

195 vinnare i höstdragningen av konst och konsthantverk

■ Södra Norrland kammade hem de båda förstapriserna. Vi har hela listan!

Sid 13.

ENGLISH

The German quartet who learned Swedish

■ Rudolf Wittmann, Angelika Kuchenbecker, Manuela Freisenstein and Kerstin Lachmann in Germany, knew no Swedish when they started but after a few years they speak excellent Swedish. The head of SHB Germany, Pär-Ivan Pärson is impressed.

Sid 6.

Handelsbankare friskare än andra



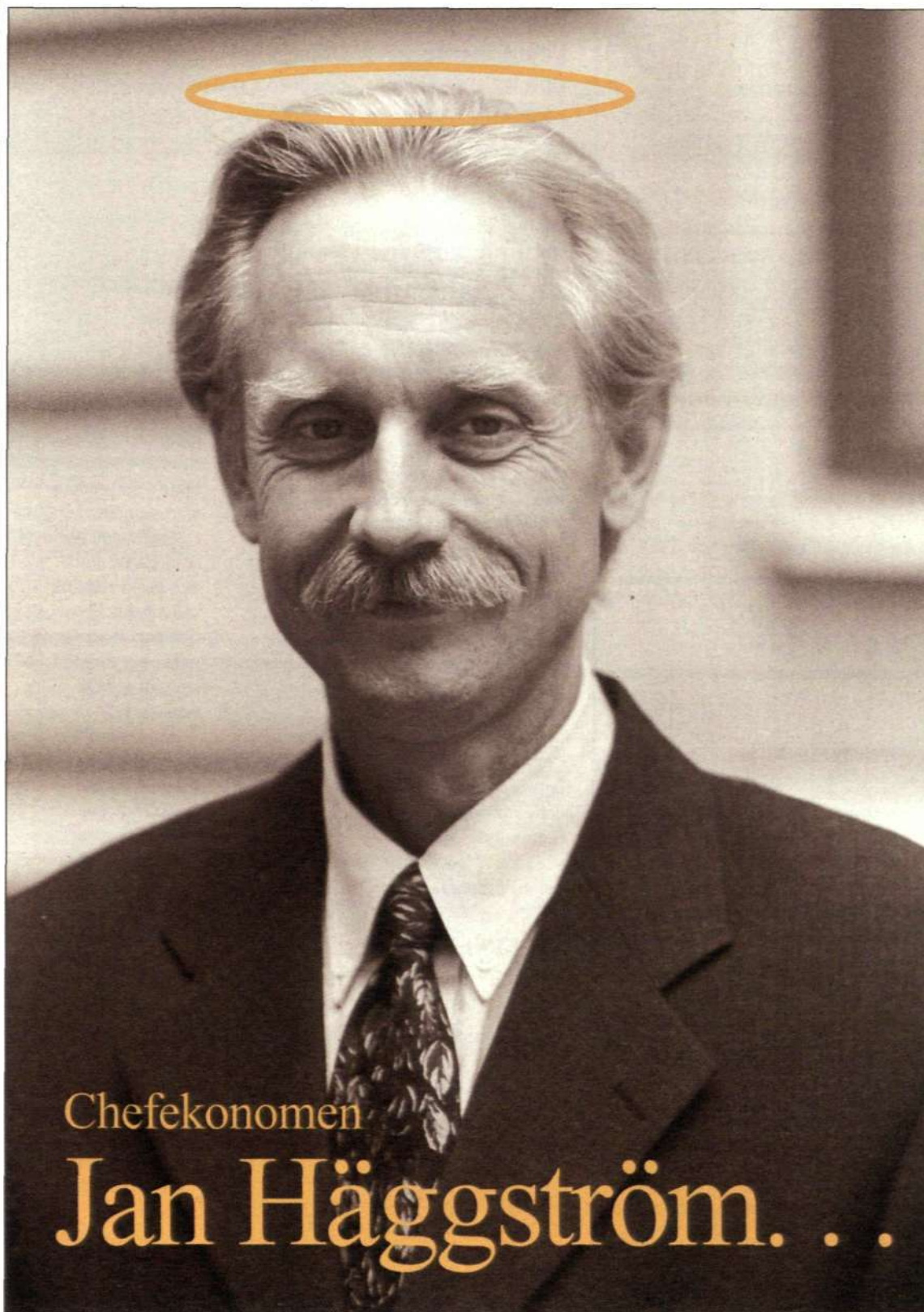
■ Vid hälsokontrollerna försöker Företagshälsovården föra fram det enkla budskapet: Rök inte, undvik för mycket fett och promenera 30 min dagligen. Följer man dessa råd minimeras risken för insjuknande i alla sjukdomar med hälften, hälsar personalen på CHK i Stockholm.

Sid 8.

REMISSAN

Nr 6 • Dec 1997

Handelsbankskoncernens personaltidning



... som fått beröm i pressen under hösten som bäste makroanalytiker och populäraste ekonom, är en av medlemmarna i strategikommittén, som står bakom rekommendationerna till placeringsrådgivarna på kontoren i skriften Portföljstrategi.

- Placeringsrådgivning 2
- Investment advice 3
- Portföljstrategerna 4
- The portfolio strategists 5
- Kvartetten som lärde svenska ... 6
- The quartet who learned Swedish 7
- Företagshälsovården i Stockholm 8
- Handelsbanken staff healthier than average 10
- Insänt/Letters to the editor 11
- Birgers Byk 11
- Tryckeriet blev Xerox 12
- Handelsbanken's Printing shop - now Xerox Print Center 12
- Konstsidan: Vinnarna i höstens dragning 13
- Smått&Gott 14
- Personnytt 14
- Appointments 14
- Redaktörns rader 16

Omslag/
Cover

LARGE PICTURE

Chief economist Jan Häggström who this autumn was voted by the press as the best macro-economist and most popular analyst, is one of the members of the strategy committee who is responsible for recommendations given in the brochure Portfolio Strategy to investment advisors at the branches.

Photo INGELA DOUHAN

SMALL PICTURE

Handelsbanken's employees healthier than most: When doing health checks on staff, the corporate health clinic at head office in Stockholm has a simple message: do not smoke, avoid eating too much fat and walk for half an hour every day. If you follow this advice you reduce the risk of becoming ill by half.

Photo INGELA DOUHAN

Placeringsrådgivningen

bygger på kvalificerad internutbildning

Inga ekonomer i världen ska kunna säga att vi inte har ett väldokumenterat och teoretiskt hållbart koncept för placeringsrådgivning till kunderna, säger Jan-Magnus Hagman, mannen bakom Handelsbankens placeringskoncept.

L undaekonomen Ann-Marie Pålsson har på sistone i media ifrågasatt bankpersonalens kompetens som placeringsrådgivare i en svensk storbank (ej Handelsbanken). I den banken har endast 5 procent av de anställda utbildning utöver gymnasiekompetens. I banksystemet totalt är andelen akademiker omkring 20 procent, så även i Handelsbanken. Idag anställs så gott som enbart akademiker i banken.

En stor del av utbildningen sker internt i respektive företag, påpekar Finansförbundets ordförande Lillemor Smedenvall i ett pressmeddelande.

Kvalificerad internutbildning

I Handelsbanken finns en kvalificerad internutbildning för placeringsrådgivare, säger Jan-Magnus Hagman, placeringskonceptets upphovsman och ansvarig för Kapitalplaceringsstöd inom Markets.

– Inga ekonomer i världen ska kunna säga att vi inte har ett väldokumenterat och teoretiskt hållbart koncept, säger den vanligtvis lågmälda Jan-Magnus indignerat.

– Vårt placeringskoncept är en praktisk tillämpning av modern portföljteori.

Sunt förnuft

Det är ett sätt att ta fram kundens behov på ett strukturerat sätt som egentligen bygger på sunt förnuft.

All intern utbildning på placeringsområdet bygger på placeringskonceptet.

– Den som har nått den fjärde och högsta nivån i utbildningsstegen på kontor (hinken) har samma teoretiska kunskaper i portföljteori som nyutexaminerade akademiker inom området och kan svänga sig med termer som volatilitet, risk och avkastning om det skulle vara nödvändigt. Det kan ibland vara

viktigt för att kunna föra ett resonemang på jämställd fot med kunderna.

Arbetar man som placeringsrådgivare måste man hålla sig à jour med det interna basmaterial som banken ger ut, anser Jan-Magnus. Men visst är det också nödvändigt att känna till de affärstidningar som kunderna läser.

Stor satsning på C

På grund av köpet av Stadshypotek har den interna utbildningen på placeringsområdet fått stå tillbaka under året.

Men under 1998 kommer en koncentrerad satsning på C-nivån. 40 medarbetare under våren och 60 under hösten får utbildning på den nivån. Kvalificerad placeringsrådgivning blir en allt viktigare del av bankens verksamhet allt eftersom automatiseringen fortsätter och rutinjobben försvinner från kontoren.

– Om vi ska kunna utnyttja Handelsbankens fördel jämfört med andra banker – lokal närvaro på närmare 500 platser och det breda produktsortimentet – måste flera på kontoren kunna arbeta med hela spektrat av produkter och tjänster, konstaterar han.

Regionbanken Stockholm City har infört att till placeringsrådgivare utnämns de som har uppnått D-nivån i Hinken.

Jan-Magnus Hagman var den förste som anställdes som finansanalytiker i banken efter pionjären Bengt Nyberg. Det var i mitten av 60-talet.

Han blev ansvarig för den första fonden i banken. Många minns säkert Koncentra som banken tog över 1971.

I närmare 20 år var Jan-Magnus Hagman chef för fonderna i banken. För snart tio år sedan introducerade han Handelsbankens placeringskoncept. Nu är rollen att se till att placeringskonceptet genomsyrar tänkandet när det gäller utbildning, produkter och redovisningen till kunder och kontor.

Text och foto
KRISTINA ERIKSSON

Handelsbankens placeringskoncept...

... är ett strukturerat sätt att ta fram kundens behov att placera sina pengar.

Utifrån en helhetssyn på kunden tar vi reda på vilka behov kunden har. Bostad, pension, planering för generationsskifte?

Först därefter är det dags att fundera på hur resterande kapital ska placeras. Det viktiga då är att klargöra kundens placeringshorisont och riskbenägenhet för att kunna bestämma fördelningen mellan i första hand räntemarknaden och aktiemarknaden.



Handelsbanken har en kvalificerad internutbildning på akademisk nivå för placeringsrådgivare, säger en indignerad Jan-Magnus Hagman apropå skrivierna i tidningarna på sistone.

"Handelsbanken offers advanced internal training at academic level for investment advisers," says an indignant Jan-Magnus Hagman on the subject of recent newspaper articles.

Så placerar placeringsgurun själv

■ Hur placerar placeringsgurun själv? Följer han sitt eget koncept.

Bostadsfrågan är avklarad. Generationsskiftesplanering är inte aktuell just nu. Den gamla pensionsförsäkringen ligger i träda (Jan-Magnus sänder en tacksamhetens tanke till Oktogonens upphovsman). Istället sparar han på IPS – den individuella pensionsförsäkringen som introducerades i början av 90-talet. Där har han valt Flermarknadsfonden som fördelar placeringarna mellan ränte- och aktiemarknaden enligt strategikommitténs rekommendationer. Just nu två tredjedelar aktier och en tredjedel räntemarknad.

Båda allemansfonderna Chans/Risk och Indexfonden finns med. Dessutom separata aktier som han har möjlighet att följa noggrant. Där har han valt läkemedel och telekommunikation.

För att sprida riskerna ytterligare har han aktieindexobligationer på utländska aktiemarknaden och en utländsk aktiefond.

Investment advice based on advanced internal training

No economist in the world can say that we do not have a well-documented and theoretically sustainable concept for the investment advice we give to our customers," says Jan-Magnus Hagman, the man behind Handelsbanken's investment concept.

A Swedish economist with a high media profile, Ann-Marie Pålsson, has recently questioned the competence of staff at a major Swedish bank (not SHB) in providing investment advice to customers. At the bank in question only 5 percent of the staff have education above senior high school level. The overall proportion of staff with university education is 20 percent in the Swedish banking system as a whole and the figure for Handelsbanken is the same. Nowadays, practically all new recruits to the Bank have university degrees.

Advanced internal training course

"At Handelsbanken there is an advanced internal training course for investment advisers," says Jan-Magnus Hagman, who is in charge of Capital Investment Support at Markets and the man who started the investment concept.

Normally mild-mannered Jan-Magnus is indignant. "No economist in the world can say that we don't have a theoretically sustainable concept."

"Our investment concept is the practical application of modern portfolio theory."

It is a method of working out the

customer's requirements in a structured way which is actually based on common-sense.

All internal training in the area of investments is based on the investment concept.

"Anyone who has reached the fourth and highest level in the branch office training system has the same theoretical knowledge of portfolio theory as someone who has just graduated in this field. They are equally able to discuss volatility, risk and yield if necessary."

If you work as an investment adviser you have to keep yourself informed using the internal information material which the Bank produces, in the opinion of Jan-Magnus. But you also need to know what the business press are saying which the customers read.

Training drive at C level

Due to the acquisition of Stadshypotek, internal training in the investments field has had to take a back seat during 1997.

But in 1998, there will be a special focus on the C level. During the spring, 40 staff will do the course at this level and 60 more in the autumn. Qualified investment advice will become an increasingly important part of the Bank's operations as electronic services become more common and routine jobs disappear at the branches.

"If we are to take advantage of Handelsbanken's leading position compared to the other banks – a local presence in nearly 500 places and our wide range of products – more people at the branches must be able to cover the whole spectrum of products and services," he says.

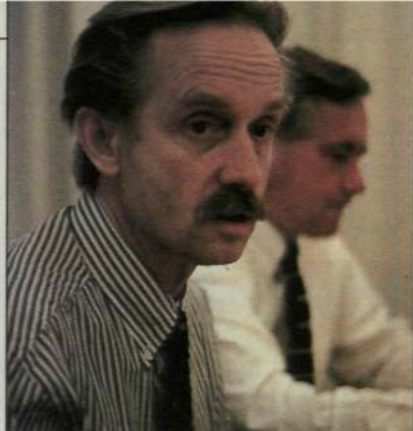
Text and photo
KRISTINA ERIKSSON



Peter Engdahl, Fondchef/President of Handelsbanken's mutual fund management company.



Tomas Nicolin, chef för Kapitalförvaltningen/Head of Asset Management.



Jan Häggström, Chefekonom/Chief economist.



Marie Giertz, Ekonomiska sekretariatet, redaktör för skriften Portföljstrategi/Economic Research, Editor of Portfolio Strategy.

Portföljstrategerna

Strategikommittén. Bakom den torra beteckningen döljer sig ett antal inflytelserika personer som varje månad träffas för att bestämma hur placeringsportföljen ska se ut. Med hjälp av den ger kontoren placeringsråd till sin kunder.

En gång i månaden träffas ledamöterna i strategikommittén inom Markets.

Under drygt två timmar diskuterar de situationen på de ekonomiska marknaderna runt om i världen och den sannolika utvecklingen på ett års sikt. Strategin för kapitalplaceringar läggs fast i den rekommenderade marknadsfördelningen i skriften Portföljekonomi. Det är den som vägleder kontoren i rådgivningen till kunderna.

– Det är enda gången som man vid en och samma tidpunkt täcker alla marknader samtidigt, säger ordföranden i kommittén, nestorn *Jan-Magnus Hagman*. Kommittén tillkom i samband med att Handelsbankens placeringskoncept lanserades för snart tio år sedan.

Mötet äger rum i det vitmenade gamla kryssvalvet i Douglaska palatset vid Blasieholmstorg. Kring bordet i masurbjörk med kaffe och färska bullar samlas sju herrar och en dam – representanter för ränte- och aktiemarknaderna inom Markets – för att prata ihop sig om månadens placeringsportfölj.

”Börsföretagen lystrar”

Alltid lika elegante konjunkturexperter *Jan Häggström*, tillförordnad chef för Ekonomiska sekretariatet under Carl

Hamiltons tjänstledighet har fått beröm under hösten.

”När Handelsbankens chefekonom *Jan Häggström* talar lystrar de svenska börsföretagen” skriver en av nyhetsbyråerna apropå en enkät nyligen som resulterade i att han blev utsedd till Sveriges populäraste ekonom. Under hösten fick han också betyget bäste makroanalytiker i Sverige av tidningen Affärsvärlden. Särskilt uppskattade har kommentarerna kring hur Asienkrisen påverkar svenska företag varit.

Jan Häggström gör en bred exposé över konjunkturen i Asien, USA, Latinamerika, Europa, Norden och Sverige.

Dramatiken har varit stor med krisen i Sydostasien som spritt sig till Korea och Japan.

Konjunkturtopp i Europa

Kavajen åker av på fondchefen *Peter Engdahl*. Chefen för Kapitalförvaltning *Tomas Nicolin*, tidigare chef för Öhman fondkommission, behåller sin på.

– Efter börsrasen 1987 och 1990 har svenskarna vant sig vid att det kommer en uppgång igen, varnar *Tomas*. I stort sett har man behållit sina aktier och inte paniksålt. Kan vi verkligen vara säkra på att inte något fundamentalt nytt har inträffat?

30-årige branschanalytikern *Anders Bruzelius*, med framtoning som läroverksgosse på 40-talet, försjuncker i diagrammen över utvecklingen på den svenska aktiemarknaden.

Magnus Jacobsson, ny chef för internationella aktiefonder är den som knäpper på den oundgängliga overheaden. Han studsar mellan börser i olika världsdelar som påverkas av den dramatiska utvecklingen i Asien.

REKOMMENDERAD PORTFÖLJ I DECEMBER

blev 5 procent högre andel på den svenska aktiemarknaden och motsvarande mindre på räntemarknaden: 45 procent på svensk aktiemarknad, 25 procent på utländsk, 25 procent på svensk räntemarknad och 5 procent på utländsk.

Positivt i Europa

Han är positiv till utvecklingen i Europa men reserverar sig för dollarkänsligheten. Och vad händer med räntan i Tyskland. Och valutorna?

Glasögonen har halkat ner på näsan på *Lars Wedin*, tidigare finanschef i Handelsbanken Liv, som ger sin syn på obligations- och räntemarknaderna. *Marie Giertz* lyssnar uppmärksam. Det är hon som är redaktör för den interna skriften Portföljstrategi, som blir det konkreta resultatet av mötet.

Portföljstrategernas uppgift är att underlätta för placeringsrådgivarna på kontoren att tillämpa bankens placeringskoncept.

Kommittén har den här gången fått klara sig utan kapitalplaceringschefen *Hans Lartén* och aktiechefen *Michael Matzen*.

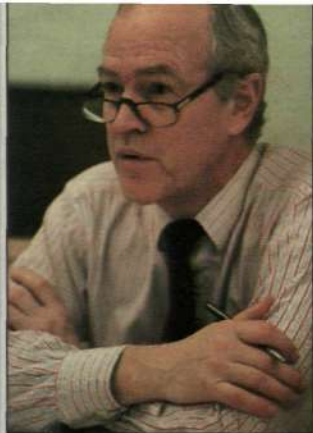
Jan-Magnus sammanfattar resonemanget. Hur ska nu rekommendationen se ut för den kommande månaden?

Strategikommitténs rekommenderade portfölj är avsedd för en genomsnittlig privatplacering med en placeringshorisont på 5–7 år. Med denna rekommendation som bas tar placeringsrådgivaren hänsyn till kundens riskbenägenhet och långsiktighet enligt Handelsbankens placeringskoncept.

Kvart över tolv på tisdagen avslutas mötet. Nu blir det bråttom för *Marie* att sammanställa noteringarna tillsammans med *Zuzana Pettersson* hos *Jan-Magnus*. Klockan sex samma kväll får ledamöterna skriften på remiss, dagen därpå trycks den och på fredag morgon finns den på kontoren.

Sedan november finns en strategikommitté även i Finland. I början av året står Norge på tur.

Text och foto
KRISTINA ERIKSSON



Lars Wedin, chef för ränteförvaltning/manager of fixed income portfolios.



Anders Bruzelius, Branschanalytiker/Financial analyst.



Magnus Jacobsson, chefen för utländska aktiefonder/Manager of international equity funds.

The portfolio strategists

The strategy committee. This rather unexciting designation conceals a number of influential people who meet once a month to decide on the composition of a model investment portfolio. The branches use this to give investment advice to their customers.

Once a month the members of Handelsbanken Markets' strategy committee meet.

For just over two hours they discuss the situation on the financial markets around the world and the developments they expect within the next year. Their strategy for asset management is laid down in recommended market allocation in a brochure called Portfolio Strategy. It is this which the branches use when they advise their customers.

"This is the only occasion when we cover all the markets at the same time," says the chairman of the committee, Jan-Magnus Hagman. The committee started nearly ten years ago when Handelsbanken's investment concept was launched.

The meeting takes place in the conference room with its white washed vaulted ceiling at the Douglas Palace on Blasieholmstorg in Stockholm. Seven men and one woman gather round the birch table over coffee and freshly baked buns to discuss this month's portfolio. They are all representatives for the bond, money and equity markets at Markets.

"Listed companies jump to attention"

Macro-economic expert Jan Häggström – immaculately dressed as al-

ways – is acting Chief Economist during Carl B Hamilton's leave of absence as the Liberal Party's spokesman on finance. Jan Häggström has been praised in the media during the autumn.

"When Handelsbanken's chief economist Jan Häggström speaks, the listed Swedish companies jump to attention" wrote one news agency recently after a survey was published announcing that he had been voted most popular economist in Sweden. During the autumn he was also voted best macro-analyst in Sweden by the business weekly Affärsvärlden. His comments on how the Asian crisis has affected Swedish companies were particularly appreciated.

Jan Häggström gives an extensive survey of the economic situation in Asia, the US, Latin America, Europe, the Nordic region and Sweden.

It has been a dramatic period with the crisis in South-East Asia spreading to Korea and Japan.

Boom in Europe

The President of the Bank's mutual fund management company, Peter Engdahl, takes off his jacket. The Head of Asset Management, Tomas Nicolin, previously CEO of Öhmans stockbrokers keeps his on.

"After the stock market crashes in 1987 and 1990, Swedes have got used to the market rising again," warns Tomas. "On the whole people have hung on to their shares and not sold them in a panic. Can we really be sure that this is not something fundamentally new?"

Anders Bruzelius, a thirty-year old financial analyst, is deep in diagrams about trends on the Swedish equity market.

The new manager for international



Ordföranden i Strategikommittén Jan-Magnus Hagman.

The Chairman Jan-Magnus Hagman.

THE RECOMMENDED PORTFOLIO FOR DECEMBER

was 5 percent more on the Swedish equity market and correspondingly less in the fixed income market: 45% on the Swedish equity market, 25% on the international market, 25% on the Swedish bond and money markets and 5% on the international bond and money markets.

equity funds, Magnus Jacobsson, turns on the inevitable overhead slide projector. He bounces back and forth between the stock exchanges in various parts of the world which are affected by the dramatic events in Asia.

Positive view of Europe

He has a positive view of Europe but lifts a warning finger for exposure to the dollar. And what will happen to German interest rates? And the currencies?

Glasses far down his nose, Lars Wedin, previously head of finance at Handelsbanken Liv, explains about the bond and money markets. Marie Giertz listens attentively. She is the editor of Portfolio Strategy which is the tangible result of the meeting.

On this occasion, the committee had to do without Hans Lartén, Head of Capital Investment Support and Michael Matzen, Head of Equities.

Jan-Magnus summarizes the discussion. What then should be the recommendations for the next month?

The strategy committee's recommended portfolio is intended for an average private investor with an investment horizon of 5 to 7 years. Using this recommendation as a base, the investment advisors take into account the customer's risk propensity and long-term view in accordance with SHB's investment concept.

The meeting ends at quarter past twelve on Tuesday. There is not much time for Marie and Zuzana Pettersson – from Jan-Magnus' group – to put together the notes. By six the same evening, the members of the committee are sent the draft document for comments and the next day it is printed and is available out at the branches on Friday morning.

Kvartetten som lärde sig svenska

Att svenskar i utlandstjänst lär sig landets språk är ganska självklart. Att kollegerna i landet lär sig svenska är också viktigt. Sådant ska premieras tycker Pär-Ivan Pärson, chef för Tyskland.

Av de 600 kundföretagen på kontoret i Frankfurt har 400 svensk anknytning. Många är svenska dotterbolag med svensk finanschef eller VD. Det duggar av besök från Skandinavien. En tredjedel av medarbetarna talar svenska.

Att kunna svenska underlättar arbetet för de tysktalande kollegerna.

Därför har det varit en medveten strategi att uppmuntra inhemska tysktalande medarbetare att lära sig svenska, berättar chefen Pär-Ivan Pärson. Kvällskurser, pratpraktik på arbetet och intensivutbildning i Uppsala under några sommarveckor är medlen att utveckla språket.

Rudolf Wittmann, Angelika Kuchenbecker och Manuela Freienstein i Frankfurt liksom Kerstin Lachmann på filialen i Hamburg, har tagit vara på möjligheterna. De fyra har startat från noll och talar efter några år utmärkt svenska. Pär-Ivan Pärson är märta imponerad av resultatet. Det borde celebreras med något riktigt svenskt, tyckte han.

Intensivkurs i Uppsala

Och vad är svenskare än en dala-häst? Regionbankschefen själv, Magnus Ugglå, förärade de fyra varsin vid ett besök under hösten.

Remissan testar svenskkunskaperna med hjälp av telefonen. Inga problem.

– Jag har verkligen nytta av svenska i jobbet, säger Manuela Freienstein som sedan ett par månader sitter i receptionen samtidigt som hon arbetar med betalningar. I Handelsbanken började hon som 19-åring för fem år sedan.

Två somrar har Manuela deltagit i intensivkursen i Uppsala.

Några semesterbilder från Sverige hade gjort henne intresserad redan innan hon började på Handelsbanken. Sverige känner hon rätt väl efter att ha hyrt stugor på Gotland, i Värmland och

Småland under årens lopp.

Svår grammatik

Svårast är grammatiken, tycker administrativ chefen i Tyskland Rudolf Wittmann, som tar varje tillfälle i akt att tala svenska. Eftersom han har mycket att göra med dataansvarige Anders Ahrencranz och kontrollern Johan Bengtsson i sitt arbete blir tillfällena många. Han har för övrigt en moster i Hägersten strax söder om Stockholm.

Kerstin Lachman i Hamburg fastnade för Sverige på en skolresa till Skåne där klassen bland annat besökte Broby i början av 80-talet.

Angelika Kuchenbecker praktiserade några veckor på kontoret Marievik i Stockholm hos sin gamla chef Rainer Lawniczak som under några år var chef för Nordic Desk i Frankfurt.

– Det gick över förväntan, tycker Rainer. Angelika gjorde till och med kundbesök på egen hand.

Största kunden i industriområdet Marievik är Ericsson vilket innebär många utlandskontakter, bland annat med Tyskland, berättar Rainer.

Utlandspraktik krav

– Ett krav när jag fick jobbet som chef för Marievik var att jag arbetat utomlands och behärskade engelska.

Framöver tror Rainer att det kommer att ställas krav på utlandstjänstgöring vid tillsättning av alltfler kvalificerade tjänster i banken.

– Det är viktigt att ha en känsla för andra kulturer. Att veta hur det är att vara liten i ett annat land, säger han med eftertryck.

Inom regionbanken Mellansverige uppmuntras medarbetarna att söka tjänst utomlands.

– Man bemödar sig också om att ta hand om dem när de kommer tillbaka, försäkrar han. Detta var för övrigt ett ämne som var på tapeten på den senaste personalchefskonferensen i Umeå där Rainer var inbjuden att berätta om



Foto: RUDOLF WITTMANN

sina erfarenheter.

Språkkunskaper ska premieras, säger personalchefen Christer Dahle i snart avvecklade regionbanken Utland. Det är viktigt att vi svenskar lär oss andra språk och att våra medarbetare i utlandet lär sig svenska.

Skandinaviska

I Finland handlar det om att fräscha upp skolsvenskan för många när Handelsbanken etablerar sig inom helt finskspråkiga områden som Tammerfors. Och rikssvenskar måste förstås lära sig finska. Åtminstone försöka.

Svenskar och norrmän förstår varandra ganska bra för det mesta. Där emot kan det vara svårt för danskar och svenskar att kommunicera. Vi vill så gärna förstå varandra, men har man frågat om tre gånger låtsas man ofta begripa. Det kan bli många missförstånd på vägen. Här strävar man efter att försöka tala så kallad skandinaviska.

Engelsmän som vill lära sig svenska möts av ett speciellt problem; svenskar vill tala engelska.

KRISTINA ERIKSSON



Foto PÄR-IVAN PÄRSON

De fyra i Tyskland som lärt sig svenska uppmuntrade med den supersvenska dalahästen av Tysklandschefen Pär-Ivan Pärson och personalchefen Christer Dahle (mitten). De omges av Angelika Kuchenbecker (t v) och Manuela Freienstein samt Rudolf Wittmann (ovan).

The quartet who learned Swedish

It is quite natural for Swedes working at Handelsbanken abroad to learn the language of that country. But it is also important that the local staff learn Swedish. Pär-Ivan Pärson, Head of SHB Germany thinks that staff who make this effort should be rewarded for it.

Four hundred of the 600 corporate customers at the Frankfurt branch have Swedish connections. Many of them are Swedish subsidiaries where the Head of Finance or CEO is Swedish. Visits from Scandinavia are frequent and a third of the staff speak Swedish.

The work of the German staff is made easier if they know some Swedish.

This is why there has been an express strategy to encourage the local German-speaking staff to learn Swedish, according to the Head of SHB Germany, Pär-Ivan Pärson. Evening classes, conversation practice at work and intensive courses in Uppsala during the summer are all ways of learning the language.

Rudolf Wittmann, Angelika Kuchenbecker and Manuela Freisenstein from Frankfurt and Kerstin Lachmann from the Hamburg office have taken advantage of this opportunity. None of them knew Swedish when they started and after a few years they speak excellent Swedish. Pär-Ivan Pärson is extremely impressed by the result and thought that they should be rewarded with something truly Swedish.

Intensive course in Uppsala

And what could be more Swedish than a painted horse from Dalarna? The Head of the Regional Bank himself, Magnus Ugglå, presented the four with a *dalahäst* each when he was visiting Frankfurt this autumn.

Remissan tested their skills in Swedish by phone and also awarded them full marks!

"It is really useful for me to know Swedish in connection with my work," says Manuela Freisenstein, who for the past two months has worked as the receptionist at the same time as working with payments. She started working at Handelsbanken five years ago at the age of nineteen.

Manuela has spent two summers in the university town of Uppsala on an intensive course.

Even before she started at Handelsbanken, she was interested in learning Swedish after holidays spent there – on the Baltic island of Gotland, in Värmland close to the Norwegian border and Småland in the south.

Difficult grammar

The most difficult thing is the grammar in the opinion of Rudolf Wittman, Head of Administration in Frankfurt. He takes every available chance to speak Swedish and since he has a lot of contact with Anders Ahrencranz from the IT department and controller Johan Bengtsson, there is plenty of opportunity. He also has an aunt who lives in Hägersten, a suburb in the south of Stockholm.

Kerstin Lachman in Hamburg became interested in Sweden at the beginning of the 80s on a school trip to Skåne in the south of the country.

Angelika Kuchenberger spent a few weeks as a trainee at the Marievik branch in Stockholm working with the branch manager,

Rainer Lawniczak, who was previously her boss when he spent a few years as head of the Nordic desk in Frankfurt.

"Angelika did really well," says Rainer. "She even visited customers on her own."

"Marievik's biggest customer is Ericsson which leads to a lot of contact with other countries, including Germany," says Rainer.

Must have worked abroad

"One requirement when I got the job as branch manager at Marievik was that I had worked abroad and was fluent in English."

Rainer believes that experience from

outside Sweden will be demanded for an increasing number of management level jobs at the Bank.

"It is important to have a feeling for different cultures. To know what it is like to be a small person in a foreign country," he emphasises.

The Central Sweden regional bank encourages its staff to apply for jobs abroad.

"We also make a great effort to look after them when they come back," he says reassuringly. This was in fact one of the subjects at the latest conference for heads of personnel in Umeå where Rainer was invited to speak about his experiences.

"Language skills must be rewarded," says Christer Dahle, previously head of personnel at RU. "It is important that we Swedes learn other languages and that our staff abroad learn Swedish."

Scandinavian

In Finland, many of the staff have to brush up the Swedish they learned at school when Handelsbanken starts up in completely Finnish-speaking areas such as Tampere (Tammerfors in

Swedish). And those of us who come over from Sweden have to learn Finnish – or try at least.

Swedes and Norwegians usually understand each other quite well. But Swedes and Danes often have trouble communicating. We try very hard but when you've asked the other person to repeat what they said three times, you end up pretending you understand. The risk for misunderstanding is somewhat large. So Swedes and Danes try to talk what might be called Scandinavian.

And native English speakers who want to learn Swedish have their own special problem. Swedes are so keen to speak English!

KRISTINA ERIKSSON



Svensktalande Kerstin Lachmann, Hamburg.

Fluent in Swedish, Kerstin Lachmann, Hamburg.

Foto VICTOR BROTT

(Page 6, top) The four staff in Germany who have learned Swedish are rewarded for their efforts with a super-Swedish *dalahäst* by the Head of SHB Germany, Pär-Ivan Pärson, and RU's Head of Personnel Christer Dahle (middle). On the left Angelika Kuchenbecker and Manuela Freisenstein. Rudolf Wittmann (below).

Friskare kan ingen vara . . .

Alkoholpolitik, hälsokontroller, arbetsplatsbesök, kolestrolprojekt, rehabilitering, kris-hantering, arbetsmiljö, vikt-minskning, mm mm. Det är några av Handelsbankens företagshälsovårds arbetsuppgifter.

Remissan besöker Handelsbankens företagshälsovårds lokaler under takåsarna på huvudkontoret vid Kungsträdgården i Stockholm.

Vi bänkar oss runt en dignande fruktkorg i pausrummet. Läkarna Ann-Sofie Lindblom och Karl Lindberg, sjuksystrarna Kerstin Rudman, Birgitta Stridh och Anita Dahllöf och läkar-sekreteraren Inger Ahl. Knutna till verksamheten är också konsulterna, sjukgymnasten Amie Kylin och arbetsmiljöingenjören Mats Johansson.

Friska

Handelsbankare är ett förhållandevis friskt gäng. Statistiskt sett. Vi är helt enkelt friskare än riksgenomsnittet. Då är det också naturligt att man till 65 procent arbetar med förebyggande hälsovård och – om tiden tillåter – sjukvård.

"Förebyggande hälsovård" kan vara kurser i stresshantering. Ann-Sofie leder dem, med grupper om sex-sju personer vid fem-sex tillfällen. Där får man ställa sig en viktig fråga "hur fungerar jag som människa"? Bland det första en del kursdeltagare måste göra är att inse att dygnet bara har 24 timmar och inte 36.

– Kursen är upplagd som ett "smörgåsbord" där man tar till sig det man behöver, säger Ann-Sofie. Det handlar om pedagogik, inte terapi.

Viktgrupper

Den förebyggande hälsovården kan också betyda hjälp till överviktiga som vill gå ner i vikt.

– Att ändra livsstil tar både tid och kräver tålmod, säger Kerstin Rudman, som vid Remissans besök, leder – i samarbete med Handelsbanken Fritid – två grupper om 20 i varje, som vill minska sin vikt.

Det var åttio som anmälde intresse när frågan om en viktminskningsgrupp



"Vad säger du om den här rapporten...?" Nej, det är inte teves "op:7" eller "Vita lögnen" utan rena rama verkligheten på Handelsbankens

i banken gick ut i Fritidsnytt.

Deltagarna har fått nya kunskaper och för många har detta höjt livskvaliteten.

Handelsbankens företagshälsovård är den enda avdelning i banken som inte går att nå via memo, Lotus Notes eller e-post. Allt för sekretessens skull.

– Det är viktigt att veta att vi alla har tystnadsplikt, säger dr Ann-Sofie Lindblom.

– Ja, jag också, säger sekreteraren Inger Ahl.

Bara fördelar

Är det några fördelar med företags-hälsovård där mottagningen finns i kvarteret där man arbetar?

– Det är bara fördelar, tycker Karl

Lindberg. Tillgängligheten, t ex. Man slipper åka långa vägar till distriktsläkare eller akutsjukhus och vänta i timtal. Närheten lönar sig både för den anställda och banken. Man kan vara tillbaka på sin arbetsplats inom en halvtimme.

– Andra fördelar är att vi känner patienterna och företaget. Vi kan göra arbetsplatsbesök – på begäran av den anställda – för att undersöka ergonomi, mobbing, eller andra arbetsmiljöfrågor. Arbetsmiljöingenjören Mats kan rycka ut med instrument för att mäta mögel, ljud, ljus och ventilation. Vid behov remitteras patienten till sjukgymnasten Amie som har sin mottagning i källarvåningen, granne med gymet "Physen" (f d värdepappersvalvet).

Företagshälsovård. Sköterskan Anita Dahllöf och läkaren Ann-Sofie Lindblom diskuterar ett akutfall.

"Can you give me your professional opinion on this report...?" No it's not the latest hospital soap opera but real life at Handelsbankens Health Clinic. Nurse Anita Dahllöf and Dr Ann-Sofie Lindblom discuss an emergency case.



Sköterskan Kerstin Rudman med sprutan i högsta hugg.

Nurse Kerstin Rudman with needle poised.



– Det är bara fördelar att ha företagshälsovården i kvarteret man arbetar, säger dr Karl Lindberg. Tillgängligheten är en fördel både för de anställda och banken.

"Having the Bank's health clinic in the same building as your work is a real advantage," says Dr Karl Lindberg. "This easy accessibility is an advantage for both the staff and the Bank."

Krassliga bultar på

Ca 40 telefonsamtal om dagen blir det och under akuttiden kl 8.15 - 9.00 varje dag bultar krassliga banktjänstemän på dörren.

Utöver detta händer det flera gånger i veckan att en eller annan ringer på utanför akuttiden, någon som ramlat eller råkat ut för något annat akut och behöver plåstras om.

I händelse av rån turas man om vid jourtelefonen måndag-torsdag, så länge kontoren har öppet – 18.15.

Antalet besök har inte minskat sedan avgiften om 120 kr för icke arbetsrelaterade sjukdomar infördes. Många tycker det är perfekt med dessa "husläkare" och betalar gärna. Ryktet att Ann-Sofie skulle ta mera betalt än Karl

är galet (som de flesta rykten).

– Nej då, vi tar samma pris men hos mig gäller inte högkostnadskortet, förklarar hon. Därför att jag inte är ansluten till försäkringskassan.

Det är företagshälsovården i Stockholm som har huvudansvaret för den utbyggnad som pågår i hela landet och vars mål är att alla ska ha tillgång till företagshälsovård i så stor utsträckning som möjligt.

Avdelningen ligger organisatoriskt under Centrala personal (CPL), men verksamheten är helt frikopplad och därmed utan påverkan från den eller facket.

– Om en person söker hjälp både hos oss, personalavdelningen och facket, kan alla tre funktionerna arbeta



En välbekant syn för den som besöker Företagshälsovården i Stockholm, sköterskan Birgitta Stridh tar emot vid intagningsdisken.

A familiar sight for visitors to the Bank's Health Clinic in Stockholm. Nurse Birgitta Stridh talks to patients at reception.



I åtta år har Inger Ahl varit läkarsekreterare på Handelsbankens företagshälsovård.

Inger Ahl has been the medical secretary at Handelsbankens Health Clinic for eight years.

med samma person parallellt utan varandras vetskap.

– Så småningom brukar patienten själv berätta att han/hon kopplat in facket eller sin personalavdelning, säger Ann-Sofie. Får vi patientens medgivande kan vi arbeta vidare tillsammans med de andra parterna. Det kan underlätta för alla inblandade och snabba på utvecklingen om det t ex gäller en omplacering till andra arbetsuppgifter.

"Rehab" – en viktig del

En viktig del av verksamheten är rehabilitering – t ex att hjälpa en rån-drabbad eller behandlad alkoholmissbrukare tillbaka till arbetet. Där har man också ett avtal med St Lukasstiftelsen som



– Det är viktigt att veta att vi alla har tystnadsplikt, säger dr Ann-Sofie Lindblom.

"It is important that everyone is aware of our duty of confidentiality," says Dr Ann-Sofie Lindblom.

→
ställer upp med samtalsterapi.

– Det är viktigt att snabbt få tag i rehabiliteringsfallen, säger läkarna. Varje dags frånvaro försenar återanpassningen.

Handelsbankens alkohol- och drogpolitik som introducerades för ett år sedan, verkar ha fått genomslagskraft och

fungerar. Företagshälsovården var i högsta grad inblandad och drivande part i dess tillkomst.

Hälsokontroll

Hälsokontroll utförs regelbundet ca vart tredje år på anställda över fyrtio och vart femte för yngre.

Med ledning av det i förväg ifyllda formuläret med frågor om livsstil, hälsa och arbetsmiljöförhållanden går en av sjuksystrarna igenom situationen tillsammans med den anställda i lugn och ro. Det är då gott om tid att ta upp eventuella frågor man funderat över. Ett antal prover tas och vid andra besöket får man träffa en av läkarna. Kvinnorna får också en gynekologremiss.

– Sammanlagt tar de här kontrollerna en och en halv timme, säger Anita Dahlöf, som arbetat på Företagshälsovården i 20 år. Bara Karl Lindberg slår henne med sina 22.

– Vid hälsokontrollen försöker vi få fram det enkla budskapet: Rök inte, undvik för mycket fett och promenera 30 min dagligen. Följer man dessa råd minimeras risken för insjuknande i alla sjukdomar med hälften.

Text och foto
INGELA DOUHAN

Nytt kontantlöst i Vaxholm



Blöta snöflingor landar på huvud och axlar och letar sig innanför kragen när vi stretar ner mot hamnen. Är det vattnet det där svarta därborta? Ja, där ser man faktiskt en båt! Brr!

Desto varmare och trevligare inne på kontoret! Inte så mycket pompa och ståt men mera "myspys", när Vaxholmskontoret invigs denna mörka afton i december.



Stora famnar tillhörande nybäckade filialchefen Kerstin Dalhammar och hennes chef i Åkersberga Kjell Sjöblom och stf chef Lena Andersson, tar emot de inbjudna gästerna, tillsammans med Kerstins blivande medarbetare från Stadshypotek Marie Skoog.

Både avgående

(Hans Christofferson) och nye (Magnus Uggla) regionbankschefen med rörelsechefer, tittar in och önskar lycka till!

Kontoret är kontantlöst, som de övriga etableringarna under året i Stadshypotekstata orter*, och av storleken miniformat. Två skrivbord, ett par bokhyllor och skåp är det som får plats.

– Skönt att slippa kontanterna, tycker Kerstin.

Behöver kunderna sitta och vänta på sin tur, finns två väggfasta fällstolar – allt för att spara utrymme.

En kund tar redan invigningskvällen Kerstin åt sidan för en konsultation – det bådar gott!

– Jag vet att jag är en bra säljare! Det ska nog gå bra det här! säger Kerstin mer till sig själv än till oss som lyssnar (på kvinnors vis).

Text och foto
INGELA DOUHAN

* Trosa, Lerum, Hjo, Bålsta, Söderköping, Åtvidaberg och Hammarby som invigdes i mitten av december.

SUMMARY

Handelsbanken staff healthier than average

■ The staff of Handelsbanken are a relatively healthy bunch. Statistically anyway. So it is natural that Handelsbanken's health clinic at the head office in Stockholm spends 65% of its time on preventive health care. Taking care of illnesses has a lower priority.

They look after a couple of thousand employees who work at central departments and nearby branches in the Stockholm area.

An example of preventive health care is the courses in stress management led by Dr Ann-Sofie Lindblom. Other examples are courses to help people lose weight and other life-style related problems.

There are six staff at the health centre: two doctors, three nurses and a medical secretary. One thing which they emphasise is how important it is that all employees are aware of their duty of confidentiality.

"Our presence is a great advantage

for people who work in the central offices," says Dr Karl Lindberg. "It saves them the time of going to hospital and waiting for hours."

"Other advantages are that we know our patients. We can visit their place of work – at their request of course – to look into ergonomics, harassment or other problems related to the working environment."

The Bank's alcohol and drug policy which was issued a year ago now seems to have made an impact and is working well. The health clinic initiated this policy and was very much involved in producing the policy document.

An important part of their work is rehabilitation, for example helping staff get back to work who have been involved in robberies or who have been treated for alcohol problems. In cases of this type, they have contracts with professional psychologists who offer therapy sessions.

Vem bestämmer öppettiderna

■ Tack för svaren på min insändare om pc-utbildningen i hemmet (nr 4/97).

Beträffande öppettiderna (minst 9.30–16.00 på alla kontor i RC) som jag tog upp i samma insändare, kan jag meddela att tala med kontorsledningen inte hjälper. Öppettiderna bestäms på regionhuvudkontoret.

I och med de längre öppettiderna har vi inte någon möjlighet längre på kontoren att utbyta erfarenheter på eftermiddagarna om nyheter på datasidan eller om kundärenden. Socialt prat kol-

leger emellan förekommer inte längre.

Någon större tillströmning av kunder pga förlängda öppettider har vi inte märkt här i Djursholm. Visst finns det mycket folk inne på kontoret ibland strax före fyra, men det förefaller vara samma kunder som annars brukade komma in före tre.

Är det enbart Stockholm City (RC) som generellt har infört de längre öppettiderna? Är vi en bank inom banken eller vad är det som gäller?

JEVO01/6151

Svar: Egen styrning minskar stressen

□ Visst är öppettider en fråga som ofta diskuteras inom kontor, mellan kontor och mellan kontor och RHK.

Bakgrunden till förlängda öppettider hos oss var att andra banker införde längre öppettider för några år sedan.

För kunden är **tillgängligheten** viktig. Om kunderna uppskattar en större tillgänglighet och om andra banker är tillgängliga mer än vi, riskerar vi att förlora kunder. Därför måste vi anpassa oss till övriga aktörer på marknaden.

Kunder tycker heller inte om att behöva vänta i banklokalen. Genom ett ökat öppethållande kan väntetiderna bli kortare. Förutsatt förstås att många kunder utnyttjar de ökade öppettiderna, något som du och dina kolleger kan påverka i aktiv dialog med kunderna.

Det rör sig dock snabbt i vår bransch. Vi ser nu att andra bankers kontor på en del håll drar ned öppettiderna igen. På den senaste kontorsledningskonferensen i Stockholm City diskuterades detta. De kontor som anser sig ha fel öppettider i förhållande till kundernas behov välkomnades att ta upp diskussion om detta med RHK. Fleura kontor har gjort det.

Sättet att i längden bli mindre styrd av kunder i banklokalen är att oförtrutet arbeta vidare med att sälja automatis-

erade tjänster. Internet blir nu ett värdefullt komplement.

Den stora utmaningen för kontoren är att utveckla sitt arbetssätt så att man själv styr och planerar sina kundkontakter. Ett bra sätt att göra detta är att arbeta alltmer med **eget kundansvar** både för företag och privatkunder.

När vi utvecklat ett systematiskt sätt att hålla kontakt med alla viktiga kunder regelbundet och när samtliga kunder använder så många automatiserade tjänster som möjligt, kommer varje medarbetare i mycket större utsträckning själv kunna styra sitt arbete. Känslan av egen styrning och kontroll minskar stressen och ökar arbetsglädjen.

När det gäller att skaffa tid för information och erfarenhetsutbyte slutligen, är det inte bara svårt för kontoren. Det gäller även de flesta RHK- och CHK-avdelningar. Att organisera detta på ett bra sätt är en viktig ledaruppgift. Den tekniska utvecklingen i banken kommer att stödja oss i att verkligen kunna ägna våra korta möten åt dialoger, erfarenhetsutbyte och utvärdering och inte åt faktainformation. Den senare ska vi i en ökande utsträckning sprida och läsa i våra pc:ar.

Lou Hallenberg
Personalchef i RC

Opening hours always a problem at branches

■ The writer of the letter thinks that the staff at branches in his regional bank should be allowed to decide the opening hours themselves.

"Because we have longer opening hours we don't have time to pass on information to each other in the afternoon. And we no longer have the opportunity to talk to each other on a more informal level which is so important. Is it only our regional bank that is like this?" he wonders.

Lou Hallenberg, head of personnel at his regional bank, answers that there are rapid developments in the banking world. "Other banks are cutting back their branches' opening hours again and here at SHB branches which think their opening hours do not fit in with the customers' requirements are welcome to discuss the matter with the regional head office. A number of branches have already done so."



■ Under den här vinjetten berättar Säkerhetsavdelningens *Birger Walberg* då och då om fall ur sin verksamhet som utredare av penningtvätt, bedrägerier och förfalskningar.



Investeringsbedrägerier

■ Det händer ganska ofta att jag får förfrågningar från både kunder

och kontor på olika företag, som erbjuder sina placeringstjänster. Många av dessa företag är seriösa aktörer, men det finns ett stort antal oseriösa på marknaden, med mycket aggressiv marknadsföring.

De oseriösa företagen utlovar alltid orimligt hög avkastning. Tyvärr har vi haft två stycken oseriösa företag som kunder i vår bank. Förundersökningar pågår i både Sverige och i utlandet.

Det är viktigt att både vi som bank och våra kunder inledningsvis ställer ett antal frågor i samband med att ett erbjudande kommer:

- fråga alltid efter skriftlig information
- vilken myndighet kontrollerar verksamheten – kontrollera svaret
- vilka kostnader är förknippade med investeringen
- hur länge har fondbolaget funnits till – begär in årsredovisningar
- fråga efter organisationsnummer, bankreferens och revisor
- på vilken börs finns produkterna noterade – kontrollera t ex i Financial Times eller liknande
- var kommer mina pengar eller värdepapper rent fysiskt att finnas – ställen som vissa öar bl a i Karibiska havet har sedan gammalt dåligt rykte p g a sin minst sagt annorlunda lagstiftning
- vilka referenser kan lämnas
- hur fick ni tag på mitt namn – man ska inte tro på uppgifter som att "ni är speciellt utvald" (oseriösa bolag har en obehaglig förmåga att hitta relativt rika kunder och då oftast på mindre orter i landet där möjligheterna till kontroll kan antas vara mindre)
- affärstillfällena med kort varaktighet – ofta så kort att kunden måste lämna omedelbart svar vid telefon och sedan skicka pengarna nästa dag är sällan, eller rent av aldrig, seriösa.

Samtliga frågor ska besvaras och kontrolleras för att man ska kunna bilda sig en rimlig uppfattning om bolaget är seriöst eller ej. Försök om möjligt att få kunden att köpa produkter ur vårt eget sortiment i. Om kunden ändå inte vill följa vårt råd – gör klart för kunden att han/hon tar en risk! Notera gärna på allegatet.

Birger Walberg, Security Department, tells us about his operations as investigator of money laundering, frauds and forgeries.

Internt tryckeriet till Xerox

"Verksamheten vid CAIT överförs den 1 november till Xerox Business Services AB ..."

Så inleddes det blå meddelande som stort förkunnade att Handelsbankens tryckeri övertagits av Xerox – med man och allt. Det kanske låter enkelt och smärtfritt, men att på det här viset lyfta en avdelning i banken ur verksamheten, är inte bara ett helt nytt sätt att tänka för banken. Proceduren är mer komplicerad än man kan ana. Vägen till det färdiga resultatet har varit lång, mödosam och stundtals smärtsam för de inblandade parterna.

Positivt först

– Första känslan var positiv, säger chefen för Tryckeriet, *Rolf Edrén*.

– Det finns flera fördelar med en så-



Lars-Åke Eriksson, f d Handelsbankens Tryckeri, numera Xerox Print Center i Handelsbanken.

Lars-Åke Eriksson, formerly of Handelsbanken's printing shop now Xerox Print Center in Handelsbanken.

dan här övergång. Man kan plocka in personal under semestrar och arbetstoppar. Man får tillgång till bättre och modernare maskiner.

Personalen besökte Ericsson, som gjort detsamma med sin tryckeriverksamhet. Det fungerade utmärkt och de var nöjda, säger Rolf.

Dålig info

– Det är viktigt med information under en sådan här förhandling, även om den bara innebär att man får veta att "ingenting har hänt den här veckan". Annars bildas rykten – man har "hört det ena" och "tror det andra", säger Rolf. Folk kom fram på lunchen och insinuerade saker och "hade hört att..."

– Vi fick inte veta vad som hände.

Fackets *Roland Frölander* var ett stort stöd för personalen under den här

tiden.

Facit blev att tre av sju på tryckeriet så småningom tackade nej till anbudet. De är numera "utlånade" från banken till Xerox sju månader framåt och arbetar alltså kvar – bredvid sina gamla kompisar som numera är anställda på Xerox, men tjänstlediga från banken under det här första året.

Förmåner som Oktogonen och personalräntor har Xerox kompenserat dem för.

– Det finns massor av orsaker till att banken gör en sådan här sak, säger Administrationschefen *Janita Thörner-Lehrmark*.

– Det här är kärnverksamhet för Xerox och det ger personalen större möjligheter till utveckling. Servicen mot kunderna ökar genom att man kan slussa jobb till andra Xeroxanläggningar vid hög arbetsbelastning. Det ger snabbara leverans till kunden och minskar övertidsarbete.

Avtalet som slutits med banken är omfattande och har därför tagit lång tid att förhandla fram.

– Det är viktigt att vara en bra köpare. Att veta vad man vill ha.

Janita förstår personalens frustration över hur affären framskred. Det drog ut på tiden och informationen under tiden kunde väl varit mer frekvent, erkänner hon.

Avtalet löper på fem år, därefter ett år i taget. Det första året är "aspiranttid" för Xerox. Om det mot förmodan skulle visa sig att de inte klarar sina åtaganden kan banken säga upp avtalet och allt återgår till det gamla.

INGELA DOUHAN

Nobeltradition i Handelsbanken



Foto KJELL BRATTSTRÖM

Två dagar före utdelningen av Nobelpriset hade Handelsbanken sin traditionella mottagning för ekonomipristagarna. De berättade om derivatens välsignelse för ett nittiohövdat auditorium, de flesta ekonomie doktorer och professorer från den svenska akademiska världen. Vård var Arne Mårtensson, (t v) här tillsammans med nobelpristagarna Myron S Scholes och Robert C Merton.

Two days before the presentation of the Nobel prizes Handelsbanken held its traditional reception for the winners of the Nobel prize in economics. They told an audience of 90, mostly doctors of economics and professors from Swedish academic life, about the benefits of derivatives. The host was Arne Mårtensson, (left) pictured here together with the Nobel prize winners Myron S Scholes and Robert C Merton.

Handelsbanken's printing shop – now Xerox Print Center

SUMMARY

■ On 1 November Handelsbanken's printing shop at head office in Stockholm was outsourced to Xerox Business Services AB and is now called the Print Center. It is the first unit in the Bank to be outsourced in this way and the procedure was more complicated than one would imagine.

"The first reaction was positive," says *Rolf Edrén*, head of the Print Center.

"There are a number of advantages in outsourcing. It is easier to employ

people in the holiday periods and when things are really busy. We have access to much more modern machines."

But it has been a long, tough and painful process for the parties involved, before we achieved the final result.

"Information is very important when a change of this nature is taking place, even if all you are told is 'nothing has been decided this week'. We were never told what was going on.

195 vinnare i höstens dragning av konst och konsthantverk

Full pott till Södra Norrland

Konsthantverkstvinnare

1. Gunhild Claesson, Hede 2. Kerstin Leijonhielm, Skara 3. Lisbeth Bergström, Jakobsberg 4. Marianne Petersson, RVBT 5. Gunilla Lindblom, HMF 6. Karin Granander, CDCK 7. Elisabeth Andersson, RCC 8. Arne Sjöström, Malmö Köpenhamnsvägen 9. Christina Dahl, RCP 10. Gerhard Zethraeus, Västerhaninge (pens)

11. Margareta Westin, Luleå Storgatan 12. Rolf Magnusson, Frankrike 13. Tony Bringevall, Halmstad 14. Agneta Leuffen, Falun 15. Cecilie Tvedt, RUK 16. Ingegerd Jönsson, Mölndal 17. Bengt Eric Anderson, Mora 18. Edmund Strand, Sundbyberg 19. Christer Eriksson, HMTS-X 20. Valborg Jönsson, Strömsund

21. Ann-Christin Kurri, HMA 22. Inger Pehrsson, HMBF 23. Bo Bergqvist, Falun 24. Lasse Lyden, Falun (pens) 25. Ulla Ek, CDAC 26. Eva Malmström, Stockholm 27. Gun Nyberg, Nacka (pens) 28. Pontus Ahlund, Sandviken 29. Annalisa Aspegren, Sollentuna 30. Ann-Margret Hammarström, Stockholm (pens)

31. Bertil Karlsson, Malmö Fridhem 32. Göran Palm, Göteborg 33. Margareta Eklöf, Norsborg 34. Arne Nilsson, Falsterbo 35. Arne Erlandsson, Höllviken 36. Hans Drott, Älvsjö 37. Inger Franzén, CO 38. Björn Börjesson, RS 39. Per-Olof Dahl, Glimåkra 40. Claes Ahlgren, CUCA

41. Lars Strandberg, RCJ 42. Irene Lundquist, Kristianstad 43. Charlotta Währlén, CDSA 44. Jörgen Pedersen, RSE 45. Ann-Kristin Johansson, CDSK 46. Martin Runold, Lidingö (pens) 47. Clas Almendal, HMEs 48. Mats Liittorin, RVJ 49. Hans Axbrink, Sundsvall 50. Eva Nilsson, Vällingby

51. Kristina Kuster, London 52. Stig-Jöran Sjöo, Göteborg 53. John Söderberg, Hammenhög 54. Karin Spåman, Örebro Ekersgatan 55. Virve Johansson, HFRL 56. Jan-Åke Åberg, Handelsbanken Hypotek 57. Birgitta Hansson, Boden 58. Karin Meadows-Jönsson, Göteborg Backa-Ringön 59. Per Olof Björkman, Årsta 60. Alf Andersson, Västerås

61. Vera Kallberg, Nacka 62. Lisbeth Smidt, Stockholm 63. Birger Walberg, CAS 64. Mariann Khalilollah-Sabet, CDCA 65. Olle Ringström, HMTS-X 66. Christer Nilsson, CU 67. Per Elmqvist, Göteborg 68. Seth Löfgren, Uppsala City 69. Bengt Sederholm, Hovås 70. Gun Kriström, Holmsund

71. Märten Welwert, HMEs 72. Bengt Skoger, RGR 73. Bo Renström, Skellefteå

74. Curt Andersson, RMK 75. Håkan Jörger, Frövi 76. Lars Gustavsson, Kolbäck 77. Gunnar Carlson, CDNX 78. Stig Jansson, Säfte 79. Agneta Wahlquist, RMB 80. Folke Weckner, Säfte

81. Rolf Lundquist, Stockholm (pens) 82. Ulla Fredriksson, RCJ 83. Eva Gutenberg, Gamla Stan 84. Ragnar Edstrand, HFRX 85. Bengt Lasses, CUCÉ 86. Åke Ohlsson, HFPA-S 87. Gunnel Eriksson, Karlskoga 88. Rose Marie Waizer, Helsingborg Söderport 89. Yvonne Hjerling, Fjugersta (pens) 90. Britta Hallberg, Bohus

91. Hans Jäderholm, Torsåker 92. Margareta Jansäter, Kungsträdgården

Gunhild Claesson i Hede och Rolf Bäck i Gagnef, båda i Södra Norrland, kammade hem de två förstapriserna i höstens dragning i Handelsbankens konstförening.

Bergstrand, Bromma (pens) 46. Kerstin Liljegren, RMR 47. Stefan Olofsson, Malmö Värnhem 48. Birgit Knubb, Lidingö (pens) 49. Bo Frisén, Göteborg City 50. Pekka Villberg, Sthlm Hötorgscity

51. Margareta Lindgren, Stockholm Fältöversten 52. Saga Dahlqvist, Skellefteå (pens) 53. Kerstin Nyh, Sundbyberg Halonbergen 54. Kristina Dahl, Örebro Drottninggatan 55. Olle Ahlin, Västerås (pens) 56. Ernst Eriksson, Nyhamnsläge (pens) 57. Kajsa Bohr, CUBI 58. Ulla Lindquist, Enköping (pens) 59. Thomas von Scheele, Sthlm Karlavägen 60. Carl-Fredrik Tersmeden, Norrköping Drottninggatan

61. Margareta Eklöf, Norsborg (pens) 62. Jan Larsson, RGE 63. Anette Nilsson Föllinge 64. Åke Falk, HMP 65. Inga-Lisa Björkman, Årsta (pens) 66. Charlott Jägerholm, HMK 67. Louise Lundberg, Hägersten (pens) 68. Jan Svedman, Strängnäs 69. Inger Englund, Skövde 70. Solveig Viktorsson, Örebro Ekersgatan

71. Per-Gustav Persson, Lidingö (pens) 72. Annica Steen, Sthlm Marieberg 73. Torbjörn Hagström, Sala 74. Margareta Linday, CAIC 75. Gunilla Jönsson, Halmstad 76. Gunnel Gustafson, Lidingö Baggeby 77. Jens Fransson, Linköping City 78. Brigitte Hellström, Linköping City 79. Felix Eriksson, Sthlm (pens) 80. Staffan Forslund, Vällingby (pens)

81. Anne Callius, Lindsberg 82. Anita Thyrén, RÖPK 83. Irja Fredriksson, Borås Stora Torget 84. Marianne Wild, Sturefors (pens) 85. Bertil Salomonsson, Danderyd (pens) 86. Anette Bergman-Zern, CDP 87. Sture Lundkvist, Haninge (pens) 88. Ann-Charlotte Eriksson, HMBF 89. Ragnar Ströman, Sthlm (pens) 90. Ingvar Lundell, Källered (pens)

91. Anders Hellstrand, CDSA 92. Ulla Le Mon, Sthlm Östermalmstorg 93. Christina Eriksson RSE 94. Kristina Törnberg, CDUA 95. Maj-Lis Thorstensson, CRD 96. Karin Hulting, Västerhaninge (pens) 97. Arne Ulin, Sveg 98. Ulla Wahlberg, RSJ 99. Alf Vingestam, Överkalix 100. Sören Danielsson, HFE

101. Britt-Marie Roos, Malmö Lundavägen 102. Anita Starck, Täby Centrum. 103. Tord Bennerman, Sundsvall (pens).

Konstvinnare

1. Rolf Bäck, Gagnef (pens) 2. Titti Backlund, Saltsjö-Duvnäs (pens) 3. Signe Wahlman, Stockholm (pens) 4. Mona-Lisa Bergström, Arboga (pens) 5. Martin Axelson (pens), Bälänge 6. Ulf Enqvist, Fonder 7. Ulla Heribertsson, Falkenberg 8. Trond A Lövik, Markets, Oslo 9. Bertil Karlsson Malmö Fridhem 10. Dan Olsson, HFRB

11. Ivonn Bille, Helsingborg Stortorget 12. Martina Hellwig Okmian, RUK 13. Lena Westborg, Stadshypotek Bank 14. Karin Larsson, Stockholm (pens) 15. Lars-Olof Rehlin, Hallsberg (pens) 16. Monica Lind Tyresö (pens) 17. Eva Vestersten HMUS-C 18. Lilian Gardinge, Visby (pens) 19. Sussi Pedersen, CDTQ 20. Gunilla Danielsson, Nacka Forum

21. Hans Lundström, CES 22. Rolf Nilsson, Floda (pens) 23. Maj Nilsson, Trollhättan 24. Christina Eriksson, Rotebro 25. Anne-Marie Nyqvist, Tullinge (pens) 26. Gunnar Carlson CDNX 27. Maj-Britt Reiner, Sthlm Upplandsgatan 28. Anette Bornfalk RMR 29. Kjell Berndtsson, Norrtälje 30. Urban Arnelid, HFRL

31. Steffan Hage, Järfälla (pens) 32. Claes Rönqvist, Sundsvall 33. John Johnsson, Stenhamra (pens) 34. Olof Klingstedt, Sthlm (pens) 35. Anders Kierkegaard, CDC 36. Ingrid Beauchamp, Solna (pens) 37. Gunilla Bäckius, Hede 38. Brita Larsson, Skövde 39. Barbro Turesson, Norrköping Hageby 40. Kurt Hugosson, Växjö

41. Ellert Stolth, Sthlm (pens) 42. Peter Kinnvall, RCR 43. Sune Malm, CU 44. Margareta Johansson, Borgholm 45. Inger

■ Handelsbankens Art Society. The 195 winners in this autumn's lottery of art and handicraft works are presented here.

De komma från Öst och Väst. . .



Ledaren själv Hans-Olof "Mao" Harrison, (ovan) representerade Kina på denna i övrigt färggranna regionbanksfest. Där fanns allt att beskåda. Från skottar från Växjö och italienska ligafotbollslag från Jönköping till världshistoriens första geishor med axelremsväskor! (ovan t h). Japan och Strängnäs i ljuv förening!



. . . fast egentligen bara från Öst – Östra Sverige. 130 nya kolleger från Stadshypotek och bästa lönsamhet 1996 och kanske 1997. . . ? Goda skäl att ställa till med regionbanksfest, tyckte de. Nästan alla 600 RÖ:are deltog med liv och lust. Kontor

och avdelningar representerade olika länder. Uppfinningsrikedomen bland deltagarna var enorm och alla var färgglada – utom de "grå på RHK" regionbankschefen Hans-Olof Harrison och hans "landsmän" från Kina.

He som hänn, he hänn hänn!

Nu har t o m fåglarna upptäckt Handelsbanken. Den här tjädertuppen i Älvsbyn har kanske varit och placerat gaget från någon statistroll i filmen "Jägarna" (som spelades in i Älvsbyskogarna). Remissans lokalrapportör i Norra Norrland och kontorschef i Älvsbyn, Curt P Norberg, fotograferade.



*För den som inte förstår norrländska: "Det som händer, det händer här!"

Planket

SÄLJES

Fritidshus
 Välvärdat fritidshus nära Hjälmarens och Hjälmarens kanal. 3 rok, 68 kvm och gäststuga, 1700 kvm tomt. Modern kök, öppen spis, frystoa. Nära bad och egen båtplats. Vatten apr-dec. Prisidé 320 000 kr. Ring Ingela Douhan, Informationsavdelningen, tfn 08/70 12693.

Beskattning förmånsränta 1998 och kvarstående skatt

Statslåneräntan per 28 november 1997 har fastställts till 6,17 procent. Det innebär att jämförelseräntan – dvs lägsta ränta som inte behöver förmånsbeskattas – för lån med rörlig ränta under 1998 blir 7,17 procent, att jämföras med 8,02 procent för 1997.

Den nya jämförelserän-

tan kommer att tillämpas fr o m februari, när januaris förmån beskattas.

Lån i Handelsbanken Hypotek eller Stadshypotek som löper med fast ränta berörs inte av förändringen. För sådana lån utgörs jämförelseräntan istället av statslåneräntan vid lånetillfället ökat med 1 procent-

enhet.

Från och med 1998 har enskild person eget ansvar för inbetalning av kvarstående skatt. Tidigare rutin med avdrag för kvarstående skatt i samband med löneutbetalningar under januari-mars har upphört.

Regionbanker/ Regional Banks

Kerstin Nordstrand

RHK Gävle, chef för Hedemora.



RHO Gävle, Manager of Hedemora branch.

Agneta Nygård

Stora Tuna, chef för Björbo.



Stora Tuna branch, Manager of Björbo branch.

Christina Backman

RHK Göteborg, chef för Fondkommission/Privat.



RHO Göteborg, Head of Equities/Private.

Ann Sundvisson

Mjölby, stf chef för Göteborg Landala.



Mjölby branch, Deputy Manager of Göteborg Landala branch.

Peter Andersson

RHK Malmö, chef för Osby.



RHO Malmö, Manager of Osby branch.

Martin Bäckner

Göteborg Lilla Bommen, chef för Rävlanda.



Göteborg Lilla Bommen branch, Manager of Rävlanda branch.

Anders Gross

Möndal, stf chef för Partille.



Möndal branch, Deputy Manager of Partille branch.

Ulf Berglund

Åhus, stf chef för Placering, RHK Malmö.



Åhus branch, Deputy Head of Asset Management, RHO Malmö.

Magnus Ericson

Kundgirot AB, stf chef för Upplands Väsby.



Kundgirot AB, Deputy Manager of Upplands Väsby branch.

Maria Hellberg

Göteborg Majorna, chef för företagsgruppen Stockholm Norrmalmstorg.



Göteborg Majorna branch, Head of Corporate Group, Stockholm Norrmalmstorg branch.

Kai Jokitulppo

Helsingfors, Södra Kajen, chef för Eskilstuna Fristadstorget.



Helsinki, Södra Kajen, Manager of Eskilstuna Fristadstorget.

Gerd Yngvesson

Lycksele, stf chef för kontoret.



Lycksele branch, Deputy Manager of branch.

Marie Alvek

Malmö City, chef för Revisionsavdelningen, RHK Malmö.



Malmö City branch, Head of Regional auditing department, RHO Malmö.

Britt Johlgren

Stadshypotek Motala, stf chef för Motala.



Stadshypotek Motala, Deputy Manager of Motala branch.

Per Eriksson

Västanfors, chef för Skattskatteberg.



Västanfors branch, Manager of Skattskatteberg branch.

Tomas Ejnar

Handelsbanken Markets, chef för Stockholm Skanstull.



Handelsbanken Markets, Manager of Stockholm Skanstull branch.

Anders Åström

Stockholm Årsta, chef för Stockholm Hammarby.



Stockholm Årsta branch, Manager of Stockholm Hammarby branch.

Michael Sterne

Värnamo, chef för Eksjö.



Värnamo branch, Manager of Eksjö branch.

Anna Johnsson

Helsingborg Stortorget, stf chef för Kävlinge.



Helsingborg Stortorget, Deputy Manager of Kävlinge branch.

Anders Ekström

Mockfjärd, chef för Leksand.



Mockfjärd branch, Manager of Leksand branch.

Ivan Forsgren

RHK Umeå, chef för Nordmaling.



RHO Umeå, Manager of Nordmaling branch.

Kerstin Dalhammar

Sundbyberg, filialansvarig i Vaxholm.



Sundbyberg branch, put in charge of Vaxholm branch.

Lars Johansson

Ljungby, stf chef för Älmhult.



Ljungby branch, Deputy Manager of Älmhult branch.

Gun Horning

Malmö Triangeln, stf chef för Värnhem.



Malmö Triangeln branch, Deputy Manager of Värnhem branch.

Helén Magnusson

Malmö Triangeln, stf chef för Dokumentavdelningen, RHK Malmö.



Malmö Triangeln branch, Deputy Head of International trade and documentary services dept.

**Norden/
Nordic countries**

Karin Olsson

Oslo Skärer, Norge, chef för kontoret.



Oslo Skärer, Norway, Manager of branch.

**Handelsbanken
Markets (CHK/CHO)**

Hans Lartén

Depå- och Kapitalplaceringstjänster, chef för avdelningen.



Custody Services and Capital Investment, Head of Department.

Bengt Ragnå

Regionbanken Utland, rörelsechef inom Corporate Banking.



International, Area Manager at a new unit, Corporate Banking.

Mikael Ericson

stf chef för Trading Stockholm, även chef för Försäljningen inom gruppen.



Deputy Head of Trading Stockholm, also Head of Sales at the group.

Marianne Nilsson

Trading Stockholm, chef för Trading i Malmö.



Trading Stockholm, Head of Trading, Malmö.

Per-Olof Petersson

Risk, chef för Account systems, Hongkong.



Risk, Head of Account Systems, Hong Kong.



**Pensionerade
1 november**

- **Gunilla Anderberg**, Malmö Värnhem.
- **Marie-Louise Green**, Handelsbanken Stadshypotek, Nyköping.

**Pensionerad
1 december**

- **Marie-Louise Gustafsson**, Björbo.

**Pensionerade
1 januari**

- **Ulla-Britt Haienhjelm**, Mariestad.
- **Jacob Lagercrantz**, Kapitalförvaltning, Stockholm City.
- **Inga Palm Dahlström**, Handelsbanken Finans.
- **Maj-Britt Segerberg**, Trångsund.
- **Kjell Tibbelin**, Handelsbanken Markets, Intendentur.
- **Maud Tisell**, Handelsbanken Finans.
- **Birgitta Thulin**, Södertälje.

**Pensioneras
1 februari**

- **Hans Jonsson**, Örnköldsvik.
- **Britt Norman**, Handelsbanken Stadshypotek, Mellansverige.

Avlidna

- **Ludvig Astling**, Skånska Banken Malmö, avled 16 november. Född 1895, pensionerad 1960.
- **Gunnar Johanson**, Alingsås, avled 8 november. Född 1902, pensionerad 1967.
- **Carl-Axel Johnsson**, Helsingborg Söderport, avled 17 oktober. Född 1927, pensionerad 1992.
- **Gustaf Kahlund**, Lidingö, avled 20 november. Född 1912, pensionerad 1977.
- **Holger Lindström**, CJV, avled 17 november. Född 1916, pensionerad 1981.
- **Märta Morin**, CAIX, avled 1 november. Född 1922, pensionerad 1987.
- **Ingeborg Svensson**, CAAD-D, avled 8 november. Född 1917, pensionerad 1982.
- **Elisabet Wallgren**, Uppsala Luthagen, avled 26 oktober. Född 1949.
- **Ewa Wettin**, Helsingborg 1, avled 22 oktober. Född 1916, pensionerad 1976.
- **Elsa Viberg**, Husum, avled 22 september. Född 1905, pensionerad 1964.
- **Per-Olov Zachrisson**, Södertälje, avled 3 november. Född 1952.

**Remissans
adressregister**

• **Pensionär som flyttar** skickar adressändring till centrala personalavdelningen. Det räcker inte att ändra adressen på kontot.

• **Kontor och avdelningar** meddelar förändringar direkt till postavdelningen CAIK-P, telefon 08-701 3859 eller memo RODA01.

Nästan oavgjort! Med 17 män och 14 kvinnor närmar vi oss jämlikhet i Handelsbanken, iallafall på personnyttssidorna!

Gott Nytt informationsår!

■ Informationssamhälle – begreppet känns uttjat.

Icke desto mindre är det en realitet. Papperen i postkorgen börjar minska – åtminstone på Remissan. Istället kommunicerar vi elektroniskt. Snart även med kunderna via bankens tjänster på Internet som (äntligen) öppnas på bred front efter helgerna.

När informationen inte längre landar i postkorgen utan i datorn måste vi lära oss att själva söka den när vi behöver den. Där kommer datarapporterna att finnas liksom blå meddelanden och instruktioner. Den nya telefonkatalogen finns redan för dem som har tillgång till Lotus Notes. Det kommer de många kontor som får Hits under 1998 att få uppleva.

Uppsökande verksamhet gäller såväl informationen som kunderna som inte behöver uppsöka kontoret längre.

■ Elektroniken till trots – muntlig information är i alla fall oöverträffad. Centrala avdelningar som vill berätta om sin verksamhet eller ha regionbankernas syn på förändringar eller nya produkter ger sig iväg på turné landet runt, sätter sig öga mot öga och samtalas med varandra. Då duger inte telefonsammanträden, videokonferenser eller gruppmeddelanden på memo.

Så gör nya Regionbankssupport inom Stadshypotek Bank, så gör informationsavdelningen, utvecklingsavdelningen. Så gör Markets. VD besöker varje år alla regionbanker och 40-50 kontor. Det personliga mötet är viktigt. Och roligt. Roligt och lönsamt måste gå att kombinera.

Gott Nytt Mänskligt och Roligt Informationsår önskar

Kristinel



ENGLISH

Happy New Information Year

■ The information age – a concept which has become a cliché.

Nevertheless a reality. At Remissan's office the pile of envelopes in the incoming mail tray has decreased. Instead we communicate electronically. And very soon (in the New Year) SHB will at last be able to offer Internet banking services to all our customers.

When information is no longer physically placed in our mail trays, but inside our PCs, we will have to learn to seek out the information when we need it. All the computer-produced reports and info and instructions will be there. The new telephone directory is already there if you have Lotus Notes. All the branch offices which will be linked up to HITS during 1998 will soon find this out.

Finding information is not the only area where you have to be active. It also applies to finding customers as they don't need to visit the branch any more.

■ Electronic information is all very well but there's nothing as good as verbal information. Central departments who

want to talk about their operations or find out what the regional banks think about changes or new products go on tour around the country, sit down face to face and talk to each other. Telephone meetings, video conferences and e-mail distribution lists are just not the right forum for this.

This is what the new regional bank support function at Stadshypotek Bank does, it is what the Corporate Communications Department does. And the Business Development Department. And Markets. The CEO visits all the regional banks and 40-50 branches each year. Personal contact is very important and enjoyable! It must be possible to combine profits and the pleasures of personal contact.

So a Very Happy Human Contact and Information Year from Remissan.

Kristinel

REMISSAN

Årgång 49
December 1997

Handelsbankskoncernens
personaltidning
Remissan
106 70 Stockholm

Telefon: (08/70) 12084
och 12693
Telefax: (08/70) 12345
Memoid: Remissan
och INDO02

**Chefredaktör
och ansvarig utgivare/
Editor-in-chief:**
Kristina Eriksson
I redaktionen:
Ingela Douhan
Layout: redaktionen

Translation:
HMBF-S,
Translation Services
Telephone: (+46 8)701 2707

Redaktionskommitté:
Fackets representanter:
Eva Nilsson, Stadshypotek,
tfn 08/440 6500 (vxl)
Anneli Löf, RM
tfn 08/749 1435
Bankens representanter:
Lars Lindmark, CI,
tfn (08/70) 11036
Stina Reland, RM,
tfn (08/70) 12376

Lokalrapportörer
RU, Curt P Norberg,
tfn 0929/120 40
RG, Bengt Strindberg,
tfn (026/1) 72130
RC, Karin Marell,
tfn (08-701) 12211
RM, Katarina Olsson,
tfn 08-745 2626
RÖ, Michael Wiklund,
tfn 036/371075
RV, Jan Magnusson,
tfn (031/77) 48436
RS, Peter Andersson,
tfn 044/40563
RF, Annika Pettersson,
tfn +358 9 16677390
RN, Vakant
RD, Vakant
CD, Madelene Kruse,
tfn (08/70) 13081
HM, Elisabet Jamal,
tfn (08/70) 12739
HF, Christina Norberg,
tfn (08/70) 14534
HL, Annika Zervens,
tfn (08/61) 32027

Tryckt på Cyclos print
hos Axel Abrahamsons
Tryckeri AB Karlskrona
ISSN-0345-9721
Upplaga 13 000

Redaktören förbehåller sig rätten
att redigera insända bidrag.