

Ett ansvarsfullt företagande som bygger kund- och affärsnytta

Hållbar kreditgivning utgör kärnan i Resurs affär och innebär ett erbjudande om finansiella tjänster som är hållbara både idag och på längre sikt – för individen, Resurs och samhället i stort. Med utgångspunkt i detta ska Resurs bedriva en verksamhet som i alla delar präglas av ett affärsetiskt, socialt och miljömässigt ansvar.

Det är i dialogen med Resurs primära intressenter – partners, kunder, medarbetare, ägare och investerare – som verksamhetens mest väsentliga hållbarhetsområden har identifierats. De hållbarhetsområden som är viktigast för Resurs att arbeta med, följa upp och rapportera kring är: Ansvarsfull kreditgivning, Medarbetare, Mångfald och Jämställdhet, Kundintegritet, Antikorrupktion, Socialt ansvarstagande samt Miljö. En fördjupad bild av väsentlighetsanalysen och intressentdialogen finns på sidan 124-125.

Genom att kraftsamla kring dessa hållbarhetsområden är ambitionen att på alla sätt bidra till att maximera de positiva värden som verksamheten skapar för

partners, kunder, medarbetare och ägare. I Resurs ansvar ligger också att minimera verksamhetens risker genom proaktivt hållbarhetsarbete, robusta processer, regel- efterlevnad och hög affärsetik.

Respekten för mänskliga rättigheter är grundläggande

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

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

Resurs är sedan 2018 anslutna till Global Compact, vars tio principer inkluderar mänskliga rättigheter och arbetsvillkor. Resurs uppförandekod förtydligar koncernens inställning i frågor som antidiskriminering, arbetsvillkor, tvångsarbete, barnarbete, politiska engagemang, föreningsfrihet och rätt till kollektivavtal.

RESURS VILL

Inspirera till hållbara val

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

Vara ett ansvarsfullt företag som stöttar kunder, partners och samhälle

Resurs engagemang för hållbarhet är prioriterat, med önskan om att ha en positiv inverkan på partners, kunder och samhälle.

RESURS ANSVAR

Som arbetsgivare

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

Som företag i regionen

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

Som företag i branschen

Resurs arbetar långsiktigt och ansvarsfullt med fokus på kunden. Miljöaspekter och mänskliga rättigheter är andra viktiga områden som beaktas i alla beslut.

FN:S GLOBALA MÅL

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



Mål 3 Hälsa och välbefinnande;

God hälsa är en grundläggande förutsättning för människors möjligheter att nå full potential och att bidra till samhällsutveckling. Resurs tar ansvar för människa och samhälle, till exempel genom sponsring av idrottsföreningar som skapar miljöer där barn och ungdomar kan växa och utvecklas. Läs mer på sid 22-27 och 32-33.



Mål 4 God utbildning för alla;

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



Mål 5 Jämställdhet;

Resurs bedriver ett dedikerat arbete för att utveckla arbetsplatser som präglas av jämställdhet, lika villkor och mångfald. Läs mer på sid 22-27.



Mål 8 Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt;

Resurs vill bidra till arbetstillfällen och tillväxt i de länder där verksamhet finns. Grundläggande är en trygg, inkluderande och säker arbetsplats och att arbetsrättsliga regler och principer efterlevs. Läs mer på sid 20, 22-27 och 32-33.



Mål 10 Minskad ojämlikhet;

För Resurs är det självklart att erbjuda en inkluderande arbetsplats där olikheter tillvaratas och där all personal har lika villkor och möjligheter till individuell utveckling. Alla medarbetare ska känna att det finns goda möjligheter att växa med arbetsuppgifterna. Läs mer på sid 22-27 och 32-33.



Mål 12 Hållbar konsumtion och produktion;

Grundläggande för Resurs sunda och hållbara kreditgivning är en kreditprövning som motverkar överbelåning och säkerställer en lånenivå i linje med den privatekonomiska situationen. Läs mer på sid 32-33 och 28-31.

WE SUPPORT



Global Compact

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



Hållbara medarbetare lägger grunden för utveckling och lönsamhet

För Resurs är det självklart att erbjuda en jämställd och hälsosam arbetsplats som utmärks av goda möjligheter till individuell utveckling. Under 2020 stod omsorg om medarbetarnas arbeten och hälsa i fokus med åtgärder som bidrog till att reducera risken för smittspridning av covid-19.

2020 kom på många sätt att präglas av den globala coronapandemins framfart. Resurs ansvar som arbetsgivare och som företag var att på alla sätt bidra till minskad smittspridning och snabbt anpassa verksamheten till de nationella rekommendationer som infördes löpande under året. Att kunna hålla igång verksamheten på ett säkert sätt var både affärskritiskt och grundläggande. Resurs valde tidigt att aktivera sin krisledningsgrupp och kontinuitetsplan för att öka möjligheterna till snabba beslut. I första hand gällde en rekommendation om att så många medarbetare som möjligt skulle arbeta hemifrån. För övriga infördes fysiskt åtskilda zoner på kontoren. En något oväntad positiv effekt var att den nödvändiga fysiska distanseringen troligen var en bidragande orsak till sjunkande sjuktal under året.

RESURS BYGGER EN ORGANISATION FÖR FRAMTIDEN

Resurs inledde under året sin transformationsresa där ett första steg var att skapa en mer effektiv organisation. För att stärka Resurs nordiska fokus sjsattes en

mer centraliserad organisation tillsammans med att koncernledningen utökades med representanter från bolagets affärs- och verksamhetsområden.

Omorganisationen ska ses som en viktig del i utvecklingen mot ett mer datadrivet och tech-orienterat Resurs, vilket gör en viss kompetensväxling nödvändig. Under året gjordes därför en översyn av den samlade kompetensen i organisationen, vilket resulterade i en minskning av personalstyrkan med cirka 70 tjänster i den nordiska verksamheten som helhet.

HÅLLBARA LEDARE OCH MEDARBETARE I FOKUS

Ett hållbart och engagerat ledarskap är alltid centralt och i tider av oro och distansarbete, för ett stort antal medarbetare, var detta under 2020 viktigare än någonsin. För samtliga ledare handlade det om att arbeta med motivationshöjande insatser i form av regelbundna avstämningsmöten och att vara lyhörda för det allmänna hälsoläget. På grund av den nödvändiga fysiska distanseringen fick ledarskapsprogrammen Let's GROW och Let's CHANGE pausas. Istället gjordes ett antal riktade digitala utbildningsinsatser med fokus på ledarskap på distans givet covid-19, respektive att leda i förändring med anledning av den påbörjade varselprocessen.

Genom att medarbetarna i realtid kan rapportera sina upplevelser av arbetssituation, ledarskap och engagemang i det digitala medarbetarenkätverktyget Winningtemp, kan signaler om ohälsa och stress i vardagen snabbt fångas upp.

Resurs inledde under året sin transformationsresa där ett första steg var att skapa en mer effektiv organisation.

Mål

Samtliga (100 procent) av Resurs aktiva medarbetare ska årligen delta i två medarbetarsamtal.

Utfall

92 (94) procent av Resurs aktiva medarbetare deltog i de två medarbetarsamtalen.

Driven Open Innovative Trustworthy

Resurs värderingar ska vara vägledande och styrande i det dagliga arbetet.

Winningtemp

Resurs temperatur 2020:



Winningtemp index 7,4

96%

frisknärvaro 2020

Under 2020 lades ytterligare frågor till i syfte att mäta medarbetarnas upplevelser av hur Resurs som arbetsgivare hanterade situationen med pandemin. Svaren gav en bild av att medarbetarna generellt upplevde att den aktuella situationen hanterades ansvarsfullt och att informationsflödet från ledningens sida var transparent. Även strukturen för distansarbete upplevdes fungera väl. Därtill gav många uttryck för en trygghet i upplevelsen av ett tillgängligt och närvarande ledarskap.

Målsättningen är att medarbetarnas helhetsintryck av arbetsmiljön ska överstiga Winningtemps index*. För 2020 uppmättes index till 7,4 på en tiogradig skala och koncernen nådde en temperatur på 7,7 (7,6) med en svarsfrekvens på 80 (78) procent.

Målsättningen för frisknärvaron i koncernen är minst 96 procent. För 2020 var utfallet för frisknärvaron i koncernen 96 (95) procent, vilket var glädjande mot

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

STÄNDIG FORTBILDNING I DIGITALA KANALER

I den digitala portalen Resurs Academy Online Training finns allt från obligatoriska utbildningar i uppförandekoden, antikorrupption, penningtvätt och miljö, till bankregulatoriska utbildningar. Under året kompletterades portalen med utbildningar som ska bidra till att nå målsättningarna med transformationsresan, såsom en grundläggande utbildning för att generellt höja kompetensen kring användningsområden, möjligheter och risker med AI.

* Ett jämförande index där de organisationer som använder verktyget ingår.



Eva Brike, CHRO Resurs, nominerades till Årets HR-direktör av Employer Branding-specialisten Universum.

Vid 2020 års slut sysselsatte Resurs 722 (750) medarbetare.

722**8%**

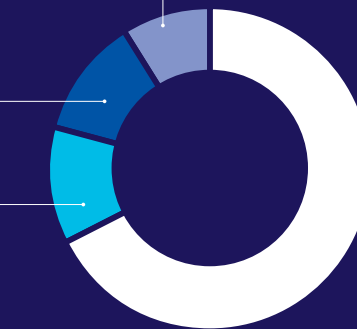
Andel anställda i Finland

11%

Andel anställda i Norge

11%

Andel anställda i Danmark

**70%**

Andel anställda i Sverige

Resurs ställde även om introduktionsutbildningen för nyanställda till en digital version.

Portalen ger även chefer, HR och utbildningsägare ett statistiskt underlag för att säkra att medarbetare tar del av utbildningarna under året. Under 2020 genomfördes i genomsnitt 400 utbildningar/månad i portalen.

INTERN RÖRLIGHET UPPMUNTRAS

Alla medarbetare ska känna att det hos Resurs finns goda möjligheter att växa med arbetsuppgifterna och medarbetarna uppmuntras därför att aktivt söka sig till nya roller inom koncernen. Det har generellt skapat en intern rörlighet, där 21 (28) procent av utlysta tjänster tillsattes av interna resurser under 2020. Som en

del i Resurs talent managementarbete startades under hösten en andra omgång av mentorskapsprogrammet Resurs High Potential Program dit medarbetare i hela den nordiska organisationen välkomnades att söka. De sju adepter som efter en intern ansökningsprocess valdes ut, matchades sedan mot lämpliga mentorer på ledande positioner för att skapa de bästa förutsättningarna för kompetensutveckling och synergier.

För andra året i rad belönades Resurs med utmärkelsen Årets Karriärföretag 2021**, som uppmärksammar arbetsgivare med goda utvecklingsmöjligheter för unga talanger. Resurs utsågs även till Årets nykomling inom employer branding vid Universum Awards 2020.

** För mer information se karriarforetagen.se/karriarforetag-2021/



Adepterna i Resurs High Potential Program samlas i en digital workshop.

För andra året i rad belönades Resurs med utmärkelsen Årets Karriärföretag, som uppmärksammar arbetsgivare med goda utvecklingsmöjligheter för unga talanger.

52%

av Resurs anställda är kvinnor

46%

av Resurs ledande befattningshavare är kvinnor

MÅNGFALD OCH JÄMSTÄLLDHET – PÅ AGENDAN SEDAN LÄNGE
Medarbetare med olika bakgrund, kön och erfarenhet berikar verksamheten på olika sätt och gör Resurs till en mer kreativ, lönsam och effektiv organisation. Bedömningen är också att om samhällets mångfald speglas i sammansättningen av medarbetare kan ytterligare värdefull kundnytta skapas.
Resurs målsättning för en verksamhet med en jämställd balans mellan könen är 40/60. För 2020 uppgick andelen kvinnliga medarbetare totalt till 52 (55) procent respektive andelen kvinnliga chefer till 46 (43) procent. Andelen kvinnliga styrelseledamöter uppgick till 50 (37) procent.

Resurs jämställda organisation uppmärksammas också externt, bland annat med en fortsatt placering på AllBrights gröna lista över Sveriges mest jämställda företag på börsen.
Hos Resurs råder nolltolerans mot diskriminering och sexuella trakasserier. Att på alla sätt motverka detta respektive verka för en inkluderande arbetsplats ska vara självklart hos Resurs. Den lönekartläggning som genomförs årligen i koncernen syftar till att identifiera och fastställa att löner är satta på sakliga grunder. För 2020 resulterade kartläggningen i ett fåtal justeringar av löner för att säkerställa att det inte finns några osakliga löneskillnader mellan kvinnor och män i jämförbara yrkesgrupper.

VÄSENTLIGA RISKER KOPPLADE TILL RESURS MÅNGFALDHETS- OCH JÄMSTÄLLDHETSARBETE

Identifierad risk	Konsekvens för	Hantering av risker
Orättvis fördelning av löner och förmåner.	- Anställdas engagemang och vilja att utvecklas. - Koncernens arbetsmiljö. - Resurs varumärke och trovärdighet som arbetsgivare och bank.	HR Specialist Sustainability, Diversity and Health. Compensation and Benefit Manager Medarbetarundersökningar.
Brister i mångfald och jämställdhet.	- Anställdas engagemang och vilja att utvecklas. - Koncernens arbetsmiljö. - Resurs varumärke och trovärdighet som arbetsgivare och bank.	Riktlinjer för mångfald och likabehandling. Mångfaldsplan. Jämställdhetsmål. Utbildningsinsatser.
Orättvisor som påverkar daglig verksamhet, finansiella situationer, koncernens rykte.	- Anställdas engagemang och vilja att utvecklas. - Koncernens arbetsmiljö. - Resurs varumärke och trovärdighet som arbetsgivare och bank.	Arbetsmiljöutbildning för chefer. Koncernens code of conduct. Policy mot kränkande särbehandling Visselblåsarfunktion. Riskdatabas för riskanmälan som är tillgänglig online för alla anställda.

GRI 102-41
Totalt 2020 hade 89 (88) procent av medarbetarna i koncernen kollektivavtal. Samtliga (100 procent) medarbetare har rätt att välja om de vill representeras av facket.

GENERELL KÖNS- OCH ÅLDERSFÖRDELNING I KONCERNEN

Könsfördelning	Andel anställda
Män	48%
Kvinnor	52%

Åldersfördelning	Andel anställda
<30 år	32%
30 – 50 år	54%
>50 år	14%
Totalt	100%

Genomsnittsålder inom koncernen
37 år (36)

ANSTÄLLNINGSFORMER

Andel visstidsanställda	Andel tillsvidareanställda
8%	92%

KÖNS OCH ÅLDERSFÖRDELNING I STYRELSE OCH LEDNING

Antal styrelseledamöter och ledande befattningshavare 2020-12-31	Antal	Andel män
Styrelseledamöter	8	50%
VD och andra ledande befattningshavare	10	70%

Åldersfördelning styrelse	Andel
<30 år	0%
30 – 50 år	25%
>50 år	75%
Totalt	100%

VD och ledning	Andel
<30 år	0%
30 – 50 år	60%
>50 år	40%
Totalt	100%

Stefan Noderen, Head of Credit & NPL och Petra Byhmer Corporate Communications Officer.



Hållbar och ansvarsfull kreditgivning

Ansvarsfull kreditgivning utgör kärnan i Resurs affärsmodell. Det är också med ansvarsfull kreditgivning som grunden för trygga och kloka lån byggs, och därmed bidrar till en hållbar affär för alla parter.

Mål

Andel av betalningsuppgörelser som betalas av kunden ska vara 60 procent eller högre. Läs mer på sid 31.

Utfall

Under 2020 var andelen kunder som lyckades fullfölja dessa betalningsuppgörelser 64 (63) procent.

Möjligheten för privatpersoner att ta lån eller nyttja krediter är grundläggande för ett väl fungerande finansiellt ekosystem och samhälle. I Resurs ansvar som kreditgivare ligger att förhindra överskuldssättning och därmed genomföra en kreditprövning som säkerställer att kunden inte lånar mer än den privatekonomiska situationen tillåter. Med andra ord en kreditgivning som är hållbar för såväl kunden som för Resurs. I Resurs ansvar ligger också att agera i takt med händelseutvecklingen i omvärlden vilket inte minst var avgörande

under ett år som 2020. För att reducera riskerna i nyutlåningen införde Resurs redan i början av coronapandemin en mer restriktiv kreditbedömning på samtliga nordiska marknader. En åtgärd som gav en negativ effekt på tillväxten eftersom det innebar att låneansökningar med störst risk avslogs. Resurs valde också att i större utsträckning tillmötesgå kundernas behov av amorteringsfria perioder och i samråd med kunden erbjuda anpassade betalningsplaner.

GEMENSAM INSATS FÖR EN PRIVATEKONOMI I BALANS

Under året ställde Resurs sig bakom Alektum Groups initiativ Shoppa Lagom som syftar till att sprida kunskap som bidrar till att en privatekonomi i balans utvecklas för fler i samhället. Initiativet ligger helt i linje med Resurs långa erfarenhet av att erbjuda betal- och finansieringslösningar där lönsam handel och hållbar privatekonomi hänger ihop. Det handlar inte om att sluta shoppa utan att varje individ ska hitta sitt lagom för att på så sätt säkerställa en långsiktigt hållbar privatekonomi.



RESURS VERKAR PÅ EN HÅRT REGLERAD MARKNAD

Kreditgivning till konsumenter är tillståndspliktig och står under Finansinspektionens tillsyn. Det kräver god ordning och intern kontroll tillsammans med robusta interna system och processer. Den systematiska kreditprocessen som ligger till grund för alla beslut kan övergripande beskrivas som:



MEDARBETARNAS KOMPETENS KRITISK

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

PROAKTIVT ARBETE FÖR ATT MINIMERA KREDITRISKEN

Transparent och lättillgänglig information är grundläggande för att säkerställa att låntagaren är medveten om de ekonomiska konsekvenserna av ett ingånget avtal om en kredit. Alla parter förlorar i det fall ett ärende överförs till ett inkassobolag. Individen, som drabbas av negativa privatekonomiska konsekvenser; Resurs, då varje uppsagd kredit innebär en negativ påverkan på lönsamheten; varumärket, då minskat förtroende för kreditgivningsverksamhet i stort är något som på sikt kan skada Resurs förtroende som aktör inom sin bransch. Som en del av arbetet med att minimera inkassoöverföringarna följer och analyserar Resurs om kundernas riskprofil förändras och kontakter de kunder som har fått en förhöjd risk genom att till exempel

ha missat en betalning. På varje marknad finns ett antal dedikerade förinkassoteam med uppgift att kontakta, hjälpa och informera kunder som ligger efter med betalningar. Att arbeta för att generellt stärka kundrelationen handlar också om att erbjuda nya tekniska betallosningar som Swish, betallänk via sms, e-faktura och mobilt BankID, för att göra det så enkelt som möjligt för kunden att betala sin faktura eller få en påminnelse om en betalning som missats.

UPPFÖLJNING AV ARBETET MED ANSVARSFULL KREDITGIVNING

Hållbar kreditgivning bygger på att en noggrann kreditgivningsprocess finns på plats vilken i sin tur bidrar till att en bedömning av låntagarens betalningsförmåga (över tid) kan göras. I ett nästa steg är det också centralt att säkerställa en balans där de proaktiva insatserna, för att hjälpa kunder att fullfölja sina åtaganden, inte samtidigt medför att dolda kreditrisker byggs upp i banken. Ett kvalitetsmått på arbetet med hållbar och ansvarsfull kreditgivning samt Resurs förmåga att analysera kundernas privatekonomiska situation, utgörs av andelen betalningsuppgörelser som görs med kunder med betalningssvårigheter men som sedan klarar att fullfölja sina betalningar. Under 2020 var andelen kunder som lyckades fullfölja dessa betalningsuppgörelser 64 (63) procent.



RISKER

Identifierad risk	Konsekvens för	Hantering av risker
Bristande återbetalningsförmåga hos kund.	- Kunden får ärende överfört till externt inkassobolag. - Förlorade intäkter. - Skada för Resurs varumärke.	Dedikerade förinkassoteam med uppgift att på ett tidigt stadiet motverka att ett ärende överförs till inkassobolag.
Resurs bidrar till en ökad skuldsättning i samhället.	- Minskat kundunderlag. - Skada för Resurs varumärke.	Analys av kundens framtida betalningsförmåga och nuvarande lånesituation. Kredit beviljas endast om kunden på goda grunder kan förväntas fullgöra sina åtagande.



Samhällsengagemang för att göra skillnad

Socialt engagemang är viktigt för Resurs och ambitionen är att verka för ett inkluderande samhälle genom att stötta unga och nya på arbetsmarknaden. Då fysiska möten under året inte var möjliga, ställde Resurs om till att istället fokusera engagemanget via digitala kanaler.



Resurs samhällsengagemang är starkt och kanaliseras främst genom organisationer och initiativ som syftar till att ge människor ökade möjligheter att påverka sin vardag och sin framtid. Resurs blev under året den första aktören från näringslivet att bli partner i Alektum Groups initiativ Shoppa Lagom, som syftar till att sprida kunskap som bidrar till en sund privatekonomi för fler i samhället. Resurs ser partnerskapet som en del i det pågående arbetet med att lyfta fram vikten av en hållbar kreditgivning, både som grund för trygga och kloka lån och som ett fokusområde för hållbarhetsarbetet.

VOLONTÄRSARBETET GENOMFÖRDES TROTS PANDEMIN
Årligen skänker Resurs åtta volontärtimmar per medarbetare, som på betald arbetstid får möjlighet att engagera sig i någon form av volontärarbete i närområdet. Inriktningen för volontärarbetet ska i första hand ligga på att stötta unga och nya på arbetsmarknaden. Bland annat i form av att erbjuda mentorverksamhet och läxhjälp för ungdomar, såsom i samarbetet med den ideella föreningen Drivkraft i Helsingborg. Förhoppningen är att koncernens tydliga ställningstagande ska inspirera till ett ökat samhällsengagemang bland medarbetarna.



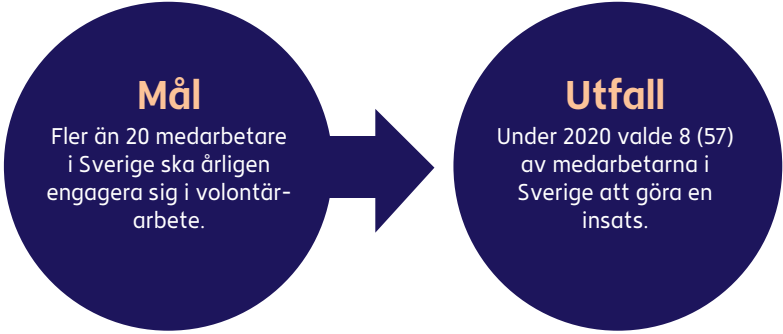
Techella, ett regionalt nätverk som lyfter fram kvinnliga talanger inom IT och Tech.

Konsekvenserna av covid-19 ledde dock till att färre initiativ togs under året då många aktiviteter kräver fysisk närvaro. De delar av samhällsengagemanget som kunde ställas om till digitala kanaler, till exempel mentorskap, genomfördes dock som planerat. Resurs uppnådde inte årets mål men ser det som en digital kompetenshöjning

inför framtiden att 8 (57) medarbetare valde att genomföra en insats.

VIKTIG ROLL SOM SPONSOR OCH PARTNER I SAMHÄLLET
Resurs har en lång tradition som sponsor i lokalsamhället. Sedan ett år tillbaka finns den interna sponsorfonden Resurs Friends,

som ger de svenska medarbetarna möjlighet att ansöka om sponsring till lokala föreningar eller organisationer. Resurs är även fortsatt huvudpartner till hållbarhets- och framtidskonferensen A Sustainable Tomorrow i Helsingborg. Det är en arena där aktörer från näringsliv, offentlig sektor, civilsamhälle och akademien möts för att bygga samarbeten och nätverk med syfte att öka takten i hållbarhetsarbetet regionalt. Ett nytt partnerskap för året var Resurs engagemang i Foo Café i Malmö, som är ett oberoende forum och mötesplats för att lära, skapa och dela IT-kunskap i syfte att vara en möjlig väg in i IT-branschen. Resurs Bank och Solid Försäkringar är också medlemmar i Techella, ett regionalt nätverk som lyfter fram kvinnliga talanger inom IT och Tech. Under året inleddes en översyn av Resurs strategi och riktlinjer för sponsring och partnerskap. Ambitionen är att varje engagemang tydligare ska spegla Resurs roll som samhällsaktör och ansvar för att sprida kunskap som bidrar till en balanserad privatekonomi för fler i samhället.



”Vi har snabbt kunnat anpassa oss till dagens förutsättningar med att ses digitalt. Vi fokuserar på läxhjälp och det fungerar jättebra.”

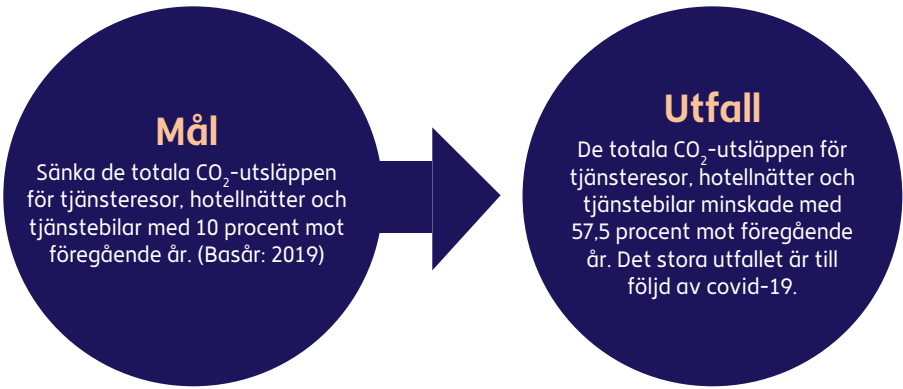
DURGAM ABDUL AMIR



I början av året åkte ett gäng pojkar födda 06–07 från Engelholms Volleybollsällskap på sin första turnering med stöttning från Resurs Friends.



En förening som fått stöd från Resurs Friends är FC Helsingborg F06/07.



Medvetna val för miljön

Den negativa miljöpåverkan som verksamheten ger upphov till, sker främst i samband med tjänsteresor och användningen av tjänstebilar samt inköpt energi från fossila källor. Genom att göra fler aktiva val finns möjlighet till en successiv minskning av CO₂-utsläppen.

Coronapandemins framfart ledde till ett betydligt mindre resande i koncernen än under ett mer ordinärt år, vilket självklart bidrog till minskade CO₂-utsläpp. Parallellt togs ett antal initiativ för att öka medvetenheten om att de val av resor som var och en gör faktiskt också spelar roll. Bland annat infördes ett online-system för resebokningar där klimatavtrycket från såväl färdstätt och hotellkedja tydligt framgår, och en ny resepolicy introducerades där tåg är det rekommenderade färdstället och flygresor alltid måste godkännas av närmaste chef för att få bokas. Klartecken gavs också för att köpa in elbilar och för att anlägga 15 laddstolpar på bilparkeringen för medarbetare i anslutning till kontoret i Helsingborg.

Verksamhetens påverkan på miljön omfattar också kontorslokalernas elförbrukning. Som riktlinje gäller att nyttja den tillgängliga energimix som finns i respek-

tive land och i möjligaste mån välja förnybar el. Målsättningen är att all el som brukas i koncernen ska komma från förnybara källor. För 2020 kom all (100 procent) inköpt el till de svenska, norska och finska kontoren från förnybara källor verifierade genom ursprungsgarantier.

FÖRDJUPAD ANALYS AV KLIMATFÖRÄNDRINGENS PÅVERKAN

I väsentlighetsanalysen, som ligger till grund för de prioriteringar som görs i hållbarhetsarbetet, identifierades att verksamhetens huvudsakliga påverkan sker inom sociala och affärsetiska hållbarhetsfrågor, och i mindre omfattning miljöfrågor som klimatklimatpåverkan, energianvändning, inköp och materialanvändning. Som verksam inom den nordiska konsumentkreditmarknaden är också möjligheterna små att själv aktivt styra kapital till hållbara alternativ. Samtidigt

ligger det i Resurs ansvar att, vid sidan av den miljöpåverkan som verksamheten ger upphov till, skaffa sig bättre kunskap om klimatklimatförändringens indirekta effekter som kan tänkas uppstå framöver och därmed få en påverkan på verksamheten. Under året påbörjades därför ett arbete med en fördjupad analys av dessa frågor tillsammans med att definiera i vilken omfattning EUs regelverk Sustainable finance påverkar Resurs verksamhet. En analys som även kommer bidra i arbetet med att integrera klimat- och miljörelaterade risker och möjligheter i affärsstrategi, styrning, riskhantering och rapportering.

SMÅ MEN VIKTIGA STEG MOT MINSKAD MILJÖBELASTNING

Att göra medvetna miljöval vid inköp är prioriterat, exempelvis till de gemensamma personalutrymmena för att minska matsvinn och mängden emballage.

För att generellt öka medvetenheten om att alla bidrag, stora som små, är viktiga, finns en obligatorisk miljöutbildning på Resurs Academy Online Training. Totalt under 2020 genomgick 84 (89) procent av medarbetarna miljöutbildningen.

Satsningen på digitala tjänster är ett sätt att minska pappersanvändningen och andelen digitala utskick ökar därför kontinuerligt. Under 2020 gick totalt 63 (57) procent av alla utskick* i Norden via digitala kanaler.

För att generellt öka medvetenheten om att alla bidrag, stora som små, är viktiga, finns en obligatorisk miljöutbildning på Resurs Academy Online Training.



FINANSIERING AV ENERGIÖSNINGAR INOM RETAIL FINANCE

Inom området energilösningar vänder sig Resurs till partners som erbjuder privatpersoner klimatsmarta lösningar i hemmen, till exempel installation av solceller, laddstolpe för elbil och luftvärmepump. Resurs erbjudande av finansiering med en enkel och flexibel betalningslösning fick ett bra mottagande. Ambitionen framåt är att bredda partnersamarbetena för att successivt kunna möta fler behov på den nordiska marknaden, vilka kan samlas inom det vidare begreppet hållbara investeringar.

100%

För 2020 kom all inköpt el till de svenska, norska och finska kontoren från förnybara källor.

VÄSENTLIGA RISKER KOPPLADE TILL MILJÖ OCH KLIMAT

Identifierad risk	Konsekvens för	Hantering av risker
Klimatrisk – Resurs direkta påverkan.	Skada för Resurs varumärke och trovärdighet som arbetsgivare och bank om inte bolaget bidrar till att reducera utsläpp av växthusgaser som bidrar till klimatklimatförändringen.	Hållbarhetspolicy, samt riktlinjer inom följande områden: <i>Tjänsteresor:</i> separat resepolicy, CO ₂ -uppföljning. <i>Inköp:</i> Procurement specialist, Code of conduct för leverantörer. <i>Elförbrukning:</i> I möjligast mån välja förnybar el.
Klimatrisk till följd av t.ex förändrad lagstiftning, förändrad efterfrågan på produkter och tjänster, ändrade kundbeteenden eller andra strukturella förändringar som sker i syfte att ställa om till en klimatneutral ekonomi.	Resurs verksamhet på längre sikt genom bland annat förändrade intäkter, minskat kundunderlag, försämrat anseende och eventuellt ökade kreditförluster.	Risikommittéer identifierar, övervakar och arbetar proaktivt med såväl potentiella risker som uppföljning av redan identifierade risker och beslutade åtgärder. Löpande intressentdialog. Projekt Sustainable Finance påbörjat 2020 i syfte att kartlägga och analysera såväl fysiska risker som omställningsrisker inom Resurs verksamheter, för att utveckla och förbättra förmågan att effektivt identifiera, styra, hantera, mäta och följa upp.

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

Den personliga integriteten i fokus

Att skydda personlig information och varje kunds integritet är en självklar del i alla kundrelationer. Resurs arbete med kundintegritet baseras på god efterlevnad av lagar och interna regelverk som anger hur kunddata ska skyddas respektive får användas.

Den europeiska dataskyddsförordningen GDPR och direktivet PSD2 har under de senaste åren präglat en stor del av arbetet med kundintegritet. Med den nya lagstiftningen har såväl konsumentskyddet stärkts som att viktig kundnytta tillförts genom att var och en får större makt över hur personlig data får delas mellan finansiella aktörer. Då regelverken till vissa delar överlappar varandra tillsammans med att ny praxis kontinuerligt utvecklas, bland annat kring överföring till tredje land, fortsätter Resurs att noga följa utvecklingen för att säkerställa god efterlevnad. I det arbetet har även funktionen Data Protection Officer (DPO) en nyckelroll genom att involveras i varje process där personuppgifter hanteras för att säkerställa att behandlingen av dessa uppgifter utgår från en laglig grund samt att erforderliga säkerhetsåtgärder vidtagits. I DPO:s uppdrag ingår också att kontinuerligt

erligt utbilda och informera medarbetarna för att se till att en hög medvetenhet om vikten av kundintegritet är väl förankrad, liksom att kunskapen om hur personuppgifter praktiskt får hanteras är god.

RISKMINIMERING MED ÖKAD KUNSKAP, GOD STYRNING OCH KONTROLL

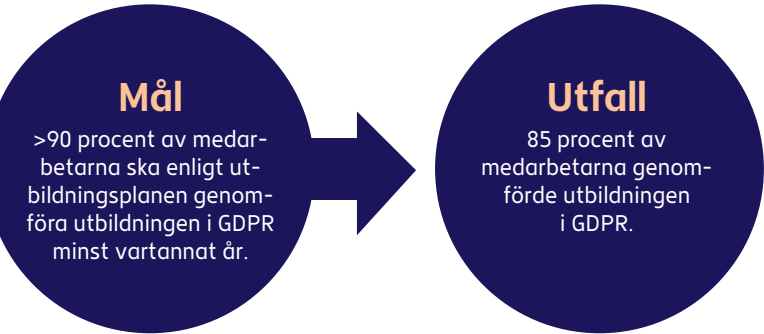
Styrning och kontroll är centrala verktyg i arbetet med riskminimering. Resurs bedriver ett proaktivt arbete med risk- och incidenthantering för att säkerställa en god skyddsnivå avseende information och personuppgifter i alla delar av verksamheten. Parallellt finns omfattande kontrollsystem som fångar upp transaktioner och penningflöden som avviker från det normala, tillsammans med interna behörighetsnivåer för hantering av information och utförande av tjänster. Som medarbetare ska det alltid vara lätt att göra rätt och därför är det prioriterat

att tillhandahålla en smidig åtkomst till de senaste versionerna av policyer och riktlinjer tillsammans med kontinuerliga utbildningsinsatser för att säkerställa medarbetarnas kunskaper om regelverk och allmänt höja riskmedvetenheten. Enligt utbildningsplanen ska samtliga aktiva medarbetare genomföra onlineutbildningen i GDPR minst vartannat år. Under 2020 genomförde 85 procent av medarbetarna utbildningen.

Under 2020 rapporterades sex incidenter avseende kundintegritet vidare som personuppgiftsincident till Integritetsskyddsmyndigheten och till danska Datatilsynet. Bedömningen var att skadeverkan av de rapporterade incidenterna var begränsad.

Av samtliga kundklagomål till Solid och Resurs under 2020 kunde 1,3 procent hänföras som personuppgiftsincidenter.

Resurs bedriver ett proaktivt arbete med risk- och incidenthantering för att säkerställa en god skyddsnivå avseende information och personuppgifter i alla delar av verksamheten.



VÄSENTLIGA RISKER KOPPLADE TILL RESURS KUNDINTEGRITET

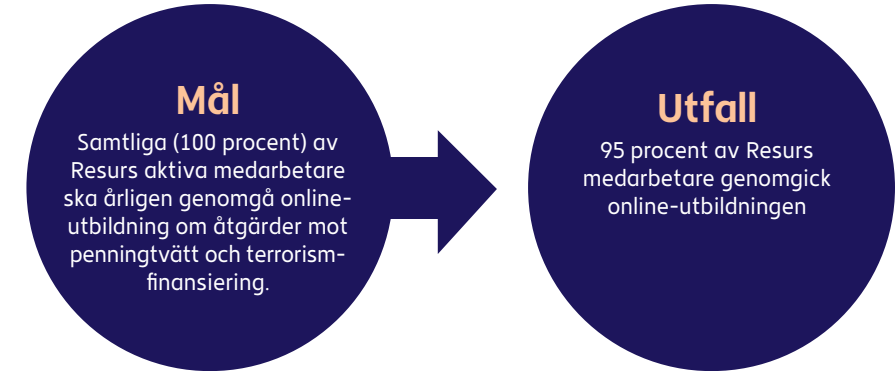
Identifierad risk	Konsekvens för	Hantering av risker
Operativa informationsrisker och brister i IT-system.	Hantering av kunders personliga information. Allmän informations-säkerhet. Resurs anseende som bankverksamhet.	Koncernens policyer och riktlinjer för informations-säkerhet i linje med omfattande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

Nolltolerans mot alla former av korruption

För att motverka korruption i alla dess former bedriver Resurs ett långsiktigt, systematiskt och förebyggande arbete som riktar sig till alla medarbetare. Uppförandekoden, bevakning av penningflöden och ett omfattande kontrollsystem är centrala verktyg för att minimera riskerna.

Resurs nolltolerans mot korruption grundar sig i att det underminerar demokrati, snedvrider konkurrens, försvårar affärer på lika villkor samt gynnar organiserad brottslighet. Korruption medför allvarliga legala risker och ryktesrisker. Verksamheten är främst exponerad mot korruption genom bedrägerier, penningtvätt, terrorfinansiering samt mutbrott. Riskerna i de fyra länderna är likartade, men exponeringen ökar med storleken på marknadsandel och kundstock i respektive land. För Resurs gäller att i alla delar av verksamheten agera affärsetiskt korrekt, vilket också är en förutsättning för att förtjäna ett fortsatt förtroende.

UPPFÖRANDEKODEN GER GRUNDLÄGGANDE RIKTLINJER
Att motverka alla former av korruption är en ytterst prioriterad fråga och koncernens CEO, tillsammans med övrig ledning, är övergripande ansvariga för det förebyggande arbetet och att resurser, processer och kontrollsystem finns på plats. Resurs ställningstagande fastslås i uppförandekoden, som omfattar alla anställda, personer i ledande befattningar och styrelseledamöter. Samtliga medarbetare har via intranätet tillgång till uppförandekoden, som finns på svenska, finska och engelska, med tillhörande policies och riktlinjer. Resurs har tre nivåer av kontrollfunktioner, de tre försvarslinjerna, för att hantera korruptionsrisker i verksamheten samt för att säkerställa att koncernen gör affärer och ingår affärsrelationer utifrån värdeskapande och etiskt riktiga grunder. Mer om gällande kontrollnivåer finns på sidan 57. Därtill hanteras Resurs internrevision av en extern part.

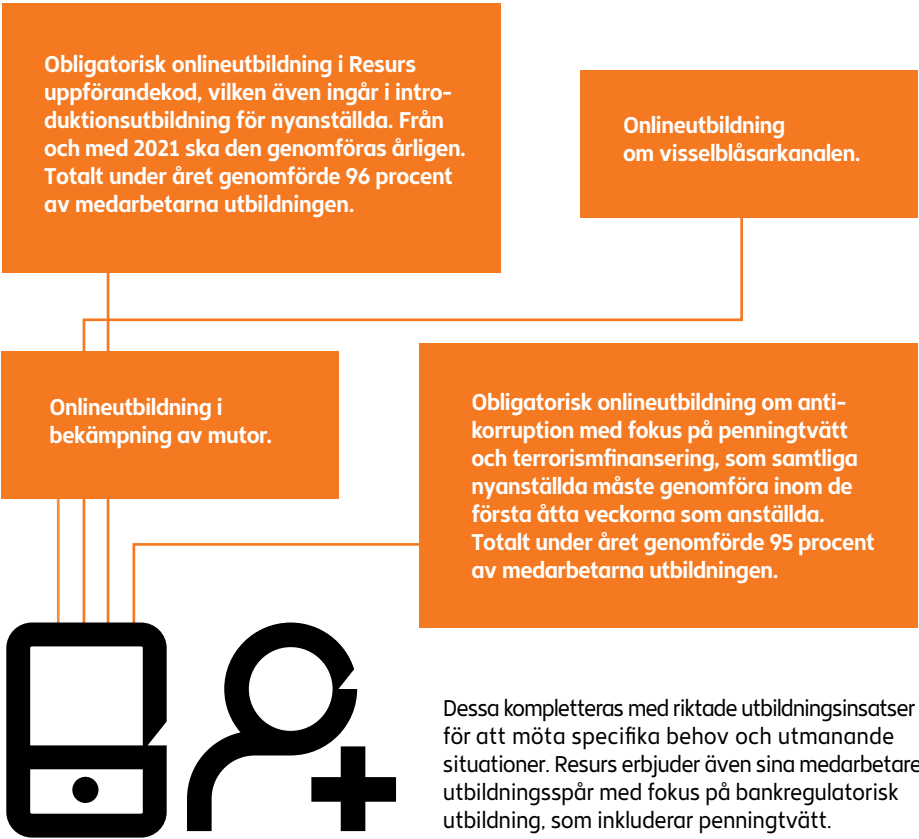


BEVAKNING AV TRENDER OCH MÖNSTER CENTRALT FÖR DET PROAKTIVA ARBETET
För att motverka att verksamheten utnyttjas för exempelvis penningtvätt och terrorfinansiering sker kontinuerligt en proaktiv bevakning av trender, mönster och penningflöden. I de fall misstänkta mönster och transaktioner förekommer finns tydliga rutiner för hur rapportering ska ske. Omvärldsbevakningen sker även i samarbete med exempelvis Bankföreningen, Polismyndigheten och övriga kreditkortsutgivare, för att ge möjlighet att dela erfarenheter och kunskaper om penningtvätt och bedrägerier i banksektorn. Därtill finns interna rapporteringsrutiner för hur en enskild medarbetare ska gå tillväga vid eventuella hot eller incidenter i kundrelationen, tillsammans med en fastlagd ansvarsfördelning för den efterföljande processen.

ANONYM KANAL FÖR VISSLBLÅSARE
Medarbetare som anonymt vill rapportera att något otillbörligt skett eller har utsatts för hot, kan använda sig av visselblåsarfunktionen. Den nås enkelt via intranätets startsida och uppgiftslämnaren kan välja att vara anonym och kan därmed aldrig spåras. Mottagare av visselblåsarärenden är Corporate Compliance Counsel, CHRO och Legal Counsel Norden. En första bedömning görs huruvida ärendet faller inom kriterierna för ett visselblåsarärende, för att därefter trappas upp internt alternativt även externt beroende på ärendetyp. En internutbildning om visselblåsarfunktionen finns på Resurs Academy Online Training och är tillgänglig för samtliga medarbetare. Under 2020 rapporterades ett ärende via Resurs visselblåsarfunktion. Då ärendet saknade beskrivning av det inträffade, lades ärendet ned.

KUNSKAP ÄR CENTRALT I KAMPEN MOT KORRUPTION
Att medarbetarna har kunskap om och är medvetna om riskexponeringen mot korruption och vilka rutiner som gäller för rapportering är centralt. Som stöd och vägledning för hur korruption ska motverkas och för att uppfatta varningstecken, finns ett antal online-utbildningar på Resurs Academy Online Training, varav ett par är obligatoriska för samtliga medarbetare. Samtliga ledande befattningshavare informeras under året om, alternativt genomgick, online-utbildningar med fokus på antikorrupition.

Utbildningsmöjligheter via Resurs Academy Online Training



VÄSENTLIGA RISKER KOPPLADE TILL RESURS ANTIKORRUPTIONSARBETE

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

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

Om hållbarhetsredovisningen

Detta är Resurskoncernens fjärde hållbarhetsredovisning som omfattar Resurs Bank och Solid Försäkring. Redovisningens framtagning har skett enligt försiktighetsprincipen och är upprättad i enlighet med GRI Standards, Core-nivå.

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

Resurs hållbarhetsredovisning görs årligen och täcker ett kalenderår. Den senaste hållbarhetsredovisningen för 2019 publicerades den 17 mars 2020.

Hållbarhetsredovisningen utgör också Resurs rapportering till FN:s Global Compact, Communication on Progress.

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

Resurs hållbarhetsredovisning utgör också den formella hållbarhetsrapporten enligt årsredovisningslagen 6 kap 11§. Hållbarhetsrapporten ingår som en del av koncernens årsredovisning och är en del av förvaltningsberättelsen. Revisorns

granskning av den formella hållbarhetsrapporten finns bilagd och är begränsad till ett yttrande om att hållbarhetsrapporten är upprättad på sidan 130.

MÅLGRUPPER

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

POSITION GREEN

Position Green är Resurs primära system för rapportering av hållbarhetsdata. Det innebär en systematisk hantering av verksamhetens hållbarhetsdata som säkerställer god kvalitet av data, ökad spårbarhet och uppföljning av data över tid.

KONTAKT

För frågor om koncernens hållbarhetsrapport, kontakta gärna Henrik Linder, Nordic Sustainability Manager för Resurs, e-post: henrik.linder@resurs.se

ENGAGEMANG I BRANSCH- OCH INTRESSEORGANISATIONER

Resurs är medlem i ett flertal organisationer enligt gällande branschkrav på de marknader där koncernen bedriver bankverksamhet, samt för att säkerställa ett ansvarsfullt förhållningssätt till såväl partners och kunder som medarbetare och samhälle. Resurs är bland annat medlem i Svenskt Näringsliv, Svenska Bankföreningen, FAR, Finans Norge, Dansk Erhverv och den finska arbetsgivarorganisationen Kaupan Liitto.

INTRESSENTDIALOGEN

Resurs för en löpande dialog med olika intressentgrupper. Dessa dialoger ger insikter i de förväntningar som intressenter och omvärld har på verksamheten, vilket ger viktig vägledning för koncernens prioriteringar och arbete med olika hållbarhetsfrågor.

De intressenter som bedöms som mest berörda av eller direkt påverkade av verksamheten är partners, kunder, medarbetare och ägare. Dialogerna sker genom en mängd kanaler och med olika frekvens, beroende på ämne och intressentgrupp.

Intressentgrupp	Kanal för dialog	Viktiga frågor som lyfts av intressenter under dialogen	Resurs Banks hantering av viktiga frågor
KUNDER	Kundmöten Kundservice Sociala medier Enkäter Fysiska och digitala kundmöten	Digitala tjänster såsom e-faktura, bankapp, omnilösning och Mina sidor Faktura och avgiftsfrågor Pappersutskick Kundupplevelse Säkerhet Ansvarsfull kreditgivning Djup förståelse för partners affär och behov	Utveckling av nya tjänster som ger ökad möjlighet för kunderna att hantera bankärenden själva Öppen och tydlig kommunikation Övergång från pappersutskick till digitala utskick, t.ex. genom Kivra Konsolidering av system för bättre och snabbare kundservice Identifikation genom mobilt BankID både i butik och över telefon
MEDARBETARE	Väsentlighetsanalys Medarbetarsamtal Intranät Introduktion nyanställda, Medarbetarundersökningar	Hälsa och arbetsmiljö Kompetensutveckling och karriär Mångfald och likabehandling Hållbarhetsarbete	Interna och externa utbildningar Ledarskapsutbildning Arbetsmiljöutbildning Dedikerad roll på HR för hållbarhet, mångfald och hälsa Mångfald och hälsa Hållbarhetskommitté Riktlinjer/policy för mångfald och likabehandling Hälsofrämjande insatser
PARTNERS Partners (t.ex. detaljhandlare) Slutkunder	Väsentlighetsanalys Korrespondens (mail, brev etc.) Kundmöten Merchant Portal	Erbjudande av betalnings- och finansieringslösningar till slutkund, med betoning på digitalisering, förenkling och säkerhet Vilka nya förordningar och regelverk påverkar de tjänster som partners använder eller förmedlar via Resurs Bank Digitala tjänster såsom e-faktura, bankapp, omnilösning	Vidareutveckling av befintliga produkter och tjänster, särskilt med inriktning på digitalisering, automatisering. Även autentisering och signering med hjälp av E-legitimation Anpassning till och utvärdering av effekter och möjligheter kopplade till nya regelverk (t.ex. GDPR, PSD2, penningtvätt) Utveckling av nya tjänster som ger ökad möjlighet för kunderna att hantera bankärenden själva
ÄGARE Shareholders, Investors and analysts	Väsentlighetsanalys Investermöten Roadshows Årsmöten Presentation av kvartalsrapportering	Hållbar tillväxt och avkastning Riskhantering och finansiell stabilitet Hållbarhetsarbete	Arbete med tydlig och öppen kommunikation för att öka förståelse hos investerarkollektiv Arrangerat kapitalmarknadsdag för att ytterligare öka kommunikationen

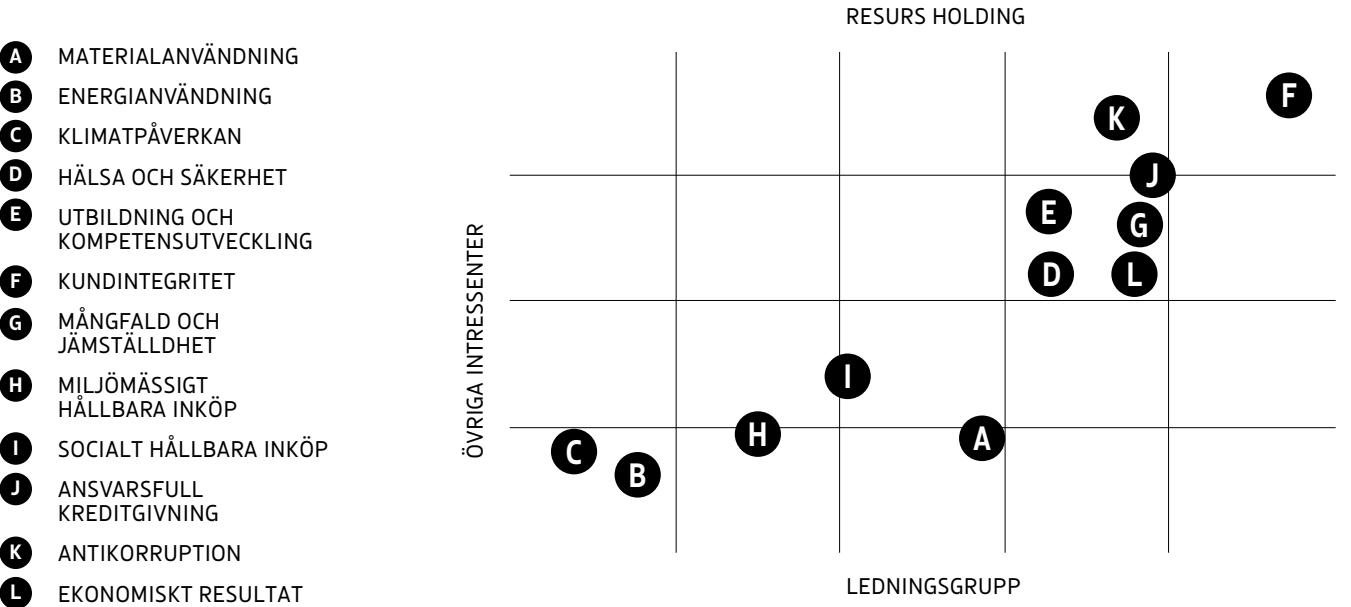
VÄSENTLIGHETSANALYSEN

Väsentlighetsanalysen ger koncernen insikt i de hållbarhetsfrågor som är av störst betydelse för intressenterna och de förväntningar som dessa i sin tur har på verksamheten. Därtill ger analysens resultat information om den påverkan som verksamheten har vad gäller ekonomi, samhälle, människor och miljö. Resurs tillämpar GRI Standards riktlinjer och principer för att definiera innehållet i hållbarhetsredovisningen. Resultatet av den väsentlighetsanalys

som genomfördes under 2017, i syfte att identifiera koncernens mest centrala hållbarhetsfrågor, bedöms som fortsatt relevant. Processen för väsentlighetsanalysen innehöll i korthet en kartläggning av de viktigaste hållbarhetsfrågorna inom bank- och finansbranschen. Urvalet av frågor gjordes dels utifrån GRI:s lista av hållbarhetsfrågor, dels utifrån ett affärsstrategiskt perspektiv. I arbetet deltog representanter från ett flertal koncernfunktioner. Med vägledning av kartläggningens resultat valdes tolv håll-

barhetsfrågor ut för att ställas till över tusen intressenter; kunder, medarbetare, partners, ägare och ledamöter i koncernledningen.

Resultatet analyserades tillsammans med en validering utifrån Resurs övergripande affärsstrategiska perspektiv. Analysen tog även hänsyn till hållbarhetsfrågornas betydelse ur ett globalt sammanhang, samt den egna verksamhetens möjligheter att direkt eller indirekt påverka dem.

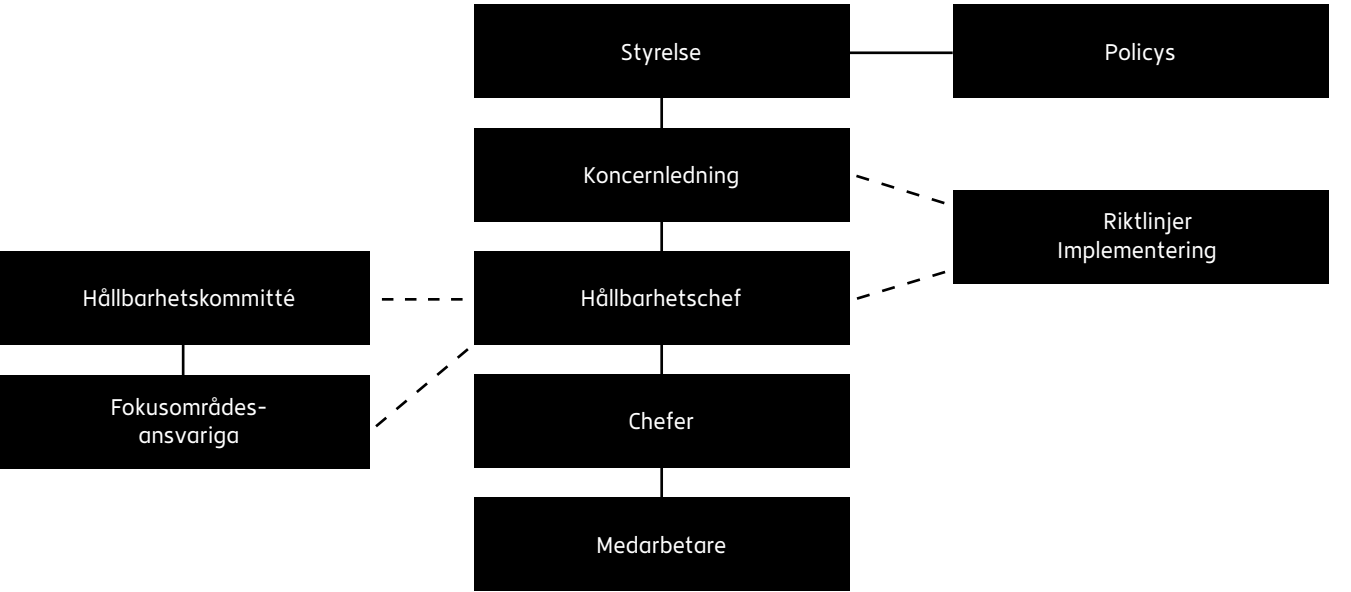


KOMMENTARER KRING VÄSENTLIGHETSANALYSEN

Väsentlighetsanalysens resultat visade på en tydlig samstämmighet mellan vad koncernen och dess viktigaste intressenter anser vara de viktigaste frågorna. Hållbarhetsfrågorna Kundintegritet, Antikorruption, Ansvarsfull kreditgivning och Mångfald och jämställdhet tillmättes störst betydelse. För 2018 års rapportering integrerades Medarbetare

och Mångfald och jämställdhet, och Socialt ansvarstagande och miljö tillfördes som nya väsentliga hållbarhetsfrågor. För 2019 års rapportering tillfördes två egna resultatindikatorer för att öka möjligheten att validera utvecklingen inom Ansvarsfull kreditgivning och Socialt ansvarstagande. 2020 utvärderades väsentlighetsanalysen utifrån rådande pandemi men beslöts att vara oförändrad.

ORGANISATIONSSTRUKTUR



Styrning av Resurs hållbarhetsarbete

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

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

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

HÅLLBARHETSSTYRNING OCH ANSVAR

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

2021 tillsätts den nya positionen Nordic Sustainability Manager, som har uppdraget att utveckla Resurs strategiska hållbarhetsarbete och säkerställa att hållbarhetsperspektivet integreras och genomsyrar alla verksamhetsområden och processer.

Som en länk mellan det strategiska och operativa hållbarhetsarbetet finns Resurs hållbarhetskommitté, som ansvarar för att initiera, driva och följa upp koncernens operativa hållbarhetsarbete med målsättning att säkerställa en efterlevnad

av koncernens långsiktiga åtaganden. I hållbarhetskommittén ingår totalt elva medarbetare från Insights & Customer Engagement, Corporate Communications, HR, Facility, Legal, Credit & NPL, Payment Solutions, Consumer Market, Procurement och Finance. Kommittén sammanträder fyra gånger om året och rapporterar direkt till Chief Human Resources Officer and Sustainability Director.

UPPFÖRANDEKODEN – RESURS ÖVERGRIPANDE STYRINSTRUMENT

Sedan 2018 är Resurs anslutet till FN:s initiativ för ansvarsfullt företagande, Global Compact. Det innebär att koncernen både tar ställning för initiativet och stödjer och arbetar för dess tio principer. I Resurs uppförandekod, som tar fasta på dessa tio principer, tydliggörs bland annat synen på affäretetik, arbetsförhållanden, mångfald, jämställdhet och lika möjligheter. Resurs uppförandekod omfattar hela koncernen och samtliga medarbetare, och finns i svensk, finsk och engelsk version. Den ska vara vägledande i hur samtliga, oavsett funktion och roll inom koncernen, agerar affäretiskt och på ett sätt som inger förtroende hos partners, kunder, myndigheter och övriga intressenter.

Uppförandekoden finns på intranätet samt på Resurs externa hemsidor så att partners, kunder och investerare kan ta del av de grundläggande riktlinjer som verksamheten bedrivs efter. Från och med 2021 finns även en uppförandekod som riktar sig till Resurs leverantörer, Code of Conduct Suppliers.

STYRNING; ANTIKORRUPTION

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

Nästa kontrollinstans utgörs av respektive koncernbolags compliance- och riskkontrollfunktioner, samt aktuariefunktionen inom försäkringsverksamheten, vilka självständigt och kontinuerligt kontrollerar verksamheterna.

Den tredje kontrollinstansen är Resurs internrevision som oberoende granskar koncernens verksamhet samt utvärderar hur de andra kontrollfunktionerna hanterar och bedömer risker.

STYRNING; KUNDINTEGRITET

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

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

Riskkommittéerna, där ledande befattningshavare medverkar, övervakar och identifierar risker i verksamheten samt arbetar proaktivt med potentiella risker och med att följa upp redan identifierade risker och beslutade åtgärder.

Koncernens processer för godkännande av nya eller väsentliga förändringar i befintliga produkter, tjänster, marknader, processer eller andra större förändringar i verksamheten syftar till att effektivt och ändamålsenligt hantera identifierade risker i processen.

STYRNING; ANSVARSFULL

KREDITGIVNING

Ramarna för kreditgivningsverksamheten utgår från den övergripande policy som styrelsen fastställt. Den definierar den kreditstrategi som koncernen ska följa och tar fasta på koncernens produkter och affärssegment, lagar och förordningar och den långsiktigt hållbara nivå för kreditförluster som verksamheten är beredd att acceptera.

Strategin implementeras i den operativa verksamheten genom att omsättas i scoringmodeller samt beviljandekriterier. Detta följs upp och kontrolleras i flera olika instanser.

Rapportering sker till riskkommittén och resultatet av kontrollfunktionernas granskningar rapporteras även till styrelsen.

Genom månadsvisa stickprovskontroller granskar landskreditcheferna arbetet utifrån rådande kriterier och regler. Riskkontrollfunktionen granskar sedan delar av kreditgivningsprocessen genom att mäta kreditförluster, och följa upp produktportföljernas kreditrisker. Utöver detta görs även kontinuerligt en intern revision av kreditgivningsverksamheten.

STYRNING; MEDARBETARE, MÅNGFALD OCH JÄMSTÄLLDHET

Funktionerna Nordic Sustainability Manager och HR Specialist Sustainability, Diversity & Health är dedikerade för uppgiften att driva, utveckla och följa upp arbetet inom hållbarhet, mångfald och hälsa. I rollen ingår att arbeta med hållbarhetsprojekt och uppföljning av dessa.

Vidare finns en ansvarig Compensation & Benefit Manager, som arbetar med kompensation och förmåner. I rollens ansvar ingår framförallt översynen av ersättningsnivåer och en årlig kartläggning av löner samt att ta fram policies och riktlinjer för lön, pension, förmåner och tjänstebilar.

STYRNING; SOCIALT ANSVARSTAGANDE

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

POLICYS OCH RIKTLINJER I ETT URVAL:

- Riktlinjer för mångfald och likabehandling
- Riktlinjer mot kränkande särbehandling
- Riktlinjer avseende fysisk säkerhet
- Riktlinjer löner
- Riktlinjer för resor
- Riktlinjer arbetsmiljö
- Hållbarhetspolicy
- Policy för styrning, hantering och kontroll av risker
- Policy för informationssäkerhet
- Kreditpolicy
- Visselblåsarpolicy
- Policy för bekämpning av mutor
- Policy för åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism
- Policy för hantering av intressekonflikter
- Dataskyddspolicy
- Konkurrenspolicy
- Policy för handelssanktioner
- Policy för klagomålshantering
- Ersättningspolicy
- Insiderpolicy
- Code of Conduct Suppliers

GRI-Index

Nummer	Benämning	Sid	Kommentar
GRI 101 GRUND			
GRI 102 GENERELLA STANDARDUPPLYSNINGAR (NIVÅ CORE) (2016)			
102-1	Organisationens namn	Omslag	
102-2	Aktiviteter, varumärke, produkter och tjänster	3,17	
102-3	Lokalisering av huvudkontoret	64	
102-4	Länder där verksamhet bedrivs	3	
102-5	Ägarstruktur och bolagsform	3, 48	
102-6	Marknadsnärvaro	3, 16-17	
102-7	Organisationens storlek och omfattning	3, 16-17, 25, 44-45, 50-51	
102-8	Information om anställda	25-26	
102-9	Beskrivning av företagets leverantörskedja	17	
102-10	Väsentliga förändringar i organisationen och dess leverantörskedja	124	
102-11	Försiktighetsprincipen	124	
102-12	Externa riktlinjer som efterlevs	8, 21, 126	
102-13	Medlemskap i organisationer	124	
102-14	Uttalande från högsta beslutsfattare	6-8	
102-15	Centrala risker och påverkan	27, 31, 35, 37, 39, 47, 69-79	
102-16	Organisationens värderingar och uppförandekoder	23, 38, 124	
102-18	Struktur för styrning	21, 53-57, 126-127	
102-40	Förteckning av intressenter som organisationen har en dialog med	14-15, 124	
102-41	Antal anställda som omfattas av kollektivavtal	27	
102-42	Princip för att identifiera intressenter	14-15, 124	
102-43	Organisationens metod för intressentdialog	14-15, 124	
102-44	Frågor som lyfts fram av intressenterna	14-15, 124	
102-45	Affärsenheter som inkluderas i redovisningen	44-45	
102-46	Process för att fastställa redovisningsinnehåll och avgränsningar	125	
102-47	Frågor som identifierats som väsentliga	125	
102-48	Förändringar av information	-	Inga väsentliga förändringar
102-49	Förändringar i redovisningen	124	
102-50	Redovisningsperiod	124	
102-51	Datum för senaste redovisning	124	
102-52	Rapporteringscykel	124	
102-53	Kontaktuppgifter för frågor om redovisningen	124	
102-54	Tillämpningsnivå enligt GRI	124	
102-55	GRI-index	128-129	
102-56	Externt bestyrkande		Koncernens hållbarhetsredovisning är inte externt granskad enligt GRI.

ÄMNESSPECIFIKA UPPLYSNINGAR

Nummer	Benämning	Sid	Kommentar
GRI 103 STYRNING (2016) Se respektive ämnesspecifik upplysning			
GRI 205 ANTI-KORRUPTION (2016)			
103-1	Förklaring till den väsentliga hållbarhetsfrågan och dess avgränsningar	20, 38, 124-125	
103-2	Hållbarhetsstyrning	126-127	
103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrning	126-127	
205-2	Kommunikation och träning inom principer och riktlinjer för anti-korruption	38-39	
GRI 405 MÅNGFALD OCH JÄMSTÄLLDHET (2016)			
103-1	Förklaring till den väsentliga hållbarhetsfrågan och dess avgränsningar	20, 22, 124-125	
103-2	Hållbarhetsstyrning	126-127	
103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrning	126-127	
405-1	Mångfald inom styrande organ och bland anställda	26	
GRI 418 KUNDINTEGRITET (2016)			
103-1	Förklaring till den väsentliga hållbarhetsfrågan och dess avgränsningar	20, 36, 124-125	
103-2	Hållbarhetsstyrning	126-127	
103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrning	126-127	
418-1	Klagomål gällande kundintegritet	36	Fullständig information ej tillgänglig. Förnärvarande mäter/följer inte Resurs klagomål ur ett strikt integritetsperspektiv.
EGEN UPPLYSNING ANSVARSFULL KREDITGIVNING			
103-1	Förklaring till den väsentliga hållbarhetsfrågan och dess avgränsningar	20, 28-29, 124-125	
103-2	Hållbarhetsstyrning	126-127	
103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrning	126-127	
Egen	Den totala andelen av betalningsuppgörelser som betalas av kunden	29, 31	
EGEN UPPLYSNING SOCIALT ANSVARSTAGANDE			
103-1	Förklaring till den väsentliga hållbarhetsfrågan och dess avgränsningar	20, 32, 124-125	
103-2	Hållbarhetsstyrning	126-127	
103-3	Utvärdering av hållbarhetsstyrning	126-127	
Egen	Antal medarbetare som väljer att göra en insats som volontärer	33	I årets siffror ingår endast den svenska delen av verksamheten.

INDEX FÖR HÅLLBARHETSRAPPORT ENLIGT ÅRL 6 KAP 11§

	UPPLYSNING	SIDHÄNVISNING
Övergripande	Affärsmodell	10, 17, 29
Sociala förhållanden och personal	Styrning och policies Risker, hantering och resultat	126-127 22-27
Respekt för mänskliga rättigheter	Styrning och policies Risker, hantering och resultat	126-127 20
Motverkande av korruption	Styrning och policies Risker, hantering och resultat	126-127 38-39
Miljö	Styrning och policies Risker, hantering och resultat	126-127 34-35

Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

Till bolagsstämman i Resurs Holding AB (publ), org.nr 556898-2291

Uppdrag och ansvarsfördelning

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten för år 2020 på sidorna 20-39 och 124-129 för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

Granskningens inriktning och omfattning

Vår granskning har skett enligt FARs rekommendation RevR 12 Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten. Detta innebär att vår granskning av hållbarhetsrapporten har en annan inriktning och en väsentligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisions-sed i Sverige har. Vi anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för vårt uttalande.

Uttalande

En hållbarhetsrapport har upprättats.

Helsingborg den 22 mars 2021
Ernst & Young AB

Jesper Nilsson
Auktoriserad revisor