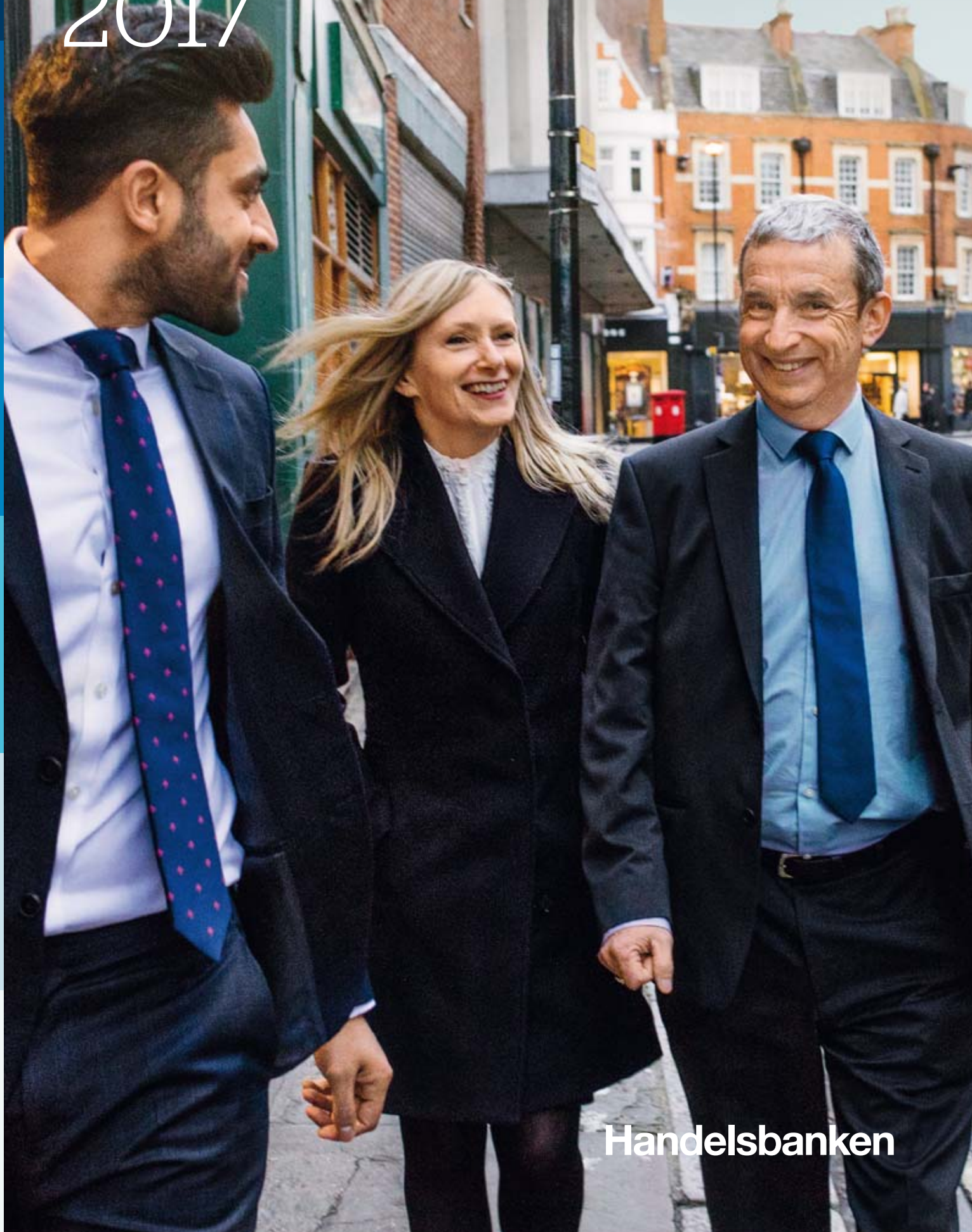


Hållbarhetsredovisning 2017



Handelsbanken

Hållbarhet i Handelsbanken

Långsiktighet, låg risktolerans och kostnadsmedvetenhet är hörnstenar i vår affärskultur och lägger grunden för att en framgångsrik bankverksamhet drivs på ett hållbart och ansvarsfullt sätt. Vårt främsta bidrag till en mer hållbar utveckling ligger i de finansiella produkter och tjänster vi erbjuder, både till privat- och företagskunder, via våra lokala bankkontor och digitala kanaler.

Bankens framgång mäts inte bara i lönsamhet utan även i ett starkt varumärke och ett högt förtroende från kunder, medarbetare och andra intressenter.

Handelsbanken har ett rikstäckande kontorsnät på bankens hemmamarknader: Sverige, Storbritannien, Danmark, Finland, Norge och Nederländerna. Banken grundades 1871 och har i dag drygt 11 800 medarbetare samt 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.

Handelsbanken och de Globala målen för hållbar utveckling.

Vi arbetar med Agenda 2030 och de Globala målen för hållbar utveckling. Följande mål är i fokus för Handelsbanken:



146

år av tillgänglighet.

Under 2017 har Handelsbanken lanserat **gröna lån** för byggnader.

Nöjdare kunder

än genomsnittet för branschen på alla våra sex hemmamarknader.



46 år

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

32% av fondvolymen är fossilfri* och förvaltas i bankens Criteriafonder.

*Enligt Fondbolagens förenings definition.



Handelsbanken har
arrangerat gröna obligationer
för 8 miljarder kronor
under året.

Innehåll

Vd-ord	2
Bankens idé och arbetssätt	5
Väsentliga hållbarhetsfrågor	8
Banken och kunderna	10
Banken i samhället	14
Bankens indirekta påverkan	20
Banken som arbetsgivare	26
Bankens affärskultur	32
Banken som investering	35
Initiativ, samarbeten, utmärkelser, undersökningar och hållbarhetsindex	38

FÖRDJUPAD HÅLLBARHETSINFORMATION

Styrning, nyckeltal och fakta	43
Bolagsstyrning i sammandrag	43
Hållbarhetsorganisation	44
Hållbarhetsrisker	44
Handelsbanken och de Globala målen	44
Intressentdialog	44
Nyckeltal Hållbarhet	46
Fakta: Banken och kunderna	47
Fakta: Banken i samhället	47
Fakta: Bankens indirekta påverkan	50
Fakta: Banken som arbetsgivare	52
Fakta: Bankens affärskultur	54
Fakta: Banken som investering	55
GRI-Index	56
Revisors rapport	59
Definitioner och förklaringar	60

Om den här redovisningen

Denna redovisning beskriver hur Handelsbanken arbetar med sina viktigaste hållbarhetsfrågor. Målet med redovisningen är att våra intressenter ska kunna ta del av vårt hållbarhetsarbete på ett enkelt sätt och få en god förståelse för resultatet. Den första delen av redovisningen är strukturerad efter Handelsbankens mest väsentliga hållbarhetsfrågor, och beskriver arbetet och händelser under året. Kompletterande information och data finns redovisade i den del som kallas Fördjupad hållbarhetsinformation.

Hållbarhetsredovisningen omfattar hela koncernen och utgör den formella hållbarhetsrapporteringen enligt årsredovisningslagen för de bolag som omfattas av rapporteringskravet.

Detta är Handelsbankens åttonde hållbarhetsredovisning enligt Global Reporting Initiatives (GRI) riktlinjer för rapportering och omfattar aktiviteter och resultat för 2017. Informationen avser koncernen om inte annat anges. Handelsbankens redovisning uppfyller GRI Standards nivå "Core", vilket bekräffas av bankens externa revisorer. Se revisors rapport på sidan 59.

Ett fullständigt innehållsindex enligt GRI finns på sidorna 56–58.

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.

Ett vanligt år i en ovanlig bank

Det har varit ett ganska vanligt år i vår ganska ovanliga bank.

Därmed inte sagt att det har varit ett händelseöst år – tvärtom – det har varit hög aktivitet runt om i hela banken. Detta har gett oss fler och nöjdare kunder samt stabilare finanser.

Som vanligt.

Handelsbanken har under det gångna året vunnit många nya, bra kunder. Våra befintliga kunder har också under året i stor utsträckning utökat sin affär med oss och liksom tidigare år, är vi den bank som har nöjdare kunder än branschen på alla våra hemmamarknader.

Vi har tagit fram nya produkter, lösningar och tjänster. Samtidigt har vi arbetat metodiskt med att hela tiden förbättra och utveckla våra befintliga erbjudanden, samt att vi fortsatt arbetet med att uppfylla alla regelverk med stort fokus på god ordning och reda. Trots flera stora och omfattande projekt, inte minst vad gäller nya, digitala tjänster – så har vi, precis som tidigare år, gnetat på med att hålla våra kostnader i schack.

Vår räntabilitet, det vill säga avkastningen på vårt eget kapital, blev 12,3 procent. Det innebär att vi för 46:e året i rad når vårt företagsmål: att ha en bättre lönsamhet än genomsnittet för våra konkurrenter.

Vi når detta företagsmål genom att hela tiden sträva efter lägre kostnader och nöjdare kunder än våra konkurrenter. Detta kan låta som en paradox, en omöjlig ekvation: högre avkastning, lägre kostnader – och nöjdare kunder. Aktieägarevärde och kundnytta. Samtidigt.

Vi håller inte med – tvärtom. Vi tror att just nöjdare kunder är en helt avgörande förutsättning för god, stabil lönsamhet över tid. Nöjdare kunder gör fler affärer, använder fler tjänster och är dessutom vår bästa marknadsföring. När våra kunder berättar om oss för sina vänner och affärsbekanta, ger det en trovärdighet som ingen reklambyrå i världen kan matcha.

Det här är faktiskt inte bara en åsikt, det finns fakta bakom, vetenskapliga sådana dessutom. Forskare vid Handelshögskolan i Stockholm har tillsammans med det oberoende kundundersökningsföretaget SKI/EPSI under flera år kartlagt sambandet mellan nöjd kund och lönsamhet – och hittat det, inte bara allmänt, utan mycket exakt kvantifierbart i siffror, ända ner på det enskilda bankkontoret.

”Vi tror att just nöjdare kunder är en helt avgörande förutsättning för god, stabil lönsamhet över tid.”

Därför ser vi varje satsning på ökad kundnöjdhet inte som en kostnad, utan som en investering.

Handelsbanken har också haft nöjdare kunder än genomsnittet för branschen, på alla hemmamarknader, ända sedan SKI/EPSI startade sina mätningar. På vår största marknad – Sverige – ökade under året gapet mot våra stora konkurrenter. Både på företags- och privatkundssidan.

Detta att vi har nöjdare kunder är inte en slump eller tillfällighet – utan frukten av ett mycket konsekvent och långsiktigt arbete för att vinna, behålla och utveckla nöjda kunder.

Vi pratar med tiotusentals kunder dagligen, vi anlitar oberoende undersökningsinstitut som kontinuerligt följer och analyserar vad kunderna förväntar sig av oss – och vi diskuterar dagligen överallt i hela banken vad vi kan göra ytterligare för att möta och helst överträffa kundernas förväntningar.

Jag tror framförallt att kundnöjdheten är ett resultat av vår kultur, av vårt sätt att organisera oss och hur vi arbetar. Handelsbanken har ett mycket decentraliserat arbetssätt – lite förenklat kan man säga att den som sitter närmast beslutet, också fattar beslutet. Det innebär att alla viktiga affärsbeslut i banken tas lokalt, ute på våra kontor. Inte sällan i sittande möte, med den kund beslutet berör.

”Handelsbanken har ett mycket decentraliserat arbetssätt – lite förenklat kan man säga att den som sitter närmast beslutet, också fattar beslutet.”

Detta att kunden är med när diskussionen förs, när besluten fattas, tror jag bidrar starkt till kundnöjdheten. Våra kunder träffar alltid den som bestämmer, inte ett ombud utan mandat.

Decentraliseringen ger oss också många andra konkurrensfördelar. Till exempel extremt skickliga kontorschefer, som har god vana att fatta beslut och som väl känner sin lokala marknad och sina kunder. Vårt lokala ansvarstagande och goda kundkännedom bidrar också starkt till att Handelsbanken genomgående haft lägre kreditförluster än branschen.

Bakom varje affärsbeslut finns således erfarenhet, god kundkännedom och kunskap om den lokala marknaden. Och det är också så vi växer som bank – med lokala beslut, väl underbyggda med kunskap och kompetens.

Vi har inte centralt bestämt någonting om tillväxttakt, inte satt några generella etableringsmål eller liknande. Istället ska varje kontor få växa i takt med sin marknad, på ett sätt de väljer själva – vilket alltid sker till låg risk och till låg kostnad. Vi växer således affär för affär, kund för kund. Vi växer med våra befintliga kontor, som vinner nya kunder och som dessutom hela tiden söker utveckla affären med sina befintliga kunder. Och, där det finns goda affärsmöjligheter, etablerar vi oss gärna på nya ställen.

Vår tillväxt är således inte begränsad till någon särskilt marknad eller annan given förutsättning. Ta Nederländerna som exempel, där växer vi nu så det knakar: nya kunder och nya affärer strömmar till i hög takt – vilket kanske inte är så konstigt, eftersom det är vår nyaste hemmamarknad, etablerad 2013. Men samtidigt växer vi också i Sverige, där vi etablerade oss för snart 150 år sedan. Så modellen fungerar alldeles oavsett om det är en mogen marknad eller om vi är nya i landet.

Detta innebär samtidigt att inget av Handelsbankens drygt 800 kontor är riktigt det andra likt. Eftersom varje kontorschef själv bestämmer hur kontoret ska bli bästa bank på den lokala marknaden – och skräddarsyr därefter alltifrån bemanning, kompetensmix och erbjudande – så kan det skilja sig rejält mellan kontoren. De delar dock alla samma värdegrund och genomsyras av samma kultur där hög servicegrad, ordning och reda och en ständig strävan att vara bästa bank på orten sitter i väggarna.



Men, som sagt, utifrån den bottenplattan kan sedan skillnaderna vara stora mellan kontoren.

Till exempel har Erwin van der Steur, vår kontorschef i villatäta Groningen, några av Nederländernas skickligaste bolånerådgivare i sitt team. Samtidigt har Paul Brooksbank mycket målmedvetet knutit till sig medarbetare med mångårig erfarenhet av små och medelstora företag, eftersom hans kontor ligger i Leamington Spa, som är hemort för många, mycket välskötta sådana företag.

Ett annat exempel är Tarja Suvisalmi, som satsat på att Handelsbankens kontor på Kuninkaankatu ska vara det självklara valet för private bankingkunder i Tammerfors eller vår kontorschef i Humlegården i Stockholm, AnneMarie Dahlstedt, som har några av branschens absolut mest kompetenta företagsrådgivare, för att attrahera de många, fina företagskunder som finns på hennes marknad.

Samtidigt har varje kontor alltid tillgång till hela Handelsbankens samlade bredd och styrka. Den kompetens som inte finns lokalt på kontoret, finns kraftsamlat antingen regionalt eller centralt – till kontorets fulla förfogande. Ingen expert eller specialist är längre bort från ett kontor än ett telefonsamtal.

Så trots att Handelsbanken är en av Europas starkaste banker, med sex hemmamarknader och kontor i över 20 länder, så har vi en mycket stark lokal förankring, unikt anpassade till förutsättningarna överallt där vi verkar. Vi känner våra kunder, ofta personligen, sedan många år tillbaka – och våra kunder känner oss.

Under senare år – och kanske särskilt det gångna året – har många dödförklarade bankkontoren. Kontoren är, sägs det, dyra och gammalmodiga. Istället ska det satsas digitalt. Väljer man att ha kvar kontoren, har man inte råd med nödvändiga digitala satsningar.

Vi håller inte med. Hemmamarknaden i Sverige hade under det gångna året ett K/I-tal på 34,2 – vilket är en av de bästa noteringarna någonsin. Så för Handelsbanken gäller det omvända: utan kontoren – och deras goda lönsamhet – skulle vi inte ha råd med våra digitala satsningar.

Dessutom ger våra kontor oss en unik och ständig marktkontakt med kundernas vardag – vad efterfrågar de? Vad saknar de?

Svaren skiljer sig naturligtvis åt, lite beroende på marknad, men generellt kan man säga att våra kunder förväntar sig att vi fortsätter utveckla våra digitala tjänster. Enligt samstämmiga, oberoende undersökningar ger kunderna också bankens befintliga digitala lösningar och erbjudanden höga betyg:

”Handelsbankens tekniska lösningar toppar på både privat- och företagsidan” skrev till exempel det oberoende undersökningsföretaget SKI i sin årliga rapport om de svenska bankkunderna.

”Tempot och omfattningen av digitaliseringen har ökat på senare år i vår omvärld. Därför har också vi ökat både tempo och omfattning med våra digitala satsningar.”

Vi kommer fortsätta digitalisera Handelsbanken. Tempot och omfattningen av digitaliseringen har ökat på senare år i vår omvärld. Därför har också vi ökat både tempo och omfattning med våra digitala satsningar.

Det är samtidigt viktigt att understryka att för våra kunder finns inget motsatsförhållande mellan en ökad digitalisering och lokala kontor. Tvärtom, en väldigt tydlig signal i bland annat EPSI/SKI:s undersökningar är att kunden önskar fortsatt lokal närvaro och möjlighet till personliga möten. Så även om våra kunder blir mer och mer digitala, är de fortfarande lokala. Därför kommer Handelsbanken också fortsatt vara både lokal och digital. En strävan är att Handelsbankens digitala lösningar ska, i de fall detta är möjligt, också kunna anpassas lokalt. Detta, kombinerat med fortsatt

möjlighet till mänskliga möten med kompetenta medarbetare som har god kund- och lokalkännedom, tror jag kommer vara väldigt konkurrenskraftigt. Och dessutom ganska svårt att kopiera.

Att snabbt anpassa sig till nya omständigheter och krav från omvärlden är sällan svårt i Handelsbanken. Jag tror även här att decentraliseringen spelar en avgörande roll. Överallt i banken finns det människor med befogenhet att självständigt fatta beslut. Med detta följer också ett ökat ansvarstagande och ett väldigt starkt engagemang från alla medarbetare.

Låt mig ta ett exempel från Storbritannien, en del i banken jag känner väl sedan många år tillbaka. Där har vår affär utvecklats på ett fantastiskt sätt det senaste decenniet. Redan för ett antal år sedan stod klart för oss att vi förr eller senare skulle behöva omvandla den delen av banken till ett dotterbolag för att kunna verka optimalt på den brittiska marknaden. Nu kommer detta ske lite tidigare än tänkt, som en anpassning till Brexit. Jag vet att de medarbetare som leder vår verksamhet i UK har full kontroll över vad som krävs – både affärsmässigt och för att möta det nya regelverket. De fattar nu alla beslut, de genomför förändringar och anpassningar – utan att störa kundaffären.

Det vill säga, precis som vanligt i Handelsbanken.

Intresset kring vårt arbete med hållbarhetsfrågor är mycket stort – våra kunder vill inte bara ha god service och bra produkter. De vill också köpa detta från goda och bra företag.

För oss i Handelsbanken är hållbarhetsfrågor inget nytt – vi har jobbat med dessa frågor långt innan de samlades under begreppet Hållbarhet. Det är således inte en fråga om anpassning till tidens krav, utan en fortsättning på något vi alltid jobbat med.

Ett exempel på det är vår syn på jämställdhet och mångfald. Vi arbetar sedan decennier för en inkluderande miljö med tilltro och respekt för varje individ. Om vi kan attrahera, rekrytera och utveckla medarbetare med olika bakgrund och erfarenheter blir vi en ännu bättre bank, och stärker vår förmåga att anpassa oss till ett samhälle i ständig förändring.

Att Handelsbanken fortsatt stödjer och arbetar med internationella initiativ för hållbart företagande, bland annat Principer för ansvarsfulla investeringar (PRI), de Globala målen i Agenda 2030 och FN:s Global Compact är självklart. Det ligger också helt i linje med Handelsbankens sätt att arbeta.

”Det är samtidigt viktigt att understryka att för våra kunder finns inget motsatsförhållande mellan en ökad digitalisering och lokala kontor.”

Kort sagt, hållbarhet är en naturlig del av Handelsbankens idé, kultur och sätt att driva bank. Vårt arbete med hållbarhetsfrågor bidrar väsentligt också till bankens anseende.

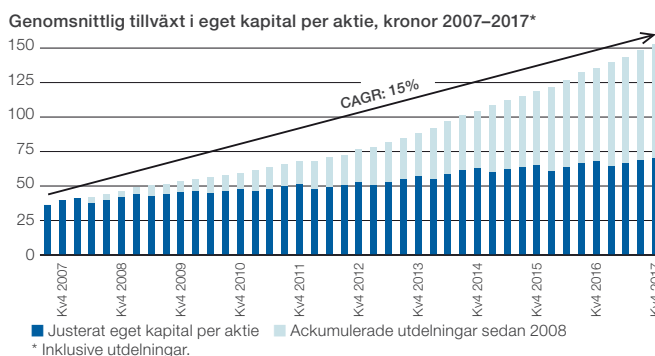
Ända sedan de oberoende undersökningsföretaget SIFO började undersöka vad allmänheten tycker om svenska företag, har Handelsbanken varje år tillhört ett av de tio mest ansedda företagen i Sverige. Detta anseende stärks också av Handelsbankens finansiella stabilitet och därmed förmåga att alltid vara en tillgång – och inte en belastning – i de samhällen vi verkar.

Under 2018 inträffar ett för många tämligen smärtsamt jubileum – det är i september jämnt tio år sedan Lehman-kraschen, den händelse som

markerade starten på den senaste finanskrisen. På hösten det året ingrep regeringar och centralbanker, på alla våra hemmamarknader, med omfattande stödprogram för den finansiella sektorn.

Vi var den enda större bank i Sverige som inte tog emot något stöd. Skälet var enkelt: vi behövde inte. Vi hade god tillgång till kapital, trygga reserver och kunde därför fortsätta göra alla de affärer vi och våra kunder önskade.

I dag, snart tio år senare, har vi också facit. Vi har haft en stabil och kontinuerlig tillväxt av aktieägarvärdet under de gångna tio åren.



Denna bild illustrerar Handelsbankens värdeskapande för aktieägarna sedan tredje kvartalet 2007. Staplarna uttrycker, i SEK/aktie, justerat eget kapital samt ackumulerad utdelning. Den genomsnittliga årliga tillväxten har uppgått till 15 procent. Tillväxten har varit stabil, kvartal för kvartal, vilket är ett uttryck för bankens låga riskprofil och robusta affärsmodell. Affärsmodellen har visat sig kunna hantera en mängd olika utmanande omvärldsförutsättningar och fortsatt leverera ett stabilt, växande värdeskapande.

De stora ratinginstituten rankar oss fortsatt som en av världens absolut starkaste banker. En starkt bidragande orsak till detta är naturligtvis vår bevisade förmåga att fortsätta verka, oberoende av förändringar i omvärlden.

Denna förmåga kommer av vår ganska okomplicerade idé om hur vi vill driva banken: vi försöker med lägre kostnader och nöjdare kunder att skapa en lönsamhet som är högre än snittet för våra konkurrenter. Vi har lyckats med detta 46 år i rad.

Detta sätt att arbeta gör oss också till en allt mer annorlunda bank. Det finns dock ingen självklar strävan efter att avvika från branschpraxis, vi är inte annorlunda för sakens egen skull. Vi är annorlunda eftersom det skapar nöjdare kunder, god lönsamhet och därmed bra aktieägarevärde.

Det som krävs för att vi ska lyckas med detta även i år, är att alla våra medarbetare fortsätter göra som de gjort under det gångna året: genomgående gedigna insatser där alla har tagit sitt ansvar för att utveckla banken och vår affär.

Ett stort tack till er alla för detta.

Jag vill också rikta ett varmt tack till våra aktieägare för ert förtroende för Handelsbanken.

Slutligen, ett stort tack till alla våra kunder. Vi ska även kommande år göra vårt yttersta för att motsvara – eller ännu hellre, överträffa – era förväntningar.

Hur? Genom att fortsätta vara Handelsbanken. Bara ännu lite bättre, kanske också lite mer annorlunda.

Precis som vanligt.

Stockholm i februari 2018

Anders Bouvin, verkställande direktör och koncernchef

Vår idé och arbetssätt

Handelsbanken har ett decentraliserat arbetssätt med 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, som 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.

”En bank bygger hela sin affär på förtroende.”

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.

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 och 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: långsiktighet, nöjda kunder, lönsamhet före volym, organisk tillväxt och låg risktolerans.

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, så att kunden kan besöka kontoret till exempel i sin telefon, på surfplattan eller i sin dator. På flera hemmamarknader erbjuder vi även personlig teknisk support dygnet runt. I Sverige kan våra kunder dessutom få service av kvalificerade 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 så vi inleder, bevarar och utvecklar goda långsiktiga kundrelationer.

Kundmötet innebär inte bara att vi ska lösa kundens vardagsärenden på ett enkelt sätt. Vi ska dessutom alltid ha kundens behov i fokus så att kunden upplever att vår service präglas av omtanke.

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.

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.

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

Heltäckande sortiment

En viktig förutsättning för lyckade kundmöten är att Handelsbanken erbjuder ett heltäckande sortiment av produkter och tjänster för att möta 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 enskilda kundens unika behov som styr.

Vårt bästa råd

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

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

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.

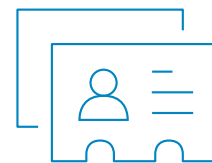
Handelsbanken når en högre lönsamhet genom att driva banken mer effektivt och därmed till lägre kostnad än jämförbara banker på hemmamarknaderna. Hög lönsamhet betyder således inte att Handelsbankens kunder betalar mer.

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 kontorsnät på sex hemmamarknader: Sverige, Storbritannien, Danmark, Finland, Norge och Nederländerna.



Kontoret i Mikkeli | Finland



Lågrisktolerans

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 tid och som gäller på alla områden i koncernen.

Bankens affärsmodell fokuserar på att kreditrisker tas i kontorsrörelsen och de enda risker vi är beredda att ta är kreditrisker 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 stabil över tid 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.

FÖRETAGSMÅL

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 våra kunder, medarbetare och för samhället.

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.

Räntabilitet på eget kapital 1973-2017



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

INTRESSENTDIALOG

Det är viktigt att banken löpande håller sig uppdaterad 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 2017 även genomfört en fördjupad kvalitativ intressentdialog med utvalda grupper, både interna och externa, som ett led i arbetet med att definiera bankens mest väsentliga hållbarhetsfrågor. Som ett resultat av intressentdialogerna har Handelsbankens väsentliga hållbarhetsfrågor grupperats i sex områden:

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

GLOBALA MÅLEN FÖR HÅLLBAR UTVECKLING

I september 2015 antog FN:s generalförsamling Agenda 2030 och 17 globala mål för hållbar utveckling. Handelsbankens råd för hållbarhet har analyserat dessa och identifierat vilka av dem vi ska fokusera på i vår verksamhet. I år har vi arbetat med att integrera målen i vår verksamhet, inom ramen för våra väsentliga frågor.

	 Banken och kunderna	 Banken i samhället
Väsentliga frågor	<ul style="list-style-type: none"> – Nöjda kunder – Hög tillgänglighet – Ansvarsfull kreditgivning – Ansvarsfull försäljning och rådgivning – Integritet och sekretess 	<ul style="list-style-type: none"> – Lokal närvaro – Finansiell stabilitet och lönsamhet – Banken ska inte ligga samhället till last – Banken som skattebetalare – Direkt miljöpåverkan
	Läs mer på sidan 10.	Läs mer på sidan 14.
Vad innebär det?	<ul style="list-style-type: none"> – Ska fortsatt möta och helst överträffa förväntningar på kvalitet och service med tjänster utformade för kundernas individuella behov. – Hög tillgänglighet via våra kontor, telefon och digitala tjänster. – Utgår alltid från kundens ekonomiska förutsättningar i kreditgivningen. – Ger råd utifrån kundens enskilda behov utan att snegla på vad som kortsiktigt är den mest lönsamma produkten för banken. – Ansvar att skydda kundernas bankaffärer, till exempel från olaga dataintrång, genom hög IT-säkerhet. 	<ul style="list-style-type: none"> – En stark förankring i det lokala samhället med ett rikstäckande kontorsnät på bankens sex hemmamarknader. – 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 klarar sig utan stöd från stat eller centralbanker eller behöver kapitaltillskott i form av nyemission från aktieägarna. – Att minska vår direkta miljöpåverkan vid exempelvis tjänsteresor och pappersanvändning.
Utfall 2017	<ul style="list-style-type: none"> – Nöjdare privat- och företagskunder än genomsnittet för branschen på alla bankens sex hemmamarknader. – Högst betyg på digitala tjänster. – Handelsbanken har under många år haft betydligt lägre kreditförluster än jämförbara aktörer i banksektorn. Kreditförluster uppgick till 0,08 procent (0,09) av utlåningen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Över 800 lokala kontor på våra sex hemmamarknader. – Banken hade vid utgången av året en kärnprimärkapitalrelation på 22,7 procent. Banken bedömer samtidigt att Finansinspektionens kärnprimärkapitalkrav vid årsskiftet uppgick till 20,2 procent. Bankens kapitalisering låg därmed inom målintervall. – Handelsbankens totala skatt och statliga avgifter beräknas uppgå till drygt 10 miljarder kronor för 2017. – Banken är en av de största betalarna av bolagsskatt i Sverige. – Det totala koldioxidutsläppet på bankens sex hemmamarknader minskade med 4 procent.
Så bidrar vi till Globala målen	  	  

	 Bankens indirekta påverkan	 Banken som arbetsgivare	 Bankens affärskultur	 Banken som investering
Väsentliga frågor	<ul style="list-style-type: none"> - Ansvarsfulla krediter - Ansvarsfulla investeringar <p>Läs mer på sidan 20.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ansvarsfull arbetsgivare - Arbetsvillkor och fackliga rättigheter - Medarbetarengagemang - Ledarskap och utveckling - Hälsa och arbetsmiljö - Jämställdhet och mångfald <p>Läs mer på sidan 26.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Affärskultur - Löner och ersättningar - Antikorruption och mutor - Motverka penningtvätt och finansiering av terrorism <p>Läs mer på sidan 32.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Skapa aktieägarvärde <p>Läs mer på sidan 35.</p>
Vad innebär det?	<ul style="list-style-type: none"> - Kundens förhållningssätt till mänskliga rättigheter, grundläggande principer om arbetsvillkor, miljöhänsyn och bekämpande av korruption ska beaktas vid bedömningen av kreditrisken. - Som en del av investeringsprocessen inom fond-, kapital- och pensionsförvaltning, arbetar Handelsbanken för en finansiellt, miljömässigt och socialt hållbar utveckling i de företag som banken investerar i på kundernas uppdrag. 	<ul style="list-style-type: none"> - Vi ska vara en trygg och attraktiv arbetsgivare. - Vi främjar ett arbetssätt där medarbetarna är delaktiga och har inflytande på verksamheten. - Alla medarbetare har rätt att ansluta sig till fackföreningar eller arbetstagarorganisationer. - Chefer i Handelsbanken ska identifiera, stimulera och utveckla nya chefer i banken. - Vi ska skapa förutsättningar för ett långsiktigt hållbart arbetsliv. - Vid nyanställning 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - Handelsbanken ska bedriva en verksamhet med hög etik. - Vi har en sund ersättningsmodell. Det förekommer ingen 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. - Bankens medarbetare får aldrig medverka i handlingar som kan innebära muta eller korruption. - Vi ska aktivt arbeta med att förhindra alla former av kriminella handlingar såsom penningtvätt, finansiering av terrorism, övrig ekonomisk brottslighet och korruption. 	<ul style="list-style-type: none"> - Långsiktigt hållbar tillväxt och aktieägarvärde kan bara åstadkommas om banken samtidigt skapar långsiktigt värde för bankens kunder och samhället. - Handelsbankens mål 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.
Utfall 2017 För nyckeltal se sidan 46.	<ul style="list-style-type: none"> - Uppdaterade rutiner för bedömning av hållbarhetsrisker i samband med krediter till företag. - Bankens globala indexfonder följer hållbarhetsanpassade index. - Handelsbankens Criteriafonder ökade till 24 stycken med ett totalt förvaltat kapital på 221 miljarder kronor. - Gröna lån lanserades för byggnader med specifika miljö- och klimat-kriterier. - Bankens fond Hållbar Energi är Svanenmärkt. - Handelsbanken Kapitalförvaltning har stärkt sin aktiva ägarstyrning genom att delta och rösta på 75 procent fler stämmor. - En ökning av kvinnor i styrelser till 38 procent där Handelsbanken Fonder ingår i valberedningen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Externa personalomsättningen uppgick till 4,7 procent i koncernen. - Total sjukfrånvaro för medarbetarna på bankens sex hemmamarknader uppgick till 2,5 procent. - Andelen chefer som är kvinnor i koncernen uppgick vid årsskiftet till 40 procent. - Ett forum har skapats för jämställdhet och mångfald med representanter från ledningsgrupperna i hemmamarknaderna samt från Handelsbanken Capital Markets, Group IT och Group HR. Syftet är att säkerställa ett koncerngemensamt fokus på frågan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Medarbetare i banken har under året genomfört en obligatorisk utbildning i etik och hållbarhet i Handelsbanken, inklusive en fördjupning om korruption. - Principen om enbart fast lön gäller för 98 procent av koncernens anställda och tillämpas utan undantag för ledande befattningshavare, alla som beslutar i bankens kreditgivning och anställda inom bankens kontrollfunktioner. - Banken har fortsatt arbetet med att implementera en uppförandekod för större leverantörer på samtliga hemmamarknader. I Sverige har vi även påbörjat ett arbete där vi för utvalda sektorer infört krav på signering av vår uppförandekod oavsett inköpsvolym. 	<ul style="list-style-type: none"> - Handelsbanken har varje år i över 20 års tid gett utdelning till sina aktieägare. - Handelsbanken har inkluderats i följande hållbarhetsindex: ECPI (bland annat i ECPI Global Developed ESG Best in class Equity), Ethibel Sustainability Index, FTSE4Good, OMX GES Sustainability, SIX Sweden SRI Index samt STOXX Global ESG Leaders. - Handelsbanken inkluderades i Robecosams The Sustainability Yearbook 2018 som "Sustainability Yearbook Member".
Så bidrar vi till Globala målen				

Banken och kunderna

Handelsbanken lägger stor vikt vid att vara tillgänglig för våra kunder - 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.



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 hela tiden 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, där SKI (Svenskt Kvalitetsindex) ingår, oberoende mätningar av kundnöjdhet. Årets undersökningar visade att Handelsbanken har nöjdare privat- och företagskunder än genomsnittet för branschen på alla bankens sex hemmamarknader. Banken behåller därmed en stark position avseende kundnöjdhet. Årets mätningar visar också att bankens digitala tjänster får höga betyg av kunderna. De visar också att sambandet mellan samhällsengagemang och kundnöjdhet blir allt starkare, framförallt för privatkunder. Årets mätning inom försäkringsbranschen visar att i Sverige har Handelsbanken även de mest nöjda kunderna av de stora bankerna inom privat pensions-sparande.

Dessa oberoende mätningar av kundnöjdhet visar att bankens arbete med att 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. I EPSI och SKI:s årliga mätningar är lojalitet ett centralt resultat med koppling till kundnöjdheten. Det finns ett positivt samband mellan kundnöjdhet och lojalitet.



litet. 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 2017 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.

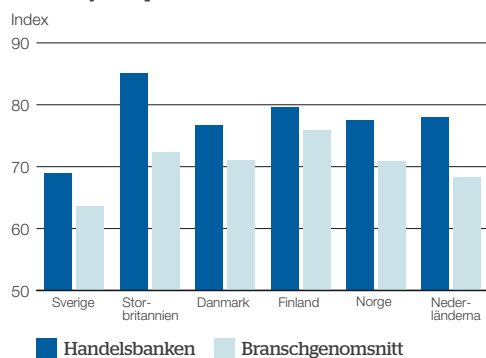
Högt anseende

I Kantar Sifos Anseendeindex för 2017 baserat på allmänhetens uppfattning, är Handelsbanken ett av de tio mest ansedda företagen i Sverige, oavsett undersökt bransch. Bankens indexvärde på 58 kan jämföras med de övriga stora bankerna i Sverige som ligger mellan 20 och 42.

Undersökningen visar att Handelsbanken anses upprätthålla etik och moral, visa samhällsansvar 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.

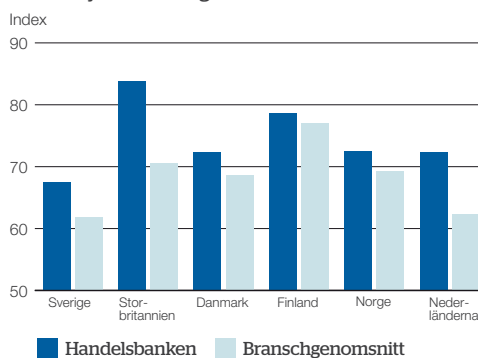
Årets undersökningar visade att Handelsbanken har nöjdare privat- och företagskunder än genomsnittet för branschen på alla bankens sex hemmamarknader.

Kundnöjdhet privatkunder 2017



Källa: SKI/EPSI 2017.

Kundnöjdhet företagskunder 2017



Källa: SKI/EPSI 2017.

”Årets mätningar visar också att bankens digitala tjänster får höga betyg av kunderna.”

Hantering av klagomål från kunder

För Handelsbanken är det viktigt att kunder som framför klagomål ska vara nöjda med hanteringen av klagomålet. Vi lägger stor vikt vid att synpunkter och klagomål hanteras på ett förtroendeskapande sätt. Banken tar därmed kundklagomål på största allvar och vi 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.

TILLGÄNGLIGA FÖR VÅRA KUNDER – BÅDE LOKALT OCH DIGITALT

Handelsbanken lägger stor vikt vid att vara tillgänglig för våra kunder – att finnas där 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 de sig 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 via olika digitala kanaler, till exempel via telefon, på surfplattan eller i sin dator. Oavsett hur våra kunder väljer att träffa banken, är det lokala bankkontoret ansvarigt för kundmötet – när och var det än uppstår. På flera av bankens hemmamarknader erbjuder vi våra kunder även personlig teknisk support dygnet runt. När kontoret är stängt kan våra kunder i Sverige dessutom få personlig service av rådgivare via telefon om de behöver hjälp med sina bankärenden. Via vår personliga telefonservice kan vi också möta våra kunder på ett flertal olika språk.

Digital tillgänglighet på våra kunders villkor

God tillgänglighet i våra digitala mötesplatser handlar också om att banken strävar efter att ge alla våra kunder samma möjlighet att ta del av information och tjänster banken tillhandahåller, oavsett kundens egna förutsättningar. Informationen finns därmed tillgänglig även för personer med till exempel funktionsnedsättning eller språksvårigheter. Vi arbetar med att kontinuerligt identifiera och bygga bort hinder i våra digitala tjänster. När banken bygger nya tjänster eller utvecklar våra befintliga, gör vi det utifrån internationella 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, placeringar 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. Vi sätter kundens behov i fokus – inte enskilda produkter eller tjänster.

I rådgivningen från banken 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. Med det som utgångspunkt skyddas den enskilda 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.

I Handelsbanken tillämpar vi inte resultat- eller volymbaserad 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.

INFORMATIONS- OCH IT-SÄKERHET

Känslig information om kunder och kundrelationer hanteras löpande i en banks verksamhet. Handelsbankens 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. I banken pågår ett strukturerat arbete med att öka medvetenheten hos våra medarbetare och kunder om hot och risker inom informations-säkerhet, till exempel genom föreläsningar, utbildningar och informationsinsatser.

Läs mer på sidan 47.

Relevanta hållbarhetsmål



Att möta våra kunder och ge dem bästa möjliga förutsättningar med våra affärsbeslut genererar flera positiva effekter till samhället. Det bidrar till goda premisser för privat företagande och entreprenörskap som ingår i mål 8 samt främjar ekonomisk tillväxt och utveckling som ingår i mål 9. Vårt arbete för att våra kunder ska kunna möta banken även i digitala kanaler bidrar indirekt till mål 13 och 8, delmål 8.10, att främja och utöka tillgången till bank- och försäkringstjänster samt finansiella tjänster för alla.

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 lokal 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 betalnings-svårigheter. 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.



Kontoret i Lilleström | Norge

Handelsbanken i det lokala samhället

Vi är övertygade om behovet av lokal närvaro och grundidén med bankens sätt att arbeta är att affärsbesluten ska fattas så nära kunden som möjligt baserade på lokal information. Därför har vi ett rikstäckande kontorsnät, med över 800 kontor, 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.

En viktig del av bankens hållbarhetsarbete, utöver att tillhandahålla banktjänster, är att vi genom våra bankkontor bidrar till flera funktioner i det lokala samhället. Många av kontoren 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 medverkar i olika typer av mentorskap. Dessutom deltar kontor i aktiviteter som gynnar mångfald och integration på den lokala arbetsmarknaden, till exempel genom att erbjuda praktikplatser för nyanlända.

Handelsbanken har även andra samarbeten. Ett exempel är Göteborgspriset för hållbar utveckling där Handelsbanken, som partnerföretag, arbetar tillsammans med Göteborg stad. Det är ett internationellt pris i syfte att uppmärksamma insatser för en hållbar utveckling och där pristagarna är viktiga förebilder som alla har gått från ord till handling.



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 2017 beviljades 179 anslag på tillsammans 215 miljoner kronor.

Vid slutet av 2017 uppgick stiftelsernas sammanlagda förmögenhet till 7 674 miljoner kronor.

Handelsbanken har också finansierat en professor i redovisning vid Handelshögskolan i Stockholm samt bidragit till Swedish House of Finance (SHoF). Vi stödjer även ett forskningsprojekt 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.

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.



”Sambandet mellan samhällsengagemang och kundnöjdhet blir allt starkare, framförallt på privatsidan. Kunderna vill göra affärer med en bank som upplevs som schysst, ansvarstagande och lokalt engagerad.”

SKI (Svenskt Kvalitetsindex) 2017.

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. Senaste finanskrisen visade 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 1998–2017 uppgick den genomsnittliga kreditförlustnivån i Handelsbanken till 0,06 procent, att jämföras med 0,19 procent för genomsnittet av de övriga fem stora bankerna i Norden: Danske Bank, DnB, Nordea, SEB och Swedbank.

Relevanta hållbarhetsmål



Vi är övertygade om att en väl fungerande bank i det lokala samhället genererar flera positiva effekter och främjar en inkluderande och långsiktigt hållbar ekonomisk tillväxt samt är en del av en väl fungerande och hållbar infrastruktur. Det handlar om mål 8 och mål 9 om. Handelsbanken är, och ska också fortsätta vara, en bank med stabila finanser. När vi betalar skatter och avgifter och anställer personal i de länder vi bedriver verksamhet bidrar vi till mål 16 som identifierar ansvarsfulla institutioner som en del av en välfungerande statsförvaltning.

Integration på den lokala arbetsmarknaden

Att erbjuda praktikplatser för nyanlända är en aktivitet som gynnar mångfald och integration på den lokala arbetsmarknaden. Det konstaterar Susanne Moström, kontorschef i Kramfors, Nordingrå och Ullånger, som har hjälpt nyanlända in i arbetslivet.

– Det började med att Folkuniversitetet frågade om kontoret i Kramfors ville ta emot en praktikant från Sudan, en kvinna med högskoleutbildning inom ekonomi som skulle få träna svenska

och lära sig hur en svensk arbetsplats fungerar, berättar hon.

Något år senare kom en liknande förfrågan från Arbetsförmedlingen.

– I en intensiv vardag kan det kännas som en utmaning att ta emot praktikanter, men det är verkligen värt det. Att få utbyta erfarenheter på det här sättet ger nya perspektiv, säger Susanne.

Kontoret har fortfarande kontakt med sina tidigare praktikanter.

– Det är en extra bonus att det har gått väldigt bra för dem och det känns bra, säger Susanne.



Susanne Moström

Mänskliga rättigheter

I Handelsbanken är respekt för och skydd av mänskliga rättigheter en grundläggande förutsättning för långsiktigt värdeskapande. Det gäller i vår egen verksamhet och i de verksamheter som är kopplade till banken genom produkter, tjänster och affärsförbindelser.

Handelsbankens arbete för mänskliga rättigheter baserar sig på internationella normer och överenskommelser. Utgångspunkten är FN:s deklaration om de mänskliga rättigheterna, ILO:s kärnkonventioner samt FN:s barnkonvention. Handelsbanken stödjer även FN:s vägledande principer för företag och mänskliga rättigheter samt Barnrättsprinciperna och är sedan 2009 ansluten till FN:s Global Compact. Handelsbanken rapporterar även sitt arbete mot nutida slaveri och människohandel i enlighet med Storbritanniens Modern Slavery Act. Bankens inställning när det gäller mänskliga rättigheter regleras även i policyer antagna av bankens styrelse, till exempel hållbarhetspolicyen.

Vi vill undvika att orsaka negativ påverkan på mänskliga rättigheter från vår egen verksamhet, och vill inte heller att vår verksamhet eller våra affärsrelationer ska göra att vi bidrar till kränkningar av mänskliga rättigheter. Genom att identifiera och bedöma våra mest väsentliga risker kopplade till mänskliga rättigheter vill vi vidta förebyggande åtgärder och därmed fatta bättre affärsbeslut. Om vi skulle bedöma att vi orsakat kränkningar eller på annat sätt bidragit negativt ska vi vidta åtgärder.

Handelsbanken har under året gjort ett strukturerat arbete i syfte att identifiera våra mest väsentliga risker för negativa effekter på mänskliga rättigheter. Sådana risker kan existera i den egna verksamheten, framförallt i förhållandet till bankens medarbetare, men finns främst i bankens affärsverksamhet. Det gäller i första hand när banken investerar kunders medel i aktier och andra värdepapper utgivna av företag med vitt skilda verksamheter och geografisk

placering samt när banken ger krediter till eller levererar andra finansiella tjänster till företagskunder. Dessutom finns risker kopplade till bankens roll som inköpare av produkter och tjänster.

För att förhindra och begränsa negativ påverkan på mänskliga rättigheter arbetar Handelsbanken inom följande områden med rutiner och processer kopplade till koncernens verksamhet, produkt- och tjänsteutbud:

- Jämställdhet, mångfald och inkluderande kultur är hörnstenar i bankens personalarbete, liksom systematiskt arbete mot diskriminering, kränkande särbehandling och trakasserier.
- Handelsbanken har en uppförandekod för leverantörer, som bland annat fokuserar på hantering av mänskliga rättigheter och arbetsvillkor och som förbjuder barnarbete. Därtill har vi för den svenska verksamheten påbörjat ett arbete med att leverantörer som utför lokalvård ska underteckna bankens uppförandekod.
- Vid företagsutlåning, projektfinansiering och andra företagsaffärer görs en dokumenterad

bedömning av hur kundens förhållningssätt till mänskliga rättigheter påverkar återbetalningsförmåga och anseende.

- Hållbarhetsanalys är en integrerad del av de investeringsprocesser som används i Handelsbankens fondförvaltning. Mänskliga rättigheter ingår i regelbunden screening av fondernas alla innehav. Hantering och incidenter som gäller mänskliga rättigheter påverkar såväl de företag som väljs in som de som väljs bort och är även föremål för företagsdialog, samt har inverkan på röstning på bolagsstämmor.
- Under 2017 har bankens medarbetare genomfört en obligatorisk utbildning i etik och hållbarhet, som bland annat omfattar mänskliga rättigheter.

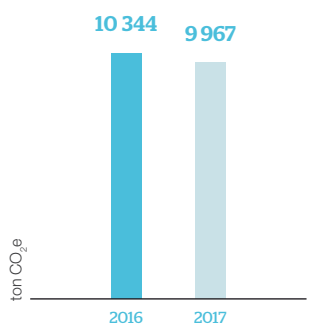
För mer information hänvisas till Banken som arbetsgivare sidan 26, Bankens affärskultur sidan 32 och Bankens indirekta påverkan sidorna 20 och 50.

Samarbete för barns rättigheter

Många av de samarbeten som Handelsbanken deltar i har som syfte att främja barns rättigheter, ett engagemang som speglar bankens värderingar och vikten av barns rättigheter i samhället.

Gemensamt för dessa initiativ är utbytet av idéer, information och god praxis. Till exempel är Handelsbanken partner i den ideella stiftelsen Global Child Forum, som är ett oberoende forum för samtal och kunskapsutbyte om barns rättigheter.

Inom ramen för vår verksamhet arbetar vi även förebyggande för att försvåra och förhindra betalningar kopplade till barnsexhandel och material som innehåller övergrepp på barn. Handelsbanken samarbetar, tillsammans med Svenska Bankföreningen, med ECPAT Sverige och är även medlem i Finanskoalitionen mot barnsexhandel. Banken stödjer också World Childhood Foundations arbete för barns rätt till en trygg barndom.



De totala koldioxidutsläppen på bankens sex hemmamarknader minskade med 4 procent.

Minska vår miljöpåverkan

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 direkta miljöpåverkan på samtliga sex hemmamarknader. Dessa marknader representerar 97 procent av bankens totala antal anställda.

Vi arbetar för att minimera de koldioxidutsläpp som verksamheten genererar och vårt mål är att kontinuerligt minska verksamhetens koldioxidutsläpp och dess miljöpåverkan. De totala koldioxidutsläppen från Handelsbankens verksamhet under 2017 uppgick till 9 967 ton, vilket är en minskning med 4 procent från föregående år och som främst beror på att banken ökat andelen förnybar el. Sedan 2013 har banken minskat sina koldioxidutsläpp med 42 procent och den totala elförbrukningen har minskat med 19 procent. Läs mer på sidan 49.

För mer information om bankens arbete med indirekt miljöpåverkan, till exempel genom investeringar och kreditgivning, se avsnittet Bankens indirekta påverkan.

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 att 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.

Digitala lösningar

Den ökade användningen av kort- och mobila betalningar underlättar kundernas vardag och minskar även bankens direkta miljöpåverkan. Handelsbanken ser också ett ökat behov av nya former av tjänster och erbjudanden kopplade till digitala betalningslösningar och har, ofta i samarbete med andra, varit med och bidragit till den utvecklingen. Bland annat har Handelsbanken i Danmark ett distributionsavtal med MobilePay som gör det möjligt för våra kunder att enkelt utföra betalningar med sina smartphones mellan användare, i butiker, e-handelsbutiker och i appar. I Norge har Handelsbanken under året ingått avtal med Vipps, som är den ledande betalningsappen i landet. Företagskunder får tillgång till integrerade lösningar för till exempel fakturahantering, betalningslösningar för e-handel och betalning via mobilen. I Sverige har Handelsbanken, i samarbete med andra svenska banker, varit med och utvecklat betalningstjänsten Swish och e-legitimationen BankID. Genom Swish kan alla våra kunder i Sverige snabbt och enkelt i realtid göra betalningar till privatpersoner, företag, föreningar och organisationer som är anslutna till tjänsten. Med BankID kan myndigheter, organisationer, företag och banker i Sverige både identifiera privatpersoner och ingå avtal på distans via dator eller telefon.



Kontantjänster

Våra kunder i Sverige kan använda Bankomats automater, där vi också är delägare. Automaterna finns på cirka 570 orter och Bankomat arbetar löpande med både trygghet och tillgänglighet. Det innebär bland annat att vid utveckling av dialoger testas experter på tillgänglighet talfunktionen för personer med synnedsättning.

Automaterna uppfyller gällande krav på till exempel höjd till tangentbord och har dialoger på olika språk. De placeras när det är möjligt i ljusa, trygga miljöer där folk är i rörelse. Förutom uttag kan våra privatkunder med vissa korttyper även göra insättningar i Bankomats automater. Denna tjänst finns i automater på cirka 160 orter i Sverige. Vid sidan av uttag och insättning finns det möjlighet för våra kunder att ändra PIN-kod samt begära saldobesked i automaterna.

Andra tjänster som vi tillhandahåller som komplement till automatuttag är att kunderna kan beställa sedlar på internet, telefon eller kontor som hämtas på Postnords utlämningsställe samt att de flesta av Handelsbankens kort möjliggör kontantuttag i närmare 1 300 ICA-butiker runt om i landet utan krav på köp.

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 inlag förklarar EFN komplicerade ämnen, samband och händelser runt om i världen. EFN.se ger tittarna 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 och 2017 utsågs EFN.se till Sveriges bästa ekonomi-tv i Hallvarsson & Halvarssons årliga journalistranking.

EFN vill bevaka hela Sveriges ekonomi och har under 2017 lanserat lokala ekonominyheter. Med bas i Umeå, Gävle, Stockholm, Göteborg och Malmö är ambitionen att täcka hela Sveriges ekonomi och näringsliv. Satsningen visar på ett engagemang kring vad som händer i det lokala samhället och det främjar användningen av kommunikationsteknik.

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



Ökat dataskydd (GDPR)

Handelsbanken har högt ställda krav på dataskydd och en hög etik kring våra kunders affärer och personuppgifter. Hur vi hanterar och behandlar personuppgifter styrs dels utifrån gällande personuppgiftslagstiftning och motsvarande utländsk lagstiftning samt utifrån Lag om bank- och finansieringsrörelse som reglerar banksekretessen.

I april 2016 fattade EU beslut om ett nytt regelverk, Dataskyddsförordningen, GDPR, för behandling av personuppgifter. Syftet är att ytterligare stärka skyddet kring personuppgifter och den personliga integriteten. Dataskyddsförordningen kommer att börja gälla som lag i maj 2018.

Handelsbanken kommer att utse ett dataskyddsombud för koncernen, Data Protection Officer, som i sin oberoende roll kommer att övervaka bankens regelefterlevnad. Dataskyddsombudet kommer också ha kontakt med Datainspektionen som är utsedd tillsynsmyndighet för den nya lagstiftningen.

Ekonomiskt värdeskapande

- vår värdekedja

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 finanskrisen som nådde sin kulmen 2008–2009. 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, försäkring 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.

Rating

Rating den 31 december 2017	Långfristig	Kortfristig	Counter-party risk assessment
Standard & Poor's	AA-	A-1+	
Fitch	AA	F1+	
Moody's	Aa2	P-1	Aa1
DBRS	AA (low)		

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. Att finansiera lång utlåning med kort inlåning skapar likviditetsrisker som kan skapa allvarliga problem i det finansiella systemet. Därför är det inte önskvärt att finansiera all utlåning med inlåning. 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 2017

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.

”En välskött bank som agerar hållbart och ansvarsfullt har stor positiv inverkan på samhällsekonomin.”



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

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 54.

Handelsbankens resultat före skatter och statliga avgifter uppgick till drygt 26 miljarder kronor 2017. Detta skapade värde fördelades enligt följande: drygt 10 miljarder kronor i totala skatter och statliga avgifter, 14,6 miljarder kronor i föreslagen utdelning att utbetalas till aktieägarna under våren 2018 samt resterande belopp som återinvesteras i verksamheten.

HANDELSBANKEN SOM SKATTEBETALARE

För Handelsbanken är skatt en viktig hållbarhetsfråga. Vi bidrar till samhället i de länder där banken bedriver verksamhet både genom att betala skatter och avgifter, och genom att betala in skatter till lokala skattemyndigheter för medarbetare och för kunders räkning. Avsnittet om skatt i Bankens policy för hållbarhet är en av utgångspunkterna för arbetet med skattefrågor i banken. Banken har också en riktlinje för hantering av skatter som beskriver Handelsbankens samordnade hantering, styrning och uppföljning av skattefrågor.

Banken har en öppen dialog med skattemyndigheter i de länder där vi bedriver verksamhet. Vidare följer Handelsbanken OECD:s riktlinjer för multinationella företag, vars syfte är att uppmuntra och underlätta ett hållbart företagande. I Storbritannien har Handelsbanken antagit den brittiska skattemyndighetens uppförandekod för banker. Dessutom följer Handelsbanken den brittiska skattemyndighetens riktlinjer avseende en publik skattestrategi genom att publicera en sammanfattning av bankens riktlinje för hantering av skatter.

Handelsbanken är sedan många år en av de största betalarna av bolagsskatt i Sverige. Utöver bolagsskatt betalar Handelsbanken även betydande belopp i socialavgifter och andra skatter, samt har historiskt varit den största betalaren till den svenska resolutionsreserven (tidigare stabilitetsfonden) för det finansiella systemet och en av de största betalarna till den statliga insättningsgarantin. 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. För 2017 beräknas Handelsbankens totala skatt och statliga avgifter uppgå till drygt 10 miljarder kronor (8). 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 den senaste finanskrisen inte tagit del av svenska statens kapitalstöds- eller garantiprogram. Handelsbanken har inte heller mottagit kapitalstöd i något annat land där banken är verksam. Handelsbanken är den enda av de börsnoterade svenska bankerna som under finanskrisen inte har behövt be aktieägarna om nytt kapital.

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.

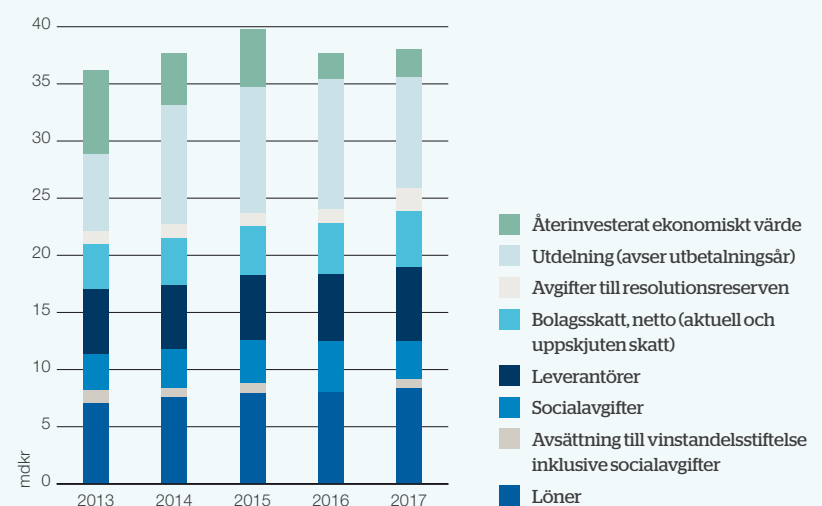
DIREKT EKONOMISKT VÄRDE

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 Handelsbankenkoncernen.

Fördelning av ekonomiskt värde



Bankens indirekta påverkan

En banks största möjlighet att påverka och bidra till hållbar utveckling är genom affärsverksamheten, såväl genom den utlåning som sker till hushåll och företag som genom de investeringar vi gör för kunders räkning.

Ansvarsfull 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. Bankens syn på kreditgivning 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 innebär 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.

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. Banken stödjer internationella initiativ och riktlinjer som har som gemensamt syfte att uppmuntra och underlätta hållbart företagande. Det innebär att vi i vår kreditgivning ska bedöma och utvärdera kundens förhållningssätt till dessa principer och riktlinjer.

Det kan ytterst innebära att banken avstår från att lämna krediter till företag som inte tillämpar dessa principer. Vid kreditbedömningar tar vi 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 kreditrisbedömningen. 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. Den är också ett bra underlag för högre instanser i banken när kreditrisken ska värderas och vid uppföljning av att kontoren tar hänsyn till hållbarhetskriterier när de bedömer kreditrisken.

Relevanta hållbarhetsmål



Handelsbankens främsta bidrag till de Globala målen sker indirekt, med de finansiella tjänster och produkter som ingår i vår kärnverksamhet. Kreditgivning och finansiering, till exempel med gröna lån, bidrar till både mål 9, 11 och 13. Inom fond-, kapital- och pensionsförvaltningen finns klara kopplingar mellan våra produkter och flera av hållbarhetsmålen, till exempel 5, 8, 9, 13 och 16.



Hållbarhetsöversikten

Hållbarhetsöversikten finns publicerad på handelsbanken.se/hallbarhet och visar hur hållbarhetsperspektiv beaktas i bankens kreditgivning till företag.

Handelsbanken 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.

Handelsbanken lägger stor vikt vid att bankens kreditgivning är ansvarsfull och baseras på en noggrann bedömning av kundens återbetalningsförmåga. Under 2017 har vi infört uppdaterade rutiner för bedömning av hållbarhetsrisker i samband med kreditgivning till företag. Förändringarna består av ett tydligare och mer transparent synsätt på hållbarhetsfrågor i kreditprocessen. Rutinerna innebär en utökad bedömning och dokumentation av hållbarhetsaspekter och omfattar merparten av all den kreditlimitvolym för företag som beviljas i banken. Nya instruktioner har tagits fram som utökad vägledning för kontoren i sitt arbete med bedömning av hållbarhetsrisker vid kreditgivning. Kontoren har också fått hjälpverktyg som underlättar såväl bedömning som dokumentation. Bland annat har kontor och kreditavdelningar fått tillgång till oberoende analys som stöd för sin bedömning. Särskilda utbildningsinsatser har också genomförts som omfattar alla medarbetare som arbetar med kreditgivning mot företag.

”Handelsbanken lägger stor vikt vid att bankens kreditgivning är ansvarsfull och baseras på en noggrann bedömning av kundens återbetalningsförmåga.”

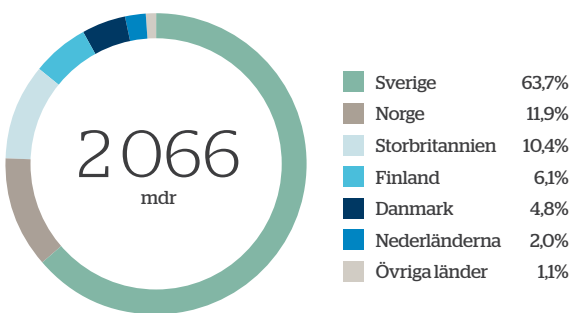
EXPONERING MOT KLIMATRELATERADE RISKER



Energiproduktion baserad på fossila bränslen står för en stor del av de globala utsläppen av växthusgaser. För att uppnå mål 13 i de Globala målen, bekämpa klimatförändring, krävs en övergång till energiproduktion baserad på förnybara källor.

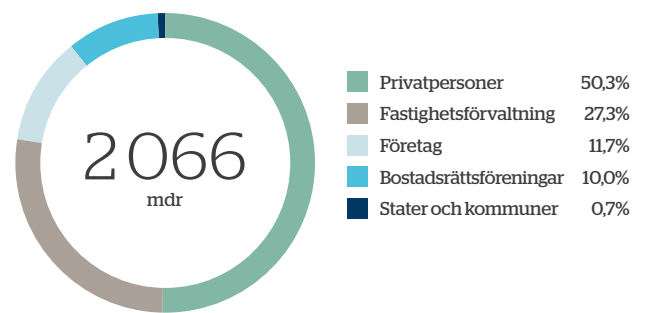
En genomlysning av bankens utlåning den 30 juni 2017 visar att utlåning till energiproduktion endast utgör cirka en procent av den totala utlåningen till allmänheten. Av denna utlåning var i sin tur cirka tolv procent till fossilbaserad energiproduktion, cirka sju procent till kärnkraft och cirka 81 procent till energiproduktion från förnybara källor.

Utlåning till allmänheten 2017
Geografisk fördelning



Totalt: 2 066 miljarder kronor

Utlåning till allmänheten 2017
Sektor



Totalt: 2 066 miljarder kronor

Grön finansiering

Grönt lån i Handelsbanken

Under 2017 har Handelsbanken lanserat grönt lån för byggnader. Globalt står byggnadssektorn för en mycket hög andel av energiförbrukningen samt direkt och indirekt för en hög andel av de globala utsläppen av växthusgaser. För att minimera långsiktigt negativ påverkan från byggnadssektorn är det av stor vikt att både nya och gamla byggnader förbrukar mindre energi samt att nya byggnader och större ombyggnationer tar hänsyn till miljö och klimat genom sunda materialval, låg energiförbrukning och en god skötsel av fastigheten över tid. Tekniska krite-

rier har utvecklats för att säkerställa att hänsyn tas till miljö och klimat vid finansiering via ett grönt lån för byggnader och Handelsbanken följer löpande upp de projekt som finansieras via ett grönt lån.

Gröna obligationer

Intresset för gröna obligationer fortsätter att växa. Handelsbanken Capital Markets är mycket aktiva inom rådgivning till nya och befintliga emittenter av gröna obligationer, både vid utformningen av villkor samt vid utgivande av gröna obligationer. Handelsbanken har under året deltagit i arbetsgrupper kopplade till statens särskilda utredare

för gröna obligationer som publicerade sin slutrapport den 10 januari 2018. Handelsbanken har även anslutit sig till CBI, Climate Bonds Initiative, som spelar en viktig roll i den internationella kapitalmarknaden för produktens fortlevnad och utveckling. Tillväxttakten är hög och emitterade volymer från nordiska emittenter uppgick under året till nästan 80 miljarder kronor, vilket var en tillväxt på 49 procent. Under året har Handelsbanken Capital Markets varit rådgivare till närmare en tredjedel av de låntagare som gav ut sina första gröna obligationer i Sverige.



”Vår målsättning är att generera god, långsiktig avkastning, vilket **förutsätter att vi investerar på ett hållbart och ansvarsfullt sätt.**”

Ansvarsfulla investeringar

Handelsbanken har fått förtroende från våra kunder att förvalta deras sparkapital på bästa sätt. Vår målsättning är att generera god, långsiktig avkastning, vilket förutsätter att vi investerar på ett hållbart och ansvarsfullt sätt. Ansvarsfulla investeringar blir därmed en viktig förutsättning för att uppnå vårt mål att generera god långsiktig avkastning. Det sker genom att integrera hållbarhetsfrågor i investeringsprocessen samt att erbjuda ett brett sortiment av fonder och andra produkter inom sparande, pension och försäkring som motsvarar kundernas förväntningar.

DIALOGER OCH PÅVERKAN I VÅRA FONDBOLAG

Dialog är en viktig metod för att bidra till en hållbar utveckling. Det gäller såväl proaktiva dialoger i syfte att påverka företagen att förbättra sitt hållbarhetsarbete, som dialoger med företag där vi bedömer att de inte lever upp till de internationella normer och konventioner som vi värnar om.

Vi för dialog på flera sätt:

- direktkontakt mellan förvaltare och bolag
- tillsammans med andra investerare och gemensamma branschinitiativ.

För att komplettera det löpande arbetet med att integrera hållbarhet i investeringsanalysen görs även genomlysning av samtliga innehav av noterade aktier och företagsobligationer. Syftet med denna screening är att identifiera de bolag som inte lever upp till internationella normer och konventioner. Dialog förs även med bolag baserade på teman och hållbarhetsrisker vi identifierar. Dessa dialoger för vi antingen själva eller genom internationella samarbeten såsom PRI och CDP.

SÅ ARBETAR VI ÖVERGRIPANDE SOM ANSVARSTAGANDE INVESTERARE

I den löpande verksamheten kan tillvägagångssättet i arbetet med ansvarsfulla investeringar skilja sig åt beroende på om det handlar om val av enskilda företag att investera i, eller val av fonder som ska ingå i fondportföljer, försäkrings- eller pensionserbudanden. Även val av tillgångslag och förvaltningsinriktning påverkar tillvägagångssättet. Handelsbankens fondförvaltare integrerar miljöfrågor, sociala frågor och bolagsstyrningskriterier tillsammans med finansiella kriterier för att få bättre beslutsunderlag i investeringsprocessen.



Väljer in

Vi integrerar hållbarhet i våra investeringsbeslut.



Väljer bort

Vi väljer bort företag vars verksamhet står i strid med våra policyer för ansvarsfulla investeringar och företag som inte uppfyller våra särskilda hållbarhetskriterier i vårt criteriasortiment.



Påverkar

Genom dialog påverkar vi företag att följa internationella normer och konventioner. Vi försöker även proaktivt att påverka företag att förbättra sitt förebyggande arbete inom hållbarhet.

Fördelning - dialoger och påverkan



Totalt: 251 dialoger

PRODUKTER MED SÄRSKILDA HÅLLBARHETSKRITERIER

Kapitalskyddade placeringar

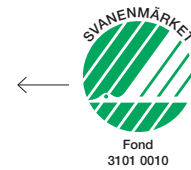
Under 2017 gav Handelsbanken för första gången ut aktieindexobligationer baserade på de 17 globala hållbarhetsmål som antagits av FN. Aktieindexobligationerna följer index som är exponerade mot företag som via sitt beteende och sina produkter bidrar till de Globala målen.

Utöver dessa har Handelsbanken under 2017 givit ut ytterligare 12 aktieindexobligationer med fokus på hållbarhet och klimat. Sammanlagt uppgick värdet av dessa produkter till drygt 170 miljoner kronor.

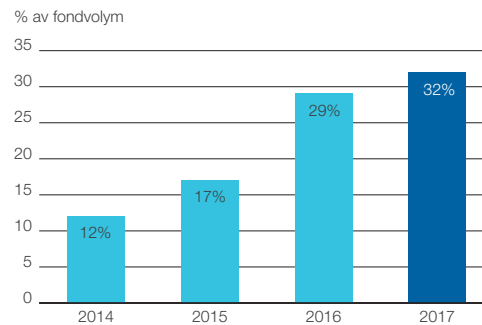
Criteriafonder

Handelsbanken erbjuder fonder som tar hänsyn till särskilda hållbarhetskriterier i sin placeringsinriktning, till exempel genom att välja bort investeringar i kontroversiella verksamheter som alkohol, vapen, pornografi, tobak, spel och fossila bränslen. Fonderna utesluter även bolag som anses agera i strid med internationella normer och konventioner. Banken erbjuder nu totalt 24 fonder med särskilda hållbarhetskriterier. Sortimentet består av indexfonder, aktivt förvaltade aktiefonder, räntefonder och en allokeringfond med särskild placeringsinriktning. Dessa fonder går under samlingsnamnet Criteria. Vid utgången av året var det samlade förvaltade kapitalet i dessa fonder 220,6 miljarder kronor, vilket motsvarar över 32 procent av den totala fondvolymen en ökning med 3 procentenheter. Fondvolymerna är baserad på Handelsbankens egna fonder inom den nordiska marknaden samt Optimix (Nederländerna) egna fonder.

I samband med att Svanen lanserade sin märkning av fonder i oktober 2017, blev en av bankens Criteriafonder, Handelsbanken Hållbar Energi, Svanenmärkt. Det innebär att fonden uppfyller Svanenmärkningens 25 obligatoriska krav gällande hållbara investeringar. Syftet med märkningen är att ytterligare underlätta för konsumenterna att välja hållbara alternativ.



Criteriafondernas andel av Handelsbankens totala fondvolym 2014-2017



KLIMATRELATERAD SCENARIOANALYS



Tillsammans med 2° Investing Initiative har Handelsbanken genomfört en första scenarioanalys av bankens fonder utifrån ett 2-gradersscenario. Analysen har inriktats på investeringar i sektorerna energiproduktion, bilproduktion och utvinning av fossila bränslen. Det övergripande resultatet visar att Handelsbankens fonder är väl i linje med 2-gradersmålet och bekräftar att klimatfrågan är en integrerad del av vår fondförvaltning.

Indexfonder som lever upp till **hållbarhetskrav**

Att välja rätt index är en av de viktigaste faktorerna när det gäller arbetet med hållbarhet i indexfonder.

- Genom hållbarhetsanpassade index väljs företag bort som inte lever upp till Handelsbankens hållbarhetspolicy, säger Emma Viotti, hållbarhetsansvarig vid Xact Kapitalförvaltning.

Under året har ett intensivt arbete pågått med att driva på utvecklingen för internationella index som väljer bort företag som bryter mot internationella normer och konventioner avseende miljö, sociala frågor och bolagsstyrning.

- Som en global förvaltare har vi valt att arbeta tillsammans med indexleverantörer som amerikanska MSCI. Vi har fört en dialog om hållbarhet ur ett nordiskt perspektiv samt initierat utvecklingen av mer hållbara index för USA, Europa och tillväxtmarknader. Det innebär att alla våra internationella indexfonder nu lever upp till våra hållbarhetskrav, inte bara våra särskilt hållbarhetsanpassade Criteriafonder som tidigare var fallet. Framöver vill vi bli ännu bättre i påverkansarbetet och på att integrera de globala hållbarhetsmålen i vår förvaltning, säger Emma.

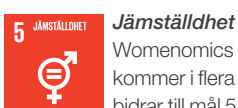


Emma Viotti

ANSVARSFULLA INVESTERINGAR OCH DE GLOBALA HÅLLBARHETSMÅLEN

Under 2017 har Handelsbanken aktivt arbetat med att integrera de Globala målen i verksamheten. Som kapitalförvaltare och försäkringsbolag kan Handelsbanken bidra genom de fonder och produkter vi erbjuder våra kunder, men också genom våra investeringar och det påverkansarbete vi bedriver som stora kapitalägare och förvaltare.

En av investeringsprocesserna går ut på att investera utifrån teman. Den tematiska processen är ett sätt att identifiera förändringar i omvärlden som långsiktigt påverkar lönsamheten hos företag.



Jämställdhet

Womenomics är ett tema som återkommer i flera av våra fonder och bidrar till mål 5, ökad jämställdhet.

Temat syftar till ökat antal kvinnor i arbetslivet och på ledande befattningar. I många länder i västvärlden är kvinnor en välutbildad men outnyttjad resurs. Japan är ett tydligt exempel där en större andel förvärsarbetande kvinnor är en förutsättning för fortsatt tillväxt. Regeringen satsar på flera olika reformer som till exempel ökat antal förskoleplatser och ökade rapporteringskrav avseende jämställdhetsstatistik. Våra investeringar inom temat Womenomics gynnas av dessa strukturella förändringar.



Miljö och arbetsförhållanden

Produktion av palmolja är en sektor med betydande hållbarhetsrisker avseende både miljö och arbetsförhållanden. Vår utgångspunkt är att bolag som köper palmolja ska köpa den palmolja som är RSPO-certifierad. RSPO är en medlemsorganisation för olika intressenter (bland andra producenter, konsumenter och NGO:s) som verkar för

en hållbar palmoljeproduktion. Genom dialog kan vi påverka bolag att verka i riktning mot mål 8, Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt. Vi har under året haft en sådan dialog med ett nordiskt bolag avseende inköp av hållbar palmolja för att öka andelen certifierad palmolja.



Bekämpa klimatförändringar

Ett viktigt bidrag till målet Bekämpa klimatförändringen, mål 13, är att investera i lösningar för ett hållbart energisystem. I flera av våra aktivt förvaltade fonder har vi sedan länge energieffektivisering som ett investeringstema.

Under året har Handelsbanken Liv ökat utbudet av fonder som undviker investeringar i fossila bränslen från 14 procent till 21 procent. Vi erbjuder även fler fonder än föregående år som investerar i lösningar som bidrar till hållbar utveckling. I de traditionellt förvaltade portföljerna bidrar Handelsbanken Liv till att minska klimatpåverkan genom att investera i aktiefonder som väljer bort fossila bränslen eller har en restriktiv inställning till kol samt ökar investeringarna i gröna obligationer.

Möjlighet till god avkastning – på ett ansvarsfullt sätt

Allt fler månår om att även sparpengarna växer på ett sätt som bidrar till en hållbar värld. Johann Guggi, ansvarig för fondportföljer och allokering i Handelsbanken, berättar hur förvaltningen arbetar med hållbarhet i Multi Asset-portföljerna, som främst investerar i fonder istället för direkt i företag.

– I det dagliga arbetet handlar det om att integrera hållbarhetsfrågor som en naturlig del i investeringsprocesserna och att påverka bolagen, indexleverantörer och fondförvaltare i en hållbar riktning.

Noggrannhet i urvalet av produkter och leverantörer är grunden för en kvalitativ förvaltning.

– Vi väljer den produkt som vi bedömer bidrar till portföljens avkastnings- och riskprofil på bästa sätt. Om två produkter bedöms ha likvärdiga förutsättningar så väljer vi alltid den produkt som är mest hållbar, säger Johann.

Två gånger per år görs en genomlysning av alla innehav för att identifiera företags agerande som står i strid mot de internationella normer och konventioner inom till exempel mänskliga rättigheter och affärsetik som förvaltningen stöttar.

– Vi försöker dessutom förmå andra fondbolag att ha liknande förhållningssätt till hållbarhet som vi i Handelsbanken för att få fler fonder att placera i

Ett exempel från 2017 är att vi varit med i dialogen kring framtagnandet av en ny global fond med ESG*-fokus. Att fonden har ett transparent och tydligt hållbarhetsfokus har bidragit till att våra fondportföljer investerat i fonden, säger Johann.



Johann Guggi

* Environmental, Social and Governance (ESG).



Aktie- och kreditanalys

I Handelsbanken strävar vi efter att hållbarhetsarbetet ska bli allt mer integrerat i den aktie- och kreditanalys vi erbjuder de professionella investerare som utgör våra institutionella kunder. Under året har banken tagit ett stort steg och publicerat hållbarhetsanalyser på cirka 200 nordiska börsbolag för att belysa dessa ur ett hållbarhetsperspektiv och diskutera de utmaningar och möjligheter bolagen står inför. Vår ambition med hållbarhetsanalysen är att vi på ett standardiserat sätt ska granska information ur ett hållbarhetsperspektiv och göra det möjligt att jämföra bolag med varandra.

Hållbarhetsprofilen

Via Hållbarhetsprofilen kan kunder lättare jämföra och läsa mer om hur fonden tillämpar hållbarhetskriterier i sin investeringsprocess. Hållbarhetsprofilen är ett standardiserat informationsblad som är framtagen av branschorganisationen Swesif tillsammans med medlemsföretagen. Den finns tillgänglig både på bankens 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 hantlar hållbarhet jämfört med andra fonder i samma kategori.

MER INFORMATION

För mer information hänvisas till handelsbanken.se/hallbarhet och handelsbanken.se/ansvarfullainvesteringar.

Där finns bland annat följande policyer och dokument:

- Hållbarhetsöversikten som visar hur hållbarhetsperspektiv beaktas i bankens kreditgivning till företag.
- Ägarstyrningspolicy och policy för ansvarsfulla investeringar för Handelsbanken Fonder.
- Ägarstyrningspolicy och policy för ansvarsfulla investeringar för Xact Kapitalförvaltning AB.
- 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.



Samarbeten
och initiativ
för hållbarhet
inom kapital-
förvaltningen

Läs mer på sidan 38.

Swedish Investors for
Sustainable Development



SWESIF
SVERIGES FORUM FÖR
HÅLLBARA INVESTERINGAR

Signatory of:



Banken som arbetsgivare

Handelsbanken arbetar ständigt för att vår företagskultur med decentraliserat arbetssätt och tron på individen ska genomsyra verksamheten. Det gäller oavsett var i världen Handelsbanken öppnar nya kontor. Under 2017 hade Handelsbanken drygt 11 800 medarbetare som var verksamma i fler än 20 länder, varav drygt 40 procent var anställda utanför Sverige.

Handelsst



EN LÅNGSIKTIG OCH ATTRAKTIV ARBETSGIVARE

Handelsbankens idé om hur vi ska driva en framgångsrik bank 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 och som bidrar med olika erfarenheter och perspektiv. Vi lägger stor vikt vid att medarbetare drivs av att sätta kunden främst, tycker om stort eget ansvar och vill ta egna initiativ.

Banken har en fortsatt låg extern personalomsättning i såväl koncernen 4,7 procent, som i Sverige 3,9 procent. En förutsättning för detta är en bra och inkluderande arbetsmiljö där varje medarbetares potential tas tillvara och varje individ får möjlighet att utvecklas i sitt arbete utifrån sina förutsättningar och sin livssituation.

Handelsbankens riktlinjer för anställda bygger på bankens kultur, arbetssätt och grundläggande människosyn. Samverkan i Handelsbanken bygger på dialog och förtroende. Om detta inte skulle fungera och en medarbetare misstänker någon form av oegentlighet eller missförhållande så har banken ett etablerat visselblåsarsystem (whistleblowing) där det går att vara anonym med sin anmälan. Visselblåsarsystemet beskrivs, och finns tillgängligt för alla bankens medarbetare på bankens intranät.

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 den årligen återkommande utbildning i Etik och hållbarhet som även innehåller en fördjupningsmodul om korruption, och utbildning om penningtvätt och finansiering av terrorism. Utbildningarna är obligatoriska för samtliga medarbetare i koncernen. Det är viktigt att medarbetarna har den kompetens som krävs för att hjälpa våra kunder på bästa sätt, ge råd efter deras behov och leva upp till gällande policyer och regelverk.

Samverkan mellan verksamhetens och medarbetarens utveckling sker genom att samtliga medarbetare aktivt deltar och skapar den egna enhetens verksamhetsplan 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 följs upp kontinuerligt under året och som sedan ligger till grund för ett årligt lönesamtal mellan chef och medarbetare.

INTERN ARBETSMARKNAD OCH KULTURBÄRARE

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 har möjlighet att under sin anställningstid utvecklas inom olika yrkesroller, arbeta inom olika områden av banken och även arbeta i olika länder där banken bedriver verksamhet. Intern rörlighet bidrar till att både arbetssätt och kultur sprids i alla delar av verksamheten, därför är intern rekrytering och långvarig anställning viktigt för oss.

Chefer i Handelsbanken måste vara starka kulturbärare. Det är en viktig anledning till att de flesta chefer rekryteras internt. Under 2017 rekryterades 97 procent av alla chefer i Sverige internt. För hela koncernen var motsvarande siffra 92 procent.

Ett väl fungerande chefsförsörjningsarbete är en avgörande faktor för att kunna möta nuvarande och framtida behov av chefer i banken. En av de viktigaste uppgifterna för bankens chefer är att identifiera, stimulera och utveckla nya chefer i verksamheten. För att ytterligare stärka bankens chefsförsörjning genomförs förberedande program för potentiella chefer inför sitt första ledarskapsuppdrag i banken.

För nyutnämnda chefer i banken genomförs en koncerngemensam ledarskapsutbildning i syfte att inspirera och utveckla dem att leda med fokus på kund och utifrån våra värderingar och vår kultur.

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

Relevanta hållbarhetsmål

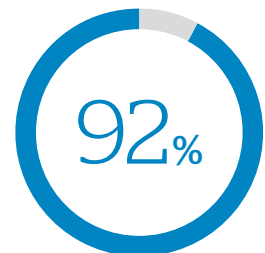


Handelsbanken ska vara ett företag där kvinnor och män kan bidra med sin kunskap och förmåga på lika villkor samt får möjlighet att utveckla sitt ledarskap på alla beslutsnivåer, mål 5, delmål 5.5. Som arbetsgivare ska vi även främja en trygg och säker arbetsmiljö för alla våra anställda, mål 8, delmål 8.8.

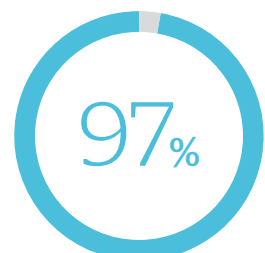
Hjulet - samverkan mellan verksamheten och medarbetarna



Hjulet speglar samspillet mellan verksamheten och medarbetarens utveckling. Både chefer och medarbetare arbetar gemensamt för att skapa den egna enhetens verksamhetsplan varje år. Därefter genomförs planerings- och utvecklingssamtal som utgör länken mellan verksamheten och medarbetarens mål. Resultatet blir att samtliga medarbetare har en individuell handlingsplan som följs upp kontinuerligt under året och ligger till grund för lönesamtal mellan chef och medarbetare.



Intern chefsrekrytering Koncernen



Intern chefsrekrytering Sverige

Intern ledarskapsutveckling

Efter några år vid Handelsbankens kontor i Give i södra Danmark var Kathrine Vesterager Andersen redo för nya utmaningar. På Handelsbankens förberedande program för potentiella chefer fick hon de grundläggande kunskaperna inför sitt första ledarskapsuppdrag i banken.

– Jag kunde kombinera både personlig och professionell utveckling samtidigt som jag fick en större inblick och mer förståelse för vår affärsmodell och vad som krävs för att ha en chefsroll, säger hon.

Det var i slutet av 2015 som Kathrines dåvarande chef tillsammans med personalchefen uppmanade henne att söka in på det ettåriga programmet.

– Vi fick lära oss mer om allt från Handelsbankens idé och decentraliserade arbetssätt till hur vi som medarbetare hanterar det stora ansvar som kundernas förtroende medför, säger hon. Sedan sommaren 2017 är Kathrine chef för bankkontoret i Give.

– Det nya nätverk som jag har fått genom programmet är en av de största vinsterna. Det är lärorikt att träffa

andra kollegor och utbyta erfarenheter, säger hon.



Kathrine Vesterager Andersen

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. En grupp bestående av representanter från banken samt personalrepresentanter från European Works Council har under året genomfört ett arbete i syfte att förbättra och effektivisera informationsflödet angående frågor som berör flera länder.

LOKAL FÖRANKRING

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

JÄMSTÄLLDHET, MÅNGFALD OCH INKLUDERANDE KULTUR

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 bakgrund, kompetens och arbetslivserfarenhet samt olika sätt att tänka och lösa problem.

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 skapas som stödjer koncernens jämställdhetsmål. Jämställdhetsplanerna 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 jämn könsfördelning inom olika yrkesroller,

arbetsgrupper och enheter. Genom målinriktat arbete har könsfördelningen jämnats ut i olika roller och uppnåtts inom flera grupper.

För jämställdhet och mångfald

Vårt jämställdhetsarbete fortsätter med olika åtgärder för 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. I Sverige har vi under året fortsatt utbilda medlemmar i ledningsgrupper, medarbetare på personalfunktioner och fackliga representanter i genus och jämställdhet. Ytterligare exempel är Storbritannien som genomför kompetensutveckling för alla chefer i hur omedvetna fördomar påverkar oss, samt Finland som integrerar jämställdhet och mångfald i all intern ledarutveckling och i introduktionen för nyanställda.

”Flera av bankens chefer och medarbetare är aktiva i olika externa mentorskapsprogram och nätverk för att bidra till arbetet med integration och mångfald.”

Under året har ett koncerngemensamt Diversity Council – ett forum för jämställdhet och mångfald – skapats med ledningsgruppsmedlemmar från samtliga hemmamarknader, Handelsbanken Capital Markets, Group IT och Group HR. Syftet är att säkerställa vårt långsiktiga fokus och utveckling inom området och att sprida goda exempel.

Verksamheten i Sverige har under året arbetat med hur vi inom olika delar av banken kan främja en större mångfald, bidra till en inkluderande kultur samt motverka risk för diskriminering. Till exempel har rekryteringsprocessen utvecklats och arbetet med jämställdhet och mångfald är nu integrerat i vårt systematiska arbetsmiljöarbete.

Runt om i Sverige erbjuder banken praktikplatser för nyanlända. Syftet är att bidra till bättre etablerings- och möjligheter genom olika typer av samarbeten.

Varje form av diskriminering, trakasseri och kränkande särbehandling är oacceptabelt i Handelsbanken, vilket framgår i bankens koncerngemensamma riktlinjer för anställda. Handelsbankens personalavdelningar ansvarar för utredning och hantering av eventuella ärenden som anmäls inom banken tillsammans med ansvarig chef. Banken har, sedan många år tillbaka, ett väl fungerande incidentrapporteringsystem där även inrapportering av arbetsmiljöincidenter ingår som följs upp löpande. I de fall där ett ärende anmäls till den nationella diskrimineringsombudsmannen eller motsvarande officiell instans, följs det upp på koncernnivå.

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 korrigerar de skillnader som identifieras, och varje år görs en kartläggning av samtliga löner i banken för att åtgärda de eventuella skillnader som uppstått.

HÄLSA OCH ARBETSMILJÖ

Handelsbankens riktlinjer för hälsa och arbetsmiljö beskriver hur vi ständigt utvecklar vår arbetsmiljö och förutsättningar för god hälsa. Vårt övergripande arbetsmiljömål är att medarbetarna ska må bra, utvecklas och fungera optimalt. Arbetet utgår från ett antal friskfaktorer i syfte att nå arbetsmiljömålet. Alla medarbetare har ett ansvar för sin egen hälsa och för att bidra till en god arbetsmiljö. Genom en kontinuerlig dialog i

vardagen mellan chef och medarbetare skapas möjlighet att fånga tidiga signaler på ohälsa och att säkerställa att arbetssituationen är hållbar över tid.

Varje chef har ansvar för att tillsammans med sina medarbetare och facklig representant eller personalrepresentant regelbundet genomföra arbetsmiljöundersökningar, baserade på våra friskfaktorer. Här ingår frågor om fysisk och psykosocial arbetsmiljö, säkerhet, jämställdhet, mångfald och inkludering. Utifrån resultatet skapas tillsammans en arbetsmiljöplan med aktiviteter för att bevara och utveckla en god och hälsosam arbetsmiljö samt motverka risk för ohälsa. Den integreras sedan i verksamhetsplanen och blir på så sätt en naturlig del av verksamhetens utveckling.

För att utvärdera och ständigt förbättra arbetsmiljö- och hälsoarbetet görs regelbundna uppföljningar av planerade aktiviteter i varje arbetsgrupp. Varje land och enhet följer regelbundet upp arbetsmiljö, sjukfrånvaro och inrapporterade incidenter för samtliga medarbetare i partsgemensamma arbetsmiljö- och säkerhetsforum med representanter från arbetsgivare och arbetstagare.

För hantering och stöd vid ohälsa, sjukdom och krissituationer finns riktlinjer och rutiner. Vid behov av expertkompetens finns även samarbetsavtal med externa leverantörer.

Samtliga chefer kompetensutvecklas löpande inom området. Under året har till exempel aktiviteter genomförts för att höja medvetenheten kring vikten av en god organisatorisk och social arbetsmiljö för hälsa och arbetsförmåga.

KULTUR OCH AKTIVITETER

Handelsbanken erbjuder ett stort antal subventionerade hälso- och fritidsaktiviteter. Vi har ett föreningsliv med lång tradition och rikt aktivitetsutbud. Sedan 1919 finns en idrotts- och fritidsförening i Sverige som har närmare 4 400 medlemmar. Även Finland och Danmark har motsvarande föreningar.

Det finns även en konstförening med drygt 3 700 medlemmar samt Handelsbankens Historiska Sällskap med syfte att sprida kunskap om och bevara bankens kultur.

I koncernen har ett antal hälsofrämjande aktiviteter genomförts under året i syfte att bland annat öka fysisk aktivitet i vardagen och stärka gemenskapen. I Sverige har drygt 3 700 medarbetare deltagit under året.

Personaltidning

Personaltidningen Remissan startade 1948 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. Under hösten övergick Remissan till att bli en digital sajt. Den nya formen togs fram efter en koncernövergripande enkät och hänsyn togs till medarbetarnas önskemål om innehåll och tillgänglighet. Sajten finns på engelska och svenska och är tillgänglig för alla medarbetare och pensionerade 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

Hälsa och arbetsmiljö i Handelsbanken



Handelsbankens övergripande hälso- och arbetsmiljömål är att medarbetarna ska må bra, utvecklas och fungera optimalt. Arbetsmiljöarbetet utgår från ett antal friskfaktorer som tillsammans ger förutsättningar för en god, säker och inkluderande arbetsmiljö.

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

erfarenhet samt erbjuder möjlighet till praktik för att ge 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 bankens chefer och medarbetare är aktiva i olika externa mentorsprogram och nätverk för att bidra till arbetet med integration och mångfald.

Handelsbankens Studentprogram

Handelsbanken har studentprogram i Sverige och i Norge som riktar sig till ungdomar som studerar på universitet eller högskola. Parallellt med studierna deltar studenten i bankens program. Syftet med programmet är att 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 internutbildning för att kunna utvecklas inom Handelsbanken.

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, anställningsform och arbetsuppgift. Resultatandelssystemet 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 en arbetstagarorganisation, har de anställda också möjlighet att påverka styrelsevalet i Handelsbanken.

Studentprogrammet

Genom Handelsbankens Studentprogram får ungdomar möjlighet att kombinera sina studier med praktik. Torbjørn Schjøtt Lie är en av ett 50-tal studenter som deltar i Norge. Med hjälp av en egen handlingsplan och internutbildning är målet att han och de andra ska kunna utvecklas inom Handelsbanken parallellt med studierna.

- På det här sättet får jag arbetslivserfarenhet och även möjlighet att påverka min egen utveckling och förbereda mig inför en framtida karriär i Handelsbanken efter examen, säger Torbjørn Schjøtt Lie som stude-

rar vid Norges Handelshögskola i Bergen och arbetar vid bankkontoret i Åsane.

Under studentprogrammet har Torbjørn fått möjlighet att arbeta vid tre olika bankkontor och träffat nya människor med olika erfarenheter och bakgrunder. Samtidigt har han med utgångspunkt i sin individuella handlingsplan och via lärande i vardagen fått börja fylla på med den kunskap som en rådgivare behöver.

- Jag har fått en bra inblick i verksamheten vid flera kontor och kunnat bygga upp ett värdefullt nätverk; mina kollegor lär mig om bankens kultur och hur vi alltid utgår från kundens behov. Det känns

roligt att banken tar tillvara på min kompetens, och genom att ta initiativ och ansvar upplever jag att det finns många möjligheter att utvecklas inom Handelsbanken, säger Torbjørn.



Torbjørn Schjøtt Lie

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 Torsåker | Sverige

Affärsetik i Handelsbanken

Bankens verksamhet regleras i lag och styrs av ett omfattande regelverk av lagar och föreskrifter. Utöver dessa har Handelsbanken också egna policyer och riktlinjer som styr vårt sätt att arbeta. Handelsbankens styrelse har bland annat antagit ett antal koncernövergripande policyer inom etik, antikorruption och hållbarhet. Dessutom finns riktlinjer utfärdade av bankens verkställande direktör, som ytterligare förtydligar bankens inställning inom olika områden. I dessa dokument formuleras de grundläggande riktlinjerna för varje medarbetares agerande.

Hantering av skattefrågor

Utöver Handelsbankens policy för hållbarhet, som bland annat omfattar ett avsnitt om skatt som utgör en av utgångspunkterna för bankens arbete med skattefrågor, finns även en riktlinje för hantering av skatt.

Bankens agerande i skattefrågor ska vara ansvarsfullt, transparent och följa gällande lagar och regler, och den goda etiken ska alltid beaktas. Handelsbanken ska inte medverka i transaktioner eller tillhandahålla produkter och tjänster som kan ifrågasättas med beaktande av gällande skattelagstiftning. Koncernens policyer för hållbarhet och etik samt en sammanfattning av riktlinjen avseende hantering av skatter finns publicerade på bankens webbplats.

Handelsbankens policy för etik omfattar:

- hög etisk standard
- lagar, föreskrifter och vägledande principer
- FN:s Global Compact
- motverka ekonomisk brottslighet
- förhållande till kunderna vid bland annat rådgivning
- motverka intressekonflikter
- anställdas uppträdande
- anmälningar från anställda som misstänker oegentligheter eller andra missförhållanden
- sekretess
- uppdragstagare.

Anställdas uppträdande

Här presenteras utdrag ur uppföranderegler som ingår i policyer och riktlinjer och avser personalområdet.

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 visselblåsare (whistleblowing) användas
- ska anmäla uppdrag utom banktjänsten för godkännande. Detta innefattar även bisysslor och vissa uppdrag i föreningslivet.

Relevanta hållbarhetsmål



Vi ser arbetet med att förebygga penningtvätt och finansiering av terrorism som en grundläggande princip för en säker och sund bankverksamhet och bidrar på så sätt till mål 16, delmål 16.4. Bankens medarbetare får heller aldrig medverka i handlingar som kan innebära muta och korruption, delmål 16.5.

Arbete med att motverka finansiell brottslighet

Under 2017 har det koncernövergripande arbetet med att motverka finansiell brottslighet samlat i en koncerngemensam avdelning. Denna leds av en medlem i bankens Senior Management med ansvar för åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism. Den nya organisationen är ett led i bankens arbete med att förebygga, hindra och upptäcka om bankens produkter och tjänster utnyttjas för penningtvätt, finansiering av terrorism, skattebrott, korruption och bedrägerier. Handelsbanken ser detta arbete som en förutsättning för att bedriva en säker och sund bankverksamhet.

En viktig utgångspunkt i arbetet med att motverka finansiell brottslighet är de externa regelverken gällande penningtvätt och finansiering av terrorism. Handelsbankens decentraliserade arbetssätt och starka lokala förankring i samhället skapar goda förutsättningar för nära och

långsiktiga kundrelationer. Det innebär också att våra medarbetare känner sina kunder och förstår deras verksamhet och behov vilket är grunden för att kunna upprätthålla effektiva rutiner, processer och system för att minimera risken för att banken utnyttjas som ett led i någon typ av brottslighet.

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 telefon. Det innebär att Handelsbanken behöver hålla sig informerad om hur kunder använder bankens produkter, tjänster och i vilka kanaler. Vi behöver information för att förstå kundernas behov och beteende, men också för att arbeta effektivt med åtgärder mot finansiell brottslighet.

Arbetet med att motverka finansiell brottslighet ställer krav på kompetens och medvetenhet.

Alla medarbetare och chefer genomgår årligen en obligatorisk utbildning inom penningtvätt och finansiering av terrorism. Varje medarbetare och chef ska ta ansvar för att minimera risken för att Handelsbanken tillhandahåller tjänster och produkter till kunder som använder dem som ett led i någon typ av brottslighet. Det är också viktigt att medarbetare och chefer vet hur de ska agera om de misstänker att banken utnyttjas som ett led i brottslig aktivitet.

För att ytterligare förstärka Handelsbankens arbete inom området kommer banken göra fortsatta investeringar i såväl kompetens som ny teknik. Den nya organisationen innebär också att vi samlar alla enheter som arbetar med att motverka finansiell brottslighet vilket ger möjligheter till ytterligare förbättrade rutiner, system och processer inom området.

Policy för hållbarhet

Handelsbankens policy för hållbarhet antogs av bankens styrelse 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, korruption, penningtvätt samt skatt.

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

Handelsbankens framgångar är beroende av kundens, medarbetarens, 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.



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 2017 bankens policy för hantering av intressekonflikter för att ytterligare tydliggöra bankens arbete på detta område, till exempel genom att policyn räknar upp ett antal områden där intressekonflikter kan uppstå i verksamheten. I policyn framgår bland annat hur arbetet med att identifiera och hantera intressekonflikter bedrivs. Till exempel ska det

göras en årlig rapportering av potentiella intressekonflikter, och hur de har hanterats, från de enheter där sannolikheten för intressekonflikter bedömts vara högre. Sådan rapportering görs exempelvis från Handelsbanken Capital Markets och från samtliga filialer i länder utanför Sverige.

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 beroendeställning till kund eller leverantör, eller att själva påverka en kund eller leverantör, otillbörligt. Varje enhetschef ska årligen 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.

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

I Handelsbankens policy mot korruption framgår att alla medarbetare i banken årligen ska genomföra en utbildning om korruption, mutor och otillbörlig påverkan. Under 2017 har en ny utbildning om korruption, mutor och otillbörlig påverkan introducerats, och bankens medarbetare har under året genomfört denna utbildning. 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 korruption, mutor och otillbörlig påverkan, 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 våra 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 när vi fattar beslut om inköp. Som stöd finns en checklista för att säkerställa kvaliteten vid bankens inköp.

År 2016 införde Handelsbanken en uppförandekod för större leverantörer i Sverige. Resultatet har varit framgångsrikt och majoriteten av de större leverantörerna har undertecknat koden.

Arbetet med att införa koden på bankens övriga hemmarknader påbörjades 2017 och även här har flertalet leverantörer undertecknat uppförandekoden. 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 de leverantörer vi anlitar 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.

Banken som investering

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.

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. Sedan finanskrisen inleddes sommaren 2007, har Handelsbankens aktie givit en totalavkastning på 181 procent. Det ska jämföras med det europeiska indexet för bankaktier (Euro STOXX Bank) som under samma period givit en negativ totalavkastning på -61 procent.

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 försämrad 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, försämrat 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.

Relevanta hållbarhetsmål



En förutsättning för att skapa aktieägarvärde är att samtidigt skapa ett långsiktigt värde för bankens kunder och samhället. Genom att sträva efter en långsiktig och stabil tillväxt främjar vi makroekonomisk stabilitet och ett gott investeringsklimat, mål 8.

”Långsiktiga och ansvarsfulla affärsbeslut som fokuserar på kundens behov skapar förutsättningar för hållbart värdeskapande.”



Kontoret i Het Gooi | Nederländerna

”Analytiker som har ett särskilt hållbarhetsfokus lyfter ofta fram Handelsbanken som en god investering.”

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.

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:

HÅLLBARHETSINDEX

ECPI
Ethibel Sustainability Index
FTSE4Good
OMX GES Sustainability
SIX Sweden SRI Index
STOXX Global ESG Leaders

SAMMANSTÄLLS AV

ECPI
Forum Ethibel
FTSE
Nasdaq OMX/GES
SIX Finance Information
STOXX



FTSE4Good



Ethibel Sustainability Index, FTSE4Good, OMX GES Sustainability, SIX Sweden SRI Index samt ECPI Global Developed ESG Best in class Equity.

Liksom tidigare år har Handelsbanken deltagit i analysföretaget Robecosams undersökning av hållbara företag. Handelsbanken inkluderades i The Sustainability Yearbook 2018 som "Sustainability Yearbook member", vilket innebär att av alla banker världen över är Handelsbanken 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 analyshus. 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 har Handelsbanken genererat ett positivt aktieägarvärde på 121 miljarder kronor. Börsvärdet har ökat med 71 miljarder kronor samtidigt som banken lämnat 50 miljarder kronor i utdelningar till aktieägarna.

Så här bedömer hållbarhetsanalytikerna Handelsbanken

Betygen i tabellen är resultatet av vad externa parter har kommit fram till när de analyserat bankens hållbarhetsarbete.

Analysföretag	2017	2016	2015	2014	2013
Robecosam	80	82	73	56	53
Imug	neutral CCC ¹ neutral CC ²	-	neutral CC ¹ neutral CC ²	-	-
Sustainalytics	74	71	69	70	-
Oekom Research	C- (not Prime)	C- (not Prime)	C- (not Prime)	C- (not Prime)	D+ (not Prime)
MSCI ESG Rating	A	A	A	BBB	-

¹Ikke-säkerställda obligationer.

²Säkerställda obligationer.

Initiativ, samarbeten, utmärkelser, undersökningar och hållbarhetsindex

Som aktör i näringslivet deltar Handelsbanken i en rad olika initiativ och samarbeten för att visa vårt engagemang och bidra med olika insatser i linje med vår verksamhet, men också för ett viktigt utbyte med representanter från olika samhällsgrenar. Utöver de initiativ och samarbeten som presenteras här, och som är vägledande för Handelsbankens arbete, följer banken även OECD:s riktlinjer för multinationella företag, FN:s vägledande principer för företag och mänskliga rättigheter, de Globala målen för hållbar utveckling, ILO:s kärnkonventioner samt Barnrättsprinciperna.

INITIATIV OCH SAMARBETEN

GLOBAL COMPACT



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

PRI

Signatory of:



Principles for Responsible Investment

Principles for Responsible Investment (PRI)

startades 2006 och är ett nätverk av investerar och tjänsteleverantörer som tillsammans med FN, UNEP Finance Initiative och Global Compact 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. PRI har mer än 1 750 anslutna medlemmar, från över 50 länder, och tillsammans förvaltar de kapital motsvarande cirka 70 biljoner USD.

Handelsbanken Fonder har följande initiativ inom ramen för PRI:

G20 Energy Efficiency Investor Statement är ett initiativ som handlar om att ta hänsyn till energieffektivisering inom ramen för vårt arbete med ansvarsfulla investeringar.

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

Montréal Pledge är ett FN-initiativ där kapitalägare och kapitalförvaltare har åtagit sig att mäta och redovisa koldioxidavtrycket i sina portföljer. Handelsbanken är sedan 2015 ansluten till initiativet. Som ett första steg har vi mätt och redovisat koldioxidavtrycket från Handelsbankens aktiefonder. En sammanställning över dessa finns publicerad på handelsbanken.se/hallbarhet.

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.

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.

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 fler än 800 institutionella investerare. Sedan 2015 är Handelsbanken en av dem och rapporterar årligen till CDP.

EKVATORPRINCIPERNA



Handelsbanken har undertecknat 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 består av 92 medlemmar som representerar finansiella institutioner från 37 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.

TRANSPARENCY INTERNATIONAL SVERIGE



Under året har Handelsbanken blivit medlem i Transparency International Sverige Corporate Supporters Forum som ett led i bankens engagemang i arbetet mot korruption. Det är ett svenskt näringslivsforum som erbjuder en plattform för kunskaps- och erfarenhetsutbyte för företagens antikorrupsionsarbete.

2° INVESTING INITIATIVE



Tillsammans med 2° Investing Initiative har Handelsbanken genomfört en första analys av klimatrelaterade omställningsrisker i vår kapitalförvaltning inom Handelsbanken Fonder AB, Xact Kapitalförvaltning AB och Handelsbanken Funds SICAV samt i vår kreditportfölj. 2° Investing Initiative är en NGO som arbetar med att genomföra klimatrelaterad scenarionanalys.

ECPAT



Under 2009 anslöt sig Handelsbanken tillsammans med Svenska Bankföreningen till ett samarbete med ECPAT Sverige. Sedan 2015 har banken fördjupat samarbetet.

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 fler än 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

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 i syfte att främja barns rättigheter.

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 2017 beviljades 179 anslag (197) på tillsammans 215 miljoner kronor (188).

Vid slutet av 2017 uppgick stiftelsernas sammantagna förmögenhet till 7 674 miljoner kronor (6 901).

Handelsbanken har också finansierat en professur i redovisning vid Handelshögskolan i Stockholm samt bidragit till 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 våra lokala bankkontor såväl som interna enheter.

STUDENTPROGRAM I HANDELSBANKEN

Handelsbanken i Sverige och Norge 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 i Handelsbanken.

CBI (CLIMATE BONDS INITIATIVE)

Climate Bonds Initiative (CBI) är en icke vinstdrivande internationell organisation för att främja investeringar inom klimatförbättrande åtgärder.

Organisationen vill underlätta att mobilisera kapital inom den globala obligationsmarknaden genom att utveckla en stor och likvid marknad för gröna obligationer.

Handelsbanken har varit verksam inom grön och hållbar finansiering under flera år och stödjer CBI sedan 2017.

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 företagens hållbarhetsarbete genomför Hållbart värdeskapande enkätundersökningar samt organiserar seminarier och rundabordssamtal.

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

SISD

Swedish Investors for Sustainable Development är en plattform för lärande och utbyte av kunskaper samt erfarenheter kring Agenda 2030 för svenska långsiktiga investerare och aktörer inom finanssektorn. Målet är att ur olika infallsvinklar och perspektiv utforska de långsiktiga investerarnas roll på agendan, ge idéer och inspiration för vägen framåt.

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 finns på hallbarhetsprofilen.se. Handelsbanken Kapitalförvaltning deltar sedan våren 2016 i Swesif:s styrelse.

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 Storbritannien har utsetts till "Best Private Bank" på Financial Times and Investors Chronicle Wealth Management Awards för femte gången. Domarnas beslut baserades på en undersökning där tidskriftens läsare berättat om sina erfarenheter och lämnat synpunkter kring sina banker.

INTERNATIONAL BANKER

Handelsbanken har fått pris för "Best Innovation in Retail Banking 2017, Sweden" av tidskriften International Banker. Priset speglar relevansen och framgången med bankens decentraliserade arbetssätt. International Banker är en erkänd internationell tidskrift inom ekonomi, bank och finans. Priserna i International Banker Awards delas ut till banker över hela världen.

SERVICESCORE 2017

För sjätte året i rad tar Handelsbanken emot pris för Bästa service bland bankerna i Sverige enligt undersökningen ServiceScore. Banken premieras för att den är nära sina kunder – på bankkontoret, i telefonen, i appen och på internet. ServiceScore bygger på omdömen från cirka 3 400 personer där 181 företag, myndigheter och organisationer mäts utifrån vilken service kunderna anser sig få utifrån sina förväntningar.

ÅRETS AFFÄRSBANK OCH SVERIGES SMÅFÖRETAGSBANK 2017

Finans Barometern För sjunde respektive sjätte året i rad får Handelsbanken utmärkelserna Årets affärsbank och Sveriges småföretagsbank. Undersökningen visar att Handelsbanken uppskattas av både små och stora företag, och banken får högst betyg i kategorierna kundnöjdhet, service och bemötande samt tjänste- och produktutbud. Årets undersökning visar att personlig service och lokal närvaro premieras i ett alltmer digitaliserat samhälle.

Undersökningen Finansbarometern har i år besvarats av totalt närmare 2 500 personer. Dels av stora företag med fler än 100 anställda eller som omsätter mer än 100 miljoner kronor, dels av små företag med mellan en och nio anställda. De som har svarat är vd, finanschef eller andra personer som kan påverka företagets val av banktjänster.

UNDERSÖKNINGAR

BUSINESS BANKING INSIGHT SURVEY

Handelsbanken har utsetts till den bästa banken i Storbritannien för små och medelstora företag. Det är resultatet av en undersökning som gjorts av the British Chambers of Commerce and the Federation of Small Businesses på uppdrag av den brittiska regeringen.

Handelsbanken fick mycket goda omdömen i undersökningens alla tolv kategorier och fick högsta poäng, 10 av 10 möjliga, för "hur lätt det är att komma i kontakt med någon som kan hjälpa dig".

Det samlade resultatet visade att det var betydligt mycket mer sannolikt att Handelsbankens kunder skulle rekommendera sin bank jämfört med andra banker. Närmare sju av tio företag som deltog i undersökningen skulle mycket gärna rekommendera Handelsbanken till andra, vilket ställer banken i en klass för sig; bland kunder i den bank som kom på andra plats skulle mindre än hälften mycket gärna rekommendera sin bank.

GLOBAL FINANCE

Handelsbanken är världens tredje 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 2017 nöjdare privat- och företagskunder än genomsnittet för branschen på alla bankens sex hemmamarknader. Banken har därmed en stark position avseende kundnöjdhet. EPSI Rating och SKI (Svenskt Kvalitetsindex) samlar in, analyserar och sprider information om kunders förväntningar, upplevd kvalitet samt värdering av varor och tjänster. Bakom EPSI Rating och 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 2017 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 2018

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 80.

KANTAR SIFO ANSEENDEINDEX 2017

Handelsbanken finns bland de tio mest ansedda företagen i Sverige, enligt årets undersökning från Kantar 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 2017, placerade sig Handelsbanken som bäst i branschen i Sverige och på en sjunde plats av totalt 100 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 2017, 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 19 av totalt 100 företag.

Bland yrkesverksamma data/IT-akademiker placerade sig Handelsbanken på plats 44 av totalt 100 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.

FORBES 2017 GLOBAL 2000 – Världens bästa arbetsgivare



Handelsbanken är, på plats 229, den högst rankade nordiska banken på Forbes lista över världens 500 bästa arbetsgivare. Undersökningen genomfördes för första gången år 2017 och publicerades i oktober. Via oberoende undersökningar har det globala medieföretaget Forbes samlat in mer än 360 000 rekommendationer från hela världen utifrån Forbes "Global 2000"-lista. Anställda fick betygsätta sin egen arbetsgivare och rekommendera andra arbetsgivare de kände till i branschen.

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 Forum ETHIBEL förser finansmarknaden med information om olika

bolag och deras hållbarhetsarbete. Analysen görs av analysföretaget Vigeo Eiris, och baserat på resultatet skapar sedan Forum ETHIBEL ett universum som utgör grunden för hållbarhetsprodukter och ansvarsfulla investeringar. Handelsbanken ingår sedan 2004 i Ethibel Excellence Investment Register. Den 20 september 2017 bekräftades att Svenska Handelsbankens A-aktie fortsatt ingår i Ethibel Sustainability Index (ESI) Excellence Europe.

FTSE4GOOD



Handelsbanken har valts in i FTSE4Good Index 2017.

Indexet är oberoende och bygger på analyser av bolagens arbete inom miljö-, social- och governance-praxis (ESG). Handelsbanken har ingått i indexet sedan 2001.

OMX GES SUSTAINABILITY

Tillsammans med analysföretaget GES Investment Services, har Stockholmsbörsen Nasdaq lanserat hållbarhetsindex som ger investerare ett universum av bolag som möter uppställda hållbarhetskrav. Handelsbanken har kvalificerat sig för både OMX GES OMXS30 Ethical Price Index och OMX GES Sustainability Sweden men också 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 global aktör som tillhandahåller analys och rådgivning kring hållbara och ansvarsfulla investeringar.

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.

Fördjupad hållbarhetsinformation

INNEHÅLL

STYRNING, NYCKELTAL OCH FAKTA	43	FAKTA: BANKEN SOM ARBETSGIVARE	52
		Personalomsättning	52
BOLAGSSTYRNING I SAMMANDRAG	43	Jämställdhet	52
Principer för bolagsstyrning i Handelsbanken	43	Sjukfrånvaro	52
Rekryterings- och mångfaldsarbete i styrelsen	43	Ersättningar och förmåner	52
Intern kontroll	43	Fackliga relationer	54
HÅLLBARHETSORGANISATION	44	FAKTA: BANKENS AFFÄRSKULTUR	54
Råd för ansvarsfulla investeringar	44	Regelefterlevnad och betydande incidenter	54
HÅLLBARHETSRISKER	44	Policy för etik	54
		Riktlinjer för hantering av skatter	55
HANDELSBANKEN OCH DE GLOBALA MÅLEN	44	Policy för hållbarhet	55
		Arbete mot penningtvätt	55
INTRESSENTDIALOG	44	Intressekonflikter, korrupktion, mutor och otillbörlig påverkan	55
Våra intressenter	44	Leverantörer	55
Väsentlighetsanalys	45	Principer vid kreditgivning	55
NYCKELTAL HÅLLBARHET	46	FAKTA: BANKEN SOM INVESTERING	55
		Publikt aktiebolag	55
FAKTA: BANKEN OCH KUNDERNA	47	Utdelning	55
Nöjda kunder	47	Skapat aktieägarvärde	55
Integritet och sekretess – informations- och IT-säkerhet	47	INNEHÅLL, AVGRÄNSNINGAR OCH INDEX ENLIGT GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)	56
FAKTA: BANKEN I SAMHÄLLET	47	REVISORS RAPPORT	59
Ekonomi	47	DEFINITIONER OCH FÖRKLARINGAR	60
Nutida slaveri och människohandel	49	KONTAKTUPPGIFTER	
Direkt miljöpåverkan	49		
FAKTA: BANKENS INDIREKTA PÅVERKAN	50		
Affärsrelationer	50		
Investeringsprocessen	50		
Ekvatorprinciperna	52		
TCFD	52		

Styrning, nyckeltal och fakta

Hållbarhetsarbetet är väl integrerat i Handelsbankens arbetsätt, 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 de ständigt pågående intressentdialogerna. 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.

Bolagsstyrning i sammandrag

Handelsbankens bolagsstyrningsrapport finns tillgänglig i sin helhet i bankens årsredovisning. Här följer en sammanfattning av det som bedömts vara mest väsentligt för hållbarhetsredovisningen. För mer information hänvisas till bankens fullständiga bolagsstyrningsrapport som finns på sidorna 47–63 i årsredovisningen.

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 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 direktören. 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, ersättningar, 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 bankens företagskultur, företagsmål, arbetsätt och ersättningssystem. Det genomsyrar och verkar parallellt med principer, förhållningssätt, limiter och måttal 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 eftersträvt att styrelsen präglas av en tillräcklig mångfald vad gäller ålder, kön, geografiskt ursprung samt utbildnings- och yrkesbakgrund. Andelen kvinnor i bankens styrelse uppgår till 45 procent och andelen ledamöter av annan nationalitet än där Handelsbanken har sitt säte uppgår till 36 procent.

Styrelsens sammansättning efter val på årsstämman

	2017	2016	2015	2014	2013
Totalt antal ledamöter	11	11	10	10	11
varav män	6	6	7	8	8
varav kvinnor	5	5	3	2	3
Annan nationalitet än svensk	4	5	5	3	4

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.

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

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
- Policy för hållbarhet i Stadshypotek
- Policy mot korruption i Stadshypotek.

Ett urval av riktlinjer inom personalområdet:

- Riktlinje alkohol, droger och spelmissbruk
- Riktlinje diskriminering, kränkande särbehandling och trakasserier
- Riktlinje rörande mutor och otillbörlig påverkan
- Riktlinje om närvaro i sociala medier.



Mer information

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

- tidigare års bolagsstyrningsrapporter från och med 2007
- bolagsordning
- information om valberedningen
- protokoll från bolagsstämmor från och med 2008.

Hållbarhetsorganisation

Handelsbankens hållbarhetsarbete sker decentraliserat där affärs- och verksamhetsbeslut fattas. Arbetet samordnas av en concernövergripande specialistfunktion. Dessutom finns Handelsbankens råd för hållbarhetsfrågor, som bildades 2010. Handelsbankens Chief Sustainability Officer är ordförande i rådet och medlem i Senior Management samt rapporterar till verkställande direktören. Rådet består av representanter från olika verksamhetsområden inom koncernen 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.

Hållbarhetsrisker

Hållbarhetsrisker kan uppstå i och med bankens olika roller – som långgivare, kapitalförvaltare, tjänsteleverantör, inköpare eller arbetsgivare. Hållbarhetsrisker spänner över områden som mänskliga rättigheter, miljö, klimat, korruption och penningtvätt. Att förutse och hantera hållbarhetsrisker är viktigt ur ekonomiskt och legalt perspektiv, men även för bankens anseende.

Handelsbankens arbete med att hantera hållbarhetsrisker följer bankens decentraliserade modell och ligger i linje med bankens generellt låga toleransnivå när det gäller risk. Bankens affärsverksamheter bär ansvaret för att identifiera hållbarhetsrisker och att hantera dessa. Detta görs inom ramen för etablerade riskhanteringsprocesser.

Handelsbanken och de Globala målen

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 bara en 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 måluppfyllelse, 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 målen.

Handelsbankens hållbarhetsråd har därför 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.

Intressentdialog

Att vara lyhörd för intressenternas förväntningar är en viktig aspekt av att vara en ansvarsfull bank. Inom Handelsbanken arbetar vi systematiskt och löpande 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 vilket också inkluderar myndigheter och reglerare. Bankens fyra huvudintressentgrupper har identifierats utifrån att de väsentligt antingen påverkas av eller påverkar Handelsbankens verksamhet, eller både och. Utöver dessa fyra huvudintressentgrupper har Handelsbanken kontinuerligt även dialog med andra intressentgrupper. Ett urval av dessa är: aktieanalytiker, branschorganisationer, fackliga organisationer, hållbarhetsanalytiker, ideella organisationer, internationella organisationer, intresseorganisationer, kommuner och lands- ting, konsumentorganisationer, leverantörer, potentiella aktieägare och investerare i koncernens obligationer, potentiella kunder, press och media, studenter, skolor och universitet.

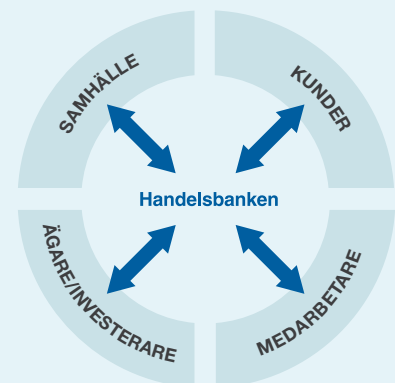
Löpande dialog med våra intressenter

Det är viktigt att vi håller oss uppdaterade om de önskemål och krav som intressenterna har på Handelsbanken. Därför för vi 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 upprätthålla nära och långsiktiga relationer med våra kunder får banken en bättre förståelse för kundernas förväntningar. Det kan bland annat

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.

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.

Medarbetare

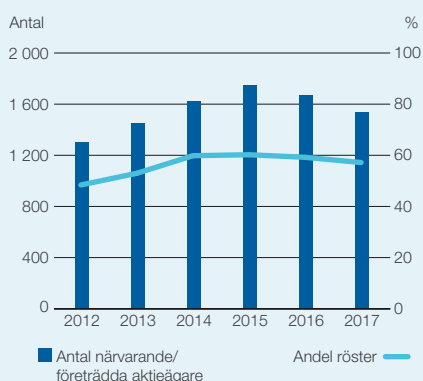
Samtliga medarbetare i banken medverkar i den egna enhetens verksamhetsplanering varje år. Därefter genomförs individuell kompetenskartläggning samt planerings- och utvecklingssamtal som utgör länken mellan verksamheten och medarbetarens mål. Resultatet blir en individuell handlingsplan för medarbetaren 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 Investor Relations över 500 möten med aktie- och ränteeinvesterare.

Närvaro på årsstämman 2012–2017



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.

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 analyshus. 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 olika leverantörer. I den svenska verksamheten kommer två tredjedelar av total inköpsvolym från drygt 70 leverantörer av sammanlagt flera tusen.

Med utgångspunkt i bankens uppförandekod för leverantörer för vi en kontinuerlig dialog med de viktigaste leverantörerna och där är hållbarhetsfrågor en central aspekt. Ett resultat av dialogerna är att vi driver på, engagerar medarbetare samt förbättrar vårt och våra leverantörers hållbarhetsarbete.

VÄSENTLIGHETSANALYS

En väsentlighetsanalys ger underlag för prioriteringar och är en av de processer som stöttar utvecklingen av Handelsbankens hållbarhetsarbete.

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. 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. Under 2017 har vi även

genomfört en fördjupad kvalitativ intressentdialog med utvalda grupper, både interna och externa som ett led i arbetet med att fortsatt definiera bankens mest väsentliga hållbarhetsfrågor.

Som ett resultat av intressentdialogerna har Handelsbankens väsentliga hållbarhetsfrågor grupperats i sex områden:

- 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 bedömdes 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. Resultatet visar på att intressenterna bedömer samtliga frågor som viktiga och är mycket samstämmigt utan 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 8–9. Där beskrivs vad frågorna innebär för Handelsbanken samt vilka risker och möjligheter de är förknippade med.

Nyckeltal hållbarhet

Med utgångspunkt i intressentdialogen för att definiera Handelsbankens mest väsentliga hållbarhetsfrågor har ett antal relevanta nyckeltal sammanställts i en tabell. Nyckeltalen har grupperats på motsvarande sätt som för bankens väsentliga hållbarhetsfrågor och delas in i sex delområden.

NYCKELTAL HÅLLBARHET

Banken och kunderna	2017	2016	2015	2014	2013
Kundnöjdhet privatkunder index enligt SKI/EPFI					
Sverige	68,9	67,6	72,4	74,3	74,2
Storbritannien	85,2	83,5	83,6	83,8	83,8
Danmark	76,8	77,7	77,7	76,5	76,6
Finland	79,6	80,1	81,9	81,5	81,7
Norge	77,5	74,2	75,8	74,9	75,0
Nederländerna	78,0	74,1	73,5	73,3	70,9
Kundnöjdhet företagskunder index enligt SKI/EPFI					
Sverige	67,5	69,4	74,1	73,4	71,1
Storbritannien	83,8	81,6	80,7	83,1	82,3
Danmark	72,3	75,7	72,2	73,2	72,6
Finland	78,7	77,5	76,4	77,0	78,8
Norge	72,5	69,9	69,7	67,6	68,6
Nederländerna	72,4	71,9	72,8	66,4	69,0
Banken i samhället	2017	2016	2015	2014	2013
Antal kontor, hemmamarknader	807	819	848	831	803
Ensam bank på orten, hemmamarknader	66	59	68	59	59
Antal lokala samarbeten och aktiviteter	> 400	> 400	-	-	-
Total skatt och statliga avgifter, mdkr	10	8	8	8	7
Kreditförluster i procent av utlåning	0,08	0,09	0,09	0,10	0,07
Totala utsläpp växthusgaser, ton CO ₂ e	9 967	10 344	12 603	14 848	17 141
varav Scope 1 – direkta utsläpp	86	51	28	28	47
Bankens indirekta påverkan	2017	2016	2015	2014	2013
Andel Criteriafonder i procent av total fondvolym ¹	32	29	17	12	-
Förvalt kapital i Criteriafonder, mdkr	221	166	93	57	-
Gröna obligationer – arrangerad volym, mdkr	8,3	5,2	3,0	2,7	1,3
Totala utsläpp växthusgaser, ton CO ₂ e	9 967	10 344	12 603	14 848	17 141
varav Scope 2 – indirekta utsläpp	5 654	6 328	8 527	10 264	12 306
varav Scope 3 – andra indirekta utsläpp	4 227	3 965	4 048	4 557	4 787
Banken som arbetsgivare	2017	2016	2015	2014	2013
Medelantal anställda	11 832	11 759	11 819	11 692	11 503
Fördelning kvinnor/män, %					
Samtliga anställda	49/51	50/50	50/50	51/49	52/48
Chefer	40/60	40/60	39/61	37/63	38/62
Senior Management	32/68	29/71	22/78	25/75	19/81
Intern chefsrekrytering Koncernen, %	92	93	93	93	90
Intern chefsrekrytering Sverige, %	97	99	99	100	98
Personalomsättning Koncernen, %	4,7	4,0	3,0	3,2	2,9
Personalomsättning Sverige, %	3,9	3,1	2,1	2,2	1,8
Sjukfrånvaro, %					
Sverige	3,0	3,2	3,0	2,7	3,0
Storbritannien	1,0	1,0	1,1	-	-
Danmark	1,0	1,3	1,3	-	-
Finland	1,8	1,9	1,4	-	-
Norge	3,0	3,1	3,6	3,3	3,6
Nederländerna	2,8	2,9	1,8	2,2	2,4
Bankens affärskultur	2017	2016	2015	2014	2013
Andel leverantörer (inköpt volym i %) som skrivit under bankens uppförandekod	73,0	73,0	-	-	-
Antal anställda som har utbildats i etik, hållbarhet och antikorrupcion ²					
Sverige	7 136	-	-	-	-
Storbritannien	2 182	-	-	-	-
Danmark	708	-	-	-	-
Finland	516	-	-	-	-
Norge	736	-	-	-	-
Nederländerna	256	-	-	-	-
Övriga	335	-	-	-	-
Banken som investering	2017	2016	2015	2014	2013
Räntabilitet på eget kapital, %	12,3	13,1	13,5	13,4	13,9
Ekonomiskt värdeskapande (enligt GRI), mdkr	38,0	37,7	39,8	37,7	36,2

¹ Fondvolymerna är baserade på Handelsbankens egna fonder inom den nordiska marknaden samt Optimix (Nederländerna) egna fonder, och andelen av total fondvolym avser koncerneliminierade volymer. Andel för 2016 har justerats för jämförbarhet.

² Avser tillsvidare- och visstidsanställda.

Fakta: Banken och kunderna

NÖJDA KUNDER

Mätningar av kundnöjdhet är mycket viktiga i Handelsbanken. Varje år genomför EPSI Rating, där SKI (Svenskt Kvalitetsindex) ingår, oberoende mätningar av kundnöjdhet. Årets undersökningar visar att Handelsbanken har nöjdare privat- och företagskunder än genomsnittet för branschen på alla bankens sex hemmamarknader.

Handelsbanken Sverige

Precis som tidigare år konstaterade SKI, Svenskt Kvalitetsindex, i sin årliga undersökning att Handelsbanken har nöjdare kunder än övriga stora svenska banker. Av privatkunderna fick Handelsbanken indexvärdet 68,9, en ökning jämfört med föregående år. Övriga större banker låg mellan 52,9 och 64,5.

Av företagskunderna fick Handelsbanken indexvärdet 67,5, att jämföras med de övriga större bankerna som låg mellan 53,6 och 62,2.

Handelsbanken Storbritannien

Kundnöjdheten har ökat kraftigt för både privat- och företagskunder trots lägre kundnöjdhet för banksektorn i allmänhet. Handelsbanken fick de högsta omdömena hittills, 85,2 för privata kunder och 83,8 för företagskunder.

Handelsbanken Danmark

EPSI:s årliga undersökning av kundnöjdhet visade att Handelsbanken återigen hade de mest nöjda kunderna av bankerna i Danmark. Privatkunderna gav banken indexvärdet 76,8, att jämföras med branschsnittet på 71,1. På företagsidan var indexvärdet 72,3 jämfört med branschsnittet 68,6.

Handelsbanken Finland

Enligt EPSI:s årliga undersökning av kundnöjdhet hade Handelsbanken nöjdare kunder än genomsnittet för bankerna i Finland. Privatkunderna gav Handelsbanken indexvärdet 79,6, att jämföras med branschsnittet på 75,9. Företagskunderna gav banken indexvärdet 78,7, att jämföras med branschsnittet på 77,1.

Handelsbanken Norge

Enligt EPSI:s årliga undersökning av kundnöjdhet var Handelsbanken den bank som hade de allra nöjdaste företagskunderna, och även på privatsidan hade Handelsbanken nöjdare kunder än genomsnittet för bankerna i Norge. Privatkunderna gav Handelsbanken indexvärdet 77,5, att jämföras med branschsnittet på 70,9. Företagskunderna gav banken indexvärdet 72,5, att jämföras med branschsnittet på 69,3.

Handelsbanken Nederländerna

EPSI:s årliga undersökning av kundnöjdhet visade att Handelsbanken hade de mest nöjda kunderna av bankerna i Nederländerna – på såväl privat- som företagsidan. Privatkunderna gav banken indexvärdet 78,0, att jämföras med branschsnittet på 68,3. Företagskunderna gav Handelsbanken indexvärdet 72,4, att jämföras med branschsnittet på 62,3.

Hantering av klagomål

Klagomål ska behandlas korrekt, omsorgsfullt och så skyndsamt som möjligt. I första hand hanteras klagomålet av ansvarigt lokalt bankkontor. Om kunden gör bedömningen att ta ärendet vidare, finns det särskilda klagomålsansvariga i respektive regionbank på varje hemmamarknad. Dessutom finns klagomålsansvariga på koncernnivå. Klagomålsansvariga på koncernnivå rapporterar regelbundet till Senior Management och produktägare. Information om hur banken hanterar klagomål finns lättillgänglig på handelsbanken.se.

Finansiell rådgivning

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. Vi sätter kundens behov 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 vald produkt eller tjänst. Bankens information till kunderna ska vara tydlig, saklig och lätt att uppfatta, och villkoren för bankens tjänster ska vara tydliga och inte ändras godtyckligt.

Gällande regelverk 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. Handelsbanken har närmare 4 500 medarbetare som får ge investeringsrådgivning. Samtliga av dessa är licensierade för rådgivning om finansiella instrument samt genomför en obligatorisk kunskapsuppdatering varje år. Under året har breda utbildningsinsatser genomförts för att ytterligare stärka medarbetarnas kompetens på området. Även systemstöd för att dokumentera rådgivning och försäkringsförmedling har förbättrats.

INTEGRITET OCH SEKRETESS – INFORMATIONSS- OCH IT-SÄKERHET

Arbetet med bankens informations- och IT-säkerhet innebär att skydda kunders uppgifter och transaktioner samt bankens IT-miljö. Informationssäkerhet omfattar såväl 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. Om det skulle uppstå brister i hanteringen eller att information felaktigt skulle spridas, kan det leda till allvarliga konsekvenser, som försämrat förtroende för banken eller ekonomiska förluster.

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 informationen skyddas över tid.

Bankens arbete med informations- och IT-säkerhet, samt hantering av känslig information, styrs också av internationell och nationell lagstiftning.

Under året har 18 incidenter (11) som gäller kundintegritet eller bristande hantering av kunddata rapporterats. Ingen av dessa har kommit via myndigheter. Totalt 16 var klagomål från kunder och bedömdes av informationssäkerhetschefen som underbyggda och två identifierades internt. 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. Handelsbanken är sedan flera år ackrediterad medlem av Trusted Introducer (europeiskt nätverk för IT-säkerhet) och FIRST (Forum of Incident Response and Security Teams). Handelsbanken deltar även i FIDIFinans 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: Banken i samhället

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 och på sidan 46.

Lägre kreditförluster

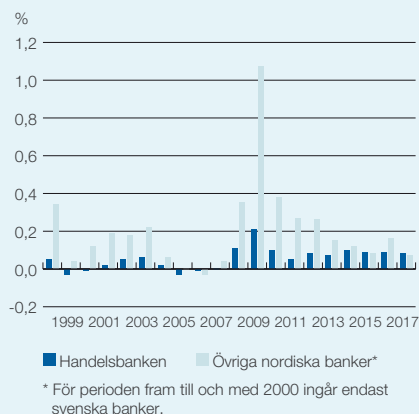
Handelsbanken har låg risktolerans. Detta innebär att krediternas kvalitet aldrig får åsidosättas för att nå högre volym eller högre marginal.

Utfall

Kreditförlusterna uppgick till -1 683 miljoner kronor (-1 724). I relation till utlåningen uppgick kreditförlusterna till 0,08 procent (0,09). Under den senaste tioårsperioden, det vill säga sedan 2008, har bankens genomsnittliga kreditförlustnivå uppgått till 0,10 procent. Det ska jämföras med genomsnittet för övriga stora nordiska banker som under samma period uppgick till 0,27 procent.

Handelsbankenkoncernen	2017	2016
Resultat före kreditförluster, mkr	22 694	22 325
Kreditförluster, netto, mkr	-1 683	-1 724
Rörelseresultat, mkr	21 025	20 633
Räntabilitet på eget kapital för total verksamhet	12,3%	13,1%
Kreditförlustnivå	0,08%	0,09%

Kreditförluster i procent av utlåning



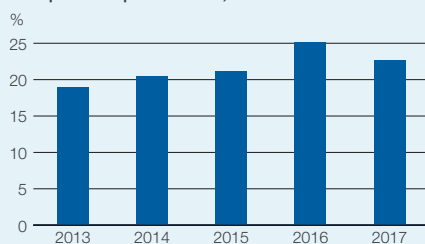
Kapital

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 uppgick till 22,7 procent (25,1). Banken bedömer samtidigt att Finansinspektionens kärnprimärkapitalkrav vid årsskiftet uppgick till 20,2 procent. Bankens kapitalisering låg därmed inom målintervallet.

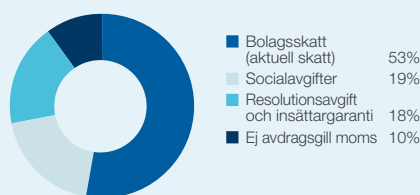
Kärnprimärkapitalrelation, CRD IV



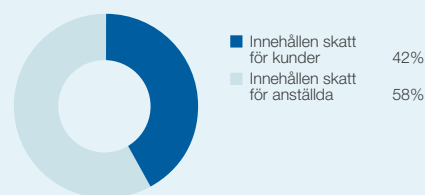
Politiskt oberoende

Handelsbanken är partipolitiskt oberoende. Banken lämnar inte ekonomiskt stöd till något politiskt parti, eller gör på något annat sätt politiska donationer.

Total skatt och statliga avgifter 2017, 10,5 mdkr



Innehållna skatter för kunder och anställda 2017, 5,4 mdkr



Geografisk information 2017

mkr	Intäkter	Rörelse- resultat	Bolagsskatt (aktuell skatt)	Social- avgifter	Avgifter till resolutions- reserven, insättar- garanti m m	Tillgångar	Antal anställda
Sverige	26 156	15 405	-4 002	-1 532	-1 465	2 318 258	7 020*
Storbritannien	5 331	1 325	-400	-192	-173	336 772	2 151
Norge	4 024	2 471	-587	-121	-191	264 918	750
Danmark	2 230	403	-93	-93	-73	134 060	653
Finland	1 994	906	-191	-18	-101	221 016	623
USA	461	207	4	-7	-	310 693	67
Nederländerna	740	216	-65	-28	-19	48 373	284
Luxemburg	195	51	-18	-8	-1	33 125	57
Tyskland	87	-11	-28	-5	-	10 569	42
Kina	223	112	-13	0	-	8 789	71
Frankrike	55	3	-1	-4	-	3 704	7
Polen	44	-23	-2	-3	-	2 338	39
Singapore	111	-17	-2	0	-	10 112	36
Estland	14	-5	-	-2	-	1 444	18
Österrike	3	0	-	0	-	0	2
Lettland	4	-9	-	-1	-	466	7
Litauen	2	-9	-	-1	-	128	5
Elimineringar	-	-	-	-	-	-937 783	-
Koncernen	41 674	21 025	-5 398	-2 015	-2 023	2 766 977	11 832

* Inkluderar tio 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	2017	2016	2015	2014	2013
DIREKT TILLSKAPAT EKONOMISKT VÄRDE					
Kunderna					
Intäkter efter avdrag för kreditförluster och före avgifter för resolutionsreserven, insättargaranti m m	38,0	37,7	39,8	37,7	36,2
Fördelingsvärde skapat genom att betjäna kunder	38,0	37,7	39,8	37,7	36,2
FÖRDELAT EKONOMISKT VÄRDE					
Medarbetarna					
Löner	8,4	8,1	8,0	7,6	7,1
Avsättning till vinstandelsstiftelse (inkl socialavgifter)	0,8	-	0,9	0,8	1,1
Socialavgifter och andra personalkostnader	3,3	4,4	3,7	3,4	3,2
Kostnad för medarbetarna	12,5	12,5	12,6	11,8	11,4
Samhället					
Leverantörer*	6,5	5,9	5,7	5,6	5,7
Bolagsskatt (aktuell skatt)	5,4	5,2	4,9	4,5	4,9
Uppskjuten skatt	-0,5	-0,8	-0,6	-0,4	-1,0
Avgifter för resolutionsreserven, insättargaranti m m	2,0	1,3	1,1	1,2	1,1
Erhållet statligt bankstöd	-	-	-	-	-
Deltagande i statliga garantiprogram	-	-	-	-	-
Till samhället	13,4	11,6	11,1	10,9	10,7
Ägarna					
Utdelning (avser utbetalningsår)	9,7	11,4	11,1	10,5	6,8
Nyemission	-	-	-	-	-
Transaktioner med aktieägarna	9,7	11,4	11,1	10,5	6,8
Återinvesterat ekonomiskt värde ("kvar i banken")	2,4	2,2	5,0	4,5	7,3

* Avser Övriga administrativa kostnader samt avskrivningar.

Tabellen över skapat och levererat direkt ekonomiskt värde visar hur de intäkter Handelsbankens verksamhet genererar 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 fördelingsvärde 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.

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 Guidelines, vilket innebär att koncernens resultat beskattas där värde skapas. Banken upprättar även en land-för-land-rapport som visar koncernens resultat och skatt i de länder där verksamhet bedrivs.

NUTIDA SLAVERI OCH MÄNNISKOHANDEL

Handelsbanken accepterar inte någon form av barnarbete, slavarbete eller människohandel och ska arbeta för att förhindra förekomsten av sådant i koncernens leverantörskedja och i andra företag med vilka Handelsbanken har

affärsrelationer. 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 leverantörskedjor eller i deras egna verksamheter.

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.

Mer information och uttalandet om Modern Slavery Act 2015 finns på handelsbanken.co.uk.

DIREKT MILJÖPÅVERKAN

I 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

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

- integrera miljömässig hållbarhet i hela affärsverksamheten
- 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.

MILJÖDATA

Generell information	Enhet	2017	2016	2015	2014	Basår 2013*
Antal rapporterade kontor		806	809	827	815	791
Totalt inrapporterad kontorsyta	m ²	450 532	456 838	455 176	459 422	458 071
Antal anställda som täcks av miljödata ¹	st	11 471	11 373	11 407	11 271	11 070
Andel av totalt antal anställda	%	97	97	97	96	96
Utsläpp växthusgaser (CO ₂ e)	Enhet	2017	2016	2015	2014	Basår 2013*
Utsläpp Scope 1 ²	ton	86	51	28	28	47
Utsläpp Scope 2 ³	ton	5 654	6 328	8 527	10 264	12 306
<i>Utsläpp Scope 2 utan ursprungsmärkt el</i>	ton	10 024	10 199	10 438	11 415	12 908
Utsläpp Scope 3 ⁴	ton	4 227	3 965	4 048	4 557	4 787
Totala utsläpp	ton	9 967	10 344	12 603	14 848	17 141
Totala utsläpp per anställd	ton/anställd	0,87	0,91	1,10	1,32	1,55
Utsläpp växthusgaser per källa (CO ₂ e)	Enhet	2017	2016	2015	2014	Basår 2013*
Utsläpp från energianvändning (i byggnader)	ton	5 731	6 371	8 548	10 285	12 349
Utsläpp från tjänsteresor	ton	3 832	3 362	3 243	3 464	3 555
Utsläpp från övriga källor	ton	404	610	812	1 100	1 237
Utsläpp per land (CO ₂ e)	Enhet	2017	2016	2015	2014	Basår 2013*
Sverige	ton	4 542	4 455	4 632	5 542	7 337
Storbritannien	ton	3 003	3 622	5 686	5 641	4 923
Danmark	ton	620	609	680	934	1 924
Finland	ton	698	689	689	1 381	1 716
Norge ⁵	ton	482	421	430	889	848
Nederländerna	ton	622	547	486	461	394
Energiförbrukning	Enhet	2017	2016	2015	2014	Basår 2013*
Total energiförbrukning (i byggnader)	MWh	101 355	105 854	107 273	111 670	120 913
Elförbrukning	MWh	45 308	48 048	49 716	52 404	55 694
Förändring i elförbrukning från föregående år	%	-5,7	-3,4	-5,1	-5,9	1,9
Andel förnybar el ⁶	%	99	96	87	72	73
Total elförbrukning per anställd	MWh/anställd	3,9	4,2	4,4	4,6	5,0
Värme- och kylanvändning	MWh	56 047	57 806	57 557	59 266	65 220
Tjänsteresor	Enhet	2017	2016	2015	2014	Basår 2013*
Totalt tjänsteresor	km	31 909 038	27 719 588	28 319 984	29 207 595	29 697 980
Tjänsteresor per anställd	km/anställd	2 782	2 437	2 483	2 591	2 683
Resor med flyg	km	21 531 214	18 034 955	17 481 188	17 797 767	18 584 368
Resor med bil	km	7 558 391	7 080 995	7 163 074	7 452 892	7 203 086
Resor med tåg	km	2 819 433	2 603 638	3 675 722	3 956 936	3 910 526
Resurseffektivitet	Enhet	2017	2016	2015	2014	Basår 2013*
Pappersförbrukning	ton	1 159	1 214	1 465	1 447	1 605
Pappersförbrukning per anställd	ton/anställd	0,10	0,11	0,13	0,13	0,15

¹ Antal anställda enligt den definition som redovisas i årsredovisningen.

² Scope 1 – Direkta utsläpp från stationär förbränning av diesel, stadsgas och Eo1.

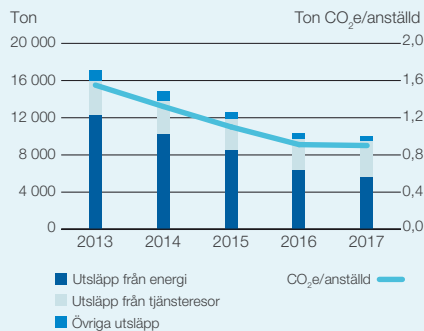
³ Scope 2 – Indirekt utsläpp från inköpt el, värme och kyla.

⁴ Scope 3 – Övriga indirekta utsläpp från tjänsteresor, transporter och pappersförbrukning.

⁵ Beräkningen av utsläpp från värme har uppdaterats för att bättre spegla faktiska förhållanden.

⁶ Avser el från vind- och vattenkraft.

* 2013 var det år då banken fick sin nuvarande form med sex hemmamarknader och är det år mot vilket Handelsbanken jämför sina utsläpp över tid.

Totala CO₂e-utsläpp

Energi och koldioxid

Bankens direkta miljöpåverkan kommer framförallt från energiförbrukning, tjänsteresor och transporter samt resursanvändning som till exempel pappersförbrukning. Vi mäter vår väsentliga miljöpåverkan på våra sex hemmamarknader. Dessa marknader representerar 97 procent av bankens totala antal anställda.

Vi arbetar med att minimera de koldioxidutsläpp som verksamheten genererar. De totala koldioxidutsläppen från Handelsbankens verksamhet uppgick till 9 967 ton för 2017, vilket är en minskning med 4 procent från föregående år och som främst beror på att banken ökat andelen förnybar el. Sedan 2013 har banken minskat sina koldioxidutsläpp med 42 procent.

Bankens elförbrukning har minskat med 6 procent under 2017 jämfört med 2016. Andelen förnybar el för den nordiska verksamheten är 100 procent och för alla hemmamarknader är den 99 procent.

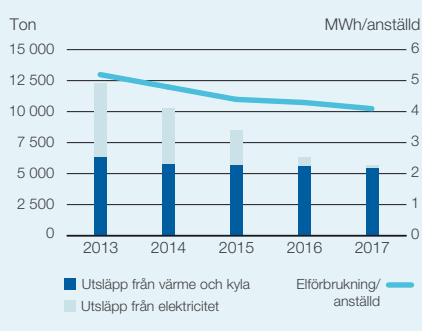
Mer effektiv utrustning och resursanvändning

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

- Miljöchecklista för kontor och centrala avdelningar, som består av konkreta åtgärder för att minska sin miljöpåverkan genom till exempel val av färdmedel och byte till energieffektiv belysning.
- Samtliga anställda i koncernen har genomgått en utbildning i hållbarhet där miljö och klimat är väsentliga frågor.
- Antalet videokonferenser som kan ersätta tjänsteresor har under 2017 ökat med 84 procent jämfört med 2016.
- Genom förbättrade processer i bankens interntjänst och i övriga digitala tjänster har antalet utskick till kunder i Sverige minskat med 12 procent. Arbetet med att ytterligare minska antalet utskick kommer att fortsätta under 2018.

Åtgärder för att minska bankens påverkan på miljön

För att minska bankens påverkan på miljön planeras ytterligare fortsatt arbete med följande initiativ de närmaste åren:

CO₂e-utsläpp från energiförbrukning

- 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.
- Ytterligare utveckla digitala tjänster i koncernen för kunder via dator, telefon 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 arbetar kontinuerligt med att minimera de utsläpp som verksamheten genererar. I praktiken är det för närvarande inte möjligt att minska bankens utsläpp till noll, därför klimatkompenserar banken för de redovisade koldioxidutsläpp som verksamheten genererar. Banken klimatkompenserar genom så kallade CDM-projekt (Clean Development Mechanism), som är FN-registrerade projekt med verifierad klimatnytta. Projektet är certifierade enligt Gold Standard, en certifiering som fler än 80 NGO:s står bakom och som säkerställer att projekten bidrar till långsiktig hållbar utveckling.

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. Redovisningen av utsläpp för Scope 3 baseras på underlag från extern part, som till exempel resebyrå avseende utsläpp kopplat till flygresor. För mer detaljerad information om utsläppsberäkningar se bankens CDP-rapportering.

Fakta: Bankens indirekta påverkan

Handelsbanken ska agera ansvarsfullt och långsiktigt. Genom ansvarsfull kreditgivning och ansvarsfulla investeringar har vi möjlighet att bidra till en större respekt för mänskliga rättigheter, arbetsvillkor och miljöhänsyn.

AFFÄRSRELATIONER

Riktlinjer avseende 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 avseende affärsrelationer med företag verksam inom fossila bränslen

Handelsbanken har riktlinjer för affärsrelationer med företag verksam inom utvinning av fossila bränslen och energiproduktion baserad 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 verksam inom brytning av kol, och som inte aktivt arbetar för en omställning till förnybara energikällor.

Riktlinjer avseende affärsrelationer inom skogs- och lantbruk

Handelsbanken har riktlinjer för hur banken ska förhålla sig till affärsrelationer inom skogs- och lantbruk. Där framgår vilka aspekter som vi ska ta hänsyn till i vår kreditgivning, till exempel att vi förväntar oss att kunder, leverantörer och samarbetspartners respekterar arbetstagares rättigheter, minimerar negativ miljöpåverkan, bevarar den biologiska mångfalden, förebygger skogsskövling och bevarar skyddsvärd skog.

INVESTERINGSPROCESSEN

Handelsbanken arbetar för en finansiell, social och miljömässig hållbar utveckling i de företag som banken investerar i. Vi gör det utifrån bankens policyer samt utifrån gemensamma normer som uttrycks i internationella konventioner och riktlinjer.

Så arbetar vi som ansvarsfull investerare

Tillsammans med finansiella kriterier integreras miljö, sociala frågor och bolagsstyrningskriterier (ESG) för att få bättre beslutsunderlag i investeringsprocessen. Följande tre steg är gemensamma utgångspunkter i arbetet.

**Väljer in****Aktiv aktie- och ränteförvaltning – välja in företag**

I aktiv förvaltning är analysen avgörande. Den går ut på att identifiera och investera i företag med rätt hållbarhetsperspektiv. Hållbarhetsanalysen bidrar till att identifiera risker i företagens affärsmodeller och till att hitta de företag som ligger i framkant vad gäller omställning till en hållbar verksamhet.

Indexförvaltning – välja index

Indexförvaltning är en regelbaserad förvaltningsform och här sker ingen bolagsanalys. Det handlar istället om att fondbolaget väljer att deras fonder följer rätt index vars metod och sammansättning speglar fondbolagets värderingar avseende hållbarhet. En viktig del av hållbarhetsarbetet är att långsiktigt sträva efter att fler hållbarhetsanpassade index skapas och följs utifrån hållbarhetskriterier. Under året har det arbetet varit ett omfattande fokusområde och indexförvaltningen har förstärkt våra indexfonders hållbarhetsprofil genom att byta ut de index Handelsbankens globala indexfonder följer. Det medför att samtliga globala indexfonder nu följer index som tar hänsyn till hållbarhetsfaktorer.

Fondportföljer – välja in fond

I våra fondportföljer investerar inte fondförvaltare direkt i enskilda företag, investeringen sker istället i andra fonder. Dessa fondinvesteringar kan vara både Handelsbankens egna men även fonder från externa fondbolag. Fondinvesteringar väljs ut och följs upp i en urvalsprocess som inkluderar hållbarhetskriterier på såväl fond- som fondbolagsnivå. Här ställs krav på ett systematiskt hållbarhetsarbete och hänsyn till internationella normer och konventioner samt uppföljning av eventuella innehav som kan anses avvika från Handelsbankens policy, till exempel vapen som är förbjudna enligt internationell rätt.

Handelsbanken Liv – välja in fond

Handelsbanken Liv strävar efter att välja in fonder som integrerar hållbarhet i investeringsprocessen och som arbetar för att bidra till en hållbar utveckling. 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 aktuellt fondbolag

ha policyer eller principer för ett systematiskt hållbarhetsarbete samt regelbundet genomföra screening av sina fonder för att ingå i vårt utbud.

**Väljer bort****Företag som våra fonder väljer bort**

Det finns företag som inte agerar i linje med de värderingar som vi i Handelsbanken står för. Det gäller till exempel företag som är involverade i kärnvapen eller vapen som är förbjudna enligt internationell rätt. Alla bolag i våra fonder analyseras regelbundet i syfte att identifiera de bolag som inte uppfyller internationella normer och konventioner gällande bland annat miljö, mänskliga rättigheter och korruption. Därefter beslutas lämpligt tillvägagångssätt för respektive fond att hantera de identifierade bolagen. Uteslutning är en sista utväg för bolag som systematiskt kränker internationella normer och konventioner och där vi inte ser någon bättring. Som en del i vårt klimatarbete investerar våra fonder inte heller i företag vars omsättning till mer än fem procent kommer från kolutvinning eller företag vars omsättning till mer än 30 procent kommer från kolraftsgenerering. Exempel på bolag vi utesluter finns publicerad på handelsbanken.se/ansvarsfullainvesteringar.

Fonder som Handelsbanken Liv väljer bort

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

**Påverkar****Dialog och påverkan**

Dialog är en viktig metod för att bidra till en hållbar utveckling. Det gäller både proaktiva dialoger i syfte att påverka företagen att förbättra sitt hållbarhetsarbete, och dialoger med företag där vi bedömer att de inte lever upp till de internationella normer och konventioner som Handelsbanken Kapitalförvaltning värnar om. Påverkansarbete utför vi dels själva genom direktkontakt med företag men även till stor del i samarbete

med andra kapitalägare samt genom gemensamma branschinitiativ. Under 2017 har vi fört dialog kring särskilda hållbarhetsfrågor med 251 bolag. Dialogen har bland annat gällt korruption, miljöförstöring och arbetsrättsliga frågor. En lista över dessa företag finns publicerad på handelsbanken.se/hallbarhet.

Under året har vi även initierat 23 riktade dialoger i syfte att proaktivt påverka hur bolag arbetar med hållbarhet. I den löpande kontakten med bolagsledning och analytiker får vi dessutom information om hur bolagen arbetar med hållbarhet. Under 2017 träffade våra förvaltare närmare 1 500 företag, för att nära följa hur de utvecklas och hur deras tillvägagångssätt och affärsmöjligheter ser ut.

Påverkan via aktiv 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. I de företag där våra fonder hör till de större ägarna, deltar vi gärna i valberedningsarbetet för att påverka styrelsernas sammansättning. Inför årsstämmorna 2017 deltog kapitalförvaltningen i 33 valberedningar och inför 2018 års stämmor kommer vi att delta i alla valberedningar där vi kvalificerar. I valberedningsarbetet läggs särskild vikt vid jämställdhet och mångfald genom att bland annat arbeta för en jämnare könsfördelning i svenska bolagsstyrelser. Andelen kvinnor i de svenska börsbolagens styrelser har ökat de senaste åren men det är långt kvar till en jämn könsfördelning, särskilt i små och medelstora företag. I styrelserna för de små och medelstora bolag där vi varit med i valberedningen uppgick andelen kvinnor till i snitt 38 procent, vilket är högre än snittet i det segmentet. Handelsbanken Kapitalförvaltning har under 2017 röstat på 267 årsstämmor, varav 112 i svenska bolag. Vi har också röstat för flera aktieägarmotioner i hållbarhetsfrågor.

Ägarstyrning	2017	2016
Valberedningar*	33	30
Bolagsstämmor*	267	153
varav svenska bolag	112	82
varav i utländska bolag	155	71

* Antal tillfällen.

Som ägare arbetar kapitalförvaltningen även för ökad transparens, bättre klimatredovisning samt att de företag vi investerar i ska bedriva sin verksamhet på ett mer klimatvänligt sätt. Det görs inom ramen för gemensamma branschinitiativ som CDP och PRI men också genom att stödja aktieägarmotioner kring dessa frågor på företagets bolagsstämmor.

Påverka fondleverantörer

Handelsbanken Liv arbetar för att påverka fondleverantörer att verka för en hållbar utveckling. Genom att analysera och jämföra fondbolagens arbetssätt kan livbolaget uppmuntra

Kapitalförvaltning

För att tydliggöra Handelsbankens utbud av aktiva respektive indexbaserade fonder, bedrivs den svenska fondverksamheten i två separata bolag. Aktiva fonder tillhandahålls av Handelsbanken Fonder AB medan index- och börshandlade fonder tillhandahålls av Xact Kapitalförvaltning AB. Handelsbanken tillhandahåller även fonder förvaltade av fondbolag i Luxemburg (SICAV). Samtliga fondbolag är dotterbolag till Svenska Handelsbanken AB (publ).

Handelsbanken Liv

Handelsbanken erbjuder pensionslösningar och andra trygghetslösningar för privat- och företagskunder via dotterbolaget Handelsbanken Liv. Huvuddelen av kundernas pensionskapital förvaltas av Handelsbanken Kapitalförvaltning som därmed var den största leverantören av Handelsbanken Livs traditionella förvaltning och fondförvaltning under året.

fondleverantörer att utveckla sitt hållbarhetsarbete. Det görs löpande uppföljning av samtliga fonder i utbudet för att bland annat identifiera innehav i företag som systematiskt bryter mot internationella normer för miljö, mänskliga rättigheter, arbetsrätt, antikorrupktion och kontroversiella vapen. Om utvärderingen av en fond ger en 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. Om dialogen med förvaltaren inte leder till en förändring, kan det få till följd att fonden inte längre inkluderas i utbudet. Under året har tillämpningen tydliggjorts i styrdokument vad gäller förvaltningsstilar och tillgångslag.

EKVATORPRINCIPERNA

Sedan mitten av 2016 tillämpar och 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 projekterelaterade 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 finansören bör vidta för att kunna gå vidare med beslut om finansiering i projektet. Exempel på åtgärder kan vara systematisk intressentdialog, en rapport över projektets påverkan och planerade aktiviteter eller åtgärder för att motverka negativ miljömässig eller social påverkan, att etablera en klagomålsmekanism eller att ta in oberoende granskningar. Handelsbanken har inte genomfört några projektfinansieringsåtaganden enligt Ekvatorprinciperna sedan anslutningen.

TCFD

Effekterna av den globala uppvärmningen kommer att påverka världsekonomin i allt större utsträckning och få konsekvenser för företag i en rad sektorer, även finanssektorn. Av den anledningen har den internationella arbetsgruppen Task Force on Climate-Related Financial Disclosure (TCFD) bildats.

Arbetsgruppen har tagit fram rekommendationer i syfte att åtgärda bristen på information kring företags arbete och hantering av klimatförändringen. En central del som omfattar finanssektorn är utökad rapportering om exponering mot tillgångar kopplade till klimatrelaterade risker.

Handelsbanken har under året påbörjat ett arbete med att implementera TCFD:s rekommendationer. Tillsammans med 2^o Investing Initiative, en NGO som är specialiserad på att analysera finansiella klimatrisker, har vi genomfört en första analys av klimatrelaterade omställningsrisker i Handelsbankens kapitalförvaltning* och kreditportfölj. Resultatet indikerar att Handelsbanken är i linje med 2-gradersmålet.

* Handelsbanken Fonder AB, Xact Kapitalförvaltning AB samt Handelsbanken Funds SICAV.

Fakta: Banken som arbetsgivare

För en decentraliserad verksamhet med fokus på kunden är det avgörande att varje medarbetare arbetar efter tydliga gemensamma mål och värderingar.

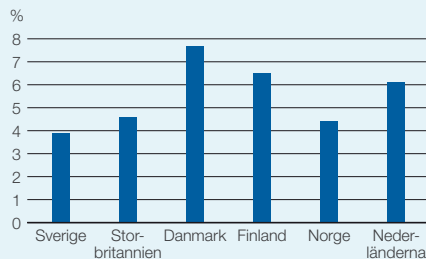
PERSONALOMSÄTTNING

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.

Andelen chefer i respektive hemmamarknads ledningsgrupp som rekryterats från det egna landet, uppgick till 86 procent (89) vid årsskiftet.

Den externa personalomsättningen för de sex hemmamarknaderna var låg och uppgick till 4,5 procent (3,9) och 3,9 procent (3,1) för Sverige. För koncernen uppgick den till 4,7 procent (4,0).

Personalomsättning 2017*



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

Handelsbanken främjar en långsiktig anställning genom att erbjuda kompetensutveckling för varje medarbetare och möjlighet att utvecklas i olika roller. Om anställningen upphör av andra skäl än pension, kan banken erbjuda till exempel outplacement med hjälp av externa samarbetspartners.

JÄMSTÄLLDHET

I hela koncernen var 40 procent (40) av cheferna kvinnor, och motsvarande siffra för det totala antalet medarbetare i koncernen var 49 procent (50). I Sverige var 47 procent (48) av bankens chefer kvinnor vid årsskiftet, och motsvarande siffra för det totala antalet medarbetare i Sverige var 52 procent (53).

Under 2016 anslöt sig banken i Storbritannien till Women in Finance Charter som är ett initiativ från HM Treasury (Storbritanniens finansministerium) och innebär ett åtagande att arbeta för en jämnare könsfördelning i den finansiella sektorn. Handelsbanken Storbritannien har som målsättning att uppnå 30 procent kvinnor som chefer år 2021 och 40 procent 2026. Andelen chefer som är kvinnor i Storbritannien har ökat från 20 procent till 22 procent under 2017.

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.

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

Sjukfrånvaro per hemmamarknad 2017

%	Män	Kvinnor	Totalt
Sverige	2,0	3,9	3,0
Storbritannien	0,6	1,4	1,0
Danmark	0,8	1,2	1,0
Finland	1,3	2,3	1,8
Norge	2,0	4,2	3,0
Nederländerna*			2,8
Total sjukfrånvaro	1,6	3,3	2,5
varav långtidssjukskrivna	0,5	1,4	1,0

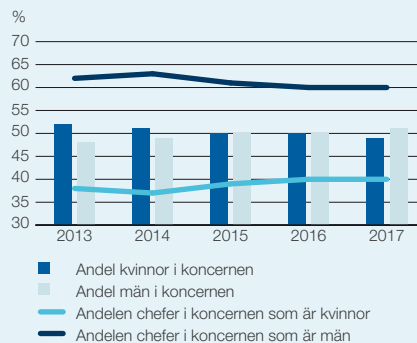
* Enligt nationell lagstiftning är det inte tillåtet att rapportera sjukfrånvaro uppdelat på kön.

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

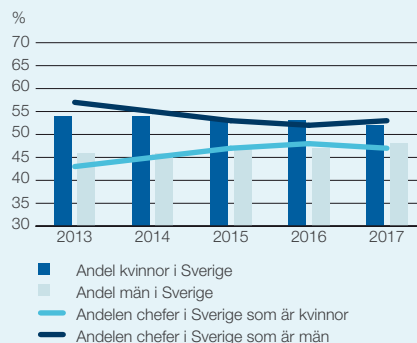
ERSÄTTNINGAR OCH FÖRMÅNER

Handelsbanken strävar efter att vara en attraktiv arbetsgivare och erbjuder marknadsmässiga anställningsvillkor för alla anställda, både tids- och tillsvidareanställda. 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.

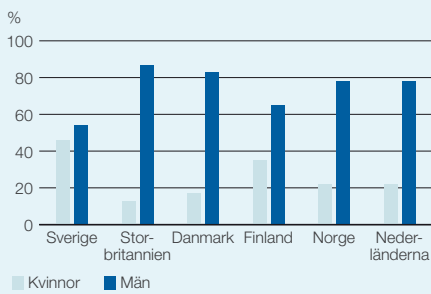
Fördelning kvinnor och män, Koncernen



Fördelning kvinnor och män, Sverige



Fördelning kvinnor och män – kontorschefer 2017



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 ersättningsystemet 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 94 procent (95).

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 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 2017 var 55 procent (64) kvinnor och 45 procent (36) 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.

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.

	2017				2016				2015			
	Nyanställda per hemmamarknad, ålder och kön		Personalomsättning* per hemmamarknad, ålder och kön		Nyanställda per hemmamarknad, ålder och kön		Personalomsättning* per hemmamarknad, ålder och kön		Nyanställda per hemmamarknad, ålder och kön		Personalomsättning* per hemmamarknad, ålder och kön	
	Antal	%**	Antal	%**	Antal	%**	Antal	%**	Antal	%**	Antal	%**
Sverige	619	8,2	295	3,9	195	2,8	215	3,1	284	4	151	2,1
Storbritannien	219	9,7	103	4,6	216	10,2	94	4,4	338	16,5	74	3,6
Danmark	54	7,9	53	7,7	38	5,6	50	7,4	55	7,6	38	5,3
Finland	79	11,9	43	6,5	31	5,2	42	7,0	30	4,4	31	4,5
Norge	41	5,3	34	4,4	22	2,9	21	2,8	15	1,9	16	2,1
Nederländerna	57	17,4	20	6,1	51	19,6	16	6,2	55	25,8	11	5,2
Totalt	1069	8,7	548	4,5	553	4,9	438	3,9	777	6,7	321	2,8
män varav												
< 30 år	215		52		90		41		156		32	
30–50 år	320		182		182		140		213		91	
> 50 år	63		63		40		50		54		46	
kvinnor varav												
< 30 år	178		49		82		38		137		27	
30–50 år	252		144		125		126		172		79	
> 50 år	41		58		34		43		45		46	

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

** Procent av antal anställda i respektive hemmamarknad.

Anställda per anställningsform	2017				2016			
	Antal	%	Män, %	Kvinnor, %	Antal	%	Män, %	Kvinnor, %
Tillsvidareanställning								
<i>Heltid</i>	10 455	82	54	46	10 175	83	54	46
<i>Deltid</i>	1 475	12	18	82	1 526	12	16	84
Tillfällig anställning	725	6	46	54	571	5	45	55
Totalt koncernen	12 655				12 272			

Medelantal anställda	2017				2016				2015			
	Antal	%	Män, %	Kvinnor, %	Antal	%	Män, %	Kvinnor, %	Antal	%	Män, %	Kvinnor, %
Sverige	7 010	60	48	52	7 046	60	47	53	7 263	62	47	53
Storbritannien	2 151	18	58	42	2 069	18	59	41	1 904	16	59	41
Danmark	653	6	51	49	673	6	51	49	690	6	52	48
Finland	623	5	42	58	613	5	41	59	614	5	42	58
Norge	750	6	54	46	753	6	54	46	766	6	55	45
Nederländerna	284	2	69	31	218	2	69	31	170	1	64	36
Övriga länder	361	3	46	54	387	3	45	55	412	4	47	53
Totalt koncernen	11 832		50,5	49,5	11 759		49,7	50,3	11 819		49,9	50,1

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

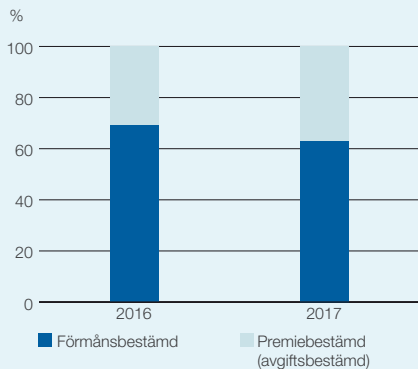
Ålders- och könsfördelning 2017



Oktogonen – bankens resultatandelssystem

En förutsättning för att uppnå bankens företagsmål om bättre lönsamhet än genomsnittet för jämförbara banker på hemmamarknaderna,

Andel anställda i Handelsbankens hemmamarknader som omfattas av ett pensionsavtal¹



¹ Pensionsavtal omfattar här både allmän (lagstadgad pension) och tjänstepensionsavtal enligt lokala lagar och regler.

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 resultatandelsystem 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 vinstandelsstiftelsen göras. Varje medarbetare får lika stor del av det avsatta beloppet, oavsett befattning, anställningsform och arbetsuppgift. Resultatsandelssystemet är långsiktigt då utbetalning till andelsägaren kan göras från 60 år. Av koncernens medarbetare omfattas nu 98 procent av Oktogonen.

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

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

FAKTLIGA 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 arbetstagarorganisationer. Samtliga medarbetare i Danmark, Finland, Luxemburg, Norge, Sverige och Tyskland – det vill säga 77 procent (78) 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, exempel-

vis 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. I Sverige regleras arbetsmiljöavtalet mellan Handelsbanken och Finansförbundet områdena fysisk och psykosocial arbetsmiljö, säkerhet, roller, ansvarsfördelning samt arbetsmiljöorganisation.

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. 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: Bankens affärskultur

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 en sammanfattning av övriga policyer inom Handelsbankenkoncernen. Dessutom finns ett urval av de riktlinjer som är antagna av Handelsbankens verkställande direktör publicerade på bankens webbplats.

REGELEFTERLEVAD OCH BETYDANDE INCIDENTER

Bankers verksamhet regleras i lag och styrs av ett omfattande regelverk av lagar och föreskrifter. Om en bank inte följer dessa, kan ansvarig tillsynsmyndighet besluta om sanktionsavgifter och i värsta fall återkalla tillståndet. Banker kan få sanktionsavgifter till följd av till exempel korruptionsincidenter, brister i gällande krav på information och märkning av produkter och tjänster samt bristande efterlevnad av lagar och regelverk inom det sociala och ekonomiska området. Under 2017 har inga betydande incidenter (under 2016: 0) skett.

POLICY FÖR ETIK

Etikpolicyen 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

%	Storbritannien					
	Sverige ²	Danmark	Finland ³	Norge ⁴	Nederländerna	
Arbetsgivarens avsättning av lön ¹	2	15	11	1,5	7/20	13,8
De anställdas avsättning av lön i genomsnitt	0	7,7	5,3	0	0	0

%	Storbritannien					
	Sverige ²	Danmark	Finland ³	Norge	Nederländerna	
Arbetsgivarens avsättning av lön ¹	2	15	11	0	13,3	
De anställdas avsättning av lön i genomsnitt	0	8,9	5,3	0	0	

¹ I Sverige, Storbritannien, Norge och Nederländerna är inte hela lönen pensionsgrundande utan det finns en övre gräns.

² I Sverige tillämpas en förmånsbestämd pensionsplan. Angiven premie avser premiebestämd kompletteringspension.

³ Avser allmän pension.

⁴ För lön motsvarande 0–7,1 norskt grundbelopp/För lön motsvarande 7,1–12 norskt grundbelopp.

	2017-12-31		2016-12-31	
	mkr	%	mkr	%
Pensionsåtagande	30 455	100	29 670	100
Öronmärkta pensionstillgångar	31 694	104	27 509	93
Handelsbanken allmänna tillgångar	-	-	2 161	7

¹ För mer ingående information, se Årsredovisning 2017 not K8.

från bankens omfattande interna kontroll. Etik-policyen utfärdas på svenska och översätts till engelska.

RIKTLINJER FÖR HANTERING AV SKATTER

Handelsbankens agerande i skattefrågor ska vara ansvarsfullt, transparent och följa gällande lagar och regler.

I Handelsbanken ska den goda etiken alltid beaktas, vilket regleras i policydokument från styrelsen.

Interna och externa transaktioner som banken genomför inom ramen för bankens egna verksamhet ska alltid ha ett affärsmässigt syfte och ska inte genomföras enbart av skatteskal. Tjänster och produkter som banken tillhandahåller ska alltid ha ett affärsmässigt syfte och banken ska inte tillhandahålla produkter eller tjänster vars huvudsakliga syfte är att erhålla skattefördelar i strid med skattereglernas syfte. Banken ska inte genom kreditgivning eller på annat sätt gentemot kunder medverka i transaktioner som utgör ett led i skatteflykt eller i transaktioner utan affärsmässigt syfte, som företas enbart för att erhålla skattefördelar i strid med skattereglernas syfte. Detta gäller även i förhållande till leverantörer och andra samarbetspartners. Vid tveksamhet ska Handelsbanken avstå från att medverka.

POLICY FÖR HÅLLBARHET

År 2016 antog Handelsbankens styrelse bland annat en policy för hållbarhet som fastställer inriktningen på bankens hållbarhetsarbete och förtydligar bankens syn på hållbarhet. Policyen gäller för hela Handelsbankenkoncernen och omfattar all verksamhet i förhållande till såväl kunder som leverantörer och andra samarbetspartners. Policyen 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 finansiell brottslighet där arbetet att motverka penningtvätt och finansiering av terrorism ingår. Funktionsansvaret för arbetet med åtgärder mot finansiell brottslighet ligger på en central avdelning som ska säkerställa att kompetens och medvetenhet finns i dessa frågor i hela koncernen. Det operativa ansvaret för arbetet med att förhindra finansiell kriminalitet ligger på varje landschef.

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 2017 bankens policy för hantering av intressekonflikter för att ytterligare tydliggöra bankens arbete på detta område, till exempel genom att policyen nu räknar upp ett antal områden där intressekonflikter kan uppstå i verksamheten. I policyen framgår bland annat hur arbetet med att identifiera och hantera intressekonflikter bedrivs. Till exempel ska det göras en årlig rapportering

av potentiella intressekonflikter, och hur de har hanterats, från de enheter där sannolikheten för intressekonflikter bedömts vara högre.

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. Alla enheter ska minst årligen utföra en självutvärdering av operativa risker och 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. Under 2017 har en ny utbildning om korruption, mutor och otillbörlig påverkan introducerats, och bankens medarbetare har under året genomfört denna utbildning. Även delar av Handelsbankens centralstyrelse och dotterbolagsstyrelser har genomfört utbildningen.

LEVERANTÖRER

Koncernens inköp kan i stora drag delas upp 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 bankens inköp i syfte att ta hänsyn till både kostnads-, kvalitets- och miljöeffekter.

Banken har en löpande dialog med leverantörer och där utgör hållbarhet en viktig faktor. Vi undersöker bland annat leverantörens förhållningssätt till kollektivavtal, arbetsmiljö, korruption och miljöpåverkan. År 2016 införde Handelsbanken en uppförandekod för större leverantörer i Sverige. 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. Banken förväntar sig bland annat att leverantörerna eliminerar och bekämpar alla former av människohandel, nutida slaveri och tvångsarbete, 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. För den svenska verksamheten har vi påbörjat ett arbete att samtliga leverantörer som utför lokalvård ska underteckna bankens uppförandekod. Samhall, som banken tecknade ramavtal med 2015, har under 2017 fått utökad antal uppdrag att utföra lokalvård inom kontorsrörelsen i Sverige.

Vi ser en positiv koppling mellan uppförandekoden, vår relation med leverantörer och dess direkta effekt på vårt hållbarhetsarbete.

Handelsbankens uppförandekod för leverantörer finns på handelsbanken.se/hallbarhet.

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 överenskomelser som banken står bakom. Detta kan ytterst innebära att Handelsbanken avstår från att lämna krediter till företag som inte tillämpar dessa principer.

Fakta: Banken som investering

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 långsiktig god värdetillväxt. Det uttrycks i en, över konjunkturcykeln, stigande vinst per 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.

SKPAT AKTIEÄGARVÄRDE

Under den senaste femårsperioden har Handelsbanken genererat ett positivt aktieägarvärde på 121 miljarder kronor. Börsvärdet har ökat med 71 miljarder kronor samtidigt som banken lämnat 50 miljarder kronor i utdelning till aktieägarna. Utdelningen för 2017 föreslås uppgå till 14,6 miljarder kronor.

Innehåll, avgränsningar och index enligt Global Reporting Initiative (GRI)

Handelsbanken redovisar sitt hållbarhetsarbete i enlighet med Global Reporting Initiatives (GRI) Standard. Hållbarhetsredovisningen uppfyller informationsbehovet för nivå "Core", vilket bekräftas av bankens externa revisorer. Handelsbanken redovisar koncernens hållbarhetsarbete årligen. Årets hållbarhetsredovisning är Handelsbankens åttonde enligt GRI och avser kalenderåret 2017. Den senaste redo-

visningen lämnades i februari 2017 och avsåg kalenderåret 2016.

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. 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.

Tabellen nedan innehåller de upplysningar som bedömts relevanta för Handelsbankens verksamhet, inklusive upplysningar från GRI:s sektorupplysningar för finansbranschen (FS).

GRI STANDARD	UPPLYSNING	SIDA HÅR ¹	SIDA ÅR ²	RESERVATION/ KOMMENTAR	KOPPLING TILL GLOBALA MÅLEN	
Organisationsprofil						
GRI 102: Allmänna upplysningar 2016	102-1	Organisationens namn	1	3		
	102-2	Verksamhet, varumärken, produkter och tjänster	Omslagets främre insida, 5–7, 20–25	Omslagets främre insida		
	102-3	Huvudkontorets lokalisering	Baksida	212		
	102-4	Länder där bolaget är verksamt	Omslagets främre insida	214–221		
	102-5	Ägarstruktur och bolagsform	55	42–43		
	102-6	Marknader där bolaget är verksamt	Omslagets främre insida	28–41		
	102-7	Bolagets storlek	48	24		
	102-8	Total personalstyrka	53	116	Mål 8	
	102-9	Bolagets leverantörskedja	45, 55	120		
	102-10	Större förändringar under redovisningsperioden	54			
	102-11	Försiktighetsprincipens tillämpning	Handelsbanken tillämpar försiktighetsprincipen i enlighet med Global Compact och svensk lagstiftning			
	102-12	Externa stadgar, principer och initiativ	Omslagets främre insida, 1, 4, 8–9, 16, 21, 22, 24–25, 32, 38–39, 44, 49, 50, 52			
102-13	Medlemskap i organisationer	38–39				
Strategi och analys						
102-14	Kommentar från vd	2–4	4–6			
Etik och integritet						
102-16	Värderingar, principer, standarder, uppförandekod och etisk policy	16, 21, 25, 32–34, 43, 54–55	55–57		Mål 16	
Styrning						
102-18	Styrningsstruktur	32–34, 43	48–50			
Intressentrelationer						
102-40	Intressentgrupper	44–45				
102-41	Procent av personalstyrkan som omfattas av kollektiva förhandlingar	54			Mål 8	
102-42	Identifiering och urval av intressenter	44				
102-43	Metoder för samarbete med intressenter	44–45				
102-44	Viktiga frågor som framkommit i dialog med intressenter och vilka initiativ som tagits	8–9, 44–45				
Identifierade väsentliga aspekter och var påverkan sker						
102-45	Enheter som ingår alternativt exkluderas	56	151			
102-46	Process för att definiera redovisningens innehåll	8, 45				
102-47	Identifierade väsentliga hållbarhetsfrågor	8–9, 45				
102-48	Förklaring till korrigeringar från tidigare rapporter	56				
102-49	Väsentliga förändringar i omfattning eller avgränsning jämfört med tidigare års redovisningar	56				
Rapportprofil						
102-50	Redovisningsperiod	56				
102-51	Senaste redovisningen	56				
102-52	Redovisningscykel	56				
102-53	Kontaktperson för rapporten	Omslagets bakre insida				
102-54	Val av rapporteringsnivå	56				
102-55	GRI innehållsindex	56–58				
102-56	Extern granskning	59				

¹ HÅR Avser Hållbarhetsredovisning 2017.

² ÅR Avser Årsredovisning 2017.

SPECIFIKA UPPLYSNINGAR

VÄSENTLIGA FRÅGOR	GRI STANDARD	UPPLYSNING	SIDA HÅR ¹	SIDA ÅR ²	RESERVATION/ KOMMENTAR	KOPPLING TILL GLOBALA MÅLEN
Ekonomi						
EKONOMISKA RESULTAT		103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	5-7, 8-9, 18-19, 20, 35-37, 43	10-11		
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Finansiell stabilitet och lönsamhet – Skapa aktieägarvärde – Banken ska inte ligga samhället till last – Löner och ersättningar – Banken som skattebetalare	GRI 201: Ekonomisk utveckling 2016	201-1 Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde	19, 46, 48			
		201-3 Omfattningen av organisationens förmånsbestämda åtaganden	54			
		201-4 Väsentligt finansiellt stöd från det allmänna	19, 35			
MARKNADSNÄRVARO		103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	5-7, 8, 44			
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Lokal närvaro	GRI 202: Marknadsnärvaro 2016	202-2 Rutiner för lokalanställning och andelen av ledande befattningshavare som anställts lokalt	52			
INDIREKT EKONOMISK PÅVERKAN		103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	5-7, 8, 14			
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Lokal närvaro	GRI 203: Indirekt ekonomisk påverkan 2016	203-1 Infrastruktursatsningar och tjänster som erbjuds	14, 17			Mål 9, 11
		203-2 Betydande indirekta ekonomiska effekter	18-19, 48			
KORRUPTION		103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	9, 32-34, 43, 54-55			
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Affärskultur – Antikorruption och mutor – Motverka brott	GRI 205: Motverkande av korruption 2016	205-1 Affärsenheter som analyserats avseende risk för korruption	34, 55			Mål 16
		205-2 Utbildning och kommunikation av organisationens policyer och rutiner avseende motverkan mot korruption	46, 55			Mål 16
		205-3 Åtgärder som vidtagits på grund av korruptionsincidenter	54			Mål 16
Miljö						
ENERGI OCH UTSLÄPP		103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	8-9			
	GRI 302: Energi 2016	302-1 Energianvändning inom organisationen	49-50			Mål 8, 13
		305-1 Direkta utsläpp av växthusgaser (Scope 1)	49			Mål 13
	GRI 305: Utsläpp 2016	305-2 Indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 2)	49			Mål 13
		305-3 Andra indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 3)	49			Mål 13
Sociala frågor						
ANSTÄLLNING		103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	5-7, 8-9, 28-31, 45, 52-54			
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Löner och ersättningar – Ansvarfull arbetsgivare	GRI 401: Anställning 2016	401-1 Nyanställda och personalomsättning, per åldersgrupp, kön och region	53			Mål 5, 8
		401-2 Förmåner som ges till heltidsanställd personal och som inte omfattar tillfälligt eller deltidanställda	53-54		Handelsbanken bedömer det inte vara relevant att rapportera hur det förhåller sig i de olika länderna, då endast 6 procent av bankens medarbetare är tillfälligt anställda	Mål 8
RELATIONER MELLAN ANSTÄLLDA OCH LEDNING		103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	5-6, 8-9, 54			
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Arbetsvillkor och fackliga rättigheter – Medarbetarengagemang	GRI 402: Relationer mellan anställda och ledning 2016	402-1 Minsta varseltid angående förändringar i verksamheten, med upplysning om huruvida detta är specificerat i kollektivavtal	54		Samtliga kollektivavtal reglerar varseltid, även om det finns skillnader mellan avtal och marknader	Mål 8
ARBETSMILJÖ, HÄLSA OCH SÄKERHET		103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	5-6, 8-9, 30, 52-54			
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Arbetsmiljö och hälsa	GRI 403: Arbetsmiljö, hälsa och säkerhet 2016	403-1 Andel av personalstyrkan (i procent) som är representerad i partsgemensamma (arbetsgivare – arbetstagare) arbetsmiljö- och säkerhetskommittéer	30			
		403-4 Arbetsmiljöområden (hälsa och säkerhet) som täcks i formella överenskommelser med fackföreningarna	30, 54			Mål 8
KOMPETENSUTVECKLING OCH UTBILDNING		103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	8-9, 28-29, 31			
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Ansvarfull arbetsgivare – Ledarskap och utveckling – Medarbetarengagemang	GRI 404: Kompetensutveckling och utbildning 2016	404-2 Program för vidareutbildning av anställda samt vid anställningens upphörande	28, 52			Mål 8
		404-3 Andel av anställda (i procent) som får regelbunden utvärdering och uppföljning av sin prestation och karriärutveckling	28			Mål 8

¹ HÅR Avser Hållbarhetsredovisning 2017.² ÅR Avser Årsredovisning 2017.

VÄSENTLIGA FRÅGOR	GRI STANDARD	UPPLYSNING	SIDA HÅR ¹	SIDA ÅR ²	RESERVATION/ KOMMENTAR	KOPPLING TILL GLOBALA MÅLEN
JÄMSTÄLLDHET OCH MÅNGFALD		103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	8–9, 14, 15, 29–31, 43			
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Jämställdhet och mångfald	GRI 405: Jämställdhet och mångfald 2016	405-1 Mångfald i styrelse, ledning och bland anställda	43, 46, 52–53	60–63	Handelsbanken redovisar i dag fördelning om kön, ålder och nationalitet.	Mål 5, 8
ICKE-DISKRIMINERING		103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	8–9, 16, 29–31			
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Nöjda kunder – Jämställdhet och mångfald	GRI 406: Icke-diskriminering 2016	406-1 Antal fall av diskriminering samt vidtagna åtgärder	30		Under året har ett ärende (2016: 0) rapporterats till nationell diskrimineringsombudsman som avsåg ett externt rekryteringsärende. DO har valt att inte ta frågan vidare.	Mål 5, 8, 16
INVESTERING		103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	5–7, 8-9, 20–25, 50–51			
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Ansvarfulla krediter	GRI 412: Bedömning av mänskliga rättigheter 2016	412-3 Betydande investeringsbeslut som inkluderar krav gällande mänskliga rättigheter, eller som har genomgått en granskning av hur mänskliga rättigheter hanteras	16, 22, 24, 46			
LOKALSAMHÄLLE		103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	5–7, 8–9, 13–15, 17			
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Hög tillgänglighet – Lokal närvaro	GRI 413: Lokalsamhälle 2016	413-1 Verksamheter med program för lokalt engagemang, konsekvensbedömningar och utveckling	13–15, 17, 46			
MÄRKNING AV PRODUKTER OCH TJÄNSTER		103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	8–9, 13, 20, 21, 25, 33			
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Nöjda kunder – Ansvarfull försäljning och rådgivning	GRI 417: Marknadsföring och märkning 2016	417-1 Krav på information och märkning av produkter och tjänster	47			
		417-2 Antal fall av bristande regelefterlevnad gällande krav på information och märkning av produkter och tjänster	54			Mål 16
KUNDERNAS INTEGRITET		103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	8–9, 13, 33–34, 43, 47			
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Integritet och sekretess	GRI 418: Kundernas integritet 2016	418-1 Underbyggda klagomål gällande överträdelse mot kundintegriteten och förlust av kunddata	47			Mål 16
EFTERLEVNAD		103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	8–9, 12–13, 33–34, 43, 47			
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Motverka brott – Ansvarfull försäljning och rådgivning	GRI 419: Socioekonomisk efterlevnad 2016	419-1 Bristande regelefterlevnad av lagar och regelverk inom det sociala och ekonomiska området	54			Mål 16
Finansbranschens sektorupplysningar (FS)						
UPPFÖLJNING KREDITER OCH INVESTERINGAR (FS)	GRI 103: Styrning 2016	103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	8–9, 20–25, 50–52, 55			
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Ansvarfulla krediter – Ansvarfulla investeringar						
PRODUKTPORTFÖLJ	GRI 103: Styrning 2016	103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	8–9, 20–25, 50–52, 55			
<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	1, 21, 23, 46		Avser Criteriafonder och Gröna obligationer.	
AKTIVT ÄGANDE	GRI 103: Styrning 2016	103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	8–9, 22–25			
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Ansvarfulla investeringar		FS10 Andel bolag i portföljen som har kontaktats angående miljö- och/eller sociala frågor	22, 51			
		FS11 Andel av förvaltad kapital som omfattas av miljömässig eller social screening	1, 22–23		100 procent av innehaven i aktier och företagsobligationer (412 miljarder kronor) omfattas av miljömässig och social screening.	
LOKALSAMHÄLLE	GRI 103: Styrning 2016	103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	5–7, 8–9, 13–14, 17			
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Hög tillgänglighet – Lokal närvaro		FS13 Närvaro och tillgänglighet i glesbefolkade eller ekonomiskt utsatta områden	13–14, 46			
		FS14 Initiativ att förbättra tillgänglighet till finansiella tjänster för missgynnade grupper i samhället	14, 17			

¹ HÅR Avser Hållbarhetsredovisning 2017.² ÅR Avser Årsredovisning 2017.

Revisors rapport över översiktlig granskning av Svenska Handelsbanken AB (publ)s hållbarhetsredovisning samt yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

Till Svenska Handelsbanken AB (publ), org. nr 502007-7862

INLEDNING

Vi har fått i uppdrag av styrelsen i Svenska Handelsbanken AB (publ) att översiktligt granska Handelsbankens hållbarhetsredovisning för år 2017. Hållbarhetsredovisningen som utgör den lagstadgade hållbarhetsrapporten för år 2017 definieras på sidan 1 i detta dokument.

STYRELSENS OCH FÖRETAGSLEDNINGENS ANSVAR FÖR HÅLLBARHETSREDOVISNINGEN OCH DEN LAGSTADGADE HÅLLBARHETSRAPPORTEN

Det är styrelsen och företagsledningen som har ansvaret för att upprätta hållbarhetsredovisningen inklusive den lagstadgade hållbarhetsrapporten i enlighet med tillämpliga kriterier respektive årsredovisningslagen. Hållbarhetsrapporten är integrerad med hållbarhetsredovisningen som är utformad för att uppfylla årsredovisningslagens krav. Kriterierna framgår på sidan 56 i hållbarhetsredovisningen, och utgörs av de delar av ramverket för hållbarhetsredovisning utgivet av GRI (Global Reporting Initiative) 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 felaktigheter, 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 och lämna ett yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten.

Vi har utfört vår översiktliga granskning i enlighet med ISAE 3000 Andra bestyrkandeuppdrag än revisioner och översiktliga granskningar av historisk finansiell information. 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. Vi har utfört vår granskning avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten i enlighet med FARs rekommendation RevR 12 Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten. En översiktlig granskning och en granskning enligt RevR 12 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 revisions sed 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. Vi är oberoende i förhållande till Svenska Handelsbanken AB (publ) enligt god revisors sed i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

De granskningsåtgärder som vidtas vid en översiktlig granskning och granskning enligt RevR 12 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 och granskning enligt RevR 12 har därför inte den säkerhet som en uttalad slutsats grundad på en revision har.

Vår granskning av hållbarhetsredovisningen 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 våra uttalanden nedan.

UTTALANDEN

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 ovan av styrelsen och företagsledningen angivna kriterierna.

En lagstadgad hållbarhetsrapport har upprättats.

Stockholm den 16 februari 2018

Ernst & Young AB

Jesper Nilsson
Auktoriserad revisor

Marianne Förander
Specialistmedlem i FAR

Definitioner och förklaringar

AGENDA 2030

Den konkreta handlingsplan med 17 globala mål för hållbar utveckling som ska nås år 2030 och som antogs av världens ledare i FN:s general-församling i september 2015.

CDP (TIDIGARE CARBON DISCLOSURE PROJECT)

En oberoende, icke-vinstdrivande organisation som hanterar världens största databas av första-handsinformation om företagens miljöarbete.

CBI (CLIMATE BONDS INITIATIVE)

Internationell ideell organisation som samlar information om gröna obligationer och försöker guida marknaden.

CRD IV

EU:s kreditinstitutsdirektiv: direktiv (EU) nr 2013/36/EU om behörighet att utöva verksamhet i kreditinstitut och om tillsyn av kreditinstitut och värdepappersföretag.

EKVATORPRINCIPERNA

Ett ramverk för riskhantering som antagits av internationella finansinstitut för att fastställa, bedöma och hantera miljörisker och sociala risker i projekt.

EMITTENT

Institution som ger ut ett värdepapper, till exempel en bank som ger ut en obligation.

ESG

Environmental, Social and Governance omfattar kriterier som gäller miljöansvar, socialt ansvar och ägarstyrning.

GDPR (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION)

Den nya dataskyddsförordningen som ersätter personuppgiftlagen (PuL) den 25 maj 2018.

GRI (GLOBAL REPORTING INITIATIVE)

GRI är en internationell standard för hållbarhets-redovisning.

GHG-PROTOKOLLET (GREENHOUSE GAS PROTOCOL)

Den mest använda standarden för att beräkna och redovisa företagets växthusgasutsläpp.

GRÖN FINANSIERING

Miljöfinansiering i syfte att bidra till ett mer hållbart samhälle, exempelvis genom gröna lån och gröna obligationer.

GRÖNA LÅN

Lån för att genomföra miljöförbättrande åtgärder.

GRÖNA OBLIGATIONER

Består av räntebärande värdepapper där de upplånade pengarna används till miljö- och klimatrelaterade projekt.

KOLDIOXIDAVTRYCK

Koldioxidavtryck är en beräkning av de totala utsläppen av växthusgaser (GHG) som orsakats av en organisation, händelse eller produkt.

KREDITRISK

Risken för att en gäldenär inte kan återbetala en kredit. För att långivare ska förhindra att detta sker krävs en kreditprövning som sammanställer hur mycket gäldenären ska få låna.

KÄRNPRIMÄRKAPITAL

Kärnprimärkapital är en delkomponent av kapitalbasen och består i huvudsak av eget kapital. Avdrag görs för bland annat upparbetad utdelning, goodwill och andra immateriella tillgångar samt skillnaden mellan förväntad förlust och gjorda reserveringar för sannolika kreditförluster.

KÄRNPRIMÄRKAPITALRELATION

Kärnprimärkapital i relation till totalt riskavvägt exponeringsbelopp.

MODERN SLAVERY ACT 2015

Storbritanniens lag mot nutida slaveri kräver att vissa organisationer varje år uttalar de åtgärder som de har vidtagit för att nutida slaveri och människohandel inte förekommer i deras organisationer eller leverantörskedjor.

NGO (NON-GOVERNMENTAL ORGANISATION)

Benämningen på icke-statliga organisationer. Begreppet förekommer ibland även när det gäller organisationer som verkar över nations- och statsgränser. En icke-statlig organisation är inte knuten till någon statsmakt och kan ha antingen ideella eller kommersiella mål med sin verksamhet.

PRI (PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE INVESTMENT)

PRI är FN:s initiativ för ansvarsfulla investeringar. Målet är att öka kunskapen om och förståelsen för betydelsen av en hållbar utveckling inom investeringsbranschen.

SCOPE (1, 2 OCH 3)

Scope är olika kategorier av utsläpp i det så kallade GHG-protokollet, till exempel direkta eller indirekta utsläpp.

SKI/EPSI

Svenskt Kvalitetsindex är en del av EPSI Rating Group som genomför mätningar av kundnöjdhet i olika branscher i hela Norden och andra delar av Europa.

SWESIF

Sveriges forum för hållbara investeringar är en oberoende, icke-vinstdrivande ideell förening och forum för organisationer som arbetar för eller med hållbara investeringar i Sverige.

RESOLUTIONSRESERVEN

Sedan februari 2016 har Sverige nya regler för hantering av banker i kris (resolution). Enligt den nya lagen ska hanteringen av krisande banker i första hand finansieras genom att förluster och kostnader för återkapitalisering bärs av aktie- och fordringsägare. Men under extraordinära omständigheter kan det krävas extern finansiering. Därför finns en statlig resolutionsreserv som byggs upp med avgifter från bankerna.

TCFD (TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURE)

En internationell arbetsgrupp som på uppdrag av G20-länderna tagit fram rekommendationer i syfte att åtgärda bristen på information kring företags arbete och hantering av klimatförändringen och dess konsekvenser.

VISSELBLÅSARE (WHISTLEBLOWING)

En anställd som upptäcker eller misstänker oegentligheter eller andra missförhållanden i koncernen kan, när andra kanaler inte är lämpliga, använda sig av Handelsbankens särskilda system för visseblåsare där identitetsskydd ska garanteras så långt det är lagligt möjligt.

2° INVESTING INITIATIVE

En NGO som är specialiserad på att analysera finansiella klimatrisker.

VILL DU VETA MER?

Mer om hållbarhet i Handelsbanken finns att läsa på handelsbanken.se/hallbarhet.

Där finns bland annat:

- Hållbarhetsredovisningar
- Policyer och riktlinjer för hållbarhet

VÄLKOMMEN ATT KONTAKTA OSS

Vill du ställa frågor om vårt hållbarhetsarbete eller har synpunkter du vill förmedla, kontakta oss gärna via sustainability@handelsbanken.se.



