

**Redegørelse om GrønlandsBANKENs
samfundsansvar i 2012**

A stylized blue bird logo, possibly a puffin, is positioned on the right side of the page. The bird is facing right and has a white eye. The text 'Pakkussineq' is written in a blue, italicized font across the bird's body.

Pakkussineq

Indholdsfortegnelse

1. Politik og strategi for samfundsansvar	3
Fremtidige politik og strategi for GrønlandsBANKENs samfundsansvar	4
2. Aktiviteter og mål i 2012	5
Socialt og frivilligt engagement	5
Aktiviteter	5
Bedre adgang til rådgivning og lånefinansiering	6
Finansiel forståelse	7
Interessentdialog - kunderne	7
Interessentdialog - medarbejdere	8
Arbejds miljø og sikkerhed	8
Klima / miljø	9
3. Hvad har banken fået ud af det...?	10

GrønlandsBANKENS grundlæggende samfundsansvar handler om, ved vores bank-virksomhed, at sikre en balance mellem stabilitet og vækst i det grønlandske samfund. Vi vil kontinuerligt arbejde på at være med til at skabe bæredygtig vækst og samtidig undgå at sætte den økonomiske stabilitet over styr.

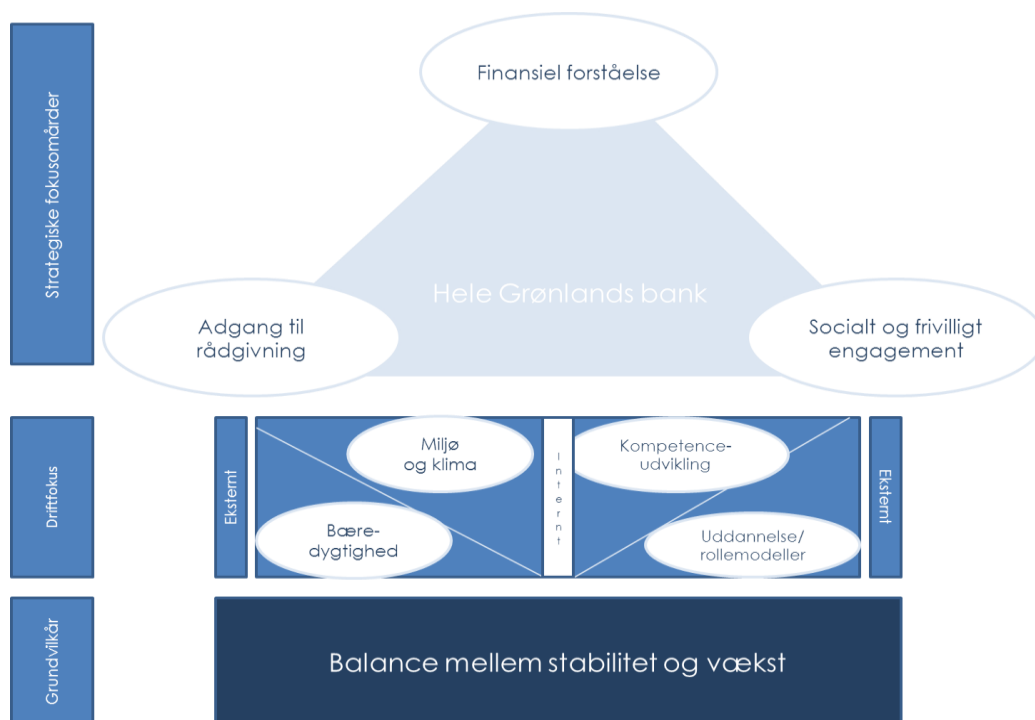
1. Politik og strategi for samfundsansvar

Grønlandsbankens bestyrelse har vedtaget GrønlandsBANKENS strategi og politik for samfundsansvar.

Den overordnede målsætning for bankens indsats er, at banken skal bidrage til at løse samfundsmæssige udfordringer for at skabe bæredygtig vækst i Grønland. Samfundsansvaret bygger på visionen om at være ”Grønlands bedste virksomhed”, på de eksisterende værdier kompetente, ordentlige, engagerede og rummelige, på virksomhedskulturen og ønsket om at anvende kernekompetencerne til at gøre en forskel samt på bankens omdømme som et troværdigt og stabilt pengeinstitut.

De forretningsmæssige mål er at forbedre bankens omdømme, øge kundernes tilfredshed og loyalitet samt at øge medarbejdernes tilfredshed, og dermed sikre et langsigtet tilfredsstillende økonomisk afkast.

Interessentanalyserne foretaget i forarbejdet til politikken, sammenholdt med bankens strategiske mål lægger grund for de tre fokusområder, banken koncentrerer sin samfundsindsats omkring:



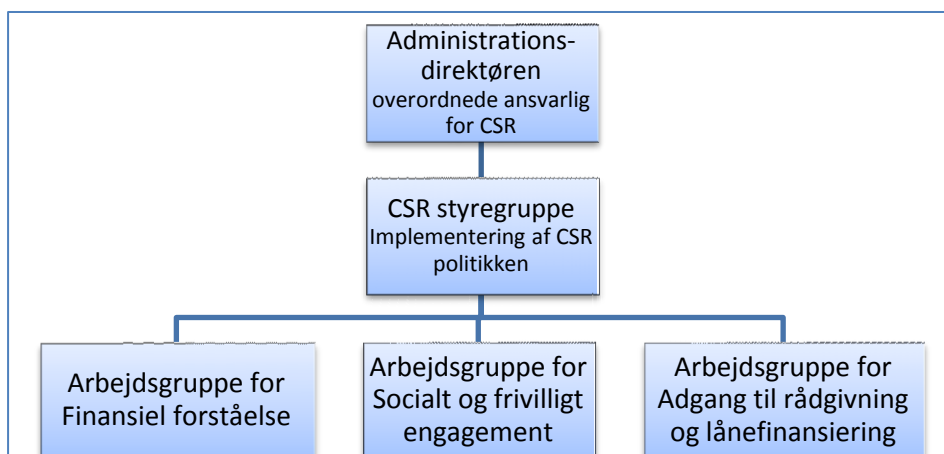
Figur 1 Politik og strategi for samfundsansvar

- **finansiel forståelse** i befolkningen for at hjælpe flere husholdninger til muligheden for en bedre privatøkonomi
- **adgang til rådgivning og lånefinansiering** også uden for bankens traditionelle markedsområde
- at fremme medarbejdernes **sociale og frivillige engagement**, ved blandt andet at stille arbejdstid til rådighed.

Overordnet set er banken *Hele Grønlands Bank*, hvilket også har været overskriften for mange af de aktiviteter som er iværksat siden vedtagelsen af politikken. Figur 1 viser bankens politik for samfundsansvar. Politikken kan også læses nærmere på bankens hjemmeside www.banken.gl.

Der er nedsat arbejdsgrupper på tværs i banken for hvert af de tre strategiske fokusområder.

Ud over de tre strategiske fokusområder, vil der løbende være fokus på bæredygtighed, miljø og klima, kompetenceudvikling samt uddannelse af medarbejder i banken. Det er ikke emner som håndteres af arbejdsgrupper, men som vil blive inkorporeret i den daglige drift.



Figur 2 Organisering af arbejdet med samfundsansvar

Det overordnede ansvar for bankens samfundsindsats varetages af Administrationsdirektøren, jvf. figur 2. Denne orienterer løbende direktionen om arbejdets fremdrift.

Implementeringen af strategien foregik i hele 2011 og er fortsat i 2012. Denne har omfattet en væsentlig aktivitet, primært internt i banken, men også eksternt rettet. Implementeringen har været forankret i CSR-styregruppen bestående af den ansvarlige, de hovedansvarlige for arbejdsgrupperne på de strategiske fokusområder, samt af HR chefen, kommunikationsmedarbejderen og yderligere en medarbejderrepræsentant.

I implementeringsperioden er samtlige afdelinger blevet præsenteret for bankens politik og strategi for samfundsansvar. *Pakkussineq* – omfavnelser – er valgt som navnet på samfundsansvar i GrønlandsBANKEN.

Fremtidige politik og strategi for GrønlandsBANKENs samfundsansvar

I sommeren 2012 blev der foretaget en UN Global Compact parathedsanalyse for GrønlandsBANKEN. Analyse skulle vise hvilke udfordringer der vil være og som vil opstå hvis banken tilslutter sig UN Global Compact. Konklusionen af undersøgelsen viser, at der er tale om en overskuelig indsats - banken er i dag forholdsvis tæt på compliance på alle områder, og det er overvejende mindre ting, der skal justeres for at være i compliance.

En vigtig indsats er at tilføje områder som **menneskerettigheder, anti-korruption og ansvarlig leverandørstyring** til den eksisterende CSR politik og strategi. Samtidig er der behov for en **indkøbspolitik**, der stiller CSR relaterede krav til leverandørerne. Områderne vil derfor i 2013 blive indarbejdet i bankens eksisterende CSR politik, strategi og forretningsgange.

2. Aktiviteter og mål i 2012

Socialt og frivilligt engagement

”Vores medarbejdere skal have mulighed for at arbejde for frivillige organisationer og projekter i arbejdstiden indenfor nærmere definerede rammer. Vi vil fremme medarbejdernes engagement og skabe de rigtige rammer for at vores medarbejdere bliver motiverede til at arbejde for et bedre samfund. Samtidig skal banken selv aktivt deltage i definerede CSR-projekter.” (Uddrag af GrønlandsBANKENS politik for samfundsansvar)

Arbejdsgruppen for socialt og frivilligt engagement udarbejdede i foråret 2011 en frivillighedspolitik, samt retningslinjer for arbejdet med socialt og frivilligt engagement. GrønlandsBANKENS frivillighedspolitik bygger på at vi mener, at GrønlandsBANKENS frivillige og sociale engagement er en investering i Grønlands fremtid.

Det frivillige og sociale arbejde har af ledelsen fået tildelt et årsværk på 1.925 timer som arbejdsgruppen efterfølgende har fordelt på syv forskellige puljer, herunder f.eks. projekter genereret af CSR-Greenland, foreningsarbejde, deltagelse i store arrangementer, samt mentorordning for unge under uddannelse. Sidstnævnte er en ordning som er iværksat i samarbejde med Red Barnet.

De primære områder der kan hentes timer til er socialt og frivilligt engagement, der vedrører børn og unge, uddannelse, ældre, miljø og kultur. Derudover vil engagementet i CSR Greenland også kunne registreres.

Målet for 2012 var at bruge 1.925 timer. Resultatet for 2012 blev et forbrug på 24 % (28 % i 2011) eller 462 timer (360 timer i 2011). 30 (34 i 2011) medarbejdere har i 2012 udført frivilligt og socialt arbejde i arbejdstiden. Der kan over hele linjen konstateres en vigende aktivitet, hvilket kan skyldes flere årsager, men mest af alt har aktivitetsniveauet været lavere end i 2011.

Aktiviteter

I CSR Greenland regi har aktivitetsniveauet i 2012 været lavere end i 2011, hvilket også afspejler sig i forbrugte timer.

10 medarbejdere deltog i Sarpiik forårsrengøring af et stort naturområde i Nuuk med en samlet deltagelse på ca. 300 deltagere. På trods af regn og blæst blev der samlet adskillige tons affald sammen.

GrønlandsBANKEN valgte at blive hovedsponsor for Maaji Nuan – afløseren til Gør Maj Sund – og flere medarbejdere bidrog frivilligt til afholdelse af flere af arrangementets aktiviteter. Flere medarbejdere har

haft foreningsarbejder for bl.a. Kalaallit Røde Korsiat og Natteravnene. En medarbejder er uddannet som psykisk førstehjælpsinstruktør. En medarbejder har deltaget i et kursus om CSR.

I filialerne er timerne bl.a. brugt på besøg på skoler og undervisning i finansiel forståelse.

Banken har i 2012 været vært for flere store arrangementer i CSR regi.

Desværre har Red Barnet meddelt de mentorer, som blev udpeget og uddannet til at deltage i Red Barnets mentorordning for studerende i Grønland, at projektet blev lukket ned i 2012. De timer som er brugt på mentorordningen i 2012 udtrykker også forbrug af rådgivningstimer til iværksættere.

Det langsigtede mål er nu at opnå et forbrug svarende til 1 % af GrønlandsBANKENS samlede medarbejdertimetal. Med 111 ansatte giver det et samlet timetal på 2136. Målet for 2013 er at opnå et forbrug svarende til 50 %, hvilket er 1068 timer fordelt ud på de enkelte aktiviteter. Udfordringen bliver at få registreret de reelle forbrugte timer for at give et mere retvisende billede, samt at få sat aktivitetsniveauet op i et højere gear.

Bedre adgang til rådgivning og lånefinansiering

*”Vi vil udvide **tilgængeligheden af vores rådgivning og lånefinansiering** uden for vores primære markedsområde (de største byer). Det handler om i højere grad at stille vores viden om økonomi og finansielle forhold såvel som lånefinansiering til rådighed for at kunne forbedre de økonomiske muligheder for befolkningen.” (Uddrag af GrønlandsBANKENS politik for samfundsansvar)*

Den 6. december 2011 åbnede GrønlandsBANKEN kasseløs nærbank – Appaaraq - i Aasiaat. Dette er sket ud fra et forretningsmæssigt perspektiv. Derudover giver dette initiativ også folk i Aasiaat en bedre adgang til rådgivning og lånefinansiering. Nærbanken holder åbent for rådgivningskunder den anden uge i hver måned. Målet er at øge adgang til rådgivning og finansiering. Der er tale om en forsøgsordning hvor effekt og økonomi vil blive evalueret i slutningen af 2013.

Ud over en bedre adgang til rådgivning og lånefinansiering i Aasiaat, har programmet også medført en øget aktivitet på østkysten i Tasiilaq. GrønlandsBANKEN besøger 2 gange årlig den største by østkysten Tasiilaq. Ved hvert besøg, som varer en uge, tilstræbes der at møde så mange rådgivningskunder som muligt. GrønlandsBANKEN har aftalt med Kommuneqarfik Sermersooq, mulighed for adgang til at benytte kommunens videokonferenceudstyr, således at kunder i Tasiilaq kan kontakte deres rådgiver over video, og derigennem modtage en mere nærværende rådgivning.

De første tilbagemeldinger som GrønlandsBANKEN har fået på begge initiativer er positive, og der vil løbende blive fulgt op på forretningsudviklingen.

Arbejdet med at sikre en bedre adgang til rådgivning og lånefinansiering, ledes af GrønlandsBANKENS privatkundedirektør, med primær hjælp af erhvervs- og privatkunderådgivere.

I 2013 vil aktivitetsniveauet fortsætte i samme høje niveau, dvs. med 2 rejser til Tasiilaq og med en uges åbning hver måned i Aasiaat.

Finansiell forståelse

*”Vi vil arbejde med at skabe en større **finansiell forståelse** i det grønlandske samfund for at øge den enkelte borgers økonomiske muligheder og derigennem afhjælpe sociale problemer og øge den generelle velstand.”*
(Uddrag af GrønlandsBANKENS politik for samfundsansvar)

Formålet med at arbejde med finansiell forståelse er at udbrede kendskabet til hele det finansielle område. Arbejdet er organiseret i en arbejdsgruppe som ledes af en medarbejder i Nuuk.

Der er udarbejdet 4 koncepter på finansiell forståelse: 1) Undervisning af studerende på kompetence og videregående uddannelser, 2) undervisning af elever i folkeskolens afslutningsklasser, 3) undervisning af fiskere og fangere og 4) undervisning af fåreholdere. Med disse koncepter har bankens medarbejdere et godt værktøj til at give undervisning på bl.a. skoler i filialbyerne. Der er også blevet givet undervisning af elever i virksomheder, herunder KNBs (Brugsen) elever i Nuuk.

Udviklingen af et pengespil er ikke gået som planlagt, men det er fortsat planen at få udviklet et pengespil der er tilpasset den grønlandske folkeskole. GrønlandsBANKEN er i denne sammenhæng afhængig af hjælp af interessenter som har erfaring med udvikling af sådanne spil. Der arbejdes fortsat på at få udviklet spillet, men der kan ikke pt. sættes en dato for hvornår det er klar til offentliggørelse.

Bankens Erhvervsafdeling fører en nær dialog og rådgivning med iværksættere. Konkret har afdelingen hjulpet Sermersooq Business Council med at afholde en række arrangementer hvor også iværksættere har deltager. I 2012 er det blevet afholdt 142 timers rådgivning for iværksættere. I 2013 forventes der som minimum at blive brugt 100 timer på rådgivning af iværksættere.

Interessentdialog - kunderne

GrønlandsBANKEN er Hele Grønlands Bank. Kunderne tilbydes et årligt fokusmøde. Formålet med samtalen er at skabe et gensidigt tillidsforhold og afdække kundens nuværende og fremtidige ønsker og behov, samt sikre input til hvordan banken kan forbedre specifikke områder, herunder bankens rolle i samfundet. Antallet af samtaler indgår som en del af bankens målstyring, men er også relevant i denne sammenhæng. I 2012 var målet at få holdt 2500 fokusmøder med privatkunder, og resultatet blev 2120. Målet for 2013 er 2700 fokusmøder med privatkunder.

313 erhvervskunderne har i løbet af 2012 fået besøg af deres rådgiver i virksomheden. Målet i 2012 var 300 besøg.

Arbejdet med social ansvarlighed var i 2012 sat til at skulle give et resultatmål i bankens kundeundersøgelser på indeks 74. Resultatet blev indekstallet 76. Dette resultat ligger over Finanssektorens kundebarometers gennemsnit. I 2012 er målet 76.

Udover kundetilfredshedsundersøgelserne har banken i 2010 indbudt eksisterende og potentielle kunder til at deltage i fokusgruppeinterviews og her komme med konstruktiv kritik om bankens samfundsmæssige

rolle. Der findes ingen konkrete mål for denne type møder, da de inputs som banken får, primært er af kvalitativ betydning. Fokusgruppemøderne gennemføres igen til efteråret i 2013.

GrønlandsBANKEN modtog 16 kundeklager i 2012 – 3 færre end i 2011. Af de 16 sager blev 7 klager imødekommet helt eller delvist, mens resten ikke blev imødekommet. Målet for kundeklager i 2013 er et fortsat lavt niveau.

Interessentdialog - medarbejdere

Medarbejderne er bankens ansigt udadtil, og det er medarbejderen, der i hverdagen skaber og fastholder det nære forhold til bankens kunder.

GrønlandsBANKEN har fortsat stor fokus på kompetenceudvikling via elevuddannelse, efteruddannelse, lederudvikling og ved "on the job training". Uddannelse skal ses som en del af medarbejderens udvikling og karriereplanlægning og i sammenhæng med bankens behov for de rette kompetencer.

GrønlandsBANKEN finder det vigtigt at sikre rekruttering af bankfaglig arbejdskraft og i 2011 startede et nyt hold elever på den finansielle uddannelse ved handelsskolerne i Grønland. Med elevuddannelsen forventes en generel højnelse af kompetenceniveauet på længere sigt. Eleverne bliver færdige med uddannelsen til juni. Til august påtænkes der igangsæt et hold på Akademiuddannelsen i Finansiell Rådgivning.

Udover den finansielle uddannelse benytter banken sig af en række eksterne tilbud om videreuddannelse på højt niveau.

Medarbejdernes motivation og tilfredshed måles gennem årlige medarbejderundersøgelser, hvor den enkelte medarbejder vurderer den nærmeste leder, samarbejdsrelationer og arbejdsbetingelser i øvrigt. Medarbejdertilfredsheden blev i 2012 målt til at være på 79 – hvilket er et flot højt niveau og som ligger 4 indekspoint over brancheniveauet.

Den store kundetilgang til GrønlandsBANKEN medfører behov for øgede kompetencer hos kunderådgiverne. Specielt for privatkunderådgiverne fortsættes arbejdet med målrettet undervisning indenfor investeringsrådgivning og boligområdet.

I 2012 er det lykkedes at holde mere end 99 % af stillingerne i banken besat ved gennem aktivt HR-arbejde, udvikling af jobansøgerportal på bankens hjemmeside samt markant øget fokus på medarbejderudvikling.

Ved udgangen af 2012 var det samlede medarbejderantal 113. Gennemsnitsalderen var knap 44,7 år og gennemsnitsancienniteten 9 år og 6 mdr. Der var 78 kvinder og 35 mænd ansat. Af den samlede medarbejderstab havde 60 en finansiell eller længerevarende videregående uddannelse.

Arbejds miljø og sikkerhed

I 2009 og i 2010 havde hovedkontoret i Nuuk udfordringer med et problem med indeklimaet. Problemet bestod væsentligst i at flere medarbejdere blev ramt af eksem, der skyldtes tæpper lagt i forbindelse med

byggeriet af det nye hovedkontor. Tæpperne blev udskiftet med trægulve i første halvdel af 2011, således at der ikke længere er faste tæpper i bankens lokaler i Nuuk.

Antallet af anmeldelser af arbejdsskader har været stærkt faldende fra 31 i 2010 til 5 i 2011 og 4 anmeldelser i 2012. I både 2010 og 2009 er alle anmeldelser relateret til tæppegenerne. Registreringer af sygefravær i GrønlandsBANKEN viser sig at være noget lavere i 2012 (603 dage) end i 2011 (1207 dage).

Målet i 2012 var, at få reduceret antallet af sygefraværsdage med mere end 50 % til 600 dage, hvilket anses for opnået. I 2013 gennemfører GrønlandsBANKEN en sundhedskampagne, hvorfor sygefraværet forventes at falde til 2010-niveau på ca. 500 sygedage.

Der er blevet foretaget en arbejdspladsvurdering i 2012 (APV). APV'en viste at der var behov for en målrettet indsats på 6 forskellige områder. Alle områder er blevet adresseret og kun et enkelt udestår til opfølgning i starten af 2013.

Klima / miljø

I 2010 blev miljølånet Nutarsaarneq etableret som et nyt produkt. Ejere af private beboelsesejendomme, herunder rækkehuse og ejerlejligheder kan nu, efter almindelig kreditvurdering, låne op til 300.000 kroner på fordelagtige vilkår. Lånet kan bruges til energiforbedringer såsom udskiftning af gammelt oliefyr, bedre isolering, udskiftning af døre eller vinduer, nyt tag eller investering i solcelleanlæg m.m. Ultimo 2012 er der etableret 138 miljølån, og målet i 2012 var at nå over 100 miljølån i alt. GrønlandsBANKEN har indgået samarbejde med Nordisk Investerings Bank (NIB) omkring produktet.

I november 2012 blev der introduceret yderligere et miljølåneprodukt – nemlig Minguik – bilmiljølånet, som gives til anskaffelser af nye biler som er i energiklasse A. GrønlandsBANKEN har positive forventninger til Minguik.

GrønlandsBANKEN deltog med 10 medarbejdere i et CSR-Greenland projekt i foråret 2012, med oprydning af et stort naturområde i Nuuk.

GrønlandsBANKEN ønsker at finde samarbejde med CSR-Greenland virksomheder, om yderligere miljø projekter.

GrønlandsBANKEN har benyttet CSR-Greenlands beregningsmodel til at udarbejde bankens samlede CO₂-forbrug. I 2012 producerede GrønlandsBANKEN 146,89 tons CO₂. Dette tal bunder i nogle store regionale forskelle, mellem de byer som har vandkraftværker, og de som ikke har. I takt med at GrønlandsBANKEN løbende får moderniseret filialerne til mere energirigtige lokaler, forventes også det årlige forbrug af CO₂ at falde. Næste filial som forventes istandsat energirigtigt er filialen i Ilulissat.

3. Hvad har banken fået ud af det...?

Den overordnede målsætning for bankens indsats er, at banken skal bidrage til at løse samfundsmæssige udfordringer for at skabe bæredygtig vækst i Grønland. Samfundsansvaret bygger på visionen om at være "Grønlands bedste virksomhed", på de eksisterende værdier; kompetente, ordentlige, engagerede og rummelige, på virksomhedskulturen og ønsket om at anvende kernekompetencerne til at gøre en forskel samt på bankens omdømme som et troværdigt og stabilt pengeinstitut.

Det vurderes, at arbejdet med samfundsansvar har givet banken et bedre image blandt vores kunder. Bankens medarbejdere er loyale og er også i høj grad ambassadører for banken i deres frivillige og sociale engagement.

Set i forhold til de mål som er sat for 2013, kan det konstateres, at ambitionsniveauet fortsat er højt både i forhold til aktionærer, medarbejdere, kunder samt det øvrige samfund.

Nedenfor fremgår i skema mål og resultater for 2011 og 2012 samt målene for 2013.

Tabel 1. GrønlandsBANKENS CSR rapportering; resultater i 2011- 2012 samt 2013 mål

		2011		2012		2013	
		mål	resultat	mål	resultat	mål	
Socialt og frivilligt engagement							
	CSR Greenland	timer	65	59 %	100	36,9 %	67
	CSR for filialer	timer	365	8 %	550	8,5 %	186
	CSR - Foreningsarbejde	timer	235	9 %	350	2,4 %	94
	CSR - Store arrangementer	timer	50	91 %	75	3,4 %	51
	CSR - Værtsrolle	timer	100	25 %	150	51,4 %	152
	Diverse CSR arbejder	timer	235	36 %	350	63,7 %	330
	Mentorordningen	timer	235	34 %	350	19,3 %	188
	timer i alt		1.285	28 %	1.925	24,0 %	1068
Adgang til rådgivning og lånefinansiering							
Aasiaat	Appaaraq - åben 2. uge hver måned	n/a	etableret	60 dage	100 %	60 dage	
Tasiilaq	2 årlige besøg	antal	n/a	etableret	2	100 %	2
Finansiel forståelse							
	Undervisning - skolebesøg	n/a	flere skolebesøg projekt igangsat	Besøgskoncept i gang 1Q Projekt afsluttes	OK	Fortsættelse af besøgskoncept Projekt bearbejdes	
	Undervisning - pengespil	n/a			Ikke afsluttet		
	Iværksætterrådgivning	timer		100		100	
Interessentdialog							
Kunderne	Er en social ansvarlig virksomhed	indexmål	72	73	74	76	76
	Kundetilfredshed samlet for privat og erhverv	indexmål	71	71,5	71,5	68,5	71,5
	Klagesager	antal	n/a	19	n/a	16	n/a
Medarbejdere	Faglig og personlig udvikling	indexmål	71	73,67	75	73,3	75
	Medarbejdertilfredshed	indexmål	75	77	77	79	79
Arbejds miljø og sikkerhed							
	Sygefravær	dage	n/a	1207	600	602,85	500
	APV	n/a	n/a	gennemføres i 2012	Gennemført	Ingen APV i 2013	
	Anmeldelser af arbejdsskader	antal	Færre end 31	5	0	4	0
Klima /miljø							
	Energiforbrug i banken	n/a	n/a	etableres	146,89 t. CO2	145 t CO2	
	Antal miljølån	antal	n/a	68 stk.	100	138	200