

List of Signatures

Page 1/1



SB1 Kundesenter AS Redegjørelse for aktsomhetsvurderinger 2022.

Name	Method	Signed at
Gilje, Ole	BANKID	2023-06-29 09:31 GMT+02
Rydningen, Anita Irene	BANKID_MOBILE	2023-06-29 08:11 GMT+02
Dyrhaug, Stine Lea Sand	BANKID_MOBILE	2023-06-28 21:48 GMT+02
Bertelsen, Rune	BANKID_MOBILE	2023-06-28 20:12 GMT+02
Hultgren, Sondre Wold	BANKID	2023-06-28 19:57 GMT+02
Nordgaard, Hanne	BANKID	2023-06-29 13:32 GMT+02
Mickelson, Hans Christian	BANKID	2023-06-29 13:10 GMT+02
Bruset, Hege Langerud	BANKID	2023-06-29 12:13 GMT+02



This file is sealed with a digital signature. The seal is a guarantee for the authenticity of the document.

External reference: E2BE54F4376A479CA3115E51DDA116A9



SpareBank 1 Kundesenter AS:

Redegjørelse for aktsomhetsvurderinger 1. juli 2022 - 31. desember 2022

Vedtatt av styret i SpareBank 1 Kundesenter AS 12. juni 2023



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:
E2BE54F4376A479CA3115E51DDA116A9

SpareBank 1 Kundesenter AS: Redegjørelse for aktsomhetsvurderinger 2022

Kravene i åpenhetsloven

Åpenhetsloven trådte i kraft 1. juli 2022. Lovens formål er å fremme virksomheters respekt for grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold i forbindelse med produksjon av varer og levering av tjenester. Lovens andre formål er å sikre allmennheten tilgang til informasjon om hvordan bedriften håndterer negative konsekvenser for grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold.

I SpareBank Kundesenter AS sin årsberetning for 2022 er det henvist til at selskapets redegjørelse for aktsomhetsvurderingene vil offentliggjøres innen 30. juni 2023.

SpareBank1 Kundesenter AS understreker at selskapet rapporterer etter beste evne, og er ydmyke for at dette er et nytt og komplekst område. SpareBank1 Kundesenter AS vil stadig søke forbedringer både i metode og redegjørelse.

SpareBank 1 Kundesenter AS er datterselskap av SpareBank1 Utvikling DA, lokalisert i Stavanger. Selskapet har egne SLA avtaler med HR i SpareBank1 Gruppen AS og Innkjøp i SpareBank1 Utvikling.

Kundesenteret behandler kundesammenheng per telefon, Chat og henvendelser fra sosiale medier 07-24 hele året.



SB1 Kundesenter AS definerer følgende områder som omfattet av loven:

Område	Beskrivelse av aktiviteten	Ansvarlig leder
HR	Leder Salg og service har ansvaret for HR-arbeidet internt i SpareBank1 Kundesenter AS, for selskapets faste og midlertidige ansatte. Ledergruppen i SpareBank1 Kundesenter AS har ansvar for å attrahere, og utvikle medarbeidere til organisasjonen, samt utvikle organisasjonen i sin helhet videre. SpareBank1 Kundesenter AS kjøper HR-tjenester som treffer selskapets arbeidsgiver-ansvar fra HR i SpareBank1 Gruppen AS, selv om SpareBank1 Kundesenter AS står som ytterst ansvarlig. Kjøp av HR-tjenester fra SpareBank 1 Gruppen AS reguleres gjennom egen SLA-avtale. HR inngår få innkjøpsavtaler på vegne av selskapet og alliansen. I de tilfellene hvor dette gjøres er det begrenset til avtaler med selskaper som leverer tjenester innenfor kompetanseutvikling eller rekruttering. Avdelingen står også som avtalepart for enkelte støttesystemer innenfor HR-feltet.	Rune Bertelsen, Adm direktør og Siri G. Hjørnevik, Leder Salg og service.
Innkjøp	Allianseinnkjøp inngår leverandøravtaler på vegne av alliansen og følger opp bærekraftsrisiko relatert til disse. De viktigste innkjøpskategoriene er administrasjonstjenester, bemanning, betalingsformidling, facility management, HR/personalkostnader og IKT. Man har særlig fulgt opp leverandører av møbler, IT-utstyr som PC, skjermer m.m., og store leverandører av IT-tjenester, konsulenter og bemanningstjenester.	Tor Ege, Leder Forretningsstøtte



Slik jobber SB1 Kundesenter AS for å operasjonalisere kravene i åpenhetsloven

SB1 Kundesenter AS har utarbeidet interne regler for å operasjonalisere kravene i åpenhetsloven gjennom «Policy for ivaretagelse av grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold», Policy og Standard for Innkjøp, samt «Krav til leverandører om bærekraft og forretningsetiske forhold».

Oversikt og risikokartlegging over forhold internt i egen virksomhet etter kravene i åpenhetsloven er Leder Forretningsstøtte og leder Salg og service sitt ansvar. Følgende interne styringsdokument gir også føringer for hvordan SpareBank1 Kundesenter AS i praksis jobber med å fremme respekt for grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold i forbindelse med produksjon av varer og levering av tjenester:

- Retningslinjer for god rekruttering
- Retningslinjer for å leie inn konsulenter
- Retningslinjer for håndtering av interne misligheter
- Handlingsplanen for bærekraftige anskaffelser
- Intern rutine for bærekraftig innkjøp
- Etiske retningslinjer
- Helse, miljø og sikkerhet (HMS)

Aktsomhetsvurderinger i egen drift og leverandørkjede

Aktsomhetsvurderingene skal utføres regelmessig og stå i forhold til virksomhetens størrelse og art, konteksten virksomheten finner sted innenfor, og alvorlighetsgraden av og sannsynligheten for negative konsekvenser for grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold.

Nedenfor følger en kort redegjørelse for hvordan selskapet arbeider med aktsomhetsvurderinger innen de relevante virksomhetsområdene. Redegjørelsen følger strukturen i aktsomhetsmodellen for ansvarlig næringsliv fra OECD, og rekkefølgen som beskrevet i loven.



1. Ansvarlighet er forankret i våre retningslinjer og styringssystemer

Aktivitet	Nærmere beskrivelse av hvordan vi jobber	Ansvarlig leder
HR	<p>Arbeidsmiljøet overvåkes gjennom egne undersøkelser. Selskapet har et eget system for avvik og varsling av kritikkverdige forhold. I tillegg er formelle og uformelle samarbeid med vernetjeneste og tillitsvalgte viktige kilder til informasjon.</p> <p>Selskapet har en etablert rekrutteringspraksis, som er tilgjengelig for alle ledere på intranett. Noen av stegene i prosessen er obligatoriske, f.eks. bakgrunnsjekk.</p> <p>Det er nå også utviklet retningslinjer for å leie inn konsulenter som enda tydeligere skal regulere og kontrollere vår bruk av eksterne ressurser. Selskapet har tydelige ambisjoner rundt mangfold og inkludering som en del av arbeidet med bærekraft. Gjennom vårt arbeid med Aktivitets- og redegjørelsesplikten gjennomfører vi årlige analyser og risikovurderinger på likestillings- og diskrimineringsområdet.</p> <p>For mer utfyllende informasjon henvises det til vår årsberetning.</p>	Rune Bertelsen, Adm direktør og Siri G. Hjørnevik, Leder Salg og service.
Innkjøp	<p>1) Anskaffelsesstrategien medfører at Allianseinnkjøp skal være pådrivere for ansvarlige innkjøpsprosesser.</p> <p>2) Retningslinjene for bærekraftige anskaffelser gir overordnede føringer for miljø, sosiale og forretningsetiske forhold i anskaffelser,</p> <p>3) Handlingsplanen for bærekraftige anskaffelser tar utgangspunkt i en bredere risikovurdering av leverandørmassen og spisser leverandør oppfølgingen mot et utvalg leverandører, bl.a. med tanke på leverandørers etterlevelse av åpenhetsloven.</p>	Tor Ege, Leder Forretningsstøtte



2. Faktiske og mulige negative konsekvenser for menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold kartlegges og/ vurderes på følgende måte

Aktivitet	Nærmere beskrivelse av hvordan vi jobber	Ansvarlig leder
HR	<p>Leder Salg og service støtter seg på Allianceinnkjøp i SpareBank1 Utvikling DA sine prosesser og retningslinjer ved alle store avtaleinngåelser og bruker så langt det er mulig rammeavtaler for innkjøp av varer og tjenester. Den største risikoen for negative konsekvenser er gjennom innkjøp av profilartikler, ved de tilfeller det kjøpes noe utenom rammeavtaler.</p>	<p>Rune Bertelsen, Adm direktør og Siri G. Hjørnevik, Leder Salg og service.</p>
Innkjøp	<p>Som en del av aktsomhetsvurderingene har Allianceinnkjøp gjort en kategorisk risikovurdering av 249 eksisterende leverandører. Av disse ble 12 utvalgte leverandører fulgt nærmere opp innen bærekraft med dybdeundersøkelser. Status på bærekraftarbeidet for 36 leverandører (breddeundersøkelse) ble også undersøkt.</p> <p>Leverandører av møbler og IT-utstyr som PC og skjermer har blitt fulgt opp med dybdeundersøkelse pga. mulig risiko for negativ påvirkning av grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold i leverandørkjedene. Leverandører av IT-tjenester anses å ha mindre risiko, det samme gjelder konsulentselskaper og bemanningstjenester, men pga. det store innkjøpsvolumet av disse tjenestene i alliansen anses det riktig at disse ble inkludert i dybdeundersøkelsen.</p> <p>Leverandørene i breddeundersøkelsen er leverandører som hovedsakelig har middels risiko, men som ikke ble inkludert i dybdeundersøkelsen.</p>	<p>Tor Ege, Leder Forretningsstøtte</p>



3. Egnede tiltak er iverksatt for å stanse, forebygge eller begrense negative konsekvenser basert på virksomhetens prioriteringer og vurderinger

Aktivitet	Nærmere beskrivelse av hvordan vi jobber	Ansvarlig leder
HR	<p>HR i SpareBank1 Gruppen AS har igangsatt et arbeid for å få flere rammeavtaler på plass, også for leverandører som har levert i mindre skala tidligere, og for nye leverandører innen både levering av varer (profilartikler) og tjenester (vanligvis konsulenthus eller headhuntingsselskaper).</p> <p>En nærmere redegjørelse for tiltak i forbindelse med selskapets arbeid med likestilling – og diskriminering fremkommer i årsberetningen for 2022. Selskapet har kontinuerlig opplæring og arbeid med etikk, som Etikk-uken og nanolæring med tema sikkerhet.</p>	Rune Bertelsen, Adm direktør og Siri G. Hjørnevik, Leder Salg og service.
Innkjøp	Utvalgte leverandørers manglende oppfølging av aktsomhetsvurdering ihht. OECDs retningslinjer ble fulgt opp med frister for forbedring innen 1. desember 2022.	Tor Ege, Leder Forretningsstøtte

4. Slik følger vi med på gjennomføring og resultater av tiltak

Aktivitet	Nærmere beskrivelse av hvordan vi jobber	Ansvarlig leder
HR	Gjennomføring av tiltak rapporteres i årsberetningen. Resultater av tiltak knyttet til arbeidsmiljø følges opp gjennom undersøkelser og dialog med tillitsvalgte og verneombud.	Rune Bertelsen, Adm direktør og Siri G. Hjørnevik, Leder Salg og service.
Innkjøp	Allianseinnkjøp følger opp faktisk risiko i leverandørkjeden for de leverandørene som er aktuelle. Leverandørene ble bedt om å dokumentere sine overordnede retningslinjer, handlingsplaner og faktisk risiko innen bærekraft i leverandørkjeden. Det ble gitt frister for å rette mangler, og holdt oppfølgingsmøter m.m. der retting ikke er tilfredsstillende.	Tor Ege, Leder Forretningsstøtte



5. Slik kommuniserer vi med berørte interessenter og rettighetshavere om hvordan negative konsekvenser er håndtert

Aktivitet	Nærmere beskrivelse av hvordan vi jobber	Ansvarlig leder
HR	Ved håndtering av eventuelle brudd på policyer og retningslinjer skal partenes personvern og rettsikkerhet ivaretas. Hvis det oppdages brudd på system- eller organisasjonsnivå involveres fagforeninger og vernetjeneste, eventuelt også konsernjuridisk funksjon. Eksternt rapporteres dette gjennom årsrapporten.	Rune Bertelsen, Adm direktør og Siri G. Hjørnevik, Leder Salg og service.
Innkjøp	Arbeidet beskrives og rapporteres i innspill til bankenes/selskapenes årsrapport og i årlige møter med alliansen (innkjøp) der oppnådde forbedringer rapporteres.	Tor Ege, Leder Forretningsstøtte



6. Slik sørger vi for, eller samarbeider om gjenoppretting og erstatning, der dette er nødvendig

Aktivitet	Nærmere beskrivelse av hvordan vi jobber	Ansvarlig leder
HR	Selskapet forholder seg til diskrimineringslovgivningen og arbeidsmiljølov som bl.a. sier noe om krav til fullt forsvarlig arbeidsmiljø. Selskapet har flere tillitsvalgte og verneombud, og godt etablerte rutiner for å følge opp eventuelle saker som meldes. Selskapet involverer også de ansatte gjennom organisasjonsundersøkelser, opplæringstiltak, utviklingssamtaler og ulike aktiviteter på arbeidsplassen.	Rune Bertelsen, Adm direktør og Siri G. Hjørnevik, Leder Salg og service.
Innkjøp	Dybdeundersøkelsene viste at de fleste leverandørene hadde retningslinjer m.m. på plass, mens 6 av 12 som ikke hadde påbegynt aktsomhetsvurdering i henhold til åpenhetsloven har startet dette eller lagt planer for arbeidet etter tilbakemeldinger fra allianseinnkjøp. Alle leverandørene har nå dokumentert retningslinjer m.m. I breddeundersøkelse har 18 av 36 leverandører svart på undersøkelsen, og de som ikke svarte vil bli fulgt opp i 2023.	Tor Ege, Leder Forretningsstøtte

Tiltak for å bygge kompetanse om åpenhetsloven og SpareBank1 Kundesenter AS sine retningslinjer

E-læringskurset «Menneskerettigheter i SpareBank 1» er en del av alle ansattes opplæringsplan med krav til obligatorisk gjennomføring per 22. mai 2023. I tillegg har det vært gjennomført et fagforedrag om sosial bærekraft: Åpenhetsloven, ansvarlig næringsliv og menneskerettigheter. Opplæringstiltakene er en del av innsatsen for å øke bevisstheten og gjøre alle ansatte kjent med lovkravet og våre retningslinjer for vurdering og oppfølging av leverandører med hensyn til bærekrafts risiko. Det er også opprettet en fagside om åpenhetsloven på selskapets intranett.

Denne redegjørelse er styrebehandlet 12. juni 2023.

