

Hållbarhet som bygger kund- och affärsnytta

Resurs ska bedriva en verksamhet som i alla delar präglas av ett affärsetiskt, socialt och miljömässigt ansvar. Ett ansvarsfullt företagande som ligger i linje med visionen om att stärka människor och ge dem förutsättningar att leva det liv som de önskar. Ett liv som ska vara hållbart både idag och på längre sikt.

I dialog med Resurs kärntressenter – retail finance-partners, kunder, medarbetare, ägare och investerare – har verksamhetens mest väsentliga hållbarhetsområden identifierats. De områden som är viktigast för Resurs att arbeta med, följa upp och rapportera kring är; Medarbetare, Mångfald

och jämställdhet, Kundintegritet, Anti-korruption, Ansvarsfull kreditgivning, Socialt ansvarstagande och Miljö. En fördjupad bild av väsentlighetsanalysen och intressentdialogen finns på sidorna 120 – 121. Genom att kraftsamla kring dessa hållbarhetsområden är ambitionen att på alla

sätt maximera de positiva värden som verksamheten skapar för retail finance-partners, kunder, medarbetare och ägare. Resurs har också ett ansvar för att minimera riskerna genom ett proaktivt arbete, robusta processer, regelefterlevnad och hög affärsetik.

RESURS VILL

1. Inspirera till hållbara val

Resurs vill 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 samhälle.

Resurs engagemang tas på stort allvar med önskan om att ha en positiv inverkan på retail finance-partners, kunder och samhälle.

RESURS ANSVAR

Som arbetsgivare

Resurs arbetar aktivt med jämställdhet, likabehandling, mångfald, god arbetsmiljö, utvecklingsmöjligheter, delaktighet och meningsfullhet.

Som företag i regionen

Resurs verkar för ett inkluderande samhälle, där alla människor ska ha möjlighet att tillvarata sin potential. Resurs vill bidra till hälsa och delaktighet och fokuserar på att stötta unga och nya på arbetsmarknaden.

Som företag i branschen

Resurs arbetar långsiktigt och ansvarsfullt med fokus på kunden. Miljö och mänskliga rättigheter är viktiga och beaktas i alla beslut.

FN:S GLOBALA MÅL

Inom ramen för verksamheten har följande sex av FN:s Globala mål identifierats som möjliga för Resurs att påverka och bidra till:



Mål 3 Hälsa och välbefinnande;

Resurs tar ansvar för människa och samhälle genom att utveckla en säker och hälsosam arbetsmiljö, t.ex genom samarbete med Rosa Bandet för att göra skillnad. Läs mer på sid 28-33.



Mål 4 God utbildning för alla;

Utgångspunkten för Resurs samhälls-engagemang är att verka för ett inkluderande samhälle vilket kanaliseras i en mängd initiativ som stöttar ungas utbildning och nya på arbetsmarknaden. Läs mer på sid 32-33.



Mål 5 Jämställdhet;

Resurs bedriver ett dedikerat arbete för att utveckla arbetsplatser som präglas av jämställdhet, lika villkor och mångfald. Läs mer på sid 28-31.



Mål 8 Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt;

Resurs vill bidra till arbetstillfällen och tillväxt i de länder där verksamhet finns. Grundläggande är att säkerställa att arbetsrättsliga regler och principer efterlevs och att arbetsplatserna är inkluderande, jämlika och präglas av mångfald. Läs mer på sid 28-33.



Mål 10 Minskad ojämlikhet;

Resurs vill bidra till mångfald och allas möjlighet till utveckling. Läs mer på sid 32-33.



Mål 12 Hållbar konsumtion och produktion;

Grundläggande för Resurs ansvarsfulla och hållbara kreditgivning är en kreditprövning som motverkar överbelåning och säkerställer en lånenivå i linje med den privatekonomiska situationen. Läs mer på sid 32-33, 34-35.

GLOBAL COMPACT

Resurs är sedan 2018 anslutna till FN Global Compact och dess tio principer. Hållbarhetsredovisningen utgör också årets redovisning till FN:s Global Compact, Communication on Progress (CoP).

WE SUPPORT





Hållbara medarbetare är nyckeln till framgång

Medarbetarnas kompetenser, erfarenheter och engagemang är viktiga förutsättningar för att nå de strategiska och finansiella målen. Det är också med gemensamma krafter som en hälsosam arbetsmiljö utvecklas som i alla delar präglas av ett gott ledarskap, jämställdhet och mångfald.



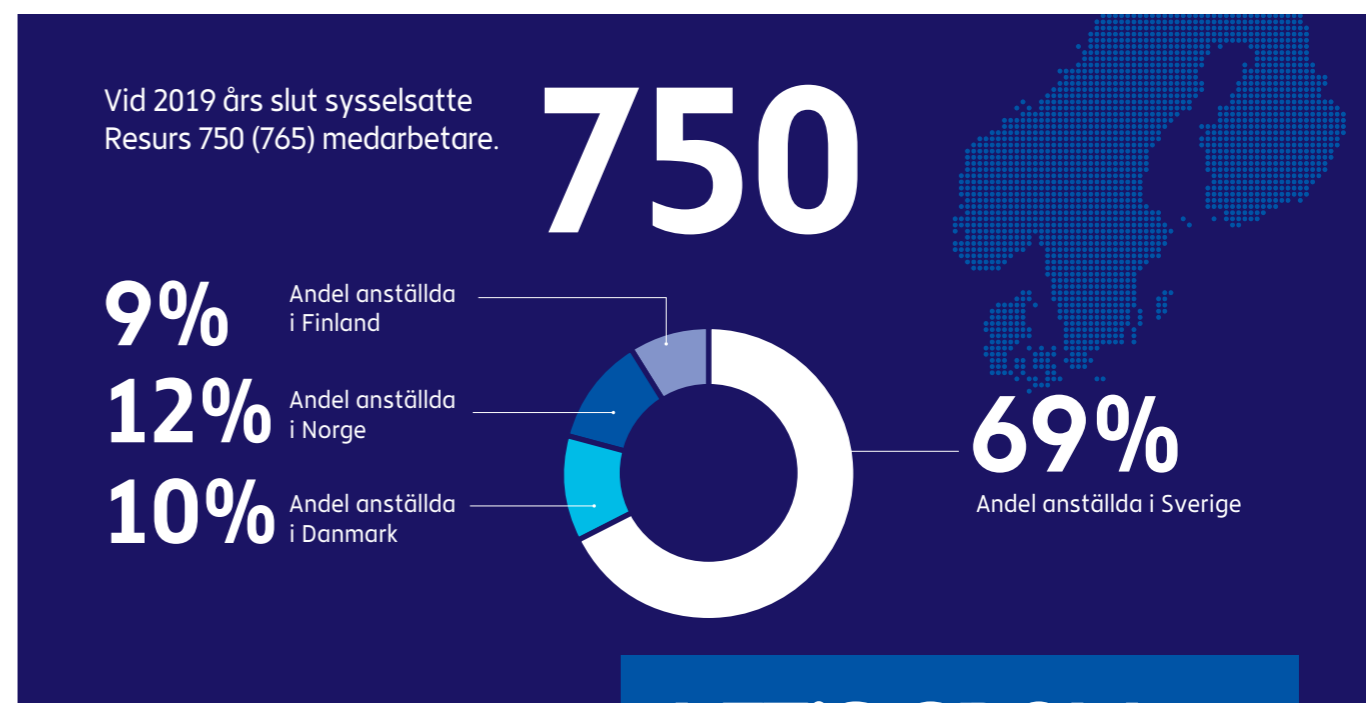
Resurs Women Potential Program

För Resurs är det självklart att föra ett målriktat arbete med att erbjuda en jämställd och hälsosam arbetsplats som utmärks av professionalism och goda möjligheter till individuell utveckling. Vägledande och styrande för det dagliga arbetet är de gemensamma värderingarna: Driven, Open, Innovative samt Trustworthy.

SÄKRA TILLGÅNGEN TILL RÄTT KOMPETENS

Resurs bedriver ett långsiktigt arbete med att säkerställa en kompetensförsörjning som går i takt med förändrade behov av resurser och kompetenser. Det handlar både om att motivera och engagera befintliga medarbetare, och om att kontinuerligt förstärka verksamheten med ny affärskritisk kompetens, som exempelvis matchar den snabba teknikutvecklingen. Resurs har en väl utvecklad process som säkerställer en effektiv introduktion med målet att den nyanställda snabbt ska hitta sin roll. En viktig del är också att genomföra exitintervjuer för att säkra kunskaps-

överföring och fånga förbättringsmöjligheter. Mot slutet av året belönades Resurs med utmärkelsen Årets Karriärföretag 2020¹⁾, som uppmärksammar arbetsgivare som erbjuder utvecklingsmöjligheter för unga talanger.



**LET'S GROW
LET'S CHANGE**

POSITIV UTVECKLING FÖR INTERNREKRYTERINGEN
Alla medarbetare ska känna att det hos Resurs finns goda möjligheter att växa med arbetsuppgifterna. Resurs uppmuntrar därför medarbetarna att aktivt söka sig till nya roller inom koncernen. Det har skapat en hög intern rörlighet, där 28 (21) procent av utlysta tjänster tillsattes av interna resurser under 2019.

Under året genomfördes Resurs Women Potential Program för första gången, ett tio månader långt program för professionell utveckling för kvinnor i koncernen. Gemensamt för deltagarna är att alla har en akademisk utbildning och är i början på sin karriär. De fem deltagarna i den första omgången valdes ut genom en gedigen ansökningsprocess och tilldelades därefter en kvinnlig mentor i hög chefsposition. Mentorns huvudsakliga uppgift var att i personliga möten med sin adept vägleda

kring individuella målsättningar och möjliga karriärvägar inom Resurs, liksom finnas tillhands i vardagen som stöd och bollplank. Efter avslutat program hade alla fem deltagare tagit nästa steg och avancerat mot nya roller inom Resurs. En fortsättning på det framgångsrika konceptet planeras i någon form under 2020.

ETT LEDARSKAP SOM ÄR HÅLLBART
Att utveckla ett hållbart ledarskap handlar till stor del om att ha chefer på plats som är trygga i sin roll och med god förmåga att leda och kommunicera. Resurs ledarskapsutveckling sker i två steg genom de koncerngemensamma programmen Let's GROW och Let's CHANGE. Det första steget, som

löper under sex månader, syftar till att ge Resurs chefer grundläggande kunskaper och färdigheter inom coaching och kommunikation. Tanken är att deltagarna under utbildningens gång ska tillämpa nyvunna kunskaper i det dagliga samarbetet för att sedan löpande utvärdera och justera. Totalt har nu 130 chefer genomfört programmet och nya utbildningsomgångar startas kontinuerligt.

Nästa utbildningssteg utgörs av Let's CHANGE som är utformat för att ge grundläggande kunskaper och färdigheter i att driva ett effektivt förändringsarbete som samtidigt motiverar medarbetarna. Totalt har nu 60 chefer genomfört programmet Let's Change.

”Under året genomfördes Resurs Women Potential Program för första gången, ett tio månader långt program för professionell utveckling för kvinnor i koncernen.”

1) För mer information se karriarforetagen.se/karriarforetag-2020/

För att säkra ett nära ledarskap gjordes under året en omorganisation inom kundservice med fokus på minskade team och ökat antal chefer. Ett initiativ som även kombinerades med extra utbildningsinsatser för att säkerställa att varje chef känner sig trygg i sin ledarroll och det ansvar som kommer med den.

ETT STÄNDIGT PÅGÅENDE LÄRANDE

Resurs arbetar strukturerat med kontinuerlig medarbetarutveckling tillsammans med en definierad plan för vilka utbildningar som nyanställda ska genomföra. Under 2019 genomfördes ett flertal interna utbildningar/seminarier med fokus på att utveckla en aktiv feedback-kultur och för att generellt höja kunskaperna inom kommunikation. Ett exempel är Kommunikation & Feedback i vardagen som vänder sig till medarbetare med många kontaktytor och med fokus på att förstå hur den egna kommunikationen påverkar andra och hur önskad effekt uppnås. Under året genomförde 57 medarbetare utbildningen. Ett annat initiativ som lanserades under året var DO IT Together som syftar till att dela kunskap och öka samarbetet mellan avdelningarna genom både fysiska möten och filmer via intranätet.

De interna utbildningsprogrammen inom ramen för portalen Resurs Academy Online Training uppgår nu till ett 70-tal utbildningar. Utbudet täcker allt från obligatoriska utbildningar i uppförandekoden, antikorrup-tion, penningtvätt och miljö, till bankregulatoriska utbildningar.

Portalerna ger även chefer, HR och utbildningsägare ett statistiskt underlag för att säkra att samtliga medarbetare har tagit del av utbildningarna. Under 2019 genomförde i genomsnitt 200 personer/vecka någon av utbildningarna.

EN HÄLSOSAM ARBETSMILJÖ SKAPAR HÅLLBARA MEDARBETARE

Det förebyggande arbetet för att snabbt fånga upp signaler om ohälsa och stress hos medarbetarna är prioriterat. Den digitala plattformen Winningtemp möjliggör ett effektivt arbetssätt där medarbetarna i realtid kan rapportera sina upplevelser av arbetssituation, stress, trivsel, ledarskap och engagemang. Verktygets möjlighet att uppmärksamma situationer eller tidpunkter då risk för ökad ohälsa uppstår, gör att resurserna bättre kan anpassas och att proaktiva insatser kan göras. Målsättningen är att medarbetarnas helhetsintryck av arbetsmiljön ska överstiga Winningtemp index²⁾, som för 2019 uppmättes till 7,3 på en 10-gradig skala. För 2019 nådde koncernen en temperatur på 7,6 med en svarsfrekvens på 78 procent.

Medarbetarsamtalen är ytterligare en viktig del i arbetet med att kartlägga hur medarbetarna mår och trivs på sin arbets-



plats, liksom att planera för medarbetarnas individuella utveckling. Under 2019 infördes en förbättrad struktur för medarbetarsamtalen och baseras nu på flera samtal utspridda över året, där varje samtal har en egen agenda. Målsättningen är att samtliga (100 procent) av de aktiva medarbetarna ska delta. För 2019 deltog 94 procent av Resurs medarbetare i de två obligatoriska medarbetarsamtalen under året.

INKLUDERING BÅDE PÅ ARBETSPLATSEN OCH I SAMHÄLLET

Mångfald och jämställdhet ligger sedan länge högt på koncernens agenda och är en viktig del i arbetet med arbetsgivarvarumärket. Medarbetare med olika bakgrunder och erfarenheter berikar på alla sätt och gör Resurs till en mer kreativ, lönsam och effektiv organisation. Bedömningen är också att om samhällets mångfald speglas i sammansättningen av medarbetare kan ytterligare värdefull kundnytta skapas. För att ta det strategiska mångfaldsarbetet till nästa nivå, genomförde samtliga HR-medarbetare i koncernen utbildningen Mångfald = affärsnytta under en heldag under hösten.

Resurs målsättning för en verksamhet med en jämställd balans mellan könen är 40/60. För 2019 uppgick andelen kvinnliga medarbetare totalt till 55 (56) procent respektive andelen kvinnliga chefer till 43 (44) procent. Därtill är könsfördelning i bolagets ledning jämn där fyra kvinnor och tre män. CEO inkluderad, ingick vid årets slut.

Resurs jämställda organisation och ledning uppmärksammas också externt, bland annat genom en nominering till Allbrightspriset under 2019 och en fortsatt

placering på Allbrights gröna lista över Sveriges mest jämställda företag på börsen.

En nolltolerans mot diskriminering och sexuella trakasserier råder inom Resurs. Att på alla sätt motverka detta respektive verka för en inkluderande arbetsplats ska vara självklart hos Resurs. Den lönekartläggning som genomförs årligen i koncernen syftar till att identifiera och fastställa att löner är satta på sakliga grunder. För 2019 visade kartläggningen inte på några osakliga löneskillnader mellan kvinnor och män för jämförbara yrkesgrupper.

FÖREBYGGANDE ARBETE MED TIDIGA INSATSER ÄR NYCKELN

För Resurs är det självklart att erbjuda ett sunt arbetsliv som bidrar till en hög frisknärvaro och en god balans mellan arbete och privatliv. En rad proaktiva insatser under åren har bidragit till att både chefer och medarbetare är mer lyhörda för signaler och situationer som kan få negativ påverkan på hälsan. Under 2019 följdes arbetet upp i bland annat den svenska verksamheten med föreläsningen *Stressa hjärna - om work life balance*.

Målsättningen för frisknärvaron i koncernen är minst 96 procent. För 2019 var utfallet för frisknärvaron i koncernen 95 procent. I denna siffra ryms också en minskad andel långtidssjukskrivna medarbetare.

I de fall då nedsatt arbetsförmåga inträffar samt vid återgång efter en längre tids sjukfrånvaro sätts rehabiliterande insatser in. Medarbetaren ska genom tidiga och samordnade rehabiliteringsinsatser få hjälp och stöd för att återvinna arbetsförmågan med målet att kunna återgå i arbete helt eller delvis.

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"> Anställdas engagemang och vilja att utvecklas. Koncernens arbetsmiljö. Resurs varumärke och trovärdighet som arbetsgivare och bank. 	HR Specialist Sustainability, Diversity and Health. Compensation and Benefit Manager Medarbetarundersökningar.
Brister i mångfald och jämställdhet.	<ul style="list-style-type: none"> Anställdas engagemang och vilja att utvecklas. Koncernens arbetsmiljö. Resurs varumärke och trovärdighet som arbetsgivare och bank. 	Riktlinjer för mångfald och likabehandling. Mångfaldsplan. Jämställdhetsmål. Utbildningsinsatser.
Orättvisor som påverkar daglig verksamhet, finansiella situationer, koncernens rykte.	<ul style="list-style-type: none"> Anställdas engagemang och vilja att utvecklas. Koncernens arbetsmiljö. Resurs varumärke och trovärdighet som arbetsgivare och bank. 	Arbetsmiljöutbildning för chefer. Koncernens code of conduct. Policy mot kränkande särbehandling Visselblåsfunktion. Riskdatabas för riskanmälan som är tillgänglig online för alla anställda.

KÖNS OCH ÅLDERSFÖRDELNING I STYRELSE OCH LEDNING

Antal styrelseledamöter och ledande befattningshavare 2019-12-31	Antal		Andel män	
	Antal	Andel	Antal	Andel
Styrelseledamöter	8	63%		
VD och andra ledande befattningshavare	7	43%		

Åldersfördelning styrelse	Andel
<30 år	0%
30 - 50 år	50%
>50 år	50%
Totalt	100%

VD och ledning	Andel
<30 år	0%
30 - 50 år	67%
>50 år	33%
Totalt	100%

GENERELL KÖNS- OCH ÅLDERSFÖRDELNING I KONCERNEN

Könsfördelning	Andel anställda
Män	45%
Kvinnor	55%

Åldersfördelning	Andel anställda
<30 år	32%
30 - 50 år	55%
>50 år	13%
Totalt	100%

GRI 102-41

Totalt 2019 omfattades 88 (87) procent av medarbetarna i koncernen kollektivavtal. Samtliga medarbetare har rätt att välja om de vill representeras av facket.

2) Ett jämförande index där de organisationer som använder verktyget ingår.



SOCIALT ANSVARSTAGANDE OCH MILJÖ

Ett samhällsengagemang som bidrar till social inkludering

Socialt engagemang är viktigt för Resurs och ambitionen är att verka för ett inkluderande samhälle. Förutom en lång tradition som sponsor i lokalsamhället, fokuseras engagemanget på att stötta unga och nya på arbetsmarknaden att tillvarata sin potential.

Resurs har ett starkt samhällsengagemang och stöttar organisationer och initiativ som syftar till att ge människor ökade möjligheter att påverka sin vardag och sin framtid. Resurs skänker åtta volontärtimmar per medarbetare och år, vilka på betald arbetstid får möjlighet att engagera sig i någon form av volontärarbete. Inriktningen för volontärarbetet ligger i första hand på att stötta unga och nya på arbetsmarknaden, men under året togs beslut om att bredda insatserna för att uppmuntra till fler egna initiativ. I Helsingborg sker sedan tidigare ett samarbete med den ideella föreningen Drivkraft, som erbjuder mentorverksamhet för

ungdomar och deras föräldrar samt läxhjälp, och med Helsingborgs stads volontärcenter. I Borås startades samarbete med Borås stad och Arbetslivsförvaltningen för att ordna språkluncher under hösten/vintern 2019.

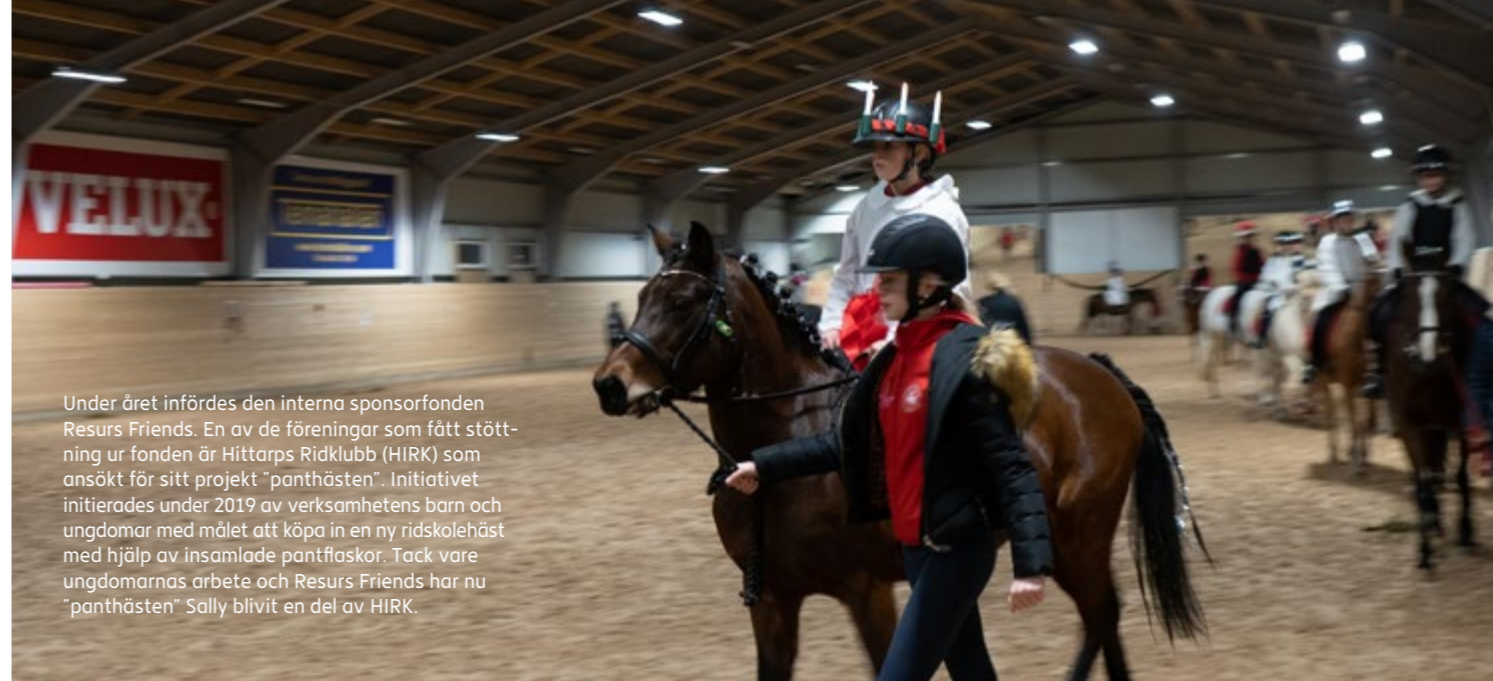
Förhoppningen är att koncernens tydliga ställningstagande ska inspirera till ett ökat samhällsengagemang bland medarbetarna. Volontärarbetet har framförallt kommit igång i den svenska verksamheten och som målsättning gäller att fler än 20 medarbetare årligen engagerar sig i någon form av volontärarbete. Under 2019 valde 57 (22) av medarbetarna i Sverige att göra en insats.

BLANDADE INSATSER FÖR ATT GÖRA SKILLNAD

Även i år valde Resurs att bidra till Rosa Bandet-kampanjen i enlighet med konceptet En Bra Sak, som ger konsumenten möjlighet att göra skillnad i vardagen med sina inköp. För varje köp som gjordes med kortet Supreme Card Woman under årets tre sista månader skänkte Resurs en krona till cancerforskningen. En ny satsning för i år var Resurs Friends. Det är en intern sponsorfond som i ett första steg ger de svenska medarbetarna möjlighet att ansöka om sponsring av specifika evenemang och aktiviteter i lokala föreningar eller organisationer som de eller deras anhöriga har anknytning till.



Ett 15-tal medarbetare tog tillvara på möjligheten att kombinera teambuilding och socialt ansvarstagande och göra en insats på Tuvehagens vårdboende i Ödåkra. Vid ett antal tillfällen under året hjälpte fem medarbetare åt gången till med att ordna frukost och umgicks med de boende. "Volontärarbetet är en del av vår win-win-affär som vi nu tar med oss ut i samhället. Tanken är att vi ska servera frukost på vårdboendet en gång i månaden under nästa år" säger Henrik Eriksson, Group Manager på Sales.



Under året infördes den interna sponsorfonden Resurs Friends. En av de föreningar som fått stödning ur fonden är Hittarps Ridklubb (HIRK) som ansökt för sitt projekt "panthästen". Initiativet initierades under 2019 av verksamhetens barn och ungdomar med målet att köpa in en ny ridkolehäst med hjälp av insamlade pantflaskor. Tack vare ungdomarnas arbete och Resurs Friends har nu "panthästen" Sally blivit en del av HIRK.



Som en del av sitt samhällsengagemang ger Resurs de anställda i Helsingborg möjlighet att ge blod på arbetstid i samarbete med att den mobila blodbussen besöker Resurs.

TILLSAMMANS MOT EN MER HÅLLBAR OCH JÄMSTÄLLD FRAMTID

Under 2019 var Resurs huvudpartner till A Sustainable Tomorrow i Helsingborg. En hållbarhets- och framtidskonferens där aktörer från näringsliv, offentlig sektor, civilsamhälle och akademien möts för att bygga samarbeten och nätverk med syfte att öka takten i hållbarhetsarbetet regionalt. Med de globala målen som utgångspunkt genereras nya idéer och flerdimensionell samverkan som leder till ökad affärsnytta. Partnerskapet kommer fortsätta även 2020. Resurs Bank och Solid Försäkring är också medlemmar i Techella, ett regionalt nätverk som lyfter fram kvinnliga talanger inom IT och Tech.

RESPEKTEN FÖR MÄNSKLIGA RÄTTIGHETER ÄR GRUNDLÄGGANDE

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

europiska 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.

2018 signerade Resurs FN-initiativet Global Compact, vars tio principer inkluderar mänskliga rättigheter och arbetsvillkor. I samband med anslutningen uppdaterades även Resurs uppförandekod i syfte att förtydliga koncernens inställning i frågor som antidiskriminering, arbetsvillkor, tvångsarbete, barnarbete, politiska engagemang, föreningsfrihet och rätt till kollektivavtal.

INSATSER SOM SPEGLAR VERKSAMHETENS MILJÖPÅVERKAN

I väsentlighetsanalysen, som ligger till grund för de prioriteringar som görs i hållbarhetsarbetet, identifierades att verksamhetens huvudsakliga påverkan sker inom sociala och affäretiska hållbarhetsfrågor, och i mindre omfattning miljöfrågor som klimatpåverkan, energianvändning, inköp och materialanvändning. Som verksam inom den nordiska konsumentkreditmarknaden är också möjligheterna små att själv aktivt styra kapital till hållbara alternativ. Det gör att Resurs möjligheter främst bör inriktas mot att minska den egna verksamhetens indirekta miljöpåverkan, det vill säga inom scope 2 och 3.

Då de miljömässiga konsekvenserna av verksamheten respektive indirekta effekter av klimatförändringar relativt sett kan ses som låga är Resurs uppfattning att inga väsentliga risker föreligger för närvarande.

VIKTIGA STEG, OM ÄN SMÅ, MOT MINSKAD MILJÖPÅVERKAN

Resurs indirekta påverkan på miljön handlar främst om lokalernas energiförbrukning. Som riktlinje gäller att nyttja den tillgängliga energimix som finns i respektive land och i möjligast mån välja förnybar el. I mindre omfattning handlar det om de utsläpp som uppkommer vid de tjänsteresor som görs. Att göra medvetna miljöval vid inköp är prioriterat, exempelvis till de gemensamma personalutrymmena för att minska matsvinn och mängden emballage.

För att generellt öka medvetenheten om att alla bidrag, stora som små, är viktiga för att göra skillnad för miljön, finns sedan slutet av 2018 en obligatorisk miljöutbildning på Resurs Academy Online Training. Totalt under 2019 genomgick 89 procent av medarbetarna i Sverige miljöutbildningen. Runt om i verksamheten tas också lokala initiativ, till exempel utbildades medarbetarna vid finska kontoret i nyttan med sopsortering och ökad miljömedvetenhet.

Satsningen på digitala tjänster är ett sätt att minska pappersanvändningen och andelen digitala utskick ökar därför kontinuerligt. Under 2019 gick totalt 57 (48) procent av alla utskick¹ i Norden via digitala kanaler.

Presentkort är en del av Payment Solutions och Resurs Bank är en marknadsledande aktör på svenska marknaden. Under hösten 2019 lanserades ett presentkort som består av 60 procent kalk och 40 procent polypropen, vilket bidrar till högre återvinningsgrad. Ambitionen är att lansera presentkort i kalk på den norska marknaden under 2020, och i Finland och Danmark 2021.

1) Utskicken avser Resurs Bank Norden och inkluderar all avisering som görs från bankens kontosystem.

En sund kreditgivning som skapar förtroende

En ansvarsfull kreditgivning bygger på transparens och tydlighet kring de villkor som följer med en kredit, samt på att försäljning, marknadsföring och kreditprövning sker på ett ansvarsfullt sätt.

Kreditgivning är en central del av Resurs affär och för koncernens totala lönsamhet. Resurs erbjudande handlar om att ge ökad köpkraft och möjliggöra för kunden att planera sitt inköp på det sätt som passar bäst, där flexibla återbetalningsalternativ är en del av lösningen.

Att ta en kredit får också en direkt påverkan på privatekonomin. Ansvarsfull kreditgivning handlar därför om att noga väga samman dessa perspektiv och se till att underlag finns för att kunna fatta välinformerade beslut.

EN HÅRT REGLERAD MARKNAD SOM STÄLLER TYDLIGA KRAV

Kreditgivning till konsumenter är tillståndspliktig och står under Finansinspektionens tillsyn. I Resurs ansvar som kreditgivare ligger att förhindra överskuldssättning och därmed genomföra en kreditprövning som säkerställer att kunden inte lånar mer än den privatekonomiska situationen tillåter. God ordning och kontroll tillsammans med robusta interna system och processer är grundläggande men också en förutsättning för att vinna kundernas och omvärldens förtroende. För att på alla sätt minimera risken för att kunden ska drabbas av finansiella svårigheter ligger en systematisk kreditprocess till grund för alla beslut. Den kan övergripande beskrivas som:

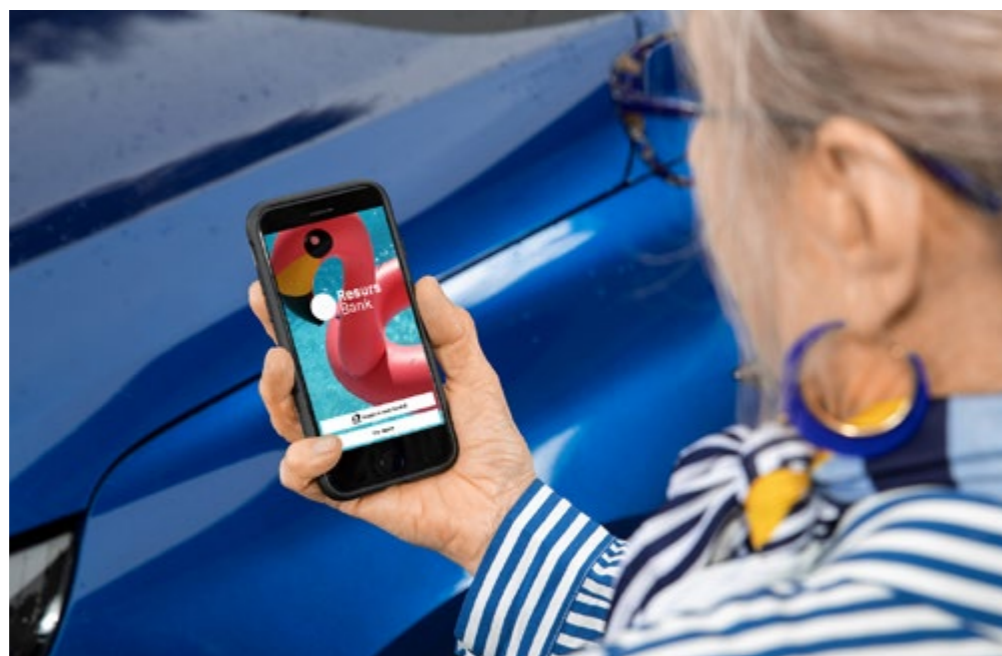
- Med hjälp av systematiska processer och statistiska modeller (scorekort) görs en riskbedömning av kundens framtida betalningsförmåga.
- Uppgifter hämtas från till exempel Upplysningscentralen (UC) i Sverige och Gjeldsregistret i Norge.

- Kunduppgifter hämtas från Resurs databas.
- Baserat på denna information paketeras ett erbjudande som balanserar kreditrisken med den totala månadskostnaden för låntagaren (räntesats och amortering).

Sammantaget ger kreditprocessen ett bra underlag för bedömningen av kundens möjligheter att fullfölja sina åtaganden och ett fördelaktigt låneerbjudande som ligger i linje med kundens ekonomiska utrymme. Under 2019 gjordes över 81 procent av försäljningen av privatlån till kunder som redan fanns i Resurs kunddatabas.

PROAKTIVT ARBETE FÖR ATT MINIMERA KREDITRISKEN

Transparent och lättillgänglig information är grundläggande för att säkerställa att låntagaren är medveten om de ekonomiska konsekvenserna av ett ingånget avtal om en kredit. Alla parter förlorar i det fall ett ärende överförs till ett inkassobolag; individen, 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.



Som en del av arbetet med att minimera inkassoöverföringarna följer och analyserar Resurs från månad till månad om kundernas riskprofil förändras för att proaktivt kunna kontakta de kunder som har fått en förhöjd risk, även innan de har missat en första betalning. Som en del av kundservicefunktionen i varje land finns därför ett antal dedikerade förinkassoteam med uppgift att kontakta, hjälpa och informera kunder som ligger efter med betalningar. Som ett första steg utreds skälet till kundens betalnings-svårigheter och därefter kan en anpassad lösning föreslås, till exempel ett lägre månadsbelopp under en viss period.

DEDIKERAT ARBETE SOM VÄSSAR KUNDRELATIONERNA

Det är ett kontinuerligt arbete som pågår med att ytterligare utveckla och förfinas kommunikationen med kunder som får betalningssvårigheter. Under 2019 upphandlades ett nytt telefonsystem som kommer tillgodose förinkassoteamen med detaljerad data om hur kunderna responderar på de proaktiva insatserna. Denna information blir sedan viktig input till hur kommunikationen kan effektiviseras genom att bättre förstå när i tiden och på vilket sätt som kunden ska kontaktas för att en betalningsuppgörelse ska kunna nås.

Att arbeta för att generellt stärka kundrelationen handlar också om att erbjuda nya tekniska betalningslösningar som Swish, betalnings-sms, e-faktura och mobil BankID, för att göra det så enkelt som möjligt för kunden att betala sin faktura eller få en påminnelse om en betalning som missats.

MEDARBETARNAS KOMPETENS CENTRAL FÖR MARKNADENS FÖRTROENDE

Medarbetare med rätt kompetens och utbildning, tillsammans med tydliga processer och behörighetsnivåer är centralt för en ansvarsfull kreditgivning. Möjligheten att bevilja krediter är reglerad i fem behörighetsnivåer som är kopplade till olika beloppsgränser enligt logiken ju högre behörighetsnivåer, desto högre krav på utbildning och erfarenhet. De interna utbildningarna sker löpande och baseras på koncernens kreditpolicy, aktuella lagar, Finansinspektionens regler och riktlinjer, samt instruktioner och kriterier för kreditgivning.

UPPFÖLJNING AV ARBETET MED ANSVARSFULL KREDITGIVNING

En sund kreditgivning bygger på att en gedigen kreditgivningsprocess finns på

plats vilken bidrar till att en bedömning av låntagarens betalningsförmåga (över tid) kan göras. I förlängningen är det också centralt att säkerställa en balans där de proaktiva insatserna för att hjälpa kunder att fullfölja sina åtaganden inte samtidigt medför att dolda kreditrisker byggs upp i banken.

För att ange ett kvalitetsmått på arbetet med en sund och ansvarsfull kreditgivning väljer Resurs att med start 2019 redovisa en egen resultatindikator. Genom att ange andelen betalningsuppgörelser som görs med kunder med betalningssvårigheter och som kunderna också klarar att fullfölja, fås ett kvalitetsmått för Resurs förmåga att analysera kundernas privatekonomiska situation. Målsättningen är att den totala andelen av betalningsuppgörelser som betalas av kunden ska vara mer än 60 procent. Utfallet för 2019 var 63 procent.

Identifierad risk	Konsekvens för	Hantering av risker
Bristande återbetalningsförmåga hos kund.	<ul style="list-style-type: none"> • Kunden får ärende överfört till externt inkassobolag. • Förlorade intäkter. • Skada för Resurs varumärke. 	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"> • Minskat kundunderlag. • Skada för Resurs varumärke. 	Analys av kundens framtida betalningsförmåga och nuvarande lånesituation. Kredit beviljas endast om kunden på goda grunder kan förväntas fullgöra sina åtagande.

Kundens rätt till integritet är av största vikt

Att skydda kundernas personliga information och värna om deras integritet är centralt för en finansiell aktör som Resurs. Kundintegritet är en självklar del i en god kundrelation och baseras på en god efterlevnad av lagar och interna regelverk som anger hur kunddata ska skyddas respektive får användas.

Resurs bedriver ett kontinuerligt arbete med att säkerställa den personliga integriteten på ett fullgott och robust sätt. Verksamheten är fullt ut anpassad i enlighet med den nya lagstiftning som trätt i kraft under de senaste åren i form av den europeiska dataskyddsförordningen GDPR och direktivet PSD2. På så sätt har såväl konsumentskyddet stärkts som att viktig kundnytta tillförts genom att var och en får större makt över hur personlig data får delas mellan finansiella aktörer. Under året gjordes i samarbete med PSD2-projektet en översyn och uppdatering av samtliga Resurs system för att säkerställa en samstämmig uppfattning och dokumentation med avseende på personuppgiftsbehandlings- och säkerhetsklassning med mera.

NY FUNKTION SOM NU ÄR EN NATURLIG DEL AV VERKSAMHETEN

Sedan 2018 finns funktionen Data Protection Officer (DPO), vars främsta uppgift är att informera, vägleda, kontrollera och dokumentera att GDPR förstås och efterlevs på varje punkt. Tillsammans med övrig expertis involveras DPO:n på ett tidigt stadium i varje ny process där personuppgifter hanteras för att säkerställa att behandlingar av personuppgifter vilar på en laglig grund samt att erforderliga säkerhetsåtgärder vidtagits. DPO:n ingår också i verksamhetens beställarforum för att säkerställa att GDPR genomsyrar den fortsatta utvecklingen av system, processer och nya produkter. Ytterligare en viktig uppgift under 2020 blir för DPO:n är att verka för att fördjupa kunskapen i organisationen genom att utbilda och informera medarbetarna.

RISKMINIMERING MED PROAKTIVT ARBETE, GOD STYRNING OCH KONTROLL

All affärsverksamhet medför risker och för Resurs handlar det framförallt om operativa informationsrisker, tillsammans med organisations- eller produktförändringar som potentiellt kan påverka informationssäkerheten. God styrning och kontroll

är därmed centralt för att minimera sårbarheten. Det handlar om ett proaktivt arbete med risk- och incidenthantering för att säkerställa en god skyddsnivå avseende information och tillgångar i alla delar av verksamheten. Det handlar även om att med hjälp av kontrollsystem fånga upp transaktioner och penningflöden som avviker från det normala, liksom tillse en god kontroll av interna behörighetsnivåer för hantering av information och utförande av tjänster.

Resurs riskkommittéer ansvarar för all incidenthantering och för att de senaste versionerna av policys och riktlinjer för kundintegritet finns publicerade på intranätet för enkel åtkomst.

ÖKAD KUNDNÖJDHET ALLTID HÖGT PRIORITERAT

Den snabba teknikutvecklingen har på många sätt bidragit till att riskerna för incidenter minskas och Resurs arbetar kontinuerligt med att identifiera ytterligare möjligheter att automatisera processer och tjänster i syfte att ge kundservice ökade möjligheter att fokusera på den direkta kunddialogen för att leverera bästa möjliga service.

Under 2019 inträffade två (tre) incidenter avseende kundintegritet och rapporterades som personuppgiftsincidenter till Datainspektionen. Bedömningen är att skadeverkan var begränsad.

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.

Proaktivt arbete för att upptäcka och förebygga

För Resurs gäller att i alla delar av verksamheten agera affärsetiskt korrekt. Resurs accepterar aldrig korruption och agerar alltid mot korruption i alla dess former.

Resurs nolltolerans 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. Resurs verksamhet är främst exponerad mot korruption genom bedrägerier, penningtvätt, terrorfinansiering samt mutbrott. Riskerna i de fyra länderna är likartade, men exponeringen ökar med storleken på marknadsandel och kundstock i respektive land.

FOKUS PÅ DET FÖREBYGGANDE ANTIKORRUPTIONSARBETET

Att motverka alla former av korruption är en ytterst prioriterad fråga och koncernens CEO tillsammans med övrig ledning är övergripande ansvariga för det förebyggande arbetet och för att resurser, processer och kontrollsystem finns på plats. Resurs uppförandekod och dess riktlinjer är grundläggande och omfattar alla anställda, personer i ledande befattningar och styrelseledamöter. Samtliga medarbetare har via intranätet tillgång till uppförandekoden, som finns på svenska, engelska och finska, med dess tillhörande policys och riktlinjer. Resurs har tre nivåer av kontrollfunktioner, de tre försvarslinjerna, för att hantera korruptionsrisker i verksamheten samt för att säkerställa att koncernen gör affärer och ingår affärsrelationer utifrån värdeskapande och etiskt riktiga grunder. Mer om gällande kontrollnivåer finns på sidan 55. Därtill hanteras Resurs internrevision av en extern resurs.

Centralt för arbetet är att ständigt bevaka trender, mönster och penningflöden för att förhindra att verksamheten utnyttjas för exempelvis penningtvätt och terrorismfinansiering. I de fall misstänkta mönster och transaktioner förekommer finns tydliga rutiner för hur rapportering ska ske. I samarbete med exempelvis Bankföreningen, Polismyndigheten och övriga kreditkortsutgivare, ges möjlighet att dela erfarenheter och kunskaper om penningtvätt och bedrägerier i banksektorn.

Under året uppdaterades den interna rutinen för att rapportera upplevda hot i kundrelationen, vad gäller processen för hur medarbetaren ska gå till väga och ansvarsfördelningen för det uppföljande arbetet.

ANONYM KANAL FÖR VISSLBLÅSARE

Medarbetare som anonymt vill rapportera att något otillbörligt skett, kan använda sig av kanalen för visseblåsning som finns på intranätet. Mottagare av visseblåsarärenden är Corporate Compliance Counsel, CHRO och Legal Counsel. En första bedömning görs huruvida ärendet faller inom kriterierna för att hanteras som ett visseblåsarärende, för att därefter eskaleras internt alternativt även externt beroende på ärendetyp. För att höja kunskapen om visseblåsarakanalen finns sedan 2018 en internutbildning i Resurs Academy Online Training tillgänglig för samtliga medarbetare.

Under 2019 rapporterades ett ärende via Resurs visseblåsar kanal. Ärendet bedömdes inte utgöra ett visseblåsarärende och någon utredning inleddes därför inte.

PROAKTIVA UTBILDNINGSSATSER FÖR ATT MOTVERKA KORRUPTION

Att medarbetarna är medvetna om risk-exponeringen mot korruption och vilka rutiner som gäller för rapportering är centralt. Prioriterat är därför att kontinuerligt utbilda medarbetare i hur korruption ska motverkas och utveckla kunskaper som gör det lättare att uppfatta varningstecken. Ett antal online-utbildningar finns som stöd och vägledning, till exempel:

- Obligatorisk online-utbildning i Resurs uppförandekod, vilken även ingår i introduktionsutbildning för nyanställda. Totalt under året genomförde 87 procent av medarbetarna utbildningen i uppförandekoden.
- Obligatorisk online-utbildning om motverkande av penningtvätt, som samtliga nyanställda måste genomföra inom de första åtta veckorna som anställda.
- Online-utbildning i bekämpning av mutor.
- Online-utbildning om visseblåsarakanalen.

Dessa kompletteras med riktade utbildningsinsatser för att möta specifika behov och utmanande situationer, till exempel inom koncernens säljavelningar. Medarbetarna erbjuds även utbildningsspår med fokus på bankregulatorisk utbildning, som inkluderar penningtvätt.

Under året genomgick totalt 604 (662) medarbetare, motsvarande 78,5 (85,6) procent, online-utbildning om antikorrup-tion med fokus på penningtvätt och bekämpning av mutor.

Samtliga ledande befattningshavare informerades om, alternativt genomgick, online-utbildningar med fokus på antikorrup-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. Utbildning i bekämpning av mutor.
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. Visseblåsarfunktion.

1) Styrningen av Resurs hållbarhetsarbete, se sidorna 122-123.

Om hållbarhetsredovisningen

Detta är Resurs tredje hållbarhetsredovisning och den 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 enligt sidan 26.

Hållbarhetsredovisningens innehåll baseras på den väsentlighetsanalys som gjordes under 2017, vilken är fortsatt vägledande för valet av koncernens mest väsentliga hållbarhetsfrågor.

Resurs hållbarhetsredovisning görs årligen och täcker ett kalenderår. Den senaste hållbarhetsredovisningen för 2018 publicerades den 19 mars 2019. 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, medarbetare och investerare 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.

POSITION GREEN

Under 2019 påbörjades implementeringen av Position Green, det nya verktyget för rapportering av hållbarhetsdata. Det innebär en mer systematisk hantering av verksamhetens hållbarhetsdata framöver, och därmed ökad kvalitet, spårbarhet och uppföljning av data över tid.

KONTAKT

För frågor om koncernens hållbarhetsrapport, kontakta gärna Eva Brike, Chief Human Resources Officer and Sustainability Director för Resurs, e-post: 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, 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
KUNDER	Kundmöten Kundservice Sociala medier Enkäter	Digitala tjänster så som omnilösning och smidiga funktioner i bankapp 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
MEDARBETARE	Väsentlighetsanalys Medarbetarsamtal 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 Hållbarhetskommitté Riktlinjer/policy för mångfald och likabehandling Hälsofrämjande insatser
PARTNERS 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
ÄGARE Shareholders, Investors and analysts	Väsentlighetsanalys Investermöten Roadshows 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.

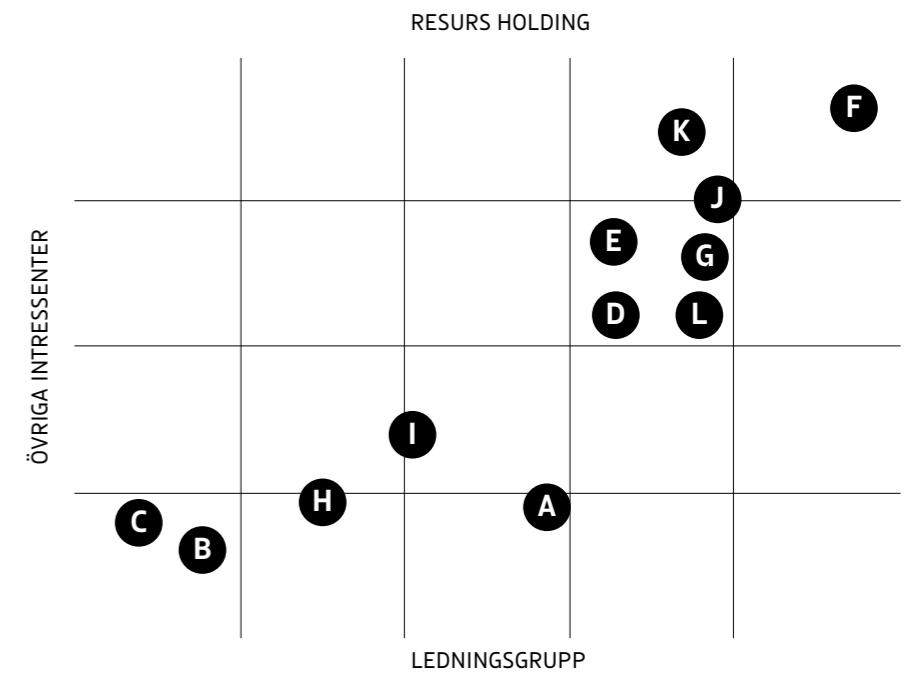
För att säkerställa att arbetet täckte hela koncernens verksamhet, deltog representanter från ett flertal koncernfunktioner. Med vägledning av kartläggningens resultat

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 ömsesidig 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 därefter 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 vara de viktigaste frågorna. 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. För 2019 års rapportering tillfördes två egna resultatindikatorer för att öka möjligheten att validera utvecklingen inom Ansvarsfull kreditgivning och Socialt ansvarstagande.

Styrning av Resurs hållbarhetsarbete

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

Utgångspunkten är att i alla delar följa respektive länders 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 och Trustworthy – vilka är väl förankrade runt om i verksamheten.

HÅLLBARHETSSTYRNING OCH ANSVAR

Den övergripande strategiska inriktningen för Resurs hållbarhetsarbete fastställs av koncernledningen. Resurs koncernchef är ytterst ansvarig för hållbarhetsfrågorna. Som en länk mellan det operativa och strategiska hållbarhetsarbetet finns Resurs hållbarhetskommitté, som ansvarar för att initiera, driva och följa upp det operativa hållbarhetsarbetet med målsättningen

att säkerställa en efterlevnad av koncernens långsiktiga åtaganden.

I koncernens hållbarhetskommitté ingår totalt tio medarbetare från Customer Experience, Marketing, HR, Kundservice, Facility, Consumer Market, Legal och Finance. Kommittén sammanträder fyra gånger om året och rapporterar direkt till Chief Human Resources Officer and Sustainability Director. Under 2019 startades även en lokal hållbarhetskommitté i Finland.

UPPFÖRANDEKODEN – RESURS ÖVERGRIPANDE STYRINSTRUMENT

Sedan 2018 är Resurs anslutet till FN:s initiativ för ansvarsfullt företagande, Global Compact. Det innebär att koncernen både tar ställning för initiativet och stödjer och arbetar för dess tio principer. I Resurs uppförandekod, som tar fasta på dessa tio principer, tydliggörs bland annat synen på affäretik, 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 affäretiskt 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 in-

vesterare 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 värdeskapande 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- respektive riskkontrollfunktioner samt försäkringsverksamhetens aktuariefunktion. Dessa har en oberoende ställning och rapporterar regelbundet såväl skriftligen som muntligen till respektive VD, riskkommitté, 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.

Riskkommittéerna, där ledande befattningshavare medverkar, övervakar och identifierar risker i verksamheten samt arbetar proaktivt med potentiella risker och med att följa upp redan identifierade risker och 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 effektivt och ändamålsenligt hantera identifierade risker i processen.

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 olika 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 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 tjänstebilar.

STYRNING; SOCIALT ANSVARSTAGANDE

Resurs hållbarhetskommitté ansvarar för att driva, följa upp och rapportera koncernens hållbarhetsarbete. Ett ansvar som även inkluderar arbetet med att kontinuerligt utveckla och bredda inriktningen för koncernens sociala ansvarstagande samt skapa nya samarbeten och nätverk inom relevanta områden.

POLICYS OCH RIKTLINJER I ETT URVAL:

- Riktlinjer för mångfald och likabehandling
- Riktlinjer mot kränkande särbehandling
- Riktlinjer avseende fysisk säkerhet
- Riktlinjer löner
- Policy för styrning, hantering och kontroll av risker
- Policy för informationssäkerhet
- Kreditpolicy
- Visselblåsarpolicy
- 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
GRI 101 GRUND			
GRI 102 GENERELLA STANDARDUPPLYSNINGAR (NIVÅ CORE) (2016)			
102-1	Organisationens namn	Omslag	
102-2	Aktiviteter, varumärke, produkter och tjänster	3, 23	
102-3	Lokalisering av huvudkontoret	62	
102-4	Länder där verksamhet bedrivs	3	
102-5	Ägarstruktur och bolagsform	3, 46	
102-6	Marknadsnärvaro	3, 16-17	
102-7	Organisationens storlek och omfattning	3, 16-17, 29, 42-43, 48-49	
102-8	Information om anställda	29, 31	
102-9	Beskrivning av företagets leverantörskedja	22	
102-10	Väsentliga förändringar i organisationen och dess leverantörskedja	4-5	
102-11	Försiktighetsprincipen	120	
102-12	Externa riktlinjer som efterlevs	8, 27	
102-13	Medlemskap i organisationer	120	
102-14	Uttalande från högsta beslutsfattare	7-10	
102-15	Centrala risker och påverkan	31, 35, 36, 37, 45, 67-77	
102-16	Organisationens värderingar och uppförandekoder	28, 122	
102-18	Struktur för styrning	27, 51-55, 122-123	
102-40	Förteckning av intressenter som organisationen har en dialog med	14, 120	
102-41	Antal anställda som omfattas av kollektivavtal	31	
102-42	Princip för att identifiera intressenter	14, 120	
102-43	Organisationens metod för intressentdialog	14, 120	
102-44	Frågor som lyfts fram av intressenterna	14, 120	
102-45	Affärsenheter som inkluderas i redovisningen	42	
102-46	Process för att fastställa redovisningsinnehåll och avgränsningar	121	
102-47	Frågor som identifierats som väsentliga	121	
102-48	Förändringar av information	-	Inga väsentliga förändringar
102-49	Förändringar i redovisningen	121	
102-50	Redovisningsperiod	120	
102-51	Datum för senaste redovisning	120	
102-52	Rapporteringscykel	120	
102-53	Kontaktuppgifter för frågor om redovisningen	120	
102-54	Tillämpningsnivå enligt GRI	120	
102-55	GRI-index	124 - 125	
102-56	Extern bestyrkande	-	Koncernens hållbarhetsredovisning är inte externt granskad enligt GRI

ÄMNESSPECIFIKA UPPLYSNINGAR

Nummer	Benämning	Sid	Kommentar
GRI 103 STYRNING (2016) Se respektive ämnesspecifik upplysning			
GRI 205 ANTI-KORRUPTION (2016)			
103-1	Förklaring till den väsentliga hållbarhetsfrågan och dess avgränsningar	26, 37, 120-121	
103-2	Hållbarhetsstyrning	122-123	
103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrning	122-123	
205-2	Kommunikation och träning inom principer och riktlinjer för anti-korruption	37	
GRI 405 MÅNGFALD OCH JÄMSTÄLLDHET (2016)			
103-1	Förklaring till den väsentliga hållbarhetsfrågan och dess avgränsningar	26, 30, 120-121	
103-2	Hållbarhetsstyrning	122-123	
103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrning	122-123	
405-1	Mångfald inom styrande organ och bland anställda	31	
GRI 418 KUNDINTEGRITET (2016)			
103-1	Förklaring till den väsentliga hållbarhetsfrågan och dess avgränsningar	26, 36, 120-121	
103-2	Hållbarhetsstyrning	122-123	
103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrning	122-123	
418-1	Klagomål gällande kundintegritet	36	Fullständig information ej tillgänglig. Förmärvarande mäter/följer inte Resurs klagomål ur ett strikt integritetsperspektiv.
EGEN UPPLYSNING ANSVARSFULL KREDITGIVNING			
103-1	Förklaring till den väsentliga hållbarhetsfrågan och dess avgränsningar	26, 34, 120-121	
103-2	Hållbarhetsstyrning	122-123	
103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrning	122-123	
Egen	Den totala andelen av betalningsuppställningar som betalas av kunden	35	
EGEN UPPLYSNING SOCIALT ANSVARSTAGANDE			
103-1	Förklaring till den väsentliga hållbarhetsfrågan och dess avgränsningar	26, 32, 120-121	
103-2	Hållbarhetsstyrning	122-123	
103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrning	122-123	
Egen	Antal medarbetare som väljer att göra en insats som volontärer	32	I årets siffror ingår endast den svenska delen av verksamheten.

INDEX FÖR HÅLLBARHETSRAPPORT ENLIGT ÅRL 6 KAP 11§

	UPPLYSNING	SIDHÄNVISNING
Övergripande	Affärsmodell	22
Sociala förhållanden och personal	Styrning och policys Risker, hantering och resultat	122-123 28-31
Respekt för mänskliga rättigheter	Styrning och policys Risker, hantering och resultat	122-123 33
Motverkande av korruption	Styrning och policys Risker, hantering och resultat	122-123 37
Miljö	Styrning och policys Risker, hantering och resultat	122-123 33

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 22, 28-31, 33, 37 samt 122-123 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 17 mars 2020
Ernst & Young AB

Niklas Paulsson
Auktoriserad revisor

Information om årsstämman 2020

RESURS HOLDINGS ÅRSSTÄMMA KOMMER ATT ÄGA RUM DEN 29 APRIL 2020 KLOCKAN 10:30 PÅ DUNKERS KULTURHUS, KUNGSGATAN 11 I HELSINGBORG.

Kallelse till årsstämman finns tillgänglig på Resurs Holdings hemsida www.resursholding.se från och med 24 mars 2020

För rätt att delta i stämman och äga rösträtt måste aktieägare dels vara införd i den av Euroclear Sweden förda aktieboken torsdagen den 23 april 2020, dels anmäla sig till stämman senast den 23 april 2020.

Anmälan om deltagande kan lämnas:

- på hemsidan www.resursholding.se,
- på telefon 08-402 91 71 vardagar klockar 10.00-16.00, eller
- per post till Resurs Holding AB, "Årsstämma, c/o Euroclear Sweden, Box 191, 101 23 Stockholm

Utdelning

Styrelsen föreslår att årsstämman 2020 beslutar om en vinstutdelning om 2,10 SEK (1,95 SEK) per aktie. Enligt bolagets modell med halvårsvisa utdelningar gjordes hösten 2019 en vinstutdelning om 1,80 SEK (1,65 SEK) per aktie. Sista dag för handel med bolagets aktier inklusive rätt till utdelning är 29 april 2020. Avstämningsdag föreslås bli den 4 maj 2020 och föreslagen utdelningen betalas ut den 7 maj 2020.