

# Hållbarhetsredovisning 2016

**Handelsbanken**

# Kort om **banken**

Handelsbanken är en fullsortimentsbank för både privat- och företagskunder. Banken har ett rikstäckande kontorsnät i Sverige, Storbritannien, Danmark, Finland, Norge och Nederländerna. Handelsbanken ser dessa länder som sina hemmamarknader. Handelsbanken grundades 1871 och har verksamhet i fler än 20 länder.

## Över 800

kontor på våra sex hemmamarknader.

Handelsbanken har under lång tid haft **betydligt lägre kreditförluster än jämförbara banker.**

## 40%

av cheferna i koncernen är kvinnor.

## 145

år av tillgänglighet.

## Nöjdare kunder

än genomsnittet för branschen på alla våra sex hemmamarknader.

Källa: SKI/EPSI.

Handelsbanken har arrangerat gröna obligationer för sju aktörer under året.



Handelsbankenkoncernen	2016	2015
Medelantal anställda	11 759	11 819
varav i Sverige	7 046	7 263
varav i övriga hemmamarknader	4 326	4 144
varav utanför hemmamarknaderna	387	412

Handelsbankenkoncernen	2016	2015
Resultat före kreditförluster, mkr	22 325	22 065
Kreditförluster, netto, mkr	-1 724	-1 597
Rörelseresultat, mkr	20 633	20 475
Räntabilitet på eget kapital för total verksamhet	13,1%	13,5%
Kreditförlustnivå	0,09%	0,09%



FTSE4Good



WE SUPPORT



31% av fondvolymen hos bankens egna förvaltade fonder

har särskilda hållbarhets-kriterier och går under namnet Criteriafonder.



Närmare två tredjedelar av bankens egna aktiefonder redovisar sina koldioxidavtryck.

45 år

i rad med bättre lönsamhet än genomsnittet för jämförbara banker på hemmamarknaderna.

### Rating den 31 december 2016

	Långfristig	Kortfristig	Counter-party risk assessment
Standard & Poor's	AA-	A-1+	
Fitch	AA	F1+	
Moody's	Aa2	P-1	Aa1
DBRS	AA (low)		

# Innehåll

## HÅLLBARHETSREDOVISNING

Vd-ord	2
Bankens idé och arbetssätt	4
Väsentliga hållbarhetsfrågor	6
Banken och kunderna	8
Banken i samhället	13
Bankens indirekta påverkan	20
Banken som arbetsgivare	26
Bankens affärskultur	32
Banken som investering	35

## HÅLLBARHETSSTYRNING

Vår syn på hållbarhet	39
Organisation för hållbarhet	39
Intressentdialog	39
Bolagsstyrning i sammandrag	41
Fakta: Ekonomi	41
Fakta: Medarbetare	43
Fakta: Affärsetik	44
Fakta: Modern Slavery Act Statement	45
Fakta: Ekvatorprinciperna	46
Fakta: Miljö	46
Initiativ, utmärkelser, undersökningar och hållbarhetsindex	48
Innehåll och avgränsningar	52
GRI-index	53
Revisors rapport	56

### Om den här redovisningen

Denna redovisning beskriver hur Handelsbanken arbetar med sina viktigaste hållbarhetsfrågor. Den första delen av redovisningen är strukturerad efter Handelsbankens mest väsentliga hållbarhetsfrågor, och beskriver arbetet och händelser under året. Kompletterande fördjupningar och viss data som efterfrågas av olika målgrupper finns redovisad i den del som kallas Hållbarhetsstyrning.

Detta är Handelsbankens sjunde hållbarhetsredovisning enligt Global Reporting Initiatives (GRI) riktlinjer för rapportering och omfattar aktiviteter och resultat för 2016 enligt G4. Informationen avser koncernen om inte annat anges. Handelsbankens redovisning uppfyller nivå "Core", vilket bekräftas av bankens externa revisorer. Se revisors rapport på sidan 56.

Ett fullständigt innehållsindex enligt GRI finns på sidorna 53–55.

Redovisningen utgör Handelsbankens Communication on Progress till FN:s Global Compact.

Svenska Handelsbanken AB (publ)  
Organisationsnummer: 502007-7862  
Styrelsens säte: Stockholm  
handelsbanken.se

This report is also available in English.

# Vår modell fungerar både lokalt och digitalt

Jag heter Anders Bouvin och jag är sedan i somras ny verkställande direktör och koncernchef för Handelsbanken. Jag har arbetat 32 år i banken och kommer närmast från rollen som chef för Handelsbanken i Storbritannien.

Detta är alltså mitt första vd-ord och jag vill redan nu slå fast att den som till äventyrs väntar sig ett epos fyllt med nya, djärva företagsmål, skarpa strategiskiften och kraftfulla förändringar i vår affärsmodell kommer bli en smula besviken.

Vårt företagsmål ligger fast. Det vill säga att vår räntabilitet ska vara bättre än genomsnittet för våra konkurrenter. Detta ska nås genom att vi har lägre kostnader och nöjdare kunder än de andra bankerna.

Vi nådde detta mål även under 2016, det 45:e året i rad.

Men tiderna förändras – är det ändå inte dags för nya strategier? Låt mig först konstatera att tiderna har alltid förändrats, varje generation har brottats med sina utmaningar, sina paradigmskiften, sina tekniksprång. När vi satte upp vårt företagsmål för dryga fyra decennier sedan hade våra kontor precis börjat få sina första dataterminaler, vi erbjöd åtskilliga produkter och tjänster som i dag inte längre efterfrågas och därför inte finns kvar.

Handelsbanken förändras hela tiden, i takt med våra kunders krav. Därför ligger vi i dag väldigt långt framme i vår digitalisering, eftersom våra kunder numera föredrar att göra fler ärenden via sina smartphones eller sina datorer. Samtidigt har vi kvar våra kontor, med stark lokal förankring och stort självbestämmande – eftersom våra kunder fortfarande då och då vill möta och göra affärer med någon de känner igen, har förtroende för och som kan fatta beslut.

”Vårt sätt att arbeta är strikt decentraliserat, den som sitter närmast kunden och marknaden bestämmer.”

Jag vet inte om det ska kallas en strategi – men det är så vår modell fungerar. I stort sett alla förändringar sker utifrån kundbehov, som identifieras av våra kontor – ofta i personliga möten – på den lokala marknaden. Vårt sätt att arbeta är strikt decentraliserat, den som sitter närmast kunden och marknaden bestämmer.

Vår affärsmodell och vårt sätt att arbeta på bygger nämligen på ett fundamentalt humanistiskt synsätt. Vi är övertygade om att alla människor vill göra ett bra jobb. Om man därför låter medarbetare ta beslut i alla de frågor som de överblickar i sitt dagliga arbete, så kommer de beslut de fattar att vara långt mera rätt än om besluten hade tagits på huvudkontoret, långt borta från kunden och affären.

Dessutom uppskattar våra kunder lokalt beslutsfattande, att ha direkt tillgång till den person i banken som bestämmer.

Således är den bank vi är i dag ett resultat av oändligt många beslut, som tagits genom åren runt om hela organisationen. Beslut som alla haft sin utgångspunkt i kunderna: kundernas behov och kundernas förväntningar.

Att lyssna på våra kunder har hjälpt oss styra rätt i många kniviga beslutssituationer. Vad gäller frågan om de lokala kontorens vara eller icke vara i en värld där kunderna väljer allt oftare att möta banken digitalt, har vi i banken än en gång lyssnat på våra kunder. Och budskapet är entydigt: kunder vill ha möjlighet att träffa banken både via digitala media, såväl

som på de lokala bankkontoren beroende på vad som passar kunden bäst vid varje enskilt tillfälle.

Våra kunder är både lokala och digitala. Därför är vi det också.

Vår decentraliserade modell lägger också grunden för vår lönsamhet. När alla känner delaktighet och tar ansvar resulterar detta i fler kloka beslut, som ger lägre kostnader, nöjdare kunder och högre lönsamhet. Att ha god lönsamhet ger oss stabila finanser – vilket i sin tur ger oss möjligheter att växa. Det gör vi bland annat genom att etablera kontor på orter där vi inte redan finns. Framförallt sker detta på våra nyaste hemmarknader; Nederländerna och Storbritannien där vi nu har 25 respektive 206 kontor.

”Våra kunder är både lokala och digitala. Därför är vi det också.”

Men vi växer inte enbart genom att öppna nya kontor – vi växer också genom att våra befintliga kontor vinner nya kunder och nya affärer. Här ger våra stabila finanser oss en komparativ fördel: vi behöver aldrig tacka nej till en affär vi och kunden vill göra – alldeles oavsett konjunktur och omvärldsläge.

Det ger en förutsägbarhet för våra kunder – de vet att de kan räkna med oss, även i perioder då övriga aktörer har dragit sig undan. På så vis bygger vi starka och långsiktiga relationer med våra kunder.

Detta är en grundbult i hur vi vill driva vår bank. Det vi gör, gör vi grundligt, uthålligt och långsiktigt.

Vi ska vara en tillgång i det samhälle vi verkar, aldrig en börda. Vi har under den senaste finanskrisen, till skillnad mot våra konkurrenter, inte behövt ta hjälp av vare sig centralbanker, skattebetalare eller aktieägare. Tvärtom har vi under många år varit en av de största skattebetalarna i Sverige.

Banker som får problem – och därmed blir en belastning för samhället – har ofta det gemensamt att man tagit för stora risker. Handelsbanken har en mycket strikt syn på risk. Vi ändrar inte vår kreditbedömning beroende på konjunkturläge; en dålig kredit är det, även i goda tider. Kreditförluster är ett elände – inte bara för banken, som förlorar pengar, men framförallt för den som får sin privatekonomi slagen i spillror eller för företaget som hamnar på obestånd.

”När alla känner delaktighet och tar ansvar resulterar detta i fler kloka beslut, som ger lägre kostnader, nöjdare kunder och högre lönsamhet.”

Vi vill på olika sätt medverka till en mer hållbar utveckling i vår omvärld. Inte bara i vår kreditgivning, utan även i hur vi placerar våra kunders sparpengar. Dessutom, självklart, genom hur vi arbetar och verkar i vår egen



vardag, där bland annat våra bankkontor tar – eller medverkar i – olika lokala initiativ. Detta är frågor som vi arbetar mycket strukturerat med, hållbarhet har länge varit en naturlig del av vår värdegrund.

Handelsbanken stödjer därför fortsatt också helhjärtat internationella initiativ för hållbart företagande, bland annat Principer för ansvarsfulla investeringar (PRI) och FN:s Global Compact, vars principer för mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och affärsetik ligger helt i linje med bankens värderingar, arbetssätt och riktlinjer.

Arbetet med jämställdhet och mångfald fortsätter. Personligen tycker jag att vi alltid kan bli lite bättre här – detta är grundläggande humanistiska frågor, men också en mycket viktigt affärsfråga. I vår bank, där alla medarbetare har – och tar – ett så stort ansvar, så får aldrig kön, etnicitet eller något annat helt ovidkommande vara ett hinder vid rekrytering, i karriären eller vad gäller personlig utveckling. Vi har inte råd att missa talangerna.

Handelsbankens fortsatta framgång bygger nämligen på kompetenta medarbetares vilja och förmåga att även i framtiden fatta alla dessa kloka beslut som gjort oss till vad vi är i dag.

Det är så vi driver vår bank, Handelsbanken.

Resultatet det gångna året blev 16,2 miljarder kronor, en avkastning – räntabilitet – på eget kapital motsvarande 13,1 procent. Detta innebär, som sagt, att vi för 45:e året i rad når vårt företagsmål, med en högre lönsamhet än snittet för våra konkurrenter.

Vi har också nöjdare kunder och enligt kreditvärderingsinstitutet också stabilare finanser än våra konkurrenter. Vi är en av en handfull banker i hela världen med högst kreditbetyg och ingen bank på våra hemmamarknader har högre rating än vi.

Så, som ni säkert förstår, kommer jag inte genomföra några radikala förändringar i vår affärsmodell. Den fungerar – och utvecklas – alldeles utmärkt. Men det betyder inte att vi står still. Tvärtom. Som sagt, hela affärsmodellen bygger på att vi hela tiden förändras, i takt med omvärlden.

Vi ska fortsätta att möta våra kunders krav, behov och förväntningar på oss som bank och jobba ännu hårdare för att bli ännu mera Handelsbanken, varje dag, överallt. Precis som vi gjort det gångna året. Precis som vi alltid gjort.

---

**”Vi ska fortsätta att möta våra kunders krav, behov och förväntningar på oss som bank och jobba ännu hårdare för att bli ännu mera Handelsbanken, varje dag, överallt.”**

---

Detta kan vi göra tack vare alla våra medarbetare, som varje dag tar alla dessa viktiga affärsbeslut, bygger relationer, vinner fler och nöjdare kunder. Därför vill jag rikta ett stort tack till er alla för det gångna årets gedigna insatser.

Tack också till alla ni som valt Handelsbanken, tack för förtroendet. Jag lovar att vi ska göra vårt yttersta för att motsvara – eller ännu hellre – överträffa era förväntningar.

Stockholm i februari 2017

Anders Bouvin, verkställande direktör och koncernchef



# Vår idé och arbetssätt

Handelsbanken är en fullsortimentsbank med ett decentraliserat arbetssätt och stark lokal närvaro genom landsomfattande kontorsnät. Vi lägger stor vikt vid tillgänglighet och långsiktiga kundrelationer där det personliga mötet med våra kunder är centralt.

## Långsiktighet

Långsiktiga affärsrelationer, lågt risktagande och kostnadsmedvetenhet är hörnstenar i Handelsbankens affärskultur, och lägger grunden för att en framgångsrik bankverksamhet bedrivs på ett ansvarsfullt och hållbart sätt.

Handelsbanken har bedrivit bankverksamhet sedan 1871 och har den äldsta noterade aktien på Stockholmsbörsen. Handelsbankens mål är att ha bättre lönsamhet än genomsnittet för jämförbara banker på hemmamarknaderna. Målet ska främst nås genom nöjdare kunder och lägre kostnader än konkurrenterna.

Vår idé om hur vi ska driva vår bank bygger i grunden på tilltro och respekt för den enskilde individen. Därför är vi decentraliserade. Detta arbetssätt skapar bättre och snabbare beslut nära kunden samt delaktighet och möjlighet för våra medarbetare att påverka och göra ett ännu bättre arbete, vilket i sin tur bidrar till att banken får nöjdare kunder.

**”I stort sett alla viktiga affärsbeslut tas nära kunden på något av våra över 800 lokala bankkontor på våra sex hemmamarknader.”**

En bank bygger hela sin affär på förtroende. Våra kunder har valt oss därför att de litar på oss och har förtroende för vårt sätt att driva bank. I korthet handlar det om att våra kunder fäster stor vikt vid att vi är tillgängliga, enkla att ha att göra med samt att vårt sätt att bemöta kunderna präglas av förståelse och omtanke.

Lite förenklat utgörs grunden för vårt sätt att bygga och driva Handelsbanken av flera viktiga fundament.

## Nöjda kunder

I stort sett alla viktiga affärsbeslut tas nära kunden på något av våra över 800 lokala bankkontor på våra sex hemmamarknader. Det bidrar till bättre beslut och nöjdare kunder: våra kunder får träffa den som bestämmer – inte ett ombud. Det är en god förutsättning för bra kundmöten, både på våra kontor och på våra övriga mötesplatser. Kundens förtroende byggs på lång sikt, men vinnns och vårdas vid varje kundmöte. Genom att vinna kundernas förtroende blir Handelsbanken kundens naturliga val som leverantör av finansiella tjänster.

### Tillgänglighet, enkelhet och omtanke

Våra kunder uppskattar att vi finns lokalt, att vi känner dem och den lokala marknaden, samt att vi tar våra affärsbeslut just där, lokalt tillsammans med kunden. Samtidigt förväntar sig våra kunder att de kan göra sina bankaffärer när och var de vill. Därför fortsätter vi hela tiden att utveckla och förbättra vår tillgänglighet och våra digitala mötesplatser på samtliga hemmamarknader, så att kunden kan besöka kontoret till exempel i sin smartphone, på surfplattan eller i sin dator. Vi brukar säga att vi ska ge våra kunder ”alla nycklarna till banken”. På flera hemmamarknader erbjuder vi även våra kunder personlig teknisk support dygnet runt. I Sverige kan våra kunder dessutom få personlig service av banktjänstemän via telefon, dygnet runt, året om.

När kunden tar kontakt med oss ska mötet vara enkelt och obyråkratiskt. Vi strävar efter att kunden ska kunna göra samma typ av affärer med banken oavsett mötesplats. Därför arbetar vi ständigt med att utveckla och förbättra bankens tekniska lösningar.

Allt banken gör syftar till att skapa bästa möjliga förutsättningar för bra kundmöten. Det är med bra kundmöten banken inleder, bevarar och utvecklar goda långsiktiga kundrelationer.

Kundmötet innebär inte bara att vi ska lösa kundens vardagsärenden på ett enkelt sätt. Vi har alltid kundens behov i fokus och strävar efter att kunden ska uppleva att vår service präglas av omtanke.

Koncern-  
gemensamma  
enheter och staber

Koncern-  
gemensamma  
affärsområden

Lands-  
organisationer  
och regionala  
huvudkontor

Kontor

KUND

### Så här är vi organiserade

Handelsbankens sätt att arbeta kan enkelt beskrivas med en pil där all verksamhet är inriktad mot kunden. Kontoren är närmast kunden och ansvarar för bankens kunder på sin lokala marknad. Varje hemmamarknad har sin egen landsorganisation med lönsamhetsansvar för kontorsrörelsen i respektive land. För att våra kunderbjudanden ska hålla hög kvalitet har vi ett antal koncerngemensamma affärsområden där produktägare tar fram och utvecklar våra produkter och lösningar. På det centrala huvudkontoret finns också koncerngemensamma enheter och staber som har ett övergripande ansvar för olika funktioner i banken.

### Kontoret är banken

Handelsbanken är geografiskt organiserad för att skapa bästa möjliga förutsättningar för relationer med våra kunder.

I Handelsbanken har det lokala kontoret alltid kundansvaret, oavsett hur, var och när kunden kontaktar banken. Verksamheten leds av en kontorschef, som är ansvarig för hela bankaffären inom sitt lokala verksamhetsområde. Kontorens självständighet ger en mycket stark lokal förankring med långsiktiga kundrelationer. Korta beslutsvägar ger också en snabbare anpassningsförmåga till olika förändringar på lokala marknader och möjlighet att snabbt ta tillvara nya affärsmöjligheter.

### Skickliga medarbetare

Handelsbankens decentraliserade arbetssätt innebär att vi ger våra medarbetare stort ansvar och stora befogenheter att ta beslut i alla typer av frågor som är av betydelse för kunden. Denna höga grad av förtroende grundar sig på en övertygelse om människans vilja och förmåga att hela tiden bli lite skickligare i sitt arbete och sträva efter att söka och lösa nya utmaningar.

Banken har en långsiktig syn på relationer till såväl kunder som medarbetare, och ser varje rekrytering som betydelsefull och långvarig. Medarbetare med lång erfarenhet och med stora kunskaper från hela banken bidrar väsentligt till att banken har nöjda kunder. För att behålla medarbetare krävs rätt förutsättningar för att utvecklas i arbetet samt att medarbetaren bemöts utifrån den fas i livet som hon eller han befinner sig i.



### Heltäckande sortiment

En viktig förutsättning för lyckade kundmöten är att Handelsbanken erbjuder ett heltäckande sortiment av produkter och tjänster för att möta alla våra kunders olika finansiella behov. Vi delar inte upp kunderna i olika segment eller riktar in oss inom särskilda produkt- eller tjänsteområden. Det är den enskilde kundens unika behov som styr.

### Vårt bästa råd

Banken utgår från kundens behov och vi ser till kundens hela situation och förutsättningar. Med vårt bästa råd bygger vi förtroendefulla, långsiktiga relationer med varje kund.

Vi ger alltid vårt bästa råd till kunden utan att snegla på vad som kortsiktigt är den mest lönsamma produkten för Handelsbanken.

*”När kunden tar kontakt med oss ska mötet vara enkelt och obyråkratiskt.”*

## Lönsamhet före volym

Våra medarbetare som möter kunden har inte rörlig ersättning, varken i form av bonus eller provisioner, och saknar därför personliga ekonomiska incitament att försöka övertyga kunden om att en viss tjänst eller produkt passar bäst. Det finns heller inga volymkrav, budgetar eller centralt bestämda säljmål i banken. Istället mäter banken sin framgång i kundnöjdhet, kostnadseffektivitet och lönsamhet.

Handelsbanken når en högre lönsamhet genom att driva banken mer effektivt och därmed till lägre kostnad än jämförbara banker på hemmamarknaderna. Hög lönsamhet betyder således inte att Handelsbankens kunder betalar mer.

## Organisk tillväxt

För att Handelsbanken långsiktigt ska bevara hög lönsamhet krävs också tillväxt. Handelsbanken växer, främst genom att öppna kontor på orter där banken inte tidigare varit verksam. På så sätt växer Handelsbanken kund för kund, kontor för kontor. Denna organiska tillväxtmodell innebär att Handelsbanken kan växa med låg risk och god kontroll på kostnaderna. Såväl sättet att arbeta som sättet att växa har visat sig fungera på allt fler orter och i allt fler länder. Handelsbanken har rikstäckande kontornät på bankens sex hemmamarknader: Sverige, Storbritannien, Danmark, Finland, Norge och Nederländerna.



Kontoret i Hull | Storbritannien

## Låg risktolerans

Handelsbanken har låg risktolerans. Bankens strikta förhållningssätt till risk innebär att banken medvetet undviker att delta i affärer med hög risk, även om ersättningen för ögonblicket är hög. Den låga risktoleransen upprätthålls genom en stark riskkultur som är uthållig över tiden och som gäller på alla områden i koncernen.

Bankens affärsmodell fokuserar på att ta kreditrisker i kontorsrörelsen. De enda risker vi är beredda att ta är kreditrisker, och då till kunder som vi känner väl och som vi bygger långsiktiga relationer med. Målsättningen är därför att minimera övriga risker, till exempel marknadsrisker, i syfte att ha en affärsmodell som är oberoende av förändringar i konjunkturcykeln. Positionstagande i bankens affärsverksamhet är bara accepterat i kunddrivna affärer och enbart inom strikt definierade limiter.

# Fokus på det väsentliga

Inom Handelsbanken råder enkla och tydliga principer, vi växer kund för kund, kontor för kontor och med långsiktighet och stabilitet i alla våra relationer – såväl interna som externa. Resultatet är en lönsam och stabil tillväxt som skapar värde för våra ägare och bygger förtroende för oss som samhällsaktör.

Handelsbankens mål är att ha bättre lönsamhet än genomsnittet för jämförbara banker på hemmamarknaderna. Vår erfarenhet är att lönsamhet kommer när vi fokuserar på rätt saker – genom att göra rätt för kunden, för medarbetarna och för samhället.

Det är viktigt att vi löpande håller oss uppdaterade om de önskemål och krav som våra intressenter har på Handelsbanken. Utöver de tusentals dialoger som banken kontinuerligt för med våra intressenter, har vi under 2015 och 2016 även genomfört en fördjupad intressentdialog på våra sex hemmamarknader som ett led i arbetet med att definiera bankens mest väsentliga hållbarhetsfrågor. För att tydliggöra utfallet av dessa, både internt och externt, har vi grupperat dem i sex olika delområden:

- banken och kunderna
- banken i samhället
- bankens indirekta påverkan
- banken som arbetsgivare
- bankens affärskultur
- banken som investering.

Vårt övergripande mål om lönsamhet ger Handelsbanken förutsättningar att agera långsiktigt, och genom att agera långsiktigt blir vi också lönsamma. På samma sätt går våra prioriterade hållbarhetsfrågor hand i hand med långsiktighet och lönsamhet.

Handelsbankens räntabilitet på eget kapital för total verksamhet uppgick till 13,1 procent (13,5). Justerat för engångsposter uppgick räntabiliteten till 12,2 procent (13,5). Motsvarande siffra för ett vägt genomsnitt av övriga stora nordiska banker var 10,9 procent (11,3). Motsvarande siffra för ett vägt genomsnitt av samtliga jämförelsebanker på hemmamarknaderna uppskattas till cirka 10 procent (10,4). Detta innebär att Handelsbanken för 45:e året i rad uppfyller företagsmålet.

## Räntabilitet på eget kapital 1973-2016



\* För perioden fram till och med 2002 ingår endast svenska banker.



## Banken och kunderna

### Väsentliga frågor

- Nöjda kunder
- Hög tillgänglighet
- Ansvarsfull kreditgivning
- Ansvarsfull försäljning och rådgivning
- Integritet och sekretess

### Vad innebär det?

Kundernas och allmänhetens förtroende är en av Handelsbankens viktigaste tillgångar. Handelsbanken ska möta och helst överträffa förväntningar på kvalitet och service med tjänster utformade för individuella behov. Bankens ska ha hög tillgänglighet, via kontor, telefon och digitala tjänster. Banken utgår alltid från kundens ekonomiska förutsättningar i kreditgivningen, det vill säga att banken inte lämnar krediter till kunder som saknar förutsättningar att klara av sina lån. Svag åter-



## Banken i samhället

### Väsentliga frågor

- Lokal närvaro
- Banken som skattebetalare
- Banken ska inte ligga samhället till last
- Finansiell stabilitet och lönsamhet

### Vad innebär det?

Handelsbanken har en stark förankring i det lokala samhället med ett rikstäckande kontorsnät på bankens sex hemmamarknader. Bankens lokala förankring innebär att vi kan erbjuda våra kunder finansiella tjänster baserat på värdefulla kunskaper om lokala marknadsförhållanden. Banken bidrar till samhället i de länder där vi bedriver verksamhet, bland annat genom att betala skatter och avgifter samt att anställa personal. Handelsbanken är, och ska fortsätta att vara, en bank med stabila finanser, som



## Bankens indirekta påverkan

### Väsentliga frågor

- Ansvarsfulla krediter
- Ansvarsfulla investeringar

### Vad innebär det?

Handelsbanken lägger stor vikt vid hållbarhetsfrågor vid kreditgivningen. Bankens kreditpolitik slår fast att vid bedömningen av kreditrisken ska kundens förhållningssätt till mänskliga rättigheter, grundläggande principer om arbetsvillkor, miljöhänsyn och bekämpande av korruption beaktas. Hållbarhetsfrågor utgör också en viktig komponent när det gäller kapitalförvaltning. Inom fond-, kapital- och pensionsförvaltning arbetar Handelsbanken för en finansiellt, miljömässigt och



## Banken som arbetsgivare

### Väsentliga frågor

- Ansvarsfull arbetsgivare
- Arbetsvillkor och fackliga rättigheter
- Medarbetarengagemang
- Ledarskap och utveckling
- Arbetsmiljö och hälsa
- Jämställdhet och mångfald

### Vad innebär det?

Handelsbanken ska fortsätta vara en trygg och attraktiv arbetsgivare där alla medarbetare i banken utvecklas, trivs och mår bra. Vi ska främja ett arbetssätt där medarbetarna är delaktiga och har inflytande på verksamheten. Det innebär bland annat att alla har rätt att ansluta sig till fackföreningar eller arbetstagarorganisationer. Vår ambition är att en övervägande majoritet av medarbetarna ska vara tillsvidareanställda och att tillfälligt anställda ska förekomma i begränsad omfattning. Handelsbankens fram-



## Bankens affärskultur

### Väsentliga frågor

- Affärskultur
- Löner och ersättningar
- Antikorruption och mutor
- Motverka penningtvätt och finansiering av terrorism

### Vad innebär det?

Handelsbanken ska bedriva en verksamhet med hög etik. Det innebär bland annat att ha en sund ersättningsmodell till medarbetare och ledande befattningshavare. Verksamheten präglas av långsiktigt engagemang utan kortsiktiga system för incitament. Därför förekommer inte resultat- eller volymbaserad bonus eller andra former av rörliga ersättningar för Handelsbankens ledning eller för någon annan anställd som tar beslut om krediter eller limiter. Banken gör heller ingen budget och har inga



## Banken som investering

### Väsentliga frågor

- Skapa aktieägarvärde

### Vad innebär det?

Handelsbanken är övertygad om att långsiktigt hållbar tillväxt och aktieägarvärde bara kan åstadkommas om banken samtidigt skapar långsiktigt värde för bankens kunder och samhället. Handelsbankens lönsamhetsmål syftar bland annat till att ge aktieägarna en långsiktigt god värdetillväxt uttryckt i en, över konjunkturcykeln, stigande vinst per aktie. Banken strävar efter att den ordinarie utdelningen ska visa långsiktig och stabil tillväxt som reflekterar värdeskapandet.



betalningsförmåga accepteras inte, oavsett om kunden är villig att betala hög ränta. Vi ska ge råd utifrån kundens enskilda behov utan att snegla på vad som kort-siktigt är den mest lönsamma produkten för banken. Därför förekommer inte bonus eller andra former av rörliga ersättningar för bankens ledning eller för anställda som tar beslut om krediter. Kundansvaret omfattar också att skydda kundernas bankaffärer, till exempel från olaga dataintrång, genom hög IT-säkerhet.

#### Utfall 2016

- Handelsbanken har nöjdare privat- och företagskunder än genomsnittet för branschen på alla bankens sex hemmamarknader. Därmed har banken fortsatt en stark position avseende kundnöjdhet.
- Handelsbanken har under många år haft betydligt lägre kreditförluster än jämförbara aktörer i banksektorn. Under 2016 uppgick Handelsbankens kreditförluster till 0,09 procent (0,09) av utlåningen.



Läs mer på sidan 8

klarar sig utan stöd från stat eller centralbanker. En bank, som oavsett tillståndet i omvärlden, finns till hands för sina kunder. Handelsbanken har inte någon gång under den senaste finanskrisen behövt be om likviditetsstöd eller kapitaltillskott, varken från någon centralbank, staten eller i form av nyemission från aktieägarna. Handelsbankens samhällsansvar omfattar också att vidta åtgärder för att minska vår direkta miljöpåverkan vid exempelvis tjänsteresor, elektronikavfall och pappersanvändning.

#### Utfall 2016

- Vi har över 800 lokala kontor på våra sex hemmamarknader.
- Banken hade vid utgången av året en kärnprimärkapitalrelation på 25,1 procent. Finansinspektionen beräknade Handelsbankens kärnprimärkapitalbehov vid utgången av det tredje kvartalet 2016 till ett belopp motsvarande en kärnprimärkapitalrelation på 21,3 procent.
- För 2016 beräknas Handelsbankens totala skatt och statliga avgifter uppgå till drygt 8 miljarder kronor. Banken är en av de största betalarna av bolagsskatt i Sverige.



Läs mer på sidan 13

socialt hållbar utveckling i de företag som banken investerar i på kundernas uppdrag, som en del av investeringsprocessen.

#### Utfall 2016

- Handelsbanken har under året anslutit sig till Ekvatorprinciperna.
- Vi har infört riktlinjer för bland annat affärsrelationer med företag verkamma inom utvinning av fossila bränslen.
- Handelsbanken kapitalförvaltning har nu närmare en tredjedel av det totala förvaltade fondkapitalet i fonder som exkluderar fossila bränslen.
- Under året har flera av våra fonder minskat koldioxidavtrycket med mer än 50 procent.
- Handelsbanken Livs styrelse har antagit en policy för hållbarhet som fastställer riktningen för hållbarhetsarbetet i verksamheten.



Läs mer på sidan 20

gång är beroende av att vi lyckas rekrytera och behålla kompetenta medarbetare. Chefer i Handelsbanken ska identifiera, stimulera och utveckla nya chefer i banken. Därför ska vi skapa förutsättningar för ett hållbart arbetsliv där medarbetarna mår bra och har energi för både arbete och fritid. När banken anställer nya medarbetare strävar vi efter att utgå från en bred rekryteringsbas så att medarbetarna speglar det samhälle som banken verkar i. Vår kultur ska vara inkluderande och präglas av öppenhet för olikheter.

#### Utfall 2016

- Den externa personalomsättningen uppgick till 4 procent i koncernen.
- Den totala sjukfrånvaron för medarbetarna på bankens sex hemmamarknader uppgick till 2,6 procent.
- Andelen chefer som är kvinnor har ökat i koncernen. I Storbritannien har vi anslutit oss till Women in Finance Charter, ett initiativ från Storbritanniens finansministerium i syfte att arbeta för en jämnare könsfördelning i den finansiella sektorn.
- Handelsbanken har förstärkt samarbetet med European Works Council (EWC) genom att se över avtal och samverkansformer.



Läs mer på sidan 26

volym- eller marknadsandelsmål. Bankens medarbetare får aldrig medverka i handlingar som kan innebära muta eller korrupcion, varken i förhållande till kunder, leverantörer eller andra intressenter. Banken liksom alla medarbetare har även till uppgift att aktivt arbeta med att förhindra alla former av kriminella handlingar såsom penningtvätt, finansiering av terrorism och övrig ekonomisk brottslighet.

#### Utfall 2016

- Under året införde banken en uppförandekod för större leverantörer i Sverige. Koden kommer att införas på övriga hemmamarknader under 2017.
- Under hösten påbörjades arbetet med att ta fram en ny utbildning riktad till samtliga medarbetare: Etik och hållbarhet i Handelsbanken. Utbildningen lanseras i början av 2017.



Läs mer på sidan 32

#### Utfall 2016

- Handelsbanken har varje år i över 20 års tid, även under den senaste finanskrisen, gett utdelning till sina aktieägare.
- Handelsbanken har blivit invald i ECPI Euro Ethical Equity samt i ECPI Global Developed ESG Best in class Equity. Banken ingår sedan tidigare i Ethibel Sustainability Index, FTSE4Good, OMX GES Sustainability, SIX Sweden SRI Index samt STOXX Global ESG Leaders.
- Under året har banken deltagit i analysföretaget RobecoSAM:s undersökning av hållbara företag. Handelsbanken inkluderas i The Sustainability Yearbook 2017 som "Sustainability Yearbook member".



Läs mer på sidan 35

# Banken och



# kunderna

Handelsbanken strävar alltid efter att alla viktiga affärsbeslut ska tas så nära kunden som möjligt. Det bidrar till bättre kundmöten, bättre beslut och nöjdare kunder. Allt banken gör syftar till att skapa bästa möjliga förutsättningar för bra kundmöten. Genom att vinna kundernas förtroende blir Handelsbanken kundens naturliga val.

”

”Som en följd av vårt fokus på nöjda kunder, lägger vi stor vikt vid att vara **tillgängliga på våra digitala mötesplatser** – att finnas där och när kunden behöver oss.”

#### NÖJDA KUNDER

För Handelsbanken är utgångspunkten alltid att tillmötesgå kundernas behov. På så sätt bygger vi en förtroendefull och långsiktig relation med varje kund.

Handelsbanken strävar alltid efter att alla viktiga affärsbeslut ska tas så nära kunden som möjligt. Det bidrar till bättre kundmöten, bättre beslut och nöjdare kunder. Allt banken gör syftar till att skapa bästa möjliga förutsättningar för bra kundmöten. Genom att vinna kundernas förtroende blir Handelsbanken kundens naturliga val.

#### Nöjda kunder på alla våra hemmamarknader

Mätningar av kundnöjdhet är mycket viktiga i Handelsbanken. Varje år genomför EPSI Rating/SKI (Svenskt Kvalitetsindex) oberoende mätningar av kundnöjdhet. Årets undersökningar visade att Handelsbanken har nöjdare privat- och företagskunder än genomsnittet för branschen på alla bankens sex hemmamarknader. Banken har därmed en stark position avseende kundnöjdhet. Årets mätningar visar också att bankens digitala tjänster får höga betyg av kunderna.

Handelsbanken i Sverige har nöjdare privat- och företagskunder än genomsnittet för den svenska bankbranschen.

I Storbritannien har Handelsbanken fortsatt de mest nöjda privat- och företagskunderna. Resultatet visade också att kundnöjdheten ligger betydligt högre än genomsnittet för branschen.

Även i Danmark har Handelsbanken de mest nöjda privat- och företagskunderna och behåller därmed sin förstaplacering även i år.

Handelsbanken i Finland har nöjdare privatkunder än genomsnittet för branschen och för företagskunderna ligger kundnöjdheten i nivå med branschen.

Resultaten i Norge visade att Handelsbankens har nöjdare privat- och företagskunder än genomsnittet för den norska bankbranschen.

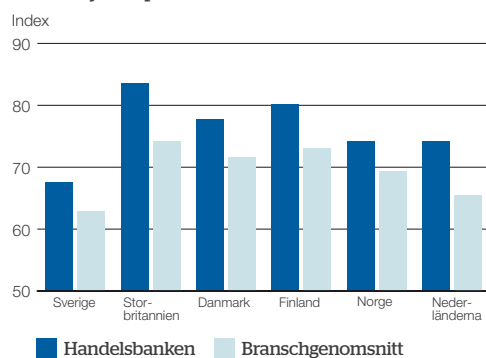
I Nederländerna visade mätningarna att banken har betydligt nöjdare kunder än genomsnittet i branschen. Det gäller både privat- och företagskunder.

Årets undersökningar visar att kombinationen av den personliga närheten och de digitala lösningarna är fortsatt viktig, och det ligger helt i linje med Handelsbankens affärsmodell – vi är lokala och digitala. Våra kunder förväntar sig att de kan göra sina bankaffärer när och var de vill.

Sammanfattningsvis visar dessa oberoende mätningar av kundnöjdhet att bankens arbete med att

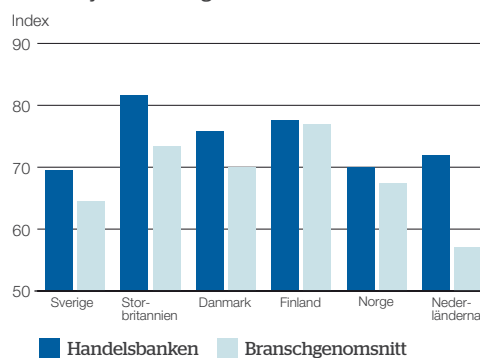
Årets undersökningar visade att Handelsbanken har nöjdare privat- och företagskunder än genomsnittet för branschen på alla bankens sex hemmamarknader.

Kundnöjdhet privatkunder 2016



Källa: SKI/EPSI.

Kundnöjdhet företagskunder 2016



Källa: SKI/EPSI.





konsekvent och kontinuerligt arbeta med långsiktiga kundrelationer fungerar.

Det är minst lika viktigt att ha lojala kunder som nöjda kunder. Det ger många fördelar. Bland annat leder det till att kunderna i mindre utsträckning är missnöjda och byter bank, vilket ger lägre kostnader för banken som i sin tur skapar förutsättningar för mer konkurrenskraftiga priser till kunden.

I EPSI och SKI:s årliga mätningar är även lojalitet ett centralt resultat med koppling till kundnöjdheten. Det finns ett positivt samband mellan kundnöjdhet och lojalitet. Lojaliteten speglar om man som kund avser att stanna kvar hos sin bank, hur man talar om sin bank samt om man kan tänka sig att rekommendera sin bank till andra.

Förutom att Handelsbankens kunder är mycket nöjda, så visar resultatet för 2016 att de också är mycket lojala. På samtliga hemmamarknader noteras att lojaliteten är betydligt högre än för branschen i genomsnitt. Det gäller även för de marknader där Handelsbanken betraktas som en större aktör, vilket får anses som unikt.

### Högt anseende

I TNS Sifos Anseendeindex för 2016 baserat på allmänhetens uppfattning, är Handelsbanken ett av de tio mest ansedda företagen i Sverige, oavsett undersökt bransch. Bankens indexvärde på 54 kan jämföras med de övriga fyra stora bankerna i Sverige som ligger mellan 27 och 45.

Undersökningen visar att Handelsbanken anses uppriktig etik och moral samt vara en bra arbetsplats, vilket är viktiga faktorer som påverkar bankens anseende ur ett hållbarhetsperspektiv. Handelsbanken får ett högre betyg än konkurrenterna vad gäller dessa faktorer.

### Hantering av kundklagomål

För Handelsbanken är det viktigt att kunder som framför klagomål ska vara nöjda. Vi fäster stor vikt vid att på ett förtroendeskapande sätt hantera synpunkter och

klagomål som kommer till banken. Banken tar därmed kundklagomål på största allvar och har väl uppbyggda rutiner för att hantera dessa ärenden.

Resultaten från EPSI och SKI:s mätningar visar att andelen klagomål i Handelsbanken, sammantaget för samtliga hemmamarknader, ligger lägre än genomsnittet för branschen.

Klagomål ska snabbt handläggas, i första hand av ansvarigt bankkontor och med den omsorg som varje ärende kräver. Vill kunden ta ärendet vidare finns en särskild klagomålsansvarig inom varje regionbank. Dessutom finns klagomålsansvariga på koncernnivå som regelbundet rapporterar till Senior Management, regionbanker och produktägare.

Information om klagomålshantering i banken finns lättillgänglig på [handelsbanken.se](http://handelsbanken.se).

### ÖKA TILLGÄNGLIGHETEN

Som en följd av vårt fokus på nöjda kunder, lägger vi stor vikt vid att vara tillgängliga på våra digitala mötesplatser – att finnas där och när kunden behöver oss. Våra kunder uppskattar att vi finns lokalt, att vi känner dem och den lokala marknaden, samt att vi tar våra affärsbeslut just där, lokalt tillsammans med kunden. Samtidigt förväntar sig våra kunder att de kan göra sina bankaffärer när och var de vill. Därför utvecklar vi hela tiden vår tillgänglighet och våra digitala mötesplatser, så att kunden kan besöka kontoret till exempel via smartphone, på surfplattan eller i sin dator. Alla kontaktvägar med våra kunder går mellan kunden och kontoret – oavsett hur kunden väljer att träffa banken. Kontoret är alltid ansvarigt för kundmötet – när och var det än uppstår. På flera av bankens hemmamarknader erbjuder vi våra kunder personlig teknisk support dygnet runt. I Sverige kan våra kunder dessutom få personlig service dygnet runt via telefon av banktjänstemän om de behöver hjälp med sina bankärenden. Via vår personliga telefonservice kan vi möta våra kunder på flera olika språk.

## Kundmöten dygnet runt

När kontoret är stängt kan våra kunder i Sverige dessutom få personlig service av rådgivare via telefon.

– Det är en rolig och spännande utmaning att möta våra kunder i telefon även nattetid, säger Rosanna Bengtsson, en av rådgivarna på kundsupporten.

Det lokala kontoret i Handelsbanken är alltid tillgängligt, dygnet runt, via bankens digitala mötesplatser. På natten svarar kundsupporten på frågor om allt från saldo på konto och kortspärr till valutakurser, men ger också generella råd om olika sparformer.

– Man måste vara flexibel och lyhörd för att kunna tillgodose kundens behov, samtidigt som vi vill hålla samma höga servicenivå som kunden förväntar sig, oavsett mötesplats och tid på dygnet, säger Rosanna.

# Handelsbanken är lokal och digital

## Digitaliseringen förändrar kundernas beteende.

- När kunderna gör allt fler av sina ärenden själva får vi mer tid till personliga kundmöten, säger Jürgen Smolle, chef för kontoret Mora i Sverige.

Det som skiljer Handelsbanken från de flesta andra banker i en digital värld är våra lokala bankkontor.

- De flesta spontana kundmöten handlar om att hjälpa kunderna att komma igång med våra digitala tjänster. Allt fler kunder vill göra sina bankärenden när och var det passar dem bäst, säger Jürgen.

Digitaliseringen ökar samtidigt kundernas krav och för-

väntningar på kontorets rådgivare.

- Våra kunder vill fortfarande ha ett personligt möte, till exempel när de ska ta större ekonomiska beslut. Därför är våra kontor och vår tillgänglighet på den lokala marknaden fortsatt viktig, säger Jürgen.



Jürgen Smolle

## Tillgängliga på våra kunders villkor

God tillgänglighet i våra digitala mötesplatser handlar också om att banken strävar efter att ge kunden möjlighet – oavsett förmåga – att ta del av information och tjänster som vi tillhandahåller. Vi arbetar med att kontinuerligt identifiera och bygga bort hinder i våra digitala tjänster. När vi bygger nya tjänster eller gör om våra befintliga, gör vi det utifrån de standarder som finns på marknaden. Vi har även tagit fram egna riktlinjer som går längre än dessa standarder i syfte att vara tillgängliga för alla våra kunder. Tillgänglighetsaspekten finns med som en grundläggande byggsten i allt vårt utvecklingsarbete och vi använder externa parter för att kontrollera kvaliteten av tillgängligheten på våra digitala mötesplatser.

## KUNDEN I FOKUS

Vid finansiell rådgivning i samband med kreditgivning och vid försäkringsförmedling ser banken alltid till kundens hela situation och ekonomiska förutsättningar. Med denna kunskap kan vi ge vägledning om finansiering, betalning eller investeringar som är anpassad till varje kunds enskilda behov. Därmed sätts kunden i fokus – inte enskilda produkter eller tjänster.

Vid investeringsrådgivning anpassar vi förslaget till kundens mål, intresse, spartid och inställning till risk. Vi lägger särskild vikt vid att kunden förstår den risk som är förknippad med varje typ av finansiellt instrument samt har den kunskap och erfarenhet som krävs för att göra en placering i den aktuella produkten. Vår

information till kunderna ska vara tydlig, saklig och lätt att uppfatta, och villkoren för bankens tjänster ska vara tydliga och inte ändras godtyckligt.

Regelverken för finansiell rådgivning och försäkringsförmedling kräver att samtliga medarbetare som arbetar med att ge kunder rådgivning kring placering och försäkring har relevant och aktuell kompetens. Inom banken finns en bred kompetens inom investeringsrådgivning, och banken efterlever regelverkskraven från EU och lokala tillsynsmyndigheter i respektive land på samtliga av bankens sex hemmamarknader. I Sverige har banken närmare 3 600 medarbetare som får ge investeringsrådgivning. Samtliga av dessa är SwedSec-licensierade för rådgivning om finansiella instrument och försäkringar samt genomför en kunskapsuppdatering varje år. Under året har breda utbildningsinsatser genomförts för att ytterligare stärka medarbetarnas kompetens på området.

I vår rådgivning sätter vi alltid kundens intresse främst. Rådgivningen präglas av professionalism och hög etisk standard och utförs i enlighet med gällande lagar och regler.

Strävan efter kortsiktiga vinster för banken måste stå tillbaka för vad som kan bedömas vara långsiktigt hållbart. Det skyddar den enskilde kunden från att hamna i ekonomiska svårigheter på grund av alltför hög skuldsättning, något som också är till nytta både för banken och för samhället i stort.

Handelsbanken tillämpar inte resultat- eller volym-baserad bonus eller andra former av rörliga ersättningar för bankens ledning eller för någon annan anställd som tar beslut om krediter eller limiter. Vi har heller inga volym- eller marknadsandelsmål.

## INFORMATION- OCH IT-SÄKERHET

I bankens verksamhet hanteras känslig information löpande, särskilt om våra kunder och kundrelationer. Vårt arbete med informations- och IT-säkerhet fokuserar på tillgänglighet, riktighet, sekretess och spårbarhet. Information och affärssystem ska finnas tillgängliga utifrån verksamhetens affärskrav. Samtidigt ska all information vara tillförlitlig, korrekt och fullständig. Den får inte spridas till obehöriga och får enbart användas i den utsträckning som arbetsuppgiften kräver. Det ska också vara möjligt att i efterhand kunna se vem som tagit del av eller förändrat information, både gällande tidpunkt och vad som har förändrats.

Arbetet med bankens informationssäkerhet innebär att skydda kunders uppgifter och transaktioner samt bankens IT-miljö. Om det skulle uppstå brister i hanteringen eller information felaktigt skulle spridas, kan det leda till allvarliga konsekvenser; bland annat försämrat förtroende för banken eller ekonomiska förluster.

Informationssäkerhet omfattar både administrativa lösningar som regler och instruktioner samt tekniska säkerhetslösningar. Det är viktigt att banken har ett aktivt IT-säkerhetsarbete som svarar upp mot eventuella hot, och att det finns rutiner för att hantera förändringar i IT-miljön så att inga brister uppstår. I banken pågår ett strukturerat arbete med att successivt öka medvetenheten hos våra medarbetare och kunder om hot och risker inom informationssäkerhet, till exempel genom föreläsningar, utbildningar och informationsinsatser. Läs mer på sidan 45.

# Banken i **samhället**

Handelsbanken är en ansvarsfull samhällsaktör och bidrar till samhällets ekonomiska utveckling genom att driva en långsiktig och stabil bankverksamhet med fokus på kundernas behov.

Handelsbanken är en långsiktigt stabil bank. En bank som, oavsett tillståndet i vår omvärld, finns till hands för våra kunder. Genom att vara en bank med stabila finanser och stabil närvaro vill Handelsbanken uppfylla rollen som en ansvarsfull samhällsaktör. Handelsbanken tar också ansvar genom att agera på ett sådant sätt att så få kunder som möjligt ska drabbas av betalningssvårigheter. Därmed kan Handelsbanken fortsätta att vara en bank med stabila finanser som ger ett positivt bidrag till kunder, ägare och samhälle.

## Tillgängliga lokalkontor

Bankens kontor ska vara tillgängliga även för kunder med nedsatt rörelse- och orienteringsförmåga. De flesta av bankens kontor i Sverige uppfyller dessa krav. I de fall kraven ännu inte är uppfyllda, beror det ofta på restriktioner som rör förändring av fasader eller gatumiljö. Med vårt rikstäckande kontorsnät kan vi vid behov erbjuda kunder ett närliggande kontor som är anpassat efter deras behov.

## Handelsbanken i det lokala samhället

I Handelsbanken är vi övertygade om behovet av lokal närvaro och grundidéen med vårt sätt att arbeta är att affärsbesluten ska fattas så nära kunden som möjligt baserad på lokal information. Därför har vi ett rikstäckande kontorsnät i de sex länder som vi identifierat som våra hemmamarknader. Vår decentraliserade organisation, där den lokala kontorschefen ansvarar för alla bankens affärer inom sitt lokala verksamhetsområde, gör att Handelsbanken har en stark förankring och fyller en viktig funktion i det lokala samhället.

## Initiativ i det lokala samhället

En viktig del av bankens hållbarhetsarbete, utöver att tillhandahålla banktjänster, är att vi genom våra bankkontor bidrar till flera funktioner i det lokala samhället. Handelsbanken har över 800 kontor på våra sex hemmamarknader och många av dem engagerar sig på den lokala orten i olika initiativ och aktiviteter i föreningslivet samt i verksamheter med välgörande syfte. Kontoren bidrar bland annat med kunskap om ekonomi i utbildningen på skolor och universitet, ger råd till unga företagare samt genom olika typer av mentorskap. Dessutom deltar kontoren i aktiviteter som gynnar mångfald och integration på den lokala arbetsmarknaden, till exempel genom att erbjuda praktikplatser för nyanlända.

Ett annat exempel är kontoret i Het Gooi i Nederländerna som deltar i ett utbildningsprojekt på en lokal skola. Projektet syftar bland annat till att stimulera entreprenörskap och lära sistaårseleverna att söka jobb, skriva ansökningsbrev och cv samt hur en anställningsintervju går till.

”Eleverna uppskattar vår feedback. Vi har till exempel hjälpt dem att lita mer på sig själva och ta fram vad de är bra på. Att hjälpa unga ut på arbetsmarknaden bidrar till samhället i stort”, säger chefen för kontoret Lars Vissers.



## Socialt ansvarstagande

I Handelsbanken kännetecknas socialt ansvarstagande av ansvarsfull kreditgivning och rådgivning, strävan efter att ha nöjda kunder samt att vara en attraktiv arbetsgivare. Såväl i vår egen verksamhet som i våra affärsrelationer, med leverantörer och vid investeringar av kunders medel samt utlåning till företag, verkar vi för att förhindra eller begränsa negativ påverkan på mänskliga rättigheter och arbetsvillkor.

En bank kan göra stor skillnad då det gäller socialt ansvarstagande gentemot kunder, medarbetare samt skattebetalare. Den senaste finanskrisen har visat att om en bank inte agerar ansvarsfullt riskerar inte bara aktieägarna utan även kunder, medarbetare och skattebetalare att drabbas.

### Låga kreditförluster

En aggressiv försäljning av krediter som bygger upp en osund skuldsättning hos hushåll och företag slår alltid hårdast mot kunden. I Handelsbanken har vi en mycket låg risktolerans och bankens strikta förhållningssätt till risk innebär att vi medvetet undviker att delta i affärer med hög risk, även om kunden är villig att betala en hög ränta. Den låga risktoleransen upprätthålls genom en stark riskkultur som är uthållig över tiden och som gäller på alla områden i koncernen.

Kreditförlustnivån ger en uppfattning om hur ansvarsfullt en bank bedriver sin verksamhet. När banker har en negativ påverkan på sin omgivning är det inte sällan just höga kreditförluster, eller en förväntan om att kreditförlusterna ska stiga kraftigt, som orsakar problemen. De flesta intressenter påverkas negativt om en bank drabbas av stora kreditförluster.

Handelsbanken har under många år haft betydligt lägre kreditförluster än jämförbara banker. Under perioden 1998–2016 uppgick den genomsnittliga kreditförlustnivån i Handelsbanken till 0,05 procent, att jämföra med 0,20 procent för genomsnittet av de övriga fem stora bankerna i Norden: Danske Bank, DnB, Nordea, SEB och Swedbank.

## Vårt miljöarbete

### Handelsbankens direkta miljöpåverkan

En banks direkta miljöpåverkan är förhållandevis begränsad. I Handelsbanken strävar vi efter att bankens miljöpåverkan ska vara så liten som möjligt. Den direkta miljöpåverkan kommer framförallt från energiförbrukning, tjänsteresor och transporter samt resursanvändning som till exempel pappersförbrukning. Vi mäter vår miljöpåverkan på samtliga sex hemmamarknader. Dessa marknader representerar mer än 96 procent av bankens totala antal anställda.

Vi arbetar med att minimera de koldioxidutsläpp som verksamheten genererar. De totala koldioxidutsläppen från Handelsbankens verksamhet uppgick till 11 337 ton för 2016, vilket är en minskning med 15 procent från föregående år och som främst beror på att banken ökat andelen förnybar el. Sedan 2012 har banken minskat sina koldioxidutsläpp med 24 procent och den totala elförbrukningen har minskat med 12 procent. Läs mer på sidan 46.

### Handelsbankens indirekta miljöpåverkan

Handelsbanken är ansluten till FN:s Global Compact sedan 2009. Det innebär att vi bland annat åtagit oss att beskriva hur banken arbetar med till exempel miljöfrågor. Utöver bankens egen resursförbrukning gäller det främst den indirekta miljöpåverkan via kreditgivning, kapitalförvaltning och leverantörsavtal.

## Bidrag till ekonomisk forskning och utbildning

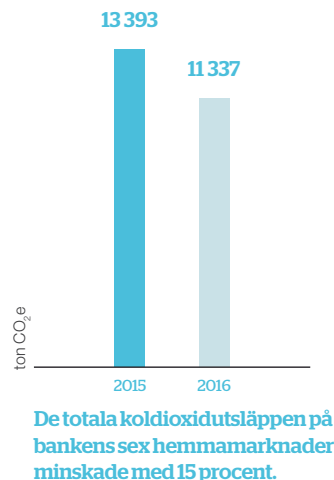
Handelsbanken har vid olika tillfällen sedan i början av 1960-talet lämnat bidrag till ekonomisk forskning, framförallt genom avsättningar till två fristående forskningsstiftelser: Tore Browaldhs stiftelse samt Jan Wallanders och Tom Hedelius stiftelse.

Tillsammans är stiftelserna en av de viktigaste anslagsgivarna till ekonomisk forskning i Sverige. Under 2016 beviljades 197 anslag (169) på tillsammans 188 miljoner kronor (180).

Vid slutet av 2016 uppgick stiftelsernas samlade förmögenhet till 6 901 miljoner kronor (6 051).

Handelsbanken har också finansierat en professor i redovisning vid Handelshögskolan i Stockholm samt bidragit till The Institute for Financial Research (SIFR) och Swedish House of Finance (SHoF).

Handelsbanken har under flera år stöttat projektet Ung Privatekonomi för att främja ungdomars kunskaper om privatekonomi genom att ekonomiskt stödja informationskampanjer och bidra med bankens kunskap.





**”I Handelsbanken kännetecknas socialt ansvarstagande av ansvarsfull kreditgivning och rådgivning, strävan efter att ha nöjda kunder samt att vara en attraktiv arbetsgivare.”**



## Mänskliga rättigheter

Handelsbankens arbete för att värna om mänskliga rättigheter stämmer väl överens med internationella överenskommelser. Banken står bakom FN:s vägledande principer för företag och mänskliga rättigheter och är också sedan 2009 ansluten till FN:s Global Compact vilket befäster bankens uttalade stöd för universella mänskliga rättigheter. Vi stödjer och respekterar mänskliga rättigheter i vår egen verksamhet, samt arbetar för att förhindra eller begränsa negativ påverkan på mänskliga rättigheter som genom affärsförbindelser är sammankopplade med koncernens verksamhet, produkter eller tjänster.

Handelsbanken stödjer också Barnrättsprinciperna som har tagits fram av UNICEF, Rädda Barnen och Global Compact. Vi har under året genomfört en kartläggning av bankens verksamhet, i syfte att säkerställa att barns rättigheter respekteras och för att

identifiera särskilda riskområden när det gäller barns rättigheter i vår verksamhet.

Under året har flera åtgärder vidtagits med syfte att förhindra att banken direkt eller indirekt bidrar till kränkningar av mänskliga rättigheter och grundläggande arbetsvillkor. En uppförandekod för större leverantörer har införts, som bland annat fokuserar på leverantörsföretagens hantering av mänskliga rättigheter och arbetsvillkor och som förbjuder barnarbete. En annan åtgärd är en utbildning i etik och hållbarhet som alla medarbetare kommer att genomföra under första delen av 2017.

I den internationella diskussionen om mänskliga rättigheter har lagstiftning fått ökat fokus. Bland annat har Storbritannien antagit Modern Slavery Act, en lagstiftning för att skydda mänskliga rättigheter som påverkar bolag med verksamhet i landet. Läs mer på sidan 45.

## Initiativ för att motverka barnsexhandel



Handelsbanken vill försvåra och förhindra betalningar kopplade till barnsexhandel och övergreppsmaterial på barn. Därför samarbetar Handelsbanken, tillsammans med Svenska Bankföreningen, med ECPAT Sverige samt är medlem i Finanskoalitionen mot barnsexhandel. Dessa samarbeten är en del av bankens arbete med ansvarsfullt företagande

där vi inom ramen för vår verksamhet integrerar ett förebyggande arbetssätt för att bidra till avståndstagande mot barnsexhandel.

Sedan 2015 har Handelsbanken fördjupat samarbetet med ECPAT Sverige. Genom samarbetet tar vi ansvar inom ett område där vi kan göra skillnad i vår dagliga verksamhet. Till exempel anordnade Handelsbanken under

december en aktivitet till förmån för ECPAT på bankens portal för förmåner och erbjudanden för våra privatkunder med kort.

Handelsbanken har även sedan ett antal år infört IT-applikationen Net-Clean på bankens datorer i Sverige. Applikationen identifierar och blockerar barnpornografiska bilder och filmer.

## Tjänster för allmänhetens nytta

En banks grundläggande uppgift är å ena sidan att ta hand om pengar från dem som vill skjuta upp sin konsumtion och spara sina pengar och å andra sidan låna ut pengar till företag och hushåll som vill konsumera och investera i dag. Bankerna ska också tillsammans upprätthålla ett fungerande och effektivt betalningssystem samt hantera risker. Det betalningssystem som Handelsbanken tillsammans med andra banker varit med och utvecklat är tekniskt avancerat och kännetecknas av hög effektivitet samt hög säkerhet. Betalningar genomförs snabbt, säkert och till en låg kostnad. Den ökade användningen av digitala betalningslösningar, som kortbetalningar och mobila betalningar, underlättar kundernas vardag och minskar även vår direkta miljöpåverkan.

Handelsbanken i Danmark tecknade under året ett distributionsavtal med Mobile Pay som innebär att våra kunder enkelt kan utföra betalningar med sina smartphones i butiker, e-butiker, appar och mellan användare.

Swish är ett exempel på tjänster för allmänhetens nytta som Handelsbanken, i ett samarbete med andra svenska banker, varit med att utveckla. Genom Swish kan alla bankens kunder i Sverige snabbt och enkelt betala till personer, företag, föreningar och organisationer som är anslutna till tjänsten.

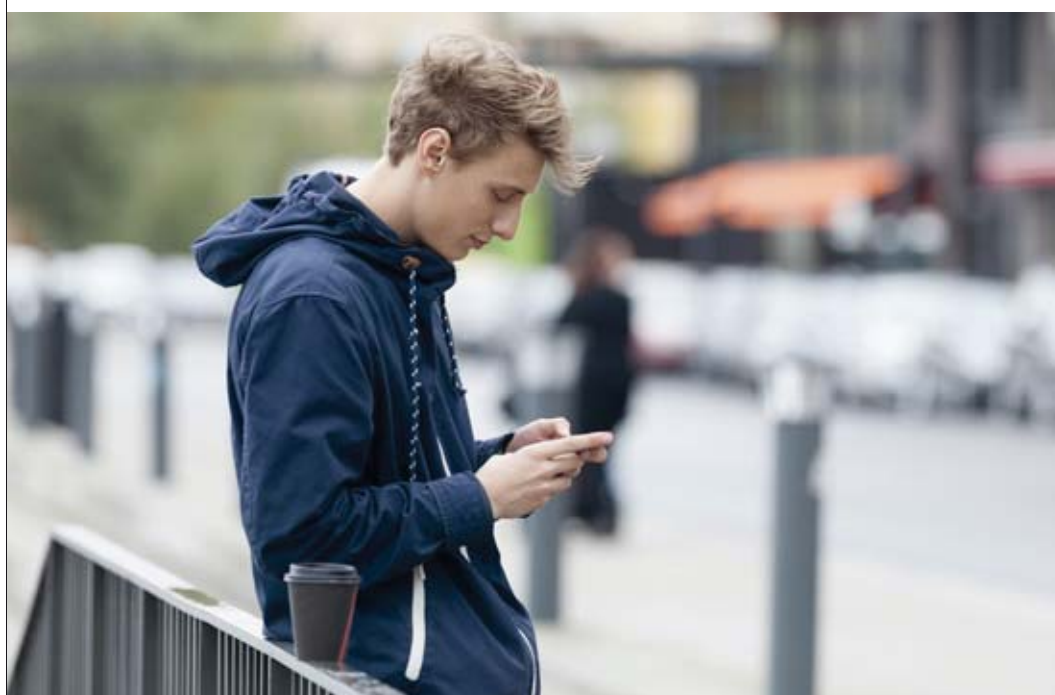
BankID är en e-legitimation som gör det möjligt för myndigheter, organisationer, företag och banker i Sverige att både identifiera och ingå avtal med privatpersoner på distans via dator eller smartphone. Med

hjälp av e-legitimationen kan personen sedan identifiera sig vid kontakter med olika myndigheter. Detta är ytterligare exempel på tjänster som de stora svenska bankerna tillsammans har tagit fram för allmänhetens nytta.

På den svenska marknaden kan våra kunder använda ett stort antal uttagsautomater som drivs av Bankomat AB, där Handelsbanken är delägare. Utagsautomaterna finns tillgängliga på omkring 500 orter runt om i Sverige. De flesta är tillgängliga för bland annat rullstolsburna och har en ljudfunktion för synskadade. Automaterna har stöd för svenska och sju andra språk.

Våra privatkunder kan med vissa kort också få tillgång till en insättningstjänst via Bankomat AB. Denna tjänst finns i automater på omkring 200 orter i Sverige.

Under året har Handelsbanken utökat de tjänster som också är lämpade för personer med funktionsnedsättning och boende i glesbygd, till exempel att beställa sedlar på internet, telefon eller på kontor som kunden hämtar på postens utlämningsställen.





Ekonomi  
journalist  
ranking  
2016

Bäst TV  
& Radio

### EFN ger kunskap om ekonomi

I Handelsbanken tror vi att kunder som har kunskap om och förstår sin ekonomi är nöjdare kunder. Därför arbetar vi ständigt för att ge våra kunder bästa möjliga förutsättningar för att ta så bra ekonomiska beslut som möjligt.

Sedan våren 2013 har Handelsbankens dotterbolag EFN förmedlat ekonominyheter på webben. EFN.se är en journalistiskt oberoende kunskapskälla som sänder program inom tre områden: ekonominyheter, privatekonomi samt börs och finans. Genom reportage, fördjupande program och inslag förklarar EFN komplicerade ämnen, samband och händelser runt om i världen. EFN.se ger kunderna möjlighet att fördjupa sin kunskap om såväl den egna ekonomin som de stora internationella frågorna. Tjänsten är avgiftsfri och finns tillgänglig för alla via dator, smartphone och surfplatta. Under 2016 utsågs EFN.se till Sveriges bästa ekonomikanal i Hallvarsson & Halvarssons årliga journalistranking, där ledande befattningshavare i svenska börsboken har röstat.

# EFN

EFN.se sänder de viktigaste nyheterna om privatekonomi, börs och finans, näringsliv med små och stora företag, makroekonomi och internationell ekonomi.

Bland annat finns programmen:

#### Börslunch

Börslunch sänds varje vardag klockan 11.45 och fokuserar på det senaste som hänt på finansmarknaderna världen över. Programledarna med gäster analyserar läget.

#### EFN förklarar

Det finns mängder av begrepp inom ekonomi- och finansvärlden, till exempel nyemission, spread och ginikoefficient. Här förklarar EFN begreppen på ett lättbegripligt sätt.

#### Plånboksnytt

Plånboksnytt sänder aktuella privatekonomiska nyheter i korthet, till exempel om bensin- och elpriser, bostadsmarknaden och sjukvårdsförsäkring.





Handelsbankens lönsamhet kommer såväl aktieägare som samhället tillgodo. Handelsbanken är en av få nordiska banker som inte sökt finansiellt stöd från centralbanker, skattebetalarna eller aktieägarna i modern tid.

#### GRUNDEN I EN BANKS VERKSAMHET

Råvaran i en bank är pengar. Den utgörs dels av kapital som till en början består av det aktiekapital som ägarna betalar in när banken grundas, dels av upparbetade vinster över tid samt av övrig finansiering. Finansieringen består av in- och upplåning från allmänheten och att banken lånar pengar på kapitalmarknaden. När man betraktar en bank ur ett hållbarhetsperspektiv är hanteringen av bankens kapital och hur den arbetar med sin finansiering viktiga områden, på samma sätt som det är av intresse hur en tillverkande industri hanterar sina råvaror.

#### Kapital

För att säkerställa att banker har tillräcklig motståndskraft mot de risker som uppstår i verksamheten, men också för att skydda kundernas tillgångar och intressen, har myndigheterna fastställt kapitalkrav. Det innebär regler för hur mycket kapital en bank minst måste ha för att få bedriva verksamheten. En bank måste hålla tillräckligt med kapital för den affärsvolym som finns i dag, men också ha tillräckligt med kapital för att fortsätta växa om banken vill kunna tillmötesgå kundernas framtida lånebehov och ha möjlighet till mer affärer. Särskilt viktigt ur ett kundperspektiv är att banken finns tillgänglig med resurser i tider av finansiell oro, som under början av 1990-talet eller efter finanskrisen 2008 och framåt. Om en bank gör stora förluster kan aktieägarna till exempel tvingas skjuta till mer aktiekapital i form av en nyemission, vilket just då kan vara vanskligt.

En förutsättning för att kunderna ska placera pengar i en bank är att de har förtroende för banken. En bank som inte lever upp till kundernas förväntningar riskerar att se utflöden av inlåning just när krisen är som värst. Om dessa utflöden blir omfattande riskeras bankens överlevnad. Utflöden av sparmedel som kunderna placerat i fonder, livförsäkring och andra sparformer som inte används för verksamhetens egen finansiering är inte lika allvarligt, men leder likväl till att intjäningsförmågan försämras väsentligt, vilket kan bli bekymmersamt.

#### Finansiering på kapitalmarknader

För en stor del av inlåningen gäller att kunden när som helst kan ta ut sina pengar från sitt konto. Samtidigt har en stor del av bankers utlåning en lång löptid, till exempel bostadslån. Därför är det inte önskvärt att finansiera all utlåning med inlåning. Att finansiera lång utlåning med

# Ekonomiskt

kort inlåning skapar likviditetsrisker som kan skapa allvarliga problem i det finansiella systemet. Utgångspunkten för Handelsbankens syn på finansiering är en väl balanserad balansräkning där långfristiga lån till bankens kunder finansieras med stabil upplåning. Därför finansieras till exempel lån till bostäder (hypotekslån) genom att Handelsbankens helägda bostadsinstitut Stadshypotek ger ut säkerställda obligationer med lång löptid. Att alltid ha en balansräkning som är uppbyggd så att bankens åtaganden mot kunder och investerare kan säkerställas, är Handelsbankens sätt att ta sitt ansvar i egenskap av systemviktig bank i det finansiella systemet.

Det är av stor vikt att banker har en god långsiktig plan för sin finansiering för att undvika att hamna i likviditetsbrist, det vill säga hamna i ett läge där banker inte fullt ut kan uppfylla de avtal man ingått med till exempel inlåningskunder och andra långgivare.

#### VÄRDESKAPANDE UNDER 2016

Det är viktigt att en bank går med vinst. Inte bara för att vinsten genererar skatteintäkter till samhället och avkastning till aktieägarna, utan också därför att en stor del av vinsten återinvesteras i verksamheten. Därmed kan banken växa och till exempel möta kundernas framtida lånebehov.

Sedan 1973 har banken, varje år utom tre, avsatt en del av vinsten till den av personalen ägda vinstandelsstiftelsen Oktogonen. En förutsättning för avsättning är att Handelsbanken uppfyller sitt företagsmål. Varje medarbetare får lika stor del av det avsatta beloppet. Vinstandelsstiftelsen Oktogonen beskrivs mer utförligt på sidan 44.

Handelsbankens resultat före skatter och statliga avgifter uppgick till drygt 24 miljarder kronor 2016. Detta skapade värde fördelades enligt följande: drygt 8 miljarder kronor i skatter och statliga avgifter, 9,7 miljarder kronor i föreslagna utdelning, att betalas till aktieägarna under våren 2017, samt resterande knappt 7 miljarder kronor som återinvesteras i verksamheten.

#### HANDELSBANKEN SOM SKATTEBETALARE

För Handelsbanken är skatt en viktig hållbarhetsfråga. Vi bidrar till samhället i de länder där vi bedriver verksamhet bland annat genom att betala skatter och avgifter samt genom att anställa personal. Banken har en öppen dialog med skattemyndigheter i de länder där vi bedriver verksamhet. I Storbritannien har Handelsbanken antagit den brittiska skattemyndighetens uppförandekod för banker.

**”För Handelsbanken är skatt en viktig hållbarhetsfråga. Vi bidrar till samhället i de länder där vi bedriver verksamhet bland annat genom att betala skatter och avgifter samt genom att anställa personal.”**





# värdeskapande

Handelsbanken är sedan många år en av de största betalarna av bolagsskatt i Sverige. Utöver bolagsskatt betalar Handelsbanken betydande belopp i socialavgifter och andra skatter, samt har historiskt varit den största betalaren till den svenska stabilitetsfonden (resolutionsreserven) för det finansiella systemet och en av de största betalarna till den statliga insättningsgarantin. För 2016 beräknas Handelsbankens totala skatt och statliga avgifter uppgå till drygt 8 miljarder kronor (8). Dessutom utgör moms en betydande kostnad för Handelsbanken då banken inte har möjlighet att dra av all den ingående moms som betalas vid köp av externa tjänster och produkter. Det är en följd av att vår verksamhet till stor del inte är momspliktig, det vill säga att bankens kunder inte betalar moms på finansiella tjänster.

Utöver de skatter som avser Handelsbankens egen verksamhet, redovisar och levererar banken in betydande belopp för kunders och medarbetares räkning till skattemyndigheter i de länder där banken är verksam.

## STABILT GENOM FINANSKRISEN

Handelsbanken har under finanskrisen inte tagit del av svenska statens kapitalstöds- eller garanti-program och är den enda av de börsnoterade svenska bankerna som under finanskrisen inte har behövt be aktieägarna om nytt kapital.

När finanskrisen var som mest intensiv i Sverige 2009, lånade Handelsbanken ut cirka 100 miljarder kronor till Riksbanken, som stod till dess förfogande.

En välskött bank som agerar hållbart och ansvarsfullt har stor positiv inverkan på samhällsekonomin. Det gäller inte bara direkta ekonomiska effekter som inbetalning av bolagsskatt, utan också de indirekta ekonomiska effekterna.

## DIREKT EKONOMISKT VÄRDE

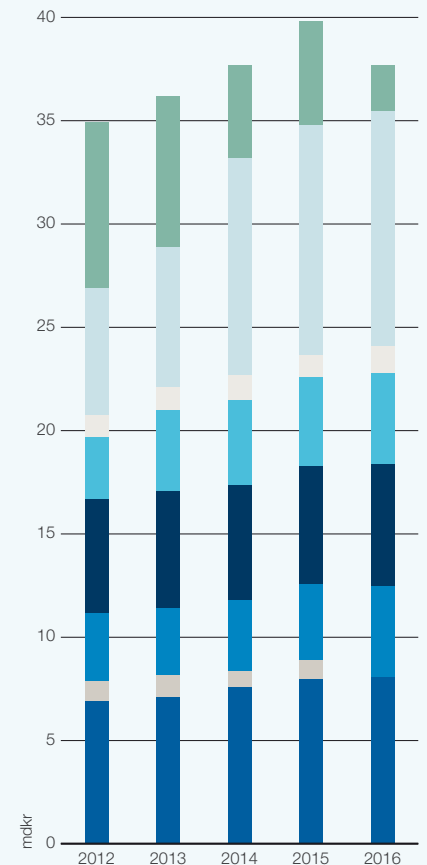
Under den senaste konjunkturcykeln har Handelsbanken gett sina aktieägare utdelning varje år, samtidigt som banken varit och är en av de största betalarna av bolagsskatt i Sverige.

## INDIREKTA EKONOMISKA EFFEKTER

Genom sin kreditgivning till företag på bankens sex hemmamarknader är Handelsbanken med och finansierar tillväxt och ökad sysselsättning. Handelsbanken är den största aktören när det gäller utlåning till företag i Sverige.

Banken gör det möjligt för hushållen att finansiera bostadsköp och därmed till exempel flytta till annan ort med bättre arbetsmarknad. Närmare var fjärde utlånad krona för hushållens bolån i Sverige är finansierad av Handelsbanken-koncernen.

## Fördelning av ekonomiskt värde



- Återinvesterat ekonomiskt värde
- Utdelning (avser utbetalningsår)
- Avgifter för resolutionsfonden
- Skattekostnader
- Leverantörer
- Socialavgifter
- Avsättning till vinststiftelse inklusive socialavgifter
- Löner



# Bankens **indirekta påverkan**

Handelsbanken ska agera ansvarsfullt och långsiktigt. Genom ansvarsfull kreditgivning och ansvarsfulla investeringar har vi möjlighet att påverka våra kunder att respektera mänskliga rättigheter, arbetsvillkor och ta hänsyn till miljön.

Ekonomisk rådgivning från banken i samband med kreditgivning sker alltid med utgångspunkt från kundens hela situation och ekonomiska förutsättningar. Med denna kunskap kan banken ge vägledning och utgå från varje kunds enskilda behov. Därmed sätts kunden i fokus – inte enskilda produkter eller tjänster.

Handelsbanken tillämpar inte resultat- eller volymbaserad bonus eller andra former av rörliga ersättningar för anställda som tar beslut om krediter eller limiter. Banken har heller inga volym- eller marknadsandelsmål.

## ANSVARFULL KREDITGIVNING

Krediter till hushåll och företag utgör Handelsbankens kärnverksamhet. Banken lägger stor vikt vid att kreditgivningen baseras på en bedömning av varje enskild kunds återbetalningsförmåga, det vill säga att banken inte lämnar krediter till kunder som inte kan klara av sina lån. Svag återbetalningsförmåga får aldrig accepteras med argumentet att kunden är villig att betala en hög ränta eller kan erbjuda banken goda säkerheter. Det skyddar den enskilde kunden från att hamna i ekonomiska svårigheter på grund av alltför hög skuldsättning, något som också är till nytta både för banken och för samhället i stort.

## Decentraliserad beslutskraft

Beslutsfattandet i Handelsbanken är strikt decentraliserat till det lokala bankkontoret. Varje kontor har ett eget verksamhetsområde som utgör kontorets lokala marknad. Det gör att Handelsbanken har en utpräglad lokal närvaro på alla marknader där banken är verksam. Att fatta de viktiga affärsbesluten i dialog med kunden, vid sittande bord, är en god förutsättning för bra kundmöten. Det skapar nära och långsiktiga relationer med våra kunder.

## Regler och principer vid kreditgivning

Hållbarhetsaspekter är en viktig del i bankens kreditpolicy. Där framgår bland annat att kreditgivningen ska vara ansvarsfull och motsvara högt ställda krav på god etik. Handelsbanken respekterar mänskliga rättigheter och grundläggande principer om arbetsvillkor och miljöhänsyn samt stödjer bekämpande av korruption, oavsett var i världen verksamheten bedrivs. Handelsbanken stödjer internationella initiativ och riktlinjer som har som gemensamt syfte att uppmuntra och underlätta hållbart företagande. Det innebär att Handelsbanken i sin kreditgivning ska bedöma och utvärdera kundens förhållningssätt till dessa principer och riktlinjer. Detta kan ytterst innebära att Handelsbanken avstår från att lämna krediter till företag som inte tillämpar dessa principer.

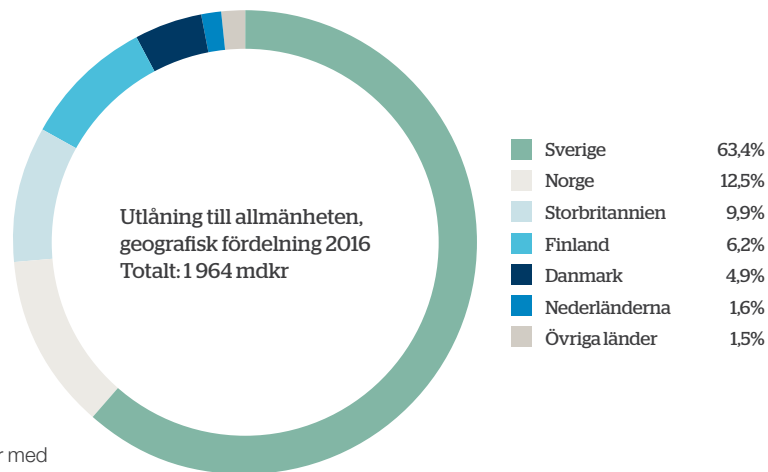
Vid kreditbedömningar tar Handelsbanken till exempel hänsyn till hur miljörisker påverkar kundens återbetalningsförmåga. Ett exempel kan vara risken för att kundens produkt inte går att sälja eller att skärpta miljökrav för kundens tillverkningsprocess leder till att återbetalningsförmågan försämras.

Det kundansvariga kontoret gör kreditriskbedömningen. Därmed bedömer kontoret också till exempel hur miljörisker och kundens förhållningssätt till mänskliga rättigheter påverkar kundens återbetalningsförmåga. Allt detta ingår i affärsbedömningen, som är bankens metod att bedöma affärsutbytet med kunden.

Affärsbedömningen är en väl fungerande process för kontoren när det gäller att identifiera och bedöma risker. Det är också ett bra underlag för högre instanser i banken när kreditrisken ska värderas och vid uppföljning av att kontoren tar hänsyn till miljöfrågor, mänskliga rättigheter och grundläggande principer om arbetsvillkor med mera när de bedömer kreditrisken. Banken har sedan lång tid tillbaka en restriktiv syn på risk. Denna riskkultur och kompetens hos medarbetare vidmakthålls och utvecklas bäst i det dagliga arbetet och i lärandet på kontoren.

Under 2016 påbörjades ett arbete med att utöka bedömning och dokumentation av hållbarhetsaspekter inom kreditbeviljningsprocessen.

”Att fatta de **viktiga affärsbesluten i dialog med kunden**, vid sittande bord, är en god förutsättning för bra kundmöten.”



#### Riktlinjer för affärsrelationer med vapen- och försvarsindustri

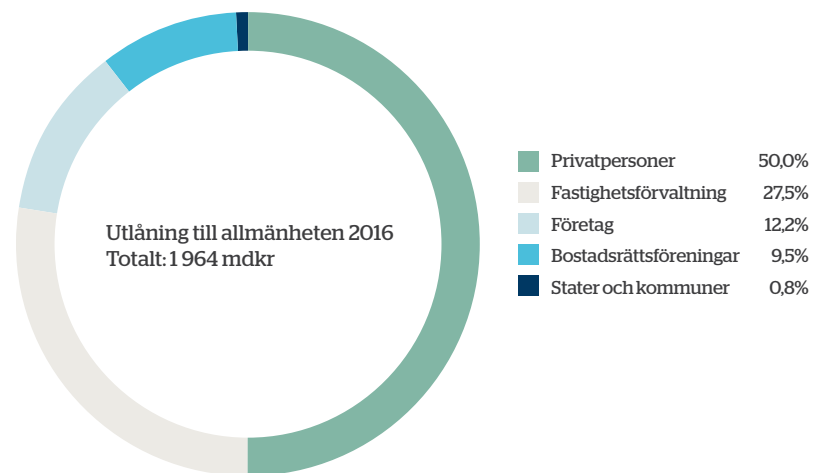
I Handelsbankens riktlinjer för affärsrelationer med vapen- och försvarsindustri framgår bland annat att Handelsbanken inte ska ha affärsrelationer med företag som tillverkar eller handlar med vapen som är förbjudna enligt internationella konventioner. Det innefattar bland annat biologiska vapen, kemiska vapen, personminor och klustervapen. Handelsbanken ska inte heller ha affärsrelationer med företag som tillverkar eller handlar med kärnvapen eller med företag som exporterar vapen till länder under embargo av FN eller EU.

#### Riktlinjer för affärsrelationer med företag verksamma inom fossila bränslen

Handelsbanken har under året infört riktlinjer för affärsrelationer med företag verksamma inom utvinning av fossila bränslen och energiproduktion baserat på fossila bränslen. Där framgår bland annat att Handelsbanken inte ska finansiera ny brytning av kol för förbränning eller nya kolkraftverk, och inte heller inleda nya affärsförbindelser med företag som är verksamma inom brytning av kol, och som inte aktivt arbetar för en omställning till förnybara energikällor.

#### Ekvatorprinciperna

Handelsbanken har under året anslutit sig till Ekvatorprinciperna. Principerna är ett ramverk som ger vägledning till finansiella institutioner vid bedömningen av sociala och miljömässiga risker vid projektfinansiering. Läs mer på sidan 46.



## Gröna obligationer

Intresset för hållbarhetsfrågor på räntemarknaden och även för gröna obligationer växer snabbt. Gröna obligationer ger investerare möjlighet att finansiera projekt där låntagaren har fått bekräftelse på miljönytta och hållbarhet i investeringarna från ett verifieringsinstitut.

Handelsbanken Capital Markets har under året bidragit till utvecklingen av denna marknad genom att agera rådgivare när ett innovativt obligationsprogram med integrerade gröna villkor lanserades. Dessutom lanserades den första hållbara obligationen i Norden för kunds räkning, som utöver miljöriktiga investeringar även inkluderar sociala ändamål.

Under året har Capital Markets även varit rådgivare till närmare en tredjedel av de låntagare i Norden som gav ut sina första gröna obligationer.

Dessutom anordnade Handelsbanken Capital Markets för tredje året i rad en välbesökt konferens för låntagare och investerare i Stockholm på temat gröna obligationer och hållbar kapitalmarknad.



Dessutom anordnade Handelsbanken Capital Markets för tredje året i rad en välbesökt konferens för låntagare och investerare i Stockholm på temat gröna obligationer och hållbar kapitalmarknad.



”Det långsiktiga perspektivet är en viktig del i Handelsbankens kultur och är väl integrerat i vår investeringsfilosofi.”

#### ANSVARSFULLA INVESTERINGAR I HANDELSBANKEN LIV

Handelsbanken erbjuder pensionslösningar och andra trygghetslösningar för privat- och företagskunder via dotterbolaget Handelsbanken Liv.

Under året har Handelsbanken Livs styrelse antagit en policy för hållbarhet som fastställer riktningen för hållbarhetsarbetet i verksamheten. Det handlar till exempel om att erbjuda hållbara försäkringsprodukter inom sparande, pension och trygghet samt ta ansvar för att det urval av investeringar som vi erbjuder våra kunder integrerar hållbarhet.

Handelsbanken Liv har sedan tidigare en policy för ansvarsfulla investeringar som bygger på Global Compact och PRI. Vid val och utvärdering av förvaltare, fonder och fondbolag tar Handelsbanken Liv hänsyn till hur väl de lever upp till uppsatta hållbarhetskrav.

#### Granskning av fonder

Handelsbanken Liv har under året tydliggjort och kvalitetssäkrat processerna för urval och utvärdering av de hållbara investeringar som kunderna erbjuds. Under en implementeringsfas granskas det nuvarande fondutbudet för att se vilka fonder och fondbolag som uppfyller livbolagets striktare hållbarhetskriterier som sattes under 2016. Om inventeringen visar att en fond inte uppfyller kraven på ansvarsfulla investeringar kan den uteslutas ur tillgängligt fondurval. En omställning av fondutbudet för att möta striktare hållbarhetskrav kommer fortsätta under 2017.

Hänsyn tas till finansiell, social och miljömässig hållbarhet när fonder utvärderas och väljs in i utbudet. Vid investeringar i fonder och investeringsprodukter bedöms både leverantören och den enskilda produkten. Bland annat ska det aktuella fondbolaget ha policyer eller principer för ett systematiskt hållbarhetsarbete och regelbundet genomföra genomlysning av sina fonder.

Det görs löpande uppföljning av samtliga fonder i utbudet för att bland annat identifiera företag som systematiskt bryter mot internationella normer för miljö, mänskliga rättigheter, arbetsrätt, antikorruption och kontroversiella vapen. Om utvärderingen av en fond ger signal om att dessa normer inte följs, inleds en dialog med förvaltaren av fonden i syfte att påverka förvaltaren att se över innehavet i fonden. Handelsbanken Liv undersöker även fondbolagets förmåga att integrera hållbarhet i sin egen verksamhet. Om dialogen med förvaltaren inte leder till en förändring, kan det få till följd att fonden inte längre inkluderas i utbudet. Det är Handelsbanken Livs fondurvalskommitté som sammanställer granskning och bereder underlag för beslut av fonder som ska väljas in eller tas bort ur fondsortimentet. Beslutet fattas av dotterbolagets verkställande direktör.

Handelsbanken Liv arbetar för att välja bort fonder med investeringar i bolag med betydande verksamhet inom utvinning av förbränningskol eller framställning av kolkraft samt bolag som är delaktiga i tillverkning eller distribution av vapen som är förbjudna enligt internationell rätt, exempelvis klustervapen, personminor samt kemiska och biologiska vapen. Handelsbanken Liv



väljer även bort fonder med investeringar i bolag som är involverade i produktion eller distribution av kärnvapen.

Regelverket för indexfonder ger dock begränsade möjligheter att göra förändringar som riskerar en fonds förmåga att leverera avkastning i linje med det underliggande indexet. Handelsbanken Liv verkar för att indexförvaltare ska följa hållbara index.

Huvuddelen av kundernas pensionskapital förvaltas av Handelsbanken kapitalförvaltning som därmed var den största leverantören av Handelsbanken Livs traditionella förvaltning och fondförvaltning under året.

### ANSVARSFULLA INVESTERINGAR I KAPITALFÖRVALTNINGEN

Som kapitalförvaltare har Handelsbanken fått förtroende från våra kunder att förvalta deras sparande på bästa sätt. Vår målsättning är att generera god, långsiktig avkastning till våra kunder, vilket förutsätter att vi investerar på ett hållbart och ansvarsfullt sätt. Det gör vi genom att integrera hållbarhetsfrågor i investeringsprocessen. Men också genom att erbjuda ett brett sortiment av fonder och andra sparprodukter som motsvarar kundernas förväntningar.

Det långsiktiga perspektivet är en viktig del i Handelsbankens kultur och är väl integrerat i vår investeringsfilosofi. Inom såväl fond- och kapitalförvaltning som pensionsförvaltning arbetar vi för en finansiellt, socialt och miljömässigt hållbar utveckling i de företag som vi investerar i på uppdrag av våra kunder. Vi gör det utifrån gemensamma normer som uttrycks i internationella konventioner och riktlinjer. Handelsbanken är ansluten till PRI, FN:s principer för ansvarsfulla investeringar.

#### En värdegrund – två sätt att investera

All vår kapitalförvaltning utgår från samma värdegrund: Handelsbankens företagskultur och ett ramverk med utgångspunkt i internationella normer. Vid årsskiftet 2015/2016 delade vi upp kapitalförvaltningen i två bolag: Handelsbanken Fonder för aktiv förvaltning och Xact Kapitalförvaltning för indexförvaltning. Den nya

organisationen ger oss möjlighet att ta vara på styrkorna i respektive förvaltningsmodell. Det innebär också att vi kan förtydliga hur vi arbetar med hållbarhet utifrån de olika sätten att investera.

Aktiv förvaltning baseras på analys av företag och marknader, och investeringsprocessen går ut på att hitta och investera i rätt bolag. Här blir hållbarhetsfrågor viktiga för att fatta bättre investeringsbeslut. Hållbarhetsanalysen sker löpande och är en väl integrerad del i våra förvaltares investeringsprocess. Vi bedömer att ett integrerat arbetssätt, där hållbarhetsfrågor är en del av både bolagsanalys och investeringsbeslut, skapar störst värde i portföljerna på lång sikt. Med vår långsiktiga investeringshorisont har vi inte intresse av att investera i företag som tar kortsiktiga genvägar. Hållbarhetsdimensionen bidrar både till att identifiera risker i bolagens affärsmodeller och till att identifiera investeringsidéer.

En av investeringsprocesserna inom aktiv förvaltning är tematiska investeringar, vilket är ett sätt att identifiera förändringar i omvärlden som långsiktigt påverkar lönsamheten hos företag. Global vattenförsörjning och energieffektivisering är två teman där vi identifierar företag som bidrar med effektiva lösningar på globala utmaningar med vattenbrist och energikonsumtion.

Indexförvaltning är en regelbaserad förvaltningsform och här görs inte någon bolagsanalys. Istället ser våra indexförvaltare till att fonderna på ett optimalt och kostnadseffektivt sätt följer de marknader som kunderna väljer. Här handlar hållbarhetsarbetet framförallt om att följa rätt index som inte innehåller bolag som vi vill undvika. Under året har vi aktivt arbetat med att förbättra metoder för styrning och utveckla index för ansvarsfulla investeringar. Det ger oss större möjligheter att exkludera bolag som inte lever upp till fondbolagets värdegrund.

#### Fortsatt arbete för att minska vår klimatpåverkan

Under året fortsatte vi vårt miljöarbete inom kapitalförvaltningen och här arbetar vi på tre plan: påverkan, exkludering och transparens.

### Hållbarhetsprofil i vårt fondutbud

Under året har Handelsbanken ytterligare förenklats för kunderna att jämföra våra fonder och få information om hur fonderna tillämpar hållbarhetskriterier i förvaltningen genom Hållbarhetsprofilen. Den finns lättillgänglig både på vår webbplats och i våra appar. Där redovisas även fondernas hållbarhetsbetyg som baseras på Morningstar Sustainability Rating och som mäter hur väl de företag som en fond har investerat i hanterar hållbarhet jämfört med andra fonder i samma kategori.

## Aktiv förvaltning för **hållbara investeringar**

**- I Handelsbanken hjälper vi bolag med hållbara affärsmodeller att växa. Det gynnar våra fondandelsägare och bidrar till långsiktigt hållbar utveckling för samhället i stort, säger Patric Lindqvist, förvaltare av fonden Hållbar Energi.**

För att klara klimatmålen i Parisavtalet måste bland annat investeringar i hållbar energi öka kraftigt. Här finns stora tillväxt- och investeringsmöjligheter. I fonden Hållbar Energi letar vi aktivt efter hållbara affärsmodeller att investera i, till exempel företag som utveck-

lar teknologier för att begränsa den globala uppvärmningen och företag som arbetar med att minska samhällets energibehov. Många bolag befinner sig i en uppstartsfas inom området och det medför vissa risker, men också möjligheter.

- Här spelar vår analys en stor roll. Om man gör en standardiserad screening av bolag kan man förvisso välja bort företag med höga utsläpp, men vi tar hållbarhetsanalysen ett steg längre och ser till hela värdekedjan. Vi lägger stor kraft på att träffa bolagen, analysera och förstå dem. Ta till exempel ett

bolag som tillverkar glas till solpaneler. Produktionen är visserligen energikrävande, men det måste samtidigt ställas mot att produkten sparar koldioxid under hela sin livslängd, säger Patric.



Patric Lindqvist

Vi försöker påverka de bolag vi investerar i att bedriva sin verksamhet på ett mer klimatvänligt sätt. Det gör vi antingen på egen hand eller tillsammans med andra investerare.

Ett sätt att minska fondernas klimatavtryck är att på olika sätt undvika företag verksamma inom kolbrytning och förbränning av kol, vilket vi gör i alla våra fonder. I våra Criteriefonder går vi steget längre och utesluter även olja, gas och övriga fossila bränslen. Tillsammans med uteslutning av kolbolag har koldioxidavtrycket i flera av våra fonder minskat med mer än 50 procent.

Närmare en tredjedel av det totala förvaltade fondkapitalet är nu investerat i fonder som exkluderar fossila bränslen.

Dessutom arbetar vi för ökad transparens och bättre klimatredovisning. Handelsbanken är sedan 2015 ansluten till FN-initiativet Montréal Pledge där kapitalägare och kapitalförvaltare har åtagit sig att mäta och redovisa koldioxidavtrycket i sina portföljer. Som ett första steg har vi mätt och redovisat koldioxidavtrycken från Handelsbankens aktiefonder. En sammanställning över dessa finns publicerad på [handelsbanken.se/hallbarhet](http://handelsbanken.se/hallbarhet).

Handelsbanken står även bakom CDP som är en oberoende, internationell ideell organisation som arbetar för öppenhet och dialog kring företags koldioxidutsläpp och klimatstrategier.

### Ägarstyrning

Inom Handelsbanken kapitalförvaltning utövar vi vår ägarroll i de bolag som fonderna äger aktier i på uppdrag av fondandelsägarna. Målet är att bolagens värde långsiktigt utvecklas på bästa sätt, vilket gynnar våra fondsparare. Arbetet följer de principer för ägarstyrning som finns i Svensk kod för bolagsstyrning, exempelvis i samband med bolagsstämmor och sammansättningen av bolagsstyrelser. Inför årsstämmorna 2016 deltog vi i 27 valberedningar och inför 2017 års stämmor har vi deltagit i 30 valberedningar. I valberedningsarbetet lägger vi särskild vikt vid att arbeta mot en jämnare könsfördelning i svenska bolagsstyrelser. Andelen kvinnor i de svenska börsbolagens styrelser har ökat de senaste åren och uppgick 2016 till i snitt 31 procent. I de styrelser där vi varit med i valberedningen uppgick andelen kvinnor till i snitt 37 procent.

Handelsbanken kapitalförvaltning har under 2016 röstat på 153 årsstämmor, varav 82 i svenska bolag.

Många av de bolag vi investerar i finns utanför bankens hemmamarknader. Därför har vi under året börjat med global ombudsrostning. På så sätt kan fondbolagen aktivt påverka genom att delta på fler årsstämmor och i aktieägarmotioner.

### Dialog och påverkan

Grunden i vårt hållbarhetsarbete tar sin utgångspunkt i internationella normer och konventioner. Inom kapitalförvaltningen är dialog vår främsta långsiktiga metod för att bidra till en hållbar utveckling. Två gånger om året gör vi en genomlysning, via en extern part, av samtliga innehav av noterade aktier och företagsobligationer. Syftet är att identifiera bolag som inte lever upp till internationella normer och konventioner, en så kallad norm-baserad screening. Den baseras på Global Compact

## Aktie- och kreditanalys

I Handelsbanken strävar vi efter att hållbarhetsarbetet ska bli en alltmer integrerad del i vår aktie- och kreditanalys. Under året har banken publicerat hållbarhetsanalyser för våra kunder på två stora skandinaviska bolag för att i detalj belysa bolagen ur ett hållbarhetsperspektiv och diskutera de utmaningar och möjligheter bolagen står inför. Vår ambition med vår hållbarhetsanalys är att vi på ett standardiserat sätt ska granska information ur ett hållbarhetsperspektiv och göra det möjligt att jämföra bolag mot varandra.

tio principer, men också på ILO:s (Internationella arbetsorganisationen) kärnkonventioner om arbetsrätt, OECD:s (Organisationen för ekonomiskt samarbete och utveckling) riktlinjer för multinationella företag och andra internationellt accepterade normer.

Bedömer vi att företagen vi investerar i inte lever upp till de internationella normer och konventioner som vi värnar om tar vi, antingen på egen hand eller tillsammans med andra investerare, kontakt med dessa företag. Under 2016 har vi fört dialog kring särskilda hållbarhetsfrågor med närmare 140 bolag. Dialogen har bland annat rört korruption, miljöförstöring och arbetsrättsliga frågor. En lista över dessa företag finns publicerad på [handelsbanken.se/hallbarhet](http://handelsbanken.se/hallbarhet).

Tålmod och uthållighet är avgörande i dessa processer, men inte i oändlighet. Försäljning eller uteslutning av bolag ur våra investeringar finns med som en sista utväg om andra alternativ inte ger resultat. Beslut om påverkansdialog och uteslutning av bolag tas i kapitalförvaltningens råd för ansvarsfulla investeringar och verkställs genom beslut i respektive fondbolags ledning.

Vi har också under året initierat tio riktade dialoger i syfte att proaktivt påverka hur bolag arbetar med hållbarhet. I vår löpande kontakt med bolagsledning och analytiker får vi dessutom information om hur bolagen arbetar med hållbarhet. Under 2016 träffade våra förvaltare närmare 1 600 företag, för att nära följa hur företagen utvecklas och hur deras tillvägagångssätt och affärsmöjligheter ser ut.

### Uteslutning av företag

Det finns företag som inte agerar i linje med de värderingar som vi i Handelsbanken står för. Det gäller exempelvis företag som är involverade i kärnvapen eller andra vapen som är förbjudna enligt internationell rätt. Samtliga aktivt förvaltade fonder i Handelsbanken utesluter företag som är involverade i kontroversiella vapen. Dessa företag utesluts även i våra indexfonder under förutsättning att det inte riskerar fondens förmåga att följa index.





#### MER INFORMATION

För mer information hänvisas till handelsbanken.se/hallbarhet.

Där finns bland annat följande policyer och dokument:

- Ägarstyrningspolicy och policy för ansvarsfulla investeringar för Handelsbanken Fonder.
- Xact Kapitalförvaltning AB:s policy för ansvarsfulla investeringar.
- Handelsbanken Livs policy för ansvarsfulla investeringar och policy för hållbarhet.
- Exempel på bolag vi för dialog med.
- Exempel på bolag vi utesluter.
- Informationsbroschyr om ansvarsfulla investeringar.
- Förteckning koldioxidavtryck för Handelsbankens aktiefonder.



Vi har även beslutat att våra fonder inte ska investera i bolag med betydande verksamhet i kolkraft eller i gruvbolag som bryter förbränningskol. Det gör vi eftersom förbränning av kol står för en stor del av utsläppen av växthusgaser. Hur vi undviker investeringar i kol samt vilka bolag som exkluderats ur Handelsbankens fonder finns publicerat på handelsbanken.se/hallbarhet.

#### Produkter med särskilt hållbarhetsfokus Criteriafonder

Handelsbanken erbjuder också fonder som tar hänsyn till särskilda kriterier i sin placeringsinriktning, till exempel genom att utesluta investeringar i kontroversiella verksamheter som alkohol, tobak och fossila bränslen. Under 2016 har vi ytterligare utökat utbudet av dessa fonder och banken erbjuder nu totalt 19 fonder med

särskilda kriterier. Sortimentet består av indexfonder, aktivt förvaltade aktiefonder, räntefonder och en allokationsfond med särskild placeringsinriktning under samlingsnamnet Criteria. Vid utgången av året var det samlade förvaltade kapitalet i dessa fonder 165,8 miljarder kronor, vilket motsvarar över 31 procent av den totala fondvolymen.

#### Kapitalskyddade placeringar

Handelsbanken har under 2016 givit ut fem aktieindexobligationer med hållbarhetsfokus. Det handlar om kapitalskyddade placeringar som ger exponering mot europeiska och globala företag med starkt fokus på hållbarhet, eller mot europeiska och globala företag som har låg klimatpåverkan. Sammanlagt uppgick värdet av dessa produkter till drygt 131 miljoner kronor.

## Samarbeten och initiativ för hållbarhet inom kapitalförvaltningen

Signatory of:



### PRI

PRI (United Nations backed Principles for Responsible Investment Initiative) är ett nätverk av investerare som tillsammans med FN arbetar för att implementera principer för ansvarsfulla investeringar. Handelsbanken Fonder har deltagit i följande initiativ inom ramen för PRI:

- G20 Energy Efficiency Investor Statement. Initiativet handlar om att ta hänsyn till energieffektivisering inom ramen för vårt arbete med ansvarsfulla investeringar.

- Sustainable Stock Exchanges – ett initiativ för att förmå världens börser att kräva större transparens i hållbarhetsfrågor av de noterade bolagen.

- Montréal Pledge – ett initiativ där kapitalförvaltare förbinder sig att mäta och redovisa fonders koldioxidavtryck.

### CDP

CDP är en oberoende, internationell ideell organisation som arbetar för öppenhet och dialog kring företags koldioxidutsläpp och klimatstrategier. Handelsbanken står bakom detta initiativ och rapporterar årligen till CDP.

### SWESIF

Handelsbanken kapitalförvaltning är medlem i SWESIF, ett oberoende nätverksforum för organisationer som arbetar för eller med hållbara investeringar i Sverige. SWESIF syftar till att öka kunskapen och intresset för hållbara investeringar hos institutionella kapitalägare och förvaltare. För att underlätta för fondsparare att jämföra fonder och hur hållbarhet integreras i fondförvaltningen, har SWESIF arbetat fram en branschgemensam hållbarhetsprofil för fonder. Sedan 2015 har merparten av Handelsbankens fonder en sådan hållbarhetsprofil. Mer information om detta finns på hallbarhetsprofilen.se. Handelsbanken kapitalförvaltning deltar sedan våren 2016 i SWESIF:s styrelse.

### Hållbart värdeskapande

Tillsammans med några av Sveriges stora investerare deltar Handelsbanken Asset Management sedan 2009 i projektet Hållbart värdeskapande. Målet med projektet är att lyfta fram betydelsen av att svenska börsbolag arbetar strukturerat med hållbarhetsfrågor.



# Banken som



Handelsbanken arbetar ständigt för att vår företagskultur med decentraliserat arbetssätt och tro på individen ska genomsyra verksamheten. Det gäller oavsett var i världen Handelsbanken öppnar nya kontor. Under 2016 hade Handelsbanken 11 759 medarbetare som var verksamma i fler än 20 länder, varav drygt 40 procent var anställda utanför Sverige.



# arbetsgivare



# ”Att arbeta hos oss handlar främst om relationer med andra människor.”

## VI REKRYTERAR PERSONER SOM DELAR BANKENS GRUNDLÄGGANDE VÄRDERINGAR

Handelsbankens idé om hur vi ska driva en framgångsrik fullsortimentsbank bygger på tilltro och respekt för individen – såväl kund som medarbetare.

Att arbeta hos oss handlar främst om relationer med andra människor. Utan rätt medarbetare hjälper det inte hur bra produkterna eller tjänsterna är. När vi rekryterar nya medarbetare söker vi efter personer som delar bankens grundläggande värderingar. Vi lägger stor vikt vid att våra medarbetare drivs av att sätta kunden främst, tycker om stort eget ansvar och vill ta egna initiativ.

Handelsbankens koncerngemensamma riktlinjer för anställda bygger på bankens kultur, arbetssätt och grundläggande människosyn.

## STÄNDIG UTVECKLING

Handelsbankens styrka bygger på medarbetarnas samlade kompetens. När medarbetarna utvecklas, utvecklas banken. Den viktigaste källan till ökad professionalism är lärandet i det dagliga arbetet där alla våra medarbetare har ansvar för en ständig utveckling, både sin egen och verksamhetens. Lärande i vardagen kompletteras med olika utbildningsaktiviteter, bland annat utbildning inom investerings- och bolånerådgivning, hållbarhet och etik samt åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism. Dessa utbildningar arrangeras av både bankens personalavdelningar och centrala enheter. Det är viktigt att medarbetarna har den kompetens som krävs för att hjälpa våra kunder på bästa sätt, ge råd efter behov och leva upp till gällande policyer och regelverk.

## Hjulet - samspelet mellan bankens verksamhet och medarbetarens utveckling



Samspelet mellan verksamheten och medarbetarens utveckling sker på ett strukturerat och kontinuerligt sätt.

Samtliga medarbetare medverkar i den egna enhetens verksamhetsplanering varje år. Därefter genomförs individuell kompetenskartläggning samt planerings- och utvecklingssamtal som utgör länken mellan verksamheten och medarbetarens mål. Resultatet blir en individuell handlingsplan för medarbetaren som ska följas upp kontinuerligt under året och som sedan ligger till grund för ett årligt lönesamtal mellan chef och medarbetare.

Handelsbankens traditionellt goda fackliga relationer är en värdefull del av kulturen i Handelsbanken. Det förs en ständig och nära dialog mellan fackliga företrädare och chefer om verksamheten, till exempel om förändringar och nyheter som ska lanseras – där värdefulla kunskaper utbyts redan på idéstadiet.

## INTERN ARBETSMARKNAD OCH CHEFSFÖRSÖRJNING

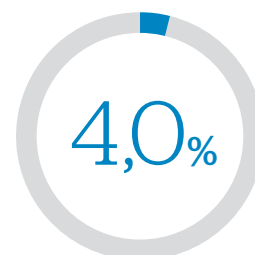
Handelsbankens starka företagskultur och värderingar har en avgörande betydelse för vår framgång. Bankens decentraliserade arbetssätt främjar att medarbetarna tar ett stort eget ansvar, har mandat att fatta egna beslut och drivs av att sätta kunden främst. Medarbetaren ges möjlighet att under sin anställningstid utvecklas inom olika yrkesroller, arbeta inom skilda verksamhetsområden och även ha möjlighet att arbeta utanför det egna hemlandet. Intern rörlighet bidrar till att både arbetssätt och kultur sprids i alla delar i verksamheten. Därmed är intern rekrytering och långvarig anställning viktigt för oss. För att behålla medarbetaren krävs rätt förutsättningar för att utvecklas i arbetet samt att medarbetaren bemöts utifrån den fas i livet som hon eller han befinner sig i. Banken har en fortsatt låg extern personalomsättning i koncernen som under året uppgick till 4,0 procent (3,0) och i Sverige till 3,1 procent (2,1).

Chefer i Handelsbanken måste vara starka kulturbärare. Det är en viktig anledning till att de flesta chefer rekryteras internt. Ett väl fungerande chefsförsörjningsarbete är en avgörande faktor för att kunna möta nuvarande och framtida behov av kompetens. Under 2016 rekryterades 99 procent (100) av alla chefer i Sverige internt. För hela koncernen var motsvarande siffra 93 procent (93).

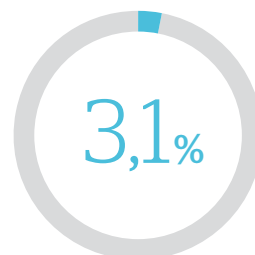
En av de viktigaste uppgifterna för bankens chefer är att identifiera, stimulera och utveckla nya chefer i verksamheten.

## LOKAL FÖRANKRING

Det är viktigt att de som arbetar på kontor både har en naturlig anknytning samt god kunskap om orten och den lokala marknaden. På bankens hemmamarknader arbetar och bor – huvudsakligen – chefer och medarbetare på den lokala ort där kontoret har sin verksamhet.



Personalomsättning  
Koncernen



Personalomsättning  
Sverige

# Gemensamma värderingar skapar möjligheter

- Jag söker efter medarbetare som delar bankens grundläggande värderingar, personer med sunt förnuft som ger kunder bra service och tar egna initiativ, säger Alan Barnard, chef för kontoret Colchester i UK.

Handelsbankens decentraliserade affärsmodell ger kontorschefen fullt mandat att ta affärsbesluten på sin lokala marknad. Detta lockade Alan Barnard och 2010 öppnade han kon-

toret Colchester. Som kontorschef har han även ansvar att rekrytera sina medarbetare.

Förutom gemensamma värderingar är även mångfald en viktig del i Handelsbankens rekrytering.

- Vi får positiva effekter av våra medarbetares olika kompetenser, erfarenheter och sätt att tänka. Jag försöker uppmuntra och ta tillvara på varje medarbetares fulla potential.

På så sätt når vi framgång på vår lokala marknad, säger Alan.



Alan Barnard

Andelen chefer i respektive hemmamarknads ledningsgrupp som rekryterats lokalt uppgick till 89 (86) procent vid årsskiftet.

## FÖR JÄMSTÄLLDHET OCH MÅNGFALD

Jämställdhet, mångfald och inkluderande kultur är en del av våra grundläggande värderingar och ska vara en självklar och integrerad del av det dagliga arbetet. Det handlar om att ta tillvara medarbetarnas samlade potential och att bredda rekryteringsbasen för att ännu mer bli en bank vars medarbetare speglar det samhälle som vi verkar i. Mångfald omfattar bland annat individers olika kompetens och arbetslivserfarenhet samt olika sätt att tänka och lösa problem.

Initiativ tas på flera håll i koncernen för att ytterligare öka kunskapen och medvetenheten om jämställdhet och mångfald.

I Storbritannien har vi anslutit oss till Women in Finance Charter, som är ett initiativ från HM Treasury (Storbritanniens finansministerium) och som innebär ett åtagande att arbeta för en jämnare könsfördelning i den finansiella sektorn, samt att sätta egna mål och följa upp utvecklingen.

I Sverige har vi under året fortsatt vår satsning inom jämställdhet och mångfald genom att utbilda medlemmar i ledningsgrupp och medarbetare på personalfunktioner.

Inom Handelsbanken Capital Markets och Handelsbanken International har aktiviteter genomförts för att inspirera till samtal i arbetsgrupper om värderingar kopplade till jämställdhets- och mångfaldsfrågor.

För att vår starka företagskultur ska fortsätta att utvecklas behövs en kontinuerlig dialog, och en förutsättning för det är att vi främjar ett bra arbetsklimat och en inkluderande kultur där olikheter värdesätts och tas tillvara. Varje form av diskriminering och trakasserier är helt oacceptabla, vilket även framgår i bankens koncern-gemensamma riktlinjer för anställda.

Fall av diskriminering som gäller Handelsbankens medarbetare hanteras som regel genom bankens personalavdelningar, men i de fall där ett ärende anmäls till nationell diskrimineringsombudsman eller motsvarande officiell instans, följs det upp på koncernnivå. Under 2016 rapporterades inga sådana fall.

## ETT ÄNNU MER JÄMSTÄLLT HANDELSBANKEN

Handelsbankens jämställdhetsmål är att vara ett företag där kvinnor och män har samma möjligheter och förutsättningar att forma banken och sina arbetsliv. I varje land där vi är verksamma ska en jämställdhetsplan arbetas fram som stödjer koncernens jämställdhetsmål. Jämställdhetsplanen ska utgå från Handelsbankens grundläggande värderingar samt ta hänsyn till de lagar och riktlinjer som gäller i landet. Syftet är bland annat att skapa en så jämn könsfördelning som möjligt inom olika yrkesroller, arbetsgrupper och enheter.

I hela koncernen var 40 procent (39) av cheferna kvinnor och motsvarande siffra för det totala antalet medarbetare i koncernen var 50 procent (50). I Sverige var 48 procent (47) av bankens chefer kvinnor vid årsskiftet och motsvarande siffra för det totala antalet medarbetare i Sverige var 53 procent (53).

Vårt jämställdhetsarbete fortsätter med olika åtgärder för att bli ett ännu mer jämställt Handelsbanken. Utbildningsinsatser genomförs i organisationen för att öka medvetenheten om hur sociala och kulturella normer påverkar attityder och beteenden i vardagen.





### JÄMSTÄLLDA LÖNER I HANDELSBANKEN

Banken arbetar för att åtgärda osakliga löneskillnader mellan kvinnor och män. I Sverige har detta arbete skett tillsammans med de fackliga organisationerna under flera år och är numera en integrerad del av den ordinarie verksamheten. Banken och de fackliga parterna samarbetar för att bibehålla uppnådda resultat och följer noga utvecklingen av jämställda löner inom banken. Cheferna i banken har mandat och verktyg att kunna korrigera de skillnader som upptäcks och varje år görs en kartläggning av samtliga löner i banken för att åtgärda de eventuella skillnader som uppstått.

### ARBETSMILJÖ OCH HÄLSA

Handelsbankens övergripande arbetsmiljömål är att medarbetarna ska må bra, utvecklas och fungera optimalt. Det är ett långsiktigt mål som innehåller faktorer som tydlig och ärlig kommunikation, rätt kompetens och rätt förutsättningar för att kunna lösa uppgifter och hantera olika situationer i arbetet, att känna stolthet och tilltro samt att känna och få respekt.

Alla medarbetare har ansvar för sin egen hälsa och för att bidra till att skapa en god arbetsmiljö. Chefer ska, i samverkan med sina medarbetare och personalrepresentanter, utveckla en hälsosam och säker arbetsplats för ett hållbart arbetsliv.

Varje chef har ansvar för att regelbundet genomföra arbetsmiljöundersökningar tillsammans med sina medarbetare. Här ingår frågor om fysisk och psykosocial arbetsmiljö, jämställdhet, mångfald och inkluderande kultur. I dialog med medarbetarna identifieras vad som fungerar bra och vad som kan bli bättre. Det resulterar i en arbetsmiljöplan med aktiviteter för att bevara och utveckla en god och hälsosam arbetsmiljö. Planen integreras sedan i enhetens verksamhetsplan och blir på så sätt en naturlig del av verksamhetens utveckling.

För att utvärdera och ständigt förbättra arbetsmiljö- och hälsoarbetet görs regelbundna uppföljningar av planerna. Uppföljningen görs även för utvecklingen av sjukfrånvarolet samt inrapporterade incidenter.

I samband med krisituationer finns väl utvecklade rutiner där stödprogram med externa samarbetspartner ingår.

### KULTUR OCH AKTIVITETER

Handelsbanken erbjuder ett stort antal subventionerade hälso- och friskvårdsaktiviteter.

Det finns även ett rikt aktivitetsutbud och föreningsliv med lång tradition. Sedan 1919 finns en idrotts- och fritidsförening som har närmare 4 400 medlemmar och är en av de största i sitt slag i Sverige. Även Finland och Danmark har motsvarande föreningar.

Det finns även en konstförening med drygt 3 700 medlemmar. Föreningen är uppdelad i två sektioner, en för konst samt en för konsthantverk och design. Dessutom finns Handelsbankens Historiska Sällskap med syfte att sprida kunskap om och bevara bankens kultur.



**Personaltidningen Remissan startade 1948 och är en tidning för, om och av medarbetarna i Handelsbanken.**

### PERSONALTIDNING

Personaltidningen Remissan startade 1948 och är en tidning för, om och av medarbetarna i Handelsbanken. Remissans uppgift är att skapa gemenskap, tillhörighet och engagemang hos medarbetarna samt att spegla kulturen i hela koncernen. Tidningen ges ut på svenska och engelska, och distribueras till alla medarbetare i koncernen.

### SAMARBETEN MED UNGDOMAR

Handelsbanken har ett flertal samarbeten med skolor, universitet och högskolor vilket är en viktig del i ett långsiktigt employer brandingarbete. Bland annat deltar vi i utbildningar och bidrar med vår kompetens och erfarenhet samt erbjuder möjlighet till praktik för att ge

## Studentprogrammet

**Handelsbankens Studentprogram startades i Sverige 2011. Sedan dess har 140 ungdomar kombinerat sina högskole- och universitetsstudier med att arbeta på bankkontor eller på bankens dataavdelning.**

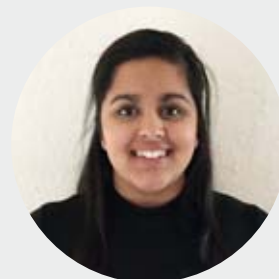
**- Jag kände direkt att jag får bidra med nytänkande och med min vilja att skapa affärsmöjligheter, säger Iqra Sahi som deltar i Studentprogrammet.**

Iqra har känt sig hemma från första dagen på kontoret i Jönköping. Hon

möttes av ett arbetsklimat där man tar tillvara varje medarbetares drivkraft att utveckla banken. Med sin handledare har Iqra gjort en individuell utvecklingsplan och målet är att hon ska vara utbildad rådgivare i slutet av programmet. Iqra tycker om att träffa människor och leda andra. Därför finns ett chefsjobb inom Handelsbanken med i framtidsplanen.

- Tack vare Studentprogrammet har jag möjlighet till den bästa chefsutbildningen, samtidigt som jag utbildar

mig till civilekonom på universitetet. Det blir en bra kombination för framtiden, säger Iqra.



Iqra Sahi





”Handelsbanken har ett flertal samarbeten med skolor, universitet och högskolor vilket är en viktig del i ett långsiktigt employer brandingarbete.”

studenter erfarenhet av och kontakter med arbetslivet. Varje sommar arbetar många studerande extra inom banken vilket utvecklar både Handelsbanken och studenterna. Uppsats- och examensarbeten är ytterligare ett värdefullt medel för kunskapsutbyte. Flera av våra chefer och medarbetare är aktiva i olika externa mentorsprogram och nätverk för att bidra till arbetet med integration och mångfald.

#### Handelsbankens Studentprogram

Handelsbanken i Sverige har ett Studentprogram som riktar sig till ungdomar som ska börja läsa på universitet eller högskola. Parallellt med studierna deltar studenten i bankens program. Syftet med programmet är att vi vill attrahera och rekrytera yngre medarbetare som ett led i Handelsbankens framtida chefsförsörjning samt att främja jämställdhet och mångfald. I programmet ingår att studenten arbetar i banken under studietiden, får en egen handlingsplan och relevant utbildning för att kunna utvecklas inom Handelsbanken. Totalt 140 studenter deltar eller har deltagit i Studentprogrammet sedan starten 2011.

## Stiftelsen Oktogonen

En förutsättning för att uppnå bankens företagsmål om bättre lönsamhet än genomsnittet för jämförbara banker på hemmamarknaderna, är att bankens medarbetare gör en bättre arbetsinsats jämfört med branschen i övrigt. Sedan 1973 har Handelsbanken varje år, utom tre, avsatt en del av vinsten till ett resultatandelssystem för de anställda. Medlen förvaltas av Stiftelsen Oktogonen.

För att avsättning ska göras är det en förutsättning att Handelsbanken uppfyller företagsmålet. Varje medarbetare får lika stor del av det avsatta beloppet, oavsett befattning

och arbetsuppgift. Resultatsandelssystemet är långsiktigt då utbetalning till andelsägaren kan göras tidigast från 60 år. Av koncernens medarbetare omfattas nu 98 procent av Oktogonen.

Vinstandelsstiftelsen är sedan många år en av de allra största ägarna i banken och Oktogonen nominerar två representanter till valet av styrelse i Handelsbanken. Genom att Oktogonens styrelse består av representanter från arbetstagarorganisationer, har de anställda också möjlighet att påverka styrelsevalet i Handelsbanken.

# Bankens affärskultur

Handelsbankens framgångar är beroende av våra kunders och omvärldens förtroende. Förtroendet bygger på att vi agerar etiskt och att vi tar ansvar för en långsiktig hållbar utveckling.

## Företagsfilosofi

Handelsbanken förvaltar stora värden och det är viktigt att vi gör det på rätt sätt. Förtroendet för banken och vår verksamhet bygger på etiskt agerande och hög moral i allt vi gör.

Varje enskild medarbetares agerande är viktigt för bankens framgång. Banken har hög tilltro till och respekt för alla medarbetare. När vi rekryterar nya medarbetare söker vi efter personer som delar bankens grundläggande värderingar. Det betyder att vi uppträder med omtanke, gott omdöme och sunt förnuft – vi gör helt enkelt saker som vi kan stå för.

Vi ställer höga krav på ordning och reda i banken. Genom att göra rätt direkt, minskar vi risker och kostnader för att rätta till i efterhand. Istället kan vi lägga tid och fokus på att göra våra kunder ännu mer nöjda och öka intäkterna. God ordning förutsätter givetvis att våra medarbetare följer de regler och lagar som reglerar bankens verksamhet samt att vi har fungerande arbetsprocesser och uppföljning. På så sätt förvaltar vi det förtroende som kunder, ägare och andra intressenter har för oss.



Kontoret i Piteå | Sverige

## Handelsbankens policy för etik omfattar:

- Hög etisk standard
- Lagar, föreskrifter och vägledande principer
- FN:s Global Compact
- Motverka ekonomisk brottslighet
- Förhållande till kunderna
- Motverka intressekonflikter
- Anställdas uppträdande
- Anmälningar från anställda som misstänker oegentligheter eller andra missförhållanden
- Sekretess
- Uppdragstagare

## Policy för etik i Handelsbanken

Handelsbankens policydokument för etik antas av bankens styrelse. Där formuleras de grundläggande riktlinjerna för varje medarbetares agerande.

Bankens verksamhet regleras i lag och styrs av ett omfattande regelverk av lagar och föreskrifter. Om en bank inte följer de lagar och regler som finns kan ansvarig tillsynsmyndighet utfärda böter och i värsta fall återkalla tillståndet.

En självklar regel är att Handelsbanken och bankens anställda ska följa de lagar och föreskrifter som reglerar bankens verksamhet. Om den enskilde individen har ett sämre skydd genom lokala lagar och föreskrifter än enligt svenska lagar, regler och principer, tillämpar Handelsbanken de senare.

## Policy för hållbarhet

Handelsbankens policy för hållbarhet antogs av bankens styrelse i mars 2016. Policyn fastställer inriktningen för hållbarhetsarbetet i koncernen avseende Handelsbankens förhållningssätt i väsentliga frågor som gäller relationen till kunder, koncernens agerande som arbetsgivare och samhällsaktör samt förhållandet till ägare och investerare. Policyn omfattar följande områden: miljö, mänskliga rättigheter och arbetsförhållanden, penningtvätt samt skatt. Handelsbanken ska

integrera finansiell, social och miljömässig hållbarhet i hela sin affärsverksamhet.

Handelsbankens framgångar är beroende av kunders, medarbetares, ägares, myndigheters och andra intressenters förtroende för att koncernen agerar på ett ansvarsfullt sätt. För att detta förtroende ska upprätthållas är öppenhet kring koncernens hållbarhetsarbete en förutsättning.



## Åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism

Penningtvätt och finansiering av terrorism är internationella problem. Skyddet av det finansiella systemet genom förebyggande, identifiering samt utredning av misstänkt beteende och transaktioner, kan inte uppnås utan en aktiv medverkan från samtliga aktörer inom det finansiella systemet. Handelsbanken ser arbetet med att förebygga penningtvätt och finansiering av terrorism som en grundläggande princip för en säker och sund bankverksamhet.

En av utgångspunkterna i regelverken mot penningtvätt och finansiering av terrorism är att banker ska ha god kännedom om sina kunder och att kundkännedomen dokumenteras. Handelsbankens decentraliserade arbetssätt och starka lokala förankring i samhället skapar goda förutsättningar för nära och långsiktiga kundrelationer. Det innebär att våra medarbetare känner sina kunder och förstår deras verksamhet och behov.

Alla våra kundrelationer börjar på ett av våra bankkontor. Våra kunder möter också Handelsbanken dygnet runt på våra digitala mötesplatser, som till exempel via internet och smartphones. Det innebär att Handelsbanken behöver hålla sig informerad om hur kunder använder våra produkter, tjänster och kanaler. Det behöver vi för att förstå kundernas behov och beteende, men också för att arbeta effektivt med åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism.

Alla medarbetare och chefer genomgår en obligatorisk utbildning inom området minst en gång per år och har löpande ansvar att vara uppmärksamma och vidta åtgärder inom ramen för sin funktion.

Arbetet med att motverka penningtvätt och finansiering av terrorism ställer krav på kompetens och medvetenhet hos alla medarbetare i banken, väl anpassade processer och IT-lösningar. För att ytterligare förstärka Handelsbankens arbete inom området har banken under året gjort omfattande investeringar i såväl kompetens som i ny teknik. Bankens organisation för att motverka penningtvätt har förstärkts med ytterligare medarbetare. Vidare har styrdokument som beskriver ansvar, processer och rutiner inom området utvecklats och förtydligats. Det har lett till riskbedömningar som tydligare lyfter fram penningtvättsriskerna, mer utvecklade rutiner för kundkännedom, ökade utbildningsinsatser samt utveckling av IT-system.

## Anställdas uppträdande Medarbetare i Handelsbanken:

- ska inte kunna misstänkas för att dra otillbörlig fördel av den kunskap om de finansiella marknaderna som hon eller han får i sitt arbete.
- ska vara väl förtrogna med lagstiftning gällande handel med finansiella instrument och iaktta bankens regler för anställdas värdepappers- och valutaaffärer.
- ska, både privat och i tjänsten, avstå från affärstransaktioner som strider mot bankens regler eller gällande lagstiftning.
- ska avhålla sig från affärer eller andra åtaganden som allvarligt kan äventyra den egna ekonomin.
- får inte handlägga ärenden som de själva eller närstående har ett personligt intresse i. Det gäller även för företag som medarbetaren eller dess närstående är engagerade i.
- ska anmäla misstänkta oegentligheter inom banken till compliance eller internrevision. Som komplement till dessa rapporteringskanaler kan Handelsbankens särskilda system för visseblåsare (whistleblowing) användas.
- ska anmäla uppdrag utom banktjänsten för godkännande. Detta innefattar även bisysslor och vissa uppdrag i föreningslivet.

”Handelsbanken ser arbetet med att förebygga penningtvätt och finansiering av terrorism som en grundläggande princip för en säker och sund bankverksamhet.”



## Intressekonflikter, korruption, mutor och otillbörlig påverkan

Intressekonflikter förekommer dagligen i samhället och den finansiella sektorn är inget undantag. Alla medarbetare i Handelsbanken, oavsett var i koncernen de arbetar, är skyldiga att följa bankens regelverk om intressekonflikter. Medarbetare ska löpande identifiera intressekonflikter och se till att de i så stor utsträckning som möjligt ska undvikas.

I Handelsbanken finns etablerade rutiner för att hantera intressekonflikter i syfte att förhindra att kundernas intressen påverkas negativt. I bankens regelverk finns krav på öppenhet som innebär att kunden ska informeras när en intressekonflikt har identifierats som kan påverka kunden. Handelsbankens styrelse reviderade under 2016 bankens policy för hantering av intressekonflikter för att ytterligare tydliggöra bankens arbete på detta område, till exempel genom förstärkt rapportering om intressekonflikter. I policyn framgår bland annat hur arbetet med att identifiera och hantera intressekonflikter bedrivs.

Inom bankverksamhet finns en risk för att medarbetare utsätts för situationer som kan kopplas till mutförsök, som i sin tur kan leda till en beroendeställning. Det är därför viktigt att bankens medarbetare följer lagar och bankens regelverk mot mutor och otillbörlig påverkan för att undvika beroende-

ställning till kund eller leverantör, eller att själva påverka en kund eller leverantör otillbörligt. Varje enhetschef ska varje år gå igenom de regelverk som gäller för mutor och otillbörlig påverkan med sina medarbetare. Bankens medarbetare ska inte medverka vid handlingar som kan innebära muta eller annan otillbörlig påverkan, vare sig i bankens verksamhet eller när de utför andra uppdrag utanför banken. Det finns också rutiner för hur medarbetare ska rapportera en misstänkt överträdelse av dessa regler.

Regelverken ska följas i samtliga sammanhang som till exempel vid eventuella gåvor, representation och övriga evenemang. Bland annat ska medarbetares tjänsteresor alltid bekostas av banken.

Varje år genomförs operativa riskanalyser där området korruption ingår. Dessutom genomförs säkerhetsgenomgångar årligen, som innehåller ett utbildnings- och informationsavsnitt om korruption.

I Handelsbankens policy mot korruption framgår att alla medarbetare i banken årligen ska genomföra en utbildning om korruption, mutor och otillbörlig påverkan. Utbildningen introduceras i början av 2017 och genomförandet ska dokumenteras. Policyn gäller även för styrelseledamöter i Handelsbankens centralstyrelse och i dotterbolag som ska genomföra utbildningen i valda delar. Även bankens uppdragstagare och ombud ska informeras om bankens regler om mutor, otillbörlig påverkan och korruption, och omfattas av dessa regler när de utför uppdrag för bankens räkning.



## Banken som kund och våra leverantörer

Etiska överväganden är lika viktiga när banken uppträder som kund som när banken är leverantör av produkter och tjänster. Vi för en kontinuerlig dialog med leverantörer och vid inköpsbeslut undersöker vi att de bland annat har kollektivavtal, policy för arbetsmiljö samt policy för mutor och bestickning. Dessutom tas miljöhänsyn med i inköpsbeslutet. Som stöd finns en checklista för att säkerställa kvaliteten vid bankens inköp.

Under 2016 har Handelsbanken infört en uppförandekod för större leverantörer i Sverige. Resultatet har varit framgångsrikt och ett stort antal av de större leverantörerna har undertecknat koden. Koden ska även införas på bankens övriga hemmamarknader under 2017 och några har redan börjat tillämpa den. Vi ser en positiv koppling mellan uppförandekoden, vår relation med leverantörer och dess direkta effekt på vårt hållbarhetsarbete.

Uppförandekoden definierar de förväntningar vi ställer på våra leverantörer och deras underleverantörer. De flesta av förväntningarna bygger på internationellt vedertagna standarder med utgångspunkt från FN:s Global Compact. Det innebär att banken förväntar sig att leverantörer uppfyller uppförandekoden eller motsvarande standarder. Det är också leverantörens skyldighet att säkerställa att både deras anställda och underleverantörer i sin tur uppfyller förväntningarna i koden.





”Varje år genomförs operativa riskanalyser där området korrupktion ingår.”

## Hållbart värdeskapande

Långsiktiga och ansvarsfulla affärsbeslut som fokuserar på kundens behov skapar förutsättningar för hållbart värdeskapande. Handelsbankens policy för hållbarhet slår fast att ett ansvarsfullt agerande är en grundförutsättning för långsiktigt värdeskapande i Handelsbanken. Allmänheten kan ta del av detta värdeskapande då bankens aktie handlas på den öppna marknaden.

Hållbart värdeskapande består av två delar: att skapa aktieägarvärde samtidigt som bolaget strävar efter att minimera den negativa påverkan verksamheten kan ha på omgivningen. Det förstnämnda är enklare att mäta än det senare. De senaste tio åren har varit en utmanande period för många av världens banker. Handelsbanken är en av få börsnoterade banker i Europa som skapat en positiv totalavkastning till aktieägarna sedan finanskrisen startade sommaren 2007. Handelsbanken är därmed en av få banker i Europa som uppfyller ett av grundkriterierna för hållbart värdeskapande, nämligen själva värdeskapandet.

Bankens strukturerade arbetssätt för att ha långsiktigt stabila finanser gör att Handelsbanken är en av få banker som inte behövt söka stöd från vare sig stat, skattebetalare eller centralbank, någon gång i modern tid.

Under 2016 steg kursen på Handelsbankens aktie med 12 procent. Det ska jämföras med den svenska

aktiemarknaden som ökade med 5 procent, Stockholmsbörsens bankindex som ökade med 11 procent och det europeiska indexet för bankaktier (Euro STOXX Bank) som sjönk med 5 procent under året.

### AFFÄRSMODELL SOM SKAPAR AKTIEÄGARVÄRDE

I Handelsbankens decentraliserade organisation står kundens behov i centrum. Banken arbetar utifrån en väl beprövad affärsmodell som varit oförändrad sedan början av 1970-talet. Decentraliseringen innebär att i stort sett alla viktiga affärsbeslut tas nära kunden, ute på det lokala bankkontoret på den ort där kunden är verksam. Ett resultat av affärsmodellen är att banken uppvisat mycket stabila lönsamhetsnivåer under lång tid och det finansiella målet, att ha bättre lönsamhet än genomsnittet för jämförbara banker på hemmamarknaderna, har uppnåtts varje år sedan 1972.

### Lönsamhet

Lönsamhet är ett nyckelord i Handelsbanken och i över fyra decennier har målsättningen varit att skapa aktieägarvärde – men inte till vilket pris som helst. Värdeskapandet ska vara hållbart. Utöver Handelsbankens finansiella mål, ska banken dessutom agera som en ansvarsfull samhällsaktör.

I banksektorn finns ofta en stark koppling mellan finansiell och social hållbarhet. Brister den finansiella hållbarheten ger det ofta negativa sociala effekter – och



vice versa. Det blev särskilt tydligt under den senaste finanskrisen där försämrade lönsamhet i alltför många banker – ofta till följd av en icke ansvarsfull kreditgivning – kom att ge negativa sociala effekter, till exempel i form av uppsägningar av personal, kunder som tvingades lämna sina hem, försämrade utbud av service och produkter för allmänheten samt lägre skatteintäkter för samhället. Istället för att bidra positivt, blev många banker en ekonomisk belastning för samhället när politiker tvingades använda skattebetalarnas pengar till att rädda förlusttyngda banker som ansågs vara för stora för att falla.

Det är viktigt att en bank går med vinst. Inte bara för att vinsten genererar avkastning till aktieägarna och skatteintäkter till samhället. En stor del av vinsten återinvesteras i verksamheten så att banken kan möta kundernas framtida lånebehov och skapa framtida tillväxt.

#### Långsiktighet

Ett annat nyckelord som väl beskriver Handelsbankens agerande är långsiktighet. Banken har en långsiktig syn på affärsverksamheten och relationer till kunderna. Handelsbanken ser varje rekrytering av nya medarbetare som betydelsefull och långvarig. Den externa personalomsättningen är låg och samtliga medlemmar i Handelsbankens Senior Management är internrekryterade – de flesta har tillbringat hela sitt yrkesliv i banken. Handelsbanken ser gärna långsiktiga investerare som aktieägare.

Dessa synsätt sammanlänkas i Handelsbankens resultatandelssystem Oktogonen, som är raka motsatsen till ett kortsiktigt bonussystem. Handelsbankens resultatandelssystem är långsiktigt, då utbetalning kan ske tidigast när medarbetaren fyllt 60 år. Under tiden är medlen investerade i Handelsbankens aktier. Därmed har personalen samma långsiktiga syn på bankens verksamhet som de övriga långsiktiga aktieägarna.

#### Kundnöjdhet

Ytterligare ett nyckelord i Handelsbanken är kundnöjdhet. Banken är övertygad om att det finns en stark koppling mellan långsiktig lönsamhet och att kunderna är nöjda med den service samt produkter och tjänster som banken erbjuder.

#### Låg risktolerans

För en bank som agerar långsiktigt och fokuserar på kundnöjdhet i syfte att nå lönsamhet är det naturligt att ha en låg risktolerans. En stor del av bankverksamheten går ut på att hantera risk. Handelsbankens affärsmodell fokuserar på att ta kreditrisker i kontorsrörelsen och strävar efter att minimera övriga risker. Banken undviker medvetet att göra affärer med hög risk, även om kunden är villig att betala en hög ränta. Handelsbanken har inga mål avseende försäljningsvolym eller marknadsandelar. En aggressiv försäljning av krediter som bygger upp en osund skuldsättning hos hushåll och företag slår alltid hårdast mot kunden. Bankens uttalade målsättning är att ingen kredit ska leda till förluster. Det bidrar till ett långsiktigt värdeskapande även för bankens aktieägare.

#### PUBLIKT AKTIEBOLAG

Handelsbanken är ett publikt aktiebolag, vilket betyder att allmänheten kan investera i banken genom att köpa och sälja aktien på den öppna marknaden. Handelsbankens aktie handlas på flera olika marknadsplatser. Störst är omsättningen på Nasdaq Stockholm (Stockholmsbörsen), men sedan flera år tillbaka handlas aktien även på alternativa handelsplatser som till exempel BATS Chi-X. Handelsbanken har över 100 000 aktieägare.

#### UTDELNING

Handelsbankens lönsamhetsmål syftar bland annat till att ge aktieägarna en långsiktigt god värdetillväxt uttryckt i en, över konjunkturcykeln, stigande vinst per

**HÅLLBARHETSINDEX**

ECPI

Ethibel Sustainability Index

FTSE4Good

OMX GES Sustainability

SIX Sweden SRI Index

STOXX Global ESG Leaders

aktie. Banken strävar efter att den ordinarie utdelningen ska visa långsiktig och stabil tillväxt som reflekterar värdeskapandet. Utdelningsnivån ska dock inte leda till att myndigheternas kapitalkrav underskrids.

Handelsbanken har varje år i över 20 års tid, även under senaste finanskrisen, gett utdelning till sina aktieägare.

**HANDELSBANKENS AKTIE  
– EN HÅLLBAR INVESTERING**

Analytiker som har ett särskilt hållbarhetsfokus lyfter ofta fram Handelsbanken som en god investering och aktien ingår bland annat i följande hållbarhetsindex: Ethibel Sustainability Index, FTSE4Good, OMX GES Sustainability, SIX Sweden SRI Index samt ECPI Global Developed ESG Best in class Equity.

Under året har Handelsbanken deltagit i analysföretaget RobecoSAM:s undersökning av hållbara företag. Det resulterade i att Handelsbanken för första gången inkluderas i The Sustainability Yearbook 2017 som "Sustainability Yearbook member", vilket innebär att av alla banker världen över är Handelsbanken

**SAMMANSTÄLLS AV**

ECPI

Forum Ethibel

FTSE

Nasdaq OMX/GES

SIX Finance Information

STOXX

bland de 15 procent som har högst betyg avseende hållbarhet.

Ett 30-tal investmentbanker har analytiker som löpande bevakar Handelsbanken och vår aktie. Under senare år har flera av dessa investmentbanker kompletterat den traditionella bolagsanalysen med att även utvärdera banken utifrån ett hållbarhetsperspektiv.

Därutöver har Handelsbanken under året haft kontakt med hållbarhetsanalytiker från ett tiotal fristående analys- hus. Kontakten sker ofta genom att de ber banken besvara formulär bestående av ett antal standardfrågor. Handelsbanken har under de senaste åren tagit initiativ till att utöka kontakten genom att ha en löpande direkt dialog med respektive analytiker.

Under den senaste femårsperioden, det vill säga sedan den 31 december 2011, har Handelsbanken genererat ett positivt aktieägarvärde på 179 miljarder kronor. Börsvärdet har ökat med 133 miljarder kronor samtidigt som banken lämnat 46 miljarder kronor i utdelning till aktieägarna.



FTSE4Good



## En hållbar aktie

– Många aktörer följer och utvärderar vår aktie utifrån ett hållbarhetsperspektiv. Vår aktie är inkluderad i flera hållbarhetsindex och många av våra institutionella aktieägare väger in hållbarhetsaspekter i sina investeringsbeslut. Utöver de stora investmentbankerna har vi kontakt med ett par fristående analys- hus som är särskilt fokuserade på att utvärdera bolag ur just ett hållbarhetsperspektiv, säger Lars Kenneth Dahlqvist på bankens avdelning för Investor Relations.

När analys- husen summerar sin utvärdering av bankens hållbarhetsarbete i sina rapporter, lyfter de ofta fram finansiell stabilitet, vår syn på affärsrelationer med kontroversiella branscher, vårt fokus på nöjda kunder, vår riskhantering samt banken som arbetsgivare som Handelsbankens styrkor.

– Vi får ofta höra att investerarna uppskattar vår långsiktighet och att ansvarsfullt agerande är en naturlig del av bankens affärsmodell. Dessutom är Handelsbanken en av få banker i Europa som den senaste tioårs-

perioden har uppfyllt det ena av de båda grundkriterierna för hållbart värdeskapande, nämligen själva värdeskapandet, säger Lars Kenneth.



Lars Kenneth Dahlqvist

# Hållbarhetsstyrning

## INNEHÅLL

<b>VÅR SYN PÅ HÅLLBARHET</b>	<b>39</b>	<b>FAKTA: AFFÄRSETIK</b>	<b>44</b>
<b>ORGANISATION FÖR HÅLLBARHET</b>	<b>39</b>	Policy för etik	44
Råd för ansvarsfulla investeringar	39	Riktlinjer för hantering av skatter	44
<b>INTRESSENDIALOG</b>	<b>39</b>	Policy för hållbarhet	44
Våra intressenter	39	Arbete mot penningtvätt	44
Väsentlighetsanalys	40	Intressekonflikter, korruption, mutor och otillbörlig påverkan	44
Agenda 2030 och Handelsbanken	40	Integritet och sekretess – informations- och IT-säkerhet	45
<b>BOLAGSSTYRNING I SAMMANDRAG</b>	<b>41</b>	<b>FAKTA: MODERN SLAVERY ACT STATEMENT</b>	<b>45</b>
Principer för bolagsstyrning i Handelsbanken	41	Policyer, riktlinjer och steg som vidtagits under räkenskapsåret 2016	45
Rekryterings- och mångfaldsarbete i styrelsen	41	<b>FAKTA: EKVATORPRINCIPERNA</b>	<b>46</b>
Intern kontroll	41	<b>FAKTA: MILJÖ</b>	<b>46</b>
<b>FAKTA: EKONOMI</b>	<b>41</b>	Systematiskt miljöarbete	46
Lägre kreditförluster	41	Energi och koldioxid	46
Kapital	42	Metodbeskrivning för miljödata	47
Politiskt oberoende	42	<b>INITIATIV, UTMÄRKELSER, UNDERSÖKNINGAR OCH HÅLLBARHETSINDEX</b>	<b>48</b>
Skatt och fördelat värde	42	<b>INNEHÅLL OCH AVGRÄNSNINGAR</b>	<b>52</b>
<b>FAKTA: MEDARBETARE</b>	<b>43</b>	<b>GRI-INDEX</b>	<b>53</b>
Personalomsättning	43	<b>REVISORS RAPPORT</b>	<b>56</b>
Sjukfrånvaro	43		
Ersättningar och förmåner	43		
Fackliga relationer	44		



# Vår syn på hållbarhet

Hållbarhetsarbetet är väl integrerat i Handelsbankens arbetssätt, men för att koordinera arbetet både på koncernnivå och inom dotterbolagen finns ett antal centrala organ. Därtill finns olika processer som stöttar utvecklingen av hållbarhetsarbetet, som till exempel väsentlighetsanalys. Handelsbanken upplever också att det finns intressenter som efterfrågar detaljerad information inom olika områden som sträcker sig djupare än den information som efterfrågas av de bredare målgrupper som vi också vill nå med vår hållbarhetsredovisning. I denna del av redovisningen som behandlar hållbarhetsstyrning finns detta innehåll presenterat mer detaljerat.

## Organisation för hållbarhet

Handelsbankens hållbarhetsarbete sker decentraliserat där affärs- och verksamhetsbeslut fattas. Arbetet omfattar hela koncernens verksamhet och samordnas dels av en koncernövergripande specialistfunktion, dels av bankens råd för hållbarhetsfrågor som bildades 2010. Handelsbankens Chief Sustainability Officer är ordförande i rådet och medlem i Senior Management. Rådet består av representanter från olika verksamhetsområden inom hela banken och har sammanträtt regelbundet under året, totalt åtta gånger.

### RÅD FÖR ANSVARSFULLA INVESTERINGAR

Handelsbankens råd för ansvarsfulla investeringar svarar för principiella frågor i förvaltningen som rör hållbarhet. Rådet representeras av Handelsbankens två fondbolag: Handelsbanken Fonder och Xact Kapitalförvaltning. Rådets uppgift är att aktivt följa utvecklingen inom ansvarsfulla investeringar för att bidra till fortsatt förbättring av Handelsbankens arbete inom området, samt att sätta upp och följa relevanta mål. Bland annat tas beslut av rådet om åtgärd när banken fått signal om hållbarhetsrisker i de investeringar vi gör för våra kunders räkning.

## Intressentdialog

Att vara lyhörd för intressenternas förväntningar är en viktig aspekt av att vara en ansvarsfull bank. Inom Handelsbanken arbetar vi systematiskt med dialog och intressentinsikt.

### VÅRA INTRESSENTER

Många enskilda individer, organisationer och företag påverkas av hur Handelsbanken agerar i olika frågor. För Handelsbanken betyder ansvarsfullt företagande att leva upp till dessa intressenters rimliga förväntningar och agera på ett sådant sätt att de känner ett fortsatt förtroende för banken.

Handelsbankens huvudsakliga intressenter är våra kunder, medarbetare, aktieägare och obligationsinvestorer samt samhället i övrigt. Bankens fyra huvudintressentgrupper har identifierats utifrån att de väsentligt antingen påverkas av eller påverkar Handelsbankens verksamhet, eller både och. Utöver dessa fyra huvudintres-

sentgrupper har Handelsbanken kontinuerligt även dialog med andra intressentgrupper. Här nedanför finns ett urval av dessa:

- aktieanalytiker
- branschorganisationer
- fackliga organisationer
- hållbarhetsanalytiker
- ideella organisationer
- internationella organisationer
- intresseorganisationer
- kommuner och landsting
- konsumentorganisationer
- leverantörer
- potentiella aktieägare och investerare i koncernens obligationer
- potentiella kunder
- press och media
- studenter, skolor och universitet.

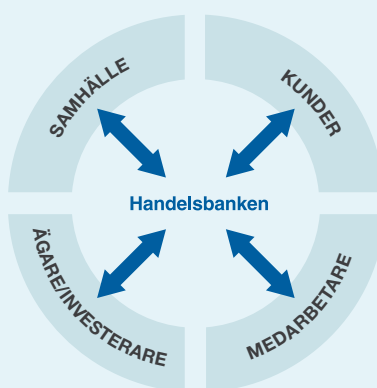
### Löpande dialog med våra intressenter

Det är viktigt att vi håller oss uppdaterade om de önskemål och krav som intressenterna har på Handelsbanken. Därför för vi, och har under lång tid fört, en löpande dialog med kunder, medarbetare, ägare och investerare samt samhället, till exempel myndigheter och andra samhällsaktörer på de marknader där banken är verksam.

### Kunder

Den viktigaste dialogen sker vid de tusentals kundmöten som äger rum varje dag via telefon, e-post eller genom besök på våra fler än 800 lokala bankkontor runt om i världen. Genom att

Intressentmodell



Alla intressenter har förväntningar på Handelsbanken. Gemensamt är att banken ska vara stabil och lyhörd för dessa förväntningar. Hur väl banken lyckas leva upp till dessa förväntningar påverkar Handelsbankens fortsatta framgångar.

upprätthålla nära och långsiktiga relationer med våra kunder får banken en bättre förståelse för kundernas förväntningar. Det kan bland annat röra sig om bankens produkter och tjänster. Genom att vara lyhörd för kundens frågor och önskemål kan vi ge svar och möta kundens förväntningar på till exempel produktutveckling och tillgänglighet.

När bankens företagskunder handlar upp banktjänster, blir det allt vanligare att de vill ha en dialog om vårt hållbarhetsarbete där fokus ligger på bankens direkta och indirekta påverkan. Även privatkunder fäster stor vikt vid att banken agerar ansvarsfullt.

Utöver den direkta dialogen med våra kunder följer även Handelsbanken noga de undersökningar av kundnöjdhet som görs av oberoende undersökningsföretag. De mest omfattande studierna av kundnöjdhet på våra sex hemmamarknader är den årliga studie som genomförs av EPSI Rating, där även SKI (Svenskt Kvalitetsindex) ingår.

### Medarbetare

Samtliga medarbetare i banken medverkar i den egna enhetens verksamhetsplanering varje år. Därefter genomförs individuell kompetenskartläggning samt planerings- och utvecklingssamtal som utgör länken mellan verksamheten och medarbetarens mål. Resultatet blir en individuell handlingsplan för medarbetaren som ska följas upp kontinuerligt under året och som sedan ligger till grund för ett årligt lönesamtal mellan chef och medarbetare.

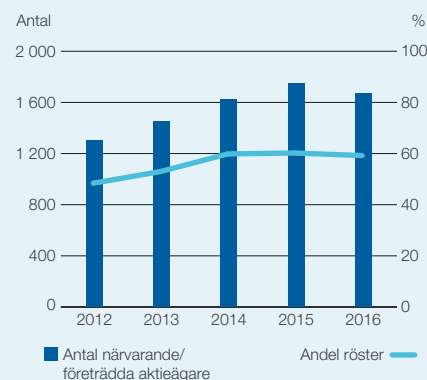
### Ägare

Aktieägarna är de som ytterst beslutar om Handelsbankens styrning. Aktieägarnas rätt att besluta i bolagets angelägenheter utövas på bolagsstämman. Där ges också den enskilde aktieägaren möjlighet att ställa frågor till bankens styrelse och ledning.

Aktieägarna visar stort intresse för Handelsbankens årsstämmor. Under de fem senaste åren har aktieägare som representerar över 50 procent (50) av rösterna i banken deltagit.

Banken förser investerare, analytiker, ratinginstitut och övriga aktörer på kapitalmarknaden med information om Handelsbankens verksamhet och finansiella utveckling. Under året genomförde bankens koncernchef, CFO och avdelning för investerarrelationer över 500 möten med aktie- och ränteinvesterare.

### Närvaro på årsstämman 2012–2016



## Samhälle

Handelsbanken har en löpande dialog med till exempel tillsynsmyndigheter, centralbanker, regelverksorgan samt regeringar och parlament både i Sverige, EU och i övriga världen. Hållbarhetsperspektivet lyfts fram allt mer i dialogen mellan myndigheter och banken.

Banken har också fortlöpande kontakter med så kallade non-governmental organisations (NGO:s) och har under året haft flera löpande dialoger med dessa.

## Fackliga organisationer

Handelsbanken har sedan länge mycket goda relationer med de fackliga organisationerna, vilket är en viktig del i bankens kultur. Det förs en ständig dialog mellan fackliga företrädare och chefer om verksamheten, till exempel om förändringar – där värdefulla kunskaper utbyts redan på idéstadiet. Banken har bland annat tillsammans med de fackliga organisationerna i Sverige under flera års tid arbetat för att åtgärda osakliga löneskillnader mellan kvinnor och män. Banken har också tillsammans med de fackliga företrädarna genomfört en separat kartläggning av löner för att identifiera och rätta till eventuella kvarvarande skillnader. Dessutom har chefer fått stöd och utbildning för att självständigt kunna besluta om justeringar av löner.

## Hållbarhetsanalytiker

Ett 30-tal investmentbanker har analytiker som löpande bevakar Handelsbanken och vår aktie. Under senare år har flera av dessa investmentbanker kompletterat den traditionella bolagsanalysen med att även utvärdera banken utifrån ett hållbarhetsperspektiv.

Därutöver har Handelsbanken under året haft kontakt med hållbarhetsanalytiker från ett tiotal fristående analysbureauer. Kontakten sker ofta genom att de ber banken besvara formulär bestående av ett antal standardfrågor. Handelsbanken har under de senaste åren tagit initiativ till att utöka kontakten genom att ha en löpande direkt dialog med respektive analytiker.

## Leverantörer

Handelsbanken köper varor och tjänster från många leverantörer. Koncernens inköp kan grovt uppdelas i följande kategorier: fastigheter och lokaler, externa IT-kostnader, kommunikation, resor och marknadsföring, köpta tjänster, materialanskaffning samt andra omkostnader. Externa IT-kostnader och kommunikation köps in centralt, främst från internationellt verksam leverantörer. Övriga inköp görs oftast lokalt i huvudsak från lokala leverantörer. Vi strävar efter att samordna inköp i syfte att ta hänsyn till både kostnads- och miljöeffekter. I den svenska verksamheten görs två tredjedelar av alla inköp från drygt 70 leverantörer av totalt flera tusen.

Banken har en kontinuerlig dialog med de viktigaste leverantörerna och där utgör hållbarhetsfrågor en viktig aspekt. Ett resultat av dialogerna är att vi driver på och förbättrar vårt miljöarbete. Under 2016 har banken i Sverige infört en uppförandekod för större leverantörer som definierar de förväntningar vi ställer på våra leve-

rantörer och deras underleverantörer. De flesta av förväntningarna bygger på internationellt vedertagna standarder med utgångspunkt från FN:s Global Compact. Den ökande medvetenheten kring hållbarhet har medfört att avtal med leverantörer som brister i sin hantering har sagts upp. Koderna ska även införas på bankens övriga hemmamarknader under 2017 och några har redan börjat tillämpa den.

## VÄSENTLIGHETSANALYS

En väsentlighetsanalys ger underlag för prioriteringar och är en av de processer som stöttar utvecklingen av Handelsbankens hållbarhetsarbete. Som ett led i att uppdatera väsentlighetsanalysen har Handelsbanken under året sökt intressenternas syn på bankens viktigaste hållbarhetsfrågor.

## Fördjupad intressentdialog

Utöver de dialoger Handelsbanken löpande har med våra intressenter, genomförde banken under 2015–2016 en fördjupad intressentdialog med representanter från bankens huvudintressentgrupper. Dialogen genomfördes med intressenter på bankens hemmamarknader. Syftet var dels att bekräfta att de hållbarhetsfrågor som banken tidigare år identifierat som de mest väsentliga fortfarande stämmer överens med intressenternas uppfattning, dels att få ökad förståelse för vilka förväntningar omvärlden har på bankens hållbarhetsarbete.

Dialogen var ett viktigt led i den uppdatering av väsentlighetsanalysen som genomfördes under året. Analysen utgick ifrån ett brett urval av frågor som är särskilt relevanta för Handelsbanken – dels baserade på bankens egen erfarenhet, dels på frågor banken får från externa intressenter – men också relevanta frågor för en bank i allmänhet. För att tydliggöra utfallet av Handelsbankens väsentliga frågor, både internt och externt, har vi grupperat dessa i sex olika delområden:

- banken och kunderna
- banken i samhället
- bankens indirekta påverkan
- banken som arbetsgivare
- bankens affärskultur
- banken som investering.

De olika delområdena indikerar var de väsentliga frågorna har störst påverkan – inom eller utanför den egna verksamheten.

För att kunna välja ut de områden som bedöms vara mest väsentliga gjordes en urvalsprocess, vilket resulterade i ett antal frågeställningar som intressenterna fick ta ställning till.

## Handelsbankens syn på hållbarhetsarbetet bekräftas av den fördjupade intressentdialogen

Årets intressentdialog bekräftar till stora delar den syn som banken haft på hållbarhetsarbetet under många år och ger i stort sett samma bild som förra årets dialog med intressenterna. Ansvarsfulla investeringar prioriteras något högre i en jämförelse mellan åren.

Resultatet visar på att intressenterna bedömer samtliga frågor som viktiga och är mycket

samstämt utom några större skillnader mellan de olika huvudintressentgrupperna – det är ytterst små variationer i svaren bland bankens hemmamarknader. Handelsbanken har, förutom fördjupad dialog med dessa huvudintressenter, valt att via olika metoder och kanaler även genomföra dialoger med representanter från andra intressentgrupper, bland annat ett antal ideella organisationer och ett urval av bankens leverantörer.

Utfallet av väsentlighetsanalysen presenteras på sidorna 6–7. Där beskrivs vad frågorna innebär för Handelsbanken samt vilka risker och möjligheter de är förknippade med.

## AGENDA 2030 OCH HANDELSBANKEN

I september 2015 antog FN:s generalförsamling Agenda 2030. Den innehåller 17 globala mål med 169 delmål med syfte att åstadkomma långsiktig hållbar ekonomisk, social och miljömässig utveckling för att utrota extrem fattigdom, minska ojämlikheter och orättvisor i världen och att bekämpa klimatförändringen. Agendan är inte en bara statlig angelägenhet. Tvärtom – en viktig faktor för att målen ska nås är att alla delar i samhället engagerar sig. Därmed har också näringslivet en viktig roll att spela för att bidra till långsiktig målpuppfyllelse, vilket också fastslås i den genomförandeplan som är framtagen av FN.

Som bank är vi en viktig del av samhället, både genom vår starka lokala förankring och genom att vi på andra sätt bidrar till samhället. Det sker bland annat genom skatter och avgifter, att vi anställer personal, ger krediter, erbjuder betalningslösningar samt tillhandahåller investeringar och andra banktjänster. Genom bankens verksamhet kan vi vara med och långsiktigt bidra till de övergripande målen.

Handelsbankens hållbarhetsråd har därför under året analyserat de 17 målen med tillhörande 169 delmål för att bestämma vilka av dem som vi ska fokusera på i vår verksamhet och hur vi kan integrera dem i verksamheten inom ramen för tidigare beskrivna delområden över bankens väsentliga frågor. Analysen har skett utifrån perspektiven påverkansgrad, både indirekt och direkt, identifierade risker och möjligheter samt utifrån bankens mest väsentliga hållbarhetsfrågor. Resultatet av analysen innebär att vi under kommande år kommer att fokusera på följande sex mål:

- jämställdhet
- anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt
- hållbar industri, innovationer och infrastruktur
- hållbara städer och samhällen
- bekämpa klimatförändringen
- fredliga och inkluderande samhällen.



För alla utvalda mål gäller att Handelsbanken har en möjlighet att bidra såväl genom den egna verksamheten som genom våra affärsrelationer. Jämställdhet, goda arbetsvillkor och barns rättigheter är självklarheter i vår egen verksamhet och vi vill gärna bidra till att påskynda utvecklingen i de samhällen där vi verkar och de företag som vi gör affärer med.

Med en stor utlåning till fastighetssektorn har vi ett särskilt ansvar vad gäller hållbara städer och i vår företagsutlåning vill vi bidra genom att minska vår indirekta påverkan på klimatet och finansiera framtidens vinnare i omställning till en mer hållbar ekonomi.

Målet om fredliga och inkluderande samhällen omfattar målet om att avsevärt minska de olagliga finansiella flödena och väsentligt minska alla former av korruption och mutor, ett område där banker spelar en avgörande roll.

## Bolagsstyrning i sammandrag

Handelsbankens bolagsstyrningsrapport finns tillgänglig i sin helhet i bankens årsredovisning. Här följer en sammanfattning av det som bedömts mest väsentligt för hållbarhetsredovisningen.

Bolagsstyrning handlar om hur ägarna direkt eller indirekt styr banken samt om hur rättigheter och skyldigheter fördelas mellan bankens organ i enlighet med gällande lagar och regler.

Handelsbankens bolagsstyrningsrapport utgår från aktieägarperspektivet. Det finns dock även andra intressenter som har ett intresse av Handelsbankens bolagsstyrning och vilkas förtroende banken är beroende av. Exempel på sådana intressenter är kunder, medarbetare, obligationsinvestorer samt samhället.

### PRINCIPER FÖR BOLAGSSTYRNING I HANDELSBANKEN

Handelsbankens aktieägare väljer styrelse och styrelsen utser verkställande direktör. Styrelsen utövar sin styrning av banken bland annat genom att utfärda policyer och instruktioner. Det är bland annat genom utfärdade policyer som styrelsen beslutar om Handelsbankens övergripande risktolerans och säkerställer bankens finansiella stabilitet. Genom dem beslutar styrelsen också bland annat om bankens hållning i ett antal centrala hållbarhetsfrågor avseende åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism, miljö, ersättning, etik samt korruption. Även verkställande direktören utövar styrning genom att utfärda olika styrdokument. Verkställande direktören utfärdar instruktioner till de chefer som rapporterar direkt till honom och utfärdar riktlinjer varav vissa ger mer detaljerade anvisningar som kompletterar och förtydligar styrelsens policyer. Dessa dokument revideras varje år, men kan vid behov justeras oftare.

Grunden för fungerande bolagsstyrning är dock inte enbart formella dokument utan också



#### Mer information

För mer information hänvisas till bankens fullständiga bolagsstyrningsrapport som finns på sidorna 47–63 i årsredovisningen.

Mer om bolagsstyrning i Handelsbanken finns även att läsa på handelsbanken.se. Där finns bland annat följande information:

- tidigare års bolagsstyrningsrapporter från och med 2006
- bolagsordning
- information om valberedningen
- protokoll från bolagsstämmor från och med 2008.

bankens företagskultur, företagsmål, arbetssätt och ersättningssystem. Det genomsyrar och verkar parallellt med principer, förhållningssätt, limiter och måltal vilka framgår i policydokument och instruktioner.

### REKRYTERINGS- OCH MÅNGFALDSARBETE I STYRELSEN

Handelsbankens styrelse har antagit en policy för främjande av mångfald i styrelsen. Policyn stadgar att för att främja oberoende åsikter och ett kritiskt ifrågasättande är det eftersträvarvärt att styrelsen präglas av en tillräcklig mångfald vad det gäller ålder, kön, geografiskt ursprung samt utbildnings- och yrkesbakgrund. Andelen kvinnor i bankens styrelse uppgår till 50 procent och andelen ledamöter av annan nationalitet än där Handelsbanken har sitt säte uppgår till 40 procent.

### INTERN KONTROLL

Samtliga chefer på alla nivåer i banken har ett ansvar för den interna kontrollen och bankens regelefterlevnad. Det innebär att det ska finnas ändamålsenliga instruktioner och rutiner för verksamheten och att efterlevnaden av rutinerna följs upp regelbundet.

Compliancefunktionen har det funktionella ansvaret för regelefterlevnad och tillhandahåller råd och stöd i frågor om regelverk. Den interna kontrollen och arbetet med regelefterlevnad är föremål för intern och extern riskbaserad revision.

Handelsbanken har ett etablerat system för whistleblowing, vilket innebär att medarbetare som misstänker oegentligheter eller andra missförhållanden kan anmäla dessa till instans utanför medarbetarens egen enhet. Även anonyma anmälningar beaktas.

## Fakta: Ekonomi

I Handelsbankens årsredovisning finns en fullständig redogörelse av de finansiella aspekterna av verksamheten, men de viktigaste nyckeltalen kopplade till ekonomi och hållbarhet redovisas nedan.

### LÄGRE KREDITFÖRLUSTER

Handelsbanken har låg risktolerans. Detta innebär att krediternas kvalitet aldrig får åsidosättas för att nå högre volym eller högre marginal.

#### ETT URVAL AV POLICYDOKUMENT FASTSTÄLLDA AV BANKENS STYRELSE:

- Kreditpolicy
- Policy för operativa risker
- Kapitalpolicy
- Finanspolicy
- Policy för finansiella risker
- Informationspolicy
- Policy för hållbarhet
- Policy för etik
- Policy mot korruption
- Policy för hantering av intressekonflikter
- Policy om ersättning, pension och lämplighetsbedömning
- Policy för oberoende riskkontroll
- Policy för compliance (regelefterlevnad)
- Policy om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism samt iakttagande av internationella sanktioner
- Policy för klagomålshantering

En sammanfattning av dessa policyer finns att läsa i bankens bolagsstyrningsrapport och på handelsbanken.se.

#### ETT URVAL AV RIKTLINJER FASTSTÄLLDA AV BANKENS VERKSTÄLLANDE DIREKTÖR:

- Riktlinjer för Handelsbankens miljöarbete
- Riktlinjer för affärsrelationer med vapen- och försvarsindustri
- Riktlinjer för informationssäkerhet i Handelsbankenkoncernen
- Riktlinjer avseende affärsrelationer med företag med verksamhet inom fossila bränslen
- Riktlinjer för Handelsbankenkoncernens hållbarhetsråd
- Riktlinjer avseende affärsrelationer inom skogs- och lantbruk
- Riktlinjer för hantering av skatter

#### POLICYDOKUMENT SOM RESPEKTIVE STYRELSE I HANDELSBANKENS

##### DOTTERBOLAG FATTAT BESLUT OM:

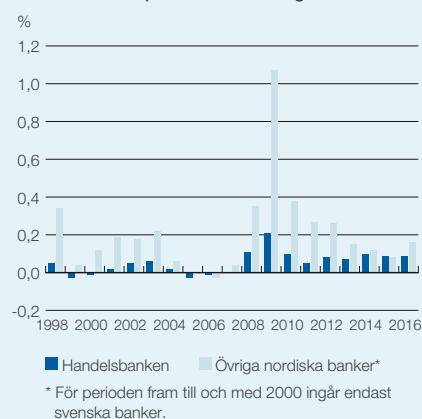
- Ägarstyrningspolicy för Handelsbanken Fonder
- Policy för ansvarsfulla investeringar för Handelsbanken Fonder
- Policy i Xact Kapitalförvaltning för ansvarsfulla investeringar
- Policy i Handelsbanken Liv för ansvarsfulla investeringar
- Policy för hållbarhet inom Handelsbanken Liv

#### ETT URVAL AV UPPFÖRANDEREGLER PÅ PERSONALOMRÅDET:

- Riktlinjer för anställda
- Riktlinjer för alkohol- och drogfrågor
- Riktlinjer för hantering av misstänkt spelberoende
- Riktlinjer mot kränkande särbehandling
- Riktlinjer mot sexuella trakasserier
- Riktlinjer rörande mutor och otillbörlig påverkan
- Riktlinjer om närvaro i sociala medier

**Utfall**

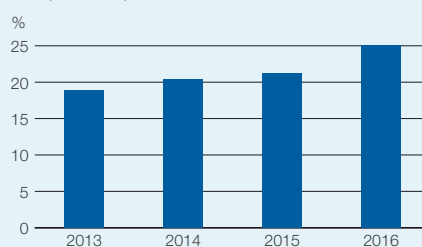
Kreditförlusterna uppgick till 1 724 miljoner kronor (-1 597). I relation till utlåningen uppgick kreditförlusterna till 0,09 procent (0,09). Under den senaste 10-årsperioden, det vill säga sedan 2007, har bankens genomsnittliga kreditförlustnivå uppgått till 0,09 procent. Det ska jämföras med genomsnittet för övriga stora nordiska banker som under samma period uppgick till 0,27 procent.

**Kreditförluster i procent av utlåning****KAPITAL**

Bankens mål är att kärnprimärkapitalrelationen under normala förhållanden ska överstiga det kärnprimärkapitalbehov som Finansinspektionen kommunicerar till banken med 1–3 procentenheter. Därutöver ska primärkapitalrelationen och den totala kapitalrelationen överstiga de av Finansinspektionen till banken kommunicerade samlade kapitalbehoven för dessa kapitalnivåer med minst 1 procentenhet. Banken ska även i övrigt uppfylla de kapitalkrav som myndigheterna beslutar om.

**Utfall**

Kärnprimärkapitalrelationen enligt CRD IV ökade till 25,1 procent (21,2). Finansinspektionen beräknade Handelsbankens kärnprimärkapitalbehov vid utgången av det tredje kvartalet 2016 till ett belopp motsvarande en kärnprimärkapitalrelation på 21,3 procent.

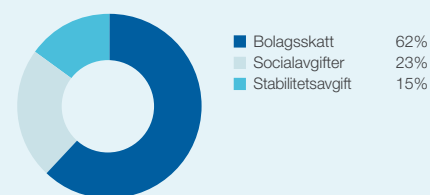
**Kärnprimärkapitalrelation, CRD IV****POLITISKT OBEROENDE**

Handelsbanken är partipolitiskt oberoende. Banken har inte i modern tid lämnat något ekonomiskt stöd till något politiskt parti, eller på något annat sätt gjort politiska donationer.

**SKATT OCH FÖRDELAT VÄRDE**

Handelsbanken vill tillhandahålla transparent ekonomisk redovisning över hur det värde som

verksamheten genererar fördelas. Banken betalar och redovisar skatt baserat på lokala regler i de länder där verksamhet bedrivs. Handelsbanken följer OECD:s Transfer Pricing Guideline, vilket innebär att koncernens resultat beskattas där värde skapas.

**Bolagsskatt och avgifter 2016****Geografisk information 2016**

mkr	Intäkter	Rörelse- resultat	Bolagsskatt (aktuell skatt)	Social- avgifter	Avgifter för resolutions- fond, insättar- garanti m m	Tillgångar	Antal anställda
Sverige	26 212	15 288	-3 807	-1 472	-1 006	2 211 192	7 057*
Storbritannien	5 027	1 851	-481	-199	-90	296 449	2 069
Norge	3 624	1 917	-390	-88	-99	261 574	753
Danmark	2 219	180	-73	-86	-42	124 624	673
Finland	1 981	973	-199	-25	-54	230 654	613
USA	670	422	-130	-6	-	289 126	67
Nederländerna	544	179	-46	-19	-8	35 667	218
Luxemburg	169	25	-22	-7	-1	19 597	57
Tyskland	109	-3	-	-5	-	14 935	45
Kina	59	-47	1	0	-	8 438	73
Frankrike	55	8	-2	-6	-	10 194	16
Polen	42	-49	0	-3	-	3 400	41
Singapore	27	-76	-2	0	-	13 366	39
Estland	14	-13	-	-2	-	1 533	20
Österrike	6	-3	-	-1	-	330	4
Lettland	4	-8	-	-1	-	303	8
Litauen	1	-9	-	-1	-	90	5
Brasilien	0	-2	-	-1	-	-	1
Elimineringar	-	-	-	-	-	-893 892	-
<b>Koncernen</b>	<b>40 763</b>	<b>20 633</b>	<b>-5 151</b>	<b>-1 922</b>	<b>-1 300</b>	<b>2 627 580</b>	<b>11 759</b>

\* Inkluderar elva anställda i bankens representantkontor.

Tabellen, som är uppställd enligt GRI:s principer, visar hur de intäkter bankens verksamhet genererar fördelas på olika intressentgrupper. Uppgifterna härrör från koncernens resultat- och balansräkning.

**Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde (enligt GRI)  
Ekonomiska flöden till och från olika intressentgrupper**

mdkr	2016	2015	2014	2013	2012
<b>DIREKT TILLSKAPAT EKONOMISKT VÄRDE</b>					
<b>Kunderna</b>					
Intäkter efter avdrag för kreditförluster och före avgifter för resolutionsfonden, insättargaranti m m	37,7	39,8	37,7	36,2	34,9
<b>Förädlingsvärde skapat genom att betjäna kunder</b>	<b>37,7</b>	<b>39,8</b>	<b>37,7</b>	<b>36,2</b>	<b>34,9</b>
<b>FÖRDELAT EKONOMISKT VÄRDE</b>					
<b>Medarbetarna</b>					
Löner	8,1	8,0	7,6	7,1	6,9
Avsättning till vinstandelsstiftelse (inkl socialavgifter)	-	0,9	0,8	1,1	1,0
Socialavgifter och andra personalkostnader	4,4	3,7	3,4	3,2	3,3
<b>Kostnad för medarbetarna</b>	<b>12,5</b>	<b>12,6</b>	<b>11,8</b>	<b>11,4</b>	<b>11,2</b>
<b>Samhället</b>					
Leverantörer*	5,9	5,7	5,6	5,7	5,5
Skattekostnader**	4,4	4,3	4,1	3,9	3,0
Avgifter för resolutionsfonden, insättargaranti m m	1,3	1,1	1,2	1,1	1,1
Erhållet statligt bankstöd	-	-	-	-	-
Deltagande i statliga garantiprogram	-	-	-	-	-
<b>Till samhället</b>	<b>11,6</b>	<b>11,1</b>	<b>10,9</b>	<b>10,7</b>	<b>9,6</b>
<b>Ägarna</b>					
Utdelning (avser utbetalningsår)	11,4	11,1	10,5	6,8	6,1
Nyemission	-	-	-	-	-
<b>Transaktioner med aktieägarna</b>	<b>11,4</b>	<b>11,1</b>	<b>10,5</b>	<b>6,8</b>	<b>6,1</b>
<b>Återinvesterat ekonomiskt värde ("kvar i banken")</b>	<b>2,2</b>	<b>5,0</b>	<b>4,5</b>	<b>7,3</b>	<b>8,0</b>

\* Avser Övriga administrativa kostnader samt avskrivningar.

\*\* Avser Skattekostnader enligt resultaträkningen.

Tabellen över skapat och levererat direkt ekonomiskt värde visar hur de intäkter Handelsbankens verksamhet genererat under året fördelas på olika intressenter. Beräkningen är baserad på siffror i resultaträkningen och i enlighet med GRI:s riktlinjer. De fördelade posterna i tabellen utgår från ett utvidgat förädlingsvärde där löner, avskrivningar och övriga administrativa kostnader (leverantörer) läggs till rörelseresultatet. Avsikten är att på ett grundläggande sätt visa hur Handelsbanken skapar värde för sina intressenter och i de ekonomiska system inom vilka organisationen arbetar. Tabellen ger en översikt av det direkt mätbara monetära värdet Handelsbanken tillför intressenterna och hur banken därmed bidrar till utvecklingen i samhället.



## Fakta: Medarbetare

För en decentraliserad verksamhet med fokus på kunden är det avgörande att varje medarbetare arbetar efter tydliga gemensamma mål och värderingar. En rad olika nyckeltal berättar om hur organisationen mår och hur medarbetarna trivs.

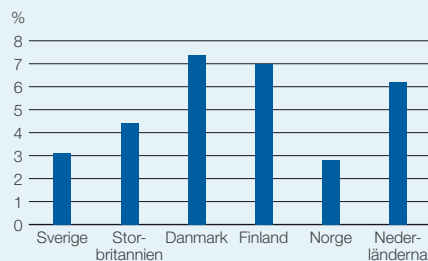
### PERSONALOMSÄTTNING

Banken har en långsiktig syn på relationer till såväl kunder som medarbetare, och ser varje rekrytering som betydelsefull och långvarig. Medarbetare med lång erfarenhet och med stora kunskaper från hela banken bidrar väsentligt till att banken har nöjda kunder.

### Utfall

Den externa personalomsättningen för de sex hemmamarknaderna var låg och uppgick till 3,9 procent (2,8) och 3,1 procent (2,1) för Sverige. För koncernen uppgick den till 4,0 procent (3,0).

### Personalomsättning 2016\*



\* Procent av antal anställda i respektive hemmamarknad. Andel anställda som slutat externt (exklusive pensioneringar och avlidna) i relation till antal anställda.

### SJUKFRÅNVARO

Alla anställda ska må bra, utvecklas och fungera optimalt. Det är ett långsiktigt mål som innehåller faktorer som tydlig och ärlig kommunikation, rätt kompetens och rätt förutsättningar för att kunna lösa uppgifter och hantera olika situationer i arbetet, att känna stolthet och tilltro samt att känna och få respekt.

### Utfall

Sjukfrånvaron för medarbetarna på bankens sex hemmamarknader uppgick till 2,6 procent (2,5) och för medarbetarna i Sverige uppgick den till 3,2 procent (3,0), varav långtidssjukskrivna 1,3 procent (1,2).

### Sjukfrånvaro per hemmamarknad 2016

%	Män	Kvinnor	Totalt
Sverige	2,0	4,2	3,2
Storbritannien	0,8	1,4	1,0
Danmark	0,8	1,8	1,3
Finland	1,3	2,2	1,9
Norge	2,1	4,4	3,1
Nederländerna*			2,9
<b>Total sjukfrånvaro</b>	<b>1,7</b>	<b>3,6</b>	<b>2,6</b>
varav långtidsfrånvaro	0,5	1,5	1,0

\* Enligt nationell lagstiftning är det inte tillåtet att rapportera sjukfrånvaro uppdelat på kön.

Sjukfrånvaron anges som procentuell andel av total ordinär arbetstid. Som långtidsfrånvaro avses frånvaro under en sammanhängande tid av 60 dagar eller mer.

### ERSÄTTNINGAR OCH FÖRMÅNER

Handelsbanken strävar efter att vara en attraktiv arbetsgivare och erbjuder marknadsmässiga anställningsvillkor, både för tillsvidare- och visstidsanställda. Utöver vad som följer av lagar, regler, kollektivavtal eller andra lokala överenskommelser, erbjuder vi förmåner som främjar vår syn på långsiktig anställning, jämställdhet och delaktighet i Handelsbankens resultat.

### Attraktiv arbetsgivare

Handelsbanken vill vara en attraktiv arbetsgivare som på ett flexibelt sätt möter medarbetarnas behov under olika faser i livet. Kollektivavtal är grunden för de villkor banken erbjuder både visstids- och tillsvidareanställda. I Handelsbanken har vi individuella löner som bestäms i lönesamtalet mellan chef och medarbetare som genomförs varje år. Villkor och förmåner skiljer sig åt inom koncernen och är anpassade efter de marknader där banken verkar och de kollektivavtal som har tecknats.

Medarbetarnas totala ersättning ska bidra till att Handelsbankenkoncernens konkurrenskraft och lönsamhet utvecklas genom att attrahera, behålla och utveckla kompetenta medarbetare samt säkerställa bankens chefsförsörjning. Detta fastslås i bankens ersättningspolicy som bankens styrelse beslutar om. Styrelsen ansvarar för att policyn tillämpas och fattar beslut om att den följs upp. Bankens ersättningsutskott gör årligen en bedömning av policyn och ersättningssystemet och rapporterar till styrelsen.

### Förmåner och pensioner

Handelsbanken erbjuder olika typer av marknadsmässiga förmåner, både för tillsvidare- och visstidsanställda i koncernen, vilka skiljer sig åt mellan länderna. Andelen tillsvidareanställda uppgick under året till 95 procent (96).

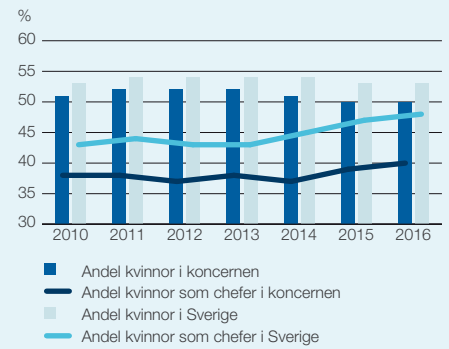
Handelsbanken ska underlätta för kvinnor och män att förena förvärsarbete med föräldraskap. Banken subventionerar hem- och familjeservice till medarbetare i Sverige med barn under tolv år. Utöver gällande socialförsäkringsregler för föräldraledighet bidrar Handelsbanken på de flesta av bankens hemmamarknader på olika sätt med ersättning enligt lokala bestämmelser. Det innebär att föräldrar får mellan 80–100 procent av lönen under en begränsad tid. Vid föräldraledighet har medarbetaren samma rätt till lönesamtal som övriga anställda. Bland de som varit föräldralediga på bankens hemmamarknader under 2016 var 64 (66) procent kvinnor och 36 (34) procent män. Näst intill samtliga av dessa återvände i tjänst.

På bankens hemmamarknader erbjuds medarbetare krediter till särskilda villkor. I huvudsak beviljas dessa krediter för bostadsändamål. Villkoren skiljer sig mellan länderna beroende på lokala förutsättningar och att villkoren i vissa länder utgör en beskattningsbar förmån.

Hälsa och friskvård är en viktig del för att våra medarbetare ska må bra, utvecklas och fungera optimalt. Banken uppmuntrar detta genom att ge bidrag till olika friskvårdsaktiviteter.

Andra former av förmåner som förekommer är bland annat försäkringar och förmånsbil.

### Andelen kvinnor som är chefer 2016



### Anställda per anställningsform 2016

Anställningsform	Antal	%	Män, %	Kvinnor, %
Tillsvidareanställning				
Heltid	10 175	83	54	46
Deltid	1 526	12	16	84
Tillfällig anställning	571	5	45	55
<b>Totalt koncernen</b>	<b>12 272</b>			

### Medelantal anställda 2016

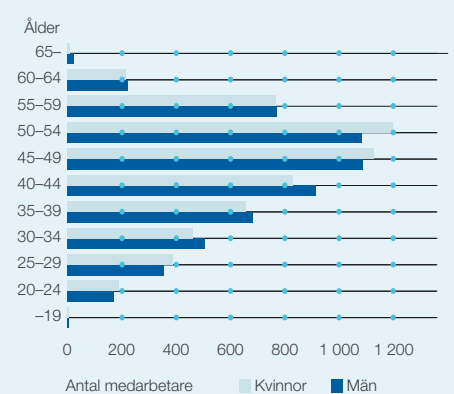
Land	Antal	%	Män, %	Kvinnor, %
Sverige	7 046	60	47	53
Storbritannien	2 069	18	59	41
Danmark	673	6	51	49
Finland	613	5	41	59
Norge	753	6	54	46
Nederländerna	218	2	69	31
Övriga länder	387	3	45	55
<b>Totalt koncernen</b>	<b>11 759</b>		<b>49,7</b>	<b>50,3</b>

2016	Nyanställda per hemmamarknad, ålder och kön		Personalomsättning* per hemmamarknad, ålder och kön	
	Antal	%**	Antal	%**
Sverige	195	2,8	215	3,1
Storbritannien	216	10,2	94	4,4
Danmark	38	5,6	50	7,4
Finland	31	5,2	42	7,0
Norge	22	2,9	21	2,8
Nederländerna	51	19,6	16	6,2
<b>Totalt antal</b>	<b>553</b>	<b>4,9</b>	<b>438</b>	<b>3,9</b>
män varav				
< 30 år	90		41	
30–50 år	182		140	
> 50 år	40		50	
kvinnor varav				
< 30 år	82		38	
30–50 år	125		126	
> 50 år	34		43	

\* Personalomsättningen avser andel som slutat externt (exklusive pensioneringar och avlidna) i relation till antal anställda.

\*\* Procent av antal anställda i respektive hemmamarknad.

### Ålders- och könsfördelning 2016



Pensioner är en del av den totala ersättningen för medarbetare i Handelsbanken. Pensionsvillkoren i de länder banken bedriver verksamhet ska vara konkurrenskraftiga samt anpassade efter lagstiftning och regelverk i enlighet med de förutsättningar som gäller för respektive land.

I en tjänstepensionsplan kan det ingå ålderspension, sjukpension och efterlevandestydd. De pensionslösningar som medarbetarna kan erbjudas är förmånsbestämda, premiebestämda eller en kombination av båda.

### Konvertibler riktade till bankens medarbetare

Handelsbanken har vid flera tillfällen erbjudit medarbetarna att teckna konvertibler. Genom konvertibelprogrammen har såväl nyanställda som de som arbetat lång tid i banken en ytterligare möjlighet att ta del av det värde som våra medarbetare tillsammans skapar, samt vara delaktiga i bankens framtida utveckling. Teckning av konvertibler sker på helt marknadsmässiga villkor utan subvention och deltagandegraden i bankens konvertibelprogram har varit högt. Mer än 65 procent deltog i det senaste konvertibelprogrammet 2014. I Sverige var deltagarandelen över 75 procent.

### Oktogonen – bankens resultatandelssystem

En förutsättning för att uppnå bankens företagsmål om bättre lönsamhet än genomsnittet för jämförbara banker på hemmamarknaderna, är att bankens medarbetare gör en bättre arbetsinsats jämfört med branschen i övrigt. Sedan 1973 har Handelsbanken varje år utom tre avsatt en del av vinsten till ett resultatandelssystem för de anställda. Medlen förvaltas av Stiftelsen Oktogonen.

För att avsättning ska göras är det en förutsättning att Handelsbanken uppfyller företagsmålet. Av merresultatet kan en tredjedel sättas av till de anställda. Beloppet som sätts av begränsas dock till maximalt tio procent av ordinarie utdelning till aktieägarna. Om banken sänker utdelningen till aktieägarna ska ingen avsättning till vinstandelstiftelsen göras. Varje medarbetare får lika stor del av det avsatta beloppet, oavsett befattning och arbetsuppgift. Resultatandelssystemet är långsiktigt då utbetalning till andelsägaren kan göras tidigast från 60 år. Av koncernens medarbetare omfattas nu 98 procent av Oktogonen.

En grundtanke i stiftelsens förvaltning är att medlen placeras i Handelsbankenaktier.

Vinstandelstiftelsen är sedan många år en av de allra största ägarna i banken och Oktogonen nominerar två representanter till valet av styrelse i Handelsbanken. Genom att Oktogonens styrelse består av representanter från arbetstagarorganisationer, har de anställda också möjlighet att påverka styrelsevalet i Handelsbanken.

### FACKLIGA RELATIONER

Handelsbankens traditionellt goda fackliga relationer är en värdefull del av kulturen i Handelsbanken. Banken främjar alla medarbetares rätt att ansluta sig till fackföreningar eller arbetsta-

garorganisationer. Samtliga medarbetare i Danmark, Finland, Luxemburg, Norge, Sverige och Tyskland – det vill säga 78 (80) procent av bankens anställda – omfattas av kollektivavtal. I dessa länder omfattas även de medarbetare som inte är fackligt anslutna av kollektivavtalets villkor. Förutom kollektivavtal förekommer avtal med lokala arbetstagarorganisationer, exempelvis i Storbritannien och Nederländerna finns även så kallade Work Councils. I Sverige regleras exempelvis organisationsförändringar i Handelsbankens medbestämmandeavtal med Finansförbundets lokala organ samt i kollektivavtalet mellan BAO (Bankinstitutens Arbetsgivareorganisation) och Sacoförbunden Jusek, Civilekonomerna samt Sveriges Ingenjörer.

Det förs en ständig och nära dialog mellan fackliga företrädare och chefer om verksamheten, till exempel om förändringar och nyheter som ska lanseras – där värdefulla kunskaper utbyts redan på idéstadiet. Under året har banken uppdaterat processen för större verksamhets- och organisationsförändringar inom koncernen. Förutom de frågor som hanteras i dialog med fackliga organisationer och andra former av lokala arbetstagarorganisationer i respektive land, finns även Handelsbankens European Works Council (EWC) som är ett forum för gemensamma och gränsöverskridande frågor inom de länder i Europa där koncernen har verksamheter. EWC har personalrepresentanter från nio länder: Danmark, Finland, Luxemburg, Nederländerna, Norge, Polen, Storbritannien, Sverige och Tyskland.

## Fakta: Affärsetik

Handelsbanken värnar god affärsetik och arbetar systematiskt med att beakta nya krav och förväntningar, liksom för att nya regleringar ska integreras i den dagliga verksamheten.

Inom Handelsbanken finns ett antal policyer som beskriver den gemensamma synen och förhållningssättet till olika frågor. På bankens webbplats finns bland annat policy för etik, policy för hantering av intressekonflikter och policy mot korruption i sin helhet samt ett kondensat av övriga policyer inom Handelsbankens koncernen. Dessutom finns samtliga riktlinjer antagna av Handelsbankens verkställande direktör på bankens webbplats.

### POLICY FÖR ETIK

Policydokumentet för etik omprövas varje år av styrelsen. Utgångspunkten är då eventuella förändringar som skett i berörd lagstiftning, men också förändringar i omvärldens förväntningar, bankens erfarenheter i det löpande interna arbetet samt iakttagelser från bankens omfattande interna kontroll.

### RIKTLINJER FÖR HANTERING AV SKATTER

Handelsbankens agerande i skattefrågor ska vara ansvarsfullt, korrekt och transparent. Banken har en samordnad hantering, styrning och uppföljning av skattefrågor och bevakar löpande utvecklingen på skatteområdet i Sverige och internationellt, inte minst avseende transparens och skatteetik.

I Handelsbanken ska den goda etiken alltid beaktas, vilket regleras i policydokument från styrelsen. Banken ska inte medverka i transaktioner eller tillhandahålla produkter som kan ifrågasättas med beaktande av gällande skattelagstiftning. Vid tveksamhet ska Handelsbanken avstå från att medverka.

### POLICY FÖR HÅLLBARHET

Under året antog Handelsbankens styrelse bland annat en policy för hållbarhet som fastställer inriktningen på bankens hållbarhetsarbete och förtydligar bankens syn på hållbarhet. Policyn gäller för hela Handelsbankenkoncernen och omfattar all verksamhet i förhållande till såväl kunder som leverantörer och andra samarbetspartner. Policyn finns i sin helhet på handelsbanken.se/hallbarhet.

### ARBETE MOT PENNINGTVÅTT

Handelsbankens styrelse och verkställande direktör fastställer minst årligen en koncernövergripande policy respektive riktlinjer som utgör ramen för bankens åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism.

Funktionsansvaret för arbetet med åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism ligger på en central avdelning som ska säkerställa att kompetens och medvetenhet finns i dessa frågor i hela koncernen. Dessutom finns regionalt ansvariga i de länder där banken bedriver bankverksamhet.

### INTRESSEKONFLIKTER, KORRUPTION, MUTOR OCH OTILLBÖRLIG PÅVERKAN

I Handelsbanken finns etablerade rutiner för att hantera intressekonflikter i syfte att förhindra att kundernas intressen påverkas negativt. Handelsbankens styrelse reviderade under 2016 bankens policy för hantering av intressekonflikter för att ytterligare tydliggöra bankens arbete på detta område, till exempel genom förstärkt rapportering om intressekonflikter. I policyn framgår bland annat hur arbetet med att identifiera och hantera intressekonflikter bedrivs.

Varje enhetschef ska varje år gå igenom de regelverk som gäller för mutor och otillbörlig påverkan med sina medarbetare.

Regelverken ska följas i samtliga sammanhang som till exempel vid eventuella gåvor, representation och övriga evenemang.

Varje år genomförs operativa riskanalyser där området korruption ingår. Dessutom genomförs säkerhetsgenomgångar årligen, som innehåller ett utbildnings- och informationsavsnitt om korruption.

Under 2016 har inga verifierade korruptionsincidenter rapporterats.

I Handelsbankens policy mot korruption framgår att alla medarbetare i banken årligen ska genomföra en utbildning om korruption, mutor och otillbörlig påverkan. Utbildningen introduceras i början av 2017 och genomförandet ska dokumenteras. Policyn gäller även för styrelseledamöter i Handelsbankens centralstyrelse och i dotterbolag som ska genomföra utbildningen i valda delar.

## INTEGRITET OCH SEKRETESS – INFORMATIONS- OCH IT-SÄKERHET

Verkställande direktören fastställer riktlinjer för informationssäkerhet i Handelsbanken. Samtliga medarbetare i banken har ansvar att följa regler för skydd av information och varje chef ansvarar för att reglerna efterlevs inom sitt ansvarsområde. Arbetet med informationssäkerhet bedrivs i enlighet med den internationella standarden ISO 27001. Det innebär bland annat att eventuella risker identifieras löpande och att interna regler tas fram så att information skyddas över tid.

Bankens arbete med informations- och IT-säkerhet, samt hantering av känslig information, styrs också av internationell och nationell lagstiftning. Behandling av personuppgifter omfattas av bestämmelserna i personuppgiftslagen och motsvarande utländsk lagstiftning. Reglerna innebär att privatpersoner skyddas mot att deras personliga integritet kränks vid behandling av personuppgifter. Bestämmelser som rör banksekretess, som innebär att uppgifter om enskildas relationer med banken inte får spridas, finns i lagen om bank- och finansieringsrörelse och motsvarande utländsk lagstiftning.

Under året har elva klagomål som gäller kundintegritet eller bristande hantering av kunddata rapporterats och samtliga fall har hanterats med berörda parter.

Bankens regelverk för informationssäkerhet bygger på Standard of Good Practice utarbetat av Information Security Forum (ISF), som är en organisation där flera av världens största företag ingår som medlemmar. Arbetet med informations- och IT-säkerhet bedrivs systematiskt och vi arbetar med en process där riskanalysen har en central roll. Riskanalyserna genomförs enligt metodiken IRAM (ISF:s Information Risk Analysis Methodology).

Förutsättningarna inom IT-säkerhet förändras hela tiden. I Handelsbanken behöver vi därför kontinuerligt utvärdera och ta ställning till nya eventuella hot inom området. En kontinuerlig uppföljning av händelser som inträffar både inom och utom verksamheten ökar våra möjligheter att vidta rätt åtgärd vid rätt tidpunkt. Det sker bland annat genom att vi deltar och samarbetar i internationella forum. Under 2015 blev Handelsbanken som första nordiska bank medlem i FIRST (Forum of Incident Response and Security Teams). Handelsbanken deltar även i FIDI-Finans som är ett forum där information delas mellan stat, näringsliv och andra relevanta organisationer för informationssäkerhetsaspekter inom finanssektorn. Forumet leds av myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB).

## Fakta: Modern Slavery Act Statement

Storbritanniens Modern Slavery Act 2015 (Lag om nutida slaveri) kräver att vissa organisationer årligen uttalar de åtgärder som organisationen vidtagit för att säkerställa att nutida slaveri och människohandel inte förekommer i deras leve-

rantörskedjor eller i deras egna verksamheter. Handelsbankens framgångar är beroende av kunders, anställdas, ägares, myndigheters och andra intressenters förtroende för att koncernen agerar på ett ansvarsfullt sätt. Förtroendet bygger på etiskt handlande och ett ansvarstagande för en finansiellt, socialt och miljömässigt långsiktig hållbar utveckling. För att detta förtroende ska upprätthållas är öppenhet kring koncernens hållbarhetsarbete en förutsättning. Vårt arbete för att förhindra förekomsten av nutida slaveri och människohandel i våra leverantörskedjor och inom koncernen är en del av bankens bredare insatser för hållbarhet. Detta uttalande är en del av Handelsbankens hållbarhetsredovisning.

### POLICYER, RIKTLINJER OCH STEG SOM VIDTAGITS UNDER RÄKENSKAPSÅRET 2016

Handelsbanken stödjer internationella initiativ och riktlinjer som syftar till att uppmuntra och underlätta hållbart företagande, till exempel FN:s Global Compact, OECD:s riktlinjer för multinationella företag, FN:s Miljöprogramms finansiella initiativ (UNEP FI), FN:s principer för ansvarsfulla investeringar (PRI) samt ILO:s kärnkonventioner. Under 2016 antog Handelsbankens styrelse en policy för hållbarhet som gäller för hela Handelsbanken-koncernen och omfattar all verksamhet i förhållande till såväl kunder som leverantörer och andra samarbetspartner. Syftet med denna policy är att fastställa inriktningen för Handelsbankens hållbarhetsarbete. Det handlar om Handelsbankens förhållningssätt i väsentliga frågor, till exempel mänskliga rättigheter och arbetsvillkor.

### Mänskliga rättigheter och arbetsvillkor

Koncernens arbete för att skydda mänskliga rättigheter och medarbetares rättigheter bygger på internationella riktlinjer. Handelsbanken stödjer FN:s Vägledande principer för företag och mänskliga rättigheter. Ett strukturerat arbete för att skydda mänskliga rättigheter är en naturlig del av koncernens verksamhet och Handelsbanken strävar alltid efter förbättringar på detta område.

I Handelsbanken arbetar vi för att förhindra och begränsa vår negativa påverkan på mänskliga rättigheter i vår egen verksamhet och vi ska agera om sådan påverkan uppstår. Under 2016 fortsatte Handelsbanken att arbeta för att främja mångfald och jämlikhet mellan könen, att förhindra diskriminering och att säkra goda arbetsvillkor. Handelsbanken ska fortsätta vara en trygg, attraktiv arbetsgivare där alla medarbetare mår bra och utvecklas.

### Rekrytering

Intern rekrytering och långvarig anställning är viktigt för Handelsbanken eftersom vår starka företagskultur och värderingar har en avgörande betydelse för vår framgång. När Handelsbanken rekryterar nya medarbetare söker vi efter personer som delar bankens grundläggande värderingar. Vi strävar efter att ta tillvara medarbetarnas samlade kompetens och bredda rekryteringsbasen för att ännu mer bli en bank vars medarbetare speglar det samhälle vi verkar i.

### Leverantörer

Handelsbanken köper varor och tjänster från många olika leverantörer. Koncernens inköp kan övergripande delas upp i följande kategorier: fastigheter och lokaler, externa IT-kostnader, resor och marknadsföring, köpta tjänster, inköp av material, samt övriga kostnader. Extern IT och kommunikation köps centralt, medan övriga kategorier i huvudsak är lokala köp. Banken har en löpande dialog med leverantörer där hållbarhet är en viktig faktor. Vi undersöker bland annat leverantörens förhållningssätt till kollektivavtal, arbetsmiljö, korruption och miljöpåverkan.

Under 2016 införde banken en uppförandekod för större leverantörer. Koden definierar de förväntningar vi ställer på våra leverantörer och dess underleverantörer. De flesta av förväntningarna bygger på internationellt vedertagna standarder med utgångspunkt från FN:s Global Compact. Bankens uppförandekod förväntar sig bland annat att leverantörerna eliminerar och bekämpar alla former av människohandel, nutida slaveri, tvångsarbete och att de inte på något sätt är inblandade i någon form av barnarbete, samt att de säkerställer att de inte kränker mänskliga rättigheter. Resultatet har varit gott och ett stort antal av de större leverantörerna har undertecknat koden. Vi ser en positiv koppling mellan uppförandekoden, vår relation med leverantörer och dess direkta effekt på vårt hållbarhetsarbete.

### Principer vid kreditgivning

Hållbarhetsaspekter är en viktig del i bankens kreditpolicy. Där framgår bland annat att kreditgivningen ska vara ansvarsfull och motsvara högt ställda krav på god etik. Handelsbanken ska i sin kreditgivning bedöma och utvärdera kundens förhållningssätt till de principer och överenskommelser som banken står bakom. Detta kan ytterst innebära att Handelsbanken avstår från att lämna krediter till företag som inte tillämpar dessa principer.

### Utbildning

Under 2016 utarbetades en intern utbildning om etik och hållbarhet, som inkluderar ett avsnitt om nutida slaveri och människohandel. Utbildningen kommer att introduceras för samtliga medarbetare i koncernen under 2017.

### Rutiner

Interna instruktioner och rutiner finns på plats, så att medarbetare förstår hur de ska agera om de ställs inför eller misstänker nutida slaveri eller människohandel.

## Fakta: Ekvatorprinciperna

Sedan mitten av 2016 rapporterar Handelsbanken nya projektfinansieringsåtaganden enligt Ekvatorprinciperna. Principerna är ett ramverk som ger vägledning till finansiella institutioner vid bedömningen av sociala och miljömässiga risker vid projektfinansiering. Principerna är specifikt anpassade till projektfinansiering men är även tillämpliga vid finansiell rådgivning i samband med projekt, överbrygningslån och andra projektrelaterade företagskrediter.

Varje projekt kategoriseras utifrån en bedömning av sociala eller miljömässiga risker som potentiellt finns i det aktuella projektet. Ramverket ger därefter vägledning om vilka åtgärder finansiären bör vidta för att kunna gå vidare med beslut om finansiering i projektet. Exempel på åtgärder kan vara en rapport över projektets påverkan och planerade aktiviteter eller åtgärder för att motverka negativ miljö eller social påverkan, systematiskt intressentdialog, att etablera en klagomålsmekanism eller att ta in oberoende granskningar.

## Fakta: Miljö

Inom Handelsbanken pågår ett systematiskt miljöarbete för att kontinuerligt minska miljöpåverkan från verksamheten. Det följs upp genom en rad nyckeltal som visar hur arbetet utvecklas.

### SYSTEMATISKT MILJÖARBETE

För att medverka till en långsiktigt hållbar utveckling arbetar Handelsbanken för att bankens direkta och indirekta miljöpåverkan ska vara så liten som möjligt.

I Handelsbanken tar vi ansvar för hur vår verksamhet påverkar miljön. Vi ska minimera vår direkta miljöpåverkan och strävar efter att minimera vår indirekta påverkan på miljön, till exempel genom kreditgivning, inköp och de investeringar vi gör för våra kunders räkning. Vi ska uppnå detta genom att bland annat:

- Fatta långsiktigt hållbara affärsbeslut där miljöhänsyn är en del av underlaget.
- Ställa miljökrav i alla centrala upphandlingar och följa upp att dessa krav följs.
- Uppmuntra medarbetarnas miljömedvetenhet och miljökompetens.
- Ständigt utveckla miljöarbetet så att banken kontinuerligt minimerar sin miljöpåverkan.
- Följa och mäta bankens påverkan på miljön.

Handelsbanken har undertecknat och följer flera frivilliga överenskommelser, till exempel Internationella Handelskammarens (ICC) Riktlinjer för hållbar utveckling, FN:s Miljöprogramms finansiella initiativ (UNEP FI), FN:s Global Compact och FN:s principer för ansvarsfulla investeringar (PRI).

### ENERGI OCH KOLDIOXID

Bankens direkta miljöpåverkan kommer framförallt från energiförbrukning, tjänsteresor och

### Rapportering enligt Ekvatorprinciperna 2016\*

Kategori	Projektfinansiering			Projektrelaterade företagslån			Rådgivning projektfinansiering
	A	B	C	A	B	C	
<b>Sektor/Bransch</b>							
Gruvor	-	-	-	-	-	-	-
Infrastruktur	-	-	-	-	-	-	-
Olja och gas	-	-	-	-	-	-	-
Energi	-	-	-	-	-	-	-
Övrigt	-	-	-	-	-	-	-
<b>Summa</b>	-	-	-	-	-	-	-
<b>Region</b>							
Nord- och Sydamerika	-	-	-	-	-	-	-
Europa, Mellanöstern och Afrika	-	-	-	-	-	-	-
Asien och Oceanien	-	-	-	-	-	-	-
<b>Summa</b>	-	-	-	-	-	-	-
<b>Klassificerat (designerat) land</b>							
Klassificerat (designerat) land	-	-	-	-	-	-	-
Icke klassificerat (designerat) land	-	-	-	-	-	-	-
<b>Summa</b>	-	-	-	-	-	-	-
<b>Oberoende granskning</b>							
Ja	-	-	-	-	-	-	-
Nej	-	-	-	-	-	-	-
<b>Summa</b>	-	-	-	-	-	-	-

\* Inga projektfinansieringsåtaganden har hittills genomförts sedan anslutningen.

transporter samt resursanvändning som till exempel pappersförbrukning. Vi mäter vår väsentliga miljöpåverkan på våra sex hemmamarknader. Dessa marknader representerar mer än 96 procent av bankens totala antal anställda.

Vi arbetar med att minimera de koldioxidutsläpp som verksamheten genererar. De totala koldioxidutsläppen från Handelsbankens verksamhet uppgick till 11 337 ton för 2016, vilket är en minskning med 15 procent från föregående år som främst beror på att banken ökat andelen förnybar el. Sedan 2012 har banken minskat sina koldioxidutsläpp med 24 procent.

Bankens elförbrukning har minskat med 3 procent under 2016 jämfört med 2015. Andelen förnybar el för den nordiska verksamheten är 100 procent och för alla hemmamarknader är den 96 procent.

### Mer effektiv utrustning och resursanvändning

I hela banken genomförs kontinuerligt förändringar som tillsammans resulterar i minskad miljö- och klimatpåverkan:

- Ett grönt samarbetsavtal med en av bankens hyresvärdar har lett till att en av bankens största kontorslokaler nu är certifierad enligt den svenska standarden Miljöbyggnad Silver.
- Antalet videokonferenser som kan ersätta tjänsteresor har under 2016 ökat med 50 procent jämfört med 2015.
- Under året har en energikartläggning gjorts av verksamheten i syfte att identifiera åtgärder för att minska energiförbrukningen. Resultatet från kartläggningen väntas under 2017 och kommer ligga till grund för arbete med energieffektivisering.
- Genom förbättrade processer i bankens digitala plattformar har antalet utskick till kunder i

Sverige minskat med 10 procent. Arbetet med att ytterligare minska antalet utskick kommer att fortsätta under 2017.

### Åtgärder för att minska bankens påverkan på miljön

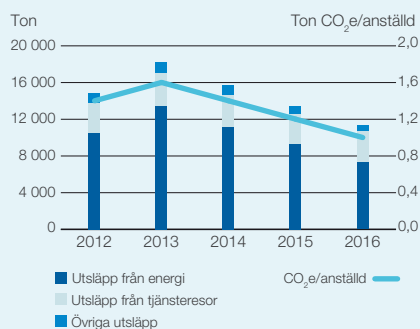
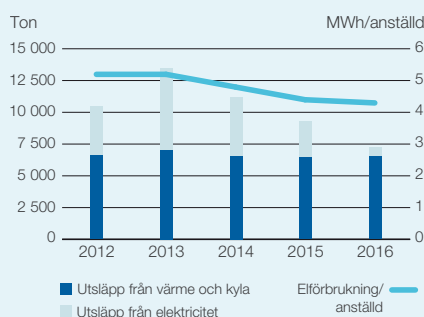
För att minska bankens påverkan på miljön planeras följande initiativ de närmaste åren:

- Ytterligare höja medvetenheten internt genom information och utbildning när det gäller åtgärder för att minska bankens direkta klimatpåverkan. Syftet är att alla delar av organisationen effektivt ska kunna bidra till att minska till exempel energiförbrukningen.
- Öka mängden återvunnet avfall.
- Minska mängden använd energi.
- Minska omfattningen av tjänsteresor genom att underlätta användandet av videokonferenser och interna möten via Skype.
- Ytterligare utveckla digitala tjänster i koncernen för kunder via dator, smartphone och surfplatta samt för kontor och interna avdelningar för att minska pappersförbrukningen.
- Fortsatt utveckling av system för att mer exakt kunna mäta vår resursförbrukning och direkta miljöpåverkan.

### Klimatkompensation

Handelsbanken klimatkompenserar för koldioxidutsläpp som för närvarande är kopplade till tjänsteresor på bankens sex hemmamarknader. Banken klimatkompenserar genom så kallade CDM-projekt (Clean Development Mechanism), som är FN-registrerade projekt med verifierad klimatnytta. Projekten är certifierade enligt Gold Standard som fler än 80 NGO:s (non-governmental organisations) står bakom och som säkerställer att projekten bidrar till långsiktig hållbar utveckling.



Totala CO<sub>2</sub>e-utsläppCO<sub>2</sub>e-utsläpp från energiförbrukning

## Handelsbankens indirekta miljöpåverkan

Genom att ha anslutit sig till FN:s Global Compact åtar sig Handelsbanken att beskriva hur banken arbetar med till exempel miljöfrågor. Utöver bankens egen resursförbrukning gäller det främst den indirekta miljöpåverkan via kreditgivning, kapitalförvaltning och leverantörsavtal.

## METODBESKRIVNING FÖR MILJÖDATA

Klimatberäkningarna är gjorda enligt Greenhouse Gas Protocol – A Corporate Accounting and Reporting Standard (Revised Edition). Enhetsspecifik data används för beräkning av

utsläpp från energianvändningen. Där specifik data saknas uppskattas användningen med hjälp av siffror från närliggande enheter eller med energistatistik. Som källa för emissionsfaktorer används vedertagna källor som nationella

energimyndigheter, branschorganisationer och energibolag. Inom ramen för Scope 3 redovisas utsläpp kopplade till tjänsteresor, transporter och pappersförbrukning.

## MILJÖDATA

Generell information	Enhet	2016	2015	2014	2013	2012
Antal rapporterade kontor		809	827	815	791	742
Totalt inrapporterad kontorsyta	m <sup>2</sup>	457 017	455 176	459 422	458 071	451 199
Antal anställda som täcks av miljödata	st	11 373	11 407	11 271	11 070	10 629
Andel av totalt antal anställda	%	97	97	96	96	96
<b>Utsläpp växthusgaser (CO<sub>2</sub>e)</b>		<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Utsläpp Scope 1 <sup>1</sup>	ton	51	27	28	47	41
Utsläpp Scope 2 <sup>2</sup>	ton	7 299	9 300	11 134	13 415	10 507
Utsläpp Scope 2 utan ursprungsmärkt el	ton	25 352	23 872	25 564	34 197	21 555
Utsläpp Scope 3 <sup>3</sup>	ton	3 988	4 065	4 570	4 795	4 324
Totala utsläpp	ton	11 337	13 393	15 731	18 257	14 872
Totala utsläpp per anställd	ton/anställd	1,00	1,17	1,40	1,65	1,40
<b>Utsläpp växthusgaser per källa (CO<sub>2</sub>e)</b>		<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Utsläpp från energianvändning (i byggnader)	ton	7 342	9 321	11 155	13 458	10 544
Utsläpp från tjänsteresor	ton	3 371	3 263	3 485	3 577	3 179
Utsläpp från övriga källor	ton	623	809	1 091	1 222	1 149
<b>Utsläpp per land (CO<sub>2</sub>e)</b>		<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Sverige	ton	4 646	4 632	5 709	7 791	7 043
Storbritannien	ton	3 615	5 686	5 641	4 923	3 838
Danmark	ton	676	719	988	1 948	1 459
Finland	ton	671	689	1 380	1 714	1 349
Norge	ton	1 157	1 182	1 635	1 564	1 281
Nederländerna	ton	572	485	461	396	0
<b>Energiförbrukning</b>		<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Total energiförbrukning (i byggnader)	MWh	105 877	107 221	111 912	121 690	119 897
Elförbrukning	MWh	48 070	49 574	52 646	56 470	54 630
Förändring i elförbrukning från föregående år	%	-3,0	-5,8	-7,0	3,0	
Andel förnybar el <sup>4</sup>	%	96	87	73	73	77
Total elförbrukning per anställd <sup>5</sup>	MWh/anställd	4,2	4,3	4,7	5,1	5,1
Värme- och kylaanvändning	MWh	57 806	57 647	59 266	65 220	64 117
<b>Tjänsteresor</b>		<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Totalt tjänsteresor	km	27 887 052	28 491 679	29 382 275	29 871 914	28 623 525
Tjänsteresor per anställd	km/anställd	2 452	2 498	2 607	2 698	2 693
Resor med flyg	km	18 202 419	17 652 882	17 972 447	18 758 302	17 917 599
Resor med bil	km	7 080 995	7 163 074	7 452 892	7 203 086	7 038 075
Resor med tåg	km	2 603 638	3 675 722	3 956 936	3 910 526	3 667 851
<b>Resurseffektivitet</b>		<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Pappersförbrukning	ton	1 661	1 479	1 454	1 615	1 515
Pappersförbrukning per anställd	ton/anställd	0,15	0,13	0,13	0,15	0,14

<sup>1</sup> Scope 1 – Direkta utsläpp från stationär förbränning av diesel, stadsgas och Eo1.

<sup>2</sup> Scope 2 – Indirekt utsläpp från inköpt el, värme och kyla.

<sup>3</sup> Scope 3 – Övriga indirekta utsläpp från tjänsteresor, transporter och pappersförbrukning.

<sup>4</sup> Avser el från vind- och vattenkraft.

<sup>5</sup> Antal anställda enligt den definition som redovisas i årsredovisningen/antal heltidsanställda.

## Initiativ, utmärkelser, undersökningar och hållbarhetsindex

Som aktör i näringslivet deltar Handelsbanken i en rad olika initiativ för att visa vårt engagemang och bidra med olika insatser i linje med vår verksamhet, men också för ett viktigt utbyte med olika representanter från olika samhällsgrenar.

### INITIATIV

#### Global Compact



Handelsbanken undertecknade 2009 FN:s Global Compact, ett initiativ som riktar sig till företag och som förespråkar tio principer som grundar sig på internationella konventioner. Principerna som lanserades år 2000 inkluderar mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och bekämpning av korruption.

#### ICC



Internationella Handelskammaren (ICC) har arbetat fram riktlinjer för hållbar utveckling. Syftet är att ge företag i hela världen ett ramverk och verktyg för att utveckla sitt hållbarhetsarbete. Riktlinjerna bygger på nationella och internationella normer för hållbarhet. Handelsbanken följer ICC:s riktlinjer sedan 1990-talet.

#### PRI

Signatory of:



PRI (United Nations backed Principles for Responsible Investment) startade 2006 är ett nätverk av investerare och tjänstleverantörer som tillsammans med FN arbetar för att implementera principer för ansvarsfulla investeringar. Avsikten är att främja ett ansvarsfullt agerande bland finansiella aktörer och driva ökad öppenhet och medvetenhet om miljö, sociala frågor och bolagsstyrning i de bolag som dessa aktörer placerar i. Handelsbanken undertecknade principerna 2009. Totalt har drygt 1 450 kapitalägare, kapitalförvaltare och andra intressenter undertecknat principerna som tillsammans förvaltar närmare 70 biljoner US dollar.

#### UNEP FI



FN:s miljöprogram (UN Environment Programme) har en särskild organisation som arbetar med hur kapitalmarknaden kan främja en miljömässigt hållbar utveckling genom sin verksamhet. De omkring 200 finansiella institutionerna som stödjer initiativet bidrar bland annat till ökad forskning och kunskap om hur hållbarhetsfrågor kan integreras i de finansiella besluten. Handelsbanken har varit medlem i UNEP FI sedan mitten av 1990-talet.

#### CDP



CDP är en oberoende, internationell ideell organisation som arbetar för öppenhet och dialog kring företags miljöpåverkan och för att göra informationen tillgänglig för investerare. Över 5 600 organisationer i fler än 90 länder runt om i världen mäter och redovisar sin miljöpåverkan genom CDP.

CDP agerar på uppdrag av mer än 800 institutionella investerare, och sedan 2015 är Handelsbanken en av dem.

#### Ekvatorprinciperna



Handelsbanken har under året anslutit sig till Ekvatorprinciperna. Principerna är ett ramverk som ger vägledning till finansiella institutioner vid bedömningen av sociala och miljömässiga risker vid projektfinansiering. Ekvatorprinciperna lanserades formellt 2003 men har under åren uppdaterats för att bättre stötta medlemmarna i att identifiera, bedöma och hantera miljömässiga och sociala risker vid finansiering av projekt.

Initiativet drivs av ett sekretariat och består av över 80 medlemmar som representerar finansiella institutioner från 36 länder. Medlemmarna åtar sig att implementera principerna i sina interna riktlinjer, processer och rutiner för projektfinansiering, samt att rapportera årligen om projekt som bedömts eller finansierats med utgångspunkt i ramverket.

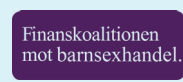
#### ECPAT



Under 2009 anslöt sig Handelsbanken tillsammans med Svenska Bankföreningen till ett samarbete med ECPAT Sverige. Sedan 2015 har banken ett fördjupat samarbete med ECPAT. Det övergripande målet är att förhindra exploatering av barn genom att försvåra och förhindra penningtransaktioner som är kopplade till barnsexhandel. Som en del av Handelsbankens arbete med ansvarsfullt företagande integrerar vi inom ramen för vår verksamhet ett förebyggande arbetssätt för att bidra till avståndstagande mot barnsexhandel.

ECPAT Sverige ingår i ECPAT International som har medlemsorganisationer i över 80 länder. ECPAT arbetar med att förebygga och stoppa alla former av barnsexhandel: dokumenterade sexuella övergrepp på barn, resande förövare och människohandel med minderåriga för sexuella syften.

#### Finanskoalitionen mot barnsexhandel



Handelsbanken är medlem i svenska Finansiella koalitionen mot barnsexhandel (Finanskoalitionen) sedan 2009. Finanskoalitionen verkar för att försvåra och förhindra handel med sexuella övergreppsbilder på barn och utgår från det övergripande brottsförebyggande målet att stoppa övergrepp mot barn. I syfte att förhindra denna handel genom de finansiella systemen har ett unikt samarbete utarbetats mellan myndigheter, den privata och den ideella sektorn. Genom att Finanskoalitionens medlemmar försvårar möjligheten att använda de finansiella systemen för denna typ av brottslighet, bidrar det till att komplicera och begränsa dess spridning.

#### Global Child Forum



Handelsbanken deltar sedan 2013 i den ideella stiftelsen Global Child Forum som är ett oberoende forum för samtal och kunskapsutbyte om barns rättigheter. Där samlas ledare från näringslivet, myndigheter, den akademiska världen och samhället i stort för att skapa sektoröverskridande samarbeten för att främja barns rättigheter.

#### Hållbart värdeskapande



Tillsammans med några av Sveriges stora investerare har Handelsbanken Asset Management sedan 2009 deltagit i projektet Hållbart värdeskapande. Målet med projektet är att lyfta fram betydelsen av att svenska börsbolag arbetar strukturerat med hållbarhetsfrågor. För att uppmuntra, stödja och följa upp företagets hållbarhetsarbete genomför Hållbart värdeskapande enkätundersökningar samt organiserar seminarier och rundabordsamtal.

I egenskap av ett av de 100 största svenska börsbolagen har Handelsbanken själv besvarat enkäten om sitt arbete med hållbarhet.

### Ekonomisk forskning och utbildning

Handelsbanken har vid olika tillfällen sedan i början av 1960-talet lämnat bidrag till ekonomisk forskning, framförallt genom avsättningar till två fristående forskningsstiftelser: Tore Browaldhs stiftelse samt Jan Wallanders och Tom Hedelius stiftelse.

Tillsammans är stiftelserna en av de viktigaste anslagsgivarna till ekonomisk forskning i Sverige. Under 2016 beviljades 197 anslag (169) på tillsammans 188 miljoner kronor (180).

Vid slutet av 2016 uppgick stiftelsernas sammanlagda förmögenhet till 6 901 miljoner kronor (6 051).

Handelsbanken har också finansierat en professur i redovisning vid Handelshögskolan i Stockholm samt bidragit till The Institute for Financial Research (SIFR) och Swedish House of Finance (SHoF).

Handelsbanken stödjer även ett forskningsprojekt hos Handelshögskolan i Stockholm där studier och analyser görs kring vilka faktorer som är mest betydelsefulla vad gäller att skapa kundnöjdhet, liksom för att följa sambandet mellan lojalitet och lönsamhet.

### Privatekonomi för unga

## UNG PRIVATEKONOMI

Handelsbanken stödjer initiativ för att främja ungdomars kunskaper om privatekonomi genom att stödja informationskampanjer och bidra med kunskap. Ung Privatekonomi är ett skolinformationsprojekt som utbildar Sveriges gymnasieelever och lärare inom ämnena privatekonomi och sparande.

### Samarbeten med universitet och högskolor

Handelsbanken har ett flertal samarbeten med skolor, universitet och högskolor vilket är en viktig del i ett långsiktigt employer brandingarbete. Bland annat deltar vi i utbildningar och bidrar med vår kompetens och erfarenhet samt erbjuder möjlighet till praktik för att ge studenter erfarenhet av och kontakter med arbetslivet. Genom denna samverkan etablerar Handelsbanken kontakter med viktiga målgrupper ur ett rekryteringsperspektiv. Det bygger på samarbete och engagemang hos personalavdelningar, medarbetare och chefer från både bankkontor och interna enheter.

### Studentprogram i Handelsbanken

Handelsbanken i Sverige erbjuder ungdomar som ska börja läsa på universitet eller högskola att parallellt med studierna delta i bankens Studentprogram. I programmet ingår arbete under studietiden, en egen handlingsplan och relevant utbildning för att utvecklas inom Handelsbanken. Syftet är att attrahera, rekrytera och utveckla yngre medarbetare som ett led i bankens framtida chefsförsörjning samt att främja jämställdhet och mångfald.

### Women in Finance Charter



Som ett led i arbetet med jämställdhet har Handelsbanken i Storbritannien undertecknat Women in Finance Charter, ett initiativ från HM Treasury, Storbritanniens finansministerium, som innebär ett åtagande att arbeta för en jämnare könsfördelning i den finansiella sektorn.

## UTMÄRKELSER

### Best Private Bank – Financial Times and Investors Chronicle Wealth Management Awards

Handelsbanken i UK har utsetts till "Best Private Bank" på Financial Times and Investors Chronicle Wealth Management Awards för fjärde gången på fem år. Handelsbankens fokus på sina kunder lyfts bland annat fram som motivering när tidskriftens läsare och en jury har röstat.

### Britain's most admired companies 2016



Handelsbanken är det mest uppskattade företaget 2016 i kategorin bank i UK enligt en undersökning från tidskriften Management Today.

I undersökningen har företagen satt betyg på sina konkurrenter, bland annat avseende kvaliteten på förvaltning, ekonomisk ställning och inspirerande ledarskap. Handelsbankens decentraliserade och kundfokuserade affärsmodell lyfts fram som nyckeln till bankens framgång.

### Bäst på Private Banking 2016 – Privata affärer

Handelsbanken i Sverige kom på första plats i Privata affärsers årliga granskning av bankernas Private Banking-erbjudande. I undersökningen har ett antal testpersoner gjort 135 besök på de granskade bankerna. Handelsbanken får utmärkelsen bland annat tack vare den höga kvaliteten testpersonerna upplevde i mötena med banken.

### International Banker

För andra året i rad har Handelsbanken utsetts till "Best customer service provider of the year Western Europe 2016" av tidskriften International Banker. Handelsbankens decentraliserade affärsmodell, fortsatt starka resultat och fokus på kundservice lyfts fram när International Banker motiverar utmärkelsen. International Banker är en av de mest erkända internationella tidskrifterna inom ekonomi, bank och finans. Priserna i International Banker awards delas ut till banker över hela världen som ligger i framkant i branschen.

### ServiceScore 2016

För femte året i följd får Handelsbanken ta emot priset för Bästa service bland bankerna i Sverige enligt undersökningen ServiceScore. Dessutom får Handelsbanken i år pris för Bästa service inom kategorin finansiella tjänster. ServiceScore bygger på omdömen från cirka 3 400 personer där 178 företag, myndigheter och organisationer mäts utifrån vilken service kunderna anser sig få utifrån sina förväntningar.

### Sveriges småföretagsbank 2016

## Finans Barometern

För femte året i rad har Handelsbanken utsetts till Sveriges småföretagsbank av företag mellan en och nio anställda i Finansbarometerns årliga undersökning. Handelsbanken får högst betyg i kategorierna kundnöjdhet, service och bemötande, tjänste- och produktutbud samt kvalitet på rådgivning av alla banker i undersökningen. Enligt motiveringen får Handelsbanken utmärkelsen för att banken hållit fast vid sin modell som går ut på att banken finns lokalt förankrad, och det uppskattar kunderna.

### Årets affärsbank 2016

## Finans Barometern

För sjätte året i rad har Handelsbanken utsetts till Årets affärsbank av Sveriges närmare 1 000 största företag i Finansbarometerns årliga undersökning. "Det är uppenbart att Handelsbankens unika sätt att möta sina kunder på fortfarande fungerar väl. Företagen uppskattar den lokala förankringen och de personliga relationerna som Handelsbanken erbjuder på kontoren", skriver analysföretaget Eastbrook, som utför Finansbarometern, när de motiverar utmärkelsen.

## UNDERSÖKNINGAR

## Business Banking Insight Survey

**BUSINESS BANKING INSIGHT** För andra året i rad utses Handelsbanken till den bästa banken för små och medelstora företag i UK. Det visar en undersökning gjord av The British Chambers of Commerce och The Federation of Small Businesses.

Handelsbanken får mycket goda resultat i samtliga tolv undersökta kategorier och allra högst betyg, tio av tio möjliga, får banken för sin personliga service.

Det sammantagna resultatet visar att Handelsbankens kunder är betydligt mer benägna att rekommendera sin bank jämfört med andra banker. Fler än sju av tio av de tillfrågade företagen var mycket villiga att rekommendera Handelsbanken till andra, vilket är en klass för sig då färre än varannan kund var villig att rekommendera den bank som placerade sig på andra plats.

## European Bank Quality Ratings

**LAFFERTY** Handelsbanken har bäst kultur och affärsstrategi för hållbar kommersiell framgång, enligt rapporten "European Bank Quality Ratings" som publicerades av analysföretaget Lafferty Group i början av december 2016. Ingen annan europeisk bank får högre betyg än Handelsbanken när Lafferty jämför 100 europeiska banker. Undersökningen bygger på Laffertys 30-åriga erfarenhet av att leverera data och omvärldsbevakning till internationella banker, och syftar till att identifiera nyckelfaktorerna som gör en bank långsiktigt framgångsrik.

## Global Finance

Handelsbanken är världens fjärde starkaste affärsbank enligt den årliga undersökningen från internationella tidskriften Global Finance. Undersökningen bygger bland annat på en utvärdering av bankernas rating från de internationella kreditvärderingsinstituten Moody's, Standard & Poor's och Fitch.

## Nöjda kunder



Handelsbanken hade 2016 nöjdare privat- och företagskunder än genomsnittet för branschen på alla bankens sex hemmamarknader. Banken har därmed en stark position avseende kundnöjdhet. SKI (Svenskt Kvalitetsindex) samlar in, analyserar och sprider information om kunders förväntningar, upplevd kvalitet samt värdering av varor och tjänster. Bakom SKI står Institutet för Kvalitetsutveckling (SIQ) samt den internationella organisationen EPSI Rating Group (Extended Performance Satisfaction Index) som håller i jämförande mätningar i Europa. Forskning och utveckling inom ramen för EPSI:s kvalitetsmätningar sker tillsammans med SIQ och HHS (Handelshögskolan i Stockholm).

## Sustainable Brand Index



Resultatet för 2016 i Skandinavien största årliga återkommande varumärkesundersökning med fokus på hållbarhet, Sustainable Brand Index™, visar att Handelsbanken placerar sig i toppskiktet bland banker i Sverige. I studien utvärderar 30 000 konsumenter hur hållbart ett varumärke är.

Med utgångspunkt i omvärld, människa och varumärke söker studien svar om varför ett varumärke uppfattas på ett visst sätt.

## The Sustainability Yearbook 2017

Handelsbanken är en av de mest hållbara bankerna i världen enligt analysföretaget RobecoSAM. Sedan 2004 har hållbarhetsanalytikerna på RobecoSAM årligen listat de företag de anser vara mest hållbara i The Sustainability Yearbook. I årets upplaga ingår Handelsbanken som "Sustainability Yearbook Member". Det innebär att av alla banker världen över är Handelsbanken bland de 15 procent som har högst betyg avseende hållbarhet. Analytikernas utvärdering baseras på en rad hållbarhetskriterier inom ekonomiska, miljömässiga och sociala dimensioner. Företagen får ett totalt hållbarhetsbetyg mellan 0–100 och rankas mot andra företag i sin bransch. Handelsbanken får ett totalbetyg på 85.

## TNS Sifo Anseendeindex 2016

**KANTAR SIFO** Handelsbanken finns bland de tio mest ansedda företagen i Sverige, enligt årets undersökning från TNS Sifo som varje år frågar den svenska allmänheten hur stort förtroende man har för olika företag. I undersökningen deltog cirka 4 500 personer i åldrarna 18–79 år. De besvarade frågor om vilka förväntningar de har på olika företag och hur väl företagen lever upp till dessa.

## Universum

## Ekonomistudenter



Enligt undersökningsföretaget Universums mätning, Företagsbarometern 2016, placerade sig Handelsbanken som bäst i branschen och på en femte plats av totalt 200 företag. Deltagarna i undersökningen, ekonomistudenter i Sverige, har svarat på frågor om ideala arbetsgivare och betygsatt dessa utifrån följande kriterier: rykte och image, jobbegenskaper, människor och kultur samt ersättning och möjligheter att avancera.

## Yrkesverksamma akademiker



I Universums undersökning, Karriärbarometern 2016, har Sveriges unga yrkesverksamma akademiker, Young Professionals, utsett sina ideala arbetsgivare. Till Young Professionals räknas personer under 40 år med akademisk bakgrund och med ett till åtta års arbetslivserfarenhet. Bland yrkesverksamma ekonomer blev Handelsbanken bäst i branschen och placerade sig på plats 23 av totalt 188 företag.

Bland yrkesverksamma data/IT-akademiker placerade sig Handelsbanken på plats 65 av totalt 120 företag.

Även i den här undersökningen har deltagarna svarat på frågor om vad som är en bra arbetsgivare utifrån följande kriterier: rykte och image, jobbegenskaper, människor och kultur samt ersättning och möjligheter att avancera.



## HÅLLBARHETSINDEX

Handelsbanken granskas och bedöms av såväl kunder som aktörer på den finansiella marknaden. Resultaten och det omdöme som banken får av dessa visar på hur väl banken lever upp till deras förväntningar.

### ECPI



Sense in sustainability

ECPI har sedan slutet av 1990-talet försett

finansmarknaden med olika hållbarhetsindex. Handelsbanken har valts in i ECPI Euro Ethical Equity samt i ECPI Global Developed ESG Best in Class Equity.

### Ethibel Sustainability Index



Brysselbaserade organisationen Ethibel förser finansmarknaden med information om olika

bolag och deras hållbarhetsarbete. Analysen görs av analysföretaget Vigeo, och baserat på resultatet skapar sedan Ethibel ett universum som utgör grunden för hållbarhetsprodukter och ansvarsfulla investeringar. Svenska Handelsbanken A-aktien ingår sedan 2004 i Ethibel Excellence Investment Register, och är dessutom inkluderad i indexet ESI Excellence som utgår från universumet.

### FTSE4Good



#### FTSE4Good

Handelsbanken har valts in i det internationella FTSE4Good Index 2016. Indexet är oberoende och bygger på analyser av bolagens arbete inom miljö-, social- och governancepraxis (ESG). Handelsbanken har ingått i indexet sedan 2001.

### OMX GES Sustainability



Tillsammans med analysföretaget GES Investment Services, har Stockholmsbörsen Nasdaq lanserat ett antal hållbarhetsindex som ger investerare ett universum av bolag som möter uppställda hållbarhetskrav. Handelsbanken har kvalificerat sig för både OMX GES Sustainability Sweden och det nordiska indexet OMX GES Sustainability Nordic.

### SIX Sweden SRI Index

Six Sweden SRI Index är ett samarbete mellan SIX Financial Information och ISS-Ethix och består av de bolag noterade på Stockholmsbörsen, som uppfyller ISS-Ethix hållbarhetskriterier som utgörs av en modern standard av sociala, miljömässiga och etiska kriterier, där begreppen hållbarhet och ansvarstagande står i fokus. SRI-screening är även applicerad på andra index,

som exempelvis SIX30 SRI Index och SIX60 SRI Index och även i dessa ingår Handelsbankens aktie. SIX Financial Information är den tredje största leverantören av finansiell information i Europa och en ledande indexberäknare på den nordiska marknaden. ISS-Ethix är en analysbaserad rådgivare till institutionella investerare i Sverige, övriga Norden, Europa och USA.

### STOXX Global ESG Leaders



Handelsbanken ingår i STOXX Global ESG Leaders index. De bolag som ingår har valts ut i en analysprocess utifrån miljö, socialt ansvarstagande och bolagsstyrningsfrågor. Indexet består av tre underliggande index: STOXX Global ESG Environmental Leaders, STOXX Global ESG Social Leaders samt STOXX Global ESG Governance Leaders. Handelsbanken ingår i samtliga av dessa index.

## Innehåll och avgränsningar

Handelsbanken har redovisat arbetet med relevanta hållbarhetsaspekter enligt riktlinjer från Global Reporting Initiative (GRI) sedan 2009. Målet med redovisningen är att våra intressenter ska kunna ta del av vårt arbete på ett enkelt sätt och få en god förståelse för hur banken presterar.

### DATAINSAMLING OCH AVGRÄNSNINGAR

Hållbarhetsredovisningen innehåller information som avser koncernen om inte annat anges. Informationen som presenteras i redovisningen täcker de mest omfattande och betydande delarna av verksamheten med fokus på bankverksamheten.

Redovisningen innehåller vissa avgränsningar avseende personal- och miljödata (LA och EN). Viss personalinformation avser endast den svenska verksamheten eller bankens hemmamarknader, medan annan avser hela koncernen. Miljödata avser verksamheterna på bankens hemmamarknader. Avgränsningarna framgår i redovisningen där det är aktuellt. Inga betydande korrigeringar eller ändringar med hänsyn till information som lämnats i föregående års hållbarhetsredovisningar har gjorts för denna redovisning.

### ARBETET MED ATT DEFINIERA INNEHÅLLET

Under 2016 genomförde Handelsbanken en översyn av den väsentlighetsanalys som tidigare tagits fram i arbetet med att definiera bankens mest väsentliga hållbarhetsfrågor.

Utöver de dialoger Handelsbanken ständigt för med våra intressenter, genomförde banken under året även en fördjupad intressentdialog med representanter från bankens huvudintressentgrupper. Syftet var dels att bekräfta att de hållbarhetsfrågor som banken tidigare år identifierat som de mest väsentliga fortfarande stämmer överens med intressenternas uppfattning, dels att få ökad förståelse för vilka förväntningar omvärlden har på bankens hållbarhetsarbete.

Analysen utgick ifrån ett brett urval av frågor som är särskilt relevanta för Handelsbanken – dels baserade på bankens egen erfarenhet, dels på frågor banken får från externa intressenter – men också relevanta frågor för en bank i allmänhet.

Årets intressentdialog genomfördes med intressenter på bankens hemmamarknader utanför Sverige. Dialogen bekräftar fortsatt den syn som Handelsbanken haft på hållbarhetsarbetet under många år.

De frågor som grupperna lade störst vikt vid utgör Handelsbankens väsentliga hållbarhetsfrågor som vi beskriver utförligt i denna rapport. För att kunna redovisa det som är relevant och väsentligt tillämpar Handelsbanken GRI:s branschsupplement för finansbranschen (FSSS). Vi informerar även om andra frågor utöver de mest väsentliga eftersom banken upplever ett allmänt intresse för olika hållbarhetsfrågor.

Läs mer om väsentlighetsanalysen på sidan 40 och resultatet av väsentlighetsanalysen presenteras på sidorna 6–7.

#### Standardinformation

Styrning och indikatorer:  
Ekonomiskt ansvar  
(EC)

Styrning och indikatorer:  
Miljöansvar  
(EN)

Styrning och indikatorer:  
Socialt ansvar  
(LA, HR, SO, PR)

Branschsupplement:  
FINANCIAL SERVICE SECTOR SUPPLEMENT  
(FSSS)

# Index enligt Global Reporting Initiative (GRI)

Handelsbanken redovisar sitt hållbarhetsarbete i enlighet med Global Reporting Initiatives (GRI) riktlinjer G4. Hållbarhetsredovisningen uppfyller informationsbehovet för nivå "Core", vilket bekräftas av bankens externa revisorer. Handelsbanken redovisar koncernens hållbarhetsarbete årligen. Årets hållbarhetsredovisning är Handels-

bankens sjunde enligt GRI och avser kalenderåret 2016. Den senaste redovisningen lämnades i februari 2016 och avsåg kalenderåret 2015. Tabellen nedan innehåller de indikatorer som bedömts relevanta för Handelsbankens verksamhet, inklusive indikatorer från GRI:s branschsupplement för finanssektorn (FS).

## KONTAKT

För frågor eller synpunkter på denna rapport eller om bankens hållbarhetsarbete, kontakta Handelsbankens ansvariga för hållbarhetsfrågor på e-post: [sustainability@handelsbanken.se](mailto:sustainability@handelsbanken.se).

STANDARDUPPLYSNINGAR		SIDA HÅR <sup>1</sup>	SIDA ÅR <sup>2</sup>	EXTERN GRANSKNING
<b>Strategi och analys</b>				
G4-1	Kommentar från vd	2-3	4-5	•
<b>Organisationsprofil</b>				
G4-3	Organisationens namn	1	3	•
G4-4	Huvudsakliga varumärken, produkter och tjänster	Insida	Omslagets insida	•
G4-5	Huvudkontorets lokalisering	Baksida	208	•
G4-6	Länder där bolaget är verksamt	Insida	210-217	•
G4-7	Ägarstruktur och bolagsform	36	42-43	•
G4-8	Marknader där bolaget är verksamt	Insida	28-41	•
G4-9	Bolagets storlek	Insida, 1	24	•
G4-10	Total personalstyrka	Insida, 43	110	•
G4-11	Procent av personalstyrkan som omfattas av kollektivavtal	44		•
G4-12	Bolagets leverantörskedja	40, 45	173	•
G4-13	Större förändringar under redovisningsperioden	2-3, 52		•
G4-14	Försiktighetsprincipens tillämpning	Handelsbanken tillämpar försiktighetsprincipen i enlighet med Global Compact och svensk lagstiftning		•
G4-15	Externa stadgor, principer och initiativ	1, 3, 7, 14-15, 21, 23-25, 32, 40, 45-46, 48-49		•
G4-16	Medlemskap i organisationer	48-49		•
<b>Identifierade väsentliga aspekter och var påverkan sker</b>				
G4-17	Enheter som ingår alternativt exkluderas	52	145	•
G4-18	Process för att definiera redovisningens innehåll	6, 40, 52		•
G4-19	Identifierade väsentliga aspekter	6-7, 40		•
G4-20	Respektive aspekts avgränsningar inom organisationen	6, 40		•
G4-21	Respektive aspekts avgränsningar utanför organisationen	6, 40		•
G4-22	Förklaring till korrigeringar från tidigare rapporter	52		•
G4-23	Väsentliga förändringar i omfattning eller avgränsning jämfört med tidigare års redovisningar	52		•
<b>Intressentrelationer</b>				
G4-24	Intressentgrupper	39-40		•
G4-25	Identifiering och urval av intressenter	39		•
G4-26	Metoder för samarbete med intressenter	39-40		•
G4-27	Viktiga frågor som framkommit i dialog med intressenter och vilka initiativ som tagits	6-7, 39-40		•
<b>Rapportprofil</b>				
G4-28	Redovisningsperiod	53		•
G4-29	Senaste redovisningen	53		•
G4-30	Redovisningscykel	53		•
G4-31	Kontaktperson för rapporten	53		•
G4-32	Val av rapporteringsnivå, GRI innehållsindex och referens till extern granskning	53-55		•
G4-33	Policy och praxis för extern granskning	1, 56		•
<b>Styring</b>				
G4-34	Styrningsstruktur	32, 34, 41	48-50	•
<b>Etik och integritet</b>				
G4-56	Värderingar, principer, standarder, uppförandekod och etisk policy	15, 21, 32-34, 41, 44	55-57	•

<sup>1</sup> HÅR Avser Hållbarhetsredovisning 2016.

<sup>2</sup> ÅR Avser Årsredovisning 2016.

## SPECIFIKA UPPLYSNINGAR

VÄSENTLIGA ASPEKTER	STYRNING OCH INDIKATORER	SIDA HÅR <sup>1</sup>	SIDA ÅR <sup>2</sup>	RESERVATION/ KOMMENTAR	EXTERN GRANSKNING
<b>Ekonomi</b>					
<b>EKONOMISKA RESULTAT</b>					
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i>	G4-DMA	Styrning av väsentliga aspekter	4-5, 6-7, 18-19, 20, 35-37, 41-42	10-11	•
• Finansiell stabilitet och lönsamhet	G4-EC1	Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde	19, 42		•
• Skapa aktieägarvärde	G4-EC3	Omfattningen av organisationens förmånsbestämda åtaganden		191	•
• Banken ska inte ligga samhället till last	G4-EC4	Väsentligt finansiellt stöd från det allmänna	6-7, 18-19		•
• Löner och ersättningar					
• Banken som skattebetalare					
<b>MARKNADSNÄRVARO</b>					
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i>	G4-DMA	Styrning av väsentliga aspekter	4-5, 6-7, 41		•
• Lokal närvaro	G4-EC6	Andel ledande befattningshavare som anställts lokalt	28-29		•
<b>INDIREKT EKONOMISK PÅVERKAN</b>					
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i>	G4-DMA	Styrning av väsentliga aspekter	4-5, 6-7, 13		•
• Lokal närvaro	G4-EC7	Utveckling och påverkan av investeringar i infrastruktur och tjänster som huvudsakligen görs för allmänhetens nytta	14, 16, 17		•
	G4-EC8	Förståelse om och beskrivning av betydande indirekta ekonomiska effekter, inklusive effekternas omfattning	18-19, 42		•
<b>Miljö</b>					
<b>UTSLÄPP*</b>					
	G4-DMA	Styrning av väsentliga aspekter	6-7, 14, 20-25, 40, 46-47		•
	G4-EN3	Direkt och indirekt energianvändning per primär energikälla	46-47		•
	G4-EN15	Totala mängden direkta utsläpp av växthusgaser (Scope 1)	47		•
	G4-EN16	Totala mängden indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 2)	47		•
	G4-EN17	Andra relevanta indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 3)	47		•
<b>Sociala frågor</b>					
<b>Anställningsförhållande och arbetsvillkor</b>					
<b>ANSTÄLLNING</b>					
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i>	G4-DMA	Styrning av väsentliga aspekter	4-5, 6-7, 27-31, 39, 43-44		•
• Löner och ersättningar	G4-LA1	Nyanställda och personalomsättning, per åldersgrupp, kön och region	43		•
• Ansvarfull arbetsgivare	G4-LA2	Förmåner som ges till heltidsanställd personal och som inte omfattar tillfälligt eller deltidanställda	43-44	Handelsbanken bedömer det inte vara relevant att rapportera hur det förhåller sig i de olika länderna, då endast 5 procent av bankens medarbetare är tillfälligt anställda.	•
<b>RELATIONER MELLAN ANSTÄLLDA OCH LEDNING</b>					
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i>	G4-DMA	Styrning av väsentliga aspekter	4-5, 6-7, 44		•
• Arbetsvillkor och fackliga rättigheter	G4-LA4	Minsta varseltid angående förändringar i verksamheten, med upplysning om huruvida detta är specificerat i kollektivavtal	44	Samtliga kollektivavtal reglerar varseltid, även om det finns skillnader mellan avtal och marknader.	•
• Medarbetarengagemang					
<b>ARBETSMILJÖ, HÄLSA OCH SÄKERHET</b>					
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i>	G4-DMA	Styrning av väsentliga aspekter	4-5, 6-7, 30, 43-44		•
• Arbetsmiljö och hälsa	G4-LA5	Andel av personalstyrkan (i procent) som är representerade i formella och gemensamma lednings- och personal-, arbetsmiljö- och säkerhetskommittéer	30, 44		•
	G4-LA8	Arbetsmiljöområden (hälsa och säkerhet) som täcks i formella överenskommelser med fackföreningarna	30, 44		•
<b>TRÄNING OCH UTBILDNING</b>					
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i>	G4-DMA	Styrning av väsentliga aspekter	6-7, 28, 31		•
• Ansvarfull arbetsgivare	G4-LA10	Program för vidareutbildning och livslångt lärande för att stödja fortsatt anställningsbarhet samt bistå anställda vid anställningens slut	28		•
• Ledarskap och utveckling	G4-LA11	Procent anställda som får regelbunden utvärdering och uppföljning av sin prestation och karriärutveckling	28		•
• Medarbetarengagemang					
<b>JÄMSTÄLLDHET OCH MÅNGFALD</b>					
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i>	G4-DMA	Styrning av väsentliga aspekter	6-7, 29-31, 39-40, 41, 43, 45		•
• Jämställdhet och mångfald	G4-LA12	Sammansättning av styrelse och ledning nedbruten på kön, åldersgrupp, minoritetsgrupp-tillhörighet och andra mångfaldsindikatorer	29, 43	60-63	Handelsbanken redovisar i dag fördelning om kön och ålder.

\* I väsentlighetsanalysen identifierades inte miljöpåverkan bland Handelsbankens allra mest väsentliga hållbarhetsfrågor, men med hänsyn till klimatfrågornas betydelse såväl lokalt som globalt har vi valt att i GRI-index inkludera ett utvalt antal indikatorer som visar vår prestanda inom detta område.

<sup>1</sup> HÅR Avser Hållbarhetsredovisning 2016.

<sup>2</sup> ÅR Avser Årsredovisning 2016.



VÄSENTLIGA ASPEKTER	STYRNING OCH INDIKATORER	SIDA HÅR <sup>1</sup>	SIDA ÅR <sup>2</sup>	RESERVATION/ KOMMENTAR	EXTERN GRANSKNING
<b>Mänskliga rättigheter</b>					
INVESTERING	G4-DMA Styrning av väsentliga aspekter		4-5, 6-7, 20-25, 45, 46		•
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> • Ansvarfulla krediter	G4-HR1 Procentuell andel och antal betydande investeringsbeslut som inkluderar krav gällande mänskliga rättigheter, eller som har genomgått en granskning av hur mänskliga rättigheter hanteras		20-21, 46		•
ICKE-DISKRIMINERING	G4-DMA Hållbarhetsstyrning av väsentliga aspekter		6-7, 28-30, 45		•
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> • Nöjda kunder • Jämställdhet och mångfald	G4-HR3 Antal fall av diskriminering samt vidtagna åtgärder		29		•
<b>Samhälle</b>					
LOKALSAMHÄLLE	G4-DMA Styrning av väsentliga aspekter		4-5, 6-7, 10-13, 16-17		•
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> • Hög tillgänglighet • Lokalt närvaro	G4-SO1 Verksamheter med program för lokalt engagemang, konsekvensbedömningar och utveckling		11-12, 13, 16		•
	FS13 Närvaro och tillgänglighet i glesbefolkade eller ekonomiskt utsatta områden		11-13		•
	FS14 Initiativ att förbättra tillgänglighet till finansiella tjänster för missgynnade grupper i samhället		13		•
KORRUPTION	G4-DMA Styrning av väsentliga aspekter		6-7, 32-34, 41, 44-45		•
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> • Affärskultur • Antikorruption och mutor • Motverka brott	G4-SO3 Procentandel och totala antalet affärsenheter som analyserats avseende risk för korruption		34, 44		•
	G4-SO4 Utbildning och kommunikation av organisationens policyer och rutiner avseende motverkan mot korruption		34, 44		•
	G4-SO5 Åtgärder som vidtagits på grund av korruptionsincidenter		Inga korruptionsincidenter har inträffat under 2016		•
EFTERLEVNAD	G4-DMA Styrning av väsentliga aspekter		6-7, 32-34, 41, 44-45		•
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> • Motverka brott	G4-SO8 Belopp för betydande böter och totalt antal icke-monetära sanktioner mot organisationen för brott mot gällande lagar och bestämmelser		Inga betydande incidenter under 2016		•
<b>Produktansvar</b>					
MÄRKNING AV PRODUKTER OCH TJÄNSTER	G4-DMA Styrning av väsentliga aspekter		6-7, 12, 20, 23, 25, 33		•
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> • Nöjda kunder • Ansvarfull försäljning och rådgivning	G4-PR3 Typ av information om produkter och tjänster som krävs enligt rutinerna, samt andel i procent av produkter och tjänster som berörs av dessa krav		12		•
	G4-PR4 Totalt antal fall där regler och frivilliga koder för information om och märkning av produkter och tjänster inte efterlevts		Inga betydande incidenter under 2016		•
	G4-PR5 Resultat från undersökningar om kundnöjdhet		10-11, 49-50		•
KUNDERNAS INTEGRITET	G4-DMA Styrning av väsentliga aspekter		6-7, 12, 32-33, 41, 45		•
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> • Integritet och sekretess	G4-PR8 Totalt antal underbyggda klagomål gällande överträdelse mot kundintegriteten och förlust av kunddata		45		•
EFTERLEVNAD	G4-DMA Hållbarhetsstyrning av väsentliga aspekter		6-7, 12, 20		•
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> • Ansvarfull försäljning och rådgivning	G4-PR9 Belopp avseende betydande böter för brott mot gällande lagar och regler gällande tillhandahållandet och användningen av produkter och tjänster		Inga betydande incidenter under 2016		•
PRODUKTPORTFÖLJ	G4-DMA Styrning av väsentliga aspekter		6-7, 20-25, 45, 46		•
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> • Ansvarfulla krediter • Ansvarfulla investeringar	FS6 Produktportföljens fördelning per region, storlek och sektor		21		•
	FS8 Värdet av produkter och tjänster som har positiva miljöeffekter		21, 25		•
UPPFÖLJNING KREDITER OCH INVESTERINGAR (FS)	G4-DMA (FS) Styrning av väsentliga aspekter		6-7, 20-25, 45-46		•
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> • Ansvarfulla krediter • Ansvarfulla investeringar					
AKTIVT ÄGANDE	G4-DMA Styrning av väsentliga aspekter		6-7, 22-25		•
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> • Ansvarfulla investeringar	FS10 Andel bolag i portföljen som har kontaktas angående miljö- och/eller sociala frågor		24		•
	FS11 Andel av förvaltat kapital som omfattas av miljömässig eller social screening		1, 23-25		•

<sup>1</sup> HÅR Avser Hållbarhetsredovisning 2016.<sup>2</sup> ÅR Avser Årsredovisning 2016.

# Revisors rapport över översiktlig granskning av Svenska Handelsbanken AB (publ) hållbarhetsredovisning

Till Svenska Handelsbanken AB (publ)

## INLEDNING

Vi har fått i uppdrag av koncernledningen i Svenska Handelsbanken AB (publ) att översiktligt granska Handelsbankens hållbarhetsredovisning för 2016.

## STYRELSENS OCH FÖRETAGSLEDNINGENS ANSVAR FÖR HÅLLBARHETSREDOVISNINGEN

Det är styrelsen och företagsledningen som har ansvaret för att upprätta hållbarhetsredovisningen i enlighet med tillämpliga kriterier, vilka framgår på sidan 1 i hållbarhetsredovisningen, och utgörs av de delar av Sustainability Reporting Guidelines (utgivna av The Global Reporting Initiative (GRI)) som är tillämpliga för hållbarhetsredovisningen, samt av företagets egna framtagna redovisnings- och beräkningsprinciper. Detta ansvar innefattar även den interna kontroll som bedöms nödvändig för att upprätta en hållbarhetsredovisning som inte innehåller väsentliga fel, vare sig dessa beror på oegentligheter eller på fel.

## REVISORNS ANSVAR

Vårt ansvar är att uttala en slutsats om hållbarhetsredovisningen grundad på vår översiktliga granskning.

Vi har utfört vår översiktliga granskning i enlighet med RevR 6 Bestyrkande av hållbarhetsredovisning utgiven av FAR. En översiktlig granskning består av att göra förfrågningar, i

första hand till personer som är ansvariga för upprättandet av hållbarhetsredovisningen, att utföra analytisk granskning och att vidta andra översiktliga granskningsåtgärder. En översiktlig granskning har en annan inriktning och en betydligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt IAASBs standarder för revision och god revisionssed i övrigt har. Revisionsföretaget tillämpar ISQC 1 (International Standard on Quality Control) och har därmed ett allsidigt system för kvalitetskontroll vilket innefattar dokumenterade riktlinjer och rutiner avseende efterlevnad av yrkesetiska krav, standarder för yrkesutövningen och tillämpliga krav i lagar och andra författningar. De granskningsåtgärder som vidtas vid en översiktlig granskning gör det inte möjligt för oss att skaffa oss en sådan säkerhet att vi blir medvetna om alla viktiga omständigheter som skulle kunna ha blivit identifierade om en revision utförts. Den uttalade slutsatsen grundad på en översiktlig granskning har därför inte den säkerhet som en uttalad slutsats grundad på en revision har.

Vår granskning utgår från de av styrelsen och företagsledningen valda kriterier, som definieras ovan. Vi anser att dessa kriterier är lämpliga för upprättande av hållbarhetsredovisningen.

Vi anser att de bevis som vi skaffat under vår granskning är tillräckliga och ändamålsenliga i syfte att ge oss grund för vårt uttalande nedan.

## UTTALANDE

Grundat på vår översiktliga granskning har det inte kommit fram några omständigheter som ger oss anledning att anse att hållbarhetsredovisningen inte, i allt väsentligt, är upprättad i enlighet med de av styrelsen och företagsledningen angivna kriterierna.

Stockholm den 16 februari 2017

KPMG AB

Anders Bäckström  
Auktoriserad revisor

Torbjörn Westman  
Specialistmedlem i FAR

