

Policy for produkt- og tjenestestyring

Dokumentet beskriver sentrale overordnede prinsipper knyttet til konsernets produkt- og tjenestetilbud (product governance).

Innholdsansvarlig	Konserndirektør, Compliance Risk Manager, Operasjonell risiko
Innholdseier	Konsernsjef, SpareBank 1 SR-Bank
Informasjonsklassifisering	Åpen
Gjelder for	Alle ansatte i SpareBank 1 SR-Bank
Godkjeningsnivå	Styret i SpareBank 1 SR-Bank
Sist godkjent	11.03.2021
Sist revidert	10.03.2021
Krav om styregodkjenning i datterselskaper?	Ja

Innhold

1. FORMÅL	3
2. MÅLGRUPPE	3
3. DEFINISJONER	3
4. STYRENDE PRINSIPPER OG KRAV	3
5. ORGANISERING OG ANSVAR	4
6. FORVALTNING OG REVISJON AV POLICY	4
7. HÅNDBLÅNDING AV AVVIK	4
8. REFERANSER OG RELEVANTE KOBLINGER (KAN OPPDATERES UTEN NY GODKJENNING)	4
8.1 Lover og forskrifter	4
8.2 Interne rutiner og dokumenter	5

1. FORMÅL

Formålet med policy for produkt- og tjenestestyring i SpareBank 1 SR-Bank ASA, heretter «konsernet», er å gi føringer og stille krav til produktene og tjenestene som konsernet tilbyr. SpareBank 1 SR-Bank tilbyr produkter og tjenester som har stor påvirkning på bedrifter og privatpersoners økonomi, herunder låne- og kredittavtaler, finansielle instrumenter og spare-, pensjons- og forsikringsprodukter. Dette medfører et ansvar for å sikre at produktene og tjenestene er i samsvar med kundenes interesser og at kunden tar velinformerte valg når de inngår avtaler med konsernet.

Den overordnede målsettingen for produkt- og tjenestestyring i konsernet er:

- Ivareta kundenes interesser gjennom hele kundereisen.
- Sikre etterlevelse av regulatoriske krav til produkt- og tjenestestyring.
- Sikre at det ikke tilbys produkter eller tjenester som er i strid med styrets risikovilje.
- Sikre at nye produkter og tjenester, samt vesentlige endringer i disse, risikovurderes og godkjennes på riktig nivå.

2. MÅLGRUPPE

Policyen gjelder for hele SpareBank 1 SR-Bank-konsernet.

3. DEFINISJONER

EBA – Europeiske banktilsynsmyndigheter (European Banking Association)

GL 11 – Anbefalte retningslinjer for styring og kontroll fra EBA.

4. STYRENDE PRINSIPPER OG KRAV

Som finansforetak er SpareBank 1 SR-Bank underlagt lover og retningslinjer som stiller krav til kvalitetssikring før det gjøres endringer i konsernets produkter, prosesser og systemer. EBA sine retningslinjer for styring og kontroll (GL 11) stiller krav til tydelige retningslinjer for utvikling og endring av produkter og tjenester, samt for vesentlige endringer i prosesser og systemer. Videre har EBA egne retningslinjer for bankers produktstyring og -kontroll.

Følgende prinsipper og krav gjelder i SpareBank 1 SR-Bank og sikrer etterlevelse av regulatoriske krav til produkt- og tjenestestyring:

1. SpareBank 1 SR-Bank skal ha en oppdatert oversikt over hvilke produkter og tjenester som kunden har og tilbys.
2. SpareBank 1 SR-Bank skal ikke tilby produkter eller tjenester som strider mot konsernets etiske retningslinjer, bærekraftsprinsipper, styrets risikovilje eller øvrige krav som fremkommer av annen styrende dokumentasjon¹.
3. Det skal foreligge en rutine/standard som sikrer tilstrekkelig kvalitetssikring og risikovurdering av endringer i produkter og tjenester. Rutinen/standard skal sikre at relevante fagområder involveres i vurderingen og at beslutninger forankres på et tilstrekkelig høyt nivå i organisasjonen.
4. Nye produkter og tjenester skal vurderes i forhold til hvordan de passer inn sammen med de eksisterende produktene og tjenestene som tilbys.
5. Antall produkter og tjenester må vurderes for å sikre tydelighet og oversiktighet for kunden.
6. Konsernet skal kun tilby produkter som ivaretar kundens interesser og behov.

¹ Se oversikt med referanser til relevante styrende dokumenter i avsnitt 8 (ikke uttømmende)

7. Dersom det er kundegrupper produktet eller tjenesten ikke passer for, skal dette komme tydelig frem av produkt- og tjenesteoversikten.
8. Dersom det er usikkert hvordan produktet/tjenesten påvirker kunden må det gjennomføres stresstester for å kartlegge potensielle utfall.
9. Produkter og tjenester skal distribueres i en passende kanal som sikrer at produktet/tjenesten markedsføres og selges til den definerte målgruppen.
10. Egenskaper og vilkår, herunder risiko og total pris på produktet/tjenesten, skal komme tydelig frem og være forståelige for den kundegruppen produktet/tjenesten rettes mot.
11. For å ivareta kundens interesser og god forretningsskikk skal produkter og tjenester kun distribueres av ansatte som har fått opplæring som sikrer tilstrekkelig forståelse av produktets/tjenestens funksjoner, egenskaper og risikoer. Dersom produktet eller tjenesten tilbys gjennom distributør/tredjepart må tilsvarende krav ivaretas.
12. Utvidelser og endringer av konsernets markedsområde skal vurderes og besluttes av styret og konsernsjef i henhold til gjeldende fullmakter.
13. Det skal årlig gjennomføres en risikoanalyse av porteføljen av produkter og tjenester for å sikre at interessene til kundene ivaretas. Analysen skal rangere produktene iht. vurdert risiko ved produktenes egenskaper, distribusjon og markedsføring. Analysen skal legges frem for styret.
14. Kundeklager og øvrige uønskede hendelser relatert til produkter og tjenester skal registreres i konsernets hendelsesdatabase og behandles for å minimere skade for kundene, samt sikre at tiltak iverksettes for å unngå at lignende kan skje igjen.

5. ORGANISERING OG ANSVAR

Styret har det overordnede ansvaret for god produkt- og tjenestestyring. Denne policyen angir styrets krav til produkt- og tjenestestyring. Konsernsjef og administrerende direktører i datterselskaper har ansvar for at denne policyen blir implementert i virksomheten, herunder sikre tilstrekkelig med ressurser.

Det skal foreligge en rutine/standard som tydeliggjør oppgave- og ansvarsmatrise knyttet til risikovurdering og godkjenning av endringer i konsernets produkter og tjenester.

6. FORVALTNING OG REVISJON AV POLICY

Denne policyen skal revideres årlig og godkjennes av styret ved endringer. Policyen skal uansett godkjennes av styret hvert tredje år.

7. HÅNTERING AV AVVIK

Avvik fra prinsipper og krav i denne policyen skal betraktes som en uønsket hendelse og registreres i konsernets hendelsesdatabase.

8. REFERANSER OG RELEVANTE KOBLINGER (KAN OPPDATERES UTEN NY GODKJENNING)

8.1 Lover og forskrifter

- EBA Guidelines on internal governance (GL11)
- EBA guidelines on product oversight and governance arrangements for retail banking products
- ESMA Guidelines on MiFID II product governance requirements
- Directive (EU) 2016/97 — the Insurance Distribution Directive (IDD)
- Lov om kontroll med markedsføring og avtalevilkår mv. (markedsføringsloven)

8.2 Interne rutiner og dokumenter

- Rutine for risikovurdering av endringer i produkter, prosesser og systemer (PoPS)
- Produktstrategi SR-Bank Markets
- Distribusjonsstrategi Sparing PM
- Mandat for sparing- og plasseringsutvalget (SPU)
- Mandat for investeringskomité SR-Bank Markets
- Gjeldende rutiner, prosess- og arbeidsbeskrivelser (kvalitetssystemet *Guiden*)