

Lovpligtig redegørelse for samfundsansvar

Jf. årsregnskabslovens § 99A og
bekendtgørelse om finansielle rapporter for kreditinstitutter mv. § 135

Samfundsansvar i Totalbanken

Totalbanken offentliggør hvert år en redegørelse om Bankens politik for samfundsansvar. Redegørelsen beskriver 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 2012.

Baggrund

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 –aktiviteter.

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 betalingstjenester, MiFid (Markets in Financial Instruments Directive) samt overenskomst mellem Finansforbundet og Finanssektorens Arbejdsgiverforening. Disse efterleves naturligt i Banken.

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.

Politik

Bankens politik for samfundsansvar tager udgangspunkt i vores forretningsstrategi: at være en betydende aktør i den finansielle sektor på Fyn. 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 forretningsstrategi 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 fire hovedområder, hvor Banken har implementeret en række principper for samfundsansvar. Fokusområderne er kunder, medarbejdere, miljø og samfund.

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 central 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 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. Derfor tilbyder Banken en række produkter uden gebyr. Disse omfatter blandt andet lønkonto med kort, budgetkonto med betalingservice og Netbank med Eboks. Holdningen udspringer af, at den finansielle sektor er en betydende deltager i betalingsformidlingen og dermed løfter en væsentlig samfundsopgave.

Med krisen blev det tydeliggjort, at formidling af udlån er en væsentlig samfundsopgave, der løses i den finansielle sektor. Pressen skrev om en mulig kreditklemme og kunder, der ikke kunne skifte pengeinstitut. Banken vil gerne have nye kunder og ønsker at øge udlånet til privatkunder og erhvervs-kunder med en sund økonomi.

I 2011 modtog Pengeinstitutankenævnet 593 klager over de danske pengeinstitutter. Antallet steg i 2012 til 610 klager.

Pengeinstitutankenævnet har ikke modtaget klager over Banken i 2012 og har afsluttet behandlingen af tre tidligere klagesager fra 2010 og 2011. Heraf blev én tilbagekaldt af kunden, mens de to øvrige klagesager blev afgjort til Bankens fordel. Det anses for tilfredsstillende, når vi tænker på hvor mange opgaver, vi løser for vores godt 18.500 kunder i løbet af et år.

2. Medarbejdere

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 cirka 60 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. Som et supplement til kendskabet til hinanden tilbyder Banken 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.

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.

Krisen har medført afskedigelser mange steder i den finansielle sektor – også i Banken, der i 2011 måtte afskedige syv medarbejdere, som følge af et lavere aktivitetsniveau. Siden starten af krisen har Banken haft stor fokus på omkostningssiden. En naturlig afgang af medarbejdere har i 2012 medvirket positivt til at fastholde omkostningerne på et for sektoren lavt niveau.

Krisen gav anledning til kritik af pengeinstitutternes brug af salgafhængige løntillæg. Det er vores opfattelse, at disse tillæg har et begrænset omfang i sektoren. I Banken benytter vi ikke salgafhængige løntillæg hos vores medarbejdere. Alene af den årsag, at vi ikke mener, det passer til den bank, som vi ønsker at være.

3. Miljø

Banken har fokus på at begrænse de direkte miljøpåvirkninger af vores aktiviteter. De væsentligste miljøpåvirkninger omfatter Bankens forbrug af papir og 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 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 KontoKig sikres, at vores kunder får de lovbestemte oplysninger om betalingstransaktioner, som følger af lov om betalingstjenester. Alternativet til KontoKig ville være udsendelse af papirbaserede kontoudtog hver måned til knap 4.000 kunder, hvilke ville medføre både højere miljøbelastning og omkostninger.

Elektroniske løsninger er et område i stadig udvikling. Både Kontokig og Mobilbank er taget i brug i 2011. I løbet af 2012 fik godt 100 kunder KontoKig, mens over 1.100 kunder valgte Mobilbank.

Udviklingen er tilfredsstillende, og Banken vil fremadrettet arbejde på at udbygge og forbedre den elektroniske kommunikation med Bankens kunder.

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.

Medarbejdernes arbejdsstationer består af tynde klienter (VDI) i stedet for den traditionelle PC. Den tynde klient indeholder mindre hardware end en PC. Det gør den tynde klient billigere i anskaffelse og betyder samtidig, at dens levetid er længere.

Mens en traditionel PC typisk skal udskiftes efter tre år, har en tynd klient en levetid på fem år eller mere. Den tynde klient har et lavt strømforbrug, og et VDI-miljø kræver ingen kørende teknikere. Længere levetid, lavere strømforbrug og mindre transport bidrager til en reduceret CO2-udledning.

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.

Aarup, den 28. februar 2013.

Bestyrelsen i
TOTALBANKEN A/S