

# Hållbarhetsarbete som skapar värde och bidrar till nya affärsmöjligheter

Resurs vision för hållbarhetsarbetet är att ge människor förutsättningar för att leva det liv som de önskar. Ett liv som är hållbart såväl idag som på längre sikt. Det innebär att Resurs verksamhet ska bedrivas på ett socialt, affärsetiskt och miljömässigt hållbart sätt med målet att maximera de positiva värden som skapas för retail finance-partners, kunder, medarbetare och ägare. Det handlar också om att ta ansvar för att minimera riskerna genom ett proaktivt arbete, robusta processer, regelefterlevnad och transparens.

## EN ANALYS SOM FÅNGAR DE MEST VÄSENTLIGA FRÅGORNA

Väsentlighetsanalysen är en sammanvägning av de frågor som är relevanta för koncernen givet den verksamhet som bedrivs; det vill säga dess påverkan på ekonomi, samhälle, människor och miljö.

Därtill de aspekter som påverkar intressenternas beslutsfattande och uppfattning om Resurs.

Den väsentlighetsanalys som gjordes under 2017 identifierade Resurs mest väsentliga frågor: Medarbetare, Mångfald och jämställdhet, Kundintegritet, Anti-korruption och Ansvarsfull kreditgivning.

Under året kompletterades med ytterligare två, Socialt ansvarstagande och Miljö, som bedöms som väsentliga för Resurs att arbeta med och rapportera kring. För en fördjupad bild av intressentdialogen och väsentlighetsanalysen, se sidorna 118-119.

## GLOBAL COMPACT

Sedan 2018 är Resurs anslutet till FN Global Compact som innehåller tio generella principer för en verksamhets ansvar vad gäller mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och antikorruption.

**WE SUPPORT**



## FN:s GLOBALA MÅL FÖR HÅLLBAR UTVECKLING

Inom ramen för Resurs verksamhet analyserades under året de globala hållbarhetsmålen i Agenda 2030. Följande mål identifierades som möjliga för Resurs att påverka och bidra till.



# MÅLSÄTTNINGAR FÖR HÅLLBARHETSARBETET

RESURS VILL:

## 1. Inspirera till hållbara val

Vi ska uppmuntra till en hållbar livsstil och göra det möjligt för människor att fatta beslut som främjar en mer hållbar utveckling.

## 2. Vara ett ansvarsfullt företag som stöttar kunder, partners och samhället som vi verkar i.

Vi tar vårt engagemang på stort allvar och vill ha en positiv inverkan på våra kunder, partners och samhället som vi verkar i.

SÅ TAR RESURS SITT ANSVAR:



# Medarbetarna är den viktigaste resursen

Resurs medarbetares kompetenser, lyhördhet och höga servicenivå i mötet med kunden utgör viktiga förutsättningar för att nå de strategiska och finansiella målen. En central del av arbetsgivaransvaret är att föra ett målinriktat arbete med att utveckla och förvalta en verksamhet som präglas av professionalism, goda utvecklingsmöjligheter, ett gott ledarskap, en hälsosam arbetsmiljö och ett affärsetiskt agerande.

## EN KOMPETENSFÖRSÖRJNING OCH UTVECKLING I TAKT MED BEHOVEN

Som ett framgångsrikt bolag med kontinuerlig organisk tillväxt krävs ett omfattande och långsiktigt arbete med att säkerställa en kompetensförsörjning som går i takt med behovet av resurser och kompetens. Det handlar om att motivera och engagera befintliga medarbetare samtidigt som verksamheten kontinuerligt förstärks med ny affärskritisk kompetens, som inte minst matchar den snabba IT-utvecklingen och digitaliseringen. Resurs är idag med 765 medarbetare väl organiserat vad gäller kompetenser och resurser. Kunskap är dock många gånger en färskvara varför möjligheten till fortsatt lärande och utveckling är en strategiskt viktig prioritering för koncernen. De interna utbildningsprogrammen inom ramen för Resurs Academy Online Training ökar stadigt och idag finns ett 60-tal utbildningar i portalen. Utbudet täcker allt från obligatoriska och bankregulatoriska utbildningar som berör samtliga roller inom organisationen till utbildningar inom arbetsmiljö, ergonomi och miljö. Portalen ger även chefer, HR och utbildningsägare ett statistiskt underlag för att säkra att samtliga medarbetare har tagit del av utbildningarna. Under 2018 deltog i genomsnitt 200 personer/vecka i någon av utbildningarna.

## STORA MÖJLIGHETER ATT VÄXA MED ARBETSUPPGIFTERNA

Resurs uppmuntrar till en intern rörlighet och därmed att medarbetarna ska kunna söka sig till nya positioner och arbetsuppgifter inom koncernen. Den interna rörligheten är därför hög och under 2018 tillsattes 21 procent av utlysta tjänster av interna resurser.

Ett projekt med koppling till detta är Resurs Women Potential Program som introducerades under året. Det är ett program för professionell utveckling med kvinnliga medarbetare som målgrupp och löper under tio månader med lika många träffar. Gemensamt för dem som antogs är ambitionen att växa inom koncernen och varje deltagare tilldelades en kvinnlig mentor i chefsposition med uppgift att vägleda när det kommer till individuella målsättningar och val av möjliga karriärvägar.

## PROAKTIVT ARBETE FÖR ATT SKAPA EN HÄLSOSAM ARBETSMILJÖ

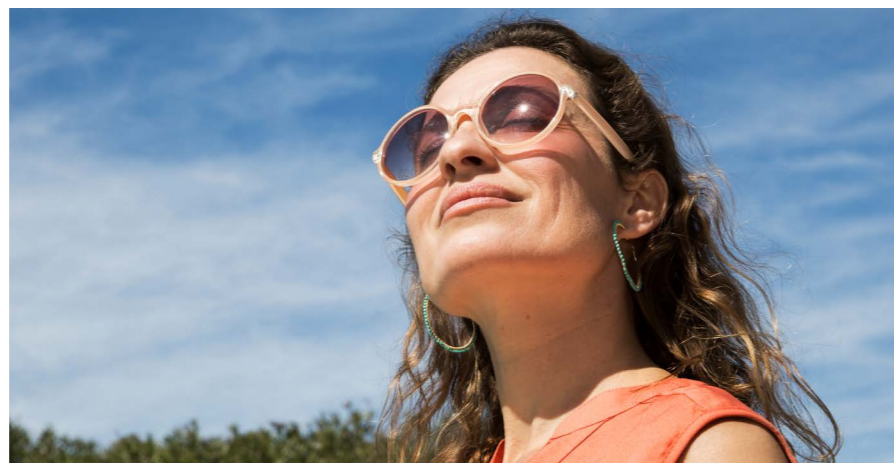
Det förebyggande arbetet för att snabbt fånga upp signaler om ohälsa och stress hos medarbetarna är prioriterat. Det digitala verktyg som implementerades under året möjliggör ett nytt och mer effektivt arbetssätt där medarbetarna i realtid kan rapportera sina upplevelser av arbetssituation, stress, trivsel och engagemang. Verktygets möjlighet att löpande ta tempen

och därmed uppmärksamma situationer eller tidpunkter då risk för ökad ohälsa uppstår, gör att resurserna bättre kan anpassas och att proaktiva insatser kan göras.

För Resurs är det självklart att erbjuda ett sunt arbetsliv som bidrar till en hög frisknärvaro. Vid nedsatt arbetsförmåga och vid återgång efter en längre tids sjukfrånvaro bedrivs ett aktivt rehabiliteringsprogram för att minimera sjukskrivningstiden. Medarbetaren ska genom tidiga och samordnade rehabiliteringsinsatser få hjälp och stöd för att återvinna arbetsförmågan och därmed kunna återgå i arbete helt eller delvis.

## LEDARSKAPSUTVECKLING I TVÅ STEG

Det koncerngemensamma ledarskapsprogrammet Let's GROW syftar till att ge Resurs chefer grundläggande kunskaper och färdigheter inom coaching och kommunikation. Totalt har nu över 120 chefer genomfört sexmånadersprogrammet och nya utbildningsomgångar startas kontinuerligt. Deltagarna ska under utbild-



# LET'S GROW LET'S CHANGE

ningen successivt applicera nyvunna kunskaper i det dagliga arbetet för att sedan löpande utvärdera och justera. En summering av effekterna så här långt är positiv feedback från deltagarna vilket också visade sig i medarbetarnas skattning av ledarskapet som ligger på en stabil och hög nivå.

Resurs verksamhet är i ständig utveckling och anpassning till förändringar måste ske kontinuerligt. Därför introducerades i maj 2018 Let's CHANGE, som är nästa steg i ledarskapsutvecklingen. Syftet är att ge

cheferna grundläggande kunskaper och färdigheter för att driva ett effektivt förändringsarbete som samtidigt motiverar medarbetarna.

## MÅNGFALD OCH JÄMSTÄLLDHET BIDRAR TILL NYTÄNKANDE OCH INNOVATIVA LÖSNINGAR

Mångfald och jämställdhet ligger sedan länge högt på koncernens agenda eftersom medarbetare med olika bakgrunder och erfarenheter på alla sätt berikar och gör

Resurs till en mer kreativ, lönsam och effektiv organisation. Bedömningen är också att en rad positiva effekter kan uppnås om mångfalden i samhället speglas i sammansättningen av medarbetare. Som exempel kan nämnas ökad kundnöjdhet genom att medarbetarnas gemensamma erfarenheter bidrar till en större lyhördhet för kundernas olika behov och önskemål. Genom att erbjuda en diversifierad och jämställd arbetsplats där lika möjligheter är en självklarhet blir Resurs en mer attraktiv arbetsgivare.

FORTSÄTTNING PÅ NÄSTA UPPSLAG >>>

## MEDARBETARE I SIFFROR

Vid årets slut sysselsatte Resurs totalt 765 (763) personer i de fyra nordiska länderna. En majoritet arbetade vid huvudkontoret i Helsingborg. Andelen kvinnor uppgick under verksamhetsåret till 56 (57) procent. Genomsnittsåldern 2018 var 36 (37) år.

# 765

Totalt antal anställda i koncernen

# 56%

Andel kvinnor anställda i koncernen

# 36 år

Genomsnittsåldern inom koncernen

# 44%

Andel män anställda i koncernen

Dessutom, med sikte på att rekrytera mångfaldssmart med en bredare sökradie ökar möjligheterna att finna talanger på nya ställen och i nya sammanhang.

#### ETT ARBETE SOM ALDRIG FÅR STANNA UPP

Resurs mångfaldsplan med tydliga kopplingar till interna målsättningar ger riktlinjerna för ett proaktivt arbete med fokus på de roller och avdelningar som traditionellt dominerats av antingen män eller kvinnor. Riktade insatser för en jämnare könsfördelning sker löpande inom avdelningar som kundservice och IT, både vad gäller rekrytering och befintliga medarbetare. För att stärka rekryteringsprocessen pågår ett arbete med att utveckla en policy som tydligare inkluderar mångfald, likabehandling och rättvis rekrytering i processen.

Under året rullades också en koncernövergripande arbetsmiljöutbildning ut, med start i den svenska verksamheten, som berör samtliga chefer med personalansvar. Självklart råder nolltolerans mot diskriminering och sexuella trakasserier inom Resurs. Att på alla sätt motverka detta respektive verka för en inkluderande arbetsplats utgör därför viktiga delar av denna utbildning.

#### EN JÄMSTÄLLD ORGANISATION SOM FÅR UPPMÄRKSAMHET

Resurs arbete för att utveckla en så jämställd organisation och ledning som möjligt fick under året positiv uppmärksamhet. 2018 tog Resurs plats på AllBrights gröna lista där svenska börsbolag med en jämn könsfördelning i bolagets ledning rankas. I Resurs koncernledning ingår nu tre kvinnor och fyra män. VD inkluderad. Vidare lyfte

Fonden Indecap Q30 fram Resurs som ett av 30 svenska börsbolag med högst andel kvinnor på ledande positioner.

Den lönekartläggning som genomförs årligen i koncernen syftar till att identifiera och fastställa att löner är satta på sakliga grunder. För 2018 visade kartläggningen inte på några osakliga löneskillnader mellan kvinnor och män för jämförbara yrkesgrupper.

”2018 tog Resurs plats på AllBrights gröna lista där svenska börsbolag med en jämn könsfördelning i bolagets ledning rankas. I Resurs koncernledning ingår nu tre kvinnor och fyra män, VD inkluderad.”



## ”Kommunikation som får oss att växa tillsammans”

- Med Let's GROW har jag fått med mig ovärderliga insikter och kunskaper om hur jag kan utveckla min förmåga att kommunicera med mina medarbetare, säger Jenny Svensson, Marketing Manager. Utbildningen har ett pedagogiskt och verksamhetsnära upplägg där teoretiska modeller om kommunikation och ledarskap varvas med praktiska uppgifter. Mellan utbildningstillfällena ingår också att tillämpa de nya kunskaperna i den löpande dialogen med medarbetarna.

- En viktig sak som jag utvecklat är att ge en mer konstruktiv feedback genom att inte bara säga ”att det där gjorde du bra” utan att alltid kombinera det med en motivering kring varför och vad det resulterade i.

Utbildningen ger även verktyg för att vägleda medarbetare i hur de ska ta sig an sina målsättningar. Det handlar om att ställa rätt frågor så att medarbetaren själv får möjlighet att formulera svaren kring vad som krävs för att ta nästa steg.

- Det är en otroligt viktig satsning som görs med Let's GROW. Att ge förutsättningar för bra relationer mellan chef och medarbetare är grunden till en sund och utvecklande arbetsplats. Och för att skapa bra relationer krävs en öppen och respektfull dialog - vi måste helt enkelt vara bra på att kommunicera!

#### 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 riskanmälan som är tillgänglig online för alla anställda.

#### KÖNS OCH ÅLDERSFÖRDELNING I STYRELSE OCH LEDNING

Antal styrelseledamöter och ledande befattningshavare 2018-12-31	Antal	Andel män
Styrelseledamöter	9	78%
VD och andra ledande befattningshavare	7	57%

Åldersfördelning styrelse	Andel
<30 år	0%
30 - 50 år	44%
>50 år	56%
<b>Totalt</b>	<b>100%</b>

VD och ledning	Andel
<30 år	0%
30 - 50 år	86%
>50 år	14%
<b>Totalt</b>	<b>100%</b>

#### GENERELL KÖNS- OCH ÅLDERSFÖRDELNING I KONCERNEN

Könsfördelning	Andel anställda
Män	44%
Kvinnor	56%

Åldersfördelning	Andel anställda
<30 år	36%
30 - 50 år	52%
>50 år	12%
<b>Totalt</b>	<b>100%<sup>1</sup></b>

#### GRI 102-41

Totalt 2018 hade 87 (87) procent av medarbetarna i koncernen kollektivavtal. Samtliga medarbetare har rätt att välja om de vill representeras av facket.

1) Avser totalt antal anställda i koncernen, heltid, deltid och tillfälligt anställda enligt 2018-12-31.



# Lång tradition av samhällsengagemang

Socialt engagemang är viktigt för Resurs och ambitionen är att verka för ett inkluderande samhälle, där alla människor ska ha möjlighet att tillvarata sin potential. Engagemanget fokuseras bland annat på att stötta unga och nya på arbetsmarknaden. Resurs har därtill en lång tradition som sponsorer i lokalsamhället, exempelvis till Helsingborgs IF.

## NYA INITIATIV UNDER ÅRET SOM BREDDADE ENGAGEMANGET

Resurs introducerade under året volontärarbete inom ramen för den ideella föreningen Drivkraft Helsingborg, som erbjuder mentorverksamhet för ungdomar och deras föräldrar, samt läxhjälp på skolor i regionen. Drivkrafts vision om att skapa en bättre framtid både för den enskilde eleven och för stadens invånare, ligger helt i linje med koncernens sociala engagemang. Förhoppningen är att ett tydligt ställningstagande ytterligare inspirerar till ett ökat samhällsengagemang bland medarbetarna. Som målsättning gäller att minst 20 medarbetare ärligen engagerar sig i volontärarbete på betald arbetstid upp till åtta timmar per år. Under hösten 2018 valde 22 av medarbetarna i Helsingborg att göra en insats.

Resurs var med och färgade Sverige rosa och till årets Rosa Bandet-kampanj togs konceptet En Bra Sak fram, som syftade till att väcka engagemang hos konsu-

menten att med sina inköp göra skillnad i vardagen. För varje köp som gjordes med kortet Supreme Card Woman under årets tre sista månader skänkte Resurs en krona till cancerforskningen.

Inför höstens val till riksdag, kommun och landsting var Resurs partner i det lokala initiativet Fristaden Helsingborg som genomförde aktiviteter i områden med lågt valdeltagande, bland annat genom att informera om hur röstningen går till och varför fria val är grundläggande i en demokrati.

## GRUNDLÄGGANDE RESPEKT FÖR MÄNSKLIGA RÄTTIGHETER

Resurs agerar inom en väl reglerad marknad som styrs av ett antal lagar och regler som på flera sätt tar hänsyn till mänskliga rättigheter. Med en verksamhet koncentrerad till de nordiska länderna, finns också en tydlig nationell lagstiftning som utgår från europeiska och internationella konventioner. Resurs exponering mot risker

kopplade till mänskliga rättigheter bedöms därför som låg. Koncernens möjligheter att ta ansvar och påverka handlar främst om att bedriva en ansvarsfull kreditgivning och värna om kundintegriteten, tillsammans med ett socialt engagemang med utgångspunkt i de behov som finns i lokalsamhället.

Under året anslöt sig Resurs till Global Compact, vars tio principer inkluderar mänskliga rättigheter och arbetsvillkor. En ny version av Resurs uppförandekod publicerades under våren där koncernens inställning i frågor som antidiskriminering, arbetsvillkor, tvångsarbete, barnarbete, politiska engagemang, miljö och fackföreningar ytterligare fördjupades.

## SMÅ MEN VIKTIGA STEG FÖR MINSKAD MILJÖPÅVERKAN

I väsentlighetsanalysen identifierades att koncernens huvudsakliga påverkan sker inom sociala och affärsetiska hållbarhetsfrågor och i mindre omfattning miljörelaterade frågor som klimatpåverkan, energianvändning, inköp och materialanvändning. Då de miljömässiga konsekvenserna av verksamheten relativt sett kan ses som låga är Resurs uppfattning att inga väsentliga risker på området föreligger för närvarande.

Verksamhetens direkta påverkan på miljön handlar främst om lokalernas energiförbrukning och utsläpp som uppkommer vid de få tjänsteresor som görs. Åtgärder för att minska detta är att nyttja den tillgängliga energimixen som finns i respektive land och, i den mån det går, välja förnybar el. Vidare handlar det om att göra medvetna miljöval vid inköp och fortsätta satsningen på digitala tjänster som

minskar pappersanvändningen. Som små men viktiga steg kan nämnas en successivt minskad pappersanvändning med hjälp av dubbelsidiga utskrifter samt att de svenska kunder som är anslutna till Kivra numera får sin post digitalt. Enligt Kivra hjälper det till att under ett år spara runt 400 träd. Totalt under 2018 gick 48 procent av alla utskick i Norden via digitala kanaler. För

att öka medvetenheten om hur alla med små medel kan bidra till att göra skillnad finns sedan slutet av 2018 en miljöutbildning på Resurs Academy Online Training. För perioden 1–31 december visade en mätning att 61 procent av de svenska medarbetarna genomgick miljöutbildningen, vilket väl mötte målet om minst 50 procents deltagande.

# 61%

av de svenska medarbetarna genomgick miljöutbildningen, vilket väl mötte målet om minst 50 procents deltagande.

## PARTNERSKAP FÖR EN HÅLLBAR FRAMTID

Under hösten deltog Resurs som partner på konferensen A Sustainable Tomorrow i Helsingborg. Bland talarna fanns bland annat tidigare statsminister Fredrik Reinfeldt och Jakob Trollbäck – mannen som skapat det grafiska formspråket för FN:s 17 Globala mål.

Representanter från näringsliv, universitet, föreningsliv och offentlig sektor deltog, och ett av konferensens syften var att skapa samarbeten och nätverk som kan driva arbetet för en hållbar framtid. Ett viktigt arbete där Resurs nu tar en mer aktiv roll som huvudpartner 2019.

”Verksamhetens direkta påverkan på miljön handlar främst om lokalernas energiförbrukning och utsläpp som uppkommer vid de få tjänsteresor som görs. Åtgärder för att minska detta är att nyttja den tillgängliga energimixen som finns i respektive land och, i den mån det går, välja förnybar el.”

## ”En insats för att göra skillnad”

– Jag visste att jag ville göra en insats men inte hur jag skulle gå till väga. När möjligheten att engagera sig som mentor via Drivkraft dök upp, tvekade jag inte en sekund. Det har nu lett till att jag har fått lära känna en fantastisk ung kvinna, 16-åriga Lotus från Syrien. Att lyssna till hennes historia om flykten över Medelhavet och vidare genom Europa för att slutligen komma till Sverige var skakande och ger verkligen perspektiv på vad det innebär att få leva i fred och frihet. Samtidigt är hon på så många sätt ett talande exempel på hur långt en stark individuell drivkraft och vilja kan ta dig, säger Sara Andersson, Program Manager med ansvar för att utveckla kundupplevelsen.

Den ideella föreningen Drivkraft Helsingborg är ett samarbete mellan Helsingborgs stad, Eskilsminne IF och det lokala näringslivet. Det handlar om volontärarbete som mentor eller att ge läxhjälp, något som Resurs medarbetare får utföra på betald arbetstid upp till åtta timmar per år.

– Min upplevelse är att initiativet verkligen uppskattas internt och att viljan att göra en insats är stor bland mina kollegor. Att bidra till att ge någon en framtids-tro är väl något av det finaste man kan göra, och samtidigt kan man dessutom få en ny vän, säger Sara Andersson.





# Kundlojalitet byggs med ansvarsfull kreditgivning

Att verka i en reglerad och tillståndspliktig bransch kräver god ordning och tydliga processer. Det är grundläggande för att få bedriva verksamhet men också en förutsättning för att få kundernas och omvärldens förtroende. För Resurs handlar det om att vara enkla att ha att göra med, transparenta och öppna kring villkor och produkter samt att bedriva försäljning, marknadsföring och kreditprövning på ett ansvarsfullt sätt. Resurs erbjudande handlar om att ge ökad köpkraft och möjliggöra för kunderna att planera sina inköp på det sätt som passar dem bäst, där flexibla återbetalningsalternativ är en del av lösningen.

## ATT KÄNNA KUNDEN ÄR GRUNDLÄGGANDE

När en kredit beviljas får det en direkt påverkan på den enskilda individens ekonomi. Kreditgivning är också en central del av Resurs affär och för koncernens totala lönsamhet. Ansvarsfull kreditgivning handlar därför om att noga väga samman dessa perspektiv och se till att underlag finns för att kunna fatta välinformerade beslut kring varje kunds finansiella förutsättningar.

För att göra en korrekt uppskattning av kreditrisken analyseras kundens framtida betalningsförmåga med hjälp av exempelvis systematiska processer och scoring-modeller för riskbedömning. Kundens uppgifter kompletteras med extern information från främst Upplysningscentralen (UC) tillsammans med kundinformation som finns samlad i Resurs databas. Sammantaget ger detta ett bra underlag för en bedömning av kundens möjligheter att fullfölja sina åtaganden. I de fall en betalningsanmärkning finns blir det avslag på kreditansökan. Vid andra tveksamheter kring återbetalningsförmågan fortsätter dialogen med kunden. Under 2018 gjordes över 80 procent av försäljningen av privatlån till kunder som redan fanns i Resurs kunddatabas.

Genom en sådan arbetsprocess, minskar risken för att kunden ska drabbas av finansiella problem och att koncernen i sin tur ska bidra till en överskuldssättning i samhället.

## PROAKTIVT ARBETE FÖR ATT HITTA ANPASSADE LÖSNINGAR

En grundläggande princip för ansvarsfull kreditgivning är att säkerställa att låntagaren är medveten om de ekonomiska konsekvenserna av ett ingånget avtal. Därför är transparent och lättillgänglig information om Resurs avtal en högst prioriterad fråga för kreditgivningen. Inställningen är att alla förlorar på att ett ärende överförs till ett inkassobolag;

individerna, som drabbas av negativa privatekonomiska konsekvenser; Resurs, då varje uppsagd kredit innebär en negativ påverkan på lönsamheten; varumärket, då minskat förtroende för kreditgivningsverksamhet i stort är något som på sikt kan skada Resurs varumärke.

Resurs möjligheter att från månad till månad följa hur en kunds riskprofil förändras, ökar också förmågan att förutse sannolikheten för betalningsproblem. I de fall då



kundens betalningsförmåga förändras är ambitionen att på alla sätt stötta kunden för att hitta en lösning. Som en del av kundservicefunktionen finns därför ett antal dedikerade förinkassoteam med uppgift att göra proaktiva insatser. Som ett första steg utreds skälen till kundens betalningssvårigheter och därefter föreslås en anpassad lösning, till exempel ett lägre månadsbelopp under en viss period.

## KOMPETENTA MEDARBETARE SOM BYGGER FÖRTROENDE

Vid sidan av robusta system och processer vilar en ansvarsfull kreditgivning på att Resurs medarbetare har rätt kompetens och utbildning. Deras möjligheter att bevilja krediter är reglerade i fem behörighetsnivåer kopplade till olika beloppsgränser enligt logiken ju högre behörighetsnivåer, desto högre krav på utbildning. De interna utbildningarna sker löpande och baseras på koncernens kreditpolicy, aktuella lagar, Finansinspektionens regler och riktlinjer, samt instruktioner och kriterier för kreditgivning.

## KOMMENTAR TILL RESULTATINDIKATOR FÖR 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 är istället den andel av portföljen som överlämnas till inkassobolag för extern indrivning. Indikatoren 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 går till externt inkassobolag. Ett utfall som sedan används som underlag för att löpande förbättra kreditgivningen. Även om 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 i år att inte rapportera någon resultatindikator för området.

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 stadiet motverka att ett ärende överförs till inkassobolag.
Resurs bidrar till en ökad skuldsättning 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 åtagande.

# Integritet är en självklar del i en god kundrelation

Som bank- och försäkringskoncern har Resurs ett stort ansvar för att skydda kundernas personliga information och värna om deras integritet. För att förtjäna kundernas förtroende gäller att i alla delar efterleva gällande lagar och interna regelverk som i detalj anger behörigheter och säkerställer hur kunddata används inom koncernens verksamhet. Att kontinuerligt arbeta med kundens integritet i fokus är dessutom ett utmärkt sätt att bygga en affärsetisk verksamhet som stärker Resurs konkurrenskraft ytterligare.

## KUNDENS RÄTT TILL SIN EGEN DATA STÄRKS YTTERLIGARE

Under året trädde den nya europeiska dataskyddsförordningen General Data Protection Regulation (GDPR) i kraft. Verksamheten är fullt ut anpassad till den nya lagstiftningen, som stärker konsument-skyddet och den personliga integriteten på ett fullgott och robust sätt.

Ett stort arbete har gjorts för att implementera direktivet PSD2 som trädde i kraft under året. PSD2 reglerar bland annat att en finansiell aktör numera är skyldig att dela med sig av kontoinformation till en annan finansiell aktör. Det innebär att kunden har rätt att av sin bank få sin personliga data i ett format som är enkelt för en annan finansiell aktör att läsa in och hantera. Resurs anser att det stärkta konsumentskyddet tillför marknaden viktig kundnytta eftersom direktiven ger kunden större makt till sin egen data.

## DATASKYDDSOVBUD MED ANSVAR FÖR PERSONUPPGIFTER

I enlighet med GDPR installerades den nya funktionen Data Protection Officer (DPO). Det är ett dataskyddsombud med uppgift att säkerställa att personuppgifter behandlas med respekt och i enlighet med dataskyddslagstiftningen. DPO ska informera, vägleda, kontrollera och dokumentera att lagstiftningen förstås och efterlevs på varje punkt. DPO:n involveras på ett tidigt stadium i varje ny process och nytt erbjudande för att säkerställa att dataskyddslagstiftningen möts.

## GOD STYRNING OCH KONTROLL MINIMERAR SÅRBARHETEN

All affärsverksamhet medför risker och för Resurs handlar det framförallt om operativa informationsrisker, tillsammans med organisations- eller produktförändringar som potentiellt kan påverka informations-säkerheten. Koncernen bedriver ett proaktivt arbete med risk- och incidenthantering för att en god skyddsnivå avseende information och tillgångar i alla delar av verksamheten säkerställs. Det handlar bland annat om att arbeta med system som kan fånga upp transaktioner och penningflöden som avviker från det normala, och om att tillse en god styrning och kontroll av interna behörighetsnivåer för hantering av information och utförande av tjänster. Samtliga incidenter och risker, oavsett omfattning, som rapporteras, hanteras av Resurs riskkommittéer. För att säkerställa åtkomst till aktuella styrdokument, publiceras alltid policys och riktlinjer på intranätet.

## VÄSENTLIGA RISKER KOPPLADE TILL RESURS KUNDINTEGRITET

Identifierad risk	Konsekvens för	Hantering av risker
Operativa informationsrisker och brister i IT-system.	Hantering av kunders personliga information. Allmän informations-säkerhet. Resurs anseende som bankverksamhet.	Koncernens policys och riktlinjer för informations-säkerhet i linje med omfattande branschkrav. Säkerställande av data enligt nya europeiska GDPR-lagstiftningen. Anställdas möjlighet till rapportering via koncernens proaktiva riskdatabas.
Förändringar i organisationen eller produkter och dess inverkan på informationssäkerheten.	Kundrelationer och trovärdighet i erbjudande. Interna arbetsrutiner och ansvarsfördelning.	Respektive koncernbolags Compliance- och Risk-kontrollfunktion. Riskkommittén arbetar proaktivt med att identifiera risker i verksamheten. Process för godkännande av väsentliga förändringar i befintliga produkter, tjänster, marknader eller i verksamheten.

## VÄRDEFULLA KUNDRELATIONER BYGGS MED LYHÖRD DIALOG

I alla delar av verksamheten arbetar Resurs dedikerat för att hela tiden öka kundnöjdheten. Kundernas synpunkter och feedback är en stark drivkraft och en hjälp för att bli ännu lite bättre. I takt med den snabba utvecklingen av robotar utvecklas nya verktyg som i allt större utsträckning gör att återkommande administrativa arbetsuppgifter nu kan automatiseras. Det ger kundservicefunktionen större möjligheter att ägna mer tid åt kunddialogen och därmed leverera bästa möjliga service.

Under 2018 inträffade tre incidenter avseende kundintegritet och rapporterades som personuppgiftsincidenter till Data-inspektionen. Incidenterna rörde felaktig spridning av personuppgifter på grund av tekniskt fel. Skadeverkan bedömdes dock vara begränsad då åtgärder för att korrigera och stoppa den felaktiga hanteringen av personuppgifter omedelbart vidtogs.

# Med affärsetik och ansvar i fokus

Resurs bekämpar alla former av korruption. Koncernens ställningstagande grundar sig i att korruption underminerar demokrati, snedvrider konkurrens, försvårar affärer på lika villkor samt gynnar organiserad brottslighet. Korruption medför allvarliga legala risker och ryktesrisker. Att i alla delar av verksamheten agera affärsetiskt korrekt är också en förutsättning för att förtjäna ett fortsatt förtroende.

## PROAKTIVT ANTIKORRUPTIONSARBETE

Resurs verksamhet är främst exponerad mot korruption i form av bedrägerier, penningtvätt och terrorismfinansiering, samt mutbrott. Riskerna är liknande i de nordiska länder där Resurs verksamhet finns, med vissa undantag för att trender och mönster till exempel för bedrägerier kan variera.

Som bank- och försäkringskoncern handlar allt om förtroende. Resurs accepterar under inga omständigheter erbjudanden om, eller mottagande av, mutor eller andra liknande otillbörliga förmåner. Koncernen arbetar förebyggande mot penningtvätt och terrorismfinansiering där uppgiften är att förhindra att verksamheten utnyttjas för dessa syften, och rapporterar i de fall misstänkta mönster och transaktioner förekommer. Mer om gällande kontrollnivåer finns på sidan 43.

## ETT AFFÄRSETISKT AGERANDE

Resurs utgångspunkt tas i den antikorrup-tionslagstiftning och praxis som finns i de länder där verksamhet bedrivs samt i koncernens uppförandekod. Den gäller för alla anställda, personer i ledande befattningar och styrelseledamöter. Resurs chefer har ett särskilt ansvar att alltid agera som goda förebilder, uppmuntra ett etiskt förhållningssätt och ta hänsyn till uppförandekoden vid planering av arbetet. I den uppdaterade versionen av koden som introducerades under året tydliggörs att Resurs ska upprätthålla ett antal grundläggande riktlinjer som avser mänskliga rättigheter, arbetsvillkor, yttre miljö och antikorrup-tion i enlighet med FN:s Global Compacts principer. Koden finns på svenska, engelska och finska, och är tillgänglig på intranätet. En genomgång av den ingår som en del i introduktionsutbildningen som alla nyanställda genomgår.

Koden kompletteras sedan av ett antal interna policydokument som i detalj ger tydliga riktlinjer för hur arbetet ska

bedrivas för att exempelvis aktivt motverka korruption i alla delar av verksamheten<sup>1</sup>. Till varje policy finns ett tydligt ägarskap kopplat och en rad kontrollfunktioner finns på plats för att tillse regelefterlevnaden internt. Därtill sköts internrevisionen av extern resurs.

## ANONYM KANAL FÖR VISSLBLÅSARE

Resurs har en intern rutin för visselblåsning, dit medarbetare kan vända sig anonymt och larma om de upplever att något otillbörligt sker som avviker från interna eller externa regelverk. Mottagare av visselblåsarärenden är Legal Counsel och CHRO, vilka meddelas så fort ett ärende kommer in. Hanteringen av inkomna ärenden kan spåras, vilket säkerställer att ingen kan ta bort ett ärende. En första bedömning görs huruvida ärendet faller inom kriterierna för att hanteras som ett visselblåsarärende, för att därefter eskaleras internt alternativt även externt beroende på ärendetyp.

För att höja kunskapen om visselblåsar-funktionen utformades under 2018 en internutbildning på Resurs Academy Online Training, vilken mot slutet av året började rullas ut med start i Sverige.

## RIKTADE UTBILDNINGSSATSER

Medarbetarnas kunskap och insikt om hur riskexponeringen ser ut just för deras del av verksamheten är grunden för att bedriva ett proaktivt arbete. Kontinuerliga

antikorrup-tionsutbildningar för samtliga medarbetare är prioriterade, vilka syftar till att ge en grundförståelse för antikorrup-tionsfrågor och utveckla kunskaper som gör det lättare att uppfatta varnings-tecken när det finns risk för någon form av korruption. Dessa kompletteras med riktade utbildningsinsatser för att möta specifika behov och utmanande situationer, till exempel inom koncernens säljavdelningar, liksom utbildningsspår med fokus på bankregulatorisk utbildning som inkluderar penningtvätt. Utbildningarna finns samlade på Resurs Academy Online Training där även stöd och vägledning finns för hur medarbetaren bör agera om risker för korruption i en kundrelation eller affärssituation uppstår.

Samtliga medarbetare har tillgång till uppförandekoden, tillhörande policys och riktlinjer via intranätet. Bedömningen är att koncernens medarbetare har god kunskap om gällande policys och fullföljer utbildningar, vilket bidrar till att misstänkta beteenden kan uppmärksammas. Under året genomgick totalt 662 medarbetare, motsvarande 85,6 procent, online-utbildningar med fokus på antikorrup-tion. Samtliga ledande befattningshavare in-formerades om, alternativt genomgick, online-utbildningar med fokus på anti-korrup-tion. I relationerna med retail finance-partners ställs grundläggande krav på efterlevnad av gällande antikorrup-tionslagstiftning i respektive land.

## VÄSENTLIGA RISKER KOPPLADE TILL RESURS ANTIKORRUPTIONSARBETE

Identifierad risk	Konsekvens för	Hantering av risker
Mottagande av otillbörlig muta.	Förlust av företagsmässig och samhällelig vinst.	Policy för åtgärder mot mutor. Resurs tre kontrollinstanser för hantering av risker och självständig granskning.
Otydlighet kring innebörden av begreppet korruption och antikorrup-tion.	Osäkerhet hos medarbetare kring vad som är riktigt och oriktigt agerande.	Koncernövergripande utbildning i antikorrup-tion genom Resurs Academy. Resurs etiska kod och uppförande kod.
Observerande av oegentligt agerande utan åtgärd.	Skada för Resurs varumärke. Förlust av företagsmässig och samhällelig vinst.	Legal and Anti-corruption Compliance Officer. Resurs tre kontrollinstanser för hantering av risker och självständig granskning. Visselblåsarfunktion.

1) Styrningen av Resurs hållbarhetsarbete, se sidorna 120-121.



# Om hållbarhetsredovisningen

Detta är Resurs andra hållbarhetsredovisning och omfattar hela koncernen. Redovisningens framtagning har skett enligt försiktighetsprincipen och är upprättad i enlighet med GRI Standards, Core-nivå. Den utgör också den formella hållbarhetsrapporten enligt årsredovisningslagen 6 kap 11§. 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 finns på sidan 123.

Hållbarhetsredovisningens innehåll baseras på den väsentlighetsanalys som gjordes 2017, vilken varit vägledande vid valet av koncernens mest väsentliga hållbarhetsfrågor.

Resurs hållbarhetsredovisning görs årligen och täcker ett kalenderår. Den senaste hållbarhetsredovisningen för 2017 publicerades den 20 mars 2018. Redovisningen utgör också Resurs rapportering

till FN:s Global Compact, Communication on Progress.

Hållbarhetsredovisningens primära målgrupp är Resurs ägare. Även övriga kärntressenter som retail finance-partners, kunder och medarbetare jämte samhället i stort ska kunna få de mest väsentliga frågorna belysta i denna redovisning.

Hållbarhetsredovisningen enligt GRI Standards har ej varit föremål för extern granskning av tredje part.

För frågor om koncernens hållbarhetsrapport, kontakta gärna Eva Brike, Chief Human Resources Officer and Sustainability Director för Resurs, e-post: [eva.brike@resurs.se](mailto:eva.brike@resurs.se)

## ENGAGEMANG I BRANSCH- OCH INTRESSEORGANISATIONER

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 retail

finance-partners och kunder som medarbetare 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.

## INTRESSENTDIALOGEN

Resurs för en löpande dialog med olika intressentgrupper. Dessa dialoger ger insikter i de förväntningar som intressenter och omvärld har på verksamheten, vilket ger viktig vägledning för koncernens prioriteringar och arbete med olika hållbarhetsfrågor. De intressenter som bedöms som mest berörda av eller direkt påverkade av verksamheten är retail finance-partners, kunder, medarbetare och ägare. Dialogerna sker genom en mängd 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 Kundservice 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 Investermöten 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

## VÄSENTLIGHETSANALYSEN

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. Därtill ger analysens resultat information om den påverkan som verksamheten har vad gäller ekonomi, samhälle, människor och miljö. Resurs tillämpar GRI Standards riktlinjer och principer för att definiera innehållet i hållbarhetsredovisningen. Resultatet av den väsentlighetsanalys som genomfördes under 2017, i syfte att identifiera koncernens mest centrala hållbarhetsfrågor, bedöms som fortsatt relevant. Analysprocessen inleddes med en kartläggning av de viktigaste hållbarhetsfrågorna inom bank- och finansbranschen. Detta bidrog till att klargöra aktuella sakfrågor att lyfta vid en första intern workshop.

Urvalet av frågor gjordes dels utifrån GRI:s lista av hållbarhetsfrågor och dels

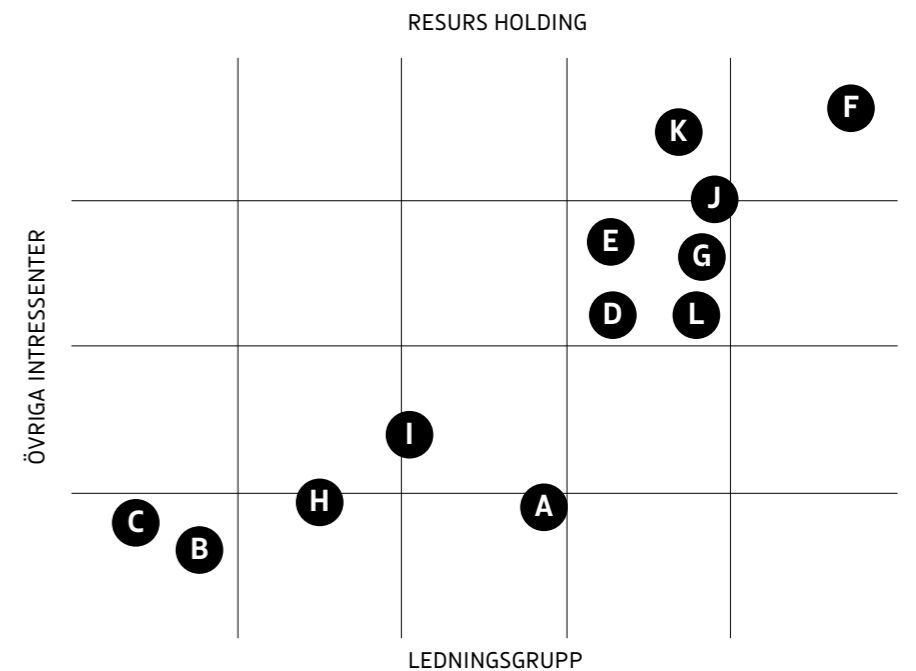
utifrån ett affärsstrategiskt perspektiv. För att säkerställa att arbetet täckte hela koncernens verksamhet, deltog representanter från ett flertal koncernfunktioner. Med vägledning av kartläggningens resultat valdes tolv hållbarhetsfrågor ut för att ställas till intressenterna. De utgjordes av kunder, medarbetare, retail finance-partners, ägare och ledamöter i koncernledningen, och valdes utifrån kriterierna att de dels skulle ha en ömsidig relation med koncernen och dels påverkas på ett betydande sätt av verksamheten. Intressenterna fick genomföra en webbaserad enkät, som 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.

Resultatet analyserades sedan 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.

- A MATERIALANVÄNDNING
- B ENERGIANVÄNDNING
- C KLIMATPÅVERKAN
- D HÄLSA OCH SÄKERHET
- E UTBILDNING OCH KOMPETENSUTVECKLING
- F KUNDINTEGRITET
- G MÅNGFALD OCH JÄMSTÄLLDHET
- H MILJÖMÄSSIGT HÅLLBARA INKÖP
- I SOCIALT HÅLLBARA INKÖP
- J ANSVARSFULL KREDITGIVNING
- K ANTIKORRUPTION
- L EKONOMISKT RESULTAT



## 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. För 2018 års rapportering integrerades Medarbetare och Mångfald och jämställdhet, och Socialt ansvarstagande och miljö tillfördes som nya väsentliga hållbarhetsfrågor.

## Styrning av Resurs hållbarhetsarbete

Resurs verksamhet som bank- och försäkringskoncern ställer krav på ett affärsetiskt agerande jämte ett ansvarstagande för verksamhetens påverkan på människa, samhälle och miljö.

Utgångspunkten är att i alla delar följa respektive lands lagar och regler, såsom konkurrensregler, miljölagstiftning, arbetsmarknadslagar och kollektivavtal som påverkar verksamheten. Resurs respekterar internationella konventioner om mänskliga rättigheter, vilka är vägledande för den egna verksamheten. Under inga som helst omständigheter tolereras barnarbete eller arbete som utförs genom tvång eller hot om våld. Resurs arbetar målinriktat för att bekämpa alla former av korruption.

Den gemensamma företagskulturen är baserad på koncernens värderingar – Driven, Open, Innovative, Trustworthy – och den är väl förankrad runt om i verksamheten.

### HÅLLBARHETSSTYRNING OCH ANSVAR

Den övergripande strategiska inriktningen för Resurs hållbarhetsarbete fastställs av koncernledningen. Resurs koncernchef är ytterst ansvarig för hållbarhetsfrågorna.

Resurs hållbarhetskommitté ansvarar för att initiera, driva och följa upp det operativa hållbarhetsarbetet med målsättningen att säkerställa en efterlevnad av koncernens långsiktiga åtaganden. I hållbarhetskommittén ingår totalt nio medarbetare från Customer Experience, Marketing, HR, Kundservice, Facility, Consumer Market, Legal och Finance. Kommittén sammanträder fyra gånger om året och rapporterar direkt till Sustainability Director.

### UPPFÖRANDEKODEN – RESURS ÖVERGRIPANDE STYRINSTRUMENT

Sedan 2018 är Resurs anslutet till FN:s initiativ för ansvarsfullt företagande, Global Compact. Det innebär att koncernen tar ställning för initiativet, stödjer och arbetar för dess tio principer. I den uppdaterade versionen av uppförandekoden, som introducerades under 2018 och som tar fasta på dessa tio principer, tydliggörs bland annat synen på affärsetik, arbetsförhållanden, mångfald, jämställdhet och lika möjligheter. Resurs uppförandekod omfattar hela koncernen och samtliga medarbetare. Den ska vara vägledande i hur samtliga, oavsett funktion och roll inom koncernen, agerar affärsetiskt och på ett sätt som inger förtroende hos retail finance-partners, kunder, myndigheter och övriga intressenter.

Uppförandekoden finns på intranätet samt på Resurs externa hemsidor så att

retail finance-partners, kunder och investerare kan läsa om de grundläggande riktlinjer som verksamheten bedrivs efter.

### STYRNING; ANTIKORRUPTION

Resurs har tre nivåer av kontrollfunktioner, de tre försvarslinjerna, för att hantera korruptionsrisker i verksamheten samt säkerställa att koncernen gör affärer och ingår affärsrelationer utifrån värdepande och etiskt riktiga grunder. Den första instansen fokuserar på de risker som kan uppstå i den operativa verksamheten, och består av kontrollfunktioner inom koncernens olika avdelningar samt koncernens Legal and Anti-corruption Compliance Officer som koordinerar och ansvarar för det operativa arbetet med antikorruption. Nästa kontrollinstans utgörs av respektive koncernbolags compliance- och riskkontrollfunktioner, samt aktuariefunktionen inom försäkringsverksamheten, vilka 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.

### STYRNING; KUNDINTEGRITET

Koncernens kontrollfunktioner utgörs av internrevision, compliance- och riskkontrollfunktioner samt försäkringsverksamhetens aktuariefunktion. Dessa har en oberoende ställning och rapporterar regelbundet såväl skriftligen som muntligen till respektive VD och koncernchef, styrelse och vissa styrelseutskott.

I internrevisionens granskning av koncernens verksamhet ingår bland annat att granska aktiviteterna i den operativa verksamheten för att utvärdera att verksamheten hanteras adekvat utifrån ett riskperspektiv. Internrevisionen rapporterar regelbundet till styrelsen.

Risikommittéerna, där ledande befattningshavare medverkar, följer och identifierar risker i verksamheten samt arbetar proaktivt med potentiella risker och med att följa upp beslutade åtgärder.

Koncernens processer för godkännande

av nya eller väsentliga förändringar i befintliga produkter, tjänster, marknader, processer eller andra större förändringar i verksamheten syftar till att på ett effektivt och ändamålsenligt sätt identifiera och hantera relevanta risker som kan uppstå.

### STYRNING; ANSVARSFULL KREDITGIVNING

Ramarna för kreditgivningsverksamheten utgår från den övergripande policy som styrelsen fastställt. Den definierar den kreditstrategi som koncernen ska följa och tar fasta på koncernens produkter och affärssegment, 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 risikokommittén 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 kreditrisker. Utöver detta görs även kontinuerligt en intern revision av kreditgivningsverksamheten.

### STYRNING; MEDARBETARE, MÅNGFALD OCH JÄMSTÄLLDHET

Funktionen HR Specialist Sustainability, Diversity & Health är dedikerad för uppgiften att driva, utveckla och följa upp arbetet inom hållbarhet, mångfald och hälsa. I rollen ingår att arbeta med hållbarhetsprojekt och uppföljning av dessa. Vidare finns 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 policies och riktlinjer för lön, pension, förmåner och tjänstebil.

## POLICYS OCH RIKTLINJER I ETT URVAL:

- Riktlinjer för mångfald och likabehandling
- Riktlinjer mot kränkande särbehandling
- Policy för styrning, hantering och kontroll av risker
- Kreditpolicy
- Whistleblowingpolicy
- Policy för bekämpning av mutor
- Policy för åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism
- Dataskyddspolicy
- Konkurrenspolicy
- Policy för handelssanktioner
- Policy för klagomålshantering
- Ersättningspolicy
- Insiderpolicy
- Code of Conduct



# GRI-Index

Nummer	Benämning	Sid	Kommentar
<b>GRI 101 GRUND</b>			
<b>GRI 102 GENERELLA STANDARDUPPLYSNINGAR (NIVÅ CORE) (2016)</b>			
102-1	Organisationens namn	Omslag	
102-2	Aktiviteter, varumärke, produkter och tjänster	3,20-23	
102-3	Lokalisering av huvudkontoret	60	
102-4	Länder där verksamhet bedrivs	3	
102-5	Ägarstruktur och bolagsform	3, 44	
102-6	Marknadsnärvaro	3, 16-17	
102-7	Organisationens storlek och omfattning	3, 16-17, 27, 40-41, 46-47	
102-8	Information om anställda	27, 29	
102-9	Beskrivning av företagets leverantörskedja	18-19	
102-10	Väsentliga förändringar i organisationen och dess leverantörskedja	4-5, 21-23	
102-11	Försiktighetsprincipen	118	
102-12	Externa riktlinjer som efterlevs	24	
102-13	Medlemskap i organisationer	118	
102-14	Uttalande från högsta beslutsfattare	6-9	
102-15	Centrala risker och påverkan	29, 33-35, 43, 63-73	
102-16	Organisationens värderingar och uppförandekoder	120	
102-18	Struktur för styrning	24, 49-53, 120-121	
102-40	Förteckning av intressenter som organisationen har en dialog med	118	
102-41	Antal anställda som omfattas av kollektivavtal	29	
102-42	Princip för att identifiera intressenter	118	
102-43	Organisationens metod för intressentdialog	118	
102-44	Frågor som lyfts fram av intressenterna	118	
102-45	Affärsenheter som inkluderas i redovisningen	40	
102-46	Process för att fastställa redovisningsinnehåll och avgränsningar	118-119	
102-47	Frågor som identifierats som väsentliga	118-119	
102-48	Förklaringar till korrigeringar från tidigare redovisningar	24	
102-49	Förändringar i redovisningen	118	
102-50	Redovisningsperiod	118	
102-51	Datum för senaste redovisning	118	
102-52	Rapporteringscykel	118	
102-53	Kontaktuppgifter för frågor om redovisningen	118	
102-54	Tillämpningsnivå enligt GRI	118	
102-55	GRI-index	122-123	
102-56	Extern bestyrkande	-	Koncernens hållbarhetsredovisning har inte blivit externt bestyrkt enligt GRI

## ÄMNESSPECIFIKA UPPLYSNINGAR

Nummer	Benämning	Sid	Kommentar
<b>GRI 103 STYRNING (2016) Se respektive ämnesspecifik upplysning</b>			
<b>GRI 205 ANTI-KORRUPTION (2016)</b>			
103-1	Förklaring till den väsentliga hållbarhetsfrågan och dess avgränsningar	24, 118-119	
103-2	Hållbarhetsstyrning	120-121	
103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrning	120-121	
205-2	Kommunikation och träning inom principer och riktlinjer för anti-korruption	35	
<b>GRI 405 MÅNGFALD OCH JÄMSTÄLLDHET (2016)</b>			
103-1	Förklaring till den väsentliga hållbarhetsfrågan och dess avgränsningar	24, 118-119	
103-2	Hållbarhetsstyrning	120-121	
103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrning	120-121	
405-1	Mångfald inom styrande organ och bland anställda	29	
<b>GRI 418 KUNDINTEGRITET (2016)</b>			
103-1	Förklaring till den väsentliga hållbarhetsfrågan och dess avgränsningar	24, 118-119	
103-2	Hållbarhetsstyrning	120-121	
103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrning	120-121	
418-1	Klagomål gällande kundintegritet	34	Fullständig information ej tillgänglig. Förrävarande mäter/följer inte Resurs klagomål ur ett strikt integritetsperspektiv.
<b>ANSVARFULL KREDITGIVNING (EGEN HÅLLBARHETSFRÅGA)</b>			
103-1	Förklaring till den väsentliga hållbarhetsfrågan och dess avgränsningar	24, 32-33, 118-119	
103-2	Hållbarhetsstyrning	120-121	
103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrning	120-121	

## 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 18-19, 24-35 samt 120-121 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 revisionssed i Sverige har. Vi anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för vårt uttalande.

### Uttalande

En hållbarhetsrapport har upprättats.

Helsingborg den 18 mars 2019  
Ernst & Young AB

Niklas Paulsson  
Auktoriserad revisor