

CSR-redegørelse 2017

for



SPAREKASSEN

Vendsyssel

Version 1.0
Januar 2018

INDHOLD

INDLEDNING	4
CSR-indsatsområder i 2017.....	4
Definition af CSR.....	4
CSR-arbejdets strategiske fundament.....	4
Retningslinjer og principper for rapportering om samfundsansvar (CSR).....	4
MEDARBEJDERE	5
MÅLSÆTNING.....	5
HVAD HAR VI GJORT?.....	5
ARBEJDSMILJØ.....	5
Fysisk arbejdsmiljø.....	5
Psykisk arbejdsmiljø.....	6
UDDANNELSE OG UDVIKLING.....	6
Medarbejder-/lederudviklingssamtaler.....	6
Karriereudvikling.....	7
Uddannelse.....	8
FLEKSIBILITET OG FASTHOLDELSE.....	8
SUNDHED.....	9
HVAD HAR VI OPNÅET?.....	9
KUNDER	10
HVAD HAR VI GJORT?.....	10
En sund forretning er sund fornuft.....	10
Etisk forretningsførelse.....	10
Kvalitet i rådgivningen.....	10
HVAD HAR VI OPNÅET?.....	10
LOKALSAMFUND	11
DET HAR VI GJORT.....	11
Fonde.....	11
Sponsorater.....	12
Lokalt erhvervsliv.....	12
Samarbejde med læreanstalter.....	13
HVAD HAR VI OPNÅET?.....	13
CSR-ARBEJDET I 2018	14
LEDELSESPÅTEGNING	15

Indledning

Sparekassen Vendsyssel skal nu for 8 år redegøre for sit samfundsansvar, idet 2010 var det 1 år, hvor vi i kraft af vores størrelse var forpligtet til at udarbejde en CSR-redegørelse. Vi har altid udvist samfundsansvar gennem vores forretningsmæssige virke og gennem aktiviteter, som rækker ud over dette.

Som en lokal garantsparekasse ligger samfundsansvar så at sige i vores DNA, idet vores fornemste mål er at skabe værdi for vores kunder og styrke de lokalsamfund, som vi er en del af. Det kræver styrke, stabilitet og handlefrihed at efterleve dette, som vi kun kan opnå ved at drive en sund forretning. Vejen til en sund og overskudsgivende drift går gennem tilfredse og loyale kunder samt tilfredse og engagerede medarbejdere.

CSR-indsatsområder i 2017

Ud fra denne betragtning er det naturligt at lade vores arbejde med CSR tage udgangspunkt i de 3 vigtigste områder for vores kerneforretning:

- Kunder
- Medarbejdere
- Lokalsamfund

Ud over de tre centrale CSR-områder tilstræber vi i videst muligt omfang at tage hensyn til miljøet – primært ved at begrænse energiforbruget. Vi stiller på nuværende tidspunkt ikke CSR-relaterede krav til vores leverandører.

Definition af CSR

Når indsatsområderne er udvalgt, er næste skridt at definere, hvad vi forstår ved CSR - Corporate Social Responsibility.

Vi definerer det som CSR, når vi, drevet af vores værdier, vision og ansvarlighed, yder en indsats eller iværksætter tiltag, som rækker ud over lovkravene på det pågældende indsatsområde.

CSR-arbejdets strategiske fundament

En af udfordringerne ved fortsat at stå ved begyndelsen til et struktureret arbejde med CSR er, at vi endnu ikke har formuleret egentlige CSR-politikker for indsatsområderne. Til trods for det har vi alligevel gennemført en række aktiviteter. Nogle er nye, og andre er en så indgroet del af vores kultur, at vi er tilbøjelige til at tage dem for givet.

CSR-redegørelsen vil primært bestå af en kort opsummering af status og eksisterende tiltag på de udvalgte områder.

I 2013 udarbejdede vi, med hjælp fra eksterne konsulenter, en ny strategisk vision, Vision 2017, som gælder for perioden 2014-2017. Visionen indeholder både et internt og eksternt fokus på, hvordan vi skal fastholde og udvikle vores position som Vendsyssels stærkeste pengeinstitut samt ekspandere inden for vores forretningsområde. Den nye strategiske vision blev indført i starten af 2014. I 2017 lavede vi en ny vision (Vision 2020), som gælder for perioden 2018-2020. Vi vil citere fra strategien de steder, hvor det er relevant.

Retningslinjer og principper for rapportering om samfundsansvar (CSR)

Vi har ikke på nuværende tidspunkt taget stilling til, hvorvidt vi på et senere tidspunkt ønsker at tilslutte os en eller flere internationale retningslinjer som for eksempel UN Global Compact eller PRI.

Medarbejdere

Det kan lyde som en floskel, at medarbejderne er vores største aktiv, men det er ikke desto mindre sandt. Selvom vi gør meget for at vores bygninger skal fremstå pæne og præsentable, er det ikke dem, men medarbejderne som skaber vores image og omdømme gennem deres adfærd og i mødet med vores interessenter. Vores vigtigste differentieringsparameter i et relativt homogent marked er, at medarbejderne udviser engagement, nærvær, evne og vilje i deres opgaveløsning.

Målsætning

"Sparekassen Vendsyssel skal være en krævende arbejdsplads, men til gengæld også en spændende og udfordrende arbejdsplads, hvor initiativrige medarbejdere har gode udfoldelsesmuligheder. Det er målet, at det daglige arbejde udføres i teams, og at sparekassens medarbejdere fremstår som en fælles flok, hvor der er forståelse for og accept af, at alle job er ligeværdige".

Vision 2020, Personalestrategi

Hvad har vi gjort?

Det er et bærende element i virksomhedskulturen at varetage medarbejdernes trivsel og så indarbejdet, at vi i dagligdagen har en tendens til at tage det for givet. Man kan sige, at det er en del af den SparV-ånd, som alle medarbejdere kender og mærker, men som det kan være vanskeligt at nedfælde i en politik - og umuligt at måle på. Ånden slår dog igennem i den uformelle definition af trivsel, som er blevet formidlet bredt i følgende formel:

Højt humør + høj aktivitet = høj trivsel

Vision 2020 indeholder en række operationelle hensigtserklæringer og målsætninger på området. Desuden er de konkrete betingelser for ansættelsesforhold, personalegoder med mere beskrevet i den elektroniske personalehåndbog.

Arbejds miljø

"Det er sparekassens mål, at der skabes et godt arbejdsmiljø. Her tænkes både på det fysiske, psykiske, sociale og faglige arbejdsmiljø. Udformningen af den enkelte arbejdsplads har en stor prioritet med det formål at sikre trivsel, effektivitet samt at undgå arbejdsskader".

Vision 2020, Personalestrategi

Vi har en veldefineret arbejdsmiljøorganisation, som skal sikre, at alle ansattes arbejdsmiljø- og sundhedsforhold er i orden.

Arbejdspladsvurdering (APV) og ergonomi

Sparekassens medarbejdere kan løbende indrapportere deres forslag til forbedringstiltag på arbejdsmiljøområdet i et elektronisk system. Forslagene behandles kvartalsvis i sparekassens arbejdsmiljøudvalg og udmøntes i udvalgte tilfælde i handlingsplaner.

Dog vil indrapporteringer omkring det psykiske arbejdsmiljø blive behandlet i samarbejde med sparekassens personaleansvarlige.

Fysisk arbejdsmiljø

Vi lægger vægt på, at materialevalg, indretning og valg af interiør skaber et fysisk sundt og behageligt arbejdsmiljø og dermed sikrer størst mulig trivsel. Det kommer også til udtryk i den måde, vi indretter vores bygninger på.

Psykisk arbejdsmiljø

Sikkerhed

Den største trussel mod medarbejdernes sikkerhed er risikoen for røveri. Arbejdsmiljøorganisationen, som også varetager sikkerhedsspørgsmål, tilstræber kontinuerligt, at procedurer og udstyr reducerer medarbejdernes risiko mest muligt. Vi har i samarbejde med Alectia udarbejdet en udførlig sikkerhedshåndbog for hver afdeling og etableret en kriseberedskabsplan, som aktiveres i tilfælde af røveri, vold eller trusler i én af vores filialer.

Indflydelse

"Det er vigtigt, at organisationen er indrettet på en sådan måde, at den enkelte medarbejder vil kunne få indflydelse på sin egen arbejdssituation og arbejdsopgaver".

"Det er vigtigt, at sparekassens medarbejdere tager initiativ i dagligdagen og kommer med idéer til den løbende udvikling af organisationen, så denne bliver bedre og mere rationel. Medarbejderne vil herigennem få indflydelse på deres egen hverdag".

Vision 2020, Personalestrategi

En åben og ærlig dialog mellem leder og medarbejdere med god plads til holdninger og nye forslag praktiseres i hele organisationen - enten på tomandshånd eller for eksempel til det ugentlige afdelingsmøde.

Alle medarbejdere opfordres desuden til at videregive deres gode idéer til ledelsen via den digitale "Idékasse". Her bliver alle indkomne forslag vurderet seriøst, omsat i handling eller kommenteret.

Omgangsform – ånden

"Omgangsformen skal bunde i en tro på, at alle medarbejdere er ligeværdige. Med respekt og loyalitet over for den nødvendige formelle organisation skal Sparekassen Vendsyssel have en fri og uformel omgangstone. Det er vigtigt, at humoren er en del af hverdagen".

Vision 2020, Personalestrategi

Socialt kollegialt netværk - personaleforening og seniorklub

Der skal også være plads til det sociale. Vores personaleforening har til formål at arbejde for at styrke det kollegiale sammenhold og forestå selskabelige arrangementer. Personaleforeningen afholder årligt cirka 10 arrangementer.

Det sociale sammenhold behøver ikke at slutte ved pensionering. I vores seniorklub kan tidligere medarbejdere vedligeholde deres sociale netværk. Seniorklubben afholder årligt 4 arrangementer.

Uddannelse og udvikling

Vi stræber efter at skabe rammer, som gør det muligt for medarbejderne at udvikle sig og udfolde deres potentiale bedst muligt. Herved opnår vi størst mulig værdi for den enkelte og for sparekassen.

Medarbejdertrivsel handler også om at have på rette hylde (rette mand på rette sted), så medarbejderen oplever succes, anerkendelse og jobtilfredshed gennem en sund balance mellem personlighed, faglige kompetencer samt de forventninger og udfordringer, som jobbet indeholder.

Medarbejder-/lederudviklingssamtaler

"Der skal mindst hvert 2. år afholdes medarbejder- og ledelsesudviklingssamtaler mellem den enkelte medarbejder og afdelingslederen, hvor medarbejderens ønsker om blandt andet uddannelse og opgaver diskuteres. Det er både medarbejderens og afdelingslederens ansvar, at der løbende følges op på medarbejder- og ledelsesudviklingssamtalen. Det sker via individuelle møder hver fjortende dag mellem medarbejderen og lederen".

Vision 2020, Personalestrategi

I 2014 gennemførte vi medarbejder – og lederudviklingssamtaler. Lederudviklingssamtalerne tog blandt andet afsæt i en 360 graders lederprofilanalyse. I foråret 2017 fulgte vi op på de mål, som de enkelte ledere fastsatte i samarbejde med deres overordnede efter at have afsluttet lederprofilanalysen. I november 2017 gik vi i gang med at afholde MUS-samtaler med alle medarbejdere. MUS-samtalerne skal være afsluttet inden 1. marts 2018. MUS-samtalerne tager udgangspunkt i et samtalehjul, der består af 6 emner, som blandt andet omhandler trivsel og det at gøre det godt på arbejdet.

DISC-modellen

Det er vores mål, at alle medarbejdere skal have gennemgået en DISC-analyse. Det vil sige en personprofilanalyse, som giver en forståelse for, hvilken adfærd personen foretrækker at udtrykke, og hvilke typiske karakteristika vedkommende vil vise i arbejdssituationen. DISC-analysen bliver brugt som et samtaleværktøj. Der er ingen rigtige eller forkerte svar, men analysen kan ofte give et fingerpeg om, hvorvidt medarbejderen er placeret i det rette job. Hvis det ikke er tilfældet, arbejder vi på at finde en løsning, som giver bedre jobtilfredshed. I 2017 gennemgik alle medarbejdere et uddannelsesforløb, hvor DISC-analysen indgik som en del af forløbet.

360 graders lederprofilanalyse

Desuden er det vores målsætning at gennemføre en 360 graders lederprofilanalyse på alle ledere med det formål at give lederen konstruktiv feedback fra medarbejdere, ledere på samme niveau og overordnede. Analysen vil være den afsluttende del af medarbejderudviklingssamtalerunden og skal bidrage til større selverkendelse og indsigt i udviklingsmuligheder hos den enkelte leder. I 2. kvartal 2018 skal lederne gennemføre en 360 graders lederprofilanalyse, som følges op af en LUS-samtale.

Medarbejdertrivselsundersøgelse

I 1. halvår 2016 gennemførte vi en medarbejdertrivselsundersøgelse. I 2015 var adfærd, motivation og arbejdsglæde en del af uddannelsesprogrammet, og det lavede vi en måling af i 2016. Vi benyttede resultatet af målingen til at lave nye indsatser i 2016 og 2017, der skulle skabe endnu højere arbejdsglæde blandt medarbejderne. Vi har løbende arbejdet med resultaterne fra medarbejdertrivselsundersøgelsen, som blandt andet er blevet diskuteret på fyraftensmøder i afdelingerne, hvor vi har sat fokus på trivsel, højt præsterende teams og styrker/begrænsninger i forhold til DISC. I slutningen af 2018 gennemfører vi en ny medarbejdertrivselsundersøgelse.

Karriereudvikling

Vi sætter vi stor pris på medarbejdere, der er motiverede, engagerede og har lyst til at udvikle sig. Vi tilbyder derfor udfordrende og udviklende arbejdsopgaver og arbejder kontinuerligt på at skabe endnu bedre rammer for udvikling, der tager udgangspunkt i den enkelte medarbejders talent og karriereønsker.

Vi arbejder på at gøre vores medarbejdere bevidste om, at de selv har stor indflydelse på, hvilken vej deres karriere skal gå. Hos os er en karriere ikke noget, du får. Det er noget, du tager.

I 2014 igangsatte vi med ekstern bistand et ledertalentudviklingsforløb for udvalgte medarbejdere, som har interesse for og ambitioner om et lederjob i sparekassen. Talentudviklingsforløbet var en kombination af teori og praktisk træning samt vejledning fra en personlig mentor. I efteråret 2014 afsluttede 10 medarbejderne forløbet med en eksamen, og i starten af 2015 holdt vi opfølgningssamtaler med alle medarbejderne. I løbet af 2015 påtog 7 ud af de 10 medarbejdere sig et job med ledelsesmæssige opgaver. I 2016 gennemførte de 7 medarbejdere en lederuddannelse, der har klædt dem endnu bedre på til at varetage det lederjob, som de har påtaget sig. I slutningen af 2018 forventer vi at igangsætte et nyt ledertalentudviklingsforløb, der ligner forløbet, som blev gennemført i 2014.

I efteråret 2016 afholdt vi en netværks- og talentudviklingsdag for de unge ansatte under 30 år, som havde til formål at gøre opmærksom på fremtidige karrieremuligheder i virksomheden. Desuden igangsatte vi uddannelsesforløbet Kvindelige Forandringsagenter. Gennem forløbet bliver deltagerne i stand til at tage hånd om egen og kollegaers udvikling og derved påvirke virksomheden i en positiv retning. I 2018 afholder vi en ny netværksdag for unge ansatte under 30 år og en netværksdag for seniorer. Uddannelsesforløbet Kvindelige Forandringsagenter blev afsluttet i 2017, hvor vi afholdt individuelle samtaler med deltagerne. To af deltagerne fra forløbet har efterfølgende påtaget sig ledelsesmæssige opgaver. Flere af deltagerne har rost uddannelsesforløbet.

Desuden har Finansforbundet omtalt uddannelsesforløbet positivt i den seneste udgave af deres medlemsblad, Magasinet Finans.

I 2017 igangsatte vi uddannelsesforløbet Aktiv Rådgivning. Uddannelsesforløbet består af 4 moduler: Modul 1 (DISC – Selvførelse), Modul 2 (Planlægning, overskud og prioritering), Modul 3 (Mødeforberedelse) og Modul 4 (Kundemødet). Formålet med uddannelsesforløbet er at forbedre kundeoplevelsen og dermed kundetilfredsheden. I 2017 gennemførte vi modul 1-3, og i 1. kvartal 2018 gennemfører vi modul 4.

Uddannelse

"Det er sparekassens ambition, at den enkelte medarbejder skal have en uddannelse, der gør medarbejderen i stand til at leve op til forventningen om, at rådgivningen i Sparekassen Vendsyssel er blandt sektorens bedste".

Vision 2020, Personalestrategi

Vi anvender løbende Videnbarometeret til at teste udvalgte medarbejders viden på relevante fagområder. Gennem de forskellige tests afdækker vi medarbejdernes vidensniveau inden for de enkelte områder, og efterfølgende følger vi op med kurser for at højne uddannelsesniveauet. Derudover yder de fagansvarlige på forskellig vis hjælp til medarbejderne.

I 2018 vil vi fortsætte med at anvende Videnbarometeret til at afdække vidensniveauet på relevante fagområder blandt udvalgte medarbejdere. Efter introduktionen af Videnbarometer har vi fået lettere ved at afdække eventuelle kompetencegab hos medarbejderne og iværksætte den fornødne efteruddannelse, så alle medarbejdere kan leve op til forventningerne i jobbet.

I 2015 gennemførte alle ledere en lederuddannelse hos et eksternt konsulentfirma. Forløbet bestod af et kick-off og 3 moduler med efterfølgende sparringssessioner. Formålet med uddannelsesindsatsen var at forbedre lederens kompetencer inden for salgsledelse samt deres evne til at håndtere situationsbestemt ledelse og forandringsledelse. I 2017 gennemførte en gruppe af ledere, som ikke gennemgik et lederuddannelsesforløb i 2014, en lederuddannelse.

I 2015 og 2016 gennemførte vi også et stort uddannelsesprogram for alle medarbejdergrupper. Rådgiverne fik et stort kompetenceløft på alle fagområder (bolig, investering, formue og kredit), og de blev certificeret, så de levede op til alle certificeringskrav. Vi gennemførte flere uddannelsesdage for rådgiverne inden for hvert fagområde, og efterfølgende fik rådgiverne individuel sparring med fagspecialisterne, så de blev klar til at rådgive kunderne med stor faglig kompetence. I 2018 skal udvalgte medarbejdergrupper deltage i certificerings- og kompetenceudviklingsforløb inden for investering, bolig, hvidvask og forsikring.

I løbet af 1. kvartal 2016 gennemførte alle rådgivere kurser inden for kredit. I 2017 fulgte vi op på den lederuddannelse, som alle ledere gennemførte i 2015 og 2016. I efteråret 2017 afviklede vi en kreditkampagne for udvalgte medarbejdergrupper. Kampagnen følges op af et uddannelsesforløb for medarbejdergrupperne i januar 2018.

I 2017 ansatte vi 4 finanselever. Vi forventer at ansætte flere finanselever i 2018.

Fleksibilitet og fastholdelse

"Sparekassen Vendsyssel har ikke en seniorpolitik, men derimod en omsorgspolitik, det betyder, at man som medarbejder i Sparekassen Vendsyssel ikke skal have en bestemt alder for at få mulighed for nedsat tid, ændrede arbejdsopgaver, efteruddannelse med mere. Men derimod have en personlig grund for at gøre brug af disse foranstaltninger i kortere eller længere tid. Medarbejdere over 55 år vil have mulighed for individuelt at drøfte en seniorordning med ledelsen, der sikrer, at ældre medarbejders viden ikke går tabt, men samtidig giver ældre medarbejdere mulighed for at tilpasse ambitionsniveau og indsats med alderen".

Vision 2020, Personalestrategi

Hensynsfuld omstrukturering

Hvis det hænder, at en medarbejder ikke længere magter at løse sine opgaver tilfredsstillende, går ledelsen i en konstruktiv dialog med det formål at finde en anden funktion. Vi tilstræber, at omplaceringen foregår på en sådan måde, at medarbejderen finder løsningen tilfredsstillende og bevarer såvel selvrespekt som sine kollegers respekt.

Fleksjob

Hvis en medarbejder på grund af sygdom ikke har mulighed for at arbejde i samme omfang som tidligere, men stadig ønsker at arbejde hos os, er vi positivt indstillet over for at ansætte medarbejderen i fleksjob. I 2017 var ingen ansat i fleksjob hos os.

Sundhed

Vi tror, at sunde medarbejdere er glade medarbejdere og ønsker at tilskynde vores medarbejdere til en sund livsstil. Ændrede skatteregler har imidlertid gjort det vanskeligt at fastholde vores tidligere tilbud om tilskud til motionscenterabonnement, kiropraktor, fysioterapi med mere.

I den udstrækning det er aktuelt og muligt bakker vi op omkring personalets fælles idrætsaktiviteter. Et godt eksempel er Grundlovsløbet i Hjørring, hvor vi i 2017, for 10. år i træk, vandt pokal for største hold. I august 2017 havde vi 19 hold med i DHL-stafetten i Aalborg.

I 2017 var vi en af hovedsponsorerne for projektet Vendsyssel På Vægten. Vendsyssel På Vægten er et projekt, som over 8 uger skal hjælpe vendelboerne til at blive sundere. Vi deltog med 22 hold og præmierede de 3 hold, der tabte sig mest. I 2018 deltager vi endnu en gang i Vendsyssel På Vægten. Denne gang har vi 17 hold med.

Frugtordning

I alle afdelinger har medarbejderne mulighed for at få 1 stk. frisk frugt dagligt.

Sundhedsforsikring

Sundhedsforsikringen er obligatorisk for alle medarbejdere og har til formål, at vores overenskomstomfattede medarbejdere kan få behandling på et privathospital samt efterbehandling ved sygdom og tilskadekomst.

Længerevarende sygdom

Vi følger gældende lovgivning og overenskomst ved en medarbejders længerevarende sygdom. Derudover tilstræber vi, at nærmeste leder holder en løbende tæt dialog med medarbejderen, forudsat at medarbejderen ønsker dette. Dialogen har til formål at støtte medarbejderen og bevare dennes tilknytning til arbejdspladsen.

Vi tager hensyn ved raskmelding og giver medarbejderen mulighed for gradvis at optrappe arbejdstid og indsats.

Forebyggende indsatser

Vi har en uddannet medarbejder, der tager rundt i virksomheden og holder forebyggende samtaler med medarbejderne for at undgå, at de bliver sygemeldt med stress.

Hvad har vi opnået?

Vi gennemførte en medarbejdertilfredshedsundersøgelse i 1. halvår 2016 (se side 7). Vores antagelser omkring medarbejdernes trivsel, tilfredshed og engagement er derfor baseret på fakta.

En væsentlig indikator er dog, at vi oplever en meget lav gennemstrømning af medarbejdere. I 2016 modtog vi 7 opsigelser, hvoraf 4 flyttede til et andet pengeinstitut. I 2017 fratrådte 25 medarbejdere. De fleste medarbejdere fratrådte for at gå på pension. Organisationen blev væsentligt udvidet i 2017, da vi opkøbte 4 afdelinger fra Den Jyske Sparekasse og fik 35 nye medarbejdere. Derudover ansatte vi 26 nye medarbejdere.

Kunder

Det siger næsten sig selv: Vi er her for vores kunders skyld, og derfor er det ekstra vigtigt, at vi udviser ansvarlighed i forhold til dem. Forholdet mellem et pengeinstitut og dets kunder bygger på en nødvendig gensidig tillid. Dette er særligt relevant for 39.331 af vores 114.385 kunder, idet de har valgt at være garanter og dermed stille risikovillig kapital til rådighed for os.

Hvad har vi gjort?

Den tillid, som vores garanter og øvrige kunder udviser, honorerer vi blandt andet ved at:

- sikre vores soliditet og handlefrihed gennem en rentabel drift
- praktisere etisk forretningsførelse
- yde personlig rådgivning af høj kvalitet
- kontinuerligt udvikle produkter og servicetilbud i forhold til kundernes behov

En sund forretning er sund fornuft

Finanskrisen har tydeligt vist, hvor vigtigt det er for et lokalt pengeinstitut at sikre soliditeten og samtidig drive en overskudsgivende forretning. Herved sikres garanternes indskud samt vores handlefrihed og evne til at dække kundernes behov for kapitalformidling.

Etisk forretningsførelse

Som en stærk lokal sparekasse eksisterer vi i kraft af en "uskreven kontrakt" med det omgivende samfund. Det forventes, at vi gør "det som anses for det gode" i etisk og moralsk forstand. Etisk forretningsførelse er derfor en del af vores eksistensberettigelse, som vi efterlever ved at drive en ordentlig og ansvarlig forretning.

Det betyder blandt andet, at vores incitament for ethvert salg er, at det skal være til fordel for både kunden og os selv. Vi anvender derfor ikke nogen form for bonusaf lønning til ledelse eller medarbejdere.

Kvalitet i rådgivningen

"Sparekassen vil gerne have en tæt kontakt til sine kunder. Sparekassen tror på, at såfremt informationer er interessante for kunden, vil kunden gerne høre fra sparekassen."

Vision 2020, Imagestrategi

Personlig, kompetent og opsøgende rådgivning

Værdiskabende rådgivning er vejen til tilfredse kunder. I vores rådgivning sigter vi altid mod at varetage kundens økonomiske interesser bedst muligt. Det gør vi ved at udøve aktiv og opsøgende rådgivning, så vi er på forkant i forhold til, hvilke dispositioner der tjener kunden bedst. Dette stemmer godt overens med analyseinstituttet Voxmeters årlige bankundersøgelse, hvori vi opnåede en topplacering i kategorien 'Hyppig kunde-kontakt' i 2016. I undersøgelsen Finansimage, som FinansWatch og Wilke står bag, opnåede Sparekassen Vendsyssel i 2017 en andenplads i Region Nordjylland.

Udfaldet af rådgivningen er dog altid kundens beslutning i et valg mellem flere alternativer. Hermed indfrier vi kundeløftet i vores motto: *Sund fornuft*.

Vi stræber efter at skabe gode langvarige kundeforhold, hvor kunden har en nær og direkte tilknytning til sin personlige kunderådgiver, som kunden altid kan kontakte direkte via e-mail eller telefon.

Som beskrevet under afsnittet "Medarbejdere" arbejder vi kontinuerligt på at udvikle medarbejdernes videns- og kompetenceniveau - til gavn for vores kunder.

Hvad har vi opnået?

Den pæne tilgang af nye kunder og garanter, som vi oplevede i 2017, tyder på, at vi er på rette vej. Ultimo december 2017 havde vi år til dato fået 3.072 nye kunder netto og 1.101 nye garanter netto.

Lokalsamfund

"Sparekassen skal i Vendsyssel være kendt som den lokale sparekasse, der støtter lokalsamfundet, hver gang man hører ordet Vendsyssel skal man tænke på sparekassen."

Vision 2020, Imagestrategi

Til trods for at vi lever i en individualistisk tidsalder, er det vores indtryk, at en stor del af vores kunder deler vores engagement i lokalsamfundets udvikling.

Flere af vores afdelinger er placeret i områder, hvor det er afgørende, at der bliver holdt gang i såvel foreningslivet som de mindre erhvervsdrivende. Det kan gøre forskellen på udvikling eller afvikling for et mindre bysamfund.

Det har vi gjort

En af vores grundværdier er lokal forankring og deltagelse, som vi efterlever i vores daglige virke på følgende måde:

"I Sparekassen Vendsyssel er vi meget bevidste om det lokale tilhørsforhold. Det betyder, at vi

- er en sparekasse, der er sine rødder bevidst uden at sidde fast i fortiden.
- tænker og handler til gavn for Vendsyssel.
- bruger vores lokalkendskab til at tiltrække kunder.
- som udgangspunkt ansætter medarbejdere fra lokalsamfundet.
- er bevidste om, at kunden er et kendt ansigt i afdelingen, og ligeledes er medarbejderne et kendt ansigt i lokalsamfundet."

Vision 2020, Værdigrundlag

Fonde

Sparekassen Vendsyssel er et resultat af flere fusioner, hvor Sparekassen Vendsyssel har været det fortsættende pengeinstitut. I 5 af disse fusioner har man i forbindelse med sammenlægningen stiftet en fond med den indfusede sparekasses egenkapital som startkapital. I dag eksisterer der 9 fonde:

Sparekassen Vendsyssels Fond, Klokkerholm	dannet efter fusion med Hellevad-Ørum Sparekasse
Sparekassen Vendsyssels Fond, Brovst	dannet efter fusion med Brovst Sparekasse
Sparekassen Vendsyssels Fond, Jerslev	dannet efter fusion med Jerslev Sparekasse
Sparekassen Vendsyssels Fond, Ulsted	dannet efter fusion med Ulsted Sparekasse
Spar Hvetbo Fonden	overtaget efter fusion med Sparekassen Hvetbo
Fonden for Sparekassen Vendsyssel i Hals	dannet efter fusion med Hals Sparekasse
Hvidbjerg-Ørum Sparekasses Velgørende Fond	overtaget efter fusion med Sparekassen Limfjorden
Snedsted-Nørhå Sparekasses Jubilæumsfond	overtaget efter fusion med Sparekassen Limfjorden
Sparekassen Vendsyssels Fond	oprettet primo januar 2017

De 9 fonde har hver sin bestyrelse, vedtægter og retningslinjer for deres virke, men fælles for dem er, at de har til formål at yde støtte til almennyttige eller velgørende formål inden for den pågældende sparekasses tidligere virkeområde.

Uddelinger i 2017

Fondsbestyrelserne foretager typisk kvartalsvise uddelinger af fondenes overskud. I 2017 bevilligede fondene følgende:

Fond	Bevillinger	Samlet beløb i 2017
Sparekassen Vendsyssels Fond, Brovst	54	1.752.000 kr.
Sparekassen Vendsyssels Fond, Jerslev	43	2.234.159 kr.
Sparekassen Vendsyssels Fond, Klokkerholm	25	760.662 kr.

Sparekassen Vendsyssels Fond, Ulsted	56	2.324.333 kr.
Spar Hvetbo Fonden	25	196.000 kr.
Fonden for Sparekassen Vendsyssel i Hals	91	2.313.447 kr.
Hvidbjerg-Ørum Sparekasses Velgørende Fond	0	0
Snedsted-Nørhå Sparekasses Jubilæumsfond	17	129.100 kr.
Sparekassen Vendsyssels Fond	Fonden uddeler først midler i 2018.	
I alt	311	9.709.701

Fonden for Sparekassen Vendsyssel i Brovst

Sparekassen Vendsyssels Fond, Brovst blev stiftet den 30. juni 2006, da Brovst Sparekasse blev lagt sammen med Sparekassen Vendsyssel.

Fonden har en grundkapital på 50 mio. kr., som stammer fra egenkapitalen i Brovst Sparekasse. Fondens formål er at yde støtte til almennyttige og velgørende formål inden for den tidligere Brovst Sparekasses virkeområde.

I de forløbne 11 år har fonden uddelt over 15 mio. kr. til lokale initiativer, foreninger, institutioner med mere. Det største bidrag er ydet til etableringen af Brovst Multipark, som over et par gange i alt har fået 665.000 kr. Derudover har fonden ydet store tilskud til Brovst Multihus, Madpakkehuset i Jægerum, multibaner i Skovsgaard og Halvrømmen samt klubhus i Tranum.

Igennem årene har fonden støttet områdets idrætsklubber med tilskud til spillertøj, redskaber med mere, ligesom Spejderne i Skovsgaard, Tranum og på Øland årligt bliver tilgodeset med pæne beløb. Fonden støtter også gerne med små beløb til aktiviteter og arrangementer for områdets beboere.

I 2017 blev der bevilget tilskud til 54 foreninger med i alt 1.752.000 kr., heraf kan nævnes, at bokseklubben Orion i Fjerritslev fik 104.000 kr. til en ny international boksering, og at Øster Hanherreds Egnssamling fik 100.000 kr. til at etablere en ny hal. Af de mindre tilskud kan nævnes, at Hjernesagen fik 5.000 kr. til aktiviteter, og Sange ved Havet også 5.000 fik til at afvikle arrangementer ved Slettestrand, hvor der er langt over 100 personer til hvert arrangement, lokale som turister. Det mindste tilskud i 2017 var på 2.500 kr. og blev ydet til Arbejdernes Radio- og Fjernsynsklub, som skal bruge pengene til nye bankoplader.

Fondens vedtægter bestemmer, at kun afkastet af grundkapital må udloddes, og det giver store udfordringer til investeringerne under det for tiden meget lave renteniveau. Fonden har placeret 40 mio.kr. i garantkapital i Sparekassen Vendsyssel, mens 10 mio. kr. er placeret i forskellige investeringsforeninger.

Fonden håber på at kunne udlodde omkring 1,5 mio. kr. årligt fremover.

Sponsorater

Vi støtter gennem en lang række foreningssponsorater idræts- og kulturlivet i vores markedsområde. Vi sponsorer primært breddeidræt, idet vi ønsker at støtte det store frivillige arbejde, som mange udfører til gavn for både børn, unge og voksne.

Vi indgår de fleste af vores sponsoraftaler på afdelingsniveau, og de har typisk form af et nært samarbejde med en lokal forening, men der er dog også enkelte sponsorater, som dækker hele sparekassen.

I 2017 ydede vi et samlet sponsorbidrag for 7,3 mio. kr. til det brede foreningsliv i vores primære markedsområde.

Lokalt erhvervsliv

Lige siden sparekassens etablering i 1871 har det været en væsentlig del af vores idé- og forretningsgrundlag at fungere som det lokale erhvervslivs finansielle sparringspartner for derigennem at sikre udviklingen af de lokalsamfund, som vi er en del af. Vi har i alle årene været tro mod dette formål og har derfor koncentreret indsatsen om at opbygge tætte relationer med vores lokale erhvervs- og landbrugskunder, som udgør langt størstedelen af vores erhvervsengagementer.

Vi er som udgangspunkt lydhøre og positivt indstillet over for nye sunde initiativer, hvad enten det drejer sig om iværksætteri eller udvikling af eksisterende virksomheder. Vores kreditgivning er præget af ansvarlighed, da det tjener både kunden og sparekassen bedst.

Vi anser forholdet til vores erhvervs kunder som et samarbejde, hvor vi gennem kompetent rådgivning og seriøs sparring stræber efter at styrke kundens virksomhed.

I vanskelige tider er vi parate til at strække os så langt som det er kreditmæssigt forsvarligt for at hjælpe vores dygtige erhvervs kunder gennem en krise.

Vi benytter så vidt muligt egne kunder som leverandører af diverse varer og tjenesteydelser.

Samarbejde med læreanstalter

Vi er bevidste om at tage vores del af ansvaret for, at unge mennesker kan færdiggøre deres uddannelsesforløb og gøre sig en række erhvervsrelaterede erfaringer. Derfor giver vi elever og studerende fra en række uddannelsesinstitutioner mulighed for at komme i praktik hos os. Hvert år har vi 3-5 folkeskoleelever i praktik. Vi har blandt erfaring med elever og studerende fra folkeskoler, erhvervsakademier, handelshøjskoler samt universiteter.

Hvad har vi opnået?

Vi oplever en solid opbakning i de lokalsamfund, som vi er en del af.

CSR-arbejdet i 2018

Vi agter i 2018 at fortsætte CSR-arbejdet inden for de valgte indsatsområder og udbygge dette arbejde med nye aktiviteter, som blandt andet vil omfatte følgende:

Faglig uddannelse	I 2018 vil vi fortsætte den faglige kvalitetssikring via relevante uddannelsesindsatser.
Dialog og mødeafvikling	Vi vil fortsætte med at træne medarbejderne i personlig kommunikation for at opnå bedre dialog, mødeafvikling og kundetilfredshed. Det vil ske gennem uddannelsesforløbet Aktiv Rådgivning.
Certificering	I 2018 skal en del af medarbejderne løbende gennemgå certificeringsforløb på både investerings- og boligområdet, da deres nuværende certificering udløber. Desuden vil udvalgte medarbejdergrupper gennemgå certificerings- og kompetenceudviklingsforløb inden for hvidvask og forsikring. Vi forventer, at året vil byde på yderligere skærpede krav til certificering på udvalgte fagområder.
Lederudviklingssamtaler	I 2018 vil vi følge op på de mål, som de enkelte ledere fastsatte i samarbejde med deres overordnede efter at have afsluttet lederuddannelsen i 2015 og 2016. I 2018 skal lederne gennemføre en 360 graders lederprofilanalyse, som følges op af en LUS-samtale.
Medarbejdertilfredshed	Vi vil løbende følge op på medarbejdertrivsel i 2018.
Kundedialog	Det er desuden tanken, at vi vil øge dialogen med vores kunder for derigennem at blive endnu bedre til at opfylde deres forventninger.
Lokalsamfund	Vi vil fortsætte arbejdet med at styrke de lokalsamfund, som vi er en del af ved at støtte forenings- og kulturlivet samt øvrige gode initiativer.

Ledelsespåtegning

Således behandlet og godkendt af direktion og bestyrelse den 23. januar 2018.

Direktion:



Vagn Hansen



Jan Skov

Bestyrelse:



Birte Dyrberg
(formand)



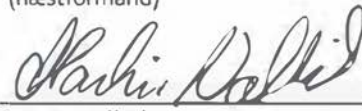
Svend Westergaard
(næstformand)



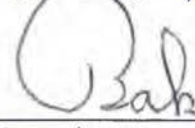
Mogens Nedergaard



Søren V. Sørensen



Martin Valbirk



Ole S. Bak



Helle S. Sørensen



Tage Thomsen



Morten Pilegaard