



# Samfunnsansvar 2018

**Redegørelse for samfunnsansvar  
jf. Bekendtgørelse om finansielle rapporter  
for kreditinstitutter § 135**

## Baggrund

*Totalbanken offentliggør hvert år en lovpligtig redegørelse for samfundsansvar, jf. bekendtgørelse om finansielle rapporter for kreditinstitutter § 135. Redegørelsen beskriver Koncernens politik for samfundsansvar og tillige de handlinger og resultater, som Koncernens politik for samfundsansvar har bevirket. Koncernen består af moderselskabet Totalbanken A/S og datterselskabet Dansk Erhvervsfinansiering A/S.*

*Redegørelsen offentliggøres samtidig med Koncernens årsrapport og er en bestanddel af ledelsesberetningen. Offentliggørelse sker på Bankens hjemmeside. Den følgende redegørelse dækker regnskabsperioden 1. januar til 31. december 2018.*

Samfundsansvar omfatter de hensyn til blandt andet menneskerettigheder, sociale forhold, miljø- og klimamæssige forhold samt bekæmpelse af korruption, som virksomheder frivilligt integrerer i deres forretningsstrategi og –forretningsaktiviteter.

I den finansielle sektor er en lang række områder reguleret gennem lovgivning, regler og overenskomster. Eksempler herpå er lov om finansiell virksomhed, kreditaftaleloven, hvidvaskloven, lov om betalings-tjenester, MiFid II (Markets in Financial Instruments Directive) samt overenskomst mellem Finansforbundet og Finanssektorens Arbejdsgiverforening.

Koncernens politik for samfundsansvar omfatter de områder, som Koncernen ønsker at integrere i sin forretningsstrategi og –aktiviteter, selv om det ikke kræves ifølge lovgivning, regler eller overenskomster.

## Forretningsmodel

Koncernens forretningsmodel er baseret på Koncernens vision og værdigrundlag, samt Koncernens historie, geografiske placering og position i markedsområdet. Banken har sit primære markedsområde på Fyn, mens datterselskabet dækker hele landet.

Koncernens forretningsgrundlag er at tilbyde relevante og konkurrencedygtige finansielle produkter og ydelser kombineret med kompetent rådgivning og at tiltrække og fastholde loyale kunder fra markedsområdet.

Det er Koncernens vision også i fremtiden at have en værdiskabende rolle i forhold til kunder, aktionærer, medarbejdere og andre interessenter.

## Politik

Koncernens politik for samfundsansvar tager udgangspunkt i vores vision: at have en værdiskabende rolle i forhold til kunder, aktionærer, medarbejdere og andre interessenter. Koncernen ønsker at være en ansvarlig og værdiskabende virksomhed. Derfor arbejder vi bevidst på at skabe de bedste resultater for vores kunder, medarbejdere, det omgivne samfund og miljø og for Koncernen som virksomhed.

Det er Koncernens opfattelse, at både samfundet og Koncernen får størst udbytte af arbejdet med samfundsansvar, når det hænger naturligt sammen med Koncernens forretningsmodel og kernekompetencer. Det betegnes som forretningsdrevet samfundsansvar.

Ved forretningsdrevet samfundsansvar udnyttes Koncernens særlige viden og kernekompetencer aktivt til gavn for både samfundet og Koncernen. Dermed forankres samfundsansvar naturligt i hele organisationen.

I arbejdet med samfundsansvar er identificeret seks hovedområder, hvor Koncernen har implementeret en række principper for samfundsansvar. Fokusområderne er kunder, sociale forhold og medarbejderforhold, miljø og klima, samfund, respekt for menneskerettigheder samt anti-korruption og bestikkelse.

## 1. Kunder

I Koncernen lægger vi vægt på aktivt at bruge vores viden og kernekompetencer til gavn for vores kunder og dermed også for Koncernen. Koncernens særlige viden og kernekompetencer omfatter blandt andet formidling af udlån og indlån, betalingsformidling, pensions- og investeringsrådgivning samt leasing af erhvervsaktiver.

Derfor er personlige relationer og rådgivning centrale i Koncernen. Den personlige relation gør det nemmere at tale sammen og sikrer Koncernens kendskab til kunden. Rådgivningen tager udgangspunkt i den enkelte kundes aktuelle situation og forventninger til fremtiden. I rådgivningen indgår Koncernens vurdering af hvilke risici, kunden bør påtage sig, som et væsentligt element.

Banken giver gennem en række selvbetjeningstilbud kunderne mulighed for selv at klare de ikke komplekse bankforretninger. Selvbetjeningstilbud omfatter blandt andet netbank, kort og pengeautomater. Dermed kan kunden disponere den daglige økonomi og få et overblik over betalinger, konti og depoter. Kundernes brug af selvbetjeningstilbud sikrer tid til de mere komplekse rådgivningsopgaver i Banken.

Det er holdningen i Banken, at vores kunder skal kunne komme til deres egne penge uden at betale gebyr. Holdningen udspringer af, at den finansielle sektor er en betydende deltager i betalingsformidlingen og dermed løfter en væsentlig samfundsopgave.

I kundeforhold med sædvanligt forretningsomfang tilbyder Banken en række produkter uden gebyr. Disse omfatter blandt andet konti til løn og pension med tilknyttet kort, budgetkonto med betalingservice og Netbank med Eboks.

I 2017 modtog Pengeinstitutankenævnet 335 klager over de danske pengeinstitutter. Antallet steg i 2018 til 342 klager. Pengeinstitutankenævnet modtog en klage over Banken i 2017, der er afgjort til Bankens fordel, og ingen klager i 2018. Udviklingen anses for tilfredsstillende, når vi tænker på, hvor mange opgaver vi løser for vores godt 19.000 kunder i løbet af et år.

## 2. Sociale forhold og medarbejderforhold

Koncernen beskæftiger alene medarbejdere i Danmark og følger overenskomster mellem Finansforbundet og Finanssektoren Arbejdsgiverforening samt danske regler om sociale forhold og medarbejderforhold.

Det er medarbejdernes kompetencer, der bærer de personlige relationer til og rådgivning af Koncernens kunder. Dermed er den enkelte medarbejders trivsel og udvikling på jobbet vigtig for både Koncernen og medarbejderen.

Koncernen beskæftiger 74 medarbejdere. Vi arbejder i en flad organisation, hvor ledelsen er tæt på den enkelte medarbejder. Det betyder, at medarbejdere og ledelse kender hinanden og har nemt ved at tale sammen. Endvidere har den enkelte medarbejder en årlig udviklingssamtale med sin nærmeste leder.

Medarbejdernes uddannelse og løbende udvikling af faglige og personlige kompetencer er en forudsætning for at kunne understøtte Koncernens forretningsmæssige udvikling såvel som en sikring af den enkelte medarbejders jobmuligheder på kort og lang sigt. Ønsker til og behov for uddannelse vurderes i dialog med den enkelte medarbejder.

Bestyrelsen har besluttet 'Måltal og politik for at øge andelen af det underrepræsenterede køn i ledelsen', hvoraf det fremgår, at Koncernen tilbyder alle medarbejdere mulighed for at udvikle faglige og personlige kompetencer gennem deltagelse i kurser og efteruddannelse. Det er Koncernens mål, at kvinder og mænd generelt modtager disse tilbud ligeligt.

Koncernen bidrager til uddannelse af unge inden for den finansielle sektor ved at tilbyde praktikpladser til fx studerende på finansøkonomuddannelsen og gennem ansættelse af nyuddannede finansøkonomere i traineeforløb. Koncernen har en naturlig interesse i, at der løbende uddannes kvalificerede medarbejdere inden for sektoren, ligesom de unge har en interesse i at gennemføre og få job efter endt uddannelse. Gennem året har Koncernen haft tre studerende i praktik og har aktuelt to trainees ansat.

Tilsvarende ønsker Koncernen at bidrage til, at medarbejdere, som ikke længere kan klare at have et arbejde på ordinære vilkår, kan bevare deres tilknytning til arbejdsmarkedet. Koncernen havde i 2018 en medarbejder i fleksjob på vilkår, der fungerer tilfredsstillende for såvel medarbejder som Koncernen.

Med henblik på at fastholde og tiltrække kompetente medarbejdere ønsker Koncernen at være en attraktiv arbejdsplads. Det er Koncernens holdning, at den attraktive arbejdsplads skabes gennem jobindhold og samarbejde, baseret på gensidig respekt og tillid. Med udgangspunkt i den enkelte medarbejders kompetencer ønsker Koncernen at sikre et meningsfyldt og udfordrende jobindhold, som medarbejderen trives med.

I Koncernen benytter vi ikke resultatafhængige løntillæg hos vores medarbejdere. Alene af den årsag, at vi ikke mener, det passer til den virksomhed, som vi ønsker at være.

### **3. Miljø og klima**

Med henblik på at fremme energiforbedringer af ejendomme tilbyder Koncernen energilån til isolering og energiforbedring af helårs- og fritidsboliger, herunder solcelleanlæg, jordvarmeanlæg og varmepumper, på fordelagtige vilkår. Ud over at være til gavn for miljøet og klimaet, giver energiforbedringer lavere udgifter for kunden, der også opnår en øget værdi af ejendommen.

Lån til energiforbedring indgår som en del af Koncernens målsætning om at øge udlånet.

Koncernen har fokus på at begrænse de direkte miljøpåvirkninger af vores aktiviteter. De væsentligste miljøpåvirkninger omfatter Koncernens forbrug af papir og forsendelse samt energi. En reduktion af forbruget vil både gavne miljøet og reducere Koncernen omkostninger.

Elektroniske løsninger bidrager til at reducere forbruget af papir, idet der sendes færre fysiske breve til kunder og informationer kan arkiveres uden brug af papir. Koncernen ønsker at fremme kunders brug af elektroniske løsninger og tilbyder derfor Bankens kunder gratis Netbank med eBoks, Mobilbank samt KontoKig.

Med Netbank og KontoKig sikres, at kunderne får de lovbestemte oplysninger om betalings-transaktioner, som følger af lov om betalingstjenester. Alternativet ville være udsendelse af papirbaserede kontoudtog hver måned til næsten 15.000 kunder, hvilke ville medføre både højere miljøbelastning og omkostninger.

Elektroniske løsninger er et område i stadig udvikling. Banken har igen i 2018 øget anvendelsen af Elektronisk Underskriftsrum, så flere kunder kan underskrive digitalt ved brug af NemID. Dermed sparer kunden en tur i Banken, ligesom forbruget af papir reduceres.

Udviklingen er tilfredsstillende, og Koncernen vil fremadrettet arbejde på at udbygge og forbedre den elektroniske kommunikation med kunderne, hvor forbedringen særligt forventes at omfatte erhvervs kunderne.

Også internt har Koncernen øget den elektroniske kommunikation, idet flere møder afvikles som onlinemøder, hvilket begrænser miljøpåvirkningen samtidig med, at tidsforbruget hos Koncernens medarbejdere reduceres.

I Koncernen er det, som hos de fleste, naturligt at temperaturen sænkes og lyset slukkes, når lokalerne ikke benyttes. Tilsvarende gælder arbejdsstationer og printere mv. Ved omforandring af Koncernens ejendomme og lejemål indgår energi- og vandbesparende tiltag i vurderingen af projektet. Det kan fx være lavenergiruder eller lys, der automatisk slukkes, når et rum ikke benyttes.

Flere medarbejdere har i 2018 fået to skærme på skrivebordet, hvilket - sammen med 'follow-me-print', som Banken indførte på alle arbejdspladser i 2016 - medvirker både til en yderligere reduktion af papirforbruget og en enklere arbejdsgang.

#### **4. Samfund**

Koncernen vil gerne engagere sig i og bidrage til det samfund, vi lever i og af.

For nuværende og potentielle kunder ønsker Koncernen at være en fleksibel, initiativrig og kompetent samarbejdspartner, der bidrager til en dynamisk udvikling i Koncernens markedsområder.

Vi har et naturligt ønske om at understøtte udviklingen i Bankens markedsområde på Fyn. Derfor søger vi at bruge vores indgående kendskab til markedsområdet, dets beboere og virksomheder ved at forene ansvarlig kreditgivning og kompetent rådgivning til gavn for såvel markedsområdet, kunderne og Banken som virksomhed.

Banken ønsker at være en aktiv medspiller for det lokale foreningsliv, som vi støtter gennem en række medlemskaber og sponsoraftaler.

Datterselskabet Dansk Erhvervsfinansiering A/S udbyder leasing til mindre og mellemstore virksomheder i hele landet og er gennem personligt kendskab og korte beslutningsveje en betydende samarbejdspartner for en række virksomheder. Selskabet bidrager gennem øget aktivitet positivt til Koncernens indtjening. Selskabet beskæftiger syv medarbejdere og har hjemme i Aarup.

I tilknytning til Koncernens hovedsæde i Aarup ejer Koncernen en bygning med 8 erhvervslejemål, der bidrager til Koncernens indtjening og samtidig medvirker til at fastholde og tiltrække virksomheder og arbejdspladser til byen. Koncernen benytter selv de to lejemål, mens resten af ejendommen udlejes.

#### **5. Respekt for menneskerettigheder**

Koncernen overholder de danske regler om forbud mod forskelsbehandling og dermed også de gældende internationale regler. Forbuddet mod forskelsbehandling dikterer blandt andet, at virksomheder ikke må forskelsbehandle sine ansatte på grund af køn, race, hudfarve, religion eller tro, politisk anskuelse, seksuel orientering, alder, handicap eller national, social eller etnisk oprindelse.

Koncernen overholder de danske regler om foreningsfrihed og dermed også de gældende internationale regler. Medarbejderens ret til foreningsfrihed betyder bl.a., at Koncernen ikke lægger vægt på eller træffer beslutninger, der er påvirket af den ansattes tilhørsforhold til en fagforening eller anden forening. Koncernen respekterer de ansattes ret til kollektive forhandlinger, ligesom tillidsrepræsentanten har krav på særlig beskyttelse i varetagelsen af deres hverv.

#### **6. Anti-korruption og bestikkelse**

Korruption er en bred betegnelse for forhold, hvor personlige interesser blandes sammen med embedsinteresser, fx bestikkelse, mandatsvig og favorisering. Danmark er blandt de lande i verden, hvor korruption er mindst udbredt.

Koncernen har interne kontrolsystemer med henblik på at sikre, at ingen af Koncernens medarbejdere giver uberettigede fordele til danske, udenlandske eller internationale embedsmænd eller ansatte i det private samt at ingen af Koncernens medarbejdere modtager uberettigede fordele.

Koncernen er bekendt med og respekterer reglerne om korruption, som de udtrykkes i bekendtgørelse af straffeloven, lovbekendtgørelse nr. 977 af 9. august 2017, §§ 122, 144, og 299 stk. 2.

Den danske lovgivning er i overensstemmelse med Europarådets Strafferetskonvention mod korruption og OECD's konvention om bekæmpelse af bestikkelse af udenlandske tjenestemænd i forbindelse med internationale forretningstransaktioner samt FN's konvention mod korruption (UNCAC).

# Filialer

## ● HOVEDSÆDE

### Aarup

Bredgade 95  
5560 Aarup

Tlf. 63 457 000  
Fax 63 457 130  
Mail [post@totalbanken.dk](mailto:post@totalbanken.dk)

[www.totalbanken.dk](http://www.totalbanken.dk)  
cvr.nr. 10349818  
LEI 549300CFAB5CF9Y03270

## ● FILIALER

### Odense

Lille Gråbrødrestæde 1  
5000 Odense C  
Tlf. 63 457 002

### Tarup

Rugårdsvej 244  
5210 Odense NV  
Tlf. 63 457 008

### Tommerup

Tallerupvej 24  
5690 Tommerup  
Tlf. 63 457 006

### Vissenbjerg

Vestergade 2 A  
5492 Vissenbjerg  
Tlf. 63 457 003

### Aarup

Bredgade 95  
5560 Aarup  
Tlf. 63 457 001

## ● PENGEAUTOMATER

### Gelsted

Gelsted Byvej 5, 5591 Gelsted

### Odense C

Lille Gråbrødrestæde 1, 5000 Odense C

### Odense NV

Rugårdsvej 244, Tarup, 5210 Odense NV

### Tommerup

Tallerupvej 24, 5690 Tommerup

### Vissenbjerg

Vestergade 2 A, 5492 Vissenbjerg

### Aarup

Bredgade 95, 5560 Aarup

## ● LEASING

### Dansk ErhvervsFinansiering A/S

Bredgade 95  
5560 Aarup  
Tlf. 63 456 360

[www.danskerhvervsfinansiering.dk](http://www.danskerhvervsfinansiering.dk)  
cvr.nr. 29638411