

Samfundsansvar i Lån & Spar Bank:

CSR-rapport 2018

Kundernes bank

- en kort beskrivelse af Lån & Spar Banks forretningsmodel

Lån & Spar Bank er et 100% dansk pengeinstitut. Vores bestyrelse er - på nær de fire medarbejdervalgte medlemmer – sammensat af repræsentanter fra danske fagforbund, og størstedelen af bankens børsnoterede aktier er ejet af fagforeningene.

Vores ejer-struktur gør, at vi kan tilbyde særlige fordele til medlemmerne af en lang række fagforeninger, og at vi også generelt er et attraktivt bankvalg.

Lån & Spar Bank har hovedsæde i København og har derudover 21 rådgivningscentre fordelt over hele Danmark og et landekontor i Sverige.

Banken beskæftiger godt 450 medarbejdere (svarende til gennemsnitligt 416 fuldtidsmedarbejdere i perioden 1.-3. kvartal 2018).

Finanstilsynet inddeler danske pengeinstitutter i fire grupper efter størrelsen på deres arbejdende kapital. Lån & Spar Bank tilhører gruppe 2, der består af pengeinstitutter med en arbejdende kapital på mellem 12 milliarder kroner og 75 milliarder kroner.

Mange danske privatkunder har valgt at lægge hele deres bankforretning hos Lån & Spar, (vi kalder dem helkunder). Vi tilbyder vores kunder et fuldt sortiment af de mest sædvanlige bankprodukter. Vi hjælper også vores kunder med realkredit, kapitalforvaltning, investering, pension og forsikring. Vi finansierer også et relativt mindre erhvervssegment, herunder liberale erhverv. Endvidere driver vi en svensk filial, der alene yder blacolån via en internetbaseret platform.

Denne lovpligtige redegørelse for Lån & Spar Banks arbejde med Corporate Social Responsibility (CSR) er en del af ledelsesberetningen i bankens årsrapport for 2018.

Redegørelsen dækker samme regnskabsperiode som årsrapporten, 01.01.2018 - 31.12.2018.

Vi tager ansvar

- om social ansvarlighed i alle aspekter af forretningen

Bankens sociale ansvar er en integreret del af vores forretningsmodel og har været det lige fra starten i 1880, hvor historien om Lån & Spar begynder, og Laane- & Sparekassen for Embeds- og Bestillingsmænd blev grundlagt.

Vi arbejder dagligt med at leve op til vores sociale ansvar efter en række politikker og målsætninger på fire hovedområder:

1. Bankens kunder
2. Bankens medarbejdere
3. Banken som samfundsaktør
4. Risikostyring og etik i bankdriften, herunder kreditgivning og investering

Vores CSR-rapport er delt op i fire tilsvarende afsnit.

1. Bankens kunder

Lån & Spar er primært en bank for:

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

Det er bankens grundlæggende formål at drive en forretning, der sikrer vores kunder en sund økonomi, og det står centralt i vores mission, at vi vil sætte høje standarder i vores virke som bank.

Det betyder, at vores kunder kan regne med, at vi altid stiller store krav til os selv som finansielle rådgivere, til vores produkter og til vores samarbejdspartnere.

I kontakten med banken kan den enkelte kunde derfor forvente at møde en rådgiver, der sætter sig ind i og tager udgangspunkt i kundens økonomiske situation, vilje og evner.

Det er også indbygget i bankens politikker, at vores kunder kan være sikre på at møde en rådgiver, der ikke rådgiver om risikable investeringer eller bankens egne aktier. Vi tror på, at en personlig bank, hvor kunden mødes ansigt til ansigt med sin rådgiver giver det bedste udbytte og resultat for kunden og dermed også for banken.

Det gør kundernes feedback på møderne med rådgiverne og deres generelle tilfredshed med banken til et helt centralt nøgletal for os i Lån & Spar. Det er bankens politik altid at være lydhør over for kundernes feedback, og alle bankens rådgivere arbejder systematisk med feedback fra kunder og kolleger.

Vi måler hvert år kundernes tilfredshed med banken og vores rådgivning og stiller op til sammenligning med andre banker.

Det er desuden bankens plan fortsat at udvide antallet af rådgivningscentre, så flere kunder har mulighed for at mødes direkte med bankens medarbejdere.

Bankens kunder: Resultater 2018

Kundetilfredshed

Banken opnåede i 2018 en kundetilfredshedsscore på 32 i den såkaldte Net Promoter Score-model. Tallet udtrykker andelen af kunder, der vil anbefale banken som samarbejdspartner, fratrukket de personer, der ikke vil anbefale banken. Bankens NPS er høj for branchen, og målet var en NPS på 30. Banken har forbedret sin NPS Score med 12 siden 2012.

Udover den årlige kundetilfredhedsmåling bad vi også i år kunderne evaluere bankens rådgivning, når de havde været til møde med deres rådgiver. Rådgiverne opnåede i 2018 en gennemsnitlig NPS score på 63. Resultatet er udtryk for, at mange af vores adspurgte kunder aktivt ville anbefale andre at bruge banken som samarbejdspartner.

Endelig blev Lån & Spar igen i 2018 placeret som nr. 2 i den årlige kundetilfredshedsundersøgelse blandt landets banker. Undersøgelsen bliver gennemført af firmaet Analyzer.

Nærhed til kunderne

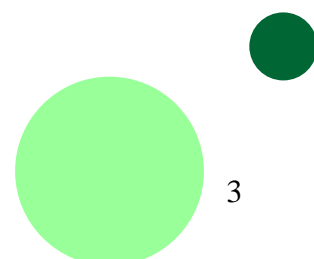
Banken åbnede i 2018 et nyt rådgivningscenter. Samtidig tilbyder vi nu videomøder mellem klokken 8 og 20 til de kunder, der gerne vil udnytte fleksibiliteten ved ikke at skulle møde fysisk op i deres rådgivningscenter..

Bankens kunder: Målsætninger for 2019

Banken har som målsætning for 2019 at, kundetilfredsheden stiger, og at Net Promoter Scoren øges til 50. Målingen af NPS bliver ændret, så den fremover følger standarden med en 0-10 skala frem for den nuværende måling, der baserer sig på en 1-7 skala.

Vores målsætning er, at vi hvert år øger kundernes tilfredshed med banken. Og at vi opnår en kundetilfredshedsscore, der placerer banken i top 3 blandt alle landets pengeinstitutter.

Banken har endvidere ønske om at åbne flere nye filialer.



2 Bankens medarbejdere

Lån & Spar er sig sit ansvar som arbejdsgiver bevidst. Banken arbejder konstant med at sikre den enkelte medarbejders kompetenceudvikling og mulighed for at leve sundt og med en fornuftig livsbalance. Vores politikker som social ansvarlig arbejdsgiver er bl.a. nedfældet i "Medarbejderhåndbogen".

Kompetenceudvikling

Lån & Spar arbejder målrettet med værdibaseret organisering. Det betyder, at banken konstant har fokus på at sikre, at medarbejderne kender og arbejder ud fra bankens politikker og værdier og er i stand til at træffe beslutninger, der lever op til Lån & Spars mission.

Det er derudover 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. Det gælder både de medarbejdere, der har været i banken i en årrække og de finans-trainees, banken hvert år rekrutterer blandt nyuddannede finansøkonomer, bachelorer og akademikere.

Livsbalance

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. Vi måler løbende mængden af overarbejde og tilbyder flekstid for at sikre medarbejderne de bedst mulige betingelser for at balancere arbejde og privatliv. Banken tilstræber så lidt overarbejde som muligt.

Banken er medlem af Finanssektorens Arbejdsgiverforening (FA). 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 og de etablerede nationale og internationale spilleregler for praksis på arbejdspladsen.

Udviklingssamtaler og trivselsundersøgelser

I 2014 indførte banken SUM-samtaler (Succes, Udvikling og Målfastlæggelses-samtaler). Under SUM-samtalen coacher nærmeste leder medarbejderen i temaet: "Hvordan vedbliver jeg at være en succes?". Ud fra 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.

Medarbejdernes sundhed

Banken søsatte i 2008 projekt "Bank i Bevægelse". Projektets mål er at sikre, at alle medarbejdere i Lån & Spar tager hånd om deres fysiske og mentale sundhed. 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%

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

Bankens medarbejdere: Resultater i 2018

Alle bankens medarbejdere har i 2018 indgået en aftale om kompetenceudvikling og tilhørende uddannelsestiltag.

I 2018 gennemførte banken som tidligere år en medarbejdertilfredshedsundersøgelse. Alle bankens afdelinger har efterfølgende udarbejdet handlingsplaner på baggrund af undersøgelsens resultater.

I 2018 afdækkede undersøgelsen en vedholdende tilfredshed på spørgsmålet: "Hvor tilfreds er du med dit job som helhed, alt taget i betragtning?". Hertil svarede 92 % "Tilfreds" eller "Meget tilfreds".

Bank i bevægelse

Også i 2018 spurgte banken til medarbejdernes egen opfattelse af deres fysiske og mentale velbefindende. Resultaterne var positive:

- 4% stigning i selv vurderet produktivitet fra 2011 til 2018
- Sygefravær er opgjort til 3,65 dag pr. medarbejder inkl. langtidsfravær. Andelen af medarbejdere med BMI >25 er ikke opgjort i 2018
- Andelen af medarbejdere, der dyrker mere end 30 minutters motion daglig er opgjort til 68%

Mange medarbejdere gav dog i undersøgelsen udtryk for, at de ofte har ondt i skulder og nakke. Derfor blev alle medarbejdere i 2018 inviteret til workshops om, hvordan de kan forbedre den almene sundhed – med særligt fokus på at give medarbejderne viden om og kompetencer til at nedsætte og forhåbentlig fjerne de daglige smerter i bevægeapparatet.

Flere medarbejdere er nu bevidste om at holde aktive pauser, benytte hæve-sænke-bordet og de øvrige tilbud, medarbejderne kan benytte sig af i arbejdstiden for at opretholde en sund fysik.

Bankens medarbejdere: 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.

Faktaboks:

Flere kvindelige ledere i 2018

Repræsentantskabet

(49 medlemmer, 31 mænd & 18 kvinder)

- Ledelse: 100 % Kvinder (formand & næstformand)
- Fordeling øvrige: 66 % Mænd (2017: 68 %) / 34 % Kvinder (2017: 32 %)

Bestyrelsen

(8 repræsentantskabsvalgte medlemmer og 4 medarbejdervalgte)

- Ledelse: 100 % Mænd (formand, 1. & 2. næstformand)
- Fordeling øvrige: 67 % mænd (2017: 83 %) / 33 % Kvinder (2017: 17 %)

Direktionen

(2 medarbejdere)

- 100 % mænd / 0 % kvinder

Den kønsmæssige fordeling afledende medarbejdere i banken i 2018:

- 59 % mænd (2017: 71 %) / 41 % kvinder (2017: 29 %)

Konkret er målet, at der i 2020 er en 60-40 % fordeling mellem kønnene på de ledende stillinger. Vi har i 2018 bevæget os hen imod en opfyldelse af bankens ambition for 2020.

Der har i perioden 01.01.2018 til 31.12.2018 været opslået og blevet besat 18 ledelsesjob i banken. Ansættelserne er foretaget efter bankens politik om at ansætte den bedst egnede kandidat ud fra en reel kompetence-vurdering.

Medarbejdere: Bankens målsætninger for 2019

Banken ønsker i 2019 at holde sygefraværet på et uændret lavt niveau, så det ikke overstiger 3,5 dag i gennemsnit pr. medarbejder.

Bankens fokus er fortsat på at nedbringe andelen af medarbejdere, der har ondt i bevægeapparatet, og sikre brugen af aktive pauser.

Pauser - restitution - er vigtige for alle mennesker, så banken har også sat sig som mål, at alle medarbejdere udnytter muligheden for at afholde de omsorgsdage, de bliver tildelt udover deres ferie. Målet er, at 90% af alle medarbejdere holder alle deres omsorgsdage i 2019.

3 Lån & Spar som samfundsaktør

Lån & Spar blev grundlagt for at sikre embeds- og tjenestemænd en sund og uafhængig økonomi – for at undgå, at de faldt i ågerkarlenes vold.

Målsætningen om at sikre vores kunder en sund og robust økonomi har ikke ændret sig. Men vores forståelse af bankens samfundsansvar er i dag udvidet til bl.a. at omfatte bankens klimapåvirkning og muligheder for generelt at hjælpe med uddannelse og rådgivning om økonomi.

Banken som samfundsaktør: Resultater

Miljø:

Lån & Spar arbejder med at reducere sin påvirkning af miljøet i den daglige drift. Bankens har i 2018 arbejdet målrettet med at nedbringe sin miljøpåvirkning.

Stort set alle aftaledokumenter er blevet digitaliseret, hvilket svarer til, at 98% af alle aftaledokumenter mellem banken og kunderne ikke længere bliver printet. Det indebærer, at forbruget af papir, print og dermed belastningen af miljøet er nedbragt betydeligt.

Banken er klimapartner i et samarbejde med Ørsted. 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. Bankens 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 højisolerede materialer, samt at materialer og inventar er genbrug. Endvidere stiller vi krav til leverandører om, at indkøbte materialer, produkter og inventar produceres og transporteres, så det belaster miljøet mindst muligt.

Uddannelse og rådgivning

I Lån & Spar mener vi, at vi kan bidrage positivt til samfundet ved at hjælpe vores kunder til en sund økonomi – og ved at bidrage til at øge unge generationers forståelse af økonomi og økonomisk ansvarlighed, hvor vi kan.

Derfor har Lån & Spar i 2018 som tidligere år taget aktivt del i flere initiativer, der har til formål generelt at hjælpe flere til en sund økonomi og fremme økonomisk ansvarlighed.

Som andre år har banken deltaget i FinansDanmarks "Pengeuge". Målet med "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 nye generationer kan varetage deres økonomi ansvarligt. Og i alle de områder, hvor banken er repræsenteret, har finansielle rådgivere undervist på lokale skoler.

Også i 2018 har banken opfordret til og understøttet, at bankens medarbejdere deltager i den frivillige gældsrådgivning, Forbrugerrådet og FinansDanmark tilbyder.

4 Risikostyring og etik i bankens forretning

Lån & Spar Bank er bevidst om det samfundsmæssige ansvar, rollen som betalingsformidler, kapitalformidler og værdipapirhandler medfører.

Bankens politikker og forretningsgange skal sikre, at vi er en bank, der skaber robuste, økonomiske løsninger for vores kunder, og at vi handler etisk korrekt i forhold til både kunder og det omgivende samfund.

Vores politik for kredit og rådgivning er, at vi altid tager udgangspunkt i en vurdering af kundernes økonomiske situation, vilje og evner. Vores mål er at sikre, at kundernes økonomi er robust, og vores forretningsgange indebærer bl.a., at der er funktionsadskillelse, hvor det kræves.

Derudover rådgiver banken ikke om egne aktier, ligesom vi ikke har produkter, der via risikable investeringer kan ramme den private kundes økonomi hårdt.

Bonus, aflønning og corporate governance

Det er Lån & Spars politik, at bankens forretning skal vokse gennem tilgangen af nye, tilfredse kunder, og ved at bankens kunder samler alle deres bankforretninger hos Lån & Spar, så der skabes overblik og synergi til fordel for begge parter.

Faktaboks:

Mere motion, mindre papir

Banken har i 2018 sponsoreret sports- og fritidsaktiviteter

- Lån & Spar bidrog i juni med et sponsorat af Broen Danmarks cykelløb Danmark rundt. Broen Danmark har som formål at hjælpe udsatte børn til et aktivt fritidsliv
- Banken valgte i år at udsende sine julekort elektronisk. De sparede penge gik som donation til Broen Danmark
- Banken donerede 50.000 kroner til Danmarksindsamlingen
- Banken har i flere tilfælde valgt at støtte op om de ansattes fritidsaktiviteter og er aktiv som sponsor af træningstøj i lokale foreninger

Det er en del af bankens lønpolitik, at ingen af bankens medarbejdere kan opnå bonus. Formålet med lønpolitikken er, at principperne for tildeling af løn er i overensstemmelse med og fremmer en sund og effektiv risikostyring.

Direktionens aflønning fremgår af årsrapporten for 2018 og består udelukkende af fast løn, pension og firmabil.

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, som kan læses på komiteens hjemmeside, www.cooperategovernance.dk

For at skærpe fokus på de ledelsesmæssige forhold i banksektoren har FinansDanmark udarbejdet et supplerende ledelseskodex, som med en række anbefalinger går videre end anbefalingerne fra Komitéen for god Selskabsledelse. Banken følger alle anbefalingerne fra FinansDanmark. <https://finansdanmark.dk/om-os/medlemmer/for-medlemmer/ledelseskodex/>

Lån & Spars samlede initiativer vedr. god selskabsledelse fremgår af bankens hjemmeside: https://www.lsb.dk/lsb/om_lsb/presse_IR/presse_ir/corporate_governance/Artikel

Forebyggelse af hvidvask m.m.

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 og test 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.

Herudover uddannes alle medarbejdere i GDPR-forordningen for sikre, at banken lever op til forordningens målsætninger om at beskytte den enkelte borgers data i Danmark og EU.

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.

Investeringsrådgiveren afklarer den enkelte kundes risikoprofil inden for rammerne af de europæiske MiFID-regler, og bankens forretningsgange er udformet, så de sikrer, at vi i rådgivningen af kunderne lever op til al gældende lovgivning vedr. investeringsrådgivning. Det betyder bl.a., at alle bankens investeringsrådgivere er uddannet i gældende lovgivning vedr. investeringsrådgivning og hvert 3. år gennemgår fornyet certificering i rådgivning om investeringsprodukter. Investeringsrådgiverne har i 2018 modtaget undervisning i og er blevet certificeret i investeringsrådgivning. Derudover har bankens investeringsrådgivere i 2018 været samlet til en række heldagsseminarer for at sikre videndeling og efteruddannelse.

For bankens specialister gælder det, at de alle er certificeret i rådgivning omkring specialprodukter.

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.

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, arbejdstagerrettigheder, 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.

