

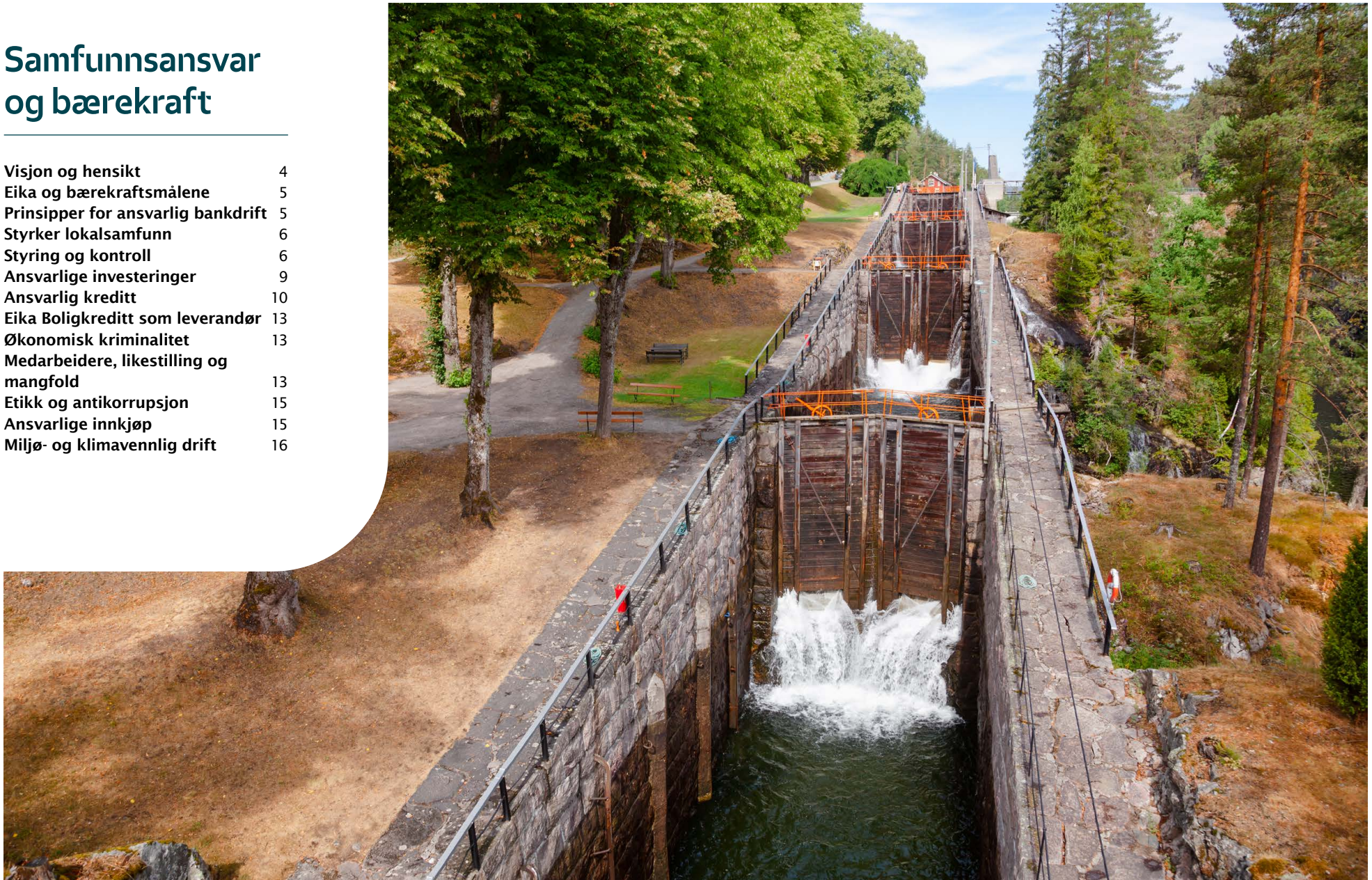


eika. Boligkreditt
Samfunnsansvar og bærekraft

Ved din side.

Samfunnsansvar og bærekraft

Visjon og hensikt	4
Eika og bærekraftsmålene	5
Prinsipper for ansvarlig bankdrift	5
Styrker lokalsamfunn	6
Styring og kontroll	6
Ansvarlige investeringer	9
Ansvarlig kreditt	10
Eika Boligkreditt som leverandør	13
Økonomisk kriminalitet	13
Medarbeidere, likestilling og mangfold	13
Etikk og antikorrupsjon	15
Ansvarlige innkjøp	15
Miljø- og klimavennlig drift	16



Vrangfoss sluser, Vestfold og Telemark


Lindesnes, Agder

Bærekraft og samfunnsoppdraget

Eika skal ta ansvar for en bærekraftig samfunnsutvikling som ikke skal gå på bekostning av fremtidige generasjoner.

Bærekraft og samfunnsansvar blir en stadig viktigere strategisk driver i næringslivet. Eika er som leverandør til mange norske lokalsamfunn en bidragsyter og pådriver til bærekraftig lokal vekst og verdiskaping i samfunnet gjennom å drive ansvarlig virksomhet.

Bærekraft defineres som en samfunnsutvikling som tilfredsstiller dagens behov uten å ødelegge fremtidige generasjoners muligheter til å tilfredsstille sine behov. Det gjelder både økonomiske, sosiale, institusjonelle og miljømessige sider ved samfunnet vårt. Kjernen i finansnæringsens samfunnsansvar er å skape verdier og drive lønnsomt

uten at dette skjer på bekostning av menneskene rundt oss, miljøet og i strid med grunnleggende etiske prinsipper.

Visjon og hensikt

Eikas kjernevirksomhet styrker lokalbankene gjennom gode og kostnadseffektive produkt- og tjenesteleveranser for moderne og effektiv bankdrift. Eikas primære hensikt er «å sikre sterke og omsorgsfulle lokalbanker som er en drivkraft for lokal vekst og bærekraftig utvikling, for kunden og lokalsamfunnet».

Eikas visjon «Vi styrker lokalbanken» beskriver ønsket fremtidsutvikling. Kjerne-



[FNs bærekraftsmål](#)

virksomheten i Eika støtter dermed opp under lokalbankenes verdikompass og samfunnsoppdraget som de lokale sparebankene i Eika Alliansen oppfyller. «Lokalt tilstede – med mennesker du kan møte og knytte relasjoner til. Rådgivere som skaper trygghet mellom mennesker og trygghet for at du tar de økonomiske valgene som er riktige for deg».

Eika og bærekraftsmålene

Eikas arbeid med bærekraft i 2019 har vært å ta ansvar for å konkretisere det strategiske nivået for Eika og Eika Alliansens ambisjoner innen bærekraft, med vekt på ESG – miljø,

samfunnsoppdrag og selskapsstyring. Arbeidet har hatt bred tilslutning i alliansen med gode innspill og initiativ fra Eika og lokalbankene. Målsettingen har vært å utvikle en helhetlig strategi for hele Eika Alliansen som setter en felles standard for ambisjoner og mål, basert på et passende rammeverk for bærekraft (ESG). Ambisjonsnivået støtter opp under bærekraftig lokal vekst og omstilling, bærekraftige finansprodukter samt ansvarlighet og bærekraft i egen drift.

Bærekraft i Eika bygger på FNs bærekraftsmål. FNs bærekraftsmål er verdens felles arbeidsplan for å utrydde fattigdom, bekjempe ulikhet og stoppe klimaendrin-

gene innen 2030. Målene, som trådte i kraft 1. januar 2016, fungerer som et veikart for mange bedrifters strategier på miljø- og samfunnsansvar.

Eika har innflytelse på flere av disse målene, men ser at utvalgte mål kan gi større påvirkning enn andre. Eika Boligkreditt støtter følgende bærekraftsmål og vurderer det som mest relevante å løfte spesielt frem:

- Mål 8: Fremme varig, inkluderende og bærekraftig økonomisk vekst, full sysselsetting og anstendig arbeid for alle.

Målsettingen bygger opp under flere

delmål. Eika ønsker å bidra til bedre utnyttelse av ressurser, og arbeide for å oppheve koblingen mellom økonomisk vekst og miljøødeleggelser, oppnå full og produktiv sysselsetting og anstendig arbeid for alle, beskytte arbeiderrettigheter og fremme et trygt og sikkert arbeidsmiljø for alle arbeidstakere samt stimulere til og utvide tilgangen til bank- og forsikringstjenester samt finansielle tjenester for alle.

Prinsipper for ansvarlig bankdrift

Det eksisterer ulike prinsipper og praksis knyttet til arbeidet med bærekraft. FNs miljøprogram (United Nations Environment Program) – Finance Initiative (UNEP FI) lanserte høsten 2019 sine prinsipper for ansvarlig bankdrift. Prinsippene skal veilede banknæringen i bærekraftsarbeidet, og støtte opp under samfunnets overordnede bærekraftsmål og Parisavtalen hvor togradersmålet for begrensning av global oppvarming er befestet.

Eika Boligkreditt vil i løpet av 2020 gjennomføre en prosess med tanke på å beslutte å signere FNs prinsipper for ansvarlig bankdrift fra Parisavtalen og vil i så fall forplikte seg til å følge og etterleve disse. Prinsippene innebærer at Eika Boligkreditt må;

1. Tilpasse selskapets forretningsstrategi i samsvar med enkeltmenneskers behov og samfunnets overordnede mål, i tråd med FNs mål for bærekraftig utvikling, Parisavtalen og relevante nasjonale rammeverk.
2. Kontinuerlig øke selskapets positive og redusere selskapets negative påvirkning på mennesker, klima og miljø som følge av selskapets aktiviteter, produkter og tjenester. Selskapet må sette, og



Fredrikstad, Viken

- publisere, konkrete mål på områdene som har størst påvirkning.
3. Jobbe proaktivt med lokalbankene, oppmuntre til bærekraftig virksomhet og muliggjøre aktiviteter som skaper velstand både for nåværende og fremtidige generasjoner.
 4. Proaktivt samarbeide med interessenter for å oppnå samfunnets overordnede mål.
 5. For å nå selskapets mål for ansvarlig og bærekraftig bankdrift, må selskapet implementere effektive styringsverktøy og en kultur for bærekraftig virksomhet.
 6. Med jevne mellomrom gjennomgå selskapets individuelle og kollektive implementering av disse prinsippene, og være åpne

om og ta ansvar for selskapets positive og negative påvirkning på samfunnets overordnede mål.

Signering av prinsippene innebærer blant annet en analyse av selskapets klimaavtrykk, konkretisering av hvordan selskapet skal nå målene, samt jevnlig rapportering av status for dette arbeidet.

Eika Boligkreditt vurderer videre at Finans Norges «Veikart til grønn konkurransekraft» er en god rettesnor for finansnæringen. Veikartet poengterer at Norge har utfordringer, men også store muligheter i omstillingen til lavutslippssamfunnet. Fremover må selskapet håndtere risikoer knyttet til

klimaendringer, ta del i mulighetene som er der for en bærekraftig samfunnsutvikling, samt fortsette å forvalte vårt samfunnsoppdrag. Bærekraftsarbeidet i selskapet vil også fremover finne støtte i dette veikartet.

Styrker lokalsamfunn

Eika Boligkreditt har gjennom eierbankene en sterk lokal forankring i de respektive lokalsamfunn. Mange av eierbankene har historie tilbake til 1800-tallet, og eierbankene har vært og er fortsatt i dag en viktig bidragsyter til lokalsamfunnenes selvstyre, selvfinansiering og utvikling. Hovedfokus er rettet mot privatkunder, kombinert med lokal småindustri og primærnæring, og utlån har i all hovedsak vært finansiert gjennom innskutte midler.

Siden eierbankene ble etablert har de delt ut gaver til allmennyttinge formål i sine lokalsamfunn. Det være seg kultur, idrett, lag, foreninger og andre allmennyttinge formål. Økte markedsandeler, høy kundetilfredshet og sterk lojalitet hos kundene bekrefter eierbankenes viktige posisjon og betydning for lokalsamfunnene.

Selv om det har vært en enorm samfunnsmessig og strukturell utvikling siden de første eierbankene ble etablert, er det ikke vanskelig å kjenne igjen profilen og rollen til de samme bankene i dag. Som følge av bl.a. sterk prisstigning på bolig over de siste 20 årene, har eierbankene blitt mer avhengige av ekstern finansiering. Veksten i utlån og den samlede utlånsporteføljen har for mange eierbanker oversteget samlede innskudd. Opprettelsen av Eika Boligkreditt er en direkte følge av denne utviklingen.

Gjennom langsiktig og konkurransedyktig finansiering gir Eika Boligkreditt eierbankene

økt konkurransekraft og bidrar til lavere risikoeksponering. På den måten er selskapet indirekte en viktig bidragsyter for å styrke svært mange lokalsamfunn i Norge. Overskuddet i Eika Boligkreditt går også direkte tilbake til lokalsamfunnene i form av provisjoner og utbytte til eierbankene.

Styring og kontroll

Effektiv risikostyring og god internkontroll er avgjørende for å sikre måloppnåelse og inngår i den løpende styringen og oppfølgingen av virksomheten. Gjennom god risikostyring og kontroll skal Eika Boligkreditt til enhver tid være i stand til å identifisere, vurdere, håndtere, overvåke og rapportere risiko som kan hindre oppnåelse av vedtatte mål. Eika Boligkreditts rammeverk for risikostyring og kontroll definerer selskapets risikopolitikk og prinsipper for styring av risiko og kapital. Risikostyring og kontroll omfatter alle typer risiko Eika Boligkreditt kan være eksponert for. Håndtering og kontroll av risiko avhenger av vesentlighet. Risiko-håndteringen omfatter kontroll, unngåelse, aksept, deling eller overføring av risikoen til en tredjepart. Kontrollmiljøet omfatter organisering og arbeidsdeling, overvåking, rapportering, samt systembaserte og manuelle kontroller. Videre omfatter kontrollmiljøet verdier, holdninger, organisasjonskultur, opplæring og kompetanse, etiske retningslinjer, rutiner og prosedyrer.

Eika Boligkreditt har etablert en uavhengig risikostyrings- og compliancefunksjon som løpende overvåker og rapporterer om risikohåndteringen etterleves, fungerer som forutsatt og holdes innenfor vedtatte rammer. Funksjonen er organisert etter prinsippet om tre forsvarslinjer. Eika Bolig-

kreditts virksomhet er underlagt et omfattende lovverk som regulerer virksomhetens organer og sammensetning av disse.

Stedlig tilsyn i 2019

Finanstilsynet gjennomførte stedlig tilsyn hos Eika Boligkreditt 30.–31. januar 2019. I forkant av tilsynet ble relevant dokumentasjon oversendt Finanstilsynet. Eika Boligkreditt mottok endelig rapport 29. april 2019. Selskapet har vurdert og håndtert samtlige merknader fra Finanstilsynet etter stedlig tilsyn og anbefalinger er innarbeidet i relevante styrende dokumenter.

Fokus i 2019

Eika Boligkreditt har hatt spesielt fokus på etterlevelse av regelverket for tiltak mot hvitvasking og terrorfinansiering i 2019, herunder gjennomgang av styrende dokumenter og opplæring. I tillegg har selskapet fokusert på etterlevelse av nye krav som ble implementert i 2018 knyttet til nytt regelverket om behandling av personopplysninger.

Styring og oppfølging i hverdagen

Eika Boligkreditts visjon er å styrke lokalbanken. Selskapet har som hovedformål å sikre lokalbankene i Eika Alliansen tilgang til langsiktig og konkurransedyktig finansiering ved utstedelse av obligasjoner med fortrinnsrett. En viktig del av selskapets forretningsidé er å øke eierbankenes konkurransekraft gjennom å bedre tilgangen til ekstern finansiering i det norske og internasjonale finansmarkedet, både når det gjelder løpetider, betingelser og dybde i tilgangen. Finansiering gjennom Eika Boligkreditt er med gjennomgående lengre løpetid og til



Bjørvika, Oslo



Dyna fyr, Oslo

en betydelig gunstigere innlånspris enn det hver og en av eierbankene ville oppnå på egenhånd. Nettopp derfor er Eika Boligkreditt blitt et viktig strategisk selskap for bankene – et selskap som bidrar til økt konkurransekraft og lavere risikoeksponering.

Eika Boligkreditts strategiske retning

følger prinsippene for balansert målstyring og er utgangspunktet for å implementere målekort, prosjekter og handlingsplaner. I tillegg utarbeider selskapet budsjetter og prognoser, målekriterier av finansiell og ikke-finansiell art, fullmakter, policy og rutiner som rapporteres og følges

opp som en del av styringen i selskapet. Handlingsplaner og status på risiko og tiltak overvåkes nøye og inngår i løpende leder- og styrerapportering gjennom året. Selskapet styrer etter vedtatte risikostrategier, og det er utviklet retningslinjer for risikogjennomganger, som skal sikre

at selskapet og utkontraktert virksomhet håndterer risiko på en tilfredsstillende måte. Verdiene i Eika Boligkreditt reflekterer hva som kjennetegner selskapet. Verdiene er; Profesjonell, Involverende og Langsiktig. Risikostyring og kontroll i Eika Boligkreditt tar utgangspunkt i verdiene sammen med vedtatte strategier. Strategiene er videre brutt ned i operasjonelle handlingsplaner som gir konkretisering, prioritering, allokering av ansvar og frister. Gitt føringene og rammene i strategi- og handlingsplaner, bygges risikostyringen og kontrollen rundt og inn i de forretningsprosessene som er etablert for å levere på strategien. Styringen og kontrollen blir dermed tilpasset forretningsprosessene og konkrete behov. Dette utfordrer og fokuserer risikostyring og kontroll på verdibidrag, forretningsnytte og de vesentlige forhold som virkelig betyr noe for måloppnåelse.

Styrets rolle

Styret har vedtatt en styreinstruks som gir regler for styrets arbeid og saksbehandling. Styrets årsplan dekker oppgaver som er fastsatt i lover, forskrifter, myndighetskrav, vedtekter o.l. Styret har ansvar for fastsettelse av selskapets overordnede målsettinger og strategier, herunder risikostrategier og risikoprofil og øvrige sentrale prinsipper og retningslinjer, i tillegg til forvaltning av selskapet, samt å sørge for forsvarlig organisering av virksomheten. Styret har fastsatt egen instruks for administrerende direktør. Styremøter avholdes i henhold til styreplan og etter behov. Styret har oppnevnt et risikoutvalg og et godtgjørelsesutvalg for saksforberedende arbeid knyttet til saker innen henholdsvis risikostyring og godtgjørelse.

Administrerende direktørs rolle

Administrerende direktør forestår den daglige ledelsen av Eika Boligkreditt og har det overordnede ansvar for selskapets samlede virksomhet. Administrerende direktør er ansvarlig for å gjennomføre strategier og retningslinjer vedtatt av styret. Administrerende direktør sørger for at risikostyring og kontroll blir gjennomført, dokumentert, overvåket og fulgt opp på en forsvarlig måte, og sørger for at risikostyrings- og compliancefunksjonen er sikret nødvendige ressurser, kompetanse og uavhengighet. Administrerende direktør sørger for at selskapets risikoer styres i henhold til styrets vedtatte rammer. Administrerende direktør skal videre løpende

følge opp styring og kontroll i alle deler av selskapets virksomhet.

Risikostyringsfunksjonen

Risikostyringsfunksjonen sørger for at ledelsen og styret til enhver tid er tilstrekkelig informert om selskapets risikoprofil gjennom kvartalsvis risikorapportering og årlig risiko- og kapitalbehovsvurdering. Risikostyringsfunksjonen har ansvar for å videreutvikle og implementere et helhetlig rammeverk for risikostyring, og sikre at dette er i samsvar med eksterne og interne krav. Dette innebærer at det må foreligge policyer og strategier som gir styring gjennom mål og rammer for ønsket risiko, og at policyer og strategier er operasjonalisert på en effektiv måte i løpende aktiviteter.

Sentralt i styring og kontroll er å sikre klare ansvar og roller samt en oppfølging av at risikorammer og operasjonelle retningslinjer etterleves. Risikostyringsfunksjonen rapporterer kvartalsvis til ledelsen og styret i Eika Boligkreditt.

Compliancefunksjonen

Compliancefunksjonen skal avdekke og forebygge risiko relatert til etterlevelse av regelverk. Compliancerisiko er en del av selskapets operasjonelle risiko, og defineres som en risiko for at selskapet pådrar seg offentlige sanksjoner, økonomisk tap eller tap av omdømme som følge av at lover, regler og standarder ikke etterleves. Compliance-

funksjonen skal ha en forebyggende, rådgivende og kontrollerende rolle i selskapet med ansvar for planer og testing iht. årlige risikobaserte kontrollplaner. Compliancefunksjonen rapporterer kvartalsvis til ledelsen og styret i Eika Boligkreditt.

Internrevisjonen

Internrevisjonen avgir en uavhengig bekrefteelse på at risiko er håndtert på en tilfredsstillende måte og at kommunikasjon og samspill mellom forsvarslinjene fungerer. Internrevisjonen utgjør selskapets tredje forsvarslinje. Eika Boligkreditts uavhengige internrevisjonsfunksjon er utkontraktert til PwC. Styret godkjenner internrevisjonens årsplaner og internrevisor rapporterer direkte til styret. Internrevisjonens rapporter behandles løpende i styret.

Ansvarlige investeringer

Eika Boligkreditt har til enhver tid en betydelig portefølje av likvide investeringer som en del av kravene som stilles til oss som kredittforetak.

Disse investeringene er i hovedsak i gjeldspapirer utstedt av stater, banker, finansinstitusjoner, kommuner og fylkeskommuner i tillegg til gjenkjøpsavtaler og bankinnskudd i banker med minimum A-/A3 rating.

Eika Boligkreditt har valgt å ikke investere i selskaper som Etikkrådet for Statens pensjonsfond utland (SPU) har ført opp på sin liste med utelukkede selskaper. Dette er selskaper som faller inn under følgende kategorier:

- Grove krenkelser av menneskerettigheter
- Alvorlig miljøskade
- Alvorlige krenkelser av individers rettigheter i krig og konflikt



- Grov korrupsjon
- Andre grove brudd på grunnleggende etiske normer
- Klasevåpen
- Kjernevåpen
- Antipersonell landminer
- Produksjon av tobakk
- Salg av militært materiell til visse stater

Mer om selskaper som utelukkes finnes her: www.nbim.no/no/oljefondet/ansvarlig-forvaltning/utelukkelse-av-selskaper

Eika Boligkreditt har også valgt å utvide ekskluderingslisten til å inneholde alle selskaper innenfor følgende GICS (Global Industry Classification Standard) industrier og del-industrier:

- **Kull** – fossile energikilder er en vesentlig faktor som har bidratt til den negative påvirkningen på klimaet. Kullbasert kraftproduksjon bidrar negativt til klima i tillegg til at det knytter seg usikkerhet rundt arbeidsforhold og sikkerhet i mange deler av verden. Etablering av nye kullgruver er også noe selskapet tar avstand fra.
- **Tobakk** – på verdensbasis dreper tobakk mer enn syv millioner mennesker hvert år (NHI.no). I tillegg fører det til enorme helsekostnader og tapte produksjonsinntekter.
- **Gambling (Pengespill)** – enkelte får alvorlige problemer på grunn av spillavhengighet, noe som ofte rammer familier og barn. Det er et stort uregulert og lite transparent marked for pengespill internasjonalt. I tillegg har Casino- og spillvirksomhet en høy risiko for kriminell aktivitet som f.eks. hvitvasking av penger og bestikkelser.

Eika Kapitalforvaltning, som blant annet forvalter Eika fondene, porteføljen til Eika Forsikring og likviditetsreserven for de fleste lokalbankene i Eika Alliansen, forvalter midlene etter mer detaljerte ESG-retningslinjer. Eika Kapitalforvaltning vil dele informasjon med Eika Boligkreditt om norske selskaper og utstedere som de utelukker, da disse ikke vil favnes av listen med ekskluderte selskaper for Statens pensjonsfond utland (SPU).

Ansvarlig kreditt

Eika Boligkreditt har ambisjoner om å være en ansvarlig kredittgiver, samt å bidra til at lokalbankene ivaretar sin rolle som omsorgsfull rådgiver for bankens kunder. Ansvarlig kreditt er viktig for å unngå at kundene påtar seg forpliktelser de ikke kan betjene, og for å bidra til at lokalbankene støtter opp om et grønt skifte hvor kundene mottar informasjon om bærekraftige og konkurranse-dyktige løsninger. Eika Boligkreditt yter både kreditt til privatkunder og fellesgjeld i borettslag, men tilnærmingen til de to kundegruppene er litt forskjellig.

Grunnprinsippet om bærekraftige utlån til boligformål i privatmarkedet er videre nedfelt i lokalbankenes strategi for bærekraft i utlån, og i lokalbankenes kredittpolitikk for privatkunder. Kravene er også operasjonalisert gjennom Eika Boligkreditts kredittstrategi som beskriver spesifikke krav knyttet til blant annet arbeid mot hvitvasking, svart økonomi, belåningsgrad og kundens risikoklassifisering. På den måten bidrar lokalbankene i samarbeid med Eika Boligkreditt til at kundene ikke påtar seg for store gjeldsforpliktelser.

Lokalbanken fraråder også kunder om å ta opp lån basert på lånets formål. Dette



Lom stavkirke, Innlandet

gjelder eksempelvis kunder som ønsker lån for å sende penger til ukjente, for å frigjøre lotterigevinster og arv, eller andre typiske former for svindel.

Boliglånsforskrift

Både bankene og Eika Boligkreditt er underlagt Boliglånsforskriften, og følger opp at den overholdes i tråd med regelverket. Hovedkravene i boliglånsforskriften er:

- **Betjeningsevne** – långiver skal beregne låntagers evne til å betjene lånet basert på låntagers inntekt og alle relevante utgifter, herunder renter, avdrag på lån og normale utgifter til livsopphold. I vurderingen av låntagers betjeningsevne skal långiver legge inn en renteøkning på fem prosentpoeng fra det aktuelle rentenivået.

- **Gjeldsgrad** – samlet gjeld skal ikke overstige fem ganger årsinntekt.
- **Belåningsgrad** – lån skal på innvilgelsestidspunktet ikke overstige 85 prosent av et forsvarlig verdigrunnlag for boligen.
- **Avdrag** – Ved lån som overstiger 60 prosent av boligens verdi, skal långiver kreve årlig nedbetaling som minst skal være på 2,5 prosent av innvilget lån.

Når det gjelder fleksibilitetskvoten, som medfører at långiver kan innvilge lån som ikke oppfyller kravene i boliglånsforskriften for inntil 10 prosent av innvilgede lån i hvert kvartal, følges den opp og rapporteres på aggregert nivå, det vil si at den favner både lån som etableres på bankenes balanse og lån som bankene plasserer i EBK.



Lovatnet, Vestland

Eika skolen

Alliansen har en egen «Eika-skole» som forestår nødvendig opplæring og kursing for å fylle mange av de ulike rollene i lokalbankene. Blant annet er det et krav at alle rådgiverne i bank har gjennomført en såkalt AFR-autorisering. Som AFR-rådgiver skal de ansatte blant annet gjennomføre, og bestå en kunnskapsprøve på følgende emneområder:

- Rammebetingelser for kreditt
- Kredittvurdering og kredittprodukter
- Aktuelle sikkerheter og pantsettelse
- Informasjon/forklaring til kredittkunden, fraråding og løsningsforslag
- Dokumenter i kredittbehandlingen
- Oppfølging i kredittens løpetid, innfrielse og mislighold.

Læringsløpet starter med en egenvurdering og en test for å kartlegge rådgiverens kunnskapsnivå. Deretter går rådgiveren igjennom opplæring hvor en får tilgang til fagstoffet, repetisjonsspørsmål og øvingsoppgaver. Kandidatene får tilgang til tester og kan også ta prøveeksamen en gang før endelig eksamen. Selve eksamenen består av totalt 55 spørsmål innenfor de ulike emneområdene, og kandidatene har 90 minutter på å gjennomføre prøven.

Klageadgang for kundene

Eika Boligkreditt har som hovedregel ikke direktekontakt med sluttkunden, og i henhold til inngåtte avtaler er banken mellomledet mellom Eika Boligkreditt og kunden, og dermed kundens kontaktpunkt.

Dersom en kunde i banken ønsker å klage på forhold knyttet til lån i Eika Boligkreditt gjøres dette ved at kunden henvender seg til banken og overleverer en skriftlig klage. Banken skal på oppfordring gi kunden skriftlige opplysninger om sine klagebehandlingsrutiner, med informasjon om hvordan man klager.

Når distributørbanken har mottatt klagen som omhandler Eika Boligkreditt skal denne skriftlig videreformidles til Eika Boligkreditt. Dersom kunden har fylt ut klageskjemaet som offentliggjøres av den enkelte bank, videresendes dette i sin helhet til Eika Boligkreditt. Klagen skal inneholde klagegrunnlag og eventuelt andre opplysninger som er relevante for saken.

Eika Boligkreditt har godt etablerte klage-

rutiner, og klageadgangen er lett tilgjengelig for kunder, og alle saker behandles av egne klageansvarlige. Bankene har også kvartalsvis gjennomgang av læringspunkter fra klager i eget klageutvalg internt i banken. Her vurderes behov for å endre policy, rutiner, markedsføring og produkter.

Styringssystem for produktområdene evalueres årlig, og er basert på klager og hendelser i forutgående år. Det var ingen kundeklager i 2019. Siste gang foretaket mottok kundeklager var i 2016.

Belåningsgrad

Lån skal som hovedregel være sikret med 1. prioritets sikkerhet i hovedpanteobjektet. I den grad et lån sikres ved etterstående prioritet, må summen av lånet og eventuelle



Bjørvika, Oslo

foranstående sikkerheter ikke overstige 75 prosent av panteobjektets verdi for bolig-eiendommer, og 50 prosent for fritidsboliger. Ved utgangen av 2019 var den gjennomsnittlige belåningsgraden i sikkerhetsmassen på 47 prosent.

Bostedsadresse Norge

Det er nedfelt i selskapets kreditthåndbok at alle låntakere i Eika Boligkreditt som utgangspunkt skal være en privatkunde, men unntaksvis kan det også gis finansiering til fellesgjeld i borettslag. Det er videre et vilkår at låneformålet er boliglån, og det må således avgrenses mot næringsfinansiering. For private låntakere er det et grunnleggende krav at det omsøkte lån kan betjenes ved inntekter som ikke er knyttet til panteobjektet.

Låntaker(ne) må i henhold til norsk lov være myndig på tidspunktet for opprettelsen av låneavtalen. Dette innebærer at en låntaker ikke kan være under 18 år (mindreårig) eller umyndiggjort (jf. vergemålsloven § 1). Det er ikke fastsatt noen absolutt øvre aldersgrense for låntakere. Låntaker(ne) må også ha fast bostedsadresse i Norge.

Fellesgjeld borettslag

Eika Boligkreditt finansierer også lån til fellesgjeld i borettslag, men slik finansiering skiller seg på enkelte punkter fra ordinære boliglån til privatpersoner. Bl.a. kan denne typen finansiering innebære en noe høyere konsentrasjonsrisiko. Som en av få utstedere av obligasjoner med fortrinnsrett som tilbyr denne type finansiering, har Eika Boligkreditt derfor valgt å opprettholde en streng norm knyttet til god økonomi, mange boenheter og en meget lav belåningsgrad. Pr. 4. kvartal

2019 er gjennomsnittlig belåningsgrad for denne type lån i Eika Boligkreditt i underkant av 19 prosent.

Grønne boliger

Eika Boligkreditt har gjort en analyse av sikkerhetsmassen som definerer tre kriterier for å kunne klassifisere pantesikkerheten som er blant de 15 prosent energieffektive boenheterne i Norge, populært omtalt som grønne boliger. Kriteriene er basert på byggestandarter, energisertifikater og rehabilitering som medfører minimum 30 prosent forbedring i energieffektiviteten til boenheterne. Disse kriteriene er i tråd med prinsippene som følger av Climate Bond Initiative, som er et internasjonalt initiativ med eneste formål å fremme en rask overgang til en lavkarbon og klimarobust økonomi gjennom rollen obligasjonsmarkedet kan spille. Basert på denne analysen er det 6 933 grønne boenheter av totalt 52 000 boenheter i sikkerhetsmassen. Den samlede porteføljen har et estimert årlig energibehov på 2 076 GWh. Det gjennomsnittlige energibehovet for de grønne boenheterne er 122 kWh/m² som er 52 prosent lavere enn for den gjennomsnittlige boenheten i Norge. De grønne boenheterne i sikkerhetsmassen reduserer CO₂-avtrykket for boenheterne finansiert av Eika Boligkreditt med 15 500 tonn CO₂ årlig, sammenlignet med hvis de grønne boenheterne hadde energieffektivitet tilsvarende gjennomsnittet i Norge. For tilgang til den fulle analysen [trykk her](#).

Selskapet har gjort denne analysen primært fordi en statusmåling av klimaavtrykket på aktivaene utlånene finansierer, representerer et første skritt mot en ambisjon om å redusere klimaavtrykket for

boenhetene vi finansierer over tid. Resultatene av denne analysen vil brukes som underlag i prosesser som pågår i Eika Alliansen med det formål å innarbeide klimarisiko- og klimaavtrykk i kredittprosessene. En sekundær grunn for en slik analyse er at analysen inngår som en sentral del av et grønt rammeverk som selskapet kan utstede grønne obligasjoner under.

Eika Boligkreditt som leverandør

Eika Boligkreditt har en klar målsetting om å være forutsigbar og ha høy grad av «transparens» med tanke på prosesser og endringer som finner sted innenfor gjeldende rammeverk. Det oppnås blant annet ved god og tydelig kommunikasjon, samt å sette bankenes behov og risikoeksponering i sentrum. Høy grad av tilgjengelighet og godt samsvar mellom lovnader og leveranse er også avgjørende faktorer. Eika Boligkreditt jobber aktivt med å opprettholde en høy score på den årlige Allianseundersøkelsen som måler eierbankenes tilfredshet med selskapets leveranser innenfor produkt- og servicekvalitet.

Tiltak blir prioritert der det blir avdekket forbedringsområder. Eika Boligkreditt har en høy målsetting for overordnet tilfredshet hos eierbankene, 70 poeng eller bedre (beste score er 100). Ved siste måling som var høsten 2019, fikk selskapet 83 poeng.

Økonomisk kriminalitet

Eika Boligkreditt anser bekjempelse av økonomisk kriminalitet som en viktig del av selskapets samfunnsansvar. Formålet med dette arbeidet i finansforetak er å beskytte det internasjonale finanssystemets integritet og stabilitet, undergrave finansiering

av terrorisme, og gjøre det vanskeligere for kriminelle å sitte igjen med utbytte fra sine forbrytelser. Eika Boligkreditt er som kredittforetak rapporteringspliktig i henhold til hvitvaskingsregelverket samt underlagt sanksjonsregelverket. Eika Boligkreditt har i samarbeidsavtalen med eierbankene utkontraktert gjennomføringen av kundetiltak og tilhørende tjenester knyttet til hvitvaskings- og sanksjonsregelverket for å sikre at Eika Boligkreditts plikter etter regelverket blir

ivaretatt av eierbankene som distributører. Eika Boligkreditt har etablert retningslinjer for tiltak mot hvitvasking og terrorfinansiering samt interne rutiner for løpende oppfølging av kundeforhold og transaksjoner med tanke på å avdekke eventuelle mistenkelige transaksjoner i tråd med hvitvaskingsreglene. Eika Boligkreditt har etablert elektronisk overvåkning som jevnlig varsler om mistenkelige transaksjoner, som deretter følges opp, i første omgang med

aktuell bank, og om nødvendig rapporteres videre til Økokrim. Selskapet rapporterte ingen saker til Økokrim i 2019. Eika Boligkreditt har egen utnevnt hvitvaskingsansvarlig som har særskilt ansvar for oppfølging av hvitvaskings- og sanksjonsregelverket.

Medarbeidere, likestilling og mangfold

Eika Boligkreditt hadde ved årsskiftet 20 fast



Aurland, Vestland



Stegastein, Aurland, Vestland

ansatte medarbeidere, hvorav 19 ansatte i fulltidsstilling og 1 ansatt med 80 prosent stillingsbrøk, hvor arbeidsgiver har tilrettelagt for eget ønske om redusert arbeidstid. I tillegg har selskapet inngått avtale med Eika Gruppen om kjøp av tjenester på en rekke områder. Betjening av selskapets lånekunder besørges i hovedsak av eierbankene. Arbeidsmiljøet anses som godt og det er ikke registrert skader eller arbeidsulykker på arbeidsplassen i 2019.

Eika Alliansen har en felles digital læringsplattform (LMS), som gjør kurs og treningsprogrammer tilgjengelig for medarbeidere. Egne fagplaner og finansnæringens autorisasjonsordninger danner grunnlag for Eika Alliansens målsettinger og ansvar for å utvikle medarbeidernes kompetanse. Sammen med god rådgivningsskikk danner bransjens rutiner og regler, og bankens personalhåndbok grunnlag for policyer, retningslinjer og forpliktelser.

Eika Alliansen er tilsluttet autorisasjonsordningen for finansielle rådgivere som krever bestemte programmer for å utvikle medarbeiderne.

Mål- og utviklingssamtaler er et viktig instrument for å sikre oppfølging og utvikling av ansatte. Selskapets personalhåndbok slår fast at alle medarbeidere årlig skal gjennomføre to samtaler vedrørende egen utvikling og egne prestasjoner med sin nærmeste leder.

Selskapet arbeider aktivt for å opprettholde et godt internt arbeidsmiljø, og sørge for at de ansattes rettigheter er godt ivaretatt. Det gjøres blant annet ved utstrakt arbeid og informasjonsflyt på tvers av avdelinger der det er hensiktsmessig. I tillegg gjennomføres en årlig medarbeidertilfredshetsundersøkelse (MTU). Scoren har ligget meget høyt og resultatene gjennomgås og evalueres med tanke på ytterligere forbedringer. Den årlige MTU måler resultatene innenfor 13 områder basert på svarene på 49 spørsmål. Den gjennomsnittlige scoren i 2019 var 86, med laveste områdescore 78 og høyeste områdescore 91.

Samlet sykefravær i 2019 har utgjort 0,50 prosent av samlet arbeidstid. 1 ansatt har avviklet foreldrepermisjon i 2019.

Eika Boligkreditt har som mål å være en arbeidsplass som;

- er framtidsrettet og utviklingsorientert
- bidrar til å løse viktige samfunnsutfordringer
- bidrar til høyere yrkesdeltakelse
- gir økt verdiskaping og et konkurranse-dyktig arbeidsmiljø
- speiler markedets og samfunnets forventninger og være åpen for nye forretningsmuligheter

Dette medfører at selskapet ønsker å arbeide aktivt, målrettet og planmessig for å fremme likestilling og hindre diskriminering uavhengig av kjønn, graviditet, permisjon ved fødsel eller adopsjon, omsorgsoppgaver, etnisitet, religion, livssyn, funksjonsnedsettelse og seksuell orientering. Selskapet har i sin policy reguleringer om like muligheter som tar sikte på at det ikke skal forekomme forskjellsbehandling i saker som for eksempel lønn, avansement, rekruttering med mer.

Gjennomsnittslønnen for kvinner i prosent av gjennomsnittslønnen for menn er som følger:

Alle ansatte	
Kvinner	65 %
Spesialister og støttefunksjoner	
Kvinner	81 %

Gjennomsnittslønn for kvinner utgjør 65 prosent av gjennomsnittslønn for menn i selskapet. For undergruppen spesialister og støttefunksjoner, med 14 årsverk hvorav 4 kvinner, utgjør gjennomsnittslønnen for kvinner 81 prosent av gjennomsnittslønnen for menn. De resterende 6 ansatte sitter i selskapets ledelse (5 menn og 1 kvinne). Lavere gjennomsnittslønn for kvinner i selskapet henger sammen med variasjon i ansiennitets- og ansvarsnivå. Selskapet har også relativt få ansatte, noe som kan gi store variasjoner på gjennomsnittslønn pr. gruppe.

Eika Boligkreditt har inngått en bedrifts-avtale i tillegg til hovedavtalen og sentral-avtalen som er fremforhandlet mellom Finans Norge og Finansforbundet. Bedrifts-

avtalen omfatter alle ansatte med unntak av administrerende direktør og andre operative ledere. 10 prosent av bedriftens ansatte er medlemmer i Finansforbundet.

Selskapet har flest menn både i operativ ledelse (5 menn og 1 kvinne) og blant spesialister og støttefunksjoner (10 menn og 4 kvinner). Andelen kvinner i selskapet var på 25 prosent ved utgangen av 2019 som er uendret fra utgangen av 2018. Alt annet like er det er ønskelig å øke denne ved nyansettelser.

Det har vært to nyansettelser som erstattet to medarbeidere som sa opp sine stillinger i 2019. Begge de nyansatte er nyutdannede, henholdsvis en kvinne og en mann, der begge er under 30 år. Alders- og kjønnsfordelingen var som følger:

Ansettelser	< 30 år	30-40	41-50	> 50 år
Kvinner	1	0	0	0
Menn	1	0	0	0
Oppsigelser				
Kvinner	0	1	0	0
Menn	0	1	0	0

Dette har medført en omsetningshastighet blant medarbeiderne i Eika Boligkreditt på 10 prosent i 2019 som er høyt sammenlignet med tidligere år. Det har ikke vært avvirket noen årsverk i Eika Boligkreditt i 2019.

Aldersfordeling mellom kvinner og menn i Eika Boligkreditt fordeler seg slik etter stilingskategori:

Operativ ledelse	< 30 år	30-40	41-50	> 50 år
Kvinner	0	0	0	1
Menn	0	0	1	4

Spesialister og støttefunksjoner

Kvinner	1	1	0	2
Menn	1	8	1	0

Styremedlem	< 30 år	30-40	41-50	> 50 år
Kvinner	0	0	0	0
Menn	0	0	2	4

Etikk og antikorrupsjon

Eika Boligkreditt AS er sammen med resten av Eika Alliansen avhengig av tillit og et godt omdømme. Det hviler derfor et stort ansvar både på selskapet og den enkelte ansatte med hensyn til etisk framferd overfor kunder, eierbanker, investorer, samarbeidspartnere, kolleger og omverdenen for øvrig. Hensikten med de etiske retningslinjene er å beskrive selskapets etiske standard.

Alle EBKs ansatte skal opptre og arbeide i henhold til gjeldende lover, regler og interne retningslinjer. Det forventes at samtlige utøver sitt arbeid på en etisk og samfunnsmessig akseptabel handlemåte og i tråd med selskapets kjerneverdier om å være profesjonell, involverende og langsiktig.

Det finnes ofte ikke noe entydig svar på hva som vil være etisk forsvarlig i en gitt situasjon. En veiledning kan være at det bør svares ubetinget nei på følgende spørsmål:

- Vil jeg mislike om dette ble kjent for ledelsen og mine arbeidskollegaer?
- Ville dette på noen måte kunne svekke tilliten til EBK eller alliansen dersom det skulle bli omtalt i media?
- Kan handlingen komme i konflikt med de interesser jeg skal ivareta som ansatt i EBK, eller oppfattes som en fordel jeg oppnår i kraft av min stilling?

Retningslinjene regulerer blant annet den enkelte medarbeiders forhold til kunder, leverandører, konkurrenter og omverden. Den enkelte medarbeider må unngå på noen måte å komme i et avhengighetsforhold til kunder og forretningsforbindelser, og alle skal ha et bevisst forhold til forsøk på korrupsjon eller former for påvirkningshandel. De etiske retningslinjene er tydelige på nulltoleranse mot korrupsjon og medarbeidere skal ikke under noen omstendigheter yte eller motta noen form for utilbørlig fordel – direkte eller indirekte – i anledning av eller i forbindelse med Eika Boligkreditts økonomiske forretninger. Alle nyansatte skal gjennomgå de etiske retningslinjene som en del av introduksjonsprogrammet, og etikk er tema på faste samlinger for nyansatte. Eika Boligkreditt vedtok oppdaterte etiske retningslinjer i mars 2019. For tilgang til retningslinjen [trykk her](#).

I tillegg til de etiske retningslinjene har selskapet etablert en egen varslingsrutine. Varslingsrutinene ivaretar kravene i arbeidsmiljøloven, for varslingsrutine av kritikkverdige forhold i virksomheten. Formålet med varslingsrutinen er å redusere risikoen for interne misligheter samt å ivareta arbeidstakers rett og plikt til å fremsette bekymringsmelding og varsel om kritikkverdige forhold. I varslingsrutinen er det gitt eksempler på kritikkverdige forhold som kan være grunnlag for bekymringsmeldinger, og her nevnes kritikkverdige forhold relatert til for eksempel ukultur, korrupsjon, ulovligheter, økonomisk kriminalitet, uetisk eller skadelig aktivitet eller brudd på andre etiske normer. Varslingsrutinen legger også til rette for at ansatte kan varsle anonymt dersom varsleren ønsker dette.

Ansvarlige innkjøp

EBK har etablert retningslinje for innkjøp slik at alle innkjøpsavtaler som inngås skal inkludere dokumentert samfunnsansvar. Retningslinjen omfatter avtaler om innkjøp av varer og tjenester til EBK, herunder avtaler med tilretteleggere av EBKs innlånsvirksomhet. Eika Gruppen har etablert anskaffelsesrutine som også omfatter innkjøp på vegne av EBK.

EBKs innkjøp skal være i tråd med følgende overordnede prinsipper:

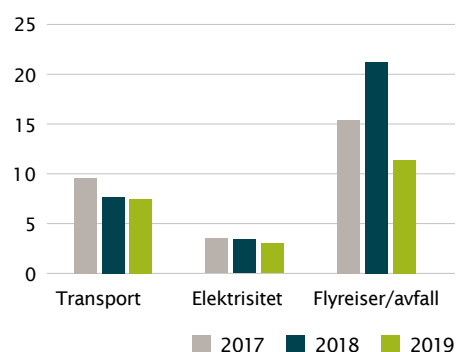
- Innkjøpene skal være miljøvennlige og bærekraftige, og fokusere på produktets levetid og livssyklus med hensyn til blant annet gjenvinning.
- EBK skal sikre at inngåelse av kontrakter er med beste mulige vilkår for kjøp av varer og tjenester, og skal gjennomføre så kostnadseffektive innkjøp som mulig.
- EBK skal ha integritet i innkjøpsprosessen i henhold til gjeldende regelverk og hovedsakelig gjennomføre innkjøpene basert på konkurranse.
- Innkjøpsprosessene skal ivareta hensyn til likebehandling, forutsigbarhet, gjennomsiktighet og etterprøvnbarhet.
- I innkjøpsprosesser skal EBK sikre at det ikke kan stilles habilitetsspørsmål om ansattes forhold til leverandørselskap eller egen interesse. EBK har i tillegg etablert retningslinjer for håndtering av interessekonflikter.

EBKs leverandører skal videre rette seg etter nasjonale og internasjonale lover og regler, samt internasjonalt anerkjente prinsipper og retningslinjer. Herunder bestemmelser knyttet til menneske- og arbeidstaker-

ÅRLIGE KLIMAGASSUTSLIPP

Tonn CO₂-ekvivalenter

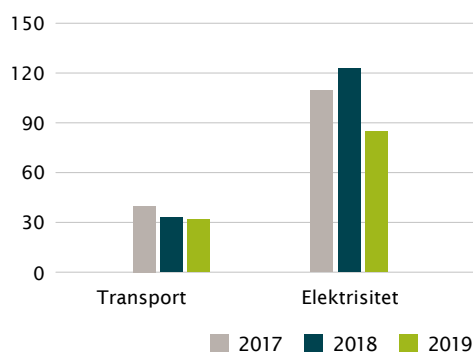
	2019	2018	2017
Transport	7,5	7,7	9,6
Elektrisitet	3,0	3,4	3,5
Flyreiser/avfall	11,4	21,2	15,4
Sum	21,8	32,3	28,5



ÅRLIG ENERGIFORBRUK

MWh

	2019	2018	2017
Transport	31,7	33,0	39,9
Elektrisitet	84,6	122,6	109,4
Sum	116,4	155,6	149,3



rettigheter, miljø, korrupsjon, antihvitvask og terrorfinansiering. Leverandører skal videre påse at eventuelle underleverandører forholder seg til samme prinsipper og regler.

Leverandører skal signere egenerklæring om at forpliktelsene etter retningslinjen overholdes og har varslingsplikt overfor EBK dersom det skulle foreligge brudd eller mistanke om dette. Brudd på bestemmelsene kan danne grunnlag for heving av den aktuelle avtalen. For tilgang til retningslinjen [trykk her](#).

Miljø- og klimavennlig drift

Eika Boligkreditt ønsker minst mulig negativ innvirkning på det ytre miljø og inngikk fra og med 2013 en avtale med CO₂fokus som har utarbeidet et eget energi- og klimaregnskap (miljørapport) for virksomheten.

Eika Gruppen som selskapet leier lokaler av har energi- og varmebesparende installasjoner som bidrar til å begrense energiforbruket. Det er videre valgt 100 prosent vannkraft som energikilde, og en har derfor mottatt sertifikatet «Ren Vannkraft», et sertifikat som er med på å øke satsingen på miljøvennlig energi. Alle arealer har også døgkontinuerlig energikonomisk regulering både på temperatur og lyskilder.

Eierbankene har stor geografisk spredning og det har vært medvirkende til at Eika Boligkreditt i stor og økende grad benytter video- og webkonferanser i forbindelse med opplæring og informasjonsflyt. På den måten sparer en ikke bare miljøet, men reduserer også unødig tidsbruk og reisebelastning i en travel hverdag.

Selskapet har et bevisst forhold til bruk av papir og elektroniske maler og dokumenter i tillegg til frankerings- og portokostnader.

Det er en klar målsetting å redusere papirbruken til et nødvendig minimum.

Eika Boligkreditt har fått utarbeidet en egen oversikt som viser selskapets klimagassutslipp og energiforbruk for 2017, 2018 og 2019. Analysen er basert på direkte og indirekte energiforbruk knyttet til virksomhetens aktiviteter. Selskapets samlede klimagassutslipp er estimert til tilsvarende 21,8 tonn CO₂ for 2019 som er en nedgang på 10,5 tonn CO₂ tilsvarende 32 prosent sammenlignet med 2018. Energiforbruket pr. areal er redusert med 31 prosent fra 2018, og totalt energiforbruk er redusert med 25 prosent. Det har også vært en reduksjon i både utslipp pr. årsverk (uendret på 19,8 i 2019), samt utslipp pr. million i omsetning (opp fra 2 162 millioner i 2018 til 2 624 millioner i 2019). For tilgang til den fulle analysen [trykk her](#).

Med formål om å forsterke og intensivere arbeidet med ansvarlighet og bærekraft i sin drift har Eika Gruppen iverksatt en prosess for å bli sertifisert Miljøfyrtårn i 2020. Eika Boligkreditt leier lokaler av Eika Gruppen og vil indirekte favnes av deler av dette. Når det gjelder Miljøfyrtårnsertifisering for Eika Boligkreditt og konkrete målsetninger i forhold til å nå nullutslippsmålet vil det bli gjennomført en prosess i løpet av 2020 for å beslutte dette.

Klimafotavtrykket gir en generell oversikt over organisasjonens klimagassutslipp omregnet til tonn CO₂-ekvivalenter og er sammensatt på informasjon fra både interne og eksterne systemer. Analysen er utført i henhold til den internasjonale standarden, the Greenhouse Gas Protocol Initiative (GHG-protokollen). Denne standarden er utviklet av World Resources Institute (WRI)

og World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), og er i dag den viktigste standarden for å måle klimagassutslippet til en virksomhet. GHG-protokollen deler utslippene inn i tre hovedsegmenter, såkalte scope, som inkluderer både direkte og indirekte utslipp. Rapporteringen tar i betraktning følgende klimagasser: CO₂, CH₄ (metan), N₂O (lystgass), SF₆, HFK og PFK.

eika. Boligkreditt

Tlf: +47 22 87 81 00
Parkveien 61
P.b. 2349 Solli
0201 Oslo

www.eikbol.no