

Retningslinjer for samfunnsansvar og bærekraft for personmarkedet

Versjon 1.0
Besluttet av styret 24.10.2019

Retningslinjer for personmarkedet

PM-divisjonen jobber etter konsernets overordnede retningslinjer som finnes i *retningslinjer for samfunnsansvar og bærekraft*¹, samt i *Kredittstrategien*. I tillegg følger alle ledere og rådgivere i PM-divisjonen egne interne dokumenter: *Kredittpolicy for PM* og *Bevilgningsreglementet*. Dokumentene tjener som regler, bestemmelser og retningslinjer i medarbeidernes arbeid.

PMs overordnede ambisjon er likelydende med bankens mål: Å være pådriver for en bærekraftig utvikling i vårt markedsområde. For PM betyr det å bidra til at våre kunder tar smartere og mer ansvarlige valg – primært ved å forbruke mindre, ha mindre usikret kreditt og god kontroll på egen økonomi!

PM-ansatte skal stimulere kunder til å spare for på den måten å forbruke mindre. Store deler av de globale klimautslipp kommer fra det private forbruket, og i kontakt med kundene skal vi stille spørsmålet om hvordan vi kan påvirke kundens økonomi i ansvarlig retning.

Ansatte i personmarkedsdivisjonen (PM) skal gi eksisterende og nye kunder råd, veiledning og produkter innen hele bankens produktbredde. Vi skal promotere bærekraftige produkter og løsninger for kundene der det er naturlig.

Kreditt er bankens viktigste virksomhetsområde. Personmarkedskundene utgjør en vesentlig volumandel av dette, i overkant av 70%. Som bank- og PM-ansatt påvirker vi privatmarkedet gjennom hvordan og hvilke saker vi finansierer, og hvilke vi *ikke* finansierer.

PM-medarbeideren har høy kompetanse gjennom årlig sertifisering og trening på de ulike kontorer. Alle PM-ansatte som jobber med kunder skal kjenne banken og PMs arbeid for å bli en mer bærekraftig bank. Ansatt skal ha gjennomført bærekraftsverksted og opplæring tilpasset eget ansvarsområde. Ansatt skal hvert år gå gjennom dokumenter som omhandler bærekraft som berører deres arbeidsområde.

Våre produkter er listet på bankens hjemmesider og kundene vil i kontakt med våre rådgivere få ytterligere informasjon. Kundens tilfredshet måles gjennom kundefeedback som gir signaler om hva vi må forsterke eller forbedre.

Kunder som ønsker å klage kan gjøre det via bankens hjemmesider, og muligheten for å klage er lett synlig. Kunden kan klage til banken, forsikringsselskapet eller på pensjon. Finner kunden at klagen ikke blir godt nok besvart lokalt kan det klages videre til Finansklagenemda. Alle klager blir behandlet etter en godkjent og grundig prosess.

¹ https://www.sparebank1.no/nb/ostlandet/om-oss/samfunnsansvar/retningslinjer-og-rammeverk.html#par_title

Miljø og klima

Dersom vi skal klare å begrense global oppvarmning til 1,5 grader, må det store endringer til i samfunnet. Folks forbruk og livsstil må også være ansvarlig.² Husholdningene står, direkte eller indirekte, for store deler av klimagassutslippene. I privatøkonomien er transport, bolig og mat blant de største utslippskildene.³ Verdens overskuddsdag viser når vi har brukt opp jordens ressurser. I 2019 var datoen for Norge allerede 18.april.⁴

Sparebank 1 Østlandet ønsker å stimulere til grønn omstilling blant våre kunder. Vi vil tilby grønne produkter, som grønt boliglån, grønne fond, samt grønne spare- og forsikringsløsninger. PM gir personlig rådgivning i alle betjente kanaler og på alle bankens produkter. Bærekraft blir en større del av kundesamtalen.

Vi forventer at våre kunder

- Har et bevisst forhold til klimautfordringen og et ønske om å redusere sitt klima- og miljøavtrykk.
- Ikke bedriver miljøkriminalitet.

Vi oppfordrer kundene til å

- Bygge bærekraftig nybygg og/eller renovere eldre hus slik at de blir mer bærekraftig, for eksempel gjennom bruk av miljøvennlige materialer, stille krav til byggherrer og/eller ta i bruk energieffektive løsninger og dermed redusere klimabelastningen.
- Bruke bankens grønne produkter, som er utviklet for at våre kunder kan ta ansvarlige valg.

Samfunn og sosiale forhold

PM ønsker at kundene skal ha en sunn økonomi og en god balanse mellom forbruk og gjeld. Vi skal tilby finansiering til kun kredittverdige kunder. Vi skal bidra til å øke forståelse for ansvarlige økonomiske løsninger hos kundene våre. Vi gjør dette blant annet gjennom fornuftig finansiering, oppfordring til mindre forbruk og bevisst samarbeid om sponsorater.

Kunder som har økonomiske utfordringer og som viser genuin interesse for å ordne opp i sin økonomi, kan få hjelp gjennom konseptet «Restart.» Gjennom økonomisk ryddeaksjon sammen med disse kundene bidrar vi til en sunn privatøkonomi, både for kunden og samfunnet.

Vi forventer at våre kunder

- Opptrer økonomisk bevisst og ikke etablerer gjeld de ikke kan betjene.
- Ikke bryter lover, regler og allmenne menneskerettigheter.

Vi gir ikke lån til privat kunder som

- Ikke kan betjene sin kreditt på en ansvarlig og forsvarlig måte.

² Klimaendringer. FN-sambandet. <https://www.fn.no/Tema/Klima-og-miljoe/Klimaendringer>

³ Utslipp fra norsk økonomisk aktivitet. SSB. <https://www.ssb.no/natur-og-miljo/statistikker/nrmiljo>

⁴ Rapport: Jordas ressurser for i år er brukt opp. NRK. https://www.nrk.no/norge/rapport_-jordas-ressurser-for-i-ar-er-brukt-opp-1.14641222

Økonomisk kriminalitet

SpareBank 1 Østlandet har retningslinjer mot korrupsjon og økonomisk kriminalitet og ønsker å påvirke personmarkeds kunder til å bidra til en sunn samfunnsøkonomi. Dette betyr å motarbeide økonomisk kriminalitet, som korrupsjon, bestikkelser, svart økonomi og likende.

Banken har også retningslinjer og strenge rutiner for å motarbeide hvitvasking og skjulte eierforhold.

Vi forventer at våre kunder

- Ikke bryter lover og regler, og ikke er involvert i økonomisk kriminalitet av noen form, det være seg hvitvasking, korrupsjon, bestikkelser, svart arbeid eller andre former for økonomisk kriminalitet.

Vi oppretter ikke kundeforhold og gir ikke lån til privat kunder som

- Vi ikke kjenner identiteten til.
- Har midler hvor opprinnelsen til disse ikke er tilstrekkelig klarlagt.
- Det er sannsynlighetsovervekt for at kundeforholdet ikke har et legitimt formål, men derimot ønskes opprettet med tanke på hvitvasking og/eller terrorfinansiering.
- Kunder som tidligere har begått straffbare forhold i tilknytning til sitt kundeforhold med banken, eller har utvist svik mot banken.

Rapportering og formidling av våre forventninger og oppfordringer

Våre forventninger og oppfordringer i disse retningslinjene formidles til våre kunder. Dette skjer ved offentliggjøring på bankens nettsider og ved informasjon til kundene ved etablering av nye kundeforhold og/eller ved behandling av søknader om finansiering.

Hvis vi blir kjent med at noen av våre kunder opptrer i konflikt med våre forventninger og/eller oppfordringer vil vi gå i dialog med kunden for å søke å få til forbedring. Dersom denne oppfølgingen ikke fører til forbedringer, vil vi stille tydelige forutsetninger for at banken viderefører engasjementet med kunden.

Vi rapporterer årlig på vårt samfunnsansvar og bærekraftsarbeid, også på disse retningslinjene.