

Utdrag av strategi og policy for styring av forretningskikkrisiko

1. INNLEDNING

Dette dokumentet inneholder et sammendrag av hovedpunktene i bankens strategi og policy for styring av forretningsskikkrisiko. Fullstendige versjoner av dokumentene er kun tilgjengelig internt i banken.

Bankens strategi og policy for forretningsskikkrisiko revideres årlig. Gjeldende versjon ble vedtatt av bankens styre den 13.12.2019.

1.1 Formål

Formålet med strategi og policy for forretningsskikkrisiko er å gi føringer for konsernets holdninger til og overordnede mål for håndtering av forretningsskikkrisikoen.

Denne strategien omfatter håndteringen av forretningsskikkrisiko i hele konsernet.

1.2 Sentrale føringer og rammebetingelser

Strategi og policy for forretningsskikkrisiko skal støtte opp under konsernets hovedstrategi og konsernets overordnede risikostrategi. Strategien og policyen for forretningsskikkrisiko skal videre understøtte og ivareta retningslinjer fra:

- Policy for risiko- og kapitalstyring
- Strategi for samfunnsansvar og bærekraft
- Konsernets etiske retningslinjer
- Kommunikasjonsstrategi og mediepolicy
- Policy for anti-korrupsjon
- Retningslinjer for interessekonflikter
- Relevante lover, forskrifter og myndighetsfastsatte retningslinjer

Følgende regelverk gir viktige føringer og prinsipper som må legges til grunn for god styring av forretningsskikkrisiko:

- Finansforetaksloven med forskrifter
- Finansavtaleloven med forskrifter
- Verdipapirhandeloven med forskrifter
- Markedsføringsloven med forskrifter
- Konkurranseloven med forskrifter
- Personopplysningsloven med forskrifter
- Anti hvitvask-loven med forskrifter
- Boliglånsforskriften
- Forbrukslånsforskriften
- Finanstilsynets Risikobasert tilsyn - modul for evaluering av overordnet styring og kontroll
- Finanstilsynets Modul for operasjonell risikostyring
- EBA guidelines on internal governance
- EBA guidelines on product oversight and governance arrangements for retail banking products
- ESMA Guidelines on MiFID II product governance requirements
- Øvrige relevante anbefalinger og/eller retningslinjer gitt av Finanstilsynet, Datatilsynet, EBA og ESMA

1.3 Definisjoner og begreper

Risiko skal forstås som alle forhold som kan hindre konsernet i å nå sine målsettinger.

Forretningsskikkrisiko kan betraktes som delvis overlappende med operasjonell risiko og compliancerisiko.

Følgende begreper er derfor sentrale innenfor området:

- **Operasjonell risiko**
Risiko for tap som følge av utilstrekkelige eller sviktende interne prosesser eller systemer, menneskelige feil eller eksterne hendelser.
- **Compliancerisiko**
Risikoen for at banken mister konsesjoner eller pådrar seg andre offentlige sanksjoner, bøter, andre strafferettslige sanksjoner, omdømmetap eller økonomisk tap som følge av manglende etterlevelse av lover, forskrifter, myndighetsfastsatte retningslinjer og offentlige pålegg.
- **Forretningsskikkrisiko («Conduct risk»)**
Risikoen for tap av konsesjon, andre offentlige sanksjoner eller straffereaksjoner, omdømmetap eller økonomisk tap som følge av at bankens forretningsmetoder eller de ansattes jobbadferd i vesentlig grad skader kundenes interesser eller markedets integritet.

2. STRATEGISK MÅLBILDE

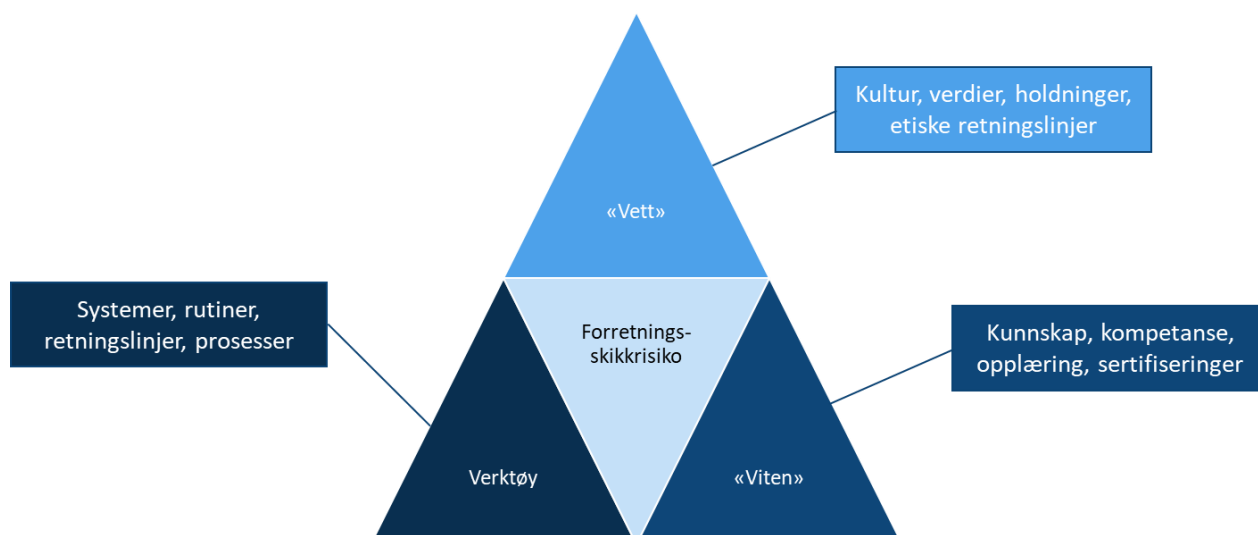
Konsernets styring og kontroll med forretningsskikkrisiko skal bidra til å sikre at:

- kundenes behov og rettigheter ivaretas i tilstrekkelig grad i produktutviklings- og salgsprosesser
- kundenes behov og interesser ivaretas gjennom en faglig god og redelig kundefølgelse som sikrer at bankens kunder kan ta bevisste og velinformerte valg
- interessekonflikter identifiseres på et tidlig stadium og håndteres på en rask og tilfredsstillende måte
- banken ivaretar sitt samfunnsansvar

Konsernet skal ha en så effektiv risikostyring og overvåking at ingen hendelser forårsaket av forretningsskikkrisiko alene eller sammen med annen risiko skal kunne påvirke konsernets soliditet, resultat eller omdømme i vesentlig grad.

Følgende vurderes som sentralt i konsernets arbeid med å oppnå det strategiske målbildet:

1. «Vett»: God kultur og atferd
2. «Viten»: God kunnskap
3. «Verktøy»: God virksomhetsstyring



3. KRITISKE SUKSESSFaktorER

Følgende vurderes som de viktigste kritiske suksessfaktorer:

- Styrets og ledelsens involvering
- Tydelige ansvarsforhold i første- og andrelinjen
- Godt innarbeidet og felles forståelse i organisasjonen for forretningsskikkrisikoen
- Gode holdninger, god kultur og riktige verdier, herunder tilfredsstillende etiske retningslinjer
- Ivaretagelse av kundens interesser
- Opplæring av ansatte
- Hensiktsmessige belønningsordninger og andre KPI'er
- Effektive og hensiktsmessige kanaler for å løfte frem utfordringer og bekymringer, herunder for rapportering, oppfølging og læring av uønskede hendelser og kundeklager

4. ORGANISERING, ROLLER OG ANSVAR

4.1 Styrings- og kontrollstruktur

Det skal finnes prosesser som sikrer etterlevelse av konsernets vedtatte risikovilje og relevante lover, forskrifter, samt myndighetsfastsatte retningslinjer, slik at konsernets ikke påføres sanksjoner, omdømmetap eller økonomisk tap som følge av brudd på disse. Dette skal skje gjennom:

- Et tydelig verdigrunnlag og etiske retningslinjer som er tydelig kommunisert og forstått i organisasjonen, herunder en forståelse av hva som er akseptabel forretningsskikk.
- God kunnskap hos bankens ansatte, slik at kunder blir betjent av medarbeidere med tilfredsstillende kompetanse i forhold til kundenes forventninger og behov
- Retningslinjer og rutiner som sikrer god virksomhetsstyring, basert på en omforent forståelse av hva forretningsskikkrisiko i praksis innebærer for vårt konsern.

4.2 Sentrale roller og ansvarsområder

Følgende roller med påfølgende beskrivelse av ansvar er sentrale:

- Styret har det overordnede ansvar for å sørge for at konsernet har et egnet rammeverk for forretningsskikkrisiko og for å påse at både lovgivning og internt rammeverk på området etterleves i organisasjonen.
- Administrerende direktør skal sørge for at etablert rammeverk implementeres og etterleves i hele organisasjonen, og, om nødvendig, sørge for at eventuelle alvorlige hendelser blir rapportert til styret omgående.
- Ledere er ansvarlige for implementering og etterlevelse av konsernets rammeverk innenfor sine respektive områder, og for å foreta risikovurderinger og etablering av hensiktsmessige og nødvendige internkontrolltiltak.
- Det påligger alle ansatte, dersom de er involvert i salgs- og produktutviklingsprosesser, å bidra til at kundenes behov og rettigheter ivaretas i tilstrekkelig grad, herunder gjennom en faglig god og redelig kundeservice som sikrer at bankens kunder kan ta bevisste og velinformerte valg.
- Compliancefunksjonen skal ha en aktiv rolle og være pådriver i konsernets arbeid med både forebygging, kontroll og evaluering av forretningsskikkrisiko.
- Risikostyringsfunksjonen skal i sitt arbeid med oppfølging av bankens risikoeksponering også inkludere bankens eksponering for forretningsskikkrisiko.