

Værdigrundlag

Bankens værdigrundlag udtrykker, hvad vi forventer af os selv i hverdagen - og hvad vores kunder og samarbejdspartnere kan forvente i mødet med Banken og Bankens medarbejdere.

Præsentation

Totalbanken er en fynsk lokalbank, der tilbyder finansielle produkter og ydelser, kombineret med kompetent rådgivning, til privatkunder og små og mellemstore virksomheder med en sund økonomi. Bankens særlige viden og kompetenceområder omfatter blandt andet formidling af udlån og indlån, betalingsformidling samt pensions- og investeringsrådgivning.

Med udgangspunkt i forretningsstrategien 'at være en betydende lokalbank i Bankens primære markedsområde' ønsker Banken at være en ansvarlig og værdiskabende virksomhed. Banken ønsker naturligt at understøtte udviklingen i markedsområdet til gavn for markedsområdet, kunderne og Banken som virksomhed.

Vi kan tale om alt

Personlige relationer og rådgivning er centrale i Banken. Den personlige relation gør det nemmere at tale sammen og sikrer kendskabet til vores kunder, så rådgivningen kan tage udgangspunkt i den enkelte kundes aktuelle muligheder og forventninger til fremtiden.

Det udtrykkes i Bankens slogan 'Vi kan tale om alt'.

Derfor lægger vi vægt på at være tilgængelige for vores kunder og samarbejdspartnere. Det er vi i Bankens afdelinger, i mødet hos kunden og via telefon og mail. Vores kunder har et direkte telefonnummer til deres rådgiver, ligesom vores kunder i netbank har en direkte og sikker mailforbindelse til deres rådgiver.

Selvbetjening supplerer rådgivningen

Vi giver vores kunder mulighed for at disponere den daglige økonomi gennem en række enkle og overskuelige selvbetjeningsprodukter, der blandt andet omfatter netbank med e-Boks, mobilbank, kort og pengeautomater.

Selvbetjening giver kunden overblik og handlefrihed i dagligdagen. Det supplerer og giver et godt afsæt for de mere komplekse rådgivningsopgaver, der løses i dialog med kundens rådgiver eller en af Bankens specialister.

Tilfredse kunder anbefaler Banken

Vi bruger vores viden og kernekompetencer til gavn for vores kunder med henblik på at fastholde og tiltrække loyale helkunder. Nye kunder kommer ofte på anbefaling fra bestående kunder, der har gode oplevelser med Banken. Ved at være fleksible, initiativrige og kompetente, sikrer vi den gode kundeoplevelse – og tilfredse kunder, der gerne anbefaler Banken til familie, venner og kollager.

Fleksibel, initiativrig og kompetent

Nøgleordene i Bankens værdigrundlag er 'Fleksibel, Initiativrig og Kompetent'. Tre ord, der definerer, hvordan kunder og samarbejdspartnere skal opleve Banken og Bankens medarbejdere.

Fleksibel – vi er indstillede på at finde en løsning

Initiativrig – vi tager initiativet til at finde en løsning

Kompetent – vi har den faglige viden til at finde en løsning