

Fælles Om. Ansvaret

Redegørelse for samfundsansvar 2019



Forord

Velkommen til Middelfart Sparekasses Redgørelse for samfundsansvar for 2019. Selv om vi i Middelfart Sparekasse ikke er lovmæssigt forpligtet til at redegøre for vores indsatser på CSR-området, så har vi en årelang tradition for at gøre det.

At have et bredere sigte end den økonomiske bundlinje har altid været en vital del af Middelfart Sparekasses virke, og kun gennem åbenhed og transparens giver vi vores interessenter mulighed for at vurdere, om der er sammenhæng mellem det, vi siger, og det vi gør.

I 2019 lancerede vi en ny treårig strategi, "Til fælles bedste". Med strategien har Sparekassen fået en samfundsambition. Samfundsambitionen er vores bidrag til et mere bæredygtigt samfund. Vi vil være til fælles bedste med kunder, kolleger og det omgivende samfund som de væsentligste

interessenter. At være til fælles bedste handler om at styrke fællesskaberne og derigennem bidrage til et bedre liv både for den enkelte og i de samfund, hvor vi har afdeling.

I denne redegørelse forholder vi os til vores målsætninger i Strategi 2021 – "Til fælles bedste"¹ – samtidig med, at vi rapporterer på de fem områder, der kræves ifølge §135 b i "Bekendtgørelse om finansielle rapporter for kreditinstitutter og fondsmæglerselskaber m.fl." Det vil sige:

- Medarbejdere
- Sociale forhold
- Miljø og klima
- Menneskerettigheder
- Antikorruption og antihvidvask.

**Jeg ønsker dig
god læselyst**



Indledning

Middelfart Sparekasse har været en bæredygtig forretning lige siden første åbningsdag i april 1853. Sparekassen blev grundlagt med det formål at lære fattigfolk at spare op – og at lade indlånet gøre gavn som udlån til lokale håndværkere, så de kunne udvikle deres forretninger. Til gavn og glæde for lokalsamfundet.

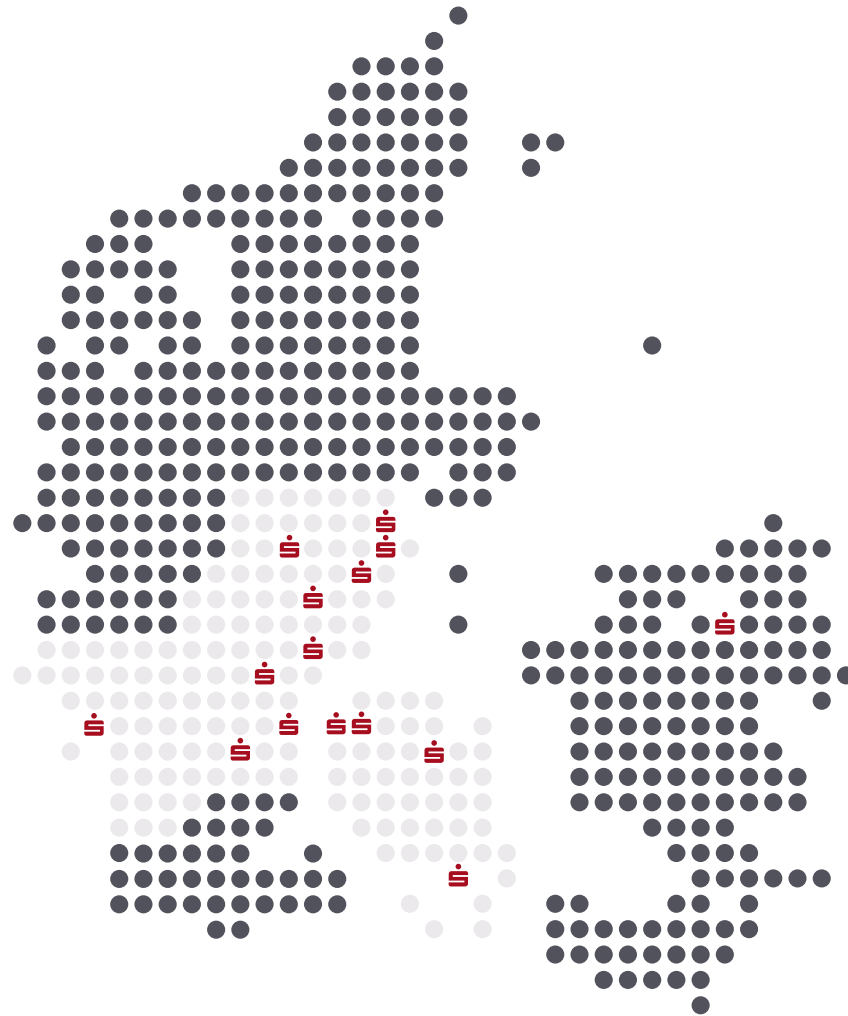
Dengang tænkte ingen på CSR, bæredygtighed eller verdensmål, og forventningerne til virksomheder er helt anderledes høje i dag. Det samme gælder kravene til virksomheders rapportering inden for området.

I lyset af de øgede krav og et ønske om fortsat at være en transparent virksomhed, har Middelfart Sparekasse i 2019 iværksat et arbejde, der skal gøre Sparekassens rapportering for samfundsansvar mere datadrevet. Sparekassen har med ekstern hjælp fra konsulentvirksomheden Green Network identificeret en række relevante måle- og datapunkter, som bliver omdrejningspunktet for rapporteringen i de kommende år.

Udgangspunktet er både internationale og nationale retningslinjer og standarder samt Sparekassens udvalgte strategiske fokuspunkter i Strategi 2021 – "Til fælles bedste". Hensigten er at give et overblik over Sparekassens arbejde med sociale, miljømæssige og ledelsesmæssige forhold, opnåede resultater, målsætninger og risici.

Middelfart Sparekasse har i 2019 iværksat et arbejde, der skal gøre Sparekassens rapportering for samfundsansvar mere datadrevet.

Middelfart Sparekasses markedsområde



Forretningsmodel og strategi

Middelfart Sparekasse er et regionalt pengeinstitut, som tilbyder ind- og udlån, realkredit, investeringsrådgivning, pensionsrådgivning mv. til privat- og erhvervs-kunder i markedsområdet.

Sparekassen har med andre ord en traditionel forretningsmodel, hvor distribution af partners produkter inden for realkredit, investering, pension, leasing og forsikring fylder mere og mere i forretningen i forhold til den oprindelige kerneforretning – at modtage indlån og formidle udlån.

På leverandørsiden er datacentralen SDC, Skandinavisk Data Central, afgørende for Sparekassen, da det er i regi af SDC, at Sparekassen sammen med 120 andre pengeinstitutter udvikler nye IT-løsninger. Det gælder både kundevendte løsninger som net- og mobilbank samt rådgivningsværktøjer og interne systemer til håndtering af hvidvaskbekæmpelse osv.



Sparekassen er med andre ord en forretning bygget på produkter og systemer, som i høj grad ligner konkurrenternes. Den afgørende forskel er mennesket og den menneskelige relation, og derfor handler Sparekassens bæredygtighedsarbejde i høj grad om mennesket.

Hvordan får medarbejderne de bedst mulige rammer for at udføre deres job, og hvordan møder Sparekassen kunderne, så kunde-

tilfredsheden bliver så høj som muligt? Og hvordan møder vi det omgivende samfund og bidrager positivt til udviklingen?

Det er formuleret i Strategi 2021, der har navn efter Sparekassens samfundsambition - "Til fælles bedste".

Til fælles bedste er et velkendt udtryk i Sparekassen, og det er et vidnesbyrd, om at fællesskabet er i fokus. Sparekassens

bidrag til samfundet er gennem forretningen og forretningsrelaterede tiltag at styrke fællesskaberne. Det være sig fællesskabet med kunderne, fællesskabet med kollegerne og de fællesskaber, der er vigtige elementer af livet i de områder, hvor Sparekassen har afdelinger.

Der er en direkte kobling mellem Sparekassens samfundsambition, de strategiske fokusområder og konkrete CSR-initiativer:



FN's Verdensmål

FN's 17 verdensmål for bæredygtig udvikling bliver i stigende grad et omdrejningspunkt for hele bæredygtighedsdagsordenen. Verdensmålene spænder bredt, lige fra uddannelse over byudvikling til miljø.

Middelfart Sparekasse kan i praksis relatere mange indsatser til FN's Verdensmål, men Sparekassen har valgt at fokusere på Verdensmål 1, "Afskaf fattigdom" og Verdensmål 11, "Bæredygtige byer og lokalsamfund".



Længe før nogen tænkte på verdensmål, var det faktisk med udgangspunkt i de to mål, at Middelfart Sparekasse blev grundlagt i april 1853. Stifterne af Sparekassen ville lære fattigfolk at spare op – og lade indlånet gøre gavn som udlån for at skabe vækst og fremgang i Middelfart.



Fattigdom anno 2020 er ikke det samme som i 1853. Men det giver fortsat mening at beskæftige sig med begrebet fattigdom og grundlæggende økonomisk dannelse. Kan Sparekassen bidrage til, at færre unge havner i bundløs gæld efter at have optaget det ene kviklån efter det andet, så har det enorm værdi for både den enkelte og samfundet som hele.

Sparekassen deltager hvert år i Finans Danmarks og matematiklærerforeningens "Pengeuge", hvor de ældste folkeskoleklasser undervises i privatøkonomi. I flere andre sammenhænge stiller rådgivere op til det samme, og Sparekassen opfordrer medarbejderne til at virke som gældsrådgivere, hvilket sker i bl.a. Middelfart, Strib og Kolding. I 2019 har fire procent af Sparekassens medarbejdere deltaget i frivilligt arbejde i regi af gældsrådgivning mv. Sparekassen vil opfordre flere kolleger til at gøre det i 2020.

I 2018 og 2019 har Middelfart Sparekasse samarbejdet med Red Barnet. Sparekassen har doneret mere end 400.000 kr. til Red Barnet, og donationerne er blandt andet brugt på projektet "Plads til alle", hvor Red Barnet hjælper udsatte børn og unge ud i foreningslivet. Sparekassen har også i 2019 doneret 50.000 kr. til Reden i Aarhus, et være- og rådgivningssted for udsatte kvinder. Pengene er brugt på at sikre kvinderne sygeplejefaglig behandling.

Bæredygtige byer og lokalsamfund er på mange måder kernen af Sparekassens samfundsansvar. Det handler om at give tilbage og bidrage til en positiv udvikling i de samfund, hvor Sparekassen har afdelinger. Du kan læse mere om Sparekassens arbejde inden for dette felt i afsnittet "Lokalsamfund".

Relevante politikker

Politik for samfundsansvar

Med udgangspunkt i områderne medarbejdere, sociale forhold, miljø og klima, menneskerettigheder samt antikorrupition og antihvidvask beskriver politikken de overordnede rammer for Sparekassens arbejde med samfundsansvar.

Miljø og klima

Selv om FN's 17 verdensmål spænder bredt, så fylder én dagsorden markant mest: Klima og miljø. Klimaproblematikken er så højaktuel, at alle må bidrage, hvis de markante 2030-målsætninger skal realiseres. Derfor har Sparekassen både fokus på sit eget klimaaftryk og i særlig grad fokus på, hvordan forretningen kan bruges til at bidrage til en positiv forandring. Det kan du også læse mere om i afsnittet "Lokalsamfund".

Middelfart Sparekasse har sat sit tydelige aftryk på havnefronten i Middelfart. Længst til højre hovedsædet og derefter Kulturøen og Nytorv, hvor Sparekassen er medinvestor i begge byggerier.



Kunder

En kerneværdi i Sparekassen er tilgængelighed. Alle kunder har en personlig rådgiver og både fastnet- og mobilnummer på vedkommende.

En høj kundetilfredshed er altafgørende for Middelfart Sparekasse. En væsentlig forudsætning for de seneste års stærke, organiske vækst er kundetilfredshed, da den absolut stærkeste kanal til at tiltrække nye kunder er bestående kunders anbefaling af Sparekassen til familie, venner og bekendte.

Opskriften på tilfredse kunder i Middelfart Sparekasse er en blanding af gamle dyder og teknologisk udvikling. En kerneværdi i Sparekassen er tilgængelighed. Alle kun-

der har en personlig rådgiver og både fastnet- og mobilnummer på vedkommende. Ved at give alle medarbejdere størst mulig handlefrihed i deres daglige arbejde sikrer vi, at kunden i mødet med Sparekassen oplever handlekraft.

Relevante og tidssvarende digitale løsninger er den anden del af opskriften på kundetilfredshed. Kunderne forventer en velfungerende net- og mobilbank, ligesom digitale betalingsmuligheder efterspørges.



Risici

Det er Sparekassens vurdering, at nøglen til kundetilfredshed ligger i tilgængeligheden og den personlige kontakt. Tidssvarende digitale løsninger er en del af kundernes forventning til os, og det vil i højere grad bidrage negativt til kundetilfredsheden, hvis kunderne oplever, at Sparekassens digitale tilbud ikke er tidssvarende. Derfor er et vigtigt indsatsområde for Sparekassen kontinuerligt at udvide tilbuddene til kunderne.

På produktsiden er det væsentligt at have produkter, der svarer til kundernes forventninger. I dag er Sparekassen i udpræget grad distributør af andres produkter inden for real-kreditlån, investering, pension og forsikring. Sparekassen har i flere år tilbudt kunderne et energilån med favorable rentesatser til fx energirenovring af hjemmet eller en bil i høj energiklasse. Efterspørgslen efter bæredygtige produkter må ventes at stige i takt med, at særligt klimadagsordenen fylder mere og mere. Sparekassen skal sikre, at både egne produkter og samarbejdspartneres produkter lever op til kundernes forventninger.

Kundetilfredshed

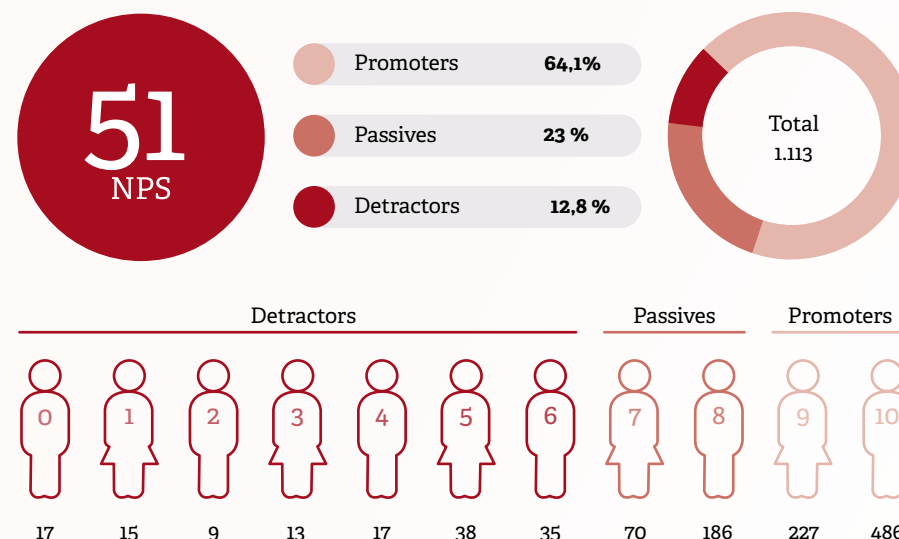
Sparekassen har i flere år ligget i top i flere forskellige uafhængige målinger af kun-

dertilfredshed. Det har en stærk branding-værdi, men målingerne fungerer ikke som et arbejdsredskab, der kan bruges til at højne kundetilfredsheden. På den baggrund besluttede Sparekassen som en del af Strategi 2021 – "Til fælles bedste" – at lave sin egen interne måling af kundetilfredsheden blandt både erhvervs- og privatkunder.

I samarbejde med et analysefirma har Sparekassen udviklet en kundetilfredsmåling, der løber kontinuerligt over hele året blandt kunder i alle afdelinger. Målet er at udvikle et værktøj, der både viser, hvad der driver kundetilfredsheden og give den enkelte afdeling mulighed for at lade sig inspirere af andre afdelinger, hvis målingen viser, at andre afdelinger scorer bedre på et givent parameter.

Den første tilfredshedsmåling viste, at Sparekassen på privatkunder har en NPS² på 51³, hvor branchegennemsnittet er 3⁴. Det viser med al tydelighed, at Sparekassen lægger ud på et højt niveau, når der skal arbejdes med at fastholde og gerne højne kundetilfredsheden. Blandt erhvervskunderne er NPS-scoren 17, hvorfor der særligt blandt erhvervskunderne er potentiale for at højne scoren i de kommende år.

Net Promoter Score (NPS)



Mål for 2020:

- At få implementeret kundetilfredshedsundersøgelsen på både privat og erhverv og gøre de første erfaringer med brugen af undersøgelsen som et arbejdsredskab
- At tilføje flere bæredygtige produkter inden for udlån og investering. Fx forventer vi at lancere et elbillån i første halvår 2020. Lånet skal have en favorabel rente i forhold til lån til biler med forbrændingsmotor. Lånet lanceres i et år, hvor mange nye elbil-modeller kommer på markedet, og efterspørgslen efter elbiler ventes derfor at stige.

Note 2 NPS - Net Promoter Score er en model til at beregne kunders loyalitet. Promoters (9 og 10) fratrækker Detractors (0-6) giver NPS-scoren.

Note 3 Kilde: Kundetilfredshedsundersøgelse foretaget af Wilke for Middelfart Sparekasse i efteråret 2019.

Note 4 Kilde: Finanswatch og Wilkes undersøgelse "Finansimage 2019".

Garanter

Middelfart Sparekasse havde i 2019 100-års jubilæum som garantsparekasse. Ultimo 2019 har 18.012 kunder tegnet garantkapital i Middelfart Sparekasse. Det svarer til 22 procent af kunderne i Sparekassen. Garanterne kan stille op til en plads i Sparekassens øverste myndighed, repræsentantskabet, og det er også garanterne, der vælger medlemmerne af repræsentantskabet.

At være en demokratisk virksomhed, hvor kunderne kan få direkte indflydelse, er en væsentlig del af Middelfart Sparekasses DNA. Erfaringerne viser, at kunderne og Sparekassen deler ambitionen om at lykkes på mere end den økonomiske bundlinje.

For at blive garant, skal man tegne garantkapital for mellem 1.000 og 100.000 kr. Garantkapital en vigtig del af Sparekassens samlede kapitalberedskab. Ultimo 2019 har garanterne tilsammen tegnet garantkapital for 615,5 mio. kr.

I februar 2019 fik Middelfart Sparekasse en påtale af Finanstilsynet. Sparekassen havde ikke dokumentation for den rådgivning, der var ydet i forbindelse med en salgsaktivitet i foråret 2018. Da Sparekassen har en særlig interesse i at tegne garantkapital må der ikke være tvivl om grundlaget, det tegnes på. For at sikre tilstrækkelig dokumentation for rådgivningen fremover har Sparekassen indført et rådgivningsskema, som skal bruges hver gang, der rådgives om tegning af garantkapital.

Risici

Garantmodellen hviler i høj grad på tillid. Når en kunde tegner garantkapital, er der tale om risikovillig kapital, som ikke er dækket af Garantiformuen, hvis Sparekassen skulle gå ned. Derfor kræver det en grundlæggende tro på Sparekassen som en solid virksomhed, hvis en kunde skal tegne garantkapital. Derfor er solide resultater og et stærkt image væsentlige parametre for styrken i garantmodellen. Ud over en forrentning – tre procent i 2019 – skal kunden føle sig tryk ved, at investeringen er sikker. Hvis det modsatte er tilfældet, risikerer Sparekassen, at mange vil indløse garantkapitalen, og dermed kommer Sparekassens kapitalbase under pres.



Cirka 5.500 garanter deltog ved garantmøderne i 2019.



Solide resultater og et stærkt image er væsentlige parametre for styrken i garantmodellen. Kunden skal føle sig tryk ved, at investeringen er sikker.

Over 50 procent af Sparekassens garantkapital er tegnet af personer over 60 år, og garantier på +75 år tegner sig alene for ca. 20 procent af den samlede garantkapital. Det er ikke overraskende, at garantkapitalen er skævt fordelt aldersmæssigt. Det er typisk for alle investeringstyper, at investeringerne vokser i takt med, at der bliver mere luft i økonomien, når børnene flytter hjemmefra, og afdragene på gælden i boligen fylder mindre i den samlede økonomi.

For at sikre garantmodellens holdbarhed på den lange bane, er det dog væsentligt at gøre det attraktivt for de yngre generationer at blive garant, så det bliver naturligt at investere en større del af formuen i garantkapital, når det økonomiske råderum tillader det.

Mål for 2020:

I Strategi 2021 – "Til fælles bedste" – har Sparekassen to mål for udviklingen af kundedemokratiet: Flere kandidater til repræsentantskabsvalget i 2021 og flere, der stemmer til valget i 2021.

For at opnå det mål, vil Sparekassen i 2020 og årene fremover arbejde for at gøre det mere attraktivt at være garant, blandt andet gennem øget indflydelse. I 2020 vil Sparekassen konkret gøre dette:

- Involvere garantterne i lokale støtteaktiviteter
- Lave lokale aktiviteter for yngre garantter for at give dem ekstra oplevelser og information om de muligheder, der følger med at være garant
- Lade garantterne vælge, hvem Middelfart Sparekasse skal have som MS Fokus-samarbejdspartner (Sparekassens største enkeltstående sponsorat/samarbejdsaftale).

Relevante politikker

Kreditpolitik

Det er ikke i hverken Sparekassens eller kundens interesse, at vi yder lån og kreditter, som kunden ikke kan betale tilbage, eller presser vedkommendes daglige økonomi for hårdt. Kreditpolitikken er værktøjet, der sikrer, at Sparekassen baserer sit virke på sunde forretninger med kunderne.

Forretningsgang for god skik

Sammen med Politik for sund virksomhedskultur sikrer Forretningsgang for god skik, at Sparekassens medarbejdere behandler kunderne loyalt og redeligt, både i forhold til rådgivning og markedsføring af produkter.

Forretningsgang for garantkapital

Der gælder særlige forpligtelser, når Sparekassen rådgiver en kunde om tegning af garantkapital, da der er tale om et produkt, som Sparekassen har en særlig interesse i. Forretningsgang for garantkapital sikrer, at der altid tages udgangspunkt i kundens behov og økonomiske situation, ligesom det sikres, at kunden er grundigt oplyst om de risici, der følger med at tegne garantkapital.

Medarbejdere

Så hvad er forskellen på Sparekassen og konkurrenterne? Det er de mennesker, der udgør Sparekassen.

Måske kan der være en kvart eller halv procents forskel på renten på et lån til bilen eller boligen. Men grundlæggende tilbyder Middelfart Sparekasse de samme produkter som alle andre pengeinstitutter. Så hvad er forskellen på Sparekassen og konkurrenterne? Det er de mennesker, der udgør Sparekassen. Vi har gennem mange år været overbeviste om, at medarbejderne er vores vigtigste konkurrenceparameter, og derfor er medarbejdertilfredshed et helt centralt element i Middelfart Sparekasse.

Sparekassen har hvert år siden 2002 deltaget i Great Place to Works undersøgelse "Danmarks bedste arbejdspladser", blandt andet med fire førstepladser til følge. I 2019 blev Middelfart Sparekasse nummer to blandt de mellemstore virksomheder med 50-499 medarbejdere. Desuden blev Sparekassen kåret til Danmarks bedste arbejdsplads for seniorer.

I 2019 toppede Middelfart Sparekasse desuden en undersøgelse foretaget af

branchemediet Finanswatch og analyseinstituttet Wilke, hvor medarbejdere i finanssektoren forholdt sig til, hvem i branchen, der har det bedste image⁵.

Sparekassens oprindelse og kultur er grundlaget for arbejdsformen og måden, medarbejderne møder kunder og samarbejdspartnere på. For at klæde nye kolleger endnu bedre på i forhold til at forstå Sparekassens værdier blev introduktionsforløbet for nye medarbejdere fornyet i 2019. Forløbet har nu fokus på Sparekassens historie, strategi og holdninger.

I Strategi 2021 – "Til fælles bedste" – handler to af de ni indsatsspor om medarbejdertilfredshed. Indsatsspor fem, "Vores kolleger", og indsatsspor seks, "Vores ledere".





Medarbejderne og deres handlinger i hverdagen er den afgørende forskel på Sparekassen og andre pengeinstitutter.

Risici

Der er kamp om de bedste medarbejdere i finanssektoren, og igen og igen hører vi fra nye kolleger, at de søgte til Sparekassen på grund af vores ry som en god arbejdsplads – og ofte også på anbefaling af nuværende medarbejdere i Sparekassen. Ud fra erkendelsen af, at det er medarbejderne, der er det reelle konkurrenceparameter mellem Sparekassen og de øvrige pengeinstitutter er det afgørende at fastholde positionen som en særdeles god arbejdsplads for fortsat at kunne rekruttere nye kolleger fra øverste hylde.

Også for kunderne gør det en forskel, at Sparekassen er kendt som en god arbejdsplads. Kunderne laver koblingen, at en god arbejdsplads også er et godt sted at være kunde. Derfor er det et afgørende konkurrenceparameter fortsat at være blandt landets bedste arbejdspladser.

Medarbejderudvikling

Siden 1991 har selvledelse været et centralt begreb i Sparekassens arbejde med medarbejdertilfredshed. Tanken var dengang som nu at placere mest mulig beslutningskraft hos den enkelte medarbejder. Udviklingen i branchen med en stadigt kraftigere og mere

Uddannelsestimer i 2019

5.866

= 17 timer pr. medarbejder

detaljeret regulering betyder, at selvledelse er noget andet i dag end i 1991. Derfor har Sparekassen arbejdet med at gentænke begrebet selvledelse.

En væsentlig del af opgaven er at hjælpe medarbejderne med at skifte mindset til at se muligheder frem for begrænsninger og finde tryghed i egne evner og kompetencer frem for at frygte en fremtid, hvor den teknologiske udvikling både betyder ændrede interne processer i Sparekassen, og at den direkte kontakt med kunderne bliver mindre end førhen.

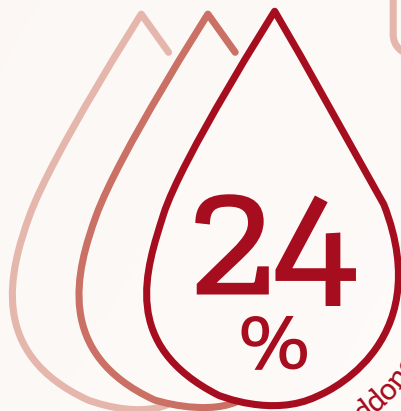
Samtidig har Sparekassen også en opgave i at sikre, at medarbejdernes faglige viden er opdateret – også i henhold til de formelle krav, der stilles til særligt kunderådgivere. I 2019 har alle medarbejdere gennemført en IT-awareness-uddannelse, og alle relevante medarbejdere har gennemført den lovkrævede uddannelse inden for områderne pension og anti-hvidvask.

Medarbejderfastholdelsesgrad:

92%



90% af medarbejderne dyrker motion 2-3 gange om ugen eller oftere



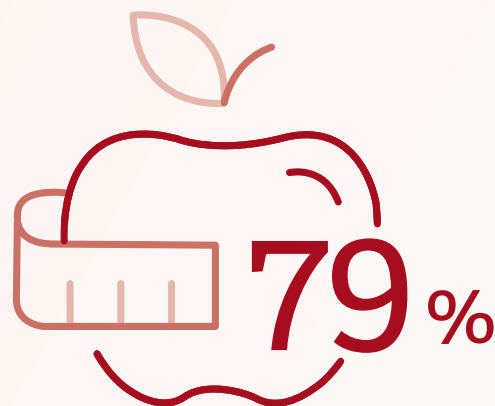
24%

er bloddonorer



3%

er hjerteløbere

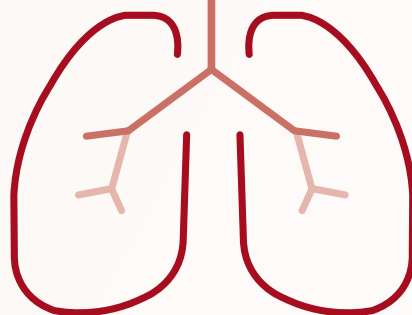


79%

af medarbejderne har en god eller virkelig god fysisk sundhedstilstand

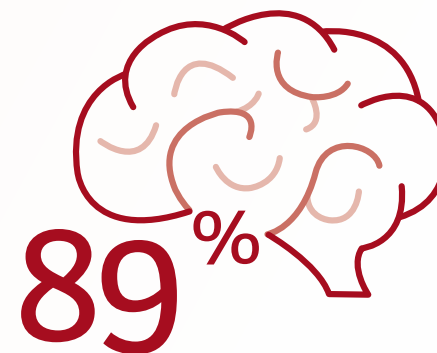
42%

er organdonorer



Sygefravær 2019

1,72%



89%

af medarbejderne har en god eller virkelig god psykisk helbredstilstand

Fysisk og mental sundhed

Sparekassen gennemfører årligt en spørgeundersøgelse blandt alle medarbejdere for at kortlægge den fysiske og mentale sundhed hos kollegerne. 92 procent af medarbejderne deltog i undersøgelsen i 2019.

Der spørges ind til det fysiske KRAMS:

- Kost
- Motion
- Rygning
- Stress/søvn
- Alkohol

samt det mentale KRAM:

- Kompetencer
- Accept
- Relationer
- Mestring

Undersøgelsen viser, at Sparekassens medarbejdere overordnet anser både deres fysiske og psykiske helbredstilstand som værende god. På den fysiske del svarer beskrivelsen godt til Sparekassens egne data, da sygefraværet i 2019 var på 1,72 procent. Sygefraværet er faldet i forhold til 2018, og fraværet er også lavere end gennemsnittet for finanssektoren på tre procent⁶.

Selv om 96 procent af kollegerne svarer, at de enige eller meget enige i, at de er evner at tilpasse sig forandringer i både arbejds- og privatlivet, er oplevelsen dog, at foran-

dringer – helt naturligt – skaber usikkerhed omkring fremtiden. Samtidig angiver en tredjedel af medarbejderne sig "meget enige" i, at de er gode til at "acceptere og leve med de ting, jeg ikke kan ændre". Med andre ord er to tredjedele ikke meget enige i det udsagn.

Blandt andet på baggrund af disse oplevelser og udsagn har Sparekassen i 2019 iværksat en uddannelse for alle medarbejdere under overskriften "Tak – Det mentale KRAM". Det er en to dage lang uddannelse med fokus på taknemmelighed som begreb og feedback som arbejdsredskab i hverdagen. Taknemmelighed handler blandt andet om at fokusere på det gode og værdifulde i livet og at acceptere de ting, man ikke selv er herre over. I forlængelse af den personlige tilgang til KRAM-faktorerne, kompetencer, relationer, accept og mestring, kommer feedback som et konkret arbejdsredskab i hverdagen, hvor en ærlig, åben og respektfuld dialog kan spille den enkelte bedre i hverdagen. Feedback ses ikke som et oppefra og ned-redskab, men lige så meget en dialogform mellem kolleger, hvorfor alle kolleger introduceres til at give og modtage feedback.



Note 6 Kilde: Finanssektorens Arbejdsgiverforening.



Stephan Lorenzen, afdelingsdirektør i Kolding, sammen med erhvervsmedarbejder Ellen M. Graversgaard Pedersen.

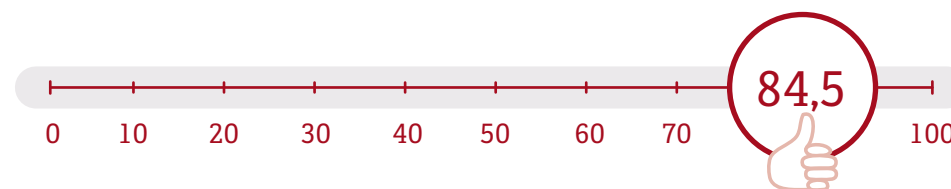
Lederudvikling

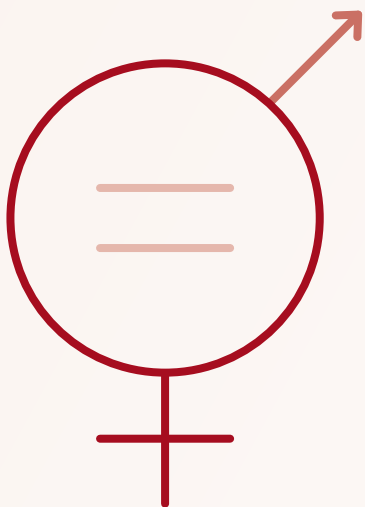
Det er en kendt sandhed, at den nærmeste leder er den væsentligste faktor for medarbejderens trivsel på arbejdspladsen. For at understrege vigtigheden af den nærmeste leders kompetencer, er "Vores ledere" et særskilt indsatsspor i Sparekassens Strategi 2021. Målet er gøre det tydeligere for lederne, hvad der forventes af dem – og give dem redskaber til at leve op til både ledelsens og medarbejdernes forventninger.

Udgangspunktet for enhver udvikling er en kortlægning af den nuværende status. I samarbejde med Finanssektorens Uddannelsescenter har Sparekassen derfor udviklet en 360-graders undersøgelse af alle ledere med personaleansvar i Sparekassen. Undersøgelsen blev besvaret af alle medarbejdere, lederen selv og dennes nærmeste leder, hvilket vil sige den adm. direktør eller vicedirektøren.

Undersøgelsen viste en høj grad af tilfredshed med den nærmeste leder. Den gennemsnitlige score var 84,5 på en skala fra 0 til 100, og udgangspunktet er derfor meget godt. Ét af de områder, hvor der med fordel kunne bygges på, var ledernes kommunikative evner, særligt i forbindelse med én til én samtaler. Derfor bliver coaching og feedback centrale elementer i den lederuddannelse, der sættes i søen i foråret 2020.

Tilfredshed med nærmeste leder





Ligestilling

Totalt set er der cirka lige mange kvinder og mænd i finanssektoren, dog nu en mindre overvægt af mandlige ansatte, der nu udgør 53 procent af sektoren⁷. I Sparekassen er fordelingen mellem mænd og kvinder 51/49 blandt de 325 medarbejdere pr. 31. december 2019 (omregnet til fuldtidsstillinger).

Kigger man i ledelseslagene, er fordelingen mindre ligelig. Totalt set i Finanssektoren er andelen af kvindelige ledere 30 procent⁸. I Middelfart Sparekasse er der sat mål for antallet af kvinder i mellemliderlaget, Den brede ledergruppe, samt antallet af kvinder i bestyrelsen.

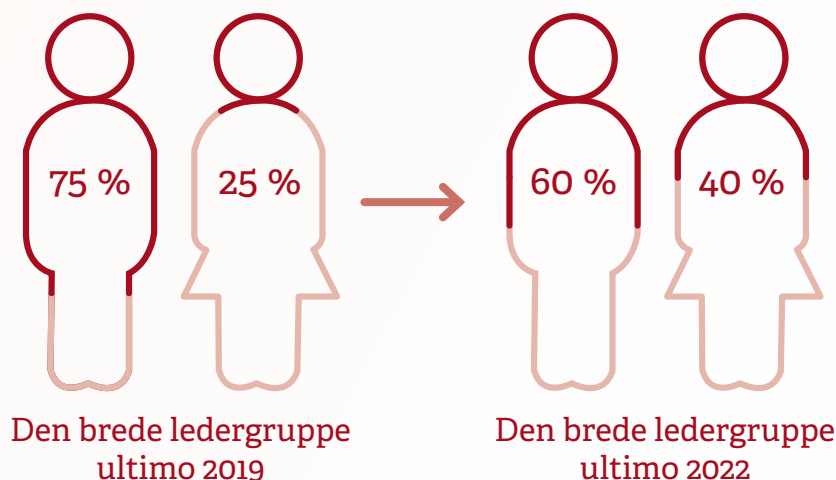
Begge steder er målet en repræsentation på 30 procent ultimo 2019 og med et langsigtet mål om at opnå ligestilling – minimum 40 procents repræsentation af det underrepræsenterede køn - i begge ledelseslag.

Andelen af kvindelige bestyrelsesmedlemmer er 20 procent ultimo 2019 mod 33 procent ultimo 2018. Et kvindeligt medarbejdervalgt bestyrelsesmedlem er i 2019 erstattet af en mandlig kollega, og bestyrelsen er midlertidigt udvidet fra 9 til 10 medlemmer frem til 1. marts 2020. Da det 10. medlem også er en mand, er balancen mellem mænd og kvinder midlertidigt rykket markant.

Andelen af kvindelige medlemmer af Den brede ledergruppe er 25 procent ultimo 2019 mod 26 procent ultimo 2018. Målet er, at andelen af kvindelige ledere udgør 40 procent i 2022.

Sparekassens bestyrelse vil i 2020 forholde sig til både politik for mangfoldighed i bestyrelsen og politik for det underrepræsenterede køn og derigennem forholde sig til, hvilke initiativer, der skal tages for at fremme den kønsmæssige ligestilling i ledelseslagene i Sparekassen.

” Andelen af kvinder i Den brede ledergruppe er 25 % ultimo 2019 mod 26 % ultimo 2018. Målet er, at andelen af kvindelige ledere udgør minimum 40 % i 2022.



Note 7 Kilde: Finanssektorens Arbejdsgiverforening.

Note 8 Kilde: Finanssektorens Arbejdsgiverforening.



Anden ligestilling

Køn er bare ét parameter at måle ligestilling på. For Sparekassen er det vigtigt, at alle uanset køn, alder, seksuel orientering, hudfarve osv. føler lighed på arbejdspladsen. At det lykkes, afspejles af den årlige trivselsundersøgelse foretaget af Great Place to Work. Boksen herunder viser andelen af medarbejdere, der svarer bekræftende på udsagnet.

Medarbejderne bliver behandlet retfærdigt uanset alder.	99%
Medarbejderne bliver behandlet retfærdigt uanset etnisk oprindelse.	100%
Medarbejderne bliver behandlet retfærdigt uanset køn.	98%
Medarbejderne bliver behandlet retfærdigt uanset seksuel orientering.	100%

Særligt den aldersmæssige ligestilling har fået opmærksomhed i 2019, hvor Middelfart Sparekasse blev kåret til landets bedste arbejdsplads for seniorer af Great Place to Work. Det skyldes ikke nogen seniorpolitik, men en individuel hensyntagen til den enkeltes behov og ønsker. For at yde et bidrag til udviklingen på området deltager både ledelsen, tillidsrepræsentanter, nuværende og pensionerede medarbejdere fra Sparekassen i et forskningsprojekt forankret på Københavns Universitet, hvor målet er at afsøge en form for "best practice" i forhold til at sikre seniorer en god afslutning på arbejdslivet og en god overgang til pensionisttilværelsen.

Mål for 2020:

- Gennemføre uddannelsen "Tak – Det mentale KRAM"
- Gennemføre tilfredshedsundersøgelser rettet mod både den øverste leder og nærmeste daglige leder og som minimum fastholde tilfreds-scoren fra 2019
- Igangsætte lederuddannelse
- Gennemføre krævede uddannelser inden for bl.a. hvidvask og IT-awareness
- Tilbyde individuelle uddannelser, når det er relevant



Relevante politikker

Politik for mangfoldighed i bestyrelsen

Politik for det underrepræsenterede køn

Politik for mangfoldighed i bestyrelsen og Politik for det underrepræsenterede køn sætter rammerne for Sparekassens arbejde med ligestilling i alle medarbejderlag i Sparekassen.

Nadia Brønserud Esmann (th), afdelingsdirektør i Strib, er af de kvindelige ledere i Sparekassens brede ledergruppe.

Lokalsamfund

Middelfart Sparekasse vil påvirke livet i de områder, hvor Sparekassen har afdelinger, i en positiv retning. Samtidig vil Sparekassen leve op til "samfunds-kontrakten" ved at leve op til gældende love og regler, bekæmpe hvidvask og bidrage til en bæredygtig omstilling af samfundet.

Lige siden første åbningsdag i april 1853 har Middelfart Sparekasse haft som ambition at bidrage positivt til lokalsamfundet gennem sit virke. Dengang gennem økonomisk "opdragelse" og udlån til lokale håndværkere for derigennem at bidrage til lokal vækst.

Som årene er gået har det lokale ansvar taget mange andre former. Ind- og udlån er fortsat en central del af forretningen, og bidraget til lokalsamfundene måles nu også i form af sponsorater, samarbejdsaftaler, praktisk hjælp og meget mere.

Dertil kommer et overordnet samfundsmæssigt ansvar i form af at overholde gældende lovgivning og arbejde målrettet på at undgå at blive misbrugt til hvidvask, terrorfinansiering og anden økonomisk kriminalitet. Bæredygtighedsdagsordenen tager for alvor fart i disse år, særligt med fokus på klimaet. Det er også væsentligt, at Middelfart Sparekasse tager ansvar i forhold til at imødegå klimaforandringer.

Risici

Borgernes og kundernes forventninger til virksomheder generelt og ikke mindst pengeinstitutter forandrer sig. Særligt den kommende generation har en stor forventning om, at virksomheder spiller en aktiv rolle i at løse både lokale og globale problemstillinger. At give en check til et velgørende formål er ikke længere nok.





Støtte til lokalsamfundet tager mange former, herunder de helt klassiske sponsorater af tøj til idrætsklubber.

” Vores bidrag til lokalsamfundene måles også i form af sponsorater, samarbejdsaftaler, og praktisk hjælp.

Der skal anderledes handling bag. Finans Danmarks ”Forum for Bæredygtig Finans” offentliggjorde kort før årsskiftet 2019/2020 20 anbefalinger til, hvordan finanssektoren kan bidrage til en bæredygtig fremtid, særligt med fokus på den grønne omstilling⁹. Der stilles ambitiøse mål for sektoren, og det vil blive et afgørende konkurrenceparameter i de kommende år at levere på bæredygtighedsdagsordenen. Hvis man som virksomhed ikke kan påvise, at man bidrager positivt til omverdenen vil kunderne på sigt søge mod andre virksomheder som gør det.

Det er i det lys, at Sparekassens nye strategi ”Til fælles bedste” og samfundsambitionen af samme navn skal ses. Det er en opgave for alle medarbejdere at bidrage til at være til fælles bedste, herunder at styrke de lokale fællesskaber.

Note 9 <https://www.epaper.dk/finansdanmark/forum-for-b%C3%A6redygtig-finans-20-anbefalinger-til-finans-danmark/>

Foreningskunder

Set fra et forretningsmæssigt perspektiv bidrager en forening som kunde i et pengeinstitut kort sagt med to ting: Lav indtjening og stor arbejdsbyrde.

Det taler helt grundlæggende for, at et pengeinstitut i videst muligt omfang siger nej til foreninger som kunder. I Middelfart Sparekasse er det et strategisk målepunkt at få flere foreninger på kundelisten. Ultimo 2019

har Sparekassen 1.199 foreningskunder. Ved udgangen af 2021 skal tallet være 1.400.

Det oplagte spørgsmål er: Hvorfor? For os er svaret, at et levende foreningsliv er en vital del af enhver by. Og kan vi bidrage ved at gøre det let for en forening at være kunde i et pengeinstitut – og få den service, der er behov for, så er det et væsentligt bidrag at yde. På Sparekassens hjemmeside har vi samlet en række praktiske oplysninger, der

kan lette en forenings arbejde, lige fra udarbejdelse af vedtægter til tips til den årlige generalforsamling.

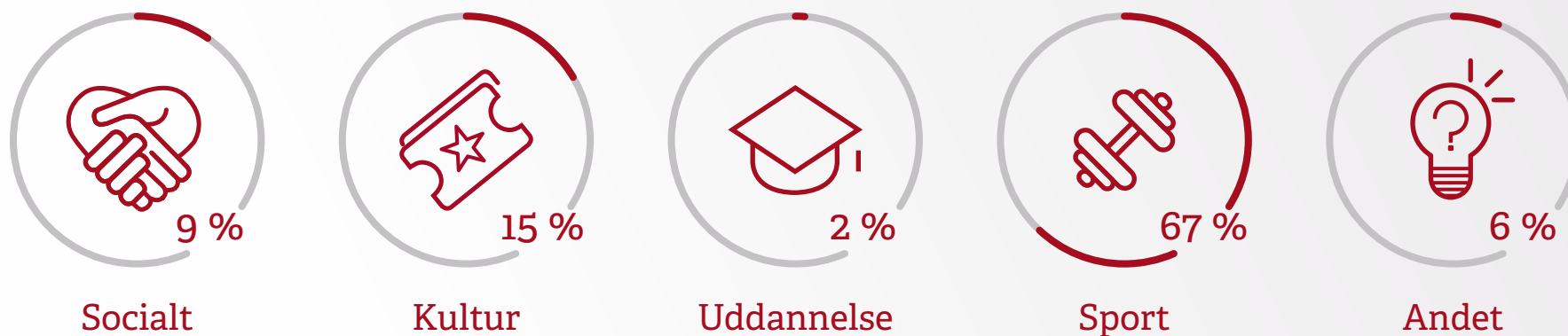
Støtte til lokalsamfundet

Den økonomiske støtte til lokale aktiviteter er ikke gået af mode. I 2019 donerede Middelfart Sparekasse syv mio. kr. til lokale aktiviteter. Dertil kommer 140 arrangementer, hvoraf mange er holdt i samarbejde med en lokal forening.

Medarbejderne tager ambitionen med hjem

At det er helt naturligt for Middelfart Sparekasse at bakke op om det lokale foreningsliv ses i den årlige KRAM-undersøgelse. Her angiver 43 procent af kollegerne, at de engagerer sig i frivilligt arbejde i fritiden.

Sådan fordeler støtten sig



Krav til leverandører

Middelfart Sparekasse har et direkte ansvar for, at medarbejderne er ansat under ordnede forhold og behandles efter de til enhver tid gældende regler. Sparekassen anser ansvaret for at række videre, og vi stiller derfor en række krav til vores leverandører. De er beskrevet i Sparekassens Politik for ansvarlige indkøb, hvor der stilles konkrete krav til samarbejdspartnere og leverandører inden for områderne:

- Menneskerettigheder og arbejdsforhold
- Miljø og klima
- Antikorruption.

Middelfart Sparekasse vil ikke samarbejde med en virksomhed, der krænker grundlæggende menneskerettigheder eller medvirker til bestikkelse og korruption.

Følgende betragtes derfor som uacceptabelt:

- Diskriminering af medarbejdere på baggrund af køn, alder, seksualitet, etnicitet og politisk tilhørsforhold
- Eksponering af medarbejdere til livstruende arbejdsmiljøer, hvor de ikke er blevet informeret om farerne, og hvor

beskyttende foranstaltninger ikke er blevet gennemført

- Bevidst forårsaget betydelig forurening af luft eller vand eller væsentlig jordforurening
- Deltagelse i eller støtte til bestikkelse, korruption eller svigagtig praksis.

Politikken blev vedtaget første gang af Sparekassens bestyrelse i 2018. I 2020 skal politikken bruges mere operationelt over for udvalgte leverandører og samarbejdspartnere.

” Middelfart Sparekasse vil ikke samarbejde med en virksomhed, der krænker grundlæggende menneskerettigheder eller medvirker til bestikkelse og korruption.

Relevante politikker

Politik for ansvarlige indkøb

For at sikre, at leverandører og samarbejdspartnere lever op til de samme standarder, som Sparekassen selv ønsker at efterleve, har vi udarbejdet en Politik for ansvarlige indkøb. Under de tre hovedområder ”Menneskerettigheder og arbejdsforhold”, ”Miljø og klima” samt ”Antikorruption” tydeliggør politikken Sparekassens krav til leverandører og samarbejdspartnere, ligesom politikken beskriver, hvordan Sparekassen agerer over for leverandører eller samarbejdspartnere, hvis det skulle vise sig, at bestemmelser i politikken ikke overholdes.

Mål for 2020:

At bruge politikken mere aktivt over for Sparekassens leverandører og samarbejdspartnere, herud er fastsatte kriterier for, hvilke leverandører der forventes at kende til indholdet af politikken.

Ansvarlige investeringer og ansvarlige udlån

Finanssektoren kan komme til at spille en afgørende rolle i den bæredygtige omstilling af samfundet. Både på udlåns- og investeringsområdet spiller det en afgørende rolle, hvordan de store summer, som banker og sparekassen formidler, håndteres.

I 2019 vedtog Sparekassens bestyrelse en politik for ansvarlige investeringer. Politiken er rettet mod de investeringsforeninger, som Sparekassen samarbejder med, samt de investeringer, Sparekassen selv foretager. Politikken sikrer bl.a., at investeringsforeningerne integrerer sociale, miljømæssige og ledelsesmæssige forhold, de såkaldte ESG-principper, i deres investeringer, ligesom politikken også stiller krav om, at samarbejdspartnerne har en politik for aktivt ejerskab af de virksomheder, der investeres i. Politikken kan læses i sin helhed på Sparekassens hjemmeside.

Med udgangspunkt i Sparekassens Politik for ansvarlige investeringer vil vi i 2020 se på mulighederne for at tilbyde kunderne yderligere bæredygtige produkter i samarbejde med vores partnere på investeringsområdet.

Udlån

Udlån er den traditionelle kerneforretning for alle pengeinstitutter. I de kommende år vil der komme øget fokus på, hvordan pengeinstitutterne kan bidrage til at rykke samfundet i en bæredygtig retning via udlånsmidlerne. Finans Danmarks "Forum for Bæredygtig Finans" foreslår i sin rapport fra efteråret 2019 blandt andet, at der skal udvikles værktøjer, så pengeinstitutter kan måle det samlede Co2-aftryk af sin udlånsportefølje. Der er ingen tvivl om, at der i årene fremover vil komme øget fokus på særligt den klimamæssige belastning af udlånsporteføljen, og Sparekassen vil løbende overveje tiltag på udlånssiden, som kan bidrage positivt til den grønne omstilling



” I de kommende år vil der komme øget fokus på, hvordan pengeinstitutterne kan bidrage til at rykke samfundet i en bæredygtig retning via udlånsmidlerne.

Relevante politikker

Politik for ansvarlige investeringer

Sparekassens bestyrelse har i 2019 vedtaget "Politik for ansvarlige investeringer". Politikken skal sikre, at såvel Sparekassens samarbejdspartnere på investeringsområdet som Sparekassen selv har øje for både miljømæssige, sociale og ledelsesmæssige forhold i de investeringer, der foretages.

Mål for 2020:

At undersøge muligheden for at udvide paletten af bæredygtige investeringsmuligheder, og herefter løbende måle på efterspørgslen efter bæredygtige investeringer.

Antikorrupption og antihvidvask

Middelfart Sparekasse har ikke nogen antikorrupptionspolitik. Flere andre politikker omhandler emnet. I "Politik for ansvarlige indkøb" fremgår det, at Sparekassen ikke accepterer leverandører og samarbejdspartners brug af bestikkelse og svigagtig praksis – hverken over for Sparekassen eller tredjemand.

I "Politik for sund virksomhedskultur" fremgår Sparekassens forventninger til alle medarbejdere i forhold til det etiske og moralske fundament for Sparekassens forretning. Det fremgår også af politikken, at det er uforenligt med ansættelse i Sparekassen at

medvirke til hvidvask, terrorfinansiering og anden økonomisk kriminalitet.

Middelfart Sparekasse har i flere år arbejdet struktureret med god governance. I den årlige redegørelse for god selskabsledelse forholder vi os til anbefalingerne fra både Komitéen for god selskabsledelse og Finans Danmarks Ledelseskodeks. Redegørelsen offentliggøres sammen med årsrapporten på Sparekassens hjemmeside for at sikre den størst mulige transparens.

Risici

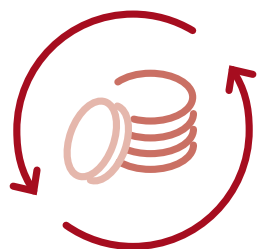
En af de absolut største omdømmerisici for et pengeinstitut er governance-området generelt og AML-området specifikt. Det er helt grundlæggende, at der er tillid til,

at et pengeinstitut overholder love og regler og aktivt arbejder for at undgå at blive misbrugt til hvidvask, terrorfinansiering og anden økonomisk kriminalitet. Hvis der kan stilles spørgsmål ved Sparekassens grundlæggende fundament, bliver det sværere at tiltrække og fastholde kunder.

Anti-hvidvask

Anti-hvidvask er et arbejdsområde i vækst. Der stilles stadigt stigende krav til pengeinstitutternes overvågning og indberetninger. I 2019 er AML-afdelingen i Middelfart Sparekasse vokset fra tre til seks medarbejdere. Den AML-ansvarlige refererer direkte til den adm. direktør, og både direktion og bestyrelse får løbende rapporter om udviklingen på området.

Fra Finanstilsynets side er der stor bevågenhed på foreningsområdet, da foreninger i nogle tilfælde er skjul for finansiering af terrororganisationer. Middelfart Sparekasse har et mål i strategi 2021 om at få flere foreningskunder. Sparekassen anser det for at være en del af sit samfundsansvar at gøre det enkelt og billigt for foreninger at have en bankforbindelse. Når en forening skal oprettes som kunde i Sparekassen gennemgås personkredsen bag foreningen. Sammenholdt med det omfattende materiale, der skal fremvises for at kunne blive kunde, har Sparekassen en god sikkerhed i forhold til ikke at blive misbrugt til terrorfinansiering.



Screenede transaktioner

63,8 mio.

2019

55,4 mio.

2018

AML opnormeret med tre medarbejdere



Mål for 2020:

En væsentlig del af AML-opgaven ligger hos rådgiverne i de enkelte afdelinger. Det er den personlige rådgiver, der har det indgående kendskab til den enkelte kunde, og det er rådgiveren, som i særlige tilfælde undersøger transaktioner nøjere. Kunderne oplever altså oftere en kontakt med Sparekassen, som handler om et AML-spørgsmål.

Derfor er kommunikation og uddannelse omdrejningspunkter for indsatsen på AML-området i 2020. Sparekassen vil:

- Understøtte den enkelte rådgiver til bedre at håndtere kommunikationen med kunderne om AML-spørgsmål gennem
 - Hjælpetekster til mails
 - Undervisning i forbindelse med den uddannelse, alle privatkunderådgivere i Sparekassen gennemgår i 2019 og 2020.
- Lave indhold til midspar.dk, der fortæller kunderne om den samfundsmæssige opgave, det er, at bekæmpe hvidvask og terrorfinansiering for derigennem at øge forståelsen for de konsekvenser, det kan have for den enkelte kunde.

Relevante politikker

Politik for sund virksomhedskultur

Siden sommeren 2019 har det været et lovkrav for finansielle virksomheder af have en politik for sund virksomhedskultur. Politikken fastlægger de overordnede etiske og faglige standarder, som Sparekassen drives efter med det formål at sikre, at Sparekassen ikke bliver misbrugt til hvidvask, terrorfinansiering og anden økonomisk kriminalitet. Det er et krav, at alle medarbejdere i Sparekassen kender politikken og handler i overensstemmelse med den.

Risikostyringspolitik for hvidvaskområdet

At undgå at blive brugt til hvidvask og terrorfinansiering er en kerneopgave for et pengeinstitut. Hvidvaskrisikopolitikken sikrer, at Sparekassen lever op til gældende lovgivning og træffer passende foranstaltninger for at sikre, at Sparekassen ikke misbruges til hvidvask og terrorfinansiering.

Forbrug af logovand

29.550

flasker i 2019

Udgift i kr.:

150.000



Miljø

Sparekassens direkte miljøpåvirkning er – sammenlignet med de fleste andre virksomheder – ganske begrænset. Miljøpåvirkningen består i høj grad af driften af de 14 adresser, Sparekassen findes på og det ressourceforbrug, der følger. Sparekassen har gennem mange år sikret, at det samlede elforbrug i alle afdelinger er dækket af vindstrøm. Sparekassen betaler 0,02 øre ekstra pr. kwh. Sparekassens samlede elforbrug var i 2019 på 894,8 Mwh. Ved at vælge 100 procent vindstrøm har Sparekassen reduceret co2-udslippet med 180,8 ton i forhold til, hvis Sparekassens elforbrug kom fra det almindelige mix af vind, kul, naturgas mv¹⁰.

Den største miljømæssige påvirkning, Sparekassen har og kan have er gennem forretningen. Udlån og investering er to væsentlige områder, hvor Sparekassens og kundernes valg kan være med til at drive bæredygtighedsdagsordenen generelt og den grønne omstilling specifikt gennem valg og fravalg.

Risici

Båret af tørre somre, storm- og regnfulde efterår og milde vintre er danskernes fokus på klimaproblematikken voksende. I takt med at den ene vejrr rekord efter den anden bliver slået, går det op for flere og flere, at der må handles – og handles hurtigt, hvis effekten af den menneskeskabte forurening skal begrænses til glæde for de kommende generationer.

Kilometer kørt i egen bil for Sparekassen

448.048 km



2019

387.612 km



2018

Hvis en virksomhed ikke aktivt bidrager til at løse klimaproblematikken, bliver den irrelevant og på sigt fravalgt til fordel for andre virksomheder med et stærkere bæredygtigt aftryk. Middelfart Sparekasse har altid haft et bæredygtigt fundament qua den almennyttige grundtanke. Bæredygtighedsarbejdet i Sparekassen har traditionelt haft et større fokus på de sociale og ledelsesmæssige aspekter af bæredygtighed. Det er nødvendigt, at Sparekassen øger sit fokus på at bidrage til den miljømæssige bæredygtighed for at leve op til kundernes og samfundets forventninger.

Middelfart Sparekasse iværksatte i 2019 i samarbejde med konsulentvirksomhe-

den Green Network et arbejde, der har til formål at øge Sparekassens indsigt i dens miljømæssige påvirkning, både gennem eget forbrug/udledning og på sigt gennem forretningen – udlån/investeringer.

Arbejdet har handlet om at identificere relevante datapunkter og derefter at skaffe data. Sparekassen er ikke nået der til endnu, men det er ambitionen på sigt at kunne måle virksomhedens samlede CO2-aftryk samt at iværksætte konkrete indsatser ud fra de indsamlede data.



Print på årsbasis

2.156.873

– heraf farveprint 922.020
stk. det svarer til 43% farveprint

Mål for 2020:

- At reducere forbruget af logo-vandflasker med 25 procent. Sparekassen brugte i 2019 29.550 logovandflasker. Selv om der er pant på flaskerne, så er det en markant miljøbelastning frem for at tappe vand fra hanen. Miljøbelastningen forbundet med sparekassens årlige forbrug af vandflasker svarer til at køre 15.000 km. i bil. Samtidig er vandet af en dårligere kvalitet end vandet i hanen – og det er markant dyrere for Sparekassen. Alle medarbejdere får i 2020 udleveret en drikkedunk, der kan gå i opvaskemaskinen, og samtidig opfordrer vi til at bruge postevand til møder frem for flaskevand.
- At skære ned på mængden af farveprint. 2.156.873 stykker papir blev der sendt gennem Sparekassens printere i 2019. 43 procent af de stykker papir kom ud som farveprint. Det er en miljømæssig belastning og en ekstra omkostning frem for sort/hvid-print. I 2020 bliver alle medarbejderes computere sat op til som udgangspunkt at printe i sort/hvid for at minimere forbruget af farveprint.
- Sparekassen ønsker at få et bedre overblik over forbruget af el, vand og varme for derigennem at få bedre mulighed for at reducere forbruget. Derfor bliver der i 2020 indkøbt et system, der giver mulighed for central, løbende monitorering af forbruget i alle afdelinger.
- Sparekassens tilbud til kunderne skal følge med tiden og efterspørgslen. Sparekassen vil i 2020 udvikle produkter, som animerer kunderne til at træffe miljøbevidste valg, fx et billån til elbiler med en attraktiv rente sammenlignet med rentevilkårene for udlån til biler med traditionel forbrændingsmotor.
- I samarbejde med eksterne partnere vil Sparekassen øge tilbuddene til kunder inden for bæredygtige investeringer, energirenovering af boligen m.v.
- Sparekassen vil i 2020 forholde sig til, om - og i givet fald hvordan - der skal tages højde for bæredygtighedskriterier i forbindelse med udlån.
- At øge brugen af video-møder/webinarer til interne møder for at minimere kørsel i egen bil.

Nøgletal

Udvalgte ikke-finansielle nøgletal	2019	2018
Kunder		
Antal kunder	80.687	78.193
Kundetilfredshed, privat (NPS)	51	-
Kundetilfredshed, erhverv (NPS)	17	-
Klager	21	14
Nedskrivningsprocent	0,2	0,2
Garanter		
Antal garanter	18.012	17.427
Garantkapital i mio. kr.	615.544	591.564
Medarbejdere		
Medarbejdere (omregnet til fuldtid)	325	319
Gennemsnitsalder	49	48
Kønsfordeling kvinder/mænd	49/51	50/50
Kønsfordeling kvinder/mænd - ledere	25/75	21/79
Kønsfordeling kvinder/mænd - bestyrelsen	20/80	33/67
Uddannelsestimer pr. medarbejder	17	21,4
Medarbejdertilfredshed - trust score Great Place to Work	96	97
Tilfredshed med nærmeste leder	84,5	-
Sygefravær (pct. af mulig arbejdstid)	1,72	2,18

Udvalgte ikke-finansielle nøgletal	2019	2018
Lokalsamfund		
Sponsorater og donationer	7.072.000	7.700.000
Foreningskunder	1.199	
Antikorruption og antihvidvask		
Screenede transaktioner	63.800.000	55.400.000
Medarbejdere	6	3
Miljø		
Kilometer kørt i egen bil for Sparekassen	448.048	387.612
Dieselforbrug Sparekassens biler (liter)	5.138	3.180
Benzinforbrug Sparekassens biler (liter)	742	1.260
Estimeret CO2-udledning forbundet med biltransport (ton)	69,5	62,6
Samlet antal print	2.156.873	-
Heraf farveprint	922.020	-

Du kan læse Sparekassens årsrapport for 2019
her: midspar.dk/aarsrapport2019

