

FORBRUKERE OG SLUTTBRUKERE

Vi er en virksomhet som lever av tillit. Derfor er ansvarlighet viktig for oss. Våre kunder skal ha tillit til at personopplysningene deres er trygge hos oss. Vi jobber kontinuerlig med å utvikle vår markedsføring for våre tjenester og produkter, slik at den er transparent og lett forståelig for kundene. Vi skal også likebehandle våre kunder og sikre likebehandling i bankens sponsorarbeid.

Vesentlige påvirkninger, risikoer og muligheter

Det er identifisert fire vesentlige påvirkninger og en risiko knyttet til dette temaet:

	Tema	Vesentlig påvirkning/ risiko/mulighet	Positiv på- virkning	Negativ på- virkning	Risiko	Mulig- heter	Tidshorisont (i år)			Hvor i verdikjeden
							0-1	1-5	Over 5	
S	For- brukere og slutt- brukere	Ivaretagelse av personvernet til våre kunder	●				●			Nedstrøms
		Inkludering gjennom å gi ikke-digitale kunder tilgang til bankens tjenester	●				●			Nedstrøms
		Likebehandling av våre kunder og i vårt sponsorarbeid	●				●			Nedstrøms
		Ansvarlig markedsføringspraksis	●				●			Nedstrøms
		Tap av tillit fra våre kunder som følge av personvern håndtering				●		●	●	Nedstrøms

Styrende dokumenter

Vårt arbeid dekkes av følgende styrende dokumenter:

Dokument	Innhold
Virksomhetsstrategien	Synliggjør bankens strategiske prioriteringer.
Etiske retningslinjer	Setter standarder for etisk atferd og ansvarlighet i konsernet
Policy for bærekraft	Beskriver hvordan konsernet skal håndtere bærekraftsrisiko og ansvarlighet
Policy for personvern	Dekker hvordan virksomheten skal beskytte personopplysninger
Sponsorstrategi	Innebærer ESG-kartlegging av samarbeidspartnere og konkrete tiltak for sosial og/eller miljømessig bærekraft

Ivaretagelse av personvernet til våre kunder

Vi lever av tillit og våre kunder skal ha tillit til at personopplysningene deres er trygge hos oss. Vi behandler alle personopplysninger i tråd med gjeldende regelverk (GDPR). Dette gjøres ved at personopplysninger:

- Behandles på en lovlig, rettferdig og åpen måte
- Kun samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål og ikke viderebehandles på en måte som er uforenelig med behandlingens formål
- Er adekvate, relevante og begrenset til det som er nødvendig (dataminimering) for å oppnå formålet
- Er korrekte og oppdaterte, og mulig å rette dersom de er uriktige
- Lagres slik at det ikke er mulig å identifisere de registrerte lenger enn nødvendig
- Behandles på en måte som ivaretar krav til informasjonssikkerhet

Styring og kontroll

Styringsdokumenter for personvern blir revidert årlig. Krav til informasjonssikkerhet og personvern følger krav i IKT-forskriften (frem til juli 2025), krav til digital operasjonell motstandsdyktighet (DORA fra 01.07.25) og personvernregelverket.

I tillegg revideres interne rutiner som regulerer hvordan personopplysninger skal innhentes, lagres, behandles og slettes årlig. Oppdatering av behandlingsoversikt, sikre korrekt tilgangsstyring, tiltak som reduserer risikoen for personvernhendelser, opplæring og bevisstgjøring i organisasjonen er punkter som har fokus i banken, og følges opp av bankens personvernombud, med bistand fra personvernrådgiver.

Personvernrådgiver, risikoeiere, Personvernombud og compliance-funksjonen har gjennomført ulike kontrollaktiviteter knyttet til personvernområdet i 2025, noe som har bidratt til økt kvalitet.

Personvern ved nye og endrede produkter og løsninger

Systemeiere og daglige behandlingsansvarlige i SpareBank 1 Ringerike Hadeland ivaretar krav til personvern når det innføres nye produkter og løsninger, eller når det

gjennomføres endringer.

I samarbeid med de andre alliansebankene er det utarbeidet et etterlevelsesverktøy som bidrar til å dokumentere at personvernkravene etterleveres. Risikovurderinger, personvernkonsekvensvurderinger og vurdering av rettslig grunnlag er en viktig del av denne dokumentasjonen.

Avvik

Avvik rapporteres til tilsynsmyndigheter og er grunnlag for systematisk forbedringsarbeid. Banken oppfordrer alle ansatte til å melde fra om personvern-avvik, og tematikken tas jevnlig opp av personvern- og risikoeiere, personvernombudet og risikofunksjonen i deres interne informasjonsarbeid i virksomheten. At det registreres mange avvik, viser at det er økende bevissthet om å melde fra om personvern-avvik.

For 2025 ble det registrert 12 avvik fra SpareBank 1 Ringerike Hadeland, samt 5 avvik fra SpareBank 1 sentralt og andre tilknyttede selskap på vegne av SpareBank 1 Ringerike Hadeland. Banken har ikke tidligere fått pålegg eller overtredelsesgebyr fra Datatilsynet. Dette skyldes at avvikene ikke er vurdert som alvorlige brudd på personvern-sikkerheten, og at det ble iverksatt tilstrekkelige tiltak for å rette opp feil og hindre fremtidige avvik.

Opplæring

Alle ansatte får jevnlig obligatorisk opplæring i informasjonssikkerhet og personvern. I 2025 var gjennomføringsgraden på e-læringskurs innen informasjonssikkerhet og personvern 97 prosent.

Planer for personvernarbeidet fremover

Fagmiljøene i SpareBank 1-alliansen vil fortsette samarbeidet som bidrar til å forbedre vurderinger, støtte-metoder, opplæringsaktiviteter og -verktøy for ledere og fagpersoner.

Banken vil fortsette arbeidet med å forbedre dokumentasjonen av hvordan personvernkravene blir etterlevd, samt følge opp våre leverandører og utkontrakterte tjenester innen personvernområdet.

Personvern	2025	2024	Endring
Antall avvik	17	24	-29 %
Antall avvik meldt til Datatilsynet	3	7	-57 %
Antall pålegg eller sanksjoner fra Datatilsynet	0	0	-

Finansiell inkludering

Ifølge Finans Norge er over 600 000 nordmenn i dag ikke digitale, enten fordi de ikke har digitale ferdigheter, fordi de har ulike handicap eller fordi de ikke kan språket godt nok.

For å sikre at disse menneskene likevel får tilgang til banktjenester har bankene i Norge blitt enige om en bransjenorm for finansiell inkludering.

Denne normen har også SpareBank 1 Ringerike Hadeland sluttet seg til. Dette innebærer at banken har de

viktigste tjenestene analogt tilgjengelig for kundene og tilbyr veiledning i digitale banktjenester. Det blir også tilbudt fullmaktsløsninger for kunder som trenger hjelp til kontodisponering.

Som et tiltak på bakgrunn av bransjenormen for Finansiell inkludering har banken gjennom 2025 gjennomført flere kurs for eldre på ulike lokasjoner knyttet til bankID, nettbank og mobilbank. I tillegg har digital sikkerhet vært tema i ulike kampanjer i sosiale medier, og som annonsekampanjer.

Likebehandling av våre kunder og i vårt sponsorarbeid

Vi jobber for likebehandling av våre kunder for å sikre rettigheten 'frihet fra diskriminering'. I 2025 reviderte vi konsernets etiske retningslinjer og tydeliggjorde at alle ansatte og tillitsvalgte skal bidra til likebehandling av kunder slik at alle, uansett kjønn, sosial bakgrunn, funksjonsevne, etnisitet, religion, seksuell orientering, kjønnsidentitet eller andre forhold, skal ha samme muligheter og behandles likt i ellers like saker.

Likebehandling er også viktig i bankens sponsorarbeid. I 2025 etablerte vi «Jenteløftet» sammen med SpareBank1-stiftelsen Ringerike. Dette er et økonomisk initiativ for å bidra til å utjevne mulighetene jenter har for å få

trenerkompetanse og prioritet for bruk av treningsfasiliteter. Bakgrunnen er at gutta har hatt prioritet i både klubber og på treningsfeltet i alle år. Målet er at jenter og gutter skal likebehandles. Vi går foran med å øremerke støtte til jentesiden. Fotballjenter i hele regionen skal få et bedre tilbud, og Hønefoss ballklubbs A-lag for kvinner, som spiller i toppserien, skal være spissen i satsingen - og forbilder for de unge.

Det er også del av vår sponsorstrategi at vårt samarbeid skal bidra til å holde deltakerkostnader nede, slik at vi bidrar til mindre ulikhet. Uavhengig av familieøkonomi skal forutsetningene for å delta være så like som mulig.

Ansvarlig markedsføringspraksis

Det er viktig for banken å drive markedsføring på en måte som gjør tjenestene og produktene våre transparente og forståelige. Slik kan vi bidra til at kunden er godt informert og kan ta gode finansielle beslutninger. Vi jobber også spesielt med å sikre at markedsføring av produkter og tjenester med bærekraftperspektiver omtales og fremstilles nøkternt og forståelig, slik at vi ikke driver «grønnvasking». Det har ikke vært avdekket tilfeller av manglende overholdelse av krav knyttet til

informasjon, merking av produkter og tjenester, eller til kommunikasjon og markedsføring i 2025.

Det er viktig for oss at kundene er fornøyd. Hvis noe ikke er som det skal, setter vi pris på at kunden forteller det til oss, enten ved å ringe oss eller sende inn klage via vår klageservice. Kunden kan også gå videre med sin sak til Finansklagenemda dersom kunden opplever at klagen ikke løses av SpareBank 1 Ringerike Hadeland.