

HÅLLBARHETSRAPPORT

För oss på TF Bank handlar hållbarhet om att bedriva en ansvarsfull verksamhet som skapar hållbara värden för våra intressenter. Som bank, arbetsgivare och börsnoterat bolag har vi ett ansvar och en möjlighet att påverka samhället positivt genom att driva de hållbarhetsfrågor som är viktigast för oss.

Det här är TF Banks lagstadda hållbarhetsrapport för räkenskapsåret 2018. Rapporten omfattar moderbolaget TF Bank AB och dess dotterbolag.

Affärsmodell

TF Bank erbjuder konsumentkrediter utan säkerhet till kreditvärdiga privatpersoner, digitala betalningslösningar för både butiks- och e-handel, kreditkort till privatpersoner samt sparkonton med konkurrenskraftiga räntevillkor. TF Banks verksamhet är koncentrerad till Norden och övriga länder runt Östersjön. Vår marknadsstrategi består i att tillhandahålla enkla spar- och kreditprodukter utan krångliga villkor med hög tillgänglighet. Processen är i möjligaste mån digital och automatisk vilket gör vår tillgänglighet mycket hög. När det kommer till kundservice så är det viktigt för banken att vi har kapacitet att ge personlig service där detta efterfrågas.

Medarbetare som har direktkontakt med kunder finns i stor utsträckning på plats i de nio länder där TF Bank verkar, medan stabsfunktioner finns centrerat till huvudkontoret i Borås. Medelantalet anställda i koncernen uppgår till 140 (110).

Hållbarhetsstyrning

Under året har TF Bank infört en ny struktur för hållbarhetsstyrning. Styrelsen beslutar om hållbarhetspolicy samt godkänner denna hållbarhetsrapport. Koncernchefen beslutar om hållbarhetsstrategin, inklusive planer, mål och resultatindikatorer.

Under 2018 antogs vår hållbarhetspolicy, som inkluderar samtliga hållbarhetsområden enligt årsredovisningslagen; miljö, social hållbarhet, personal, antikorrupcion och mänskliga rättigheter, och som beskriver vårt arbete och styrningen inom hållbarhet. Hållbarhetspolicyen beskriver även vikten av att hållbarhet integreras i verksamheten.

Hållbarhetsrelaterade risker

Hållbarhetsaspekten kan ingå i alla våra riskkategorier. Styrelsen har det yttersta ansvaret för att begränsa och följa upp våra risker. Huvudprincipen för vår riskhantering är de tre försvarslinjerna, där affärsområdena utgör den första försvarslinjen, Group Compliance och Group Risk Management den andra försvarslinjen och Group Internal Audit den tredje försvarslinjen. Risken att vi inte lyckas infria våra intressenters förväntningar i fråga om vårt agerande som ett hållbart företag på finansmarknaden

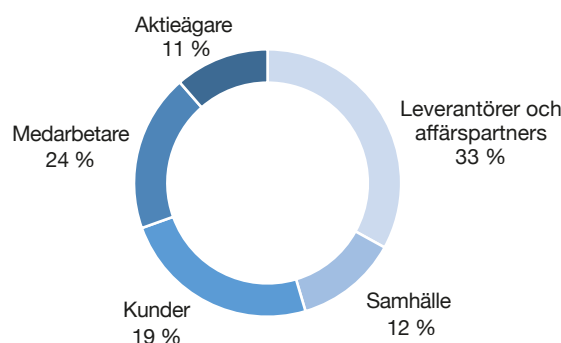
är en risk som kan påverka vårt anseende och som kan få ekonomiska konsekvenser. Här ingår risken att samarbeta med leverantörer eller göra affärer med kunder som har en betydande negativ inverkan på miljön eller samhället, eller som bryter mot mänskliga rättigheter.

Mänskliga rättigheter

TF Bank står bakom FN:s internationella deklaration om mänskliga rättigheter med tillhörande konventioner. Vi tar mänskliga rättigheter på stort allvar och menar att alla människor har lika värde. Vi respekterar personlig värdighet, integritet och rättigheter hos varje människa. Ingen hos oss får medverka till att bryta mot eller kringgå mänskliga rättigheter.

Ekonomiska värden

TF Bank genererar ekonomiska värden för flertalet intressentgrupper: Inlåningskunder i form av ränteutbetalningar, medarbetare genom lön, leverantörer och affärspartners för inköp av tjänster, aktieägare i form av utdelning, och samhället i stort på de marknader där vi är verksamma genom skatter och avgifter.



FOKUSOMRÅDEN

TF Bank arbetar strukturerat med fyra fokusområden i hållbarhetsarbetet. Områdena är valda av styrelsen efter vad som är mest relevant givet vår affärsverksamhet och de risker den medför. De mest väsentliga riskerna vi ser inom respektive fokusområde redovisas nedan.

Fokusområde	Identifierad risk	Hantering av risk
Ansvarsfull kreditgivning	TF Bank bidrar till överskuldssättning i samhället	Analys av kundens framtida betningsförmåga och nuvarande lånesituation. Kredit beviljas endast om kunden på goda grunder kan förväntas fullgöra sina åtaganden.
Åtgärder mot korruption	Intressekonflikt mellan anställds eget intresse och företagets intresse	Utbildning av personal avseende uppförandekod och etiskt uppträdande.
Medarbetarnas välmående	Brister i mångfald och jämställdhet	Riktlinjer för mångfald och likabehandling.
Miljö och socialt ansvar	Ingen väsentlig risk identifierad för TF Bank.	Ständiga förbättringar genomförs för att minska företagets miljöpåverkan.

Ansvarsfull kreditgivning

Ansvarsfull kreditgivning är kärnan i vår verksamhet. För oss är det grunden till ett långsiktigt värdeskapande. Vi anser att krediter fyller en viktig roll i ett fungerande samhälle och genom att ta en kredit kan konsumenter fördela utgifter över tid. Vår kreditbedömning är sund, sofistikerad och beprövad. Då vi är verksamma i flera länder skiljer sig förutsättningarna för hur arbetet bedrivs. Vi erbjuder bara lån till personer där vi bedömer det troligt att krediten kan återbetalas. Det finns dock alltid en risk i att våra kunder på grund av olika omständigheter får problem med att återbetala sin kredit, vilket inte är önskvärt varken för kunden, samhället eller för oss som långivare. Ansvarsfull kreditgivning är därmed vårt mest självklara fokusområde inom vårt hållbarhetsarbete.

Kreditbedömningen

Under 2018 hanterade vi cirka 4 000 000 låneansökningar (2017: 3 150 000 låneansökningar) där det stora flertalet kunder nekats kredit till följd av vår robusta kreditbedömning för att minska risken för att våra kunder ska hamna i framtida problem. Vi säkerställer, vid varje ärende, korrekt kreditbedömning genom vår beprövade kreditgivningsprocess som kontinuerligt utmanas, utvecklas och förbättras. Vår långa erfarenhet i branschen, i våra olika geografiska marknader och under olika

ekonomiska cykler, har gett oss kunskap och data för att kunna utveckla våra modeller. En mycket stor del av vår process är automatiserad, men där behovet finns, då vi bedriver verksamhet i flera länder, kan processen stärkas upp ytterligare genom ett manuellt inslag av våra erfarna kredithandläggare.

Kreditbedömning görs i enlighet med god kreditgivnings- sed och utgår alltid ifrån kundens finansiella situation samt sker i enlighet med TF Banks kreditpolicy. I vissa länder kan det krävas att vi kontakter våra kunder per telefon för att säkerställa att informationen om den som söker lånet är korrekt. På marknader där vi har tillgång till mindre information via kreditupplysningsföretag begär vi in kompletterande uppgifter, till exempel lönespecifikation och deklaration, för att säkerställa att våra kunder har ekonomiskt utrymme för att kunna återbetala lånet. Som kund får man inte ha betalningsanmärkningar sedan tidigare och man behöver ha marginaler i sin ekonomi vilket vi säkerställer genom vår kvar-att-leva-på kalkyl. Våra kunder får ej heller ha för hög skuldsättningsnivå. Vidare så kännetecknas TF Banks krediter av att ha relativt låga kreditbelopp och korta återbetalningstider, vilket ökar sannolikheten för att våra kunder klarar av att återbetala sina lån, även när de ekonomiska förutsättningarna förändras. För att skydda kunden mot förändrade förutsättningar i den egna ekonomin erbjuder vi även kunder möjligheten att teckna en försäkring mot betalningsinställelse beroende på arbetslöshet eller sjukdom.

Kreditförlustnivå

Vi har som ambition att fortsätta växa vår utlåningsportfölj, men tillväxt ska inte ske till priset av att vi tummar på våra kreditbedömningar. Vår ambition är att kontinuerligt förbättra kreditförlustnivåerna vilket vi lyckades med under 2018.

Om våra kunder får problem med att betala tillbaka sitt lån så engagerar vi oss för att hjälpa dem. Vi har särskilt utbildade medarbetare som tidigt tar kontakt med kunden vid försenad betalning för att gemensamt komma fram till en lösning och om möjligt ge råd och stöd.

Åtgärder mot korruption

TF Bank tar helt avstånd ifrån och arbetar aktivt emot korruption. Med korruption avses hos TF Bank framförallt givande eller tagande av muta eller otillbörliga förmåner, samt felaktigt agerande vid intressekonflikter.

Att verksamheten kan bedrivas på ett sådant sätt att korruptivt beteende inte kan få fäste är en grundförutsättning för fortsatt förtroende från våra kunder, medarbetare och marknaden. Bankens arbete med antikorruption utgår från koncernens policydokument Uppförandekod som omfattar hela koncernen och alla nivåer av medarbetare.

TF Banks compliancefunktion säkerställer att uppförandekoden årligen ses över och uppdateras, samt att koncernens medarbetare tar del av uppdateringar. Detta bidrar till en medvetenhet hos samtliga medarbetare om att arbetet med antikorrupktion är en ständigt pågående process.

Då korrupktion i grunden handlar om ett etiskt ställningstagande är det fundamentalt att alla medarbetare i koncernen är väl införstådda med att olagliga eller orättvisa affärsmetoder inte är en del av TF Banks verksamhet. Under det senaste året har TF Bank ökat sitt fokus på utbildning av medarbetare inom områden som ses som särskilt viktiga. I samband med detta har koncernen genomfört en antikorrupktionsutbildning för samtliga av koncernens medarbetare. Utbildningen ger vägledning i hur man på bästa sätt ska agera om man upplever osäkerhet i en förbindelse eller affärssituation.

Medarbetarnas välmående

En sund kultur och en god och säker arbetsmiljö är viktiga strategiska frågor för TF Bank. Målet med bolagets arbetsmiljöarbete är att skapa en fysiskt, psykiskt och socialt sund och utvecklande arbetsplats för alla medarbetare.

Mångfald

TF Banks mångfaldspolicy har antagits av styrelsen: Med mångfald menar TF Bank den olikhet som gör oss alla unika. Detta innefattar synbara skillnader såsom ålder, kön, etnisk tillhörighet och fysiska förutsättningar samt underliggande skillnader såsom religion, trosuppfattning, sätt att tänka och agera. På TF Bank ska vi behandla alla människor med respekt och värdighet i enlighet med våra affärsprinciper.

TF Bank anser att människor med olika erfarenheter och perspektiv är en avgörande faktor för att skapa det innovativa klimat som krävs för långsiktig affärsmässig framgång. Som ett litet bolag vet vi att vår framgång är beroende av mångfalden och kompetensen hos våra medarbetare.

Jämställdhet

Med jämställdhet menar TF Bank att kvinnor och män har samma rättigheter, skyldigheter och möjligheter inom alla väsentliga områden i livet. TF Banks grundläggande etiska principer är att:

- aktivt verka för att såväl fysisk som psykosocial arbetsmiljö lämpar sig för alla medarbetare
- underlätta för alla medarbetare att förena arbete och föräldraskap
- förebygga och förhindra trakasserier

- utreda alla fall av diskriminering och trakasserier på arbetsplatsen och vidta lämpliga åtgärder
- ge alla medarbetare möjlighet till utveckling och utbildning
- aktivt verka för en jämnare könsfördelning inom våra verksamheter
- ge alla medarbetare lika lön och villkor för lika prestation då arbetet som utförs är lika eller likvärdigt och har jämförbar svårighetsgrad

Fördelning män/kvinnor per 2018-12-31	Kvinnor	Män
Styrelse	3	3
Koncernens anställda	82	58

Fördelning män/kvinnor per 2017-12-31	Kvinnor	Män
Styrelse	3	3
Koncernens anställda	57	53

Arbetsmiljö

Alla medarbetare inom koncernen ska ha en inspirerande arbetsmiljö, både fysiskt och psykosocialt. Den fysiska arbetsmiljön ska vara utformad så att den främjar hälsa och säkerhet och alla anställda ska ha en bra ergonomiskt utformad arbetsplats. Stor vikt läggs på förebyggande arbetsmiljöarbete, vilket sker i nära samarbete mellan ledning, medarbetare, skyddsorganisation och företagshälsovård. TF Bank utvärderar löpande företagets insatser inom arbetsmiljöområdet för att kunna göra ständiga förbättringar i det dagliga arbetsmiljöarbetet.

Arbetsklimatet ska präglas av respekt för och tillit till individen och TF Banks ledning strävar efter en öppen kommunikation med rättighet och skyldighet till information. Att känna motivation för sitt arbete är grundläggande för en god hälsa. Varje medarbetare på TF Bank ska därför ges förutsättningar att:

- känna till verksamhetens mål och vision
- förstå sin roll och betydelsen av det egna arbetet
- påverka sin egen arbetsituation
- känna ansvar för sin uppgift och ha de befogenheter som krävs
- utveckla sin kompetens
- ta sitt hälsoansvar

Miljö och socialt ansvar

Klimatfrågorna är en av vår tids viktigaste samhällsfrågor. TF Bank har begränsad direktpåverkan på miljön och ser ingen väsentlig risk inom miljöområdet, men utmanar oss ändå att minska vår påverkan. Att bidra till samhällsnyttan ser vi också som en självklarhet.

Våra kontor

Då TF Banks verksamhet finns i flera länder har videokonferensmöjligheter prioriterats på alla kontor för att underlätta möten mellan koncernens olika enheter och för att minska bolagets miljöpåverkan i form av resor.

På våra kontor är vi måna om att ha en välfungerande källsortering. Papper, kartonger, toner och elektronisk utrustning sorteras och lämnas till återvinning. Vårt kontormaterial köps in ifrån miljöcertifierade leverantörer och vi strävar efter att i möjligaste mån välja miljövänliga produkter.

Digital kundkommunikation

Vi befinner oss på en digitaliseringsresa där vi utvecklar interna processer och smarta lösningar för våra kunder, men olika förutsättningar gäller på olika marknaderna med anledning av landets mognadsgrad för att acceptera digitala lösningar. I de baltiska länderna och i Norge sker all marknadsföring och kundkommunikation digitalt. I Sverige och Finland sker huvuddelen av nyutlåningen digitalt via låneförmedling, men kompletteras med riktade kampanjer via brev.

Under 2019 planerar TF Bank att lansera funktionen Mina sidor för sparkontokunder, för att ge dem en lättillgänglig översikt över sitt sparande samt för att möjliggöra för dem att administrera sina uttag digitalt.

Minskad pappersåtgång

Vi strävar efter att minska vår pappersanvändning genom flera olika initiativ. Vid upptagande av lån har tidigare kommunikation med våra kunder enbart skett per post. Idag uppmuntrar vi våra kunder att signera avtalen elektroniskt och har kommit långt i detta arbete på flera marknader.

Vi ser utrymme för förbättring avseende användning av e-faktura och fakturor via e-post för att hantera avier till

våra kunder. Till våra norska och baltiska kunder skickas i stort sett uteslutande e-faktura och fakturor via e-post, medan huvuddelen av avierna i Sverige och Finland skickas via post. Under 2019 planerar TF Bank att lansera funktionen e-faktura i Sverige och kunderna kommer därmed att uppmuntras att gå över till att använda denna funktion.

Både i vår marknadsföring och i vår administration använder vi oss av Svanen- eller FSC-märkta produkter, både vad gäller papper, kuvert och kartonger.

Ansvarstagande skattebetalare

TF Bank har sedan vi grundades betalat inkomstskatt på verksamhetens överskott, vilket är en självklar del av att ta vårt ansvar som samhällsmedborgare. Under de fem senaste åren har TF Bank betalat totalt 190,6 MSEK i inkomstskatt och vi betalar självklart även sociala avgifter i alla länder där vi har verksamhet.

Välgörenhet

TF Bank har ett avtal med Zelmerlöv & Björkman Foundation som bedriver insamling för att skapa en bättre framtid för utsatta barn och ungdomar. I dag finansierar stiftelsen fyra skolor i Afrika och en femte är på gång. De bekostar vi lärare, skolmat, skoluniformer och bygger brunnar för att förse eleverna med rent vatten. Långt gångna planer finns dessutom på att kunna starta upp ett internat för hemlösa flickor inom en snar framtid. TF Banks bidrag till stiftelsen går specifikt till att finansiera skolgången för två år för en hel klass på 40 elever på Kenswed Academy i Kenya.

Koncernen stöttar även organisationen PlayOnside, som är baserad i den thailändska gränsstaden Mae Sot på den östra gränsen mot Burma. PlayOnside använder fotbollens makt för att utbilda och bemyndiga burmesiska flyktingar och invandrare som fördrivits i Thailand. Burma har upplevt en av de allvarligaste humanitära kriserna i världen med intern konflikt som bidrar till tusentals civila offer, tvångsflyttning och vidarebosättning i andra länder. PlayOnside grundades 2013 och har stadigt ökat och utvidgat sin räckvidd. Nu samlas varje helg cirka 700 barn från 22 olika migrantskolor för att leka, lära och tävla samtidigt som de gör nya vänner och utökar sitt nätverk i processen.