



## Hållbarhetsredovisning 2018

Sparbanken  
Skåne



# Innehåll

<b>En bank som skapar värde</b>	<b>4</b>
Hållbar affärsmodell	5
Hållbarhetsstyrning	6
Intressent- och väsentlighetsanalys	9
<b>Hållbara affärer</b>	<b>12</b>
En ekonomiskt stabil bank	12
Ansvarsfullt sparande	13
Ansvarsfull utlåning	13
Tillgängliga produkter och tjänster	14
Kunskap öppnar nya möjligheter	16
<b>Hållbara medarbetare</b>	<b>17</b>
Attraktiv och konkurrenskraftig arbetsgivare	17
Jämställdhet och mångfald	19
Praktik som bygger broar	20
<b>Miljömedveten bank</b>	<b>21</b>
Minskad klimatpåverkan	21
<b>Samhällsengagemang</b>	<b>23</b>
Positiv utveckling i samhället	23
"Vi vill att idrott ska inkludera alla"	25
<b>Etik och moral</b>	<b>26</b>
Motverka korruption och penningtvätt	26
Samspel med leverantörer	28
<b>GRI-index</b>	<b>29</b>
<b>Revisorns yttrande</b>	<b>32</b>

# För en enklare vardag, sund ekonomi och ett hållbart samhälle

Hållbarhet är ett komplext begrepp med många dimensioner. I grunden handlar det om ett långsiktigt förhållningssätt till omvärlden; att tillgodose dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillgodose sina behov.

Hållbarhetsarbetet ingår som en integrerad del i all verksamhet i banken och utgår från de tio principerna i FN:s ramverk Global Compact. Utifrån styrelsens inriktningsbeslut konkretiseras hållbarhetsarbetets tillvägagångssätt i mål, riktlinjer och handlingsplaner inom områden som ekonomi, miljö och socialt och etiskt ansvar.

På Sparbanken Skåne är vi övertygade om att det går att göra goda affärer samtidigt som vi främjar en hållbar utveckling.

Som sparbank vill vi bidra till en sund ekonomi för våra kunder, såväl som till ett gott arbetsklimat för våra medarbetare och en positiv utveckling i samhället i stort. Tillsammans med våra intressenter tar vi en aktiv roll för att främja respekten för miljön, värna om mänskliga rättigheter och bekämpa korruption.

**Det är detta som är hållbarhet för oss.**



Vi  
investerar  
i framtiden

"Sparbanken Skåne tar tillsammans med sina ägarstiftelser ansvar för sparbanksidén och en hållbar bankverksamhet som bidrar till den lokala samhällsutvecklingen. Omtanke i våra relationer är grunden för detta. Vi investerar i en framtid som är bra för såväl oss som kommande generationer. Det är helt naturligt för oss som sparbank"

Bo Bengtsson, VD



Alla  
behöver göra  
hållbara val

"Vi kan inte nöja oss med att enbart se till vad vi kan göra bättre själva, vi måste även försöka påverka våra kunder och leverantörer att göra hållbara val. Detta stämmer också väl med vår vision 'En aktiv bank för en enklare vardag och hållbar ekonomi'. Vi är stolta över att få berätta om det arbete vi gör i denna vår andra hållbarhetsredovisning. Vill du veta mer, är du välkommen att kontakta mig."

Maria Stagmo, HR-chef och Hållbarhetsansvarig,  
maria.stagmo@sparbankenskane.se

# En bank som skapar värde

Idén om en bank som främjar sparande och verkar för en positiv utveckling i samhället föddes för över 200 år sedan.

Med ett tydligt hållbarhetsfokus i verksamheten lever denna grundläggande tanke kvar i Sparbanken Skånes värderingar än idag.

## Affärsidé

Sparbanksidén genomsyrar hela Sparbanken Skåne. Den innebär att det är en självklarhet för banken att satsa tid, kraft och pengar i de människor och företag som finns där banken verkar. Vi gör det genom att stimulera till sparande, agera finansiär och bidra till trygghet. Dessutom kommer det finansiella överskottet från bankverksamheten samhället till nytta. Därmed bidrar Sparbanken Skåne på många plan till en hållbar samhällsutveckling. Vår filosofi är tydlig: att vara en tillgänglig bank för människorna, näringslivet och samhället där våra kunder bor.

## Hållbarhet i det dagliga

Sparbanken Skåne är för sin överlevnad helt beroende av omvärdens förtroende. En hög etisk standard i banken är basen för detta. Förtroende tar lång tid att bygga upp, men kan snabbt raseras av oetiskt agerande. Ett gott anseende skapas i det dagliga arbetet, i kontakten med enskilda kunder och genom en ständig dialog med medarbetarna där respektive chef tar en aktiv del i att lyfta fram etiska frågeställningar och problem som kan uppkomma i verksamheten.

## Vår mission

Vi ska vara en bank som skapar värde för våra kunder och bidrar till den lokala samhällsutvecklingen i Skåne

## Vår vision

En aktiv bank för en enklare vardag och hållbar ekonomi

Det innebär bland annat att vi:

- Endast ger och tar emot gåvor och representation inom ramar för rådande lagstiftning, vedertagen praxis och god affärssed.
- Tar avstånd från all form av korruption, utpressning och mutor.
- Bedömer kundernas hållbarhetsrisker i kreditprocessen.
- Motverkar att banken utnyttjas för penningtvätt och terrorismfinansiering.
- Avstår från affärer som inte är i linje med bankens policyer.

## Grundläggande värderingar

Våra värderingar utgör ryggraden i vår företagskultur. De är kompassen för våra handlingar och beslut, både som företag och som enskilda medarbetare. Våra värdeord är:

- **Ta initiativ.** Vi är ambitiösa, omtänksamma och engagerade, både som kollegor och som partners för våra kunder och övriga intressenter.
- **Vara öppna.** Vi ska vara utåtriktade, relationsskapande och tillgängliga. Vi ska vara ärliga, öppna och synliga i det lokala samhället.
- **Vinna förtroende.** Trovärdigheten är vårt viktigaste kapital, och den bygger på vår kunskap och erfarenhet i kombination med hur vi bemöter omvärlden. Vårt arbetsklimat ska präglas av glädje och respekt för varandra.

# Hållbar affärsmodell

**Sparbanken Skånes värdekedja består i sin enklaste form av att omvandla sparande till utlåning, vilket i sin tur bidrar till att människor kan uppnå sina drömmar, företag kan investera och att samhället därmed kan utvecklas.**

Banken har sitt säte i Lund och verkar idag i 15 skånska kommuner, med 26 bankkontor grupperade i sex bankområden. Den lokala förankringen är en konkurrensfördel. Tillsammans med vårt lokala Kundcenter (telefonbank) och i våra digitala kanaler (appar, webb och internetbanken) kan kunderna nå oss i princip när som helst oberoende av kontorens geografiska placering.

Sparbanken Skåne erbjuder främst produkter och tjänster inom områdena spara, låna, betala och försäkra. Kunderna utgörs av privatkunder, små- och medelstora företag, kommuner och landsting samt andra organisationer.

Vi bygger värde genom att vara öppna, ta initiativ och vinna förtroende. Oavsett om det sker digitalt, via telefon eller på ett kontor så är det i varje kundmöte vi har chansen att bygga långsiktiga relationer och vårda vårt varumärke.

Banken ägs till huvuddelen av tre lokala sparbanksstiftelser som säkerställer att viktiga beslut om verksamheten fattas lokalt i Skåne. Stiftelserna är också kulturbärare av sparbanksidén och ser till att vinsten från banken kommer samhället till godo. Läs mer om samarbetet med ägarstiftelserna på sidan 23–24.

## Ständig förbättring

Det digitala samhället ställer ökade krav på oss som bank, våra produkter och hur vi distribuerar dem. Vi jobbar kontinuerligt med att anpassa och förbättra erbjudandet. I grund och botten handlar det om att skapa förutsättningar för en smidig ekonomisk vardag. Vi finns till hands för att möta våra kunders behov i livets olika faser. Det innebär att vi jobbar nära kunderna med engagerade medarbetare och effektiva tjänster.

Den huvudsakliga finansieringskällan är inlåningsmedel från allmänheten och med våra långsiktiga ägare resulterar detta i en hållbar och stabil bank. Med våra emitterade säkerställda obligationer ökar dessutom närvaron på kapitalmarknaden och upplåningen breddas, vilket i sin tur leder till att banken kan bibehålla en låg risk på skuldsidan. Vår tillgång till stabil finansiering är en konkurrensfaktor för att kunna fortsätta skapa attraktiva kunderbidanden.

För att uppnå skalfördelar har vi ett etablerat och långvarigt samarbete med Swedbank som bland annat ger tillgång till ett brett produktsortiment med kostnadseffektivt IT-stöd.

## Ett starkt lokalt ägande

Sparbanken Skåne ägs till 78 procent av Sparbanksstiftelsen Färs & Frosta, Sparbanksstiftelsen Finn och Sparbanksstiftelsen 1826. Resterande 22 procent ägs av samarbetspartnern Swedbank.

# Hållbarhetsstyrning

**Under 2018 har banken arbetat aktivt med att integrera hållbarhetsarbetet i den dagliga verksamheten. Vi följer upp hur vår verksamhet utvecklas genom återkommande mätningar och monitoreringar. Målet är att minimera de hållbarhetsrelaterade riskerna och de negativa effekterna av Sparbanken Skånes verksamhet samt att maximera affärs- och samhällsnyttan.**

## Sparbankens styrelse

Sparbanken Skånes styrelse är ytterst ansvarig för all verksamhet inklusive hållbarhetsarbetet och fastställer policyer för hur verksamheten ska bedrivas. Det finns även utsedda styrelseledamöter med speciellt fokus på hållbarhetsfrågor. Styrelsen har tre beredande organ, så kallade utskott, varav Risk-, Kapital- och Revisionsutskottet (RKR) har ansvar för att följa upp eventuella brister i organisation och rutiner utifrån styrning, kontroll, riskhantering och regel efterlevnad. Under året har RKR bland annat gjort en genomgång av hållbarhetsrisker i kreditgivningen.

## VD

Sparbankens VD är enligt lag ansvarig för att löpande leda banken och övervaka dess utveckling, allt i enlighet med de riktlinjer och policyer som fastslagits, samt rapportera till styrelsen. VD ansvarar även för att fastställa instruktioner och rutiner.

## Hållbarhetsansvarig

Hållbarhetsansvarig är direkt underställd VD och ansvarar för att ta fram metoder för hur hållbarhetsarbetet ska bedrivas samt har det övergripande ansvaret för att hållbarhetsarbetet sker i enlighet med Hållbarhetspolicyen.

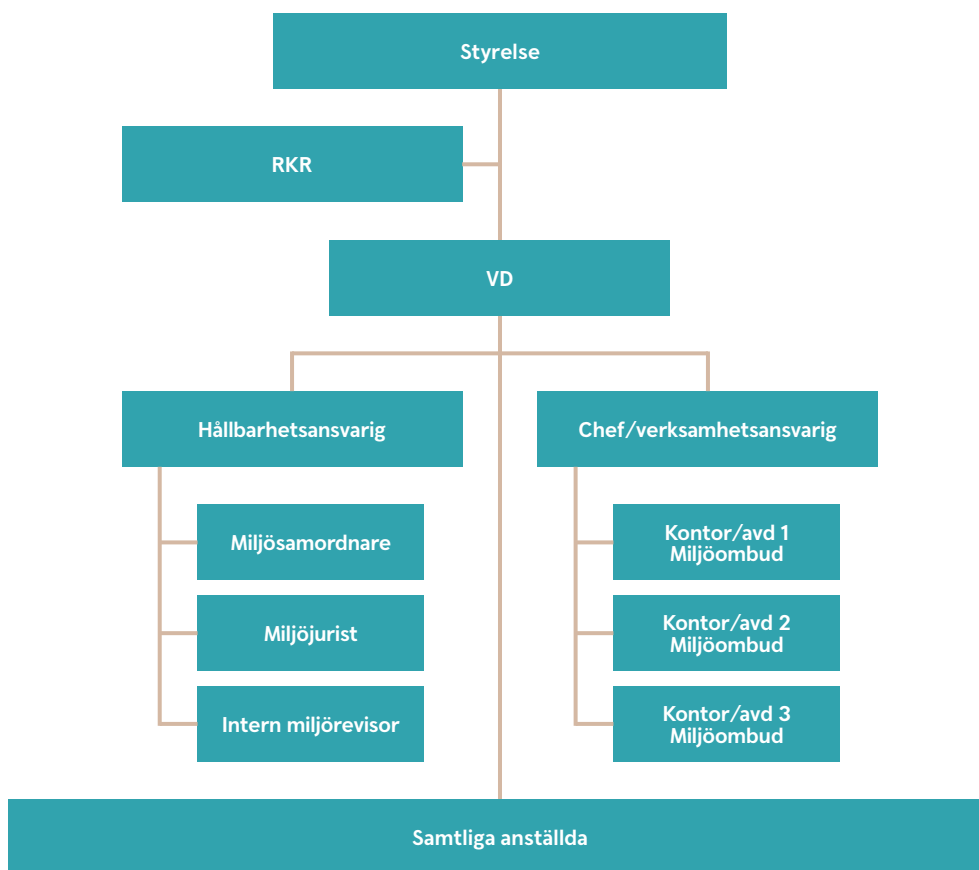
## Ledande befattningshavare

Varje chef i bankledningen är ansvarig inför VD. Ansvaret omfattar även hållbarhetsfrågor inom respektive ansvarsområde: Kreditchefen för utlåningsverksamheten, Affärschefen för Spara- och Betalaaffären och HR-chefen för medarbetarperspektiven. I bankledningen finns även en särskilt utsedd befattningshavare som ansvarar för åtgärder mot korruption, penningtvätt och terrorismfinansiering. Utöver dessa har Chef Marknad & Försäljning ansvar för hållbarhetsaspekterna kring bankens samhällsengagemang i nära samarbete med bankens ägarstiftelser.

## Övriga

Sparbanken Skåne är ISO-certifierad på miljöområdet och för att upprätthålla detta har vi bland annat:

- Miljösamordnare – samordnar miljöarbetet och skapar möjligheter för förbättringar inom området.
- Miljöjurist – ansvarar för efterlevnad av lagar inom området hållbarhet/miljö.
- Miljöombud – har uppdraget att medverka till att miljöarbetet levandegörs på den lokala arbetsplatsen och finns inom samtliga bankområden och utvalda interna avdelningar.



Organisationsschemat visar Sparbanken Skånes styrelse och linjestruktur gällande organisationens hållbarhetsarbete.

### Riskhantering och regelefterlevnad

Hållbarhetsarbetet i Sparbanken Skåne omfattar bland annat IT-säkerhet, finansiering och åtgärder mot penningtvätt och korruption. För att hantera riskerna på ett effektivt sätt tar vi stöd av nedanstående modell.

Banken arbetar med tre försvarslinjer: Affärsverksamheten, kontrollfunktionerna Riskkontroll och Compliance, samt Internrevision. Affärsverksamheten äger riskerna och ansvarar för att identifiera och hantera riskerna samt genomföra interna kontroller. Kontrollfunktionerna sammanställer, analyserar och rapporterar om risker till bankens styrelse och ledning.

### Styrelsen (mål, ramar, strategier och helhetsansvar)

### VD (implementering, styrning och förvaltning)

#### Första försvarslinjen Affärsverksamheten

- Äger risker
- Efterleva externa och interna regler
- Identifierar, hanterar och rapporterar risker
- Implementerar och utför kontrollprocesser
- Implementering av externa och interna regler

#### Verkställande/ riskhanterande

- Chefer och medarbetare
- Supportfunktioner (Juridik, Säkerhet, HR, m.fl.)

#### Andra försvarslinjen Kontrollfunktionen

- Stödja första linjen att implementera externa och interna regelverk
- Identifiera, analysera och värdera risker
- Stödja första linjen och styrelsen i frågor rörande intern styrning och kontroll
- Kontrollera efterlevnaden

#### Rådgivande/ kontrollerande

- Riskkontroll
- Compliance

#### Tredje försvarslinjen Revision

- Granskning, utvärdering av första och andra försvarslinjen, riskhanteringssystemet, ramverket för intern styrning och kontroll, organisation och processer
- Uppföljning av lämnade rekommendationer

#### Ikke verkställande/ säkerställande

- Internrevision

### Principer och mål för att styra och hantera hållbarhetsrisker

Sparbanken Skåne hanterar och utvärderar sin exponering mot de risker som verksamheten är utsatt för, i enlighet med fastställda övergripande principer, som bland annat inkluderar principen om försiktighet. Här är några exempel.

- En hög riskmedvetenhet och sund riskkultur ska eftersträvas inom hela banken. God riskkultur skapas genom en gemensam värdegrund, bra mätmetoder, effektiv riskhantering och genom att alla medarbetare och chefer visar gott omdöme. Exempelvis ska alla bankområden samt av Riskkontroll utvalda avdelningar, årligen genomföra självutvärdering.
- Det ska finnas tydliga och dokumenterade interna rutiner och kontrollsystem, inklusive ansvar och befogenheter.
- Verksamhetsförändringar, som nya/förändrade tjänster eller produkter, ska prövas enligt en dokumenterad process (New Product Approval Process, NPAP). Processen syftar till att bedöma och utvärdera hur nytillkommande risker påverkar riskaptiten och den interna kapital- och likviditetsutvärderingen.

- Alla väsentliga risker ska identifieras, kvantifieras, analyseras och rapporteras. Risker som inte anses önskvärda eller för höga ska förhindras eller reduceras.
- Incidentrapportering ska vara väl fungerande och heltäckande enligt en dokumenterad process.
- Det ska finnas dokumenterade och kommunicerade beredskaps- och kontinuitetsplaner.
- Våra medarbetare har en nyckelroll för att fånga upp eventuella oegentligheter som behöver korrigeras. Det finns en visseblåsartjänst som erbjuder en möjlighet att konfidentiellt rapportera misstänkta förfaranden.

## Exempel på uppföljning av väsentliga frågor i banken

- Amorteringar på alla bostadskrediter följs upp månadsvis. För de som avviker från bolånedirektivets krav på amorteringar genomförs en kontroll på att avvikelser ligger inom ramen för vad som är tillåtet.
- Andel helt digitala kunder.
- Det strukturerade arbetet för att förebygga penningtvätt och terrorismfinansiering.
- I alla kreditbeslut som avser företag utförs en hållbarhetsriskbedömning. Vid krediter överstigande 5 miljoner kronor genomförs en utökad analys med hjälp av en speciell modell.
- Intern energiförbrukning, tjänsteresor, pappersförbrukning och avfallshantering.
- Jämställdhet bland chefer följs upp löpande.
- Kontroll av att leverantörer följer vår uppförandekod.
- Kundnöjdhet.
- Medarbetarsamtalen följs upp av respektive chef.
- Medarbetarundersökningen följer halvårsvis upp medarbetarnas engagemang, vilja att rekommendera oss som arbetsgivare, ledarskapsindex med mera.
- Obligatoriska utbildningar som till exempel Code of conduct och utbildning i att motverka penningtvätt och finansiering av terrorism följs upp av respektive chef och HR.
- Osäkra fordringar.
- Räntabilitet på eget kapital, total kapitalrelation och K/I-talet.
- Sjukfrånvaro och frisknärvaro följs upp månadsvis.



# Intressent- och väsentlighetsanalys

En kontinuerlig dialog med våra intressenter är varumärkestärkande och bidrar också till förståelse för hemmamarknaden och vad som efterfrågas av de aktörer som påverkar eller blir påverkade av bankens verksamhet. Detta hjälper oss att bli en mer hållbar bank.

Rent konkret arbetar vi nära våra kunder med lokala kontor och eget Kundcenter samt genom våra digitala kanaler. För att i detalj förstå kundernas syn på banken och vår verksamhet har vi under 2018 genomfört en intressentdialog i form av en webbenkät, som utgör grunden i väsentlighetsanalysen. Dessutom följer vi den årliga kundnöjdhetsmätningen (SKI - Svensk Kvalitetsindex) för att ytterligare samla in synpunkter om banken.



Intressenter	Investerare	Kunder	Leverantörer	Medarbetare	Myndigheter	Samhället
<b>Kommunikation via bland annat...</b>	Investermöten Press Prospekt Rapporter	Klagomålshantering Kundmötet Kundundersökningar Marknadsföring Press	Avtal Intervjuer Upphandling Webbenkät	Medarbetarsamtal Medarbetarundersökning	Lagar Rapporter Regler och föreskrifter	Föreningsträffar Marknadsföring Näringslivsdagar Press Rapporter

### Omvärlden

För att förstå vilka aktörer i omvärlden som påverkar och/eller blir påverkade av Sparbanken Skånes verksamhet har vi genomfört en omvärldsanalys. Genom denna analys illustreras bankens verksamhet och hållbarhetsarbete ur ett större perspektiv. I ett antal workshops har vi identifierat megatrender, globala risker, benchmarks, omständigheter och drivkrafter i vår omgivning som kan ha eller redan har inflytande på bankens affärer – eller som vår verksamhet påverkar, både direkt och indirekt. Detta har resulterat i ett antal hållbarhetsaspekter som bankens hållbarhetskommitté anser vara viktiga i bankens hållbarhetsarbete.

### Intressentinvolvering

För att få ytterligare kännedom om hur vår omvärld ser på bankens långsiktiga hållbarhetsarbete utifrån etiskt, socialt, miljömässigt och ekonomiskt hållbart perspektiv har vi under året genomfört

en intressentdialog med våra nyckelintressenter – investerare, kunder, leverantörer, medarbetare och ägare. De är viktiga för oss eftersom de antingen har en direkt eller indirekt påverkan på vår verksamhet, genom ett högt inflytande och/eller högt intresse av vårt hållbarhetsarbete. Intressentdialogen har skett genom en webbaserad enkät.

Enkäten bestod av 14 påståenden som handlade om allt från säkra IT-system och hållbara produkter till jämställdhet och klimatpåverkan. Den skickades till 300 privatkunder, 100 företagskunder, cirka 50 leverantörer, investerare, samtliga medarbetare och representanter från våra tre ägarstiftelser och Swedbank. Intressenterna tillfrågades hur väl de anser att ett visst påstående stämmer in på Sparbanken Skåne, såsom "Sparbanken Skåne motverkar korruption och penningtvätt" samt hur viktig frågan anses vara. Svaren angavs på en skala mellan 1 och 10.

## Hållbarhetskommittén

**Sparbanken Skånes hållbarhetskommitté består av medarbetare med varierande befattningar från olika delar av verksamheten. Den leds av bankens Hållbarhetsansvariga. Kommitténs uppgift är att väva in och förstärka hållbarhetsarbetet i vår vardag och därmed verka för att samtliga medarbetare ska bli mer medvetna om hållbarhetsperspektivet i sina olika beslut.**

### Väsentlighetsanalys

För att identifiera vilka aspekter som anses vara viktiga och mest väsentliga för bankens långsiktiga överlevnad, utifrån ett hållbarhetsperspektiv, analyserades resultatet från intressentdialogen tillsammans med de slutsatser som hållbarhetskommittén vid ett tidigare tillfälle kommit fram till. Väsentlighetsanalysen resulterade i 13 hållbarhetsaspekter. Vi fann stora likheter mellan hållbarhetskommitténs och nyckelintressenternas resultat angående frågorna som anses mest betydande för bankens fortsatta hållbarhetsarbete.

Att Sparbanken Skåne har säkra IT-system, är en ekonomiskt stabil bank och att banken arbetar med att motverka korruption och penningtvätt anser respondenterna vara allra viktigast. Det är också på områdena en ekonomiskt stabil bank och arbetet mot korruption och penningtvätt som Sparbanken Skåne är starkast enligt resultatet i undersökningen.

### Väsentlig påverkan, strategiska styrdokument och avgränsningar

I tabellen på nästa sida presenteras bankens nyckelintressenter och de identifierade hållbarhetsaspekterna. Svarnivå nio utgjorde ett medelvärde i uppfattad väsentlighet för alla frågor. De påståenden som fick nio eller högre på den tiogradiga skalan redovisas i tabellen. Vi kan konstatera att samtliga frågor är viktiga enligt intressenterna med ett lägsta genomsnitt för en enskild fråga på 8,36 (skala 1-10). I tabellen kan vi utläsa om hållbarhetsrisken finns internt och/eller externt, samt exempel på styrdokument kring de väsentliga frågorna.

	Investerare	Kunder	Leverantörer	Medarbetare	Ägare		
Hållbarhetsaspekter	Väsentlig påverkan					Avgränsningar (var risken finns)	Exempel på styrdokument
Säkra IT-system	•	•	•	•	•	Internt/externt	IT och Informationssäkerhetspolicy
Ekonomiskt stabil bank	•	•	•	•	•	Internt/externt	Finans- & kapitalpolicy Intern riskapitit & riskstrategi Policy för distributions- & produktstyrning Policy för riskapitit
Motverka korruption och penningtvätt	•	•	•	•	•	Internt/externt	Etikpolicy Policy för finansiella sanktioner Policy för åtgärder mot penningtvätt & finansiering av terrorism
Ansvarsfull utlåning	•	•	•	•	•	Internt/externt	Hållbarhetsanalys i kreditprocess Hållbarhetspolicy Kreditpolicy Policy för krav- & problemengagemang
Tillgängliga produkter och tjänster		•	•	•	•	Internt/externt	Instruktion för hantering & införande av nya produkter & aktiviteter
Positiv utveckling i samhället				•	•	Extern	Hållbarhetspolicy
Transparent rapportering			•	•	•	Internt/externt	Policy för redovisning & extern rapportering
Sund kultur för lön och ersättning				•	•	Internt	Ersättningspolicy Lokala löneprinciper Personalpolicy
Minskad klimatpåverkan	•	•				Internt/externt	Instruktion farligt avfall Instruktion för inköp & upphandling Miljöledningssystem Reseinstruktion
Hållbara inköp						Internt	Instruktion för inköp & upphandling Miljöledningssystem Uppförandekod för leverantörer
Ansvarsfullt sparande	•				•	Internt/externt	Instruktion för tillhandahållande av spara- & placeraprodukter Policy för värdepappersrörelse & försäkringsdistribution
Attraktiv och konkurrenskraftig arbetsgivare				•	•	Internt/externt	Arbetsmiljöpolicy Ersättningspolicy Hållbarhetspolicy Personalpolicy
Jämställdhet och mångfald				•	•	Internt/externt	Likbehandlingspolicy Personalpolicy

## Resultat

Med bankens affärsplan och intressent- och väsentlighetsanalysen som grund har de mest betydelsefulla frågeställningarna prioriterats i interna workshops. Av de 13 identifierade hållbarhetsaspekterna anses åtta stycken vara mest väsentliga för banken. I år har det tillkommit ett nytt område som vi redovisar som en prioriterad fråga. Det är frågeställningen "Ekonomiskt stabil bank" som tillkommit som ett resultat av intressentdialogen. Att vara en stabil bank är en självklarhet för oss, men då våra nyckelintressenter ser denna aspekt som en av det viktigaste kring banken, har vi valt att lyfta fram detta i årets hållbarhetsredovisning.

Enligt årsredovisningslagen ska hållbarhetsredovisningen presentera organisationens arbete med mänskliga rättigheter. Vi bedömer att risken för kränkningar av mänskliga rättigheter är låg inom vår egen verksamhet. De främsta riskerna för kränkningar av mänskliga rättigheter återfinns hos företagskunderna och i leverantörsledet. Dessa risker hanterar vi genom hållbarhetsanalysen vid företagskrediter (se sida 14) och genom vår uppförandekod för leverantörer (se sida 28).

Ämnesområden som ekonomi, miljö och socialt och etiskt ansvar genomsyrar alla de väsentliga hållbarhetsfrågorna i banken. Vi har valt att gruppera de åtta väsentliga frågorna i fem avsnitt.

### • Hållbara affärer

- Ekonomiskt stabil bank
- Ansvarsfull utlåning
- Tillgängliga produkter och tjänster

### • Hållbara medarbetare

- Attraktiv och konkurrenskraftig arbetsgivare
- Jämställdhet och mångfald

### • Miljömedveten bank

- Minskad klimatpåverkan

### • Samhällsengagemang

- Positiv utveckling i samhället

### • Etik och moral

- Motverka korruption och penningtvätt

# Hållbara affärer

Sparbanken Skåne främjar en sund och hållbar ekonomi genom att bygga långsiktiga relationer där ärlighet, affäretik, mänskliga rättigheter och miljöpåverkan är viktiga parametrar i dialogen. Detta gäller såväl med anställda som med kunder och leverantörer. Vår största påverkan på samhälle och miljö sker indirekt genom vår kreditgivning samt våra produkter och tjänster.

Att inte vara lyhörd för omvärldens förändringar skulle innebära en stor risk för alla typer av verksamheter, såväl ekonomiskt som marknads- och ryktemässigt. Det gäller att hela tiden erbjuda kunden rätt service och rätt produkt. I bankvärlden skulle också en svag finansiell plattform snabbt kunna leda till förlorad konkurrenskraft i form av högre finansieringskostnader, sämre lönsamhet och minskat förtroende för banken.

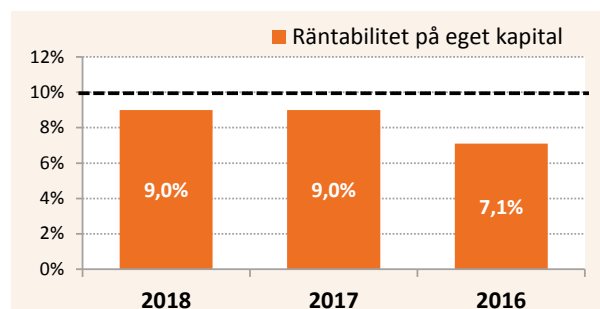
## En ekonomiskt stabil bank\*

Sparbanken Skånes hållbarhetsansvar speglas i bankens finansieringsstrategi med diversifierad finansiering och en låg riskprofil. Tillsammans med våra långsiktiga ägare tar vi ansvar för sparbanksidén och en hållbar bankverksamhet som på ett naturligt sätt bidrar till en enklare vardag, sund ekonomi och ett uthålligt samhälle.

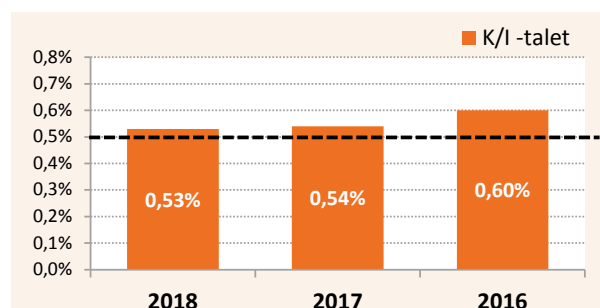
Som en finansiell institution är Sparbanken Skåne en viktig del av det finansiella systemet. Vi har ett ansvar att vara en ekonomiskt stabil bank, vilket är en av de mest betydelsefulla frågorna enligt bankens intressenter. För att säkerställa en långsiktig ekonomisk utveckling har styrelsen tydliga finansiella mål.

Sparbanken Skåne ska ha tillväxt med lågt risktagande. Räntabiliteten på eget kapital ska på lång sikt uppnå minst tio procent och K/I-tal efter kreditförluster ska på sikt understiga 0,50. Total kapitalrelation ska alltid som minst uppgå till lagstadgat krav plus två procentenheter. Allt för att banken ska kunna styra över sin egen utveckling och fortsätta vara en trygg och hållbar bank för kunder och medarbetare.

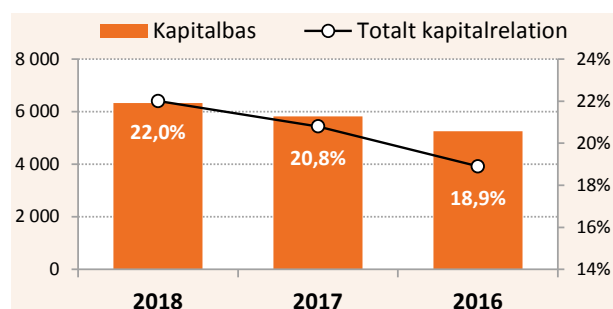
\*Väsentlig frågeställning



Räntabilitet på eget kapital exklusive utdelning, realisationsvinst och goodwillavskrivning.



K/I-tal efter kreditförluster exklusive utdelningar, realisationsvinst och goodwillavskrivning.



Bankens mål per Q4 2018 var 16,5% som innefattar minimikapitalkravet inklusive kapitalbuffertar samt bankens interna mål.

### Ansvarsfullt sparande

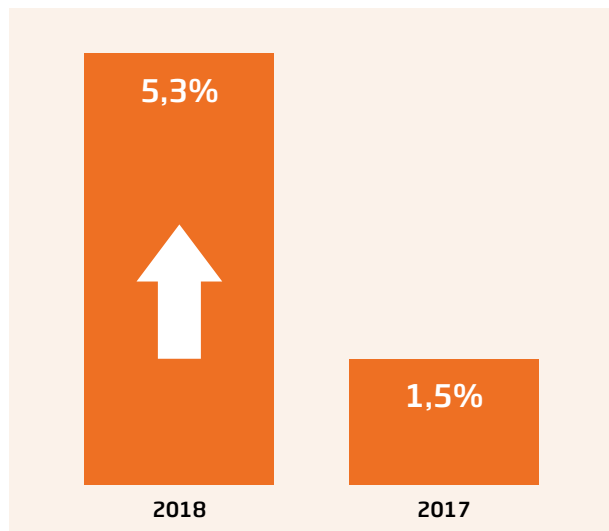
Idag är det enklare än någonsin att spara hållbart. Det finns ett flertal hållbara placeringsalternativ inom sparaområdet och efterfrågan ökar. Allt fler kunder väljer placeringsprodukter med god omsorg och har blivit mer medvetna om hur deras val påverkar omvärlden.

Sparbanken Skåne erbjuder idag via bland annat Swedbank Robur, flera fonder som inkluderar företag som säkerställer att de tar hänsyn till mänskliga rättigheter, miljö och etik. Under 2018 har Swedbank Robur startat fonden Global Impact som investerar i bolag vars verksamhet arbetar för att uppfylla FN:s 17 globala mål för en hållbar utveckling.

Som ett av de första fondbolagen på marknaden har Swedbank Robur, erhållit Svanenmärkning på fem av sina fonder. Svanenmärkta fonder syftar till att fondförvaltaren ska använda kapitalet och ägandet för att påverka företagen som de investerar i till att utvecklas på ett hållbart sätt. Även hållbara aktieindexobligationer (SPAX) erbjuds via Swedbank för att kunden ska kunna välja olika sparformer och samtidigt känna att kapitalet verkar för en bättre värld. Det finns också möjligheter med så kallat ideellt sparande. Då skänks en del av sparandet till en av kunden vald ideell organisation. Kunder kan själv söka efter hållbara alternativ i sin internetbank och i våra appar. Med hjälp av bankens rådgivare finns möjlighet till ytterligare hjälp i kundmötet angående olika former av hållbara placeringar.

Vi ser en stor ökning det senaste året på andel köpta etiska fonder i förhållande till de totala införskaffade Roburfonderna av Sparbanken Skånes kunder. Andelen ökade från 1,5 procent 2017 till 5,3 procent 2018.

### Etiska fonder



Avser etiska fonderna:

Ethica Företagsobligationsfond, Globalfond, Globalfond MEGA, Obligationsfond, Obligationsfond utd., Sverige, Sverige MEGA, Global Impact och Humanfonden

### Ansvarsfull utlåning\*

Sparbanken Skånes största miljömässiga, ekonomiska och sociala påverkan sker indirekt via bankens utlåning. Att ta hänsyn till hållbarhetsaspekter vid kreditgivning är en självklarhet.

Banken främjar en ansvarsfull utlåning genom att riskbedöma kundens långsiktiga ekonomiska situation samtidigt som vi under rådgivningen kontrollerar och förklarar eventuella hållbarhetsrisker för kunden. Genom en ansvarsfull utlåning kan banken vara med och indirekt påverka kundernas hållbarhetsrisker, till exempel risker relaterade till korruption, påverkan på mänskliga rättigheter, miljö i den egna verksamheten eller i affärsrelationer hos underleverantörer samt i produkter och tjänster. I vår rådgivning med kunden görs en noggrann prövning av återbetalningsförmågan för att säkerställa att kunden inte tar lån över sin förmåga. Rådgivarna kontrollerar också om kunderna är försäkrade för att de ska vara skyddade vid sjukdom, arbetslöshet eller andra oförutsedda händelser.

Genom att göra rätt från början kan vi minska andelen osäkra krediter, bevakningsengagemang och andra fel. Vi uppnår då högre effektivitet och frigör tid till affärer. Denna strävan efter att kontinuerligt öka kvaliteten i kreditportföljen är en ständig process och följs bland annat upp med mätetal för osäkra fordringar. Målet är att andelen osäkra fordringar brutto inte får överstiga 0,40 procent av lånestocken. Utfallet per 31/12 2018 visar en andel på 0,23 procent, jämfört med 0,19 procent 2017. En låg andel osäkra fordringar är en indikation på såväl en ansvarsfull kreditgivning som på ett aktivt arbete med att så tidigt som möjligt agera och hitta lösningar på betalningsproblem som kan uppstå hos våra kunder.

### \*Väsentlig frågeställning

Andel osäkra fordringar	2018	2017
Mål 2018 <0,40 % av lånestocken	0,23%	0,19 %

### En Svanenmärkt fond innebär att:

- Fonden måste helt avstå från investeringar i vissa branscher och företag som är särskilt problematiska.
- Fonden ska göra en ordentlig hållbarhetsanalys av tänkbara placeringar och prioritera de bättre företagen.
- Fonden ska tala om vilka aktier och obligationer med mera som finns i innehavet och årligen rapportera vad fonden gjort för hållbarhetsarbete.
- Svanen stimulerar fonden till ett aktivt ägande och driver ett påverkansarbete gentemot företagen i portföljen.

### Hållbarhetsanalys i företagsaffären

Vid alla kreditbeslut beaktas hållbarhetsrisker i kreditprocessen. Vid företagsengagemang överstigande 5 miljoner kronor genomförs en utökad hållbarhetsanalys med hjälp av en särskild riskbedömningsmodell. Hållbarhetsanalysen är en integrerad del av bankens riskanalys och förutom att bedöma kreditrisken sker också en avstämning mot bankens policyer och strategier i övrigt, såsom Hållbarhetspolicyen.

Rent konkret handlar det om att minimera kundens ekonomiska risk i krediten, samt att bedöma kreditens direkta och indirekta risker ur ett etiskt och miljömässigt perspektiv. Sparbanken Skånes lokala kund- och marknadskännedom tillsammans med kreditberedningsprocessen ger goda förutsättningar för en utlåningsportfölj med hög kreditkvalitet och låga hållbarhetsrisker.

Risikfunktionen följer årligen upp med vilken kvalitet hållbarhetsanalyser genomförs utifrån bankens instruktioner. Under 2017 uppdaterades instruktionerna för att förstärka ett enhetligt arbetssätt med stöd av den hållbarhetsmodell som inarbetats i kreditanalysen. Utfallet i en stickprovskontroll samt enkät till medarbetare under Q2 2018 ger en indikering på att det finns en förbättringspotential, främst avseende utbildningsinsatser för berörda medarbetare. Utbildning i hållbarhetsanalys är inplanerad till Q1 2019.

### Volymandel företagsengagemang där utökad hållbarhetsanalys genomförs årligen:

87,5%

### Tillgängliga produkter och tjänster\*

De digitala tjänsterna är enkla och effektiva att använda. Detta är dessutom ett område där vi som bank inte bara kan minska vår indirekta miljöbelastning, utan tillsammans med kunderna också bidra till att göra samhället lite tryggare genom minskad användning av kontanter.

De allra flesta i samhället väljer idag att sköta vardagsekonomin digitalt. Undersökningen Svenskarna och internet 2018 (Internetstiftelsen i Sverige, IIS) konstaterar att cirka 99 procent av Sveriges befolkning i arbetsför ålder använder internet. Även i gruppen äldre än 75 år ökar internetanvändandet, vilket nu är över hälften i gruppen (58 procent).

Digitala tjänster som Mobilt BankID och betaltjänsten Swish vinner stadigt mark. IIS visar att åtta av tio använder Mobilt BankID och tre av fyra Swish. Inte minst på företagsidan har Swish gått kraftigt framåt senaste året.

Med denna utveckling är det naturligt att Sparbanken Skåne stödjer den digitala tillväxten för att upplevas som en bank med god service och hög tillgänglighet. Svenskt Kvalitetsindex (SKI) konstaterar i sin undersökning för 2018 att väl fungerande digitala tjänster närmast blivit en hygienfaktor för bankerna.

Kundernas förtroende för att IT-systemen är pålitliga och säkra är centralt. Enligt den utförda intressentanalysen är det en av de absolut viktigaste frågeställningarna. Genom samarbetet med Swedbank har Sparbanken Skåne tillgång till IT-system och support i toppklass. Vi arbetar nära Swedbank kring frågor om just IT-säkerhet, driftsäkerhet och utvecklingsmöjligheter för system, produkter och tjänster. För både oss och Swedbank är det av största vikt att IT-systemet bidrar till en positiv kundupplevelse.

### Förändrat kundbeteende

Produkt/tjänst	2018	2017	2016
Andel kunder som regelbundet gör kassaärenden	0,50%	1,00%	1,20%
Andel kunder med girobetalning	5,20%	5,40%	5,60%
Andel kunder med internetbanken	78,10%	76,30%	71,80%
Andel kunder med Swish	55,60%	50,20%	40,20%
Andel kunder med våra digitala appar	61,30%	57,80%	48,40%
Antal kortköp/kund/månad (köpfaktor)	24,8	23,7	23,1
Antal automatuttag/kund/månad	0,9	1,2	1,4

Kunder över 18 år med engagemang

### \*Väsentlig frågeställning

### Fakta

- 98 % av alla svenskar över 12 år har idag tillgång till internet i hemmet
- > 99 % av befolkningen upp till 55 år använder internet
- 92 % av svenskarna köper varor eller tjänster på internet
- Mer än hälften av de över 76 år handlar via internet
- 13 % av internetanvändarna har köpt något via internet som på en hemsida presenterats på ett missvisande eller felaktigt sätt, vilket är mer än en fördubbling från 2014 (6 %)
- 4 % av internetanvändarna har fått sina kreditkortsuppgifter stulna på internet under det senaste året, jämfört med 2 % i fjolårets undersökning

(Källa: Svenskarna och internet 2018, Internetstiftelsen i Sverige, IIS)

### Banktjänster för framtiden

Med internetbanken, appar, bankkort, Swish och Mobilt BankID kan bankärenden utföras var som helst och när som helst – och vi vill att alla kunder ska få denna möjlighet. Samtidigt har vi stor förståelse för att människor har olika lätt att ta till sig ny teknik.

För att sänka tröskeln för att komma igång med digitala tjänster samarbetar Sparbanken Skåne med UtbildningsForum i Skåne. UtbildningsForum i Skåne är ett bolag specialiserat på att utbilda i banktjänster, andra digitala tjänster i samhället och inte minst i internetsäkerhet. UtbildningsForum i Skåne finansieras av bankens tre ägarstiftelser och beskrivs ytterligare i ett reportage på nästa sida.

Bankens försäljningsorganisation följer löpande kundernas digitaliseringsgrad. Målet för 2018 var att andelen privatkunder som endast använder bankens digitala kanaler skulle vara mer än 50 procent, ett mål vi klarat av. Det långsiktiga målet är att år 2021 ha en andel helt digitala privatkunder på 55 procent.

Andel privatkunder som endast använder digitala kanaler	2018	2017	2016
Mål 2018 > 50%	52%	46%	41%

### Säkerhet i den digitala världen

I kölvattnet av digitaliseringen, med bland annat ökad e-handel, ser vi tyvärr allt fler kort- och IT-bedragerier. Sparbanken Skåne har ett nära samarbete med bland annat Polisen, och vi utvecklar ständigt våra säkerhetslösningar.

Det är också viktigt att bankkunderna känner till hur bedragarna arbetar och hur man kan skydda sig och banken informerar löpande om riskerna. Även redaktionella medier har publicerat varnande artiklar och inslag om ämnet. Trots det har vi sett fall där människor, speciellt äldre, blivit uppringda och lurats att lämna ifrån sig koder och inloggningsuppgifter. Bedragarna upplevs som trovärdiga och påstår ofta att det är bråttom och anger olika skäl till att man ska använda sitt BankID, sin bankdosa eller lämna ut sina koder.

Det som hänt under senare tid är att även minderåriga blivit ofrivilligt indragna som en följd av dessa bedrägerier. Ungdomarna luras att ta emot pengar via Swish för att sedan ta ut dessa i en uttagsautomat. Kontanterna lämnas över till bedragaren och som

tack för hjälpen får den minderåriga behålla en del av beloppet. På detta sätt kan bedragarna tvätta stora summor pengar från tidigare bedrägerier.

Under 2018 gjorde banken ett postutskick till 30 000 kunder i en äldre målgrupp där vi pekade på vikten av ett säkert agerande på nätet. Vi var även i kontakt med 17 000 målsmän för bankens kunder i åldern 12-17 år för att uppmärksamma dem på att ungdomar kan utnyttjas. Ju mer vi vet desto bättre kan vi tillsammans skydda oss mot bedrägerier.



### Fakta

## Skydda dig mot bedragare på nätet

- Använd bankens säkerhetslösningar.
- Öppna inte e-post och bifogade filer som du inte förväntat dig att få, eftersom de kan "smitta" datorn med virus och banktrojaner, som i värsta fall kan leda till att ditt konto töms av bedragare.
- Lämna aldrig ut koder via Facebook och andra sociala medier.
- Banken ber dig aldrig att via e-post eller sociala medier lämna ut dina koder, kredit- och bankkortsnummer.
- Banken ringer heller inte upp för att be om dina uppgifter eller att du startar ditt Mobila BankID.
- Låna aldrig ut ditt konto genom att ta emot överföringar från någon du inte känner och sedan ge tillbaka pengarna i kontanter.

## Från värdering till verklighet

# Kunskap öppnar nya möjligheter

**En elektronisk identitet har på bara några år blivit en förutsättning på många håll i dagens samhälle. Tillsammans hjälper Sparbanken Skåne och UtbildningsForum kunder och allmänhet att dra nytta av de nya digitala funktionerna i samhället – och att agera säkert på nätet.**

Skatteverket, Apoteket och Försäkringskassan är alla exempel på aktörer som senaste åren lanserat funktioner på nätet som kan göra livet enklare. De flesta banker har idag både egen internetbank och egna appar där man kan lösa vardagliga privatekonomiska ärenden.

– Den breda digitaliseringen av samhället skapar många möjligheter, men vi ser också att utvecklingen medför stora krav för personer som inte har kunskap om den nya tekniken. Här kan vi göra en viktig insats för att sänka tröskeln till att komma igång, säger Åsa Hallén Andersson, VD på UtbildningsForum i Skåne.

Sedan 2016 samarbetar Sparbanken Skåne med UtbildningsForum, en fristående verksamhet som görs möjlig tack vare finansiering från bankens tre ägarstiftelser. UtbildningsForum erbjuder lättillgängliga kurser i ny teknik och digitala tjänster som Mobilt BankID, internetbanken och appar.

För dagen håller UtbildningsForum kurs på Sparbanken Skåne i Hässleholm. Ett trettiotal deltagare är samlade framför Jan Reiderstad och Mia Hafström från UtbildningsForum som berättar om internetsäkerhet i praktiken.

Den digitala utvecklingen har ändrat förutsättningarna för kriminell verksamhet, och efter hand hittar bedragare nya sätt att arbeta. Sparbanken Skåne utvecklar hela tiden säkerheten i nättjänsterna, men det är också viktigt att allmänheten vet hur bedragarna tänker.



Just Mobilt BankID är på många sätt den nyckel som låser upp andra digitala servicefunktioner i samhället idag. Men den är att betrakta som en värdehandling. Jan Reiderstad från UtbildningsForum trycker på att du som kund aldrig ska använda Mobilt BankID på uppmaning av någon som kontaktar dig.

– Banken tar aldrig denna typ av kontakt. Om någon skulle ringa upp och be om koder till säkerhetsdosan eller av en eller annan anledning be att du legitimerar dig med BankID ska du reagera. Det kan handla om bedragare som vill lura dig. Det gäller att ha en sund misstänksamhet mot personer som kontaktar dig på detta sätt, säger Jan Reiderstad.

De olika kurserna på UtbildningsForum har haft över 70 000 deltagare sedan starten. Grundfilosofin är att digitala tjänster ska vara enkla, roliga och kunna användas på ett säkert sätt. På så sätt kan så många som möjligt dra nytta av dem.

– Detta var verkligen en bra utbildning. Just säkerheten är inget man tänker på varje dag. Kursen har pekat på många möjligheter med den nya tekniken, och även visat hur man agerar säkert och tryggt på nätet, säger Kenneth Frisk som deltar på utbildningen i Hässleholm tillsammans med sin fru Ann-Christin Frisk.

Sparbanken Skåne arbetar vidare i en tradition av fortbildning inom privatekonomi. Förr, när sparbanksidén var ung, kunde det handla om nödvändig hushållning för att klara vardagen, medan en av huvuduppgifterna idag är att hjälpa kunderna att själva utveckla sin ekonomi. När det handlar om digitala tjänster är samarbetet med UtbildningsForum viktigt.

– Tillsammans kan vi bryta det digitala utanförskapet för tusentals individer, genom att utbilda i digitala tjänster i såväl bankvärlden som i samhället i övrigt, säger Åsa Hallén Andersson på UtbildningsForum.

## Fakta

### UtbildningsForum i Skåne

UtbildningsForum grundades 2016 på initiativ av Sparbanksstiftelsen Färs & Frosta, tillika ägare. Verksamheten är inte vinstdrivande och delfinansieras även av Sparbanksstiftelsen Finn och Sparbanksstiftelsen 1826.

Bakgrunden till UtbildningsForum är den snabba digitaliseringen i samhället, som påverkar ung som gammal. Verksamheten vänder sig till såväl privatpersoner och småföretagare som föreningar och skolväsende. Kontinuerligt ordnas kostnadsfri folkbildning genom studiecirklar och föreläsningar i ekonomi, hur den med hjälp av teknik hanteras och även andra relaterade aktuella ämnen. UtbildningsForum agerar i Sparbanken Skånes verksamhetsområde, främst i bankens lokaler, alltid på en ort nära kunden.

Utbildningarna berör ämnen som digital säkerhet, Mobilt BankID, internetbankens funktioner, bankkort, appar som Swish samt annan digital service som går att nyttja i samhället. I första hand vänder sig kurserna till bankens kunder, men alla är välkomna. Inriktningen mot skolväsendet omfattar roliga, interaktiva föreläsningar med ambitionen att ge ungdomar i varierande ålder ökad kunskap i privatekonomi och även djupare förståelse om funktion och innebörd av samhällets myndigheter och olika instanser.



# Hållbara medarbetare

Sparbanken Skåne verkar aktivt för ett hållbart medarbetarskap. Detta innebär att vi jobbar med ständig vidareutbildning och kompetensutveckling. Det är också viktigt att medarbetarna trivs med sina kollegor och är stolta över företagskulturen. Målet är att vara ett företag där medarbetarna väljer att stanna länge.

Sparbanken Skåne är certifierad enligt Great Place to Work!

När vi söker nya medarbetare till Sparbanken Skåne vill vi hitta dem som utöver att de är kompetenta och ambitiösa, också har en stark känsla för sparbanksidén och en önskan att få bidra till samhällsutvecklingen i Skåne. Medarbetarna är vår viktigaste resurs och om de inte trivs kan det innebära negativa följder för effektiviteten i organisationen, tillgången till kompetens, omvärldens förtroende och inte minst kan det skapa ett personligt lidande. Detta i sin tur kan leda till att kunderna blir negativt drabbade. Varje medarbetare är bankens ansikte utåt.

#### Attraktiv och konkurrenskraftig arbetsgivare\*

Sparbanken Skåne har genomfört medarbetarundersökningar två gånger per år sedan 2016 och vid varje mätning har resultaten förbättrats. Mätningen under första kvartalet 2018 gav ett totalt index på 83. Gränsen för godkänt ligger vid index 70 och bankens mål är ett index över snittet för branschen, vilket enligt undersökningsföretagets benchmark är 77.

91 procent av medarbetarna svarade på undersökningen i det första kvartalet, vilket är ett högt deltagande.

Urval av frågor från medarbetarundersökningen	Q1, 2018	Q3, 2017	Q3, 2016
Jag är stolt över att arbeta i Sparbanken Skåne	84	80	73
Jag har goda möjligheter att utvecklas och bredda min kompetens	75	72	70
Min närmaste omgivning på arbetet bryr sig om hur jag mår	88	86	84
Jag känner förtroende för min närmaste chef	84	83	80
Övergripande ledarskapsindex	85	83	81

På frågan huruvida våra medarbetare rekommenderar Sparbanken som arbetsgivare (Net Promotor Score, NPS) presenteras resultatet som ett värde mellan -100 och 100.

Urval av frågor från medarbetarundersökningen	Q1, 2018	Q3, 2017	Q3, 2016
Jag rekommenderar Sparbanken Skåne som arbetsgivare (Net Promotor Score, NPS)	27	13	-2

Eftersom resultatet sedan start gått stadigt uppåt ville vi utmana oss själva genom att testa en annan medarbetarundersökning under kvartal 3, 2018. Den nya medarbetarundersökningen är en del i en certifiering genom Great Place to Work. Frågorna från de två undersökningarna är inte jämförbara men utfallet visar på liknande resultat. Till exempel visade den senaste undersökningen att 89 procent av våra medarbetare anser att Sparbanken Skåne är en mycket bra arbetsplats. 85 procent svarade att de är stolta över vad vi åstadkommer i vår organisation och 85 procent vill arbeta här en längre tid.

Det är viktigt att fånga upp tankar som kan bidra till att göra banken lite bättre, och fritextsvaren i medarbetarundersökningarna är ett exempel på detta. Som ett ytterligare led i att få in tankar och idéer har en förslagslåda skapats, dit små och stora förslag kan skickas. Förslagen tas omhand och vidarebefordras till berörd enhet som utvärderar om förslaget kan genomföras.

\*Väsentlig frågeställning

## Kompetens och prestation

Vi arbetar strukturerat med kompetensutveckling, både när det kommer till fysiska och interaktiva utbildningar. Under 2018 genomfördes totalt 6 347 e-utbildningar. Alla medarbetare som är i aktiv tjänst har minst fyra strukturerade medarbetarsamtal per år. I dessa samtal kommer medarbetare och chef överens om individuella mål och uppföljning samt utvecklingsönskemål på kort och längre sikt.

Under 2018 har banken genomfört en stor utbildningsinsats för alla medarbetare, som fokuserar på framgångsrikt samarbete och mötesmetodik. Banken genomför även löpande utbildning i personlig effektivitet med fokus på Microsoft Outlook som erbjuds alla medarbetare. Utbildningen har genomförts i tre år och så här långt har cirka 180 medarbetare deltagit. Syftet är att hjälpa medarbetarna att bli mer effektiva, vilket förhoppningsvis leder till en mindre stressig vardag.

Den här typen av insatser främjar rörlighet och utbyte inom banken. Dessutom byggs företagskulturen, då utbildningarna är bra tillfällen för internt nätverkande eftersom vi blandar grupper med medarbetare från olika enheter. Strävan är att alltid försöka hålla utbildningarna på hemmaplan i Skåne. Detta innebär att fler av våra medarbetare har möjlighet att delta och det är samtidigt bra för miljön.

Vi tror att den största potentialen för utveckling finns i det dagliga arbetet, genom att lära av varandra. Under 2018 har banken infört en praktikdag på en annan avdelning/enhet. Den gäller alla medarbetare, oavsett om man är nyanställd eller varit anställd länge, arbetar på kontor, på centrala enheter eller i bankledningen. Denna dag ger möjlighet till erfarenhet från en annan enhet - och kan till och med vara starten på någons nya karriär. Sammanlagt har cirka 300 medarbetare genomfört endagspraktiken under året. Se reportage på sidan 20.

## Ledarskap

Förtroende går som en röd tråd genom banken. Det betyder att vi har tillit till varandra och att vi utgår från att vi vill varandra väl. Organisationen är platt med få chefsnivåer och relativt små arbetsgrupper, vilket leder till snabba beslutsvägar med stort affärsfokus.

Under 2016 genomfördes en stor intern ledarutbildning. Utbildningen vände sig till alla chefer, och sträckte sig över ett år. Under 2018 har vi fyllt på med sex dagars coachningsutbildning för alla chefer. Coachningsutbildningen är baserad på utbildningen i framgångsrika möten och samarbeten som samtliga medarbetare gått. När alla chefer gör samma utbildning får vi samsyn på bankens vision, värderingar och företagskultur.

## Hälsa och arbetsmiljö

Frisknärvaron följs löpande, och vi kan konstatera att de allra flesta mår bra; 74 procent av medarbetarna har haft max fem sjukdagar under den senaste tolv månadersperioden. Samtidigt har banken rutiner för att snabbt reagera om det börjar gå åt fel håll. Redan efter tre sjukfall på en sex månadersperiod träffas medarbetare och chef för ett hälsosamtal. Syftet är att försäkra oss om att våra medarbetare mår bra och tidigt fånga upp om banken eller medarbetaren kan göra något för att undvika en längre sjukskrivning. Som ett led i vårt hälsoarbete omfattas alla medarbetare av en sjukvårdsförsäkring som ger snabb tillgång till vård.

Sparbanken Skåne har nolltolerans mot hot och kränkningar mot medarbetarna, såväl interna som externa. Samtliga hot och kränkningar ska rapporteras som incidenter och följs upp löpande. Vår uppfattning är ju bättre arbetsmiljö, desto friskare medarbetare.

Hälsa och arbetsmiljö	2018		2017		2016	
	Mål	Utfall	Mål	Utfall	Mål	Utfall
Sjukfrånvaro	<5%	2,8%	<5%	2,7%	<5%	2,7%
Frisknärvaro	>80%	74%	>80%	74%	>80%	75%

Banken bedriver ett systematiskt arbetsmiljöarbete med regelbunden uppföljning enligt arbetsmiljöföreskriften AFS 2015:4, för att bland annat motverka stress och ohälsosam arbetsbelastning.

Det är viktigt att både chefer och fackliga ombud är välinformerade om hur banken arbetar. Om alla känner till regler och rutiner så kan vi agera snabbt i händelse av en olycka eller om vi märker att en kollega inte mår bra. Varje år anordnas därför en arbetsmiljöutbildning för chefer och kontaktombud. På utbildningen lär sig deltagarna om systematiskt arbetsmiljöarbete och hur bankens rehabiliteringsprocess ser ut.

En coach finns på bankens HR-enhet och erbjuder alla medarbetare coachning i syfte att öka energin och hjälpa dem nå sin fulla potential. Coachningen vänder sig till medarbetare som vill få till en utveckling eller förändring i sitt liv, oavsett om det handlar om arbetet, levnadsvanor eller balansen i livet.

I medarbetarundersökningen ställs ett antal frågor kring hur medarbetarna mår och resultaten ser tillfredsställande ut:

Urval av frågor från medarbetarundersökningen	Q1, 2018	Q3, 2017	Q3, 2016
Jag har rätt balans mellan privatliv och arbetsliv	82	78	76
På det hela taget mår jag bra	86	82	81
Jag känner arbetsglädje (det är roligt att gå till jobbet)	82	79	75

### Jämställdhet och mångfald\*

Alla människors lika värde är en grundpelare för Sparbanken Skåne. Jämställdhet och mångfald ska vara självklara delar av verksamheten. Banken eftersträvar att arbetsgrupper, avdelningar och kontor ska vara diversifierade när det gäller kön, erfarenheter och bakgrund. Det är viktigt att våra medarbetare speglar vårt samhälle för att kunna möta kundernas behov på bästa sätt. Mångfald ser vi som en tillgång och möjlighet till framgång, både för att öka vår lönsamhet men också för att vara en fortsatt attraktiv arbetsgivare. För närvarande har vi till exempel möjlighet att hjälpa våra kunder på 19 olika språk.

Lönenivån för män och kvinnor ska vara lika, och likvärdiga befattningar på samtliga nivåer kvalitetssäkras genom en årlig lönekartläggning. En prioriterad fråga är andelen kvinnliga chefer, som har ett mål om minst 50 procent. I dagsläget är den siffran 53 procent.

Alla medarbetare har möjlighet att få en löneutfyllnad som kompletterar den allmänna föräldrapenningen. Sparbanken vill att både män och kvinnor ska ta sitt föräldraansvar, och uppmuntrar därför till ett jämställt uttag av föräldraledighet. Banken vill underlätta kombinationen av karriär och föräldraskap och försöker i möjligaste mån tillåta flexibla arbetstider och förlägga möten på kloka tider så länge det inte drastiskt påverkar verksamheten.

När det är praktiskt möjligt används Skype-möten för att så många som möjligt ska kunna delta samt för att begränsa våra resor. Målet är att kontinuerligt se över möjligheterna att få balans i livet. Ett exempel på initiativ för att underlätta balansen i livet är den satsning som på banken kallas Nedtrappning. Medarbetare som arbetat i minst fem år kan få möjlighet att under en treårsperiod gå ner i tid och arbeta 80 procent, med 90 procent lön och 100 procent inbetalning till tjänstepensionen.

I Sparbanken Skåne finns en övertygelse om att ett bra jämställdhetsarbete inte bara gynnar arbetsplatskulturen och medarbetaren utan även innebär ekonomiska vinster för banken.

### \* Väsentlig frågeställning

Jämställdhet	Män			Kvinnor		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Tillsvidareanställda medarbetare	36 %	35 %	34 %	64 %	65 %	66 %
Chefer	47 %	46 %	50 %	53 %	54 %	50 %
Bankledning	62 %	54 %	50 %	38 %	46 %	50 %
Styrelse	62 %	60 %	67 %	38 %	40 %	33 %

Ålder	2018			2017			2016		
	<30 år	30-50 år	>50 år	<30 år	30-50 år	>50 år	<30 år	30-50 år	>50 år
Tillsvidareanställda medarbetare	8 %	53 %	39 %	8 %	56 %	36 %	10 %	57 %	33 %
Chefer	1 %	63 %	36 %	3 %	66 %	31 %	2 %	67 %	31 %
Bankledning	0 %	38 %	62 %	0 %	33 %	67 %	0 %	53 %	47 %
Styrelse	0 %	13 %	87 %	0 %	13 %	87 %	0 %	20 %	80 %



## Från värdering till verklighet

# Praktik som bygger broar

**För att ytterligare stärka bankens företagskultur och skapa förståelse för varandra över avdelningsgränserna, får alla medarbetare i Sparbanken Skåne möjlighet att praktisera en dag på en annan enhet i banken. Mats Nilsson, kundrådgivare på kontoret i Lund, är en av alla som praktiserat under 2018.**

När bankens erbjudande om praktik kom visste Mats tidigt att han ville besöka en enhet som han har mycket kontakt med i sitt dagliga arbete. Han valde mellan några få avdelningar, men landade i att han ville lära sig mer om hur man arbetar på bankens Kundcenter.

Sparbanken Skåne har över 50 medarbetare på sitt Kundcenter, baserat i Kristianstad och Lund. Frågorna som kommer in spänner över allt från öppettider på bankkontoren till sparande, vardagstjänster, sparande, försäkringar, krediter och företagsrådgivning. Kontakten med kunden sker helt digitalt, mestadels via telefon men även via internetbanken, webb och e-post. Totalt har centret 6 000 kundmöten varje vecka.

På Kundcenter fick Mats Nilsson sitta bredvid kollegor och lyssna på hur banken möter kunder på telefon, och se hur det praktiskt fungerar i kontakten via e-post och internetbanken. Han fick också lära sig hur Kundcenter handlägger krediter som kommer in via bankens digitala kanaler.

– Frågorna som kommer in är väldigt varierande. Jag är imponerad av hur mycket kollegorna på Kundcenter kan. Jag arbetar själv mycket med krediter så det var nyttigt för mig att se hur det fungerar med kredithantering på Kundcenter, säger Mats Nilsson.



Mats Nilsson och Anna Schultze.

Sedan han började i banken för 18 år sedan har Mats Nilsson arbetat på kontor och mött kunder i fysiska möten, något han alltid trivts med. Han tycker att dagen på Kundcenter bidrog till en ökad förståelse för organisationens olika delar.

– Jag var osäker på vad jag skulle tycka om att sitta i telefon, men jag kan verkligen förstå att medarbetarna på Kundcenter tycker att det är roligt att jobba där. Kollegorna arbetar med många olika saker och det kändes att de har en bra stämning i gruppen. Jag tror att praktiken bidrar till en ökad förståelse för varandra i organisationen.

Helen Anehov, chef för Kundcenter, är också positiv till bankens satsning på endagspraktik:

– Kundcenter är en av de enheter som tagit emot flest praktikanter och det är vi både stolta och glada över. Väldigt ofta har medarbetare en uppfattning om hur saker fungerar före praktiken, men att själv få uppleva det ger en helt annan insikt. Tack vare alla praktikanter har vi lärt känna många kollegor i verksamheten och det har i sin tur byggt broar oss emellan. Det blir enklare att kommunicera och att ta hjälp av varandra efter en hel dags praktik.

### Fakta

## Ett skänkt Kundcenter

Sparbanken Skåne har öppet alla dagar i veckan via Kundcenter. På 0771-12 20 00 hjälper vi till med ärenden på såväl privat- som företagssidan. Kundcenter finns också tillgängligt via internetbanken, e-post och sociala medier.

Kunder som ringer in kan legitimera sig med antingen personlig kod eller Mobilt BankID. Kunder kan också ta kontakt via internetbanken, där Kundcenter direkt ser att det är rätt person som hör av sig. Därmed kan de flesta typer av ärenden lösas. Den som ringer in utan att kunna legitimera sig digitalt kan få hjälp med enklare frågor.

Varje vecka har centret 6 000 kundmöten – alla i digitala kanaler. Kundcenter har över 50 medarbetare, baserade i Kristianstad och Lund.

Måndag-fredag 8-21

Lördag-söndag 10-16

# Miljömedveten bank

Sparbanken Skåne är certifierad enligt ISO 14001:2015, en kvalitetsstämpel som ställer krav på att det finns ett miljöledningssystem och en miljömedvetenhet i hela organisationen. Det måste också bedrivas ett förebyggande arbete för att minimera miljörisker och miljöpåverkan. Ständig förbättring är en del i sparbankens arbete som miljömedveten bank, vilket också är en mycket viktig del av ISO-standarderna.



Klimatförändringen är en av vår tids stora utmaningar. Vi på Sparbanken Skåne vill vi lämna ett så litet klimatavtryck som möjligt och samtidigt påverka våra intressenter i samma riktning. Risken är uppenbar att om inte vi alla nu verkar för vår miljö, kommer vi eller åtminstone nästa generation stå inför svåröverskådliga problem.

Banken revideras varje år av certifieringsorganet A3 Cert, för att upprätthålla ISO 14001:2015. Det sker bland annat genom kontorsbesök och intervjuer med medarbetare, där miljömedvetenhet och kunskap inom området diskuteras. För att behålla certifieringen sker en omcertifiering vart tredje år.

## Minskad klimatpåverkan\*

Sparbanken Skånes miljöaspekter utvärderas årligen utifrån de 16 nationella miljömål som Riksdagen slagit fast, och det har utmynnats i nedanstående delmål och aktiviteter. Det övergripande målet är att fullt ut följa miljölagar och andra regelverk på området, vilket kontrolleras i samband med både intern och extern miljörevision där inga brister ska kunna hittas.

## Elförbrukning

Banken ser kontinuerligt över kontorslokalerna och följer upp elförbrukningen, för att upptäcka om någon del i verksamheten skulle förbruka mycket mer el än tidigare år. Vi använder oss av ursprungsmärkt vattenkraft enligt EU-direktiv 2009/28/EC om produktion från förnyelsebara energikällor. Målet för 2018 var att minska med 7 procent jämfört med 2017. Under den varma sommaren 2018 förbrukade vi mer el än förväntat till att kyla våra lokaler. Detta resulterade i en minskning på 1 %.

## Pappersförbrukning

Sparbanken Skåne eftersträvar hushållning med materiella resurser, exempelvis vid distribution och produktion av trycksaker. Vi använder oss av papper som är klimatneutralt, Svanen-märkt, TCF-märkt (helt klorinfritt) och EU Ecolabel-märkt. Så långt det är möjligt undviker vi att skriva ut papper och många dokument

skickas elektroniskt till våra kunder via internetbanken och våra appar. Vi jobbar också med att ta fram en lösning för en digital brevlåda så att alla kan ta emot elektronisk post från banken, även de som inte har internetbanken.

Internt i banken arbetar vi med papperslösa möten med hjälp av surfplattor. Trots detta ökade pappersförbrukningen i verksamheten under 2017 med 3,2 procent. När vi analyserade orsakerna framkom bland annat att ändrade lagkrav gör att mer dokumentation är tvingande att skriva ut. Målet för 2018 var att minska 10 procent jämfört med 2017. Genom att aktivt arbete bland annat med att skicka dokument elektroniskt, lyckades vi minska pappersförbrukningen med 15,3 procent.

## Resor

Vi strävar efter att minska vårt resande för att spara både tid och miljö. I så stor utsträckning som möjligt använder vi videomöten för att träffas när vi befinner oss på olika orter eller kontor. Vi ser att detta är ett arbetssätt som används mer och mer i verksamheten. I de fall vi har längre resor i tjänsten strävar vi efter att göra resorna med så liten miljöpåverkan som möjligt. I första hand innebär det att vi väljer tåg och buss. Att resorna ökade 2017 beror på ett ökat engagemang i centrala projekt samt att 2016 var ett år med exceptionellt lågt resande. Målet var att minska resorna 2018 med 10 procent jämfört med 2017, ett mål vi har uppnått. Tjänsteresor med tåg, bil och flyg följs upp halvårsvis.

Källa	2018		2017		2016	
	Mål	Utfall	Mål	Utfall	Mål	Utfall
Elförbrukning	-7%	-1%	-7%	-9,9%	-	-6%
Pappersförbrukning	-10%	-15,3%	-15%	3,2%	-20%	-11%
Resor	-10%	-15,3%	-10%	22,3%	-15%	-28%

\* Väsentlig frågeställning

### Utbildning för miljöombud

Ett aktivt miljötänkande är en viktig del i bankens hållbarhetsarbete. Därför har varje bankområde och vissa större enheter ett eller flera miljöombud. Dessa har bland annat som uppgift att medverka till att miljöarbetet levandegörs på arbetsplatsen och att inspirera och engagera medarbetarna till ett aktivt miljötänkande i vardagen. För att inspirera miljöombuden fick dessa under våren möjlighet att lyssna på en föreläsning av Hushållnings-sällskapet om klimatsmart mat och vad vi alla kan göra för att minska matsvinnet.

### Hållbara inköp

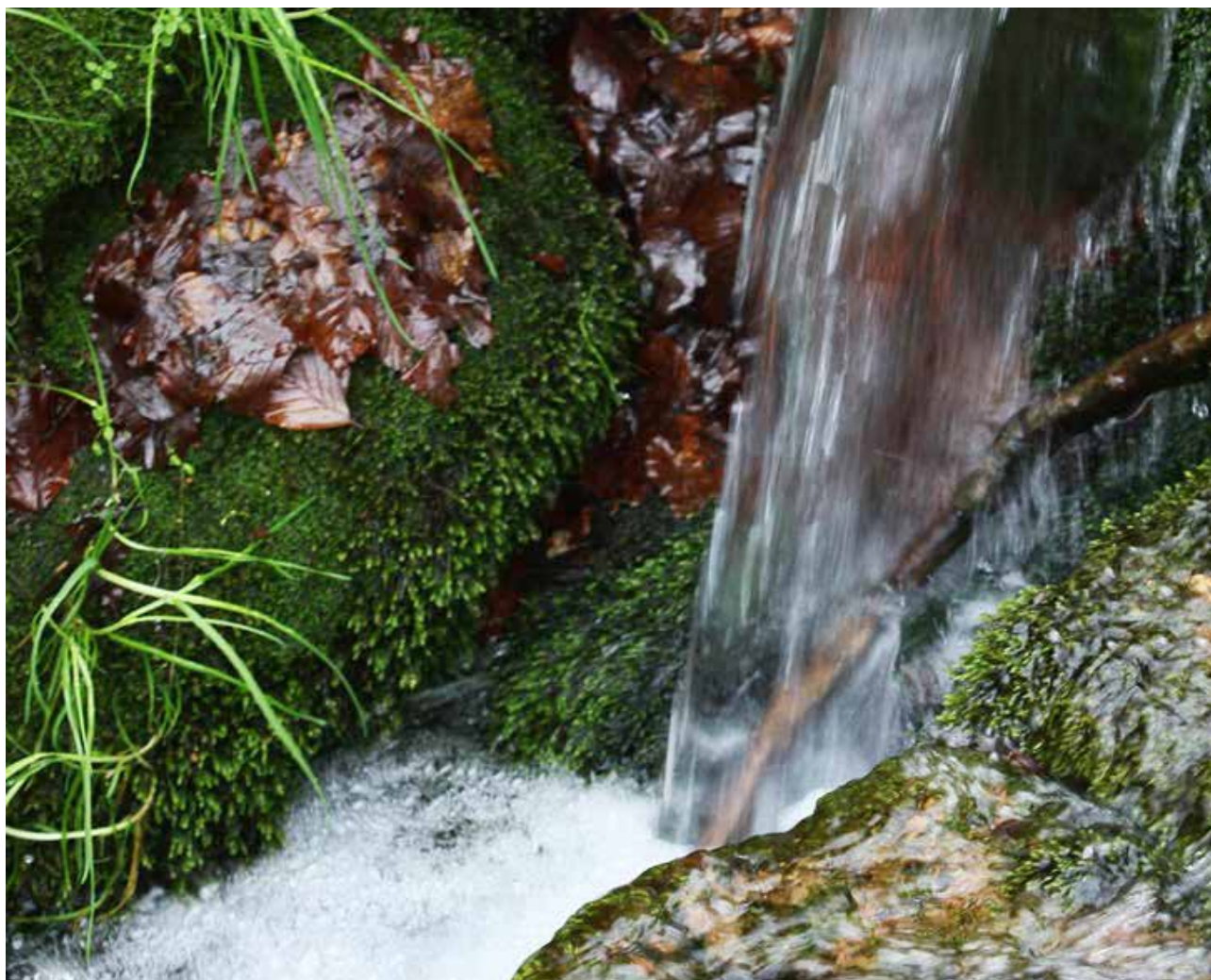
Vid inköp av produkter från länder utanför Europa ska i första hand Fairtrade-produkter väljas. Fairtrade är en oberoende certifiering med kriterier för ekonomisk, social och miljömässig hållbar utveckling i länder med utbredd fattigdom. I fika-rummet väljer vi kaffe, te, socker och choklad som är Fairtrade-märkta.

När det kommer till profilprodukter har plast dominerat i samhället. Även här vill banken bidra och vi för en dialog med leverantörer kring hållbara alternativ. Under 2019 kommer en hållbarhetsbedömning göras av hela marknadssortimentet, men redan idag har banken flera hållbara alternativ. Några exempel på hållbara profilprodukter är profilpennor som är tillverkade av återvunna PET-flaskor samt helt nedbrytbara ballonger. Ballongerna vi använder har en förmultningshastighet jämförbar med ett eklöv. Andra exempel på hållbara profilprodukter är memoryspel tillverkade av FSC-återvunnet papper samt ekologiska godispåsar, med godis baserat på veganskt gelatin, där påsen är



nedbrytbara. Vid tryck av marknadsmaterial utförs detta i första hand på Svanen-certifierat tryckeri och de tryck vi använder på profilkläder är Bluesign-certifierade.

För att belasta miljön så lite som möjligt vid leveranser använder banken sig av samverkansplattformen Miljöslinga i Skåne. När frakten sker med Miljöslinga samordnas transporter för att minimera miljöbelastningen.



# Samhällsengagemang

**En viktig del i hållbarhetsarbetet är vårt sociala engagemang. Med sparbanksidén som ledstjärna kan vi med gott samvete säga att omtanke och sociala investeringar ligger i generna för Sparbanken Skåne. Idag märks detta tydligt i bankens samverkan med föreningsliv och samhälle.**

Vi vet att det som är bra för människorna och regionen där våra kunder bor också är bra för banken. Vårt samhällsengagemang driver kundnöjdheten samtidigt som vi har en genuin tro på att vi kan medverka till att göra Skåne till en attraktiv plats där det är gott att leva, något som påverkar bankens förutsättningar på ett grundläggande plan. Vi engagerar oss bland annat genom att stödja det lokala föreningslivet.

## Positiv utveckling i samhället\*

Under 2018 har vi samarbetat med cirka 300 ideella föreningar i verksamhetsområdet. Det handlar om ett stort antal idrottsföreningar, där vi når tiotusentals aktiva, varav många på barn- och ungdomssidan. Men vi stödjer också ideella krafter inom kultur och socialt nätverkande. Banken bidrar till bland annat scoutrörelsen, pensionsorganisationer, olika stödföreningar och andra aktörer som medverkar till en positiv samhällsutveckling.

Med sponsorsamarbetena är vi med och lyfter föreningslivet i Skåne, men vill givetvis också stärka bankens varumärke och hitta nya affärsmöjligheter. Samverkan prioriteras med aktörer vars värderingar ligger i linje med bankens. Det gäller inte minst inom området likabehandling. Enligt Sparbanken Skånes sponsorpolicy stöds inte verksamheter som är uppenbart skadliga för miljön eller som strider mot bankens värderingar.

I sponsringsavtalen åtar sig föreningen att hålla verksamheten fri från droger och diskriminering, samt att aktivt arbeta för hållbara betalningsrutiner. Det innebär att prioritera digitala betalningar framför den miljöbelastande hanteringen av kontanter.

Sparbanken Skåne stödjer sedan många år Ung Företagsverksamhet (UF) som med sitt nära samarbete med både skola och näringsliv utbildar ungdomar i konsten att driva egna företag.

I samarbetet med våra tre ägarstiftelser tar vi samhällsengagemanget ytterligare ett steg längre. Genom sitt majoritetsägande säkerställer stiftelserna att viktiga beslut om banken fattas lokalt. Stiftelserna tar också hand om vinstutdelning från bankrörelsen och investerar pengarna i samhället genom olika anslag, stipendier och projekt som gör nytta lokalt, regionalt och nationellt.

I slutänden är alla kunder i Sparbanken Skåne med och bidrar till en positiv samhällsutveckling.

Genom årlig kundnöjdhetsmätning (SKI) och medarbetarundersökning följer vi upp i vilken grad kunder och medarbetare värderar bankens samhällsengagemang och vi kan stort konstatera att vi uppnår våra mål, se nedan.

Fråga i medarbetarundersökningen	Mål 2018 Q1	Utfall 2018 Q1	Utfall 2017 Q3
Sparbanken Skåne tar ett samhällsansvar	77	84	81

Fråga i SKI-undersökningen	Mål Bransch-genomsnitt 2018 Q3	Utfall 2018 Q3	Utfall 2017 Q3
Tar samhällsansvar ( för en hållbar ekonomisk, social, miljömässig och etisk utveckling) Privat	61,6	67,2	61,4
Tar samhällsansvar (för en hållbar ekonomisk, social, miljömässig och etisk utveckling) Företag	59,6	71,4	64,4

\* Väsentlig frågeställning

**Projekt som gör skillnad**

Tillsammans skapar banken och sparbanksstiftelserna mervärde i ett brett åldersspektrum, genom olika samarbetsprojekt som vi bjuder in till i vårt gemensamma verksamhetsområde. Exempelvis har mer än 20 000 elever under året haft någon form av deltagande i våra olika skolprojekt, helt utan kostnader för skolorna.

**Stiftelsegemensamma projekt i urval**

- **Svingelskogen**  
Alla förskoleklasser i bankens verksamhetsområde bjuds in till musiksagan Svingelskogen – ett hemligt uppdrag. I rollen som Isak Isbjörn möter barnen Hasse Andersson. Över 6 000 barn såg Svingelskogen under 2018.
- **En dag med gårdens djur**  
Elever i årskurs 2 bjuds in till en upplevelsedag på Skånes Djurpark. På plats får de lära sig om matens väg till tallriken från ett levande lantbruk. Cirka 3 500 elever deltog under året.
- **Sparbanken Skånes Arkeologiskola**  
Femteklassare bjuds in till Uppåkra Arkeologiska Center. Som arkeologer för en dag får eleverna lära sig praktiskt om historia och även vara med och sälla fram riktiga fynd i jorden. 2 500 deltagare under 2018.
- **En dag på Vattenhallen**  
Åttondeklassare bjuds på en lärorik vetenskapsdag på Vattenhallen Science Center i Lund. Eleverna väljer ett av två kunskapsteman – life science eller robotprogrammering. Över 3 000 deltagare.
- **Positiva Projekt**  
Möjlighet för grundskolor att söka hjälp med finansiering av aktiviteter utanför ordinarie verksamhet, för att skapa en extra dimension av lärande och gemenskap bland eleverna. Under 2018 handlade det om cirka 100 projekt som berör 10 000 elever på skolor runt om i Skåne.

**Vi tillsammans**

Bankens ägarstiftelser har även grundat projektet Vi tillsammans, som gör det möjligt för alla medarbetare att för en föreningsräkning ansöka om ett ekonomiskt bidrag på 5 000 kronor per år för att stödja en aktivitet i närområdet som de brinner lite extra för. Den som tar initiativ till ansökan får också dela ut bidraget, vilket ses som väldigt positivt bland medarbetarna.

**Våra sparbanksstiftelser**

- \* Sparbanksstiftelsen Färs & Frosta verkar i Eslöv, Hörby, Höör, Kävlinge, Lund, Simrishamn, Sjöbo, Staffanstorp, Svalöv, Tomelilla och Ystad kommun.
- \* Sparbanksstiftelsen Finn verkar i Eslöv, Kävlinge, Lomma, Lund och Staffanstorp kommun.
- \* Sparbanksstiftelsen 1826 verkar i Hässleholm, Kristianstad, Osby och Östra Göinge kommun.

**Samverkan för Hanöbukten**

**Hanöbukten står inför stora miljöutmaningar och kraftsamling behövs. Sparbanksstiftelsen 1826 har under året anslagit en halv miljon kronor till projektet Samverkan för Hanöbukten, pengar som specifikt går till en koordinatorstjänst för att hålla ihop de lokala initiativen. Projektet är ett exempel på hur stiftelserna engagerar sig med externa samarbetspartners.**



## Från värdering till verklighet

# ”Vi vill att idrott ska inkludera alla”

**Fotboll ska vara tillgänglig för alla som vill, och fler ska vara aktiva länge. Sparbanken Skåne vill bidra till att idrottsverksamheter sker på schyssta grunder. Banken stöttar därför Skånes Fotbollförbund som verkar för att alla barn och unga ska få spela fotboll, framför att elitsatsa.**

– Genom att välja hur vi sponsrar föreningar kan vi bidra till att idrotten föder goda ledare. När vi ställer krav på den som tar emot pengar tror vi också att vi kan åstadkomma förändring i föreningslivet, säger Marcus Nilsson, marknads- och försäljningschef på Sparbanken Skåne.

Ett exempel på hur Sparbanken Skåne arbetar med föreningar som vill utvecklas är samarbetet med Skånes Fotbollförbund (SkFF), som aktivt valt att avstå från att skicka unga fotbollsspelare från Skåne till det populära elitlägret, Utvecklingslägret, i Halmstad.

Istället har förbundet satsat på en bred öppen verksamhet för flera ungdomar. Skånelägret i Staffanstorps för fotbollsspelare som är 15-16 år med 270 deltagare är en del av den satsningen. SkFF anser nämligen att selektering av unga spelare kan skapa ulust vilket i sin tur kan leda till att unga lägger fotbollen på hyllan.

– Om målet är att selektera och välja bort för tidigt finns det en risk att man som ledare bara fokuserar på några få och inte ger alla samma möjlighet att utvecklas utifrån sin egen förutsättning. Då är det väldigt lätt att falla för frestelsen att välja bort de barn som just för stunden inte har kommit lika långt i sin fotbollsutveckling, menar Peter Ekvall, VD på Skånes Fotbollförbund.



För Sparbanken Skåne är det viktigt att alla är välkomna i föreningslivet oavsett kön, sexuell läggning, ursprung eller psykiska/fysiska begränsningar. Peter Ekvall på SkFF menar att ju fler som idrottar och utövar en sport länge desto större är sannolikheten att de fortsätter med idrott även när de är äldre.

– Vi vill kunna behålla spelare inom föreningslivet så länge som möjligt. När de inte längre vill vara aktiva spelare ser vi gärna att de blir ledare, tränare och domare. Jag gillar tanken – vi ska utbilda barnen till fotbollsledare när de blir stora. Vårt mål är inte att lära barnen att vinna utan att lära dem fotboll, säger Peter Ekvall.

– Samarbetet med Sparbanken Skåne betyder väldigt mycket för oss. Inte bara ekonomiskt, utan också det faktum att Sparbanken Skåne är ett starkt varumärke som vi gärna vill förknippas med för att sprida våra värderingar.

### Fakta

## Skånes Fotbollförbund

En del av Svenska Fotbollförbundet. Organiserar 365 skånska fotbollsföreningar, med över 2 500 lag på dam-, herr- och barn- och ungdomssidan med totalt 70 000 anslutna spelare.

Varje år spelas 50 000 fotbollsmatcher i Skåne. Skånes Fotbollförbund och Sparbanken Skåne har många gemensamma nämnare i sina grundläggande värderingar – som socialt ansvarstagande, inkludering av alla och att människors olikheter skapar ett värde och en styrka.

# Etik och moral

**All verksamhet i Sparbanken Skåne ska präglas av en hög etik och ett professionellt agerande. För att upprätthålla marknadens och kundernas förtroende krävs att banken och dess medarbetare prövar varje affär utifrån etiska normer.**

Sparbanken Skåne avstår från affärer, uppdrag och andra handlingar som inte ligger i linje med bankens hållbarhetspolicy, instruktioner eller förhållningssätt, eller som av en annan anledning riskerar att påverka förtroendet för banken negativt.

## Motverka korruption och penningtvätt\*

Förebyggande åtgärder mot korruption, penningtvätt och terrorismfinansiering är ett av de områden som Sparbanken Skåne prioriterar. Genom att vi aktivt arbetar med dessa frågor bidrar banken till den allmänna brottsbekämpningen och därmed också till samhällsnyttan, vilket är helt i linje med sparbanksidén.

## Allmän riskbedömning

Sparbanken gör, minst årligen, en riskbedömning för att identifiera, bedöma och hantera risker för penningtvätt, terrorismfinansiering och korruption i verksamheten. Målet med riskbedömningen är att medvetandegöra och värdera riskerna samt få ett underlag för att reducera riskerna att banken utnyttjas för brottslig verksamhet eller möjliggör finansiering av terrorism. Riskbedömningen ligger även till grund för styrelsens policyer och VD:s instruktioner inom området. I dagsläget har styrelsen och VD fastställt 19 olika styrdokument som reglerar och beskriver allt från förebyggande åtgärder till hantering vid misstanke och konkreta fall.

## Kundkännedom

Banken har en skyldighet att följa Lagen om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism. Lagen ställer höga krav på att vi som bank har god kunskap om våra kunder och deras bankaffärer, vilket innebär att vi måste förstå syftet med kundernas olika transaktioner.

Konkret innebär det att vi gör en omfattande bakgrundskontroll av nya kunder och att vi regelbundet ställer frågor till befintliga kunder. Dessa svar synkroniseras mot kundernas beteende och avvikande beteendemönster fångas upp i bland annat transaktionsmonitorering.

I vissa fall kan vi också vara tvungna att ställa frågor när en transaktion ska genomföras, och för att utföra dessa tjänster måste kunderna kunna svara på frågorna och styrka sin identitet.

Under året har en digitaliserad process införts där kunderna själva får svara på frågor i internetbanken. Generellt upplever vi en stor förståelse bland våra kunder, men vi har även respekt för dem som i vissa fall ifrågasätter och blir irriterade över alla frågor.

I slutet av 2017 inkom en slutskrivelse från Finansinspektionen som granskat vårt arbete med kundkännedom och påpekat förbättringsområden. Arbetet med kundkännedom fortgår och kommer att vara väldigt viktigt även under 2019.

## Penningtvätt

är ett sätt att omvandla pengar som kommer från brottslig verksamhet till tillgångar som kan redovisas öppet och för att undvika skatt. Med förvillande transaktioner och överföringar, kan en falsk förklaring till var pengarna kommer ifrån skapas och slutligen investeras de tvättade pengarna i legal verksamhet. På så vis har pengarna tvättats rena genom det finansiella systemet.

## Finansiering av terrorism

kan ske i flera led och kan ha sitt ursprung i antingen lagligt genererade medel eller ekonomisk brottslighet. Den kan bestå av att samla in, flytta eller tillhandahålla medel i syfte att stödja personer eller organisationer som är eller avser att bli delaktiga i terrorism. Då även legala medel används definieras ibland terrorismfinansiering som omvänd penningtvätt. Finansiering av terrorism kan även utgöra insamling av medel för att finansiera rekrytering av personer som avser att begå handlingar som kan ha samband med terrorism.

\* Väsentlig frågeställning

### Verklig huvudman

I enlighet med Finansinspektionens föreskrifter om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism, FFFS 2017:11 7 kap, är banken skyldig att ha information om och förstå vem som är företagskundernas verkliga huvudmän. Med verklig huvudman avses en fysisk person som, ensam eller tillsammans med någon annan, ytterst äger eller kontrollerar en juridisk person. Även företagskunderna har under året erbjudits att själva registrera verklig huvudman i internetbanken.

### Utbildning

Alla medarbetare i Sparbanken Skåne utbildas och informeras löpande utifrån omvärldsbevakning och tolkningen av aktuella trender och specifika händelser, som sedan anpassas för verksamheten och det dagliga arbetet. Detta genomförs bland annat genom artiklar på intranätet, videomöten, workshops och behovsanpassade informationsträffar på bankens olika kontor.

Under det andra kvartalet 2018 genomförde lokalt AML-ansvariga (Anti Money Laundering) en utbildning för bankens alla medarbetare inom företagsaffären. Även de lokalt AML-ansvariga

har ökat på sina kunskaper genom en riktad utbildningsdag samt en workshop för att bland annat uppdatera den allmänna riskbedömningen. Under fjärde kvartalet genomfördes en utbildning av Finanspolisen för styrelse, ledning, AML- & klagomålsenheten samt lokalt AML-ansvariga.

Samtliga anställda måste även genomföra en e-utbildning inom området varje år, och i oktober lanserades en ny sådan med inriktning på kundkännedom och kundmötet, som ska genomföras senast 2019-02-28.

### Uppföljning

Som nyckeltal mäter vi och följer upp antal kunder med ej tillfredsställande kundkännedom, antal definierade högrisk kunder och rapporter till Finanspolisen. Dessa uppgifter väljer vi att inte redovisa på grund av sekretess- och konkurrensskäl.

Under 2018 har banken skapat en ny enhet för AML och klagomål för att samordna de dagliga åtgärderna för att förhindra penningtvätt och finansiering av terrorism. Denna inkluderar bland annat omvärldsbevakning, monitorering av transaktioner och hantering av bedrägerier.

## Styrning och organisation

- ▶ **Styrelsen** för banken är ytterst ansvarig för att verksamheten bedrivs i enlighet med gällande regler.
- ▶ **VD** är ansvarig för fastställande av erforderliga instruktioner och rutiner så att åtgärderna mot penningtvätt är väl organiserade och bedrivs i överensstämmelse med fastställd policy. VD har dels utsett en Särskilt utsedd befattningshavare med ansvar för sparbankens åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism och dels en Centralt funktionsansvarig.
- ▶ **Särskilt utsedd befattningshavare (SUB)** är medlem i bankledningen och är övergripande ansvarig för att banken genomför de åtgärder som krävs för att följa penningtvättslagen och de föreskrifter som meddelas med stöd av lagen. Det handlar bland annat om att upprätta och uppdatera den allmänna riskbedömningen samt interna och gemensamma rutiner och riktlinjer. SUB rapporterar till styrelsen och VD.
- ▶ **Centralt funktionsansvarig (CF)** har ansvar att bland annat övervaka och löpande kontrollera att banken uppfyller kraven på åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism samt ge råd, stöd och utbildningen till bankens medarbetare. CF är även kontaktyta mot polismyndigheten samt rapporterar till Finansinspektionen, VD och bankens styrelse.
- ▶ **Oberoende granskningsfunktion** är direkt underställd styrelsen. Styrelsen har utsett internrevisionen som Oberoende granskningsfunktion, med ansvar för att granska de interna riktlinjer, kontroller och förfaranden som krävs för att följa penningtvättslagen och de föreskrifter som meddelas med stöd av lagen.
- ▶ **Centralt AML-ansvarig** är utsedd för att stödja SUB och CF.
- ▶ **Lokalt AML-ansvariga** fungerar som ett stöd till medarbetarna. Sparbanken har totalt åtta lokalt AML-ansvariga, som ansvarar för att kontrollera och rapportera till bank- och kontorschefer att medarbetarna har tillräcklig kompetens inom området.
- ▶ **AML & Klagomål** är en ny (2018-10-01) organisatorisk enhet som ska samordna bankens dagliga åtgärder för att förhindra penningtvätt och terrorismfinansiering, vilket bland annat inkluderar omvärldsbevakning, monitorering av transaktioner, hantering av bedrägerier samt att vara rådgivande till bankens övriga enheter inom kundkännedom, penningtvätt, bedrägerier och kundklagomål.
- ▶ **AML-rådet** är ett nytt forum från 2018 för erfarenhetsutbyte. Rådet leds av SUB och här redovisas bland annat trender från omvärldsbevakning och förändrade och nya modus för penningtvätt och bedrägerier. Rådet, som sammanträder månadsvis, fattar beslut i övergripande frågor som rör arbetet med penningtvätt, till exempel regelverksfrågor, utbildningsbehov, utfall från monitorering och andra manuella kontroller samt i undantagsfall i specifika kundärenden.

Nytt 2018  
AML & Klagomål  
och AML-rådet

**Samspel med leverantörer**

Sparbanken Skånes uppförandekod för leverantörer bygger på FN:s Global Compact och ILO:s kärnkonventioner och ställer krav på leverantörer och underleverantörer att göra det samma. På så vis kan vi tillsammans göra världen lite bättre.

På samtliga nya avtal eller avtal som omförhandlas undertecknas en uppförandekod där leverantörerna förbinder sig

att följa och dela vår uppfattning kring nedanstående principer. Uppföljning av uppförandekoden sker genom telefonintervjuer med utvalda leverantörer. Det är mycket positiva samtal där vi får möjlighet att ta reda på vilka förväntningar leverantörerna har på banken. Vår upplevelse är att de intervjuade leverantörerna tycker att det är självklara principer att följa och många ställer liknande krav på sina leverantörer.

**Mänskliga rättigheter**

Vi respekterar de mänskliga rättigheterna enligt FN:s definition.

**Nationell lagstiftning**

Vi följer och lever efter den lagstiftning som gäller i de länder som vi verkar.

**Arbetsrätt**

Vi säkerställer att nedanstående normer och principer kring arbetsrätt följs.

**Frivillig anställning**

Tvångsarbete, inklusive fängelsearbete, kontraktsarbete, slavarbete och andra former av tvångsarbete får inte förekomma.

**Diskriminering eller trakasserier**

Anställda får inte utsättas för diskriminering i sin anställning. Anställda får inte bli föremål för fysiska, sexuella, psykiska eller verbala trakasserier eller övergrepp.

**Barnarbete**

Barnarbete får inte förekomma och lämpliga åtgärder för att säkerställa att inget barnarbete sker i den egna verksamheten eller hos underleverantörer ska vidtas.

**Löner och arbetstid**

Lön ska betalas direkt till den anställde i rätt tid och minst följa nationellt lagstadgande miniminivåer. Den reglerade arbetstider får inte överstigas och eventuell övertid ska vara betald eller på annat sätt kompenseras.

**Föreningsfrihet och kollektiva förhandlingar**

I den mån det är tillåtet enligt lokal lagstiftning, ska arbetstagarnas rätt till föreningsfrihet och kollektiva förhandlingar respekteras. I de länder där dessa friheter begränsas av lag ska andra former av inflytande möjliggöras.

**Arbetsmiljö**

Tvångsarbete, inklusive fängelsearbete, kontraktsarbete, slavarbete och andra former av tvångsarbete får inte förekomma.

**Miljö**

Vi följer nationella miljölagkrav och strävar efter att minimera negativa miljöeffekter av vår verksamhet, vilket inkluderar en ansvarsfull hantering av avfall och utsläpp samt en medveten och eftertänksam användning av energi och naturresurser.

**Affärsetik**

Vi genomför affärer med hög moral och etik för sund affärsmässighet. Vi ger och tar emot gåvor och representation inom ramar för rådande lagstiftning, vedertagen praxis och god affärssed. Vi anser att all form av korruption, utpressning och mutor är oacceptabelt.

Läs mer om FN:s Global Compact: <https://www.unglobalcompact.org/>

Läs mer om ILO:s kärnkonventioner: <http://www.manskligarattigheter.se/sv/vem-gor-vad/forenta-nationerna/ilo>

# GRI-index

Nedan redovisas GRI-indikatorer kopplade till de väsentliga frågeställningar som definierats utifrån bankens väsentlighetsanalys, samt GRI:s generella och ämnesspecifika upplysningar. För varje väsentlig fråga redovisas en eller flera upplysningar. Vi har använt GRI:s upplysningar där sådana funnits och redovisar dessa i tabellen nedan med GRI:s beteckningar. För väsentliga frågor där GRI:s upplysningar saknats har vi använt egna upplysningar, dessa saknar då GRI-beteckning.

## Generella upplysningar

GRI 102: Generella upplysningar 2016			
Upplysning	Beskrivning	Kommentar	Sida
<b>Organisationsprofil</b>			
102-1	Organisationens namn		Omslag
102-2	Verksamhet, märken, produkter och tjänster		5
102-3	Huvudkontorets säte		5
102-4	Verksamhetsländer	Sparbanken Skåne verkar endast i Sverige	
102-5	Ägarstruktur och företagsform		5, 23-24
102-6	Marknader		5
102-7	Organisationens storlek		Se ÅR, Året i sammandrag
102-8	Personalstyrka		Se ÅR, Året i sammandrag
102-9	Leverantörs- och värdekedja		5, 28
102-10	Väsentliga förändringar i organisationen	Inga väsentliga förändringar har skett under redovisningsperioden	
102-11	Försiktighetsprincipen		8
102-12	Externa hållbarhetsinitiativ som organisationen stödjer		33
102-13	Medlemskap		33
<b>Strategi</b>			
102-14	Uttalande av ledande befattningshavare		3
<b>Etik och integritet</b>			
102-16	Värderingar, principer och etiska riktlinjer		4, 26
<b>Styrning</b>			
102-18	Styrningsstruktur		6-8
<b>Intressentengagemang</b>			
102-40	Organisationens intressenter		9-11
102-41	Kollektivavtal	Samtliga medarbetare omfattas av kollektivavtal	
102-42	Identifiering av intressenter		10
102-43	Intressentdialog		10-11
102-44	Viktiga frågor		10-11
<b>Redovisningspraxis</b>			
102-45	Enheter som ingår i redovisningen		31
102-46	Process för identifiering av innehåll och redovisningens omfattning		10-11
102-47	Väsentliga frågor		10-11
102-48	Förändrad information från tidigare redovisningar	Jämförelseperiod under Hållbara medarbetare, på grund av nytt system	17-19
102-49	Betydande förändringar från tidigare redovisningar	Ny väsentlig fråga på grund av uppdaterad Intressentdialog - En ekonomiskt stabil bank. Nya uppföljningar inom Hållbara medarbetare	11, 17-19
102-50	Rapportperiod		31
102-51	Tidpunkt för senaste redovisning	2018-02-27	
102-52	Rapporteringscykel		31
102-53	Kontaktuppgifter		3
102-54	Redovisning i enlighet med GRI Standards		31
102-55	GRI-index		29-31
102-56	Extern granskning		32

## Ämnesspecifika upplysningar

Hållbara affärer			
Upplysning	Beskrivning	Kommentar	Sida
<b>En ekonomiskt stabil bank</b>			
<b>Egen upplysning</b>	Lönsamhetsmått och Kapitaltäckningsgrad		12
<b>103-1</b>	Varför frågan är väsentlig och frågans avgränsning		10-12
<b>103-2</b>	Styrning och arbetssätt		6-8, 12
<b>103-3</b>	Uppföljning och utvärdering		8, 12
<b>Ansvarsfull utlåning</b>			
<b>Egen upplysning</b>	Andel osäkra fordringar		13
<b>103-1</b>	Varför frågan är väsentlig och frågans avgränsning		10-11, 13
<b>103-2</b>	Styrning och arbetssätt		6-8, 13
<b>103-3</b>	Uppföljning och utvärdering		8, 13
<b>Tillgängliga produkter och tjänster</b>			
<b>Egen upplysning</b>	Andel privatkunder som endast använder digitala kanaler		15
<b>103-1</b>	Varför frågan är väsentlig och frågans avgränsning		10-11, 14-15
<b>103-2</b>	Styrning och arbetssätt		6-8, 15
<b>103-3</b>	Uppföljning och utvärdering		8, 15

Hållbara medarbetare			
Upplysning	Beskrivning	Kommentar	Sida
<b>Attraktiv och konkurrenskraftig arbetsgivare</b>			
<b>GRI 404: Utbildning och kompetensutveckling 2016</b>			
<b>404-3</b>	Andel anställda som får regelbunden utvärdering och uppföljning av prestation och karriärutveckling	100% i aktiv tjänst	18
<b>103-1</b>	Varför frågan är väsentlig och frågans avgränsning		10-11, 18
<b>103-2</b>	Styrning och arbetssätt		6-8, 18
<b>103-3</b>	Uppföljning och utvärdering		8, 18
<b>Egen upplysning</b>	Sjukfrånvaro och frisknärvaro		18
<b>103-1</b>	Varför frågan är väsentlig och frågans avgränsning		10-11, 18
<b>103-2</b>	Styrning och arbetssätt		6-8, 18
<b>103-3</b>	Uppföljning och utvärdering		8, 18
<b>Jämställdhet och mångfald</b>			
<b>GRI 405: Mångfald och likabehandling 2016</b>			
<b>405-1</b>	Mångfald hos styrelse, ledning och medarbetare		19
<b>103-1</b>	Varför frågan är väsentlig och frågans avgränsning		10-11, 19
<b>103-2</b>	Styrning och arbetssätt		6-8, 19
<b>103-3</b>	Uppföljning och utvärdering		8, 19

## Miljömedveten bank

Uppllysning	Beskrivning	Kommentar	Sida
<b>Minskad klimatpåverkan</b>			
<b>GRI 307: Miljöefterlevnad 2016</b>			
307-1	Fall av bristande efterlevnad	Inga brister i regelefterlevnad har identifierats avseende miljölagar och andra regelverk	21
103-1	Varför frågan är väsentlig och frågans avgränsning		10-11, 21
103-2	Styrning och arbetssätt		6-8, 21
103-3	Uppföljning och utvärdering		7
<b>Egen uppllysning</b>	Elförbrukning		21
103-1	Varför frågan är väsentlig och frågans avgränsning		10-11, 21
103-2	Styrning och arbetssätt		6-8, 21
103-3	Uppföljning och utvärdering		8, 21
<b>Egen uppllysning</b>	Pappersförbrukning		21
103-1	Varför frågan är väsentlig och frågans avgränsning		10-11, 21
103-2	Styrning och arbetssätt		6-8, 21
103-3	Uppföljning och utvärdering		8, 21
<b>Egen uppllysning</b>	Tjänsteresor		21
103-1	Varför frågan är väsentlig och frågans avgränsning		10-11, 21
103-2	Styrning och arbetssätt		6-8, 21
103-3	Uppföljning och utvärdering		8, 21

## Samhällsengagemang

Uppllysning	Beskrivning	Kommentar	Sida
<b>Positiv utveckling i samhället</b>			
<b>Egen uppllysning</b>	Medarbetarnas och kundernas uppfattning om bankens samhällsansvar		23
103-1	Varför frågan är väsentlig och frågans avgränsning		10-11, 23
103-2	Styrning och arbetssätt		6-8, 23
103-3	Uppföljning och utvärdering		8, 23

## Etik och moral

Uppllysning	Beskrivning	Kommentar	Sida
<b>Motverka korruption och penningtvätt</b>			
<b>Egen uppllysning</b>	Antal kunder med ej tillfredsställande kundkänedom, antal högrisk kunder samt antal rapporter till Finanspolisen	Uppgift lämnas inte på grund av sekretess- och konkurrensskäl	26-27
103-1	Varför frågan är väsentlig och frågans avgränsning		10-11, 26-27
103-2	Styrning och arbetssätt		6-8, 27
103-3	Uppföljning och utvärdering		8, 27

## Global Reporting Initiative (GRI)

Sparbanken Skånes AB:s hållbarhetsredovisning för kalenderåret 2018 har upprättats i enlighet med Global Reporting Initiative Standards kärnnivå, och omfattar bankens samtliga enheter. Sparbanken Skånes hållbarhetsarbete är en naturlig del av bankens dagliga verksamhet. Därför kan delar av hållbarhetsredovisningen återfinnas i årsredovisningen. Enligt lag kommer Sparbanken Skåne i fortsättningen att redovisa sitt hållbarhetsarbete årligen i samband med årsredovisningen.

# Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

Till bolagsstämman i Sparbanken Skåne AB (publ), org.nr 516401-0091

## Uppdrag och ansvarsfördelning

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsredovisningen för år 2018 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

## Granskningens inriktning och omfattning

Min granskning har skett enligt FARs rekommendation RevR 12 Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten. Detta innebär att min granskning av hållbarhetsrapporten har en annan inriktning och en väsentligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisionssed i Sverige har. Jag anser att denna granskning ger mig tillräcklig grund för mitt uttalande.

## Uttalande

En hållbarhetsrapport har upprättats.

Stockholm den 26 februari 2019

Jan Palmqvist  
Auktoriserad revisor



## Hållbarhetsinitiativ som Sparbanken Skåne stödjer samt medlemskap



