

## Interessentdialog 2018

Banken har en løpende prosess for å identifisere og engasjere interessenter og integrere deres innspill i virksomheten. Nedenfor er en oversikt over vesentlige deler av bankens dialog med interessenter i 2018.

Interessent	Møteplass for dialog	Viktigste temaer interessentene er opptatt av	Tiltak knyttet til temaene
Kunder.	Kunderelasjonsundersøkelse.  Måling av kundeutbytte.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Banken har opprettholdt en god relasjon til kundene etter rebrandingen og fusjonen mellom Sparebanken Hedmark og Bank 1 Oslo Akershus.</li> <li>Kundene setter stor pris på ordningen.</li> <li>Kjennskapet til det nye navnet SpareBank 1 Østlandet øker.</li> </ul>	Befeste bankens posisjon gjennom ulike tiltak i markedet.
	Direktebanken (kundesenter for privat- og bedriftskunder innen dagligbanktjenester, kreditt og forsikring).  Kundekommunikasjon i nettbanken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dagligbank: Aksjesparekonto, flytting av BSU, Bank ID-relaterte spørsmål, kontobevegelser, korttransaksjoner, kortreklamasjon, møtebooking.</li> <li>Forsikring: Fakturaspørsmål, forsikringsvilkår og trafikkforsikringsavgift.</li> </ul>	Fortløpende kommunikasjon og svar på de ulike problemstillingene.
	Bankens kanaler i sosiale medier.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Feil/nedetid på tjenester som nett-/ mobilbank, minibanker m.m.</li> <li>Driftsproblemer i nettbank/mobilbank- Innloggingsproblemer/Bank ID.</li> <li>Renteendring på lån/innskudd.</li> <li>Sponsing/gaver.</li> <li>Kundeklager på eksempelvis service/ betjening.</li> <li>Nye og gamle sedler.</li> <li>Apple Pay, Google Pay etc.</li> <li>Aksjesparekonto.</li> <li>Åpningstider bankkontor.</li> <li>Forsikring – melde skade (som oftest reise).</li> </ul>	Fortløpende kommunikasjon og svar på de ulike problemstillingene.
Medarbeidere.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organisasjonsundersøkelser om ansattes tilfredshet.</li> <li>Bærekraftverksteder i ulike avdelinger og regioner.</li> <li>Samarbeids- og arbeidsmiljøutvalg.</li> <li>Jevnlig dialog med fagforeninger.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stort engasjement blant medarbeiderne.</li> <li>Resultater fra kunderelasjonsundersøkelse.</li> <li>Avdelingens positive og negative påvirkning på mennesker, miljø, samfunn. FNs bærekraftsmål.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultater ble gjennomgått og fulgt opp avdelingsvis.</li> <li>Markedsplaner med tiltak og aktiviteter.</li> <li>Aktsomhetsvurderinger og implementering av bærekraftsarbeid i ulike deler av virksomheten.</li> </ul>
Eiere.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informasjonsmøter, investorpresentasjoner, temapresentasjoner.</li> <li>Representantskapsmøte.</li> <li>Børsmeldinger og kvartalsrapporter.</li> <li>Nettsider.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emisjon.</li> <li>Kvartalsresultater.</li> <li>Kredittkvalitet.</li> <li>Lønnsomhet.</li> <li>Avkastning på verdipapiret SPOL.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En rekke informasjonstiltak rettet direkte mot eiere, kunder og andre slik at de skulle få mulighet til å kjøpe egenkapitalbevis i banken.</li> </ul>
Leverandører. (både til banken og til alliansen)		E-post og møter.	Systematisering av arbeidet overfor leverandørene. Gjøre våre krav tydeligere. Samarbeide om oppfølging.
Andre SpareBank 1-banker og i fellesutvalg, blant annet innen innkjøp og kapitalforvaltning/fond.	Diskusjonsgrupper på e-post, fysiske møter og nettmøter i etablert bærekraftsforum.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Retningslinjer for bærekraft.</li> <li>Operasjonalisering innenfor de ulike avdelingene, krav innen kreditt og implementering av kravene i elektroniske låneprosesser.</li> <li>Initiativ rundt problem med plast fra kunstgressbaner.</li> <li>Klimarisiko.</li> <li>Etikk og bærekraft i fondsforvaltning.</li> <li>Etikk og bærekraft i innkjøp.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nedsatt arbeidsgruppe innen fondsforvaltning for å styrke arbeidet. Ledes fra alliansen.</li> <li>Opplæring av fellesutvalg for innkjøp i bruk av aktsomhetsvurdering som metode for oppfølging av leverandører.</li> <li>Forum for bærekraft løfter problemstillinger av felles interesse i alliansen og ber om konkrete tiltak.</li> </ul>
Myndigheter.	Kontakt med Finansdepartementet, Finanstilsynet, Datatilsynet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Drift</li> <li>GDPR (General Data Protection Regulation).</li> <li>Ny norsk hvitvaskingslov.</li> </ul>	Innhenting av legitimasjon og oppdatert informasjon om kunder.
Konkurrenter.	Fysiske møter, nettverksgrupper og telefonmøter i Norge og utland.	Felles utfordringer og muligheter innen utvikling av banknæring og bærekraftig finans.	Utveksling av gode erfaringer, rammeverk og løsninger for bærekraftig finans.

	Ulike møteplasser med andre banker som medlem i Finans Norge innen en rekke områder som næringen i fellesskap er opptatt av.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veikart for grønn konkurransekraft i finans.</li> <li>• UNEP Principles for Sustainable Banking</li> <li>• EU – knyttet til regelverkspakken om bærekraftig finans og revisjon av kapitalkravsregelverket.</li> </ul>	Samarbeid knyttet til veikartet og andre felles initiativ.
<b>Samfunnet for øvrig</b>	Dialog med interesseorganisasjoner innen miljø- og klima, menneskerettigheter og korrupsjon, samt forskningsinstitusjoner.	Bankens arbeid med bærekraft, hovedsakelig i kjernevirksomheten.  Retningslinjer og policyer innen ansvarlige investeringer, ansvarlig kredittgivning og forhold til fondsleverandører.	Faglige innspill fra organisasjonene til bærekraftarbeid, utarbeidelse av retningslinjer og operasjonalisering av arbeidet.  Blant annet besvarelse av Etisk bankguide, oppdatering av nettsider, utarbeidelse av interne retningslinjer.
	Styret i det nyopprettede norske nettverket for FNs Global Compact (bedrifter og organisasjoner).	Spre informasjon om Global Compacts 10 prinsipper for ansvarlig næringsliv. Etablering av det norske nettverket.	Etablere nettverket, vedta strategi og ansette daglig leder.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ulike bedriftsnettverk</li> <li>• DN Gaselle</li> <li>• Utdanningsmiljøer i markedsområdet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bærekraft, næringsutvikling.</li> <li>• Fokus på vekstbedrifter.</li> <li>• Utdanning, innovasjon.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banken medarrangør på seminar og konferanser.</li> <li>• Banken samarbeider med – og støtter utdanningsinstitusjoner med midler.</li> </ul>
Sparebankstiftelsen Hedmark, Vassdragsforbundet for Mjøsa, renovasjonsselskaper, Naturvernforbundet, Hold Norge Rent, Hamar Naturskole og mange skoler, lag og foreninger.	Plastdugnaden, en ryddeaksjon ved innsjøer og elver i markedsområdet.	Miljøvern og problemet med plast i naturen.	Gjennomført ryddeaksjon ved innsjøer og elver i markedsområdet vår og høst 2018.
Ungt Entreprenørskap, ungdoms- og videregående skoler.	Ungdoms- og videregående skoler i markedsområdet.	Heve kunnskapen om økonomi blant unge.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nytt undervisningsopplegg i personlig økonomi med AR-teknologi.</li> <li>• Opprette ny Bærekraftspris for unge entreprenører.</li> </ul>
Iddrettsklubber, lag og foreninger	Diverse møtearenaer	Banken som lokal støttespiller, bidragsyter og inspirator.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Byttehelgen</li> <li>• Informasjonsseminarer og andre arrangementer</li> </ul>

### Interessentkart for SpareBank 1 Østlandet

Innhenting av data om kunder og andre interessenters syn på konsernet gjøres jevnlig gjennom ulike former for interessentdialog. På bakgrunn av dette kan banken prioritere riktig innsats for å forbedre både ikke-finansielle og finansielle resultater. Nedenfor er en grovkisse over bankens ulike interessenter.



- **Ansatte:** Morbanken, datterselskaper, tillitsvalgte, verneombud, pensjonistforeningen.
- **Kunder:** Personkunder, bedriftskunder, offentlige organisasjonskunder, gründere.
- **Eiere:** Sparebankstiftelsen Hedmark, egenkapitalbevis-eiere.
- **Datterselskaper:** EiendomsMegler 1 Hedmark Eiendom AS, EiendomsMegler 1 Oslo Akershus AS, SpareBank 1 TheVIT AS (eid 70 prosent av SpareBank 1 Østlandet), Youngstorget 5 AS, Vato AS, SpareBank 1 Finans Østlandet (eid 95 prosent av SpareBank 1 Østlandet).
- **Deleide selskaper:** SpareBank 1 Gruppen AS, SpareBank 1 Banksamarbeidet DA, SpareBank 1 Kredittkort AS, Torggata 22 AS, SMB Lab AS, Betr AS, SpareBank 1 Betaling AS, SpareBank 1 Boligkreditt AS, SpareBank 1 Næringskreditt AS. Banken har også investeringer i blant andre SpareBank 1 Markets AS og Totens Sparebank.
- **Myndigheter:** Kommuner, regionråd, fylkeskommuner, Fylkesmann, regjering, rettsapparatet, Stortinget, Finanstilsynet, Norges Bank, Konkurransetilsynet, Forbrukerombudet.
- **Kapitalmarkedet:** Egenkapitalbevis-investorer, fremmedkapital, andre banker og meglerhus.
- **Leverandører:** Ulike produkt- og tjenesteleverandører innen IT, drift, marked, revisjon, konsulentvirksomhet, personal, HMS, pengetransport, sikkerhet, energi, håndverksbedrifter og andre.
- **Konkurrenter:** Lokale, nasjonale og internasjonale aktører.
- **Sponsorater:** Lag og organisasjoner, klubber.
- **Samarbeidspartnere:** SpareBank 1-alliansen, sentrale og lokale aktører.
- **Gavemottakere:** Mottakere av gaver fra Kunstfondet, talentstipendet og andre gaver til allmenntilgitt formål.
- **Interesseorganisasjoner:** Finans Norge, Forbrukerrådet, Framtiden i våre hender, LO, NHO, Trainee Innlandet, Vikinglauget, Amnesty, Regnskogfondet, etc.
- **Samfunnet, opinionen, offentlige aktører:** Ikke-kunder, potensielle kunder, finansklagenemnda, opinionen, politikere, høgskoler, universiteter, forskningsinstitusjoner, akuttberedskap: politi/helse/brann.
- **Media:** Lokale gratisaviser, lokalaviser, regionale medier, riksmidler, NRK riks og lokal, NTB.
- **Sosiale medier:** Opinionen i sosiale medier.
- **Ratingbyråer og analytikere:** Moody's Analytikere.
- **Oslo Børs.**