

# Bærekraftsrapport 2016

**Det siste året har Sparebanken Hedmark redusert sine CO<sub>2</sub>-utslipp ytterligere, og utslippene er tilnærmet halvert de siste fem årene. Som samfunnsengasjert bank er det også gledelig å registrere at kundetilfredsheten øker blant både personkunder og bedriftskunder. I tillegg har banken i 2016 hatt sterkere fokus på bærekraft og ansvarlige investeringer hos våre fondsleverandører.**

Samfunnsansvar og bærekraft er en integrert del av bankens virksomhet og ansvaret uttrykkes gjennom strategier, tiltak og aktiviteter som banken planlegger og gjennomfører.

## Bakgrunn

Sparebanken Hedmark lever i et gjensidig avhengighetsforhold til samfunnet rundt seg og samfunnsengasjement har stått sentralt i bankens valg og disponeringer helt siden Hof Sparebank ble stiftet i 1845. Dette var den første lokale sparebanken i det konsernet som i dag er blitt til Sparebanken Hedmark.

Gode kredittvurderinger utgjør basisen i bankens samfunnsansvar. Hensikten er å skape verdier for den regionen banken er en del av. Med lokalkunnskap og nærhet til kundene, gjør bankens ledelse vurderinger som i tillegg til økonomi og risiko, baserer seg på et langsiktig samfunnsperspektiv. Helt fra de små sparebankenes tid, har bankenes formål vært å ta del i samfunnsutviklingen som en engasjert og ansvarlig samfunnsaktør. Dette har hele tiden vært en del av grunnfilosofien i det å være et regionalt forankret finanskonsern i Hedmark. Det gjenspeiles også i konsernets visjon *Sammen om å skape* og bankens overordnede strategi. I strategien er samfunnsengasjement et eget målområde med tilhørende tiltak: «Kundene opplever Sparebanken Hedmark som en kompetent og ansvarlig samfunnsaktør.»

## Nærhet til beslutningene

Regionen skal være et godt sted å drive næringsvirksomhet, et godt sted å bo og et godt sted å flytte til. Dette ønsker banken å bidra til. Sparebanken Hedmark har vært til stede i Hedmark i 170 år og er opptatt av utviklingen i fylket og i Mjøs-regionen. Dersom menneskene trives, bor godt, har utdanningsmuligheter, trygge arbeidsplasser og engasjerende fritidsmuligheter her, vil banken også kunne gå godt. At banken er solid over tid, er viktig for innbyggerne og bedriftene. Å ha en solid kapitalkilde med hovedsete i regionen, gir trygghet og nærhet til beslutningene.

## Bærekraftig virksomhet

Banken har en viktig rolle som utviklingsaktør og ønsker å være et forbilde på god forretningsdrift, også når det gjelder miljø-, HR- og etiske spørsmål. Finanshusets mål er at all forretningsdrift, investeringer og økonomisk

verdiskaping skal ivareta hensynet til etikk, miljø, sosiale forhold og arbeidstaker- og menneskerettigheter. Konsernet skal kjennetegnes av høy etisk standard, god eierstyring og selskapsledelse.

Samfunnsansvar og bærekraft står stadig høyere på samfunnets agenda. Også i banken har dette i 2016 hatt større fokus. I 2014 ble en egen strategi for forvaltning av bankens samfunnsengasjement (CSR) vedtatt for å imøtekomme nye rapporteringskrav fra myndighetene. Flere av bankens styringsdokumenter ble oppdatert med henvisning til den vedtatte samfunnsstrategien. Dette arbeidet fortsetter i 2017, parallelt med at også samfunnsstrategien revideres.

## Ansvarlige investeringer

I bankens investeringspolicy står det at alle investeringer skal utøves på en slik måte at de oppfyller krav og regelverk knyttet til samfunnsansvar i henhold til konsernets «strategi for samfunnsengasjement». Dette betyr at banken ikke investerer i selskaper som er involvert i produksjon av tobakk, pornografi, antipersonellminer eller klasevåpen, eller i selskaper som har utvikling og produksjon av sentrale komponenter til masseødeleggelsesvåpen som en betydelig del av sin virksomhet. Videre skal banken ikke investere i selskaper som bidrar til grove eller systematiske krenkelser av menneske- og arbeidstakerrettigheter, som for eksempel tvangsarbeid og barnearbeid. Bankens investeringer skal heller ikke bidra til alvorlig miljøskade eller korrupsjon.

## Ansvarlig forvaltning hos fondsleverandører

Når det gjelder verdipapirfond som blir distribuert fra tredjepartsleverandører, blir etikk og miljø vurdert ved valg av fondsleverandører og formell godkjenning av det enkelte fondsprodukt. Både bankens og de ulike leverandørenes retningslinjer for samfunnsansvar/ansvarlige investeringer legges til grunn. Alle bankens fondsleverandører har slike retningslinjer, og flere av dem har sluttet seg til FNs prinsipper for ansvarlige investeringer (UN PRI). Sparebanken Hedmark har periodiske gjennomgang med leverandørene der samfunnsansvar blir fulgt opp.

Vi har i 2016 hatt en tettere dialog med våre fondsleverandører vedrørende oppfølging av bærekraftige og ansvarlige investeringer. Dette vil vi ha økt fokus på også i 2017.

### Krav til leverandører

Sparebanken Hedmark ser på samfunnsansvar ved inngåelse av egne store avtaler. Banken forholder seg til SpareBank 1 Gruppens innkjøpspolicy ved avtaler som SpareBank 1 Banksamarbeidet DA inngår på vegne av alliansen. Alle innkjøpsavtaler inkluderer et vedlegg om samfunnsansvar. Leverandørene skal som et minimum tilfredsstillende og rette seg etter lokale, nasjonale og internasjonale lover, regler og prinsipper, herunder bestemmelser om forhold som lønn, arbeidstid og HMS (Helse, Miljø og Sikkerhet), samt miljø og antikorrupsjon.

Leverandørene forplikter seg til å opptre etisk korrekt i enhver sammenheng i forbindelse med produksjon og leveranser til SpareBank 1. Leverandørene forplikter seg til ikke å benytte seg av ansatte som er under 14 år. De samme krav gjelder for leverandørens underleverandør og samarbeidspartner tilknyttet leveranse til banken.

### Miljø

Sparebanken Hedmark har integrert hensynet til det ytre miljøet ved å ha miljøfyrtårn-sertifiserte kontorer og ved å gjennomføre et årlig energi- og klimaregnskap basert på den internasjonale standarden «A Corporate Accounting and Reporting Standard» som er utviklet av "The Greenhouse Gas Protocol Initiative" - GHG-protokollen. Klimaregnskapet tar for seg forbruk som fører til klimagassutslipp som for eksempel reiser, avfallshåndtering og energiforbruk. Ved å gjøre denne kartleggingen identifiserer banken hvilke kilder som påvirker det ytre miljø, og kan iverksette konkrete tiltak for å minimere dem.

Banken har sertifisert samtlige kontorer etter hovedkontormodellen og strammet opp sine kildesorteringsrutiner. Konsernet utvikler stadig nye produkter som reduserer belastningen på miljøet. Boliglån på nett, mobilbank, mCASH, SMS-tjenester og elektronisk distribusjon av brev og publikasjoner er tiltak som reduserer transportbehov og papirforbruk. Et eksempel på redusert papirforbruk er nedleggelsen av magasinet «Det skjer i Hedmark» fra og med 2016. Magasinet ble tidligere distribuert til 150 000 husstander to ganger i året. Nyhetsformidling foregår nå elektronisk på nettsida konjunkturbarometer1.no, Mynewsdesk og bankens nyhetssenter.

Det er et viktig prinsipp at alle bedrifter, store og små, reduserer sine utslipp og på den måte bidrar til å forhindre en global oppvarming på mer enn 2 grader. Sparebanken Hedmark hadde i 2016 et totalt CO<sub>2</sub>-utslipp på 467 tonn og en energibruk på 6 215 MWh. (Se også klimaregnskapet på side 10.)

### Arbeidstakerrettigheter og likestilling

Sparebanken Hedmark tar i sin virksomhet hensyn til arbeidstaker- og menneskerettigheter, grunnleggende sosiale behov og naturens bæreevne. Sparebanken Hedmark skal være en attraktiv og inkluderende arbeidsplass for alle medarbeidere i alle aldersgrupper og livsfaser. Banken legger til rette for at balansen mellom jobb,

hjem og fritid oppleves som god. Finanshuset jobber med helseforebyggende tiltak og stimulerer medarbeidere til fysisk aktivitet. Det er en god balanse mellom kjønn, og andelen kvinner i lederstillinger i 2016 var på 44 prosent. Sparebanken Hedmark søker i alle sammenhenger å unngå diskriminering, også når det gjelder leverandører. Banken legger til rette for medarbeidere som på grunn av sykdom, redusert arbeidsevne eller andre årsaker må ha tilpasninger av arbeidsplass og arbeidsinnhold. I samarbeid med NAV tar banken imot arbeidstakere som har behov for arbeidstrening.

### Etikk i hverdagen

Sparebanken Hedmarks virksomhet er avhengig av tillit fra kunder, offentlige myndigheter og samfunnet forøvrig. Sparebanken Hedmarks ansatte skal kjennetegnes ved at de har høy etisk standard. Vi skal være kompetente, tillitvekkende, ærlige og redelige. I all vår omgang med omgivelsene skal vi være bevisst vår habilitet og ha nødvendig profesjonell distanse. Verdiskapningen skal skje i tråd med god rådgivningsskikk, og innenfor rammer hvor den enkelte ansatte ikke må bryte etiske retningslinjer for å tilfredsstillende økonomiske målsettinger.

Gjennomgang og drøfting av de etiske retningslinjene er en del av det obligatoriske introduksjonsprogrammet for nyansatte. Alle ansatte må årlig bekrefte at de har gjennomgått og forstått innholdet i de etiske retningslinjene. Slik sikrer banken at etikk, habilitet, lojalitet, antikorrupsjon og integritet står på dagsorden. Konsernets etiske retningslinjer beskriver blant annet hvordan medarbeiderne skal forholde seg til gaver, kunder og representasjon. Vi har også rutiner for varsling av kritikkverdige forhold og sikkerhetsbrudd.

I tillegg gjennomføres det årlig en etikkuke som involverer hele organisasjonen. Det er foredrag, aktiviteter og diskusjoner både på sentralt og lokalt nivå. I 2016 hadde etikkuka fokus på endring og hvordan organisasjonen og den enkelte håndterer å stå i endring. For banken var endring et svært aktuelt tema i 2016 med tanke på tre ting: Teknologisk utvikling, fusjonsprosess med Bank 1 Oslo Akershus og framtidig børsprosess.

### Gaver til allmenntilgode formål

Banken gir verdier direkte tilbake til samfunnet, blant annet gjennom sponning av breddeidrett og tiltak for barn og unge. Sparebanken Hedmark har lang tradisjon for å føre deler av overskuddet tilbake til lokalsamfunnet. Hvert eneste år deler banken ut mange millioner kroner i gaver. Midlene går til lag, foreninger og andre gode formål. Støtte kan søkes via bankens hjemmeside og midlene deles som regel ut etter at årsregnskapet er vedtatt i begynnelsen av året.

Banken har et eget gavefond til større prosjekter innen kultur, idrett, fysisk aktivitet, forskning og utdanning. Av disse midlene har banken i 2016 blant annet delt ut gaver til mange idrett- og skytterlag, Vitensenteret Innlandet og

midler i forbindelse med den norske storfilm *Kongens nei*. Gavetildelingen vil fra 2018 bli videreført i Sparebanken Hedmark Sparebankstiftelse.

### Sparebanken Hedmarks talentstipend

Bankens talentstipend skal stimulere idrettsungdom og unge kunstnere til å utvikle talent og engasjement gjennom trening, utdanning og utfoldelse av kreativitet. Tanken er å bygge stolthet, skape gode forbilder og synliggjøre mulige talentutviklingsløp. Talentstipendet er på to millioner kroner, én million til hvert av de to områdene kunst/kultur og idrett. I 2016 fikk 65 mottakere stipender på 25 000, 35 000 og 50 000 kroner. Banken arrangerte en egen motivasjonsdag og talentfest i Hamar kulturhus i oktober.

Kunststipendet er begrenset til Hedmark fylke, mens tildelingen av idrettsstipendet skjer innenfor bankens geografiske virkeområde i Hedmark, Oppland og Nes kommune i Akershus. Søkere må være bosatt i dette området, eller ha annen tilknytning og tilhøre et idrettslag eller en klubb i regionen. Idrettsstipendet tildeles av en jury bestående av representanter for idrettskretsene i Hedmark og Oppland, Olympiatoppen Innlandet og Sparebanken Hedmark. Kunststipendet deles ut av styret i Sparebanken Hedmarks kunsthond. Talentstipendet videreføres etter samme lest også i 2017.

### Sparebanken Hedmarks kunsthond

Styret for kunsthondet delte ut én million kroner i talentstipend til 29 unge utøvere innen kunst og kultur (som beskrevet i avsnittet over). Arbeidet fortsetter med tidligere vedtatte kunstprosjekter i Trysil, Engerdal, Eidskog og på Tynset. Det er vedtatt å bruke 439 000 kroner ekstra i tilknytning til nye og tidligere vedtatte prosjekter. Kunstverk i Strandgateparken i Hamar og rundkjøring på riksvei 3 ved Aukrustsenteret i Alvdal ble ferdigstilt i 2016.

### Næringsutvikling

For utviklingen av regionen er det viktig med et aktivt samarbeid om forskning, utdanning og næringsliv. I 2016 hadde banken fokus på entreprenørskap og gründervirksomhet gjennom konkurransen «Ønsker meg 1 bedrift». I februar og mars kunne nyetablerere i Hedmark og Oppland delta i en konkurranse om beste forretningsidé. Tre vinnere fikk i juni tildelt en pris på 50 000 kroner hver, samt et skreddersydd oppfølgingsprogram.

Høsten 2016 delte Sparebanken Hedmark ut Innlandets matpris i samarbeid med Hedmark Bondelag. Kandidater til prisen ble nominert og stemt fram via Facebook. Prisen ble delt ut til Louise Gjør under mat- og landbruksfestivalen «Midt i matfatet» i Vikingskipet på Hamar.

Sparebanken Hedmark har et strategisk mål om å være en kilde til samfunnsnyttig informasjon i Hedmark. Finanshuset etablerte derfor et eget konjunkturbarometer for Innlandet i 2013. Siden har vi årlig fulgt opp med nye utgaver. Tanken er blant annet å bidra med fakta og innsikt som kan stimulere til vekst og utvikling i Innlandet.

For å gjøre innholdet i konjunkturbarometeret mer tilgjengelig for alle, lanserte banken i november 2016 en egen nettside for konjunkturbarometeret, konjunkturbarometer1.no. Nettsiden vil fortløpende bli oppdatert med aktuelle reportasjer fra næringslivet i regionen.

### Kundefokus gir høy tilfredshet

Sparebanken Hedmark jobber kontinuerlig med å styrke kundefokuset i alt som gjøres, og tre overgripende kunde- og markedsmål er definert:

- Kunden opplever relevante initiativ, tilgjengelighet og rask respons.
- Kunden opplever attraktive løsninger tilpasset sine behov.
- Kunden opplever banken som en kompetent og ansvarlig samfunnsaktør.

For å kunne skape gode kundeopplevelser og drive videre vekst, er det nødvendig å jobbe målrettet og planmessig. Årlige markedsplaner fungerer som bankens styringsdokumenter i dette arbeidet.

Grunnlaget for å lykkes med markedsarbeidet legges gjennom en tett dialog med kundene, og hvert år gjennomfører Sparebanken Hedmark flere ulike kunde- og markedsundersøkelser. Disse gjennomføres i samarbeid med analyseselskaper, og gir banken god og faktabasert innsikt. I 2016 ble «Kunderelasjonsundersøkelsen» gjennomført i SpareBank 1-samarbeidet – en bred kundeundersøkelse som foretas annethvert år. Sparebanken Hedmark har i mange år fått høy score fra kundene i disse undersøkelsene, både blant person- og bedriftskunder.

2016-resultatene viste at Sparebanken Hedmark fikk en samlet kunderelasjonsstyrke (gjennomsnitt av tilfredshet og lojalitet) i personmarkedet på 70 poeng. Dette anses som et godt nivå, og er åtte poeng over snittet for hele SpareBank 1-alliansen. Det er også en økning med fire poeng fra forrige undersøkelse, i 2014. Også i bedriftsmarkedet oppnådde banken gode resultater, og kunde- relasjonsstyrken ble målt til 69 poeng. Dette er 8 poeng over snittet for hele SpareBank 1-alliansen, og en økning med tre poeng.

### Bankens interesser

Ved å ha fokus på hva interessentene er opptatt av, vil virksomheten kunne innhente og kommunisere relevant informasjon til omgivelsene (se interessentkart neste side).

## Interessentkart for Sparebanken Hedmark

Innhenting av data om kunders og andre respondenters syn på konsernet gjøres jevnlig gjennom fokusgrupper og egne kundeundersøkelser. På bakgrunn av dette kan banken prioritere riktig innsats for å forbedre både ikke-finansielle og finansielle resultater. Nedenfor er en grovskisse over bankens ulike interessenter og forhold som kan påvirke konsernets omdømme.



- **Ansatte:** Morbanken, datterselskaper, tillitsvalgte, verneombud, pensjonistforeningen, FNO, Frisk HMS.
- **Kunder:** Personkunder, bedriftskunder, offentlige organisasjonskunder, gründere.
- **Eiere:** Sparebanken Hedmark Sparebankstiftelse, Egenkapitalbevis-eiere, LO.
- **Myndigheter:** Kommuner, Fylkeskommuner/Storting/Regjering, Rettsapparatet, Finanstilsynet, Norges Bank, Konkurransetilsynet, Forbrukerombudet.
- **Kapitalmarkedet:** EKB-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, gaver til allmenntilgjengelige formål, gavefondet.
- **Interesseorganisasjoner:** Finans Norge, Forbrukerrådet, Framtiden i våre hender, LO, NHO, Trainee Innlandet, Vikinglauget, regionrådene.
- **Deleide selskaper:** SpareBank 1 Gruppen, SpareBank 1 Næringskreditt, SpareBank 1 Boligkreditt, SpareBank 1 Kredittkort AS, SpareBank 1 Verdipapirservice, SpareBank 1 Kundesenter AS, Østlandsforskning, KOMM-IN AS.
- **Samfunnet, opinionen, offentlige aktører:** Ikke-kunder, potensielle kunder, opinionen, akuttberedskap: Politi/Helse/Brann, politikere, finansklagenemda, høyskoler.
- **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.**

### Forhold som kan påvirke omdømmet

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selskapsstyring</li> <li>• Ledelse</li> <li>• Bonus/opsjoner og belønningsmekanismer</li> <li>• Investerings- og utlånspolicy (etiske kriterier)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• HMS</li> <li>• Konkurransedyktige betingelser</li> <li>• Utviklingsforhold/karrieremuligheter</li> <li>• Ansvar i leverandørkjeden</li> <li>• Miljøkriterier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kriterier for å droppe leverandører som er «uetiske»</li> <li>• Investeringspolicy og langsiktige strategier</li> <li>• Produktinformasjon/markedsføringsetik/konkurranselov</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klima og miljøforhold (eksternt)</li> <li>• Lokalsamfunnet og kompetanseoverføring</li> <li>• Sponsing</li> <li>• Gaver</li> </ul>
--	--	--	---

# Samfunnsregnskap 2016

		2016	2015
<b>Strategi/økonomi</b>	Konsernstrategi	Strategi gjennomført i hht plan.	Strategi gjennomført i hht plan.
	Utvikling CSR-strategi	Innarbeiding i styringsdokumenter gjennomført og påbegynt revidering av strategi.	Innarbeiding i styringsdokumenter er påbegynt og fortsetter i 2016.
	Resultat før skatt (mill kr), konsern	1 371	1 163
	Forvaltningskapital (mill kr), konsern	101 240	55 971
	Egenkapitalavkastning etter skatt, konsern	10,5 prosent	11,4 prosent
	Ren kjernekapitaldekning, konsern	16,9 prosent	17,2 prosent
	Årlig gjennomgang og bekreftelse av bankens etiske regelverk	Gjennomført	Gjennomført
<b>Samfunn/sosiale forhold</b>	Antall årsverk, inkl. datterselskaper	1 173	728
	Antall årsverk, bank*	462	470
	Sykefravær*	4,27 prosent	4,00 prosent
	Andel kvinner*	56,3 prosent	57 prosent
	Andel kvinner i ledende stillinger*	44,4 prosent	43 prosent
	Gjennomsnittsalder*	48 år	48 år
	Ansattes tilfredshet, organisasjonsundersøkelse*	Temperaturmåler for fusjonsprosessen gjennomført med gode resultater.	850, Voice Index
	Avtale om inkluderende arbeidsliv*	Videreført	Videreført
	Gjennomsnittlig ansettelsestid*	17,3 år	17 år
	Antall rekrutteringer, internt*	10	23
	Antall rekrutteringer, eksternt*	9	36
Turnover*	3,10 prosent	2,50 prosent	
<b>Gavemidler</b>	Tildeling kunst og kultur	2 370 625	2 026 000
	Tildeling idrett	2 623 368	2 443 000
	Tildeling humanitært arbeid	491 800	725 000
	Tildeling annet	1 154 400	1 012 000
<b>Gavefond</b>	Tildeling kunst og kultur	5 022 042	5 752 000
	Tildeling idrett og fysisk aktivitet	8 900 029	13 138 000
	Tildeling utdanning/forskning	2 203 000	2 700 000
	Tildeling annet	750 000	2 090 000
<b>Sparebanken Hedmarks kunstfond</b>	Tildeling kunst og kultur	1 439 000	3 000 000
	<b>Næringsutvikling</b>	Tildeling nyskapingstiltak	Sparebanken Hedmark har ikke investert fra vårt Inkubatorfond i 2016, men hadde fokus på entreprenørskap og gründervirksomhet gjennom konkurransen «Ønsker meg 1 bedrift».
Konjunkturbarometer		Publikasjon utgitt og nettsiden konjunkturbarometer1.no lansert.	Publikasjon utgitt.
<b>Miljø**</b>	**Se også eget klimaregnskap		
	Totalt klimagassutslipp (tonn CO <sub>2</sub> )	467	538
	Klimagassutslipp per årsverk, morbank (tonn CO <sub>2</sub> /årsverk)	1	1,2
	Antall videokonferanserom	42	42
	Antall kontor sertifisert som Miljøfyrtårn	24 (19 kontorer og 5 satelittkontorer er Miljøfyrtårnsertifisert etter hovedkontormodellen.)	26 (19 kontorer og 7 satelittkontorer er Miljøfyrtårnsertifisert etter hovedkontormodellen.)

\* Sparebanken Hedmark