

Hållbarhetsredovisning 2019



Handelsbanken

Detta är Handelsbanken

Handelsbanken grundades 1871. Banken har ett rikstäckande kontorsnät i Sverige, Storbritannien, Norge, Danmark, Finland och Nederländerna. Vi har ett decentraliserat arbetssätt med stark lokal förankring och långsiktighet i våra kundrelationer. Vårt mål är att ha bättre lönsamhet än genomsnittet för jämförbara konkurrenter på våra hemmamarknader. Det målet når vi främst genom nöjdare kunder och lägre kostnader.

Handelsbanken
grundades
1871

Över
750
kontor på våra sex
hemmamarknader.

**Nöjdare
kunder**
än genomsnittet för
branschen på alla våra sex
hemmamarknader.*

* Enligt EPSI Rating/SKI (Svenskt Kvalitetsindex). Sedan SKI:s mätningar startade 1989 har Handelsbanken nöjdast privatkunder av de fyra stora bankerna i Sverige (Handelsbanken, Nordea, SEB och Swedbank).

40%

av cheferna i koncernen
är kvinnor.

90%

av fondvolymen
förvaltas med utökade
hållbarhetskrav.



PRINCIPLES FOR
RESPONSIBLE
BANKING

WE SUPPORT



Handelsbanken har
arrangerat gröna obligationer
för 16,3 miljarder kronor
under året.

Globala målen

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



Innehåll

Samtal mellan vd och hållbarhetschef	2
Hållbarhet i Handelsbanken	4
Globala målen	6
Bankens idé och arbetssätt	8
Väsentliga hållbarhetsfrågor	10
Banken och kunderna	12
Banken i samhället	16
Ansvarsfull finansiering och	26
Ansvarsfulla investeringar	29
Banken som arbetsgivare	36
Bankens affärskultur	40
Bankens som investering	44
Initiativ, samarbeten, utmärkelser, undersökningar och hållbarhetsindex	48
Fördjupad hållbarhetsinformation	53
Bolagsstyrning i sammandrag	53
Hållbarhetsorganisation	54
Handelsbanken och Globala målen	54
Intressentdialog	54
Hållbarhetsrisker	56
Nyckeltal Hållbarhet	57
Fakta: Banken och kunderna	59
Fakta: Banken i samhället	59
Fakta: Ansvarsfull finansiering	62
Fakta: Ansvarsfulla investeringar	63
Fakta: Banken som arbetsgivare	65
Fakta: Bankens affärskultur	68
Fakta: Banken som investering	69
GRI-Index	70
Definitioner och förklaringar	73
Kontaktuppgifter	75
Särtryck revisors rapport från Handelsbanken årsredovisning 2019	

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

This report is also available in English.

Om den här redovisningen

Denna redovisning beskriver hur Handelsbanken arbetar med
sina viktigaste hållbarhetsfrågor. Hållbarhetsredovisningen
omfattar aktiviteter och resultat för 2019. Den första delen av
redovisningen är strukturerad efter arbetet med Handels-
bankens mest väsentliga hållbarhetsfrågor. Kompletterande
information och data finns redovisade i den del som kallas
Fördjupad hållbarhetsinformation.

Detta är Handelsbankens tionde hållbarhetsredovisning
enligt Global Reporting Initiatives (GRI) riktlinjer för rapporte-
ring. Handelsbankens hållbarhetsredovisning är upprättad i
enlighet med GRI Standards för hållbarhetsredovisning, nivå
Core och är granskad av bankens externa huvudrevisorer.
Se Revisors rapport på sidan 241 i årsredovisningen.

Ett fullständigt innehållsindex enligt GRI finns på sidorna
70–72. Redovisningen utgör Handelsbankens Communi-
cation on Progress till FN:s Global Compact. Handels-
bankens lagstadgade hållbarhetsrapport återfinns i koncer-
nens årsredovisning på sidorna 43 till 61.

Blicka framåt och se möjligheterna

Under 2019 har vi ökat hållbarhetskraven ytterligare på hur våra fonder investerar. Vi har också gjort det möjligt för den som bor i ett miljöcertifierat hus att få ett grönt bolån hos oss. Det är ett par exempel på saker som vi är extra stolta över att ha genomfört under året som gått. Förväntningarna från kunderna och ambitionen hos medarbetarna fortsätter att öka – och 2020 satsar vi på att bli ännu bättre.

”Det finns en förväntan att finanssektorn ska bidra till lösningar.”

Så här ser Handelsbankens vd och koncernchef, Carina Åkerström, och tf hållbarhetschef, Camilla Johansson, på några av de möjligheter och utmaningar som väntar och vad det betyder för Handelsbanken.

Carina: Jag vill börja med grunden i vår affärskultur, det vill säga långsiktighet, ansvarstagande och lokal närvaro. Det gör att hållbarhet, sedan länge, är en naturlig del i bankens verksamhet. Att vi har en långsiktig syn i alla våra relationer betyder till exempel att vi kan hålla stadig kurs oavsett hur konjunkturen eller världen runt omkring oss ser ut. Det ger oss en stabil grund att bygga vårt hållbarhetsarbete på.

Camilla: Begreppet hållbarhet är ju väldigt brett, även om stort fokus är på miljö och klimat. Bland de stora utmaningarna vid sidan av klimatet, finns allt från mänskliga rättigheter och bolagsstyrning till vikten av att motverka korruption och penningtvätt. Det gör att vi, precis som övriga näringslivet, måste se på hållbar-

het ur flera perspektiv. Men en av våra viktigaste uppgifter är också att hjälpa våra kunder. Som enskild person kan det kännas svårt att veta hur man ska agera hållbart. Så känner åtminstone jag, och jag tror att det är en känsla jag delar med många. Därför har vi till exempel tagit fram gröna lån, inte bara till företag utan även till privatpersoner som har investerat i ett mer klimatsmart boende.

Carina: Kan Handelsbanken hjälpa sina kunder att göra hållbara val så bidrar vi både till kundnytta och ett bättre samhälle. Våra kunder vet att vi alltid agerar långsiktigt och ser till deras bästa, så det är självklart att vi ska hjälpa dem även med det här. Förutom bolån så vill många kunder känna att deras sparande bidrar till ett mer hållbart samhälle. Därför har vi valt att utöka kraven för alla våra fonder istället för att ta fram enskilda fonder med hållbarhetsfokus.

Camilla: Det är resultatet av ett målmedvetet arbete som lett fram till att vi under 2019 infört en gemensam bottenplatta av hållbarhetskrav för våra fonder. Vi väljer bort kontroversiella branscher och satsar på att hitta bolag som kan vara med och lösa hållbarhetsutmaningarna. Det är inte bara bra för hållbarhet, utan också ekonomiskt. Framtidens vinnare finns hos bolag som har hållbarhet inbyggd i affärsmodellen.

Carina: Vi har kommit långt i vår sparaffär, och vi pratar allt mer med företagskunderna om hur vi kan underlätta även för dem att bli mer hållbara. Det kan vara rådgivning i samband med nya investeringar eller verksamhetsförändringar och ett konkret exempel är krediter där räntan knyts till utvalda hållbarhetsmål.

”Oavsett om vi möter våra kunder på våra kontor eller digitalt ska vi göra det enkelt för dem att göra hållbara val.”





Camilla: Att vi lyckas i vårt hållbarhetsarbete påverkar också vårt anseende och hur nöjda våra kunder är med oss.

Carina: Jag är stolt över att oberoende undersökningar visar att banken har nöjda kunder och högt anseende på alla våra hemmamarknader. Jag märker det i mina kundsamtal, det personliga mötet är uppskattat. Som vanligt är medarbetarna på kontoren viktiga eftersom de känner både kunderna, den lokala marknaden och kan se vilka möjligheter som finns. Att vi har valt att behålla ett utbrett kontorsnät i alla våra hemmamarknader var också en av förklaringarna till att vi utsågs till Sveriges mest hållbara börsbolag inom bank- och finans. Genom att diskutera med kunderna kan kontoren upptäcka behov och engagera sig på ett sätt som aldrig vore möjligt om hållbarhetsarbetet bara styrdes från centralt håll.

Camilla: Våra kontor är en viktig del av samhället på de orter där de finns och engagerar sig på många olika sätt. Det handlar ofta om att dela med sig av kunskap, som att besöka skolor och berätta om vardagsekonomi men också att sprida engagemang och vara delaktiga.

Carina: Tittar vi framåt tror jag att vi kommer att se ett fortsatt fokus på miljö och klimat, inte minst i takt med att målsättningarna i Parisavtalet ska förverkligas. Det finns en förväntan att finanssektorn ska bidra till lösningar. Vi på Handelsbanken vill därför, tillsammans med våra kunder, arbeta för en omställning till en klimativänlig och cirkulär ekonomi, det vill säga en ekonomi där resurserna i samhället återanvänds på ett klokt sätt. Här finns, som vi pratat om, också många affärsmöjligheter för oss, till exempel för våra fondförvaltare att hitta bolag som är framtidens vinnare.

Camilla: Samtidigt måste vi se till att hitta, analysera och hantera de hållbarhetsrisker som finns omkring oss. Vi har kommit en bra bit på väg i det här arbetet, särskilt inom vår kapitalförvaltning. Men det finns mer att göra. Vi vill utöka vår rapportering om de klimatrisker och möjligheter som finns i vår verksamhet enligt den internationella arbetsgruppen TCFD:s rekommendationer. Jag är övertygad om att vi har ett bra utgångsläge.



”Vi har valt att utöka kraven för alla våra fonder istället för att ta fram enstaka fonder med hållbarhetsfokus.”

Carina: Jag tror det är svårt att komma vidare med de stora utmaningarna inom hållbarhetsområdet utan internationella överenskommelser. En viktig händelse under hösten var att Handelsbanken som en av 130 banker ställde sig bakom PRB, det vill säga FN:s principer för ansvarsfull bankverksamhet. Att vi ställde oss bakom PRB är lika självklart som att vi fortsatt stödjer och arbetar med andra internationella initiativ som till exempel Globala målen i Agenda 2030, FN:s Global Compact och FN:s principer för ansvarsfulla investeringar, PRI. Det är också helt i linje med vårt sätt att arbeta.

Camilla: Att så många banker valde att ansluta sig visar en vilja från branschen att ta ansvar och vara del i att lösa hållbarhetsutmaningarna.

Carina: Med det sagt, är det inte genom stora deklamationer och ord som vi kommer att förändra något. Det är med våra produkter och tjänster som vi bäst kan bidra. Det är vårt hållbarhetslöfte. Våra fonder ska fortsätta investera i bolag som kan utveckla lösningar och vi ska finansiera gröna projekt och byggnader. Oavsett om vi möter våra kunder på våra kontor eller digitalt ska vi göra det enkelt för dem att göra hållbara val. Mitt mål är att Handelsbanken ska satsa på det som vi är riktigt bra på och bli ännu bättre där. Självklart på ett hållbart sätt.

Hållbarhet i Handelsbanken

Hållbarhet är djupt förankrat i Handelsbankens företagskultur och arbetsätt och omfattar hela koncernens verksamhet på samtliga marknader.

Som bank ska vi bidra till hållbar utveckling, framförallt genom vår affärsverksamhet, våra produkter och tjänster.



Handelsbankens hållbarhetsarbete kan beskrivas som ett hus. Grunden utgörs av viktiga fundament som finansiell stabilitet, långsiktighet, låg risktolerans, vår starka lokala förankring och decentraliserade arbetssätt. Viktiga byggstenar är att vi kontinuerligt arbetar med vår miljö- och klimatpåverkan, både direkt och indirekt, att vi ställer hållbarhetskrav när vi köper varor och tjänster, att vi tar ansvar för att vår arbetsmiljö präglas av respekt och att vi engagerar oss i de lokala samhällen som våra kontor är en del av. Störst påverkan på hållbarhet har vi i vår affärsverksamhet, när vi finansierar våra kunders projekt och verksamheter och när vi får förtroendet att förvalta deras kapital.

Grunden i vårt hållbarhetsarbete

Långsiktiga affärsrelationer och lågt risktagande är hörnstenar i Handelsbankens företags- och affärskultur. Därför är hållbarhet sedan lång tid tillbaka en naturlig del i Handelsbankens verksamhet. En viktig grund för bankens hållbarhetsarbete är stabila finanser. Tack vare vår strikta inställning till risk har vi över tid lyckats

hålla våra kreditförluster på en låg nivå. Finansiell styrka ger oss goda förutsättningar för att inte ligga samhället till last. Istället kan vi bidra på ett positivt sätt, både vad gäller ekonomisk stabilitet och genom att vara en ansvarsfull skattebetalare.

Vi vill alltid vara nära det samhälle som vi verkar i – därför tror vi på en decentraliserad affärsmodell där det

lokala kontoret är navet i den kundrelation som bygger på personliga möten i kombination med digitala tjänster och lösningar.

Vår roll som ansvarsfull arbetsgivare baseras på en grundläggande tro på individens vilja och förmåga att fatta rätt beslut. Chefer och medarbetare i banken har ett gemensamt ansvar för att se möjligheter i varandras olikheter och att behandla varandra med respekt. Därför är jämställdhet, mångfald och en inkluderande kultur en del av Handelsbankens grundläggande värderingar.

Affärsverksamhet som främjar hållbarhet

Den största möjligheten att bidra till och påverka hållbar utveckling har Handelsbanken genom vår affärsverksamhet – när vi finansierar våra kunders projekt och verksamhet och när vi får förtroendet att förvalta deras kapital.

I vår kreditgivning till företag tar vi hänsyn till olika typer av risker som kan påverka deras återbetalningsförmåga. Där ingår även hållbarhetsrisker, till exempel miljö- och klimatrisker och förhållningssätt till mänskliga rättigheter. Handelsbanken utvecklar också nya produkter, till exempel gröna lån för att finansiera projekt som bidrar till mer hållbara samhällen. Vi har också ett ansvar när vi lånar ut pengar till enskilda individer. Vi vill skydda kunder från att hamna i ekonomiska svårigheter på grund av alltför hög skuldsättning. Det är till nytta för både kunden, banken och samhället i stort.

När vi investerar de medel som våra kunder placerat, i till exempel fonder, har vi stor möjlighet att påverka. För att leverera bästa möjliga avkastning till våra kunder är det viktigt att vi placerar i företag med hållbara affärsmodeller och undviker företag som har negativ påverkan på hållbar utveckling. Hållbara placeringar är ett sätt för banken och för våra kunder att ta ansvar.

Klimat och miljö

Klimatförändringarna är en av samhällets främsta utmaningar. Effekterna av den globala uppvärmningen påverkar världsekonomin, med konsekvenser för företag inom många sektorer. Vissa kommer att behöva göra betydande investeringar, medan andra påverkas negativt på grund av förändrat klimat, stärkt klimatpolitik och förändringar i konsumenters efterfrågan. Agenda 2030 och Globala målen för hållbar utveckling ger en tydlig riktning och målsättning när det gäller miljö och klimat. Därutöver utgör Parisavtalet som undertecknades 2015 en global överenskommelse för att hantera, hejda och motverka klimatförändringen.

Bankverksamhet i sig har relativt liten direkt påverkan på miljö och klimat. Att hela tiden sträva efter att minska vår egen påverkan är ändå viktigt – både för våra medarbetare och för våra kunder. Att minska pappersanvändning och antal resor med flyg eller bil för

att istället fokusera på lösningar för distansmöten är bra sätt att minska vår negativa påverkan. Även digitala lösningar bidrar till att både vi och våra kunder kan minska vårt klimatavtryck.

Utsläpp kopplade till vår egen verksamhet ska minska över tid, i linje med Parisavtalet. Även om vår direkta påverkan är liten har vi, som leverantör av finansiella tjänster, en viktig roll att spela i övergången till en mer hållbar ekonomi. Därför måste vi identifiera både affärsmöjligheter och risker med klimatförändringarna och de största positiva och negativa miljömässiga konsekvenserna som följer av bankens verksamhet, produkter och tjänster. Vi ska också bli mer transparenta genom att rapportera kring klimatrelaterade risker i linje med internationella ramverk och framväxande standarder. Vi förväntar oss att företag som vi har affärsrelationer med driver sin verksamhet i linje med de långsiktiga målen i Parisavtalet, till exempel genom att övergå till förnybar energiproduktion.

Samarbeten och initiativ

Det är viktigt för oss att vara lyhörda och fånga upp förväntningar från våra kunder, medarbetare, investerare och samhället i övrigt. Genom dialog lär vi oss kontinuerligt och kan prioritera i vårt hållbarhetsarbete. Enskilda aktörer kan inte lösa alla de utmaningar som är kopplade till hållbarhet. Istället kommer det att krävas internationellt samarbete, gemensamt ansvar och globala ansträngningar.

Handelsbanken har anslutit sig till Principles for Responsible Banking (PRB) som lanserades i samband med FN:s klimatomöte i september 2019. PRB omfattar sex principer som ska öka och synliggöra den globala banksektorns bidrag till hållbar utveckling samt förstärka behovet av att finanssektorn styrs i linje med Parisavtalet och de 17 globala målen.

Globala målen för hållbar utveckling

I september 2015 antog FN:s generalförsamling Agenda 2030. Den innehåller 17 globala mål med 169 delmål med syfte att åstadkomma långsiktigt hållbar ekonomisk, social och miljömässig utveckling för att utrota extrem fattigdom, minska ojämlikheter och orättvisor i världen och bekämpa klimatförändringarna. Globala målen 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 med vår starka lokala förankring och att vi på olika sätt bidrar till samhället. Genom bankens verksamhet kan vi vara med och långsiktigt bidra till att målen uppfylls.

Så arbetar vi med **Globala målen**

Handelsbankens verksamhet ska bidra till att uppnå Globala målen för hållbar utveckling. Vi har valt att fokusera på sex mål, med tillhörande delmål, som går att knyta samman med vår verksamhet. Här är exempel på hur vi har arbetat under året, såväl genom den egna verksamheten som genom våra affärsrelationer.

5

JÄMSTÄLLDHET

- För att sprida kunskap om hur privatekonomiska val påverkar ekonomisk jämställdhet har Handelsbanken Liv deltagit i flera avsnitt av EFN-podden "Fattig eller rik" som handlar om att ge tips om privatekonomi och det senaste när det gäller sparande och pengar. Det bidrar till delmål 5.B, Stärk kvinnors roll med hjälp av teknik.
- Handelsbankens Diversity Council, med deltagare från bankens samtliga hemmamarknaders ledningsgrupper, Handelsbanken Capital Markets, Group IT och Group HR, har skapat en koncerngemensam riktlinje för jämställdhet, mångfald och inkludering. Det bidrar till delmål 5.5, Säkerställ fullt deltagande för kvinnor i ledarskap och beslutsfattande.
- Jämställdhet, mångfald och inkludering behövs för ett gott arbetsklimat. För att öka medvetenheten och skapa bra diskussioner om hur vi agerar mot varandra har en film med tillhörande diskussionsfrågor tagits fram. Filmen belyser olika situationer som kan uppfattas kränkande eller exkluderande och har lanserats i hela koncernen.
- Ett antal workshops, ledarskapsutbildningar och seminarier har arrangerats av Handelsbanken Capital Markets tillsammans med en extern part för att arbeta med jämställdhetsfrågor kopplade till arbetsmiljö. Slutsatserna från dessa initiativ ska stärka vårt arbete med jämställdhet och bidra till delmål 5.1, Utrota diskriminering av kvinnor och flickor.

8

ANSTÄNDIGA ARBETSVILLKOR OCH EKONOMISK TILLVÄXT

- App-tjänsten "Min ekonomi" ger våra kunder en komplett överblick över sin vardagsekonomi och bidrar till delmål 8.2, Främja ekonomisk produktivitet genom diversifiering, teknisk innovation och uppgradering.
- Påverkansinvestering, också kallad impact investing, är en investeringsstrategi som förenar avkastning med samhällsnytta. Finansiell inkludering och mikrofinansiering som kan bidra till att minska fattigdomen i världen ingår i denna strategi och syftar till att öka tillgängligheten till finansiella tjänster. En ledande förvaltare inom impact investing är Blue Orchard som förvaltar en av de första kommersiella fonderna på området. Fondens investeringar ger en möjlighet för mikrofinansieringsinstitut att låna ut pengar till människor i framförallt utvecklingsländer. Vår utvärderingsprocess visar att de arbetar på ett gediget sätt i sina fonder, där kunder får goda avkastningsmöjligheter till välbalanserad risk. Via Blue Orchard har Handelsbanken investerat betydande belopp i mikrofinansiering under de senaste åren.

- Handelsbanken Fonder följer kontinuerligt sina investeringar och för dialog kring anständiga arbetsvillkor. Fondbolaget fick signaler att arbetstagarnas rättigheter inte respekterades i ett bolag där vi har innehav. Dialog inleddes med bolaget som redogjorde för anklagelserna i ett av sina verksamhetsländer. Efter dialogen står vi fast vid vår analys att bolaget arbetar strukturerat och seriöst med stor respekt för arbetstagarnas rättigheter i linje med delmål 8.8, Skydda arbetstagares rättigheter och främja trygg och säker arbetsmiljö för alla.
- I Norge deltar en representant från Handelsbanken i norska bankföreningens, Finans Norge, utskott för hållbarhet. Utskottet verkar för att bidra till bankföreningens målsättning att bidra till Agenda 2030 och ta fram en färdplan för grön konkurrenskraft inom finansbranschen.
- Lokala kontor deltar i olika initiativ för att påverka utvecklingen för mer hållbar ekonomisk tillväxt. Till exempel ingår Handelsbanken Herlev i Danmark i kommunens utskott för grön strategi och omställning.
- Banken lägger stor vikt vid att främja en trygg och säker arbetsmiljö för alla anställda. Under året har vi lanserat "Hjärnkoll på hälsa" i koncernen, en film om hur vi tillsammans kan skapa bättre förutsättningar för välmående och en god och inkluderande arbetsmiljö.

9

HÅLLBAR INDUSTRI, INNOVATIONER OCH INFRASTRUKTUR

- Handelsbankens tillväxtmarknadsfonder har innehav i finansiella institutioner som främjar tillgång till finansiella tjänster för små och medelstora företag. Det bidrar till delmål 9.3, Underlätta tillgången till finansiella tjänster och marknader, i synnerhet i utvecklingsländerna.
- Handelsbanken finansierar en professur i redovisning vid Handelshögskolan i Stockholm och bidrar till Swedish House of Finance, SHoF, ett nationellt forskningscentrum med syfte att stärka finansiell forskning i Sverige och främja dialog mellan den privata och offentliga sektorn.
- I Finland erbjuder Handelsbanken rådgivning online, som tillsammans med digital signering av avtal gör rådgivning och finansiella tjänster tillgängligare för våra kunder.

11 HÅLLBARA STÄDER OCH SAMHÄLLEN

- Handelsbanken har finansierat flera gröna lån för flerbostadshus, vilket bidrar till delmål 11.3, Inkluderande och hållbar urbanisering.
- Handelsbanken har lanserat gröna bolån för privatpersoner i Sverige. Vi vill bidra till att fler får upp intresset för att bo i en miljöcertifierad bostad och att fler fastigheter på sikt blir mer energieffektiva. Då bidrar vi också till delmål 11.6, Minska städernas miljöpåverkan.
- Handelsbanken har varit rådgivare för att ta fram villkor och ramverk för hållbara obligationer som utöver miljö- och energiaspekter även inkluderar social hållbarhet.
- Fonden Handelsbanken Tillväxtmarknad Tema har investeringar i bolag som arbetar med att öka tillgången på ekonomiskt överkomliga bostäder och bidrar därmed till delmål 11.1, Säkra bostäder till överkomlig kostnad.

13 BEKÄMPA KLIMATFÖRÄNDRINGARNA

- Handelsbanken har lämnat sitt första gröna lån för hållbart skogsbruk och sitt första gröna lån för renovering av befintliga äldre byggnader.
- Vi har vidareutvecklat gröna låneprodukter till företag som producerar förnyelsebar energi såsom vind och solenergi.
- Xact Kapitalförvaltning och Handelsbanken Fonder har genom att välja bort investeringar i bolag involverade i fossila bränslen minskat vår negativa klimatpåverkan. Vidare har våra aktivt förvaltade fonder genom att investera i bolag som ställer om från fossil energiproduktion till förnybar, bidragit till delmål 13.1, Stärk motståndskraften mot och anpassningsförmågan till klimatrelaterade katastrofer.
- Handelsbanken Liv har under året ökat andelen fonder som väljer bort fossila bränslen från 38 till 86 procent och därmed minskat vår negativa klimatpåverkan.
- Ett av de främsta sätten att påverka bolag är via ägarstyrning. På bolagsstämmor har Xact Kapitalförvaltning röstat för flera aktieägarmotioner som uppmanar företag att anta kvantitativa utsläppsmål, vilket bidrar till delmål 13.2, Integrera åtgärder mot klimatförändringar i politik och planering.

16 FREDLIGA OCH INKLUDERANDE SAMHÄLLEN

- Handelsbanken bidrar till samhället genom att betala skatter och avgifter. Det gynnar också arbetet för delmål 16.6, Bygg effektiva, tillförlitliga och transparenta institutioner. Handelsbankens totala skatt och statliga avgifter beräknas uppgå till knappt 12 miljarder kronor för 2019.
- Vi ska bekämpa korruption och mutor, och då är det viktigt med kunskap. 96 procent av bankens medarbetare och chefer har genomgått den årliga obligatoriska utbildningen inom åtgärder mot penningtvätt, korruption och finansiering av terrorism vilket bidrar till delmål 16.5, Bekämpa korruption och mutor och delmål 16.4, Bekämpa organiserad brottslighet och olagliga finans- och vapenflöden.
- Under året har det rapporterats i media om hur olika banker misstänks ha utnyttjats för penningtvätt. Med anledning av detta kontaktade Handelsbanken Fonder ett antal banker med frågor om deras rutiner och hantering av penningtvätsfrågor. Det är en väsentlig hållbarhetsfråga för banksektorn som kommer behöva lägga fortsatt stora resurser på att motverka denna typ av brottslighet för att bidra till delmål 16.4, Bekämpa organiserad brottslighet och olagliga finans- och vapenflöden.



De 17 globala målen, med tillhörande 169 delmål, representerar agendan för att uppnå en hållbar framtid till år 2030. Handelsbanken kan långsiktigt bidra till alla 17, men vår verksamhet har störst påverkan på de sex som är markerade.

Vår idé och arbetssätt

Vårt mål är att ha bättre lönsamhet än genomsnittet för jämförbara konkurrenter på våra hemmamarknader genom lägre kostnader och nöjdare kunder. Vår långsiktighet och lokala närvaro gör hållbarhet till en naturlig del av vår värdegrund. Det innebär att vi är en bank som bidrar till hållbar utveckling.

Långsiktighet

Långsiktiga affärsrelationer, lågt risktagande och kostnadsmedvetenhet är grundläggande för att en framgångsrik bankverksamhet bedrivs på ett ansvarsfullt och hållbart sätt som skapar förtroende hos kunderna.

Vårt mål är att ha bättre lönsamhet än genomsnittet för jämförbara konkurrenter på våra hemmamarknader. Målet ska främst nås genom nöjdare kunder och lägre kostnader än konkurrenterna.

Decentraliserat arbetssätt

Vår idé om hur vi ska driva vår bank bygger 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.

Organisk tillväxt

För att Handelsbanken långsiktigt ska bevara hög lönsamhet krävs också tillväxt. Handelsbanken växer, främst genom att våra kontor gör fler affärer – med nya kunder, men också med alla de kunder som vi har haft en relation med under många år. Vi växer också genom att öppna nya kontor på orter där banken tidigare inte varit verksam. Denna organiska tillväxtmodell innebär att Handelsbanken kan växa med låg risk och god kontroll på kostnaderna.

Lågrisktolerans

Handelsbankens 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 inom koncernen.





Nöjda kunder

I stort sett alla viktiga affärsbeslut tas nära kunden. 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.

Tillgänglighet, enkelhet och omtanke

Det ska vara enkelt att vara kund i Handelsbanken. Våra mötesplatser ska vara användbara och baserade på våra kunders behov, oavsett om mötet sker lokalt på ett kontor eller via en digital kanal. Därför arbetar vi ständigt med att utveckla och förbättra vår tillgänglighet och våra digitala mötesplatser.

Kundmötet innebär inte bara att vi ska lösa våra kunders 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

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.

Vi anser att Handelsbanken blir bättre digitalt tack vare den lokala närvaron banken har genom sitt rikstäckande kontorsnät. Med kontorets goda kundkännedom kan vi identifiera och prioritera de områden som har störst värde för våra kunder, och därmed för oss.

Stark tro på medarbetare

Handelsbankens decentraliserade arbetssätt innebär att vi ger våra medarbetare stort ansvar och stora befogenheter att ta beslut i alla typer av frågor som rör 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.

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.

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.

Fokus på det väsentliga

Väsentlighetsanalys

Handelsbanken vill vara en hållbar bank med stark lokal förankring. För att lyckas med det krävs att vi är lyhörda för våra intressenters förväntningar och synpunkter på vårt hållbarhetsarbete. Därför arbetar vi aktivt och systematiskt med dialoger med våra intressenter för att säkerställa att vi gör rätt prioriteringar. En omfattande väsentlighetsanalys genomfördes under 2018. Den baserades på en fördjupad intressentdialog som gjordes med våra huvudintressentgrupper, både genom kvalitativa djupintervjuer och kvantitativt genom riktade enkäter. Syftet med vår väsentlighetsanalys är att definiera de områden där vi har stora möjligheter att bidra till en mer hållbar utveckling. Väsentlighetsanalysen bedöms vara relevant även för 2019. Den fördjupade intressentdialogen visade också att våra intressenter anser att det är hållbarhetsfrågor som är nära kopplade till vår affär, det vill säga ansvarsfull finansiering och ansvarsfulla investeringar, som vi ska prioritera högst.

Resultatet av intressentdialogen är att våra väsentliga hållbarhetsfrågor grupperades i sju områden:

- banken och kunderna
- banken i samhället
- ansvarsfull finansiering
- ansvarsfulla investeringar
- banken som arbetsgivare
- bankens affärskultur
- banken som investering.



Banken och kunderna



Banken i samhället



Ansvarsfull finansiering

Väsentliga frågor

- Hög tillgänglighet
- Ansvarsfull kreditgivning
- Ansvarsfull rådgivning
- Integritet och sekretess

Läs mer på sidan 12.

- Lokal närvaro och samhälls-engagemang
- Finansiell hållbarhet
- Bankens samhällsansvar
- Banken som skattebetalare
- Informera och utbilda
- Minimera miljö- och klimatpåverkan

Läs mer på sidan 16.

- Ansvarsfull kreditgivning
- Ansvarsfull finansiering
- Hållbara produkter

Läs mer på sidan 26.

Varför är det väsentligt för Handelsbanken?

För Handelsbanken är utgångspunkten alltid kundernas behov. Vi ska möta och helst överträffa förväntningar på kvalitet, tillgänglighet och service både på det lokala kontoret och i våra digitala tjänster. Vi ska utgå från kundens ekonomiska förutsättningar i kreditgivningen och ge råd utifrån kundens enskilda behov utan att snegla på vad som kortsiktigt är den mest lönsamma produkten för banken. Vi ska också ta vårt ansvar att skydda kundernas bankaffärer, till exempel från olaga dataintrång, genom hög it-säkerhet. Det är så vi får förtroende och når hög kundnöjdhet.

Banken har en stark förankring i det lokala samhället med ett rikstäckande kontorsnät på bankens sex hemmamarknader. Vi ska bidra 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. Vi vill vara en kunskapskälla inom ekonomi, börs och finans. Genom att informera och utbilda ger vi de bästa förutsättningarna för våra kunder att fatta bra ekonomiska beslut. Bankens mål är att minimera vår påverkan på miljö och klimat.

Handelsbankens kreditgivning ska vara ansvarsfull och motsvara högt ställda krav på god etik. Vi stödjer internationella initiativ och riktlinjer som har som gemensamt syfte att uppmuntra och underlätta hållbart företagande. Vid kreditgivning ska kundens förhållningssätt till dessa principer och riktlinjer utvärderas och bedömas. Klimatförändringar innebär förändrade förutsättningar för bland annat energiproduktion, transporter och konsumtion. Handelsbanken vill, tillsammans med våra kunder, verka för en omställning till en växthus-gasneutral ekonomi i linje med Parisavtalet.

Utfall 2019

För nyckeltal se sidorna 57–58.

- Handelsbanken har nöjdare privat- och företagskunder än genomsnittet för branschen på alla bankens sex hemmamarknader.
- Vi får höga betyg på våra digitala tjänster i oberoende mätningar.
- Handelsbanken har under många år haft betydligt lägre kreditförluster än jämförbara aktörer i banksektorn. Kreditförluster uppgick till 0,04 procent (0,04) av utlåningen.

- Vi har 758 lokala kontor.
- Vi har sänt mer än 540 000 timmar ekonominyheter från vår nyhetskanal EFN. I en undersökning av SKI framgår att tittarna anser att EFN agerar ansvarsfullt och socialt.
- Stabila finanser: banken hade vid utgången av året en kärnprimärkapitalrelation på 18,5 procent och överstiger därmed Finansinspektionens kapitalkrav som banken bedömer att vid samma tidpunkt uppgick till 15,8 procent.
- Handelsbankens totala skatt och statliga avgifter uppgick 2019 till nästan 12 miljarder kronor. Banken är en av de största betalarna av bolags-skatt i Sverige.
- Det totala koldioxidutsläppet på bankens sex hemmamarknader minskade med 5,0 procent.

- Handelsbanken har arrangerat gröna obligationer för 16,3 miljarder kronor under året.
- Vi har utvecklat tekniska kriterier för gröna låneprodukter för hållbart skogsbruk och för befintliga äldre byggnader.
- Handelsbanken hade vid årsskiftet 7,4 miljarder kronor i utestående gröna lån till kunder.

Hållbarhetsrisker

Läs mer på sidan 56.

- Informations- och it-säkerhet.

- Klimat.
- Miljö.
- Finansiell kriminalitet.

- Mänskliga rättigheter, sociala förhållanden och arbetsvillkor.
- Klimat.
- Miljö.

Relevanta hållbarhetsmål



	 Ansvarsfulla investeringar	 Banken som arbetsgivare	 Bankens affärskultur	 Banken som investering
Väsentliga frågor	– Ansvarsfulla investeringar – Hållbara produkter Läs mer på sidan 29.	– Ansvarsfull arbetsgivare – Arbetsmiljö, arbetsvillkor och fackliga rättigheter – Medarbetarengagemang – Ledarskap och utveckling – Jämställdhet och mångfald Läs mer på sidan 36.	– Motverka finansiell kriminalitet – Löner och ersättningar – Ansvarsfulla inköp – Öppenhet och transparens Läs mer på sidan 40.	– Skapa aktieägarvärde Läs mer på sidan 44.
Varför är det väsentligt för Handelsbanken?	Handelsbanken har ett stort ansvar i sitt uppdrag att förvalta kunders sparande. Vi vill skapa en god avkastning på spar-kapitalet och samtidigt verka för en hållbar framtid. Därför arbetar Handelsbanken inom kapital- och pensionsförvaltningen för finansiellt, miljömässigt och socialt hållbar utveckling i de företag som banken investerar i på kundernas uppdrag. Klimatförändringarna är en av de största utmaningarna för mänsklig och ekonomisk utveckling. Som investerare har Handelsbanken en viktig roll att spela genom att styra om kapital mot investeringar med lågt klimatavtryck.	Handelsbankens värderingar och starka företagskultur har en avgörande betydelse för vår framgång. Vår idé om hur vi ska driva en framgångsrik bank bygger på tilltro och respekt för individen – såväl kund som medarbetare.	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. Vi ska aktivt arbeta med att förhindra alla former av kriminella handlingar såsom penningtvätt, finansiering av terrorism, korruption och övrig finansiell kriminalitet. Bankens medarbetare får aldrig medverka i handlingar som kan innebära muta eller korruption. Det förekommer ingen resultat- eller volymbaserad bonus eller andra former av rörliga ersättningar för vår ledning eller för någon annan anställd som tar beslut om krediter eller limiter.	Långsiktig hållbar tillväxt och aktieägarvärde kan bara åstadkommas om banken samtidigt skapar långsiktigt värde för bankens kunder och samhället. Handelsbankens lönsamhetsmål syftar bland annat till att ge aktieägarna en långsiktig god värdetillväxt uttryckt i en, över konjunkturcykeln, stigande vinst per aktie. Klimatförändringarna är en av de största utmaningar som den moderna världen står inför. Handelsbanken vill främja övergången till klimatbeständiga och hållbara ekonomier med låga koldioxidutsläpp.
Utfall 2019 För nyckeltal se sidorna 57–58.	– 90 procent av Handelsbankens fond-volym förvaltas med ökade hållbarhetskrav. Det motsvarar 576 miljarder kronor – en ökning med 46 procentenheter. – Handelsbanken Hållbar Global Obligation lanserades. Fonden väljer in obligationer som är särskilt utgivna i syfte att finansiera förbättringar inom miljö, klimat och fattigdom. – Våra fonder XACT Norden (UCITS ETF) och Handelsbanken Hållbar Global Obligation blev Svanenmärkta. – Xact Kapitalförvaltning har bidragit till utvecklingen av en ny global hållbar indexserie, Solactive ISS ESG Screened Series. – Handelsbanken Fonder tillsatte kvinnor i 65 procent av de valberedningar som fondbolaget deltog i. – Våra räntefonder investerade 22,2 miljarder kronor i gröna, hållbara och sociala obligationer.	– Den externa personalomsättningen uppgick till 5,0 procent i koncernen. – Den totala sjukfrånvaron för medarbetarna på bankens sex hemmamarknader uppgick till 2,7 procent. – Andelen chefer i koncernen som är kvinnor uppgick vid årsskiftet till 40 procent. – I vår koncerngemensamma arbetsmiljöundersökning, svarade 96 procent av de medverkande att de känner sig respekterade för den de är.	– Banken har fortsatt att intensifiera arbetet med att förebygga finansiell kriminalitet, inte minst i Storbritannien. Under 2019 uppgick kostnaden för arbetet att förebygga finansiell kriminalitet till 1,2 miljarder kronor. – Banken har fortsatt arbetet med att implementera en uppförandekod för större leverantörer på samtliga hemmamarknader. I Sverige har vi påbörjat ett arbete med krav på signering av vår uppförandekod oavsett inköpsvolym. – Principen om enbart fast lön gäller för mer än 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 varje år i över 25 år stött gett utdelning till våra aktieägare. – Handelsbanken har inkluderats i ett flertal hållbarhetsindex. – Banken inkluderades i The Sustainability Yearbook 2020 som "Sustainability Yearbook Member". – I rankingen Hållbara bolag som gjordes av Lunds universitet, Dagens industri och Aktuell Hållbarhet utsågs Handelsbanken till Sveriges mest hållbara börsbolag i bank- och finansbranschen.
Hållbarhetsrisker Läs mer på sidan 56.	– Mänskliga rättigheter, sociala förhållanden och arbetsvillkor. – Klimat. – Miljö.	– Mänskliga rättigheter, sociala förhållanden och arbetsvillkor.	– Finansiell kriminalitet.	
Relevanta hållbarhetsmål	     	 		 

Banken och kunderna

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.

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 villkor 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.

Kunden i fokus

Handelsbankens kontor finns där våra kunder finns, där de lever och arbetar. Vi vill att så många affärsbeslut som möjligt ska fattas lokalt, nära kunden. Det innebär att vi kan utgå från kundens behov och har möjligheter att anpassa oss efter lokala förutsättningar och att reagera snabbt på marknadsförändringar. Vid rådgivning i samband med kreditgivning, placeringar och försäkringsförmedling ser banken alltid till kundens hela situation och samlade ekonomiska förutsättningar. Denna kunskap gör det möjligt att vägleda kunderna utifrån deras respektive behov när det handlar om finansiering, betalning eller investeringar. Vi fokuserar alltid på kundens behov och intresse – inte enskilda produkter eller tjänster.

I Handelsbanken använder vi oss inte av resultat- eller volymbaserad bonus eller andra former av rörliga ersättningar till bankens ledning eller någon annan medarbetare som fattar beslut om krediter eller limiter. Principen om fast lön gäller för mer än 98 procent av koncernens medarbetare. Vi har heller inga volym- eller marknadsandelsmål.

Hållbarhet i rådgivningsmötet

Under 2019 blev kundens hållbarhetspreferenser en obligatorisk del av investeringsrådgivning. Kunder som anser att hållbarhet är viktigt får svara på vilket eller vilka områden gällande miljö, sociala eller bolagsstyrningsfrågor de anser är viktigast. De får då mer information om hur Handelsbankens kapitalförvaltning arbetar inom de valda områdena.

Personlig och digital

I takt med att Handelsbanken digitaliseras ytterligare, månår vi liksom tidigare om de mänskliga relationerna, det personliga och det lokala. Behovet av personlig service och goda råd minskar inte för att världen blir

"Hållbarhet är en naturlig och integrerad del av rådgivningen. Kunderna upplever det som väldigt positivt att jag som rådgivare berättar hur banken investerar deras kapital på ett ansvarsfullt sätt. För kunderna är det viktigt att veta att banken tar sitt ansvar och ikraft av vår storlek och styrka utmanar gamla sanningar och ställer krav på andra leverantörer."

Viktor Ljung, placeringsrådgivare, Skellefteå.



mer digital, tvärtom. Lokal närvaro i kombination med digitala lösningar gör det möjligt att alltid erbjuda personliga kundmöten med rådgivning – oavsett om kunden vill träffa oss på våra lokala kontor eller via digitala kanaler. Vi kan också erbjuda våra kunder att möta specialister på distans.

Kundernas behov styr

De flesta av bankens kontor i Sverige är tillgängliga även för kunder med nedsatt rörelse- och orienteringsförmåga. Tack vare vårt rikstäckande kontorsnät kan vi erbjuda våra kunder att besöka kontor som är anpassade efter deras behov.

God service på våra digitala mötesplatser handlar om att banken strävar efter att alla kunder, oavsett till exempel funktionsnedsättning eller språksvårigheter, ska ha samma möjlighet att ta del av information och tjänster. Tillgänglig information är lätt att läsa, höra, se och förstå oavsett om det är via tryckta medier, telefon, webb, film eller möten. Tillgänglighet är grundläggande i vårt utvecklingsarbete. Vi utgår från internationellt



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 som har ett övergripande ansvar för olika funktioner i banken.



erkända standarder såväl som egna riktlinjer. Genom vårt medlemskap i International Association of Accessibility Professionals (IAAP), får vi möjlighet att öka vår kunskap och skapa ännu bättre förutsättningar för alla som besöker våra digitala mötesplatser. Vi ser också att medlemskapet ger möjlighet att dela med oss av våra egna erfarenheter av att arbeta med tillgänglighet.

NÖJDA KUNDER

Handelsbanken vill bygga en förtroendefull och långsiktig relation med varje kund.

Alla viktiga affärsbeslut ska fattas 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. Om vi har kundernas förtroende blir Handelsbanken deras naturliga val.

Nöjda kunder på alla våra hemmamarknader

Mätningar av kundnöjdheten är mycket viktiga i Handelsbanken, och kundnöjdheten följs upp av egna

och publika undersökningar. EPSI Rating, där även Svenskt Kvalitetsindex (SKI) ingår, genomför årligen oberoende mätningar av kundnöjdhet både i Norden och Europa. Årets undersökningar visar att Handelsbanken har nöjdare privat- och företagskunder än genomsnittet för branschen på alla bankens sex hemmamarknader.

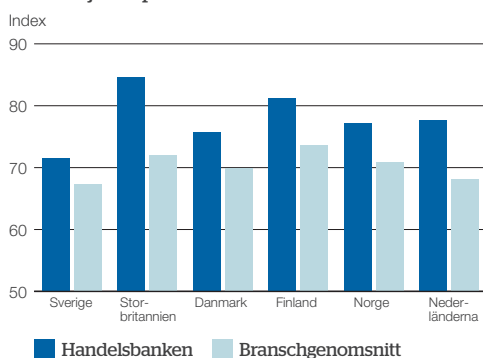
”De flesta bankkunder efterfrågar fortfarande personlig kontakt med riktiga människor. Jag tror att det är därför kunderna tydligt uppskattar Handelsbankens idé om att kombinera digitala tjänster med lokala, personliga relationer.”

SKI (Svenskt Kvalitetsindex) 2019.

I en digitaliserad värld blir förmågan att skapa upplevd närhet allt viktigare, och den mänskliga relationen spelar en viktig roll för kundnöjdheten i Handelsbanken. Mätningarna visar att bankens digitala tjänster får fortsatt höga betyg och att våra kunder upplever att de har en personlig kontakt med banken.

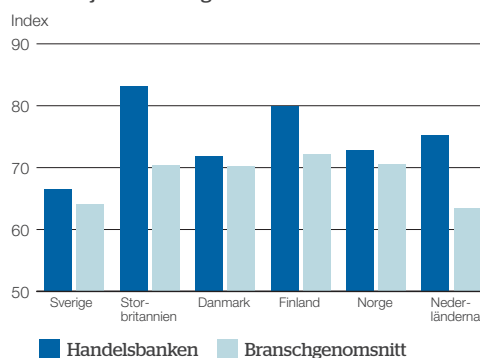
Årets undersökningar visade att Handelsbanken har nöjdare privat- och företagskunder än genomsnittet för branschen på alla bankens sex hemmamarknader.

Kundnöjdhet privatkunder 2019



Källa: SKI/EPSI 2019.

Kundnöjdhet företagskunder 2019



Källa: SKI/EPSI 2019.

Även i Kantar Sifo Prosperas undersökning Private Banking Nordics är Handelsbanken högst rankad 2019. Förklaringen är att Handelsbanken utifrån varje kunds unika behov erbjuder kvalificerad rådgivning, kapitalförvaltning och service.

Det är minst lika viktigt att ha lojala som nöjda kunder. I EPSI Ratings mätningar är lojalitet ett centralt resultat med koppling till kundnöjdheten. Det finns ett positivt samband mellan kundnöjdhet och lojalitet. Lojaliteten speglar om man som kund avser att stanna kvar hos sin bank, hur man talar om sin bank samt om man kan tänka sig att rekommendera sin bank till andra.

Resultatet för 2019 visar att Handelsbankens kunder, förutom att vara mycket nöjda, också är mycket lojala. Det innebär till exempel att kunderna i mindre utsträckning är missnöjda och byter bank. 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 är unikt enligt mätningarna.

Högt anseende

I Kantar Sifos Anseendeindex för 2019 baserat på allmänhetens uppfattning om de mest ansedda företagen i Sverige, hamnar Handelsbanken högst bland jämförbara banker. Bankens indexvärde på 54 är betydligt bättre än branschgenomsnittet.

Undersökningen konstaterar att Handelsbanken anses vara ett företag som erbjuder relevanta produkter och

Framåtblick

Under 2020 inför vi möjligheten för kunder i Sverige att få rådgivning via onlinemöte. Det innebär att kunden kan koppla upp sig hemifrån, vilket underlättar för de som inte kan eller vill resa till ett kontor för att få rådgivning. Det finns också en hållbarhetsaspekt, med minskat resande avtar vår påverkan på miljön.

Kunder kommer under 2020 även att få möjlighet att godkänna affärer digitalt efter ett rådgivningsmöte. Det innebär att kunden kan godkänna affärer och avtal på internet-banken eller i appen efter avslutad rådgivning. Samma teknik kommer också att användas på våra kontor för att minska pappersförbrukningen.

tjänster, tänker och handlar långsiktigt och framstår som en bra arbetsplats. Detta är viktiga faktorer som påverkar bankens anseende ur ett hållbarhetsperspektiv. Handelsbanken får ett högre betyg än konkurrenterna vad gäller dessa faktorer.

Hantering av klagomål från kunder

För Handelsbanken är det viktigt att kunder som framför klagomål ska vara nöjda med hanteringen. Vi lägger stor vikt vid att synpunkter och klagomål hanteras på ett förtroendeskapande sätt. Banken tar detta på största allvar, och vi har väl uppbyggda rutiner för att hantera den typen av ärenden. Resultaten från EPSI:s och SKI:s mätningar visar att andelen klagomål i Handelsbanken, sammantaget för samtliga hemmamarknader, ligger lägre än genomsnittet för branschen.



Informations- och it-säkerhet

Att våra kunder har förtroende för bankens digitala tjänster är centralt. Vi måste säkerställa att tillgänglighet och säkerhet i tjänsterna ständigt anpassas till de hot och risker som råder samtidigt som vi behåller hög kundnöjdhet. Kundernas förtroende till de digitala tjänsterna är också beroende av att banken agerar på ett ansvarsfullt sätt vid behandlingen av personuppgifter.

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 när det gäller tidpunkt och vad som har förändrats.

Den finansiella sektorn är en kritisk infrastruktur i samhället. I takt med den allt högre digitaliseringen av finansiella aktörers tjänster är ett fokusområde att se till att vi har en hög motståndskraft för att minimera påverkan från illasinnade aktörer.

I banken pågår ett strukturerat arbete med att öka medvetenheten hos våra medarbetare och kunder om hot och risker inom informationssäkerhet, till exempel genom föreläsningar, utbildningar och informationsinsatser.

Behandling av personuppgifter

Handelsbanken anser att en persons rätt till skydd för den personliga integriteten och privatlivet är viktig. Vi bedriver därför ett kontinuerligt arbete för att säkerställa att:

- det finns skyddsåtgärder vid behandling av personuppgifter
- begränsa vår insamling av personuppgifter till vad som behövs för de tjänster som vi erbjuder
- inte avslöja uppgifter utan ett korrekt medgivande
- att endast behörig personal i Handelsbanken ska ha tillgång till personuppgifter när arbetet eller affären så kräver.

Banken i ↑ samhället

Stabila finanser och lokal närvaro gör Handelsbanken till en ansvarsfull samhällsaktör. Vi bidrar till samhällets ekonomiska utveckling genom att fokusera på kundernas behov och se till att så få kunder som möjligt drabbas av betalningssvårigheter.

Relevanta hållbarhetsmål



8 ANSTÄNDIGA
ARBETSVILLKOR
OCH EKONOMISK
TILLVÄXT



9 HÅLLBAR INDUSTRI,
INNOVATIONER OCH
INFRASTRUKTUR



13 BEKÄMPA KLIMAT-
FÖRÄNDRINGARNA



16 FREDLIGA OCH INKLU-
DERANDE SAMHÄLLEN

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 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 där vi bedriver verksamhet bidrar vi till mål 16 som identifierar ansvarsfulla institutioner som en del av en väl fungerande statsförvaltning. Handelsbanken arbetar kontinuerligt med att minska sin direkta miljöpåverkan och bidrar genom detta arbete till mål 13.



Handelsbanken i det lokala samhället

Bankens decentraliserade arbetssätt ger oss en stark förankring på orten. Det är viktigt att på olika sätt bidra till de lokala samhällen där vi är verksamma.

Kontorens engagemang i olika initiativ och aktiviteter i föreningslivet samt verksamheter med välgörande syfte är konkreta exempel på vårt hållbarhetsarbete. Ofta handlar det om att bidra med kunskap om ekonomi i skol- och universitetsutbildningar. Till exempel deltar medarbetare i Nederländerna och Danmark i Global Money Week för att engagera och samverka med eleverna. Det är ett bra sätt att få studenter att förhålla sig till sin egen ekonomi och översätta teori till praktik. Kontoren hjälper även unga företagare, erbjuder mentorskap och stöttar olika idrottsklubbar och föreningar. Handelsbanken arbetar med integrationsprojekt. Till exempel samarbetar vi i Göteborg med föreningen Mitt Liv för att erbjuda praktikplatser för nyanlända genom mentorprogrammet Mitt Livs Chans.

Bidrag till ekonomisk forskning och utbildning

Handelsbanken har vid olika tillfällen sedan 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.

I samarbete med Copenhagen Business School (CBS) är Handelsbanken Danmark en del av forskningsprojektet "Nordic Finance & Good Society". Syftet är att publicera ett flertal publikationer om hållbarhet och grön ekonomi, bidra till en forskningsbaserad debatt och ge vägledning om framtida lagstiftning.



Många kontor engagerar sig i olika lokala aktiviteter och andra initiativ



Sponsring och välgörenhet	67%
Sport och kultur	18%
Lokalt näringsliv	4%
Barn och skola	6%
Jämställdhet, mångfald och integration	1%
Forskning, universitet och högskola	1%
Övrigt	3%



"Genom att lära barn att hantera pengar från tidig ålder läggs grunden för bra ekonomisk kunskap i vuxen ålder. Detta engagemang passar det hållbara långsiktiga åtagande vi har till samhället."

Diana van Gelder, Handelsbanken Nederländerna.

Minska vår miljö- och klimatpåverkan

Handelsbankens mål är att minimera vårt eget klimatavtryck genom kontinuerlig utveckling av miljöarbetet. Det försöker vi åstadkomma genom bland annat hög resurseffektivitet, energieffektivitet i våra byggnader, återvinning och genom att beakta miljöpåverkan vid inköp och resande. Verksamhetens egna utsläpp av koldioxid ska minska över tid, i linje med Parisavtalet. Sedan 2013 har bankens årliga koldioxidutsläpp

minskat med drygt 7 000 ton koldioxid. Som en del i bankens miljöarbete klimatkompenserar vi för de redovisade koldioxidutsläpp som verksamheten genererar.

För mer information om bankens arbete med miljöpåverkan inom kreditgivning och investeringar, se avsnitten Ansvarsfull finansiering, sidorna 26-28, och Ansvarsfulla Investeringar, sidorna 29-35.

Socialt ansvarstagande

Handelsbanken arbetar för att förhindra eller begränsa negativ påverkan på mänskliga rättigheter och arbetsvillkor, i vår egen verksamhet, i våra affärsrelationer med leverantörer, vid investeringar av kunders medel och vid utlåning till företag.

En bank kan göra stor skillnad när det gäller socialt ansvarstagande. Historiska finanskriser har visat att om en bank inte agerar ansvarsfullt riskerar förutom aktieägare 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 låg risktolerans. Bankens strikta förhållningssätt till risk gör att vi medvetet avstår från att delta i affärer med hög risk, även om kunden är villig att betala en hög ränta. Den låga risktoleransen möjliggörs genom en stark riskkultur som är uthållig över tid och som gäller alla områden inom koncernen. Kreditförlustnivån ger en bild av hur ansvarsfullt en bank sköter sin verksamhet.

Handelsbanken har under många år haft betydligt lägre kreditförluster än jämförbara banker. Handelsbankens genomsnittliga kreditförlustnivå 2008–2019 uppgick till 0,09 procent. Det kan jämföras med genomsnittet för de övriga fem stora bankerna i Norden som uppgick till 0,24 procent.

Bankerna ska tillsammans upprätthålla ett fungerande och effektivt betalsystem samt hantera risker. Det betalningssystem som Handelsbanken tillsammans med andra banker har varit med att ta fram är tekniskt avancerat och utmärks av hög effektivitet och säkerhet.

"En stor del av Childhoods arbete med att förebygga våld och sexuella övergrepp mot barn finansieras av företag som Handelsbanken. Tack vare näringslivets stöd kan vi hjälpa de barn som behöver det allra mest, oavsett om de bor i Sverige, Sydafrika eller Kambodja."

Paula Guillet de Monthoux, Generalsekreterare Childhood.



Samtidigt som kunderna i allt högre utsträckning använder sig av kort- och mobila betalningar minskar också bankens direkta påverkan på miljön och klimatet. Handelsbanken ser även ett ökat behov av nya former av tjänster och erbjudanden kopplade till digitala betalningslösningar och bidrar, ofta i samarbete med andra, till den utvecklingen.

Finanssektorns roll i en hållbar ekonomi

Under 2019 har EU-kommissionen fortsatt arbetet med en handlingsplan för finansiering av hållbar tillväxt. Det är tydligt att hållbarhet är, och kommer att fortsätta vara, ett av EU:s största fokusområden. Finanssektorn kommer att ha en nyckelroll i omställningen till en hållbar ekonomi, vilket EU vill underlätta genom att styra kapitalflödena mot hållbara investeringar, öka medvetenheten om hållbarhetsrisker vid kreditbedömning och främja öppenhet och transparens. Handelsbanken välkomnar kommissionens arbete och följer utvecklingen för att vara väl förberedda att kunna hantera de krav som kommer att införas.



Samarbeten och engagemang för barns rättigheter

Handelsbanken deltar sedan många år i flera olika samarbeten för att främja barns rättigheter i samhället – ett engagemang som speglar bankens värderingar och frågans betydelse. Det är också förenat med vårt arbete med Globala målen. Mål 16, Fredliga och inkluderande samhällen har ett delmål som handlar om att skydda barn och att eliminera alla former av våld mot barn.

Samarbetet med World Childhood Foundation, en stiftelse som arbetar med att förebygga våld och sexuella övergrepp mot barn startade 2010. I år fyller Childhood 20 år, ett jubileum som vi har uppmärksammat med kommunikation till medarbetare och på lokala och regionala kundträffar.

Det är också viktigt att vi vet hur våra produkter och tjänster kan missbrukas inom det här området. Vi vill förhindra och försvåra så att vi motverkar brott och exploatering av barn. Därför samarbetar vi med ECPAT som en del av vårt arbete med social

hållbarhet. Det ger oss möjlighet att ta ansvar inom ett område där vi kan påverka i vår dagliga verksamhet.

Vi ser det också som viktigt att föra samtal och delta i kunskapsutbyten om barns rättigheter. Därför medverkar Handelsbanken sedan 2013 i den ideella stiftelsen Global Child Forum. Där samlas ledare från näringslivet, myndigheter, den akademiska världen och övriga samhället för att skapa samarbeten på samma tema.



Ekonomikanalen EFN ger kunskap om ekonomi

I Handelsbanken arbetar vi för att ge våra kunder bästa möjliga förutsättningar att fatta så bra ekonomiska beslut som möjligt. Vi vet att de som har förståelse och kunskap om sin ekonomi är nöjdare kunder. Därför vill vi vara en kunskapskälla för både stora och små frågor. På kontoren ger vi personliga råd, i sociala medier svarar vi på enklare frågor och via EFN erbjuder vi dagliga uppdateringar och bredare perspektiv på ekonomi och samhälle.

EFN.se är en journalistiskt oberoende kunskapskälla som sedan 2013 sänder program inom tre områden: ekonominyheter, privatekonomi samt börs och finans. EFN AB är ett dotterbolag till Handelsbanken.

EFN finns där våra kunder finns

Sedan 2017 bevakar EFN hela Sveriges ekonomi med lokala redaktioner i Umeå, Gävle, Stockholm, Göteborg och Malmö. Ambitionen är att täcka hela Sveriges ekonomi och näringsliv. Att bevaka och vara en del av det lokala näringslivet och ekonomin är naturligt för Handelsbanken. Med den här satsningen kan Handelsbanken skapa engagemang och intresse kring vad som händer i det lokala samhället och bidra till ökad kunskap i lokala ekonomiska frågor.

Skolornas EFN

EFN har under året lanserat en ny samlingssida på ekonomikanalens webbplats, Skolornas EFN. Här finns utbildande inslag som kan användas kostnadsfritt i undervisning. De kan handla om allt från att göra en budget till hur världsekonomin fungerar.

EFN engagerar och aktiverar

Under 2019 har EFN sett ett ökat intresse från allmänheten och har haft 26 procent fler unika besökare jämfört med 2018. Under 2019 utökade EFN sin bevakning inom hållbarhetsområdet som stärktes med nya program och innehåll kring lokalt och hållbart företagande. I slutet av 2019 inleddes ett samarbete med medietechbolaget Newstag som kopplar samman det globala nyhetsflödet med Globala målen. Newstag avsätter fem procent av sin omsättning till välgörande ändamål, och tittarna avgör hur pengarna fördelas i ett nätverk av icke-vinst-drivande organisationer.

EFN

2019 Bäst Radio & Television
financed
by ear.fm



Engagemang i det lokala samhället

Rhea Feminina är ett kvinnonätverk som har startats av medarbetare vid kontoret Uppsala City. Genom nätverksträffar och sociala medier är målet att ge kvinnor bättre ekonomiskt självförtroende.

Nätverket växte fram våren 2018 då några kollegor diskuterade de många Facebook-grupper som har skapats av kvinnor i syfte att lära varandra mer om privatekonomi och familjejuridik.

- Trots att vi är de som har störst kunskap och erfarenhet av de här ämnena så saknade vi bankens röst i grupperna, säger affärsrådgivaren Elin Fornbrandt, initiativtagare och projektledare för nätverket.

Rhea* Feminina arrangerar två större träffar varje år där uppemot ett 70-tal kvinnor, såväl befintliga som potentiella kunder, samlas på kontoret för att lyssna till både externa och interna föreläsare.

- Vi vill att kvinnor ska känna att de har kontroll över och förståelse för sin egen ekonomi samtidigt som de ska bli inspirerade att ta för sig i livet och i karriären. Även om många kvinnor har bättre utbildning ser vi ofta att de kommer i skymundan av männen, säger Elin.

Under året arrangeras också mindre träffar som fokuserar på ett specifikt område, till exempel sparande eller familjejuridik, där deltagarna får handfasta tips och kan ställa frågor. De hålls av rådgivare eller interna föreläsare och ska bygga tillit och relationer.

Kontakten med nätverkets medlemmar sker via sociala medier, som Facebook, LinkedIn och Handelsbankens webbplats. Med hjälp av enkätundersökningar mäter Elin och hennes kollegor hur nöjda deltagarna är med träffarna, samtidigt som de lär sig mer om bankens kunder och deras behov.

- Jag hoppas att Rhea Feminina ska bli ett koncept som kan inspirera alla bankens kontor, säger Elin.



Elin Fornbrandt,
Affärsrådgivare, Uppsala City

* Rhea är namnet på en grekisk gudinna och symbol på Stadshypoteks logga.



Framåtblick ►

2019 undertecknade Handelsbanken FNs principer för ansvarsfull bankverksamhet (PRB). Där förbinder vi oss att låta Parisavtalet, Globala målen och nationella riktlinjer för hållbarhet återspeglas i vår styrning och strategi. Tillsammans med våra intressenter kommer vi att identifiera områden där vi har stor påverkan och sätta upp publika mål för bankens verksamhet inom ramen för PRB.



Engagemang i det globala samhället

Handelsbanken Finland samarbetar med Kvinnobanken, ett finskt volontärnätverk som stödjer kvinnors företagande och möjlighet till ekonomiskt oberoende i utvecklingsländer. Att skapa möjligheter för kvinnor är att skapa möjligheter att lyckas för familjer, byar och för hela folk.

- Vi är glada över att kunna bidra till att förverkliga Kvinnobankens verksamhet i dessa länder. Tillgång till mikrokrediter gör att kvinnor kan starta egna småföretag, vilket ökar deras ekonomiska oberoende, säger Outi Parviainen vid kontoret i Keski-Uusimaa som bland annat arrangerat en investerarträff med inbjudna talare från Kvinnobanken.

Samarbetet startade 2016 och är en del av Handelsbankens arbete med att ta ett aktivt samhällsansvar och bidra till en hållbar utveckling. Genom olika evenemang medverkar kontor i hela landet till att samla in pengar.

Ett av nätverkets mer välkända evenemang heter "Gå ett yrke". Evenemanget sätter

människor på flera platser i både Finland och andra europeiska länder i rörelse, och anmälningsavgiften stödjer kvinnors utbildning och självständiga företagande. När en kvinna får ett yrke förbättras hela familjens situation - det gäller allt från kost och boende till barnens skolgång.

De insamlade medlen förvaltas av Kyrkans Utlandshjälp och används för att utveckla kvinnors egenföretagande och för yrkes- och företaggarutbildningar i Asien och Afrika.

- Samarbetet med Kvinnobanken är ett sätt för oss att hjälpa kvinnor runt om i utvecklingsländer. Med ett synligt och aktivt samarbete vill vi också att fler ska bli medvetna om Handelsbankens engagemang i hållbarhetsfrågor, säger Outi.

"Sedan starten 2007 har Kvinnobankens volontärnätverk samlat in närmare 16 miljoner euro till kvinnor i utvecklingsländer".

Källa: Kvinnobanken.



Outi Parviainen,
ställföreträdande kontorschef,
Keski-Uusimaa

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

En förutsättning för att kunderna ska placera pengar i Handelsbanken är att de har förtroende för oss. 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 man vill kunna tillmötesgå kundernas framtida lånebehov och ha möjlighet till mer affärer. Handelsbankens kapitalpanering syftar till att säkerställa att koncernen vid varje tidpunkt har rätt mängd tillgängliga finansiella resurser och att kapitalet har en optimal sammansättning. Bankens kapitalmål innebär att kärnprimärkapitalrelationen, under normala förhållanden, ska överstiga det kärnprimärkapitalbehov som Finansinspektionen kommunicerar till banken med 1–3 procentenheter. Syftet med myndig-

heternas fastställda kapitalkrav är att säkerställa att banker har tillräcklig motståndskraft mot de risker som uppstår i verksamheten, men också för att skydda kundernas tillgångar och intressen. Vid årsskiftet uppgick Handelsbankens kärnprimärkapitalrelation till 18,5 procent. Banken bedömer att Finansinspektionens förväntade kärnprimärkapitalbehov vid samma tidpunkt uppgick till 15,8 procent.

Särskilt viktigt ur ett kundperspektiv är att banken finns tillgänglig med resurser i tider av finansiell oro. 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 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 placerar i fonder, försäkringar 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.

Långsiktig stabil finansiering

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 bankens 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 våra åtaganden mot kunder och investerare kan säkerställas är Handelsbankens



Rating den 31 december 2019	Lång- fristig	Kort- fristig	Counter- party risk assessment
Standard & Poor's	AA-	A-1+	AA-
Fitch	AA	F1+	
Moody's	Aa2	P-1	Aa1
DBRS	AA (low)		

sätt att ta sitt ansvar i egenskap av system viktig 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.

VIKTIGT ATT EN BANK GÅR MED VINST

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

Sedan 1973 har Handelsbanken, varje år utom fyra, avsatt en del av vinsten till den av personalen ägda vinstandelsstiftelsen Oktogonen. Avsättning sker efter styrelsens samlade bedömning avseende bankens utveckling och en förutsättning är att Handelsbanken uppfyller sitt företagsmål. Varje medarbetare får lika stor del av det avsatta beloppet. Vinstandelsstiftelsen Oktogonen beskrivs mer utförligt på sidan 67.

VÄRDESKAPANDE UNDER 2019

Handelsbankens resultat före skatter och statliga avgifter uppgick till 28,7 miljarder kronor 2019. Detta skapade värde fördelades enligt följande: 11,8 miljarder kronor i totala skatter och statliga avgifter, 10,9 miljarder kronor i föreslagen utdelning att utbetalas till aktieägarna under våren 2020. Resterande belopp återinvesteras i verksamheten.

HANDELSBANKEN SOM SKATTEBETALARE

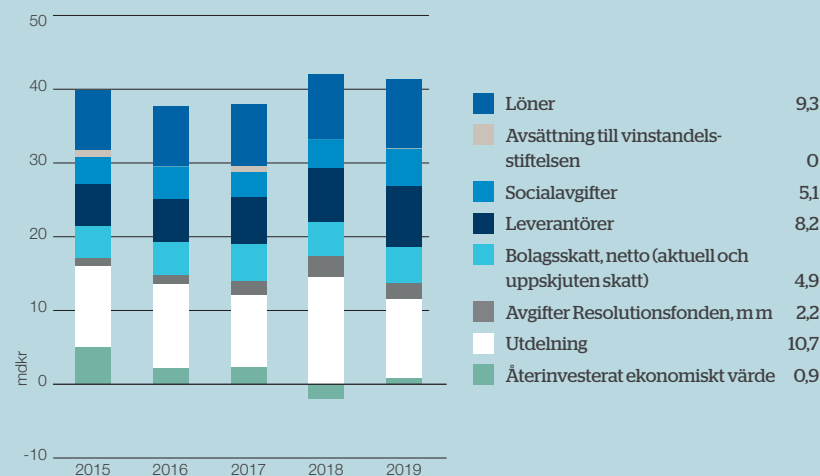
För Handelsbanken är skatt en viktig hållbarhetsfråga. Vi bidrar till samhället i de länder där banken bedriver verksamhet både genom att betala skatter och avgifter, och genom att betala in skatter till lokala skattemyndigheter för medarbetare och för kunders räkning.

Avsnittet om skatt i bankens policy för hållbarhet är en av utgångspunkterna för arbetet med skattefrågor i banken. Bankens 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. Handelsbanken har inte erhållit några förhandsbesked i skattefrågor under 2019. Vidare följer Handelsbanken OECD Transfer Pricing Guidelines. I Storbritannien har Handelsbanken antagit den brittiska skattemyndighetens uppförandekod för banker. Dessutom följer Handelsbanken den brittiska skattemyndighetens riktlinjer för en publik skattestrategi.

Handelsbanken är sedan många år en av de största betalarna av bolagsskatt i Sverige. Utöver bolagsskatt betalar Handelsbanken även betydande belopp i sociala avgifter och andra skatter. Moms utgör 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, vilket innebär att bankens kunder inte betalar moms på finansiella tjänster. För 2019 beräknas Handels-

Fördelning av ekonomiskt värde



Den preliminära avsättning till vinstandelsstiftelsen Oktogonen som gjordes under 2018 och återupplöstes under första kvartalet 2019, ingår inte i ovanstående diagram.

bankens totala skatt och statliga avgifter uppgå till knappt 12 miljarder kronor. 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 FINANSKRISER

Under den senaste finanskrisen tog Handelsbanken varken del av svenska statens kapitalstöds- eller garantiprogram. Handelsbanken tog inte heller emot kapitalstöd i något annat land där banken är verksam. Handelsbanken är den enda av de börsnoterade svenska bankerna som under finanskrisen inte behövde 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 våra aktieägare utdelning varje år, samtidigt som banken varit och är en av de största betalarna av bolagsskatt i Sverige.

INDIREKTA EKONOMISKA EFFEKTER

Genom vår kreditgivning till företag på våra sex hemmarknader är Handelsbanken med och finansierar tillväxt och ökad sysselsättning. Handelsbanken är den största aktören när det gäller utlåning till företag i Sverige. Bankens gör det möjligt för hushållen att finansiera bostadsköp och därmed till exempel flytta till annan ort med bättre arbetsmarknad. Mer än var femte utlånad krona för hushållens bolån i Sverige är finansierad av Handelsbankenkoncernen.

Ansvarsfull finansiering

Bankens största möjlighet att bidra till hållbar utveckling är via vår verksamhet i form av krediter, investeringar och de tjänster vi tillhandahåller.

Relevanta hållbarhetsmål



Handelsbankens främsta bidrag till Globala målen sker indirekt, genom våra finansiella tjänster och produkter. Kreditgivning och finansiering, till exempel gröna lån, bidrar till mål 11 och 13. Inom kapital- och pensionsförvaltningen finns tydliga kopplingar mellan våra produkter och flera av hållbarhetsmålen, till exempel 5, 8, 9, 11, 13 och 16.



X

Ansvarsfulla investeringar

Ansvarsfull finansiering

För oss handlar hållbarhet om att agera ansvarsfullt och långsiktigt inom de områden där banken har möjlighet att påverka. En av våra största möjligheter att påverka är genom en ansvarsfull finansiering och kreditgivning.

Ansvarsfull kreditgivning

Utlåning till hushåll och företag utgör en betydande del av Handelsbankens verksamhet. Banken lägger stor vikt vid att kreditgivning grundas på en bedömning av varje enskild kunds återbetalningsförmåga, vilket leder till att banken inte lämnar krediter till kunder som vi bedömer 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. Det gynnar såväl banken som kunden och samhället i övrigt.

PRINCIPER VID KREDITGIVNING

Hållbarhet 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, miljö- och klimathänsyn och stödjer bekämpande av korruption, oavsett var i världen verksamheten bedrivs. Banken stödjer internationella initiativ och riktlinjer vars gemensamma syfte är att uppmuntra och underlätta hållbart företagande. Det betyder att vi i vår kreditgivning ska bedöma och utvärdera kundens förhållningssätt till dessa principer och riktlinjer.

Det gör att banken kan avstå från att lämna krediter till företag som inte använder 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 kreditriskbedömningen. Därmed bedömer kontoret också till exempel hur miljörisker och kundens förhållningssätt till mänskliga rättigheter påverkar dennes





Hållbarhetsöversikt

Hållbarhetsöversikten är ett branschinitiativ som har tagits fram inom Bankföreningen för att ge en inblick i hur hållbarhetsperspektiv beaktas i bankers kreditgivning till företag. Hållbarhetsöversikten finns på handelsbanken.com/hallbarhet.

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 andra instanser i banken när kreditrisken ska bedömas, och vid uppföljning av att kontoren tar hänsyn till hållbarhetskriterier när de bedömer kreditrisken.

För att få ett tydligare och mer transparent synsätt på hållbarhetsfrågor i kreditprocessen har vi uppdaterat våra rutiner för bedömningen av hållbarhetsrisker i samband med kreditgivning till företag.

Ett strukturerat arbetssätt

Om ett företag har brister vid hanteringen av hållbarhetsfrågor kan det uppstå hållbarhetsrisker för banken i samband med kreditgivning. Därför ska hållbarhetsrisker beaktas och dokumenteras vid alla kreditbeslut till företag. Hållbarhet är också integrerat i kreditprocessen på ett strukturerat sätt. För att förstå om ett företag löper risk för eller är utsatt för hållbarhetsrisker behövs också stöd till våra medarbetare. Därför finns flera verktyg, bland annat analys av hållbarhetsrisker, som tas fram av en oberoende extern part. Rutiner uppdateras också kontinuerligt för att öka kunskapen och förståelsen hos våra medarbetare.

Framåtblick ►

Under 2020 kommer vi att lansera ett Grönt energilån till privatpersoner för köp av solceller och bergvärme. Vi arbetar även med att ta fram grön billeasing till företag.



Grönt lån för byggnader

I Täby Park pågår en av Stockholms mest intensiva stadsförändringar där det före detta galoppfältet håller på att förvandlas till en hållbar gång- och cykelstad. Först ut är kvarteret Nor som finansieras av Handelsbanken via Grönt lån för byggnader.

– Vi är glada att kunna erbjuda kontorets första gröna byggnadskredit i samband med utvecklingen av den här nya stadsdelen där hållbarhet och ekologi är en naturlig del, säger Johan Grahn, kontorschef Täby Centrum.

Grön finansiering började på kapitalmarknaden och har spridit sig till andra finansieringstyper som till exempel bolån. Handelsbanken erbjuder till exempel gröna lån för miljöcertifierade byggnader och även solenergi, som en del av bankens ambition att motverka klimätförändringar och bidra till hållbara städer och samhällen.

ändringar och bidra till hållbara städer och samhällen.

För att projekt ska kunna finansieras på det här sättet måste de uppfylla tekniska kriterier som har utvecklats och fastställts för att säkerställa att hänsyn tas till miljö och klimat. Gemensamt för alla byggnader är att de ska vara certifierade enligt vissa system och nivåer, som till exempel det Svanenmärkta kvarteret Nor i Täby Park.

– Vi märker att intresset för den här sortens gröna produkter ökar mer och mer hos såväl konsumenter som bostadsutvecklare vilket är glädjande att se, säger Johan.



Johan Grahn,
kontorschef Täby Centrum

Grön finansiering

Gröna obligationer

Den nordiska marknaden för gröna obligationer fortsatte att växa och uppgick vid slutet av året till motsvarande drygt 228 miljarder kronor, vilket var en tillväxt på närmare 119 procent. Nya icke-finansiella emittenter stod för starkast tillväxt och ökade med 207 procent. Likt föregående år ökade även antalet nya finansiella låntagare på marknaden, vilket starkt bidrog till marknadens totala tillväxt under året.

Handelsbanken är aktiv inom rådgivning kring gröna obligationer och har varit med i framtagning av många av de nordiska emittenternas gröna finansieringsramverk. En del av den senaste tidens utveckling är en anpassning till EU:s förslag till gemensamma begrepp kring gröna aktiviteter, en så kallad taxonomi. Banken lägger stor vikt vid att analysera och rådgå våra kunder kring dessa förslag. Vi arbetar även för att skapa diskussion kring dem i våra marknadsinsatser och vår kundkommunikation.

Gröna lån

Handelsbanken erbjuder sedan 2017 gröna lån till projekt och investeringar som bidrar till ett mer hållbart samhälle, till exempel finansiering av förnybar energi, avfallshantering, hållbart skogsbruk, miljövänlig transport och energieffektiva och miljösmarta byggnader. Dessa områden representerar viktiga delar för en omställning i linje med Parisavtalet, där ett förnybart energisystem och en minskning av belastningen på klimatet och miljön från flera branscher kommer att vara avgörande. För att säkerställa att hänsyn tas till miljö och klimat vid finansiering via ett grönt lån har vi utvecklat tekniska kriterier som måste uppfyllas för samtliga gröna låneprodukter.

Vidareutveckling av gröna lån

Under 2019 lämnade Handelsbanken sitt första gröna lån för hållbart skogsbruk och sitt första gröna lån för befintliga äldre byggnader. Gröna lån för äldre byggnader ska premiera renovering och energieffektivisering av existerande byggnader. Det ger en stor klimatvinst eftersom en stor del av en byggnads klimatpåverkan beror på energianvändning. De gröna lånen uppgick under året till 7,4 miljarder kronor.

Grönt bolån

I slutet av året lanserades även Grönt bolån till våra privatkunder i Sverige. Lånet erbjuds till kunder vars byggnad uppfyller kravet för energiklass A eller B. Vid årsskiftet hade 227 antal gröna bolån på sammanlagt 602 miljoner kronor beviljats. Med Grönt bolån, hoppas Handelsbanken kunna bidra till att fler får upp intresset för att bo i en energieffektiv eller miljöcertifierad bostad och att fler fastigheter på sikt blir mer energieffektiva.

Hållbarhetslänkade krediter

Handelsbanken kan också erbjuda företagskunder krediter där räntan knyts till utvalda hållbarhetsmål. Det behöver inte vara ett specifikt grönt mål avseende miljö utan låntagaren kan använda krediten för att förstärka sitt hållbarhetsarbete utifrån sina specifika mål och utmaningar och sina egna förutsättningar. Handelsbanken väljer tillsammans med kunden ut mätbara hållbarhetsmål som, när de uppfylls, kan sänka lånets räntemarginal. Om låntagaren däremot inte uppfyller målet höjs istället räntemarginalen.

Gemensamt för gröna lån och hållbarhetslänkade lån är att de fokuserar på kundernas hållbarhetsarbete även framåt. Gröna och hållbarhetslänkade lån ger också tillfälle att kommunicera kring bolagets hållbarhetsarbete och kan sänka företagets finansiella kostnad.

"Vi har under året sett ett fortsatt växande intresse för grön finansiering hos våra kunder, liksom för dialog kring både deras och vårt hållbarhetsarbete. Dialog fördjupar bankens relation till våra kunder och ökar vår förståelse för deras verksamhet och utmaningar. Handelsbankens målsättning har varit att framhålla och göra grön finansiering tillgänglig för en bredare marknad. Det är därför särskilt roligt att se att såväl stora som små och medelstora företag i allt fler sektorer får upp ögonen för fördelarna med grön finansiering."

Catharina Belfrage Sahlstrand, ansvarig för hållbar affärsutveckling på Handelsbanken Debt Capital Markets.



Två av Handelsbankens låntagare av Grönt lån för byggnader vann i oktober 2019 det prestigefyllda "Green Building Awards 2019" för

Årets miljöbyggnad respektive Årets BREEAM-byggnad. Prisen delas ut av Sweden Green Building Council till personer och projekt som visat de bästa exemplen på hållbart samhällsbyggande i Sverige under det gångna året. Årets miljöbyggnad blev Riksbyggen Brf Viva som en av Sveriges mest hållbara bostadsrättsföreningar med motiveringen: "Med en stark vilja att prova nya och innovativa idéer har Riksbyggen Brf Viva visat vägen för framtidens bostäder." Priset Årets BREEAM-byggnad gick till Fabeges kommersiella byggnad Signalen 3 med motiveringen: "Signalen 3 är ett projekt som alla andra, och samtidigt inte. Det är ett fint exempel på att ett plus ett kan bli tre, där ambitiösa hållbarhetskrav från beställaren möter krav från kunden, och tillsammans skapar något ännu bättre."

Ansvarsfulla **investeringar**

Ansvarsfulla investeringar är en central del av vår verksamhet och ett område där Handelsbanken har stor möjlighet att påverka omställningen till ett hållbart samhälle. All vår kapitalförvaltning styrs med utgångspunkt i internationella normer och konventioner avseende klimat, miljö, mänskliga rättigheter, korruption och arbetsvillkor. Vi har även åtagit oss att följa ett antal frivilliga ramverk som till exempel FN-initiativet Global Compact och FN:s principer för ansvarsfulla investeringar (PRI).

STÄNDIG FÖRÄNDRING FÖR ATT MÖTA UTMANINGARNA

Som en av Nordens ledande kapitalförvaltare med 639 miljarder kronor i förvaltat fondvolym är det viktigt att vi tar ansvar för vad vi investerar i och att vi, utöver finansiella kriterier, integrerar miljö-, sociala- och bolagsstyrningsfrågor i investeringsprocesserna.

En hållbar förvaltning är under ständig förändring – nya förvaltningsmetoder utvecklas, nya frågeställningar relaterade till hållbart företagande uppstår och krav på transparens och uppföljning ökar. Vi behöver kontinuerligt utveckla vår verksamhet, inte bara för att möta de förväntningar på produkter och tjänster som våra kunder efterfrågar utan också för att möta de utmaningar som till exempel klimatförändringar innebär.

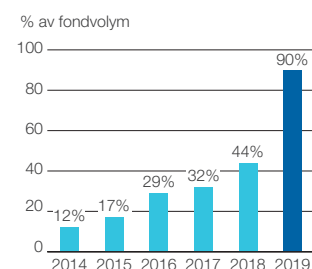
Utökade hållbarhetskrav

Handelsbanken har störst förvaltat kapital i hållbara fonder i Europa enligt fondanalysföretaget Morningstar.* Av vårt totala fondutbud om 126 fonder erbjuder vi 82 fonder med utökade hållbarhetskrav. Vid slutet av året var det samlade förvaltade kapitalet i dessa fonder 576 miljarder kronor, vilket motsvarar en ökning med 46 procentenheter från föregående år.

Under 2019 införde vi utökade hållbarhetskrav för merparten av våra fonder. Det innebär att fonderna väljer bort kontroversiella branscher vars produkter och tjänster påverkar vårt klimat och vår omvärld negativt och som därför inte bedöms vara förenliga med vår roll som ansvarsfull investerare.

Fonderna väljer även bort bolag som anses agera i strid med internationella normer och konventioner gällande bland annat klimat, miljö, mänskliga rättigheter, korruption och arbetsvillkor. Sedan tidigare väljer våra fonder bort bolag involverade i förbjudna vapen, kärnvapen och kolutvinning.

Fonder med utökade hållbarhetskrav – andel av Handelsbankens totala fondvolym



Branscher vi väljer bort**

Vi investerar inte i förbjudna vapen, kärnvapen och kol. Våra fonder med utökade hållbarhetskrav väljer även bort nedanstående kontroversiella branscher som riskerar att motverka Globala målen.



Fossila bränslen (olja, gas och kol)

Vi väljer bort investeringar i dessa branscher då fossila bränslen står för en stor del av världens koldioxidutsläpp. För att motverka effekterna av klimatförändringar krävs det att fossila bränslen fasas ut och ersätts av miljövänliga energikällor. Genom att välja bort bolag verksamma inom fossila branscher begränsar vi våra investeringars negativa klimatpåverkan och motverkar därmed inte mål 13, Bekämpa klimatförändringarna.***



Vapen och krigsmateriel

Vi väljer bort investeringar i vapen och krigsmateriel eftersom dessa industrier har kopplingar till konflikter och krig runt om i världen, vilket innebär stort lidande som ofta drabbar världens fattigaste. Genom att inte investera i dessa branscher undviker vi att motverka mål 16, Fredliga och inkluderande samhällen.



Tobak

Vi väljer bort investeringar i tobak eftersom det finns förhöjda hållbarhetsrisker i hela värdekedjan och branschen orsakar stora hälsoproblem. Genom att välja bort investeringar i denna bransch undviker vi att motverka mål 3, God hälsa och välbefinnande och mål 8, Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt.



Alkohol, cannabis och kommersiell spelverksamhet

Vi väljer bort investeringar i dessa branscher eftersom de innebär negativa hälsoeffekter på individnivå samt ökad resursåtgång för samhället till följd av missbruk. Genom att välja bort bolag inom dessa branscher begränsar vi våra investeringars negativa påverkan på mål 3, God hälsa och välbefinnande.

* Enligt Morningstar per december 2019.

** Enligt Fondbolagens förenings definition av välja bort får högst fem procent av omsättningen i det bolag där placeringen sker avse verksamhet som gäller den angivna produkten eller tjänsten.

*** För våra aktivt förvaltade fonder kan principen att välja bort fossila bränslen undantas under en period, om bolaget uppfyller våra krav för att kvalificeras som ett omställningsbolag. Läs mer på sidan 63.

Investeringsföretag för framtiden

Ett sätt att mäta vårt bidrag

Handelsbanken Fonder söker aktivt efter bolag vars verksamhet bidrar till att nå Globala målen. Fondbolaget har därför utvecklat en analysmodell, Sustainable Development Goals Exposure Model. Modellen analyserar varje företags produkter, tjänster samt vilka marknader som bolaget verkar på utifrån Globala målen 169 delmål. Resultatet visar hur stor del av intäkterna som kommer från lösningar för respektive delmål. Detta läggs sedan ihop och ger ett resultat för hela fonden.

Omställningsbolag

För våra aktivt förvaldade fonder är analysen avgörande i val av bolag och vi letar ständigt efter bolag vars produkter och tjänster bidrar till att nå klimatmålen. Ett led i vårt arbete med att påskynda omställningen till ett mer klimatneutralt samhälle är att möjliggöra för våra aktivt förvaldade fonder att investera i bolag som arbetar med att ställa om verksamheten i en mer hållbar riktning, så kallade omställningsbolag. Det innebär att vi kan välja att investera i bolag som aktivt är med och driver omställningen till en värld med låga koldioxidutsläpp. Ett exempel är bolag som går från fossil energiproduktion till förnybar. Ett av våra krav för en sådan investering är att omställningen i bolaget går i minst den takt som krävs för att Parisavtalet ska uppnås. Läs mer om våra krav på sidan 63.

Exempel på investering i omställningsbolag

Handelsbanken Fonder har investerat i ett europeiskt kraftbolag som är världsledande inom havsbaserad vindkraft. Det är ett av de första kraftbolagen som påbörjat omställningen från fossila till förnybara kraftkällor och har tydliga mål om att fortsätta reducera sina växthusgasutsläpp. År 2023 ska bolaget ha reducerat sin utsläppsintensitet från energiproduktionen med 96 procent jämfört med 2006.

”Våra fonder ska investera i bolag som möjliggör en fossilfri framtid och vårt beslut att välja in omställningsbolag är ett viktigt steg framåt mot det målet.”

Karin Askelöf, hållbarhetschef vid Handelsbanken Kapitalförvaltning.



Svanenmärkta Fonder

Svanenmärkningen är den officiella miljömärkningen i Norden, med syfte att vägleda konsumenter till bra miljöval. Svanenmärket på en fond innebär att 25 obligatoriska krav gällande välja in, välja bort, påverka och transparens ska vara uppfyllda. Förutom att välja bort vissa kontroversiella branscher finns även möjlighet att välja in omställningsbolag inom energiproduktionsområdet. Svanen bedömer det troligt att omställningsbolag kommer att ha betydande påverkan för att ställa om till förnybar energi.

Under 2019 fick våra fonder XACT Norden och Hållbar Global Obligation denna miljömärkning. Därmed erbjuder vi fyra Svanenmärkta fonder: Handelsbanken Hållbar Energi, XACT Sverige, XACT Norden och Handelsbanken Hållbar Global Obligation. Läs mer om Svanenmärkta fonder på svanen.se/spararen.



Utveckling av index

Vår indexförvaltning fokuserar på att investera i index som speglar vår värdegrund. Därför arbetar vi aktivt för att få fler index med hållbarhetskriterier på marknaden. Ett exempel på detta arbete är Solactive ISS ESG Screened Index Series, en serie av globala och svenska index som lanserades under året och som Handelsbankens fonder var först att investera i.



Mer om hållbarhet i fonder

I Hållbarhetsprofilen kan du läsa mer om hur respektive fond arbetar med hållbarhet och välja fond utifrån hållbarhetskriterier.

I fondernas årsberättelser kan du få mer information om hållbarhetsarbetet i varje enskild fond. Där hittar du exempel på bolag som vi valt in i en fond och hur vi beaktat hållbarhetsaspekter i det specifika investeringsvalet samt ger exempel på dialoger som förts med bolag.

Vi redovisar även koldioxidavtrycket i majoriteten av våra fonder.

Läs mer på handelsbanken.com/ansvarsfulla-investeringar.

VÄLJA IN, VÄLJA BORT OCH PÅVERKA

Vi arbetar med tre metoder för att integrera hållbarhet i investeringsprocesserna: välja in, välja bort och påverka. I den löpande verksamheten kan tillvägagångssättet för dessa metoder skilja sig åt beroende på om det handlar om val av enskilda företag att investera i, val av index eller val av fonder som ska ingå i fondportföljer, försäkrings- eller pensionserbjudanden. Även val av tillgångsslag och förvaltningsinriktning kan påverka tillvägagångssättet.



Vi integrerar hållbarhet i våra investeringsprocesser genom att **välja in** bolag, index eller fonder som på olika sätt bidrar till en mer hållbar utveckling.



Vi **väljer bort** verksamheter som på olika sätt motverkar målsättningarna i Agenda 2030 och som är oförenliga med vår roll som ansvarsfull investerare.



En viktig del i vår roll som ansvarsfull investerare är att **påverka** de bolag vi investerar i genom att uppmuntra eller ställa krav på bolagen att förbättra sitt hållbarhetsarbete.

Aktiv påverkan

Vi tar vårt ansvar som investerare genom att utöva rollen som ägare och påverka de bolag vi investerar i. Det gör vi genom dialoger och ägarstyrning.

Dialoger

Vi för proaktiva dialoger i syfte att uppmuntra företagen att förbättra sitt hållbarhetsarbete, och dialoger med företag som vi bedömer inte lever upp till de internationella normer och konventioner som vi värnar om.

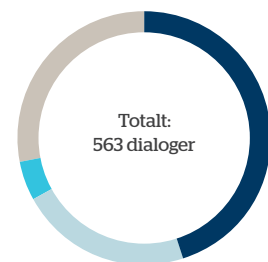
Påverkansarbete utför vi dels själva genom direktkontakt med bolag, dels tillsammans med andra investerare. Vi deltar även i samarbeten och branschinitiativ inom bland annat miljö och klimat tillsammans med andra kapitalägare, ofta genom internationella samarbeten såsom Climate Action 100+ och PRI. Under 2019 har ett fokusområde varit att identifiera och hantera miljö- och klimatrelaterade risker.

Exempel på riktad påverkansdialog

Kina är det land som släpper ut mest koldioxid i världen. Tung basindustri såsom cement, stål och papper står för en stor del av utsläppen. Under hösten 2019 inleddes därför dialoger med tre bolag som återfinns i våra Asienfonder. Vi vill säkerställa att de hanterar sina klimatrelaterade risker samt har en strategi på plats för att minska sina utsläpp i linje med Parisavtalet. I ett första skede vill vi se en ökad transparens kring företagens koldioxidutsläpp och mätbara mål för utsläppsminskningar.

Ägarstyrning

Rollen som aktieägare innebär att vi kan påverka bolag genom ägarstyrning. Det sker främst genom representation i valberedningar och röstning på bolagsstämmor. Under 2019 har vi röstat för flera aktieägarmotioner på hållbarhetsområdet, till exempel för bättre klimatrapportering och analys av tvågradersmålet.

Fördelning – dialoger och påverkan

Miljömässiga frågor	45%
Sociala frågor	22%
Bolagsstyrning	5%
Överlappande hållbarhetsområden	28%

5 JÄMSTÄLLDHET**Att verka för jämställdhet**

Handelsbanken Fonder är en aktiv ägare. Genom att delta i valberedningar ökar möjligheten att påverka styrelsernas sammansättning i de bolag som fondbolaget investerar i.

Inför årsstämmorna 2019 deltog Handelsbanken Fonder i 34 valberedningar. Ungefär två tredjedelar av dessa har fondbolaget bemannat med kvinnor för att bidra till mer jämställda valberedningar, vilket i sin tur bidrar till mer jämställda styrelser.

– Det är bevisat i forskning att mer jämställda bolag presterar bättre. Många gånger börjar det med att bolaget har en jämställd styrelse som sedan kan se till att ledningen och hela bolaget aktivt arbetar med jämställdhetsfrågor, säger Magdalena Wahlqvist Alveskog, vd för Handelsbanken Fonder.

Hon har varit med och byggt upp en valberedningsgrupp som består av cirka 15 personer

med stor erfarenhet av allt från ägarstyrning och hållbarhet inom kapitalförvaltning till styrelse- och valberedningsarbete.

– Mer än hälften av dessa är kvinnor, vilket vi är övertygade om är en viktig faktor för att uppnå våra målsättningar kring jämställdhet, säger Magdalena, som i egenskap av ägarstyrningsansvarig väljer den bäst lämpade kandidaten för respektive valberedning.

Det är ett omfattande arbete att utifrån ett bolags behov identifiera de kompetenser som krävs i bolagets styrelse.

– Den bästa styrelsen är den med rätt teknisk och personlig kompetens. Fokus ligger ofta på den tekniska kompetensen medan vikten av personliga egenskaper inte sällan underskattas. Här är ökad jämställdhet och mångfald effektiva metoder som skapar ett mer diversifierat beslutsunderlag i styrelsediskussioner, säger Magdalena.



Magdalena Wahlqvist
Alveskog, vd för Handels-
banken Fonder



KLIMATET I FOKUS

Om inte den globala uppvärmningen begränsas kommer klimatförändringar att leda till allvarliga konsekvenser för våra ekosystem, matförsörjning och tillgång till sötvatten. Effekterna påverkar redan i dag världsekonomin i allt större utsträckning. Om Parisavtalets mål att begränsa den globala uppvärmningen till väl under två grader ska uppnås, måste kapital omdirigeras till investeringar som stödjer en hållbar utveckling. Vi gör det genom att både välja bort branscher med stor negativ klimatpåverkan, till exempel företag inom fossilindustrin, och genom att investera i bolag vars verksamhet bidrar till lösningar på världens klimatutmaningar.

Klimatrapportering

Handelsbanken Fonder, Xact Kapitalförvaltning och Handelsbanken Liv publicerar klimatrapporter i enlighet med Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) rekommendationer.

Syftet med rapporterna är att informera intressenter om vårt arbete relaterat till klimatförändringar, vår exponering mot klimatrelaterade risker och möjligheter samt vårt fortsatta arbete inom området. Med dessa rapporter vill vi bidra till ökad transparens.

Koldioxidavtryck i våra fonder

För att bättre förstå de klimatrisker som finns mäter vi två gånger per år koldioxidavtrycket i majoriteten av våra fonder. Det ger oss ökad kunskap om bolagens miljö- och klimatrisker samt en ökad förståelse för hur fondens sammansättning påverkar koldioxidavtrycket.

Möjligheter

Vi bedömer att det finns goda möjligheter att identifiera investeringar i innovativa affärsmodeller som fokuserar på att ersätta de produkter och tjänster som ger upphov till klimatförändringarna. Investeringar i nya tekniska lösningar och företag som är med och löser de omställningsrisker samhället står inför skapar hållbart värde och ger möjlighet till god avkastning. Ett exempel är vår Svanenmärkta fond Handelsbanken Hållbar Energi. Fonden placerar i företag som utvecklar eller använder teknologier och metoder för att begränsa den globala uppvärmningen genom att direkt eller indirekt begränsa utsläpp av koldioxid och andra växthusgaser.

MÄNSKLIGA RÄTTIGHETER I FOKUS

Respekt för mänskliga rättigheter är en grundläggande förutsättning för långsiktigt värdeskapande i Handelsbanken. Ett strukturerat arbete för att värna mänskliga rättigheter och goda arbetsförhållanden ska vara en naturlig del i såväl den egna verksamheten som i Handelsbankens affärsrelationer, med en ständig strävan efter förbättringar inom området.

Handelsbanken ska undvika att orsaka eller bidra till negativ påverkan på mänskliga rättigheter i den egna verksamheten samt åtgärda sådan påverkan om den uppstår. Handelsbanken stödjer internationella initiativ som syftar till att förstärka de globala ansträngningarna för hållbar utveckling.

När det gäller mänskliga rättigheter och arbetsvillkor kan bland annat följande principer och konventioner nämnas: FN:s vägledande principer för företag och mänskliga rättigheter och FN:s deklaration om de mänskliga rättigheterna.

Mänskliga rättigheter ingår i den regelbundna screeningen av fondernas alla innehav. Hantering av incidenter som gäller mänskliga

rättigheter påverkar både de företag som väljs in och de som väljs bort. De är även föremål för bolagsdialog och har inverkan på röstning på bolagsstämmor.

Möjligheter

Under året har vi till exempel inlett dialoger med två bolag om frågor kopplade till mänskliga rättigheter och ursprungsbefolkningars rättigheter. I ett av fallen är dialogen en uppföljning av ett platsbesök. Vår bedömning är att bolaget hanterar dessa frågeställningar på ett bra sätt, men vi uppmanar dem att vara mer transparenta om hur frågorna hanteras. I det andra fallet har vi inlett dialog efter signaler om potentiella problem i bolagets värdekedja när det gäller respekt för ursprungsbefolkningars rättigheter. Vi har därför gjort ett platsbesök för att få en tydligare bild av hur bolaget behöver utveckla sitt hållbarhetsarbete. Som en av få utländska investerare har vi möjlighet att påverka bolaget i en positiv riktning. Bolaget har hittills svarat tillfredsställande på våra frågor.



VATTEN I FOKUS

Klimatpanelen IPCC:s rapport som släpptes i september 2019 visar hur utsläpp av växthusgaser påverkar världens hav, is, snö och permafrost. Krympande glaciärer och stigande hav leder till konsekvenser för matförsörjning, tillgång till rent vatten, infrastruktur och människors hälsa och levnadsförhållanden. Rapporten visar behovet av snabba, ambitiösa, samordnade och varaktiga åtgärder. Rent vatten och sanitära rättigheter för jordens befolkning är ett av de 17 globala målen och ett av de mest akuta globala problemen som i dag påverkar mer än 40 procent av jordens befolkning.

Möjligheter

Handelsbanken Fonder investerar i ett bolag som är ledande vad gäller avsaltning av havsvatten och som levererar teknik till anläggningar i Karibien och Sydamerika. Vi har även investerat betydande belopp i fonden Sustainable Water & Waste, som förvaltas av Fidelity. Det är en fond som har en tydlig inriktning mot bolag som hittar affärsmöjligheter någonstans i värdekedjan inom vattentillgänglighet och avfallshantering. Med dessa investeringar kan vi bidra till lösningen på problem inom vatten och avfallshantering.



JÄMSTÄLLDHET I FOKUS

5 JÄMSTÄLLDHET



Jämställdhet handlar om grundläggande mänskliga rättigheter och kan generera stora vinster för mänsklig utveckling, ekonomisk tillväxt och affärer. Jämnare könsfördelning och ökad jämställdhet innebär ökad sannolikhet till en positiv påverkan på företagets resultat. Vi är övertygade om att ökad jämställdhet främjar en positiv utveckling av bolag och arbetar därför aktivt med att integrera jämställdhet i vår investeringsverksamhet. Som investerare har vi både möjlighet och ansvar att engagera oss i jämställdhetsfrågan i de företag vi äger. Sedan flera år tillbaka har vi arbetat strukturerat med jämställdhetsfrågan i våra strategier för bolagsstyrning.

Möjligheter

Vi har särskild bevakning på jämställdhetsnivån i de styrelser som föreslås inför bolagsstämmor. Som exempel kan nämnas att vi inför två bolagsstämmor under våren, där enbart män föreslogs till styrelsen, kontaktade bolagen och framförde vår syn på att den föreslagna styrelsen enbart bestod av män. Vi fick gehör och bolagen förde till stämmoprotokollet att krav framförts från investerarsidan på att öka jämställdheten i bolagens styrelse.

Kapitalförvaltning

Handelsbankens svenska fondverksamhet bedrivs i två separata dotterbolag. Våra aktivt förvaltade fonder tillhandahålls av Handelsbanken Fonder AB, och Xact Kapitalförvaltning AB tillhandahåller våra indexfonder, övriga regelbaserade fonder samt de börshandlade XACT-fonderna. I denna rapport avses dessa två bolag när vi beskriver kapitalförvaltningen om inget annat anges.

Från den 1 april 2020, under förutsättning av Finansinspektionens tillstånd, kommer de fonder som i dag tillhör Xact Kapitalförvaltning att förvaltas av Handelsbanken Fonder.

Genom dotterbolag bedriver Handelsbanken även kapitalförvaltning i Storbritannien via Heartwood Investment Management och i Nederländerna via Optimix.

Pension och försäkring

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



Att analysera möjligheter och risker

Företag behöver i allt högre grad övervaka och hantera hållbarhetsrelaterade risker och möjligheter för att vara lönsamma på sikt. Handelsbanken integrerar därför hållbarhet i den aktie- och kreditanalys som erbjuder de professionella investerare som utgör bankens institutionella kunder.

– Eftersom fler och fler företag integrerar hållbarhet i sin dagliga verksamhet anser vi att det är naturligt att integrera det i vår dagliga analys, säger Josefin Johansson, hållbarhetsanalytiker i Handelsbanken.

Handelsbanken publicerar standardiserade hållbarhetsanalyser för flertalet av de över 200 börsnoterade nordiska bolag som banken följer. I dessa analyser finns en överblick över bolagens arbete samt relevanta risker och möjligheter kring dessa frågor.

Banken samlar även in hållbarhetsdata och nyckeltal på årsbasis för dessa företag. Det

handlar om allt från koldioxidutsläpp till avfall per försäljningsenhet och andel kvinnor i chefspositioner. Uppgifterna sammanställs sedan i en databas som är tillgänglig för kunderna.

– Vårt tillvägagångssätt handlar inte om att sätta ett separat hållbarhetsbetyg eller att peka ut bolag som onda eller goda, utan om att analysera hur hållbarhetsaspekter påverkar ett bolags affär och hitta investeringsmöjligheter där hållbarhet kan vara affärsdrivande, säger Josefin.

Handelsbanken har under året fördjupat hållbarhetsanalysen och skriver flera större rapporter, främst bolagsspecifika, där banken integrerar och värderar hållbarhetsaspekter vid olika investeringar.

– Det gör att vi också kan bidra till delmål 13.3 i Globala målen utifrån ett investerarperspektiv, i det här fallet för att öka kunskap och kapacitet för att hantera klimatförändringar, avslutar Josefin.



Josefin Johansson, hållbarhetsanalytiker i Handelsbanken

Hållbara fonder i pension och försäkring

Handelsbanken Liv erbjuder fonder i försäkring som utvärderats utifrån hållbarhetskriterier på såväl fond- som fondbolagsnivå. Det innebär att vi väljer in fonder i vårt utbud som tar hänsyn till finansiell, social och miljömässig hållbarhet i sin förvaltning.

Process för fondutvärdering

Varje fondbolag utvärderas genom en kvalitativ analys som bland annat omfattar organisation, förvaltnings-team och investeringsmetodik. En förutsättning för att ett fondbolag och en fond ska kvalificeras är dessutom att de möter ett antal kvantitativa finansiella kriterier samt hållbarhetskriterier.

Grundläggande hållbarhetskriterier

Handelsbanken Liv väljer in fondbolag till fondutbudet som integrerar hållbarhet i sin förvaltning enligt nedanstående kriterier:

- stödjer PRI
- har antagit policyer och/eller principer för ett systematiskt hållbarhetsarbete
- väljer bort investeringar i bolag som är delaktiga i tillverkning eller distribution av förbjudna vapen samt kärnvapen.

Striktare kriterier med fokus på miljö och klimat

Under 2019 har striktare fondurvalskriterier för fossila bränslen införts för att säkerställa att det förvaltade kapitalet riktas mot investeringar som bidrar till ett koldioxidneutralt samhälle. Kriterierna kommer att implementeras under 2020 med en tidsbestämd anpassningsperiod.

Handelsbanken Liv kommer därmed att välja in fondbolag och fonder till utbudet som

- tar hänsyn till miljö- och klimatförändringar i sin verksamhet och aktivt arbetar med en omställning i linje med Parisavtalet
- systematiskt arbetar med att reducera sin negativa påverkan på miljön samt bidrar till en transparent rapportering

- väljer bort investeringar i bolag med betydande verksamhet inom produktion och/eller distribution kopplat till utvinning av fossila bränslen. Principen att välja bort fossila bränslen kan undantas för bolag som är involverade i kraftgenerering och ställer om sin verksamhet från fossil energiproduktion till förnybar.

Handelsbanken Liv undviker sedan tidigare investeringar i företag med betydande verksamhet inom brytning av förbränningskol eller i kraftbolag som har förbränningskol som stor energikälla.

Vi uppmanar även till att redovisa koldioxidavtryck i fonderna samt att upprätta hållbarhetsprofiler.

Hållbarhetsgranskat fondutbud

Andelen fonder inom fondförsäkring i Sverige som väljer bort fossila bränslen har ökat från cirka 38 procent 2018 till cirka 86 procent 2019.

Arbetet med att höja hållbarhetsprestandan har de senaste åren inneburit att fonder som inte levt upp till våra kriterier valts bort medan fonder som valts in visat gott betyg inom hållbarhet. Fondutbudet har utökats med flera fonder med miljö- och klimatfokus, till exempel Handelsbanken Hållbar Global Obligation.

Klimatarbete hos våra fondleverantörer

Under 2019 skickade vi ut en enkät till våra fondleverantörer i syfte att undersöka klimatarbetet och rapporteringen hos fondbolagen. Granskningen visar att sex av åtta fondleverantörer har uppskattat risken i sina portföljer utifrån ett tvågradersscenario och att fem av åtta fondleverantörer uppger att de tar hänsyn till klimatrisker i sin portföljförvaltning samt att de har börjat rapportera klimatrelaterad information i enlighet med TCFD:s rekommendationer.

Intresset ökar från kunder och konsumenter

Allt fler vill göra hållbara och medvetna val i sitt pensions-sparande. En undersökning bland Handelsbanken Livs privatkunder under augusti och september 2019 visade stort engagemang hos pensionsspararna.

Hur viktigt är hållbarhet för dig i ditt pensionssparande?



Mycket stor utsträckning	32%
Ganska stor utsträckning	51%
Ganska liten utsträckning	9%
Mycket liten utsträckning alls	1%
Tveksam, vet ej	7%

Process för fondutvärdering i Handelsbanken Liv



Ansvarsfulla förvaltningstjänster och hållbara sparprodukter

Hållbarhetsanpassad Aktieportfölj

Baserat på Handelsbanken Capital Markets aktie- och strategianalys sätter banken samman Aktieportföljen. Portföljen, som består av 12 till 15 aktier, innehåller i huvudsak sektorsvisa aktiefavoriter och riktar sig främst till bankens privatkunder. Aktieportföljen hållbarhetsanpassades i början av 2019 och hanteras nu enligt våra utökade hållbarhetskrav. Det innebär att portföljen väljer bort investeringar i ett antal kontroversiella branscher samt utesluter bolag som anses agera i strid med internationella normer och konventioner avseende till exempel klimat, miljö, mänskliga rättigheter, korruption och arbetsvillkor. Utgångspunkten är det frivilliga FN-initiativet Global Compacts tio principer.

Hållbarhet i vår diskretionära förvaltning

Även vår diskretionära förvaltning, där den löpande förvaltningen inklusive placeringsbesluten överläts från kunden till Handelsbanken, har under året infört utökade hållbarhetskrav.

Hållbarhet i private banking

Själva kärnan i vårt private banking-erbjudande kretsar kring Handelsbankens decentraliserade arbetssätt med ansvarsfull finansiering, ansvarsfulla investeringar

"Vi tror att företag som genom sina produkter och tjänster bidrar till att lösa globala hållbarhetsutmaningar har god potential på börsen, vilket bland annat avspeglas i att vi hållbarhetsanpassat vår aktieportfölj."

Peter Engstedt, aktiestrateg Handelsbanken Kapitalförvaltning.



och ansvarsfull rådgivning. Kunderna inom private banking ställer mycket höga krav på bankens hållbarhetsarbete, och då är det viktigt att våra rådgivare har både kunskap och förtroende att prata om det. Därför har vi till exempel i Norge utbildat private banking-rådgivare inom såväl bankens hållbarhetsarbete som vilka utmaningar samhället står inför. En bekräftelse på att arbetet har varit lyckat är att i Kantar Sifo Prosperas norska undersökning inom private banking för 2019 rankades Handelsbanken på första plats inom kategorin hållbarhet.

Kapitalskyddade placeringar

Under 2019 gav Handelsbanken ut sju kapitalskyddade placeringar baserade på de 17 globala målen. Placeringarna följer index som är exponerade mot företag som via sitt beteende och sina produkter bidrar till målen. De kapitalskyddade placeringarna riktar in sig på företag med hållbara affärsmodeller, vilket ökar den långsiktiga tillväxtpotentialen och minskar samtidigt risken i placeringen.



Handelsbankens brittiska dotterbolag för kapitalförvaltning, Heartwood Investment Management, har lanserat fyra hållbara fondportföljer under 2019. Syftet är att göra hållbara investeringar tillgängliga för alla, oavsett portföljstorlek eller risktolerans. Heartwood ser en växande efterfrågan på hållbara investeringar, särskilt från kunder med mindre portföljer, och räknar med att denna trend kommer att fortsätta.

Förutom finansiella mål har fonderna två hållbarhetsmål. För det första att uppmuntra företag att förbättra sitt arbete med miljö-, sociala- och bolagsstyrningsfrågor (ESG) och för det andra att göra investeringar som bidrar till Globala målen.

Grunden i Heartwoods hållbara fonder är tron att investeringar på ett hållbart sätt kan generera avkastning för kunderna samtidigt som miljön och samhället förbättras utan att det kostar mer eller medför ytterligare risk. Enkelt uttryckt syftar fonderna till att ha både en positiv inverkan och en positiv avkastning.



Handelsbanken bedriver kapitalförvaltning i Nederländerna via dotterbolaget Optimix. De ser ett växande antal kunder som vill bidra till en hållbar utveckling genom sitt sparande. Därför erbjuds produkter där Optimix aktiva allokering kombineras med hållbara investeringsprodukter. Två tematiska aktiekorgar utgör kärnan i portföljen. Korgarna innehåller företag som väljs utifrån deras bidrag till Globala målen, med fokus på mål 6, 7, 9, 11, 12 och 13. Aktieplaceringarna kompletteras med hållbara aktiefonder samt gröna och sociala obligationer.

Framåtblick ➡

Handelsbanken Fonder ska ha fortsatt fokus på klimatfrågan. Vi kommer att fortsätta utveckla analysen av klimatförändringarnas finansiella påverkan på våra portföljer och hur våra val av investeringar påverkar klimatet. Vår ambition är att fatta ännu fler investeringsbeslut rörande investeringar i bolag som driver sin utveckling i linje med Parisavtalets klimatmål.

Ett stort fokus är EU:s handlingsplan för hållbara finanser där vi följer och engagerar oss i utvecklingen av de regelverk som berörs.

Indexförvaltningen kommer att integrera fler hållbarhetsaspekter i index. Vi har även som målsättning att förstärka och utvidga vårt påverkansarbete.

Handelsbanken Liv ska implementera striktare hållbarhetskriterier i fondutbudet i försäkring vad gäller miljö och klimat.



Relevanta hållbarhetsmål

5

JÄMSTÄLLDHET



8

ANSTÄNDIGA
ARBETSVILLKOR
OCH EKONOMISK
TILLVÄXT



Handelsbanken ska vara ett företag där alla, oavsett kön, 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.

Banken som arbetsgivare

Handelsbankens värderingar och starka företagskultur har en avgörande betydelse för vår framgång. Vår idé om hur vi ska driva en framgångsrik bank bygger på tilltro och respekt för individen – såväl kund som medarbetare. Bankens decentraliserade arbetssätt skapar delaktighet och ger varje medarbetare möjlighet att påverka.

EN LÅNGSIKTIG OCH ATTRAKTIV ARBETSGIVARE

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, som vill ta stort eget ansvar, fatta egna beslut och drivs av att sätta kunden främst. Målet är att våra medarbetare ska spegla den marknad som vi verkar i – med olika bakgrund, kompetens och arbetslivserfarenhet samt olika sätt att tänka och lösa problem.

KULTURBÄRARE

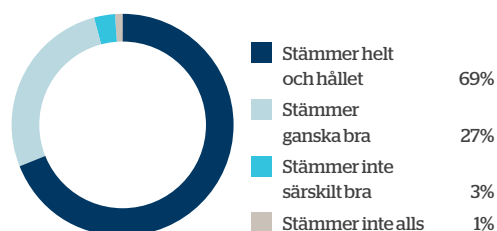
Medarbetarna har möjlighet att utvecklas inom olika yrkesroller, arbeta inom olika områden i banken och i olika länder där banken har verksamhet. Genom intern rekrytering sprids vårt arbetssätt och kulturen stärks i alla delar av verksamheten. När medarbetarna utvecklas, utvecklas banken.

Handelsbanken har en fortsatt låg extern personalomsättning såväl i koncernen, med 5,0 procent, som i Sverige, med 3,7 procent. En förutsättning för detta är en inkluderande och god arbetsmiljö där varje

Vi agerar i enlighet med bankens kultur och värderingar i vardagen



Jag känner mig respekterad för den jag är



Hjulet – samspelet mellan verksamheten och medarbetarna



Hjulet speglar samspelet mellan verksamheten och medarbetarens utveckling. Chefer och medarbetare arbetar gemensamt för att skapa den egna enhetens verksamhetsplan varje år. Därefter genomförs planerings- och utvecklingssamtal (PLUS) som utgör länken mellan verksamhetsplanen och medarbetarens mål. Resultatet blir att samtliga medarbetare har en individuell handlingsplan som följs upp kontinuerligt under året och ligger till grund för årets löne-samtal mellan chef och medarbetare.

medarbetarens potential tas tillvara och alla får möjlighet att utvecklas i sitt arbete utifrån sina förutsättningar och sin livssituation.

Ett väl fungerande chefsförsörjningsarbete är avgörande för att kunna möta nuvarande och framtida behov av chefer. En av de allra viktigaste uppgifterna för bankens chefer är att identifiera, stimulera och utveckla nya chefer. För att förbereda blivande chefer genomförs utvecklingsprogram med fokus på att leda förändring och utveckla vår affärsmodell. Chefer i Handelsbanken måste vara starka kulturbärare. Därför rekryteras de flesta internt. Under 2019 rekryterades 92 procent av alla chefer i koncernen internt. För Sverige var motsvarande siffra 97 procent.

Handelsbanken har ett studentprogram med syfte att stötta bankens chefs- och kompetensförsörjning samt att främja jämställdhet och mångfald. I programmet ingår att studenten arbetar i banken under studietiden, får relevant kompetensutveckling och lär sig om bankens kultur.

Handelsbankens traditionellt goda relation och samverkan med fackliga parter är en värdefull del av kulturen. Det förs en ständig och nära dialog mellan fackliga representanter eller personalrepresentanter och chefer. För att informera och diskutera gemensamma och

gränsöverskridande frågor för verksamheten i Europa finns European Works Council med representanter från koncernledningen och personalrepresentanter från de länder där banken är verksam.

STÄNDIG UTVECKLING

Handelsbankens styrka bygger på medarbetarnas samlade kompetens. Vi tror att samarbete och lärande i vardagen leder till utveckling. Det finns en väl inarbetad struktur för att utveckla medarbetarna och verksamheten med utgångspunkt från kund och affär. Den innebär att samtliga medarbetare är delaktiga i att ta fram den egna enhetens verksamhetsplan. Därefter genomförs individuella planerings- och utvecklingssamtal och individuella handlingsplaner skapas med mål och aktiviteter på kort och lång sikt.

Medarbetarna ska ha den kompetens som krävs för att på bästa sätt ge råd efter den enskilda kundens behov och följa gällande policyer och regelverk. En ny plattform för lärande och kompetensutveckling har lanserats i koncernen. Plattformen underlättar arbetet med att förtydliga vilka kompetenskrav som finns i olika yrkesroller, behovet av kompetensutveckling samt att förtydliga utbudet av aktiviteter för kompetensutveckling. Det är också viktigt att de som arbetar på kontor har en naturlig anknytning till och en god kunskap om orten och den lokala marknaden.

HÄLSA OCH ARBETSMILJÖ

Handelsbanken har stort fokus på frågor som rör medarbetarnas hälsa och arbetsmiljö. Vårt övergripande hälso- och arbetsmiljömål är att medarbetarna ska må bra, utvecklas och fungera optimalt. Arbetet utgår från ett antal friskfaktorer som bygger på bankens värde-

"Genom Studentprogrammets årliga sommarskola har jag fått möjligheten att knyta kontakter och nätverka med kollegor över hela landet. Vi delade erfarenheter, lärde känna varandra och oss själva. Jag återvände till kontoret stoltare än någonsin, jag har aldrig varit mer Handelsbanken."

Arjan Mostafa, student och rådgivare, Borås.



ringar. Genom en kontinuerlig dialog mellan ansvarig 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 som utgår från våra friskfaktorer. Baserat på en gemensam diskussion kring undersökningens resultat och riskbedömning, skapar arbetsgruppen en årlig plan med aktiviteter för att bibehålla och förbättra en god, respektfull och inkluderande arbetsmiljö. Aktiviteterna integreras i verksamhetsplanen och följs upp löpande.

Varje land och enhet följer regelbundet upp det systematiska arbetsmiljöarbetet i arbetsmiljö- och säkerhetsforum bestående av arbetsgivar- och personalrepresentanter. Det som följs upp är bland annat resultatet av genomförda arbetsmiljöundersökningar på aggregerad nivå, sjukfrånvaro och inrapporterade arbetsmiljöincidenter.

Under året har filmen "Hjärnkoll på hälsa" lanserats i koncernen. Syftet med filmen är att förstå hur hjärnan fungerar och vad man själv kan göra för att bevara och utveckla en god hälsa och minska risken för stressrelaterad ohälsa. Filmen innehåller också praktiska verktyg för hur vi tillsammans kan skapa en hjärnvänlig och inkluderande arbetsmiljö.

Verksamheten i Norge har under året initierat en hälsoaktivitet för alla medarbetare i syfte att uppmuntra och inspirera till fysisk aktivitet. I Finland hålls årligen en aktivitet för välbefinnande och under året var fokus på mindfulness, kost och fysisk aktivitet. I Danmark har samtliga kontorschefer och arbetsmiljöombud genomfört en utbildning på temat personlig effektivitet och tidsplanering i syfte att öka känslan av kontroll och därmed minska upplevelsen av stress. I Sverige har en utbildning om risk- och missbruk kopplat till alkohol, droger och spel, lanserats för alla medarbetare och chefer.

Hälsa och Fritid

I Sverige finns en idrotts- och fritidsförening med 4 665 medlemmar som under året firat 100-årsjubileum. Även i Danmark och Finland finns motsvarande föreningar. I Sverige finns också en konstförening med två sektioner: Konst med 3 532 medlemmar samt Konsthantverk och design med 2 603 medlemmar, som under året firat 75-årsjubileum. Handelsbankens historiska sällskap, med syfte att sprida kunskap om och bevara bankens kultur, har 1 167 medlemmar.

Framåtblick ➡

Under nästa år ska en ny koncerngemensam utbildning tas fram för hållbarhet. Syftet är att öka kompetensen om hur vi arbetar inom detta område så att medarbetare kan förmedla information till våra kunder och övriga intressenter.

Verksamheten i Nederländerna kommer att genomföra en jämställdhetsutbildning för chefer tillsammans med en extern part.

I syfte att öka medvetenheten om informationssäkerhet kommer en koncerngemensam utbildning att lanseras.

Verksamheten i Storbritannien ska bilda ett hälsoforum under ledning av en representant från Storbritanniens ledningsgrupp. Syftet är att planera, koordinera och utvärdera lokala hälsoaktiviteter.

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, respektfull och inkluderande arbetsmiljö.

JÄMSTÄLLDHET OCH MÅNGFALD

Att främja jämställdhet och mångfald är en del av våra grundläggande värderingar och ska vara en självklar del av det dagliga arbetet. Vårt mål är en inkluderande arbetsmiljö där vi respekterar varandra och tar tillvara på våra olika bakgrunder, kompetenser och erfarenheter. Vi vill också skapa och behålla en jämn könsfördelning inom olika yrkesroller, arbetsgrupper och enheter.

Inom koncernen sker olika insatser för att öka medvetenheten om hur sociala och kulturella normer påverkar attityder och beteenden i vardagen. I den gemensamma ledarutbildningen för nyutnämnda chefer ingår ett pass om omedvetna fördomar. Jämställdhet och mångfald finns även med i alla hemmamarknaders lokala ledarutvecklingsaktiviteter.

I Sverige genomförs regelbundet utbildningar om genus och jämställdhet för chefer i ledningsgrupper, personalspecialister och fackliga representanter.

I Danmark och Storbritannien erbjuds mentorskapsprogram för att uppmuntra fler kvinnor att vilja bli chefer.

Jämställda löner

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

INKLUDERANDE KULTUR

Handelsbanken har en självklar och uttalad nolltolerans mot diskriminering, trakasserier, sexuella trakasserier och kränkande särbehandling. Våra riktlinjer och rutiner tydliggör ansvar för utredning och hantering av ärenden.

Om en medarbetare misstänker någon form av oegentlighet eller missförhållande har banken ett etablerat visseblåarsystem där det går att vara anonym med sin anmälan.

Vi är varandras arbetsmiljö och hur vi beter oss mot varandra i vardagen skapar vår kultur. Alla medarbetare har ett ansvar för att bidra till en inkluderande och god arbetsmiljö. Det är viktigt att vi har en dialog, att vi känner oss trygga tillsammans och vågar säga ifrån om något känns fel.

I syfte att öka medvetenheten och skapa bra diskussioner kring hur vi agerar mot varandra har en film med tillhörande diskussionsfrågor tagits fram. Filmen belyser olika situationer som kan uppfattas kränkande eller exkluderande och har lanserats i hela koncernen.



För att skapa diskussioner om hur vi beter oss mot varandra har en film, med situationer som kan upplevas kränkande eller exkluderande, tagits fram i koncernen. Så här berättar ett par medarbetare om sina erfarenheter och hur de gör för att skapa en god, respektfull och inkluderande arbetsmiljö.

– Jag såg filmen under en utbildning för nya chefer i banken. När vi började diskutera insåg vi att vi faktiskt kände igen oss i en del av situationerna. Det är lätt hänt, även om det inte är avsiktligt, att någon hamnar utanför en gemensam diskussion eller inte uppskattar ett skämt, vilket kan ge en känsla av utanförskap.



Päivi Huuki,
ställföreträdande
utvecklingschef Finland

Hur arbetar ni med de här frågorna?

– Våra värderingar påverkar vår arbetsmiljö. Jag är stolt över var jag arbetar och att vi i banken respekterar och litar på varandra. Det gör det mycket enklare att ha diskussioner på min arbetsplats om hur vi på bästa sätt visar varandra hänsyn.

– Ibland får jag frågor från kunder om bankens syn på mångfald. Det är självklart en viktig fråga för oss. Jag är övertygad om att när vi, anställda i banken, har olika bakgrund kan vi möta både varandra och kunderna med större förståelse och därmed skapa förtroende och goda relationer. Det leder i sin tur till fler affärer.



Nahir Oussi,
kontorschef Marievik

Vad kan du göra på din arbetsplats?

– Jag tycker att det är bra att ha med sig de här tankarna när man ska tillsätta tjänster. Mångfald på arbetsplatsen bidrar till kreativitet och nya angreppssätt. Det gäller allt från etnisk bakgrund till ålder och kön. Vi behöver prata mer om våra värderingar och vad vi står för. Då kan vi tillsammans skapa en god arbetsmiljö.

Bankens affärskultur

En tilltro och respekt för den enskilde individen och att alltid agera utifrån ett långsiktigt perspektiv är grundläggande värderingar i vår affärskultur. Dessa värderingar är tidlösa, vilket gör det möjligt att anpassa oss och utvecklas i takt med förändringar i omvärlden.

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.

Affärsetik i Handelsbanken

Handelsbanken förvaltar stora värden, och det är viktigt att vi gör det på rätt sätt. 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. En förutsättning för god ordning är givetvis att våra medarbetare följer de regler och lagar som reglerar bankens verksamhet samt att vi har fungerande arbetsprocesser och uppföljning.

Bankers verksamhet regleras i lag och styrs av ett omfattande regelverk av lagar och föreskrifter. Handelsbanken har också egna policyer och riktlinjer som styr vårt sätt att arbeta. Även uppdragstagare omfattas av dessa. 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 handlande.

Policy för hållbarhet

Handelsbankens policy för hållbarhet antogs av bankens styrelse 2016. Policyn fastställer inriktningen för hållbarhetsarbetet i koncernen när det gäller Handelsbankens förhållningssätt i väsentliga frågor om 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.

Policy för etik

Handelsbankens framgångar är beroende av kunders, medarbetares, ägares, myndigheters och andra intressenters förtroende för att koncernen agerar på ett ansvarsfullt sätt. Handelsbankens policy för etik antogs av bankens centralstyrelse 2015 och handlar om att banken ska ha hög etisk standard, följa lagar och föreskrifter, behandla kunder med respekt, motverka

intressekonflikter, ta hand om anmälningar från anställda kring oegentligheter och bevara sekretess. Bankens policy för etik kompletteras med koncernövergripande riktlinjer för personalfrågor som också behandlar etiska frågeställningar. Tillsammans med policyn för hållbarhet utgör dessa tre dokument Handelsbankens interna uppförandekod.

Riktlinje för hantering av skatter

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. En sammanfattning av riktlinjen för hantering av skatter finns publicerad på bankens webbplats tillsammans med koncernens policyer för hållbarhet och etik.

"Banken är en av de största betalarna av bolagsskatt i Sverige. I vårt arbete med skatt, etik och hållbarhet arbetar vi även inom ramen för vår fondverksamhet och i vår kreditgivning för att påverka bolag och kunder att hantera sina skatter på ett etiskt och hållbart sätt."

Magnus Skaaden, koncernskattechef, Handelsbanken.



Vår värdegrund

Våra grundläggande värderingar innebär att vi

- visar tilltro och respekt för den enskilde individen – såväl kund som medarbetare
- sätter kundens behov i fokus – inte enskilda produkter
- uppmuntrar eget beslutsfattande
- är nytänkande och proaktiva
- tar ansvar för vår egen utveckling
- har hög etik och moral
- har höga ambitioner om ordning och reda
- samarbetar mot gemensamma mål
- bidrar till verksamhetens och kollegors utveckling.

Arbete med att motverka finansiell kriminalitet

Handelsbankens målsättning är att kontinuerligt arbeta för att minimera risken för att banken, eller våra produkter och tjänster, utnyttjas som ett led i finansiell kriminalitet. Finansiell kriminalitet innefattar penningtvätt, finansiering av terrorism, tax evasion, korruption, bedrägerier och brott mot internationella sanktioner. Handelsbanken har en koncerngemensam avdelning som arbetar med att motverka finansiell kriminalitet som leds av en särskilt utsedd befattningshavare. Viktiga utgångspunkter i arbetet är bland annat bankens låga risktolerans samt de externa regelverken gällande penningtvätt och finansiering av terrorism.

Handelsbankens decentraliserade arbetssätt och starka lokala förankring i samhället skapar goda möjligheter till nära och långsiktiga kundrelationer. Det innebär att våra medarbetare lär känna sina kunder och kan förstå deras verksamhet och behov. Det är också grunden för att upprätthålla effektiva rutiner, processer och system för att minska risken att banken utnyttjas i någon typ av brottslighet.

Våra kundrelationer inleds huvudsakligen på något av våra bankkontor. Kunderna möter även banken dygnet runt på våra digitala mötesplatser, till exempel via internet och telefon. Det innebär att Handelsbanken

behöver veta hur kunderna använder bankens produkter, tjänster och i vilka kanaler – både för att förstå kundernas behov och beteende, men också för att kunna arbeta effektivt med åtgärder mot finansiell kriminalitet.

Det här arbetet ställer krav på kompetens och medvetenhet. Medarbetare och chefer ska varje år genomgå en obligatorisk utbildning inom åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism. Varje medarbetare och chef ska ta ansvar för att minska risken att Handelsbanken erbjuder tjänster och produkter till kunder som använder dem i någon form av finansiell kriminalitet. Det är också viktigt att medarbetare och chefer vet hur de ska agera om de misstänker att banken utnyttjas i brottslig aktivitet.

För att ytterligare förstärka Handelsbankens arbete inom området kommer banken att göra fortsatta investeringar i såväl kompetens som ny teknik. Handelsbanken har också bildat ett gemensamt bolag, Nordic KYC Utility, i samarbete med de ledande nordiska bankerna. Syftet är att förbättra kundupplevelsen genom att förenkla "känn din kund" (KYC) och öka effektiviteten i arbetet med att förhindra finansiell kriminalitet i de nordiska länderna.



Framåtblick ➡

Banken intensifierar arbetet med att förebygga finansiell kriminalitet. Under 2020 bedöms den totala kostnaden relaterad till det arbetet vara i nivå med 2019.

Vi fortsätter arbetet med att införa en uppförandekod för våra större leverantörer på samtliga hemmamarknader.

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. Intressekonflikter ska löpande identifieras och, i så stor utsträckning som möjligt, undvikas.

I Handelsbanken finns etablerade rutiner för att hantera intressekonflikter i syfte att förhindra att kunder påverkas negativt. I bankens regelverk finns krav på öppenhet som innebär att kunden ska informeras när en intressekonflikt har identifierats som kan påverka kunden negativt. Bankens policy för hantering av intressekonflikter ger ytterligare vägledning för 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 hög. Sådan rapportering görs exempelvis från Handelsbanken Capital Markets och från samtliga filialer i länder utanför Sverige.

Inom bankverksamhet finns risk 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 otillbörligt påverka en kund eller leverantör. 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 misstänkta 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.

Banken genomför för samtliga länder varje år riskanalyser för området financial crime där korruption ingår. Riskområden där den bedömda risken för korruption bedöms som förhöjd, jämfört med normalkunden, är exempelvis kunder som är verksamma i länder eller branscher där korruption är mer vanligt förekommande samt produkter och tjänster som dessa kunder använder, till exempel utlandsbetalningar. Korruption ska även beaktas i de självutvärderingar av operativa risker som varje enhet ska göra en gång om året. Dessutom genomförs säkerhetsgenomgångar årligen, som innehåller ett utbildnings- och informationsavsnitt om korruption.



Banken som kund och våra leverantörer

Etiska överväganden är lika viktiga oavsett om banken är kund eller leverantör av produkter och tjänster. Vi för en löpande dialog med våra leverantörer, och när vi ska fatta beslut om inköp undersöker vi att de bland annat har kollektivavtal, policy för arbetsmiljö samt policy för mutor och bestickning. Vi tar dessutom alltid miljöhänsyn vid dessa beslut. Som stöd finns en checklista för att säkerställa kvaliteten vid bankens inköp. Handelsbanken har infört en uppförandekod för större leverantörer på flertalet hemmamarknader. Resultatet har varit framgångsrikt, och majoriteten av de större leverantörerna har undertecknat koden.

Vi ser en positiv koppling mellan uppförandekoden, vår relation med leverantörer och dess direkta effekt på vårt hållbarhetsarbete och fortsätter arbetet med att införa uppförandekoden på bankens övriga hemmamarknader.

Uppförandekoden definierar de förväntningar vi har på våra leverantörer och deras underleverantörer. De flesta förväntningarna bygger på internationellt vedertagna standarder som utgår från FN:s Global Compact. Det innebär att banken räknar med att våra leverantörer uppfyller uppförandekoden eller motsvarande standarder. Leverantörerna ska också säkerställa att såväl deras anställda som underleverantörer i sin tur lever upp till koden.



Relevanta hållbarhetsmål

8

ANSTÄNDIGA
ARBETSVILLKOR
OCH EKONOMISK
TILLVÄXT



13

BEKÄMPA KLIMAT-
FÖRÄNDRINGARNA



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. Kapitalet från Handelsbankens gröna obligation används för utlåning till tydligt definierbara investeringar som leder till lägre koldioxidutsläpp och bidrar därmed till mål 13.

Banken som **investering**

Ett ansvarsfullt agerande är grunden för långsiktigt värdeskapande i Handelsbanken. Utifrån den enskilde kundens behov fattar vi långsiktiga och ansvarsfulla affärsbeslut som skapar förutsättningar för hållbart värdeskapande.

HÅLLBART VÄRDESKAPANDE

Hållbart värdeskapande består av två delar: att skapa aktieägarvärde och samtidigt sträva efter att minimera den negativa påverkan som verksamheten kan ha på omgivningen. Det förstnämnda är enklare att mäta än det sistnämnda. Handelsbanken är en av få börsnoterade banker i Europa som skapat en positiv totalavkastning till aktieägarna sedan finanskrisen började för drygt tio år sedan. Handelsbanken är därmed en av få banker i Europa som uppfyller ett av grundkriterierna för hållbart värdeskapande, nämligen själva värdeskapandet. Sedan finanskrisen började sommaren 2007, har Handelsbankens aktie gett en totalavkastning på 186 procent. Det ska jämföras med det europeiska indexet för bankaktier (Euro STOXX Bank) som under samma period har givit en negativ totalavkastning på 79 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 som rör den enskilde

kunden tas nära kunden, ute på det lokala bankkontoret på den ort där kunden är verksam. Ett resultat av affärsmodellen är att banken har uppvisat mycket stabila lönsamhetsnivåer under lång tid, och det finansiella målet, att ha bättre lönsamhet än genomsnittet för jämförbara konkurrenter på våra hemmamarknader, har uppnåtts varje år sedan 1972.

Lönsamhet

I snart fem decennier har Handelsbankens målsättning varit att skapa aktieägarvärde – men inte till vilket pris som helst. Värdeskapandet ska vara hållbart. Det betyder att 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 tvärtom.

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



Långsiktighet

Handelsbanken 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 huvuddelen av medlemmarna i koncernledningen är internrekryterade – de flesta har tillbringat hela sitt yrkesliv i banken. Handelsbanken ser gärna långsiktiga investerare som aktieägare.

Detta synsätt sammanlänkas i Handelsbankens resultatandelssystem Oktogonen, som är raka motsatsen till ett kortsiktigt bonussystem. Handelsbankens resultatandelssystem är långsiktigt, då utbetalning enligt huvudregeln kan ske tidigare när medarbetaren har 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

Handelsbanken är övertygad om att det finns en stark koppling mellan långsiktig lönsamhet och att kunderna är nöjda med den service samt de 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 låg risktolerans. En stor del av bankverksamheten går ut på att hantera risk. Handelsbankens affärsmodell fokuserar på att ta kreditrisker som uppstår som en del i kreditgivningen 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. Aktien ingår bland annat i följande hållbarhetsindex: Ethibel Sustainability Index, FTSE4Good, OMX GES Sustainability, SIX Sweden SRI Index samt ECPI Global Developed ESG Best in class Equity.

Liksom tidigare år har Handelsbanken deltagit i analysföretaget Robecosams, numera SAM och en del av S&P Global, undersökning av hållbara företag. Handelsbanken inkluderades i The Sustainability Yearbook 2020 som "Sustainability Yearbook Member", vilket innebär att av alla banker världen över är Handelsbanken bland de 15 procent som har högst betyg för hållbarhet.

Ett trettiotal investmentbanker har analytiker som löpande bevakar Handelsbanken och vår aktie. Därutöver har Handelsbanken under året haft kontakt med hållbarhetsanalytiker från ett tiotal fristående analyshus.

Under den senaste femårsperioden har Handelsbanken genererat ett positivt aktieägarvärde på 25 miljarder kronor. Börsvärdet har minskat med 33 miljarder kronor samtidigt som banken har lämnat 58 miljarder kronor i utdelningar till aktieägarna.





Grön obligation

Genom att ge ut gröna obligationer har Handelsbanken ytterligare ett verktyg för att stödja den långsiktiga utvecklingen av hållbara lösningar genom att finansiera gröna projekt.

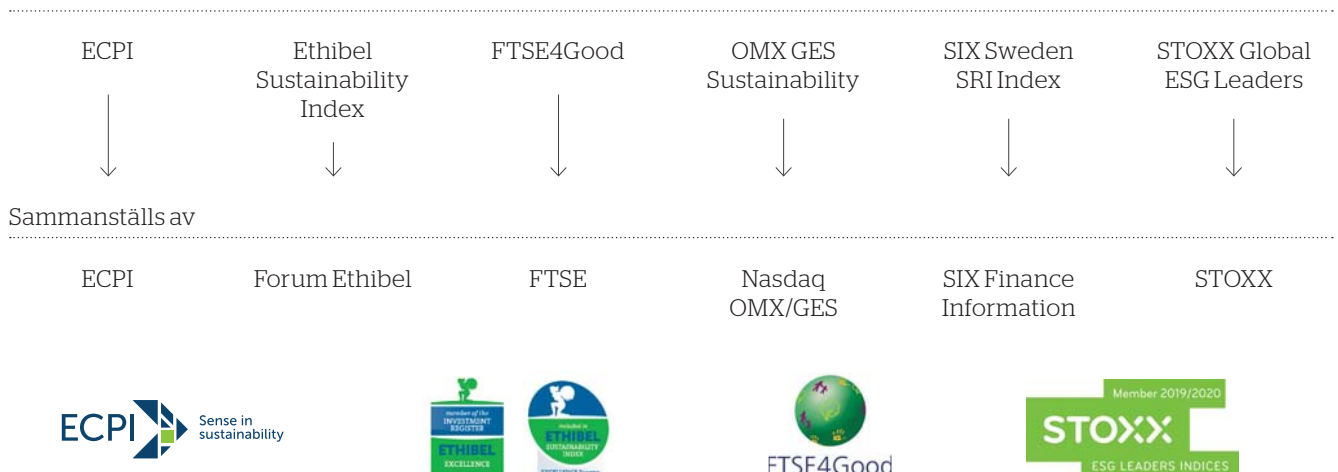
I juni 2018 emitterade Handelsbanken sin första gröna obligation – en femårig grön senior obligation på 500 miljoner euro. Emissionen möjliggjordes genom det ramverk för gröna obligationer, Green Bond Framework, som banken tog fram under våren. Ramverket fick högsta betyg, Dark Green Shade, av det oberoende institutet Cicero, Centrum för internationell klimatforskning.

Intresset på marknaden var mycket stort för bankens första gröna obligation, och den blev övertecknad mer än tre gånger.

Kapitalet från Handelsbankens gröna obligation används för utlåning till tydligt definierbara investeringar som leder till låga koldioxidutsläpp och en klimatbeständig framtid. Det handlar till exempel om investeringar i rena transporter, hållbart skogsbruk, gröna byggnader, förnybar energi och hållbar vattenhantering. I juni 2019 rapporterade banken miljöpåverkan av den gröna obligationen genom att publicera en Green Bond Impact Report, som också innehåller exempel på hur de godkända gröna tillgångarna följer kriterierna i ramverket.

Vid emissionstillfället sommaren 2018 uppgick tillgångarna i det gröna registret till 10 miljarder kronor. Vid utgången av 2019 hade volymen ökat till 12,1 miljarder kronor. Utöver det fanns i Stadshypotek gröna tillgångar som vid årsskiftet uppgick till 2,4 miljarder kronor.

Hållbarhetsindex



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, Globala målen för hållbar utveckling, ILO:s kärnkonventioner samt Barnrättsprinciperna.

INITIATIV OCH SAMARBETEN

GLOBAL COMPACT

WE SUPPORT



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 investerare 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 1 800 anslutna medlemmar från över 50 länder, och tillsammans förvaltar de kapital motsvarande cirka 70 biljoner amerikanska dollar.

Handelsbanken deltar bland annat i följande initiativ inom ramen för PRI:

PRI Sustainable Palm Oil är ett initiativ där PRI agerat samordnare och bildat en arbetsgrupp som tagit ett gemensamt ställningstagande till stöd för hållbar palmolja. Syftet är att öka medvetenheten om dessa frågor bland investerare. Arbetsgruppen inleder även dialoger med företag för att stödja utvecklingen av mer hållbara metoder vid palmoljaproduktion. **PRI-Ceres Sustainable Forests** är ett initiativ vars syfte är att hjälpa investerare att förstå hur avskogning inom leverantörskedjor för nötkreatur och sojaböner utgör en väsentlig risk för företag och investerare.

Runt två tredjedelar av den tropiska avskogningen drivs av kommersiellt jordbruk, främst från nötkreatur, sojaböner, palmolja, timmer och massa. Avskogning har betydande konsekvenser för miljön och innebär förlust av biologisk mångfald, förlust av ekosystemtjänster, jordförstöring och störningar i vattnets kretslopp. Dessutom orsakar avskogning cirka 15 procent av de globala koldioxidutsläppen. Avskogning kan därför ge betydande operativa och klimatrelaterade risker för både företag och investerare.

UNEP FI



UNEP FI är ett partnerskap mellan FN:s miljöprogram och den globala finanssektorn och skapades efter FN-konferensen om miljö och utveckling 1992 med uppgift att främja hållbar finansiering. Mer än 200 finansinstitut, inklusive banker, försäkringsgivare och investerare, arbetar med FN:s miljöprogram för att förstå dagens miljö-, sociala och bolagsstyrningsutmaningar, varför de är viktiga för finanssektorn och hur man aktivt möter dem. Handelsbanken har varit medlem i UNEP FI sedan mitten av 1990-talet.

PRB



PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING

I samband med FN:s klimatomöte i september lanserades Principles for Responsible Banking (PRB). Handelsbanken är en av 130 banker som ställer sig bakom initiativet. Syftet är att öka och synliggöra den globala banksektorns bidrag till hållbar utveckling. Principerna ska tydliggöra behovet av att finanssektorn styrs i linje med Parisavtalet och de 17 globala målen och utgör även ett för banksektorn gemensamt och transparent ramverk för en positiv påverkan på samhälle och miljö.

IÄF



Institutionella Ägares Förening (IÄF) är en ideell förening med ändamål att tillvarata medlemmarnas intressen som institutionella ägare på den svenska aktiemarknaden genom att främja en god utveckling av självregleringen på aktiemarknaden. Detta ska i första hand ske genom att föreningen i lämpliga former deltar i den svenska aktiemarknadens självregleringsorgan och vid behov utser eller nominerar personer att ingå i dess styrelser eller delta i andra verksamheter.

IÄF bildades 2003 och består av svenska institutionella ägare. IÄF är en av huvudmännen till Föreningen för god sed på värdepappersmarknaden vilken verkar genom självregleringsorganen Aktiemarknadsnämnden, Kollegiet för svensk bolagsstyrning och Rådet för finansiell rapportering.

THE SWEDISH NATIONAL ADVISORY BOARD FOR IMPACT INVESTING



The Swedish National Advisory Board for Impact Investing

The Swedish National Advisory Board for

Impact Investing är en nybildad ideell förening som samlar medlemmar från såväl offentlig som privat sektor samt aktörer inom kapitalmarknaden för att aktivt rikta kapital till investeringar som skapar mätbar positiv samhällspåverkan, så kallad impact investing.

CLIMATE ACTION 100+



Climate Action 100+ är ett femårigt globalt samarbetsinitiativ kopplat till Parisavtalet. Syftet är att

få de bolag som släpper ut störst mängd växthusgaser att ta sitt ansvar och leda övergången till ren energi. Investerarna bakom initiativet uppmanar bolagen att bekämpa klimatförändringar, minska utsläppen och öka transparensen.

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 8 400 organisationer runt om i världen mäter och redovisar sin miljöpåverkan genom CDP.

CDP agerar på uppdrag av fler än 500 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 mer än 90 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.

CLIMATE BONDS INITIATIVE

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.

GREEN BOND PRINCIPLES

The Green Bond Principles Green Bond Principles (GBP), är frivilliga, internationella riktlinjer med syfte att främja transparens, redovisning och rapportering på marknaden för gröna obligationer. GBP etablerades 2014, men principerna uppdaterades 2018. Handelsbanken har varit medlem sedan 2014 och bankens gröna finansieringsramverk följer rekommendationerna i GBP.

IIGCC

IIGCC IIGCC:s, Institutional Investors Group on Climate Change, uppdrag är att mobilisera kapital för en framtid med låga koldioxidutsläpp genom att förstärka investerarens röst och samarbeta med företag, politiker och investerare. Handelsbanken är sedan december 2018 medlem i IIGCC.

FAIRR

FAIRR A COLLIER INITIATIVE FAIRR Antibiotics Engagement är ett initiativ som syftar till att minska användningen av antibiotika i stora livsmedelsföretag. Ett investerarsamarbete, koordinerat av FAIRR, kontaktade totalt 20 av de största restaurang- och snabbmatsföretagen i Storbritannien och USA. För att behålla effektiviteten av antibiotika mot sjukdomar hos både människor och djur, uppmanades företagen att utveckla rutinmässig, profylaktisk användning av antibiotika i alla leveranskedjor för boskap, skaldjur och fågel. Detta ledde till att alla tjugo företagen erkände behovet av att begränsa antibiotikabruk för att förhindra resistens. Företagen arbetar nu för att samla in relevant information och övervaka leverantörernas efterlevnad av deras policyer. Initiativet stöds i dagsläget av 74 institutionella investerare.

TRANSPARENCY INTERNATIONAL SVERIGE

TRANSPARENCY INTERNATIONAL SVERIGE 2017 blev Handelsbanken 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.

ECPAT



Handelsbanken har sedan 2015 ett fördjupat samarbete med ECPAT, en barnrättsorganisation som arbetar med att förebygga och sprida kunskap om sexuell exploatering av barn. ECPAT ingår i ett globalt nätverk med organisationer i över 90 länder. Vi tar ansvar i vår dagliga verksamhet bland annat genom att försvåra och förhindra betalningar som är kopplade till material som skildrar sexuella övergrepp på barn. I samarbetet arbetar vi även för att öka kunskapen och medvetenheten om sexuell exploatering av barn.

GLOBAL CHILD FORUM



Handelsbanken medverkar 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 övrigt för att skapa samarbeten i syfte att främja barns rättigheter.

WORLD CHILDHOOD FOUNDATION



Handelsbanken stödjer sedan 2010 World Childhood Foundation. Childhood är en barnrättsorganisation som arbetar med att förebygga våld och sexuella övergrepp mot barn och strävar efter att ge alla barn möjligheten att utvecklas till starka, trygga och ansvarsfulla människor. Childhood är aktiva i Sverige och internationellt.

PRIVATEKONOMI FÖR UNGA



Handelsbanken stödjer utbildningsprojekt Ung Privatekonomi som arbetar med att främja ungdomars kunskaper om privatekonomi genom att inspirera och undervisa i ämnena privatekonomi och sparande. Ung Privatekonomi utbildar gymnasieelever och lärare i hela Sverige och har sedan starten utbildat närmare 200 000 elever.

Initiativtagare till projektet är Aktiespararna, Fondbolagens förening, NASDAQ OMX Stockholm, Svenska Fondhandlarföreningen och Unga Aktiesparare.

Handelsbanken, eller i förekommande fall dotterbolag, är medlem i följande branschföreningar:

Svenska Bankföreningen

Svenska Bankföreningen företräder bankerna i Sverige och skapar förutsättningar så att de kan erbjuda attraktiva och konkurrenskraftiga finansiella produkter och tjänster till hushåll och företag. Svenska Bankföreningen verkar för en sund utveckling av det svenska bankväsendet.

Svensk Försäkring

Svensk Försäkring är försäkringsföretagens branschorganisation, som arbetar för goda verksamhetsförutsättningar för försäkringsföretagen. Organisationen arbetar också för högt förtroende för försäkringssektorn och för ökad kunskap om privata försäkringars betydelse i samhället.

UK Finance

UK Finance bildades i juli 2017 i syfte att representera bank- och finansbranschen i Storbritannien. Föreningen har cirka 300 medlemmar i Storbritannien som tillhandahåller kredit-, bank- och marknadstjänster samt betalningsrelaterade tjänster.

Svenska Fondhandlareföreningen

Svenska Fondhandlareföreningen representerar gemensamma intressen hos de företag som driver värdepappersrörelse i Sverige. Föreningens övergripande mål är en sund, stark och effektiv svensk värdepappersmarknad.

Fondbolagens förening

Fondbolagens förening verkar för en sund bransch i sparans intresse. Föreningen bevakar lagstiftningsarbete med anknytning till fondbranschen och är remissinstans nationellt och på EU-nivå.

Swesif

Swesif är ett oberoende, icke-vinstdrivande forum för organisationer som arbetar med hållbara investeringar i Sverige. Verksamheten syftar till att öka kunskapen och intresset för hållbara och ansvarsfulla investeringar.

Norsif

Norsif är en oberoende förening som arbetar med hållbara investeringar i Norge. Norsif verkar för att öka kunskapen och bidra till utvecklingen av ansvarsfulla investeringar i finansbranschen och bland övriga intressenter.

Finsif

Finsif är en medlemsbaserad organisation som arbetar med hållbara investeringar i Finland. Syftet är att öka intresset för hållbarhet och att uppmuntra medlemmarna att integrera hållbarhet i investeringsbesluten.

Dansif

Dansif är ett oberoende forum för aktörer med stort intresse för ansvarsfulla investeringar i Danmark. Syftet är att sprida och utbyta erfarenheter bland medlemmar i föreningen, samt att underlätta en diversifierad debatt om ansvarsfulla investeringar.

INITIATIV OCH SAMARBETEN FORTS

NMC, NÄTVERKET FÖR HÅLLBART NÄRINGSLIV

NMC Nätverket för Hållbart Näringsliv

Handelsbanken är medlemmar i NMC, Nätverket för Hållbart Näringsliv. En partipolitiskt obunden ideell förening som är en branschöverskridande mötesplats för över 200 företag och organisationer från hela Sverige. Syftet är att dela kunskaper, erfarenheter och idéer kring ett hållbart och framgångsrikt näringsliv.

HÅLLBART VÄRDESKAPANDE

HÅLLBART VÄRDESKAPANDE

Tillsammans med några av Sveriges stora investerare har Handelsbanken Kapitalförvaltning 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 rundabordsamtal.

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 samt ge idéer och inspiration för vägen framåt.

SWESIF

SWESIF SVERIGES FORUM FÖR HÅLLBARA INVESTERINGAR

Handelsbanken Kapitalförvaltning är medlem i Swesif. Swesif är ett oberoende, icke-vinstdrivande forum för organisationer som arbetar med hållbara investeringar i Sverige. Verksamheten syftar till att öka kunskapen och intresset för hållbara och ansvarsfulla investeringar. 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 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.

RESURSEFFEKTIVITET OCH CIRKULÄR EKONOMI



Handelsbanken har deltagit i ett projekt på Kungl. Ingenjörsvetenskapsakademien (IVA) som påbörjades 2018. Projektet har under två år arbetat för att Sverige ska bli den ledande nationen för ett resurseffektivt, cirkulärt samhälle med fokus på livsmedel, plast, textil, mobilitet och lokaler. Syftet med projektet är att i samklang med Globala målen för hållbar utveckling stärka Sveriges konkurrenskraft i en framtid med begränsade resurser, samtidigt som samverkan och rörelse framåt skapas kring Sveriges resursvägval.

UTMÄRKELSER OCH UNDERSÖKNINGAR

HÅLLBARA BOLAG 2019



Handelsbanken är Sveriges mest hållbara börsbolag i kategorin bank- och finans. Det visar rankningen Hållbara bolag 2019 som har gjorts av Ekonomihögskolan vid Lunds universitet tillsammans med Dagens industri och Aktuell Hållbarhet. Rankningen görs för andra året i rad och omfattar närmare 140 svenska börsbolag i fem kategorier. Förutom en kartläggning av information i bolagsrapporter och på hemsidor får bolagen svara på en enkät där de uppmanas att informera om sitt arbete med Globala målen, miljö, klimat, mänskliga rättigheter, antikorrup-tion, medarbetarfrågor och kapitalmarknads-påverkan.

SVERIGES SMÅFÖRETAGSBANK 2019

Finans Barometern

För åttonde året i rad får Handelsbanken utmärkelsen Sveriges småföretagsbank. Handelsbanken får högsta betyg i kategorierna kundnöjdhet, kvalitet på rådgivningen, service och bemötande, elektroniska tjänster samt tjänste- och produktutbud. Finansbarometern är en av Sveriges största oberoende marknadsundersökningar med inriktning på hur företag ser på sin relation med bankerna. Undersökningen har besvarats av cirka 1 500 personer och baseras på små företag med färre än 20 anställda. De som har svarat är vd, finanschef eller andra personer som kan påverka företagets val av banktjänster.

THE SUSTAINABILITY YEARBOOK 2020

Handelsbanken är en av de mest hållbara bankerna i världen enligt analysföretaget SAM. Sedan 2004 har hållbarhetsanalytikerna på Robecosam, numera SAM som är en del av S&P Global, årligen listat de företag de anser vara mest hållbara i The Sustainability Yearbook. I årets upplaga ingår Handelsbanken, som enda nordiska bank, som "Sustainability Yearbook Member". Det innebär att av alla banker i världen är Handelsbanken bland de 15 procent som har högst betyg avseende hållbarhet. Analytikernas utvärdering baseras på en rad hållbarhets-kriterier inom ekonomiska, miljömässiga och sociala dimensioner. Företagen får ett totalt hållbarhetsbetyg mellan 0 och 100 och rankas mot andra företag i sin bransch. Handelsbanken får ett totalbetyg på 74.

GLOBAL FINANCE

Handelsbanken är en av åtta banker med högst poäng på listan över världens säkraste affärsbanker år 2019 enligt Global Finance årliga rankning. Global Finance är en internationell månadstidskrift som skriver om världsekonomi samt finansiella och politiska frågor ur ett globalt företagsperspektiv. Tidskriften publicerar årligen en rankning av världens säkraste affärsbanker, baserat på en utvärdering av bankernas rating från kreditvärderingsinstituten Moody's, Standard & Poor's och Fitch för den senaste årliga rapporteringsperioden.

NÖJDA KUNDER



Handelsbanken hade 2019 nöjdare privat- och företagskunder än genomsnittet för branschen på alla bankens sex hemmamarknader. Banken har därmed en stark position avseende kundnöjdhet. EPSI Rating (Extended Performance Satisfaction Index) och SKI (Svenskt Kvalitetsindex) samlar in, analyserar och sprider information om kundnöjdhet, lojalitet samt flera aspekter inom kundupplevelsen såsom image, upplevd kvalitet och prissvårighet. Bakom EPSI Rating och SKI står Institutet för Kvalitetsutveckling (SIQ). Forskning och utveckling inom ramen för EPSI:s kvalitetsmätningar sker tillsammans med SIQ och HHS (Handelshögskolan i Stockholm).

KANTAR SIFO ANSEENDEINDEX 2019

KANTAR SIFO

Handelsbanken hamnar på plats tolv av de 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.

UTMÄRKELSER OCH UNDERSÖKNINGAR FORTS

UNIVERSUM



#7
Handelsbanken
Först i
Först i Förtroende 2019

Enligt undersökningsföretaget Universums mätning, Företagsbarometern 2019, placerade sig Handelsbanken som näst bäst i branschen i Sverige och på en sjundeplats av totalt 100 företag. Deltagarna i undersökningen, ekonomi-studenter i Sverige, har svarat på frågor om ideala arbetsgivare och betygsatt dessa utifrån följande kriterier: rykte och image, människor och kultur, ersättning och möjligheter att avancera samt jobbegenskaper.

ACADEMIC WORK



Young Professional
Attraction Index

I Academic Works undersökning Young Professional Attraction Index 2019 anses Handelsbanken vara en av de 100 mest attraktiva arbetsgivarna i Sverige. De företag som är listade i slutresultatet är framtagna av deltagarna själva utifrån vilka arbetsgivare de helst vill arbeta hos.

Deltagarna i undersökningen, Young Professionals, är studenter vid universitet eller högskola och akademiker med upp till fem års arbetslivserfarenhet.

SUSTAINABLE BRAND INDEX



Handelsbanken har det mest hållbara varumärket 2019 bland banker i Sverige enligt beslutsfattare hos små- och medelstora företag. Det visar resultatet i Europas största årliga återkommande varumärkesundersökning med fokus på hållbarhet, Sustainable Brand Index. I studien har 600 beslutsfattare i företag som har mellan 40 till 500 anställda fått svara på hur ett varumärke uppfattas och hur hållbarhet påverkar deras inköpsbeslut.

HÅLLBARHETSINDEX

Handelsbankens aktie är inkluderad i följande hållbarhetsindex.

ECPI



Sense in
sustainability

ECPI har sedan millennieskiftet försett finans-

marknaden med olika hållbarhetsindex. Handelsbanken har valts in i ECPI Global Developed ESG Best in Class Equity och i ECPI World ESG 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. I oktober 2019 bekräftades att Svenska Handelsbankens A-aktie fortsatt ingår i Ethibel Sustainability Index (ESI) Excellence Europe.

FTSE4GOOD



FTSE4Good

Handelsbanken har valts in i FTSE4Good Index även under 2019. Indexet är oberoende och bygger på analyser av bolagens arbete inom miljö-, social- och governancepraxis (ESG). Handelsbanken har ingått i indexet sedan 2001.

OMX ESG INDEX

Tillsammans med analysföretagen Sustainability och ISS-Ethix, har Stockholmsbörsen Nasdaq lanserat hållbarhetsindex som ger investerare ett universum av bolag som möter uppställda hållbarhetskrav. Handelsbanken har kvalificerat sig att ingå i OMXS30 Ethical och OMX Stockholm 30 ESG Responsible index (OMXS30ESG).

SIX SWEDEN SRI INDEX

SIX Sweden SRI Index är ett samarbete mellan SIX Financial Information och ISS-Ethix. Det består av de bolag noterade på Nasdaq 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.

STOXX GLOBAL ESG LEADERS



Handelsbanken ingår i STOXX Global ESG Leaders index. De bolag som ingår har

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

Innehåll

FÖRDJUPAD HÅLLBARHETSINFORMATION	53	FAKTA: BANKEN SOM ARBETSGIVARE	65
		Personalomsättning	65
BOLAGSSTYRNING I SAMMANDRAG	53	Ständig utveckling	65
Principer för bolagsstyrning i Handelsbanken	53	Hälsa och arbetsmiljö	65
Rekryterings- och mångfaldsarbete i styrelsen	53	Sjukfrånvaro	65
Intern kontroll	53	Jämställdhet	65
HÅLLBARHETSORGANISATION	54	Ersättningar och förmåner	66
HANDELSBANKEN OCH GLOBALA MÅLEN	54	Fackliga relationer	67
INTRESSENTDIALOG	54	FAKTA: BANKENS AFFÄRSKULTUR	68
Våra intressenter	54	Regelefterlevnad och bekräftade incidenter	68
Väsentlighetsanalys	55	Policy för etik	68
HÅLLBARHETSRISKER	56	Riktlinjer för hantering av skatter	68
NYCKELTAL HÅLLBARHET	57	Policy för hållbarhet	68
FAKTA: BANKEN OCH KUNDERNA	59	Arbete mot finansiell kriminalitet	68
Nöjda kunder	59	Intressekonflikter, korruption, mutor och otillbörlig påverkan	68
Integritet och sekretess – informations- och IT-säkerhet	59	Leverantörer	69
FAKTA: BANKEN I SAMHÄLLET	59	Principer vid kreditgivning	69
Ekonomi	59	FAKTA: BANKEN SOM INVESTERING	69
Nutida slaveri och människohandel	60	Publikt aktiebolag	69
Ekonomisk forskning och utbildning	61	Utdelning	69
Direkt miljö- och klimatpåverkan	61	Skapat aktieägarvärde	69
Tjänster till nytta för allmänheten	62	TCFD – Task Force on Climate- related Financial Disclosures	69
FAKTA: ANSVARSFULL FINANSIERING	62	INNEHÅLL, AVGRÄNSNINGAR OCH INDEX ENLIGT GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)	70
Affärsrelationer	62		
Exponering mot klimatrelaterade risker	63	DEFINITIONER OCH FÖRKLARINGAR	73
FAKTA: ANSVARSFULLA INVESTERINGAR	63	KONTAKTUPPGIFTER	75
Investeringsprocessen	63		
Klimatrelaterade finansiella upplysningar	65	SÄRTRYCK REVISORS RAPPORT FRÅN HANDELS- BANKEN ÅRSREDOVISNING 2019	

Fördjupad hållbarhetsinformation

Hållbarhetsarbetet är väl integrerat i Handelsbankens arbetssätt, men för att koordinera arbetet både på koncernnivå och inom dotterbolagen finns ett antal centrala organ. Därtill finns olika processer som stöttar utvecklingen av hållbarhetsarbetet, som till exempel de ständigt pågående intressentdialogerna. I denna del av redovisningen som behandlar hållbarhetsstyrning presenteras mer detaljerad information.



Bolagsstyrning i sammandrag

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 63–76 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, bankens långivare samt samhället.

PRINCIPER FÖR BOLAGSSTYRNING I HANDELSBANKEN

Handelsbankens aktieägare väljer styrelse och styrelsen utser vd. 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 policyer beslutar styrelsen också bland annat om bankens hållning i ett antal centrala hållbarhetsfrågor avseende åtgärder mot finansiell kriminalitet, miljö, ersättningar, etik samt korruption. Även vd utövar styrning genom att utfärda olika styrdokument. Vd utfärdar riktlinjer, varav vissa ger mer detaljerade anvisningar som kompletterar och förtydligar styrelsens policyer, samt instruktioner till de chefer som rapporterar direkt till henne. Dessa styrdokument revideras varje år, men kan vid behov justeras oftare.

Grunden för fungerande bolagsstyrning är dock inte enbart formella dokument utan också bankens företagskultur, företagsmål, arbetssätt och ersättningssystem. Det genomsyrar och verkar parallellt med principer, förhållningssätt, limiter och måltal vilka framgår i policydokument och instruktioner.

REKRYTERINGS- OCH MÅNGFALDSARBETE I STYRELSEN

Handelsbankens styrelse har antagit en policy för främjande av mångfald i styrelsen. Policyn stadgar att för att främja oberoende åsikter och ett kritiskt ifrågasättande är det eftersträvarvärt att styrelsen präglas av en tillräcklig mång-

fald 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

	2019	2018	2017	2016	2015
Totalt antal ledamöter	11	11	11	11	10
varav män	6	7	6	6	7
varav kvinnor	5	4	5	5	3
Annan nationalitet än svensk	4	4	4	5	5

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.

Den centrala avdelningen för regelefterlevnad, Group Compliance är en oberoende enhet med det funktionella ansvaret för compliancefrågor i koncernen 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 visselblåsare som tillhandahålls av en extern leverantör. Det innebär att medarbetare som misstänker oegentligheter eller andra missförhållanden kan anmäla dessa till en instans utanför medarbetarens egen enhet. Även anonyma anmälningar beaktas.

Ett urval av policydokument fastställda av bankens styrelse:

- Kreditpolicy
- Policy för operativa risker
- Kapitalpolicy
- Finanspolicy
- Informationspolicy
- Policy för hållbarhet
- Policy för etik
- Policy mot korruption
- Policy för hantering av intressekonflikter
- Policy för ersättning
- Policy för lämplighetsbedömning
- Policy för riskkontroll
- Policy för regelefterlevnad
- Policy om åtgärder mot finansiell kriminalitet
- Policy för klagomålshantering.

En sammanfattning av dessa policyer finns att läsa i bankens bolagsstyrningsrapport och på handelsbanken.com/sv/.

Ett urval av riktlinjer fastställda av bankens verkställande direktör:

- Riktlinjer avseende miljö och klimatförändring
- Riktlinjer avseende mänskliga rättigheter och arbetsförhållanden
- Riktlinjer avseende affärsrelationer med vapen- och försvarsindustri
- Riktlinjer avseende affärsrelationer inom skogs- och lantbruk
- Riktlinjer avseende tobaksindustri
- Riktlinjer för hantering av skatter.

Ett urval av policydokument som respektive styrelse i Handelsbankens dotterbolag fattat beslut om:

- Policy för aktieägarengagemang och ansvarsfulla investeringar, Handelsbanken Fonder
- Policy för aktieägarengagemang och ansvarsfulla investeringar, Xact Kapitalförvaltning
- Policy för ansvarsfulla investeringar, Handelsbanken Liv
- Policy för hållbarhet, Handelsbanken Liv
- Policy för hållbarhet i Stadshypotek
- Policy mot korruption i Stadshypotek.

Ett urval av riktlinjer inom personalområdet:

- Riktlinje alkohol, droger och spel
- Riktlinje kränkande särbehandling och trakasserier
- Riktlinje rörande mutor och otillbörlig påverkan
- Riktlinje för jämställdhet, mångfald och inkludering.



Mer information

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

- tidigare års bolagsstyrningsrapporter från och med 2006
- 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 koncernövergripande specialistfunktion. Från och med januari 2020 så ingår bankens Group Communications and Sustainability Officer i koncernledningen och har i det sammanhanget det övergripande ansvaret för hållbarhetsfrågor. Dessutom finns Handelsbankens hållbarhetsråd, som bildades 2010. Handelsbankens hållbarhetschef är ordförande i rådet. Rådet består av representanter från olika verksamhetsområden inom koncernen och har sammanträtt regelbundet under året, totalt sex gånger.

Under Hållbarhetsrådet finns ett utskott för arbete med skatt och etik. Bankens koncernskattechef är ordförande och representanterna kommer från olika affärsområden och centrala avdelningar inom koncernen. Utskottets uppgift är att diskutera och ta ställning i skattefrågor ur ett hållbarhetsperspektiv, i förhållande både till kunder och leverantörer och till koncernens egen skattehantering.

Hållbarhetsspecialister från olika delar av koncernen ingår även i Green Finance Committee (GFC) som ansvarar för att fastställa tekniska kriterier för gröna lån och godkänna tillgångar för inkludering i Handelsbankens portfölj av gröna tillgångar. I sin bedömning ska kommittén ta hänsyn till områden som livscykelanalys, positiva effekter på klimat, motståndskraft och vetenskapliga mål.

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 utveckling av Handelsbankens arbete inom området.

Handelsbanken och Globala målen

Handelsbankens hållbarhetsråd har analyserat de 17 globala 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 klimatförändringarna
- fredliga och inkluderande samhällen.



För alla utvalda mål gäller att Handelsbanken har möjlighet att bidra såväl genom den egna verksamheten som genom våra affärsrelationer. Jämställdhet, goda arbetsvillkor och barns rättigheter är självklarheter i vår egen verksamhet. 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. I vår företagsutlåning vill vi bidra genom att minska vår indirekta påverkan på klimatet och finansiera de företag som ligger i framkant vad gäller omställningen 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

För att vara en ansvarsfull bank krävs att vi är lyhörda för våra intressenters förväntningar och mottagliga för deras synpunkter på vårt hållbarhetsarbete. Vi arbetar aktivt och systematiskt med våra intressentdialoger för att säkerställa att vi gör rätt prioriteringar. Sedan juni 2019 ställer vi frågor till våra kunder om hållbarhetspreferenser i samband med investeringsrådgivning. Vi dokumenterar kundens inställning till hållbarhet inom områdena miljö, sociala frågor och bolagsstyrning. Statistik visar att 67 procent anser att hållbarhet är ganska eller mycket viktigt. Under 2019 har Handelsbanken Liv inom ramen för en kundstudie även ställt frågor om hållbarhet till sina kunder. Studien visar att något mer än hälften av kunderna anger att det i ganska stor utsträckning är viktigt med hållbarhet och sex av tio anser att val av sparande kan påverka samhället till mer hållbar utveckling.

VÅRA INTRESSENTER

Många enskilda individer, organisationer och företag påverkas av hur Handelsbanken agerar i olika frågor. Affärsrelationer med kunder, hur vi agerar som arbetsgivare, samt tal med våra aktieägare och alla möten med olika grupper är exempel på intressentdialoger. De påverkas av och har påverkan på hur vi bedriver vår verksamhet. För Handelsbanken betyder ansvarsfullt företagande att vi lever upp till dessa intressenters förväntningar och agerar på ett sådant sätt att de känner ett fortsatt förtroende för banken.

Handelsbankens huvudsakliga intressenter är våra kunder, medarbetare, ägare och investerare, fackliga organisationer samt samhället i övrigt, vilket inkluderar till exempel intresseorganisationer, myndigheter och lagstiftare. Bankens huvudintressentgrupper har identifierats utifrån att de väsentligt antingen påverkas av eller påverkar Handelsbankens verksamhet. Handelsbanken för även en kontinuerlig dialog med andra intressentgrupper, till exempel aktieanalytiker, branschorganisationer, hållbarhetsanalytiker, ideella organisationer, internationella organisationer, kommuner och landsting, leverantörer, press och media, studenter samt skolor och universitet.

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.

Löpande dialog med våra intressenter

Genom en aktiv dialog kan Handelsbanken bättre förstå vilka förväntningar, synpunkter och krav som intressentgrupperna har på oss och det sätt vi bedriver vår verksamhet. På så sätt kan vi fatta välgrundade beslut och bättre prioritera vårt hållbarhetsarbete i de marknader där vi är verksamma.

Kunder

Den viktigaste dialogen sker i alla de möten som äger rum varje dag på våra över 750 kontor på våra sex hemmamarknader. Dessa möten har sin utgångspunkt i vår önskan om en långsiktig relation med våra kunder. De kan vara personliga, men även ske via telefon, digitala mötesplatser eller sociala medier. Genom att upprätthålla nära och långsiktiga relationer med våra kunder får banken en bättre förståelse för kundernas förväntningar på vårt hållbarhetsarbete.

Medarbetare

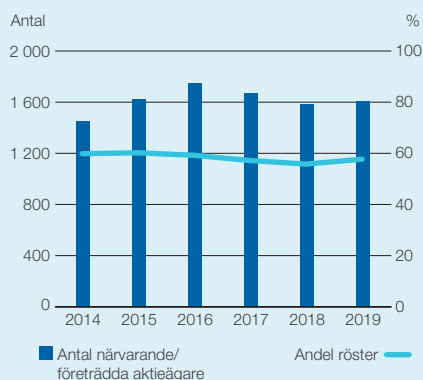
Medarbetarna är en viktig intressentgrupp. Utan rätt medarbetare hjälper det inte hur bra produkterna eller tjänsterna är. Genom att medverka i den egna enhetens årliga verksamhetsplanering kan varje enskild medarbetare vara med i, bidra till och påverka verksamhetens inriktning. Chefer med delegerat arbetsmiljöansvar ska i samverkan med arbetsmiljöombud

och medarbetare göra en arbetsmiljöundersökning minst en gång per år. Arbetsmiljöundersökningen är ett led i arbetet att nå bankens mål för arbetsmiljöarbetet. Resultatet från arbetsmiljöundersökningen är även ett underlag för den lokala arbetsmiljöplan som ska vara en del i verksamhetsplanen.

Ägare och investerare

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 motsvarande över 50 procent av rösterna varit representerade. 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 ränteinvesterare.

Närvaro på årsstämman 2014–2019



Fackliga organisationer

Handelsbanken har sedan länge 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.

Samhälle

Handelsbanken har en löpande dialog med till exempel tillsynsmyndigheter, centralbanker, regelverksorgan samt regeringar och parlament både i Sverige, EU och 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). Vi har under året haft flera löpande dialoger med dessa, besvarat frågor och deltagit i samtal och seminarier för att hålla oss uppdaterade inom hållbarhetsområdet och inhämta viktiga synpunkter.

Hållbarhetsanalytiker

Ett trettiotal 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. Allt mer framträdande blir också de fristående analyshus som enbart inriktar sig på hållbarhetsanalys där analytiker utvärderar bankens hållbarhetsarbete i flera dimensioner. Utvärderingen sker oftast genom omfattande frågeformulär men också i dialog med respektive analytiker. Handelsbanken har under året besvarat ett tiotal analyser, frågor och undersökningar från olika internationella aktörer.

Leverantörer

Handelsbanken köper varor och tjänster från många olika leverantörer. I den svenska verksamheten kommer 71 procent av den totala inköpsvolymen från drygt 130 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

Syftet med vår väsentlighetsanalys är att identifiera de hållbarhetsfrågor där Handelsbankens verksamhet har störst påverkan på omvärlden utifrån ett ekonomiskt, miljömässigt samt socialt intressentperspektiv. Med väsentlighetsanalysen som utgångspunkt definierar vi de viktigaste hållbarhetsfrågor som vi ska prioritera, rapportera och kommunicera kring.

Handelsbanken genomförde under 2018 en omfattande väsentlighetsanalys baserad på en fördjupad intressentdialog med deltagare från våra huvudintressentgrupper från bankens hemmamarknader. Väsentlighetsanalysen bedöms vara relevant även för 2019.

Arbetet med väsentlighetsanalysen bedrevs i tre steg:

1. Med hjälp av en omvärldsanalys identifierade och rangordnade vi de hållbarhetsfrågor där Handelsbankens verksamhet har störst påverkan på omvärlden utifrån ett ekonomiskt, miljömässigt samt socialt perspektiv.
2. Dessa frågor validerades med interna och externa hållbarhetsexperten samt Handelsbankens hållbarhetsråd.
3. Vi genomförde en fördjupad intressentdialog bestående av kvalitativa och kvantitativa dialoger. I samband med detta genomförde vi 14 djupintervjuer med representanter från ägare, fackförbund, intresseorganisationer samt stora företagskunder. Den kvantitativa delen bestod av målgruppsanpassade enkäter riktade till medarbetare, privatkunder och företagskunder i våra hemmamarknader där intressenterna fick bedöma hur viktiga

hållbarhetsfrågorna var för dem i samband med beslut och bedömningar kopplade till bankens verksamhet. Totalt inkom närmare 1 000 svar. Det stora antalet svar gör det möjligt att följa upp resultatet per intressentgrupp och hemmamarknad.

De identifierade väsentliga hållbarhetsfrågorna grupperades i följande sju områden:

- banken och kunderna
- banken i samhället
- ansvarsfull finansiering
- ansvarsfulla investeringar
- banken som arbetsgivare
- bankens affärskultur
- banken som investering.

Resultatet av väsentlighetsanalysen visade att bankens viktigaste hållbarhetsfrågor är tydligt kopplade till vår affär i form av krediter, investeringar, produkter och rådgivning. Andra viktiga hållbarhetsfrågor har en stark koppling till hur vi ska fortsätta att bedriva vår verksamhet på ett hållbart och ansvarsfullt sätt med fortsatt starkt förtroende från våra kunder. Det innebär att vi fortsätter att arbeta med integritet och sekretess, att motverka finansiell kriminalitet, att verka för öppenhet och transparens samt att banken ska vara finansiellt hållbar genom att fortsätta bedriva vår affär på ett ansvarsfullt sätt med stabilitet och lönsamhet i fokus.

Utfallet av väsentlighetsanalysen presenteras på sidorna 10–11 i hållbarhetsredovisningen. Där beskrivs varför frågorna är väsentliga för Handelsbanken samt vilka risker de är förknippade med.

Hållbarhetsrisker

Hållbarhetsrisker innebär, på en övergripande nivå, risken att Handelsbanken inte agerar i enlighet med de policyer, riktlinjer, åtaganden och ambitioner som ligger till grund för vårt övergripande hållbarhetsarbete. Det kan ytterst få ekonomiska konsekvenser för banken men också skada vårt anseende. Det handlar om hur vi som bank agerar och hanterar frågor inom de identifierade områden där vi har störst möjlighet att bidra till en mer hållbar utveckling. Några exempel: ansvarsfull finansiering och kredit-

givning, ansvarsfulla investeringar, motverka finansiell kriminalitet, ansvarsfull arbetsgivare, ansvarsfulla inköp, lokal närvaro, finansiell stabilitet och lönsamhet. Det innebär också hantering av risker som är relaterade till bankens olika roller som långgivare, kapitalförvaltare, tjänsteleverantör, inköpare eller arbetsgivare.

Hållbarhetsrisker spänner över många områden, till exempel mänskliga rättigheter, arbetsvillkor, miljö och klimat, finansiell kriminalitet samt informations- och it-säkerhet. Att identifiera, hantera och även förebygga hållbarhetsrisker är viktigt ur ett ekonomiskt och legalt

perspektiv samt för vårt agerande som samhällsaktör. Det är också helt avgörande för allmänhetens förtroende och vår relation till kunder, anställda, ägare och investerare. Ett ansvarsfullt agerande är därmed en grundförutsättning för långsiktigt värdeskapande i Handelsbanken.

Handelsbankens arbete med att hantera hållbarhetsrisker följer vår decentraliserade modell och ligger i linje med bankens generellt låga risktolerans. Bankens affärsverksamheter bär ansvaret för att identifiera hållbarhetsrisker och att hantera dessa. Det görs inom ramen för etablerade riskhanteringsprocesser.

Riskområde	Riskbeskrivning	Potentiell riskpåverkan på Handelsbanken	Riskhanteringsåtgärder	Vägledande konventioner och riktlinjer
Klimat	Klimatrelaterade risker är varierande, komplexa och ofta svåra att mäta. Klimatrisker kan delas in i fysiska risker och omställningsrisker. Tillgångar som, i ett längre perspektiv, bedöms påverkas mycket av klimatrisker och riskerar att tappa sitt värde helt brukar benämnas med "stranded assets". Fysiska klimatrisker uppstår som en konsekvens av den globala uppvärmningen i och med ökade utsläpp av växthusgaser. De innebär ökad förekomst av extremväder men också stigande havsnivåer, jorderosioner och andra liknande händelser. Det kan i sin tur innebära stor påverkan och skador på tillgångar som vi finansierat eller påverkan på bolag vi investerar i. Omställningsrisker utgörs av risker som uppstår genom förändrad lagstiftning, förändrad efterfrågan av produkter och tjänster, ändrade kundbeteenden eller andra strukturella förändringar som sker i syfte att ställa om till en klimatneutral ekonomi för att motverka den globala uppvärmningen.	Risken är främst ökade kreditförluster och kapitalkostnader till följd av försämrad finansiell ställning bland kunder. Försämrad avkastning i bankens investeringar. Även risk för försämrat anseende och kundnöjdhet.	Utveckla och förbättra vår förmåga att identifiera, mäta, hantera samt rapportera risker kopplade till både fysiska klimatrisker och omställningsrisker i såväl vår investerings- och kreditprocess som vår process för riskkontroll och rapportering. Det innefattar att utveckla befintliga rutiner och processer för relevanta områden i syfte att på ett effektivare sätt identifiera, värdera och även stresstesta tillgångar som utsätts för klimatrisker. Periodisk screening av bolag vi investerar i, checklistor i kreditbedömningsprocessen, stöd med hjälp av sektorspecifika hållbarhetsrisker framtagna av extern expertis, dokumentationskrav, systemstöd. Styrdokument och instruktioner för ansvarsfulla investeringar och ansvarsfulla krediter. Rapportering i linje med TCFD-rekommendationerna.	Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD). FN:s miljöprogram finansinitiativ (UNEP FI). Ekvatorprinciperna. FN:s principer för ansvarsfulla investeringar (PRI). FN:s principer för ansvarsfull bankverksamhet (PRB).
Miljö	Miljömässiga risker är kopplade både till vår egen verksamhet och de leverantörer vi använder oss av men också till de företag vi investerar i och ger krediter till. Riskerna kan avse direkta miljöincidenter, föroreningar eller annan negativ påverkan på miljön. Men de kan också vara indirekta, till exempel affärsrelationer med företag vars verksamhet inte är i linje med omställningen till en miljömässigt hållbar ekonomi eller som har brister i sin hantering av miljörelaterade frågor i sin verksamhet.	Ökade kreditförluster till följd av försämrad finansiell ställning bland kunder. Försämrad avkastning i bankens investeringar. Även risk för försämrat anseende och kundnöjdhet.	Uppförandekod för leverantörer. Periodisk screening av bolag vi investerar i. Checklistor i kreditbedömningsprocessen, stöd med hjälp av sektorspecifika hållbarhetsrisker framtagna av extern expertis, dokumentationskrav, systemstöd. Styrdokument och instruktioner för ansvarsfulla investeringar och ansvarsfulla krediter.	FN:s miljöprogram finansinitiativ (UNEP FI). Ekvatorprinciperna. FN:s principer för ansvarsfulla investeringar (PRI). FN:s principer för ansvarsfull bankverksamhet (PRB).
Mänskliga rättigheter, sociala förhållanden och arbetsvillkor	Risken för kränkning av mänskliga rättigheter är störst i den roll banken har som kreditgivare och när vi investerar i bolag men risker kan förekomma även i vår egen verksamhet. Risker kring arbetsvillkor rör främst hälsa och säkerhet, trakasserier och kränkande särbehandling, men även brist på fackliga rättigheter, rimliga lönenivåer och rätt till alla arbetsförmåner som regleras enligt lag. I den egna verksamheten är risken främst kopplad till banken som arbetsgivare och bankens affärskultur, men också i våra leverantörsförhållanden.	Försämrat anseende och svagare finansiell ställning.	Obligatorisk utbildning för medarbetare, uppförandekod för leverantörer, leverantörsgranskning, revidering och förstärkning av relaterade processer kopplade till koncernens verksamhet, produkt- och tjänsteutbud. Periodisk screening av bolag vi investerar i, checklistor i kreditbedömningsprocessen, stöd med hjälp av sektorspecifika hållbarhetsrisker framtagna av extern expertis, dokumentationskrav, systemstöd. Styrdokument för ansvarsfulla investeringar och ansvarsfulla krediter.	FN:s deklaration om de mänskliga rättigheterna. ILO:s kärnkonventioner. FN:s barnkonvention. FN:s principer för företag och mänskliga rättigheter. Barnrättsprinciperna. FN:s Global Compact. Storbritanniens Modern Slavery Act.
Finansiell kriminalitet	Riskerna är framförallt kopplade till kunders nyttjande av bankens produkter och tjänster i brottsligt syfte. Det handlar främst om penningtvätt, korruption, finansiering av terrorism, bedrägerier av olika slag, skattebrott och annan allvarlig finansiell kriminalitet.	Legala konsekvenser med följden av betydande böter, eller andra sanktioner eller skadestånd. Försämrat anseende och svagare finansiell ställning.	Obligatorisk utbildning för att öka medvetandet hos medarbetare, kontinuerlig revidering och förstärkning av relaterade processer. Kundkännedom, inklusive kundkommittéer och transaktionsmonitorering.	EU:s lagstiftning om bekämpning av penningtvätt (AML) och kundkännedom.
Informations- och it-säkerhet	Risker förknippade med brister i hantering av personlig information och företagsinformation vad gäller tillgänglighet, riktighet, sekretess och/eller spårbarhet.	Försämrat förtroende, ekonomiska konsekvenser till följd av böter eller andra sanktioner eller skadestånd.	Administrativa lösningar som regler och instruktioner samt tekniska säkerhetslösningar. Kontinuerlig uppföljning av händelser som inträffar både inom och utom verksamheten bland annat via samarbeten i internationella forum. Utbilda medarbetare och kunder för att öka medvetenheten om hot och risker inom informationssäkerhet.	Internationella standarden ISO27001. Standard of Good Practice utarbetad av Information Security Forum (ISF).



Nyckeltal hållbarhet

Med utgångspunkt i väsentlighetsanalysen 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 sju delområden.

Nyckeltal hållbarhet

Banken och kunderna	2019	2018	2017	2016	2015
Kundnöjdhet privatkunder, index enligt SKI/EPIS					
Sverige	71,5	72,3	68,9	67,6	72,4
Storbritannien	84,6	83,9	85,2	83,5	83,6
Norge	77,2	78,1	77,5	74,2	75,8
Danmark	75,7	77,8	76,8	77,7	77,7
Finland	81,2	80,1	79,6	80,1	81,9
Nederländerna	77,7	78,0	78,0	74,1	73,5
Kundnöjdhet företagskunder index enligt SKI/EPIS					
Sverige	66,5	67,7	67,5	69,4	74,1
Storbritannien	83,1	82,6	83,8	81,6	80,7
Norge	72,9	71,5	72,5	69,9	69,7
Danmark	71,9	71,8	72,3	75,7	72,2
Finland	80,0	79,1	78,7	77,5	76,4
Nederländerna	75,3	73,5	72,4	71,9	72,8
Banken i samhället	2019	2018	2017	2016	2015
Antal kontor och mötesplatser	769	779	807	819	848
Antal lokala samarbeten och aktiviteter	> 800	> 600	> 400	> 400	-
Ensam bank på orten, hemmamarknader	68	63	66	59	68
Total skatt och statliga avgifter, mdkr	12	11	10	8	8
Kreditförluster i procent av utlåning	0,04	0,04	0,08	0,09	0,09
Totala utsläpp växthusgaser, ton CO ₂ e	9 193	9 628	9 878	9 432	11 580
varav Scope 1 – direkta utsläpp	27	41	86	51	28
varav Scope 2 – indirekta utsläpp	5 422	5 488	5 562	5 416	7 504
varav Scope 3 – andra indirekta utsläpp	3 744	4 099	4 230	3 965	4 048
Ansvarsfulla investeringar	2019	2018	2017	2016	2015
Förvalt kapital i fonder med utökade hållbarhetskrav, mdkr	576	311	221	166	93
Andel förvalt kapital i fonder ¹ med:					
utökade hållbarhetskrav, %	90	44	32	29	17
negativ screening avseende kontroversiella branscher, %	90	44	32	29	17
negativ screening avseende bolag som bryter mot internationella normer och konventioner, %	90	44	32	29	17
Förvalt kapital i bolag:					
med positiv screening avseende hållbarhetsaspekter (ESG), mdkr	3,9	3,0	2,4	0,7	0,7
med screening avseende miljöaspekter, mdkr	0,3	-	-	-	-
Förvalt kapital i gröna, hållbara och sociala obligationer, mdkr	22,2	-	-	-	-
Förvalt kapital i påverkansinvesteringar, mdkr ²	4,4	1,8	-	-	-
Andel förvalt kapital utvärderat enligt PRI, % ³	100	100	100	100	100
Totalt antal påverkansdialoger	563	507	251	140	
Antal fonder där koldioxidavtryck mäts och har ett officiellt jämförelsetal	72	31	34	26	24
Ansvarsfull finansiering	2019	2018	2017	2016	2015
Gröna obligationer – arrangerad volym, mdkr	16,3	20,0	8,3	5,2	3,0
Gröna lån, utestående volym, mdkr	7,4	1,8	0,3	-	-
Godkända gröna tillgångar, mdkr	12,1	10,1	-	-	-
Ekvatorprinciperna					
Projektfinsiering, antal lån					
Kategori A	0	0	0	0	-
Kategori B	1	1	0	0	-
Kategori C	0	0	0	0	-
Projektrelaterade företagslån, antal lån					
Kategori A	0	0	0	0	-
Kategori B	0	0	0	0	-
Kategori C	0	0	0	0	-

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.

² Investeringar som genererar mätbara positiva samhällseffekter kombinerat med finansiell avkastning.

³ Krav på att fondförvaltare, interna och externa, har undertecknat Principles for Responsible Investments (PRI).

Nyckeltal hållbarhet, forts

Banken som arbetsgivare	2019	2018	2017	2016	2015
Medelantal anställda	12 548	12 307	11 832	11 759	11 819
Fördelning kvinnor/män, %					
Samtliga anställda	50/50	49/51	49/51	50/50	50/50
Chefer	40/60	39/61	40/60	40/60	39/61
Koncernledning ⁴	14/86	34/66	32/68	29/71	22/78
Intern chefsrekrytering Koncernen, %	92	96	92	93	93
Intern chefsrekrytering Sverige, %	97	99	97	99	99
Personalomsättning Koncernen, %	5,0	3,9	4,7	4,0	3,0
Sjukfrånvaro, %					
Sverige	3,0	3,1	3,0	3,2	3,0
Storbritannien	1,5	0,9	1,0	1,0	1,1
Norge	4,2	3,8	3,0	3,1	3,6
Danmark	2,3	1,2	1,0	1,3	1,3
Finland	2,0	2,0	1,8	1,9	1,4
Nederländerna	2,3	2,7	2,8	2,9	1,8
Antal anmälda ärenden till nationell diskrimineringsombudsman eller motsvarande instans (mot banken i egenskap av arbetsgivare)	0	0	1	0	0
Andel av personalen som omfattas av arbetsmiljöundersökning, % ⁵	100	100	100	100	100
Antal anställda som genomfört arbetsmiljöundersökning	10 364	10 181	7 388	5 929	4 261
Totalt utfall (skala 1–4)	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4
område Trygghet	3,3	3,4	3,3	3,3	3,3
område Respekt	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
område Balans	3,2	3,2	3,2	3,2	3,2
område Kommunikation	3,4	3,5	3,4	3,4	3,4
område Säkerhet	3,7	3,7	3,6	3,6	3,6
område Fysisk arbetsmiljö	3,1	3,1	3,1	3,1	3,1
område Kompetens	3,5	3,5	3,5	3,4	3,5
område Stolthet	3,4	3,5	3,5	3,5	3,5
Personal som omfattas av regelbunden utvärdering av sin prestation, %	100	100	100	100	100
Bankens affärskultur	2019	2018	2017	2016	2015
Andel leverantörer (inköpt volym i %) som skrivit under bankens uppförandekod, eller vars kod banken godkänt	76	75	73	73	-
Andel anställda som har utbildats i antikorruption och åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism, % ⁶					
Sverige	97	91	-	-	-
Storbritannien	98	96	-	-	-
Norge	94	93	-	-	-
Danmark	97	97	-	-	-
Finland	95	89	-	-	-
Nederländerna	98	80	-	-	-
Övriga länder	98	90	-	-	-
Totalt tjänsteresor, miljoner km	29,6	32,3	31,9	27,7	28,3
Tjänsteresor per anställd, km	2 424	2 703	2 782	2 437	2 483
Antal videokonferensmöten	218 095	129 616	41 260	21 382	16 446
Banken som investering	2019	2018	2017	2016	2015
Handelsbankens gröna obligation, volym, m euro	500	500	-	-	-
Räntabilitet på eget kapital, %	11,9	12,8	12,3	13,1	13,5
Ekonomiskt värdeskapande (enligt GRI), mdkr	41,3	40,1	38,0	37,7	39,8
Hållbarhetsanalytikens bedömning av Handelsbanken					
SAM – ny metod ⁷	74	77	77	-	-
Robecosam – gammal metod	-	-	80	82	73
Imug	positive (B) ⁸ positive (B) ⁹	- -	neutral CCC ⁸ neutral CC ⁹	- -	neutral CC ⁸ neutral CC ⁹
Sustainalytics	78	77	74	71	69
ISS-oekom	C (Prime)	C (Prime)	C- (not Prime)	C- (not Prime)	C- (not Prime)
MSCI ESG Rating	AA	A	A	A	A

⁴ För åren 2015–2018 avses Senior Management.⁵ Information avseende arbetsmiljöundersökning för 2015 och 2016 avser Sverige.⁶ Andel av de anställda som tilldelats utbildningen.⁷ Metoden är omarbetad 2018. Resultatet för 2017 har omräknats av Robecosam enligt ny metod.⁸ Icke-säkerställda obligationer.⁹ Säkerställda obligationer.



Fakta: Banken och kunderna

NÖJDA KUNDER

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

Kundnöjdhet Handelsbanken 2019

	Privat-kunder	Bransch-genom-snitt	Företags-kunder	Bransch-genom-snitt
Sverige	71,5	67,3	66,5	64,1
Storbritannien	84,6	72,1	83,1	70,4
Norge	77,2	70,9	72,9	70,6
Danmark	75,7	70,0	71,9	70,3
Finland	81,2	73,6	80,0	72,2
Nederländerna	77,7	68,2	75,3	63,5

Källa: SKI/EPSI 2019.

Hantering av klagomål

Klagomål ska behandlas korrekt, omsorgsfullt och så skyndsamt som möjligt. I första hand hanteras klagomålet av ansvarigt lokalt bankkontor. Om kunden vill ta ärendet vidare finns det särskilda klagomålsansvariga i respektive regionbank på varje hemmamarknad. Dessutom finns klagomålsansvariga på koncernnivå. Klagomålsansvariga på koncernnivå rapporterar regelbundet till Koncernledningen och produktägare. Information om hur banken hanterar klagomål finns tillgänglig på bankens webbplats.

Finansiell rådgivning

Vid finansiell rådgivning i samband med kreditgivning, investeringar och vid försäkringsförmedling ser banken alltid till kundens hela situation och ekonomiska förutsättningar. Med denna kunskap kan vi ge vägledning om finansiering, betalningar eller investeringar som är anpassade till varje kunds 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 att kunden 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. Vi diskuterar även kundens hållbarhetspreferenser och informerar kunden om hur Handelsbanken arbetar med hållbarhet och vilka produkter med särskilda hållbarhets-kriterier som vi erbjuder.

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 4 400 medarbetare som får ge investeringsrådgivning. Samtliga av dessa är licensierade för rådgivning om finansiella instrument samt genomför en obligatorisk kunskapsuppdatering varje år.

Utveckling av produkterbjudandet

Ett av bankens främsta bidrag till en mer hållbar utveckling ligger i de finansiella produkter som banken erbjuder. Därför är det viktigt att beakta hållbarhet vid godkännande av nya och ändrade produkter. Processen för att godkänna nya och ändrade produkter baseras på bankens policy för produkter och tjänster och sker enligt en checklista i vilken produktens egenskaper, risker och annan relevant information beskrivs. Processen ska även säkerställa att bankens hållbarhetsfrågor beaktas.

INTEGRITET OCH SEKRETESS

– INFORMATIONS- 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 om information felaktigt skulle spridas, kan det leda till allvariga 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. I juni 2019 certifierades Handelsbankens organisation för informationssäkerhet samt fyra väsentliga processer inom it-produktion enligt ISO 27001.

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

Under året har 22 incidenter (26) som gäller kundintegritet eller bristande hantering av kunddata rapporterats. Ingen av dessa har kommit via myndigheter. Totalt 18 var klagomål från kunder och bedömdes av informationssäkerhetschefen

som underbyggda och 4 identifierades internt. Samtliga fall har hanterats med berörda parter. De här uppgifterna inbegriper inte ärenden enligt Dataskyddsförordningen, GDPR, som infördes i maj 2018.

Bankens regelverk för informationssäkerhet bygger på Standard of Good Practice utarbetad 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 ISF:s Information Risk Analysis Methodology (IRAM).

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 Forum of Incident Response and Security Teams (FIRST). Handelsbanken deltar även i FIDI-finans som är ett forum där information delas mellan stat, näringsliv och andra relevanta organisationer för informationssäkerhetsaspekter inom finanssektorn. Forumet leds av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB).



Fakta: Banken i samhället

EKONOMI

I Handelsbankens årsredovisning på sidorna 77–236 finns en fullständig redogörelse av de finansiella aspekterna av verksamheten, men de viktigaste nyckeltalen kopplade till ekonomi och hållbarhet redovisas nedan och på sidorna 57–58.

Lågre kreditförluster

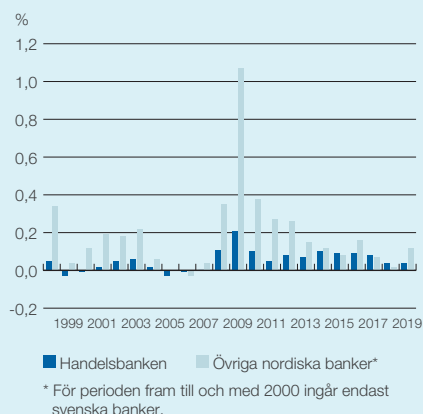
Handelsbanken har låg risktolerans. Detta innebär att krediternas kvalitet aldrig får åsidosättas för att nå högre volym eller högre marginal.

Utfall

Kreditförlusterna uppgick till -1 045 miljoner kronor (-881). I relation till utlåningen uppgick kreditförlusterna till 0,04 procent (0,04). Under den senaste tioårsperioden, det vill säga sedan 2010, har bankens genomsnittliga kreditförlustnivå uppgått till 0,07 procent. Det ska jämföras med genomsnittet för de övriga fem stora bankerna i Norden som uppgick till 0,15 procent.

Handelsbankenkoncernen	2019	2018
Resultat före kreditförluster, mkr	22 821	22 880
Kreditförluster, netto, mkr	-1 045	-881
Rörelseresultat, mkr	21 796	22 013
Räntabilitet på eget kapital för total verksamhet	11,9%	12,8%
Kreditförlustnivå	0,04%	0,04%

Kreditförluster i procent av utlåning



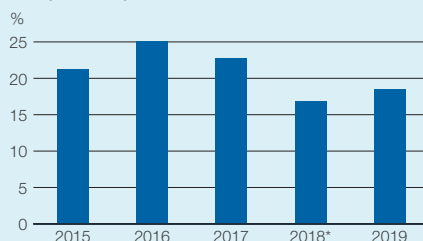
Kapital

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 vid utgången av året till 18,5 procent (16,8). Banken bedömer att Finansinspektionens kärnprimärkapitalkrav vid samma tidpunkt uppgick till 15,8 procent. Bankens kapitalisering låg därmed inom målintervallet.

Kärnprimärkapitalrelation, CRD IV



*Kärnprimärkapitalrelationen har påverkats av att Finansinspektionen per 2018-12-31 flyttat riskviktsgolvet för bolån i Sverige till Pelare 1.

Politiskt oberoende

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

Skatt och fördelat värde

Handelsbanken vill tillhandahålla transparent ekonomisk redovisning över hur det värde som verksamheten genererar fördelas. Banken betalar och redovisar skatt baserat på lokala regler i de länder där verksamhet bedrivs. Handelsbanken följer OECD:s Transfer Pricing 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. Bankens verksamheter i Luxemburg och Hongkong omfattas inte av sådana lokala

skatteregimer som ger rätt till lägre skatt. Bankens utländska filialer i Luxemburg och Hongkong bedriver reell verksamhet och har vinster från lokal affärsverksamhet för vilka banken beskattas lokalt enligt de normala lokala skattereglerna.

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 som banken har affärsrelationer med. 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

Geografisk information 2019

mkr	Intäkter	Rörelse- resultat	Bolagsskatt (aktuell skatt)*	Social- avgifter	Avgifter till resolutions- reserven, insättar- garanti m m	Tillgångar	Medelantal anställda
Sverige	26 621	13 886	-4 100	-1 628	-1 567	2 612 909	7 401**
Storbritannien	7 185	3 074	-830	-226	-163	360 677	2 442
Norge	4 336	2 646	-615	-136	-209	316 359	777
Danmark	2 312	849	-167	-104	-84	143 762	651
Finland	2 214	1 143	-201	-13	-107	262 504	617
Nederländerna	1 022	326	-86	-41	-34	66 371	336
USA	288	43	-20	-7	-	340 105	62
Luxemburg	192	80	-20	-7	-1	43 596	46
Kina	123	-84	-11	-	-	5 300	80
Tyskland	100	-15	-10	-5	0	14 011	38
Frankrike	64	31	-5	-2	0	4 002	6
Singapore	49	-85	3	-	-	6 444	30
Polen	40	-57	-	-2	0	1 118	33
Estland	12	-14	-	-6	0	215	19
Lettland	4	-13	-	-1	0	482	5
Litauen	2	-14	-	0	0	45	5
Elimineringar	-	-	-	-	-	-1 108 233	-
Koncernen	44 564	21 796	-6 062	-2 178	-2 165	3 069 667	12 548

* Aktuell skatt motsvarar i allt väsentligt betald skatt.

** Inkluderar åtta anställda i bankens representantkontor, vilka anges på sidan 253, ÅR 2019.

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	2019	2018	2017	2016	2015
DIREKT TILLSKAPAT EKONOMISKT VÄRDE					
Kunderna					
Intäkter efter avdrag för kreditförluster och före avgifter för resolutionsreserven, insättargaranti m m	41,3	40,1	38,0	37,7	39,8
Förädlingsvärde skapat genom att betjäna kunder	41,3	40,1	38,0	37,7	39,8
FÖRDELAT EKONOMISKT VÄRDE					
Medarbetarna					
Löner	9,3	8,7	8,4	8,1	8,0
Avsättning till vinstandelsstiftelse (inkl socialavgifter)*	-	-	0,8	-	0,9
Socialavgifter och andra personalkostnader	5,1	3,9	3,3	4,4	3,7
Kostnad för medarbetarna	14,4	12,6	12,5	12,5	12,6
Samhället					
Leverantörer**	8,2	7,4	6,5	5,9	5,7
Bolagsskatt (aktuell skatt)	6,1	5,4	5,4	5,2	4,9
Uppskjuten skatt	-1,2	-0,8	-0,5	-0,8	-0,6
Avgifter för resolutionsreserven, insättargaranti m m	2,2	2,8	2,0	1,3	1,1
Erhållet statligt bankstöd	-	-	-	-	-
Deltagande i statliga garantiprogram	-	-	-	-	-
Till samhället	15,3	14,8	13,4	11,6	11,1
Ägarna					
Utdelning (avser utbetalningsår)	10,7	14,6	9,7	11,4	11,1
Nyemission	-	-	-	-	-
Transaktioner med aktieägarna	10,7	14,6	9,7	11,4	11,1
Återinvesterat ekonomiskt värde ("kvar i banken")	0,9	-1,9	2,4	2,2	5,0

*Den preliminära avsättning som gjordes under 2018 och som upplöstes i början av 2019, har exkluderats i denna uppställning.

**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 förädlingsvärde där löner, avskrivningar och övriga administrativa kostnader (leverantörer) läggs till rörelseresultatet. Avsikten är att på ett grundläggande sätt visa hur Handelsbanken skapar värde för sina intressenter och i de ekonomiska system inom vilka organisationen arbetar. Tabellen ger en översikt av det direkt mätbara monetära värdet Handelsbanken tillför intressenterna och hur banken därmed bidrar till utvecklingen i samhället.

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.

EKONOMISK FORSKNING OCH UTBILDNING

Handelsbanken har vid olika tillfällen sedan 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 2019 beviljades 208 anslag (189) på tillsammans 215 miljoner kronor (215).

Vid slutet av 2019 uppgick stiftelsernas sammantagna förmögenhet till 8 268 miljoner kronor (6 684).

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 på 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.

DIREKT MILJÖ- OCH KLIMATPÅVERKAN

I enlighet med Parisavtalet ska utsläppen kopplade till vår egen verksamhet minska över tid. 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.

Handelsbankens mål är att minimera sin direkta miljöpåverkan genom kontinuerlig utveckling av miljöarbetet. Det försöker vi åstadkomma genom bland annat hög resurseffektivitet, återvinning och genom beaktande av miljöpåverkan vid inköp och resande. Ett konkret exempel är bankens riktlinje för tjänstebilar som innebär att tjänstebil som inte är el- eller laddhybrid endast får väljas i undantagsfall.

Energi och koldioxid

Bankens direkta miljöpåverkan kommer framförallt från energiförbrukning, tjänsteresor och transporter samt resursanvändning som till exempel pappersförbrukning.

Vi arbetar med att minimera de koldioxidutsläpp som verksamheten genererar. De totala koldioxidutsläppen från Handelsbankens

MILJÖDATA

Generell information	Enhet	2019	2018	2017	2016	2015	Basår 2013*
Antal rapporterade kontor		758	768	806	809	827	791
Totalt inrapporterad kontorsyta	m ²	452 821	450 789	450 532	456 838	455 176	458 071
Antal anställda som täcks av miljödata ¹	st	12 217	11 959	11 471	11 373	11 407	11 070
Andel av totalt antal anställda	%	97	97	97	97	97	96
Utsläpp växthusgaser (CO ₂ e)	Enhet	2019	2018	2017	2016	2015	Basår 2013*
Utsläpp Scope 1 ²	ton	27	41	86	51	28	47
Utsläpp Scope 2 ³	ton	5 422	5 488	5 562	5 416	7 504	11 385
Utsläpp Scope 2 utan ursprungsmärkt el	ton	9 150	9 401	8 775	9 287	9 415	11 987
Utsläpp Scope 3 ⁴	ton	3 744	4 099	4 230	3 965	4 048	4 787
Totala utsläpp ⁵	ton	9 193	9 628	9 878	9 432	11 580	16 219
Totala utsläpp per anställd	ton/anställd	0,75	0,81	0,86	0,83	1,02	1,47
Utsläpp växthusgaser per källa (CO ₂ e)	Enhet	2019	2018	2017	2016	2015	Basår 2013*
Utsläpp från energianvändning (i byggnader)	ton	5 443	5 520	5 639	5 460	7 525	11 427
Utsläpp från tjänsteresor	ton	3 341	3 743	3 824	3 362	3 243	3 555
Utsläpp från övriga källor	ton	409	365	415	610	812	1 237
Utsläpp per land (CO ₂ e)	Enhet	2019	2018	2017	2016	2015	Basår 2013*
Sverige	ton	4 300	4 789	4 532	4 456	4 632	7 336
Storbritannien	ton	2 751	2 727	3 011	2 710	4 663	4 001
Norge	ton	400	445	476	421	430	848
Danmark	ton	534	558	578	609	680	1 924
Finland	ton	631	621	659	689	689	1 716
Nederländerna	ton	577	488	622	547	486	394
Energiförbrukning	Enhet	2019	2018	2017	2016	2015	Basår 2013*
Total energiförbrukning (i byggnader)	MWh	99 076	102 494	100 114	103 642	105 060	118 923
Elförbrukning	MWh	41 404	44 101	43 669	45 835	47 504	53 704
Förändring i elförbrukning från föregående år	%	-6,1	1,0	-4,7	-3,5	-5,8	-
Andel förnybar el ⁶	%	100	100	99	99	92	80
Total elförbrukning per anställd	MWh/anställd	3,4	3,7	3,8	4,0	4,2	4,9
Värme- och kylanvändning	MWh	57 672	58 393	56 445	57 807	57 556	65 219
Tjänsteresor	Enhet	2019	2018	2017	2016	2015	Basår 2013*
Totalt tjänsteresor	km	29 613 756	32 328 350	31 909 038	27 719 588	28 319 984	29 697 980
Tjänsteresor per anställd	km/anställd	2 424	2 703	2 782	2 437	2 483	2 683
Resor med flyg	km	19 417 459	21 872 038	21 531 214	18 034 955	17 481 188	18 584 368
Resor med bil	km	6 451 782	6 970 747	7 558 391	7 080 995	7 163 074	7 203 086
Resor med tåg	km	3 744 515	3 485 565	2 819 433	2 603 638	3 675 722	3 910 526
Resurseffektivitet	Enhet	2019	2018	2017	2016	2015	Basår 2013*
Pappersförbrukning	ton	1 138	1 111	1 200	1 214	1 465	1 605
Pappersförbrukning per anställd	ton/anställd	0,09	0,09	0,10	0,11	0,13	0,15

¹ Antal anställda enligt den definition som redovisas i årsredovisningen/antal heltidsanställda.

² Scope 1 – Direkta utsläpp från stationär och mobil 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 Emissionsfaktorer (se metodbeskrivning) uppdateras för respektive år när aktuell siffra blir tillgänglig, gäller även historiskt.

År 2013–2018 är justerat p.g.a. felrapporterad uppgift från en enskild enhet.

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.

verksamhet uppgick till 9 193 ton för 2019. Sedan 2013 har banken minskat sina koldioxidutsläpp med 43 procent.

Bankens elförbrukning har minskat med 6 procent under 2019 jämfört med föregående år. Andelen förnybar el är 100 procent för alla hemmamarknader.

Miljöarbete under året

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

Exempel på åtgärder vi genomfört under året:

- Kontor och centrala avdelningar använder en miljöchecklista med konkreta åtgärder för att minska sin miljöpåverkan. Den har under året lanserats i bankens alla sex hemmamarknader.
- Tjänsteresor med tåg i Sverige har ökat med 53 procent samtidigt som flygresorna minskade.
- Antalet videokonferenser som kan ersätta tjänsteresor har under 2019 ökat med 68 procent jämfört med 2018.
- Arbetet med att minska pappersanvändningen fortsätter och flera utskrifts kopplade till bolåneaffären har flyttats till kundens e-brevlåda. Sedan 2013 har antalet utskick till kunder minskat med 16 procent.

Klimatkompensation

Handelsbanken arbetar kontinuerligt med att minimera de utsläpp som verksamheten genererar. Banken klimatkompenserar dessutom 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. Projekten är certifierade enligt Gold Standard, en certifiering som fler än 80 NGO:s står bakom och som säkerställer att projekten bidrar till långsiktigt hållbar utveckling.

Via våra kunders leasing är Handelsbanken indirekt ägare till många olika fordon. Utsläppen från dessa har ännu inte inkluderats i våra totala redovisade utsläpp, men Handelsbanken Finland har ändå gått före och valt att klimatkompensera för utsläppen för de finska leasingbilarna. Utsläppen har uppskattats med hjälp av finländsk utsläppstatistik och Handelsbanken Finland kompenserar med utsläppscertifikat i ett FN-registrerat indiskt vindkraftsprojekt, som dessutom är certifierat enligt Gold Standard.

Metodbeskrivning för miljödata

Klimatberäkningarna sker enligt GHG-protokollet. Utsläpp inkluderas från källor vi antingen äger eller har operativ kontroll över och delas in i tre olika områden, scopes. I scope 1 ingår direkta utsläpp från stationär förbränning av diesel, stadsgas och Eo1 från reservgeneratorer, värmeproduktion i våra egna fastigheter och mobila utsläpp från våra servicebilar. I scope 2 finns indirekta utsläpp från köpt elektricitet, värme och kyla. Utsläppen för båda områdena beräknas utifrån uppgifter om specifik förbruk-

ning för varje kontor eller enhet och multipliceras med en emissionsfaktor. Där specifik data saknas uppskattas användningen med hjälp av närliggande enhet eller energistatistik.

I Scope 3 beräknas indirekta utsläpp som sker utanför vår egen organisation. Där kommer uppgifterna direkt från vår pappersleverantör, vår resebyrå och våra transportörer. Resor med bil kompletteras med enhetsspecifika uppgifter från bankens tjänstebilar.

Vi mäter vår väsentliga miljöpåverkan på våra sex hemmamarknader. Dessa marknader representerar 97 procent av bankens totala antal anställda. Beräkningarna inkluderar de relevanta växthusgaserna, främst CO₂, CH₄ och N₂O. Det finns utsläpp som inte är medräknade, till exempel utsläpp av köldmedium, arbetspendling, kunders och personals leasingbilar och från bankens investeringar. Bankens investeringar är analyserade i kapitalförvaltningens klimatrappor i linje med TCFD-rekommendationerna. I bankens CPD-rapportering finns en mer detaljerad beskrivning av utsläppsberäkningarna.

Aktivitet	Källa emissionsfaktorer
Stationär förbränning	Nationella myndigheter
Mobil förbränning	Enhetsspecifika uppgifter
Elförbrukning	Nationella myndigheter & extern konsult
Värme & kyla	Lokala energiproducenter & branschorganisationer
Transporter	Leverantörsuppgifter
Tjänsteresor	Enhetsspecifika uppgifter & leverantörsuppgifter
Resursförbrukning	Leverantörsuppgifter
Växthusgaser	GWP-faktorer CO ₂ : 1, CH ₄ : 25 & N ₂ O: 298. Källa: IPCC Fourth Assessment Report

TJÄNSTER TILL NYTTA FÖR ALLMÄNHETEN

Handelsbanken fortsätter att digitalisera banken och anpassa oss efter våra kunders önskemål och behov. Det leder i sin tur till nya förväntningar på våra mötesplatser där nya digitala lösningar bidrar till en enklare vardag, effektivare service samt nya tjänster och lösningar till nytta för bankens kunder.

Digitala lösningar

I Sverige har Handelsbanken, i samarbete med andra svenska banker, utvecklat betalnings-tjänsten Swish och e-legitimationen BankID. Genom Swish kan alla våra privatkunder i Sverige snabbt och enkelt i realtid utföra betalningar till privatpersoner, företag, föreningar och organisationer som är anslutna till tjänsten. Med BankID kan myndigheter, organisationer, företag och banker i Sverige identifiera privatpersoner och genom det möjliggöra att digitala avtal, uppdrag och bekräftelser kan genomföras.

Handelsbanken Danmark har ett distributionsavtal med MobilePay som gör det möjligt för våra kunder att enkelt betala med sina smartphones i butiker, e-handelsbutiker, i appar och till andra användare av tjänsten. I Norge har Handelsbanken ett avtal med Vipps, landets ledande betalningsapp. Kunderna i Nederländerna kan använda iDEAL, landets standard för onlinebetalningar. I Finland kan våra kunder

använda den marknadsledande betalningsappen MobilePay.

Gemensamt för de flesta hemmamarknader är att vi erbjuder våra kunder personlig teknisk support dygnet runt. När kontoret är stängt kan våra kunder i Sverige dessutom få personlig service via telefon på över 20 olika språk. Även andra marknader erbjuder personlig service via telefon utanför kontorstid.

Kontanttjänster

Handelsbanken är delägare i Bankomat AB som är ledande inom kontanthantering i Sverige. Genom Bankomat AB görs investeringar både i enskilda automater och samlat i kontantcenter, runt om i Sverige. Vid sidan av Bankomats uttagsautomater, som finns på cirka 562 orter, kan våra kunder även ta ut kontanter i övriga automater som tar emot Mastercard och Visa.

Förutom uttag kan privatkunder även göra insättningar i Bankomats automater. Den möjligheten finns på 161 orter.

Kontanttjänster erbjuds på 160 av våra 383 kontor i Sverige. Våra kunder kan också beställa sedlar via internetbanken, telefon eller kontor. Sedlarna hämtas på Postnords utlämningsställen över hela landet. De flesta av Handelsbankens kort möjliggör också kontantuttag i närmare 1 300 lca-butiker i landet utan krav på köp.

För att öka tillgängligheten och erbjuda kontanthantering dygnet runt för våra kunder i Danmark och Finland har vi samarbeten med externa parter för att våra kunder ska ha tillgång till fler automater för uttag och insättningar av kontanter.

Fakta: Ansvarsfull finansiering

Handelsbanken ska agera ansvarsfullt och långsiktigt. Banken har tydliga riktlinjer för affärsrelationer om mänskliga rättigheter, arbetsvillkor och miljö- och klimathänsyn.

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 miljö och klimatförändring

Handelsbanken har riktlinjer för affärsbeslut relaterade till miljö och klimatförändring. Där framgår att Handelsbanken ska, vad gäller de företag banken har affärsrelationer med, vara medveten om och agera på risker kopplade till klimatförändring, miljöförstöring, korruption och

mänskliga rättigheter. Där framgår bland annat att Handelsbanken inte direkt ska finansiera ny kolbrytning eller nya kolkraftverk. Banken ska inte heller inleda nya affärsförbindelser med företag som antingen är verksamma inom kolbrytning eller beroende av kol, och som inte aktivt arbetar för en omställning till förnybar energiproduktion.

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.

Riktlinjer avseende affärsrelationer inom tobaksindustrin

Handelsbanken har riktlinjer för att förtydliga bankens förhållningssätt till företag verksamma inom tobaksindustrin. Där framgår vikten av att bolag som banken har affärsrelationer med inom tobaksindustrin har processer för att adressera de relevanta risker som förekommer över produktens hela livscykel. Banken ska inte ha affärsrelationer med företag involverade i cigarettproduktion.

Riktlinjer för hantering av skatter

I Handelsbankens riktlinjer för hantering av skatter framgår bland annat att Handelsbanken inte genom kreditgivning eller på annat sätt gentemot kunder, direkt eller indirekt, ska 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 banken avstå ifrån att medverka.

EXPONERING MOT KLIMATRELATERADE RISKER

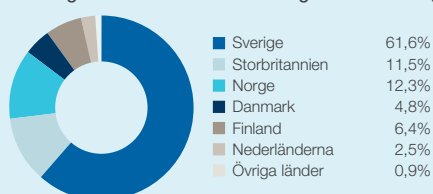
Handelsbanken gjorde i slutet av 2017 en genomlysning av bankens utlåning till energiproduktion, som visade att utlåning till energiproduktion endast utgör cirka 1 procent av den totala utlåningen till allmänheten. Av denna utlåning var i sin tur cirka 12 procent till fossilbase-rad energiproduktion, cirka 7 procent till kärnkraft och cirka 81 procent till energiproduktion från förnybara källor. En motsvarande genomlysning genomfördes vid utgången av tredje kvartalet 2019. Resultatet visade på ännu lägre andel utlåning till energiproduktion.

Utlåning till allmänheten, 31 december 2019	mdkr	Andel av total utlåning, %
Privatpersoner	1 152	50,2
varav hypotekslån	939	41,0
Bostadsrättsföreningar	245	10,7
Fastighetsförvaltning	647	28,2
Tillverkningsindustri	29	1,3
Handel	29	1,3
Hotell- och restaurangverksamhet	9	0,4
Sjötransport	6	0,3
Övrig transport och kommunikation	11	0,5
Byggnadsverksamhet	19	0,8
El, gas och vatten	19	0,8
Jordbruk, jakt och skogsbruk	19	0,8
Övrig serviceverksamhet	20	0,9
Holding, investmentbolag, försäkringsbolag	58	2,5
Övrig företagsutlåning	20	0,9
Stat och kommun	10	0,4
Summa utlåning till allmänheten	2 293	100,0

Grönt register

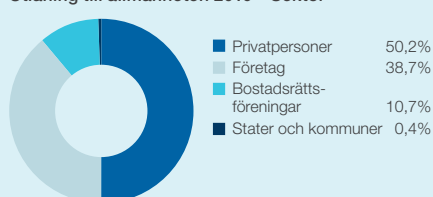
Handelsbanken har byggt upp ett grönt register, bestående av krediter som finansierar gröna projekt och som lever upp till de krav och kriterier som gäller i Handelsbankens ramverk för gröna obligationer. Vid emissionstillfället sommaren 2018 uppgick tillgångarna i det gröna registret till 10 miljarder kronor. Vid utgången av 2019 hade volymen ökat till 12,1 miljarder kronor. Utöver det fanns i Stadshypotek gröna tillgångar som vid årsskiftet uppgick till 2,4 miljarder kronor.

Utlåning till allmänheten 2019 – Geografisk fördelning



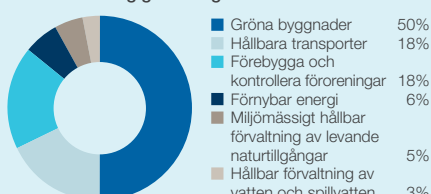
Totalt: 2 293 miljarder kronor

Utlåning till allmänheten 2019 – Sektor



Totalt: 2 293 miljarder kronor

Total fördelning gröna registret



Fakta: Ansvarsfulla investeringar

Handelsbanken arbetar för en finansiell, social och miljömässig hållbar utveckling i de företag som banken investerar i på kunders uppdrag. Vi gör det utifrån bankens policyer samt utifrån våra åtaganden vad gäller internationella konventioner och riktlinjer.

INVESTERINGSPROCESSER

Integrering av hållbarhet

Tillsammans med finansiella kriterier integreras miljö-, sociala- och bolagsstyrningsfrågor (ESG) för att få bättre beslutsunderlag i investeringsprocesserna. Följande tre metoder 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 hitta och investera i rätt bolag. Hållbarhetsanalysen bidrar till att identifiera risker i bolagens affärsmodeller och till att hitta de bolag som ligger i framkant vad gäller omställning till hållbar utveckling. I vår aktiva förvaltning analyseras bolag utifrån två dimensioner, dels genom bolagets hållbarhetsprestanda, dels genom bolagets produkter och tjänster.

Omställningsbolag

Som ett led i vårt hållbarhetsarbete har vi för våra aktivt förvaltade fonder möjliggjort att välja in så kallade omställningsbolag. Omställningsbolag verkar för att ställa om sin verksamhet från fossil energiproduktion till förnybar. Därmed kan principen att välja bort fossila bränslen undantas under en period, om bolaget uppfyller våra krav för att kvalificeras som ett omställningsbolag:

- Bolaget producerar och/eller distribuerar elkraft.
- Bolagets planerade utveckling av verksamheten följer en tydlig, definierad plan där målsättningen är att minska bolagets koldioxidutsläpp i linje med Parisavtalet.
- Bolagets nuvarande verksamhet får inte i huvudsak bestå av fossil energi.
- Bolagets nuvarande investeringstakt ska understryka omställningen från fossil till förnybar energi.

Indexförvaltning – välja index

Indexförvaltning är en regelbaserad förvaltningsform där förvaltaren inte gör någon egen bolagsanalys utan placerar i linje med fondens index. För våra indexfonder är därför fondernas hållbarhetskriterier för både bolag som väljs in och bolag som väljs bort inbyggda i fondens indexmetodik.

Vi erbjuder indexfonder som väljer in bolag baserat på bolagets hållbarhetsarbete. Detta sker utifrån en utvärdering av bolags hållbarhetsprestanda. Bolag som framgångsrikt hanterar hållbarhetsrelaterade risker och möjligheter premieras. Index tas fram i samarbete mellan en indexleverantör och en leverantör av hållbarhetsanalys.

Fondportföljer – välja in fond

I våra fondportföljer investerar inte fondförvaltaren direkt i enskilda bolag, investeringen sker istället i andra fonder. Dessa fondinvesteringar kan vara både i Handelsbankens egna fonder och 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 som tar utgångspunkt i internationella normer och konventioner.

Handelsbanken Liv – välja in fond

Handelsbanken Liv väljer 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 stödja FN:s principer för ansvarsfulla investeringar (PRI), ha policyer eller principer för ett systematiskt hållbarhetsarbete samt regelbunden uppföljning av sina fonder för att få ingå i utbudet. I urvalet premieras fonder som integrerar hållbarhet och har ett aktivt påverkans- och ägarstyrningsarbete.



Väljer bort

Företag som våra fonder väljer bort

Vi väljer bort företag som inte agerar i linje med de värderingar som vi i Handelsbanken står för och som på olika sätt riskerar att motverka målsättningarna i Agenda 2030 och Globala målen.

Våra fonder med utökade hållbarhetskrav, som utgör 90 procent av den totala fondvolymen, väljer därför bort kontroversiella branscher enligt tabellen nedan samt väljer bort bolag som anses agera i strid med internationella normer och konventioner gällande bland annat klimat, miljö, mänskliga rättigheter, korruption och arbetsvillkor.

Förutom ovanstående väljer våra fonder sedan tidigare bort bolag involverade i förbjudna vapen, kärnvapen och kolutvinning.

Exempel på bolag vi utesluter finns publicerade på handelsbanken.com/ansvarsfulla-investeringar.

Bransch	0% av intäkterna från produktion av:	Max 5% av intäkterna från produktion av:	Max 5% av intäkterna från distribution av:
Alkohol		•	•
Tobak	•		•
Cannabis		•	•
Kommersiell spelverksamhet		•	•
Vapen och krigsmateriel		•	•
Pornografi	•		•
Fossila bränslen*		•	•

* För våra aktivt förvaldade fonder kan exkludering av bolag med verksamhet inom fossila bränslen frångås om ett bolag uppfyller våra krav för att kvalificeras som ett omställningsbolag. Ett exempel kan vara ett kraftbolag som går från fossil energiproduktion till förnybar och därmed minskar sin klimatpåverkan.

Dagligen kontrollerar fondbolagens funktion för riskkontroll att fonderna följer sina bestämmelser avseende exkludering av bolag. Kontrollen avser dels de branscher vi väljer bort och dels de bolag som inte lever upp till internationella normer och konventioner.

Fonder som Handelsbanken Liv väljer bort

Handelsbanken Liv undviker fonder med investeringar i företag med betydande verksamhet inom brytning av förbränningskol eller i kraftbolag som har förbränningskol som stor energikälla. 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, till exempel klustervapen, personminor samt kemiska och biologiska vapen. Under 2019 har striktare fonduvalskriterier för fossila bränslen införts för att säkerställa att det förvaldade kapitalet riktar mot investeringar som bidrar till ett koldioxidneutralt samhälle. Kriterierna kommer att implementeras under 2020 med en tidsbestämd anpassningsperiod.



Aktiv påverkan

Dialoger

Dialog är en viktig metod för att bidra till en hållbar utveckling. Det gäller både proaktiva dialoger i syfte att uppmuntra företagen att förbättra sitt hållbarhetsarbete och dialoger med företag där vi bedömer att de inte lever upp till de internationella normer och konventioner som vi värnar om. Påverkansarbete utför vi själva genom direktkontakt med företag, i samarbete med andra kapitalägare och genom gemensamma branschinitiativ.

Under 2019 har vi fört dialog kring särskilda hållbarhetsfrågor med 563 bolag. En lista över dessa företag finns publicerad på handelsbanken.com/ansvarsfulla-investeringar. Dialogerna har bland annat gällt korruption, miljö- och klimatförstöring och arbetsrättsliga frågor.

Riktade dialoger

Under året har vi fört 37 riktade dialoger i syfte att proaktivt påverka hur bolag arbetar med hållbarhet. Vi för även dialog om hållbarhetsfrågor i den löpande kontakt vi har med bolagsledning och analytiker. Under 2019 träffade våra förvaltare närmare 1 500 företag för att nära följa hur bolagen utvecklas och hur deras tillvägagångssätt och affärsmöjligheter ser ut.

Dialoger tillsammans med andra investerare

Tillsammans med andra investerare deltar vi i gemensamma dialoger med bolag. Att samarbeta innebär en styrka och skickar tydliga signaler till bolagen att vi förväntar oss att frågorna tas på allvar. Utgångspunkten för dessa dialoger är ofta misstänkta eller bekräftade fall av kränkningar mot internationella normer och konventioner och fokuserar främst på FN-initiativet Global Compacts principiella områden: mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och antikorruption. Under 2019 deltog vi i 145 sådana dialoger.

Samarbeten och branschinitiativ

Vi deltar även i dialoger inom ramen för internationella samarbeten och branschinitiativ såsom PRI och FAIRR. Dialogerna är ofta inriktade på specifika teman som till exempel klimat, avskogning och minskad användning av antibiotika i livsmedel. Under 2019 deltog vi i 381 sådana dialoger.

Dialog med fondleverantörer

Handelsbanken Liv arbetar för att påverka fondleverantörer att verka för en hållbar utveckling. Genom att analysera och jämföra fondbolagens arbetssätt kan livbolaget uppmuntra fondleverantörer att utveckla sitt hållbarhetsarbete. Samtliga fonder i utbudet följs löpande upp för att bland annat identifiera innehav i företag som systematiskt bryter mot internationella normer gällande klimat, miljö, mänskliga rättigheter, arbetsvillkor och korruption. 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 väljs bort ur utbudet. Utöver den löpande utvärderingen har Handelsbanken Liv även fokusområden som till exempel klimat och jämställdhet. Under året har fondleverantörer analyserats utifrån sitt klimatarbete i såväl förvaltningen som i rapporteringen. Fondbolagen har även granskats utifrån sitt jämställdhetsarbete inom bolaget och förvaltningsorganisationen samt har uppmanats till att redovisa koldioxidavtryck i fonderna samt att upprätta hållbarhetsprofiler. Resultatet av granskningen kommer att utgöra underlag i den årliga uppföljningen av leverantören.

Det är Handelsbanken Livs fonduvalskommitté 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.

Ägarstyrning

En viktig del i vårt uppdrag som kapitalförvaltare är aktiv och ansvarsfull ägarstyrning i de bolag som vi väljer för våra fonder. Rollen som aktieägare innebär att vi genom ägarstyrning kan påverka bolag. Det sker, förutom genom dialoger, främst genom röstning på bolagsstämmor och representation i valberedningar. Målet är att bolagens värde långsiktigt utvecklas på bästa sätt, vilket gynnar våra fondsparare.

Bolagsstämmor

Våra fonder placerar globalt i ett mycket stort antal bolag över en mängd marknader. Bolagsstämman är ett av de främsta verktygen vi har för att påverka i majoriteten av bolagen som våra fonder äger. Vi stödjer generellt aktieägar-motioner som främjar hållbart företagande och större öppenhet i redovisning och rapportering av bolagets klimatpåverkan, arbete med mänskliga rättigheter och arbetsrätt.

Under 2019 röstade vi på 814 ordinarie och extra stämmor fördelat över 48 länder. Röstningen sker både genom deltagande på bolagsstämmor och genom elektronisk röstning via ombud. Ombuds-röstningen gör att vi kan nå fler bolag och marknader och därmed påverka bolagens utveckling i större omfattning. Vi röstade även för flera aktieägar-motioner på hållbarhetsområdet, till exempel för bättre klimatrapportering och analys av tvågradersmålet.

Valberedningar

Den mest direkta påverkan vi kan ha i vår ägarroll är att delta i valberedningar. I de svenska företag där våra aktivt förvaldade fonder hör till de större ägarna är vi särskilt aktiva som ägare, framförallt genom att påverka styrelsernas sammansättning genom valberedningsarbete. Riktlinjerna för valberedningsarbetet skickas till alla bolag där vi erbjuds plats i valberedningen. Riktlinjerna innefattar styrelsens kompetens och behovsanalys, vikten av hållbarhetskompetens och fokus på att uppnå mångfald och jämställdhet i styrelserna.

Inför årsstämmorna 2019 deltog Handelsbanken Fonder i 34 valberedningar. I de styrelser som dessa valberedningar föreslog ökade andelen kvinnor endast marginellt från i genomsnitt 34 procent 2018 till 35 procent 2019. Även om genomsnittssiffran är relativt oförändrad så var det stora förändringar i flera av bolagen. Kvinnoandelen i styrelserna ökade i sju av bolagen men minskade tyvärr i nio. Inför valberedningssäsongen 2020 ökar vi fokus på att få bättre jämställdhet i styrelserna. Handelsbanken Fonder tillsatte kvinnor i 65 procent av de valberedningar vi deltog i under 2019. Vi tror att detta är en god förutsättning för att få större tryck på jämställda styrelser men är samtidigt ödmjuka inför uppgiften.

Ägarstyrning	2019	2018	2017
Valberedningar*	34	36	33
Bolagsstämmor**	814	631	267
Handelsbanken Fonder	473	382	142
Xact Kapitalförvaltning	341	156	70

* Avser Handelsbanken Fonder.

** Antal tillfällen. Respektive fondbolag röstar oberoende. Dubbletter kan därför förekomma för den aggregerade totalsiffran för tillfällen där fondbolagen röstat på samma bolagsstämma. I totalen för 2017 och 2018 ingår Handelsbanken Luxemburg. Fondverksamheten i Luxemburg stängdes ned i december 2018.

För röstningssammanställning, se rapport publicerad på handelsbanken.com/ansvarfulla-investeringar.

Incitamentsprogram

Det har blivit vanligare att styrelserna föreslår incitamentsprogram för ledning och anställda i bolagen. Incitamentsprogram som innefattar aktierelaterade delar ska alltid beslutas av bolagsstämman. Programmen kan vara komplexa och i många fall inte tillräckligt transparenta. Handelsbanken Fonder har tillsammans med Institutionella Ägares Förening (IÄF) utarbetat ett dokument med riktlinjer för hur dessa program ska presenteras. Tydliga mål, transparens kring utformning och utfall samt andra utestående program och ersättningar är en del av kraven. Vi får många förfrågningar från bolagen om dessa program innan de ska presenteras på bolagsstämman och har då ingående dialoger. Inför 2019 års bolagsstämmor hade vi 25 dialoger i ämnet. Vi analyserade utöver detta ett 30-tal andra program inför röstning.

Twister och förlikningar

Det händer att bolag som fondbolagen investerat i begår olika typer av regelbrott. Det kan till

exempel vara brott mot marknadsplatsregler, brott mot konkurrensbestämmelser samt korruption. Brotten kan leda till processer mot bolagen, ofta i form av grupptalan – så kallad "class action". Oftast leder en sådan process till förlikning och bolaget tvingas ersätta aktieägarna för uppkomna förluster. Förlikningar kan även innehålla krav på förändringar i bolagets styrning i form av styrelseförändringar, nya eller ändrade interna regler eller kontroller. Målsättningen med bevakning och deltagande i processer och förlikningar är att investerande fonder ska erhålla ersättning. Under 2019 har ett antal av de fonder som fondbolaget förvaltar tagit emot sammanlagt cirka 30 miljoner svenska kronor från åtta förlikta så kallade class actions i USA.

KLIMATRELATERADE FINANSIELLA UPPLYSNINGAR

Handelsbanken har publicerat klimatrappporter i enlighet med TCFD:s rekommendationer. Rapporteringen har genomförts för Handelsbanken Liv, Handelsbanken Fonder och Xact Kapitalförvaltning. I klimatrapporterna beskrivs hur hänsyn tas till klimatförändringarna inom områdena styrning, strategi, riskhantering, mål och mätetal. Resultaten presenteras i klimatrapporterna som finns att läsa på handelsbanken.com/ansvarfulla-investeringar. Läs mer under Fakta: Banken som investering på sidan 69.



Fakta: Banken som arbetsgivare

Handelsbankens värderingar och starka företagskultur har en avgörande betydelse för vår framgång. Vår idé om hur vi ska driva en framgångsrik bank bygger på tilltro och respekt för individen – såväl kund som medarbetare. Bankens decentraliserade arbetssätt skapar delaktighet och ger varje medarbetare möjlighet att påverka.

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. Den externa personalomsättningen för de sex hemmamarknaderna var låg och uppgick till 4,9 procent (3,8) och 3,7 procent (3,0) för Sverige. För koncernen uppgick den till 5,0 procent (3,9).

Handelsbanken främjar långsiktiga anställningar 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 outplacement med hjälp av externa samarbetspartners.

STÄNDIG UTVECKLING

Medarbetarna ska ha den kunskap och kompetens som krävs för att hjälpa våra kunder på bästa sätt, ge råd efter kundernas behov och

följa gällande policyer och regelverk. Varje år genomförs en individuell kompetenskartläggning, för att identifiera behov av kompetensutveckling, utifrån nuvarande arbetsuppgifter.

Under 2019 har ett antal utbildningar varit obligatoriska för samtliga medarbetare i koncernen: antikorrupktion, åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism samt om data-skyddsförordningen. För nyanställda är utbildningen Etik och Hållbarhet obligatorisk, och ska även genomföras av samtliga medarbetare vartannat år.

HÄLSA OCH ARBETSMILJÖ

Vårt övergripande hälso- och arbetsmiljömål är att medarbetarna ska må bra, utvecklas och fungera optimalt. Arbetet utgår från ett antal friskfaktorer i syfte att nå arbetsmiljömålet.

Arbetsmiljöundersökningen baseras på våra åtta friskfaktorer med fem frågor per friskfaktor. Frågorna besvaras på en skala mellan 1 och 4, där 1 är "instämmer inte alls" och 4 är "instämmer helt". Se nyckeltalstabellen på sidorna 57–58 för resultat från årets arbetsmiljöundersökningar i koncernen.

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

Antal utredda fall av trakasserier uppgick under 2019 till 22 stycken (26).

SJUKFRÅNVARO

Sjukfrånvaron för medarbetarna på bankens sex hemmamarknader uppgick till 2,7 procent (2,6) och för medarbetarna i Sverige uppgick den till 3,0 procent (3,1), varav långtidssjukskrivna 1,2 procent (1,3).

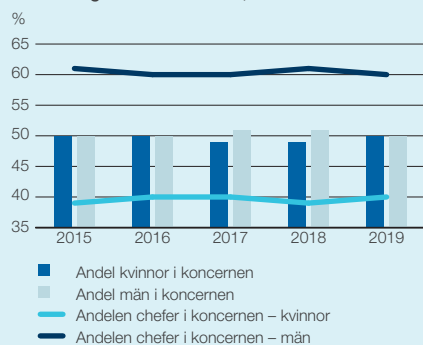
JÄMSTÄLLDHET

Att främja jämställdhet och mångfald är en del av våra grundläggande värderingar och ska vara en självklar del av det dagliga arbetet. Vi vill ha en inkluderande arbetsmiljö där vi respekterar varandra och tar tillvara på våra olika bakgrunder, kompetenser och erfarenheter. Målet är också att skapa och behålla en jämn könsfördelning inom olika yrkesroller, arbetsgrupper och enheter.

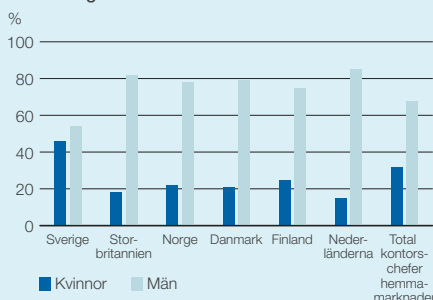
I koncernen var, vid årsskiftet, 40 procent (39) av cheferna kvinnor, i Sverige var 48 procent (46) av cheferna kvinnor. Av det totala antalet anställda i koncernen var 50 procent (49) kvinnor och i Sverige 52 procent (52). Samtliga chefer i Handelsbanken har personalansvar.

Sedan några år tillbaka har banken i Storbritannien anslutit sig till Women in Finance Charter som är ett initiativ från HM Treasury (Storbritanniens finansministerium), vilket 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 24 procent till 26 procent under 2019.

Fördelning kvinnor och män, Koncernen



Fördelning kvinnor och män – kontorschefer 2019



ERSÄTTNINGAR OCH FÖRMÅNER

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

Attraktiv arbetsgivare

Handelsbanken vill på ett flexibelt sätt möta 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, för både visstids- och tillsvidareanställda i koncernen, vilka skiljer sig

Avsättning av lön till premiebestämd (avgiftsbestämd) pension 2019

%	Sverige ²	Storbritannien	Norge ³	Danmark	Finland ⁴	Nederländerna
Arbetsgivarens avsättning av lön ¹	2	15,3	7/20	11	17,2	10,5
De anställdas avsättning av lön i genomsnitt	0	1,8	0	5,3	6,8/8,3	0

Avsättning av lön till premiebestämd (avgiftsbestämd) pension 2018

%	Sverige ²	Storbritannien	Norge ³	Danmark	Finland ⁴	Nederländerna
Arbetsgivarens avsättning av lön ¹	2	15,3	7/20	11	17,8	14,2
De anställdas avsättning av lön i genomsnitt	0	1,8	0	5,3	6,4/7,9	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 För lön motsvarande 0–7,1 norskt grundbelopp/För lön motsvarande 7,1–12 norskt grundbelopp.

⁴ Avsättningen avser lagstadgad pension. Anställdas avsättning är för ålder upp till 53 år/från 53 års ålder.

Förmånsbestämd pension, pensionsåtagande och pensionstillgångar enligt IAS 19¹

	2019-12-31		2018-12-31	
	mkr	%	mkr	%
Pensionsåtagande	35 724	100	31 969	100
Öronmärkta pensionstillgångar	36 378	102	28 743	90
Handelsbanken allmänna tillgångar	-	-	3 226	10

¹ För mer ingående information, se Årsredovisning 2019 not K8.

åt mellan länderna. Andelen tillsvidareanställda uppgick under året till 94 procent (94).

Handelsbanken ska underlätta för alla medarbetare 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 medarbetare samma rätt till lönesamtal som övriga anställda. Bland de som varit föräldralediga på bankens hemmamarknader under 2019 var 60 procent (61) kvinnor och 40 procent (39) män. Näst intill samtliga av dessa återvände i tjänst.

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

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

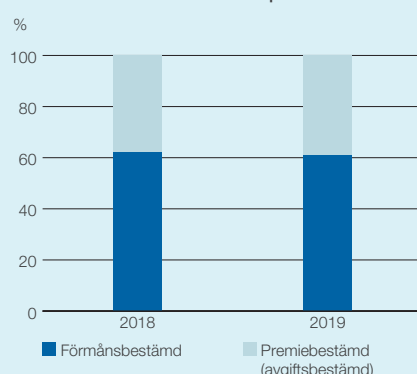
Andra former av förmåner som förekommer är bland annat försäkringar och tjänstebil.

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

I en tjänstepensionsplan kan det ingå ålderspension, sjukpension och efterlevandeskydd.

De pensionslösningar som medarbetarna kan erbjudas är förmånsbestämda, premiebestämda eller en kombination av båda.

Ålders- och könsfördelning 2019

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.

Oktogonen – bankens resultatandelssystem

Vårt mål är att ha bättre lönsamhet än genomsnittet för jämförbara konkurrenter på våra hemmamarknader. Sedan 1973 har Handelsbanken varje år utom fyra avsatt en del av vinsten till ett resultatandelssystem för de anställda. Avsättning sker efter styrelsens samlade bedömning avseende bankens utveckling. 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. Resultatandelsystemet är långsiktigt då utbetalning till andelsägaren, enligt huvudregeln, kan göras från 60 år. Av koncernens medarbetare omfattas 98 procent (98) av Oktogonen.

Stiftelsen Oktogonen är sedan många år en av de största ägarna i banken och är därigenom representerad av två ledamöter i centralstyrelsen. Oktogonens ägande ger även stiftelsen en plats i bankens valberedning.

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

FACKLIGA RELATIONER

Handelsbankens traditionellt goda relation och samverkan med fackliga parter är en värdefull del av kulturen. Banken främjar alla medarbetares rätt att ansluta sig till fackföreningar eller arbetstagarorganisationer. Det förs en ständig och nära dialog mellan fackliga företrädare och chefer om förändringar av verksamheten, till

	2019				2018				2017			
	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	299	4	291	3,7	596	7,6	238	3,0	619	8,2	295	3,9
Storbritannien	299	12	146	5,6	288	11,8	122	5,0	219	9,7	103	4,6
Norge	44	5	41	5,1	41	5,1	25	3,1	41	5,3	34	4,4
Danmark	58	9	68	10,2	55	8,0	41	6,0	54	7,9	53	7,7
Finland	48	7	41	6,4	23	3,7	37	5,9	79	11,9	43	6,5
Nederländerna	51	14	42	11,3	48	13,5	16	4,5	57	17,4	20	6,1
Totalt hemmamarknader	799	6	629	4,9	1 051	8,3	479	3,8	1 069	8,7	548	4,5
Totalt koncernen	816	6	656	5,0	1 076	8,2	509	3,9				
män varav < 30 år	123		61		185		49		215		52	
30–50 år	260		206		299		150		320		182	
> 50 år	42		84		75		50		63		63	
kvinnor varav < 30 år	125		55		179		45		178		49	
30–50 år	210		166		245		139		252		144	
> 50 år	39		57		68		46		41		58	

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

** Procent av antal anställda i respektive hemmamarknad.

Anställda per anställningsform	2019				2018				2017			
	Antal	%	Män, %	Kvinnor, %	Antal	%	Män, %	Kvinnor, %	Antal	%	Män, %	Kvinnor, %
Tillsvidareanställning												
Heltid	10 957	83	54	46	10 831	83	54	46	10 455	82	54	46
Deltid	1 477	11	19	81	1 503	11	19	81	1 475	12	18	82
Tillfällig anställning	817	6	45	55	748	6	45	55	725	6	46	54
Totalt koncernen	13 251				13 082				12 655			

Medelantal anställda	2019				2018				2017			
	Antal	%	Män, %	Kvinnor, %	Antal	%	Män, %	Kvinnor, %	Antal	%	Män, %	Kvinnor, %
Sverige	7 394	59	48	52	7 262	59	48	52	7 010	60	48	52
Storbritannien	2 442	19	56	44	2 319	19	58	42	2 151	18	58	42
Norge	777	6	53	47	771	6	53	47	750	6	54	46
Danmark	651	5	51	49	659	5	50	50	653	6	51	49
Finland	617	5	44	56	635	5	43	57	623	5	42	58
Nederländerna	336	3	67	33	313	3	69	31	284	2	69	31
Övriga länder	331	3	46	54	348	3	48	52	361	3	46	54
Totalt koncernen	12 548		50,2	49,8	12 307		50,5	49,5	11 832		50,5	49,5

Sjukfrånvaro per hemmamarknad 2019	2019			2018			2017		
	Män	Kvinnor	Totalt	Män	Kvinnor	Totalt	Män	Kvinnor	Totalt
%									
Sverige	1,9	4,0	3,0	2,1	4,0	3,1	2,0	3,9	3,0
Storbritannien	1,4	1,7	1,5	0,7	1,1	0,9	0,6	1,4	1,0
Norge	3,0	5,5	4,2	2,5	5,3	3,8	2,0	4,2	3,0
Danmark	1,6	2,9	2,3	1,0	1,5	1,2	0,8	1,2	1,0
Finland	1,8	2,1	2,0	1,1	2,7	2,0	1,3	2,3	1,8
Nederländerna*			2,3			2,7			2,8
Total sjukfrånvaro	1,8	3,5	2,7	1,7	3,3	2,6	1,6	3,3	2,5
varav långtidsfrånvaro Sverige	0,6	1,8	1,2	0,7	1,9	1,3	0,5	1,4	1,0
varav långtidsfrånvaro hemmamarknader exklusive Nederländerna	0,6	1,5	1,0	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 ordinarie arbetstid. Som långtidsfrånvaro avses frånvaro under en sammanhängande tid av 60 dagar eller mer.

exempel om organisationsförändringar, nya produkter eller chefstillsättningar.

Samtliga medarbetare i Danmark, Finland, Luxemburg, Norge, Sverige och Tyskland – det vill säga 76 procent (77) av bankens anställda – omfattas av kollektivavtal. I dessa länder omfattas även de medarbetare som inte är fackligt anslutna av kollektivavtalets villkor. Förutom kollektivavtal förekommer även andra typer av avtal med lokala arbetstagarorganisationer. I Storbritannien och Nederländerna finns exempelvis så kallade Work Councils.

I Sverige är Handelsbanken genom delägarskap i Bankinstitutens Arbetsgivareorganisation, BAO, bundet av kollektivavtal med Finansförbundet och Sacoförbundet. Jusek, Civilekonomerna samt Sveriges Ingenjörer angående bland annat allmänna anställningsvillkor och pension. BAO har även kollektivavtal med Hotell- och restauranganställdas förbund samt Fastighetsanställdas förbund. Banken har träffat lokala avtal med Finansförbundet och Akademikerförbundet, Saco, om formerna för inflytande och medbestämmande. Med Finansförbundet finns det även ett arbetsmiljöavtal som bland annat reglerar säkerhetsfrågor, roll- och ansvarsfördelning samt arbetsmiljöorganisation. På lokal nivå finns partsgemensamma arbetsmiljökommittéer med Finansförbundet. På central nivå finns en partsgemensam arbetsmiljö- och säkerhetskommitté med representanter från Finansförbundet och Akademikerförbundet, Saco.

Arbetsmiljöavtal finns även i Danmark, Finland och Norge. Dessa avtal reglerar säkerhetsfrågor, roll- och ansvarsfördelning samt arbetsmiljöorganisation.

Förutom de frågor som hanteras i dialog med fackliga organisationer på nationell nivå 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 verksamhet. EWC har personalrepresentanter från nio länder: Danmark, Finland, Luxemburg, Nederländerna, Norge, Polen, Storbritannien, Sverige och Tyskland.

Fakta: Bankens affärskultur

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

Inom Handelsbanken finns ett antal policyer som beskriver den gemensamma synen på och förhållningssättet till olika frågor. På bankens webbplats finns bland annat policy för hållbarhet, 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 BEKRÄFTADE 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 krav på information och märkning av produkter och tjänster samt bristande efterlevnad av lagar och regelverk inom det sociala och ekonomiska området. Under 2019 har 0 (1) bekräftade incidenter skett. Den europeiska värdepappers- och marknadsmyndigheten ESMA fann 2018 att Handelsbanken hade gett ut kreditbetyg utan att ha tillstånd för sådan verksamhet och utdömde böter om 495 000 euro. Beslutet överklagades av banken. Överprövningsnämnden konstaterade i mars 2019 att banken inte hade varit vårdslös i sitt agerande och beslutade att bötesbeloppet skulle återbetalas.

POLICY FÖR ETIK

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

RIKTLINJER FÖR HANTERING AV SKATTER

Handelsbankens agerande i skattefrågor ska vara ansvarsfullt, 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 den egna verksamheten 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 en policy för hållbarhet som fastställer inriktningen på bankens hållbarhetsarbete och förtydligar bankens syn på hållbarhet. Policyn gäller för hela Handelsbankenkoncernen och omfattar all verksamhet i förhållande till såväl kunder som leverantörer och andra samarbetspartners.

ARBETE MOT FINANSIELL KRIMINALITET

Handelsbankens styrelse och verkställande direktör fastställer minst årligen en koncernövergripande policy respektive riktlinjer som utgör ramen för bankens åtgärder mot finansiell kriminalitet där arbetet att motverka penningtvätt och finansiering av terrorism ingår. Funktionsansvaret för arbetet med åtgärder mot finansiell kriminalitet 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. Bankens policy för hantering av intressekonflikter ger ytterligare vägledning för bankens arbete på detta område, till exempel genom att policyn 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. Avdelningen med ansvar

ANSTÄLLDAS UPPTÄDANDE

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 de 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 medarbetare eller deras 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, som tillhandahålls av en extern leverantör, användas
- ska anmäla uppdrag utom banktjänsten för godkännande – detta innefattar även bisysslor och vissa uppdrag i föreningslivet.

för åtgärder mot finansiell kriminalitet genomför minst årligen en koncerngemensam riskanalys för området finansiell kriminalitet, där korruption ingår. Riskområden där den bedömda risken för korruption bedöms som förhöjd, jämfört med normalkunden, är exempelvis kunder som är verksamma i länder eller branscher där korruption är mer vanligt förekommande samt produkter och tjänster som dessa kunder använder, till exempel utlandsbetalningar. Därtill ska alla enheter minst årligen utföra en självutvärdering av operativa risker 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. Bankens medarbetare genomför varje år utbildningar i vilka det bland annat ingår avsnitt som behandlar intressekonflikter, korruption och AML/CTF (Anti-Money Laundering and Counter Terrorist Financing). Även Handelsbankens centralstyrelse och dotterbolagsstyrelser har genomfört utbildning.

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 verksamma leverantörer. Övriga inköp görs oftast lokalt i huvudsak från lokala leverantörer. Vi strävar efter att samordna bankens inköp över landsgränserna 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 om leverantören har kollektivavtal, policy för arbetsmiljö, korruption och miljöpåverkan. År 2016 införde Handelsbanken en uppförandekod för större leverantörer i Sverige som nu också implementeras på övriga hemmamarknader. Koden 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. 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 utförs arbete för att samtliga leverantörer som utför lokalvård ska underteckna bankens uppförandekod.

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.com/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 överenskommelser 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 andra börser. Handelsbanken har över 120 000 aktieägare.

UTDELNING

Bankens policy för utdelning är att utdelningsnivån inte ska leda till att kapitalrelationerna underskrider en nivå om 1 procentenhet över Finansinspektionens kommunicerade krav. Handelsbanken har i över 25 års tid, även under senaste finanskrisen, gett utdelning till sina aktieägare.

SKAPAT AKTIEÄGARVÄRDE

Under den senaste femårsperioden har Handelsbanken genererat ett positivt aktieägarvärde på 25 miljarder kronor. Börsvärdet har minskat med 33 miljarder kronor samtidigt som banken lämnat 58 miljarder kronor i utdelning till aktieägarna. Utdelningen för 2019 föreslås uppgå till 10,9 miljarder kronor (10,7).

TCFD – TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

Klimatförändringar i spåren av den globala uppvärmningen är en av de största utmaningarna i vår tid, det är nödvändigt att världen minskar utsläppen av växthusgaser för att motverka dem. För att det ska vara möjligt kommer det att krävas stora förändringar av den globala konsumtionen, transporter och energiproduktion vilket därmed påverkar världsekonomin i allt större utsträckning. Det i sin tur kommer att få konsekvenser för företag i en rad olika sektorer, även finanssektorn. Klimatförändringar innebär att företag och branscher utsätts för nya typer av risker, klimatrisker, men också affärsmöjligheter som uppstår genom omställningen till en koldioxidsnål ekonomi i linje med Parisavtalet. Ökad transparens med mer information om hur företag arbetar med och hanterar dessa risker och möjligheter blir därför allt viktigare för både kunder och investerare. De behövs, vid sidan av traditionella finansiella upplysningar, för att bedöma ett företags värde och ställning i marknaden.

Även tillsynsmyndigheter och lagstiftare pekar på vikten av att företag adderar information om klimatrisker i sin rapportering. Tillsynsmyndigheter har på senare tid på ett tydligare sätt inkluderat klimatrisker i sin tillsyn av banker och andra finansiella institutioner. De så kallade TCFD-rekommendationerna har blivit en global riktningsvisare i arbetet med klimatrelaterad information. Rekommendationerna presenterades år 2017 av den internationella arbetsgruppen Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD) med en rapport om hur företag ska redovisa information kring arbetet med och hantering av klimatrelaterade risker och möjligheter.

Rekommendationerna innehåller fyra grundelement:

Styrning	Beskrivning av hur klimatrelaterade frågor hanteras av bolagets styrelse och ledning.
Strategi	Beskrivning av strategi för klimatiförändringar och omställningen till ett koldioxidsnått samhälle samt de risker och möjligheter som identifierats inklusive scenarioanalyser.
Riskhantering	Beskrivning av processer för identifiering, bedömning och hantering av klimatrisker och affärsmöjligheter.
Mål och mätetal	Redogörelse av relevanta mål och mätetal.

Handelsbanken stödjer TCFD:s rekommendationer och Handelsbanken kapitalförvaltning och Handelsbanken Liv har publicerat klimatrappor- ter i linje med rekommendationerna. Läs mer på sidan 63 under Fakta: Ansvarsfulla investeringar.

Som ett första steg i arbetet med TCFD för bankens kreditportfölj gjordes redan 2017 en genomlysning av vår utlåning till energiproduktion. Läs mer om resultatet på sidan 63 under Fakta: Ansvarsfull finansiering.

Handelsbanken har under året arbetat vidare med kartläggning och genomgång av bankens olika processer för bedömning, hantering och rapportering av klimatrelaterade risker och möjligheter för att identifiera återstående arbete så att vi fullt ut följer TCFD:s rekommendationer. Som ett kompletterande stöd i detta arbete har banken anlitat extern expertis. Det kommande arbetet handlar främst om att omarbota och komplettera styrdokument och instruktioner, att öka kunskapsnivån om klimatrelaterade risker, såväl fysiska risker som omställningsrisker, och hur de påverkar olika sektorer samt beräkning av klimatpåverkan på bankens kreditportfölj.



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 tionde enligt GRI och avser kalenderåret 2019. Den senaste redovisningen lämnades i februari 2019 och avsåg kalenderåret 2018.

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).

I de fall det finns kompletterande hållbarhetsinformation i årsredovisningen så anges det i separat kolumn i tabellen. Referenser görs till den fördjupade hållbarhetsinformationen i Hållbarhetsredovisningen men inte till motsvarande avsnitt i årsredovisningens förvaltningsberättelse som utgör bankens lagstadgade hållbarhetsrapport.

GRI STANDARD	UPPLYSNING	SIDA HÅR ¹	SIDA ÅR ²	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, 8–9	Omslagets främre insida	
	102-3 Huvudkontorets lokalisering	Baksida	244	
	102-4 Länder där bolaget är verksamt	Omslagets främre insida	246–252	
	102-5 Ägarstruktur och bolagsform	69	40–41	
	102-6 Marknader där bolaget är verksamt	Omslagets främre insida	26–39	
	102-7 Bolagets storlek	60	22	
	102-8 Total personalstyrka	67	136	Mål 8
	102-9 Bolagets leverantörskedja	55, 69	140	
	102-10 Större förändringar under redovisningsperioden	2–3		
	102-11 Försiktighetsprincipens tillämpning	Handelsbanken tillämpar försiktighetsprincipen i enlighet med GRI Compact och svensk lagstiftning		
	102-12 Externa stadgar, principer och initiativ	1, 5, 6–7, 19, 21, 29–30, 32, 48–49, 54, 62		
	102-13 Medlemskap i organisationer	48–49		
Strategi och analys				
	102-14 Kommentar från vd	2–3	4–5	
Etik och integritet				
	102-16 Värderingar, principer, standarder, uppförandekod och etisk policy	19, 29, 32, 41–43, 53, 69	70–72	Mål 16
Styrning				
	102-18 Styrningsstruktur	41–43, 53–56	64–66	
Intressentrelationer				
	102-40 Intressentgrupper	54–55		
	102-41 Procent av personalstyrkan som omfattas av kollektiva förhandlingar	68		Mål 8
	102-42 Identifiering och urval av intressenter	54		
	102-43 Metoder för samarbete med intressenter	54–55		
	102-44 Viktiga frågor som framkommit i dialog med intressenter och vilka initiativ som tagits	10–11, 54–55		
Rapporteringsstillämpning				
	102-45 Enheter som ingår alternativt exkluderas	70	179	
	102-46 Process för att definiera redovisningens innehåll	10, 55		
	102-47 Identifierade väsentliga hållbarhetsfrågor	10–11, 55		
	102-48 Förklaring till korrigeringar från tidigare rapporter	70		
	102-49 Väsentliga förändringar i omfattning eller avgränsning jämfört med tidigare års redovisningar	70		
	102-50 Redovisningsperiod	70		
	102-51 Senaste redovisningen	70		
	102-52 Redovisningscykel	70		
	102-53 Kontaktperson för rapporten	75		
	102-54 Val av rapporteringsnivå	70		
	102-55 GRI innehållsindex	70–72		
	102-56 Extern granskning		241	

¹ HÅR Avser Hållbarhetsredovisning 2019.

² ÅR Avser Årsredovisning 2019.

SPECIFIKA UPPLYSNINGAR

VÄSENTLIGA FRÅGOR	GRI STANDARD	UPPLYSNING	SIDA HÄR ¹	RESERVATION/ KOMMENTAR	KOPPLING TILL GLOBALA MÅLEN
Ekonomi					
EKONOMISKA RESULTAT		103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	4–7, 10–11, 22–23, 45–47, 53		
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Finansiell hållbarhet – Skapa aktieägarvärde – Lönerna och ersättningar – Banken som skattebetalare	GRI 201: Ekonomisk utveckling 2016	201-1 Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde	23, 58, 60		
		201-3 Omfattningen av organisationens förmåns- bestämda åtaganden	66		
		201-4 Väsentligt finansiellt stöd från det allmänna	23		
INDIREKT EKONOMISK PÅVERKAN		103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	4–7, 10–11, 18		
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Lokal närvaro och samhällsengagemang	GRI 203: Indirekt ekonomisk påverkan 2016	203-1 Infrastruktursatsningar och tjänster som erbjuds	18, 20, 61		Mål 9, 11
		203-2 Betydande indirekta ekonomiska effekter	23		
KORRUPTION		103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	10–11, 42–43, 53, 56, 68–69		
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Motverka finansiell kriminalitet	GRI 205: Motverkande av korruption 2016	205-1 Affärsenheter som analyserats avseende risk för korruption	43, 56, 68		Mål 16
		205-2 Utbildning och kommunikation av organisatio- nens policyer och rutiner avseende motverkan mot korruption	43, 56, 58, 69		Mål 16
		205-3 Åtgärder som vidtagits på grund av korruptionsincidenter	68		Mål 16
Miljö					
ENERGI OCH UTSLÄPP		103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	5, 7, 10–11, 18, 26–28, 29–32, 53, 56, 62–63		
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Minimera miljö- och klimatpåverkan	GRI 302: Energi 2016	302-1 Energianvändning inom organisationen	61–62		Mål 8, 13
		305-1 Direkta utsläpp av växthusgaser (Scope 1)	61		Mål 13
	GRI 305: Utsläpp 2016	305-2 Indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 2)	61		Mål 13
		305-3 Andra indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 3)	61		Mål 13
Sociala frågor					
ANSTÄLLNING		103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	10–11, 37–39, 54, 65–68		
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Lönerna och ersättningar – Ansvarsfull arbetsgivare	GRI 401: Anställning 2016	401-1 Nyanställda och personalomsättning	67		Mål 5, 8
RELATIONER MELLAN ANSTÄLLDA OCH LEDNING		103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	10–11, 37–39, 65–68		
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Medarbetarengagemang	GRI 402: Relationer mellan anställda och ledning 2016	402-1 Minsta varseltid angående förändringar i verksamheten	67–68	Förhandlingsordningen gällande väsentliga förändringar regleras i kollektivavtalen för Sverige	Mål 8
ARBETSMILJÖ, HÄLSA OCH SÄKERHET		103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	10–11, 37–39, 65–68		
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Arbetsmiljö, arbetsvillkor och fackliga rättigheter	GRI 403: Arbetsmiljö, hälsa och säkerhet 2016	403-4 Arbetsmiljöområden (hälsa och säkerhet) som täcks i formella överenskommelser med fackföreningarna	68		Mål 8
KOMPETENSUTVECKLING OCH UTBILDNING		103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	10–11, 37–39		
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Ansvarsfull arbetsgivare – Ledarskap och utveckling – Medarbetarengagemang	GRI 404: Kompe- tensutveckling och utbildning 2016	404-2 Program för vidareutbildning av anställda samt vid anställningens upphörande	37–38, 65		Mål 8
		404-3 Andel av anställda (i procent) som får regel- bunden utvärdering och uppföljning av sin prestation och karriärutveckling	58		Mål 8
JÄMSTÄLLDHET OCH MÅNGFALD		103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	6, 10–11, 37–39, 53		
<i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Jämställdhet och mångfald	GRI 405: Jämställdhet och mångfald 2016	405-1 Mångfald i styrelse, ledning och bland anställda	53, 58, 65–67	Handelsbanken redovisar i dag fördelning om kön, ålder och nationalitet	Mål 5, 8, 16

¹ HÄR Avser Hållbarhetsredovisning 2019.

VÄSENTLIGA FRÅGOR	GRI STANDARD	UPPLYSNING	RESERVATION/ KOMMENTAR	KOPPLING TILL GLOBALA MÅLEN
ICKE-DISKRIMINERING <i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Jämställdhet och mångfald	GRI 406: Icke-diskriminering 2016	103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning 406-1 Antal fall av diskriminering samt vidtagna åtgärder	6, 10–11, 37–39, 53 39, 58	Mål 5, 8, 16
INVESTERING <i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Ansvarsfulla investeringar	GRI 412: Bedömning av människa rättigheter 2016	103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning 412-3 Betydande investeringsbeslut som inkluderar krav på mänskliga rättigheter, eller som har genomgått en granskning av hur mänskliga rättigheter hanteras	10–11, 29–35, 56, 63–65 29, 32, 57	
LOKALSAMHÄLLE <i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Hög tillgänglighet – Lokal närvaro och samhällsengagemang	GRI 413: Lokalsamhälle 2016	103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning 413-1 Verksamheter med program för lokalt engagemang, konsekvensbedömningar och utveckling	8–9, 10–11, 13, 18, 20 18, 57	
MÄRKNING AV PRODUKTER OCH TJÄNSTER <i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Ansvarsfull rådgivning	GRI 417: Marknadsföring och märkning 2016	103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning 417-1 Krav på information och märkning av produkter och tjänster 417-2 Antal fall av bristande regelefterlevnad gällande krav på information och märkning av produkter och tjänster	10–11, 13, 35, 54 59 68	Mål 16
KUNDERNAS INTEGRITET <i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Integritet och sekretess	GRI 418: Kundens integritet 2016	103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning 418-1 Underbyggda klagomål gällande överträdelse mot kundintegriteten och förlust av kunddata	10–11, 15, 41–43, 56, 59 59	Mål 16
EFTERLEVNAD <i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Motverka finansiell kriminalitet – Ansvarsfull rådgivning	GRI 419: Socioekonomisk efterlevnad 2016	103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning 419-1 Bristande regelefterlevnad av lagar och regelverk inom det sociala och ekonomiska området	10–11, 41–43, 53, 56, 59, 68–69 68	Mål 16
Finansbranschens sektoruppgifter (FS)				
UPPFÖLJNING KREDITER OCH INVESTERINGAR (FS) <i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Ansvarsfulla investeringar – Ansvarsfull kreditgivning	GRI 103: Styrning 2016	103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	10–11, 26–35, 57–58, 62–65	
PRODUKTPORTFÖLJ <i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Ansvarsfulla investeringar – Ansvarsfull kreditgivning – Ansvarsfull finansiering – Hållbara produkter	GRI 103: Styrning 2016	103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning FS6 Produktportföljens fördelning per region, storlek och sektor FS8 Värde av produkter och tjänster som har positiva miljöeffekter	10–11, 26–35, 57–58, 62–65 63 1, 29, 57–58, 63	
AKTIVT ÄGANDE <i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Ansvarsfulla investeringar	GRI 103: Styrning 2016	103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning FS10 Andel bolag i portföljen som har kontaktats angående miljö- och/eller sociala frågor FS11 Andel av förvärvat kapital som omfattas av positiv och negativ miljö- och social screening	10–11, 26–35 31, 57, 64 57	
LOKALSAMHÄLLE <i>Handelsbankens väsentliga frågor:</i> – Hög tillgänglighet – Lokal närvaro och samhällsengagemang	GRI 103: Styrning 2016	103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning FS13 Närvaro och tillgänglighet i glesbefolkade eller ekonomiskt utsatta områden FS14 Initiativ att förbättra tillgänglighet till finansiella tjänster för missgynnade grupper i samhället	8–9, 10–11, 18 13, 57 6, 13, 57	

¹ HÄR Avser Hållbarhetsredovisning 2019.

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.

CBI (CLIMATE BONDS INITIATIVE)

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

CDP (TIDIGARE CARBON DISCLOSURE PROJECT)

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

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.

FYSISKA KLIMATRISKER

Fysiska klimatrisker uppstår som en konsekvens av den globala uppvärmningen i och med ökade utsläpp av växthusgaser. De innebär ökad förekomst av extremväder men också stigande havsnivåer, jorderosion och andra liknande händelser.

GHG-PROTOKOLLET (GREENHOUSE GAS PROTOCOL)

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

GLOBALA MÅLEN

Globala målen för hållbar utveckling är en del av Agenda 2030. De sammanlagt 17 globala målen har i sin tur 169 delmål. Med Globala målen har världens ledare förbundit sig att till år 2030 avskaffa extrem fattigdom, minska ojämlikheter och orättvisor i världen och lösa klimat-krisen.

GREEN BOND IMPACT REPORT

Årlig rapport som följer upp minskad miljö-påverkan av projekt som finansierats med kapitalet från en grön obligation.

GRI (GLOBAL REPORTING INITIATIVE)

GRI är en internationell standard för hållbarhets-redovisning.

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.

GRÖNT BOLÅN

Bolån med lägre boränta för energieffektiv eller miljöcertifierad bostad.

KOLDIOXIDAVTRYCK

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 långgivare 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.

OMSTÄLLNINGSBOLAG

Bolag som arbetar med att ställa om verksamheten i en mer hållbar riktning. Ett exempel är bolag som går från fossil energiproduktion till förnybar.

OMSTÄLLNINGSRISKER

Omställningsrisker utgörs av risker som uppstår genom förändrad lagstiftning, förändrad efterfrågan av produkter och tjänster, ändrade kundbeteenden eller andra strukturella förändringar som sker i syfte att ställa om till en klimatneutral ekonomi.

PARISAVTALET

Vid klimatmötet i Paris i december 2015 enades världens länder om ett nytt klimatavtal som binder alla länder och ska börja gälla senast år 2020. Regeringarna enades om att hålla ökningen av den globala genomsnittstemperaturen väl under två grader i förhållande till den förindustriella nivån och sträva efter att begränsa den till en och en halv grad.

PRB (PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE INVESTMENT)

FN:s principer för ansvarsfull bankverksamhet. Avsikten med PRB är att öka och synliggöra den globala banksektorns bidrag till hållbar utveckling och att förstärka behovet av att finanssektorn styrs i linje med Parisavtalet och de 17 globala målen.

PRI (PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE INVESTMENT)

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

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.

SCOPE (1, 2 OCH 3)

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

SKI/EPRI

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

STRANDED ASSETS

Tillgångar som, i ett längre perspektiv, bedöms påverkas mycket av klimatrisker och riskerar att tappa sitt värde helt brukar benämnas med "stranded assets."

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 klimatförändringarna och deras konsekvenser.

VISSELBLÅSARE

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.

Vill du veta mer?

Mer om hållbarhet i Handelsbanken och aktuella nyheter om vårt hållbarhetsarbete finns att läsa på handelsbanken.com/hallbarhet.

Banken och kunderna

Mer om banken och kunderna finns att läsa på handelsbanken.com/sv/.

Här kan du bland annat läsa om hur vi utvecklar vår tillgänglighet, digitalisering och hur vi arbetar med ansvarfull rådgivning.

Banken i samhället

Mer om bankens roll i samhället finns att läsa på handelsbanken.se/hallbarhet.

Här kan du bland annat läsa om hur vi arbetar med mänskliga rättigheter och om vårt miljö- och klimatarbete. Här hittar du till exempel:

- Miljö och klimattförändring – Handelsbankens riktlinjer
- Uppförandekod för leverantörer.

Fler policyer och riktlinjer finns på handelsbanken.com/policydokument.

Ansvarsfull finansiering

Mer om ansvarsfull finansiering i Handelsbanken finns att läsa på handelsbanken.com/ansvarsfulla-finansieringar.

Här kan du bland annat läsa om hur vi integrerar hållbarhetsaspekter i vår kreditgivning. Här hittar du till exempel:

- Hållbarhetsöversikt för Handelsbanken – kreditgivning till företag.

Mer om grön finansiering finns att läsa på handelsbanken.se/hallbarfinansiering. Här kan du bland annat läsa om våra kriterier för gröna lån.

Material gällande Handelsbankens gröna obligationer finns på handelsbanken.com/handelsbankens-grona-obligationer.

Här hittar du bland annat:

- Handelsbankens ramverk för Gröna obligationer
- Rapport avseende miljöpåverkan av vår gröna obligation, Green Bond Impact Report
- Oberoende utvärdering på Handelsbankens ramverk för Gröna obligationer.

Ansvarsfulla investeringar

Mer om ansvarsfulla investeringar finns att läsa på handelsbanken.com/ansvarsfulla-investeringar. Här kan du läsa om hur vi arbetar med ansvarsfulla investeringar, till exempel:

- Policyer och riktlinjer för ansvarsfulla investeringar
- Lista över exkluderade bolag
- Röstningsöversikt
- Hållbarhets- och ägarstyrningsrapport
- Koldioxidavtryck
- Hållbarhetsrapport Svanen
- Klimatrapporter.

Banken som arbetsgivare

Mer om Handelsbanken som arbetsgivare finns att läsa på handelsbanken.com/sv/karriar.

Här kan du bland annat läsa om hur Handelsbanken arbetar med jämställdhet, mångfald och inkluderande kultur. Här finns även information om Handelsbankens studentprogram.

Bankens affärskultur

Mer om Handelsbankens affärskultur finns att läsa på handelsbanken.com/sv/.

Här kan du bland annat läsa om etik i Handelsbanken och hur vi arbetar med åtgärder för att förhindra finansiell kriminalitet. Här hittar du till exempel:

- Policy för etik i Handelsbankenkoncernen
- Policy för hållbarhet i Handelsbankenkoncernen
- Policy för hantering av intressekonflikter.

Banken som investering

Mer om Handelsbanken som investering finns att läsa på handelsbanken.com/irsv.

Här kan du bland annat läsa om vår affärsmodell samt om de olika hållbarhetsindex där Handelsbanken ingår.

På handelsbanken.com/irsv kan du få information om Handelsbanken-aktien, finansiella resultat samt annan investerarinformation. Här hittar du till exempel:

- Årsredovisningar
- Delårsrapporter
- Presentationer och faktaböcker.

VÄLKOMMEN ATT KONTAKTA OSS

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

Revisors rapport över översiktlig granskning av Svenska Handelsbanken AB (publ):s hållbarhetsredovisning samt 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) (Handelsbanken), att översiktligt granska Handelsbankens hållbarhetsrapport för år 2019 på sid 43–61 i Handelsbankens årsredovisning samt hållbarhetsredovisningen för år 2019 på sid 4–72. Vi använder den samlade benämningen "hållbarhetsredovisning" när vi refererar till ovanstående information.

STYRELSENS OCH FÖRETAGSLEDNINGENS ANSVAR FÖR HÅLLBARHETSREDOVISNINGEN

Det är styrelsen och företagsledningen som har ansvaret för att upprätta hållbarhetsredovisningen i enlighet med tillämpliga kriterier, vilka framgår på sidan 70, och utgörs av de delar av ramverket för hållbarhetsredovisning utgivna 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 fel, vare sig dessa beror på oegentligheter eller på fel.

REVISORNS ANSVAR

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

Vi har utfört vår översiktliga granskning i enlighet med ISAE 3000 Andra bestyrkande-uppdrag än revisioner och översiktliga granskningar av historisk finansiell information, med tillämpning av RevR 6 Bestyrkande av hållbar-

hetsredovisning utgiven av FAR. En översiktlig granskning består av att göra förfrågningar, i första hand till personer som är ansvariga för upprättandet av hållbarhetsredovisningen, att utföra analytisk granskning och att vidta andra översiktliga granskningsåtgärder. En översiktlig granskning har en annan inriktning och en betydligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt IAASBs standarder för revision och kvalitetskontroll 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 revisorssed i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

De granskningsåtgärder som vidtas vid en översiktlig granskning gör det inte möjligt för oss att skaffa oss en sådan säkerhet att vi blir medvetna om alla viktiga omständigheter som skulle kunna ha blivit identifierade om en revision utförts. Den uttalade slutsatsen grundad på en översiktlig granskning har därför inte den säkerhet som en uttalad slutsats grundad på en revision har.

Vår granskning utgår från de av styrelsen och företagsledningen valda kriterier, som definieras ovan. Vi anser att dessa kriterier är lämpliga för upprättande av hållbarhetsredovisningen. Vi anser att de bevis som vi skaffat under vår granskning är tillräckliga och ändamålsenliga i syfte att ge oss grund för vårt uttalande nedan.

UTTALANDE

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

Stockholm den 12 februari 2020

Ernst & Young AB

Jesper Nilsson
Auktoriserad revisor

Marianne Förander
Specialistmedlem i FAR



