

# CSR 2012 - redegørelse

## Nordjyske Banks lovpligtige redegørelse for samfundsansvar 2012

*Jf. Regnskabsbekendtgørelsen § 135*

*Denne redegørelse er en bestanddel af ledelsesberetningen i Årsrapporten 2012 for Nordjyske Bank A/S, og dækker årsrapportens regnskabsperiode, som er fra 1. Januar til 31. December 2012*

*Udgivet den 12. februar 2013*

Med henvisning til Nordjyske Banks politik for samfundsansvar redegøres hermed for bankens relaterede tiltag i forhold til kunder, medarbejdere, miljø og lokalsamfund.

### Kunder

Med konceptet Aktiv Kundepleje forsøger vi at være proaktive overfor vore kunder. Vi er udfarende og indkalder minimum hvert andet år kunderne til møde i banken. Vi er tæt på kunderne og lytter meget til kundernes behov og ønsker.

Vi yder en troværdig, forståelig og redelig rådgivning, hvilket er med til at give os en høj kundetilfredshed.

For at bevare en høj kundetilfredshed har vi ultimo 2011 lavet en ny tilfredshedsanalyse, som bl.a. fortæller følgende:

- 97 procent af kunderne finder banken troværdig og pålidelig
- 89 procent opfatter banken som meget kundeorienteret
- 74 procent siger, at banken er aktiv i lokalsamfundet
- 85 procent vil anbefale banken til venner og bekendte

Resultaterne er på niveau med en tilsvarende analyse i 2006 og 2009, hvilket vurderes som meget tilfredsstillende - set i lyset af den finansielle krise og den kritik, der generelt har været af rådgivning i sektoren i den forløbne periode.

I 2012 har vi fortsat haft fokus på kompetenceudvikling af medarbejderne inden for faglighed på vores produkter til såvel privatkunder som til erhvervs-kunder.

I 2012 har banken gennemført en certificering af alle rådgivere i forhold til de produkter, de må rådgive i og i forhold til de af Finanstilsynet givne retningslinier for grønne, gule og røde produkter.

### Medarbejdere

Med udgangspunkt i CSR-politikken og finanskrisen har banken iværksat følgende:

- Videreførelse af intelligent ansættelsesstop
- Organisationsændring med fokus på samling af kompetencer og dermed optimeret rådgivning til bankens kunder
- Reducering af kasseåbningstider i udvalgte filialer med henblik at frigøre mere tid til rådgivning af kunder, herunder specielt forberedelse og efterbehandling.

Med udgangspunkt i CSR-politikken og strategiplanen har banken iværksat følgende:

- 360 grader ledervurdering af deltagere på lederuddannelsen 2011/2012
- Udviklingsmøder med alle filialer og afdelinger med det formål at sikre den mest effektive dimensionering og kompetenceudvikling af organisationen
- Centralisering af administrative processer fra filialerne med det formål at frigøre tid til øget kundefokus

- I 2013 planlægges yderligere centraliseringer og udviklingsmøder med det formål at videreføre målet om løbende effektiviseringer og rationaliseringer
- I 2013 gennemføres talentuddannelse for 16 medarbejdere således, at der ved uddannelsens afslutning er uddannet 69 talenter, hvilket udgør ca. 25 % af bankens medarbejdere.

## Miljø

Som pengeinstitut og arbejdsplads tager vi et medansvar for miljøet. Som pengeinstitut gør vi det eksempelvis ved:

- Finansiering af miljøvenlige investeringer, herunder brændstofpakke 1 og 2 indenfor fiskeri
- Rådgivning om og finansiering af energivenlige investeringer
- Finansiering af miljøforbedringer inden for landbrug/erhverv
- Særlig uddannelse for rådgivere i energirådgivning for private kunder
- Samarbejde med Energinord omkring rådgivning til både privat- og erhvervskunder
- Finansiering af vindmøller og biogasselskaber

Som arbejdsplads gør vi det ved fortsat at fokusere på udvalgte områder af vores energiforbrug som:

- Løbende installation af sparepærer ved behov for udskiftning
- Alle termoruder erstattes af energiruder ved udskiftning
- Automatiske dørpartier reduceres i åbningsbredden med 30 procent i vinterperioder
- Styring af varme- og ventilationssystemer således, at temperaturer sænkes i de perioder hvor lokalerne ikke bruges
- Installation af vandbesparende skyl i bankens toiletter af ældre dato
- Gennemførelse af videomøder med Bankdata i videst mulig udstrækning til reduktion af kørsel til Fredericia. Nye og mere effektive faciliteter er etableret i 2012.
- Planlægning af uddannelses- og mødeaktiviteter samt samkørsel således, at den relaterede kørsel minimeres mest mulig

I 2013 vil vi have fokus på yderligere reduktioner gennem fortsat opmærksomhed på følgende områder:

- Papirforbrug – generelt men specifikt via kopiering på begge sider så vidt muligt
- Elforbrug – generelt og specifikt via en "sluk kampagne" med det formål, at flest mulige elektriske hjælpemidler slukkes ved arbejdstids ophør
- Implementering af en ny arbejdsmiljøorganisation med fokus på øget kompetence til gavn for medarbejderne og organisationen
- Elektronisk sagsbehandling og arkivering planlægges afsluttet medio 2013

## Lokalsamfund

Støtte til lokalsamfundet er en væsentlig faktor for Nordjyske Bank. Denne støtte er samtidig dybt forankret i vores værdier: Tryghed, Handlekraft og Kompetence.

Med baggrund i CSR-politikken og bankens værdier videreføres følgende i 2013:

- Sponsoraftaler med såvel breddeidrætten som eliten med det formål at understøtte målet om at få lokalsamfundet på landkortet
- Sponsoraftaler med henblik på at fremme talentudviklingen, herunder aftaler med bl.a. Frederikshavn Golfklub, White Hawks (ishockey), Vendsyssel Elitebadminton, FC Hjørring og Fortuna Hjørring og Hjørring Idrætsforening. Dette skal samtidig bidrage til at tiltrække nye og fastholde nuværende talenter i området
- En kreditpolitik, som bygger på et gensidigt samarbejde i såvel medgang som modgang
- Bidrag til bevaring og tiltrækning af områdets "kulturperler". Som eksempel kan nævnes bankens involvering i restaureringen af Restaurant Møllehuset og købet af Sæbygaard Skov
- Bidrag til støtte og synliggørelse af de lokale kunstnere - f.eks. sponsoreringen af udsmykning af Det Musiske Hus, Lundergaard Revyen, Hjørring Sommerspil, Hjørring revyen, Hjørring Teater, Vendsyssel Kunstmuseum og Odden Herregård

- En indkøbspolitik, der tilgodeser vores loyale kunder
- Gratis rådgivning og undervisning til iværksættere
- Støtte til frivillig gældsrådgivning for udsatte borgere
- Sponsoraftale med Frederikshavn Handelsskole, herunder aktiv deltagelse i undervisnings-projekter
- Opfordring til alle medarbejderne om at være aktive i lokalsamfundet