

Rådgiving og kundetilbud

God rådgiving er en sentral del av konsernets kjernekompetanse og kundetilbud. Det er en gjennomgående forventning fra våre interessenter at kundetilbudet vårt, herunder vår rådgiving, skal stimulere til innovasjon og bærekraftig økonomisk vekst. Fire vesentlige temaer inngår i dette fokusområdet:

Vesentlige temaer	Målbilde	Nøkkeltall	Ansvar
Øke det kommersielle tilbudet av klimavennlige og sosiale produkter og tjenester	Skape nye, bærekraftige innteksstrømmer gjennom taksonomiforpasset produkt- og tjenesteutvikling	<ul style="list-style-type: none"> Salgsvolum av produkter og tjenester utviklet for å levere en miljø- og/eller naturrelatert fordel Salgsvolum av produkter og tjenester utviklet for å levere en samfunnsmessig fordel 	<p>Konserndirektør Bedriftsmarked</p> <p>Konserndirektør Privatmarked</p> <p>Administrerende direktør i datterselskap</p>
Styrke rollebaserte kompetanseprogram med fokus på ESG for egne ansatte	Kontinuerlig utvikle motiverte, kompetente og ansvarlige medarbeidere som bidrar til bærekraftig verdiskaping for konsernet, kundene våre og lokalsamfunn i Midt-Norge	<ul style="list-style-type: none"> Kategoriscore for bærekraft på minimum 7.4 i medarbeiderutviklingsverktøyet Winningtemp (WT) 	Konserndirektør Teknologi og utvikling
Ivareta etiske standarder	Sikre høy bevissthet og etterlevelse av konsernets etiske handlingsregler i det daglige	<ul style="list-style-type: none"> Andel ledere og ansatte i konsernet som har gjennomført e-læringskurs i etikk 	Konserndirektør Teknologi og utvikling
Ivareta krav og plikter til behandling av personopplysninger	Bygge og bevare interessentenes tillit til konsernet gjennom ansvarlig bruk og beskyttelse av data i digitale kundeløsninger	<ul style="list-style-type: none"> Antall dokumenterte klager knyttet til brudd på personvernet eller tap av kundedata 	Konserndirektør Teknologi og utvikling

Tabell 10: Rådgiving og kundetilbud – vesentlige tema

Øke det kommersielle tilbudet av klimavennlige og sosiale produkter og tjenester

Vår tilnærming til temaet

Utvikling av nye, bærekraftige innteksstrømmer er en del av konsernets vekststrategi. For å sikre langsiktig lønnsomhet og konkurransekraft har vi økende fokus på å utvide vårt kommersielle tilbud av produkter og tjenester med både klima-, natur-, samfunnsmessige og sosiale fordeler. Dette er et viktig arbeid for å etterleve de krav og forventninger vi møter fra kunder, myndigheter og andre interessenter. Vi har styrket arbeidet med innovasjon, både i SpareBank 1 alliansen og i eget konsern, for å videreutvikle egne forretningsmodeller og realisere nye kundetilbud.

Privatmarked

Vi ønsker å bidra til at våre privatkunder kan velge bærekraftig gjennom å tilby attraktive produkter. Vi tilbyr grønt boliglån til kunder som kjøper en ny bolig med energimerking A eller B, som bygger ny bolig med energimerking A eller B, eller rehabiliterer en eldre bolig til å ha energimerking A, B eller C. For å kvalifisere til grønt boliglån må kunden ha energiattest som dokumentasjon. Vi tilbyr også boliglån for unge og førstehjemsloan, produkter som skal være med å tilby like muligheter til alle.

Vi tilbyr også grønt lån til energirettede tiltak for Enova sine støtteordninger. Formålet er å la kunder gjennomføre energitiltak med sikkerhet i egen bolig. I samarbeid med NTE tilbyr vi også gunstig finansiering av lån for kunder som ønsker å kjøpe solcelleanlegg.

I tillegg tilbyr vi grønt innskudd og kunden kan investere i bærekraftige fondsløsninger. Dette er produkter for de som ønsker å sikre at sparepengene bidrar til å redusere klimautslipp. De grønne innskuddene har noe lavere rentebetingelser enn andre produkter, men blir til gjengjeld brukt til å finansiere grønne lån. Vi kan ta imot grønne innskudd tilsvarende det vi har lånt ut i grønne lån.

I 2023 har vi etablert finansielt helseteam. Formålet er å gi bedre og mer målrettet kriseberedskap til kunder som sliter med uhåndterbare gjeldsproblemer. Dette gjør vi ved at vi etablerer et tverrfaglig team som har kompetanse på økonomisk rådgiving (bank), gjeldsrådgiving (ekstern) og psykologspesialistkompetanse (ekstern). Forskning viser at økonomiske problemer og psykiske helseproblemer påvirker hverandre tosidig. Gjennom dette er målet at kunder som har store gjeldsutfordringer skal få den beste hjelpen de kan få. På denne måten tar vi både et viktig ansvar for hver kunde, men også et samfunnsansvar.

Bedriftsmarked

Som ledd i den grønne omstillingen for kundene våre har vi satt i gang arbeid med å etablere produkter til våre bedriftskunder knyttet til bærekraft- og omstillingsfinansiering. Vi har allerede nedbetalingsprofil og andre lånevilkår som hensyntar kundens bærekraftsprofil, for eksempel energimerke på bygg. Dette er et tiltak i å rådgi våre bedriftskunder for å redusere klimagassutslipp/-intensitet og ESG-risiko. Vi har blant annet innført differensiering på låneutmåling, avdragsprofil og mulighet til å utbetale utbytte for selskaper som er avhengig av hvordan vi vurderer ESG risikoen på kundenivå. Alt annet likt vil bygg med lav energiklasse ha mulighet til å låne mindre og ha kortere nedbetalingstid.

Bærekraft skal være en viktig del av kundedialogen generelt og i forbindelse med vurderinger i ESG-modellen. Vurderinger på bærekraft er en integrert del av kredittevalueringen av lånekunder, men det er også viktig for bevisstgjøring og å bygge kompetanse hos både rådgiver og bedriftskunde.

Vi har satt opp et eget bærekraftsområde for våre kunderådgivere i Bedriftsmarked for å lette tilgangen til verktøy, presentasjoner, overgangsplaner og intern kursing innen bærekraftsområdet.

SpareBank 1 Regnskapshuset SMN

Arbeidet med å gjøre bærekraft til et lønnsomt forretningsområde i SpareBank 1 Regnskapshuset SMN ble startet i 2018, og på slutten av 2022 ble avdelingen «Bærekraftsrapportering- og rådgiving» etablert. På kun et år har avdelingen vokst betydelig; fire nyansettelser, herunder leder og fagansvarlig, med flere seniorrådgivere som tiltrer etter årsskifte. Sammensetningen av økonomer, jurister og ingeniører med ulike fartstid og erfaring vil skape et unikt kompetansemiljø som SpareBank 1 SMNs kunder vil dra stor nytte av i årene som kommer med tiltakende trykk på regulering og forventninger til næringslivet.

Etterspørselen etter avdelingens brede tjenestespekter har økt betraktelig i 2023; alt fra bistand til fastsettelse av vitenskapsbaserte mål (SBTi) til utarbeidelse av miljøvaredeklarasjoner («Environmental Product Declaration»). Vi ser at utarbeidelse av klimaregnskap og bistand til etterlevelse av Åpenhetsloven har stått for den største delen av etterspørselen blant våre kunder:

- Etterspørselen etter klimaregnskap stammer fra et økt regulatorisk press på større foretak og kredittinstitusjoner, samt økt vektning av klima- og miljøhensyn i offentlige anskaffelser.

- Etterspørselen etter Åpenhetsloven stammer fra et direkte lovkrav som treffer øvrige foretak definert i Regnskapsloven, og flere av konsernets kunder henvender seg til avdelingen for å få bistand til hele eller deler av rapporteringsprosessen.

Fellesnevneren for disse to tjenestene er at de representerer en særdeles viktig binding til våre kunder - rapporteringen er gjentakende hvert år, og kunden blir værende hos SpareBank 1 Regnskapshuset SMN.

EiendomsMegler 1 Midt-Norge

Avdeling Nybygg har siden 2019 hatt et stort fokus på å tilrettelegge for utbyggere som ønsker å bygge boligprosjekter i grønn regi. Det er svært viktig at vi som Midt-Norges største leverandør av meglertjenester på nybygg er med på å tilrettelegge for bærekraftige nyboligprosjekt. Gjennom et tett samarbeid med Privatmarked og Bedriftsmarked kan vi tilby finansieringsløsninger til både utbyggere og privatkunder som ønsker å kjøpe i de aktuelle prosjektene. I tillegg tilrettelegger vi for bedre vilkår på meglerhonoraret for de kunder som bygger BREEAM eller i Powerhouse.

I kommunikasjon og rådgiving opp mot profesjonelle eiendomsaktører løfter EiendomsMegler 1 Midt-Norge bærekraft som et helt kritisk kriterium for alle aktører som ønsker å operere innenfor eiendomssektoren fremover. I mai 2023 arrangerte EiendomsMegler 1 Midt-Norge eiendomsseminar med tema *Det grønne skiftet vil gi utfordringer og mulighet for utvikling av både bolig- og næringseiendom*. Det er også utarbeidet markedsrapport med tema *Bærekraft* for nybygg og næringseiendom.

Innsikt om energieffektivitet og bærekraft belyses også løpende gjennom markedsrapporter og kundeseminarer, hvor vi vil fortsette å ha fokus på grønn finansiering og klimasertifiserte eiendomsutviklingsprosjekter.

Gjennom kompetanseøkning rettet mot egne ansatte og kunder vil vi øke fokuset på å redusere kostnaden på trykte medier og trykt markedsføring. Dette erstattes med mer lønnsomme og bærekraftige digitale løsninger.

SpareBank 1 Finans Midt-Norge

SpareBank 1 Finans Midt-Norge AS har størst klimapåvirkning gjennom utlån. Utlånsporteføljen består i hovedsak av finansierte objekter som biler, maskiner og andre kjøretøy. Ved å påvirke kundene til å redusere sitt klimaavtrykk ved å velge kjøretøy og utstyr med begrenset utslipp fremfor en utdatert bil /maskinpark, vil dette påvirke klimapåvirkningen for konsernet. Grønne billån gir en stadig økende andel elbiler i porteføljen. Andelen elbiler utgjør nå 28,7 prosent av privatbilporteføljen. Grønn finansiering i næringssektoren gjør seg også mer gjeldende med de første elektriske anleggsmaskinene og lastebilene.

Forretningsutvikling og innovasjon

Vi i SpareBank 1 SMN jobber for å være en katalysator for bærekraftig vekst og innovasjon. Arbeidet med utforskende innovasjon i konsernet er definert av en innovasjonsprosess med fire steg. Prosessen starter med å forstå nye trender som kan påvirke bank- og finanssektoren. Trendene går både på ny teknologi og kundeferd, og evalueres i lys av bærekraftsmål, med hovedfokus på teknologi, samfunn og bransje. Neste steg er å utforske trendene dypere for å vurdere deres relevans og potensial. Basert på innsiktene fra utforskningen utvikles konsepter som kan omdannes til nye produkter og tjenester. Noen eksempler på trender som har vært særskilt utforsket underveis i året er generativ kunstig intelligens, digitalt utenforskap, og sirkulærøkonomi.

I 2022 gjennomførte vi sammen med ÆEra et omfattende opplæringsprogram i bærekraftig innovasjon for 30 ansatte i konsernet. Dette arbeidet fortsatte i 2023 der kursdeltagerne jobbet videre med sine områder. Det har vært arbeidet spesifikt med to vekstplattformer. Disse plattformene vil bli brukt i SpareBank 1 SMN sin innovasjonsprosess videre for å utvikle, teste og implementere nye produkter og tjenester som ikke bare fremmer vårt forretningsmål, men også bidrar til bærekraftig utvikling.

Relevante styrende dokumenter

Følgende styringsdokumenter er sentrale innenfor dette temaet:

- Bærekraftsstrategi

Styrke rollebaserte kompetanseprogram med fokus på ESG for egne ansatte

Vår tilnærming til temaet

For å kunne levere de beste kundeopplevelsene i dag og fremover er vi helt avhengig av at våre ansatte er oppdatert på regelverk og tematikk som er viktig for vår kundebetjening. Det er våre ansatte som operasjonaliserer bærekraft i SpareBank 1 SMN, og det er våre ansatte som snakker med kundene. Det er ingen tvil om at vår aller viktigste ressurs er de ansatte. Uten kompetente og motiverte medarbeidere som vil utvikle seg på bærekraft vil vi ikke lykkes i å omstille vår daglige drift, våre kunder eller skape nye, bærekraftige inntektsstrømmer som en del av konsernets vekststrategi.

Kompetansefokuset i 2023

I 2023 har vi fokusert på å skape en sterk læringskultur, sikre at konsernets kompetansebehov dekkes med målrettede og effektive tiltak, og å gjøre det enklere å lære i arbeidshverdagen. Våre egenutviklede læringsportaler gjør det enklere å få oversikt over konsernets læringstilbud og gjøre de ansatte kjent med vår økte satsning på kompetanse. I 2023 har vi fokusert på kompetanseheving innen bærekraft, digitalisering og etikk.

Vi skal være en pådriver for grønn omstilling og i 2023 har bærekraft blitt mer integrert i konsernets forretningsmodeller og de ansatte sin arbeidshverdag. Vi har jobbet med å ta ut effekter av kompetanseløp på bærekraftig innovasjon som ble gjennomført i samarbeid med ÆEra i 2022. Vi har også tilgjengeliggjort et bredt spekter av kurs og læringsressurser knyttet til bærekraft generelt og bærekraftig finans spesielt.

Finansrådgivere, både innenfor privat- og bedriftsmarkedet, har gjennomført en rekke opplæringsløp og kompetanseoppdateringer når det gjelder fag, produkter, rådgiving og etikk i 2023. Målet er å sikre høy kvalitet, tillit og trygghet i kundebehandlingen. For å møte forsikringsformidlings- og finansforetakslovens krav til 15 timers etterutdanning har alle autoriserte rådgivere i banken gjennomført omfattende læringsløp innen temaene god forretningsskikk, virkemidler og tiltak for kunder med økonomiske utfordringer, bærekraft, etikk, antihvitvasking, terrorfinansiering, samt fag- og produktoppdatering.

Det er også gjennomført opplæringsløp for alle ansatte i data- og informasjonssikkerhet samt lovpålagte kurs innen personvern og antihvitvasking. Konsernet har videre arbeidet strukturert med bevisstgjøring av våre etiske retningslinjer. Gjennom e-læring, etisk refleksjon og casearbeid har vi satt fokus på habilitet og interessekonflikter. I tillegg til opplæring og bevisstgjøring er det utarbeidet et sett med nye rutiner for

registrering av verv, roller og forretningsvirksomhet. Det er også laget ny og forbedret systemstøtte for disse prosessene, og ledere og ansatte har fått opplæring i bruk av disse løsningene.

Høsten 2023 ble det besluttet at kompetanse og utvikling av medarbeidere skal være ett av våre viktigste satsingsområder i 2024. Som et resultat av dette etableres det i 2024 et internt akademi som skal samle kompetanseressursene i konsernet og sikre økt kvalitet i kompetansearbeidet i årene fremover.

Vi er opptatt at våre ansatte ser hensikten i utvikling og opplæring, og vi oppfordrer alle konsernets ansatte til å gi tilbakemeldinger på tema de ønsker å lære mer om, mindre om, og evaluering av opplæringsløpene. Tilbakemeldinger er verdifulle ved at de setter oss i stand til å tilpasse opplæringsløp slik at de ansatte opplever faglig og personlig utvikling.

Les mer om jobb og karriere i SpareBank 1 SMN på vår nettside, smn.no.

Relevante styrende dokumenter

Følgende styringsdokumenter er sentrale innenfor dette temaet:

- Beskrivelse av Kompetanseløp bærekraft

Ivareta etiske standarder

Vår tilnærming til temaet

Vi er avhengig av tillit fra kunder, investorer, forretningspartnere og myndigheter. Våre etiske retningslinjer skal ivareta denne tilliten. Retningslinjene handler om holdninger og verdier, og skal bidra til bevissthet om og etterlevelse av den etiske standarden som kreves av ansatte og tillitsvalgte i SpareBank 1 SMN ved beslutninger i det daglige. Brudd eller manglende etterlevelse av disse retningslinjene innebærer høy risiko for omdømmetap. Vår integritet og tillit er avgjørende for å lykkes som det ledende finanskonsernet i vår region.

Etiske standarder i SpareBank 1 SMN

Alle medarbeidere og tillitsvalgte skal kjennetegnes ved høy etisk standard. Samtlige, uavhengig av posisjon og stilling, skal utvise en atferd som er tillitsvekkende, ærlig og redelig. De etiske retningslinjene er oppsummert i fire overordnede hovedprinsipper: taushetsplikt, økonomisk uavhengighet, lojalitet og personlig integritet. Adferd og handlinger skal bygge opp under konsernets rolle som en ansvarlig og sentral samfunnsaktør, med mål og strategier for samfunnsansvar og bærekraft.

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

Det er utarbeidet egne retningslinjer for å hindre bestikkelser og korrupsjon. De etiske retningslinjene understreker også at medarbeidere i konsernet ikke under noen omstendighet kan motta økonomiske fordeler fra konsernets kunder eller leverandører.

Personer med lederansvar har plikt til å gjøre sine medarbeidere kjent med våre etiske retningslinjer. Nyansatte får tidlig i arbeidsforholdet en grundig innføring.

Relevante styrende dokumenter

Følgende styringsdokumenter er sentrale innenfor dette temaet:

- Etiske retningslinjer

Ivareta krav og plikter til behandling av personopplysninger

Vår tilnærming til temaet

I en verden som blir mer og mer datadrevet er personopplysninger på avveie en betydelig risiko for både bedrifter og privatpersoner. Gjennom konsernets tjenester forvaltes, behandles og eies store mengder persondata, med strenge krav til håndtering og ivaretagelse av sentrale personvernprinsipper som konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet. Etterlevelse av personvernlovgivningen er derfor kritisk for konsernets tillit og omdømme. Våre forpliktelser er beskrevet i detalj på smn.no/personvern, og er forankret i vår personvernpolicy

Vårt arbeid med personvern

Et eget personvernombud bistår konsernsjefen i arbeidet med å ivareta krav til behandling av personopplysninger. Personvernombudet utarbeider også en årlig rapport direkte til styret. I rapporten inngår hvilke områder personvernombudet har arbeidet med, hvilke observasjoner som er gjort og risikoområder som skal inngå i det videre arbeidet med personvern.

Konsernet har i 2023 arbeidet videre med å styrke og forbedre personvernsamarbeidet gjennom å øke bevisstheten i organisasjonen om krav til behandling av personopplysninger, herunder styrking av samspillet mot SpareBank 1 Utvikling – som er vår viktigste databehandler. Ambisjonen for 2024 er å fortsette arbeidet med styrking av samspillet mot SpareBank 1 Utvikling, opplæringstiltak og styrking av førstelinjen.

Vi har lav terskel for å melde brudd på personopplysningssikkerheten til Datatilsynet. I 2023 har konsernet mottatt tre klager fra kunder vedrørende personvern og meldt inn 12 avvik klassifisert som lekkasje eller tap av persondata til Datatilsynet. Vi har ikke mottatt gebyr eller pålegg fra Datatilsynet i 2023.

Relevante styrende dokumenter

Følgende styringsdokumenter er sentrale innenfor dette temaet:

- Policy for personvern i SpareBank 1 SMN
- Personvernerklæring

Nøkkeltall og resultater 2023

Rådgivning og kundetilbud	Mål 2023	Resultater 2023	Mål 2024
Salgsvolum produkter og tjenester med miljømessig fordel ¹⁾	2.000.000.000 NOK	2.516.000.000 NOK	3.000.000.000 NOK
Salgsvolum produkter og tjenester med samfunnmessig fordel ²⁾		0	
Kategoriscore bærekraft i Winningtemp ³⁾	7,4	7,3	8
Andel ledere og ansatte i konsernet som har gjennomført e-læringskurs i etikk	100 %	94 %	100 %
Antall dokumenterte klager for brudd på personvern eller tap av kundedata	0	12	0

¹⁾ Produkter med miljømessig fordel er her definert som grønne produkter ihht. vårt produkthierarki. Dette avviker fra taksonomien. Se vår taksonomirapportering under fokusområdet "Ansvarlige utlån og investeringer".

²⁾ Vårt kundetilbud er en funksjon av krav og føringer fra våre kommunekunder, og vi har ikke egne produkter med samfunnmessig fordel per 2023

³⁾ Vårt verktøy for medarbeideroppfølging

Tabell 11: Rådgiving og kundetilbud – nøkkeltall og resultater