

Redegørelse for samfundsansvar

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.

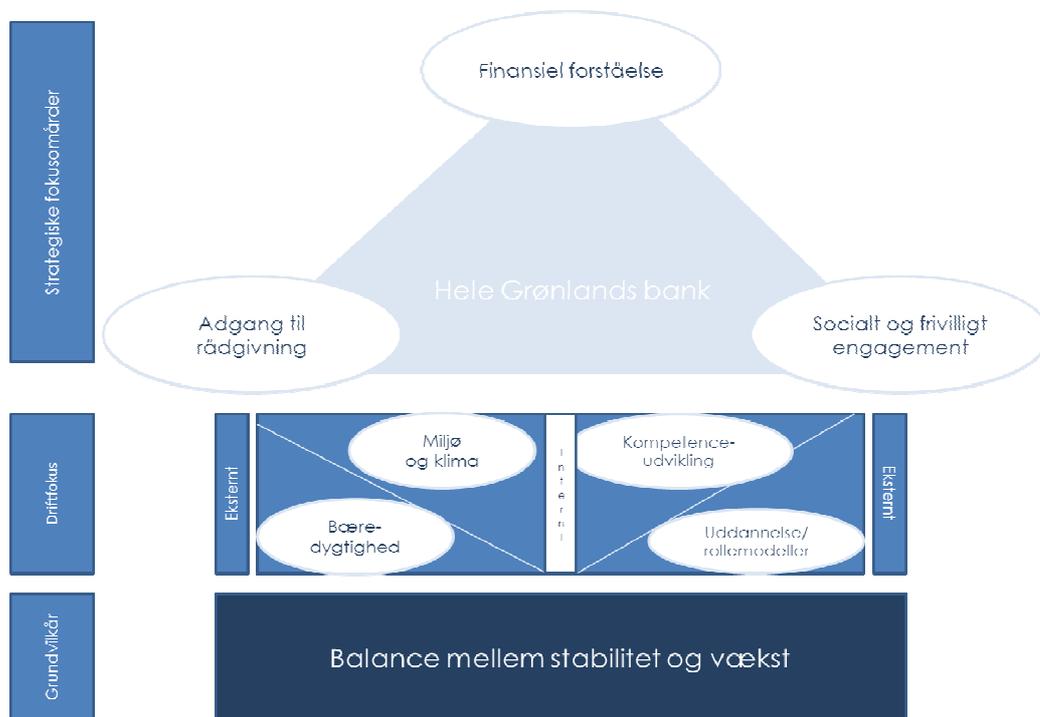
Politik og strategi for samfundsansvar

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

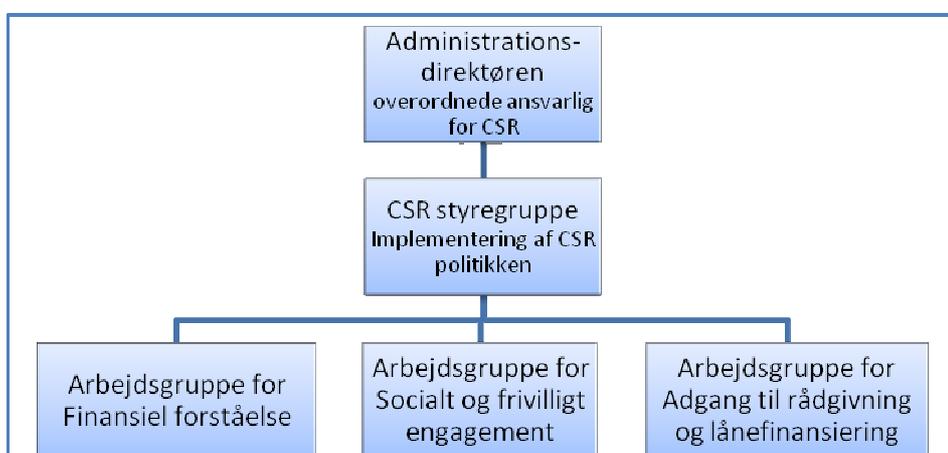
- **finansiel forståelse** i befolkningen for at hjælpe flere husholdninger til muligheden for en bedre privatøkonomi
- **adgang til rådgivning og lånefinansiering** også uden for bankens traditionelle markedsområde

- 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 1 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 er pågået i hele 2011, og 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* – omfavne – er valgt som navnet på samfundsansvar i GrønlandsBANKEN.

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)

På fokusområdet socialt og frivilligt engagement har en arbejdsgruppe i foråret 2011 udarbejdet 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 at 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.

Målet for 2011 var at bruge 1.285 timer som udgør 8/12 af et årsværk. Resultatet for 2011 blev et forbrug på 28 % eller 360 timer siden implementeringen primo maj 2011. 34 medarbejdere har i 2011 udført frivilligt og socialt arbejde i arbejdstiden. Når målet for 2011 er ikke nået, skyldes det at beskæftigelse med socialt og frivilligt engagement i arbejdstiden er nyt og at medarbejderne skal vænne sig til det.

Organisering af socialt og frivilligt arbejde

Der er oprettet fraværskoder i lønsystemet til registrering af timer og hver måned følges der op på forbruget indenfor alle puljer. En gang om året evalueres på fordelingen af timerne indenfor de enkelte grupper.

Bankens intranet benyttes til at informere om kommende projekter og arrangementer og tilmelding sker via e-mail. Evaluering af de forskellige arrangementer foregår ligeledes via Intranettet. Her findes også en idéboks. Alle CSR Greenland projekter er på forhånd godkendte.

Det er arbejdsgruppen som godkender nye opgaver og projekter og som har udarbejdet retningslinjer for brug og registrering af timerne.

Aktiviteter

I det følgende bliver der nævnt eksempler på aktiviteter der har været støttet med timer for socialt og frivilligt engagement.

I 2011 blev timerne brugt på uddannelse af 3 mentorer som var på et to dages Mentorkursus. I dag hjælper og støtter de tre mentorer hver deres unge grønlandske studerende med at holde fast i studiet og i det hele taget støtte den unge i de udfordringer, der opstår undervejs.

12 medarbejdere deltog i forårsrengøring af et stort naturområde i Nuuk. Tilsammen samlede de 700 kilo skrald og affald på en eftermiddag.

En medarbejder er uddannet som førstehjælpsinstruktør på den første instruktøruddannelse i Grønland, som også anerkendes i Danmark.

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

Ved den store Landsindsamling arrangeret af Bedre Børneliv i efteråret 2011 deltog banken med otte medarbejdere til Callcenteret og til indtastning af bidrag mm.

Banken har i 2011 været vært for flere arrangementer i arbejdstiden i CSR regi.

Målet for 2012 er at bruge alle 1.925 timer.

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.

Finansiel forståelse

*”Vi vil arbejde med at skabe en større **finansiel 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 lederen af Nuuk afdelingen.

Arbejdet med finansiell forståelse har i 2011 medført et øget fokus på muligheder for at undervise elever i folkeskolerne i de byer hvor banken har filialer, eller hvor bankens medarbejdere kommer på besøg. Således har gode erfaringer fra Ilulissat og fra Nuuk, medført at der udarbejdes 4 koncepter, som bankens medarbejdere kan bruge når de er ude på skolerne i hele landet. I Nuuk vil der primo 2012 blive planlagt en besøgssække på skolerne.

Derudover er der en dialog med en række interessenter, herunder Selvstyret, IMAK og Inerisaavik/Pilersuifik m.fl. om, at få udviklet et pengespil der er tilpasset den grønlandske folkeskole. Målet er at det skal implementeres i løbet af 2012.

Endelig arbejder bankens Erhvervsafdeling aktivt med iværksættere. Konkret har afdelingen hjulpet Kommuneqarfik Sermersooqs erhvervsafdeling med at afholde møder med byens iværksættere. Der har været dialog med 25-35 iværksættere i 2011. Enkelte etablerer virksomhed, men desværre er de fleste ikke blevet til noget. I 2012 forventes der at blive brugt mindst 100 timer på rådgivning af iværksættere.

Interessentdialog - kunderne

GrønlandsBANKEN er Hele Grønlands Bank. Banken servicerer privatkunder med alle typer af bankforretninger og har i de senere år udbygget rådgivningen af kunder betydeligt og med et forventet potentiale i forretningsomfanget. Disse kunder tilbydes en årlig fokusmøde. Formålet med samtalen er at skabe et gensidigt tillidsforhold og afdække kundens nuværende og fremtidige ønsker og behov. Antallet af samtaler indgår som en del af bankens målstyring, men er også relevant i denne sammenhæng. I 2011 var målet at få holdt 2472 fokusmøder med privatkunder, og resultatet blev 2590.

338 erhvervs-kunderne har i løbet af 2011 fået besøg af deres rådgiver i virksomheden. Målet i 2011 var 328 besøg.

Arbejdet med social ansvarlighed var i 2011 sat til at skulle give et resultatmål i bankens kundeundersøgelser på indeks 72. Resultatet blev indekstallet 73. Dette resultat ligger over Finanssektorens kundebarometers gennemsnit. I 2012 er målet 74.

GrønlandsBANKEN gennemfører regelmæssigt kundetilfredshedsundersøgelser for at sikre bedst mulig tilfredshed og image blandt kunderne. Den seneste undersøgelse i 2011 viste en tilfredsstillende fremgang på erhvervs- og privatkunders tilfredshed med banken fra indeks 69 til 71,5. Målet var at opnå indekstallet 71.

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 gentages i efteråret 2012.

GrønlandsBANKEN modtog 19 kundeklager i 2011. Af de 19 sager blev 4 klager imødekommet helt eller delvist, mens resten ikke blev imødekommet. Målet for kundeklager i 2012 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.

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. Den seneste undersøgelse viste en markant stigning i arbejdsglæde fra et indeks på 72 i 2010 til 77 i 2011, hvilket i øvrigt er over brancheniveau. Målet for 2012 er at fastholde resultatet for 2011.

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 2011 er det lykkedes at holde mere end 98 % 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 2011 var det samlede medarbejderantal 113. Gennemsnitsalderen var knap 44 år og gennemsnitsancienniteten 9 år og 2 mdr. Der var 80 kvinder og 33 mænd ansat. Af den samlede medarbejderstab havde 61 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. I både 2010 og 2009 er alle anmeldelser relateret til tæppegenerne. Registreringer af sygefravær i GrønlandsBANKEN viser

sig at være noget højere i 2011 (1207 dage) end i 2010 (520 dage). Der er flere faktorer som gør sig gældende for denne forskel, og det skønnes at den væsentligste er, at der har været flere langtidssygemeldte end hidtil. Dog ingen relateret til tæppegener. Der er ingen af de registrerede sygemeldinger som er begrundet i stress.

Målet i 2012 er, at få reduceret antallet af sygefraværdsdage med mere end 50 % til 600 dage.

I 2009 blev der foretaget en arbejdspladsvurdering (APV). Denne undersøgelse vil blive gentaget i 2012, og efterfølgende der vil blive udarbejdet en liste over emner der skal arbejdes med i hver afdeling.

Klima / miljø

I 2010 blev miljølånet Nutarsaarneq etableret som et nyt produkt. Ejere af private beboelsesejendomme, herunder rækkehuse og ejerlejligheder kan, efter almindelig kreditvurdering, låne op til 200.000 kroner på fordelagtige vilkår. Lånet kan bruges til forbedringer såsom udskiftning af gammelt oliefyr, bedre isolering, udskiftning af døre eller vinduer, nyt tag eller investering i solcelleanlæg m.m. Ultimo 2011 er der etableret 68 miljølån, og målet i 2012 er at nå over 100 miljølån i alt. GrønlandsBANKEN har indgået samarbejde med Nordisk Investerings Bank (NIB) omkring produktet. I 2012 forventes produktet gjort yderligere fordelagtigt.

I 2011 udskiftede GrønlandsBANKEN en benzindrevet bankbil til en el-bil.

GrønlandsBANKEN deltog med 12 medarbejdere i et CSR-Greenland projekt i foråret 2011, med oprydning af et stort naturområde i Nuuk.

Der kan i 2012 blive tale om yderligere samarbejde med CSR-Greenland virksomheder, om yderligere miljø projekter.

Et andet konkret initiativ som GrønlandsBANKEN agter at få sat i værk er konkrete mål med energiforbruget i bankens bygninger. I løbet af 2012 vil der blive sat indikatorer op for hvad der skal og kan måles på.

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 højere grad bedre ambassadører for banken i deres frivillige og sociale engagement.

Set i forhold til de mål som er sat for 2012, kan det konstateres, at ambitionsniveauet fortsat er højt både i forhold til aktionærer, medarbejdere, kunder samt det øvrige samfund.

Nedenfor fremgår i skema de mål der var sat for 2011, resultatet for 2011 samt mål for 2012.

GrønlandsBANKENS CSR rapportering; mål og resultater i 2011, samt 2012 mål

			2011 mål	resultat	Mål 2012
Socialt og frivilligt engagement					
	CSR Greenland	timer	65	59 %	100
	CSR for filialer	timer	365	8 %	550
	CSR - Foreningsarbejde	timer	235	9 %	350
	CSR - Store arrangementer	timer	50	91 %	75
	CSR - Værtsrolle	timer	100	25 %	150
	Diverse CSR arbejder	timer	235	36 %	350
	Mentorordningen	timer	235	34 %	350
		timer i alt	1.285	28 %	1.925
Adgang til rådgivning og lånefinansiering					
Aasiaat	Appaaraq - åben 2. uge hver måned		n/a	etableret	60 dage
Tasiilaq	2 årlige besøg	antal	n/a	etableret	2
Finansiel forståelse					
	Undervisning - skolebesøg		n/a	flere skolebesøg	Besøgskoncept i gang 1Q
	Undervisning - pengespil		n/a	projekt igangsat	Projekt afsluttes
	Iværksætterrådgivning	timer			100
Interessentdialog					
Kunderne	Antallet af fokuser møder – privatkunder	antal	2472	2590	2500
	Antallet af besøg ved erhvervs-kunder	antal	328	338	300
	Er en social ansvarlig virksomhed	indexmål	72	73	74
Medarbejdere	Kundetilfredshed samlet for privat og erhverv (KTU)	indexmål	71	71,5	71,5
	Klagesager	antal	n/a	19	n/a
	Faglig og personlig udvikling (MTU)	indexmål	71	73,67	75
	Medarbejdertilfredshed	indexmål	75	77	77
Arbejds miljø og sikkerhed					
	Sygefravær	dage	n/a	1207	600
	APV		n/a	n/a	gennemføres i 2012
	Anmeldelser af arbejdsskader	antal	Færre end 31	5	0
Klima /miljø					
	Energiforbrug i banken		n/a	n/a	etableres
	Antal miljølån	antal	n/a	68 stk.	100