

Beretning om samfunds- ansvar 2016

BANK**NORDIK**

Beretning om samfundsansvar i BankNordik

Samfundsansvar er et vigtigt led i BankNordiks målsætning om at skabe værdi for alle vores interessenter. Foruden at skabe økonomisk værdi igennem effektiv drift og ansvarlig bankforretning, via de services, som vi tilbyder vores kunder og vores ekspertise i finansiell rådgivning, ønsker BankNordik-koncernen også at skabe social værdi i de lokalsamfund, som vi er en del af. BankNordiks tilgang til Corporate Social Responsibility (CSR) er således forankret i tanken om, at CSR-aktiviteterne også skal kunne bidrage positivt i en forretningsmæssig kontekst og hermed harmonere med bankens grundlæggende forretning og strategi.

I betragtning af BankNordiks historisk stærke engagement i lokalsamfundet, samt vores ønske om at gøre en positiv forskel for vores kunder og medarbejdere, er tilgangen til CSR-arbejdet centreret om disse tre søjler:

- Kunderne
- Medarbejderne
- Lokalsamfundet

Det er af betydning, at vores CSR-initiativer er konkrete, effektive og relevante for vores rolle som finansinstitut med aktiviteter i tre nordiske lande. Dette omsættes til målbare aspekter, der tager hensyn til de sociale og kulturelle strukturer, som kendetegner de lokalsamfund, hvor BankNordik er til stede.

Opbygning af langvarige kunderelationer

I takt med det moderne samfunds stigende omskiftelighed og kompleksitet, bestræber BankNordik sig på at sætte kunden i centrum og opbygge langvarige kunderelationer baseret på ansvarlighed og gensidig tillid, der skaber værdi for begge parter. Det er den enkelte kunderelation, som ligger til grund for vores forretning, og derfor indgår kunderne som et naturligt led i bankens arbejde med samfundsansvar.

Forståelig rådgivning

BankNordiks løfte til kunderne er at yde personlig rådgivning, som gør det let for den enkelte kunde at træffe de rigtige beslutninger. Denne ambition kræver et højt kompetenceniveau hos rådgiverne, og derfor uddanner og certificerer vi løbende vores rådgivere, så de er i stand til at yde skræddersyet rådgivning, der gør det nemt for den enkelte kunde at forstå sin økonomi.

Privatøkonomisk ansvarlighed

En sund privatøkonomi er en vigtig del af en persons velbefindende, og i BankNordik ser vi det som vores opgave at opfordre til ansvarlig økonomisk adfærd og beslutningstagen. Når kunderne tager økonomisk ansvar, er det til gavn for både kunden og banken. Via bankens kommunikationskanaler opfordres kunderne derfor til at tage ansvar for egen økonomi, hvorfor det eks. indgår som en konkret del af bankens strategi for de sociale medier at producere nyttig information til kunderne, der kan være med til at vejlede og oplyse om diverse økonomiske tips og forhold af værdiskabende karakter. Mød BankNordik på Facebook i [Danmark](#), [Færøerne](#) og [Grønland](#).

BankNordik lancerede i 2016 "Ungdomsbanken", som er en ny rådgivningsenhed målrettet og tilpasset unge kunder. Formålet med Ungdomsbanken er at opbygge langvarige kunderelationer baseret på ansvarlighed og tillid, samt at give unge kunder et solidt økonomisk udgangspunkt for deres voksenliv. Dette gør Ungdomsbanken ved at målrette rådgivningen og bankydelseerne til det unge segment med udgangspunkt i deres specifikke livssituation. Læs mere om Ungdomsbanken [her](#).

Kundetilfredshed

BankNordik gennemfører regelmæssige kundetilfredshedsundersøgelser med henblik på at få en bedre forståelse for, hvilken opfattelse kunderne har af banken, og hvordan vi kan blive endnu bedre til at servicere vores kunder. Derudover følger banken tæt de analyser, som diverse analysebureauer løbende gennemfører vedrørende serviceniveau og kundetilfredshed, og vi gør en aktiv indsats for at tage fat på de områder, hvor der er plads til forbedringer. På forbrugerguiden Trustpilot giver kunderne deres oplevelse af BankNordik til kende, og dette giver os mulighed for at reagere direkte på kundernes konkrete eksempler på en positiv eller negativ oplevelse i banken. Se anmeldelserne af BankNordik på Trustpilot [her](#).

Medarbejderudvikling og -tilfredshed

Medarbejderne er BankNordiks stærkeste aktiv, og det er helt afgørende for os at kunne fastholde og tiltrække kvalificerede og engagerede medarbejdere, som har motivationen og kompetencerne til at drive en værdiskabende finansiel virksomhed. Derfor ønsker vi at skabe betingelser for et godt og udfordrende arbejdsmiljø, understøttet af kompetenceudvikling og initiativer, der skal skabe trivsel på arbejdspladsen. Vi anerkender betydningen af, at vores medarbejdere har en sund balance mellem arbejdsliv og privatliv, og vi er ligeledes bevidste om, at medarbejdernes trivsel og sundhed er en forudsætning for, at BankNordik-koncernen fremover er i stand til at konkurrere i den finansielle sektor.

Tilfredse medarbejdere leverer bedre resultater

Det er af afgørende betydning, at bankens medarbejdere trives og er stolte af at gå på arbejde. BankNordik foretager en årlig kulturmåling, der opfordrer medarbejdere til at give deres mening om en række organisatoriske parametre til kende. Formålet med målingen er bl.a. at få et stærkere billede af, hvor stærk virksomhedskulturen er, hvor godt organisationen lever op til egne værdier, og hvilke indsats der skal prioriteres i fremtiden. Kulturmålingen blev foretaget første gang i 2016 af en uafhængig leverandør og viste en score på 3,9 på en skala fra 1-5. Det betragter vi som et tilfredsstillende resultat, der også danner et sammenligningsgrundlag for kulturmålingen i 2017.

En diversificeret medarbejderstab

Bankens overordnede hensyn i relation til ledelsens sammensætning er at sikre, at bankens ledelse bemandes af de medlemmer, der, inden for deres respektive ansvarsområder, besidder de bedste kompetencer med henblik på varetagelse af bankens daglige ledelse. Derfor er det afgørende, at der opretholdes en åben og inklusiv arbejdskultur, hvor hele talentpuljen bliver udnyttet i vores stræben efter at levere bedre resultater med en diversificeret arbejdsstyrke. Således står det alle medarbejdere, uanset køn, frit for at udnytte deres kompetencer bedst muligt med de samme muligheder for karriere og lederstillinger. BankNordik har dog en målsætning om ikke at underrepræsentere det ene køn med en større margin end 40 pct. vs. 60 pct. Pr. ultimo 2016 er kønsfordelingen i bankens ledelsesniveauer (bestyrelsen undtaget) 40 pct. kvinder og 60 pct. mænd, som er på linje med bankens målsætning.

Uddannelse og udvikling

Et højt kompetenceniveau blandt medarbejderstaben er med til at gøre BankNordik konkurrencedygtig. Derfor arbejder vi kontinuerligt med at udvikle vores menneskelige ressourcer for dermed at sikre bankens eksistensgrundlag og opbygge den enkelte medarbejders fremtidsmuligheder. Hvert år investerer BankNordik et betydeligt beløb i uddannelse af nye medarbejdere og efteruddannelse, herunder bl.a. elevuddannelsen og HD, som alle bankens assistenter opfordres til at erhverve sig. Udover at styrke medarbejdernes kompetenceniveau, og skabe en mere dynamisk arbejdsstyrke, så viser vores erfaring, at uddannelse og udvikling er med til at styrke medarbejdernes loyalitet overfor banken som arbejdsgiver.

BankNordik-koncernen ansatte 17 nye elever i 2016, og ved udgangen af 2016 var 15 medarbejdere under videregående uddannelse. Endvidere deltager i øjeblikket alle 45 koncernens ledere i et kursus, som har til formål at styrke organisationens generelle kompetenceniveau indenfor ledelse.

NordikKompetence

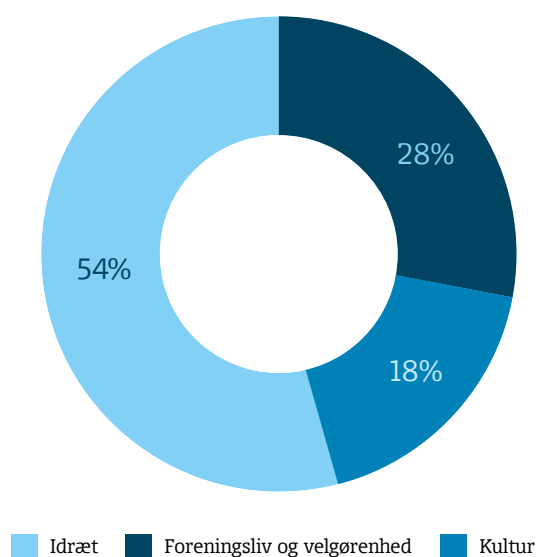
NordikKompetence er et internt medarbejderprogram, der kombinerer medarbejderudvikling og innovation for at udvikle nye løsninger, som kan være med til gøre os dygtigere til at drive bankforretning. Programmet er skabt som en platform, hvor medarbejdere kan slutte sig sammen og generere innovative løsninger, der kan skabe værdi gennem effektivitetsforbedringer eller bidrage til vækst på toplinejen. Dette kan være alt fra en forbedret kundeoplevelse til produktforbedringer eller procesoptimering. Hvert år etableres nye hold, og medarbejdere fra forskellige områder og niveauer af organisationen arbejder sammen med det formål at skabe nye ideer, som kan udvikles til værdiskabende løsninger.

Udvikling af lokalsamfundet

BankNordik har været stærkt forankret i lokalsamfundet i hele dens mere end 100-årige historie og har bidraget til den sociale, kulturelle og økonomiske udvikling der, hvor banken er til stede. I forlængelse af udvidelsen af koncernens aktiviteter i Norden bestræber BankNordik sig på at støtte lokale og regionale begivenheder, sportsforeninger og det kulturelle liv i de nærsamfund, hvori banken operer.

Sponsorater

I erkendelse af den afgørende rolle, som kulturelle og sportslige institutioner har i et samfund, har BankNordik gennem tiden været med til at understøtte et bredt omfang af diverse initiativer i lokalsamfundet. BankNordik prioriterer at støtte kulturforeninger, sportsklubber og andre initiativer, som har en bred appel og medlemmer i alle aldre. Begge parter skal kunne drage nytte af støtten, og formålet skal være foreneligt med BankNordiks værdigrundlag, der bygger på kerneværdierne: *kompetence*, *engagement* og *proaktivitet*. I 2016 sponsorerede BankNordik lokale initiativer for et samlet beløb på ca. 3.6 mio. kr. fordelt som illustreret nedenfor.





BankNordik er stolt af at være sponsor for det færøske U21 håndboldslandshold for mænd, som i januar 2017 kvalificerede sig til VM-slutrunden i juli 2017 i Algeriet. Det er første gang i historien, at det er lykkedes et færøsk landshold at kvalificere sig til en slutrunde.



I januar 2017 indgik BankNordik en partnerskabsaftale med det Nordiske Hus i Torshavn med det formål at fremme nordisk kultur og kunst.



I april 2016 var BankNordik vært for en start-up weekend i bankens hovedkvarter, som var arrangeret i samarbejde med Iværksætterhuset og Udlændingekontoret. Arrangementet var specifikt målrettet nye tilflyttere på Færøerne med fokus på turistindustrien.

BankNordik etablerer kunstfond

BankNordik har gennem hele sin historie løbende erhvervet kunstværker af lokale kunstnere. Over tid er koncernens opkøb vokset til en stor samling af historiske kunstværker skabt af prominente malere. I takt med implementeringen af ny teknologi er bankens filialnet dog reduceret betydeligt over de seneste årtier, og dermed strækker aktiviteterne sig over færre lokationer. Som følge heraf er kunstsamlingen, som tidligere var spredt blandt et stort filialnet, blevet mindre udbredt og mindre tilgængelig for offentligheden. For at den del af kunstsamlingen, som i de senere år ikke har været i cirkulation, kan blive offentligt tilgængelig igen, har BankNordik etableret en kunstfond – *BankNordik-savnið* – som har overtaget ejerskabet af disse kunstværker. Fondens formål er bl.a. følgende:

- Tage ejerskab og udvikle kunstsamlingen
- Arrangere udstillinger og låne ud kunstværker
- Samarbejde med private og offentlige myndigheder om kunstudstillinger
- Udvikle den færøske kunstscene

Udover at overdrage kunstværker for en estimeret værdi af 5 mio. kr. til fonden, vil BankNordik give yderligere 1 mio. kr. til driften af fonden i perioden frem til 2020. Fondens bestyrelse har ansvar for dens aktiviteter, herunder generering af indtægter fra udstillinger, lån af kunstværker og gennem bidrag.

Politikker og standarder

Selvom BankNordik-koncernen støtter intentionerne og overholder principperne for internationale initiativer og retningslinjer som FN's Global Compact, fravælges tilslutning til lignende initiativer på grund af bankens lokalt placerede aktiviteter i Nordatlanten. Af samme grund har koncernen ikke formelt indarbejdet miljø- eller menneskerettighedspolitikker som en del af vores CSR-program. Disse emner forbliver dog en integreret del af koncernens generelle forretningspraksis.