

2016

# GRI Rapport



**Swedbanks hållbarhetsarbete fokuserar på integrering av hållbarhetshänsyn i bankens centrala processer och affärsbeslut. Därför är vår hållbarhetsredovisning för 2016 till stor del en integrerad del av årsredovisningen. Det ger oss möjlighet att tydligt redovisa hur vi arbetar med och implementerar hållbarhet i vår verksamhet.**

Vår GRI Rapport ger oss möjlighet att presentera delar av vårt arbete mer ingående. Rapporten följer Global Reporting Initiatives (GRI) riktlinjer, version G4 nivå Core och har granskats av Deloitte AB. Denna rapport specificerar varje indikator för sig och inkluderar alla våra väsentliga aspekter. Det som redovisas gäller kalenderåret 2016 om inte annat anges. Deloitte presenterar i årsredovisningen en "Revisors rapport över översiktlig granskning" av de delar som tillhör Swedbanks hållbarhetsredovisning.

Hållbarhetsinformationen som har granskats översiktligt av revisorerna 2016 finns på sidorna 16-19 och 169-180 samt i detta dokument.

GRIR = GRI Rapport 2016 ÅR = Årsredovisning 2016



# Innehållsförteckning

## GRI Standardupplysningar

- 3 Strategi och analys
- 3 Organisationsprofil
- 5 Identifierade väsentliga aspekter och var påverkan sker
- 7 Intressentengagemang
- 8 Redovisningsprofil
- 9 Styrning
- 9 Etik och integritet

## Hållbarhetsstyrning

- 10 DMA

## GRI Specifika Standardupplysningar

- 14 Ekonomisk påverkan
- 14 Miljöpåverkan
- 15 Social påverkan – Anställningsförhållanden och arbetsvillkor
- 16 Social påverkan – Mänskliga rättigheter
- 16 Social påverkan – Organisationens roll i samhället
- 18 Social påverkan – Produktansvar

GRI - Standardupplysningar		Läshänvisning
<b>Strategi och analys</b>		
<b>G4-1</b>	<b>Uttalande av verkställande direktör</b>	ÅR 6-7
<b>Organisationsprofil</b>		
<b>G4-3</b>	<b>Organisationens namn</b>	ÅR framsida
<b>G4-4</b>	<b>Viktigaste varumärkena, produkterna och/eller tjänsterna</b>	ÅR 97 not K6
<b>G4-5</b>	<b>Lokalisering av organisationens huvudkontor</b>	ÅR 63 not K1
<b>G4-6</b>	<b>Länder där organisationen är verksam</b>	ÅR 2, 98 not K7
<b>G4-7</b>	<b>Ägarstruktur och företagsform</b>	ÅR 38-48
<b>G4-8</b>	<b>Marknader där organisationen är verksam</b>	ÅR 2, 98 not K7
<b>G4-9</b>	<b>Organisationens storlek</b>	ÅR 2-3
<b>G4-10</b>	<b>Medarbetardata</b>	ÅR 102 not K13, 174-175
<b>G4-11</b>	<b>Procent av arbetsstyrkan med kollektivavtal</b>	ÅR 102 not K13
<b>G4-12</b>	<b>Organisationens leverantörskedja</b>	ÅR 174
	<p>Swedbank är ett serviceföretag med en leverantörsbas som består av cirka 14 000 leverantörer. Bankens årliga inköpskostnad uppgår till 8 miljarder kronor fördelat på fem olika kategorier; system för banktjänster, IT och telekom, fastighetsförvaltning, marknad och kommunikation och rådgivnings/utbildningstjänster.</p> <p>Vår inköpsprocess är utformad så att den kan tillämpas vid alla olika typer av inköp, oavsett om köpet genererats utifrån interna eller externa behov. Processen har skapats med avsikt att vara oberoende av organisatorisk tillhörighet och är flexibel nog att användas för både produkter och tjänster. Bankens olika affärsområden äger alla leverantörsavtal och kravspecifikationer lokalt. Respektive affärsområde behöver därför själva avropa inköp till den centrala inköpsenheten vid behov. Inköpsenheten arbetar således kontinuerligt med de interna beställarna för att involvera dem i ett så tidigt skede som möjligt i processen och därigenom se till att arbetet utförs i enlighet med inköpsprocessen.</p> <p>Swedbanks målsättning är att öka antalet hållbarhetsbedömningar som genomförs och på så sätt minska hållbarhetsrisker i såväl inköpsprocess som leverantörsrelationer samt att påverka leverantörerna att ständigt förbättra sitt hållbarhetsarbete. Vid de upphandlingar som bankens centrala inköpsenhet hanterar är det obligatoriskt för leverantörerna att under teckna Swedbanks uppförandekod som är en del av ett bindande avtal. Koden reglerar viktiga områden inom ramen för mänskliga rättigheter, arbetstagarrättigheter, affärsetiska aspekter och miljö. Dessutom inkluderas särskilda hållbarhetsfrågor direkt i den specifika upphandlingen, såsom relevanta certifieringar och processbeskrivningar.</p> <p>För nya leverantörer utförs även en riskklassificering utifrån bransch- och landspecifika hållbarhetsrisker med stöd av Swedbanks sektorriktlinjer. De leverantörer, där hållbarhetsriskerna klassats som höga, genomförs en självskattning av hur väl de följer Swedbanks leverantörskrav i uppförandekoden. Vid särskilda behov genomförs leverantörsbesök på plats, s.k. look-arounds, och om nödvändigt utformas en förändringsplan tillsammans med leverantören som sedan följs upp. Vid oklarheter kan fallet även eskaleras till Swedbank's Business Ethics Council för rekommendation och vägledning. Även befintliga leverantörer följs upp, främst via löpande dialog och revision, gällande hur överenskomna åtaganden efterföljs.</p>	
<b>G4-13</b>	<b>Väsentliga förändringar under redovisningsperioden</b>	ÅR 63 not K2
<b>G4-14</b>	<b>Om och hur organisationen följer Försiktighetsprincipen</b>	ÅR 63 not K2
	<p>Swedbank följer FN:s Global Compact 10 principer, som bland annat inkluderar principen om försiktighet. Vi har integrerat hållbarhetsriskanalyser i våra centrala processer och vi genomför bl.a. följande försiktighetsåtgärder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I dialog med kunder och leverantörer tillämpas sektorriktlinjer med information om specifika risker, möjligheter och rekommendationer relaterade till olika branschens hållbarhetsproblematik.</li> <li>• Som en del av den finansiella analysen vid investering och kreditgivning granskas hållbarhetsrisker.</li> <li>• Bankens medarbetare genomgår interna utbildningar inom hållbar bankverksamhet, uppförandekod, penningtvätt och finansiering av terrorism och miljö vilka är obligatoriska.</li> <li>• Via bankens miljöledningssystem, som är certifierat enligt ISO 14001, genomförs årligen en utredning och bedömning av koncernens miljöpåverkan samt övervakning av lagar och miljökrav från myndigheter och intressenter.</li> <li>• I samarbete med Finanskoalitionen arbetar vi aktivt för att motverka barnpornografi genom att förhindra att betalningar sker genom det finansiella systemet.</li> <li>• Till Swedbank's Business Ethics Council kan enheter från hela koncernen eskalera ärenden för rekommendation och vägledning avseende hållbarhetsrisker inom t.ex. affärsetik, miljö eller mänskliga rättigheter.</li> </ul>	

**G4-15 och G4-16 Externa regelverk, standarder, principer som organisationen omfattas av/stödjer samt medlemskap i organisationer och sammanslutningar**

Det är viktigt för oss att arbeta integrerat med hållbarhet i bankens affärsverksamhet. Respekt för mänskliga rättigheter, miljö och anti-korruption ska prägla vår vardag genom såväl affärsstrategier, kreditprocesser, investeringar, inköp som finansiell rådgivning. Arbetet styrs av interna regelverk och internationella riktlinjer och vi formulerar både kvalitativa och kvantitativa mål, vilka följs upp årligen.

**UN Global Compact** – Swedbank undertecknade FN:s Global Compact 2002.

**UN Environmental Programme for the Financial Sector (UNEP FI)** – Swedbank är med i FN:s miljöprogram för den finansiella sektorn.

**UN Principles for Responsible Investments (UNPRI)** – Swedbank Robur undertecknade 2009 FN:s principer för ansvarsfulla investeringar.

**Montreal Carbon Pledge** – Swedbank Robur undertecknade 2015 Montreal Carbon Pledge vilket är ett internationellt initiativ där undertecknarna förbinder sig att redovisa koldioxidavtrycket för sina aktiefonder.

**ISO 14001** – Swedbanks svenska verksamhet är miljöcertifierad enligt ISO 14001 sedan 2003.

**Global Investment Performance Standard (GIPS)** – Swedbank Roburs fonder är certifierade i enlighet med Global Investment Performance Standard sedan 2001.

**ICC's Business Charter for Sustainable Development** – Swedbank stödjer Internationella Handelskammarens riktlinjer för hållbar utveckling.

**European Savings Banks Group och World Savings Banks Institute** – Swedbank är medlem i Sparbankernas internationella samverkansorganisationer.

**UN Framework on Business and Human Rights** – Swedbank beaktar FN:s riktlinjer för företag och mänskliga rättigheter i sitt arbete med mänskliga rättigheter.

**Finanskoalitionen mot barnsexhandel** – Swedbank samarbetar med svenska polisen och andra svenska finansiella aktörer för att stoppa försäljningen av barnpornografi över nätet genom Finanskoalitionen.

**Ecpat** – Swedbank samarbetar med Ecpat genom att bl.a. bidra till att frågan om att barnsexhandel lyfts i olika internationella sammanhang.

**NMC Nätverket för Hållbart Näringsliv** – Swedbank är medlem i det branschöverskridande nätverket NMC för att samverka och dela erfarenheter i arbetet med miljö och hållbar utveckling.

**SVN Sweden** – Swedbank är medlem i nätverket Social Venture Network Sweden för att utbyta idéer och erfarenheter med andra företag och organisationer i frågor om etik, miljöhänsyn och socialt ansvar.

### Identifierade väsentliga aspekter och var påverkan sker

**G4-17 Organisationsstruktur inklusive redogörelse för enheter som ingår alternativt exkluderas**

ÅR 38-55

**G4-18 Förklaring av processen för definition av rapportens innehåll och för var påverkan sker, samt hur rapporteringsprinciperna har implementerats och samtliga identifierade väsentliga aspekter**

**G4-19**

Vi för en omfattande dialog med våra intressenter. Den sker i alla delar av affären med de kunder vi dagligen möter på bankens kontor, i de samtal vi får till Kundcenter och i de besök vi har på våra webbplatser samt genom de interaktioner vi har via sociala medier. Dialogen sker också med myndigheter och civilsamhälle. Återkopplingsprocessen är ofta direkt, som i storföretagsaffären där vi arbetar nära och kontinuerligt med våra kunder i investerarmöten, eller i utvecklingssamtal mellan chef och medarbetare. Härtill genomför vi årligen större undersökningar och deltar i branschforum kring utmaningar och trender. Sammantaget ser vi dialogen med våra intressenter som en fingervisning om vi är på rätt väg och att vi fokuserar på rätt saker. Om inte, hur kan vi förbättra oss?

Ärligen genomförs undersökningar för att fånga intressenternas bild av banken. Hit hör strategiska kundundersökningar, varumärkesundersökningar och opinionsledarundersökningar på samtliga hemmamarknader. Kundklagomålsprocessen är också ett viktigt forum där kundernas återkoppling tas in i bankens utvecklings- och förbättringsarbete. Viktiga frågor som lyfts i dialogen med våra intressenter under 2016 presenteras i G4-27.

#### Väsentlighetsanalys

För att fånga upp om vi prioriterar rätt områden genomfördes en väsentlighetsanalys under 2015 med alla intressentgrupper för att identifiera och prioritera vilka hållbarhetsaspekter som är de mest relevanta och väsentliga för vår verksamhet. I analysen, som berörde svensk bankmarknad, beaktades såväl bankens kärnverksamhet som hänsyn till sociala frågor, miljö och ekonomiska aspekter.

I förberedelserna för analysen samlades material in från våra affärsområden och stabsfunktioner, som innehar god kunskap om vilka frågor som är väsentliga för deras respektive intressentgrupper. Materialet omfattade vilka specifika grupper banken kommunicerar med inom respektive intressentgrupp, med vilken frekvens, i vilken form eller kanal och vilka frågor som varit centrala under året.

De frågor som intressenterna tagit upp med oss som mest väsentliga under 2015 användes som underlag till en intern workshop. Ett 20-tal nyckelpersoner från bankens affärsområden och stabsfunktioner deltog. De fick utifrån underlaget ta fram bankens syn på vilka aspekter som är mest väsentliga för vår långsiktiga överlevnad utifrån vår kärnverksamhet samt ta hänsyn till sociala frågor, miljö och ekonomiska aspekter i verksamheten. Deltagarna fick antingen använda de aspekter som tagits upp av intressenterna eller komplettera med nya. Gruppen enades om 20 aspekter som de mest väsentliga för banken som helhet. Aspekterna rangordnades på skalan 1-10.






#### Extern validering

Resultatet från workshopen användes som underlag i en extern valideringsenkät med bankens intressenter där cirka 600 privatkunder, 750 företagskunder, omkring 700 medarbetare, 6 av bankens största ägare och 7 aktörer från samhällssektorn (t.ex. viktiga leverantörer, myndigheter, intresseorganisationer och NGOs) ingick. Intressenterna fick ta ställning till huruvida de känner till att banken arbetar inom de definierade områdena och om de finner dessa områden viktiga. De fick rangordna sina svar på en skala 1-10. I en öppen fråga fick intressenterna också ge sin syn på om de anser att banken ska fokusera på några andra frågor än de som tagits upp i enkäten. Av tidsmässiga skäl genomfördes valideringen enbart i Sverige. Ambitionen är dock att framöver bredda enkäten till att inkludera alla länder som utgör vår hemmamarknad.

#### Resultat

Resultatet från enkäten visar på stora likheter bland intressenterna och banken i de frågor som grupperna ser som allra viktigast. Flertalet grupper ser bankens finansiella stabilitet, säkra IT-system, kompetenta medarbetare samt arbete för att motverka korruption och penningtvätt som de allra viktigaste områdena för banken att upprätthålla. Kunderna (såväl privat som företag) och banken är också eniga om att det är av största vikt med hög servicenivå, lättillgänglighet, rådgivning utifrån kundens egen situation, konkurrenskraftiga priser, samt hög produkt- och tjänstekvalitet. Dock visar undersökningen att banken behöver göra mer för att leva upp till detta, vilket stämmer överrens med övriga strategiska kundundersökningar genomförda i Sverige. Medarbetarna och banken är även överens om vikten av att vara en attraktiv arbetsgivare. Detta bekräftas av bankens medarbetarundersökningar och även här finns behov av förbättringsåtgärder. Av de öppna kommentarerna framgår att banken inte missat att inkludera någon väsentlig aspekt i analysen. Nedan redovisas samtliga av våra väsentliga aspekter i förhållande till hur de prioriterats av respektive intressentgrupp.

### Det våra intressenter bedömer som viktigast för Swedbank att leva upp till

Gemensamt för flertalet intressenter, högt prioriterat				
• Finansiell stabilitet	• Säkra IT-system	• Kompetenta medarbetare	• Motverka korruption & penningtvätt	
				
<b>Privatkunder</b>	<b>Företagskunder</b>	<b>Ägare och investerare</b>	<b>Medarbetare</b>	<b>Samhällsaktörer</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anpassad rådgivning</li> <li>• Hög servicenivå</li> <li>• Ansvarsfull utlåning</li> <li>• Tillgänglighet</li> <li>• Hög kvalitet på produkter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hög servicenivå</li> <li>• Anpassad rådgivning</li> <li>• Tillgänglighet</li> <li>• Konkurrenskraftiga priser</li> <li>• Hög kvalitet på produkter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hög kvalitet på produkter</li> <li>• Attraktiv arbetsgivare</li> <li>• Transparent rapportering</li> <li>• Sund kultur för lön &amp; ersättning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anpassad rådgivning</li> <li>• Ansvarsfull utlåning</li> <li>• Hög servicenivå</li> <li>• Hög kvalitet på produkter</li> <li>• Attraktiv arbetsgivare</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hållbarhet integrerat i interna processer</li> <li>• Ansvarsfull ägare</li> <li>• Ansvarsfull utlåning</li> <li>• Tillgänglighet</li> <li>• Jämställdhet &amp; mångfald</li> </ul>
Gemensamt för flertalet intressenter, lägre prioriterat				
• Låg riskprofil	• Hållbara produkter och tjänster	• Ansvarsfull resurshantering	• Samhällsengagemang	

**G4-20 Huruvida påverkan sker inom och utanför organisationen för varje identifierad aspekt och**

**G4-21** I tabellen nedan redovisar vi vår huvudsakliga påverkan per väsentlig aspekt och intressentgrupp samt vilka strategiska styrdokument som finns för att stödja respektive aspekt. Tabellen ingår som en del av vår väsentlighetsanalys och bidrar tillsammans med rapporten i övrigt till att ge en heltäckande bild av vad som har identifierats och rapporterats som väsentligt. Vår ambition är att vara transparenta i vårt hållbarhetsarbete och de flesta styrdokument som vi hänvisar till i tabellen nedan finns att tillgå på våra externa webbplatser [swedbank.com/sustainability](http://swedbank.com/sustainability) samt [swedbank.se/om-swedbank](http://swedbank.se/om-swedbank).

Aspekter	Väsentlig påverkan				Strategiska dokument som stödjer aspekterna
	Medarbetare	Kunder	Samhälle & Omvärld	Ägare & Investorer	
<b>Ekonomisk påverkan</b>					
Sund kultur för lön och ersättning	x			x	
Samhällsengagemang	x	x	x	x	Code of Conduct Code of Conduct för leverantörer
Ansvarsfull utlåning		x	x	x	Hållbarhetspolicy Kreditpolicy
Finansiell stabilitet	x	x	x	x	Jämställdhet och mångfaldspolicy
Låg riskprofil				x	
Konkurrenskraftiga priser		x		x	
<b>Miljöpåverkan</b>					
Ansvarsfull resurs-hantering	x	x	x	x	Code of Conduct Miljöpolicy Sektorriktlinjer Ställningstagande klimat
<b>Social påverkan – Anställningsförhållanden och arbetsvillkor</b>					
Attraktiv arbetsgivare	x		x	x	Code of Conduct Hälsa och arbetsmiljöpolicy
Jämställdhet och mångfald	x		x		Jämställdhet och mångfaldspolicy
Kompetenta medarbetare	x	x	x	x	Löneprinciper i Swedbank
<b>Social påverkan – Mänskliga rättigheter</b>					
Hållbarhet integrerat i interna processer	x	x	x	x	Code of Conduct Jämställdhet och mångfaldspolicy Sektorriktlinjer
<b>Social påverkan – Organisationens roll i samhället</b>					
Tillgänglighet		x			Antikorruptionspolicy Code of Conduct
Hög kvalitet på produkter		x		x	Code of Conduct för leverantörer Intressekonfliktpolicy
Motverka korruption och penningtvätt	x	x	x	x	Hållbarhetspolicy Hållbarhetsriskanalys i kreditgivningen
Transparent rapportering	x	x	x	x	Policy för mänskliga rättigheter Sektorriktlinjer
<b>Social påverkan – Produktansvar</b>					
Anpassad rådgivning		x	x	x	Antikorruptionspolicy Code of Conduct
Säkra IT-system		x			Code of Conduct för leverantörer
Hög servicenivå	x	x		x	Hållbarhetsriskanalys i kreditgivningen Hållbarhetspolicy
Hållbara produkter och tjänster		x	x	x	Miljöpolicy
Ansvarsfull ägare		x	x	x	Policy för ansvarsfulla investeringar Policy för mänskliga rättigheter Ställningstagande klimat Ställningstagande vapenindustrin Sektorriktlinjer

**G4-22 Effekten av och orsaken till omräkning av data/information****G4-23 Signifikanta förändringar vad gäller omfattning av och gränsdragning för aspekterna**

## Intressentengagemang

### G4-24 Intressentgrupper

Swedbanks intressenter delas in i fyra huvudkategorier: Kunder, Medarbetare, Ägare och investerare samt Samhälle och omvärld. Utöver dessa huvudkategorier interagerar Swedbank med ett stort antal övriga intressentgrupper med varierande periodicitet. Nedan listas ett urval av dessa intressentgrupper.

- Myndigheter
- Kommuner och landsting
- Reglerare
- Pensionsförvaltare
- Kapitalförvaltare
- Analytiker
- Journalister
- Fackförbund
- Studenter
- Stiftelser
- Ideella organisationer
- Intresseorganisationer
- Branschorganisationer
- Föreningar
- Grundskolor
- Gymnasium
- Högskolor
- Universitet
- Leverantörer
- Dotterbolag
- Koncernbolag
- Konkurrenter
- Ratinginstitut
- Hållbarhetsindex
- Revisorer

### G4-25 Identifiering och urval av intressenter

Våra intressenter är de som väsentligt påverkas av och har påverkan på vår verksamhet. Detta utgör grunden för urval av våra övergripande intressentgrupper. Utifrån Swedbanks koncernövergripande ramverk, omvärldsanalys, interna diskussioner och ett aktivt och strukturerat arbete med att skapa och delta i olika forum för dialog och påverkan, har vi utvecklat vår process för att identifiera och välja ut relevanta intressenter inom respektive intressentgrupp.

### G4-26 Formerna för intressentengagemang

Swedbanks ambition är att beslut ska fattas så nära kunden och det lokala samhället som möjligt. Detta gäller både för affärsbeslut samt beslut som är relaterade till bankens övriga intressenter. Swedbanks koncernövergripande enheter Kommunikation, Public Affairs och Hållbarhet bistår med riktlinjer, stöd och coachning för intressentengagemang såväl som intressentdialoger.

Då vår hemmamarknad sträcker sig över fyra olika länder har intressentdialogen anpassats vad gäller lokal implementering. Därmed går det inte att ge en generell beskrivning av formerna för interaktion. Den lokala anpassningen är både nödvändig och effektiv då den underlättar för banken att upprätthålla en stor mängd vitt skilda relationer med olika intressenter.

**G4-27 Väsentliga frågor som rests av respektive intressentgrupp i dialogen och vilka initiativ som tagits**

Vi är angelägna om att förstå hur våra intressenter ser på banken och vilka förväntningar de har på oss. Vi genomför årligen flera olika undersökningar för att fånga intressenternas uppfattning av banken. Hit hör strategiska kundundersökningar, varumärkesundersökningar och opinionsledarundersökningar på samtliga hemmamarknader. Kundklagomålsprocessen är också ett viktigt forum där kundernas återkoppling tas in i bankens utvecklings och förbättringsarbete. Nedan beskrivs översiktligt några av de viktigaste frågorna Swedbank hanterat i intressentdialogen under året.

**Kundnöjdhet och Digitalisering**

Årets kundnöjdhetsundersökning från Svenskt Kvalitetsindex (SKI) visar att förtroendet minskar för såväl Swedbank som för branschen i stort. Resultatet i undersökningen tydliggör vikten av att fortsätta arbeta med att stärka vårt varumärke och öka förtroendet hos våra kunder. Av undersökningen framgår att kunder efterfrågar starka personliga relationer men även ökad transparens och enkelhet. Banken gör också egna kundmötesmätningar, som visar hur kunderna uppfattar service och erbjudanden till dem i enskilda möten i telefonbanken, och där har resultatet däremot utvecklats mycket positivt under året.

I banken är det efterfrågan på nya och enklare produkter, ökad tillgänglighet och transparens som i hög grad driver den ökande digitaliseringen framåt. Digitaliseringen ökar tillgängligheten för kunden men belyser samtidigt värdet av att bygga personliga relationer i de digitala kanalerna. Kontoren är idag den plats där vi bygger den fysiska relationen, och så kommer det att vara även framåt. Det är centralt att stärka den relationen även genom våra digitala kanaler. Genom att fortsätta utveckla olika digitala lösningar så frigör vi mer tid för det personliga mötet. På så sätt kan mer tid läggas på att hjälpa kunderna med mer komplexa frågor och att skapa ännu starkare kundrelationer. Fler kunder vill idag utföra tjänster genom självbetjäning och antalet användare av Swedbanks digitala kanaler har under 2016 fortsatt att öka.

**Sparande**

Långsiktigt sparande är ett av Swedbanks fokusområden. Tillsammans med TNS-Sifo genomförde Swedbank under våren 2016 en undersökning om sparande och pension med 2 000 privatpersoner. Resultatet visade att knappt tio procent av svenskarna inte har råd att spara och att var fjärde har en för liten sparbuffert för att ha en sund och hållbar ekonomi. Gällande pensionsfrågor så visade undersökningen att kvinnor och låginkomsttagare upplever sig ha lägre kunskap än övriga och att folk i allmänhet är oroliga för sitt framtida pensionärsliv. I syfte att adressera detta lanserade Swedbank i Sverige en pensionskampanj för att lyfta vikten av och underlätta för ett långsiktigt sparande.

Vi har även engagerat oss för att höja medvetandet för sparande till barn och erbjudit en förmånlig startbonus till de som påbörjade ett månadsparande i fonder till sina barn. Detta är startskottet på en långsiktig satsning på spara- och pensionsområdet för Swedbank där vi tror att vi kan göra en stor skillnad för våra många privat- och företagskunder inom området spara.

**Klimatpåverkan och riskhantering**

Klimatförändringarna är en av vår tids största utmaningar och näringslivet har en viktig roll att spela när det kommer till att motverka den globala uppvärmningen. Under 2016 har vi vidtagit viktiga åtgärder i vårt hållbarhetsarbete. Vi har minskat vår exponering mot kol i både investering och finansiering och fortsatt att uppmuntra, både bolag vi investerar i samt företagskunder, att integrera hållbarhet i sin verksamhet och utveckla sitt klimatarbete. Vi avstår numera helt från investeringar i bolag som har över 30 procent av sin omsättning från produktion av kol. Reduceringen av exponeringen mot kol har skett successivt och samtliga avyttrade bolag utesluts från ny finansiering. Vi har även beslutat att inte direktfinansiera kolkraftverk.

Under året har vi också utvecklat våra sektorriktlinjer i syfte att förbättra stödet i riskbedömningen. Riktlinjerna tillhandahåller information och rekommendationer om sektorspecifika hållbarhetsrisker och används som stöd i kunddialogen och vid upphandling.

Vårt ställningstagande i klimatfrågan och utvecklingen av våra sektorriktlinjer har bidragit till att vi, enligt Fair Finance Guides (FFG) granskning av hållbarhetspolicies och riktlinjer, är den bank som förbättrat sitt hållbarhetsarbete mest under det senaste året. Swedbank var även den enda bank som inte fått anmärkningar i de fallstudier som FFG genomfört ett flertal gånger under året för att stämma av hur bankerna arbetar i praktiken.

**Bisysslor**

Vi har under året utvecklat nya riktlinjer för medarbetarnas bisysslor för att undvika intressekonflikter. I syfte att stärka vårt arbete för att hantera intressekonflikter har vår interna Compliance funktion och andra relevanta enheter i banken uppdaterat riktlinjer för intressekonflikter och intervjuat alla medlemmar i koncernledningen för att säkerställa att alla viktiga intressekonflikter kartlagts och utvärderats samt uppdaterat processen för att få en bisyssla beviljad. Vidare kommer vi följa upp och utvärdera medarbetares bisysslor i samtliga gällande mål och förväntningar som förs årligen.

Redovisningsprofil	
<b>G4-28 Redovisningsperiod</b>	ÅR 186, GRIR 2
<b>G4-29 Senaste redovisningen</b>	Februari 2016
<b>G4-30 Redovisningscykel</b>	Kalenderår
<b>G4-31 Kontaktpersoner för rapporten</b>	ÅR baksida, GRIR 19
<b>G4-32 Val av rapporteringsnivå, GRI innehållsindex och referens till extern granskning</b>	ÅR 170, 179
<b>G4-33 Policy och rutiner för extern granskning</b>	ÅR 170, 186



## GRI - Standardupplysningar

Läshänvisning

## Styrning

## G4-34 Organisationens bolagsstyrning

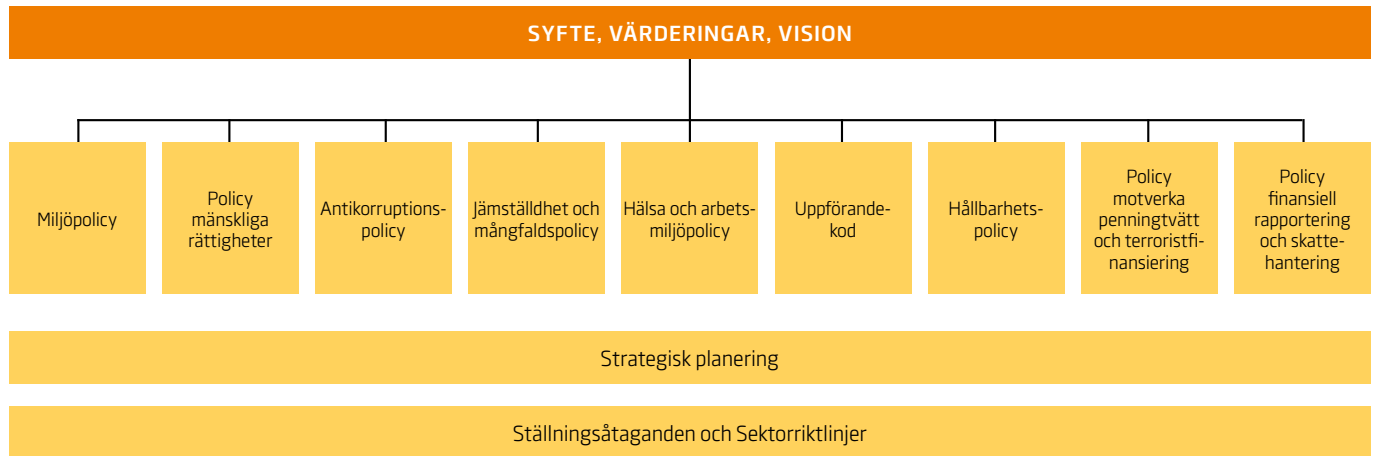
ÅR 38-55

## Etik och integritet

## G4-56 Organisationens värderingar, principer, standarder, uppförandekod och etiska policys

ÅR 1

Det interna regelverket utgår från bankens vision, syfte och värderingar samt de externa regler som är krav från lagstiftare och tillsynsmyndigheter. Med utgångspunkt i vår vision, vårt syfte och våra värderingar har vi utformat ett ramverk för hållbarhetsfrågor. Hållbarhetsramverket beskriver vårt ansvar gentemot de samhällen vi är verksamma i och är en viktig del av. Den definierar hållbarhet för Swedbank och vägleder hur vi integrerar hållbarhet i bankaffären. Samtliga policys är antagna av Swedbanks styrelse och gäller för hela koncernen. Samtliga medarbetare i Swedbank är även ålagda att följa en uppförandekod. Den behandlar bland annat medarbetarens ansvar, bankens värderingar och affärsetik. Uppförandekoden lägger ett stort individuellt ansvar på varje medarbetare att följa bankens värdegrund och regelverk.

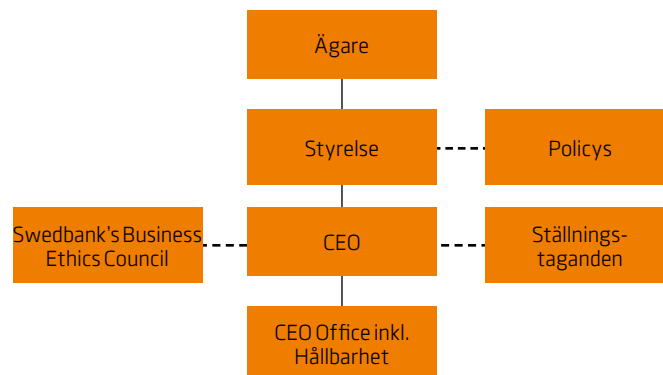


# Hållbarhetsstyrning

Swedbanks vision och värderingar är vägledande i hållbarhetsarbetet. Vår styrmodell och operativa struktur ska stödja bankens syfte; en sund och hållbar ekonomi för de många hushållen och företagen, och är även styrande för hållbarhetsarbetet i banken. Hållbarhetsstyrningen är således till stor del integrerad i koncernens verksamhetsstyrning och omfattar bankens hållbarhetspolicys, strategi, koncernmål, implementering, uppföljning och redovisning.

Swedbanks styrelse har det yttersta ansvaret för styrningen av hållbarhetsarbetet och antar bankens policys på området. Våra koncernövergripande ställningstaganden om kärnvapen och klimat beslutas av bankens CEO. Enheten Hållbarhet är en del i koncernfunktionen CEO Office och hållbarhetschefen rapporterar direkt till medarbetare i bankens koncernledning och ansvarar för utveckling av bankens hållbarhets- och miljöpolicy samt för bankens redovisning på området samtidigt som ansvaret för implementering och utförande ligger på hela verksamheten.

Vårt hållbarhetsarbete centreras till stor del till de väsentliga aspekter som identifierades under den väsentlighetsanalys som genomfördes 2015 och hur vi, med utgångspunkt i våra kärnprocesser, arbetar med dessa. I väsentlighetsanalysen beaktades såväl bankens kärnverksamhet som sociala frågor, miljö och ekonomiska aspekter. En viktig del av analysen var



att lyssna på hur våra intressenter ser på dessa frågor och få bekräftat att vi arbetar med, för våra intressenter och oss, relevanta frågor.

På sidan 6 återfinns en processbeskrivning av vår väsentlighetsanalys och på sidan 7 presenteras en fördjupande tabell där vi redovisar vår väsentliga påverkan inom och utanför banken. Tabellen klargör även vilka strategiska styrdokument som finns för att stödja aspekterna och dess integrering i bankens processer och affärer.

## Ekonomiska aspekter

### Varför är de väsentliga?

Genom att vara en lönsam bank med låg risk skapar vi förutsättningar där vi kan tillgodose våra kunders behov på såväl kort som lång sikt. För att vara konkurrenskraftig över tid och säkerställa vår överlevnad behöver vi bygga upp en pålitlig lönsamhet samt inge förtroende så att investerare ser oss som en trygg investering med robust intjäningsförmåga.

Som en stor finansiell institution är vi en viktig del av det finansiella systemet och har ett ansvar för att minska risker och främja en långsiktigt hållbar ekonomi för våra kunder. Som bank har vi vår största påverkan på människa och miljö indirekt genom vår kreditgivning, betalningar och investeringar. Det är därför centralt för oss att integrera hållbarhet i våra interna processer och regelverk.

I åtagandet kring finansiell stabilitet och en stabil och sund finansmarknad ingår att bidra till ett pålitligt och effektivt affärsklimat. Det ställs därmed krav på att bankens verksamhet bedriver ett integrerat antikorrup-tionsarbete med hög transparens. Samtliga medarbetare har ett ansvar att leva upp till bankens framtagna policys och riktlinjer för att motverka korruption och penningtvätt. Då betalningsflödet är en del av vår kärnverksamhet är det väsentligt för oss att förebygga illegal verksamhet så som terroristfinansiering, penningtvätt, handel med barnpornografiskt material med mera.

Att bidra till ökad förståelse om privatekonomi bland unga och att bedriva ansvarsfull utlåning är också viktiga delar i vårt arbete med att främja en sund och hållbar ekonomi för hela samhället.

### Hur hanteras de?

Under 2016 har vi fokuserat på att förbättra kundvärdet, öka digitaliseringen och effektiviteten i banken för att möta kundernas förändrade beteenden med bibehållen stabilitet och lönsamhet. Vi har arbetat för att stärka hållbarhetsintegreringen i våra processer samt ökat kompetensöverföringen genom större intern rörlighet. Genom en fortsatt investering i tillgänglighet, transparens och kvalitet möjliggör vi för kunderna att lättare förstå våra produkter och göra mer upplysta val vilket ökar värdet för kunden.

Swedbank har sedan flera år debatterat vikten av en mer ansvarsfull amorteringskultur i syfte att minska risker genom att dämpa den höga skuldsättningen hos de svenska hushållen. Det är därför obligatoriskt för våra rådgivare i Sverige att tillämpa en amorteringsguide i bolånediskussioner. Guiden fungerar som ett stödssystem för att nå en belåningsgrad på 50 procent eller lägre. Vi tror att en minskad belåningsgrad ger en ökad ekonomisk trygghet för våra kunder och främjar en långsiktigt hållbar ekonomi för individen och samhället i stort.

Vi arbetar koncernövergripande med antikorrup-tion, och genom bankens antikorrup-tionspolicy och andra interna regler tydliggörs vårt åtagande, vår roll och vårt arbetssätt i såväl den interna verksamheten som i relationer med kunder och samarbetspartners. En obligatorisk e-utbildning har utvecklats där penningtvätt, "känn din kund" och andra riktlinjer tydliggjorts för ovanstående väsentliga processer och betalningsuppdrag. Detta för att försäkra oss om att samtliga som arbetar på banken har kunskap om skyldigheter och vad som förväntas i olika situationer. I syfte att förebygga penningtvätt är vi skyldiga att känna alla våra kunder. Detta gör vi genom att vidta strukturerade åtgärder som anpassas efter risken för penningtvätt och finansiering av terrorism.

Vi tycker att det är viktigt att utbilda barn och unga i privatekonomi. Sedan 1926 publicerar vi Lycko-slanten som utan kostnad distribueras till 340 000 elever i årskurs 4–6 för att öka kunskapen i privatekonomi. I syfte att ge ungdomar en ökad förståelse för karriärval och arbetsmarknad har vi som ett exempel startat ett initiativ i Litauen för att sammanföra elever och företag för att informera elever om möjliga yrkesval och vägen dit med hjälp av aktiviteter som föreläsningar, workshops och företagsbesök.

### Hur följs de upp?

- Resultat, räntabilitet och kapital-täckningsgrad följs upp.
- Kundnöjdheten följs upp genom vår årliga kundundersökning (NKI).
- Mål kopplade till prioriterade områden följs upp hos samtliga chefer i bankens koncernledning.
- Amorteringsnivåer ner till 50 procent av bostadens värde följs upp.
- Engagemang inom privatekonomi och samhällsinitiativ följs upp bland annat genom att mäta antal föreläsningar på skolor samt antal distribuerade exemplar av Lycko-slanten.

## Varför är de väsentliga?

Som en stor aktör på finansmarknaden kan vi påverka samhällen, människor och miljö både direkt och indirekt via våra kunder, leverantörer och medarbetare. Detta gör vi varje dag eftersom det är vårt sätt att bidra till ett växande och hållbart samhälle.

Att jordens resurser används på ett långsiktigt och ansvarsfullt sätt är viktigt för oss. Viljan att vara proaktiva och hushålla med jordens resurser är en naturlig del i vårt dagliga arbete.

Klimatförändringar är en av de allvarligaste globala utmaningarna i dagens samhälle. Näringslivet har en viktig roll att spela i omställningen till minskad energianvändning och därmed minskade växthusgasutsläpp. Finanssektorn har en stor klimatpåverkan genom både investeringar och utlåning. Det är därför viktigt för oss att ta en aktiv roll i att minska vår indirekta klimatpåverkan och således verka för ett stabilare klimat. Genom att effektivisera vår energianvändning, optimera våra affärsresor och minska våra direkta utsläpp samt finansiera och investera i bolag som arbetar mot samma mål bidrar vi till att motverka klimatförändringar och dess risker.

## Hur hanteras de?

Miljöpolicy, miljömål och strategier som behandlar vår mest betydande miljöpåverkan visar vägen och hjälper oss att fokusera på åtgärder där banken kan göra störst skillnad för miljön. Arbetet styrs genom vårt miljöledningssystem som är certifierat enligt ISO 14001. Utifrån detta arbetar vi brett i strävan mot en ansvarsfull resurshantering i flera av våra kärnprocesser.

I kreditgivning till företag genomförs en hållbarhetsriskanalys på företagsengagemang som överstiger fem miljoner kronor i Sverige och 0,8 miljoner EUR i de baltiska länderna. Riskanalysen lyfter både generella hållbarhetsrisker utifrån en riskanalysmodell som innefattar frågor kring bland annat miljö, mänskliga rättigheter och korruption samt sektorspecifika risker utifrån bankens sektorriktlinjer.

Fondbolaget arbetar aktivt med hållbarhetsfrågor och integrerar hållbarhetsbedömningar i kapitalförvaltningen genom riskbedömning, uteslutning och påverkan. Bland annat förs dialoger med bolag som vi investerar i för att påverka bolagen att utveckla sitt arbete med hållbarhet och ansvarsfull bolagsstyrning. Swedbank Robur har undertecknat Montreal Carbon Pledge vilket är ett internationellt initiativ där undertecknarna förbinder sig att årligen redovisa koldioxidavtrycket för sina aktiefonder. Utöver det är beslut taget att inte investera i bolag som producerar kol, olja och naturgas i hållbarhetsfonderna Ethica Global och Sverige.

Under året har vi antagit ett koncernövergripande ställningstagande i klimatfrågan som innebär att vi avstår från direktfinansiering i kolkraftverk samt investering och finansiering i bolag som har över 30 procent av sin omsättning från produktion av kol. Vi har även en uteslutningslista där de bolag som vi helt utesluter finns med.

Vi arbetar även koncernövergripande med att minska våra egna direkta utsläpp som genereras från våra affärsresor, förbrukning av energi på våra kontor och genom våra inköp. Målsättningen är att minska våra växthusgasutsläpp med 60 procent till 2018 med utgångspunkt i basåret 2010.

## Hur följs de upp?

- Antalet hållbarhetsriskbedömningar i kreditgivningsprocessen mäts och följs upp löpande.
- Hållbarhetsanalyser av svenska respektive utlandsnoterade bolag och dess resultat redovisas och följs upp löpande.
- Koldioxidanalysberäkningar genomförs på våra aktie- och blandfonder och redovisas på halvårsbasis.
- Vid inköp följer vi upp att uppförandekoden för leverantörer undertecknas vid upphandling.
- Uppföljning av leverantörer genomförs kontinuerligt för kontroll av att vår uppförandekod efterlevs.
- Intern energiförbrukning, affärsresor, värdetransporter, resursförbrukning och avfallshantering följs upp löpande.
- Direkt klimatpåverkan mäts, beräknas och följs upp.
- Lista över uteslutna bolag följs upp löpande.

## Sociala aspekter

### Varför är de väsentliga?

I en värld med växande befolkning och begränsade resurser ställs det allt högre krav på näringslivet att bidra till förändring och att anpassa sig till en ny verklighet. Genom vår storlek och centrala roll i det finansiella systemet är det viktigt för oss att vara en ansvarsfull ägare och investerare som driver en hållbar tillväxt i samhället.

Nya teknologiska möjligheter i form av digitalisering skapar nya sätt att distribuera produkter och tjänster, samt en starkare ställning för konsumenter då det genom ökad transparens blir enklare att jämföra olika erbjudanden. Banker möter en allt starkare efterfrågan på digitala tjänster, framförallt bland yngre kunder och efterfrågan på digitala finansiella produkter och tjänster väntas stiga. Därmed är det centralt för Swedbank att fortsatt erbjuda produkter och tjänster som är hållbara, lättillgängliga och konkurrenskraftiga och samtidigt upprätthålla en hög servicenivå och anpassad rådgivning. Digitaliseringen medför även en ökad förflyttning från kontor till mobil- och internetbank vilket ställer allt högre krav på stabila IT-miljöer och skydd mot externa hot.

Kompetenta medarbetare bidrar till framgångsrika affärer för våra kunder. Därmed är det viktigt för oss att vara en attraktiv och konkurrenskraftig arbetsgivare. Vi anser att ökad jämställdhet och mångfald är avgörande för vår affär. Det leder till en bättre arbetsmiljö, bättre service till våra kunder samt ökad möjlighet att attrahera och behålla kompetens.

### Hur hanteras de?

I syfte att ta tillvara på och utveckla den potential som finns bland våra medarbetare är det viktigt för oss med ökad kompetensöverföring inom koncernen. Medarbetare som kontinuerligt utvecklas och har erfarenhet från olika delar av banken skapar också förutsättningar för förbättrade kunderbjudanden. Vi verkar även för att eliminera osakliga löneskillnader, öka mångfalden samt uppnå balans mellan kvinnor och män på de högre befattningarna.

För en hållbar och sund kreditgivning krävs ansvarstagande och långsiktighet. Kundens återbetalningsförmåga, soliditet och säkerhet är alltid styrande vid utlåning. Inför varje kreditbeslut på minst fem miljoner kronor till företagskunder i Sverige och 0,8 miljoner EUR i de baltiska länderna genomförs en riskanalys avseende hållbarhet.

Utöver riskanalysen har Swedbank även ett råd som analyserar och vägleder affärsbeslut med koppling till hållbarhetsrisker. Kreditärenden som eskaleras till koncernens råd för rekommendation berör till övervägande del frågeställningar om affärsetik.

Hållbarhetsriskbedömning är en naturlig del i våra investeringsbeslut, där bolag som inte lever upp till våra hållbarhetskriterier utesluts. Som ansvarstagande kapitalförvaltare och aktiv ägare arbetar vi genom direktdialog samt genom att delta på bolagsstämmor och i valberedningar för att påverka bolagen i en hållbar riktning. Vi engagerar oss i Finanskoalitionen mot barnsexhandel och fokuserar på att stänga säljarens möjlighet att ta emot betalningar genom det finansiella systemet.

Våra medarbetare utbildas i hållbarhetsfrågor genom våra obligatoriska e-utbildningar. Genom att prova på nya arbetsuppgifter eller ta lärdom av arbetskamrater i det dagliga arbetet bidrar också till ökad kompetens. Vi anser att kompetensutveckling handlar om möjligheterna att klara arbetet idag men också om att förbereda sig för kommande arbetsuppgifter.

### Hur följs de upp?

- Privat- och företagsrådgivarna följs upp löpande via sina "scorecards" där respektive chef följer upp medarbetarnas individuella mål mot de gemensamma målen.
- Medarbetarundersökningen följer årligen upp medarbetarnas engagemang, rekommendationsbenägenhet, ledarskapsindex med mera.
- Varje affärsområde följs kvartalsvis upp på könsfördelning och mångfald.
- Interna utbildningar och obligatoriska e-utbildningar som till exempel Sustainable Banking, Code of conduct och AML-riktlinjer följs upp av respektive chef.
- Antalet hållbarhetsanalyser i kreditgivningsprocessen mäts och följs upp löpande.
- Antalet kreditärenden som eskaleras till Swedbank's Business Ethics Council följs upp. Protokollen från rådets möten distribueras till vd och koncernledning.
- Hållbarhetsanalyser av svenska-respektive utlandsnoterade bolag och dess resultat redovisas och följs upp löpande

Väsentliga aspekter	DMA och indikator	Läshänvisning																								
	<b>Ekonomisk påverkan</b>																									
	Ekonomiska resultat																									
<b>Sund kultur för lön och ersättning</b>	Ersättningar inom Swedbank	ÅR 102 not K13																								
<b>Samhälls-engagemang</b>	G4-EC1 Fördelning av direkt ekonomiskt värdeskapande	ÅR 177																								
<b>Ansvarsfull utlåning</b>	Hushåll med belåningsgrad över 70% av bostadens värde	ÅR 172																								
	Andel hushåll med belåning över 70% som amorterar	ÅR 172																								
<b>Finansiell stabilitet</b>	Resultat och räntabilitet	ÅR 3, 58-59																								
	Kapitaltäckningsgrad	ÅR 90 not K4																								
	Årets resultat	ÅR 3																								
	Utdelning per aktie	ÅR 3																								
<b>Låg riskprofil</b>	Risikexponeringsbelopp	ÅR 90 not K4																								
<b>Konkurrenskraftiga priser</b>	Marknadsandelar privatmarknad och företagsmarknad	ÅR 13																								
	<b>Indirekt ekonomisk påverkan</b>																									
<b>Hållbarhet integrerat i interna processer</b>	G4-EC8 Signifikant indirekt ekonomiskt värdeskapande, inklusive omfattningen av effekterna	ÅR 177																								
	I tabellen nedan redovisas Swedbanks resultat i externa investerarundersökningar. Resultaten ger en bild av Swedbanks prestation på hållbarhetsområdet utifrån olika intressenters prioriteringar.																									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Investerarundersökningar</th> <th>2016</th> <th>2015</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dow Jones Sustainability Index (betyg)<sup>1</sup></td> <td>77</td> <td>78</td> <td>76</td> </tr> <tr> <td>FTSE4Good ESG rating (betyg)<sup>2</sup></td> <td>4.3</td> <td>4.0</td> <td>4.0</td> </tr> <tr> <td>CDP (betyg)<sup>3</sup></td> <td>B</td> <td>97B</td> <td>77C</td> </tr> <tr> <td>Fair Finance Guide (betyg %)<sup>4</sup></td> <td>55</td> <td>30</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>AllBright (placering)<sup>5</sup></td> <td>71</td> <td>57</td> <td>51</td> </tr> </tbody> </table>	Investerarundersökningar	2016	2015	2014	Dow Jones Sustainability Index (betyg) <sup>1</sup>	77	78	76	FTSE4Good ESG rating (betyg) <sup>2</sup>	4.3	4.0	4.0	CDP (betyg) <sup>3</sup>	B	97B	77C	Fair Finance Guide (betyg %) <sup>4</sup>	55	30	26	AllBright (placering) <sup>5</sup>	71	57	51	
Investerarundersökningar	2016	2015	2014																							
Dow Jones Sustainability Index (betyg) <sup>1</sup>	77	78	76																							
FTSE4Good ESG rating (betyg) <sup>2</sup>	4.3	4.0	4.0																							
CDP (betyg) <sup>3</sup>	B	97B	77C																							
Fair Finance Guide (betyg %) <sup>4</sup>	55	30	26																							
AllBright (placering) <sup>5</sup>	71	57	51																							
	<p>1) Maxpoäng är 100. Företag med högst betyg i sin respektive bransch kvalificerar sig för medlemskap. Swedbank är inte med i DJSI.</p> <p>2) Swedbank är kvalificerad för FTSE4Good Index. Maxpoäng är 5.</p> <p>3) Maxpoäng 100 A år 2014-2015. År 2016 reviderades betygssättningen till maxpoäng A.</p> <p>4) Fair Finance Guide är ett internationellt initiativ för att öka insynen i hur hållbart bankerna investerar. Max 100%.</p> <p>5) Swedbanks placering av totalt 275 st företag 2016. AllBright rapporten är en kartläggning av kvinnorepresentation i svenska börsbolags ledningar och styrelser.</p>																									
	<b>Miljöpåverkan</b>																									
	<b>Energi</b>																									
<b>Ansvarsfull resurshantering</b>	G4-EN5 Intern energianvändning	ÅR 176																								
	<b>Utsläpp</b>																									
	G4-EN15	ÅR 176																								
	Direkta utsläpp av växthusgaser (Scope 1)																									
	Vi har i samtliga beräkningar av våra växthusgasutsläpp använt oss av beräkningsmjukvaran Ecometrica via systemet Our Impact som administreras av U&We. Våra utsläpp rapporteras i enlighet med Greenhouse Gas Protocol vilket är en standard för rapportering av klimatdata utvecklad av World Resources Institute. För mer information se <a href="http://www.ghgprotocol.org">www.ghgprotocol.org</a>																									
	Våra Scope 1 utsläpp genereras av våra kylanläggningar och företagsägda bilar. Utsläpp från våra kylanläggningar beräknas genom driftskontroll (utifrån vikt och typ av kylmedium som fylls på i kylanläggningen). Utsläpp från våra företagsägda bilar beräknas med hjälp av vår finansiella kontroll över fordonen. Inga av våra Scope 1 utsläpp är biogena.																									

Väsentliga aspekter	DMA och indikator	Läshänvisning
	G4-EN16 Energirelaterade indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 2)  Våra Scope 2 utsläpp avser våra energirelaterade indirekta utsläpp av växthusgaser som genereras från användningen av elektricitet, värme och kyla i våra kontorslokaler. Dessa beräknas baserat på den operativa kontrollen över våra kontor/byggnader.	ÅR 176
	G4-EN17 Övriga indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 3)  Våra Scope 3 utsläpp avser våra övriga indirekta utsläpp av växthusgaser. Dessa genereras från våra affärsresor, säkerhetstransporter, pappersförbrukning, vattenförbrukning och avfall. Inga av våra Scope 3 utsläpp är biogena.	ÅR 176
	G4-EN18 Utsläppsintensitet av växthusgaser  Utsläppsintensiteten av våra direkta och indirekta växthusgasutsläpp (via energiförbrukning och övriga aktiviteter) beräknas genom att ställa dessa i relation till koncernens totala kontorsyta samt antalet anställda vilket möjliggör viss jämförelse med andra finansiella institutioner. Dessa jämförelsetal redovisas på sid 176 i vår årsredovisning.	ÅR 176
	<b>Leverantörsutvärderingar med avseende på miljö</b>	
	G4-EN32 Andel av nya leverantörer som utvärderats enligt miljökriterier  Hanteringen av inköp i Swedbank styrs av bransch och ackumulerad inköpsvolym på årsbasis. Detta görs genom ett anmälningsförfarande i interna verktyg. Anmälan skickas till Inköpskommittén för godkännande. Avsteg: Det nuvarande arbetssättet begränsar möjligheterna till att monitorera procentuellt hur stor andel av nya leverantörer som screenas avseende hållbarhet. Den andel som redovisas i årsredovisningen baseras på de inköpsärenden där den centrala inköpsenheten har varit involverade i någon grad under 2014, 2015 och 2016.	ÅR 174, GRIR 3
<b>Social påverkan – Anställningsförhållanden och arbetsvillkor</b>		
	<b>Anställning</b>	
<b>Attraktiv arbetsgivare</b>	G4-LA1 Totalt antal och andel av nyanställningar och personalomsättning per åldersgrupp, kön och region	ÅR 174–175
	<b>Mångfald och jämställdhet</b>	
<b>Jämställdhet och mångfald</b>	G4-LA12 Styrelsesammansättning samt uppdelning av anställda efter kön, åldersgrupp, minoritetsgrupptillhörighet och andra mångfaldsindikatorer  Vi anser att jämställdhet och mångfald är avgörande för vår verksamhet och tillför en god arbetsmiljö, professionell service till våra kunder och ger ökade möjligheter att attrahera talanger och behålla befintlig kompetens. Vi började mäta antal medarbetare med utländsk bakgrund (medarbetare som är utrikesfödda eller har två utrikesfödda föräldrar) på årsbasis år 2014 med anledning av ett strategiskt beslut om en treårig kraftsamling för jämställdhet och mångfald. Mätningen är gjord anonymt via Statistiska Centralbyrån. Styrelsen ingår inte i underlaget då de är för få för att garantera anonymitet. 2016 års resultat visade att vi ökat andelen medarbetare med utländsk bakgrund mellan 2014–2016 från 12 till 15 procent. Under samma period har Sveriges invånare med utländsk bakgrund ökat från 20 till 23 procent. Ökningen av medarbetare med utländsk bakgrund är störst i storstäderna och affärsområden som haft flest praktikanter via samhällsinitiativet Äntligen jobb. I de baltiska länderna har man inte arbetat lika länge med frågan, varför fokusområdet där primärt innefattar att höja medvetenheten generellt kring mångfaldsfrågor.	ÅR 174–175
	<b>Lika lön för män och kvinnor</b>	
	G4-LA13 Procentuell löneskillnad mellan män och kvinnor per personalkategori, region och affärsområde	ÅR 175
	<b>Kompetensutveckling</b>	
<b>Kompetenta medarbetare</b>	G4-LA9 Genomsnittligt antal utbildningstimmar per anställd fördelat på kön och personalkategori	ÅR 174

Väsentliga aspekter	DMA och indikator	Läshänvisning
	<b>Social påverkan – Mänskliga rättigheter</b>	
	Investeringar	
<b>Hållbarhet integrerat i interna processer</b>	G4-HR1 Procentuell andel och antal betydande investeringsbeslut som inkluderar krav gällande mänskliga rättigheter, eller som har genomgått en granskning av hur mänskliga rättigheter hanteras	ÅR 173
	<b>Leverantörsutvärderingar med avseende på mänskliga rättigheter</b>	
	G4-HR10 Andel av nya leverantörer som utvärderats enligt kriterier för mänskliga rättigheter	ÅR 174, GRIR 3
	Avsteg: Det nuvarande arbetssättet begränsar möjligheterna till att monitorera procentuellt hur stor andel av nya leverantörer som screenas avseende hållbarhet. Den andel som redovisas i årsredovisningen baseras på de inköps-ärenden där den centrala inköpsenheten har varit involverade i någon grad under 2014, 2015 och 2016.	
	<b>Social påverkan – Organisationens roll i samhället</b>	
	Lokalsamhällen	
<b>Tillgänglighet</b>	FS13 Tillgänglighet i glesbefolkade eller ekonomiskt missgynnade områden	ÅR 171
	Tillgängligheten, det vill säga kundernas möjlighet att komma i kontakt med banken och utföra banktjänster, ökar i takt med att de digitala kanalerna utvecklas. På alla fyra hemmamarknader finns hög internetmognad och bred mobiltäckning som möjliggör detta. Utöver detta finns Kundcenter som nås via telefon, med både automatiserad och personlig betjäning, samt uttagsautomater. Antalet, och användningen av, kort är hög på samtliga hemmamarknader vilket medför att behovet av kontanter minskar. På samtliga hemmamarknader finns dessutom det traditionella kontorsnätet med stor geografisk spridning.	
<b>Tillgänglighet</b>	FS14 Initiativ att förbättra tillgängligheten till finansiella tjänster för missgynnade grupper i samhället	ÅR 171
	Tillgänglighet är viktigt för oss. Med tillgänglighet menar vi våra kunders möjligheter att komma i kontakt med banken och att kunna utföra banktjänster. Detta arbetar vi kontinuerligt med och vi har tagit flera initiativ i syfte att öka tillgängligheten och kunskapen om våra tjänster. Vi har under åren samarbetat med organisationer som företräder personer med funktionsnedsättningar, exempelvis Funka.nu, för att utforma vår hemsida så att den fungerar så bra som möjligt för så många som möjligt. Vi har även lanserat en säkerhetsdosa med större knappar och ljud, folder/produktblad i blindskrift, kom igång-filmer för Mobilbanken och mobilt bank-ID på 8 språk utöver svenska, säkerhetsinformation om internet- och Kundcenter på 12 språk och möjlighet för hörselskadade att använda teletal när de ringer personlig service. Utöver våra lokala kontor har vi även kundtjänster på digitala plattformar som Internetbanken och Facebook för att underlätta för kunder som har svårt/långt att ta sig till kontoren. Vi arbetar proaktivt med att hjälpa kunder som har eller är på väg in i finansiella svårigheter. Genom tidig kontakt och dialog förebyggs och hanteras problem så tidigt som möjligt. Banken har ett strategiskt samarbete med Intrum Justitia som stöttar kontoren och kundcenter i arbetet med kunder som har betalningssvårigheter. Under 2016 lanserade Swedbank "föräldraguiden", den första av flera planerade livsguider på Swedbanks svenska hemsida med ett tydligt föräldraperspektiv för att möta behovet att få råd och tips om olika delar av föräldraskapet, allt från föräldraledighet, vård av barn, kläder och prylar till barnen, större bil och bostad till veckopeng och sparande. Guiden tar även upp områden som är lätt att glömma bort när fokus ligger på det lilla barnet, till exempel sitt eget pensionssparande, arvsregler för sambor och vikten av att ha ett heltäckande försäkringsskydd för både sig själv och barnet. Utöver guiden finns även tre filmer där en av bankens privatekonomer möter föräldrar och reder ut deras frågor om hur man kan tänka när man precis blivit förälder samt om sparande och veckopeng till barnen. Förladdat kort är en tjänst/produkt som idag erbjuds till kommuner, landsting, myndigheter och offentligägda företag. Tjänsten ska användas för utbetalning av försörjningsstöd och ersättning till personer som saknar personnummer eller bankkonto, men även som ett kollektivt handkasskort inom offentlig verksamhet såsom skolor, boenden, fritidsverksamhet med mera. Produkten/tjänsten hjälper kommuner att ersätta sin kontanthantering med en elektronisk betalningsform. Med tanke på den stora ökningen av antal asylsökande och nyanlända personer som kommer till Sverige, känns produkten extra viktig att kunna erbjuda och bidra till att förenkla kommunernas hantering av utbetalningar. Kortet kan användas i alla butiker och uttagsautomater. Avtal om tjänsten Förladdat kort är tecknat med drygt 52 procent av landets kommuner och därtill kommer avtal med offentligägda företag, kommunalförbund samt landsting. Utöver vår produktanpassning arbetar vi även aktivt med att bidra till den allmänna folkbildningen inom ekonomi och sparande. Tidningen Lyckoslanten riktar sig till elever i årskurs 4-6 och skickas kostnadsfritt till skolor som beställt tidningen. Även äldre elever erbjuds undervisning i privatekonomi i både Sverige och de baltiska länderna. Gymnasielever får genom flera av våra samhällsinitiativ möjlighet att lära sig mer om sin privatekonomi inom ramen för den allmänna skolundervisningen. På detta sätt får barn och ungdomar från alla grupper i samhället, oavsett bakgrund, en inblick i ekonomi och vad den betyder för individen och samhället.	



Väsentliga aspekter	DMA och indikator	Läshänvisning
Motverka korruption och penningtvätt	<p><b>Antikorruption</b></p> <p>G4-S03 Andel av verksamheten som granskats med avseende på korruptionsrisker</p> <p>Swedbanks styrelse antog 2013 en koncernövergripande antikorruptionspolicy. Den tydliggör bankens åtagande, roll och arbetssätt i såväl den interna verksamheten som i relationer till kunder och samarbetspartners. På så sätt ska korruptionsrisker hanteras på samma sätt som andra affärsrisker.</p> <p><b>Korruptionsförebyggande åtgärder</b> Vi har åtagit oss att alltid arbeta med öppenhet och integritet som ledord. I det ingår att bidra till ett stabilt, pålitligt och effektivt affärsklimat i de länder där vi verkar. Det gör vi genom att se till att vår verksamhet bedriver ett tydligt antikorruptionsarbete. Till vår hjälp har vi interna regelverk och utbildningar som ger god vägledning åt den enskilda medarbetaren. Vi har koncernövergripande antikorruptionsregler, rutiner och processer samt nya och uppdaterade stödsystem och riktlinjer.</p> <p>Medarbetarna i Swedbank får i samband med sin anställning lära sig hur de förväntas förhålla sig till frågor som rör korruption, mutor och intressekonflikter i en obligatorisk utbildning om bankens uppförandekod. En specifik web-baserad utbildning i etik "How to perform Code of conduct" har även tagits fram för alla medarbetare. Den innefattar bl.a. områdena antikorruption och whistleblowing. Utbildningen innehåller många praktiska exempel tagna från verkligheten.</p> <p>Under 2016 har en ny handledning med konkreta riktlinjer för event som vi anordnar för kunder m.fl. implementerats i den svenska verksamheten och motsvarande implementeringsarbete har påbörjats i resten av koncernen och kommer att avslutas under 2017. För att uppnå transparens, god kontroll och uppföljning har vi också infört ett system för registrering av event. Vi arbetar även med ett motsvarande system för registrering av gåvor och förmåner riktade till medarbetarna från utomstående där engagemang registreras efter en trafikljusmodell.</p> <p>Vid en inspektion genomförd under året av finansinspektionen i Lettland, Financial and Capital Market Commission, identifierades brister i Swedbanks interna kontrollsystem för förebyggande av penningtvätt. Swedbank i Lettland har därför ingått en överenskommelse och åtagit sig att genomföra en rad aktiviteter gällande interna kontrollsystem, processer och dokumentation för att motverka penningtvätt. Överenskommelsen omfattar en avgift om 1,36 miljoner Euro.</p> <p><b>Kundkännedom och riskanalys</b> Inför en kredit genomförs alltid kundkännedomsbedömning, riskanalys och analys av transaktionen. Att förstå kundens ägarstruktur, och kreditens syfte och art samt att kontinuerligt granska transaktionsflöden är essentiella delar i arbetet med att förebygga penningtvätt, finansiering av terrorism och korruption. Ett hållbarhetsperspektiv ingår som en naturlig och integrerad del i kreditverksamheten. Miljöhänsyn, socialt ansvar och affärsetik inkluderas i riskanalysen. Som stöd för detta finns sektorspecifika riktlinjer med information om sektorrelaterade hållbarhetsrisker.</p> <p><b>Förhindrar penningtvätt</b> För att förhindra att bankens betalningssystem används som verktyg för kriminell verksamhet har vi byggt upp ett tydligt internt regelverk som utgår från svensk och europeisk lagstiftning och välutvecklade processer och supportfunktioner för att tillse att vi följer gällande lagar och regler på området. Genom bankens "Känn-Din-Kund – process", våra systemstöd för övervakning av transaktioner och avstämningar av kunddatabaser mot sanktionslistor minimerar vi dessa risker i verksamheten. Våra medarbetare genomgår även en obligatorisk utbildning vars syfte är att lära medarbetarna känna igen transaktionsmönster, beteenden och situationer som utgör, eller har samband med, penningtvätt. På så sätt kan vi effektivt bekämpa penningtvätt och lägga grunden för en stabil och sund finansmarknad.</p> <p><b>Intern överträdelserapportering</b> År 2013 infördes en koncernövergripande whistleblowingprocess. Processen innebär att anmälaren kan vara anonym och avser att motverka integritetskränkande behandling av den som har blivit anmäld. Under 2016 har det inkommit drygt 30 anmälningar som innefattar många olika områden, från rena regelverksbrott till anmälningar om kränkande behandling. För att öka kunskapen om möjligheten till whistleblowing bland medarbetarna har vi under året lagt ut en film om whistleblowing på bankens intranät i Sverige och i de baltiska länderna samt belyst frågan i personaltidningen. I de baltiska länderna har dessutom ett antal ytterligare implementeringsåtgärder genomförts under året.</p> <p><b>Swedbank's Business Ethics Council</b> Swedbank's Business Ethics Council behandlar ärenden där frågor kring miljö, mänskliga rättigheter, socialt ansvarstagande, affärsetik eller korruption är en avgörande faktor för affärsbeslut. Rådets uppgift är att vägleda hela organisationen för att minimera hållbarhetsrisker och eventuell negativ påverkan för banken. Medlemmarna representerar bankens olika affärsområden och koncernfunktioner bland andra ingår representanter från koncernledningen samt Swedbanks hållbarhetschef. Protokollen från rådets möten distribueras till vd och koncernledningen.</p>	ÅR 18, 171
	Andel av leverantörer riskutvärderade utifrån affärsetiska aspekter	
Andel av innehav i fondportföljerna riskutvärderade utifrån affärsetiska aspekter		ÅR 173
Antal företagskunder riskutvärderade utifrån affärsetiska aspekter		ÅR 172

Väsentliga aspekter	DMA och indikator	Läshänvisning
<b>Transparent rapportering</b>	Redovisning av årets skatt  Det är viktigt för oss att vi är transparenta i vår redovisning. Utöver hållbarhetsrelaterad information i årsredovisningen publicerar vi årligen t.ex. en klimatrapport, en rapport över ersättningar inom Swedbank, en lista över kontaktade bolag i hållbarhetsfrågor samt klimatberäkningar av våra fonder. En central hållbarhetsfråga såväl som en affärsfråga för Swedbank är skatt. Vi har sedan år 2008 en koncernövergripande skattepolicy antagen av styrelsen, som en integrerad del av redovisningspolicyn. Vi har även integrerat skatt som en väsentlig fråga i vår policy för mänskliga rättigheter och transparens. Swedbank är en av de större betalarna av bolagsskatt i Sverige och står tillsammans med landets banker för cirka 10 procent av den totala bolagsskatten. Vi lämnar löpande in skatterelaterad information och betalar skatt i alla länder som vi verkar i. Vi redovisar transparent den skatt vi betalar på våra olika marknader.	ÅR 107 not K18
	Redovisning av årets resultat	ÅR 3, 58
<b>Social påverkan – Produktansvar</b>		
	Märkning av produkter och tjänster	
<b>Anpassad rådgivning</b>	G4-PR5 Resultat av kundnöjdhetsundersökningar	ÅR 11
<b>Säkra IT-system</b>	Driftssäkerhet i IT-system  Det är av största vikt att vi har våra kunders förtroende vad gäller pålitliga och säkra IT-system. Vi arbetar ständigt för att våra IT-system ska vara tillgängliga, stabila och säkra. Under innevarande år har vi lagt stort fokus vid kvalitets- och utvecklingsåtgärder så som kompetensutveckling av våra medarbetare, reducerad komplexitet i systemen samt att utveckla och effektivisera våra arbetsätt. Under 2017 kommer detta arbete att fortgå. Graden av automatisering ökar stadigt inom våra IT-system och med detta kommer vi att ta ytterligare steg mot vår strävan att våra system alltid skall vara tillgängliga. Utvecklingen inom IT-säkerhet kommer fortsatt vara hög och vi kommer att genomföra ett flertal aktiviteter på området för att bland annat möta nya typer av hot som uppkommer i en allt högre takt.	
<b>Hög servicenivå</b>	Resultat av kundnöjdhetsundersökningar	ÅR 11
	<b>Produktportfölj</b>	
<b>Hållbara produkter och tjänster</b>	FS6 Andel av företagsportföljen per region, storlek och sektor  Avsteg: Enligt GRI-indikatorn FS6 bör Swedbanks kreditportfölj redovisas uppdelat på bolagens storlek. Vi har idag inte systemstöd, eller en gemensam definition i koncernen som möjliggör en redovisning där en uppdelning på bolagens storlek kan genomföras.	ÅR 172
	FS7 Monetärt värde av produkter och tjänster som har positiva sociala effekter angett per affärsområde och syfte	ÅR 172
	FS8 Monetärt värde av produkter och tjänster som har positiva miljöeffekter, per affärsområde och syfte	ÅR 172
	<b>Aktivt ägande</b>	
<b>Ansvarsfull ägare</b>	FS10 Procentuell andel och antal bolag i portföljen som den rapporterade organisationen har samverkat med i miljö- och/eller sociala frågor  Swedbank Roburs huvudstrategi som ansvarstagande kapitalförvaltare är att genom dialog och aktivt ägande påverka bolagen att utveckla sitt arbete med hållbarhet och ansvarsfull bolagsstyrning. Swedbank Robur erbjuder närmare hundra fonder vilka har innehav i cirka 2 600 bolag (2 500 år 2015). Vi prioriterar dialog och samverkan med bolag där fonderna är stora ägare och för dialog med bolag som har särskilt stora utmaningar på hållbarhetsområdet. Mänskliga rättigheter är ett område som får allt större utrymme i dialog med bolagen. Under året har vi också fokuserat på råvarusektorns påverkan på människor och miljö. Samverkan med bolag i hållbarhetsfrågor sker dels genom kontakter via analytiker, förvaltare och samarbetspartners, dels i samband med deltagande i bolagsstämmor och valberedningar. Under året samverkade vi med 420 bolag (301) i hållbarhetsfrågor. En väsentlig målsättning med Swedbank Roburs ägararbete och deltagande i valberedningar är väl sammansatta bolagsstyrelser avseende kompetens, erfarenhet och mångfald samt en balans mellan beroende och oberoende ledamöter. Vi arbetar aktivt med att förbättra könsfördelningen i bolagsstyrelserna. I de bolagsstyrelser där Swedbank Robur deltagit i valberedningen uppnåddes för tredje året i rad en jämn könsfördelning av nyvalen. I dessa styrelser ökade andelen kvinnor från 33 procent till 36 procent och exklusive verkställande direktören (om bolagsstämman valde ledamot) från 35 procent till 38 procent, vilket är högre än snittet för börsbolagen. Vi deltar och röstar på bolagsstämmor samt har löpande kontakt med styrelse och ledning i bolag där fonderna är stora ägare. Inom hållbarhetsområdet har vi under året bland annat röstat för aktieägarförslag kring utökad rapportering om klimatarbete i Glencore och utökad hållbarhetsrapportering i Facebook.	ÅR 173

Väsentliga aspekter	DMA och indikator	Läshänvisning
Hög kvalitet på produkter	<p>FS11 Procentuell andel av förvaltad kapital som har genomgått positiv eller negativ screening av miljö-/sociala frågor</p> <p>Vid utgången av 2016 förvaltar Swedbank Robur 468 miljarder kronor (421 år 2015) med särskilda hållbarhetskriterier. De förvaltas i egna hållbarhetsfonder i fondfamiljerna Ethica, Talenten och Förbunds-fonden samt inom ramen för diskretionära uppdrag, främst gentemot Folksam, KPA och genom Folksamgruppens försäkringsportföljer.</p> <p>Vidare förvaltas 421 miljarder kronor (394) av det förvaltade kapitalet med särskilda hållbarhetskriterier, i första hand med negativa hållbarhetskriterier enligt KPA Pensions och Folksam kriterier. Det motsvarade 36 procent (36) av Swedbank Roburs totalt förvaltade kapital. Kriterierna innebär att bolag med tobaksproduktion exkluderas från Folksam portföljer. För KPA-portföljerna exkluderas bolag med produktion av tobak, alkohol och vapen samt de med koppling till spel. I tillägg till detta har både KPA Pension och Folksam påverkande kriterier för miljö, mänskliga rättigheter och korruption som kan ge upphov till exkluderingar.</p> <p>De negativa hållbarhetskriterierna för våra egna hållbarhetsfonder innebär att bolag som kan associeras med kränkningar av internationella hållbarhetsnormer samt bolag som har mer än marginell koppling till produktion och distribution av vapen, krigsmaterial, tobak, alkohol, spel, pornografi samt fossila bränslen exkluderas. Detaljerade kriterier återfinns på <a href="http://swedbankrobur.se/om-swedbank-robur/ansvarsfullainvesteringar">swedbankrobur.se/om-swedbank-robur/ansvarsfullainvesteringar</a>.</p> <p>I våra hållbarhetsfonder förvaltas vid årets utgång 47 miljarder (27) med positiva kriterier, vilket motsvarar 4 procent (2) av totalt förvaltad kapital under året. De positiva hållbarhetskriterierna innebär att enbart de bolag som har ett relevant hållbarhetsarbete i förhållande till sin bransch ingår i fonden.</p>	ÅR 173

## KONTAKTPERSON

**Anna Lindberg**  
**tf Hållbarhetschef**  
 e-post: [anna.lindberg@swedbank.com](mailto:anna.lindberg@swedbank.com)

**Group Sustainability**  
 e-post: [sustainability@swedbank.com](mailto:sustainability@swedbank.com)