

Bærekraft

Ansvarlig finanshus

Hovedområder i vårt bærekraftsarbeid

A: LIKE RETTIGHETER

B: FINANS FOR ALLE

C: STIMULERE INNOVASJON OG UTVIKLING

D: BÆREKRAFTIG RÅDGIVING

E: FOREBYGGE ØKONOMISK KRIMINALITET

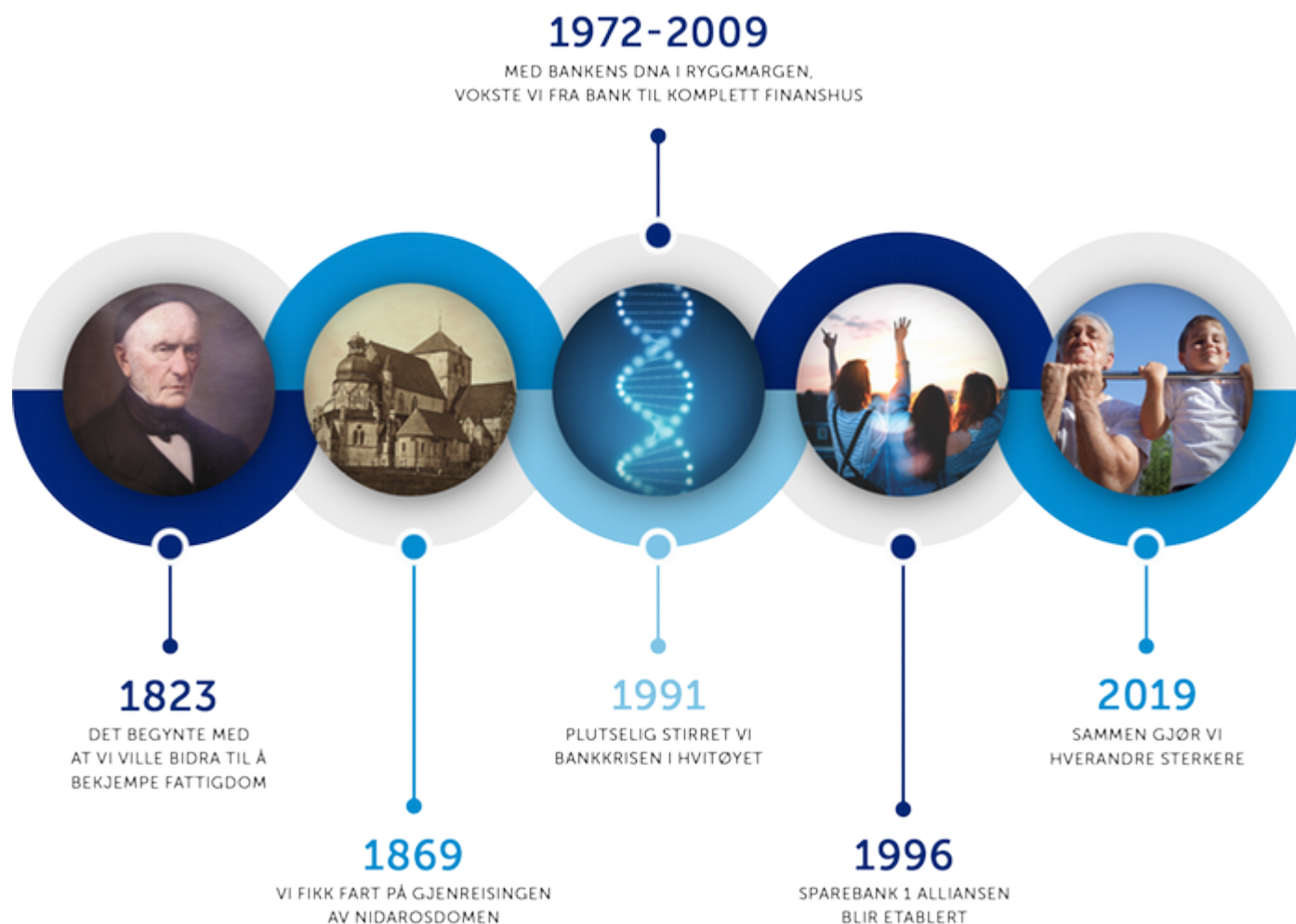
Hva har preget SpareBank 1 SMN i året som gikk?

I 2019 har SpareBank 1 SMN endret seg mer enn vi kunne forutse da året startet. Vi har styrket oss som finanshus gjennom oppkjøpet av DeBank, fusjonen med Fremtind og flere oppkjøp i Regnskapshuset. I tillegg gir LO-avtalen et solid fundament for videre vekst.

Parallelt med dette har vi intensivert vårt systematiske arbeid med bærekraft. Utstedelsen av vår første grønne obligasjon og signeringen av FNs prinsipper for ansvarlig bankdrift var to milepæler i 2019.

ESG er et internasjonalt samlebegrep som står for «environment, social and governance». Positiv utvikling i vår ESG-rating bekrefter at vi er på rett vei.

Det inspirerer og motiverer oss. Vi går på jobb hver dag for å utgjøre en forskjell for folk som bor og driver næringsvirksomhet i regionen. I vår bærekraftsrapport kan du lese mer om hva vi har gjort i året som har gått.



Historien om SpareBank 1 SMN

1823 | Det begynte med at vi ville bidra til å bekjempe fattigdom

Året var 1823. Det var mye fattigdom og nød i landet. Samfunnet trengte en velgjørende innretning og 44 av Trondhjems fremste menn reiste kapital til et grunnfond – for å starte en sparebank. Til sammen ga de 1596 spesidaler og Trondhjem Sparebank ble stiftet, med en eiermodell som tok samfunnsansvar fra dag én.

Trondhjem Sparebank ble etablert 26. mai 1823, med følgende formålsparagraf:

«stimulere allmuen til sparing slik at den mindre formuende kan have noget at tage til, med at begynde en næringsvei, inntre i ekteskap, på nødens dag eller den besværlige alderdom.»

Bankens første leder var Jacob Roll, og han ble senere byens første ordfører. I løpet av de neste hundre årene ble det startet sparebanker over hele regionen. Slik starter historien om det som skulle bli mer enn en bank – og veien fram til det som i dag er SpareBank 1 SMN.

1869 | Vi fikk fart på gjenreisningen av Nidarosdomen

Det ble tidlig en praksis å bruke av bankens overskudd til å støtte gode prosjekter i regionen. I 1869 lå Nidarosdomen delvis i ruiner etter branner og dårlig vedlikehold. Det var mye fram og tilbake om hvem som

skulle ta ansvar for å gjenreise nasjonalhelligdommen. Da sa representantskapet i Trondhjem Sparebank at hvert år, de neste ti år, skulle de sette av 3000 spesidaler til gjenreising av Nidarosdomen – med en viktig forutsetning – at staten kom med 7000 spesidaler hvert år.

Da ble det fart i sakene! Ikke bare med restaureringen, men det førte også til at Nidarosdomkirkes restaureringsarbeider ble etablert. Og i 2019, da Nidarosdomkirkes restaureringsarbeider feiret 150-årsjubileum, kjente vi litt på det: At vi har vært med på å få dette til å skje.

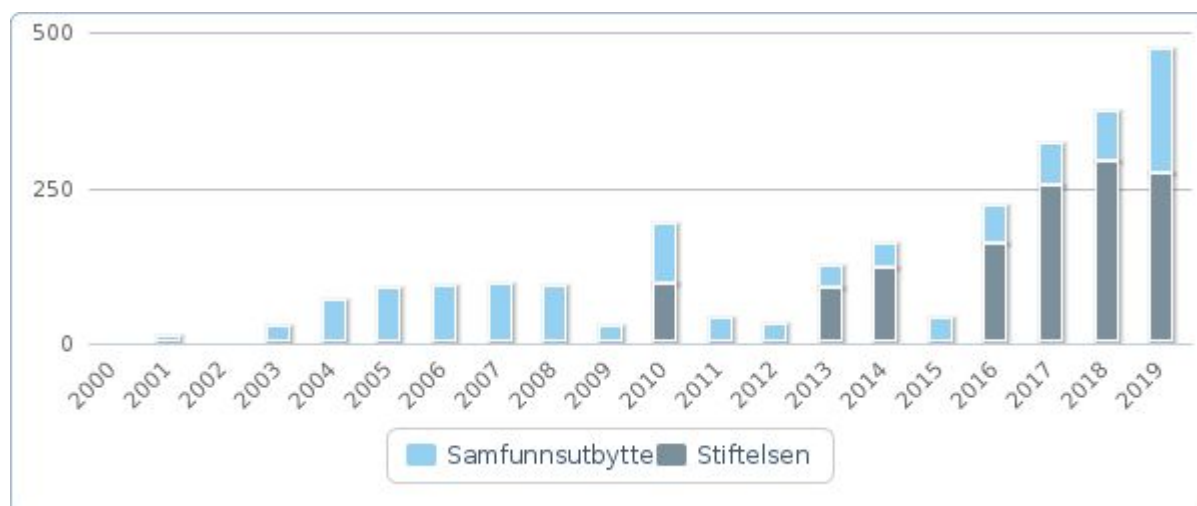
Fram til i dag har vi bidratt med nærmere hundre millioner kroner til ulike prosjekter i og rundt Nidarosdomen.

1972-2009 | Med bankens DNA i ryggmargen, vokste vi fra bank til komplett finanshus

SpareBank 1 SMN har vært en viktig samfunnsaktør helt siden etableringen, og bak vår rolle i samfunnet ligger en sterk verdiforankring. Vårt mål har hele tiden vært å gi god økonomisk rådgivning og slik sikre hverdagsøkonomi for folk og bedrifter. Selv om organiseringen har endret seg, lever formålet videre, og sitter i ryggmargen til de som jobber her. Det er bankens DNA.

Fra midten av 70-tallet fusjonerte mange av de lokale sparebankene i regionen. Vi endret navn til Trondhjems og Strindens Sparebank (1975), ble Sparebanken Midt-Norge (1985) og så SpareBank 1 SMN (2008). Og som følge av at egenkapitalen til banken gikk tapt (1991) ble Sparebanken Midt-Norge notert på Oslo Børs (1994). To år senere så SpareBank 1-alliansen dagens lys (1996). SpareBank 1 SMN kjøpte opp Romsdals Fellesbank (2005) og BN Bank avd. Sunnmøre (2009).

I dag har finanskonsernet SpareBank 1 SMN datterselskapene EiendomsMegler 1 Midt-Norge, SpareBank 1 Finans Midt-Norge, SpareBank 1 SMN Invest, SpareBank 1 Regnskapshuset SMN, SpareBank 1 Markets, SpareBank 1 Kapitalforvaltning og SpareBank 1 Spire Finans. Vi startet som bank, nå er vi et finanshus.



Utvikling i størrelsen på samfunnsutbytte

1991 | Plutselig stirret vi bankkrisen i hvitøyet

Samfunnet var vår eneste eier helt fram til i 1991. Men da finanskrisen kom og det ble bankkrise i Norge, gikk hele vår egenkapital tapt og vi måtte reddes av staten. SpareBank 1 Midt-Norge ble refinansiert med ny egenkapital fra Statens banksikringsfond. Det ga oss en ny eiermodell, men vi hadde og har fortsatt et stort

fellesskap med samfunnet vi er en del av. Samtidig er det viktig for oss å tilfredsstillere aksjonærene med kommersielle og forretningsmessige mål. Noe vi har gjort ved å gi god avkastning og vært en lønnsom investering for våre investorer.

I dag er 64 prosent av banken eid av aksjonærer som privatpersoner, større finansielle investorer og institusjoner samt eierstiftelsen i SpareBank 1 SMN. Mens 36 prosent er eid av samfunnet, altså kundene. Det betyr i praksis at vel en tredel av verdiskapingen går tilbake til samfunnet. Dette kaller vi samfunnsutbytte.

Samfunnsutbytte skal komme hele regionen til gode. Lag, foreninger og organisasjoner kan søke om å få samfunnsutbytte til gode prosjekter. Vi har to søknadsfrister i året og får inn ca 3000 søknader hvert år. Over 1000 ulike prosjekter får støtte. I 2019 delte vi ut 80 millioner kroner til prosjekter innenfor idrett, kultur og samfunns- og næringsliv i vår region.

1996 | SpareBank 1 Alliansen blir etablert

Folk flest ønsker trygghet, oversikt og en bank som er der når de trenger den. I SpareBank 1 SMN skal vi sørge for å være best på å kombinere den lokale nærheten, og den digitale enkelheten på en måte som utgjør en forskjell i folks hverdag og gjennom de ulike fasene av livet.

Vi har rådgivere som kan personlig økonomi, som bryr seg om kundene og som gir kundene trygghet for de gjør gode (økonomiske) valg. Vi er der når kundene møter nye økonomiske milepæler, enten det handler om å flytte ut eller inn, begynne eller slutte å jobbe, bli flere eller færre, forsikre det vi er glade i eller hjelpe til med et prosjekt.

I banken vår er vi opptatt av nyskaping. Gjennom samarbeidet i SpareBank 1 utvikler vi de smarteste løsningene for kundenes hverdagsøkonomi. Løsninger som gir kundene god oversikt, gode råd og gjør det enkelt å fikse små og store banking.

Siden 2017 har SpareBank 1 SMN støttet FNs arbeid med bærekraft ved å slutte opp om UN Global Compact. Gjennom dette forpliktet banken seg til å arbeide med kontinuerlig forbedring innenfor menneskerettigheter, arbeidstageres rettigheter, miljø og antikorrupsjon. For oss i SpareBank 1 SMN er dette en naturlig videreføring av våre verdier, som vi anerkjenner og jobber kontinuerlig med å forbedre oss på.

2019 | Temaløft – sammen gjør vi hverandre sterkere

Livet leves lokalt. Som bank er vi stolte av stedene vi kommer fra. Fra Årdal i sør til Rørvik i nord. Vi tar initiativ til og støtter aktiviteter som bidrar til at folk har det bra og at det bygges sterke lokalsamfunn. Vi kickstarter grundere, sprer kunnskap, etablerer møteplasser, sponser og heier frem lokale initiativ.

Bærekraft er på vei til å bli integrert i vår forretning. Vi tar samfunnsansvar ved å løfte fram ett tema forankret i FNs bærekraftsmål hvert år fram mot vårt 200-årsjubileum i 2023. I 2018 satte vi fokus på bærekraftsmål nummer 14 – liv under vann med Plastdugnaden. I 2019 hadde vi fokus på folkehelse og bærekraftsmål nummer 3 – god helse med Sofakampen. Erfaringen med å arbeide sammen med hele regionen skal vi ta med oss videre. Vi vil gi støtte til ulike gode prosjekter og i 2020 vil vi gjøre en ekstra innsats for å redusere matsvinn, hylle midt-norsk mat og fokuserer på bærekraftsmål nummer 2 – utrydde sult.

Det er sammen vi får ting til å skje.

Ansvarlig finanshus¹ gjennom snart 200 år

Konsernets samfunnsansvar har to dimensjoner. Den ene dimensjonen er å drive et lønnsomt og bærekraftig finanskonsern. Den andre er i kraft av å være et samfunnsleid finanskonsern. I vår eiermodell er lokalsamfunnet representert i bankens øverste organ - representantskapet, samtidig som den rettmessige andelen av overskuddet (36 prosent) blir avsatt som samfunnsutbytte.

SpareBank 1 SMN er et finanshus med totaltilbud av finansielle produkter og tjenester. Vi møter våre kunder med lokal tilstedeværelse, kunnskap og gode digitale løsninger. SpareBank 1 SMN bidrar til bærekraftig verdiskaping og et sterkt regionalt samfunnsengasjement, både gjennom egen virksomhet og i samarbeid med andre. Basert på vår historie, forretningsmodell og eiermodell, understreker styret at bærekraft er en integrert og naturlig del av vår drift og utvikling gjennom snart 200 år.

1) SpareBank 1 SMN er forpliktet til å følge rapporteringskravene om samfunnsansvar i Regnskapslovens § 3-3c. Her stilles det krav om at banken gjør rede for «hva foretaket gjør for å integrere hensynet til menneskerettigheter, arbeidstakerrettigheter og sosiale forhold, det ytre miljø og bekjempelse av korrupsjon i sine forretningsstrategier, i sin daglige drift og i forholdet til sine interessenter».

Vi tenker globalt og handler lokalt

SpareBank 1 SMNs finansielle produkter og tjenester kan spille en viktig rolle i arbeidet med å løse vår tids største nasjonale og globale utfordringer slik de er definert i FNs Agenda 2030 for bærekraftig utvikling. Vi har derfor forpliktet oss til FNs prinsipper for ansvarlig bankdrift og FNs Global Compact. Gjennom å støtte disse globale initiativene vil vi vise hvordan vår virksomhet kan bidra til å fremme bærekraftig utvikling:



1. Skape verdier
2. Bygge lokalsamfunn
3. Bevare kloden

Ny konsernstrategi – Ett SMN

Styret i SpareBank 1 SMN vedtok ny konsernstrategi i desember 2019. Strategien gir konsernets overordnede prioriteringer frem mot 2023, og legger et felles grunnlag for alle selskaper og forretningsområder. En av fem strategiske prioriteringer er å integrere bærekraft i forretningen. Arbeidet er i startfasen og skal videreutvikles og konkretiseres i perioden. Fastsettelse av ambisjonsnivå innenfor prioriterte områder inngår i dette arbeidet. Oppdatering av vår vesentlighetsvurdering er derfor et planlagt tiltak i 2020.

SpareBank 1 SMNs konsernstrategi har fått navnet Ett SMN. Vi skal i strategiperioden bygge et felles, solid fundament hvor bærekraft skal integreres i alle forretningsområder. Vi skal etablere en helhetlig metode, prosess og standard for bærekraft i konsernet.

Våre bidrag til FNs Agenda 2030 er i kontinuerlig utvikling

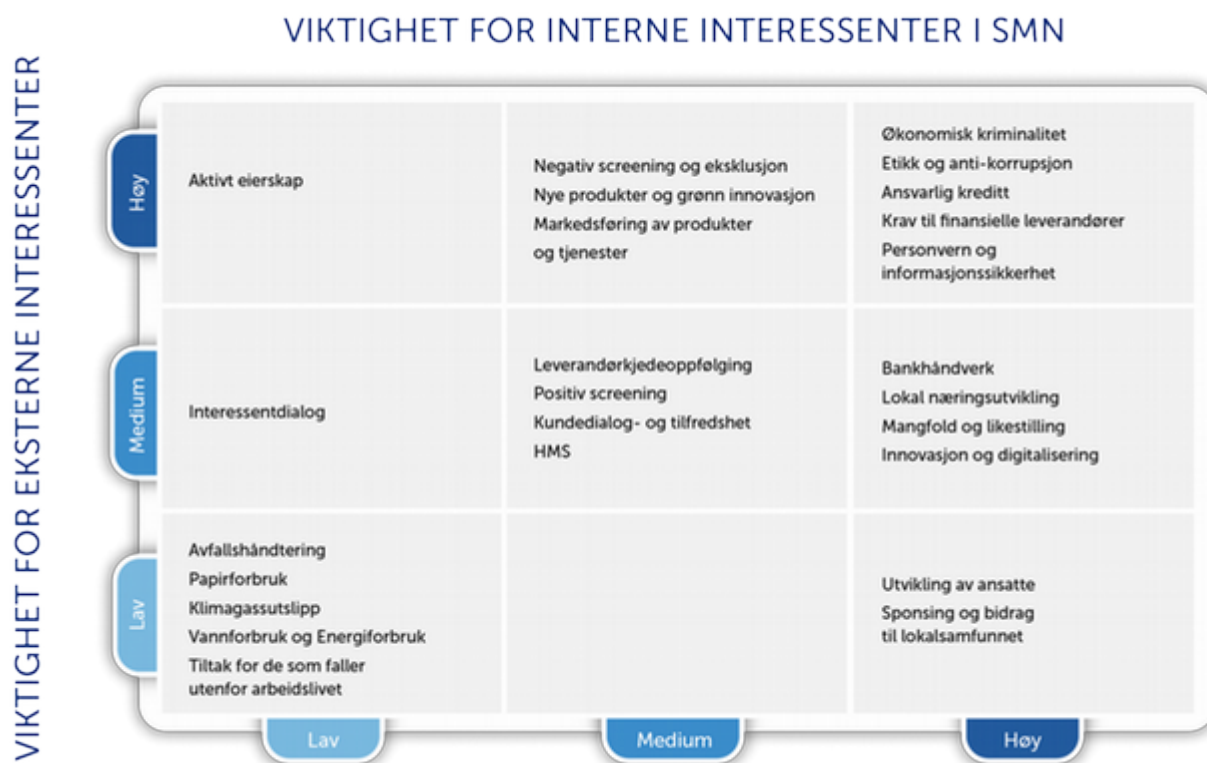
I 2015 ble 2030-agendaen med de 17 bærekraftsmålene vedtatt av alle FNs medlemsland. Bærekraftsmålene ser miljø, økonomi og sosial utvikling i sammenheng, og krever felles innsats fra

myndigheter, sivilsamfunn, privat sektor og akademia i alle land. SpareBank 1 SMN jobber kontinuerlig med å utvikle hvordan vi kan bidra best mulig.

Vår foreløpige vesentlighetsvurdering

SpareBank 1 SMN gjennomførte en interessent- og vesentlighetsanalyse basert på vår strategi for samfunnsansvar høsten 2017. Analysen beskriver de økonomiske, sosiale og miljømessige konsekvensene av selskapets drift som har størst påvirkning på interessentenes vurderinger og avgjørelser. I denne vesentlighetsanalysen, vektla våre eksterne og interne interessenter følgende temaer:

1. Økonomisk kriminalitet
2. Ansvarlig kreditt
3. Etikk og anti-korrupsjon
4. Negativ screening og eksklusjon gjennom krav til finansielle leverandører
5. Nye produkter og grønn innovasjon
6. Personvern og informasjonssikkerhet, innovasjon og digitalisering
7. Ansvarlig markedsføring av produkter og tjenester
8. Mangfold og likestilling



SpareBank 1 SMN, interessentanalyse 2017

I tillegg har vi valgt å ta inn klimagassutslipp som vesentlig område i 2019 og rapporterer på GRI 305-indikatorene.

SpareBank 1 SMNs bidrag til bærekraftsmålene

Basert på gjeldende vesentlighetsvurdering har SpareBank 1 SMN prioritert fem av de sytten bærekraftsmålene i FNs Agenda 2030.



	5 LIKESTILLING MELLOM KJØNNENE	8 ANSTENDIG ARBEID OG ØKONOMISK VEKST	11 BÆREKRAFTIGE BYER OG SAMFUNN	13 STOPPE KLIMAENDRINGENE	16 FRED OG RETTFERDIGHET	17 SAMARBEID FOR Å NÅ MÅLENE
SAMMEN FÅR VI TING TIL Å SKJE	A: LIKE RETTIGHETER	B: FINANS FOR ALLE	C: STIMULERE INNOVASJON OG UTVIKLING	D: BÆREKRAFTIG RÅDGIVING	E: FOREBYGGE ØKONOMISK KRIMINALITET	
	<ul style="list-style-type: none"> Len- og bonusordninger Arbeidstakerrettigheter, likestilling og mangfold Etliske retningslinjer Varslingsprogram Engasjement og medarbeiderutvikling Helse og fysisk aktivitet Bemannning 	<ul style="list-style-type: none"> Våre produktområder Ansvarelig markedsføring Produkt- og tjenesteutvikling Digitalt salg Utvikling av digitalbanken Kundeundersøkelser Utvidet klageservice Kontinuerlig forbedring av kundeopplevelsen 	<ul style="list-style-type: none"> Eierstyring og ansvarlige investeringer Våre temaløfter Bærekrafts-barometeret @SpareBank1SMN_Ung Innovasjon med Ducky Digital tvilling Våre sponsorer 	<ul style="list-style-type: none"> Grønne obligasjoner Klimarisiko i våre kredittprosesser Anskaffelser og innkjøp Sustainable Edge Klimagassutslipp i bankens kontorstruktur Flyreiser Videoromslesninger Byttehelgen 	<ul style="list-style-type: none"> Forebygge anti hvitvasking og terrorfinansiering Oppdatering av kundeinformasjon næringsliv Oppdatering av kundeinformasjon privatmarked Antikorupsjon Complianceprogram Personvern og informasjonssikkerhet 	

SpareBank 1 SMN er med vår nesten 200 år lange historie tuftet på samarbeid. Vi har i hele tiden levd i et skjebnefellesskap med regionen, og vet bedre enn noen at vår suksess er avhengig av at andre lykkes. Derfor samarbeider vi bredt med frivillighet, lag, organisasjoner og det offentlige, så vel som bedrifter og næringsliv. FN sitt bærekraftsmål nummer 17, samarbeid for å nå målene, ligger i kjernen av all vår virksomhet, og gjennomsyrrer alt vårt arbeid for at vår region skal lykkes med sitt arbeid med bærekraft.

Organisasjon og ansvar forankret i bankens verdier

Integritet, troverdighet, tillit, vidsyn og kunnskap er alle viktige egenskaper. Vi har oppsummert dem i ett ord: Ansvarlig. Å være ansvarlig er å si ja når det er riktig, og å si nei når det er nødvendig.

Vi har en rekke retningslinjer og rapporteringsprosedyrer forbundet med vårt selskapsansvar. Hoveddokumentene er styregodkjent, og styret fastsetter også de overordnede målene for områdene som inngår i denne rapporten. Våre retningslinjer er publisert i Bærekraftbiblioteket på bankens nettsider.

Konsernledelsen samt administrerende direktører i våre datterselskap har det overordnede ansvaret for å følge opp selskapets mål, tiltak og resultater. Den daglige gjennomføringen er et lederansvar i SpareBank 1 SMN. Det innebærer at selskapsansvar er en integrert del av alle aktiviteter i vårt konsern.

Internkontroll og risikostyring

Identifisering og styring av risiko og muligheter, er en integrert del av konsernets forretningsprosesser. Hvert medlem av konsernledelsen og administrerende direktører i våre datterselskap er ansvarlig for internkontroll og risikovurdering innen sine respektive områder. Risikovurderingene gjennomgås årlig i selskapsstyrene. Konserndirektør for risikostyring er ansvarlig for konsernets rammeverk for risikostyring.

Vi utvider styringskomitèen for bærekraft

I 2018 ble det opprettet en egen styringskomitè for bærekraft som del av rammeverket for grønne obligasjoner Green Bond Committee (GBC). Vi planlegger å utvide mandatet til denne komitèen til å få ansvar for å utvikle og implementere en helhetlig metode, prosess og konsernstandard for bærekraft i SpareBank 1 SMN. Komitèen består av nøkkelpersoner fra hvert forretningsområde og ledes av bærekraftansvarlig. Status for arbeidet, relevante problemstillinger og beslutninger behandles i styringsgruppen for Ett SMN. Styringskomitèen vil sikre en effektiv implementering av FNs prinsipper for ansvarlig bankdrift som del av sitt arbeid.



Dialog med våre viktigste interessenter

SpareBank 1 SMN utøver samfunnsansvar ved å utvikle og drive virksomheten lønnsomt og på en måte som er i tråd med grunnleggende etiske verdier, respekt for enkeltmennesker, samfunnet og miljøet.

I denne tilnærmingen ligger også dialog med konsernets viktigste interessenter. God kontakt med vårt nettverk av interessenter er viktig for å skape tillit til SpareBank 1 SMN samt forståelse av rollen som vi spiller i lokalsamfunnet.

Interessentanalysen høsten 2017 kartla hvilke grupper, organisasjoner og enkeltpersoner som enten blir påvirket av selskapets virksomhet, eller på ulike måter påvirker selskapets strategi og måloppnåelse. SpareBank 1 SMNs viktigste interessenter inkluderer eiere, investorer, nåværende og potensielle kunder, nåværende og potensielle ansatte, oppstartsbedrifter og gründermiljø, lokalsamfunn, leverandører, samarbeidspartnere, organisasjoner, nasjonale og lokale myndigheter og media. Vårt nettverk av interessenter utvides stadig som en naturlig del av arbeidet med bærekraftig verdiskaping, og en oppdatert interessentanalyse vil bli gjennomført i 2020.

Helhetlig styringsmodell og rapportering

SpareBank 1 SMN har en helhetlig styringsmodell som støtter opp om sentrale finansielle mål som lønnsomhet, soliditet og vekst. Et vesentlig prinsipp i styringsmodellen er å allokere kapital dit den gir best avkastning. Dette gir grunnlag for god styring av konsernets ressurser. Styringsmodellen gir en omfattende og konsistent måling av både konsernets samlede prestasjon og det enkelte forretningsområdets prestasjon fra et finansielt perspektiv.

SpareBank 1 SMNs konsernstrategi – Ett SMN – har som en av flere målsettinger at bærekraft skal integreres i alle forretningsområder. For å understøtte dette skal styringsmodellen videreutvikles slik at den også understøtter våre mål innenfor de tre dimensjonene av bærekraft; skape verdier, bygge lokalsamfunn og bevare kloden. De finansielle hovedmålene skal stå uendret som følge av tilpasningene.

Arbeidet ble påstartet i 2019, og handler i første omgang om strukturering av ESG-data, videreutvikle både intern og ekstern rapportering, samt å ta bærekraftperspektivet inn i oppfølgingen av alle virksomheter.

Hovedområder i vårt bærekraftsarbeid

SpareBank 1 SMN følger FNs prinsipper for ansvarlig bankdrift, og vår bærekraftsprofil er forankret i vårt verdigrunnlag, med ansvarlig som den viktigste rettesnoren.

Vi bidrar til bærekraftig verdiskaping og et sterkt regionalt samfunnsengasjement, både gjennom egen virksomhet og i samarbeid med andre. Basert på vår historie, forretningsmodell og eiermodell, understreker styret at bærekraft er en integrert og naturlig del av vår drift og utvikling gjennom snart 200 år. Vi har fokus på fem hovedområder i vårt bærekraftsarbeid.

A: Like rettigheter

Likestilling er en menneskerett. Det handler om å gi begge kjønn like rettigheter, muligheter til å bestemme over eget liv og avskaffe diskriminerende ordninger. SpareBank 1 SMN har i 2019 jobbet systematisk med profesjonalisering av vår virksomhet i tråd med vårt verdigrunnlag, våre interessenters forventninger og de globale initiativ som vi har forpliktet oss til.

Lønn og bonusordninger

Dekkes av styrets erklæring for lønn til ledende ansatte i note 20 i årsregnskapet.

Arbeidstakerrettigheter, likestilling og mangfold

SpareBank 1 SMN respekterer og tar hensyn til internasjonale arbeidstaker- og menneskerettigheter. Vi har utarbeidet og publisert policydokument som spesifiserer de mest sentrale konvensjoner, rammeverk og retningslinjer konsernets selskaper følger.

For SpareBank 1 SMN er retten våre ansatte har til å organisere seg og fritt slutte seg til en fagforening etter eget valg, viktig. En betydelig andel av våre ansatte er medlem i en fagforening, og som arbeidsgiver legger vi stor vekt på å ha et godt samarbeid med fagforeninger hvor våre ansatte er medlemmer. Andel ansatte i konsernet som var omfattet av tariffavtale var i 2019 på 71 prosent.

Vi søker i alle sammenhenger å fremme likestilling, og som arbeidsgiver er vi bevisst på å unngå diskriminering og forskjellsbehandling i alle deler av arbeidsforholdet, fra stillinger lyses ut til arbeidsforhold avsluttes. SpareBank 1 SMN ønsker å ha stort mangfold, og ansatte i vår virksomhet skal reflektere det samfunnet vi er en del av når det gjelder kulturell bakgrunn, kjønn, alder, etnisitet og seksuell legning. Det ble ikke rapportert tilfeller av diskriminering i 2019.

38% KVINNER I LEDERSTILLINGER
MED PERSONALANSVAR

Virksomheten etterstreber god balanse mellom kjønn på alle organisasjonsnivåer. Andelen kvinner i lederstillinger med personalansvar var i 2019 på 38 prosent. Konsernledelsen består av sju personer, hvorav to er kvinner. De siste årene har virksomheten hatt fokus på utjevning av lønnsforskjeller mellom kvinner og menn, og har avsatt en egen lønnsnett til dette formålet. Dette har hatt god effekt. Analyser av ulike

stillingsnivå i FAKIS stillingsvurderingssystem, viser at kvinners andel av menns lønn varierer fra 94 til 100 prosent. Det er ikke kontrollert for variabler som alder, ansiennitet og utdanningsnivå.

Gapet mellom kvinner og menns lønn har blitt mindre de siste årene, og for ansatte på regulativ har kvinners andel av menns lønn økt fra 88 prosent i 2017 til 93,5 prosent i 2019. Fordelt på stillingsnivå er fordelingen i morbanken:

Stillingsnivå	Kvinnens andel av menns lønn
Fakis 5	100,2 %
Fakis 6	96,4 %
Fakis 7	98,8 %
Fakis 8	93,6 %

SpareBank 1 SMN vil også i 2020 ha fokus på likelønn mellom kjønn spesielt, men også generelt på lik lønn for likt arbeid og prestasjon.

Vi vil i 2020 også lansere tiltak som skal sikre like karrieremuligheter mellom kjønnene, og har målsatt at andel kvinnelige ledere skal være minimum 45 prosent. I våre utviklingsprogram for unge ledere skal det være minimum 50 prosent kvinner, og vi har et mål om at vi alltid skal ha med minst en kandidat fra hvert kjønn i siste vurderingsrunde ved lederansettelser.

Etiske retningslinjer

Konsernets medarbeidere og tillitsvalgte skal kjennetegnes ved høy etisk standard og i enhver situasjon ha en atferd som er tillitvekkende, ærlig og redelig. Konsernets etiske retningslinjer skal bidra til bevissthet om og etterlevelse av den etiske standarden som kreves av ansatte og tillitsvalgte i konsernet. De etiske retningslinjene omhandler fire overordnede hovedprinsipp om taushetsplikt, økonomisk uavhengighet, lojalitet og personlig integritet.

Atferd og handlinger skal bygge opp under konsernets rolle som en ansvarlig og sentral samfunnsaktør, og under våre mål og strategier for samfunnsansvar og bærekraft.

All kundebehandling og rådgiving skal skje i henhold til bransjens krav til god skikk, og kundenes behov og interesser skal ivaretas gjennom god informasjon og rådgiving slik at de kan ta bevisste og velinformerte valg.

Konsernet har utarbeidet egne retningslinjer for å hindre bestikkelser og korrupsjon. De etiske retningslinjene understreker også at medarbeidere i konsernet ikke under noen omstendighet kan motta en økonomisk fordel i noen form fra konsernets kunder eller leverandører.

Den enkelte leder skal gjøre sine medarbeidere kjent med de etiske retningslinjene og skal selv være en god rollemodell. Alle medarbeidere som starter i SpareBank 1 SMN får tidlig en gjennomgang av og innføring i de etiske retningslinjene. Refleksjon rundt de etiske retningslinjene er også en del av den årlige medarbeidersamtalen alle ansatte gjennomfører med sin leder.

Konsernets etiske retningslinjer blir revidert årlig.

Vi vil i 2020 jobbe videre med bevisstgjøring av de etiske retningslinjene og vurdere nye metoder for å forsterke fokuset hos våre ledere og medarbeidere innenfor dette området.

Varslingsprogram

SpareBank 1 SMN har interne retningslinjer for varsling. Ansatte oppfordres til å varsle dersom de blir kjent med eller selv opplever kritikkverdige forhold. Ansatte kan varsle via flere interne kanaler, blant annet nærmeste leder, HR-sjef og juridisk direktør. Det er også etablert en ekstern varslingskanal som ivaretar varslers eventuelle ønske og behov for anonymitet.

Informasjon om ansattes mulighet og plikt til å varsle om kritikkverdige forhold er lett tilgjengelig på bankens intranettsider. Det ble registrert ett varsel via varslingsinstituttet i 2019.

Engasjement og medarbeiderutvikling

SpareBank 1 SMN skal være en attraktiv arbeidsgiver med engasjerte og kompetente medarbeidere, som opplever å ha god balanse mellom jobb og fritid. Vi legger til rette for dette gjennom blant annet fleksible arbeidstidsordninger og en livsfasepolitikk som ivaretar medarbeidernes behov for tilpasning til sin livssituasjon.

Vi gjennomfører jevnlig organisasjonsundersøkelser. I 2019 ble det gjennomført to slike målinger som begge viste gode resultater. Bærekraft er tatt inn som ny modul i undersøkelsen i høst.

For å lykkes med våre strategier og mål er ansatte vår viktigste ressurs og en avgjørende faktor i å kunne differensiere oss fra konkurrentene. Kompetanseutvikling, medarbeiderutvikling og rekruttering av ny kompetanse er derfor høyt prioritert i arbeidet med å bygge fremtidens bank.

I 2019 er det gjennomført utviklingsprogram og kompetansehevende tiltak i alle forretningsenheter og selskaper i konsernet. Alle bankens rådgivere har gjennomført opplæringsløp og kompetanseoppdateringer. Hovedfokus for våre rådgivere i privatmarkedet har vært oppdateringer innenfor de etablerte bransjeordningene og sertifisering i den nye nasjonal autorisasjonsordningen i kreditt. Målet med denne kompetansehevingen er å styrke kvaliteten på kredittutgivning og kredittvurdering overfor kunder. For våre rådgivere innen bedriftsmarkedet har virksomhetsforståelse og praktisk regnskapsanalyse er gjennomført for alle rådgivere.

Alle rådgivere må ha godkjente sertifiseringsordninger i henhold til krav fra Finansnæringens autorisasjonsordninger (FINAUT) og interne krav. De må også ha gjennomført kompetanseoppdateringer som følger av sertifiseringsordningene.

I 2019 har 242 rådgivere gjennomført kompetanseoppdatering i Autorisasjonsordningen for finansielle rådgivere (AFR), og 263 rådgivere har gjennomført kompetanseoppdatering i Godkjenningsordningen for selgere og rådgivere i skadeforsikring (GOS).

Totalt 46 nyansatte blir fulgt opp med individuelle opplæringsløp.

Alle bankens ledere har de siste årene gjennomført et omfattende lederutviklingsprogram. I 2019 løftet vi temaet psykologisk trygghet og hvordan den enkelte leder kan bidra gjennom sin atferd.

Det er også gjennomført opplæringsløp i data- og informasjonssikkerhet for alle medarbeiderne, og alle ansatte har i 2019 gjennomført obligatorisk kurs i antihvitvasking.

SpareBank 1 SMN jobber med nye opplæringsprogram innen bærekraft og samfunnsansvar. Dette vil være differensierte opplæringsløp ut fra stilling og rolle, men alle medarbeiderne skal i 2020 gjennomføre kompetansehevede tiltak på dette området.

Vi er opptatt av intern mobilitet og at ansatte skal få mulighet til å utvikle seg og ta nye roller internt i konsernet. I 2019 fikk 26 medarbeidere ny stilling internt, mens det ble rekruttert 206 personer eksternt.

Helse og fysisk aktivitet

SpareBank 1 SMN ønsker å legge til rette for at medarbeiderne kan holde seg i god fysisk form, og har i 2019 brukt betydelige midler for å legge til rette for dette gjennom programmet Bedre form. Programmet stimulerer enkeltpersoner og avdelinger til trening gjennom konkurranser og premiering, subsidiering av medlemskap på treningssenter og treningsaktiviteter i forbindelse med jobb. Vi legger også til rette for at ansatte enkelt kan trene på vei til og fra jobb.

Trondheim Maraton var et felles treningsmål for ansatte i SpareBank 1 i 2019, og mer enn 600 ansatte deltok. I 2020 er målet for antall deltakere fra konsernet 750.

Tilrettelegging for fysisk aktivitet er et tiltak som skal bidra til å redusere sykefraværet i virksomheten. Vi er en IA-bedrift, og jobber målrettet også med andre tiltak for å tilrettelegge og forebygge sykefravær. Vi legger stor vekt på at ansatte som er syke holder kontakten med arbeidsmiljøet sitt slik at de lettest mulig kan komme raskt tilbake i jobb. I samarbeid med NAV tar konsernet imot arbeidstakere som har behov for arbeidstrening. Sykefraværet totalt i konsernet var i 2019 på 4,3 prosent.

Bemanning

Konsern	2019
Antall årsverk, inkl. datterselskap	1 509
Antall årsverk, morbank ¹⁾	619
Sykefravær	4.3 %
Andel kvinner	50 %
Andel kvinner i ledende stillinger	38 %
Kvinnens andel av menns lønn	94 %-100 %
Gjennomsnittsalder	43 år
Gjennomsnittlig ansettelsestid	8,5 år
Antall rekrutteringer, internt*	26
Antall rekrutteringer, eksternt	206
Turnover	11 %
Andel ansatte omfattet av tariffavtale	71 %
Medarbeidertilfredshet ²⁾	86 av 100

1) Tallene for morbank representerer årsverksforbruk, det vil si ekskludert innleide, midlertidig ansatte, innleide, stillingsprosent og fravær. Inkluderer stillingsendringer

2) Selskapene i konsernet bruker ulike verktøy til å måle medarbeidertilfredshet. Skåren på faktoren Engasjement var i morbank høsten 2019 på 86 av 100.

Aldersgruppenes kjønnsfordeling

Tallene gjelder morbank og representerer antall ansatte hvor SpareBank 1 SMN har en forpliktelse. Inkluderer lærlinger og midlertidig ansatte.

18-29	90
Kvinne	36
Mann	54
30-39	140
Kvinne	77
Mann	63
40-49	164
Kvinne	74
Mann	90
50-59	166
Kvinne	95
Mann	71
60-69	98
Kvinne	49
Mann	49

Fordeling nyansatte

I 2019 var det totalt 85 nyansatte (morbank), hvorav 41 kvinner og 44 menn.

Kvinne	41
18-29	18
30-39	18
40-49	5
Mann	44
18-29	25
30-39	13
40-49	3
50-59	3

Turnover i konsernet

Kvinner	5,50 %
Menn	5,50 %
Totalt	11,00 %

Fordeling ansatttype og kjønn

Fast ansatt	647
Kvinne	324
Mann	323
Lærling	8
Kvinne	6
Mann	2
Midlertidig ansatt	3
Kvinne	1
Mann	2

Tallene gjelder morbank og representerer antall ansatte hvor SpareBank 1 SMN har en forpliktelse. Inkluderer lærlinger og midlertidig ansatte.

B: Finans for alle

I 2019 har vi intensivert arbeidet med å integrere bærekraft i bankens forretningsområder. Det vil si for utlånsvirksomheten, innskuddsområdet og øvrige produktområder. Vi mener dette er et vesentlig element for å optimalisere langsiktig økonomisk lønnsomhet.

Våre produktområder

Ansvarlig kreditt næringsliv

Banken erfarer at det er et stort behov for å bevisstgjøre mange næringskunder med hensyn til å vurdere og forstå bærekraftsrisiko. Vi har kommet godt i gang med konkretisering og operasjonalisering av ansvarlig kreditt til næringsvirksomhet på det grunnlaget som ble vedtatt i 2017 og 2018. Gjennom analyser av de vesentligste bransjene er påvirkning fra klimaendringer, forventninger til myndighetspålegg og mulige retningslinjer for å påvirke våre kunder i bærekraftig retning vurdert. Tilnærmingen i de ulike bransjene varierer, og for noen av bransjene er det fastsatt retningslinjer som påvirker tildeling og utmåling av lån. Dette arbeidet vil bli en del av de årlige analysene fremover.

Maler for vurdering av kredittsøknader av en viss størrelse er under videreutvikling for å fange opp både generelle vurderinger, bransjevisse vurderinger og den enkelte kundes tilpasning innenfor sin bransje. Dette gir et godt grunnlag for diskusjon og vurderinger i kredittutvalgene, og det har påvirket både dialogen med kundene og vedtak i kredittsaker.

Banken har utpekt bransjeansvarlige for de viktigste bransjene. I tillegg til arbeidet med bransjeanalyser, har de bransjeansvarlige vært involvert i utforming av kontrollpunkter og påtegning i kredittsaker, og det er gjennomført et seminar med de bransjeansvarlige.

Gjennom ulike fora og prosjekter yter banken påvirkning mot både bransjer og utarbeidelse av verktøy for å kvantifisere risiko. Dette arbeidet forventes å gi resultater fremover. Likeledes jobbes det med å utarbeide eller tilpasse produkter som understøtter bankens mål om positiv påvirkning.

Ansvarlig kreditt privatmarked

Vi er i gang med å utforme kredittvirksomheten for å tydeliggjøre bidraget til å bygge et bærekraftig samfunn. God selskapsstyring, regulatoriske rammer, forsvarlig utlånspraksis og fokus på forretningsetiske forhold, sammen med videreutvikling og konkretisering av klimarisikotiltak framover skal bidra til kontinuerlig fokus på bærekraft.

I 2019 har både kunnskap og modning økt i organisasjonen og vi har kommet et stykke på vei med intern forankring av dette arbeidet. Vi har blant annet jobbet med videreutvikling av styrende dokumenter og retningslinjer innenfor kredittområdet. Det er planlagt et arbeid for integrering av klimarisikovurderinger i innvilgelse, kundeoppfølging og prising for å sikre en god måling og styring av den klimarisiko banken eksponeres for.

For at banken skal kunne utstede grønne obligasjoner, og kunne møte eventuelle krav om grønne innskudd, er det nødvendig at banken øker kvalifiseringsgraden av grønne utlån. En del av dette arbeidet vil bestå i å sette klare målsetninger om andel grønne kunder blant nye kunder. Banken skal gjennom dette bidra til å bevisstgjøre kunder og utvikle tilpassede produkter som stimulerer til investeringer i bærekraft.

Bankens som samfunnsaktør skal bidra til ansvarlige utlån og bærekraftig forbruk og økonomi for våre personkunder. For kunder som har en vanskelig økonomisk situasjon, eller gjennomgår en livskrise, skal vi særskilt ta en rolle. Vi utvikler i tillegg digitale og fysiske rådgivingsløsninger for relevant livsfaseøkonomi. Vi satser på å være gode rådgivere i kundenes viktige livshendelser. Eksempler er flytte sammen, skilsmisse og arv.

I 2019 har banken lansert grønne boliglån og grønne lån for energiltak i personmarkedet. Vi gir lån til den som bygger nytt, kjøper nytt eller renoverer bolig innenfor beste energistandarder A-C, eller ved investering i energirettede tiltak i boligen. Disse lånene gis med bedre rentebetingelser enn ordinære boliglån. Banken gir støtte til tiltak som er en del av Enovas støtteordning for energiltak. I tillegg gis kortsiktige lån til varmepumpe, solcelleanlegg, elbillader og fjerning av oljefyr, og lån med bedre betingelser til kjøp av el-bil.

I samarbeid med EiendomsMegler 1 har banken i 2019 satset på noen boligprosjekter som er rettet mot målgrupper som trenger økonomisk drahjelp for å komme seg inn i boligmarkedet. En aktuell målgruppe er unge kunder hvor boligprosjekter, tilrettelagte finansieringsløsninger og fokus på sparekapital og en gunstig rente skal gi mulighet til å investere i sin første bolig.

E-signering og digital lånesøknad

E-signering og digital lånesøknad benyttes i økende grad og der det er mulig. Alle lånesøknader e-signeres der det ikke er eiendomsoppgjør eller krav om realkausjonister. Digital lånesøknad benyttes nå i ca. 80 prosent av alle lånesøknader. Dette reduserer bruken av fysiske dokumenter og utskrifter i låneprosessen.

80% AV ALLE LÅNESØKNADER
VAR DIGITALE

Elektronisk eiendomshandel

Med elektronisk eiendomsoppgjør kan banker og eiendomsmeglere samarbeide effektivt gjennom å utveksle elektroniske data, dokumenter og meldinger. Målet er på sikt at alle dokumenter knyttet til boligkjøp skal gå elektronisk. I første fase er det nå lagt til rette for at skjøte og pantedokument ved kjøp av ny bolig kan signeres elektronisk. Statens Kartverk og Eiendom Norge har beregnet at elektroniske eiendomsoppgjør kan gi en samfunnsbesparelse på 2,8 milliarder kroner. Løsningen er i testfase og forventes i årene som kommer å gi store besparelser fra redusert papirbruk.

Digital samhandling offentlig og privat (DSOP)

Skatteetaten, politiet og NAV innhenter ulike kontoopplysninger for etterkontroll. Dette gjøres i forbindelse med innkrevings saker eller for å avklare om kontroller skal iverksettes. Løsningen er implementert og har redusert bruken av fysiske dokumenter og postale forsendelser med en betydelig andel.

Sosialt bærekraftige banktjenester

I et moderne samfunn er tilgang til grunnleggende banktjenester helt nødvendig. Likevel er det sosiale grupper i vår region som av ulike årsaker faller utenfor slike tjenester. Derfor har SpareBank 1 SMN utviklet produktet kommunalt utbetalingskort. Kortet er et kontantkort, men fungerer som et normalt bankkort, og kan fylles på med penger i nettbank og direkte fra kommunale støtteordninger. Systemet kan utbetale stønad fra NAV til sosialklienter, asylsøkere og flyktninger. Det er mange innen denne gruppen som ikke får åpnet en ordinær bankkonto på grunn av at de ikke kan dokumentere sin identitet. Brukerne av kortet slipper tungvinte og stigmatiserende turer i banken for å ta ut kontanter, ofte sammen med støttekontakt som må bekrefte deres identitet. Kortet er også populært blant utenlandsstudenter. Banken utstedte 2.730 kommunale utbetalingskort i 2019.

Grønne fondsprodukter

SpareBank 1 SMN er opptatt av å tilby fond som ivaretar bankenes høye ambisjoner innen bærekraft. Fondstilbudet er bygget opp gjennom ODIN, som banken har et indirekte eierskap til, samt verdipapirfond fra andre fondsforvaltere.

Grunnlaget for vurderingen av vårt samlede tilbud skjer i fellesskap med de øvrige SpareBank 1-bankene gjennom periodiske produktrevisjoner. Denne revisjonen omfatter også kriterier som miljø, sosiale forhold og selskapsstyring (ESG). Merkingen av disse kriteriene skal være tydelig for kunden, og gi god informasjon om hvor bærekraftig et fond er.

Ved utvelgelse og godkjenning av nye fond stilles det krav om at nye fondsleverandører minimum bør ha signert FNs prinsipper for ansvarlige investeringer. Retningslinjene for samfunnsansvar og bærekraft for distribusjon av verdipapirfond skal sørge for at kundetilbudet er i tråd med bankens retningslinjer.

SpareBank 1 SMN ønsker å forsterke tilbudet og tilgjengeligheten til et bærekraftig fondstilbud i 2020. Dette skjer både gjennom å bygge det inn i aktivt valg i kundens kjøpsprosess samt at vi arbeider aktivt med å styrke vårt produkttilbud gjennom eierskap i ODIN.

ODIN prioriterer bærekraft høyt i sin forvaltningsfilosofi og var blant de første til å signere FNs prinsipper for ansvarlige investeringer, men også til å måle karbonavtrykk i fondene de forvalter. Selskapet er medlem av Norsk forum for ansvarlige og bærekraftige investeringer (NORSIF), Norsk utvalg for eierstyring og selskapsledelse (NUES) samt Sveriges Forum För Hållbara Investeringar (SWESIF). I tillegg brukes eksterne analysebyråer som Sustainalytics til å gjøre objektive vurderinger av samtlige selskaper som ODIN investerer i.

Som en aktiv og ansvarlig forvalter er ODIN tett på utviklingen i selskapene man investerer i, dette gjelder også oppfølging av investeringene i et bærekraftperspektiv. I løpet av 2019 har ODIN avgitt 3361 stemmer på 241 generalforsamlinger. I 209 tilfeller har ODIN stemt imot selskapets anbefaling. Saker hvor ODIN har stemt mot selskapenes anbefalinger gjelder typisk saker rundt incentivprogrammer og kompensasjon til ledelse og styre, valg av styremedlemmer og innskrenkede aksjonærrettigheter. I tillegg har ODIN stemt for forslag som går på økt rapportering, åpenhet og retningslinjer innen ESG.

Observasjon og utelukkelse er virkemidler som brukes dersom det dukker opp noe som kan være i strid med ODINs retningslinjer. Dersom selskapet forbedrer praksisen vil det kunne fjernes fra observasjonslisten etter en stund. Dersom man verken ser evne eller vilje til å forbedre seg vil selskapet ekskluderes.

Per 31. desember 2019 hadde ODIN fem selskaper på observasjonslisten og ett selskap på eksklusjonslisten.

Forsikring med fokus på forebygging

«Veikart for grønn konkurransekraft i finansnæringen» (Finans Norge) har blant annet identifisert bransjespesifikke anbefalinger for skadeforsikringsområdet: Utveksle skade- og klimadata, utarbeide klimakrav for gjenoppbygging etter naturskader, øke innsatsen for skadeforebygging og området klimasmart atferd, delingsøkonomi og sirkulære løsninger. Forsikringsbransjen har lett litt etter sin rolle i bærekraftarbeidet, men etter hvert tar løsninger og utviklingsinitiativer form. Skadeforebygging er offensiv tankegang og skader er sløsing med ressurser.

Vårt forsikringsselskap Fremtind har et viktig samfunnsoppdrag med å hjelpe og motivere folk til å ta vare på sin helse, sine verdier og sine omgivelser, samt å engasjere og påvirke utviklingen i samfunnet. Folk flest ønsker hjelp til å ta bærekraftige valg i hverdagen. Dette gjelder også måten vi forflytter oss og forhold som angår hjemmet og boligen vår. Her bidrar vi ved at vi forsikrer bolig og mobilitet.

Smart bilforsikring

Forsikringsløsningen Smart bilforsikring inkluderer en miljøprofil og premierer sjåførere som kjører trygt og dermed reduserer risikoen for skader og ulykker på norske veier. Forsikringen baserer seg på ny teknologi og måling av data om hvordan bilen kjøres. Data samles inn via en smartplugg og overføres til appen Spinn. Sjåføren kan få direkte tilbakemelding om kjøreatferden underveis eller senere i appens kjøreloggbok.

Ansvarlig markedsføring av produkter og tjenester

SpareBank 1 SMN har som mål at vi skal bidra til at kundene tar gode økonomiske valg. Banken har derfor et strukturert løp hvor vi går aktivt ut og fronter viktige temaer knyttet til ulike økonomiske situasjoner. Dette gjøres først og fremst i sosiale medier, på våre nettsider og gjennom arbeidet som gjøres i media av vår privatøkonom, bedriftsøkonom og boligøkonom. I tillegg gjennomføres det jevnlig arrangement lokalt som setter økonomiske tema på dagsorden. I 2019 har banken spesielt jobbet med tema knyttet til ungdom og økonomi.

Det er SpareBank 1 SMNs strategi å belyse utfordringer knyttet til markedsføring. I 2019 er det etablert et eget ledermøte hvor utvikling av kundetilbud og tilhørende markedsføring diskuteres. Det har vært jobbet med markedsføring og rådgivning i forbindelse med viktige hendelser i kundenes liv som å starte bedrift, flytte sammen, skilsmisse og arv. Bankens nettsider er oppdatert på alle disse områdene i løpet av 2019.

Bankens markedsavdeling har det overordnede ansvaret for ansvarlig markedsføring. Det legges stor vekt på at markedsføring og rådgivning går hånd i hånd, at det brukes et forståelig språk og at all aktivitet er innenfor lover som treffer markedsføringen. I utviklingen av digitale løsninger er det stort fokus på at nødvendig informasjon er tilgjengelig og forståelig i kjøpsøyeblikket. Ved all markedsføring som innebærer bruk av personopplysninger blir det foretatt egne GDPR-vurderinger som dokumenteres.

SpareBank 1 SMNs produkter og tjenester samt materiale for merking og markedsføring, utvikles i nært samarbeid med SpareBank 1-alliansen. Spare- og plasseringsutvalget i SpareBank 1-alliansen gjør en

kvalitetsvurdering av merking og markedsføring for banken. Banken har klageordning lett tilgjengelig for kundene på nett, på telefon og til finansklagenemda. Banken har ikke mottatt klager på merking av produkter og tjenester. Banken mottok én klage vedrørende kommunikasjon og markedsføring i 2019.

Før banken lanserer eller distribuerer produkter er de gjenstand for en omfattende konsekvensvurdering for målgruppen til produktet. Banken foretar en systematisk risikovurdering hvor banken gjør vurderinger knyttet til jus, etikk og forståelighet for målgruppen.

Produkt- og tjenesteutvikling i SpareBank 1-alliansen

SpareBank 1-alliansen består av 14 selvstendige banker. Sammen eier vi SpareBank 1 Utvikling, som utvikler digitale produkter, tjenester og løsninger.

I 2019 ble det bevilget 250 millioner kroner i investeringsmidler til SpareBank 1 Utvikling, hvorav SpareBank 1 SMN sin relative andel tilsvarer eierandelen på 20 prosent. Midlene fordeler seg mellom privatmarkedet, bedriftsmarkedet samt ivaretagelse av krav for etterlevelse.

Digitalt salg

Banken jobber strukturert med å øke distribusjonskraften gjennom tilpassing av kontornettet og økt betjenings- og salgsevne i andre kanaler. Målsettingen er en effektiv distribusjonsmodell som gir konkurransekraft gjennom lavere kostnader og høyere lønnsomhet.

48% AV SALGET I PERSONMARKED
VAR DIGITALT

I 2019 var 48 prosent av salget i privatmarked digitalt (kjøp av nye produkter gjennom digitale løsninger samt at låneprosesser startes digitalt), noe som representerer en stor endring i kundeadferd de siste årene. Å sikre gode digitale løsninger med rådgiving og veiledning er avgjørende for å sikre at kundene tar gode økonomiske valg og har all nødvendig informasjon tilgjengelig i kjøpsøyeblikket. Dette har høyt fokus i utviklingen av våre felles løsninger i SpareBank 1 Utvikling.

Utvikling av digitalbanken

I 2019 har SpareBank 1 gitt kundene mulighet til å ta kontoer fra andre banker inn i mobilbanken, samtidig som man også har mulighet for å dele konto med andre som ikke er kunde i SpareBank 1. Gjennom dette får kundene bedre oversikt over sin totale økonomi.

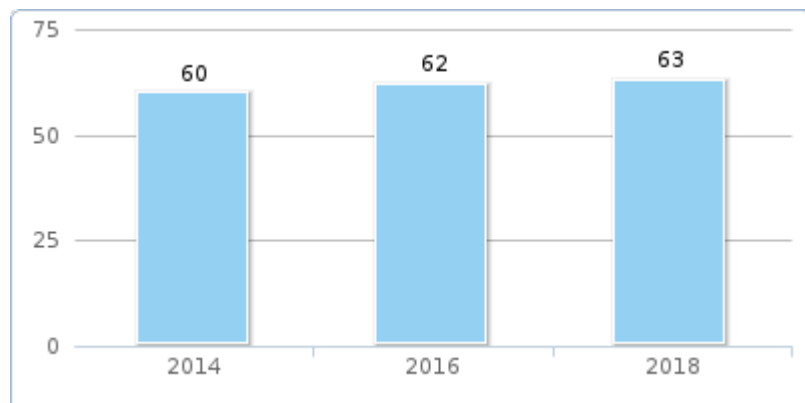
Kundeundersøkelser viser økt tilfredshet

For å kartlegge hvor fornøyd kundene er med banken, gjennomfører vi jevnlig kunde- og markedsundersøkelser. På bakgrunn av disse kan banken prioritere riktig innsats for å forbedre tjenester og produkter. Blant næringslivskundene viser kundetilfredsheten en svak økende tendens fra 60 poeng i 2014 til 63 poeng i 2018. Fra 2014 viser langtidstrenden tegn til økende tilfredshet på de fleste leveranseområder. Sammenlignet med 2016 ser vi særlig økt tilfredshet med bankenes kunnskap om lokalt næringsliv, responstid, banken som lokal støttespiller, kundesenteret, nettbank og mobilbank.

Blant privatkundene er SpareBank 1 SMN den av allianse-bankene som har størst framgang i styrken på kunderelasjonene, hvis vi ser perioden fra 2014 under ett. Fra et noe svakt nivå med 53 poeng på

TRIM-indeksen i 2014, så er SpareBank 1 SMN nå oppe på et godt nivå med 62 poeng. Banken ser spesielt sterk økning blant de yngste (18-25 år) fra 2016 med åtte poeng. Personlig rådgiving er viktig for kundeopplevelsen, og det er gode resultater på service, fagkompetanse og mobilbanken.

I kundesentrene har banken stabilt høy kundetilfredshet, men i 2019 har svartiden vært en utfordring som har påvirket totalresultatet. Det er satt inn tiltak for å bedre svartid og mot slutten av året er den forbedret.



Utvikling Trim-indeks, SpareBank 1 SMN SMB

Utvidet klageservice

I tråd med våre verdier, og med støtte i FNs prinsipper for ansvarlig bankdrift, utvidet vi også vår klageservice i november 2019. Vi åpnet for å ta imot henvendelser om forhold hvor vi ikke gjør som vi sier. Eventuelle henvendelser som kommer til felles klagemottak i forbindelse med denne utvidelsen følger samme prosess som øvrige klager. Henvendelsen sendes til klageansvarlig for det området som er berørt.

Kontinuerlig forbedring av kundeopplevelsen

Banken startet i 2019 et større forbedringsarbeid i bankens leveransemiljøer. Bakgrunnen for arbeidet var at vi tidvis opplevde kødannelser, lange leveringstider mot kunder og tidvis dårlige kundeopplevelser, med påfølgende press på bemanning med uønsket høyt uttak av overtid og vikarbruk.

Leveransetiden de siste to månedene av 2019 har ligget på 1-2 dager, sammenlignet med et snitt gjennom året på 6 dager.

C: Stimulere innovasjon og utvikling

Vårt mål er å gjøre det enklere å lykkes i omstillingen til lavutslippssamfunnet, både for lokalsamfunnet og næringslivet i vår region. Innovasjon og samarbeid er viktige stikkord dersom veksten fremover skal skje innenfor ansvarlige rammer. Samtidig som vi skal stimulere til lokal utvikling, setter vi krav til ESG-rapportering hos de selskapene vi investerer i.

Eierstyring og ansvarlige investeringer i SpareBank 1 SMN Invest

SpareBank 1 SMN Invest sin strategi er å foreta investeringer i regionale såkorn-, venture- og private-equity fond samt direkte investeringer i vekstselskaper med nasjonalt og internasjonalt potensial i det samme markedsområdet som SpareBank 1 SMN har sin aktivitet.

På den måten skal selskapet medvirke til kompetansebaserte arbeidsplasser og regional verdiskapning. SpareBank 1 SMN Invest bidrar med kapital, nettverk og kompetanse.

Selskapet hadde ved utgangen av 2019 46 selskap i sin portefølje. Av disse er det 11 selskap som rapporterer ESG-status enten via årsrapport, hjemmeside eller via samtaler med oss. Disse selskapene utgjør 37 prosent av selskapets investerte kapital.

Aktivitet	Antall	Andel kapital
ESG rapportering	11	37 %
Positiv screening	10	5 %
Negativ screening	10	5 %
Ingen vurdering	15	53 %
Sum	46	100 %

Av den resterende porteføljen har 20 selskap som vært gjennom en skjønnsmessig screeningprosess ved investering. I denne prosessen har en overordnet ESG-vurdering vært gjennomført. For halvparten av disse selskapene er vår vurdering at de bidrar positivt til bærekraftsmålene (positiv screening), og den andre halvparten er vurdert til ikke å påvirke bærekraftsmålene negativt (negativ screening). Disse 20 selskapene er relativt små oppstartsselskap og utgjør totalt ti prosent av SpareBank 1 SMN Invests investerte kapital.

Den gjenværende porteføljen på 15 selskap har verken formalisert ESG-rapportering eller vært gjennom screeningsprosess ved investering. Flere av disse selskapene er under avvikling/salg, og to selskap utgjør 85 prosent av kapitalen i denne gruppen. Vi forventer å ha på plass tilfredsstillende prosesser for to tredeler av disse selskapene i løpet av 2020.

Våre temaløfter

Gjennom vår eiermodell og utdeling av samfunnsutbytte kan banken være med på å støtte opp under FNs bærekraftsmål. Hvert år velger vi ut et bærekraftsmål som vi prioriterer å tildele midler til, og skape engasjement rundt.

Plastdugnaden

I 2018 startet vi Plastdugnaden, og løftet FNs bærekraftsmål nr 14 - Livet under vann. Over 12.000 frivillige ble med oss på å plukke plast i naturen. Plastdugnaden vekket enormt engasjement over hele regionen. Nær 180 tonn plast ble samlet inn. Prosjektet ble kåret til årets samfunnsengasjement av Sponsor- og eventforeningen.

Sofakampen

I 2019 har vi jobbet med mål nr 3 – Bedre helse, og utfordret Midt-Norge til å ta Sofakampen. En viktig bakgrunn var HUNT 4 (Helseundersøkelsen i Nord-Trøndelag), som viser at stillesitting er en stor samfunnsutfordring. Over 16.000 mennesker deltok på Sofakampen-arrangement i bankens regi, der fokuset var lavterskel fysisk aktivitet som alle kunne delta på. Det ble gitt støtte til 389 prosjekter med formål om å få flere i fysisk aktivitet.

Takk for maten

I 2020 vil vi gjøre en ekstra innsats for å redusere matsvinn og hylle midt-norsk mat, og fokuserer på bærekraftsmål nr 2 – Utrydde sult. Erfaringen med å arbeide sammen med hele regionen skal vi ta med oss videre. Vi vil gi støtte til ulike gode prosjekter og i tillegg vil vi lansere egne prosjekter.

SpareBank 1 SMNs bærekraftsbarometer

En økonomisk temperaturmåling i vår regi uten fokus på bærekraft ville vært både uansvarlig og ufullstendig i 2019. Derfor var bærekraft spesialtema i årets utgave av SpareBank 1 SMNs konjunkturbarometer for Midt-Norge. Sammen med Sentio intervjuet vi 700 bedriftsledere i regionen om bærekraft. Hovedfunnene i vår undersøkelse:

- Tre av fire ledere legger i varierende eller liten grad vekt på bærekraft når de velger hvem de gjør forretning med
- Sju av ti ser ikke noen finansiell risiko i bærekraft
- Seks av sju svarer at de ikke kjenner til FNs bærekraftsmål
- En av to mener at eget klima- og miljøarbeid ikke er strategisk viktig
- Eierne har større innflytelse enn kunder og ansatte

Bærekraft vil være en fast del av vårt årlige konjunkturbarometer i tiden fremover som et bidrag til å støtte kunder og leverandører i omstillingen til lavutslippssamfunnet.

@SpareBank1SMN_Ung

Den yngre generasjonen formes av andre drivere enn tidligere generasjoner. For å gjøre merkevaren vår moderne og attraktiv ovenfor den unge målgruppen har vi siden sommeren 2019 jobbet med en rekke ulike tiltak mot ung-målgruppen:

- Vi har etablert en egen ung-kanal på Instagram, @SpareBank1SMN_Ung, hvor vi gir unge tips og råd til hvordan de kan spare penger, miljøet og få et enda bedre liv som ung.
- Vi lanserer et 18-årsprogram hvor både foreldre og unge får informasjon fra banken i forbindelse med overgangen fra ung til voksen.

I 2020 skal vi sette bærekraft og miljø ytterligere på dagsorden blant annet gjennom et arrangementskonsept for unge kalt Grønn mat og Grønn økonomi, som en del av vårt temaløfte.

Bærekraft satt i system – et innovasjonsløp i samarbeid med Ducky

Sammen med oppstartsselskapet Ducky i Trondheim ser vi på hvordan vi kan utvikle digitale løsninger og grønne produkter slik at vi engasjerer våre kunder til å endre adferd og ta i bruk grønne produkter.

Digital tvilling

Vi har i 2019 deltatt som partner i prosjektet Digital tvilling. Dette er et innovasjonsprosjekt hvor SpareBank 1 SMN sammen med Trondheim kommune, Tieto, Evry og andre partnere ser på hvordan vi kan bruke transaksjonsdata for å både vise kommunens totale klimaavtrykk, samtidig som vi dokumenterer endringer og bistår kommunens innbyggere til å gjøre klimavennlige valg. Hensikten er å se om vi sammen kan lage en digital tvilling av kommunen, basert på den enkeltes økonomiske forbruk og oversette dette til CO² regnskap. I 2020 vil vi se på hvordan dette kan gjøres i litt større skala.

Våre sponsorer

Gjennom SpareBank 1-bankenes hovedsponsorat for det norske skilandslaget i langrenn har vi jobbet med konsepter mot barn og ungdom for å senke terskelen for deltagelse gjennom å fokusere på å brukt utstyr er like bra som nytt. Dette er viktig med hensyn til økonomi, men også utfra miljø og samfunnsmessig nytte.

Sponsorat	Tiltak bærekraft	Bærekraftsmål
Norges Skiforbund	1. Byttehelgen - Smart å kjøpe brukt. Få ned kostnader og flere skal med	3, 10, 12, 13
	2. Utetimen - Skape skiglede ved å gi flere barn inspirasjon og mulighet til å gå på ski	3, 10, 12
	3. Leverandører - Ansvarlig produksjon av varer uten bruk av plast	12, 13
Rosenborg Ballklubb	1. Fotballskole - Skape fotballglede ved å gi flere barn inspirasjon og utvikle kompetanse i lokale fotballklubber	3, 17
	2. Leverandører - Stille krav til leverandører vi bruker ved bestilling gjennom samarbeidet	12, 13
	3. Inkludere samarbeidspartner i temaløftet hvert år	6, 12
Ranheim	1. Fotballskole - Skape fotballglede ved å gi flere barn inspirasjon og utvikle kompetanse i lokale fotballklubber	3, 17
	2. Inkludere samarbeidspartner i temaløftet hvert år	6, 17

D: Bærekraftig rådgiving

Klimaendringene er vår tids største utfordring – og mulighet. Vårt bidrag er å dele innsikt og erfaring, vise vei og legge til rette for å ta valg som spiller på lag med fremtiden. Vårt mål er å gå foran som et godt eksempel og vise klimalederskap gjennom vår forretning.

Grønne obligasjoner

I februar 2019 offentliggjorde vi vårt rammeverk for grønne obligasjoner. Utgangspunktet var å finne/skape bærekraftige utlån til næringslivet som kan finansieres med en grønn obligasjon. Rammeverket omfatter utlån til de 15 prosent mest energieffektive næringsbyggene (Ihht Climate Bonds Initiative sin standard – <https://www.climatebonds.net/standard/buildings/commercial>) og til bedrifter med produkter, teknologier eller prosesser som er sertifisert innen bærekraft. De ulike sertifiseringene er:

- Nordic Swan Ecolabel
- Eco-Lighthouse
- Marine Stewardship Council (MSC)
- Aquaculture Stewardship Council (ASC)
- Best Aquaculture Practices (BAP)
- Global G.A.P. - The Worldwide Standard for Good Agricultural Practices

Disse sertifiseringene omfatter utlån til en rekke industrier, men de største er fiske og fiskeoppdrett.

Med dette rammeverket støtter SpareBank 1 SMN opp under følgende av FNs bærekraftsmål:

- Mål nummer 7: Ren energi for alle
- Mål nummer 8: Anstendig arbeid og økonomisk vekst
- Mål nummer 11: Bærekraftige byer og samfunn
- Mål nummer 12: Ansvarlig forbruk og produksjon
- Mål nummer 14: Liv under vann

Rammeverket er gjennomgått av en uavhengig tredjepart – Sustainalytics – som verifiserer at vårt rammeverk er i henhold til ICMA's Green Bond Principles.

I september 2019 ble vi første norske bank til å utstede en grønn seniorobligasjon i euromarkedet. Obligasjonen var på 500 millioner euro med løpetid på sju år. Denne trakk til seg mye oppmerksomhet og ordreboken fikk en stor del grønne investorer. Dette viser at vi har fått en mer diversifisert investorbase for våre innlån.

SpareBank 1 SMN eier i fellesskap med de andre alliansebankene SpareBank 1 Boligkreditt som utsteder obligasjoner med fortrinnsrett, basert på boliglån solgt til foretaket fra eierbankene. SpareBank 1 Boligkreditt har utarbeidet et rammeverk for grønne obligasjoner med fortrinnsrett slik at de kan utstede grønne obligasjoner som finansierer boliger blant de 15 prosent mest energieffektive boligene i Norge og boliger som er oppgradert. Dette har resultert i minst 30 prosent lavere energiforbruk (i hht Climate Bond Initiative sin standard). Rammeverket er gjennomgått av en uavhengig tredjepart – Sustainalytics – som verifiserer at rammeverket er i henhold til ICMA's Green Bond Principles. SpareBank 1 Boligkreditt har så langt utstedt en grønn OMF i euro. Obligasjonen var på én milliard euro med løpetid på sju år.

Fokus på klimarisiko i våre kredittprosesser

Bankens innretning av kredittstrategien skal bidra til å optimalisere langsiktig økonomisk lønnsomhet. Bærekraft som inkluderer klimarisiko står sentralt i vurderingen av kredittisiko. Vi er i gang med å utforme kredittvirksomheten for å tydeliggjøre bidraget til å bygge et bærekraftig samfunn. Gjennom god selskapsstyring, regulatoriske rammer, forsvarlig utlånspraksis og mangeårig fokus på forretningsetiske forhold har banken mange elementer av bærekraftperspektivet på plass. Vi vil benytte en risikoanalyse som er anbefalt av Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). Hele kredittorganisasjonen skal involveres for å sikre god forankring. Banken har som mål å gjennomføre en bærekraftsklassifisering av egen utlånsportefølje i løpet av 2020.

Anskaffelser og innkjøp

SpareBank 1 SMN er en betydelig innkjøper av varer og tjenester, både lokalt og som alliansebank. Grundige ESG-vurderinger av våre leverandører er derfor en integrert del av vår innkjøpspraksis. I tett samarbeid med alle bankene i SpareBank 1 alliansen, har vi revidert våre innkjøpsstandarder i 2019. Målet med revisjonen har vært å skape endring og legge til rette for bærekraftig utvikling hos oss selv og våre leverandører. Resultatet av dette arbeidet er:

- Nye retningslinjer for bærekraft i innkjøp
- Nytt kontraktsvedlegg som omhandler krav til bærekraft
- Leverandørreklæring for nye og eksisterende leverandører

Innkjøpsstandardene brukes aktivt for å redusere risiko for negativ påvirkning på mennesker, klima og miljø i leverandørkjeden. Gjennom alliansesamarbeidet har vi kartlagt og risikovurdert 247 leverandører. Disse leverandørene er klassifisert i kategori 1 (liten risiko), 2 (medium risiko) og 3 (stor risiko) etter en risikovurdering basert på prioriterte bærekraftsindikatorer.

Risikoklasse 1	Risikoklasse 2	Risikoklasse 3
Andre	Ansattrelaterte avtaler	Kontorrekvisita
Bransje- og forbundsavtaler	Bankdrift/betalingstjenester	
Databehandleravtale	Betalingstjenester	
Escrow avtaler (kildekodedeponering)	Eiendomsforvaltning	
Forsikringer/pensjon	EVERY	
ISDA - avtaler	Husleie/leieutgifter	
Kjøp av Informasjonstjenester	Inventar	
Konsesjonsavtaler	IT-Driftstjenester	
Konsulenttjenester	IT-Hardware	
Kurs og opplæring	Kontanthåndtering	
Marked og Sponsoravtaler	Leie/service avtaler	
Programvare/Lisenser	NETS	
Rekrutteringstjenester	Print, trykking og utsendelse	
Retts hjelp	Reise (Fly/hotell/kurs & konferanse)	
Revisjonstjenester	Sikkerhet/vakthold/brann	
Samarbeids/aksjonæravtaler	Telefoni og nettverk	
Samarbeidsavtaler		
Sensitive avtaler SB1 Banksamarbeidet		
Software as a Service tjenester (Saas)		
System kjøp, etablering og forvaltning		
Tjenesteavtale		
Vikartjenester		

Av disse ble 89 leverandører vurdert til å representere stor eller medium bærekraftsrisiko (kategori 2 og 3) gjennom sine produkter og tjenester. Arbeidet med oppfølging av disse leverandørenes retningslinjer og praktiske arbeid med bærekraft er igangsatt.

Ved kontraktsinngåelse eller reforhandling med SpareBank 1 SMNs lokale leverandører, har leverandører med risiko for negativ påvirkning (kategori 2 og 3) signert leverandørerklæring som vedlegg til kontrakten. I denne erklæringen bekrefter de at de følger våre krav.

Vi handler kontorrekvisita i felles nettbutikkløsning i SpareBank 1 alliansen. I 2019 har 22 prosent av disse produktene et miljømerke eller miljøgodkjenning. SpareBank1 SMN har en målsetting om at 100 prosent av produktutvalget innenfor kontorrekvisita skal ha en miljøgodkjenning i løpet av 2020.

Videreutvikling av vår arbeidsmetodikk og kartleggingsverktøy er et prioritert tiltak i 2020.

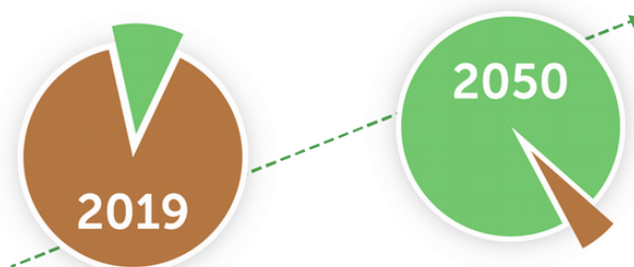
Leverandør oppfølging vil pågå med full styrke, og de som ikke oppfyller våre krav vil bli gitt frister for å innfri kravene.

Sustainable Edge: Vurdering av klimarisiko i selskap

SpareBank 1 SMN har i 2019 vært partner i prosjektet Sustainable Edge i regi av Cicero og Enova. Sammen utvikler vi et praktisk verktøy for investorer og utlånere. Målsettingen med vår deltagelse er å forstå klimarisiko i praksis. Prosjektet er finansiert av Enova og andre partnere som deltar aktivt i prosjektet.

Verktøyet som utvikles i 'Sustainable Edge' vil:

- Vurdere hvordan selskaper endrer sine inntekter, investeringer og forsknings- og utviklingsaktiviteter over tid mot en grønn omstilling og dermed gi mulighet for å følge utviklingen av andelen grønne investeringer og inntekter over tid.
- Gi en vurdering av risikostyring for fysisk klimarisiko og overgangsrisiko.
- Gi en vurdering av selskapets bruk av klimascenarioer og hvorvidt de etterlever retningslinjene for hvordan selskaper bør rapportere om klimarisiko fra Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).



Prosjektet har i første omgang fokusert på fire sektorer, og vi har bidratt med datagrunnlag i tett samarbeid med egne kunder. Klimarisikoanalyser for næringseiendom, landbruk, transport og shipping er i prosess. Flere sektorer vil bli analysert i 2020.

Fokus på klimagassutslipp i bankens kontorstruktur

SpareBank 1 SMN er miljøfyrtårnsertifisert og bruker hovedkontormodellen. Det betyr at vi tar et bevisst miljøansvar og gjør tiltak for å holde orden i eget hus. Sertifiseringen innebærer at vår miljøstandard og rutiner er i overensstemmelse med kriteriene satt av Stiftelsen Miljøfyrtårn. I 2019 er 25 av våre bankkontor sertifisert, og det er gjennomført resertifisering av fem kontor. I 2020 skal resterende 13 kontor sertifiseres.

Vi har ikke etablert et miljøledelsessystem per i dag. Arbeidet ble påstartet i 2019 og det er innhentet tilbud fra to leverandører. Evaluering, avtaleinngåelse og implementering er en prioritert oppgave i 2020.

Bankens klimagassutslipp er dokumentert i vårt klima- og energiregnskap. Det registrerte tallgrunnlaget viser at vi har en nedgang på utslipp sammenlignet med 2018.

25 AV 38 BANKKONTORER ER MILJØFYRTÅRNSERTIFISERT RESTERENDE 13 KONTORER SKAL SERTIFISERES I 2020

Kategori	Forklaring	Forbruk	Enhet	Energi (MWh)	Utslipp (tCO2e)	Utslipp (fordeling)
Transport				57,9	13,6	2,3 %
Bensin		553,0	liter	5,3	1,3	0,2 %
Diesel (NO)		5.135,0	liter	52,6	12,3	2,1 %
Scope 1 total				57,9	13,6	2,3 %
Elektrisitet*				4.688,5	182,9	31,7 %
Elektrisitet Nordisk miks		4.688.487,0	kWh	4.688,5	182,9	31,7 %
Fjernvarme/kjøling Nordisk miks				1.015,1	44,1	7,6 %
Fjernvarme Trondheim		1.015.100,0	kWh	1.015,1	44,1	7,6 %
Scope 2 total				5.703,6	226,9	39,30 %
Flyreiser					191,4	33,10 %
Fly kontinentalt/Norden		95.398,0	pkm		8	1,40 %
Fly interkontinentalt		496.612,0	pkm		51	8,80 %
Fly innenlands		981.810,0	pkm		132,3	22,90 %
Forretningsreiser					124,3	21,50 %
Km-godtgj.bil (NO)		888.105,0	km		124,3	21,50 %
Avfall					6,7	1,20 %
Restavfall, forbrenning		12.896,0	kg		6,5	1,10 %
Papiravfall, gjenvinning		1.265,0	kg			
Papiravfall, gjenvinning	Til makulering	8.535,0	kg		0,2	
Metallavfall, gjenvinning		33,0	kg			
Plastavfall, gjenvinning		444,0	kg			
EE-avfall, gjenvinning		111,0	kg			
Papp, gjenvinning		424,0	kg			
Papir			kg		14,7	2,50 %
Papir, kontor		12.863,8	kg		14,7	2,50 %
Scope 3 total					337,1	58,4 %
Total				5761,5	577,5	100 %
Electricity market-based					956,5	
Scope 2 market-based					1.000,5	
Total market-based					1.351,1	

Det er endringer ved årets klimaregnskap sammenlignet med foregående år som er viktig å merke seg. Fra tidligere år er det kun rapportert tall for bankkontorene som er miljøfyrtårnsertifisert, mens fra 2019 blir det rapportert tall for alle SMNs kontorer. Flere av kontorene har ikke egen strømmåler. Dette har medført usikkerhet i energitallene for tidligere år.

Målsettingen i 2020 er fortsatt reduksjon av egne klimagassutslipp gjennom fokus på færre reiser (fly og tjenestekjøring), sorteringsgrad avfall, mindre papirbruk, reduksjon av energiforbruk i egne bygg, skaffe innsyn i vår andel av energi til drift av felles tekniske anlegg hos våre gårdeiere, avfallshåndtering, kjøp av

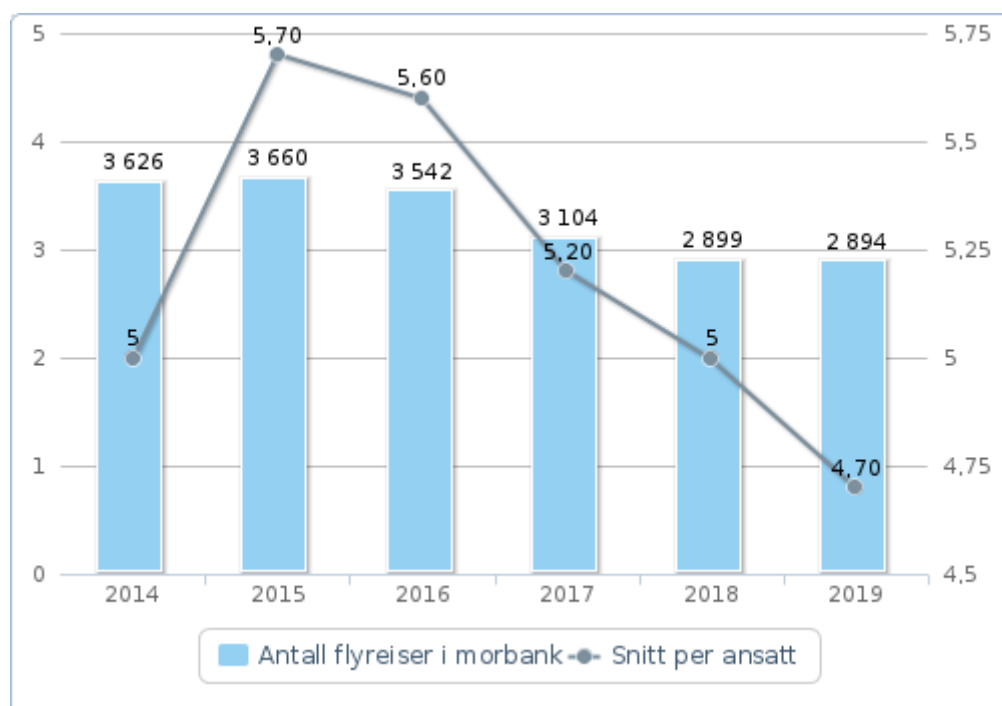
opprinnelsesgarantier og forbedre datakvalitet knyttet til alle områder vi rapporterer på etter kriteriene i Miljøfyrtårnsertifiseringen.

SpareBank 1 SMN har i 2019 igangsatt et arbeid med konsernets første klima- og energipolitikk. Dette dokumentet har vært på høring i alle ledergrupper, og vil bli ferdigstilt i 2020.

Flyreiser i SpareBank 1 SMN

Bankens reisepolitikk har vært uendret i 2019. Ansatte oppfordres til å begrense tjenestereiser mest mulig, og oppfordres til å benytte telefon- og videomøter. I de tilfeller ansatte likevel har behov for å reise i jobb, oppfordres ansatte til å benytte offentlige transportmidler når det er mulig.

Det er registrert 2894 enkeltreiser med fly i SpareBank 1 SMN i 2019. Dette utgjør 4,7 flyreiser i gjennomsnitt per ansatt i morbanken, og er det laveste nivået vi har målt. Målt i antall kilometer har vi en nedgang på nesten fem prosent sammenlignet med 2018. Denne reduksjonen skyldes i all hovedsak at utslippsfaktorene for flyreiser er redusert i perioden. Vi planlegger tiltak som skal redusere vår reiseaktivitet i 2020. Vi viser til klima- og energiregnskapet på smn.no for mer informasjon.



Økt tilgang til moderne videoromsløsninger

Som et ledd i arbeidet med vår bærekraftsprofil er vi i gang med å øke tilgangen på moderne videoromsløsninger ved avdelingskontorene og hovedkontoret. Et av hovedformålene med dette tiltaket er å gjøre samhandlingen enklere slik at vi kan redusere behovet for reiser i forbindelse med møter både internt og eksternt. I fjerde kvartal 2019 ble alle møterommene i hovedkontoret modernisert, og videofunksjonalitet ble installert på disse rommene. Totalt er det planlagt å etablere 80 rom med denne løsningen. Arbeidet er planlagt fullført innen utgangen av andre kvartal 2020.

Byttehelgen – vi heier på brukt utstyr

Byttehelgen, som er en arena for kjøp og salg av brukt sportsutstyr, er et samarbeid mellom Norges Skiforbund Langrenn, SpareBank 1 og idrettsklubber i hele landet. SpareBank 1 arbeider for en enklere og bedre hverdagsøkonomi i alt vi gjør. Byttehelgen i 2019 engasjerte 14 idrettsklubber i vår region.

E: Forebygge økonomisk kriminalitet

SpareBank 1 SMN arbeider kontinuerlig med å avdekke og bekjempe økonomisk kriminalitet. Sentralt i dette er å kjenne kunden og opphavet for pengene som passerer gjennom våre systemer. Våre rutiner og retningslinjer legger tydelige føringer for hvordan SpareBank 1 SMN ivaretar lovverket. Vårt mål er å beholde kundenes og samfunnets tillit.

Bankens arbeid for å forebygge hvitvasking og terrorfinansiering

Økt grad av organisert og grensekryssende kriminalitet har endret trusselbildet også for økonomisk kriminalitet. Banken ser flere transaksjoner over landegrensene, vekst i utenlandske kunder, økt utbredelse av virtuell valuta samt nye produkter, nye tjenester og nye aktører i egen bransje. Forsøk på hvitvasking og svindel mot bankens kunder blir mer utbredt og mer avansert for hvert år.

Samtidig med den samfunnsmessige utviklingen med økt risikoeksponering, er regelverket og internasjonale standarder i stadig utvikling. Gjennomgående stilles det større krav, samt mer spesifikke og strengere krav til kundekontroll og kundeoppfølging.

Innsikt i banken og kundenes virksomhet er viktig for å sikre en risikobasert tilnærming til økonomisk kriminalitet og overholde kravene i lovverket. Banken skal kjenne sine kunder, og også kjenne til hvilke transaksjoner det er vanlig for kunden å foreta slik at vi effektivt kan avdekke uvanlige eller mistenkelige transaksjoner. Det må også dokumenteres at kontrolltiltak er tilpasset den aktuelle risikoen. Myndigheter, kunder og konkurrenter skal ha tillit til bankens profesjonalitet og redelighet.

Våre styringssystemer evalueres og oppdateres årlig for å tilpasses et oppdatert risikobilde og endringer i retningslinjer for hvitvasking. I tillegg gjennomfører banken løpende kontroller på ulike nivåer, fra internkontroll i forretningsområdene, via løpende transaksjonsovervåking til kontroller utført av compliance-funksjonen. Avvik og forbedringstiltak vurderes løpende, og rapporteres til styret kvartalsvis.

Banken hadde i november 2018 stedlig tilsyn fra Finanstilsynet med fokus på bankens styring og kontroll innenfor hvitvasking og terrorfinansiering. I 2019 har banken jobbet systematisk med både å utbedre observasjoner fra dette tilsynet, samt fortsette å gjøre nødvendige tilpasninger for å håndtere hvitvaskingsrisiko og sikre etterlevelse av ny hvitvaskingslov som trådte i kraft i oktober 2018.

Vi har i 2019 lagt ned et betydelig arbeid i oppdatering av legitimasjon og kundeinformasjon i hele kundeporteføljen i henhold til krav om løpende oppfølging av kundeforhold. I overkant av 50 medarbeidere har vært dedikert til oppgaver knyttet til arbeid mot hvitvasking og terrorfinansiering.

Banken har jobbet videre for å få økt treffsikkerhet på hvilke transaksjoner som flagges til overvåking, blant annet ved deltakelse i felles maskinlæringsprosjekt i SpareBank 1-alliansen, samt hvordan manuelle vurderinger kan bidra til å avdekke risiko i enda større grad.

I 2019 ble totalt 14.980 transaksjoner fanget opp av bankens systemer for transaksjonsovervåking. Alle de flaggede transaksjonene ble vurdert av bankens egne anti-hvitvaskingsmedarbeidere, som rapporterte 126 av de mistenkelige transaksjonene til Økokrim.

Banken har fokus på kunnskap og trening for å bekjempe økonomisk kriminalitet. Alle medarbeidere skal regelmessig gjennomføre obligatorisk e-læring om hvitvasking og terrorfinansiering. I tillegg avholdes årlig klasseromsundervisning innen hvitvasking for et stort antall ansatte.

Ambisjonene for 2020 er å fortsette å styrke organiseringen og forankringen av roller og ansvar knyttet til hvitvasking. Videre vil banken fortsette å overvåke endringer i risikobilde og regulatorisk rammeverk. Dette for å sikre at vi til enhver tid har tilfredsstillende styring og kontroll innenfor hvitvaskingsområdet.

Oppdatering av kundeinformasjon - Næringsliv

I løpet av 2018 og 2019 har Næringsliv oppdatert kundeinformasjon på alle aktive bedriftskunder samt lag og foreninger. Også her er det blitt lagt ned betydelige ressurser for at kvaliteten i arbeidet skal være tilfredsstillende. Arbeidet har ført til varig forbedrede rutiner og prosesser i bankens AHV-rutiner.

Kundene er fulgt via alle tenkelige kanaler som brev, e-post, telefon og fysisk oppmøte, men det er lagt stor vekt på at de fleste kunne besvare digitalt. Dette gir mulighet for bedre risikovurdering av porteføljen og bedre oppfølging av kunder og bransjer som er utsatt for hvitvasking og terrorfinansiering.

I den grad kundene ikke har oppdatert kundeinformasjon, informasjonen er mangelfull eller banken vurderer informasjonen å inneha latent risiko blir det iverksatt relevante tiltak i forhold til risikograden. Det kan variere fra sperring av konto, utvidet oppfølging til avvising av kundeforholdet. Ryddeprosjektet har ført til betydelig bedret AHV-kompetanse blant bankens bedriftsrådgivere og betydelig bedret AHV kvalitet i bankens utlånsportefølje.

Oppdatering av kundeinformasjon - Privatmarked

Gjennom legitimeringsprosjektet har vi gjennomført kontroll av hele vår kundeportefølje. Arbeidet pågår fremdeles, og vil være integrert i den daglige driften i SpareBank 1 SMN.

Antikorrupsjon

Våre etiske retningslinjer er tydelige på at vi ikke tolererer korrupsjon. Retningslinjene sier:

"Korrupsjon tolereres ikke, verken i konsernet eller hos samarbeidspartnere. Medarbeidere som er involvert i bestikkelser eller andre former for korrupsjon kan bli anmeldt og gjøres personlig ansvarlig."

Retningslinjene knyttet til korrupsjon gjøres kjent for alle ansatte både gjennom e-læring og klasseromstrening. Dersom retningslinjene likevel blir brutt, medfører dette sanksjoner for de det gjelder. Ingen korrupsjonstilfeller ble avdekket i SpareBank 1 SMN i 2019.

Ved utvikling av nye produkter, og ved større endringer i eksisterende produkter, gjennomføres det en risikovurdering. I denne vurderingen spør vi blant annet om korrupsjon. Spørsmålet som stilles er: "Representerer produktet risiko for negativ påvirkning på vårt arbeid med å forhindre korrupsjon og terrorfinansiering? (Bærekraft/ESG risiko)". De vesentligste risikoene for korrupsjon som er identifisert, knytter seg til prosessen finansiering. En iboende risiko kan være risikoen for misligheter/korrupsjon knyttet til innvilgelse av kredittengasjement. For å forebygge denne risikoen, stilles det konkret spørsmål om korrupsjon i forbindelse med innvilgelse av nye kreditter. Når en kredittsak skal behandles i kredittutvalget, må kundeansvarlig svare på følgende spørsmål: «Selskapet/finansieringen medvirker ikke til korrupsjon»

Når vi kjøper inn produkter fra andre leverandører stiller vi tydelige krav til leverandøren knyttet til korrupsjon. Dette er utformet i en leverandørerklæring som er standard vedlegg til alle kontrakter og som signeres ved kontraktsinngåelse. Sentrale punkter i denne erklæringen er:

- SpareBank1 SMN godtar ikke at ansatte tilbys eller mottar gaver eller andre fordeler som kan oppfattes som bestikkelser. Leverandøren skal heller ikke akseptere slik praksis i forhold til sine egne ansatte.
- Leverandøren skal aktivt sikre at SpareBank1 SMN ikke blir medskyldig i korrupsjon. Leverandøren skal ikke betale bestikkelser på vegne av banken, og leverandøren skal også påse at banken ikke nyter godt av korrupsjon utført bakover i verdikjeden.
- Leverandører som deltar i tilbudskonkurranser skal overholde retningslinjene for rettferdig konkurranse, herunder sørge for at konfidensiell informasjon holdes hemmelig.
- Leverandøren skal ta bestemt avstand fra enhver form for hvitvasking og ta nødvendige forholdsregler for å unngå at andre bruker leverandørens økonomiske transaksjoner til å hvitvaske penger.

Det er også kontraktsfestet at vi kan benytte en tredje part til å revidere etterlevelse av dette.

Complianceprogram (program for etterlevelse)

Som en del av bankens organisering for å sikre god internkontroll har banken en compliancefunksjon. Denne funksjonen har som oppgave å

- Vurdere bankens prosedyrer, rutiner og systemer for å sikre regelverksetterlevelse
- Gi råd til ledelse og andre ansatte om tiltak som skal iverksettes for å sikre etterlevelse av gjeldende regelverk
- Vurdere virkninger av eventuelle endringer i regelverk for banken
- Etablere retningslinjer og prosesser for å håndtere compliancerisiko
- Sikre at etterlevelse overvåkes og testes gjennom et strukturert og veldefinert overvåkingsprogram.

Compliancefunksjonen avgir kvartalsvis rapport til konsernsjef, risikoutvalget og styret. Rapporten inneholder en oversikt over nye lovkrav, oppsummering og gjennomgang av utførte kontroller og proaktive tiltak, etterlevelsesavvik, samt klagesaker og korrespondanse med offentlig myndighet.

I 2019 har banken prioritert etterlevelse av nye lovkrav innenfor anti-hvitvasking, personvern og sparing og investeringsrådgivning. Dette vil fortsette også inn i 2020, samtidig som det regulatoriske bildet kontinuerlig overvåkes for å fange opp nye krav som krever oppfølging fra banken, som eksempelvis implementeringen av PSD2.

Personvern og informasjonssikkerhet

Banken er avhengig av tillit fra kunder, eiere, samarbeidspartnere og tilsynsmyndigheter og andre interessenter for å kunne opprettholde og øke egen markedsposisjon. Gjennom bankens tjenester forvaltes store mengder persondata, og dette stiller store krav til bankens håndtering av kundeinformasjon og ivaretagelse av sentrale personvernprinsipper. Digitaliseringen stiller krav til sikkerhet og beskyttelse av enkeltindivider og deres personvern. Det er et mål og et krav at sentrale personvernprinsipper skal ivaretas i utviklingen av våre tjenester og produkter.

Banken forvalter store mengder kundeinformasjon, og for banken handler personvern om å sikre nødvendig konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet til alle personopplysninger som eies, behandles eller forvaltes av banken. Bankens policy for personvern danner rammen for bankens krav til behandling av personopplysninger, herunder krav til fordeling av ansvar og roller i personvernarbeidet.

Informasjonsmengden og mulighetene for bruk og misbruk øker stadig. Tilliten vi som bank er avhengig av - fra kunder, tilsynsmyndigheter og andre interessenter - vil i stadig større grad hvile på at kundedataen våre forvaltes på en trygg måte. I banken har vi derfor beskrevet bankens forpliktelser i detalj og offentliggjort forpliktelsene for bankens interessenter på smn.no.

Banken har utpekt et personvernombud som skal bistå konsernsjefen i arbeidet med å ivareta krav til behandling av personopplysninger.

Ny personopplysningslov som implementerer personvernforordningen (GDPR), trådte i kraft 20. juli 2018. Banken har i 2019 blant annet hatt fokus på fordeling av myndighet og ansvar og utbedring av rutineverk og risikovurderinger. Ved all markedsføring som innebærer bruk av personopplysninger blir det foretatt egne GDPR-vurderinger som dokumenteres. I 2019 er banken blitt bedre til å avdekke brudd på lovverk og rutiner.

Banken har en lav terskel for å melde slike brudd til Datatilsynet. 11 avvik ved brudd på personopplysningssikkerheten er meldt til Datatilsynet i 2019.

Banken mottok to klager fra kunder vedrørende personvern i 2019. Det er ikke rettet kundeklager om brudd på personvernregelverket til Datatilsynet som tilsynsmyndighet. Det ble meldt inn fem avvik klassifisert som lekkasje eller tap av persondata.

Banken har ikke mottatt gebyr eller pålegg fra Datatilsynet i 2019.

Høsten 2019 publiserte vi ny personvernerklæring på våre nettsider. Målet er å sørge for god og lett tilgjengelig informasjon for på denne måten å sikre åpenhet om behandlingen av kundenes personopplysninger og ivaretagelse av deres rettigheter.

Målet for 2020 er å fortsette arbeidet med opplæring samt etablere gode sletterrutiner og arbeide videre med innebygd personvern i våre etablerte og nye systemer. Vi vil fortsette arbeidet med å tette identifiserte gap, samt sikre involvering, forankring og god risikoforståelse i organisasjonen.

Et sentralt element i godt personvern er god informasjonssikkerhet. Utvikling av sikkerhetsarkitektur og løsninger tilpasset en mer åpen forretningsmodell er utfordringer som hele finansnæringen står overfor. SpareBank 1 SMN deltar derfor i alliansens felles sikkerhetsstrategiarbeid for å adressere og ivareta de endringene denne utviklingen medfører. Bransjeutvikling kombinert med akselererende teknologisk utvikling gir nye muligheter, men også nye trusler og sikkerhetsutfordringer. Banken anerkjenner behovet for å digitalisere og forenkle flere tjenester, samtidig er det helt nødvendig å ivareta personvern og informasjonssikkerhet.

SpareBank 1 er opptatt av sikkerhet, høy driftskontinuitet og sikre tjenester for kundene. Det er tatt grep for å styrke kapasitet, robusthet og videreutvikling innen utvalgte områder, spesielt innen områdene informasjonssikkerhet med hensyn til åpen bankfront, samt samordning og sikring av skytjenester.

Banken har etablert en rekke tekniske sikringstiltak for informasjonssikkerhet. Samtidig står opplæring og bevisstgjøring sentralt. Bankens kompetanse- og holdningsprogram for informasjonssikkerhet Passopp styrker sikkerhetskulturen i hele organisasjonen har pågått i 2019 og fortsetter også i 2020.

Banken ønsker å bidra til at kundene opptrer trygt og lærer om informasjonssikkerhet. På smn.no finner kundene tips og råd for sikker bruk av banken.

Konsernets bærekraftsprofil styrkes gradvis


Omgivelsene er delt i synet på konsernets bærekraftsprofil. Vår holdning er at vurderinger av vår bærekraftsprofil er verdifulle for vårt kontinuerlige forbedringsarbeid. Inspirert av bærekraftsmål nummer 17 inviterer vi til samarbeid og erfaringsdeling både med samarbeidspartnere og konkurrenter i dette arbeidet.

Sustainable Brand Index

I februar 2019 ble SpareBank 1 kåret til bransjevinner i finans av Sustainable Brand Index. Dette er Europas største, uavhengige merkevareundersøkelse som fokuserer på bærekraft. Undersøkelsen er gjennomført årlig siden 2011. I årets undersøkelse ble 50.000 forbrukere i mer enn 20 bransjer intervjuet fordelt på 1148 merkevarer. Studien gjennomføres i Sverige, Norge, Danmark, Finland og Nederland.

I FEBRUAR 2019 BLE SPAREBANK 1 KÅRET TIL
BRANSJEVINNER I FINANS AV SUSTAINABLE BRAND INDEX

Sustainalytics

 Sustainalytics er en global leverandør av risikovurderinger knyttet til bærekraft for investormarkedet. Vurderingen innebærer å måle risikoen i et selskaps finansielle verdi basert på bærekraftsindikatorer. SpareBank 1 SMN oppnådde i 2019 oppnådde en totalskår på 80 av 100 mulige poeng som er i kategorien lav finansiell risiko. En risikofaktor på 17,1 av 100 er kategorisert som lav risiko. Årets resultat er en vesentlig forbedring fra 2018, hvor vi oppnådde en totalskår på 58 poeng og en risikofaktor på 29,3 (middels risiko).

Risikofaktorer bærekraft	Vekting	2018	2019
Produktstrategi og markedsføring	28,60 %	8,4	4,4
Personvern og datasikkerhet	18,00 %	5,3	2,4
Eierstyring og selskapsledelse	14,70 %	4,3	4,1
Investerings- og kredittstrategi	13,70 %	4,0	1,4
Forretningsetikk	13,00 %	3,8	2,8
Humankapital	12,00 %	3,5	2
Totalsum	100,00 %	29,3	17,1

ESG Risk rating, september 2019



Risikokategorier

MSCI

Morgan Stanley Capital International (MSCI) er et amerikansk finansieringsselskap som leverer risikovurderinger knyttet til bærekraft for investormarkedet. Vurderingen innebærer å måle risikoen i et selskaps finansielle verdi basert på 37 bærekraftsindikatorer på en skala fra trippel A til trippel C. SpareBank 1 SMN oppnådde karakteren A i 2019. Årets resultat er noe bedre enn i vurderingen fra 2018, men karakteren er uforandret.

Risikofaktorer bærekraft	Vekting	2018	2019
Finansiering og miljøbelastning	5,00 %	2,4	2,4
Kapitaltilgang	17,00 %	2,6	2,6
Ansvarlige produkter	17,00 %	7,3	7,3
Medarbeiderutvikling	13,00 %	3,1	3,1
Personvern og datasikkerhet	13,00 %	2,2	2,7
Eierstyring og selskapsledelse	18,00 %	7,6	8,2
Finansiell ustabilitet	17,00 %	7,7	7,7
Totalsum	100,00 %		

ESG Risk rating, oktober 2019

Etisk bankguide

Etisk bankguide er en del av det internasjonale initiativet Fair Finance Guide, som skal gi forbrukere, organisasjoner og myndigheter innsyn i hvordan bankene forholder seg til viktige temaer innenfor etikk og bærekraft. Etisk bankguide i Norge er et samarbeid mellom Framtiden i våre hender og Forbrukerrådet, og er basert på en gjennomgang av bankenes retningslinjer, krav og policydokumenter.

SpareBank 1 SMN oppnådde en totalskår på 58 prosent i årets undersøkelse. Vi har fremgang på fem av sju virksomhetsområder, og beholder samme skåring som i 2018 på to områder. Innenfor temaområdene har vi fremgang på fem av seks, og beholder samme scoring som i 2018 på ett temaområde.

Virksomhetsområder	2018	2019
Klimaendringer	35 %	41 %
Korrupsjon	72 %	74 %
Likestilling og mangfold	40 %	43 %
Menneskerettigheter	63 %	69 %
Arbeidstakerrettigheter	82 %	82 %
Natur og miljø	44 %	52 %
Skatt	73 %	73 %
Temaområder	2018	2019
Våpen	81 %	81 %
Mat	51 %	57 %
Skogbruk	29 %	30 %
Gruvedrift	53 %	55 %
Olje og gass	38 %	43 %
Kraftproduksjon	50 %	58 %

Totalskår, oktober 2019

Global Reporting Initiative (GRI)

SpareBank 1 SMN rapporterer i henhold til Global Reporting Initiativ Core som er den ledende standarden for bærekraftsrapportering. I GRI-standarden er vesentlighet et hovedprinsipp. Vi rapporterer på de mest

sentrale temaene fra vesentlighetsanalysen fra 2017. I tillegg har vi valgt å ta inn klimagassutslipp som et vesentlig område i 2019, og rapporterer på GRI 305-indikatorene. GRI-rapporteringen er en integrert del av bankens årsrapport.