

Beretning om samfundsansvar 2017

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 finansiel 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.

Forbedret kundeoplevelse i BankNordik

BankNordik indførte i 2017 en række initiativer, som alle havde til formål at øge indsatsen med at styrke kvaliteten af vores kunderelationer.

Et af initiativerne var at nå ud til størstedelen af vores kundebase med henblik på at etablere en tættere personlig kontakt, forventningsafstemme med kunderne samt få en bedre forståelse for kundernes behov. Resultatet af dette initiativ bliver målt gennem en Net Promoter Score, der samtidig løbende informerer om kundernes villighed til at anbefale BankNordik til venner og familie.

Tilbagemeldingerne fra kunderne bruges ligeledes til at få indsigt i kundernes opfattelse af banken og til at identificere potentielle svage serviceområder. Scorerne kommunikerer afdelingsvis og i realtid til bankens medarbejdere, så alle til enhver tid kan følge udviklingen.

Siden målingen begyndte i februar 2017 og frem til december 2017, blev den samlede NPS-score, på en skala fra -100 til +100, forbedret med 5 indekspoint. Fokus har især været på at hæve NPS-scoren i Danmark, og vi er derfor meget tilfredse med at kunne konstatere en markant forbedring på 10 indekspoint på det danske marked i perioden fra februar til december 2017.

Ud over Net Promoter Score gennemfører BankNordik en årlig kundetilfredshedsundersøgelse, der måler kundernes loyalitet over for banken. Undersøgelsen udføres af Finanssektorens Uddannelsescenter og omfattede i 2017 svar fra 701 privatkunder og 52 erhvervs-kunder.

På en skala fra 0-100 scorede BankNordik en loyalitetsrating på privatkundeaktiviteterne på 75 i 2017 i forhold til 67 i 2016. Ratingen på erhvervskundeaktiviteter var 76, hvilket var uændret sammenlignet med 2016.

Banken følger ligeledes tæt de eksterne 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, hvilket 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](#).

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](#).

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.

Medarbejderudvikling er afgørende for de forretningsmæssige resultater

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.

Ved udgangen af 2017 beskæftigede koncernen:

- 16 bank- og forsikringslever
- 25 medarbejdere under videregående uddannelse

Endvidere gennemførte alle 46 koncernens ledere et kursus i 2017, med det formål at styrke organisationens generelle kompetenceniveau indenfor ledelse.

Stigende medarbejdertilfredshed

For at kunne tiltrække og fastholde dygtige medarbejdere, er det af afgørende betydning, at medarbejdertilfredsheden i organisation er høj. Den årlige kulturmåling, som opfordrer medarbejderne til at give deres mening om en række organisatoriske parametre til kende, viser, at medarbejdertilfredsheden i koncernen har været stigende fra 2016 til 2017.

Kulturmålingen, som foretages af en ekstern leverandør, giver bl.a. et billede af, hvor stærk virksomhedskulturen er, hvor godt organisationen lever op til egne værdier og hvilke indsatser, der skal prioriteres i fremtiden. Resultatet i 2017 viste en score på 4,15 på en skala fra 1-5 i forhold til en score på 3,9 i 2016, hvilket vi er godt tilfredse med.

En diversificeret medarbejderstab

Bankens overordnede hensyn i relation til ledelsens sammensætning er at sikre, at bankens ledelse bemannes af de medlemmer, der, inden for deres respektive ansvarsområder, besidder de bedste kompetencer til varetagelse af bankens daglige ledelse. Derfor er det afgørende, at der opretholdes en åben og inkluderende arbejdskultur, hvor hele talentpuljen bliver udnyttet i vores stræben efter at levere bedre resultater med en diversificeret arbejdsstyrke. Således står det alle medarbejdere frit for at udnytte deres kompetencer bedst muligt og med de samme muligheder, uanset køn, for karriere og lederstillinger.

I en sektor, hvor kønsunderrepræsentation er en generel udfordring, var 37 pct. af koncernens ledelsesstillinger afholdt af kvinder ved udgangen af 2017. Dette var en mindre tilbagegang i forhold til udgangen af 2016, hvor kønsfordelingen på ledelsesniveau var 40 pct. kvinder og 60 pct. mænd. BankNordiks målsætning er, at et køn ikke underrepræsenteres med en større margin end 40 pct. vs. 60 pct.

NordikKompetance

NordikKompetance er et internt medarbejderprogram, der kombinerer medarbejderudvikling og innovation for at udvikle nye løsninger, som kan være med til at 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 topplinen. 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. Programmet for 2018 strækker sig over 12 måneder og omfatter et uddannelsesforløb, hvor deltagerne mødes en gang om kvartalet til kursus ledsaget af eksterne konsulenter.

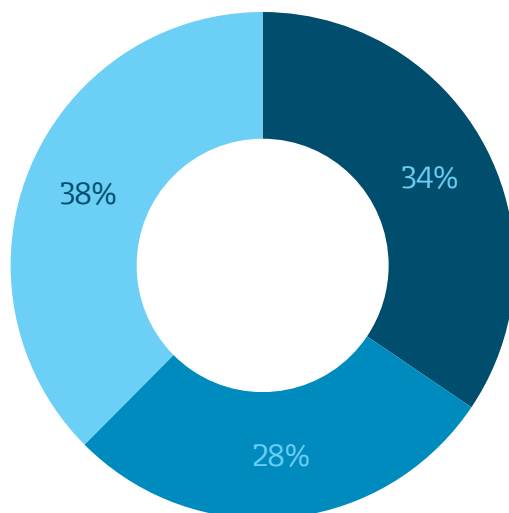
Udvikling af lokalsamfundet

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 2017 sponsorerede BankNordik lokale initiativer for et samlet beløb på ca. 3,1 mio. kr. fordelt som illustreret nedenfor.



■ Foreningsliv og velgørenhed ■ Kultur ■ Idræt



In 2017, BankNordik signed a sponsorship agreement with Samvinnan, the association of Faroese students at Copenhagen Business School (CBS), to support their mission to strengthen the connection between the business community in the Faroe Islands and Faroese students at CBS.



I september 2017 afholdt BankNordik et informativt arrangement for nytillflyttede færøske studerende i København. Ved arrangementet blev de unge bl.a. vejledt om alt det praktiske ved at flytte til København samt opstart af studie.



BankNordik er hovedsponsor for det færøske håndboldforbund. Vi er stolte af at have sponsoreret det færøske U21 landshold, som leverede et historisk resultat ved at spille sig videre fra VM-slutrunden i juli 2017 i Algeriet. Billedet er fra holdets besøg hos BankNordik før afgang til Algeriet.

BankNordik støtter center for ofre for seksuelt misbrug

I juni 2017 underskrev BankNordik en sponsoraftale med KRIS - en færøsk hjælpeorganisation der yder støtte til ofre for seksuelt misbrug. Aftalen løber over tre år og har en værdi af 500.000 kr., hvilket bl.a. har bidraget til, at KRIS har fået sine egne lokaler.

Individuel rådgivning og selvhjælpsgrupper udgør en væsentlig del af foreningens aktiviteter, og derfor har det stor betydning, at KRIS kan udføre sit arbejde i gode og trygge rammer. I BankNordik er vi glade for at være med til at styrke foreningens arbejde.



Beinta M. Petersen, formand for KRIS, Árni Ellefsen, adm. direktør for BankNordik, og Gvøðbjørg West, bestyrelsesmedlem i KRIS.

Nyt legat til unge grønlandske studerende

BankNordik har lanceret et nyt legat til unge grønlandske studerende på en videregående uddannelse. Der uddeles to legater á 25.000 kr. to gange om året - dvs. i alt 100.000 kr. i årlige stipendier til fire studerende.

En af de væsentligste faktorer, som kan bidrage til at øge den langsigtede vækst i Grønland, er et forhøjet uddannelsesniveau og dermed en styrkelse af arbejdstyrkens generelle kvalifikationsniveau. Derudover kan uddannelse være medvirkende til at skabe økonomisk sikkerhed for den enkelte samt et arbejdsliv og karriere med mange faglige spændende udfordringer. Derfor har vi etableret BankNordik-legatet, hvis bidrag vil hjælpe unge studerende i at få enderne til at nå sammen under studiet.



Betingelserne for at modtage legatet er, at den unge er optaget i et akademisk eller fagligt uddannelsesprogram, enten i Grønland eller i udlandet, samt at vedkommende har BankNordik som sin primære bankforbindelse. Som modtager af legatet udarbejder den unge materiale til BankNordiks hjemmeside og sociale medier - for eksempel ved at skrive et blogpost eller optage en kort video om livet som studerende.

Erhvervsfolk og skoleelever konkurrerer i virksomhedsspil



I november 2017 arrangerede BankNordik en aktivitet for gymnasieelever og erhvervsfolk, hvor de skulle konkurrere i virksomhedsspillet Business Combat. Deltagerne blev opdelt i blandede grupper og skulle herefter dyste mod hinanden om at levere de bedste forretningsresultater i et simuleret forretningsmiljø. Dette gav eleverne mulighed for at komme tæt på virkeligheden og få indsigt i en virksomheds struktur og udvikling, samtidig med at lokale virksomhedsledere kunne byde ind med deres erfaring.

Omvendt var det for de erhvervsdrivende en chance for at øve deres forretnings- og beslutningskompetencer i samarbejde med unge og aspirerende elever med vidt forskellige perspektiver. Tilbagemeldinger fra både studerende og erhvervsdrivende var positive, og generelt fandt deltagerne stor værdi i den effektive læringsmetode og det sociale arbejdsmiljø.

BankNordik i samarbejde med Nordens Hus

Nordens Hus på Færøerne er et åbent og innovativt nordisk kulturhus, der promoverer en bred variant af nordisk kunst, musik og kulturelle aktiviteter. I januar 2017 indgik BankNordik og Nordens Hus en partnerskabsaftale, som gør BankNordik til en aktiv deltager i arbejdet med at fremme nordisk kultur og kunst. Aftalen er i overensstemmelse med BankNordiks ønske om at være en del af og støtte et mangfoldigt samfund med en følelse af tilknytning til og gensidig forståelse af Færøernes nordiske naboer. Partnerskabsaftalen løber indtil udgangen af 2018.

BankNordiks kunstfond er kommet godt i gang

I 2017 etablerede banken en kunstfond og overdrog ejerskabet af over 600 kunstværker, som banken har erhvervet i løbet af sin mere end 100 års historie, til fonden. Fondens formål er bl.a. følgende:

- Tage ejerskab og udvikle kunstsamlingen
- Arrangere udstillinger og udlåne 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, udlån af kunstværker samt støtte fra andre bidragsydere.

Den færøske forening for markedsføring uddelte i 2017 prisen 'Årets sociale initiativ' til BankNordik for etablering af kunstfonden.

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.