på lika villkor.

### Ett ständigt pågående arbete

Korruption är ett brett begrepp som kan omfatta ett stort antal handlingar och beteenden, och därmed finns det en risk för att begreppet kan bli otydligt och svåridentifierbart. Hela Resurs arbete med antikorrup­tion utgår från koncernens "Policy för åtgärder mot mutor", som definierar vad som menas med korruption inom Resurs verksamheter och vilket beteende som förväntas av alla medarbetare. Legal and Anti-corruption Compliance Officer säkerställer att denna policy årligen, eller vid behov, ses över och uppdateras samt att koncernens medarbetare tar del av sådan uppdatering. Det bidrar till en medvetenhet hos samtliga medarbetare om att arbetet med antikorrup­tion är en ständigt pågående process.

### Ökat fokus på utbildning

Arbetet med antikorrup­tion omfattar hela Resurs och alla nivåer av medarbetare. Då korruption i grunden handlar om ett etiskt ställningstagande är det fundamentalt att alla medarbetare i koncernen är väl införstådda med att olagliga eller orättvisa affärsmetoder inte är en del av Resurs verksamhet. Då koncernens säljavdelningar har som huvudsakliga uppgifter att hantera kundkontakter och att ta fram avtal, har de identifierats som en del av verksamheten som ska ha ett särskilt fokus på utbildning och diskussioner kring antikorrup­tion.

Under de senaste två åren har Resurs ökat sitt fokus på utbildning av medarbetare inom områden som ses som särskilt viktiga. I samband med detta har koncernen genomfört en antikorrup­ tionsutbildning för samtliga av koncernens medarbetare. Dessutom har koncernens säljavdelningar genomfört en särskild antikorrup­ tionsutbildning utifrån deras specifika behov. Under året har Resurs fortsatt arbetet med att utveckla onlineportalen Resurs Academy, och framöver kommer koncernen att i större omfattning använda verktyget för att nå ut med ett uppdaterat utbildningsprogram i antikorrup­tion. I utbildningsprogrammet får alla medarbetare en grundförståelse för antikorrup­ tionsfrågan och får lära sig

att upptäcka varningstecken som gör att man kan undvika riskfyllda situationer. Utbildningen ger även vägledning i hur man på bästa sätt ska agera om man upplever osäkerhet i en förbindelse eller affärssituation. Genom att utbildningen utförs via Resurs Academy blir det enklare att kontinuerligt utbilda alla medarbetare. Därmed ges även möjlighet att mäta och få en överblick av förståelsen för antikorrup­tion inom koncernen.

### Ett gemensamt ansvar

Resurs har tre nivåer av kontrollinstanser för att hantera risker i verksamheten samt säkerställa att koncernen gör affärer och ingår affärsrelationer utifrån värdeskapande och etiskt riktiga grunder. Den första instansen fokuserar på de risker som kan uppstå i den operativa verksamheten, och består av koncernens Legal-funktion samt koncernens Legal and Anti-corruption Compliance Officer som koordinerar och ansvarar för det operativa arbetet med antikorrup­tion. Legal and Anti-corruption Compliance Officer är även en resurs för samtliga medarbetare när det gäller generella frågor om korruption och antikorrup­tion och kan ge direkt rådgivning kring riskfyllda situationer samt hur de bör undvikas. Vidare utgör respektive koncernbolags Compliance- och Riskkontrollfunktioner, samt Aktuariefunktionen inom försäk-

ringsverksamheten, en kontrollinstans som självständigt och kontinuerligt kontrollerar verksamheterna. Den tredje kontrollinstansen är Resurs internrevision som oberoende granskar koncernens verksamhet samt utvärderar hur de andra kontrollfunktionerna hanterar och bedömer risker. Utöver detta har Resurs en anonym visseblåsarfunktion för att medarbetare i hela koncernen tryggt ska kunna ta ansvar för att varken företagsmässig eller samhällsmässig vinst går förlorad på grund av oetiska beslut.

Tydliga policies, kontinuerlig utbildning och en etablerad ansvars- och kontrollstruktur är hörstenar i Resurs arbete med antikorrup­tion. Samtidigt ser Resurs att den viktigaste barriären mot korruption är en företagskultur där varje individ agerar med integritet i linje med koncernens värderingar. Antikorrup­tion är därför även en tydlig del av Resurs etiska kod och uppförandekod, som ligger till grund för de koncerngemensamma förväntningarna på hur samtliga medarbetare ska uppträda. Att koncernens kultur genomsyras av öppenhet och trovärdighet är en viktig del för att se till att antikorrup­tion inte begränsas till dokument och policies, utan också blir ett gemensamt ställningstagande och ansvar.

### VÄSENTLIGA RISKER KOPPLADE TILL RESURS ANTIKORRUPTIONSARBETE

Identifierad risk	Konsekvens för	Hantering av risker
Mottagande av otillbörlig muta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Förlust av företagsmässig och samhällelig vinst.</li> </ul>	Policy för åtgärder mot mutor. Resurs tre kontrollinstanser för hantering av risker och självständig granskning.
Otydlighet kring innebörden av begreppet korruption och antikorrup­tion.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Osäkerhet hos medarbetare kring vad som är riktigt och oriktigt agerande.</li> </ul>	Koncernövergripande utbildning i antikorrup­tion genom Resurs Academy. Resurs etiska kod och uppförande kod.
Observerande av oegentligt agerande utan åtgärd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Skada för Resurs varumärke.</li> <li>Förlust av företagsmässig och samhällelig vinst.</li> </ul>	Legal and Anti-corruption Compliance Officer. Resurs tre kontrollinstanser för hantering av risker och självständig granskning. Visseblåsarfunktion.



## ANSVARSFULL KREDITGIVNING

Kreditgivningsverksamhetens rutiner har en direkt påverkan på det förtroende som omvärlden har för koncernens verksamhet. Ansvarsfullhet i kreditgivningsprocessen handlar därför till stor del om att fatta välinformerade beslut kring den individuella kundens finansiella förutsättningar.

### Ansvar genom kunskap

Koncernens kreditgivning har en direkt påverkan på den enskilde individen och är även central för koncernens totala lönsamhet. Med hjälp av exempelvis systematiska processer och scoringmodeller analyseras kundens framtida betalningsförmåga för att kunna bedöma kreditrisken. Koncernen använder både extern och intern kreditinformation vid kreditgivning. Under 2017 bestod 85 procent av försäljningen av privatlån till kunder som redan fanns i den egna databasen. Detta innebär att koncernen har unik information om kundens betalningsförmåga vilket förbättrar kreditbedömningen. Kredit beviljas endast om kunden på goda grunder kan förväntas fullgöra sina åtaganden. Genom att arbeta på detta vis, minskas risken för att kunden ska drabbas av finansiella problem och att koncernen i sin tur ska bidra till en överskuldssättning i samhället.

### Ansvar genom kompetens

För att säkerställa att arbetet sker på ett ansvarsfullt sätt och att kredit beviljas på goda grunder, krävs det att handläggarna har rätt kompetens och utbildning. Resurs har ett antal behörighetsnivåer avseende rätt att bevilja krediter, där högre behörighetsnivåer innebär högre krav på utbildning. Utbildningar sker löpande och baseras på koncernens kreditpolicy, aktuella lagar, Finansinspektionens regler och riktlinjer, samt instruktioner och kriterier för kreditgivning. Utbildningen är klassrumsbaserad men kan också genomföras via koncernens onlineportal Resurs Academy.

### Ansvar genom proaktivitet

Den grundläggande principen för ansvarsfull kreditgivning är att kunden förstår de ekonomiska konsekvenserna av ett ingånget avtal. Därför är öppen och tydlig information en prioriterad fråga i koncernens kreditgivningsarbete.

I de fall då en kund brister i sin återbetalningsförmåga kan kunden komma att få sitt ärende överfört till externa inkassobolag. Uppsagda krediter har en negativ påverkan på koncernens lönsamhet och kan även bidra till att skada förtroendet för kreditgivningsverksamheten och på sikt även varumärket generellt.

För att ta ansvar både gentemot den individuella kunden liksom för koncernens långsiktiga överlevnad finns därför dedikerade förinkassoteam i respektive land. Dessa har till uppgift att på ett tidigt stadie motverka att ett ärende överförs till inkassobolag. Förinkassoteamen ingår som en del av koncernens kundtjänst och kommunicerar direkt med kunden vid eventuella återbetalningsproblem. Teamen utreder då skälen till kundens betalningssvårigheter och har flertalet åtgärder att tillgå för att hitta en anpassad lösning, så som ett tillfälligt lägre månadsbelopp. Utgångspunkten är att genom dialog och ett professionellt övervägande hitta en lösning tillsammans med kunden som ökar kundens möjlighet att betala sin kredit.

### Ansvar genom uppföljning

Ramarna för kreditgivningsverksamheten utgår ifrån den övergripande policy som styrelsen fastställt. Den definierar den kreditstrategi som koncernen ska följa och tar fasta på koncernens produkter och affärssegment, viktiga lagar och förordningar och den långsiktigt hållbara nivå för kreditförluster som verksamheten är beredd att acceptera.

Strategin implementeras i den operativa verksamheten genom att omsättas i

scoringmodeller samt beviljandekriterier. Detta följs upp och kontrolleras i flera instanser. Rapportering sker till Riskkommittén och resultatet av kontrollfunktionernas granskningar rapporteras även till styrelsen.

Genom månadsvisa stickprovskontroller granskar landskreditcheferna arbetet utifrån rådande kriterier och regler. Riskkontrollfunktionen granskar sedan delar av kreditgivningsprocessen genom att mäta kreditförluster och följa upp produktportföljernas kreditrisiker. Utöver detta görs även kontinuerligt en intern revision av kreditgivningsverksamheten. Den senaste internrevisionen, som utfördes hösten 2017, undersökte hur pass framgångsrikt implementeringen av styrelsens övergripande policy och strategi skett i den operativa verksamheten. Granskningen resulterade bland annat i beslutet att samla all intern kunddata i ett system för att effektivisera den konsoliderade bilden i kreditbeslutsfasen.

### Kommentar på resultatindikatorer för området Ansvarsfull kreditgivning

En viktig fråga för Resurs är hur verksamheten påverkar kunderna och samhället. I detta avseende bedöms den indikator som GRI förordar inte som tillräcklig, eftersom mätning av kreditförluster

främst uttrycker påverkan på koncernens resultaträkning. En mer relevant indikator vore istället den andel av portföljen som överlämnas till inkassobolag för extern indrivning, då detta på ett tydligare sätt reflekterar påverkan för kunderna. Indikatorn kan även användas för att följa upp hur effektiva bankens förinkassoteam är med att hjälpa kunder vid betalningssvårigheter.

Resurs mäter och följer regelbundet upp antalet ärenden som gått till externt

inkassobolag. Om mätningen skulle visa på avvikelser, inleds ett arbete för att undersöka om koncernens scorekort är tillräckliga. Även fast denna information hade kunnat ge relevanta upplysningar om hur koncernen bedriver en ansvarsfull kreditgivning, bedöms den vara konfidentiell rörande koncernens verksamhet. Baserat på detta väljer koncernen att inte rapportera någon resultatindikator för området.

### VÄSENTLIGA RISKER KOPPLADE TILL RESURS KREDITGIVNINGSVERSAMHET

Identifierad risk	Konsekvens för	Hantering av risker
Bristande återbetalningsförmåga hos kund.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kunden får ärende överfört till externt inkassobolag.</li> <li>Förlorade intäkter.</li> <li>Skada för Resurs varumärke.</li> </ul>	Dedikerade förinkassoteam med uppgift att på ett tidigt stadie motverka att ett ärende överförs till inkassobolag.
Resurs bidrar till en ökad skuldssättning i samhället.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minskat kundunderlag.</li> <li>Skada för Resurs varumärke.</li> </ul>	Analys av kundens framtida betalningsförmåga och nuvarande lånesituation. Kredit beviljas endast om kunden på goda grunder kan förväntas fullgöra sina åtaganden.



## MÅNGFALD OCH JÄMSTÄLLDHET

Mångfald och jämställdhet har länge placerats högt upp på agendan i samhällsdebatten och för koncernen är detta ett väsentligt fokusområde av flera anledningar. En diversifierad organisation fattar bättre beslut och koncernen vill representera den mångfald som finns i samhället för att kunna erbjuda bättre stöd och tjänster. Om Resurs inte speglar mångfalden i samhället de verkar i finns risk att man inte lyckas representera alla grupper eller inte är lyhörda på de olika gruppernas behov och önskemål. Det kan resultera i att Resurs missar att fånga upp viktiga synpunkter och idéer. Risken hanteras genom att applicera mångfald och jämställdhet i samtliga HR-processer.

### Arbetsmiljöutbildning

Under året har en arbetsmiljöutbildning genomförts, som berör samtliga chefer med personalansvar, oavsett nivå inom den svenska verksamheten. Syftet med utbildningen är att stärka ledarskapet genom att bredda och öka kunskapen om arbetsmiljöarbete samt skapa trygghet i chefsrollen gällande arbetsmiljöfrågor, arbetsmiljölagstiftning och koncernens rådande policys och rutiner. Ur ett större perspektiv ser Resurs även att initiativet bidrar till att öka företagets konkurrenskraft och framtida utvecklingsmöjligheter. Under 2018 kommer en liknande utbildning att hållas i övriga nordiska länder, som blir anpassad efter de lagar och regler som gäller i respektive land.

### Årliga lönekartläggningar

Resurs har riktlinjer som tydliggör att löneskillnad på grund av kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, funktionshinder, sexuell läggning eller ålder inte får inte göras. Inom koncernen genomförs en årlig lönekartläggning för att identifiera och fastställa att löner är bestämda på sakliga grunder.

### Policy mot kränkande särbehandling

Resurs har en policy mot kränkande särbehandling, som ytterst handlar om att alla anställda, konsulter, praktikanter och arbetssökande inom koncernen ska känna sig väl bemötta och respekterade. Diskriminering och kränkande särbehandling är en arbetsmiljöfråga och för att förebygga detta anges det i policyn att det inom verksamheten ska finnas rutiner för att på ett tidigt stadie fånga upp signaler som exempelvis utfrysning, mobbing eller kränkande särbehandling. Om tecken på detta visar sig ska åtgärder enligt handlingsplan snarast vidtas och följas upp.

### Riktlinjer för mångfald och likabehandling

Resurs har utvecklat riktlinjer för mångfald och likabehandling inom rekrytering och i enlighet med gällande svensk bolagskod arbetar koncernen med mångfald i styrelsen. Koncernens målsättning är att alla medarbetare, konsulter, praktikanter och arbetssökande ska ha lika rättigheter och möjligheter oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan tros-

uppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning och ålder. Lika villkor innefattar samtliga delar av tillgänglighets-, mångfalds- och jämställdhetsarbetet inom koncernen. Resurs etiska kod uppmanar alla anställda att vara uppmärksamma på om orättvisor uppstår inom organisationen. I den etiska koden finns en visselblåsarfunktion angiven, där den anställde genom sin närmaste chef eller helt anonymt kan rapportera om felaktigheter. Utöver visselblåsarfunktionen finns även möjligheten att rapportera genom den koncernövergripande riskdatabasen som finns på intranätet. Här rapporteras risker eller incidenter av samtliga anställda, som kan uppfattas ha en negativ inverkan på företagets dagliga verksamhet, finansiella situation eller rykte.

### Medarbetarundersökning

Resurs genomför årligen en medarbetarundersökning som berör bland annat diskriminering och arbetsmiljö, där den interna lönekartläggningen också kan ses som ett verktyg för att utvärdera arbetet. 2018 lanseras ett nytt sätt att mäta medarbetarengagemanget genom korta veckovisa avstämningar, där det säkerställs att mångfald och jämställdhet finns med bland frågorna.

### Dedikerade roller

Under året har Resurs skapat en ny roll under namnet HR Specialist Sustainability, Diversity & Health som dedikerat driver, utvecklar och följer upp arbetet inom

hållbarhet, mångfald och hälsa. I rollen ingår att arbeta med hållbarhetsprojekt och uppföljning av dessa. Vidare finns sedan tidigare en ansvarig Compensation & Benefit Manager, som arbetar med kompensation och förmåner.

I rollens ansvar ingår framförallt översynen av ersättningsnivåer och en årlig kartläggning av löner samt att ta fram policys och riktlinjer för lön, pension, förmåner och tjänstebilar.

### KÖNS OCH ÅLDERSFÖRDELNING I STYRELSE OCH LEDNING

Antal styrelseledamöter och ledande befattningshavare 2017-12-31	Antal	Varav män
Styrelseledamöter	8	75%
VD och andra ledande befattningshavare	6	67%

Åldersfördelning i styrelse	Antal
<30 år	0
30–50 år	3
>50 år	5
<b>Totalsumma</b>	<b>8</b>

VD och ledning	Antal
<30 år	0
30–50 år	5
>50 år	1
<b>Totalsumma</b>	<b>6</b>

### VÄSENTLIGA RISKER KOPPLADE TILL RESURS MÅNGFALDHETS- OCH JÄMSTÄLLDHETSARBETE

Identifierad risk	Konsekvens för	Hantering av risker
Orättvis fördelning av löner och förmåner.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anställdas engagemang och vilja att utvecklas.</li> <li>Koncernens arbetsmiljö.</li> <li>Resurs varumärke och trovärdighet som arbetsgivare och bank.</li> </ul>	HR Specialist Sustainability, Diversity and Health. Compensation and Benefit Manager Medarbetarundersökningar.
Brister i mångfald och jämställdhet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anställdas engagemang och vilja att utvecklas.</li> <li>Koncernens arbetsmiljö.</li> <li>Resurs varumärke och trovärdighet som arbetsgivare och bank.</li> </ul>	Riktlinjer för mångfald och likabehandling.
Orättvisor som påverkar daglig verksamhet, finansiella situationer, koncernens rykte.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anställdas engagemang och vilja att utvecklas.</li> <li>Koncernens arbetsmiljö.</li> <li>Resurs varumärke och trovärdighet som arbetsgivare och bank.</li> </ul>	Arbetsmiljöutbildning för chefer. Koncernens code of conduct. Policy mot kränkande särbehandling Visselblåsarfunktion. Riskdatabas för riskmätan som är tillgänglig online för alla anställda.

### GENERELL KÖNS- OCH ÅLDERSFÖRDELNING I KONCERNEN

Könsfördelning	Andel anställda
Män	43%
Kvinnor	57%

Åldersfördelning	Andel anställda
<30 år	33%
30–50 år	54%
>50 år	13%
<b>Totalt antal</b>	<b>828*</b>

\*Avser totalt antal anställda i koncernen, heltid, deltid och tillfälligt anställda enligt 2017-12-31. 87 procent av totalt antal anställda omfattas av kollektivavtal.

# GRI-INDEX

Nummer	Benämning	Sid	Kommentar
<b>GRI 101 GRUND</b>			
<b>GRI 102 GENERELLA STANDARDUPPLYSNINGAR (NIVÅ CORE) (2016)</b>			
102-1	Organisationens namn	3	
102-2	Aktiviteter, varumärke, produkter och tjänster	3, 16–17, 20–25	
102-3	Lokalisering av huvudkontoret	3	
102-4	Länder där verksamhet bedrivs	3	
102-5	Ägarstruktur och bolagsform	3, 50	
102-6	Marknadsnärvaro	3, 14–15	
102-7	Organisationens storlek och omfattning	3, 12–13, 39	
102-8	Information om anställda	26–27	
102-9	Beskrivning av företagets leverantörskedja	16	
102-10	Väsentliga förändringar i organisationen och dess leverantörskedja	3–7, 10–13	
102-11	Försiktighetsprincipen	28	
102-12	Externa riktlinjer som efterlevs	2, 29	
102-13	Medlemskap i organisationer	28	
102-14	Vd-ord	6–7	
102-15	Centrala risker och påverkan	32–39	
102-16	Organisationens värderingar och uppförandekoder	7	
102-18	Struktur för styrning	28	
102-40	Förteckning av intressenter som organisationen har en dialog med	29	
102-41	Antal anställda som omfattas av kollektivavtal	39	
102-42	Princip för att identifiera intressenter	29	
102-43	Organisationens metod för intressentdialog	29	
102-44	Frågor som lyfts fram av intressenterna	29	
102-45	Affärsenheter som inkluderas i redovisningen	50	
102-46	Process för att fastställa redovisningsinnehåll och avgränsningar	30–31	
102-47	Frågor som identifierats som väsentliga	30–31	
102-48	Förklaringar till korrigeringar från tidigare redovisningar	–	Ej aktuell då detta är koncernens första hållbarhetsredovisning
102-49	Förändringar i redovisningen	–	Ej aktuell då detta är koncernens första hållbarhetsredovisning
102-50	Redovisningsperiod	28	Årligen
102-51	Datum för senaste redovisning	–	Ej aktuell då detta är koncernens första hållbarhetsredovisning
102-52	Rapporteringscykel	28	Räkenskapsår
102-53	Kontaktuppgifter för frågor om redovisningen	28	
102-54	Tillämpningsnivå enligt GRI	28	Core-nivå
102-55	GRI-index	40–41	
102-56	Externt bestyrkande	–	Koncernens hållbarhetsredovisning har inte blivit externt bestyrkt enligt GRI
<b>GRI 103 STYRNING (2016)</b> Se respektive ämnesspecifik upplysning			

## ÄMNESSPECIFIKA UPPLYSNINGAR

Nummer	Benämning	Sid	Kommentar
<b>GRI 205 ANTI-KORRUPTION (2016)</b>			
103-1	Förklaring till den väsentliga hållbarhetsfrågan och dess avgränsningar	34–35	
103-2	Hållbarhetsstyrning	34–35	
103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrning	34–35	
205-2	Kommunikation och träning inom principer och riktlinjer för anti-korruption	34–35	Indikator
<b>GRI 405 MÅNGFALD OCH JÄMSTÄLLDHET (2016)</b>			
103-1	Förklaring till den väsentliga hållbarhetsfrågan och dess avgränsningar	38–39	
103-2	Hållbarhetsstyrning	38–39	
103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrning	38–39	
405-1	Mångfald inom styrande organ och bland anställda	38–39	Indikator
<b>GRI 418 KUNDINTEGRITET (2016)</b>			
103-1	Förklaring till den väsentliga hållbarhetsfrågan och dess avgränsningar	32–33	
103-2	Hållbarhetsstyrning	32–33	
103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrning	32–33	
418-1	Klagomål gällande kundintegritet	32–33	Indikator
<b>ANSVARSFULL KREDITGIVNING (EGEN HÅLLBARHETSFRÅGA )</b>			
103-1	Förklaring till den väsentliga hållbarhetsfrågan och dess avgränsningar	36–37	
103-2	Hållbarhetsstyrning	36–37	
103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrning	36–37	Indikator

## REVISORNS YTTRANDE AVSEENDE DEN LAGSTADGADE HÅLLBARHETSRAPPORTEN

Till bolagsstämman i Resurs Holding AB (publ), org.nr 556898-2291

### Uppdrag och ansvarsfördelning

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten på sidorna 28–41 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

### Granskningens inriktning och omfattning

Vår granskning har skett enligt FARs rekommendation RevR 12 Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten. Detta innebär att vår granskning av hållbarhetsrapporten har en annan inriktning och en väsentligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisionsred i Sverige har. Vi anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för vårt uttalande.

### Uttalande

En hållbarhetsrapport har upprättats.

Helsingborg den 19 mars 2018  
Ernst & Young AB

Niklas Paulsson  
Auktoriserad revisor