

CSR-redegørelse 2018

for



SPAREKASSEN

Vendsyssel

Version 1.0
Januar 2019

INDHOLD

INDLEDNING	4
CSR-indsatsområder i 2018	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 2019	14
LEDELSESPÅTEGNING	15

Indledning

Sparekassen Vendsyssel har siden 2010 valgt at redegøre for sit samfundsansvar, idet vi prioriterer området højt og løbende arbejder på at forbedre vores indsatser. Vi har altid udvist samfundsansvar gennem vores forretningsmæssige virke og gennem aktiviteter, som rækker ud over dette.

Som en lokal garant sparekasse ligger samfundsansvar så at sige i vores DNA. Vi har ikke en lang række aktionærer, som vi skal tage hensyn til, og som vi skal levere et løbende udbytte til. Indtjeningen bliver med andre ord i sparekassen, og vi kan dermed tænke langsigtet. 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. Vi arbejder ud fra tanken om, at vejen til en sund og overskudsgivende drift går gennem tilfredse og loyale kunder samt tilfredse og engagerede medarbejdere.

CSR-indsatsområder i 2018

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. Vi bakker desuden op om den danske regerings bestræbelser på at sætte menneskerettigheder samt miljø- og klimapåvirkninger højt på dagsordenen. Men som lokalt pengeinstitut har vi et udpræget lokalt sigte og har derfor ikke specifikke politikker på disse 2 områder.

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, som omfatter fysisk og psykisk arbejdsmiljø, uddannelse og udvikling, kunder og lokalsamfund.

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. Vi afholder årligt mere end 100.000 kundemøder, og der er ingen tvivl om, at det er igennem medarbejderne, at vi sætter det største aftryk på omgivelserne. 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. Målet er med andre ord at være værdiskabende over for kunder og lokalsamfund.

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 Spar V 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

Vi interesserer os for det hele menneske i og uden for arbejdstiden. Derfor skal der 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. Vi er opmærksomme på, at stress ikke kun handler om overbelastning, men i lige så høj grad handler om at blive mødt af opgaver, som man ikke kan overskue eller trives med.

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 november 2017 gik vi i gang med at afholde MUS-samtaler med alle medarbejdere. I marts og april 2018 havde vi afholdt alle MUS-samtaler, og 6 måneder efter havde vi gennemført alle opfølgningssamtaler på MUS. 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 trives i deres job (rette mand på rette sted). Derfor gennemfører alle medarbejdere en DISC-analyse, som giver mulighed for at praktisere ordentlig og relevant ledelse til gavn for den enkelte, teamet og i sidste ende også for kunderne. Det vil sige en personprofil-analyse, 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 2018 gennemgik alle medarbejdere et uddannelsesforløb (Aktiv rådgivning – Modul 1 - DISC – Selvførelse), hvor personlig udvikling var temaet.

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 og teamet. 360 graders lederprofilanalyse blev gennemført i 4. kvartal 2018 og fortsætter i 1. kvartal 2019. Lederprofilanalysen følges op af en LUS-samtale.

Medarbejdertrivselsundersøgelse

Vi gennemfører medarbejdertrivselsundersøgelser med en fast frekvens hvert 2-3 år og diskuterer resultaterne på fyraftensmøder i afdelingerne, hvor vi sætter fokus på trivsel, højt præsterende teams og styrker/begrænsninger i forhold til DISC. I foråret 2019 gennemfører vi en ny medarbejdertrivselsundersøgelse som opfølgning på 360 graders lederprofilanalyser, LUS- og MUS-samtaler.

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.

Vi har et permanent fokus på lederudvikling i sparekassen. 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 2018 gennemførte 21 nye ledere et lederudviklingsforløb, der ligner forløbet, som blev gennemført i 2014. I 4. kvartal 2018 og 1. kvartal 2019 skal gruppelederne også gennemføre et lederudviklingsforløb.

I efteråret 2016 afholdt vi en netværks- og udviklingsdag for de unge ansatte under 30 år, som havde til formål at gøre opmærksom på fremtidige karrieremuligheder i virksomheden. I 2019 afholder vi en ny netværksdag- og udviklingsdag for både unge ansatte under 30 år og seniorer.

Desuden igangsatte vi i 2016 uddannelsesforløbet Kvindelige Forandringsagenter. Gennem forløbet blev deltagerne i stand til at tage hånd om egen og kollegaers udvikling og derved påvirke virksomheden i en positiv

retning. Kvindelige Forandringsagenter blev afsluttet i 2017, hvor vi afholdt individuelle samtaler med deltagerne. To af deltagere fra forløbet har efterfølgende påtaget sig ledelsesmæssige opgaver. Flere af deltagerne har rost uddannelsesforløbet. Desuden omtalte Finansforbundet uddannelsesforløbet positivt i deres medlemsblad, Magasinet Finans. I 2018 afholdt vi opfølgning på Kvindelige Forandringsagenter. Her udarbejdede deltagerne forslag til, hvordan vi kan udvikle sparekassen til et moderne pengeinstitut. Forslagene blev efterfølgende afleveret til direktionen.

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. Vores eksisterende medarbejdere gennemførte de 4 moduler i Aktiv Rådgivning i 2018, og i 2019 starter de nye medarbejdere på forløbet.

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 uddannelsesniveaut. Derudover yder de fagansvarlige på forskellig vis hjælp til medarbejderne.

I 2019 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 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 deltog udvalgte medarbejdergrupper i certificerings- og kompetenceudviklingsforløb inden for investering, bolig, hvidvask, GDPR og forsikring.

I løbet af 1. kvartal 2016 gennemførte alle rådgivere kurser inden for kredit. I efteråret 2017 afviklede vi et kredituddannelsesforløb for udvalgte medarbejdergrupper. I januar 2018 blev alle rådgivere indkaldt til en uddannelsesdag om kredit, hvor vi havde fokus på at finde ud af, hvordan vi bedst muligt hjælper vores kunder, så de undgår at komme i økonomisk uføre.

I 2018 oprettede vi desuden Forretningsudvikling Erhverv, som har til formål at bakke op om det lokale erhvervsliv.

I 2018 ansatte vi finanslever. Vi planlægger at ansætte flere finanslever i 2019.

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 2018 var 1 ansat i fleksjob hos os.

Sundhed

Vi tror, at sunde medarbejdere er glade medarbejdere og ønsker at tilskynde vores medarbejdere til en sund livsstil.

I den udstrækning det er aktuelt og muligt bakker vi op omkring personalets fælles idrætsaktiviteter. Her kan nævnes Grundlovsløbet i Hjørring, DHL-stafetten i Aalborg og Vendsyssel på Vægten.

Frugtordning

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

Sundhedsforsikring

Vi ønsker at tage hånd om vores medarbejdere, og derfor tilbyder vi alle medarbejdere en sundhedsforsikring. Sundhedsforsikringen har til formål, at vores overenskomstmfattede 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 gennemfører løbende medarbejdertilfredshedsundersøgelser (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, der ligger under gennemsnittet i sektoren. 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. Også i 2018 er udviklingen i medarbejderantallet fortsat, og vi nærmer os 500, hvilket stiller yderligere krav til CSR-rapporteringen.

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 knap en tredjedel af vores cirka 131.000 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.

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. Udover overtagelsen af kunderne fra Østjydsk Bank har vi generelt oplevet en øget kundetilgang i den øvrige forretning. Ultimo december 2018 havde vi år til dato fået 3.240 nye kunder netto og 1.859 nye garanter netto.

Lokalsamfund

Sparekassen Vendsyssel skal være kendt som den lokale sparekasse, der bakker op om lokalsamfundet.

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
Sparekassen Vendsyssels Fond - Hvetbo	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 2018

Fondsbestyrelserne foretager typisk kvartalsvise uddelinger af fondenes overskud. I 2018 bevilligede fondene følgende:

Fond	Bevillinger	Samlet beløb i 2018
Sparekassen Vendsyssels Fond, Brovst	64	1.905.000 kr.
Sparekassen Vendsyssels Fond, Jerslev	53	2.469.142 kr.
Sparekassen Vendsyssels Fond, Klokkerholm	15	611.076 kr.
Sparekassen Vendsyssels Fond, Ulsted	74	1.551.145 kr.
Sparekassen Vendsyssels Fond - Hvetbo	23	200.000 kr.
Fonden for Sparekassen Vendsyssel i Hals	112	3.632.852 kr.

Hvidbjerg-Ørum Sparekasses Velgørende Fond	11	98.825 kr.
Snedsted-Nørhå Sparekasses Jubilæumsfond	14	124.500 kr.
Sparekassen Vendsyssels Fond	13	377.000 kr.
I alt	379	10.969.540kr.

Fonden for Sparekassen Vendsyssel i Jerslev

Sparekassen Vendsyssels Fond, Jerslev blev stiftet i 2006, da Jerslev Sparekasse blev lagt sammen med Sparekassen Vendsyssel.

Fonden har en grundkapital på 77 mio. kr., som stammer fra egenkapitalen i Jerslev Sparekasse. Fondens formål er at yde støtte til almenyttige eller velgørende formål inden for den tidligere Jerslev Sparekasses virkeområde. Ved sammenlægningen af Jerslev Sparekasse og Sparekassen Vendsyssel havde Jerslev Sparekasse hovedkontor i Jerslev og afdelinger i Brønderslev, Hørby, Sæby, Frederikshavn og en kort periode en nystartet afdeling i Hjørring.

Fondens vedtægter bestemmer, at mindst halvdelen af fondens grundkapital skal anbringes i garantbeviser i Sparekassen Vendsyssel og/eller kontant indskud i Sparekassen Vendsyssel, mens den resterende del skal anbringes i danske obligationer eller aktier gennem en investeringsforening, som Sparekassen Vendsyssel samarbejder med. Der må dog kun investeres i aktier for et beløb, som højst udgør 20 % af grundkapitalen.

Fonden har ved oprettelsen anbragt 62 mio. kr. i garantbeviser samt 15 mio. kr. i investeringsbeviser. Siden oprettelsen i 2006 og til og med 2018 har fonden udloddet cirka 25 mio. kr. til lokale projekter, foreninger, institutioner med mere.

De største bidrag er ydet til opførelsen af Spar V Hallen, Jerslev, der igennem flere år har modtaget i alt cirka 10 mio. kr. Derudover har fonden ydet store tilskud til Brønderslev Vandrehjem, Hørby Borgerforening, Idrætsforeningen Skjold Sæby og Jerslev Multipark. Desuden har fonden igennem årene givet støtte til områdets idrætsforeninger i form af tilskud til spillertøj, redskaber med mere, ligesom spejdere og borgerforeninger i blandt andet Jerslev, Hørby, Ørtoft, Sterup og Hellum er tilgodeset med pæne beløb.

I 2018 bevilligede fonden tilskud til 53 foreninger med i alt 2.469.142 kr., heraf kan nævnes 50.000 kr. til Springteam Sæby til redskaber, 100.000 kr. til Hørby Bylegeplads og 27.000 kr. til FDF, Frederikshavn til et telt.

Fonden støtter også gerne med små beløb til aktiviteter og arrangementer for områdets beboere, blandt andet fik Sysseklubben i Frederikshavn 2.500 kr., Brønderslev Harmoniorkester modtog 10.000 kr. til instrumenter og Ventilen i Frederikshavn fik 5.000 kr. til aktiviteter for ensomme unge.

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 2018 ydede vi et samlet sponsorbidrag for 8,6 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 iværksætterier 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.

Desuden deltager vi i Pengeugen på folkeskoler i de lokalsamfund, vi er en del af. Pengeugen sætter fokus på undervisning i privatøkonomi i grundskolens ældste klasser (7.-9. klasse). Formålet med Pengeugen er at højne børn og unges finansielle forståelse gennem undervisning i privatøkonomi.

Hvad har vi opnået?

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

CSR-arbejdet i 2019


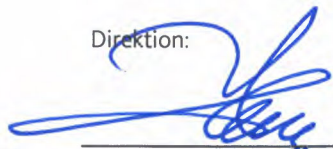
Vi agter i 2019 at fortsætte CSR-arbejdet inden for de valgte indsatsområder og udbygge dette arbejde med nye aktiviteter, som blandt andet vil omfatte følgende:

Faglig uddannelse	I 2019 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 fokus på personlig udvikling.
Certificering	I 2019 skal en del af medarbejderne løbende gennemgå certificeringsforløb, så de opfylder de kompetencekrav, der er på de enkelte fagområder. Vi forventer, at året vil byde på yderligere skærpede krav til certificering på udvalgte fagområder.
Lederudviklingssamtaler	I 2018 fulgte vi 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 blev der desuden gennemført en 360 graders lederprofilanalyse, som følges op af en LUS-samtale. Vi fortsætter med den etablerede praksis i 2019.
Medarbejdertilfredshed	I foråret 2019 gennemfører vi en ny medarbejdertrivselsundersøgelse.
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 22. januar 2019.

Direktion:



Vagn Hansen

Jan Skov

Bestyrelse:

 <hr/> <p>Birte Dyrberg (formand)</p>	 <hr/> <p>Svend Westergaard (næstformand)</p>	 <hr/> <p>Mogens Nedergaard</p>
 <hr/> <p>Søren V. Sørensen</p>	 <hr/> <p>Martin Valbirk</p>	 <hr/> <p>Ole S. Bak</p>
 <hr/> <p>Helle S. Sørensen</p>	 <hr/> <p>Tage Thomsen</p>	 <hr/> <p>Morten Pilegaard</p>