



Høland og Setskog Sparebank

# Årsrapport 2023

## Bærekraft



*Høland og Setskog Sparebank ble i juni 2023 Miljøfyrtårnsertifisert. Her er bilde fra den offisielle utdelingen av diplom. Fra venstre: Carl Fredrik Havnås, Ordfører Gudbrand Kvaal, Adm. banksjef John Sigurd Bjørknes, ESG ansvarlig Cathrine Haneborg og Oda Barlien.*

### Innledning

Bærekraft og samfunnsansvar blir en stadig viktigere strategisk driver i næringsliv og samfunn.

Kjernen i finansnæringens samfunnsansvar er å skape verdier og drive lønnsomt uten at det går på bekostning av mennesker rundt oss, miljøet og i strid med grunnleggende etiske prinsipper.

Frem mot 2030 skal Norge gjennom en omfattende omstilling, der klimakutt, klimaendringer, nye krav, konkurranse og strammere offentlige budsjetter vil legge press på norske lokalsamfunn og bedrifter.

Lokalbankenes rolle som drivkraft for vekst og utvikling for privatkunder, næringsliv og norske lokalsamfunn, vil fremover blir viktigere enn noen gang. Vårt rådgivningstilbud og nærhet til kundene gjør oss til nøkkelaktører i omstillingen av lokale bedrifter.

Nærhet til kunden gir oss også et godt utgangspunkt for å tilby relevante produkter for den voksende kundegruppen som er opptatt av bærekraft.

Lokal verdiskapning er kjernen i vårt samfunnsoppdrag. Vi er opptatt av «å gi tilbake til lokalsamfunnet», som har bygget banken, helt fra 1849.

Bærekraft og klimarisiko får større og større oppmerksomhet i mediebildet, noe som igjen stiller krav til bankens vurderinger. Arbeidet med bærekraft har en sentral plass i bankens virksomhetsstyring da vi gjennom Regnskapsloven og Åpenhetsloven er underlagt formell rapportering innenfor bærekraft (ESG). Videre så har Bærekrafts direktivet (CSRD) tredd i kraft i EU fra januar 2023, og innføringen av CSRD vil innebære en utvidelse av rapporteringskravene i regnskapsloven. Mer om bankens arbeid med CSRD kommer senere i denne årsrapporten.

Banken har siden høsten 2022 jobbet med å bli miljøfyrtårnsertifisert. Fra 12/6-2023 er Høland og Setskog Sparebank sertifisert som miljøfyrtårn.

Høland og Setskog Sparebank «eies» til stor del av lokalsamfunnet (Sparebankens fond), og mange lokale investorer er og med som egenkapitalbeveiseiere. Bankens egenkapitalbeveiseierbrøk er i underkant av 20%.

Banken er aktiv deltaker i Eika Alliansen, og Eika Gruppen og Eika Boligkreditt bidrar til bankenes økonomiske resultater og markedsposisjon, noe som er et viktig grunnlag for bankenes bidrag til et bærekraftig samfunn. I tillegg arbeides det med bærekraft i utvikling av produkter, bankens systemer og verktøy, og kompetansetilbudet til bankenes ansatte, og med å sikre god miljøledelse og bærekraftige valg i egne organisasjoner og overfor leverandører og samarbeidspartnere. Sammen bidrar vi i Eika Alliansen allerede til bærekraft i Norge og i Norske lokalsamfunn på mange områder, men i årene fremover er det behov for at vi bidrar enda mer.

## Innhold

Innledning.....	1
Bankens Bærekraftstrategi.....	3
Personale, arbeidsmiljø, likestilling og samfunnsansvar .....	4
FNs Bærekraftsmål .....	4
Bærekraftsdirektivet – CSRD .....	6
Arbeid med natur og biologisk mangfold.....	6
Gaver og sponsorvirksomhet .....	6
Ansvarlig kredittgivning.....	6
Utlån til bedriftsmarkedet.....	8
Kartlegging av klima- og bærekraftsrisiko hos bedriftskunder .....	8
Utlån til landbruk.....	9
Utlån til privatmarkedet.....	9
Kartlegging av klima- og bærekrafts risiko på privatmarkedet .....	10
Sammensetningen av bankens boligportefølje.....	10
Klimautslipp fra utlånsporteføljen .....	11
Bærekraftige produkter.....	11
Grønt Boliglån.....	11
Energisparelån.....	12
Seniorlån leilighet.....	13
Sosial bærekraft og finansiell inkludering .....	14
Digital kompetanse og finansiell inkludering .....	17
Sparing og Investering .....	18
Boligsparing for unge .....	19
Forsikring.....	20
Bankens arbeid mot økonomisk kriminalitet .....	20
Personvern og informasjonssikkerhet.....	22
Åpenhet og klager .....	22
Etiske retningslinjer.....	22
Miljøfyrtårn .....	23
Leverandører og samarbeidspartnere.....	25

## Bankens Bærekraftstrategi

Bankens bærekraftsarbeid er i hovedsak knyttet opp mot bankens viktigste forretningsområder. Kreditt er et av bankens bærende forretningsområder og er en viktig del av bankens samfunnsoppdrag. Kreditt er i tillegg det området som har størst innvirkning på bankens indirekte utslipp, og hvor banken har størst påvirkning både med tanke på muligheter og med tanke på risiko.

Ansvarlig kredittgivning er derfor en hovedsatsing i bankens bærekrafts arbeid. Vi skal jobbe for en bærekraftig utlånsportefølje, og bidra til at våre kunder får et bevisst forhold til bærekrafts- og klimarisiko. Banken skal være en diskusjonspartner og bidragsyter til kundenes omstilling og grønne investeringer. For at banken skal lykkes med å vri utlån mot mer bærekraftige aktiviteter er det viktig å ha gode finansieringsprodukter. Banken skal jobbe aktivt med å forbedre eksisterende produkter og etablere nye produkter der det er hensiktsmessig.

Innen sparing og investering tilbyr banken egne banksparingsprodukter samt fonds- og investeringsprodukter gjennom Eika Kapitalforvaltning. Investeringskundene forventer at fonds- og investeringsalternativene som banken tilbyr er bærekraftige, og at leverandørene har egne bærekrafts målsetninger.

Samfunnsansvaret er en viktig del av sparebankens virksomhet. Banken gir gaver og sponsorstøtte til lokale og allmenntilgode formål. Bankens allmenntilgode arbeid er viktig i bankens bærekrafts arbeid og banken har som mål å øke sitt engasjement i klima- og miljøvennlige prosjekter.

Bankens forretningsvirksomhet er avhengig av tillit fra kunder, eiere, investorer, myndigheter og samfunnet ellers. Banken kjennetegnes av høy etisk standard, god eierstyring og selskapsledelse og bankens medarbeidere skal vise en atferd som oppfattes som tillitsvekkende, ærlig og redelig. Arbeid mot økonomisk kriminalitet, herunder hvitvasking av penger eller terrorfinansiering, er en viktig del av bærekrafts arbeidet. Bankens medarbeidere jobber aktivt for å avdekke, forebygge, stanse og rapportere mistenkelige transaksjoner samt dele relevant informasjon aktuelle samarbeidspartner.

Ny finansavtalelov trådte i all hovedsak i kraft 1. januar 2023. Loven innebærer en rekke nye og endrede krav og forbrukervernet er sentralt. Dette innebærer blant annet at bankene nå må ta større del av ansvaret ved misbruk og svindel. Banken opplever at omfanget av svindelsaker er sterkt eskalerende og vi bruker mye ressurser på dette området.

I bankens egen drift er gode interne arbeidsforhold, likestilling og mangfold viktige elementer. Banken skal ha leverandører og samarbeidspartnere som har et bevisst forhold til bærekraft og dette vil blant annet følges opp gjennom arbeidet med åpenhetsloven. Bankens markedsføring og kommunikasjon skal være etisk, transparent og forståelig. Banken skal dele kompetanse med lokalsamfunnet. I tillegg skal banken ha søkelys på egne direkte og indirekte utslipp.

## Personale, arbeidsmiljø, likestilling og samfunnsansvar

Ved årets slutt hadde Høland og Setskog Sparebank 42 ansatte fordelt på 36,8 årsverk. Av bankens ansatte er 64 % kvinner.

Utviklingen innenfor finansnæringen krever at vi kontinuerlig har søkelys på opplæring og kompetanseheving samt effektivisering av arbeidsprosesser. Banken har 9 «Autoriserte finansielle rådgivere» (AFR), og flere vil autoriseres i 2024. Til sammen 19 medarbeidere er autorisert på «Kreditt». Alle medarbeidere med behov er godkjent forsikringsrådgiver (GOS), 15 «Skade PM», 4 «Skade BM», 13 «Personforsikring PM» og 4 «Personforsikring BM».

Bankens ansatte oppdaterer seg fortløpende gjennom året på eget fagområde, og vi benytter i stor grad kurs som er tilgjengelige i Eika Skolen. To ansatte skal dagligbanksertifiseres gjennom Finaut og Eikaskolen i 2024 (består av personlig økonomi del 1 og tverrgående emner). I tillegg til autorisasjoner har mange av de ansatte økt sin kompetanse på fagområder som AHV, økonomisk kriminalitet og bærekraft.

Organisatoriske tilpasninger og endringer skjer kontinuerlig, ikke minst for å oppnå bedre fleksibilitet og kundeservice. Vi har en sterk posisjon i lokalsamfunnet og alle ansatte bidrar sterkt til dette hver dag – med godt humør, kundeservice og relasjonsbygging.

Banken gjennomfører årlig en medarbeidertilfredshetsundersøkelse som bekrefter et meget godt arbeidsmiljø. Helse, miljø og sikkerhet vurderes ivaretatt på tilfredsstillende nivå. Det legges vekt på at sikkerheten ved kontorene er god. Sykefraværet totalt var: 4,67 %. Korttidsfraværet er fortsatt svært lavt, 0,24%, men langtidsfravær (over 16 dager) er på 4,10%

Det er ikke registrert personskader siste år. Banken driver ikke virksomhet som medfører påvirkning på det ytre miljø. Banken er medlem av Salutis HMS. Banken har meget gode pensjons- og personalforsikringer for de ansatte.

Alle virksomheter med minst 30 arbeidstakere har fra 1/1-24 plikt til å opprette et arbeidsmiljøutvalg. Banken har i løpet av høsten 2023 etablert utvalget og satt ned årshjul for videre arbeid.

Styre og daglig ledelse har fokus på en mest mulig likestilling mellom kjønnene. I ledelsen sitter tre personer, hvorav en er kvinne og to er menn. I tillegg har vi lederforum som består av en kvinne og to menn. I bankens styre sitter tre kvinner og tre menn pluss de ansattes representant. I ledelsen sitter tre kvinner og fem menn. Målsettingen er å ha en arbeidsplass der det er full likestilling mellom kvinner og menn.

## FNs Bærekraftsmål

FNs bærekraftsmål er verdens felles arbeidsplan for å utrydde fattigdom, bekjempe ulikhet og stoppe klimaendringene innen 2030. Som bank har vi påvirkning på de fleste av FNs bærekraftsmål. Her er en oversikt over alle FNs bærekraftsmål.



Av FNs 17 bærekrafts mål har banken valgt ut 3 mål som vi skal jobbe spesielt med, dette er:



Et viktig lokalt samfunnsbidrag er vår innsats for god utdanning for ungdommen i privatøkonomi. Vi har partnerskapsavtaler med alle lokale grunnskoler og begge de videregående skolene på Bjørkelangen og samarbeider løpende med Ungt Entreprenørskap.

Banken har en viktig rolle i folks liv. Det være seg privatpersoner som får oppfylt drømmen sin om ny bolig eller bedriftskunder som får hjelp til å sette gode ideer ut i livet. Vi avlaster risiko, sikrer likviditet og stimulerer samfunnet. Ikke minst bidrar banken til samfunnet gjennom gaver og annen støtte til idrett, kultur, ideelle organisasjoner og andre samfunnsnyttige formål.

Vi er opptatt av «sentrumsutvikling» på alle tettstedene, Bjørkelangen Torg, og gjennom vår tilstedeværelse – med bankkontor i Løken Senter, i Setskog Senter og Søndrehallen mener vi å bidra til muligheter også for andre næringsdrivende.

### Bærekraftsdirektivet – CSRD

EU's Bærekraftsdirektiv trådte i kraft 1.januar 2023. Hovedformålet med CSRD er å øke den økonomiske flyten mot mer bærekraftige forretningsmodeller i hele EU. CSRD endrer regnskapsdirektivet, og spesifiserer mer konkret hva slags bærekrafts-informasjon som virksomheten skal rapportere på gjennom såkalte ESRS'er. Og for at banken skal vite hvilke ESRS'er som vi skal rapportere på - altså de meste vesetligste temaene – må vi først gjennomføre en dobbelt vesentlighetsanalyse. En dobbelt vesentlighetsanalyse er nødvendig for å identifisere hvilke påvirkninger, risikoer og muligheter som bankens aktiviteter er mest eksponert mot.

Fra høsten 2023 er det etablert et samarbeidsprosjekt i Eika som skal jobbe med CSRD, der Høland og Setskog Sparebank er med. Hensikten med dette samarbeidet er å analysere, samle inn og utarbeide verktøy med mer. Frem til nå har arbeidet fokusert på å innhente data som skal være med på å kunne gjennomføre en dobbelt vesentlighetsanalyse av egen virksomhet. Bankens forventer rapporteringsplikt på CSRD for regnskapsåret 2026.

### Arbeid med natur og biologisk mangfold

Bærekrafts-spørsmålene som omhandler klima og miljø er i stor grad knyttet til kundenes eventuelle forurensning av jord, luft og vann samt utslipp av klimagasser. Bankens vil i 2024 etablere ny kunnskap på hvordan vi kan innhente og vurdere vår virksomhets påvirkning av omgivelsene. Det vil blant annet være relevant å se på og muligens samarbeide med Aurskog-Høland kommune med tanke på hvilke planer som er vedtatt for ivaretagelse av det biologiske mangfoldet.

### Gaver og sponsorvirksomhet

Det er i 2023 delt ut over 1,5 mill i gaver til lokale prosjekter og foreninger. De største er bidrag til framtidsstudie (Snøhetta/AH kommune) lokale tettsteder (312'), droner til søk etter rådyrkalver i forbindelse med grasslått (271'), Sparebankenes Næringsfond (125'), Studiestipend (100'), Wiel-Geddes Venner (50'), lassbærer til utdanning innen skogbruk ved Kjelle VGS (250') og til Lions (60').

Bankens markedsføres også gjennom betydelige sponsoravtaler, i 2023 ca. 2,7 mill.

- Allidrettslagene SHIUL, HIUL, BSF, SIF og RIL
- Romerike Golfklubb, NMK Aurskog-Høland, Mangenfjellet Turlag, Fet skiklubb, AHF
- Setskog Skytterlag, Bjørkelangen JFF, og mange flere mindre.

### Ansvarlig kredittgivning

Kreditt er et av bankens bærende forretningsområder og er en viktig del av bankens samfunnsansvar. Bankens skal finansiere boligdrømmer og lokalt næringsliv og bidra til å skape vekst og utvikling i lokalsamfunnene banken er en del av. Ansvarlig kredittgivning og bærekraftige produkter er områder hvor banken har spesielt stor påvirkningsmulighet ved å stille krav og styre kapital mot mer bærekraftige aktiviteter. Bankens skal være en sparringspartner og positiv bidragsyter til kundenes omstilling. I dette arbeidet er det spesielt viktig med god intern kompetanse for blant annet å kunne

vurdere risiko og løsninger sammen med kunden, samt ha gode finansieringsprodukter å tilby kundene.

Banken skal ha et aktivt forhold til samfunn, klima og miljø i sin kredittgivning. Banken og bankens kunder skal bidra til å skape en bærekraftig utvikling, gjennom å ha økt fokus på miljø-, samfunns- og styringsmessige forhold i egen virksomhet. Bankens kredittåndbok omhandler krav til vurdering av risiko knyttet til klimaendringer og bærekraft (ESG) for bankens kunder. Banken har egen policy for bærekraft og samfunnsansvar som er vedtatt av styret.

For bankens PM-kunder skal kredittsaken inneholde vurderinger av bankens sikkerhet i bolig i forhold til beliggenhet og tilhørende økt risiko på grunn av klimaendringer (ras/flom). I tillegg bør det for PM-kunder vurderes om kundens betjeningsevne kan svekkes på grunn av arbeidsgivers ESG-risiko. For bankens PM-kunder kan klima- og bærekrafts risiko anses som mer begrenset.

For BM-kunder kan klima- og bærekrafts risiko være vesentlig for flere bransjer og for ulike sikkerhetstyper. I alle BM-kreditsaker bør derfor rådgiver utdype om, eller i hvilken grad, en kunde og sikkerhet er eksponert for denne type risiko.

Bærekraftsmodulen i Kredittportalen skal for alle nye BM-kunder benyttes for å vurdere kundens klima- og bærekraftsrisiko. For eksisterende BM-kunder, med engasjement av en slik størrelse at engasjementet skal gjennomgås årlig, skal kundens bærekrafts score oppdateres/fastsettes samtidig

<b>Utlån fordelt på næringsgrupper pr 31.12.2023</b>	
Primærnæringer	2,40 %
Industri og bergverk	0,84 %
Kraftforsyning	0,13 %
Bygg og anleggsvirksomhet	9,89 %
Varehandel	1,82 %
Transport	1,54 %
Overnattings- og serveringsvirksomhet	0,13 %
Informasjon og kommunikasjon	0,00 %
Omsetning og drift av fast eiendom	11,38 %
Tjenesteytende virksomhet	2,51 %
Personkunder	69,36 %



### Utlån til bedriftsmarkedet

Banken finansierer i hovedsak lokalt næringsliv i Aurskog-Høland kommune samt nærliggende kommuner. Kunder utenfor vårt primærområde skal banken ha god kjennskap til/historie med.

Våre bedriftskunder er primært små og mellomstore bedrifter. Hovedvekten av bankens bedriftskunder driver innen omsetning og drift av fast eiendom og bygge- og anleggsvirksomhet.

Bilde: Fra Næringskonferansen 2023, konferansierer er Siri Berg Mortensen fra Høland og Setskog Sparebank og Helene Enger Skjønhaug fra Aurskog Sparebank



### Kartlegging av klima- og bærekraftsrisiko hos bedriftskunder

Klima- og bærekraftsrisiko kan være vesentlig for flere bransjer og sikkerhetstyper innenfor bedriftsmarkedet. Vurderinger av klima- og bærekraftsrisiko skal inngå som en fast del av bankens risikostyring og kredittvurdering av saker på bedriftsmarkedet.

Det er utarbeidet bransjemaler med tema bærekraft for ulike næringsgrupper som rådgiver kan benytte i samtale med BM-kunder. I alle nye kredittsaker skal et sett med bærekraftsspørsmål dokumenteres gjennomgått med kunden. Dette for å kartlegge kundenes forhold til fysisk risiko, overgangsrisiko samt omstillingsplaner dersom kunden forventer store endringer i sin drift.

Spørsmålene dreier seg om:

- Kundens generelle forhold til bærekraft
- Samfunnsansvar og selskapsstyring, herunder antihvitvask, skatt og korrupsjon
- Klima og miljø
- Skjønsmessig vurdering knyttet til klima (basert på iverksatte tiltak hos kunden)
- Tiltakets/prosjektets mottakelse

Ut fra svarene som gis på spørsmålene beregnes det en bærekraftscore mellom 1 og 3 på kunden.

- 1 viser lav risiko
- 2 moderat risiko
- 3 høy risiko.

Ved utgangen av året hadde 20 prosent av bankens bedriftskunder registrert bærekraftscore.

<b>Antall kunder med aktiv konto BM</b>	<b>1280</b>
<b>Kunder med score 1</b>	<b>213</b>
<b>Kunde med score 2</b>	<b>45</b>
<b>Kunder ikke scoret</b>	<b>1022</b>

Alle kundene er vurdert til bærekraftscore 1 eller 2.

Etterlevelsen av bærekraftsvurderingene og bærekraftscore er fra og med 3. kvartal 2023 tatt inn i compliancerapporten som rapporteres til ledergruppen og styret kvartalsvis.

### Utlån til landbruk

Landbruk utgjør en stor del av bankens utlån. Landbruk står for forholdsvis store utslipp av klimagasser i Norge, noe som medfører utslipp til og forurensing av luft, jord og vann. Det er derfor viktig å kartlegge kundens forhold til klima- og bærekraftsrisiko.

I alle nye kredittsaker på landbrukskunder skal det dokumenteres at et sett med bærekraftsspørsmål, er gjennomgått med kunden. Spørsmålene besvares i saksrapporten eller legges ved saken som eget dokument.

Spørsmålene er delt opp i 4 ulike områder, med flere spørsmål til hver kategori:

- Kundens generelle forhold til bærekraft
- Om gårdsbruket og eiendommen
- Klima og miljø
- Kundens forhold til fysisk risiko og overgangsrisiko

Banken har kunder med store skogarealer, hvor banken har god oversikt over hvor mye skog kundene til banken eier og hvor mye som er finansiert og pantsatt til banken. Det finnes foreløpig ikke tilgjengelig data for å beregne hvor mye klimautslipp skogen banken finansierer bidrar til å binde. Dette er noe som vi i løpet av 2024 må finne ut mer om, og i forbindelse med CSRD arbeidet forventer banken at data på dette vil bli mulig å hente ut for bankene.

### Utlån til privatmarkedet

Til personkunder tilbyr banken tradisjonell boligfinansiering i bankens egne bøker og i tillegg formidler banken boliglån gjennom Eika Boligkreditt AS. Gjennom Eika Kredittbank AS har banken tilgang til formidling av billån, forbrukslån og kredittkort.

Gjennom å være en sparringspartner og god rådgiver for kundene ønsker vi å bidra til at kundene tar mer bærekraftige valg blant annet ved å tenke på bærekraft og energieffektivitet i valg av bolig og løsninger til sin bolig, forbruke mindre, ha mindre usikret kreditt og ha god kontroll på egen økonomi. God rådgivning om hver enkelt kundes behov for produkter og tjenester er viktig slik at kundene har de

produktene de trenger for en god økonomisk hverdag. Banken tilbyr en rekke bærekraftige finansieringsprodukter til kundene, mer om det senere i rapporten.

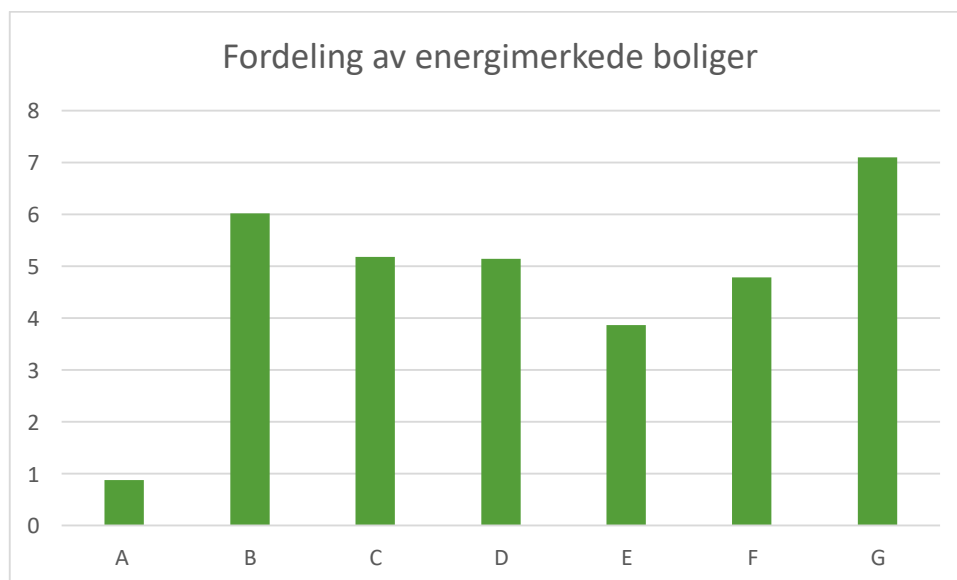
### Kartlegging av klima- og bærekrafts risiko på privatmarkedet

Klimarisiko på personmarkedet er primært knyttet til sikkerheten som stilles for kreditten. Det kan ligge risiko i en boligportefølje som er energikrevende. En stor del av den norske boligmassen er eldre boliger med energiklasse lavere enn B. Boliger med lavere energiklasser kan på sikt bli vanskeligere å omsette og kan dermed falle i verdi. Det knyttes i tillegg usikkerhet til om det kan komme økte krav til energieffektivitet i boliger fra EU. Kundeansvarlig kartlegger blant annet kundenes planer om energieffektivisering av eldre boliger. Når det gjelder kundenes økonomiske stilling kan det ligge risiko i at kundenes betjeningsevne kan svekkes på grunn av arbeidsgivers bærekrafts- eller klimarisiko. Vi har i liten grad kunder som arbeider innenfor olje og gass eller andre former for industri. Vi forventer i løpet av det neste året mer tilgjengelige data fra Eiendomsverdi, blant annet med mer innhold om klimarisiko og områdevurderinger. I Eika Forsikring er det også en pågående utvikling av en modell som kombinerer skadedata med klimadata for å øke innsikt i sammenheng mellom klimaendringer og skader.

### Sammensetningen av bankens boligportefølje

Det er en økende andel av bankens boligportefølje som har en energiklassifisering. Ved utgangen av 2023 var 32,9 % av bankens boligportefølje energimerket.

Andelen av boliger som er energimerket med energiklasse A eller B er på 6,9 %. Under ligger en oversikt over fordelingen av energimerke på de boligene som er merket per 31/12-23:



Grafen viser: Prosentvis fordeling per energiklasse, «ingen/tomme» er tatt ut og tilsvarer 67%.

Nybygde boliger energi-klassifiseres når de ferdigstilles og bruktboliger energi-klassifiseres ved salg gjennom eiendomsmegler. Men vi opplever at prosjekt- og byggherre også trenger en påminnelse om at energimerking av bygg må komme inn i en veldig tidlig fase i byggeprosjektet. Det er flere av våre

lokale byggeprosjekter som ikke har hatt energimerking på blokka i planleggingsfasen. Så dette er noe vi som bank kan være med på å få på plass.

Privatpersoner kan energi-klassifisere boligen sin ved å gjennomgå en kartlegging, blant annet på [energimerking.no](https://energimerking.no).

Innsiktsmodellene våre er laget av Eika Gruppen for bruk i alle bankene i Eika Alliansen. Utviklingen av modellene er i en tidlig fase og det forventes mer ressurser hos Eika Gruppen til videreutvikling av modellene.

### **Klimautslipp fra utlånsporteføljen**

Banken bidrar til indirekte klimautslipp gjennom utlånsporteføljen. Innsikt om utslippene er viktig for å kunne jobbe med målsetningen om netto nullutslipp innen 2050. Banken har per i dag ikke gode nok data eller modeller for å kunne beregne utslippene.

Det finnes flere ulike internasjonale rammeverk og standarder for måling, men dersom ikke bankene benytter den samme fremgangsmåten vil ikke dataene være sammenliknbare. Dette er en av de viktigste tingene vi skal jobbe med å få på plass i løpet av 2024, og verktøy for å komme i mål med det er deltakelsen i CSRD-prosjektet som tidligere omtalt.

### **Bærekraftige produkter**

Banken har finansieringsprodukter som skal stimulere til bærekraftig kundeferd samt premiere de kundene som tar aktive grep i sin bolig, drift, investeringer eller utvikling. I bankens bærekraftstrategi har vi flere mål knyttet til å øke porteføljen av kunder med bærekraftige produkter. Vi skal jobbe for å få flere kunder til å registrere energimerke på sin bolig, og flytte lånene over til grønne boliglån dersom energiklassen blir A eller B og oppvarmingskarakter gul eller grønn.

### **Grønt Boliglån**

Dette er lånet for deg som har, eller skal kjøpe, en energieffektiv bolig som bruker lite strøm eller har alternative, miljøvennlige energikilder. Vi belønner grønne valg, og tilbyr Grønt boliglån med ekstra gunstige betingelser. En grønn bolig er bra for både miljøet og for lommeboka. Tilbys til kunder som har hus med energimerke A eller B og oppvarmingskarakter gul eller grønn.



### Oversikt over utviklingen og fordelingen for Grønt boliglån

Grønt boliglån – totalt antall per år			
	2023	2022	2021 og tidligere
<b>Antall</b>	93 lån totalt	57 lån totalt	30 lån totalt
<b>Som utlån</b>	324, 4 mill	98,8 mill	53,8 mill

### Energisparelån

Har du ønsker eller planer om å utføre energisparende tiltak på eksisterende bolig?

Da er energisparelånet det perfekte lånet for deg.

Et lån med ramme inntil kr 500.000, -. Ingen etableringsgebyr og 0,75 prosentpoeng under boliglånsrenten.



## Oversikt over utviklingen og fordelingen for Energisparelån – nye tiltak per år

Type tiltak	2023	2022	2020
Solcelle	3	3	0
Varmepumpe	2	2	3
Etterisolere, bytte vinduer, dører etc.	2	0	0

### Seniorlån leilighet

I 2023 har vi etablert et nytt produkt som retter seg mot eldre kunder som kanskje kan trenge en ekstra dytt for å komme seg ut av sin nåværende, eldre, kanskje veldig lite tilpassede enebolig. Her er beskrivelsen fra vår hjemmeside om dette produktet:

Ønsker du en enklere og mer moderne bolig? Huset er nå for stort og behovet har endret seg? Dette er for mange et vanskelig valg å ta.

Vi har derfor et flott tilbud til deg som ønsker å gå ut av eneboligen eller gårdsbruket og inn i leilighet.

Du behøver ikke betale hverken renter eller avdrag. Lånet forfaller først ved overgang til sykehjem, salg av leiligheten eller ved bortgang.

Leiligheten må ligge i Aurskog-Høland med sikkerhet i leiligheten.

- 1 % under ordinær boliglånsrente
- 0,- kroner i etableringsgebyr
- Belåningsgrad innenfor 40%
- Låntakere må være over 60 år



## Oversikt over utviklingen og fordelingen for Seniorlån leilighet

Seniorlån – Leilighet	
Energimerke	2023
A- Orange	1
B - Lys grønn	1
Ingen	3

## Aurskog-Høland



Folkehelseprofilen er et bidrag til kommunens arbeid med å skaffe oversikt over helsetilstanden i befolkningen og faktorer som påvirker denne, jamfør lov om folkehelsearbeid. Også andre informasjonskilder må benyttes i oversiktsarbeidet, se figuren nedenfor.



Bomiljø er tema i folkehelseprofilen for 2023. Det kommer frem at innbyggere i Aurskog-Høland kommune ikke har noen signifikant forskjell i denne sammenheng sammenliknet med resten av landet. Derfor tyder det på at i vår kommune arbeides det godt og riktig med å tilrettelegge for gode bomiljøer. Utviklingen og utbyggingen av leiligheter er god i sentrumsområdene i kommunen. Det er per i dag gode muligheter for å kunne bosette seg i umiddelbar nærhet til sentrale funksjoner. Som et virkemiddel til de som er eldre til å kunne ha muligheten til å komme ut fra mindre sentrale og mindre egnede boliger og inn i lettstelt leilighet tilbyr banken som tidligere nevnt Seniorlån leilighet.

Videre vises i folkehelseprofilen at vår kommune scorer dårligere enn landet som helhet på områder tilknyttet oppvekst, utdanning og lokalmiljø.

Vi ser at utviklingen har endret seg i negativ retting etter pandemien i form av at færre har kommet tilbake til organiserte fritidsaktiviteter, et større antall barn og unge rapporterer om økende grad av skjermbruk og de er ikke så fornøyde med mulighetene og tilbudene i lokalmiljøet. Her er og kan banken være en viktig brikke.

Gjennom bruken av sponsormidler til lokale lag og foreninger bidrar banken til at disse opprettholdes og kan drives videre tross synkende medlemstall og aktivitet. Det er viktig at vi fortsetter å ha tilbudene, selv om oppslutningen en periode er synkende. Videre er banken svært aktiv ved eksisterende og nye begivenheter og arrangementer. Dette vises gjennom de utallige gave og sponsor-midlene som vi har bidratt med igjennom året.



Gave: Gratulerer til Aurskog-Høland Fotball med opprykk til 3. div. Hanne Fjellheim fra banken.

Banken har som tidligere beskrevet også valgt å sette ekstra fokus på FNs bærekrafts mål 4. God utdanning. Og som folkehelseprofilen viser er det meget relevant å satse på nettopp dette bærekrafts målet i vår kommune.

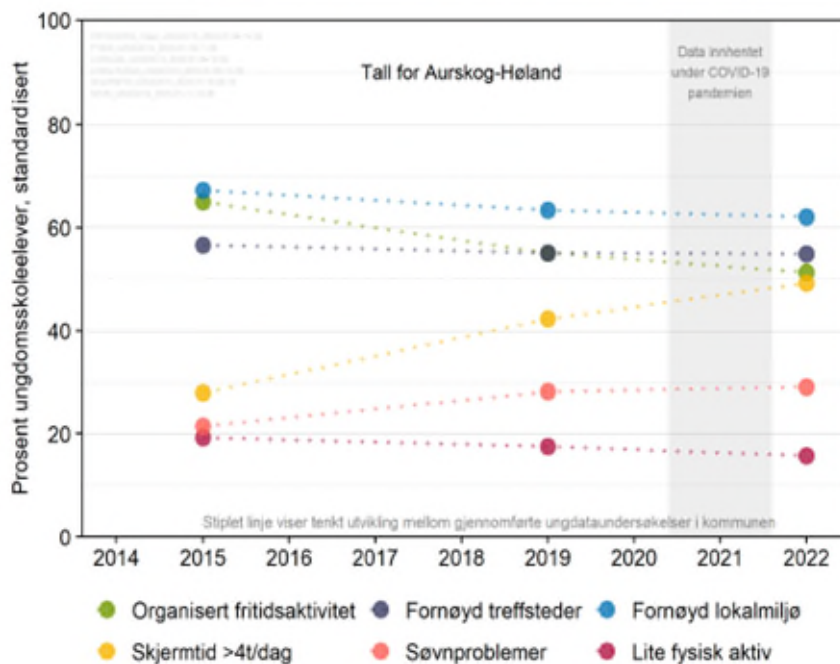
Utklippet fra folkehelsebarometeret for 2023 viser blant annet at barn og unge i vår kommune scorer dårligere enn landet som helhet på områder som utdanning på videregående skole eller høyere, gjennomføring av videregående opplæring, fritidsaktivitet og lokalmiljø.



Tema	Indikator (klikkbare indikatornavn)	Kommune	Fylke	Norge	Enhet (*)	Folkehelsebarometer for Aurskog-Høland
Befolkning	1 Andel barn, 0-17 år	20,1	21,3	20,4	prosent	
	2 Andel over 80 år	4,7	4,3	4,4	prosent	
	3 Andel 80 år+, framskrevet til 2040	8,7	7,9	8,2	prosent	
	4 Personer som bor alene, 45 år +	25,5	24,6	26,3	prosent	
	5 Befolkningsvekst	0,93	1,3	0,63	prosent	
Oppvekst og levekår	6 VGS eller høyere utdanning, 30-39 år	73	78	81	prosent	
	7 Vedvarende lav inntekt, 0-17 år	12	12	12	prosent	
	8 Inntektsulikhet, P90/P10	2,5	2,9	2,8	-	
	9 Barn av enslige forsørgere	14,7	14,7	14,7	prosent	
	10 Unge som står utenfor, 15-29 år	11,2	10,4	9,5	prosent (a,k)	
	11 Leier bolig, 45 år +	11,2	11,6	12,2	prosent	
	12 Bor trangt, 0-17 år	13	17	18	prosent	
	13 Laveste mestringsnivå i lesing, 5. tr.	26	21	23	prosent (k)	
	14 Laveste mestringsnivå i regning, 5. tr.	26	23	24	prosent (k)	
	15 Gjennomføring i vdg. opplæring	76	81	79	prosent (k)	
	16 Høy tilfredshet med livet, Ungd. 2022	50	50	50	prosent (a,k)	
Miljø, skader og ulykker	17 Drikkevann, hygienisk og stabilt	96,1	86,0	90,7	prosent	
	18 Luftkvalitet, finkornet svevestøv	4,8	5,9	4,8	µg/m³	
	19 Trygt i nærmiljøet, Ungdata 2022	86	84	84	prosent (a,k)	
	20 Med i fritidsorganisasjon, Ungd. 2022	51	57	58	prosent (a,k)	
	21 Fornøyd med lokalmiljøet, Ungd. 2022	62	67	67	prosent (a,k)	
	22 Fornøyd med treffsteder, Ungd. 2022	55	51	55	prosent (a,k)	
	23 Ensomhet, Ungdata 2022	23	23	23	prosent (a,k)	
	24 Trener sjeldnere enn ukentlig, 17 år	28	25	27	prosent (k)	
	25 Skjermtid over 4 timer, Ungd. 2022	49	45	45	prosent (a,k)	
Helse- relatert atferd	26 Røyking, kvinner	6	2,8	2,8	prosent (a)	
	27 Forventet levealder, menn	79,5	80,3	80,1	år	
Helsestatus	28 Forventet levealder, kvinner	83,0	84,0	83,9	år	
	29 Utd.forskjeller i forventet levealder	4,9	5,2	5,1	år	
	30 Psykiske sympt./lidelser, 0-74 år	143	160	160	per 1000 (a,k)	
	31 Overvekt og fedme, 17 år	26	21	22	prosent (k)	
	32 Hjerte- og karsykdom	17,0	17,0	17,2	per 1000 (a,k)	
	33 Antibiotikabruk, resepter	269	266	262	per 1000 (a,k)	
	34 Vaksinasjonsdekning, meslinger, 9 år	96,4	97,3	97,3	prosent	

- Kommunen ligger signifikant bedre an enn landet som helhet
- Kommunen ligger signifikant dårligere an enn landet som helhet
- Kommunen er ikke signifikant forskjellig fra landet som helhet
- Kommunen er signifikant forskjellig fra landet som helhet
- Ikke testet for statistisk signifikans
- ◆ Verdien for fylket (ikke testet for statistisk signifikans)
- | Verdien for landet som helhet
- Variasjonen mellom kommunene i fylket
- De ti beste kommunene i landet

**Figur 1. Fritid og helse i kommunen. Tall fra 2020 er fra før pandemi- en, tall for 2022 er fra etter restriksjonene\*. (Kilde: Ungdata)**



### Digital kompetanse og finansiell inkludering

Basert på eksisterende tallgrunnlag estimerer Digitaliseringsdirektoratet at om lag 20 prosent av den voksne befolkningen, tilsvarende 875 000<sup>1</sup> personer, er sårbare i møte med offentlige digitale tjenester.

I et finansmarked som i stor grad er digitalisert, er det det viktig å ta hensyn til forbrukere i alle livsfaser og med ulike digitale ferdigheter. Videre viser undersøkelser som Finans Norge har gjennomført at 600 000 personer i Norge av ulike årsaker ikke kan eller vil benytte nettbank, mobilbank eller bank ID. Disse må gis muligheten til å ha et fullverdig banktilbud de også. Vi må kunne fange opp de som glir over fra å være digitale til å bli ikke digitale på grunn av alder eller sykdom. Fordi dette kan føre til at disse innbyggerne står overfor et digitalt utenforskap når flere og flere tjenester i samfunnet blir mer digitale. Det forventes at antallet vil holdes relativt konstant i årene fremover, ettersom det vil komme nye mennesker til i de ulike gruppene ikke-digitale personer. Finans Norge opprettet en bransjenorm for finansiell inkludering som trådte i kraft 1. november 2022. Bransjenormen omhandler hvordan bankene som et minimum skal forholde seg til og behandle ikke-digitale kunder og kunder som går fra å være digitale til å bli analoge. Bransjenormen skal bidra til at kundene kan ha kontroll over egen økonomi, uavhengig av digitale ferdigheter og utvikling.

<sup>1</sup> \*SSB; Befolkning 2023, 18 år og eldre, 4 377 000: <https://www.ssb.no/statbank/table/07459/tableViewLayout1/>

## Bransjenormen omhandler 5 punkter som bankene skal etterleve:

- Tilgjengelige analoge tjenester - banken skal ha et tilbud til kunder som gjør det mulig å få kontoinformasjon, betale regninger og overføre penger uten hjelp av digitale løsninger
- Banken skal tilby rådgivning til kunder som er i en overgangsfase fra digitale til analoge tjenester eller som ikke behersker de digitale løsningene. Banken skal også sørge for lett tilgjengelig informasjon som er tilrettelagt og relevant for kundegruppen og eventuelt pårørende.
- Banken skal tilby veiledning i bankens digitale løsninger
- Det skal være enkelt å opprette en disposisjonsfullmakt til en annen person hvis man trenger hjelp og støtte til å utføre banktjenester.
- Banken skal ha retningslinjer for kundebehandling og nødvendig kompetanse for å betjene kundegruppen

Høland og Setskog Sparebank har et tydelig fokus på at alle våre kunder skal få hjelp med sine oppgaver på det nivået de er, og vi har lagt til rette for at alle skal kunne få hjelp til å løse sine dagligbankoppgaver manuelt dersom de ikke selv kan utføre det digitalt. Høland og Setskog Sparebank har 4 fysiske kontorer/filialer som bidrar til at lokalbefolkningen har muligheten til fysisk oppmøte og få hjelp med det de måtte trenge av banktjenester.

Informasjon om dette finnes på papir i våre filialer og det er mulig å lese mer om dette på våre hjemmesider. Sentrale tema i denne sammenheng er muligheten for å legge opp fullmakter og disposisjonsmuligheter, muligheter for å bli kunde og være kunde uten bruk av Bank ID, innlogging og bruk av mobilbank uten bank ID, bistand til å legge opp avtalegiro og faste betalinger med mer.

### BankID

BankID er personlig og skal ikke deles med andre. Gi fullmakt til noen du stoler på for å få hjelp til å håndtere økonomien.

→



## Sparing og Investering

Samfunnsansvaret gjelder ikke bare i lokalmiljøet. Gjennom Eika Kapitalforvaltnings spareprodukter blir bankens kunder investorer i et stort antall selskaper i ulike sektorer og nasjoner. Vi i banken bryr oss om hvordan pengene dine blir investert, og du skal alltid være trygg på at produktene vi leverer

oppfyller strenge krav til samfunnsansvar, bærekraft, etikk og åpenhet. Hvordan fungerer dette i praksis?

Eika Kapitalforvaltnings arbeid med retningslinjer, eierstyring og utelukkelse av bransjer og enkeltelskaper, sikrer at spareproduktene Eika Kapitalforvaltning leverer til våre kunder oppfyller strenge krav til samfunnsansvar, bærekraft, etikk og åpenhet. Disse faktorene veier tungt når aksjeforvalterne setter sammen en aksjeportefølje i Eika sine fond.

Eika Kapitalforvaltning arbeider målrettet med å analysere, rangere, diskutere og påvirke hvilke selskaper som skal inngå i porteføljen. Selskaper som jobber innenfor bransjer som kan relateres til kull, tobakk og lotteri/gambling industrier ekskluderes. I tillegg ekskluderes selskaper som relateres til palmeolje, tobakksproduksjon, våpen, pornografi, gambling, korrupsjon, arbeidsulykker med mer. Selskaper som er rangert for å ha betydelig karbonavtrykk (high eller severe) ekskluderes.

Hva slags bærekraftsprofil har Eika Fond? I regelverket skiller man fondene om det tilhører artikkel 6, 8 eller 9. Artikkel 6 betyr at fondet ikke fremmer miljømessige, sosiale eller styringsrelaterte forhold. Artikkel 8 betyr at fondet fremmer miljømessige, sosiale eller styringsrelaterte forhold. Til slutt er artikkel 9 fond som bærekraftige investeringer som mål.

Alle Eika sine fond er kategorisert under artikkel 8 fond. Fondene fremmer miljømessige og sosiale egenskaper gjennom sine investeringer.

Blant Eika sine fond kan det nevnes at Eika Global er et godt rangert bærekraftig fond. Eika Norden og Eika Norge møter alle selskapene som de investerer i og selskaper de vurderer å bli eier. Bærekraft er et sentralt tema i disse møtene. Møte med selskapene mener vi gir en Eika en god innsikt i hver enkelt bedrifts fokus på bærekraftsarbeid.

Nytt av året er at våre kunderådgivere er pålagt å kartlegge kundes bærekraftspreferanser i kundesamtalen. I vårt rådgiververktøy er dette tatt inn og vi må gjennomgå med kunden hva bærekraft er og vår tilnærming til bærekraft. Kartlegging skal sikre at kunden har forstått definisjonen, regelverket og Eika sin tilnærming til bærekraft. Vi opplever at kunden har ulike preferanser og interesser for bærekraftsteamet, men det at vi setter det på agendaen for alle gjør at vi løfter kompetansen til alle kundene våre. Omfanget er stort, men vi fokuserer på å fortelle kundene våre at vi ikke investerer i hva som helst, at bærekraft er et viktig tema i investeringene våre og at vi ekskluderer de samme selskapene som Oljefondet og i tillegg ytterligere 150 selskaper.

### **Boligsparing for unge**

Banken tilbyr boligsparing for ungdom (BSU) til kunder under 34 år.

Sparekontoen er et sosialt spareprodukt som skal bidra til at unge kan spare egenkapital til gunstige betingelser som senere kan brukes til kjøp av bolig. Kontoen har gode rente- og skattefordeler for boligsparing. Regjeringen valgte i statsbudsjettet for 2023 å redusere skattefordelen på BSU-kontoen

med 50 %, men kontoen har fremdeles gode rentebetingelser samt en liten skattefordel som gjør produktet attraktivt for boligsparing.

### **Forsikring**

Gjennom å tilby forsikring skaper vi forutsigbarhet og trygghet for kundene våre, og ivaretar kundens verdier. Bærekraft i forsikring handler om 3 viktige hensyn:

#### **Skadeforebygging**

Det mest bærekraftige for både samfunnet, kunden og forsikringsselskapet er å forhindre at skaden oppstår. Oppståtte skader er miljøbelastende ettersom det medgår ressurser til å reparere eller erstatte skadene. Eika Forsikring arbeider målrettet med skadeforebygging gjennom forsikringsvilkårene og gjennom informasjon og bistand til kundene.

#### **Grønt skadeoppgjør**

Samtidig vet vi at skader skjer. Derfor jobber Eika Forsikring aktivt med Skadeoppgjørs rolle innenfor bærekraftig omstilling. Partnere som utfører arbeidet skal kunne dokumentere gode prosesser på miljøledelse i det enkelte oppdraget, samt ha fokus og måltall på reparasjon fremfor bytte. I leverandøravtalene er det et krav om at alle leverandører som benyttes skal oppfylle minimumskrav til bærekraft og kvalitet. (Miljøfyrtårn, EMAS, ISO14001).

#### **Ansvarlig forvaltning**

Eika Forsikrings kundemidler og egen likviditet forvaltes av Eika Kapitalforvaltning, og er underlagt de samme ESG-standardene som selskapet benytter i sin øvrige forvaltning.

### **Bankens arbeid mot økonomisk kriminalitet**

Bekjempelse av økonomisk kriminalitet, herunder hvitvasking av penger tjent på kriminell virksomhet eller finansiering av terrorvirksomhet, er en viktig del av finansnæringens samfunnsoppdrag. Bankene skal blant annet sørge for at næringen ikke utnyttes til ulovlige forhold gjennom våre produkter og tjenester.

Det er et økende antall svindelforsøk i samfunnet, svindlerne blir stadig mer kreative og «gevinsten» er ofte høy. Bankens medarbeidere skal aktivt jobbe for å avdekke, forebygge og rapportere transaksjoner som er knyttet til hvitvasking, terrorfinansiering og utbytte fra andre straffbare forhold. Medarbeiderne skal sikre god legitimasjonskontroll og innhenting av kundeerklæringer hos nye kunder, samt jobbe aktivt med løpende oppfølging av eksisterende kunder. Kjenn din kunde er et viktig prinsipp i arbeidet. Alle bankens ansatte og styret gjennomgår jevnlig og minst årlig, oppdateringer og tilpasset opplæring om hvitvaskingsregelverket. Eika Alliansen har på vegne av bankene iverksatt nye svindelforebyggende tiltak i 2023, vi opplever at nye tiltak fungerer og følger disse tett.

For å bygge mer kompetanse rundt blant annet forebygging og avdekking av økonomisk kriminalitet og svindel har banken i 2023 opprettet og styrket faggruppen for antihvitvask og svindel. Arbeidet med å forebygge, redusere tap og ivareta kunder som er utsatt for svindel er omfattende. Vi ser at det er viktig å dra nytte av hverandre på tvers av fagområder for at vi på best mulig måte kan hjelpe de

som er utsatt for svindel og misbruk. Vi har etablert en kanal for samarbeid med lokalt politi i tillegg til at alle svindel- og misbrukssaker vurderes for rapportering til økokrim. Teamet rapporterer til bankens antihvitvaskansvarlig som også er medlem av bankens ledergruppe.

Banken har i 2023 økt informasjonsflyten ut mot kundene, for å sikre at kunder ivaretar kravene til deling av personlig informasjon og sikker bruk av sine digitale produkter og IT-systemer. Som beskrevet tidligere i rapporten har vi benyttet våre digitale kanaler og media i tillegg til å delta på informasjonsmøter ute i lokalsamfunnene. Banken har vært på besøk hos alle de lokale pensjonistforeningene. Arrangementene har blitt godt besøkt og vi opplever økt bevissthet hos våre kunder om farene ved svindel.



## Hold pengene dine trygge

Test kunnskapene dine og se hvordan du og banken sammen kan beskytte pengene dine fra svindlere.

Start quiz

Dataangrep er et økende problem, både for privatpersoner og bedrifter. Det er viktig at ansatte har god innsikt i hvordan dataangrep mot banken kan unngås. Alle bankens ansatte skal minst årlig gjennomgå opplæring i Eikaskolen på IT-sikkerhet og Personvern. I tillegg til denne obligatoriske opplæringen får de ansatte jevnlig informasjon og veiledning ved behov i løpet av året. Alle ansatte er oppdatert på retningslinjer for personvern, data- og informasjonssikkerhet.

Gjennom Eika Forsikring tilbyr banken dataangrepsforsikring (onlineforsikring) til bankens kunder.

Korrupsjon setter langsiktig verdiskapning i fare og skaper mistillit til systemene i samfunnet. Banken har nulltoleranse for korrupsjon. Det gjelder blant bankens ansatte, kunder, leverandører og samarbeidspartnere, samt selskaper banken investerer i. Skatter og avgifter fra næringslivet og privatpersoner er nødvendig for å opprettholde velferdsgodene i det norske samfunnet.

Skatteunndragelser og skattekriminalitet er ikke akseptabelt. Banken krever at alle kunder og forretningsforbindelser er åpne om sin eierstruktur og at de organiserer sin virksomhet slik at de gjenspeiler reell produksjon og verdiskapning. Det burde være en selvfølge, men det finnes mange eksempler på bedrifter som enten bevisst eller på grunn av manglende kontroll, ikke gjør dette godt nok. Banken vil gjennomføre tiltak ovenfor kunder eller samarbeidspartnere som driver med brudd på menneske- eller arbeidstakerrettigheter, skatteunndragelser, skatteflukt eller som organiserer sin virksomhet i såkalte skatteparadis.

### Personvern og informasjonssikkerhet

Banken behandler store mengder personopplysninger. Det er avgjørende for å beholde tilliten hos kundene og i samfunnet ellers at banken behandler slike opplysninger på en forsvarlig måte. Bankens skal sikre nødvendig konfidensialitet, integritet og ha fokus på personvern i all kundebehandling. Bankens tar data- og informasjonssikkerhet på alvor. Bankens har et eget personvernombud. Bankens ønsker at ansatte og kunder melder ifra fortløpende dersom det oppstår situasjoner eller man oppdager at personopplysninger har kommet på avveie. Avvik blir behandlet umiddelbart og vurderes for melding til datatilsynet dersom alvorligheten tilsier det. I 2023 har bankens fått innmeldt 7 avvik fra kunder/ansatte. Alle disse avvikene er behandlet og lukket, ingen av avvikene er meldt til datatilsynet. Oppsummert kategorier avvik:

Avvik personvern 2023	
Kategori	Antall
Menneskelig svikt	5
Brudd på rutiner	1
Teknisk svikt	1

### Åpenhet og klager

Bankens har som mål å ha fornøyde kunder. Likevel kan det innimellom oppstå forhold som gjør at våre bankkunder ikke er fullt ut tilfreds. Dersom det er tilfelle, ønsker vi at kunden gir oss tilbakemelding. Kunden kan for eksempel ta kontakt med sin kundeansvarlig for å gi tilbakemelding. Dersom kunden velger å rette en formell klage til bankens skal den fremsettes skriftlig. Alle formelle klager skal besvares skriftlig av bankens, og avgjørelser som ikke gir den som klager fullt medhold, skal begrunnes. Bankens har etablert et formelt klageorgan/klagenemnd, denne nemnd er sammensatt av noen faste og noen medlemmer som innkalles etter behov basert på fagområde. Klagenemnda er også det organet i bankens som vurderer og behandler svindel og reklamasjonssaker av større omfang. Bankens mottok i 2023 5 formelle kundeklager.

Bankens interne klagenemnd har i tillegg behandlet kunder/saker i forbindelse med svindel og reklamasjon.

### Etiske retningslinjer

Etikk er en integrert del av alle bankens beslutningsprosesser. Bankens har etiske retningslinjer som presiserer hvilke forventninger og krav bankens stiller til medarbeidernes handlemåte og opptreden. Medarbeiderne skal i tillegg ha et bevisst forhold til hvordan privat adferd kan påvirke tilliten til bankens. Retningslinjene gjelder for alle bankens ansatte og bankens styre. De etiske retningslinjene revideres minst årlig og besluttes av bankens styre. Retningslinjene ble sist oppdatert i september 2023. Alle ansatte må hvert år dokumentere at de etiske retningslinjene er lest.



### Miljøfyrtårn

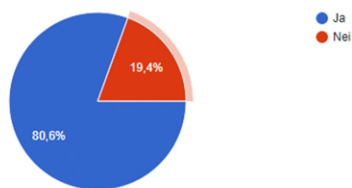
Høland og Setskog Sparebank ble sertifisert 12/6-23 som miljøfyrtårn. Banken skal ha et aktivt forhold til, og god styring av, klima- og miljøutfordringer i egen drift. Det er etablert systemer for innsamling av data og informasjon som skal benyttes inn i miljøfyrtårnrapporteringen løpende igjennom året. Bankens indirekte og direkte utslipp er i hovedsak knyttet til energiforbruk, avfall og transport. De største indirekte utslippene banken bidrar til er gjennom bankens utlånsportefølje, og dette er vi i gang med å kartlegge i forbindelse med CSRD og bærekraftsdirektivet.

Bilde: Utdeling av diplom for miljøfyrtårn av ordfører i Aurskog Høland kommune Gudbrand Kvaal.

Enkelte ansatte benytter kollektivtransport, gange eller sykkel til jobb, men majoriteten av de ansatte kjører elbil eller fossilbil. Alle ansatte inviteres årlig til å gjennomføre en enkel spørreundersøkelse om ESG, i år 2023 ble undersøkelsen sendt ut for 2. gang og resultatene viser at vi har økt fokus på klima og miljø, og flere har gjort små justeringer som kan ha en betydning. Under gjengis resultater på utvalgte spørsmål fra runde 1 og runde 2.

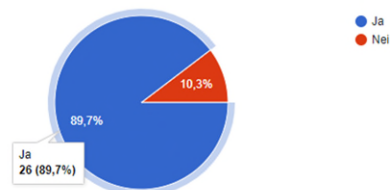
### Runde 1

Er du flink til å skru av lyset etter du går ut av ett rom?  
36 svar



### Runde 2

Er du flink til å skru av lyset etter du går ut av ett rom?  
29 svar



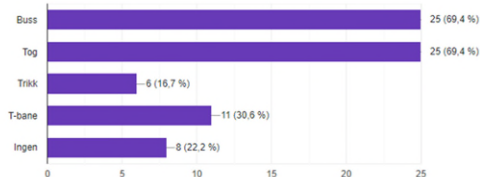
I bankens målbilde, som er beskrevet i bankens bærekraftstrategi, står det at ved reiser i bankens regi skal det vurderes om kollektivtrafikk, og gjerne tog, kan benyttes i stedet for fly.



Har du brukt kollektiv transport det siste året?

36 svar

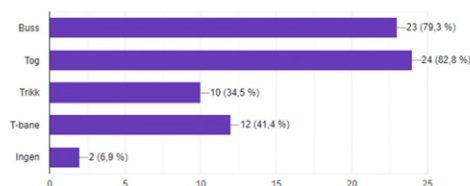
Kopier



Har du brukt kollektiv transport det siste året?

29 svar

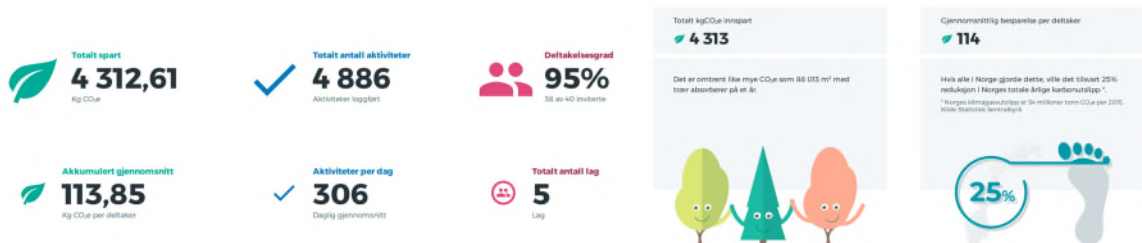
Kopier



Strømforbruket i banken knytter seg i all hovedsak til oppvarming av lokaler, ventilasjon, belysning, kontormaskiner og oppvarming av vann. Forbruket vil variere fra måned til måned. I året 2023 har vi vært lokalisert på to forskjellige adresser. Dette gjør at energiforbruk og utgifter til strøm, avfallshåndtering med mer, er forhøyet sammenliknet med tidligere år, og også hvis man skal sammenlikne fremover i tid. Banken er forespeilet å kunne flytte inn i nye lokalet mot slutten av året 2024.

Høsten 2023 var alle ansatte i banken med på Klimakonkurransen. I løpet av en 14 dagers periode skulle ansatte loggføre ulike aktiviteter gjennom døgnet med fokus på klima og miljø. Hovedfokus for denne deltakelsen var å sette fokus på klima og miljø, gjøre noe sammen og få en status på våre egne klima- og miljøvaner.

Under er noen utklipp fra resultater etter 14 dagers loggføring:



**1 207 aktiviteter har blitt logget under dette bærekraftsmålet**  
93% av deltakerne har logget aktiviteter under dette bærekraftsmålet



**814 aktiviteter har blitt logget under dette bærekraftsmålet**  
90% av deltakerne har logget aktiviteter under dette bærekraftsmålet



**811 aktiviteter har blitt logget under dette bærekraftsmålet**  
88% av deltakerne har logget aktiviteter under dette bærekraftsmålet



**798 aktiviteter har blitt logget under dette bærekraftsmålet**  
90% av deltakerne har logget aktiviteter under dette bærekraftsmålet



**413 aktiviteter har blitt logget under dette bærekraftsmålet**  
88% av deltakerne har logget aktiviteter under dette bærekraftsmålet



**230 aktiviteter har blitt logget under dette bærekraftsmålet**  
85% av deltakerne har logget aktiviteter under dette bærekraftsmålet

## Leverandører og samarbeidspartnere

Banken ønsker leverandører og samarbeidspartnere med et bevisst forhold til bærekraft. Det stilles blant annet krav om likestilling og mangfold i styresammensetninger, samarbeidsutvalg, på konferanser og arrangementer. Banken ønsker ikke å bli forbundet med leverandører eller samarbeidspartnere som har tvilsomt omdømme eller som ikke etterlever lover og styrende dokumenter.

I bankens innkjøp velger vi lokale leverandører og produkter med en bærekraftig profil, så langt det lar seg gjøre. Lokale leverandører kan vurderes selv om de ikke er miljøsertifisert. Bærekraftige innkjøp gir betydelig positiv påvirkning og henger nøye sammen med bærekraftsparametere som ressurseffektivitet, forbruk, avfall og klima. Banken har en egen innkjøpsrutine hvor formålet er å redusere bankens miljøbelastning ved innkjøp samt veilede de som gjennomfører innkjøpene. Banken skal kjøpe inn produkter etter behov og unngå unødvendige innkjøp. Profilartikler skal være av god kvalitet som kan vare lenge.

I henhold til åpenhetsloven, som ble innført fra 1.juli 2022, har banken gjennomført en intern aktsomhetsvurdering. Erklæring på innføring av åpenhetsloven ble publisert på hjemmesiden i juni 2023. Ny og oppdatert erklæring vil bli publisert innen rapporteringsfristen 30.juni 2024. Banken har i 2023 startet arbeidet med å kartlegge leverandører og samarbeidsparter. Vi benytter et standardisert spørreskjema, som sendes ut på mail. Besvarelsene gjennomgås og ved behov tas det avklaringer direkte med virksomheten. Alle leverandører har ESG OK og er vurdert til lav risiko.

Gjennom Eika Gruppen får banken tilgang til både produkter og tjenester. Eika Gruppen med datterselskaper ble Miljøfyrtårn i 2021. Som følge av åpenhetsloven har det i 2023 pågått et arbeid for å samkjøre alliansens bærekraftsoppfølging i anskaffelser og av leverandører, blant annet ved å lage en sentral innkjøpspolicy for det Eika handler inn på vegne av bankene, stille leverandørkrav samt innhente egenerklæringer fra de vesentligste leverandørene.

Bjørkelangen, 31. desember 2023 / 27. februar 2024

Jarle Bergsjø  
Styreleder

Liv Torhild Lorentzen

Ragnhild Hauglum

Åsmund Krogstad

Øystein Heggedal

Lene Malnes

John Sigurd Bjørknes  
Adm. banksjef