

Kommunikationspolitik

1) Indledning

Bestyrelsen har besluttet nedenstående kommunikationspolitik.

Målet er at understøtte Koncernens forretningsstrategi og grundlæggende værdier under hensyntagen til relevant lovgivning m.v. samt at sikre Koncernen et positivt omdømme i forhold til Koncernens interne og eksterne interessenter, herunder blandt andre kunder, aktionærer og investorer, medarbejdere, presse og den brede offentlighed.

2) Koncernens overordnede kommunikationspolitik

I Koncernen ønsker vi at skabe et godt omdømme og positive relationer med vores interne og eksterne interessenter for derigennem at styrke vores position på markedet.

Vores kommunikation skal derfor afspejle de værdier, som vi grundlæggende bygger vores forretning på. Gennem kommunikationen ønsker vi således at fremstå som fleksible, initiativrige og kompetente.

I Koncernen ønsker vi desuden at kommunikere klart, professionelt og vedkommende med vores medarbejdere og den omverden, vi er en del af.

Kommunikationen skal:

- give et retvisende billede af vores virke, bygge på åbenhed i det omfang, det er muligt inden for de lovmæssige rammer, og udtrykke ansvarlighed over for vores kunder, lokalsamfundet og miljøet samt behovet for en bæredygtig udvikling
- være sammenhængende på tværs af afdelinger, så vi som organisation kommunikerer som en helhed, og
- være dialogbaseret i forhold til vores interessenter. Vi sætter os derfor ind i modtagerens behov og stræber efter at gøre vores budskaber relevante, nærværende og letforståelige, samtidig med vi er lydhøre, imødekommende og besvarer henvendelser i rette tid.

Vores væsentligste interessenter er:

1. Kunder
2. Aktionærer og investorer
3. Medarbejdere, repræsentantskab og bestyrelse
4. Presse

Koncernens overordnede kommunikationspolitik udmønter sig i fire underordnede politikker, der knytter sig til de respektive interessentgrupper.

3) Koncernens politik for kommunikationen med kunder

Kommunikationen skal være med til at fastholde kunderne og øge deres tilfredshed med Koncernen, så de i sidste ende også bliver ambassadører for os. Vi vægter kommunikationen højt, fordi det er gennem den, at vi kan gøre en forskel og skabe positive og varige relationer. Den vigtigste kommunikationsform er mundtlig, og den har altid forrang under hensyntagen til relevante lovregler m.v., for det er først og fremmest i det personlige møde, at tillid og trykthed skabes.

I Koncernen kommunikerer vi med kunderne 'i øjenhøjde'. Det indebærer, at kommunikationen er ligeværdig og respektfuld og sker efter følgende principper:

- Vi taler og skriver i et klart, korrekt, forståeligt og uhøjtideligt sprog.
- Vi sætter os i kundens sted og former kommunikationen ud fra det, så budskabet bliver nærværende og relevant.
- Vi giver kunderne en sober, reel og dækkende information om Koncernens virke og produkttilbud.

4) Koncernens politik for kommunikation med aktionærer og investorer

Kommunikationen skal understøtte et godt omdømme og medvirke til at fastholde aktionærer og investorer. Målet er desuden at give en åben information om Koncernens virke og resultater, og i sidste ende at øge antallet af aktionærer og tiltrække relevante investorer.

- Direktionen er ansvarlig for, at der sker korrekt og timely offentliggørelse af børsrelevante oplysninger i overensstemmelse med lovregler herom.
- I tilfælde af lækage af kursrelevante oplysninger, markedsrygter eller spekulationer i medierne om Koncernen er direktionen ansvarlig for, at Koncernen agerer i henhold til relevante lovregler m.v., herunder regler udstedt af Nasdaq OMX.
- Alle meddelelser til Nasdaq OMX og andre væsentlige meddelelser findes på Bankens hjemmeside www.totalbanken.dk.
- Koncernen udgiver informative halvårs- og årsrapporter samt kvartalsvise periodeoplysninger.
- Materiale, der anvendes ved investor- eller analytikerpræsentationer og på møder for aktionærer og/eller på generalforsamlingen, offentliggøres på Bankens hjemmeside www.totalbanken.dk senest samtidig med, at indlægget holdes.
- Aktionærer og investorer orienteres om Koncernens struktur, vedtægter, generalforsamling og øvrige valg til organer m.v.
- Det er alene Koncernens bestyrelsesformand og direktion, der udtaler sig om IR-spørgsmål.
- Nærværende politik offentliggøres på Bankens hjemmeside www.totalbanken.dk.

5) Koncernens politik for den interne kommunikation

Den interne kommunikation skal understøtte et godt arbejdsklima, lige muligheder, og sikre, at medarbejdere, repræsentantskab og bestyrelse kan være gode ambassadører for Koncernen i mødet med kunder, familie og omgangskreds. Desuden skal den interne kommunikation medvirke til at give bestyrelsen det bedst mulige grundlag at træffe deres beslutninger ud fra. Dette sker ud fra følgende principper:

- Vi arbejder for størst mulig åbenhed om Koncernen i den interne kommunikation, og hvor det er tilladt og muligt, informerer vi altid medarbejderne og repræsentantskabet, før vi udtaler os eksternt til pressen og andre interessenter.
- Som ambassadører for virksomheden skal medarbejderne og repræsentantskabet være velinformerede og have en forståelse af Koncernens værdier, mål og udvikling. Desuden skal medarbejderne have viden om egen situation.
- Kommunikationen skal være målrettet henholdsvis de enkelte medarbejdere og repræsentantskabet, så budskabet er relevant og vedkommende.
- Alle i Koncernen har desuden et ansvar for at medvirke til god kommunikation, for selv at søge information og for at dele relevant viden med kolleger.
- Den interne kommunikation med bestyrelsen skal bygge på åbenhed, så al relevant information kommer til bestyrelsens kendskab.

6) Koncernens politik for kommunikation med pressen

Kommunikationen med pressen skal understøtte et godt omdømme hos kunderne, i markedsområdet og i den brede offentlighed. Den skal derfor afspejle troværdighed og professionalisme og bygge på åbenhed, tilgængelighed og en hurtig reaktionsevne. Dette sker efter følgende principper:

- Koncernen fører en aktiv pressepolitik og indgår i et samspil med relevante medier gennem jævnlig pressekontakt.
- I Koncernen overholder vi relevante lovregler m.v. og udtaler os som følge heraf ikke om en række forhold, eksempelvis kunderelaterede forhold og kursfølsomme oplysninger.
- I Koncernen er vi opsøgende over for pressen og fortæller den gode historie om Koncernens resultater, udvikling, værdier, samfundsansvar osv. Som hovedregel er det desuden bedre selv at offentliggøre en dårlig nyhed end at andre bringer den. Der foretages dog altid en konkret vurdering af direktionen.
- Alle pressehenvendelser henvises til og koordineres af direktionen, der afklarer henvendelsens karakter og formål og er behjælpelig med at finde den rette talsperson til journalisten.
- Som udgangspunkt er det direktion eller bestyrelsesformand, der udtaler sig til pressen. Direktionen kan dog i overensstemmelse med bestyrelsesformanden delegerede udtalekompetencen til relevante medarbejdere. Udtalelser om IR-spørgsmål kan udelukkende varetages af direktion eller bestyrelsesformand. Udtalelser vedrørende forhold af overordnet politisk karakter kan alene ske efter forudgående aftale med bestyrelsen.
- Vi besvarer alle henvendelser ærligt og redeligt og i respekt for journalistens deadline, hvilket indebærer, at vi prioriterer pressehenvendelser højt, men vi har også retten til at sige fra, hvis tidsfristen ikke er rimelig set i forhold til henvendelsens karakter.
- Vi koordinerer i relevante tilfælde pressehenvendelser med foreningen Lokale Pengeinstitutter.

7) Opfølgning og rapportering

Det er direktionens ansvar, at kommunikationspolitikken implementeres og efterleves.

Kommunikationspolitikken forventes kendt af alle medarbejdere i Koncernen.

Bestyrelsen orienteres på hvert bestyrelsesmøde om relevant presseomtale. Kommunikationspolitikken gennemgås desuden en gang årligt af bestyrelsen med henblik på opdatering og i øvrigt efter behov. Direktionen iværksætter den årlige gennemgang.

Besluttet på bestyrelsesmødet den 17. august 2021.