

## **Retningslinjer for markedsføring og markedskommunikasjon for SpareBank 1 Østfold Akershus**

### **God markedsføringskikk**

Vår markedsføring og markedskommunikasjon til kunder og ikke kunder skal være i henhold til «god markedsføringskikk» og de lover, forskrifter, veiledninger og bransjestandarder som er relevante.

Med «god markedsføringskikk» menes markedsføring som ikke krenker allmenne etikk- og moraloppfatninger, ikke bruker støtende eller påtregende virkemidler eller er i strid med likeverd mellom kjønnene.

Vår markedsføring og markedskommunikasjon skal være i samsvar med god forretningsskikk og bankens etiske retningslinjer.

Vi skal alltid bruke føre var-prinsippet og ha høy aktsomhet i forhold til etikk og det moralske ansvaret vi har.

### **Markedsføring mot barn og sårbare grupper**

Vår markedsføring skal ha spesiell oppmerksomhet mot sårbare grupper og aldri ha som mål å tilby produkter som kan øke sårbarhet, eksempelvis kredittkort og forbrukslån til kunder med høy gjeld, eller liknende. Det samme gjelder markedsføring mot barn og unge under 18 år. Produkter og tjenester skal markedsføres og kommuniseres på en slik måte at mottaker gjøres kjent med både fordeler og ulemper.

### **GDPR**

All databasert markedsføring og markedskommunikasjon skal være i tråd med gjeldende regelverk for markedsføring og personvern, samt være i samsvar med de samtykker som den enkelte mottaker har gitt.

Vi har etablert et rammeverk for dokumentasjon av markedsføring og markedskommunikasjon mot egne kunder. Dette rammeverket skal alltid brukes og vurderingene av den enkelte aktivitet skal dokumenteres. Ved vanskelige problemstillinger skal dette avklares med juridisk avdeling.

Vi skal ivareta kunder og ikke-kunders personvern i henhold til personopplysningsloven og GDPR samt bankens policy for personvern.

Ved bruk av kunstig intelligens og avansert dataanalyse skal dette foregå i samsvar med gjeldende regelverk, relevante bransjenormer og allmenne standarder for etisk og forsvarlig bruk av kunstig intelligens og avansert dataanalyse.

### **Reklameartikler**

Ved innkjøp og bruk av reklameartikler og annet materiell skal vi sikre at leverandør overholder våre krav til samfunnsansvar for leverandører - Åpenhetsloven, klima og miljø med mer.

### **Grønnvasking**

Vi skal være en pådriver for at kundene våre tar bærekraftige valg, og vår markedsføring og markedskommunikasjon om bærekraft skal i innhold og mål være motiverende og støttende. Vi skal ikke «grønnvaske» oss selv og våre tjenester og produkter for å fremstå bedre enn vi eller de faktisk er. Både markedsføring og markedskommunikasjon av bærekraftbudskap skal være faktabasert.

**Sikkerhet**

Vi bruker ikke Meta-plattformen til konkurranser. Vi vet at det foregår svindel knyttet til konkurranser her og beslutningen er tatt utfra sikkerhetshensyn overfor kundene. Sikkerhet veier alltid tyngre enn profileringsmuligheter og engasjement i denne type aktiviteter.

*Ansvarlig for bankens retningslinjer for markedsføring og markedskommunikasjon er markedsjef.*