

**Redegørelse om GrønlandsBANKENs
samfundsansvar i 2014**

A large, 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 circular eye. Its wings are spread, and the tail is visible. The text 'Pakkussineq' is written in a blue, italicized font across the bird's body.

Pakkussineq

Indholdsfortegnelse

Forord	3
1. Politik og strategi for samfundsansvar	4
2. Aktiviteter og mål i 2014	6
Finansiell forståelse	6
Bedre adgang til rådgivning og lånefinansiering	8
Socialt og frivilligt engagement	9
Kunderne	11
Medarbejdere	11
Arbejds miljø, sikkerhed og sundhed	13
Miljø og bæredygtighed	14
UN Global Compact-relaterede emner	16
3. Evaluering af bankens arbejde med samfundsansvar	18
4. Tabel over resultater og mål 2011-2015	19
Feedback er velkommen	20

Forord

GrønlandsBANKENS motivation til at arbejde med samfundsansvar udspringer af vores fremtrædende rolle i samfundet, vores indflydelse på den grønlandske økonomi og ikke mindst af overvejelser om, hvad banken og bankens medarbejdere kan skabe af merværdi for samfundet som et led i og ud over den daglige drift af banken.

GrønlandsBANKENS grundlæggende samfundsansvar handler om med bankvirksomhed 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.

(Uddrag af GrønlandsBANKENS politik for samfundsansvar).

Med udgangspunkt i bankens værdisæt, strategiske mål og vores interessenters forventninger er der udvalgt tre fokusområder for bankens arbejde med CSR. De tre fokusområder er:

- 1) Finansiell forståelse.
- 2) Adgang til rådgivning og lånefinansiering uden for bankens primære markedsområde.
- 3) Socialt og frivilligt engagement.

Ved tilslutningen til UN Global Compact i foråret 2013 har GrønlandsBANKEN også afgivet støtte til og løfte om at implementere FN's ti principper inden for områderne menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø og antikorruption. Banken vil derudover arbejde med frivillige initiativer, der bidrager til at fremme FN's mål om bæredygtig udvikling.

Ud over at rapportere om bankens fremdrift i forhold til UN Global Compacts 10 principper er denne redegørelse også udarbejdet jf. regnskabsbekendtgørelsens § 135 & 135a.

Nuuk, 17. februar 2015

Martin Kviesgaard
Bankdirektør

1. Politik og strategi for samfundsansvar

GrønlandsBANKENS bestyrelse har vedtaget GrønlandsBANKENS strategi og politik for samfundsansvar.

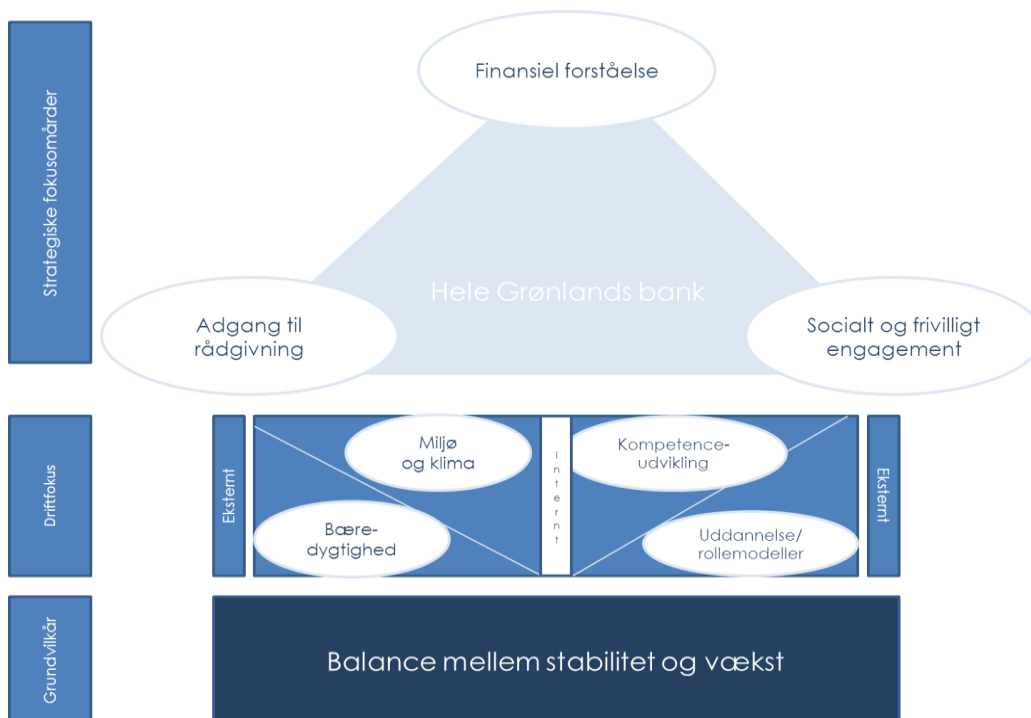
Den overordnede målsætning for bankens indsats er, at vi skal bidrage til at løse samfundsmæssige udfordringer for at skabe bæredygtig vækst i Grønland. Arbejdet med bankens samfundsansvar bygger på visionen om at være "Grønlands bedste virksomhed", på bankens værdisæt (at vi er kompetente, ordentlige, engagerede og rummelige) og på ønsket om at anvende medarbejdernes kernekompetencer til at gøre en forskel i positiv retning.

De forretningsmæssige mål med CSR-arbejdet består i at forbedre bankens omdømme som et troværdigt og stabilt pengeinstitut. Et sådant omdømme smitter også af på kundernes og medarbejdernes loyalitet og bidrager på den måde til at sikre et langsigtet tilfredsstillende økonomisk afkast.

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

- **Finansiell forståelse** i befolkningen for at hjælpe flere husholdninger til muligheden for at få en bedre privatøkonomi.
- **Adgang til rådgivning og lånefinansiering** også uden for bankens traditionelle markedsområde.
- At fremme medarbejdernes **socialle og frivillige engagement** ved at stille arbejdstid til rådighed for foreninger og projekter.

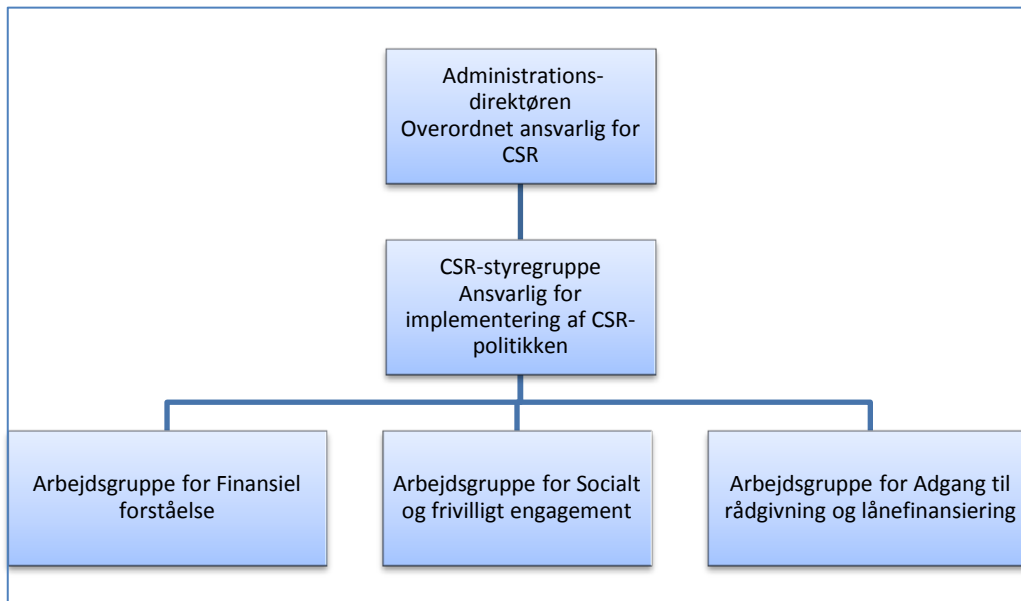
GrønlandsBANKEN er Hele Grønlands BANK, hvilket også har været overskriften for mange af de aktiviteter, som er iværksat siden vedtagelsen af politikken for samfundsansvar. Figur 1 viser bankens politik for



Figur 1: Politik og strategi for samfundsansvar.

samfundsansvar. Politikken er også offentligt tilgængelig på www.banken.gl. Der er nedsat arbejdsgrupper på tværs af banken for hvert af de tre strategiske fokusområder.

Ud over de tre strategiske fokusområder, vil der løbende være fokus på miljø og bæredygtighed, kompetenceudvikling samt uddannelse af medarbejdere i banken. Emner, som ikke bliver håndteret særskilt af arbejdsgrupper, men er inkorporeret i den daglige drift. Det overordnede ansvar for bankens samfundsindsats varetages af Administrationsdirektøren, jvf. figur 2. Administrationsdirektøren orienterer løbende direktionen om arbejdets fremdrift.



Figur 2: Organisering af arbejdet med samfundsansvar.

Implementeringen af bankens CSR-strategi er forankret i en overordnet styregruppe bestående af administrationsdirektøren, CSR-sekretæren, de hovedansvarlige for arbejdsgrupperne på de strategiske fokusområder, HR-chefen, lederen af kommunikations- og marketingteamet og en medarbejderrepræsentant.

Pakkussineq – omfavne – er valgt af medarbejderne som navnet på arbejdet med samfundsansvar i GrønlandsBANKEN.

GrønlandsBANKEN er medstifter og medlem af CSR Greenland. I marts 2013 tilsluttede GrønlandsBANKEN sig desuden UN Global Compact, som er FN's program for virksomheder og organisationers sociale ansvar. Programmet omfatter 10 principper, som medlemmerne forpligter sig til at efterleve. Principperne omhandler menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, anti-korruption og miljø. Medlemmer skal hvert år foretage en årlig rapportering på fremdriften i deres bestræbelser på at overholde og efterleve de 10

principper. GrønlandsBANKENS første afrapportering skete i marts 2014, og anden afrapportering falder i marts 2015.

Forud for tilslutningen til UN Global Compact blev der foretaget en gap-analyse af, hvor GrønlandsBANKEN stod i forhold til de 10 principper. Analysen viste, at GrønlandsBANKEN med en målrettet indsats på enkelte områder kunne opnå overensstemmelse (compliance) med de 10 principper. De væsentligste områder er:

- Politik for menneskerettigheder.
- Anti-korruptionspolitik.
- Ansvarlig leverandørstyring.
- Indkøbspolitik.
- Miljøpolitik og mål.

I forlængelse af tilslutningen til UN Global Compact er der i 2014 blevet udarbejdet og vedtaget tre politikker om henholdsvis antikorruption, gaver og miljø. Tilsvarende er der i perioden 2013-2014 igangsat initiativer, som retter sig mod arbejdstagerrettigheder og menneskerettigheder. Det er forventningen, at bankens politikker på disse områder bliver udarbejdet i 2015. Herefter rapporterer vi om implementering og resultater.

2. Aktiviteter og mål i 2014

I det efterfølgende vil der være fokus på CSR-initiativer, fremdrift og mål på de strategiske fokusområder og på de områder, der herudover er relevante i forhold til UN Global Compact.

Finansiell forståelse

”Vi vil arbejde på 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).

Under navnet Qassit.gl stod GrønlandsBANKENS læringsunivers klar til brug i efteråret 2014. Platformen er målrettet folkeskolens ældste klassetrin (8.-10. klasse) og designet til at supplere matematik- og samfundsfagsundervisningen med et pensum om hverdagsøkonomi. Spillet er bygget op om de tre rammefortællinger ”Efterskole-drømme”, ”Alene hjemme” og ”En ny by” med tilhørende opgaver. På den måde gør Qassit.gl økonomisk sans og regnefærdigheder til konkrete kompetencer, man kan bruge i hverdagen og til at realisere sine drømme og livsmål.

Udviklingen af Qassit.gl er sket i tæt samarbejde med Inerisaavik (Center for pædagogisk udvikling for folkeskolen under Ilisimatusarfiks Institut for Læring), Departementet for Uddannelse, Kirke, Kultur og Ligestilling, Serious Games Interactive, Deluxus Studio, Voice of Greenland og en konsulent med erfaring fra lignende projekter. Udvalgte lærere og elever fra skoler i Nuuk har desuden spillet en afgørende rolle i arbejdet med deres deltagelse i workshops, ekspertpaneler og brugertest. På den måde er Qassit.gl blevet afprøvet i forhold til den primære målgruppe og deres undervisere inden lanceringen.

Selvstyrets læringsmål for matematik og samfundsfag er understøttet i Qassit.gl, og der følger en lærervejledning, et elevhæfte og et hæfte med supplerende regneopgaver med til platformen. Universet er udviklet som et browserbaseret onlinespil til pc og tablets, men det er også muligt at bruge det offline ved fx at downloade spillet som en applikation til pc eller dele det via en USB-nøgle.

I 2014 er bankens undervisningskoncept til oplæg for folkeskolens ældste klassetrin desuden blevet moderniseret. Ambitionen var, at konceptet modsvarer de pædagogiske principper og de visuelle appeller, man finder på Qassit.gl. Det er der kommet tre nye vedkommende undervisningskoncepter ud af med en klar kobling mellem det indhold, der gennemgås i oplægget, og det virkelige liv. De nye koncepter handler om at spare op til efterskoleophold, en snescooter og at flytte hjemmefra. Banken opererer derudover fortsat med 3 øvrige undervisningskoncepter inden for finansiel forståelse: 1) Undervisning af studerende på kompetencegivende og videregående uddannelser, 2) undervisning af fiskere og fangere og 3) undervisning af fåreholdere. Med disse koncepter har bankens medarbejdere et værktøj til at give undervisning på bl.a. skoler i filialbyerne. Elever i virksomheder bliver også regelmæssigt undervist, herunder for eksempel Brugsenis elever i Nuuk og Sydgrønland.

Som noget nyt i 2014 har bankens Erhvervsafdeling været med til at afholde Business Combat-arrangement i samarbejde med Deloitte og den lokale handelsskole i Nuuk. Business Combat er en venskabelig, faglig holdkonkurrence mellem lokale erhvervsfolk og handelsskoleelever, der skal styre en fiktiv virksomhed. Holdene skal på den baggrund træffe beslutninger om for eksempel pris, markedsføring, produktion og rationalisering. Efter en computer har lavet beregninger, får holdene kvartalsrapporter, og undervejs ændrer markedet sig for eksempel på grund af politiske beslutninger. Vinderen er holdet, der skaber det bedste akkumulerede nettoresultat. Det var første gang, at Business Combat blev afholdt i Grønland, men GrønlandsBANKEN bakker op om flere arrangementer af slagsen.

Bankens Erhvervsafdeling har desuden fortsat en tæt dialog med iværksættere, som de også rådgiver. Konkret har afdelingen i 2014 hjulpet Sermersooq Business Council med at afholde en række foredragsarrangementer, hvor initiativtagere og iværksættere deltager. I 2014 er der blevet afholdt 127 timers rådgivning for iværksættere mod de forventede 125 timer. Dette niveau forventes opretholdt i 2015.

Arbejdet med finansiel forståelse er organiseret i en arbejdsgruppe, som ledes af en medarbejder i Nuuk.

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 filial – Appaaraq - i Aasiaat (cirka 3.150 indbyggere). Dette initiativ gav folk i Aasiaat og omegn bedre adgang til rådgivning og lånefinansiering. Der var i første omgang tale om en forsøgsordning med åbent en uge om måneden, hvor effekt og økonomi skulle afgøre, hvorvidt en mere permanent kasseløs filial skulle oprettes. I november 2013 åbnede filialen på fuld tid, og i foråret 2014 kunne GrønlandsBANKEN flytte ind i sin nye filialbygning.

Ud over bedre adgang til rådgivning og lånefinansiering i Aasiaat og omegn har GrønlandsBANKENS forretningsudvidelse og CSR-program også medført en øget aktivitet på østkysten i den største by Tasiilaq (cirka 1050 indbyggere), som GrønlandsBANKEN besøger to gange årligt. Besøgene i Tasiilaq er af cirka en uges varighed, og banken tilstræber at holde så mange rådgivningsmøder som muligt og et oplæg om finansiell forståelse eller selvbetjeningsløsninger på enten Tasiilaq Skole eller i forsamlingshuset, mens vi er i byen. GrønlandsBANKEN har fortsat aftale med Kommuneqarfik Sermersooq om Tasiilaq-borgernes mulighed for at låne kommunens videokonferenceudstyr, sådan at de kan kontakte deres rådgiver over videomøde og få en mere nærværende rådgivning end den, de kan få over telefonen eller e-mailen. Tilbuddet har dog ikke været anvendt i væsentlig grad.

I 2015 vil tilgængelighedsindsatserne fortsætte på samme høje niveau, dvs. med to årlige rejser til Tasiilaq. Det vil i løbet af 2015 blive vurderet, om banken skal udvide sine aktiviteter uden for filialnetværket med besøg til andre byer.

I slutningen af 2013 etablerede banken Lync (videomøde) i Erhvervsafdelingen, der gør det muligt at holde videomøder med erhvervs kunderne på kysten fra den enkelte rådgivers egen arbejdsplads. Denne ordning skaber endnu bedre adgang til rådgivning fra banken. På sigt er det forventningen, at Lync bliver en del af den samlede Office-pakke og dermed også kan ruller ud på alle medarbejderes pc'ere.

Arbejdet med at sikre en bedre adgang til rådgivning og lånefinansiering, ledes af GrønlandsBANKENS privatkundedirektør med primær hjælp fra erhvervs- og privatkunderådgivere samt bankens IT-afdeling og kommunikations- og marketingteam.

Socialt og frivilligt engagement

”Vores medarbejdere skal have mulighed for at arbejde for frivillige organisationer og projekter i arbejdstiden (...). 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 har udarbejdet en frivillighedspolitik samt retningslinjer for det sociale og frivillige arbejde, som medarbejderne udfører på bankens vegne. GrønlandsBANKENS frivillighedspolitik bygger på, at GrønlandsBANKENS frivillige og sociale engagement er en investering i Grønlands fremtid og et vigtigt led i at sikre samfund en bæredygtig udvikling. Det frivillige og sociale arbejde har i 2014 haft tildelt et timeantal på 1 % af alle bankens mandetimer, hvilket er en fortsættelse af niveauet i 2013 og svarer til, at mere end 2.000 timer er afsat til at støtte grønlandske foreninger og projekter.

I 2014 er bankens frivillighedspolitik blevet udbygget og suppleret med regler for og skema til registrering af CSR-timer uden for den ordinære arbejdstid.

De primære områder, der er blevet givet timer til, er socialt og frivilligt engagement, der vedrører børn og unge, uddannelse, miljø, kultur og sport. Derudover er medarbejdernes engagement i CSR Greenland også blevet registreret.

Aktiviteter med CSR-timer tildelt

Marts 2014 deltog fire medarbejdere som frivillige under landsindsamlingen til fordel for Stop Kræften, hvor banken og personale samtidig kunne overrække en samlet donation på mere end 40.000 kroner. I efteråret 2014 deltog seks medarbejdere under landsindsamlingen til fordel for foreningen Grønlandske Børn. Også her bidrog banken og medarbejdere med en donation på i alt 16.300 kroner.

GrønlandsBANKEN var for tredje år i træk hovedsponsor for sundheds- og aktivitetsprojektet Maaji Nuan i Nuuk. Flere medarbejdere bidrog her med frivilligt arbejde under åbningsløbet.

I alt 12 medarbejdere deltog i Saligaatsoq Oprydningsdag i Nuuk og Sisimiut. Igen i år blev der indsamlet store mængder af affald, og i år blev konceptet desuden udvidet til også at omfatte Ilulissat. Her deltog yderligere 2 af bankens medarbejdere i projektet.

Enkelte medarbejdere har haft foreningsarbejder som formand eller kasserer for bl.a. Kalaallit Røde Korsiat og Natteravnene. En medarbejder underviser og uddanner instruktører i førstehjælp og underviser i psykisk førstehjælp.

Endvidere er der brugt timer på rådgivning til iværksættere og aktiviteter i CSR Greenland-regi. Sidst, men ikke mindst er der blevet brugt timer til projektledelse og udvikling af læringsuniverset Qassit.gl.

I bankens filialer er timerne først og fremmest brugt på skolebesøg, uddannelsesmesser og undervisning i finansiell forståelse. Derudover også på foreningsarbejde for blandt andet Sapiik-projektet (Foreningen Grønlandske Børn) og engagement i iværksætterevents som "Start Up"-eventen i Qaqortoq.

Herudover lancerede GrønlandsBANKEN i foråret kampagnen "230 hjælpende hænder". Her var budskabet, at alle medarbejdere har mulighed for at udføre frivilligt arbejde i arbejdstiden, og at banken har afsat over 2.000 mandetimer til at støtte grønlandske foreninger og projekter. Kampagnen affødte 13 nye henvendelser fra organisationer, der alle har fået assistance fra en eller flere af bankens medarbejdere. Alternativt har organisationerne fået tilsagn om samarbejde i 2015, når deres behov for hjælp bliver aktuelt. De 13 organisationer er:

- Nuummi Uumasut (foreningen bag Donnas Dyreklinik)
- Pisiu (Det Kriminalpræventive Råd)
- Natteravnene
- Røde Kors
- Nuuk Playground/Kommuneqarfik Sermersooq
- Børnerettigheds-organisationen MIO
- Foreningen for grønlandske trommedansere
- Red Barnet/Meeqqat Ikiortigit - Kalaallit Nunaat
- Nanubørn
- Mælkebøtten (og deres folkekøkken-projekt)
- Neriuffik Kattuffiat i Nuuk
- NSP (langrendsskiklub i Nuuk)

Som et led i kampagnen "230 hjælpende hænder" holdt GrønlandsBANKEN i juni 2014 gå-hjem-møde, hvor 6 af de ansøgende foreninger fik lejlighed til at præsentere deres behov for hjælp ansigt-til-ansigt med bankens medarbejdere.

I foråret 2014 indgik GrønlandsBANKEN en CSR-samarbejdsaftale med foreningen Natteravnene hjemmehørende i Nuuk og Sisimiut. Ud over at stille CSR-timer til rådighed for de medarbejdere, der går ture som Natteravn, stiller GrønlandsBANKEN lokale- og lagerplads til rådighed for Natteravnene. I efteråret 2014 blev samarbejdsaftalen med de aktive Natteravne fornyet og udvidet med tillægsaftale om et sponsorat af refleksbrikker, som Natteravnene kan dele ud på sine gåture, og sponsorat af forplejning under førstehjælpskurser i både Nuuk og Sisimiut.

Målet for 2014 var at bruge mindst 1068 timer. Resultatet for 2014 blev et forbrug på 114 % (1.227,2 timer) af årsmålet. Til sammenligning var forbruget 67 % i 2013, 24 % i 2012 og 28 % i 2011. Mere end 62 medarbejdere har i 2014 udført frivilligt og socialt arbejde med bankens CSR-timer i ryggen (40 i 2013, 30 i 2012 & 34 i 2011). Over hele linjen konstaterer vi derfor en øget aktivitet. Det langsigtede mål er fortsat at opnå et forbrug svarende til 1 % af GrønlandsBANKENs samlede medarbejdertimetotal. Målet for 2015 er et timeforbrug på i alt 1.135 timer for bankens samlede CSR-aktiviteter.

Kunderne

GrønlandsBANKEN er som bekendt Hele Grønlands BANK. I 2014 gav det sig blandt andet udslag i et nyt samarbejde mellem banken og Air Greenland, der skal gøre det billigere og nemmere at sende studerende på studietur. Initiativet er taget for at støtte unge mennesker i at rejse og opsøge globale input. GrønlandsBANKENS andel i samarbejdet består i en ny Studieturskonto, som giver skoleklasser og studiehold en favorabel rente på 1 % over diskontoen. Samarbejdet med Air Greenland kører indtil videre som en forsøgsordning til og med år 2016.

Herudover tilbydes bankens kunder fortsat et årligt fokusråd. Formålet med samtalen er at skabe et gensidigt tillidsforhold og afdække kundens nuværende og fremtidige ønsker og behov. Derudover giver samtalerne 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 blev der holdt 2120 fokusråde, mens tallet steg til mere end 2300 i 2013. I 2014 blev målgruppen for fokusråde udvidet, og måltallet blev derfor hævet til 3.500. Det ambitiøse mål blev næsten indfriet med i alt 3.391 afholdte møder med privatkunder. 367 erhvervs-kunder har i løbet af 2014 fået besøg af deres rådgiver i virksomheden. Målet i 2014 var 325 besøg.

Arbejdet med social ansvarlighed var i 2014 sat til at skulle give et resultatmål i bankens kundeundersøgelser på indeks 77,5. Resultatet blev indekstallet 75,5. Dette resultat ligger under målet, men er fortsat over Finanssektorens kundebarometers gennemsnit på 75. I 2015 er målet at vende tilbage til resultatet fra 2013 på indeks 77,5.

Ud over kundetilfredshedsundersøgelserne har banken i 2010 og 2013 indbudt kunder i Nuuk og Sisimiut til at deltage i fokusgruppeinterviews og her komme med konstruktiv kritik om bankens samfundsmæssige rolle. I 2014 er der taget hul på de forberedelser, der skal til, for at fokusgruppeinterview også kan blive afviklet i efteråret 2015.

GrønlandsBANKEN modtog 26 kundeklager i 2014 – 7 flere end i 2013 og niveauet i 2011. Af de 26 sager blev 7 klager imødekommet helt eller delvist, hvilket er to færre imødekomne klager end i 2013. Det er i bankens interesse at behandle alle relevante klagesager i henhold til gældende retningslinjer og på en sådan måde, at kunderne forstår bankens begrundelser for afslag på lån og andre lignende dispositioner.

Medarbejdere

Medarbejderne er GrønlandsBANKENS ansigter udadtil, og det er medarbejderne, der i hverdagen skaber og fastholder det nære forhold til bankens kunder.

I relation til bankens arbejde med samfundsansvar er det vigtigt at starte med at fremhæve, at samtlige medarbejdere via oplæg er blevet undervist i de nye gave- og anti-korruptionspolitikker (for uddybende tekst om gave- og antikorrupsionspolitikkerne se afsnittet "UN Global Compact-relaterede emner"). Alle bankens medarbejdere har ved denne lejlighed gennemgået cases og dilemma-øvelser, så de er rustede til

at handle i overensstemmelse med de to nye politikker eller alternativt gå til en leder for nødvendig sparring.

GrønlandsBANKEN har derudover 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 dels kvalificeret arbejdskraft og for dels at bidrage til uddannelsesstillinger i lokalsamfundet.

For GrønlandsBANKEN er det blandt andet vigtigt at sikre rekruttering af bankfaglig arbejdskraft, og i 2014 optog banken derfor 8 elever, der følger den finansielle uddannelse ved Niuernermik Ilinniarfik i Nuuk. Fire elever har deres daglige gang i Nuuk, de fire resterende elever er tilknyttet bankens filialer på kysten. Eleverne forventes færdiguddannede sommeren 2016.

Ud over selve elevuddannelsen har banken stor succes med oprettelse af traineé-stillinger til unge med en uddannelsesbaggrund som finansøkonom. Indtil nu er 4 traineés blevet uddannet til rådgivere igennem dette forløb.

En overbygning til finansuddannelsen er den videregående 2-årige finansielle akademiuddannelse, hvor 4 af de studerende fra sidste års elevhold deltager. To medarbejdere er desuden tilmeldt HD-uddannelsen med base på Ilimmarfik. For at styrke lederudviklingen har nye filialledere gennemgået et lederudviklingsprogram.

Her ud over benytter banken sig af en række eksterne tilbud om videreuddannelse på højt niveau. I 2014 startede banken for eksempel et toårigt samarbejde med Finanssektorens Uddannelsescenter om et specialtilpasset uddannelsesprogram. Over en tredjedel af bankens medarbejdere (op mod 40) og samtlige ledere har som led i dette program modtaget undervisning i kunderådgivning og -service, ligesom der nu i hver filial sidder uddannede coaches, der kan supervisere kollegaer i forhold til faglige problemstillinger, der opstår i det daglige arbejde.

Bankens Call Center og medarbejdere i ekspeditionen og Erhvervsafdelingen har desuden været på engelskkursus. De implicerede medarbejdere har via dette program modtaget i alt 28 undervisningslektioner af 45 minutters varighed. I 2015 bliver engelskundervisning også et tilbud for privatrådgiverne i Nuuk-afdelingen.

Med de fortsatte investeringer i uddannelse forventer banken på længere sigt at højne det generelle kompetenceniveau blandt medarbejderne og højne trivslen. Medarbejdernes motivation og tilfredshed måles gennem årlige medarbejderundersøgelser, hvor den enkelte medarbejder vurderer den nærmeste leder, samarbejdsrelationer og arbejdsbetingelser i øvrigt. Medarbejdertilfredsheden blev i 2014 målt til at være på 79. Et resultat på 79 er et flot højt niveau, som ligger over brancheniveauet. Målet er at fast holde dette høje niveau fremover.

I 2014 lykkedes det at holde 98,3 % af stillingerne i banken besat ved gennem aktivt HR-arbejde, jobansøgerportal på www.banken.gl samt fokus på medarbejderudvikling.

Ved udgangen af 2014 var det samlede medarbejderantal 118. Gennemsnitsalderen var knap 44,2 år og gennemsnitsancienniteten 9 år og 5 mdr. Der var 82 kvinder og 36 mænd ansat. Af den samlede medarbejderstab havde 73 en finansiell eller længerevarende videregående uddannelse.

Der er vedtaget en politik og måltal for det underrepræsenterede køn, der skal øge det underrepræsenterede køn i bestyrelsen og i de øvrige ledelsesniveauer. GrønlandsBANKENS medarbejdere skal uanset køn opleve, at de har samme muligheder for karriere og lederstillinger. I politikken er der derfor fastsat følgende måltal for det underrepræsenterede køn og for den øvrige ledelse i banken:

*Det er bankens mål, at andelen af ledere med det underrepræsenterede køn til enhver tid skal fastholdes på mindst 40 %.
(Uddrag af GrønlandsBANKENS politik for det underrepræsenterede køn).*

Fordelingen af ledere ultimo 2014 er 47 % kvinder og 53 % mænd. GrønlandsBANKEN ansætter ledere under den præmis, at den bedst egnede altid ansættes/udnævnes uanset køn.

Arbejds miljø, sikkerhed og sundhed

Et godt og sikkert arbejds miljø samt en sund dagligdag betyder, at både medarbejdere og kunder føler sig godt tilpasse i banken.

I 2013 gennemførte GrønlandsBANKEN derfor en sundhedskampagne, der blandt andet bestod af sundere kantine mad, kontoryoga, massageordning i arbejdstiden og kontante tilskud til medarbejders sportsaktiviteter. Fra og med 2014 blev disse tilbud gjort permanente.

I 2014 deltog GrønlandsBANKENS desuden som eneste grønlandske virksomhed i forskningsprojektet Take a Stand. Mere konkret var det GrønlandsBANKENS medarbejdere i Nuuk og Sisimiut, der deltog i forsøget på at få kontoransatte til at gribe ind over for stillesiddende arbejdsvaner og rejse sig så meget som muligt fra skrivebordene. Formålet med Take a Stand-projektet var også at dokumentere den gavnlige effekt af opretstående arbejdsdage, hvorfor de medarbejdere, der indvilligede i forsøget, løbende er blevet målt, vejret og har haft en aktivitetsmåler monteret på låret. Rigtig mange af bankens medarbejdere oplevede en aktivitetsøgning i projektets forløb, ligesom nogle medarbejdere også oplevede vægttab eller bedring af gener som for eksempel musearm og kontorlænd.

Antallet af anmeldelser af arbejdsskader var 31 i 2010, 5 i 2011, 4 i 2012 og 9 i 2013. Det høje antal i 2013 skyldes primært en skade med skimmelsvamp i en filial – en skade som dog blev udbedret straks, og der synes ikke at være varige mén blandt filialens ansatte. I 2014 er der kun anmeldt 3 sager. Registreret sygefravær i GrønlandsBANKEN er lavere i 2014 (655) end i 2013 (719), hvilket delvist er begrundet i de

færre langtidssygemeldinger i 2014. Til sammenligning var sygefraværet 603 dage i 2012 og 1207 dage i 2011. Målet er fortsat at få reduceret antallet af sygefraværsdage til 500 dage. Banken har senest fået foretaget en arbejdspladsvurdering (APV) i 2012. I foråret 2015 vil der blive foretaget en ny arbejdspladsvurdering (APV).

Miljø og bæredygtighed

Vi vil løbende kortlægge og overvåge ressourceforbruget og de væsentligste miljøpåvirkninger i vores aktiviteter og udarbejde handlingsplaner med mål for forbedringer. Et systematisk miljøarbejde skal medvirke til at reducere omkostninger og ressourceforbrug, til at fastholde og tiltrække medarbejdere, kunder og investorer, og til at øge samarbejdet med myndigheder og leverandører.

(Uddrag fra GrønlandsBANKENS miljøpolitik).

GrønlandsBANKEN har i 2014 intensiveret arbejdet med at styrke og udbygge bankens miljøindsats. I foråret 2014 blev der således formuleret og vedtaget en overordnet miljøpolitik. GrønlandsBANKENS holdning til miljøansvar er funderet i bankens tilslutning til UN Global Compact og bankens øvrige CSR-indsats.

Det overordnede mål for GrønlandsBANKENS miljøansvar er til stadighed at være bevidste om at tænke bæredygtighed og miljøhensyn ind i vores aktiviteter på en forretningsmæssig og samfundsmæssig meningsfuld måde. Dette sikrer vi ved at identificere og overvåge de væsentligste miljøpåvirkninger, iværksætte procedurer til at begrænse ressourceforbrug, inddrage medarbejderne i miljøindsatsen, dele vores viden og erfaringer og fokusere på at give kunder og leverandører de bedste muligheder for at agere miljømæssigt ansvarligt. GrønlandsBANKENS miljøpolitik er offentligt tilgængelig på www.banken.gl.

GrønlandsBANKEN arbejder fortsat for at gøre det muligt for sine kunder at foretage bæredygtige investeringer. Det gør vi blandt andet via vores miljølån Nutarsaaneq, hvor kunden efter almindelig kreditvurdering kan låne op til 300.000 kroner på fordelagtige vilkår. Lånet kan bruges til energiforbedringer såsom udskiftning af gammelt oliefyur, bedre isolering, udskiftning af døre eller vinduer, nyt tag eller investering i solcelleanlæg m.m. I 2014 blev miljølånet Nutarsaaneq udvidet til også at omfatte miljømæssige forbedringer af erhvervsjendomme. Der arbejdes desuden på at udvikle endnu et miljølån særligt målrettet anskaffelse af store solcelleanlæg, der finansieringsmæssigt pt. ikke rummes af Nutarsaaneq-lånet med et loft på 300.000 kroner. Ved årsafslutning 2014 var der i alt etableret 257 Nutarsaaneq-lån mod 189 i 2013. Bankens miljøbillån Minguik til anskaffelse af miljøvenlige biler i energiklasse A er i stigende grad populært med i alt 82 lån etableret ved årsafslutningen 2014 mod 31 i 2013.

GrønlandsBANKEN går selv foran med anvendelse af bæredygtige energiformer og har i 2014 opsat solcelleanlæg på bankbygningerne i Aasiaat og Maniitsoq og på hovedkontoret i Nuuk. Solcelleanlæggene forventes at kunne producere en væsentlig del af elforbruget i bankens kontorer i de tre nævnte byer. Bankbygningerne bliver desuden løbende renoveret og energioptimeret. I 2014 var filialen i Ilulissat færdigrenoveret, og filialen i Qaqortoq bliver som den næste renoveret i 2015.

GrønlandsBANKEN er medlem af miljøgruppen Saligaatsoq – Avantangiiserik, som er etableret af CSR Greenland med det formål at samle arbejdsgrupper, der kan koordinere miljøprojekter i Grønland på tværs af sektorer, faglighed mv. Under denne paraplyorganisation deltager GrønlandsBANKEN som én ud af 7 virksomheder i et 3-årigt samarbejde om strategisk miljøledelse. Projektet hedder Clean Greenland – Green Companies og koordineres i et partnerskab mellem CSR Greenland og WWF Verdensnaturfonden. Herudover har GrønlandsBANKEN i Saligaatsoq-regi deltaget i den årlige Oprydningsdag, som i 2014 for første gang blev afviklet i både Sisimiut og Ilulissat ud over Nuuk, hvor projektet allerede har kørt i en årrække. Desuden er banken med i en projektgruppe, der har til formål at fremme fokus på hverdagens muligheder for ressourcebesparelser i kontormiljøer. Saligaatsoq-gruppen opnåede i 2014 at blive nomineret til Nordisk Råds Miljøpris.

Den daglige miljøorganisation i GrønlandsBANKEN udgøres af en miljøkoordinator/teamleder og et team bestående af et bredt udvalg af medarbejdere med særlig interesse for miljøarbejde. Den bygningsansvarlige og den indkøbsansvarlige er faste medlemmer på teamet, da deres respektive ansvarsområder er fokusområder for miljøindsatsen. Alle bankens filialer er desuden repræsenterede på miljøteamet, som forestår implementeringen af Clean Greenland – Green Companies-projektet samt planlægning og koordinering af øvrige miljøinitiativer i banken.

Miljøteamet har i 2014 kortlagt bankens samlede miljøaftryk og etableret registrering og overvågning af ressourceforbruget. Datagrundlaget, en vurdering af de væsentligste miljøpåvirkninger og mulige indsatser og handlingsplan for konkrete reduktionsmål for 2015 indgår i en detaljeret miljøredegørelse. Nogle af initiativerne er allerede iværksat i 2014, herunder installation af solcelleanlæg, print- og papirløsninger og omlægning af lager- og indkøbsstyring. Det er forventningen, at de nye printløsninger, den strammere indkøbs- og lagerstyring og mere miljørigtige indkøb resulterer i et lavere forbrug af papir, kontorartikler mv.

GrønlandsBANKEN stræber efter at indarbejde ressource-effektivitet og cirkulær tænkning i miljøindsatserne. Et eksempel herpå er udskiftningen af alle pc-skærme i hovedkontoret i Nuuk i foråret 2014. Over tyve brugte, men i øvrigt velfungerende pc-skærme blev doneret til Ukaliusaq-skolen, som delte donationen med Atuarfik Samuel Kleinschmidt. På den måde kom pc-skærmene skolerne til gavn frem for unødigt at belaste affaldsforbrændingsanlægget og miljøet. Et andet eksempel er den faste, daglige donation af overskudsmad fra hovedkontorets kantine, der går til Hjemløseherberget i Nuuk. Herberget har tilkendegivet, at der er stor nytteværdi af maden. Miljøteamet har derfor indstillet, at der ikke fastsættes et reduktionsmål for bankens madforbrug/madspild, da banken vurderer, at den sociale værdi ved donationen af overskudsmad er mere værdifuld end den potentielle miljøgevinst ved en reduktion af madspildet.

GrønlandsBANKENS samlede CO₂-forbrug er i 2014 334,29 tons. I 2013 var udledningen 145 tons mod 146,89 tons CO₂ i 2012. Det skal i denne forbindelse bemærkes, at dette års samlede CO₂-udledning afviger markant fra tidligere års rapporterede data, da banken i 2014 har skiftet til en udbygget

beregningsmodel leveret af WWF Verdensnaturfonden ifm. projektet Clean Greenland – Green Companies. Den nye beregningsmodel omfatter såvel energi (varme), transport og indkøb og er den, der fremadrettet vil blive anvendt.

UN Global Compact-relaterede emner

I marts 2013 blev GrønlandsBANKEN som det andet grønlandske selskab medlem af UN Global Compact. Et medlemskab af UN Global Compact forpligter i forhold til 10 universelle principper inden for hovedområderne: Menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø og anti-korruption.

Der blev udarbejdet en gap-analyse forud for bankens tilslutning til UN Global Compact, og denne konkluderede: *"... at 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."* (Uddrag af gap-analysen, 2012).

I 2014 er der blevet arbejdet med følgende områder:

Menneskerettigheder:

- Bankens politik for det underrepræsenterede køn er omtalt tidligere i rapporten under afsnittet "Medarbejder". Området omfatter dog også **den kønsmæssige fordeling** blandt GrønlandsBANKENS generalforsamlingsvalgte bestyrelsesmedlemmer, som ultimo januar 2015 udgør 16,67 % kvinder og 83,33 % mænd. Det er bestyrelsens mål, at andelen af kvindelige generalforsamlingsvalgte bestyrelsesmedlemmer over de næste fire år skal øges til 33 %.
- Der er taget initiativ til at indarbejde **menneskerettighedsprincipperne** i leverandørkontrakterne for at fremme kendskabet og ansvaret for at opretholde FN's menneskerettigheder. I 2015 vil banken tage kontakt til de væsentligste leverandører for at igangsætte en opdatering af leverandørforholdene.
- Bankens hjemmeside www.banken.gl blev relanceret i februar 2014 og giver **svagtseende** mulighed for at gøre teksten større og dermed mere læsevenlig.
- I øvrigt henviser vi til afsnittene om "Socialt og frivilligt engagement", om "Finansiell forståelse", om "Kunder" og om "Medarbejdere".

Arbejdstagerrettigheder:

- Der er udarbejdet en **politik i forhold til sociale medier**. Politikken er blandt andet udarbejdet med henblik på at give medarbejderne veldefinerede regler at forholde sig til på området og bliver præsenteret for bankens Sikkerheds- og Samarbejdsudvalg i foråret 2015.
- I samtlige medarbejderudviklingssamtaler bliver **medarbejderne** spurgt om deres **sprogbehov** (grønlandsk, dansk og / eller engelsk).
- I øvrigt henvises der til afsnittene om medarbejdere og om "Arbejds miljø, sikkerhed og sundhed".

Miljø:

- Her henvises der til afsnittet om "Miljø og bæredygtighed".

Anti-korruption:

- GrønlandsBANKEN har vedtaget en **gavepolitik**, som fastsætter regler for, hvilke gaver medarbejdere må modtage (og til hvilken værdi). Politikken fastlægger også retningslinjerne for, hvordan man for eksempel skal forholde sig til tjenester, hvor der kan opstå en forventning om en modydelse.
- Banken har desuden vedtaget en **anti-korruptionspolitik**, som blandt andet foreskriver nultolerance over for interessekonflikter, bestikkelse, afpresning, bedrageri, underslæb, gavemisbrug og nepotisme.

Som før nævnt er samtlige medarbejdere i GrønlandsBANKEN via oplæg blevet undervist i de nye anti-korruptions- og gavepolitikker, som også til enhver tid er tilgængelige på bankens intranet. Alle bankens medarbejdere har ved samme lejlighed gennemgået cases og dilemma-øvelser, sådan så de er rustede til at handle i overensstemmelse med de to nye politikker eller gå til en leder for eventuel nødvendig sparring.

I 2014 blev der formuleret klarere klageprocesser for ansatte i banken, der især går på klager over ledere, mobning, diskrimination, vold og chikane af enhver art. Beskrivelserne skal sikre værdighed på vores arbejdsplads og er offentliggjort sammen med den nyeste version af GrønlandsBANKENS personalehåndbog.

Derudover er banken klar til at indføre en **whistleblower-ordning** på lige fod med danske pengeinstitutter. Desværre giver den grønlandske persondatalovgivning ikke mulighed for sådan en ordning, hvorfor banken indtil videre afventer lovgivningsarbejdet i Inatsisartut (Grønlands Landsting).

Det er også et mål for 2015, at der skal udarbejdes en konkret **menneskerettighedspolitik** i banken. Denne politik skal på lige fod med anti-korruptions- og gavepolitikkerne implementeres med præsentation for og undervisning af alle bankens medarbejdere.

3. Evaluering af bankens arbejde med samfundsansvar

Den overordnede målsætning for bankens CSR-indsats er at bidrage til at skabe bæredygtig vækst i samfundet. Som Hele Grønlands BANK er det vigtigt for GrønlandsBANKEN at bidrage med arbejdstimer og kernekompetencer til at gøre en positiv forskel, hvor det er muligt.

Bankens arbejde med samfundsansvar har til dags dato haft så konkrete output som nye miljølåneprodukter (Nutarsaaneq og Minguik), en studietursopsparingskonto og for eksempel nye tjenester til undervisning og kontakt (Qassit.gl samt kontakt-app og videomøder). Tilstedeværelsen på den grønlandske kyst uden for det etablerede filialnetværk er blevet hyppigere, og kontaktfladen til banken er i årenes løb udvidet. Vi har et korps af hjælpende hænder, der står klar til at assistere foreninger og projekter med frivilligt arbejde og tilsvarende et korps af undervisere og rådgivere, der målrettet arbejder på at højne vores medborgeres forståelse for privatøkonomi og finansielle forhold.

Internt i banken har arbejdet med samfundsansvar affødt nye måder at tænke service på. Vi arbejder under nye politikker, koncepter og stadig klarere og bedre beskrevne rammer for vores arbejde. Samtidig oplever vi styrkede samarbejder på tværs af bankens afdelinger og spillerum for medarbejdernes initiativer og ideer, hvilket højner loyaliteten og engagementet. Vi lægger vægt på at have en sikker hverdag og forsøger så vidt muligt at tænke sundhed ind i dagligdagen, ligesom vi fokuserer på fortsat at udvikle vores kompetencer og dygtiggøre os. Sidst, men ikke mindst forventer vi at kunne spare på både miljøet og energiregningen på baggrund blandt andet energirenoveringer og installation af solcelleanlæg.

Bankens ambitionsniveau for CSR-indsatsen vil fortsat være højt i 2015.

4. Tabel over resultater og mål 2011-2015

Nedenfor fremgår i resultater for 2011, 2012, 2013 og 2014 samt målene for 2015.

			2011	2012	2013	2014		2015
			Resultat	Resultat	Resultat	Mål	Resultat	Mål
Socialt og Frivilligt engagement								
	CSR Greenland	timer	59 %	36,9 %	120,1 %	100	31	50
	CSR for filialer	timer	8 %	8,5 %	26,7 %	90	36	85
	CSR - Foreningsarbejde	timer	9 %	2,4 %	57,4 %	90	304	Reg.kode udgår
	CSR – Socialt og frivilligt engagement		-	-	-	-	-	250
	CSR - Store arrangementer	timer	91 %	3,4 %	217,0 %	150	127	Reg.kode udgår
	CSR - Arctic Winter Games 2016		-	-	-	-	-	400
	CSR - Værtsrolle	timer	25 %	51,4 %	0 %	100	28	Reg.kode udgår
	Diverse CSR-arbejder	timer	36 %	63,7 %	104,2 %	438	700	100
	Mentorordningen	timer	34 %	19,3 %	25,0 %	100	Nedlagt	Nedlagt
	CSR – Tilgængelighed	timer	-	-	-	-	-	150
	CSR – Finansiell forståelse	timer	-	-	-	-	-	100
	timer i alt		28 %	24,0 %	66,9 %	1068	1226	1135
Adgang til rådgivning og lånefinansiering								
	Aasiaat	Appaaraq	etableret	100 %	Åbnet	Gennemført	Åbnet på permanent adresse	n/a
	Tasiilaq	2 årlige besøg	antal	etableret	100 %	1	2	2
Finansiell forståelse								
		Undervisning - skolebesøg		Fleere skolebesøg	OK	OK	Fortsættelse af besøgs-koncept	Fortsættelse af besøgs-koncept
		Undervisning - pengespil		Projekt igangsat	Ikke afsluttet	Igangsat	Færdigt august	Færdiggjort
		Iværksætterrådgivning	timer		142	123	125	127
Interessentdialog								
	Kunderne	Er en social ansvarlig virksomhed	index mål	73	76	77,5	77,5	75,5
		Kundetilfredshed samlet for privat og erhverv	index mål	71,5	68,5	70	71,5	74,5
		Klagesager	antal	19	16	19	n/a	26
	Medarbejdere	Faglig og personlig udvikling	index mål	73,67	73,3	71	71/78	72/74
		Medarbejdertilfredshed	index mål	77	79	79	79	79
Arbejdsmiljø og sikkerhed								
		Sygefravær	dage	1207	602,85	719	500	655
		APV	n/a	Gennemført	n/a	n/a	n/a	Foretages i 2015
		Anmeldelser af arbejdsskader	antal	5	4	0 (9)	0	3
Klima /miljø								
		Energiforbrug i banken før 2014	n/a	146,89 t. CO2	145 t CO2	140 t CO2	-	-
		Energiforbrug i banken fra 2014-2016	-	-	-	-	334,29 t CO2	5 % reduktion af CO2-forbruget i 2014
		Antal miljølån	antal	68 stk.	138	189 / 31	339 (257/82)	400

Feedback er velkommen

Har du spørgsmål eller kommentarer til rapporten eller GrønlandsBANKENs arbejde med samfundsansvar?

Du er altid velkommen til at kontakte os på csr@banken.gl eller:

GrønlandsBANKEN
Att.: CSR-styregruppen
Imaneq 33
Postboks 1033
3900 Nuuk