

REDEGØRELSE FOR **samfundsansvar** --- **2019**



DEM HAR VI STØTTET I 2019

- ✓ SOMMERSKOLE I TASIILAQ
- ✓ ARCTIC CIRCLE RACE
- ✓ FUTURE GREENLAND
- ✓ MAAJI NUAN
- ✓ AVANNAATA QIMUSSERSUA
- ✓ GM SNOWBALL
- ✓ KNQK
- ✓ SNOW FESTIVAL
- ✓ QIAJUK QITIK
- ✓ KATUAQ
- ✓ AASIAAT MARATHON
- ✓ KANGIA RACE
- ✓ DHL KOEFOED SKOLE
- ✓ SARFAQ CITY RUN
- ✓ HJERTELIVET
- ✓ JULEMÆRKE
- ✓ LIONS JULEBINGO
- ✓ TASERMIUT MARATHON
- ✓ LEIF DEN LYKKELIGE MARATHON
- ✓ ROTARY
- ✓ QAJAQ GM I QAQORTOQ
- ✓ K 1933 HÅNDBOLD GM
- ✓ QSAP GM I SKIKLUB
- ✓ KALAALLIT RØDE KORSIAT QAQORTOQ
- ✓ INNERUULAKKULUUT/ KLIMA EMNE UGE
- ✓ TASIKULUULIK RACE
- ✓ AALASA
- ✓ QSP SLALOM
- ✓ LIONS BINGO QAQORTOQ
- ✓ KS69
- ✓ KAGSSAGSUK FODBOLD
- ✓ KAGSSAGSUK HÅNDBOLD
- ✓ SISIMIUT ARCTIC SPORTS GM
- ✓ SAK HÅNDBOLD
- ✓ BAT 98
- ✓ ACR 2019
- ✓ ISP
- ✓ WWF KANGIA KIDS 19
- ✓ LIONS CLUB ILULISSAT
- ✓ KAAK - KALAALLIT ASSAMIK ARSARTARTUT KATTUFFIAT
- ✓ KAK KALAALLIT ARSARTARTUT KATTUFFIAT
- ✓ B-67 ARSARTARTUT - FODBOLD
- ✓ ESG ELITE SPORT GREENLAND
- ✓ DANMARK RUNDT
- ✓ B-67 SULORARTARTUT - BADMINTON
- ✓ GE TORRAK FODBOLD-TURNERING
- ✓ NERIUFFIK LANDSINDSAMLING

INDHOLD

Forord	2-3
Afsnit 1	4
Politik og strategi for samfundsansvar	4-5
Organisering af arbejdet	6-7
Sustainable Development Goals SDG	8-9
Primære	8
Sekundære	9
Afsnit 2	10
Mål og aktiviteter i 2019	10
Finansiell forståelse	10
Digital og fysisk tilgængelighed	11
Mind Your Own Business	12-13
Frivillighed	14
Qaqisa	15
Saligaatsoq	15
Små historier om bankens CSR arbejde	16-19
Afsnit 3	20
UN Global Compact – aktiviteter og mål 2019	20
Miljø og bæredygtighed	21-23
Menneskerettigheder	24-25
Arbejdstagerrettigheder	26-27
Anti-korruption	28-29
Afsnit 4	30
Refleksioner over udfordringer i 2019	30-31
Afsnit 5	32
Evaluering af bankens arbejde med samfundsansvar	32-33
Bilag	

FORORD

“ Vores CSR indsats i forhold til finansiell forståelse har særligt fokus på forskellige målgrupper med særlige behov, som for eksempel socialt udsatte og børn & unge. Hvor muligt og relevant vil vi indgå partnerskaber med det offentlige, andre virksomheder, organisationer og foreninger med samme interesser... ”

(Uddrag af GrønlandsBANKENs CSR-politik)

GrønlandsBANKEN er en spejling af det grønlandske samfund. Når det går godt i samfundet, går det også godt i banken.

Som Grønlands største finansielle aktør, forpligter det at skabe værdi i samfundet udover kerneforretningen. Bæredygtig vækst i samfundet er et naturligt fokusområde, men ovenstående citat fra bankens CSR-politik viser, hvor banken har fokuseret sin indsats for også at bidrage i en bredere samfundsmæssig sammenhæng.

2019 var kendetegnet ved fortsættelsen af en række nøgleaktiviteter, men også ved nye initiativer. Vi er blevet erhvervspartnerne ved Mind Your Own Business' projekt for unge drenge, fordi vi tror på at partnerskaber kan flytte langt mere, end hvis vi gjorde det alene.

I september modtog banken en COP-pris af Global Compact Network Denmark og FSR – danske revisorer. Vi er glade for anerkendelsen af vores CSR rapportering, men uden medarbejdernes løbende arbejde med samfundsansvar, ville det ikke have noget reelt indhold. Vi vil naturligvis arbejde for at blive endnu skarpere på vores afreportering og ved at skabe bæredygtig værdi til gavn for Grønland.

Vores CSR arbejde er en naturlig del af vores vision 2023: "Grønlands bedste virksomhed – til gavn for Grønland". Vi anser arbejdet med CSR og SDG som fundamentalt væsentligt for samfundets udvikling. Det betyder også, at vi har en ambition om at bidrage og samtidig en ledelsesmæssig opgave i at balancere fortid, nutid og fremtid så mål og indsatser bliver håndgribelige og realiseres.

Denne rapport vil vise, hvor vi fokuserer indsatsen, vores mål og hvordan vi mener vi lykkes. Samtidig er det en status for arbejdet med implementeringen af FN's 17 verdensmål, som banken har valgt at fokusere indsatsen omkring. Derudover fortsætter vi arbejdet med at implementere FN's 10 Global Compact-principper inden for miljø, menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder og anti-korruption.

Denne rapport er udarbejdet jf. regnskabsbekendtgørelsens § 135 og 135a.

Vi håber du som læser vil finde rapporten oplysende og meget gerne til inspiration.

Nuuk, 27. februar 2020
Martin Kviesgaard, Bankdirektør



POLITIK OG STRATEGI FOR SAMFUNDSANSVAR

GrønlandsBANKENS politik for samfundsansvar er udarbejdet efter dialog med bankens interessenter og deres evaluering af GrønlandsBANKENS CSR-indsatser i perioden 2010-2015. Bankens CSR-arbejde bygger på denne politik, hvor den overordnede målsætning for bankens indsats er at bidrage til at løse samfundsmæssige udfordringer og skabe bæredygtig vækst til gavn for Grønland.

Arbejdet med bankens samfundsansvar beror ligeledes på bankens vision 2023: "Grønlands bedste virksomhed - til gavn for Grønland". Endvidere er bankens værdisæt implementeret (engagerede, ordentlige, kundeorienterede og udviklingsorienterede) i CSR-arbejdet frem mod 2023.

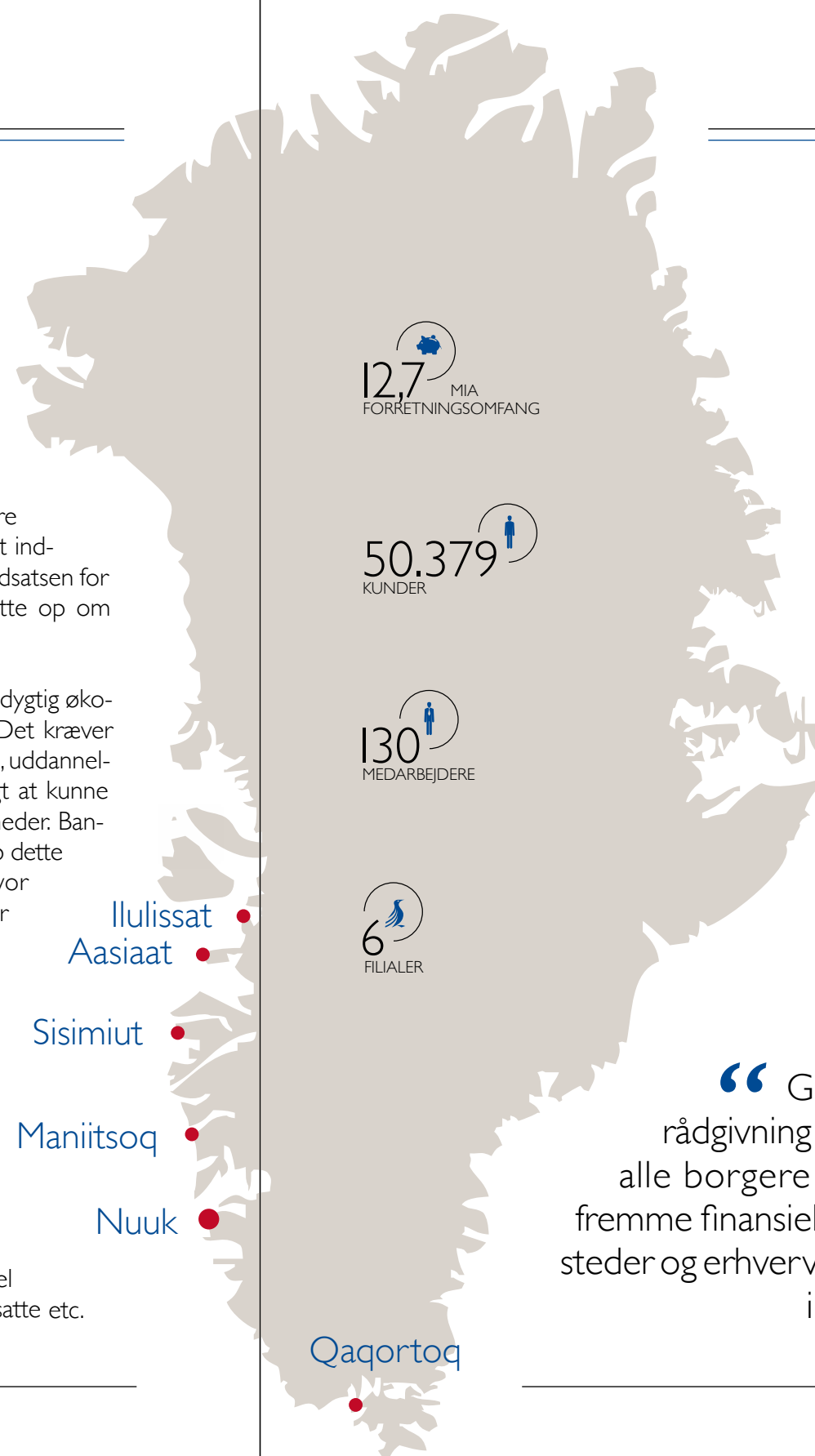
De forretningsmæssige mål består i at bidrage til bæredygtig økonomisk vækst og opretholde bankens omdømme, som et troværdigt og stabilt pengeinstitut. Et omdømme der smitter af på kundernes og medarbejdernes loyalitet og bidrager til at sikre en langsigtet tilfredsstillende økonomisk drift.

Som understøttelse af bankens indsats for at skabe finansiell forståelse vil vi fortsat arbejde med at udvide tilgængeligheden af vores rådgivning og låne-

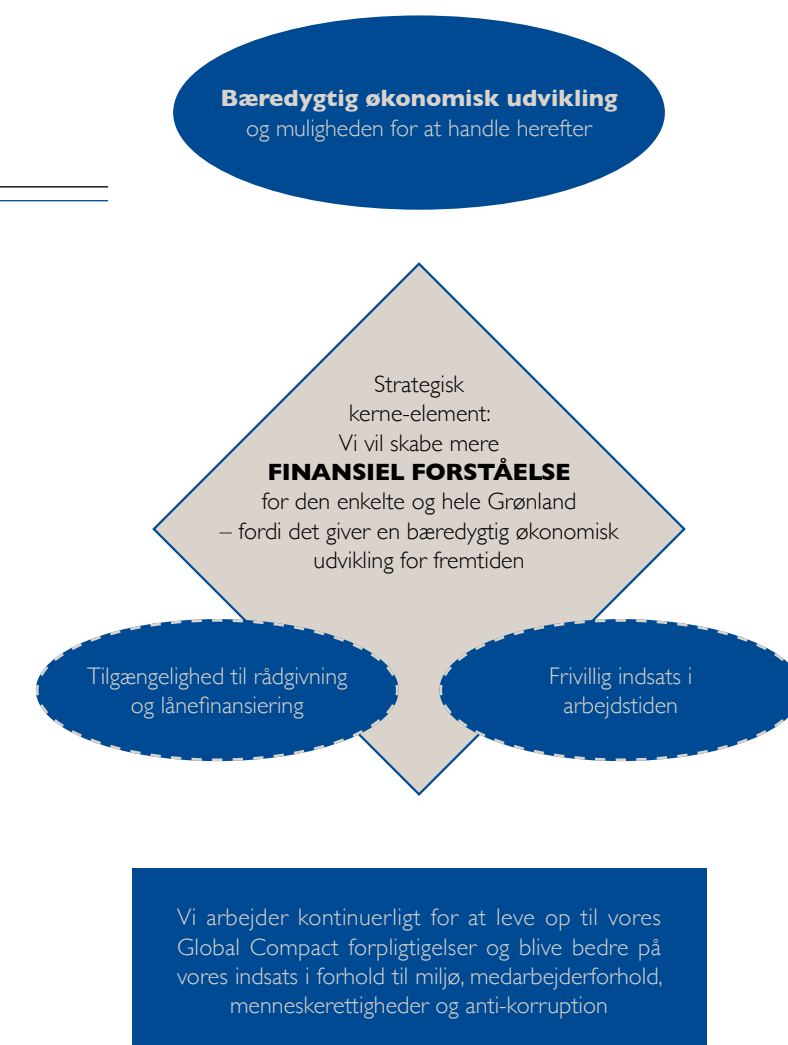
finansiering uden for vores primære markedsområde. Vi ønsker fortsat at inddrage vores medarbejdere bredt i indsatsen for at skabe finansiell forståelse og støtte op om andre CSR-relaterede projekter.

Kernen i strategien er at skabe bæredygtig økonomisk udvikling for vores kunder. Det kræver fokus på miljømæssig bæredygtighed, uddannelse m.m. Vi ved, at det kræver indsigt at kunne handle på egne økonomiske muligheder. Bankens interessenter har peget på netop dette område som et af de vigtigste, hvor banken kan gøre en forskel. Derfor vil vi gerne med vores kompetencer være med til at skabe en større finansiell forståelse i hele Grønland.

'At skabe finansiell forståelse' er en måde at skabe muligheder for det enkelte individ eller familie, så man træffer gode valg. Arbejdet med finansiell forståelse retter sig primært mod målgrupper, der indgår i CSR-indsatsen med behov for øget finansiell forståelse, f.eks. børn/unge, socialt udsatte etc.



Figur 1. CSR Strategi 2.0



GrønlandsBANKENS mission

“ GrønlandsBANKEN skaber værdi gennem rådgivning og ydelser på det finansielle område til alle borgere i Grønland. Vi løfter samfundet ved at fremme finansiell forståelse, samarbejde med uddannelsessteder og erhvervslivet samt understøtte bæredygtige lokale initiativer og udvikling ”

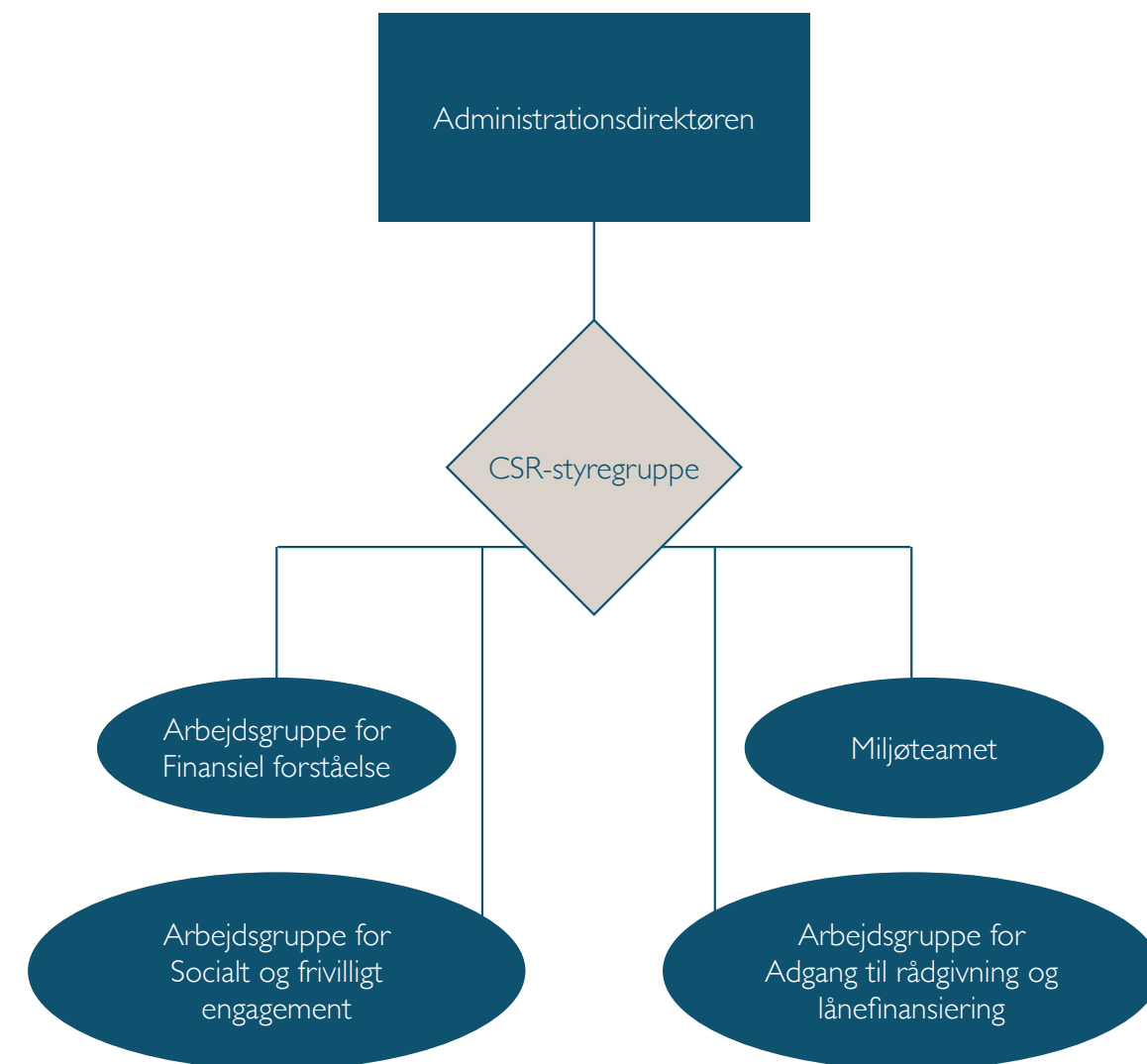


WE SUPPORT

ORGANISERING AF ARBEJDET

Det overordnede ansvar for bankens samfundsindsats varetages af administrationsdirektøren, som løbende orienterer direktionen om arbejdets fremdrift. Arbejdet med bankens CSR er derudover forankret i en styregruppe bestående af administrationsdirektøren, CSR-sekretæren, HR-chefen, samt de hovedansvarlige for væsentlige områder der afdækker eksisterende strategi.

Styregruppen bestod i 2019 af 9 medlemmer. I marts 2013 tilsluttede GrønlandsBANKEN sig som nævnt UNGC, som er FN's program for virksomheders og organisationers sociale ansvar. Medlemmer af UNGC skal hvert år foretage en årlig rapportering af fremdriften i deres arbejde med programmet. Dette er bankens syvende af rapportering som medlem.



Carsten Th. Pedersen
Administrationsdirektør



SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



FN's 17 verdensmål har til formål at være med til at løse nogle af klodens mest presserende problemer inden 2030.

SDG'erne sætter fokus på, hvordan organisationer kan bidrage til at nå målene. Målene er af universel karakter og omhandler også civilsamfund, regeringer, NGO'er etc.

Vi har foretaget en nøje udvælgelse af, hvilke mål banken kan påvirke særligt. Herunder skelner rapporten mellem primære og sekundære områder. De primære områder er dybere forankret i bankens CSR-strategi, og områder hvor bankens forretning og samfundsansvar har en naturlig sammenhæng og hvor bidraget til relevante verdensmål er størst.

Primære



Som Grønlands største bank har GrønlandsBANKEN en naturlig rolle som kraftcenter for at skabe vækst og arbejdspladser til gavn for Grønland. Det gøres igennem en ansvarlig udlånspolitik der sigter bredt i Grønland, så væksten kommer flere områder af landet til gavn. Samtidig kan bankens udlån fremme bæredygtighed ved eksempelvis miljølån og reducere miljømæssig belastning ved at afholde os fra finansiering af skadelige aktiviteter. I øjeblikket oplever store dele af Grønland en højkonjunktur. Bankens samlede udlån i 2019 var på sit højeste nogensinde med kr. 3,8 mia.



Finansiell forståelse er væsentlig i bankens CSR-strategi. Det er igennem uddannelse, at befolkningen opnår den nødvendige finansielle forståelse, som anvendes til at opretholde levevilkår på et anstændigt niveau. For at fremme uddannelse har banken en række initiativer kørende. Et af dem er, at bankens yngre rådgivere tager ud på skoler og underviser de ældste klassetrin i økonomistyring med bankens finansielle læringsspil Qassit som hjælpemiddel.



VERDENSMÅL for bæredygtig udvikling

Sekundære



AFSKAF FATTIGDOM

Nyeste tal fra Grønlands Statistik viser desværre at gini-koefficienten er stigende i Grønland, mens den enten er faldende eller stagnerende for de andre nordiske lande. Der er flere forklaringer på stigningen i forskellen mellem rig og fattig. Det er dog anerkendt, at jo bedre uddannelse man har desto bedre indkomst, og der skal lyde en stor opfordring fra bankens side til i endnu højere grad at fokusere på tiltag der kan motivere til at tage en uddannelse.



BÆREDYGTIG ENERGI

GrønlandsBANKEN vil gerne understøtte og fremme udviklingen af bæredygtige energiformer. Derfor har banken installeret solcelleanlæg på alle filialbygninger, hvilket er en direkte energibesparelse, men også en inspiration for både private og erhvervsvirksomheder. Samtidig tilbydes låntyper med lavere rente end "almindelige" låntyper såfremt der investeres i f.eks. biler med bæredygtig miljøteknologi eller energioptimering af bolig. Bidrag til yderligere grøn omstilling vil være et nærliggende fokusområde i de kommende år.



BÆREDYGTIGE BYER OG LOKALSAMFUND

I GrønlandsBANKEN er ambitionen at være til gavn for hele Grønland. Herunder vil banken både være med til at skabe en bæredygtig hovedstad og regionale hovedbyer med stort vækstpoteiale såvel som de mindre lokalsamfund, der oplever et faldende befolkningsgrundlag. Det gør banken bl.a. igennem tilgængelighed og finansiering uden for markedsområderne. I 2019 har vores rådgivere besøgt byer i både nord, syd, øst og vest uden for filialbyerne.



PARTNERSKABER FOR HANDLINGER

GrønlandsBANKEN indgår i forskellige private og offentlige partnerskaber, som medfører en sammenhængende indsats på områder som uddannelse, miljø, sociale forhold og økonomi. I 2019 involverede banken sig i et samarbejde med organisationen Mind Your Own Business, der har til formål at styrke drenges iværksætterlyst, faglige og sociale kompetencer og få en stærkere tilknytning til uddannelsessystemet samt arbejdsmarkedet. Den aktive deltagelse i CSR-Greenland er dog bærende partnerskaber på både det uddannelsesmæssige og miljømæssige område ved eksempelvis deltagelse i Qaqisa og Saligaatsoq.

I forhold til rapporteringen skal SDG'erne tydeliggøre bankens samfundsindflydelse på udvalgte samfundsområder. Fokus på verdensmålene skal desuden ses i forlængelse af bankens medlemskab af UNGC og de 10 principper inden for miljø, menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder og anti-korruption. I afsnit 2 er der en række eksempler på konkrete indsatser.

MÅL OG AKTIVITETER I 2019



QASSIT



FINANSIEL FORSTÅELSE

Udbredelsen af finansiel forståelse har i mange år været en vigtig kerneopgave i bankens CSR-arbejde. Området har over tid udviklet sig til en mere strategisk opgave og i 2010 indskrev vi de fastlagte mål i bankens redegørelse for samfundsansvar.

I 2018 fik vi etableret flere faste skoleaftaler, som banken har drevet videre i 2019 med samarbejder i samtlige filialbyer. Det er en del af bankens målstyring, at der skal afholdes oplæg i udskolingen samt introduceres til læringsspillet Qassit, som banken har udviklet. Spillet har været i fokus under skolebesøg, da det kombinerer computer-

spil og brætspil med virkelighedens udfordringer i samfundsfag og matematik/privat-økonomi. Udover at kunne hentes direkte fra internettet, har det siden 2018 været muligt at hente app'en til mobil og tablet, hvilket gør det nemmere tilgængeligt for skoleelever samt undervisere.

Et andet eksempel er at banken er gået ind i sit femte år i et tæt samarbejde med Nuna Advokaterne, hvor vi i fællesskab afholder oplæg om arv, dødsfald, skilsmisse og testamente. Oplægget er blevet holdt i Nuuk, Sisimiut, Maniitsoq, Tasiilaq, Qaqortoq, Aasiaat, Ilulissat, Uummannaq og Upernavik.



DIGITAL OG FYSISK TILGÆNGELIGHED

Målet er at give kunden bedre mulighed for at betjene sig selv digitalt, da markante geografiske udfordringer sætter begrænsninger for rådgivning udenfor bankens filialbyer. Kontinuerligt arbejde med forbedring af digitale muligheder åbner op for nye løsninger som banken både markedsfører samt underviser i brugen af. Senest i 2019 lancerede vi Apple Pay og Google Pay i Grønland for at give borgere i Grønland alsidige selvbetjeningsmuligheder.

Mobilbank og Netbank, som er bankens egne produkter, anvendes flittigt af vores kunder og KTU viser stor tilfredshed med begge løsninger. Mobilbank fik nyt interface i 2018 og der arbejdes på at skabe endnu bedre og mere intuitive løsninger for vores kunder i 2020. Herudover vejleder vi vores kunder i Mobilbank og Netbank for at gøre alle kundegrupper mere selvhjulpne.

Parallelt med det øgede fokus på selvbetjeningsløsninger, sender banken stadig rådgivere til byer samt bygder udenfor filialbyerne. Det fysiske nærvær prioriteres højt, hvor flere af vores rådgivere bl.a. besøgte Tasiilaq i øst samt Uummannaq på vestkysten. Her får kunderne mulighed for at få

almindelig finansiel rådgivning, pensionsrådgivning samt undervisning i bankens selvbetjeningsløsninger. Rejser af denne art er tidsmæssigt samt økonomisk ressourcekrævende og herudover er miljøbelastningen markant pga. nødvendigheden af fly- og helikopter-rejser mellem byerne. De nævnte eksempler ligger tæt på bankens almindelige forretning og forretningsudvikling, men når banken går et skridt længere ved at komme ud til målgrupper længere ude end sædvanligt for banker så har indsatsen en meget konkret merværdi for de enkelte familier og for samfundet.



MIND YOUR OWN BUSINESS



Med iværksætteri som omdrejningspunkt engagerer Mind Your Own Business (MYOB) drenge i alderen 13 til 21 år i Nuuk.. I samarbejde med frivillige venturerepiloter fra civilsamfundet og erhvervspartnerne fra erhvervslivet gives drenge mulighed for at etablere egen mikrovirksomhed. Det grundlæggende formål er at styrke drengenes faglige og sociale kompetencer og få en stærkere tilknytning til uddannelsessystemet samt arbejdsmarkedet. Samarbejdet skal skabe grobund for ny læring og motivere drengene til at lære ud fra præmissen om, at de motiveres af at arbejde med egne konkrete idéer og deraf tage ansvar og ejerskab for egen læring.

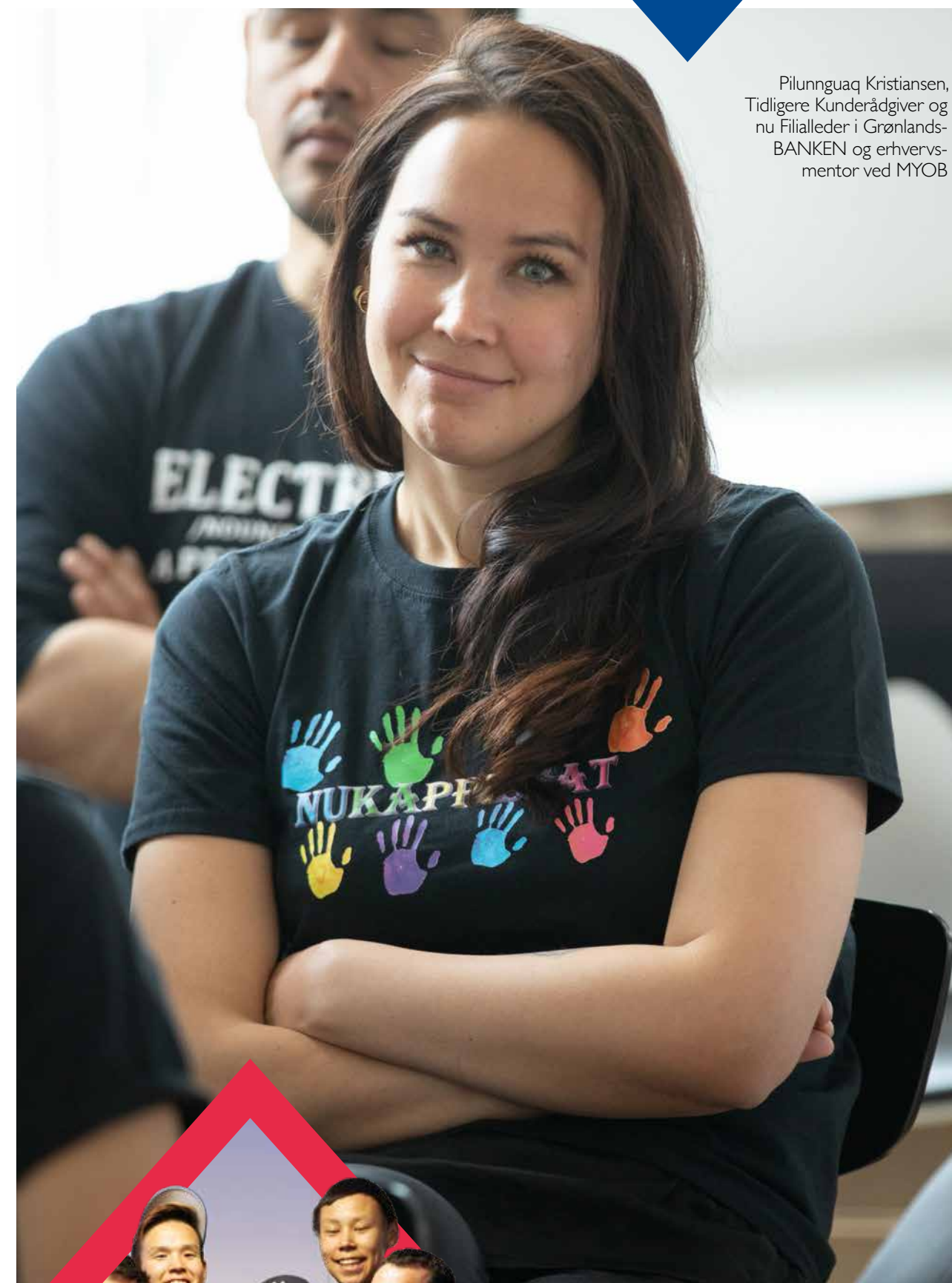
Mange drenge hægtes af i uddannelsessystemet i Grønland, hvorfor MYOB har set det som en mulighed at starte op i Nuuk. Målet er det samme som i Danmark med bl.a. at skabe tilknytning til det lokale erhvervsliv, så drengene oplever en række voksne mentorer, der både tror på drengenes evner og via samarbejdet skaber tillid til hinanden.

I januar 2019 opstartede pilotprojektet, hvor GrønlandsBANKEN meldte sig som mentorvirksomhed. Tre ansatte fra banken arbejdede med drengene på ugentlig basis og har i 2019 leveret 196 timer til projektet. Drengene åbnede en madbod, hvor de serverede franske hotdogs, toasts og smoothies og opnåede deres første salg under GrønlandsBANKENS medarbejderdag, hvor de tilberedte mad til over 120 medarbejdere. I efteråret 2019 startede to nye mikrovirksomheder, hvor banken involverer sig i begge. Disse drenge vil have 8 måneder til at åbne deres mikrovirksomhed og levere deres første salg.



ERHVERVS- MENTOR

Pilunguaq Kristiansen,
Tidligere Kunderådgiver og
nu Filialleder i Grønlands-
BANKEN og erhvervs-
mentor ved MYOB





Fra højre ses Kundesupporter Marie Nielsen, Controller/regnskabsupporter Rosina Ipsen, Marketingskonsulent Marianne Pedersen fra GrønlandsBANKEN samt Livik Rex fra den lokale skole

FRIVILLIGHED

Frivillighed er et område som bankens ledelse samt medarbejdere har taget til sig og hvert år stilles timer til rådighed til frivilligt arbejde. Antallet af timer er svingende fra år til år, hvor store enkeltstående arrangementer øger antallet af anvendte timer. Særligt samarbejdet med Mind Your Own Business har krævet stort engagement fra bankens frivillige i 2019. Herudover har banken skabt et organiseret samarbejde med en række institutioner, hvor af nogle af dem kan ses herunder:

I forbindelse med det mere strukturerede arbejde anses CSR Greenland som en blandt flere organisationer, der tegner billedet af Grønlands CSR-arbejde udadtil. GrønlandsBANKEN har et årelangt samarbejde med CSR Greenland hvor bankens direktør, Martin Kviesgaard, har siddet som næstformand for bestyrelsen siden 2011.



mælkebøttestreet



Kalaallit Røde Korsiat

Meeqqat Ikiortigit
Red Barnet Kalaallit Nunaat



Samarbejdet mellem uddannelsesinstitutioner, private og offentlige virksomheder og banken har foregået i flere år. Først under navnet "VIS-SIV" (Virksomheder ud i skoler – Skoler ud i virksomheder) og senere under navnet "Qaqisa", men med det samme formål - at motivere udskolingen til at påbegynde en videreuddannelse. Fra bankens side gøres dette ved at facilitere samarbejdet mellem folkeskoler og virksomheder og banken er samtidig repræsenteret i styregruppen samt sponsor for projektet. Qaqisa er aktivt i Sisimiut, Paamiut, Qaqortoq og Aasiaat, hvor der særligt i Aasiaat er skabt en mere rutinemæssig struktur for virksomhedsbesøgene.



Årets oprydningsdag for virksomheder "Saligaatsoq" har bredt sig til alle byer samt flere bygder i Grønland. Det har tidligere været tilrettelagt for virksomheder alene, da CSR Greenland har haft lettere ved at administrere opgaven uden om uddannelsesinstitutioner, men projektet er senere blevet synonym på samfundsansvar og det er dermed faldet naturligt for skoler og øvrige uddannelsesinstitutioner at bidrage. 2019 blev året hvor alle foreninger, virksomheder samt institutioner har haft mulighed for at tilmelde sig Saligaatsoq. GrønlandsBANKEN er repræsenteret i Saligaatsoqs styregruppe ved bankens miljø-kordinator og flere af bankens ansatte har i flere år siddet i de lokale arbejdsgrupper i filialbyerne.



Barselsvikar Arnajaraq Buuti Pedersen og Kunde-supporter Marie Nielsen fra GrønlandsBANKEN

SMÅ HISTORIER OM BANKENS CSR ARBEJDE

"En fuld mand sidder på en bænk ved blok 8 og snakker højlydt til 3-4 børn. En voksen kvinde beder ham gentagne gange om at lade børnene være, men manden tager det ikke til efterretning og snakker videre. Vi stopper op ved stedet, men siger ikke noget. Det får alle til at gå hver til sit".

"Det er blevet halvmørkt og det kan være svært at se uden gadelyset. Vi når knapt til Nuussuaq-skolen, før vi hører jublen og vi kan se mørke skikkelser der

kommer løbende ned til os. Det er en flok børn der konkurrerer om hvem der kommer først ned til os. Det trækker i smilebåndet".

Uddrag af artiklen "Effekten af tre gule jakker" fra Appa News, en reportage om hvordan det er at gå med Natteravnene i Nuuk. Medarbejderne i Nuuk har leveret 59,5 timers frivilligt arbejde ved at gå som Natteravne i 2019.



Fra venstre ses Servicesupporter og formand for Natteravnene i Nuuk Niels Nielsen, Erhvervsrådgivere Heinrich Hansen og Keld Villadsen fra GrønlandsBANKEN

Kalaallit Røde Korsiat



"Jeg er frivillig i Røde Kors Nuuk, fordi jeg godt kan lide at hjælpe andre på en eller anden måde. Jeg laver regnskab for Røde Kors Nuuk og når jeg nu alligevel kan strikke, så strikker jeg også små dukker som er eftertragtede både af borgerne her i Nuuk og ikke mindst af byens turister". Controller/regnskabsupporter i GrønlandsBANKEN Rosina Ipsen, som i øvrigt arbejder sammen med Anne Fog, Kreditkonsulent. Anne har leveret 45,5 timers frivilligt arbejde til Røde Kors i Nuuk.



"Før i tiden kom jeg til skoler uden at medbringe noget og kunne mærke at børnene ikke var så engagerede. Så en dag prøvede jeg at tage præmier med og fik børnene til at lave hold, så de kunne samarbejde. Det hold med flest point vinder og når jeg har ekstra præmier med, så quizer vi. På den måde bliver eleverne mere engagerede og ikke mindst når spillet foregår i hold, og det styrker deres samarbejde. Nu medbringer jeg altid præmier til Qassit oplæg".

“Eleverne hygger sig, jeg hygger mig og læreren siger altid tak med et smil”

Kunderådgiver Julius Jakobsen, der holder oplæg om finansiel forståelse i Qaqortoq og Nuuk.



"Rosine laver mad, når hun er her. Hun er både venlig og imødekommende. Hun snakker rigtig godt med børnene. Jeg kan huske en dag, hvor jeg bare havde rigtig travlt, så kom Rosine pludselig ind ad døren og spurgte om jeg havde brug for hjælp. Det havde jeg virkelig, og så hjalp hun til med maden, som blev færdig i god tid". Elisabeth, medarbejder i Mælkebøttecenteret i Nuuk om frivillig Rosine Buhrkal, Kunde-supporter i GrønlandsBANKEN.

“Hun er både venlig og imødekommende. Hun snakker rigtig godt med børnene”



mælkebøttecenteret



Yvonne Kyed, Souschef og medarbejdervalgt bestyrelsesmedlem i GrønlandsBANKEN

CSR prisen 2019

"Uden medarbejdernes løbende arbejde med samfundsansvar ville bankens årlige rapportering til FN om vores fremdrift ikke kunne have noget reelt indhold. Det har den heldigvis, og derfor er vi er glade for anerkendelsen af vores CSR-rapportering, og vi vil fortsat arbejde for at bankens indsats bidrager til at løse samfundsmæssige udfordringer og skaber bæredygtig vækst til gavn for Grønland" siger administrationsdirektør Carsten Th. Pedersen.

“ Vi er glade for anerkendelsen af vores CSR-rapportering ”



MIND YOUR OWN BUSINESS

"Drengenes personlige udvikling var tydelig. Da vi mødte dem første gang, kiggede de ned i jorden. De så os ikke i øjnene, og når vi spurgte dem om noget, så ville de enten ikke svare eller svarede kortfattet med et eller to ord. De var meget generte og lukkede, men da vi voksne dukkede op hver gang, og de opdagede at vi altid var der og at vi skulle samarbejde, åbnede de sig" siger Dagny.

"De blev nemme at snakke med og de sagde deres mening. Der blev endda taget initiativ til at løse opgaverne selv. I starten oplevede vi, at de ikke dukkede op til aftalerne, hvor vi ventede på dem, ringede til dem og hentede dem. Til sidst kom disse drenge altid til vores aftaler".

"Han holdt en tale for os. Jeg blev så overrasket, at jeg ikke vidste hvad der skete. Jeg tænkte "hvad sker der?" og kiggede på min kollega, og da jeg lyttede, fandt jeg ud af, hvad han ville - han ville sige tak til os voksne. Der pressede tårerne sig på og jeg



gjorde alt for ikke at græde. Jeg var meget berørt. Han takkede os, fordi vi havde hjulpet ham på flere forskellige måder" siger Kunderådgiver Dagny Pars med hånden på brystet.

Uddrag af artiklen "Et teenageunivers åbnede sig" fra Appa News, der handler om Dagny Pars' deltagelse ved Mind Your Own Business som erhvervsmentor i foråret 2019.

“ Jeg har arbejdet med unge mennesker i mange år, så det var nemt for mig at sige ja til projektet. Udfordringen ligger særligt i at have en stram tidsplan samtidig med, at man gerne ser alle drengenes drømme for mikro-virksomheden gå i opfyldelse. Jeg har med mine egne øjne set dem udvikle sig på meget kort tid, og det er naturligvis uvurderligt ”

Peter Rex har været involveret i opstarten af Mind Your Own Business og arbejder med drengene hver uge. Banken regner med at bruge 450 frivillige timer på MYOB i 2020.





AKTIVITETER OG MÅL 2019

I 2013 blev GrønlandsBANKEN medlem af UNGC. Et medlemskab som forpligter i forhold til 10 universelle principper inden for hovedområderne miljø, menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder og anti-korruption. Områderne er tæt forbundet med SDG'erne ved at berøre samme problemstillinger.

Filialen i Maniitsoq

MILJØ OG BÆREDYGTIGHED

Miljø

Miljøhensyn er en inkorporeret del af bankens CSR-arbejde og indebærer kontrol og analyser af bankens energiforbrug i bygninger, transport, madspild og affald. For at skabe et mere formaliseret arbejde, formulerede banken en miljøpolitik i 2014. Foruden at miljøpolitikken viser retningen skaber det grobund for flere kunder og investorer og fundamentet for et godt samarbejde med myndigheder og leverandører.

Nutarsaaneq

I banken oplever vi at bæredygtige lån er kommet for at blive og et af de bærende produkter er miljølånet "Nutarsaaneq", som giver kunder mulighed for at foretage bæredygtige investeringer med lån op til 300.000 kroner. Produktet henvender sig både til privat- og erhvervskunder; hvor renten er Grønlands billigste på 2,9%. Miljøhensyn er blevet en del af vores kunders hverdag og det viser tallene for "Nutarsaaneq". I 2019 var antallet 407 imod 409 i 2018.

Minguik

Elbiler, hybridbiler samt biler i energiklasse A bliver mere og mere almindelige i bybilledet. "Minguik" er et låneprodukt til netop disse biler. Foruden den lave rente på 2,9% er særligt det korte vejnet i grønlandske byer velegnet til batteridrevne biler. Antallet af mindre miljøbelastende biler er stigende og afgiftsfritagelsen giver også et økonomisk incitament til at skaffe disse. Naalakkersuisut har dog vedtaget at pålægge afgifter på el- og hybridbiler, hvilket muligvis vil knække den positive kurve af anskaffelser. Antallet af Minguik miljøbillån udgør 908 ultimo 2019 mod 756 ultimo 2018.

Elforbrug

Der har siden 2017 været installeret solceller på alle bankens filialer og 2018 blev det første år, hvor konkrete reduktionstal kunne trækkes ud. Udviklingen har været positiv og signalværdien af energibesparelserne er et område som banken lægger stor vægt på. I Aasiaat og Maniitsoq, som ikke er drevet af vandkraft, har de miljømæssige besparelser været markante. I disse to byer bliver overskydende el-produktion solgt til elværket Nukissiorfiit til brug i resten af byens el-netværk. Det er også værd at bemærke at solcellerne i Aasiaat flere år i træk har produceret over 50% af elforbruget. Det samlede elforbrug i 2019 har vist en besparelse på 6% i forhold til året før.



2019: **1.315**
MILJØLÅN I ALT

2018: **1.165**
MILJØLÅN I ALT

2017: **935**
MILJØLÅN I ALT



I AASIAAT OG MANIITSOQ

SÆLGES
OVERSKYDENDE
EL-PRODUKTION
TIL ELVÆRKET
NUKISSIORFIIT

“ **Fokus på madspild** har medført at vi har fundet en løsning med at overskudsmaden **leveres til de hjemløse** på herberget i Nuuk ”



Bankens sundhedsambassadører arrangerede bl.a. juicedag

Madspild

I Nuuk er der en kantineordning, hvor der serveres frokost alle ugens hverdage. Banken har en aftale med hjemløseherberget, som modtager overskydende mad fra kantinen, hvorfor madspild må anses som minimalt. Det er ikke blevet opgjort hvor meget af maden, der bliver spist på herberget, men banken har indtil videre set en større værdi i at kunne donere mad til hjemløse end at skære i mængden af mad.

Miljøbesparelse – et koordinationsarbejde

Fokus på miljøet skal trække tråde gennem hele organisationen, da målet er at hver enkelte medarbejder og afdeling skal tage ansvar for miljøet. Idéer til besparelser sker ofte ude i filialerne og der tages et endnu større ansvar, når den enkelte medarbejder kan bidrage til at gøre en forskel og være sikker på at blive hørt. Banken har derfor oprettet et miljø-team for at sikre medarbejdernes stemme samt at alle idéer høres og behandles. Miljø-teamet har repræsentanter fra alle filialer samt en koordinator som det styrende led. Hertil er den bygningsansvarlige og den indkøbsansvarlige faste medlemmer af teamet. Miljøkoordinatoren registrerer miljøaftrykket via elværkets hjemmeside samt apps og sætter el, vand, varme, papirforbrug, rejser etc. i system for at overvåge ændringer og vurdere om tiltag har haft den ønskede effekt.

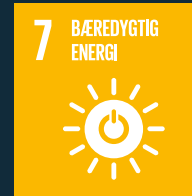
Print

Alle bankens computere er koblet op på PaperCut-løsningen, som er et software der skal reducere papirforbruget. Systemet printer automatisk dobbeltsidet, hvilket udgjorde 83% af alle print i 2019 og det samlede antal printede ark for året udgjorde 596.182, hvilket udgør en stigning på 10.926 fra 2018. Stigningen skal ses i lyset af at banken vokser og har flere medarbejdere og med større krav til dokumentation. Det kan konkluderes at PaperCut har reduceret print, men at en yderligere reduktion kræver andre tiltag. Nye digitale muligheder og måske en adfærdsændring blandt ansatte er derfor essentiel for at opnå besparelser på området fremadrettet.



CO2-forbrug

Hver andet år er der medarbejderdag i banken, hvor alle medarbejdere fra hele kysten mødes i Nuuk til teambuilding og styrkelse af relationen de ansatte imellem. Rejser via fly, helikopter, skib samt hotelophold stiger naturligvis i disse år og resulterer i øget CO2-forbrug. 2019 var ingen undtagelse og her forbrugte banken 393 ton CO2 i modsætning til 302 tons i 2018. Transportmidlerne har et markant CO2-forbrug og alternative muligheder er ikke mulig pga. afstande mellem byerne. Bankens mindskelse af CO2 vil følge udviklingen på området og målet er stadig UNGCs mål om "Affordable and Clean Energy" og tage ansvar for klimaet "Climate Change". Brug af videokonference har i et vist omfang reduceret CO2-aftrykket, mens banken derudover fra 2019 har valgt at yde en økonomisk klimakompensation for bankens CO2-aftryk fra rejseaktivitet.



MENNESKERETTIGHEDER

En del af UNGCs mål er at arbejde for lighed mellem køn og for GrønlandsBANKEN er det på ledelsesniveauet et overordnet mål at tilvejebringe og vedligeholde en lige fordeling af mænd og kvinder i ledelsen. GrønlandsBANKENs bestyrelse vedtog derfor i 2013 "Politik og måltal" for det underrepræsenterede køn. Bankens medarbejdere skal uanset køn opleve at have samme muligheder for karriere og lederstillinger. Andelen af ledere ultimo 2019 er fordelt på 47 % kvinder og 53 % mænd. Det er målet, at andelen af ledere med det underrepræsenterede køn fastholdes på mindst 40 %.

Banken fik i 2019 vedtaget sin politik for efterlevelse af menneskerettigheder. Denne politik fastslår at "GrønlandsBANKEN støtter og respekterer beskyttelsen af internationalt erklærede menneskerettigheder, og vil arbejde for at sikre, at vi ikke medvirker til krænkelse af menneskerettighederne". Hermed vil banken arbejde for at udbrede kendskabet til og forståelsen af principperne; retten til ikke at blive diskrimineret, retten til liv og personlig sikkerhed, forbud mod slaveri og umenneskelig og nedværdigende behandling, retten til hvile og fritid, retten til uddannelse og retten til en tilstrækkelig levestandard.


Flere af principperne arbejdes der naturligt aktivt med, mens andre principper understøttes mere indirekte.


Selvom det ikke er gældende i Grønland, har banken valgt i 2019 at igangsætte en implementering og efterlevelse af GDPR-forordningen. Dette sikrer at banken efterlever internationale standarder for at beskytte kundernes personlige oplysninger.

Nogle af de konkrete initiativer er bl.a. uddannelse af alle medarbejdere i GDPR med årlige opfølgende tests i hvidvaskregler, som skal bestås. Der er udarbejdet interne kampagner for at minde alle ansatte om at låse deres skærme, når de forlader deres skriveborde. Der er installeret låse på alle skabe samt stillet krav om ryddede borde. Alle medarbejdere har gennemgået drev, "skriveborde" og kundemapper og mails indeholdende personfølsomme informationer sendes krypteret. Alle udskrivninger af papirer foregår med adgangskort til printer, så man er fysisk til stede ved print og der er hertil makulatorer i alle afdelinger hvor af papir fra disse smides ud i aflåste containere.

GrønlandsBANKEN er som en ansvarlig virksomhed opmærksom på, at underleverandører efterlever principperne. Herunder har banken fokus på, at løn- og arbejdsforhold er i orden. Idet bankens underleverandører i det væsentlige er i Grønland og Danmark vurderes forholdet efterlevet idet disse følger gældende lovgivning.

Bankens ansatte er ansat i henhold til overenskomst mellem Finansforbundet og GE (Grønlands Erhverv), som bl.a. sikrer en god levestandard, der anses for at være tilstrækkelig i Grønland. Derudover er banken ligeledes opmærksom på, at samarbejdspartnere/leverandører også sikrer deres ansatte en tilstrækkelig økonomisk levestandard efter grønlandske forhold.

47% 
KVINDER SOM LEDERE

53% 
MÆND SOM LEDERE

8 ANSTÆNDIGE JOBS
OG ØKONOMISK
VÆKST 



Malene Christensen, Filialleder i GrønlandsBANKENs afdeling i Sisimiut, modtager diplom for sin pre-MBA uddannelse



ARBEJDSTAGER RETTIGHEDER

Uddannelse og kompetenceudvikling

Et af UNGCs mål "Quality Education" er at motivere virksomheder til at uddanne mennesker til gavn for både den enkelte, samfundet og virksomheden. GrønlandsBANKEN har derfor fokus på kompetenceudvikling via elevuddannelse, efteruddannelse, lederudvikling og ved "on the job training".

Uddannelse skal ses som en del af medarbejderens udvikling og i sammenhæng med bankens behov for at rekruttere og fastholde kvalificeret arbejdskraft og for at bidrage med uddannelsesstillinger i lokalsamfundet.

Syv finanselever blev alle færdige med deres to-årige uddannelsesforløb i sommeren 2019. Banken forventer uddannelsen startes op igen i august 2020.

Udover elevuddannelsen opretter banken traineestillinger til unge med en uddannelsesbaggrund som finansøkonom. Tre finanstrainees blev i løbet af 2019 færdige med deres traineeforløb. Tre finanstrainees i Nuuk er i gang med deres forløb og forventes færdige i november 2020.

I 2019 har to finansøkonomer været i praktik i tre måneder og en folkeskoleelev har været i erhvervspraktik på hovedkontoret.

Der har desuden været gennemført lederuddannelse for flere ledere, herunder har en gennemført Pre MBA. To medarbejdere forventes at afslutte deres HD 2. del i Regnskab og Økonomistyring i 2020 og en medarbejder forventes færdig med akademiuddannelsen i ledelse. Samtlige privatrådgivere har været på kursus i Salg og Service. Pt. er 10 rådgivere i gang med den finansielle akademiuddannelse.

Af sundhedsaktiviteter har banken fortsat et 3-årigt partnerskab mellem Departement for Sundhed, CSR Greenland og Grønlands Idrætsforbund for folkesundheden i Grønland har igangsat "Projekt sunde virksomheder". Banken har tre sundhedsambassadører blandt medarbejderne, som laver aktiviteter i løbet af året.



GrønlandsBANKEN
Inunnguaq Olsen finanstrainee | Patricia Lund Olsen HR-chef | Villy Rasmussen finanstrainee

Arbejds miljø, sikkerhed og sundhed

Et sikkert arbejdsmiljø og en sund dagligdag er vigtig for både medarbejdere og kunder. Hvis medarbejderne ikke føler sig til tilpas på arbejdspladsen, så mærker kunderne det også med tiden. I 2019 er der 0 arbejdsskader anmeldt.

I 2019 var der 1.002 dages sygedage fordelt på 130 medarbejdere. Gennemsnitssygefraværet for hele banken er i 2019 7,71%. Flere langtidssygemeldinger påvirker det høje tal og ses der bort fra langtidssygemeldinger, som ikke har noget med banken at gøre, viser udviklingen et fald. Sygefraværet, uden langtidssygemeldinger, var 676 dage, hvilket giver et gennemsnit på 5,2 %.



ANTI-KORRUPTION



GrønlandsBANKEN arbejder mod korruption i alle dets former, herunder afpresning og bestikkelse. Derfor har GrønlandsBANKEN en gavepolitik, som fastsætter regler for, hvilke gaver medarbejdere må modtage og til hvilken værdi. Politikken fastlægger også retningslinjerne for, hvordan man skal forholde sig til tjenester, hvor der kan opstå en forventning om en modydelse. Banken har desuden en anti-korrupsionspolitik, som blandt andet foreskriver nultolerance over for interessekonflikter, bestikkelse, afpresning, bedrageri, underslæb, gavemisbrug og nepotisme.

Samtlige af bankens medarbejdere er blevet undervist i gave- og anti-korrupsionspolitikker. I lighed med GrønlandsBANKENS overordnede politik for samfundsansvar og GrønlandsBANKENS miljøpolitik er GrønlandsBANKENS antikorrupsionspolitik offentlig tilgængelig på Banken.gl. Politikkerne har ikke været udfordret i 2019.

I GrønlandsBANKEN registrerer, og overvåger vi desuden løbende vores kundeklager, så vi kan sikre en afbalanceret og retfærdig sagsbehandling og forbedre vores service og information. Det er i bankens interesse at behandle alle relevante klagesager i henhold til gældende retningslinjer og på en måde, så kunderne forstår bankens begrundelser for afslag på lån og andre lignende dispositioner.

Der har i 2019 været registreret 16 kundeklager ved bankens klageansvarlige. Af de 16 klager er 2 klager blevet helt imødekommet, 2 er blevet delvis imødekommet, mens de resterende klager er blevet afvist. Der er desuden en særskilt klageadgang forbeholdt erhvervs-kunder. Indtil videre har vi ikke modtaget klager ad denne kanal.

Derudover har banken en whistleblower-ordning, så medarbejdere anonymt kan rapportere, hvis de oplever forhold i banken, der kan være på kant med menneskerettigheder eller lovgivning. Banken har indtil videre ingen rapporter modtaget.



Mariane Pedersen,
Marketingskonsulent i GrønlandsBANKEN



REFLEKSIONER OVER UDFORDRINGER I 2019

Stop for finansiering af ikke-bæredygtigt fiskeri

Som en virksomhed der tager samfundsansvar, vil der skulle træffes beslutninger, der indeholder svære dilemmaer. Et eksempel der berører bankens kerneforretning, nemlig udlån til små erhvervs kunder i yderområder, var bankens holdning til finansiering af det kystnære fiskeri. GrønlandsBANKEN besluttede at stoppe for lånefinansiering af ikke-bæredygtigt fiskeri, da kvoten for bl.a. hellefisk rundede det dobbelte af den biologiske anbefaling. Banken vurderede at på baggrund af at fiskeriet var markant over det biologisk bæredygtige så var det principielt væsentligt at signalere at banken ikke kan bidrage med finansiering. Samtidig kan banken konstatere at det ikke er økonomisk rentabelt for fiskerne eller samfundet at finansiere flere fiskere fremadrettet.

Banken vurderede at konsekvensen i yderste tilfælde kunne resultere i et økonomisk kollaps i dele af fiskeriet. Problemstillingen indeholdt en række dilemmaer. Herunder det principielle i om banken kan finansiere et erhvervs-segment som meget tydeligt er struktureret imod bæredygtighedsprincipperne. Det mener vi ikke vi kan, når der ikke som minimum er en plan for at fiskeriet igen bliver bæredygtigt. Samtidig var der respekten for konsekvensen af fortidens beslutninger og de fiskere der er fastlåst i de investeringer, de har foretaget. Løsningen er blevet at banken har stoppet for finansiering af nye fiskere og løbende reducerer deltagelsen i reinvesteringer hos eksisterende fiskere indtil bankens deltagelse enten er helt stoppet eller der er genfundet en bæredygtighed i erhvervet.



EU-standarder skaber øget pres på grønlandske virksomheder

En anden refleksion i 2019 er at bl.a. nye EU-standarder indenfor miljøkrav udvikler sig fra bløde retningslinjer til hårde krav. På trods af at Grønland ikke er med i EU, kræver virksomheder indenfor EU ofte, at samarbejdsaftaler med grønlandske virksomheder og GrønlandsBANKEN efterlever EU-standarder indenfor miljø m.v. Denne udvikling kan naturligt medføre at grønlandske virksomheder øger presset på Naalakkersuisut for at følge samme standarder. Skal grønlandske virksomheder gøre sig forhåbning om at sælge produkter, kan det forudsætte at Grønland på flere fronter efterlever EU-standarder på miljøområdet selvom Grønland ikke er medlem af EU.



EVALUERING AF BANKENS SAMFUNDSANSVAR

En ting er at ville gøre en aktiv CSR-indsats, noget andet er at lykkes med det. I denne rapport er der vist konkrete målinger på resultater, både når det lykkes godt og når det er vanskeligere at lykkes.

Når samfundet måler og vejer bankens CSR-arbejde

Virksomheden omdømme ift. samfundsansvar er også en måde at måle indsats og effekt.

En image-analyse i 2018 bekræftede at GrønlandsBANKEN fortsat lå i toppen sammenlignet med virksomheder af tilsvarende størrelse og betydning i Grønland, og vi håber naturligvis at fastholde denne høje placering.

I kundetilfredshedsundersøgelsen bliver kunderne spurgt til deres vurdering af GrønlandsBANKEN, som en social ansvarlig virksomhed på en skala fra 1-10. Ud af 100 mulige indekspoint, scorede GrønlandsBANKEN 78 indekspoint i 2019. At banken lykkes med det, skyldes ikke alene et konsekvent arbejde med CSR, men i høj grad at banken trækker tråde til vores vision, "Grønlands bedste virksomhed - til gavn for Grønland". Det giver vores interessenter en klarere forståelse af det CSR-arbejde, der leveres til hverdag.

Kigger vi på indsatserne, så har vi i 2019 ikke leveret helt så mange CSR-timer, som vi gerne ville. Dette skyldes en kombination af udfordringer med at registrere CSR-timer, fraværet af et stort nationalt CSR-projekt i 2019 og desværre en mulig nedprioritering i en periode pga. stort arbejdspress. Enkelte projekter har været højt prioriterede, hvor et stort antal frivillighedstimer er leveret af ganske få med-

arbejdere. En evaluering af dette bringes med ind i 2020 og forventningen er et højere antal forbrugte CSR-timer, da der er grobund for at involvere flere afdelinger i endnu flere projekter.

Balance mellem arbejdsliv og fritid

Work-life-balance er essentielt for medarbejdertrivsel og det er vigtigt for banken at bidrage til en balance mellem kernearbejdet, frivilligt arbejde og fritid. Bankens årlige medarbejdertilfredshedsundersøgelse giver en god indikation af disse forhold. Medarbejdertilfredsheden har i en årrække ligget højt og over gennemsnittet i finanssektoren. Arbejdet ligger godt i tråd med "Decent Work and Economic Growth", som er en af UNGCs værdier, som omhandler gode arbejdsforhold for virksomhedens ansatte.

Klimakompensation

Vi har valgt at klimakompensere på vores flyrejser, da det er det område, hvor banken har det største direkte CO₂-aftryk. Midlerne er indtil videre afsat og hvis ikke der bliver etableret et CO₂-kompenserende initiativ i Grønland, vil beløbet blive anvendt i et anerkendt internationalt projekt. Reduktion af flyrejser er også i overvejelse, men vi må erkende at med en fysisk placering i Grønland med afhængighed af flyvning, vil en klimakompensation også fremover være relevant. Til gengæld er alle bankens fysiske afdelinger etableret med solpaneler og reducerer dermed bankens direkte CO₂-aftryk.

Endelig har banken i en årrække benyttet videokonference, der bidrager til CO₂ besparelse.

2020

I 2020 forventer vi at udbyde grønne investeringsprodukter for at give vores kunder mulighed for at investere bæredygtigt.

Fokus vil også blive på at gøre en særlig indsats på de områder, hvor banken kan bruge sine kompetencer. Derudover bliver det ved dybere indarbejdning af SDG-mål i bankens strategi og vi ser med interesse på de nye Principles of Responsible Banking, der er en del af FN's finansielle initiativ (UNEP Finance Initiative, forkortet UNEP FI).

De umiddelbare udfordringer for bankens indsats kan primært henføres til to områder. For det første er det at sikre tilstrækkelig fokus i organisationen på at fortsætte med at bruge tid og energi i tilstrækkelig omfang på CSR, for at banken dermed kan bidrage med det vi forventer. For det andet så mangler Grønland en national ambition på SDG-området, som vi som virksomhed kan bidrage til realiseringen af. Vi ser derfor frem til Naalakkersuisut's kommende strategi for SDG.

Bankens fokus vil dermed være på at bruge vores kompetencer og virksomhed på de områder, hvor vi kan gøre den største forskel, bidrage på de områder hvor CSR Greenland etablerer projekter og partnerskaber, samt yderligere implementering af SDG-strategien i banken.



BILAG I

Socialt og Frivilligt engagement			2017	2018	2019	2019	2020
			Resultat	Resultat	Mål	Resultat	Mål
CSR arbejde	timer i alt		778,17	483,30	1.400	610,91	1.200
Adgang til rådgivning og lånefinansiering							
Tasiilaq	2 årlige besøg	antal	1	2	2	2	2
Uummannaq	2 årlige besøg	antal	0	1	2	2	1
Andre byer og bygder	6 årlige besøg	antal	n/a	n/a	6	4	6
Finansiel forståelse							
Undervisning - pengespil		antal	1 drift	13	20	15	20
Iværksætter- og generationsskifterådgivning		timer	>150	115,5	>150	100	>200
Interessentdialog							
Kunderne							
Er en social ansvarlig virksomhed		index mål	75,5	77	77	78	78
Kundetilfredshed samlet for privat og erhverv		index mål	76,5	73	79	72	79
Klagesager		antal	13	18	n/a	16	n/a
Medarbejdere							
Faglig og personlig udvikling		index mål	76/77	72/74	76/77	79/79	79/79
Medarbejdertilfredshed		index mål	80	76	83	81	81
Arbejds miljø og sikkerhed							
Sygefravær		dage	1.203	862	500	**676	500
Anmeldelser af arbejdsskader *		antal	6	0	0	0	0
Klima / miljø							
Energiforbrug i banken		tons CO ²	320 t CO ²	6% Fald 302,55 t CO ²	<225 t CO ²	393	<225 t CO ²
Antal miljølån		antal	935	1.165	1.300	1.315	1.400

* Anmeldelse af arbejdsskader udgår fremover fra listen

** Dette er tallet for fravær uden langtidssygemeldingerne