

Indledning

Bankens rapport om samfundsansvar er at betragte som en integreret del af ledelsesberetningen i årsrapporten for 2016.

Kreditbankens politik for samfundsansvar bygger på

- bankens værdier, mening og vision, som beskriver bankens forhold til kunder, aktionærer og medarbejdere
- bankens informations- og kommunikationspolitik, som – udover forholdet til kunder, aktionærer og medarbejdere – beskriver bankens relationer til pressen, lokalsamfundet, brancheorganisationer, myndigheder, samarbejdspartnere og leverandører.

Kreditbankens værdier

Kreditbankens værdier er reformuleret i 2014 og lyder således:

”Kreditbanken bygger sit virke på sund fornuft og på bankens 3 værdier – fleksibel, ansvarlig og nærværende.

Fleksibel, fordi...

...Kreditbanken vil nyttiggøre sin position som lokalbank til at kunne agere og reagere hurtigt for at opfylde de enkelte kunders behov for økonomiske løsninger. Nøgleordene er korte beslutningsveje, brug af sund fornuft, kreativitet, samarbejde og ihærdighed.

Ansvarlig, fordi...

...Kreditbanken i lokalområdet vil engagere sig i kunderne for at skabe holdbare økonomiske løsninger. Nøgleordene er kvalitet, faglig dygtighed, pålidelighed, ordentlighed og tillid.

Nærværende, fordi...

...Kreditbanken vil opbygge relationer til kunderne gennem et ligeværdigt samarbejde. Nøgleordene er nærhed, imødekommelse, respekt, interesse og ærlighed.”

Kreditbankens mening

Kreditbankens mening er reformuleret i 2016 og lyder således:

*”Som selvstændig bank vil Kreditbanken skabe værdi til kunder, aktionærer og medarbejdere på en ordentlig og redelig måde. Med andre ord: Kreditbanken er den holdbare, lokale bank – et holdepunkt, der skaber mere **værdi til mennesker**.”*

Kreditbankens vision

Kreditbankens vision er reformuleret i 2014 og lyder således:

”Kreditbanken vil være den foretrukne lokale samarbejdspartner for stadig flere mennesker, der ønsker et økonomisk sundt liv. Det sker ved

- *rentabel vækst og ved at være en solid og robust bank, der skaber holdbare og konkurrencedygtige resultater til aktionærene*
- *aktivt at imødekomme kundernes behov for holdbare finansielle ydelser og løsninger og være kendt for at være fleksibel, ansvarlig og nærværende*
- *at være en rigtig god arbejdsplads for glade og dygtige medarbejdere, der kan og vil arbejde sammen inden for rammerne af bankens mening og værdier.”*

Samfundsansvar gennem handlinger

Kreditbanken vil udøve sit samfundsansvar gennem sine handlinger. Et udpluk af de handlinger, som banken har vurderet har betydning for samfundsansvaret, er beskrevet under følgende overskrifter:

1. Værdi til kunderne
2. Værdi til aktionærene
3. Værdi til medarbejderne
4. Forhold til pressen, lokalsamfundet, brancheorganisationer, myndigheder, samarbejdspartnere og leverandører
5. Menneskerettigheder og miljø

1. Værdi til kunderne

Kreditbanken vil skabe værdi til kunderne ved aktivt at imødekomme kundernes behov for holdbare finansielle ydelser og løsninger og være kendt for nærhed og personligt engagement. Banken vil derfor

- være kendt for opmærksomhed og indlevelsesevne i betjeningen af kunderne
- være kendt for kvalitet i rådgivning af dem
- tage initiativ til at rådgive og pleje kunderne
- fravælge produkter og ydelser, der er særligt risikofyldte eller på kant med bankens vurdering af god etik
- gøre kunderne bevidst positive.

Kreditbanken

- tror på værdien af sammenhold mellem kunder og banken, på værdien af gode og langvarige relationer, på det at gøre sig umage med at forstå kundernes ønsker og behov og på, at langt de fleste kunder foretrækker robuste økonomiske løsninger, som kan holde til de fleste af de overraskelser, der kommer hen ad vejen
- ønsker, at de nye tider ikke skal have lov til at kvæle de gamle dyder. Banken vil ikke vende ryggen til teknologien, og de muligheder den giver. Men samtidig vil banken være bevidst om, at der er en række basale ydelser, som hænger tæt sammen med det at være den lokale bank
- vil tilbyde sine kunder et bredt sortiment af produkter, men samtidig produkter, som banken selv forstår og kan stå inde for
- vil være nemt tilgængelig for kunderne personligt og elektronisk og have en venlig og imødekommende betjening
- har fravalgt at arbejde med personlige salgsmålsætninger for bankens medarbejdere.

Undersøgelse af kundetilfredsheden

Senest i december 2013 har Kreditbanken gennemført en undersøgelse af kundetilfredsheden. Den har bl.a. vist, at

- 96 % af kunderne vurderer, at bankens medarbejdere er fagligt dygtige
- 98 % af kunderne vurderer, at banken har venlige og imødekommende medarbejdere
- 67 % af kunderne vurderer, at bankens rådgivere er gode til at komme med forslag, der forbedrer økonomien
- 91 % af kunderne vurderer, at Kreditbanken har et godt omdømme
- 92 % af kunderne vil anbefale Kreditbanken til andre
- 97 % af kunderne vurderer, at Kreditbanken alt i alt lever op til deres forventninger.

Gennemførte handlinger i 2016

Tilbud til kunderne

Kreditbanken har i 2016 aktivt tilbudt kunderne en række specifikke produkter, der vurderes at kunne skabe værdi for dem – bl.a. pensionsprodukter, NetBank, NetBoks, Mobilbank, selvbetjenings- og investeringsprodukter.

Derudover har banken indbudt

- et betydeligt antal kunder til en generel snak om økonomi – med særlige fokus bolig-, pensions-, og investeringsrådgivning
- kunder til at deltage i bankens arrangementer om ”Året, der kommer”.

Koncept for unge kunder

Kreditbanken påtager sig et særligt ansvar for, at specielt unge kunder kommer godt fra start, så de kan leve et sundt økonomisk liv. Banken benytter derfor et koncept, der bygger på regelmæssig dialog med kunder mellem 18 og 25 år. Kreditbanken har i 2016 systematisk tilbudt kunderne samtaler ved det 18., 21., 23. og 25. år.

Klager/sager i Pengeinstitutankenævnet

Kreditbankens klageansvarlige har i 2016

- modtaget i alt 8 skriftlige kundeklager. De er alle behandlet
- noteret, at 2 sager har været indbragt for Pengeinstitutankenævnet. Sagerne behandles fortsat af Pengeinstitutankenævnet.

Tiltag mod hvidvaskning af penge

Kreditbanken har igen i 2016 intensiveret sin indsats mod hvidvaskning af penge – såvel via intern information som systematisk dataovervågning.

Sponsorering

Kreditbanken tilgodeser lokalsamfundet gennem en række sponsorater – såvel inden for sport som kultur. Derudover har banken – via et arrangement på bankens generalforsamling – støttet Børnecancerfonden.

Planlagte handlinger i 2017

Kreditbanken vil

- fortsætte med aktivt at tilbyde kunderne en række specifikke produkter, der vurderes at kunne skabe værdi for dem
- indbyde et betydeligt antal kunder til en generel snak om deres økonomi
- fortsætte dialogen med unge kunder (18-25 år)

- indbyde kunderne til at deltage i forskellige arrangementer, der kan gavne dem eller deres økonomi
- bakke op via lokale sponsorater
- fortsætte med at udvikle medarbejdernes kompetencer – jf. bl.a. nedenfor
- fokusere på at modarbejde hvidvask af penge
- fokusere på at implementere love og regler.

2. Værdi til aktionærerne

Kreditbanken vil skabe værdi til aktionærerne ved rentabel vækst og ved at være en solid og robust bank, der skaber holdbare og konkurrencedygtige resultater. Banken vil derfor

- styrke egenkapitalen mest muligt. Derudover ønsker bestyrelsen at tage hensyn til, at udbyttebetaling kan høre med til det at drive lokalbank
- gennem rentabel vækst være en solid og robust bank, der skaber holdbare og konkurrencedygtige resultater til aktionærerne
- have en markant overdækning på nøgletal for solvens og likviditet
- have en sund balance mellem ind- og udlån
- bygge sin risikotagning på creditsiden på sund fornuft og på kalkulerede risici og branchespredning
- minimere risici for bankens egen beholdning af værdipapirer
- have effektive processer og en effektiv organisation.

Gennemførte handlinger i 2016

Kreditbanken har i 2016

- arbejdet på grundlag af bl.a. konkrete målsætninger for kapital/solvens, likviditet og forholdet mellem indlån og udlån. I sammenhæng hermed arbejder banken efter de 5 mål, der er opstillet i Finanstilsynets tilsynsdiamant. Kreditbanken opfylder alle de 5 mål til den meget gode side
- ajourført sin kreditpolitik og alle væsentlige forretningsgange, herunder på kreditområdet
- ført en forsigtig investeringspolitik for bankens egen beholdning af værdipapirer
- udarbejdet såvel en risikorapport som en compliancerapport

Planlagte handlinger i 2017

Kreditbanken vil

- fortsætte med at arbejde på grundlag af bl.a. konkrete målsætninger for kapital/solvens, likviditet og forholdet mellem indlån og udlån
- bygge sin risikotagning på creditsiden på sund fornuft og på kalkulerede risici og branchespredning
- føre en forsigtig investeringspolitik for bankens egen beholdning af værdipapirer
- effektivisere udvalgte interne processer
- fortsat fokusere på risikostyring og compliance.

3. Værdi til medarbejderne

Kreditbanken vil være en rigtig god arbejdsplads for glade og dygtige medarbejdere, der kan og vil arbejde sammen på grundlag af bankens 3 værdier – fleksibel, ansvarlig og nærværende.

Gennem størst mulig åbenhed i alle forhold, der vedrører den daglige drift i Kreditbanken, indbyder banken sine medarbejdere til et positivt samarbejde, hvor sammenhold, tryghed i ansættelsen, trivsel og godt humør er bærende elementer.

Kreditbanken fokuserer på, at de enkelte jobs i banken til enhver tid er besat af kvalificerede medarbejdere. Banken støtter derfor medarbejdere, der vil videreudanne sig og udvikle sig personligt og fagligt.

Kreditbanken vil derfor

- fremme værdibaseret ledelse
- støtte og motivere medarbejdere, der kan og vil udvikle sig personligt og fagligt
- fremstå som en attraktiv og spændende arbejdsplads
- styrke medarbejdernes faglige viden
- være en socialt bevidst arbejdsplads
- styrke det kollegiale sammenhold.

Ovennævnte er bl.a. uddybet i bankens personalehåndbog ”At være medarbejder i Kreditbanken”. Personalehåndbogen indeholder således afsnit om

- bankens personalepolitik
- bankens definition af god ledelse
- bankens tilbud til medarbejderne – om bl.a. forsikring ved kritisk sygdom og ved dødsfald, sundhedsforsikring, udviklingssamtale, trivselssamtale og frugtordning
- bankens politikker for alkohol, mobning og rygning.

Det underrepræsenterede køn i Kreditbanken ledelsesniveauer

Kreditbankens bestyrelse består januar 2017 af 6 mænd.

Kreditbankens øvrige ledelsesniveauer er defineret som medlemmer af den smalle og den brede ledergruppe.

Bankens smalle ledergruppe består ultimo 2016 af 7 ledere (2 kvinder og 5 mænd), mens bankens brede ledergruppe – ud over den smalle ledergruppe – ultimo 2016 består af 13 ledere (3 kvinder og 10 mænd).

Mål

Det er bestyrelsens mål, at der senest efter generalforsamlingen i 2019 er mindst 1 kvinde i bankens bestyrelse.

Kreditbanken ønsker en passende lige fordeling af kvinder og mænd i ledelsen. Banken vil derfor

- fortsat arbejde for, at medarbejdere – uanset køn – vil opleve, at de har samme muligheder for at komme til at indgå i såvel bankens smalle som brede ledergruppe
- specifikt arbejde for, at andelen af kvinder i den brede ledergruppe øges fra aktuelt 5 til mindst 6. Målet ønskes realiseret senest ved udgangen af 2019.

Bankens mål skal også ses i lyset af, at banken ønsker at tilbyde medarbejderne en høj grad af tryghed i ansættelsen og i øvrigt har/vurderer at få en beskedent udskiftning af medarbejdere.

Strategi

Kreditbanken

- ønsker en åben og fordomsfri kultur, hvor den enkelte medarbejder kan udnytte sine kompetencer bedst muligt uanset køn
- ansætter ledere under den præmis, at den bedst egnede altid ansættes/udnævnes uanset køn.

Karriereudvikling

Kreditbanken ønsker dygtige medarbejdere. Derfor tilbyder banken, at medarbejderne – under hensyntagen til bankens behov – kan uddanne sig såvel med sigte på vedligeholdelse af kompetencer som med sigte på kompetenceløft. Kvinder og mænd kan deltage ligeligt i bankens tilbud og uddannelse.

Fravalg

Kreditbanken har fravalgt at arbejde med personlige salgsmålsætninger for bankens medarbejdere.

Gennemførte handlinger i 2016

Medarbejderes kompetencer

Kreditbanken har i 2016 arbejdet med at opgradere medarbejdernes kompetencer inden for specielt kreditgivning.

Øvrige handlinger

Kreditbanken har bl.a.

- gennemført en række arrangementer for medarbejdere
- gennemført en række sociale arrangementer for såvel medarbejdere som ægtefæller/samlevende
- gennemført medarbejderudviklingssamtaler med samtlige medarbejdere og i den forbindelse drøftet kompetence- og udviklingsplaner med hver enkelt medarbejder

- lagt vægt på at udvise ansvar ved langtidssygemeldinger og rehabilitering
- arbejdet sammen med skolerne om beskæftigelse af erhvervspraktikanter.

Planlagte handlinger i 2017

Kreditbanken vil

- udarbejde kompetence- og udviklingsplaner for hver enkelt medarbejder
- tilbyde samtlige medarbejdere en udviklingssamtale
- afholde medarbejderdag
- tilbyde medarbejdere og ægtefæller/samleverer at deltage i forskellige sociale arrangementer
- fortsat føre en ansvarlig politik i forbindelse med langtidssyge medarbejdere
- fortsat arbejde sammen med skolerne om beskæftigelse af erhvervspraktikanter.

4. Forhold til pressen, lokalsamfundet, brancheorganisationer, myndigheder, samarbejdspartnere og leverandører

Kreditbanken ønsker at

- give et retvisende billede af bankens virke
- bygge på åbenhed i det omfang, det er muligt inden for de lovmæssige rammer
- agere aktivt og ansvarligt over for bankens interessenter
- kommunikere nærværende, i øjenhøjde og let forståeligt.

I det følgende fokuseres specielt på Kreditbankens samfundsansvar i relation til lokalsamfundet og pressen.

Lokalsamfundet

Kreditbanken ønsker at bidrage til lokalområdet. Det skal – uafhængigt af årstal – bl.a. ske ved

- at føre en ansvarlig kreditpolitik
- at bakke op om bankens mange kunder og deres sunde projekter
- at støtte lokale aktiviteter – f.eks. inden for sport, kultur og velgørenhed.

Pressen

Kreditbanken vil føre en åben pressepolitik og indgår derfor i et samspil med relevante medier, når banken har noget at byde på. Banken vil udsende pressemeddelelser om bankens virke, udvikling, produkter, resultater og personalia.

Banken vil – med respekt af gældende lovgivning, kunderelaterede forhold og børsetik – besvare henvendelser ærligt og redeligt. Banken besvarer som hovedregel alle henvendelser hurtigt og i respekt for journalistens deadline, hvilket indebærer, at banken således prioriterer pressehenvendelser højt.

5. Menneskerettigheder og miljø

Kreditbanken har naturligvis en positiv holdning til at respektere menneskerettigheder og til at reducere klimapåvirkningen, men banken har valgt ikke at udarbejde deciderede politikker for de nævnte områder.

Miljø

Kreditbanken vil tage et medansvar for miljøet. Det sker bl.a. ved

- ikke at indgå samarbejde med virksomheder, der i særlig grad belaster miljøet
- at indkøbe og forbruge med omtanke
- at fokusere på effektive processer og dermed undgå spild.

Behandlet og besluttet af bestyrelse og direktion i Kreditbanken den 18. januar 2017.