

Retningslinjer for ansvarlig markedsføring

Oppdatert 09.09.2025

Formål

Retningslinjene skal sikre at konsernets markedsføringstiltak gjennomføres på en ansvarlig måte og innenfor sentrale lover som Markedsføringsloven, Forsikringsavtaleloven og Finansavtaleloven.

Målgruppe

Alle ansatte i Marked, kommunikasjon og digitalt salg samt eventuelt andre som utarbeider salgs- og markedsaktiviteter på vegne av konsernet.

Definisjoner

Med markedsføring menes enhver form for kommunikasjon, aktivitet eller tiltak som har som formål å fremme salg, bruk eller forståelse av produkter, tjenester eller virksomheten som helhet. Dette kan være (ikke uttømmende liste) annonser, film, lyd/podcast, sosiale medier, nettsider, brosjyrer, e-post, markedsføring i nett- og mobilbank og sponsorater.

Styrende prinsipper og krav

- Markedsføringen skal være i henhold til god markedsføringsskikk og innenfor gjeldende lover, forskrifter, veiledninger og bransjestandarder.
- Markedsføringen skal være i samsvar med bankens retningslinjer for god forretningsskikk og utformes slik at den tydelig framstår som markedsføring.
- Produkter og tjenester skal markedsføres på en slik måte at kunden gjøres kjent med både fordeler/muligheter og ulemper/begrensninger.
- Markedsføring av bærekraftsbudskap skal være faktabasert og ikke føre til grønnvasking.
- Prisopplysninger og et representativt priseksempel skal alltid være med i markedsføringen av lån og kreditter til forbrukere.
- Markedsføringen skal ikke være i strid med likeverdet mellom kjønnene, etnisitet eller seksuell legning. Markedsføring mot barn og ungdom og sårbare grupper skal gjøres med spesiell aktsomhet.
- Kundenes personvern skal ivaretas i henhold til bankens personvernerklæring. Alle markedsaktiviteter som bruker data skal være i tråd med gjeldende regelverk for markedsføring og personvern, samt være i samsvar med de samtykker som den enkelte kunde har avgitt.
- Ved bruk av kunstig intelligens og avansert dataanalyse skal dette foregå i samsvar med gjeldende regelverk, relevante bransjenormer og allmenne standarder for etisk og forsvarlig bruk av kunstig intelligens og avansert dataanalyse.

Roller

Rolle	Ansvar og oppgaver
Konserndirektør Marked, kommunikasjon og digitalt salg	Overordnet ansvar for at all markedsføring følger retningslinjer for ansvarlig markedsføring.
Avdelingsledere	Operativt ansvar for at all markedsføring følger retningslinjer for ansvarlig markedsføring. Forankrer retningslinjene og følger opp opplæring og etterlevelse.
Leder Data og Innsikt	Operativt ansvar for aktiviteter som bruker data skal være i tråd med gjeldende regelverk for markedsføring og personvern, samt være i samsvar med de samtykker som den enkelte kunde har avgitt.