

**TOTAL  BANKEN**

# **Samfundsansvar 2017**

## **Baggrund**

*Totalbanken offentliggør hvert år en lovpligtig redegørelse for samfundsansvar, jf. bekendtgørelse om finansielle rapporter for kreditinstitutter § 135. Redegørelsen beskriver Bankens politik for samfundsansvar og tillige de handlinger og resultater, som Bankens politik for samfundsansvar har bevirket.*

*Redegørelsen offentliggøres samtidig med Bankens årsregnskab og er en bestanddel af ledelsesberetningen. Offentliggørelse sker på Bankens hjemmeside. Den følgende redegørelse dækker perioden 1. januar til 31. december 2017.*

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 finansiel virksomhed, kreditaftaleloven, hvidvaskloven, lov om betalings-tjenester, MiFid II (Markets in Financial Instruments Directive) samt overenskomst mellem Finansforbundet og Finanssektorens Arbejdsgiverforening.

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

## **Forretningsmodel**

Bankens forretningsmodel er baseret på Bankens vision og værdigrundlag, samt Bankens historie, geografiske placering og position i lokalområdet. Banken har sit primære markedsområde på Fyn.

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

Det er Bankens vision også i fremtiden at være en betydende lokalbank i Bankens primære markedsområde. Banken ønsker at have en værdiskabende rolle i forhold til kunder, aktionærer, medarbejdere og andre interessenter.

## **Politik**

Bankens politik for samfundsansvar tager udgangspunkt i vores vision: at være en betydende lokalbank i Bankens primære markedsområde. Banken 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 Banken som virksomhed.

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

Ved forretningsdrevet samfundsansvar udnyttes Bankens særlige viden og kernekompetencer aktivt til gavn for både samfundet og Banken. Dermed forankres samfundsansvar naturligt i hele Bankens organisation.

I arbejdet med samfundsansvar er identificeret seks hovedområder, hvor Banken 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 Banken lægger vi vægt på aktivt at bruge vores viden og kernekompetencer til gavn for vores kunder og dermed også for Banken. Bankens særlige viden og kernekompetencer omfatter blandt andet formidling af udlån og indlån, betalingsformidling samt pensions- og investeringsrådgivning.

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

Banken giver gennem en række selvbetjeningsstilbud kunderne mulighed for selv at klare de ikke komplekse bankforretninger. Selvbetjeningsstilbud 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 selvbetjeningsstilbud 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 2016 modtog Pengeinstitutankenævnet 344 klager over de danske pengeinstitutter. Antallet faldt i 2017 til 335 klager. Pengeinstitutankenævnet modtog tre klager over Banken i 2016, der alle er afgjort til Bankens fordel, og én i 2017, der behandles i løbet af 2018. Udviklingen anses for tilfredsstillende, når vi tænker på, hvor mange opgaver vi løser for vores godt 18.000 kunder i løbet af et år.

## 2. Sociale forhold og medarbejderforhold

Banken 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 Bankens kunder. Dermed er den enkelte medarbejders trivsel og udvikling på jobbet vigtig for både Banken og medarbejderen.

Banken beskæftiger 67 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 Bankens 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 Bankens ledelse', hvoraf det fremgår, at Banken tilbyder alle medarbejdere mulighed for at udvikle faglige og personlige kompetencer gennem deltagelse i kurser og efteruddannelse. Det er Bankens mål, at kvinder og mænd generelt modtager disse tilbud ligeligt.

Banken bidrager til uddannelse af unge inden for den finansielle sektor ved at tilbyde praktikpladser til fx studerende på finansøkonomuddannelsen og gennem ansættelse af nyuddannede finansøkonomer i traineeforløb. Banken 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 Banken haft to studerende i praktik og har aktuelt to trainees ansat.

Tilsvarende ønsker Banken at bidrage til, at medarbejdere, som ikke længere kan klare at have et arbejde på ordinære vilkår, kan bevare deres tilknytning til arbejdsmarkedet. Banken havde i 2017 to medarbejdere i fleksjob og en medarbejder i arbejdsprøvning på vilkår, der fungerer tilfredsstillende for såvel medarbejdere som Banken.

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

I Banken benytter vi ikke resultatafhængige løntillæg hos vores medarbejdere og ledelse. Alene af den årsag, at vi ikke mener, det passer til den bank, som vi ønsker at være.

### **3. Miljø og klima**

Med henblik på at fremme energiforbedringer af ejendomme tilbyder Banken 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 Bankens målsætning om at øge udlånet, og skal ses i sammenhæng med, at indlån fra kunder, der ikke kan videreformidles som udlån til andre kunder, i væsentligt omfang placeres i Danmarks Nationalbank, hvor foliorenten udgør 0,00 % og indskudsbevisrenten til -0,65 %.

Banken har fokus på at begrænse de direkte miljøpåvirkninger af vores aktiviteter. De væsentligste miljøpåvirkninger omfatter Bankens forbrug af papir og forsendelse samt energi. En reduktion af forbruget vil både gavne miljøet og reducere Bankens 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. Banken ønsker at fremme kunders brug af elektroniske løsninger og tilbyder derfor vores kunder gratis Netbank med eBoks, Mobilbank samt KontoKig.

Med Netbank og KontoKig sikres, at vores kunder får de lovbestemte oplysninger om betalingstransaktioner, 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 2017 øget anvendelsen af Elektronisk Underskriftsrum, så vores kunder kan underskrive flere dokumenttyper digitalt ved brug af NemID. Dermed sparer kunden en tur i Banken, ligesom forbruget af papir reduceres.

Udviklingen er tilfredsstillende, og Banken vil fremadrettet arbejde på at udbygge og forbedre den elektroniske kommunikation med Bankens kunder, hvor forbedringen særligt forventes at omfatte erhvervskunderne.

I Banken 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 Bankens 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 2017 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 arbejdsdag.

#### **4. Samfund**

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

Vi har et naturligt ønske om at understøtte udviklingen i Bankens markedsområde. 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.

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

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

Banken har i 2013 erhvervet datterselskabet Dansk Erhvervsfinansiering A/S, der gennem øget aktivitet i selskabet bidrager positivt til Bankens indtjening. På erhvervelsestidspunktet havde selskabet en enkelt medarbejder og hjemsted i Køge. I dag beskæftiger selskabet syv medarbejdere og har hjemme i Aarup.

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

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

Banken 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.

Banken overholder de danske regler om foreningsfrihed og dermed også de gældende internationale regler. Medarbejderens ret til foreningsfrihed betyder bl.a., at Banken ikke lægger vægt på eller træffer beslutninger, der er påvirket af den ansattes tilhørsforhold til en fagforening eller anden forening. Banken 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.

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

Banken 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

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

## ● FILIALER

### Odense

Lille Gråbrødrestreæde 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

### Harndrup

Rugårdsvej 63, 5463 Harndrup

### Odense C

Lille Gråbrødrestreæde 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