

Lovpligtig redegørelse for samfundsansvar 2015 // Corporate Social Responsibility i Lån & Spar Bank

Denne lovpligtige redegørelse for Lån & Spar Banks arbejde med Corporate Social Responsibility (CSR) er del af ledelsesberetningen i bankens årsrapport for 2015. Redegørelsen dækker samme regnskabsperiode som årsrapporten, 01.01.2015 - 31.12.2015.

Indledning

Lån & Spar Bank kom til verden som et resultat af social ansvarlighed, længe før begrebet i daglig, dansk tale blev til "CSR". Banken blev stiftet i 1880, og af bankens stiftelsesdokumenter fremgår det, at grundlæggerne etablerede banken for at sikre, at ingen embeds- eller bestillingsmænd skulle falde i ågerkarlenes vold.

Bankens virksomhed bygger den dag i dag videre på det oprindelige værdigrundlag. Det er Lån & Spars mission, at banken vil være en personlig bank, der arbejder med høj etik i sin rådgivning. Banken skal til enhver tid sætte høje standarder for bankdrift og være kundens trygge valg.

Med det som udgangspunkt arbejder vi hver dag med at hjælpe vores kunder til en sund og robust økonomi.

Lån & Spar vedkender sig sit samfundsansvar og de politikker og initiativer, vi har udmøntet det i, er en fuldt integreret del af den måde, banken driver sin virksomhed. Først og fremmest skal Lån & Spar sikre, at vores kunder oplever, at vi skaber værdi for dem, og i umiddelbar forlængelse skal banken bidrage med viden og erfaring, der hvor vi kan gøre en forskel. Vores ambition er at kunne være med til at skabe finansiell stabilitet samt at kunne tilbyde bæredygtighed i løsninger og serviceydelser, i både interne processer og over for eksterne interessenter.

Klimaforandringer bliver i stigende grad synlige, og det er indlysende for os, at vi skal være opmærksomme på at nedbringe bankens påvirkninger af miljøet mest muligt.

Det er ligeledes naturligt for os at respektere og understøtte menneskerettigheder og arbejdstagerrettigheder samt at bidrage til at udvikle det enkelte individ til en ansvarlig samfundsborger.

At være en ansvarlig virksomhed er en konstant udfordring, som man aldrig kommer helt i mål med. Nye udfordringer og muligheder tegner sig konstant. I Lån & Spar arbejder vi ud fra det udgangspunkt, at vi vil være ansvarlige og leve op til de internationalt anerkendte principper for god virksomhedsadfærd inden for de områder, FN har defineret: miljø, menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder og antikorrruption.

John Christiansen
Adm. direktør



Indholdsfortegnelse

1. Kunderne	3
1.1. Samfundsrettede aktiviteter	
1.2. Kundetilfredshed	
2. Medarbejderne	5
2.1. Kompetenceudvikling	
2.2. Bonus, aflønning og arbejdsvilkår	
2.3. Udviklingssamtaler og trivselsundersøgelser	
2.4. Medarbejdernes sundhed	
2.5. Forskelsbehandling og kønskvotering	
3. Marked og Miljø	8
3.1. Miljø	
4. Investeringsrådgivning og ansvarlige investeringer	9
4.1. Investeringsrådgivning af kunder	
4.2. Markedsmonitorering	
4.3. Investering i værdipapirer	



Lån og Spars arbejde med social ansvarlighed kan opdeles i fire hovedområder:

- Kunderne
- Medarbejderne
- Marked & Miljø
- Ansvarlige investeringer

Nedenfor følger en uddybelse af Lån & Spars holdninger og tiltag på hovedområderne samt en gennemgang af målsætninger og status for de enkelte områder.

1 Kunderne

Lån & Spar er primært en bank for:

- Private kunder
- Mindre og mellemstore erhvervs-kunder
- Faglige organisationer og foreninger

Bankens grundlæggende ambition er, at vi altid vil sætte høje standarder i vores bankdrift. Det indebærer, at vi stiller store krav til os selv som finansielle rådgivere, til vores produkter og til vores samarbejdspartnere.

Bankens politikker for kredit og rådgivning tager udgangspunkt i en vurdering af kundernes økonomiske situation, vilje og evner. Vores mål er at sikre, at kundernes økonomi er robust. Banken rådgiver ikke om egne aktier og har ikke produkter, der via risikable investeringer kan ramme den private kundes økonomi hårdt.

Lån & Spar tror på, at en personlig bank, hvor kunden mødes ansigt til ansigt med en finansiel rådgiver giver det bedste udbytte og resultat for både kunden og banken. Derfor er bankens plan at udvide antallet af rådgivningscentre, så flere kunder har mulighed for at mødes direkte med bankens medarbejdere. Vi mener, at den tætte dialog og et stort kendskab til kundens økonomi er med til at sikre en god og bæredygtig økonomi hos vores kunder.

1.1 Samfundsrettede aktiviteter

Lån & Spar har taget aktivt del i flere initiativer, der har til formål generelt at hjælpe flere til en sund økonomi og fremme økonomisk ansvarlighed.

Lån & Spar opfordrer og understøtter alle bankens medarbejdere til at deltage i den frivillige gældsrådgivning, Forbrugerrådet og Finansrådet tilbyder. Flere af bankens medarbejdere hjælper med denne rådgivning.

Banken var også med, da Finansrådet i marts 2015 afholdt "Pengeuge". Som del af aktiviteterne underviste flere af bankens filialchefer rundt om på skolerne. Målet med bankens deltagelse i "Pengeugen" er at øge de yngre generationers finansielle forståelse ved at give dem en basal indføring i privatøkonomiens principper og på den måde bidrage til, at de nye generationer kan varetage deres økonomi ansvarligt.

1.2 Kundetilfredshed

En gang om året måler Lån & Spar kundernes tilfredshed med banken. Målsætningen er årligt at øge tilfredsheden og opnå en kundetilfredshedsscore, der placerer banken i top 3 blandt alle landets pengeinstitutter.



Banken nåede i 2015 ikke sin målsætning på området. Banken opnåede en kundetilfredshedsscore på 21 i modellen Net Promoter Score (NPS), men målsætningen var 23. Tallet udtrykker andelen af kunder, der ville anbefale banken som samarbejdspartner. Bankens NPS er høj for branchen. Lån & Spar blev igen i 2015 placeret som nr. 2 i den årlige kundetilfredshedsundersøgelse blandt landets banker, gennemført af firmaet Analyzer.

I 2011 opnåede Lån & Spar en placering som nr. 3 med en NPS score på 23.

I 2012 opnåede Lån & Spar en placering som nr. 2 med en NPS Score på 20.

I 2013 opnåede Lån & Spar en placering som nr. 2 med en NPS Score på 20.

I 2014 opnåede Lån & Spar en placering som nr. 2 med en NPS Score på 21

I 2015 opnåede Lån & Spar en placering som nr. 2 med en NPS Score på 21

Udover den årlige kundetilfredhedsmåling beder vi efter hvert kundemøde kunderne evaluere bankens rådgivning. Rådgiverne opnåede i 2015 en gennemsnitlig NPS score på 59. Resultatet er udtryk for, at over halvdelen af de adspurgte aktivt ville anbefale andre at bruge banken som samarbejdspartner.

Banken har som målsætning for 2016 at, kundetilfredsheden stiger, og at Net Promoter Scoren øges til 27, stigende til 30 i 2018.

2 Medarbejderne

Lån & Spar er sig sit ansvar som arbejdsgiver bevidst. Banken arbejder konstant med at sikre medarbejdernes kompetenceudvikling og har søsat en række konkrete initiativer, der skal give den enkelte medarbejder mulighed for at skabe et godt arbejds- såvel som privatliv og øge egen sundhed.

2.1 Kompetenceudvikling

Lån & Spar arbejder målrettet med værdibaseret organisering. Det betyder, at banken konstant har fokus på at skabe en medarbejderstyrke, der på baggrund af sit kendskab til bankens politikker og værdier er i stand til at træffe beslutninger, der lever op til Lån & Spars mission.. Det er derfor bankens politik, at alle medarbejdere i Lån & Spar løbende skal udvikle deres kompetencer. Målsætningen er udmøntet i en række tiltag, der blandt andet omfatter interne og eksterne kurser, 24-timers e-learning, lederuddannelse og ledertræning. Hvert år ansætter banken et hold finans-trainees, der rekrutteres blandt nyuddannede akademikere.

2.2 Bonus, aflønning og arbejdsvilkår

Ingen af bankens medarbejdere kan opnå bonus. Direktionens aflønning fremgår af årsrapporten for 2015 og består udelukkende af fast løn, pension og firmabil.

Banken lever fuldt ud op til dansk arbejdsmarkedslovgivning, den indgåede overenskomst mellem FA & Finansforbundet og dansk arbejdsmarkedspraksis. Hermed vurderer vi, at vi respekterer de internationale menneskerettigheder.

Banken tager skarp afstand fra enhver form for korrupsion og følger løbende op på bankens politikker og procedurer i forhold til anbefalingerne fra Komitéen for god Selskabsledelse og code of conduct-reglerne nærmere beskrevet på komitéen for god selskabsledelse's hjemmeside www.cooperategovernance.dk.

Lån & Spars initiativer vedr. god selskabsledelse fremgår af bankens hjemmeside:

https://www.isb.dk/Isb/om_Isb/presse_IR/presse_ir/corporate_governance/Artikel

Banken har en overenskomstmæssigt fastsat arbejdstid på 37 timer ugentligt og holder øje med, at der ikke foregår systematisk planlagt overarbejde, der kan overbelaste den enkelte medarbejder. Tilsvarende måler banken løbende mængden af overarbejde og ønsker med en flekstidsaftale at sikre medarbejderne bedst mulige betingelser for at balancere arbejde og privatliv. Banken tilstræber så lidt overarbejde som muligt.

Banken er medlem af Finanssektorens Arbejdsgiverforening (FA).

2.3 Udviklingssamtaler og trivselsundersøgelser

I 2014 indførte banken SUM-samtaler (Succes, Udvikling og Målfastlæggelses samtale). Under SUM-samtalen coacher nærmeste leder medarbejderen i temaet: "Hvordan vedbliver jeg at være en succes?". På baggrund af samtalen udarbejder leder og medarbejder en plan med konkrete mål for, hvad medarbejderen skal opnå af resultater og kompetencer for fortsat at være en succes.

Alle bankens medarbejdere har i 2015 indgået en aftale om kompetenceudvikling og tilhørende uddannelses tiltag.

I 2015 gennemførte banken en kombineret medarbejdertilfredshedsundersøgelse og Arbejdspladsvurdering (APV) Alle bankens afdelinger har efterfølgende udarbejdet handlingsplaner på baggrund af undersøgelses resultater.



Frem til og med 2013 har banken årligt gennemført en trivselsundersøgelse i samarbejde med Great Place to Work. Banken opnåede senest en plads i top 25.

I 2015 afdækkede undersøgelsen en vedholdende tilfredshed på spørgsmålet: "Hvor tilfreds er du med dit job som helhed, alt taget i betragtning?". Hertil svarede 93% "Tilfreds" eller "Meget tilfreds".

2.4 Medarbejdernes sundhed

Banken søsatte i 2008 projekt "Bank i Bevægelse". Projektets mål er at sikre, at alle medarbejdere i Lån & Spar har en sund sjæl i et sundt legeme. Det betyder, at alle medarbejdere årligt bliver inviteret til et sundhedstjek af ca. 1 times varighed. Her kortlægger en ekstern sundhedskonsulent sammen med medarbejderen medarbejderens almene sundhedstilstand, kondital, kolesterol m.m.. På baggrund af de objektive fund taler medarbejder og konsulent om muligheder og udfordringer, og samtalen udmunder i en individuel handlingsplan.

Banken har følgende målsætninger for projekt "Bank i bevægelse":

- Øge den enkelte medarbejders vurdering af egen effektivitet, udmøntet i en forøgelse af gennemsnitsproduktiviteten med 10%
- Fastholdelse af lavt sygefravær og yderligere nedbringelse til < 1,6%
- Nedbringelse af antal medarbejdere med et BMI over 25 til 36%
- Nedbringelse af antal medarbejdere med et kondital under middel til 23%

Resultater i 2014

- 4% stigning i selv vurderet produktivitet fra 2011 til 2013
- Sygefravær er nu nedbragt til halvdelen af sektorens niveau (1,7 % i 2014)
- Andelen af medarbejdere med BMI >25 er faldet med 20 % (39% i 2014)
- Andelen af medarbejdere med kondital under middel er faldet med 16% (30% i 2014)
- Andelen af medarbejdere, der dyrker mere end 30 minutters motion daglig er steget med 59%

Resultater 2015

- 5% stigning i selv vurderet produktivitet fra 2011 til 2015
- Sygefravær er nu nedbragt til halvdelen af sektorens niveau (1,5 % i 2015)
- Andelen af medarbejdere med BMI >25 er faldet med 20 % (38% i 2015)
- Andelen af medarbejdere med kondital under middel er faldet med 16% (34% i 2015)
- Andelen af medarbejdere, der dyrker mere end 30 minutters motion er opgjort til 52% •

Siden 1. marts 2012 er banken fuldstændig røgfri i arbejdstiden. Alle medarbejdere er tilbudt hjælp til rygestop.

I 2015 Vandt banken med programmet "Bank i bevægelse" den europæiske miljø pris.

Banken blev i 2015 hædret med The global health award - og udråbt til at have verdens bedste program for at sikre sunde og glade medarbejdere.

2.5 Forskelsbehandling og kønskvotering

Bankens politik på området for forskelsbehandling er eksplicit udtrykt i bankens medarbejderhåndbog, hvoraf det fremgår, at:



”Banken vil til enhver tid forsøge at opretholde en lige fordeling af mænd og kvinder, idet vi tror på, at samarbejdet fungerer bedst på denne måde. Banken opfordrer alle til at søge ansættelse i banken uanset køn, religion og etnisk oprindelse, idet vi ønsker, at bankens medarbejdersammensætning skal afspejle det omgivende samfund. Bankens holdning til ansættelser er under den præmis, at vi altid ansætter den bedst egnede og ikke går ind for kønskvotering til ledende stillinger.”

Banken har dog sat sig som mål, at der er en ligelig fordeling mellem kønnene på alle ledelsesniveauer. Konkret er målet, at der i 2020 er en 50% fordeling mellem kønnene på de ledende stillinger.

Den kønsmæssige fordeling af ledende medarbejdere i banken var i 2011:

- 35% kvinder
- 65% mænd

Den kønsmæssige fordeling af ledende medarbejdere i banken var i 2012:

- 39% kvinder
- 61% mænd

Den kønsmæssige fordeling af ledende medarbejdere i banken var 2013 er:

- 38% kvinder
- 62% mænd

Den kønsmæssige fordeling af ledende medarbejdere i banken var 2014 er:

- 35% kvinder
- 65% mænd

Den kønsmæssige fordeling af ledende medarbejdere i banken var 2015 er:

- 35% kvinder
- 65% mænd

Der har i perioden 01.01.2015 til 31.12.2015 været opslået og blevet besat 8 ledelsesjob i banken. Ansættelserne er foretaget efter bankens politik om at ansætte den bedst egnede kandidat ud fra en reel kompetence-vurdering. Ansættelserne har ikke skabt nogen nævneværdig ændring i fordelingen.



3 Marked og Miljø

Lån & Spar Bank er bevidst om det samfundsmæssige ansvar, rollen som betalingsformidler, kapitalformidler og værdipapirhandler medfører. Ansvarret afspejles i bankens politikker og i Lån & Spars ønske om at være en bank, der skaber robuste, økonomiske løsninger i samråd med kunderne.

Banken indrapporterer en lang række oplysninger til det offentlige vedrørende kundernes økonomiske forhold. Banken er ansvarlig i sine beregninger af kundernes pensionsordninger og afregner de skatter og afgifter, der skal betales til staten.

Alle bankens medarbejdere gennemgår hvert år uddannelse i bankens og sektorens regler for forebyggelse af hvidvask for at sikre, at der ikke hvidvaskes penge i banken. Banken har herudover indbygget i sine forretningsgange en række regler og guidelines, der skal forhindre, at banken kan anvendes til hvidvask eller andre kriminelle handlinger.

3.1 Miljø

Lån & Spars indsats på miljøområdet kommer til udtryk i den daglige drift. Banken ønsker at agere samfundsmæssigt ansvarligt og undgå en unødigt negativ påvirkning af miljøet. Banken har i 2015 arbejdet målrettet med at nedbringe sin miljøpåvirkning.

I 2014 er 98 % af alle aftaledokumenter digitaliseret. Det indebærer, at forbruget af papir, print og dermed belastningen af miljøet er nedbragt betydeligt. I alt printes der ca. 220.000 dokumenter færre end tidligere, svarende til ca. 1 million sider papir. Dette forventes, at øges med yderligere 2% i 2016, så al produktion foregår digitalt.

I 2015 var målsætningen at øge automatiseringsgraden i sagsbehandlingen til 35 %, efter at kunden har underskrevet dokumentet digitalt. Automatiseringsgraden er opgjort til 25% i 2015. For 2016 er målet sat til 32%

Automatiseringsgraden, er andelen af opgaver, der gennemføres fuldt automatisk uden fysisk involvering og fysiske papirer. Det betyder i praksis, at fra en aftale er indgået mellem en rådgiver og en af bankens kunder til sagen er ekspederet, konto, lån, el.lign. er oprettet vil alt ske digitalt. Med en øget automatiseringsgrad vil banken kunne nedbringe forbruget af papir yderligere..

Banken indgik i 2012 aftale om klimapartnerskab med DONG. Aftalen løber fra 2012 til 2015. Med klimapartnerskabet tager Lån & Spar samfundsansvar ved at hjælpe med at gøre grønne visioner til konkrete tiltag. Det betyder, at al elektricitet på Lån & Spars hovedkontorer er grøn strøm. Banken har købt Renewable Energy Certificate System (RECS) certifikater svarende til bankens forbrug af strøm. På den måde er Lån & Spar sikret, at strømmen er fra vedvarende kilder.

Når banken etablerer eller renoverer rådgivningscentre, tager vi vidstrakte miljømæssige hensyn og stiller i videst muligt omfang krav om lavt-forbrugende teknologier og højisolerende materialer. Endvidere stiller vi krav til leverandører om, at indkøbte materialer, produkter og inventar produceres og transporteres, så det belaster miljøet mindst muligt.



4 Investeringsrådgivning og ansvarlige investeringer

Lån & Spar er bevidst om det ansvar, rollen som investeringsrådgiver indebærer. Bankens forretningsgange skal sikre, at Lån & Spar til enhver tid lever op til gældende lovgivning vedr. investeringsrådgivning af kunder. Lån & Spar arbejder ligeledes aktivt med at sikre, at banken lever op til sit samfundsansvar, når banken foretager investeringer i værdipapirer.

4.1 Investeringsrådgivning af kunder

Lån & Spars private kunder får tilbud om investeringsrådgivning. Tager de imod tilbuddet, får de en grundig og kvalificeret rådgivning af certificerede rådgivere. Rådgivningen tager udgangspunkt i den enkelte kundes økonomiske situation og forståelse for at sikre, kunden har tilstrækkeligt kendskab og erfaring til at handle med de forskellige værdipapirer og finansielle instrumenter.

Inden investeringsrådgiveren taler investering med kunden, udarbejder de sammen en individuel risikoprofil og rapport over kundens risikovillighed. Takker kunden nej til denne afklaring, vil banken ikke tilbyde rådgivning.

Afklaringen af den enkelte kundes risikoprofil sker inden for rammerne af de europæiske MiFID-regler, og banken lever i sin rådgivning af kunderne op til al gældende lovgivning vedr. investeringsrådgivning. Bankens forretningsgange skal til enhver tid afspejle gældende lovgivning, og alle bankens rådgivere er uddannet til at leve op til gældende lovgivning.

Bankens investeringsrådgivere har også i 2015 løbende været samlet til en række heldagsseminarer for at sikre videndeling og efteruddannelse. Det har i 2015 endvidere været obligatorisk for samtlige medarbejdere, der arbejder med området investering at gennemgå uddannelsesforløbet og bestå prøven tilknyttet certificering i rådgivning vedr. investeringsprodukter.

4.2 Markedsmonitorering

Den finansielle sektor er reguleret af en lang række andre regler og love, og der kommer løbende nye regler, forordninger og direktiver. Lån & Spar monitorerer konstant markedet og sætter massivt ind, når lovgivningen skal implementeres.

4.3 Investering i værdipapirer

Det er Lån & Spars klare målsætning altid at leve op til sit samfundsansvar, når banken foretager investeringer i værdipapirer. Bankens udgangspunkt er, at virksomheder tilpasser sig love, etik og moral i de lande og på de markeder, hvor de virker. Lån & Spar screener aktier og obligationsudstedelser fra de virksomheder, banken investerer i. Banken screener, om virksomhederne overholder de globale normer fastsat af FN, ILO og OECD.

Det er normer vedrørende menneskerettigheder, arbejdsrettigheder, miljø og anti-korruption. Derudover screenes for tobak, kontroversielle våben (atomvåben, klyngebomber, antipersonelminer og biologiske samt kemiske våben) og for virksomheder, som har en stor del af deres omsætning i våbenrelaterede aktiviteter.

Lån & Spar håndterer de problematiske virksomheder ved, at banken som udgangspunkt sælger aktierne eller obligationsudstedelserne fra virksomhederne. Såfremt de pågældende virksomheder indgår i de referenceindeks, som bankens kunder har bedt banken følge, laver Lån & Spar en vurdering af, hvilke overtrædelser den pågældende virksomhed anklages for, inden banken effektuerer et eventuelt salg af aktien eller erhvervsobligationen.

