

CSR 2010 - redegørelse

Nordjyske Banks redegørelse for samfundsansvar 2010

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 2009 lavet en tilfredshedsanalyse, som bl.a. fortæller følgende:

- 97 procent af kunderne finder banken troværdig og pålidelig
- 93 procent opfatter banken meget kundeorienteret
- 80 procent siger, at banken er aktiv i lokalsamfundet
- 91 procent vil anbefale banken til venner og bekendte

Resultaterne er på niveau med en tilsvarende analyse i 2006. Det mener vi, er 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 2008, 2009 og 2010 har vi øget medarbejdernes kompetencer fagligt og rådgivningsmæssigt, og vi har ekstra fokus på at kunne dokumentere de etiske retningslinjer for god rådgivning.

Medarbejdere

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

- Indførelse af intelligent ansættelsesstop
- Nødvendige rationaliseringer gennemføres udelukkende baseret på naturlig afgang
- Information til medarbejderne om tryghed i ansættelsen - men også omkring behovet for mobilitet og fleksibilitet som konsekvens af ansættelsesstoppet.
- Ansættelsesstoppet og naturlig afgang har medført en løbende tilpasning og dimensionering af organisationen i 2010. Der er i den forbindelse taget størst mulig hensyn til medarbejderens forhold.

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

- Opfølgning på lederhold 2008 og 2009
- Opfølgning på talenthold 2008 og 2009
- Oprettelse af en ny en ny stabsfunktion, Forretningsupport, med det mål at effektivisere kompetencer og interne processer til gavn for kunderne
- Talentuddannelse iværksat for 10 nye talenter
- Årlig 360 grader ledervurdering af alle ledere med personaleansvar
- Introduktion af LEAN og KAIZEN for alle ledere og talenter
- Lederuddannelse af hold 3 for 12 ledere - gennemføres i 2011
- I 2011 vil der endvidere være fokus på kompetenceudvikling samt effektivisering og rationalisering

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

- Videreførelse af Personlig Effektivitets Program
- Videreførelse af frugtordning og sundhedsaftale

- Støtte til personaleforeningens hvad angår medarbejdernes trivsel, sociale relationer og motionsindsats.
- Fokus på "Work-Life-Balance" videreføres i 2011

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

Som arbejdsplads gør vi det ved 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
- Planlægning af uddannelses- og mødeaktiviteter således, at den relaterede kørsel minimeres mest mulig

I 2011 vil vi fortsat have fokus på reduktioner gennem øget 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
- Puljebiler og firmabiler – idet køb af dieslbiler med partikelfilter og lavt forbrug af brændstof tilstræbes ved fremtidig behov for udskiftning

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 – vil der fortsat være fokus på følgende i 2011:

- 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, FIK (ishockey), FC Hjørring og Fortuna Hjørring. 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, købet af Sæbygaard Skov og købet af billedet af Tordenskiold
- Bidrag til støtte og synliggørelse af de lokale kunstnere - f.eks. sponsoreringen af udsmykning af Det Musiske Hus, Lundergaard Revyen, Hjørring Sommerspil, Hjørring Teater, Vendsyssel Kunstmuseum og Odden Herregård
- Bidrag og støtte til udgivelse af bøger såsom "Sten fra hjertet" af Flemming Holm og "Korstog og Klosterliv" omkring Børglum Kloster
- 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 undervisningsprojekter
- Opfordring til alle medarbejderne om at være aktive i lokalsamfundet