banknorwegian

Rapport om samfunnsansvar

2018

Norwegian Finans Holding konsern

Ansvarlighet

Bank Norwegian har utarbeidet særskilte retningslinjer for samfunnsansvar. Disse ble vedtatt i 2017 og er integrert i bankens daglige drift. Ansvarlig långivning, sikring av kundens personvern, forebygging av økonomisk kriminalitet og ivaretakelse av medarbeiderne våre er satsingsområder som gir langsiktige forpliktelser, og ligger til grunn for bankens samfunnsoppdrag.

Retningslinjer for samfunnsansvar

Bank Norwegian har en viktig funksjon i samfunnet ved å tilby produkter og tjenester innen finansiering og sparing, samt betalingsformidling i det nordiske personkundemarkedet. For oss handler samfunnsansvar om å forene lønnsomhet med en ansvarlig drift. Som en del av den ansvarlige driften, skal virksomheten vår utøves i tråd med gjeldende lover og regler, og etter en høy etisk standard.

Bankens virksomhet forutsetter langsiktighet og høy grad av tillit fra kunder og samfunnet for øvrig. Tillit forutsetter at Bank Norwegian har en transparent virksomhet og kommuniserer åpent med kunder, medarbeidere, tillitsvalgte, eiere, myndigheter og andre interessenter.

Bank Norwegian har utarbeidet særskilte retningslinjer for samfunnsansvar. Disse ble vedtatt av styret 13. februar 2017 og er integrert i bankens daglige drift. En stor del av bankens utlån er i de øvrige nordiske land, men banken har hovedsete i Bærum, og driver grenseoverskridende. I 2018 betalte banken totalt 825 millioner kroner i direkte skatter og avgifter i Norge.

God tilgang på regulerte kredittprodukter er et gode for samfunnet. Samtidig kan tilgang til kreditt være med på å forsterke økonomiske utfordringer for enkeltindivider. For Bank Norwegian er det viktig å ha en høy bevissthet rundt kredittgivning og markedsføring. God kredittgivning er viktig for å beskytte enkeltindivider, samtidig som det også er avgjørende for bankens lønnsomhet.

Banken har klare rammer for hvordan bankens usikrede produkter skal markedsføres. Et hovedprinsipp i markedsføringen er at den skal rette seg mot kunder som selv har identifisert et lånebehov. Søkemotorer er derfor en viktig markedskanal fordi markedsføringen treffer kunder som søker etter bankens produkter.

Som arbeidsgiver og långiver skal banken skape verdier til det beste for samfunnet og legge grunnlaget for videre vekst. Kjernen i vårt samfunnsansvar er hvordan disse verdiene skapes. Banken har fokus på forsvarlig utlånspraksis, å sikre kundens personvern, forhindre økonomisk kriminalitet samt å ivareta medarbeidere. Disse fire satsingsområdene er langsiktige forpliktelser, og ligger til grunn for bankens samfunnsoppdrag.

Ansvarlig långivning, kundens personvern, økonomisk kriminalitet og medarbeiderne våre er redegjort for under. Nytt regulatorisk rammeverk for banken, bærekraft, samt ansvarlige investeringer og menneskerettigheter er også sentrale fokusområder for banken som beskrives her.

Bankens retnings-linjer for samfunns-ansvar inngår i den daglige driften

Ansvarlig långivning

God kredittpraksis er viktig. Samtidig er det kundene som kjenner sin egen økonomi best. Det er viktig å gi alle relevante opplysninger til lånesøkere slik at de settes i best mulig stand til å ta informerte beslutninger.

Bankens søknadsprosess for lånesøknader behandles først digitalt gjennom flere modeller. Det sjekkes mot betalingsamerkninger og interne regler. Opplysninger som kan verifiseres eller hentes fra registre, blir hentet for alle søknader. Scorekort utviklet på egne data vurderer sannsynlighet for mislighold, og det gjøres en budsjettvurdering av kundenes betjeningsevne. De lånesøknadene som kommer gjennom alle modeller, blir deretter vurdert av en erfaren kredittmedarbeider.

Under
15 %
av lånesøknadene ender opp med utbetaling

Litt under 15 prosent av lånesøknadene ender opp med utbetaling. Bank Norwegian har over 1,3 millioner kredittkort- og lånekunder i Norden. Vår kundedatabase gjør at vi kan foreta gode individuelle kredittvurderinger og utvikle egne risikomodeller som er et godt verktøy for å utøve ansvarlig kredittpraksis.

Banken tilpasset seg Finanstilsynets retningslinjer for forsvarlig kredittvurdering høsten 2017. I løpet av 2. kvartal i år er det ventet at gjeldsregistrene i Norge er i drift. Gjeldsregisteret vil gi alle banker mulighet til å verifisere kundens opplysninger om usikret gjeld. Det vil gi mer presis informasjon om samtlige kunders økonomi. Kunder som tidligere har kunne ta opp lån ved å ikke gi banken et fullstendig overblikk over egne gjeldsforhold, vil få avslag på sin lånesøknad. Vår vurdering er at dette er en fordel for både låntaker og långiver.

Kundens personvern

Bank Norwegian har fokus på beskyttelse av kundenes data og ivaretakelse av personvern. I 2018 har banken revidert og tilpasset rutinene til EUs nye personvernkrav. Banken har gjennom hele året jobbet med å sikre at alle rutiner og prosesser skjer i henhold til det oppdaterte GDPR-regelverket som trådte i kraft våren 2018. Banken fokuserer på åpenhet, og kundene skal enkelt få informasjon om hvordan de skal få tilgang på alle opplysninger de etter nye regler eier og har krav på å få tilgang til.

Banken har internkontroll med overordnede retningslinjer, rutiner for behandling, mekanismer for hendelseshåndtering, revisjoner og opplæring

Banken har internkontroll med overordnede retningslinjer, rutiner for behandling, mekanismer for hendelseshåndtering, revisjoner og opplæring. Styret har vedtatt retningslinjer og policyer for informasjonssikkerhet og behandling av personopplysninger. Disse revideres årlig. Alle rutiner for å sikre forsvarlig håndtering av personvern og databeskyttelse ved endringer er revidert og oppdatert der det har vært nødvendig.

For å sikre kompetanse og kvalitet i alle ledd, må samtlige ansatte gjennomføre flere e-læringskurs om GDPR. Disse er ved årsslutt gjennomført av alle ansatte, vikarer, konsulenter og andre som jobber for banken. Banken har rutiner for avvikskontroll og avviksrapportering.

Økonomisk kriminalitet

Banken jobber kontinuerlig med å hindre kort- og lånebedragerier, samt hvitvasking, skatteunndragelse, terrorfinansiering og korrupsjon. Dette gjør vi med egenutviklede systemer og kompetanse, i tillegg til at vi henter inn ekspertise fra samarbeidspartnere.

Vi jobber også med å avdekke andre typer bedrageri, som eksempelvis «first party fraud». Dette kan likestilles med eget bedrageri uten intensjon om å innbetale på kravet.

Samfunnet blir stadig mer digitalisert, og det er allment kjent at personlige koder og passord skal vernes mot innsyn. Likevel ser vi at enkelte deler dette uten å kjenne til alle konsekvensene. Folks digitale ID kan dermed bli misbrukt, og økonomisk skade kan oppstå.

I tillegg til elektronisk overvåking av kundemassen, har de ansatte jevnlig obligatorisk trening i å avdekke hvitvasking og terrorfinansiering. Banken har en egen avdeling innenfor fagfeltet økonomisk kriminalitet, som har ekspertise til å oppdage hvitvasking av penger, terrorfinansiering og korrupsjon. Avdelingen har også kontakt med andre tilsvarende enheter, for å forebygge denne type straffbare handlinger.

Banken har et kontinuerlig fokus på å utvikle rutiner og rammeverk, øke kompetansen, følge med på det pågående «bedrageribildet», bidra til å oppklare og redusere omfang, og å innhente rett kunnskap for å øke kompetansen hos de ansatte.

Vi jobber kontinuerlig med å hindre bedragerier, hvitvasking, skatteunndragelse, terrorfinansiering og korrupsjon

Medarbeiderne våre

Bank Norwegian er en attraktiv og spennende arbeidsplass, med høy kompetanse i alle ledd. Vi har ansatte fra alle de nordiske landene vi tilbyr våre produkter i, og våre medarbeidere har en mangfoldig bakgrunn fra flere enn 15 land.

Ved utgangen av 2018 hadde banken 75,2 årsverk, fordelt på 77 fast ansatte og én vikar. Antall årsverk økte med 5,7 årsverk i 2018. Alle de ansatte jobber på hovedkontoret på Fornebu.

En del av kundeservicetjenestene utføres fra Benalmadena i Spania gjennom Webhelp. I Sør-Spania er det god tilgang på kvalifiserte medarbeidere fra alle nordiske land, slik at våre kunder blir betjent av dedikerte medarbeidere på lokalt språk.

Faglig utvikling hos medarbeiderne er viktig, og en nøkkel til suksess er kommunikasjon på tvers av avdelinger. Det gir oss engasjerte spesialister med bred kompetanse.

Bank Norwegian er en inkluderende arbeidsplass, med et godt arbeidsmiljø og universelt utformede kontorlokaler. Banken har etablert retningslinjer og

75,2
antall årsverk

45 %

av de ansatte er kvinner

rutiner for å ivareta de ansattes helse, miljø og sikkerhet og for å forhindre diskriminering. Det er lav avgang av nøkkelpersoner, og sykefraværet er på 5,1 prosent. Individuell forebygging og tilrettelegging er viktige tiltak for ansatte som har behov for det. Banken har arbeidsmiljøutvalg og verneombud.

Alle medarbeidere må fullføre en årlig gjennomgang av bankens etiske retningslinjer. Det skal være høy bevissthet på hva som er bankens samfunnsansvar. I tillegg gjennomfører banken årlig et compliance- og etikkseminar for alle medarbeidere.

Banken har også retningslinjer som skal sikre at det ikke forekommer forskjellsbehandling grunnet kjønn, etnisk bakgrunn eller religion i saker som for eksempel lønn, avansement og rekruttering. Banken har en god kjønns-fordeling, av totalt 78 ansatte er 35 kvinner. Kvinneandelen blant lederne i banken er 35,7 prosent. Kvinner i styret i Norwegian Finans Holding er 50 prosent og i Bank Norwegian 33,3 prosent.

Nytt regulatorisk rammeverk for banken

■ Bank Norwegian er en ansvarlig samfunnsaktør og vår virksomhet utøves i henhold til gjeldende lover og regler i de landene vi tilbyr våre produkter i.

Regjeringen fastsatte i februar i år den nye forskriften med krav til bankenes utlånspraksis for forbrukslån, inkludert kredittkort. Bankene må tilpasse seg de nye kravene innen 15. mai 2019. En forskrift er bedre egnet til å sikre ensartet praksis enn det retningslinjene har vært. Forskriften inneholder mange av de samme elementer som de eksisterende retningslinjene banken allerede har tilpasset seg.

I januar 2019 fikk Norwegian Finans Holding tillatelse fra Finanstilsynet til å erverve egne aksjer. Samtidig ble en management buffer på tre prosent lagt til kapitalkravet.

I Finanstilsynet høringsnotat om forslag til forskrifter i lov om Bankenes sikringsfond, som ble sendt på høring i juni i fjor, skriver Finanstilsynet at banker med en forretningsmodell som er forbundet med høyere risiko vil få et betraktelig større bidrag enn tidligere.

En forskrift er bedre egnet til å sikre ensartet praksis enn det retningslinjene har vært

Finanstilsynet mener de økte bidragene til innskuddsgarantifondet vil være en kostnad for bankene som i noen grad må forventes å overføres på kundene i form av økte kostnader for banktjenester, eventuelt ved en reduksjon i innskuddsrentene.

Det ble det også vedtatt endringer i innskuddsbeløpet for norske banker som er grensekryssende i lov om Bankenes sikringsfond.

Fra 1. januar 2019 er innskudds-garantiens beløpsgrense for kunder, som har innskudd i banken utenfor Norge, endret fra 2 millioner norske kroner til 100.000 euro. Det er samme beløpsgrense for innskuddsgaranti som banker i EU-land har.

En bærekraftig virksomhet

Banken er heldigital

Bank Norwegian skal bidra til en bærekraftig utvikling av miljøet og ha en minst mulig negativ innvirkning på omgivelsene. Vårt mål er å ta miljø-hensyn i alle ledd av virksomheten. Banken er heldigital, har ingen filialer og tilbyr tjenester utelukkende på nettet og via bankens app. Bankens rutiner og prosesser er i stor grad automatisert med elektronisk dokumentasjon noe som reduserer forbruket av papir og transport. Banken har som mål at flest mulig kunder faktureres elektronisk og vi oppmuntrer alle kunder til å velge elektroniske fakturaløsninger.

Ansvarlige investeringer og menneskerettigheter

Vi støtter FNs og EUs konvensjoner for menneske-rettigheter og menneskeverd

Bank Norwegian støtter FNs og EUs konvensjoner for menneskerettigheter og menneskeverd. Banken skal gjøre ansvarlige investeringer som ivaretar hensynet til menneskerettigheter, sosiale forhold og det ytre miljø. Av bankens investeringspolicy fremgår det at bankens likvide midler skal investeres i renteinstrumenter utstedt av stater, kommuner og finansinstitusjoner. Banken investerer ikke i aksjer. Bank Norwegian støtter dermed ikke virksomheter som opererer i strid med FNs og EUs konvensjoner for menneskerettigheter eller andre sosiale forhold, eller opptrer ødeleggende for det ytre miljø.