

Retningslinjer for samfunnsansvar og bærekraft i personmarkedet

Sist revidert	<i>26.11.2021 – godkjent av styret 03.12.2021</i>
Eier	<i>Konserndirektør PM</i>
Ansvarlig	<i>Regionbanksjef Østerdalen</i>

1. Generelt

SpareBank 1 Østlandet har som mål at vi skal være en 0-utslippsbank (NZB) innen 2050. For banken betyr det at vi skal være en del av et nullutslipps-samfunn som oppfyller intensjonen i Parisavtalen, ytterligere forsterket under klimatoppmøte i Glasgow i 2021, om å begrense global oppvarming til 1,5 grader, regnet fra førindustriell tid.

Personmarkedsdivisjonen (PM) er en del av bankens grunnmur i bærekraftsarbeidet, gjennom at vi;

- jobber aktivt med og sørger for at banken forblir en miljøfyrtårn-bedrift
- kontinuerlig søker å bli mer kompetente, samt bruker vår kompetanse om bærekraft
- bidrar til ansvarlige innkjøp
- bidrar i likestillingsarbeidet
- bidrar til at bærekraft i økende grad kommer inn i produkter, prosesser og løsninger
- bidrar til å kommunisere bankens satsning på bærekraft

PM jobber etter konsernets overordnede *retningslinjer for samfunnsansvar og bærekraft*¹, samt spesifikke retningslinjer i dette dokumentet. I tillegg gis ledere og rådgivere i PM-divisjonen føringer via *Styringsdokument kreditt PM og BM 2021* samt *Bevilgningsreglementet*. Dokumentene viser regler, bestemmelser og retningslinjer for medarbeidernes arbeid.

2. PMs ambisjon og hovedsatsingsområder

PMs overordnede ambisjon er likelydende med bankens mål:

Å være en tydelig pådriver for bærekraftig omstilling. PM kan kun klare en slik ambisjon gjennom kundene. Derfor skal hovedtyngden av PMs bærekraftsarbeid bidra til at våre kunder tar smartere og mer ansvarlige valg. Vårt arbeid med bærekraft skal følge to langsiktige hovedretninger i årene som kommer. Disse er;

- *Energisparing hus og eiendom*
- *Ansvarlig forbruk*

2.1. Hva betyr energisparing hus og eiendom for PM?

Energisparing hus og eiendom er trolig området der vi kan påvirke kundene mest og best. Boligsektoren kalles ofte 40%-bransjen fordi den i dag står for ca 40% av energibruken og 40% av de skadelige utslippene. Det er mindre direkte klimagassutslipp fra boligene enn det er indirekte klimagassutslipp gjennom industri-, transport- og energisektorens aktivitet tilknyttet boliger. Det er altså en helhet vi snakker om – der PM bidrar i deler av «næringskjeden».

Banken har en unik mulighet til å påvirke kundene til å bygge eller kjøpe nye boliger som har energimerke A, B eller bedre. Slike boliger bruker mindre energi og det slippes ut mindre skadelige klimagasser. I tillegg er byggsektoren i gang med å gjøre de indirekte utslippene mindre. Med andre ord bidrar hele «næringskjeden» inn i reduksjon av både energibruk og mindre utslipp av skadelige klimagasser. PMs rolle er å gi god rådgivning og tilby attraktive grønne produkter med fordeler for både kundene og banken, og dermed en avledet «klimafordel» for samfunnet.

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

Imidlertid: Det er ved å bidra til å oppgradere *eksisterende* boliger at banken kan påvirke og bidra aller best. Ultimo 2021 har PM i overkant av 37.000 boliger i låneporteføljen som har lavere energimerke enn B. Her ligger et stort potensial. Økende energipriser, høyere renter og generelt høyere levekostnader *kan* være incitament som gjør at boligeiere i fremtiden velger å oppgradere husene sine. Stortinget har vedtatt et mål om å redusere energibruken i eksisterende boliger med 10 TWh innen 2030, sammenlignet med dagens nivå². PM skal bidra inn i denne dugnaden. I dag går hoveddelen av kapitalen som brukes til oppussing til overflatebehandling. I årene som kommer må vi gi informasjon og råd, samt tilby gunstige produkter, som heller påvirker kundene til å investere i lavere energibruk, mindre utslipp og billigere drift av boligen.

2.2. Hva betyr ansvarlig forbruk for PM?

Ansvarlig forbruk er et vidt begrep og rommer mange gode tiltak. Rundt 70% av globale klimagassutslipp har sin rot-årsak i privat forbruk. Derfor må vi oppfordre alle til å forbruke mindre. Gode grep som leder til lavere forbruk er å spare mer enn i dag, ha mindre usikret gjeld og generelt ha god kontroll på egen økonomi. I årene som kommer vil spareområdet prioriteres som PMs satsing for mer ansvarlig forbruk.

Sparing er redusert forbruk i det korte perspektivet. Sparing er utsatt forbruk i det lange perspektivet. Sparing er bra for å husholdningens robusthet, og dermed for makroøkonomien i landet vårt. Sparing er nødvendig for å jevne ut økonomien i livsløpet til den enkelte. Sparing er bra for å ha investeringsevne, eksempelvis i en mer energi-gunstig bolig. PM ønsker å bidra til økt sparing blant kundene våre slik at oppsparte midler kan benyttes til enten oppgradering av en energikrevende bolig eller nybygging av en miljøvennlig «grønn» bolig.

Lån er fortsatt bankens viktigste virksomhetsområde. PM-kundene utgjør en vesentlig volumandel av dette, i overkant av 70%. Som PM-medarbeidere påvirker vi privatmarkedet gjennom hvordan og hvilke saker vi finansierer, og hvilke vi *ikke* finansierer.

3. Kompetanse i PM, kundenes tilgang til produkter og klageadgang

Skal PM lykkes må PM-medarbeiderne ha høy kompetanse på bærekraft generelt og på bankens produkter spesielt. Det er laget et kompetansehjul i PM som har til hensikt å heve kompetansen hos den enkelte rådgiver gjennom kurs, nano-læring, ulike foredrag og produktopplæring.

Alle PM-medarbeidere skal kjenne bankens og PMs arbeid for å bli en mer bærekraftig bank. Alle skal gjennomføre bærekraftsverksted og opplæring tilpasset eget ansvarsområde. Alle skal hvert år gå gjennom dokumenter om bærekraft som berører deres arbeidsområde.

Våre produkter er listet på bankens hjemmesider. Kunder vil få ytterligere informasjon i kontakt med våre rådgivere. 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. Kunden kan klage til banken, forsikringsselskapet eller pensjonsselskapet. Finner kunden at klagen ikke blir godt nok besvart fra det aktuelle selskap kan det klages videre til Finansklagenemda. Alle klager blir behandlet etter en godkjent og grundig prosess.

² <https://www.regjeringen.no/no/dokumentarkiv/regjeringen-solberg/aktuelt-regjeringen-solberg/kld/nyheter/2018/veikart-for-gronn-konkurransekraft/id2604070/>

4. Forventninger til våre kunder

4.1. Miljø og klima

Dersom verdenssamfunnet skal klare å begrense global oppvarmning til 1,5 grader, må det store endringer til. PM forventer at kundene bidrar til det kollektive løftet som må til for å bremse den globale oppvarmingen. Vi vil både oppfordre og utfordre kundene våre på flere forhold. Vi må blant annet utfordre kundene på forbruk og livsstil³ fordi husholdningene står, direkte eller indirekte, for store deler av klimagassutslippene. I privatøkonomien er transport, bolig og mat blant de største utslippskildene.⁴ Verdens overskuddsdag viser når vi har brukt opp jordens ressurser. I 2021 var datoen 29. juli. Det betyr at alle dagene etter 29 juli baserer seg på å forsyne seg fra jorda «på kreditt».

Sparebank 1 Østlandet ønsker å stimulere til grønn omstilling blant kundene. Vi vil tilby grønne produkter som; grønne boliglån, grønne fond, samt grønne spare- og forsikringsløsninger. Det utvikles også etter hvert gratis informasjons- og opplæringstilbud i Mobilbanken, som vil gjøre kundene bedre i stand til å ta bærekraftige valg. *Mitt klimaspor* og *Vedlikeholdskalenderen* er eksempler på dette.

PM gir personlig tilpasset rådgivning i alle betjente kanaler og på alle bankens produkter. Bærekraft blir en større del av veiledning og rådgivning i årene som kommer. Dette vil være drevet av samfunnets krefter, vår egen økte kompetanse på området og etter hvert også forbedringer i prosesser og systemer.

Vi forventer at våre kunder;

- har et bevisst forhold til klimautfordringen og ønsker å redusere sitt klima- og miljøavtrykk
- ikke bedriver miljøkriminalitet og respekterer bankens retningslinjer for samfunnsansvar og bærekraft innen dette området⁵

Vi oppfordrer våre kunder til å;

- bygge bærekraftige nybygg og/eller renovere eldre hus slik at de bruker mindre energi og dermed slipper ut mindre skadelige klimagasser
- bruke bankens grønne produkter, som er utviklet for at våre kunder kan ta ansvarlige valg

4.2. Samfunn og sosiale forhold

PM ønsker at kundene skal ha en sunn privatøkonomi og en god balanse mellom ansvarlig forbruk og gjeld. Vi tilbyr finansiering kun til kredittverdige kunder og bidrar til å øke forståelsen for ansvarlige økonomiske løsninger. Dette i hovedsak gjennom sunn finansiering for kunden, oppfordring til mindre forbruk og mer sparing. Gjennom sponsorsamarbeid med lag, klubber og foreninger skal vi påvirke også disse i positiv retning til lavere forbruk.

³ Klimaendringer. FN-sambandet. <https://www.fn.no/Tema/Klima-og-miljoe/Klimaendringer>

⁴ Utslipp fra norsk økonomisk aktivitet. SSB. <https://www.ssb.no/natur-og-miljo/statistikker/nrmiljo>

⁵ https://www.sparebank1.no/nb/ostlandet/om-oss/samfunnsansvar/retningslinjer-og-rammeverk.html#par_title

Kunder som har økonomiske utfordringer og som viser genuin interesse for å rydde i sin økonomi, kan eksempelvis få hjelp gjennom konseptet «Restart» eller samfinansiering med vårt deleide selskap SpareBank 1 Kreditt. Gjennomgang og riktige tiltak vil kunne bidra til en sunn privatøkonomi, til gagn for både kunden og samfunnet.

Vi forventer at våre kunder;

- opptrer økonomisk bevisst og ikke etablerer gjeld de ikke kan betjene
- sparer mer enn i dag og i tråd med ledig likviditet, både i det korte og det lange perspektivet
- ikke bryter lover, regler og alminnelige menneskerettigheter, og respekterer bankens retningslinjer for samfunnsansvar og bærekraft, innen dette området⁶

Vi gir ikke lån til privatkunder som;

- ikke kan betjene sin kreditt på en ansvarlig og forsvarlig måte

4.3. Økonomisk kriminalitet

PM vil påvirke personmarkeds kunder til å bidra til en sunn samfunnsøkonomi. Dette betyr å motarbeide økonomisk kriminalitet, som korrupsjon, bestikkelser, svart økonomi og likende.

SpareBank 1 Østlandet har retningslinjer mot korrupsjon og økonomisk kriminalitet. 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
- respekterer bankens retningslinjer for samfunnsansvar og bærekraft innen dette området⁷

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

- vi ikke kjenner identiteten til
- vi mistenker for hvitvasking og/eller terrorfinansiering

4.4. 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 avklare hva som er årsak til avviket. Dersom denne oppfølgingen ikke fører til forbedringer, vil vi stille tydelige forutsetninger for at banken viderefører engasjementet med kunden. I ytterste fall kan det vurderes å avslutte kundeforholdet.

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

⁶ https://www.sparebank1.no/nb/ostlandet/om-oss/samfunnsansvar/retningslinjer-og-rammeverk.html#par_title

⁷ https://www.sparebank1.no/nb/ostlandet/om-oss/samfunnsansvar/retningslinjer-og-rammeverk.html#par_title