

Fælles Om. Ansvaret

Redegørelse for samfundsansvar 2020



Forord

Velkommen til Middelfart Sparekasses Redegørelse for samfundsansvar for 2020.

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 vores treårige Strategi 2021 med titlen "Til fælles bedste". Med strategien har Sparekassen fået en samfundssambition. Samfundssambitionen er vores bidrag til et mere bæredygtigt samfund. Vi vil være til fælles bedste for 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" – 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 vil sige:

- » Medarbejdere
- » Sociale forhold
- » Miljø og klima
- » Menneskerettigheder
- » Antikorrruption og antihvidvask.

Denne redegørelse offentliggøres sammen med Sparekassens årsrapport 2020. Læs den på www.midspar.dk/aarsrapport2020, hvis du ønsker at se nærmere på vores finansielle udvikling og nøgletal.

**Jeg ønsker dig
god læselyst**

Martin Baltser, adm. direktør





24



9

Indhold

Indledning	6
FN's Verdensmål	9
Kunder	10
Ansvarlige investeringer og ansvarlige udlån	14
Garanter	16
Medarbejdere	18
Ledelse	20
Ligestilling	21
Lokalsamfund	24
Bidrag til lokalsamfundet	26
Ansvarlig forretningsdrift	28
Antikorruption og antihvidvask	29
Miljø	32
Nøgletal	34



33



KlimaBoost

Kåring af Årets
klimaiværksætter

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 lokal-samfundet. 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, iværksatte Sparekassen i 2019 et arbejde, der skal gøre Sparekassens rapportering for samfundsansvar mere datadrevet. I 2020 er der

bl.a. implementeret et system, der løbende overvåger Sparekassens energiforbrug. Dette system er endnu ikke fuldt udbygget, og det arbejdes der videre med i 2021.

I 2020 rapporterer Sparekassen for første gang på de 15 nøgletal, som FSR - danske revisorer i samarbejde med Finansforeningen / CFA Society Denmark og Nasdaq - med assistance fra ESG Research anbefaler virksomheder at forholde sig til¹.

Gennem redegørelsen vises og kommenteres de relevante nøgletal, og den fuldstændige sammenstilling af alle nøgletal findes til sidst i redegørelsen sammen med Sparekassens udvalgte CSR-nøgletal.

Udgangspunktet er både internationale og nationale retningslinjer og standarder samt Sparekassens udvalgte strategiske fokuspunkter i Strategi 2021 – "Til fælles bedste"². Hensigten er at give et overblik over Sparekassens arbejde med sociale, miljømæssige og ledelsesmæssige forhold, opnåede resultater, målsætninger og risici.

Organisering

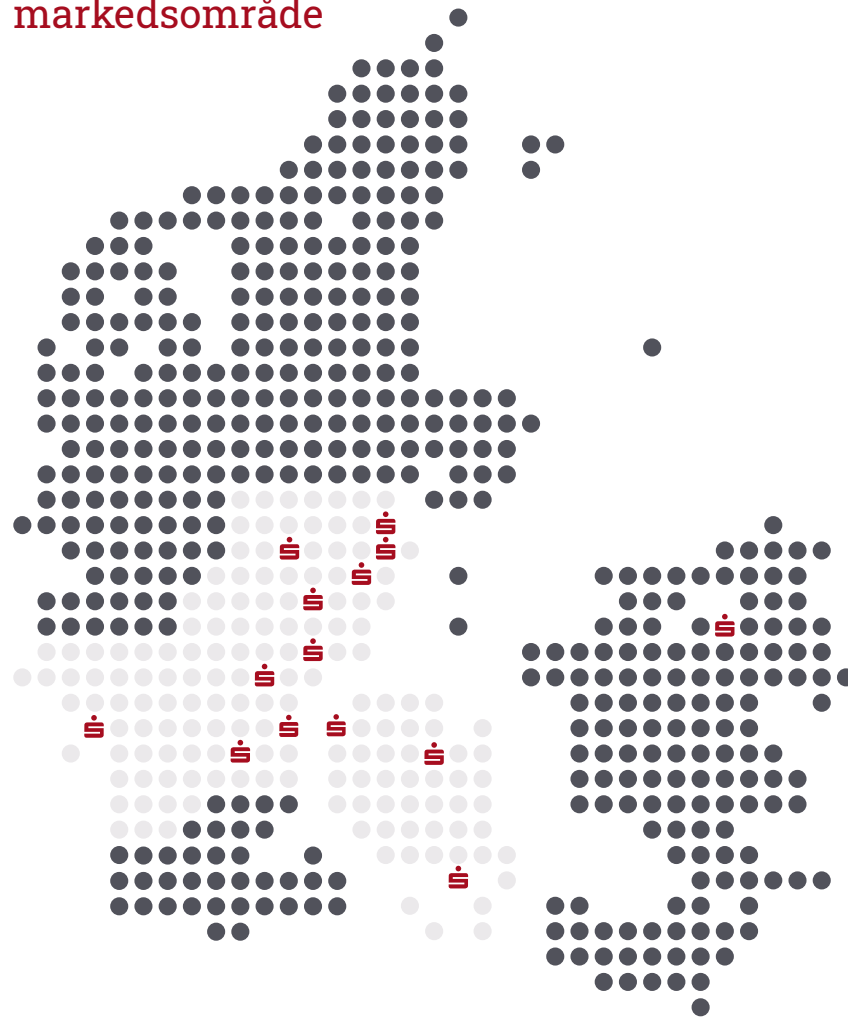
Arbejdet med "Redegørelse for samfundsansvar" er forankret i afdelingen for kommunikation og samfundsansvar. Relevante fagchefer som ejendomschefen, IT-chefen, HR-chefen, investeringschefen m.fl. bidrager med input til delområder af redegørelsen. Der holdes to til fire årlige møder med fagcheferne for at sikre fremdrift i rapporteringen og arbejdet med årets målsætninger.

I 2020 rapporterer Sparekassen for første gang på de 15 nøgletal, som FSR - danske revisorer i samarbejde med øvrige parter anbefaler virksomheder at forholde sig til.

Note 1 <https://www.fsr.dk/esg>

Note 2 <https://midsp.dk/om-middelfart-sparekasse/samfundsansvar-og-strategi/strategi-2021/>

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 partneres 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 kundedrevte 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



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 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. Med undtagelse af 2020 (og 2021) på grund af coronapandemien deltager Sparekassen hvert år i Finans Danmarks og matematiklærerforeningens "Pengeuge", hvor de ældste folkeskoleklasser undervises i privatøkonomi.

Vi har i eget regi gennemført lignende undervisning for flere folkeskoleklasser i 2020, og vi opfordrer desuden vores medarbejdere til at virke som gældsrådgivere, hvilket sker i bl.a. Middelfart og Kolding.

Verdensmål 11, "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. Vi har en grundlæggende tro på, at hvis vi bidrager til stærke lokalsamfund, bidrager vi også til, at Sparekassen hviler på et stærkt fundament. Du kan læse mere om Sparekassens arbejde inden for dette felt i afsnittet "Lokalsamfund".



Miljø og klima

Selv om FN's 17 verdensmål spænder bredt, så fylder én dagsorden markant mest: Miljø og klima. Klimaproblematikken er så højaktuel, at alle må bidrage, hvis de markante 2030-målsætninger skal realiseres, og pen-

Relevante politikker

Politik for samfundsansvar

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

geinstitutter spiller en vital rolle i den grønne omstilling. 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 læse mere om i afsnittene "Kunder" og "Lokalsamfund".



Kunder

En kerneværdi i Sparekassen er tilgængelighed. Alle kunder har en personlig rådgiver og både e-mail, fast-net 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 kunder har en personlig rådgiver, som de både kan ringe til og skrive med. Ved at give alle medarbej-

dere 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 svarer til kundens behov og øvrige muligheder i markedet. Derfor er et vigtigt indsatsområde for Sparekassen kon-

tinuerligt at udvide tilbuddene til kunderne. På produksiden er det væsentligt at have produkter, der svarer til kundernes forventninger. I dag er Sparekassen i udpræget grad distributør af andres produkter inden for realkreditlån, investering, pension og forsikring.

Sparekassen har i flere år tilbudt kunderne et energilån med favorable rentesatser til fx energirenovering 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, og i 2020 lancerede Sparekassen et elbillån med en attraktiv rente sammenlignet med et lån til en bil med forbrændingsmotor. Ultimo 2020 er der udlånt 16 mio. kr. via Sparekassens elbillån. I 2021 udvides lånet til også at omfatte plug in-hybridbiler.

Nøgletal - kunder	2020	2019
Antal kunder	83.748	80.687
Fastholdelse af kunder	94,4%	94,4%
NPS Privat	52	51
NPS Erhverv	26	17
Finansimage, placering	1	1
Kundeklager	27	21
Nedskrivningsprocent	0,3	0,2
Elbillån	16 mio. kr	-

Sparekassen toppede i 2020 for femte år i træk undersøgelsen "Finansimage"³. Finansmediet Finanswatch og analysevirksomheden Wilke står bag undersøgelsen, der kortlægger danskernes syn på de 30 største pengeinstitutter. Sparekassens stærke image er også den stærkeste motor i konkurrencen med andre pengeinstitutter, og derfor er det særdeles vigtigt at fastholde dette.

Lavrentemiljøet har i mange år sat sit tydelige præg på pengeinstitutters grundlæggende forretning: Indlån og udlån. I takt med at udlånsrentemarginalen falder, efterspørgslen efter udlån falder, og kundernes indlån fortsætter med at vokse, har også Sparekassen måttet indføre negative renter for både privat- og erhvervskunder. Forretningsmæssige beslutninger af den art kan medføre et fald i kundetilfredshed og image/anseelse blandt kunderne. Sparekassen kan med tilfredshed konstatere, at både kundetilfredshed og imagemålingen holder niveauet fra 2019. Det er vigtigt også fremover at have fokus på redelig og rettidig information til kunderne for at imødegå negative tiltag, som kan påvirke både kundetilfredshed og image negativt.

³ <https://insight.finanswatch.dk/rapporter/2020/finansimage/>

tak

for tilliden

2016 2017 2018 2019 2020

Danmarks bedste finansimage



Erhvervsrådgiver Ole Hermansen, Aarhus, på besøg hos Lars-Peter Jensen, indehaver af Farver og Striber i Odder.

2020

Sparekassen har i flere år ligget i top i flere forskellige uafhængige målinger af kundetilfredshed. 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 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.

Kundetilfredsheden målt som NPS-score⁴ er uændret – og fortsat meget høj – for privatkunder. For erhvervskunders vedkommende er NPS-scoren steget fra 17 i 2019 til 26 i 2020. Det er tilfredsstillende, at loyaliteten hos erhvervskunderne er øget, men målet er at øge scoren yderligere. Det skal bl.a. ske

” Det er tilfredsstillende, at loyaliteten hos erhvervskunderne er øget

gennem en tættere løbende kontakt mellem rådgiver og kunde samt kundens oplevelse af, at bankrådgiveren er en værdsat sparingspartner for virksomheden.

Bag et godt image og en høj kundetilfredshed ligger en masse andre faktorer. I efteråret 2020 igangsatte Sparekassen en undersøgelse af Sparekassens CSR-aktiviteter. Heri indgik bl.a. kundernes og ikke-kundernes vurdering af Sparekassens etik og moral.

853 personer deltog i undersøgelsen, og resultaterne viste, at ca. 80 procent af de adspurgte kunder og ikke-kunder er enige eller meget enige i, at Sparekassen følger gode moralske og etiske principper. Ca. tre procent af de adspurgte er uenige eller meget uenige.

Note 4 Net Promoter Score er et værktøj til at måle kunders loyalitet.

En læring, vi har fået fra de løbende kundetilfredshedsundersøgelser, er, at kundetilfredsheden generelt er faldende, jo længere man har været kunde i Sparekassen. Det er helt naturligt, at man som ny kunde ofte har kontakt med sin rådgiver, mens kunder, der har været hos os i flere år, måske ikke får helt den samme opmærksomhed. I 2020 har vi foretaget interne omroinger som skal give rådgiverne mulighed for at agere mere proaktivt over for kunderne – både nye og bestående kunder. Vi vil i 2021 udvikle digitale hjælpeværktøjer, som sikrer rådgiveren et godt overblik over sin portefølje og mulighed for en løbende dialog med kunderne.

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

Middelfart Sparekasse følger gode og etiske principper

Besvarelser	Procent	Antal
Meget uenig	1,4 %	11
Uenig	0,8 %	6
Hverken/eller	18,2 %	142
Enig	54,8 %	427
Meget enig	24,8 %	193
Total	100,0 %	779

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

Middelfart Sparekasse følger gode og moralske principper i måden at drive virksomhed på

Besvarelser	Procent	Antal
Meget uenig	1,8 %	14
Uenig	1,0 %	8
Hverken/eller	15,8 %	123
Enig	54,6 %	425
Meget enig	26,8 %	209
Total	100,0 %	779

Kundeklager

Middelfart Sparekasse modtog i 2020 27 kundeklager mod 21 i 2019. Stigningen i antallet af kundeklager ses som en konsekvens af flere tiltag på AML-området. Blandt andet har Sparekassen i større grad end tidligere opsagt kundeforhold ved begrundet mistanke om hvidvask eller anden økonomisk kriminalitet, og der er også igangsat et større arbejde med at ajourføre kundeoplysninger som legitimation og formålet med kundeforholdet. Hvis det ikke lykkes at opdatere disse oplysninger, kan det i sidste ende betyde, at kundeforholdet opsiges. Da Sparekassens kundetilfredshed er på niveau med 2019 ses der ikke nogen generel udvikling bag det stigende antal kundeklager.

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 sparekasser formidler og investerer, håndteres.

I Sparekassens "Politik for ansvarlige investeringer" er der fokus på samarbejdet med 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 hjemmeside⁵.

Sparekassens to største samarbejdspartnere på investeringsområdet er Sparinvest og Bankinvest. Begge selskaber har markante holdninger til ansvarlige investeringer, bl.a. blev Bankinvest i 2020 kåret som

Danmarks bedste til ansvarlige investeringer. Både Sparinvest og Bankinvest tilbyder svanemærkede investeringsfonde. For at blive svanemærket skal investeringsfonden leve op til 25 krav, bl.a. et krav om at 90 procent af fondens direkte portefølje skal have gennemgået en ESG-analyse⁶.

Ultimo 2020 blev Sparekassens puljer i MS Puljeinvest omlagt, så der nu er endnu større fokus på ESG-kriterier i investeringsvalgene. I foråret 2021 træder ESG Disclosure Forordningen i kraft. Forordningen stiller nye og mere detaljerede krav til finansvirksomheders offentliggørelse af ESG-relateret information, herunder også nye krav om dokumentation af bæredygtighed som element i kunderådgivningen. Samtidig er der fra Finans Danmark og Finanssektorens Klimapartnerskab lavet en målsætning om, at finansvirksomheder fra og med regnskabsåret 2021 skal rapportere om CO₂-effekten af instituttets investeringsportefølje.

Ansvarlige udlån

Udlån er den traditionelle kerneforretning for alle pengeinstitutter. Fra og med regnskabsåret 2022 skal Sparekassen i lighed

med andre virksomheder i den finansielle sektor kunne redegøre for CO₂-belastningen af den samlede udlånsportefølje. Det er en af de ambitioner, som Finans Danmark og Finanssektorens Klimapartnerskab fokuserer på med henblik på at få et fælles benchmarkværktøj i sektoren samt et overblik, som giver mulighed for at integrere CO₂-overvejelser i forbindelse med bevilling af udlån⁷.

Middelfart Sparekasse har i 2020 etableret et elbillån, som har en attraktiv rente i forhold til et billån til en bil med almindelig forbrændingsmotor. Sparekassen har gennem flere år haft et tilsvarende produkt målrettet energivenlige tiltag, Energilånet. Det er blevet revitaliseret i 2020. I samarbejde med vores partner på realkreditområdet, Totalkredit, har der i 2020 været fokus på energirenovering, herunder udskiftning af oliefyr til andre, grønnere, varmekilder. Dette arbejde fortsætter i 2021.

Der er ingen tvivl om, at der både miljømæssigt og forretningsmæssigt er store muligheder for Sparekassen og kunderne – både privat- og erhvervskunder. For Sparekassens vedkommende er første skridt at gøre

rådgiverne opmærksomme på de muligheder, der følger med den grønne omstilling, så klima og energi kommer til at fylde mere i rådgivningen. På samme vis skal klimarisici også indtænkes, når der bevilges nye udlån.



Sparekassen har gennem flere år haft produkter målrettet energivenlige tiltag. I 2020 etablerede vi et elbillån til en attraktiv rente.

Note 5 <https://midspar.dk/privat/produkter/investering/vaerd-at-vide-om-investering/>

Note 6 <https://www.ecolabel.dk/da/produkter/investeringsfonde/investeringsfonde>

Note 7 <https://finansdanmark.dk/aktuelle-emner/finanssektorens-klimapartnerskab-forum-for-baeredygtig-finans/>

Mål for 2021:

- » At udvide elbillånet til også at omfatte plug in-hybridbiler
- » At sikre øget proaktivitet over for alle kunder gennem uddannelse af rådgivere og udvikling af hjælpeværktøjer
- » At integrere miljø og klima i rådgivningen af både erhvervs- og privatkunder. Fx øget fokus på energirenoveringer og transition til mere klimavenlige opvarmningsformer.
- » Integrere ESG Disclosure Forordningen, herunder sikre at bæredygtighed bliver et fast element i investeringsrådgivningen
- » Implementere de værktøjer, der gør det muligt at rapportere på CO2-effekten af Sparekassens investeringsportefølje fra og med regnskabsåret 2021.

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

Forretningsgang for god skik sikrer, at Sparekassens medarbejdere behandler kunderne loyalt og redeligt – både i forhold til rådgivning og markedsføring af produkter.

Politik for ansvarlige investeringer

Politikken sikrer, at såvel Sparekassens samarbejdspartnere på investeringsområdet som Sparekassen selv har øje for både miljømæssige, sociale og ledelsesmæssige forhold i de investeringer, der foretages.

Garanter

At være garant sparekasse og dermed en demokratisk virksomhed og selvejende institution er en afgørende del af Sparekassens DNA. Ingen ejer Sparekassen, og ingen har råderet over Sparekassens opsavede overskud. Det giver mulighed for at tænke langsigtet og at have øje for flere bundlinjer end den økonomiske.

En forudsætning for denne ejerform er en solid opbakning fra Sparekassens garantter. Den opbakning har Sparekassen haft i mange år, ikke mindst i 2020. Garantkapitalen er øget med 12 procent i 2020, og antallet af garantter er øget med 3 procent.

Nøgletal - garantter

	2020	2019
Antal garantter	18.611	18.012
Garanter under 45 år	3.324	3.351
Garantkapital	690.596.000	615.544.000
Garantkapital tegnet af personer under 45 år	70.106.000	62.696.000

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, og forventeligt det samme i 2020 – 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.



Som det fremgår af nøgletallene på denne side, er både antallet af garantter og garantkapitalen aldersmæssigt skævt fordelt. Det er ikke overraskende, at garantkapitalen er



18.611
Garanter

” Sparekassen har haft garanternes opbakning i mange år, ikke mindst i 2020, hvor garantkapitalen er øget med 12 procent og antallet af garantanter er øget med tre procent.

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 garantanter.

2020

For at gøre det mere attraktivt at være yngre garant (under 45 år) tog Sparekassen initiativ til garant-arrangementer i foråret 2021 målrettet det yngre segment. Tilslutningen til arrangementerne var så stor, at vi var i gang med at planlægge yderligere arrangementer af samme slags, da udviklin-

gen i coronapandemien betød, at vi måtte aflyse alle disse arrangementer.

Antallet af garantanter under 45 år er faldet i 2020, og der er derfor behov for at iværksætte lignende eller andre tiltag for at højne interessen for at tegne garantkapital hos de yngre kunder.

I 2020 involverede vi for første gang garantanterne i vores støtteaktiviteter. Garantterne fik til opgave at vælge Sparekassens MS Fokus-samarbejdspartner for årene 2021 og 2022 ved at stemme på én af tre kandidater. Mere end 2.600 garantanter deltog i afstemningen, og flertallet stemte på Psykiatrifonden som Sparekassens nye MS Fokus-samarbejdspartner. Sammen med halvårslige hilsner fra den administrerende

direktør i forbindelse med hel- og halvårsregnskaber er det tiltag, som er iværksat for at vise garantterne, at der følger både indblik og indflydelse med at være garant i Sparekassen.

Repræsentantskabsvalg i 2021

Netop indblik og indflydelse var nøgleordene i den kampagne, der kørte fra september 2020 og året ud. Målet var at få så mange garantanter som muligt til at stille op til valget til Sparekassens øverste myndighed – repræsentantskabet. Målet var at få 80 kandidater til de 50 pladser. Kandidatlisten endte med at tælle 128 navne, hvilket vidner om, at der er både opbakning til og interesse for at deltage aktivt i udviklingen af Sparekassen.

Valget til repræsentantskabet finder sted fra 15. februar til 26. marts 2021. Det er garantterne, der kan stemme, og målet er at nå en stemmeprocent på 20.

Relevante politikker

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.

Mål for 2021:

- » At afvikle arrangementer målrettet yngre garantanter
- » At øge antallet af garantanter under 45 år
- » At opnå en stemmeprocent på mindst 20 til repræsentantskabsvalget.

Medarbejdere

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

Sparekassens ubetinget vigtigste konkurrenceparameter er medarbejderne. De produkter, vi tilbyder, er stort set de samme som i andre pengeinstitutter, og selv om der kan være en forskel i renten, man betaler som kunde, så er det vores måde at møde kunderne på, vores service, tilgængelighed og stærke samarbejde både internt i afdelinger og på tværs af afdelinger, der skal give os en konkurrencefordel.

I erkendelse af, at medarbejderne er vores vigtigste aktiv, er det meget vigtigt, at Spa-

rekassen er en attraktiv arbejdsplads. Det handler om at fastholde og tiltrække de dygtigste kolleger, og der er en sikker sammenhæng mellem medarbejdertilfredshed og kundertilfredshed.

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 erken-

delsen 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.

2020

Middelfart Sparekasse har deltaget i undersøgelsen Danmarks Bedste Arbejdspladser siden 2002, som organisationen Great Place to Work står bag. Undersøgelsen for 2020 blev gennemført i december, og resultatet viser, at den samlede tilfredshedsscore er faldet fra 96 % i 2019 til 92 % i 2020.

2020 har været forandringens år i Middelfart Sparekasse med flere store organisatoriske forandringer. Det har helt naturligt medført usikkerhed og frustrationer, at den kendte hverdag er blevet ændret på flere områder. På den baggrund var det ventet, at medarbejdertilfredsheden ville falde i 2020.

Vi forventer, at vi ved at fastholde fokus på at udvikle arbejdspladsen og arbejdsmiljøet, så vil medarbejdertilfredsheden stige igen.

I 2021 vil Sparekassen arbejde med et nyt værktøj til måling af medarbejdertilfredshed og -trivsel, GAIS (God Arbejdslyst Indeks). Målet er at få et værktøj, som kan bruges i hverdagen som supplement til den årlige trivselsmåling i regi af Danmarks Bedste Arbejdspladser.

Medarbejderudvikling

Ultimo 2019 tog Sparekassen hul på et internt uddannelsesforløb, hvor alle medarbejdere skulle på et todages internatkursus med titlen "TAK – Det mentale KRAM". Hensigten med kurset var at klæde medarbejderne på til de mange forandringer, der i 2020 – og i årene fremover – vil præge hverdagen i sektoren. Desuden skulle kurset give kollegerne indføring i at give og modtage feedback for at kunne bruge feedback som et fælles dialog- og udviklingsværktøj.

Som så meget andet blev også dette initiativ bremsat af corona-krisen, og kun få af de planlagte kursusforløb nåede at blive afviklet. I erkendelse af at internatkurser kan være mindst nogle måneder ude i fremtiden,



Nøgletal - medarbejdere

	2020	2019
Fuldtidsarbejdsstyrke	338	325
Sygefravær (dage pr. fuldtidsmedarbejder)	3,63	3,67
Medarbejderomsætningshastighed	9,7 %	8,0 %
Medarbejdertilfredshed	92 %	96 %
Uddannelsestimer pr. medarbejder	10,3	17

ændrede vi ultimo 2020 kurset til at være et web-kursus fordelt på tre halve dage. Udbyttet bliver ikke det samme, men én fordel ved denne model er, at vi får alle kolleger hurtigt gennem kurserne. Det kan give læringen gode betingelser for at leve videre i hverdagen, at vi hurtigt får opbygget et nyt, fælles sprog og mindset. De sidste kolleger har gennemført kurset inden udgangen af første kvartal 2021.

Det aflyste KRAM-kursus er en væsentlig del af forklaringen på, at antallet af kursustimer pr. medarbejder er faldet fra 17 til 2019 til 10,3 i 2020.

Ud over dette kursus med fokus på personlig udvikling har Sparekassens medarbejdere gennemført påkrævede kurser/uddannelse i anti-hvidvask og IT-awareness. 219 kolleger har gennemført en boligkreditcertificering, hvilket er et krav for at kunne rådgive kunderne om boligfinansiering.

Uddannelsestimer
i 2020

3.477

= 10,3 timer
pr. medarbejder

I 2021 er følgende kurser og uddannelse planlagt:

Alle medarbejdere

- » TAK – Det mentale KRAM i digital version
- » IT-awareness
- » Anti-hvidvaskuddannelse

Alle rådgivere, erhvervs- og privatkundechefer samt afdelingsdirektører

- » Certificering på investeringsområdet

Alle investeringsrådgivere

- » Certificering på investeringsområdet – risikoprodukter

Ledere med personaleansvar

- » Understøttende uddannelse til TAK – Det mentale KRAM
- » Lederuddannelse
- » Uddannelse i GAIS (brug af God Arbejdslyst Indeks)
- » Succes med ledelse på distancen og andre virtuelle mikrolæringslementer

Alle privatrådgivere

- » MS Rådgiveruddannelse med fokus på bl.a. digitale kundemøder.

Fysisk og mental sundhed

Sparekassen gennemfører årligt en spørgeundersøgelse blandt alle medarbejdere for at kortlægge den fysiske og mentale sundhed hos kollegerne.

77 procent af medarbejderne deltog i undersøgelsen i 2020. Det er færre end normalt og kan formentlig tilskrives, at undersøgelsen blev sendt ud i december mod normalt i det tidlige efterår.

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 og på niveau med 2019. Sygefraværet er faldet minimalt fra 2019 til 2020 til 3,63 dage⁸ pr. fuldtidsmedarbejder.

2020 bød på flere forandringer i hverdagen for mange medarbejdere. Nogle flyt-



tede fysisk arbejdsplads til en anden by eller afdeling, mens andre faggrupper har skulle indføre nye arbejdsrutiner. 96 % af medarbejderne siger ifølge KRAM-undersøgelsen, at de er enige eller meget enige i, at de formår at tilpasse sig forandringer i såvel arbejds- som privatlivet. Til trods for det har oplevelsen været, at forandringerne har været svære for mange. Flere faktorer kan spille ind, herunder også planlægning og kommunikation om forandringerne, men i nogen grad handler det også om medarbejdernes evne til at håndtere forandringer, både som individ og som del af en gruppe/afdeling. Evnen til at overkomme forandringer er en væsentlig del af uddannelsen "TAK – Det mentale KRAM", der som nævnt nu gennemføres som onlinekursus.

Fysisk er Sparekassens medarbejdere godt med. 83 procent angiver, at de har en god eller virkelig god fysisk sundhedstilstand. Det understøttes af, at 89 procent angiver, at de dyrker motion mindst to gange om ugen.

Ledelse

Yderligere dygtiggørelse af Sparekassens personaleledere er ét af indsatssporene i Strategi 2021. Den interne lederuddannelse med fokus på coaching og feedback nåede akkurat at blive igangsat i marts 2020, før coronapandemien også stoppede denne uddannelse. Samværet og den fælles læring med lederkollegerne er en væsentlig del af uddannelsen, og den er derfor sat på pause til andet halvår 2021. Lederne får løbende kortere web-uddannelsestilbud, ligesom webmøderne i Den brede ledergruppe⁹ ofte handler om ledelse, særligt ledelse under corona, hvor mange kolleger er arbejder fra hjemmekontoret.

Under corona-krisen, hvor mange kolleger har arbejdet hjemmefra i kortere eller længere tid, har ledelse været ekstra nødvendig. Det gælder både samspillet og dialogen med den nærmeste leder og den daglige ledelses håndtering af den uvante situation. I den årlige lederevaluering, hvor medarbejdere, lederen selv og lederens nærmeste leder deltager i en 360 graders evaluering steg tilfredsheden med nærmeste leder fra 84,5 i 2019 til 85,8 i 2020.

Tilfredshed med nærmeste leder



Nøgletal - ledelse

	2020	2019
Tilfredshed med nærmeste leder	85,8	84,5
Lønforhold mellem CEO og medarbejdere	6,6 gange	-
Uddannelsestimer pr. medarbejder	10,3	17
Tilstedeværelse på bestyrelsesmøder	99 %	98 %



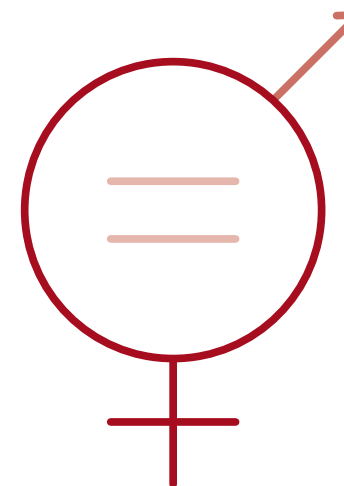
Louise Snitkjer tiltrådte som afdelingsdirektør i Middelfart Privat den 1. oktober 2020.

Ligestilling

I løbet af 2020 er kønsbalancen i Middelfart Sparekasse tippet, så der er flere kvinder end mænd ansat. Kvinder udgør nu 53 procent af den samlede medarbejderstab mod 49 procent ultimo 2019. Forandringen skyldes forskydninger af medarbejderstaben i forbindelse med nyansættelser.

På lederniveau udgør kvinder nu 27 procent af Den brede ledergruppe mod 25 procent ultimo 2019. Målet er fortsat at opnå ligestilling på lederniveau, hvilket indfinder sig, når intet køn er repræsenteret med under 40 procent af gruppen.

Kønsfordelingen i ledergruppen er svær at ændre på, da mange ledere bliver i Sparekassen i mange år. I 2020 har vi ansat en kvindelig afdelingsdirektør til privatafdelingen i Middelfart, da jobbet blev ledigt. Sparekassen arbejder hele tiden på at blive mere bevidst om de bias, der er i rekrutteringsfasen, lige fra ord-



valg i stillingsopslag til vurdering af faglige og ledelsesmæssige kompetencer. Sparekassen tilstræber altid at have kandidater af begge køn i betragtning til en ledig stilling. I sidste ende er det den – fordomsfri – vurdering af kandidaternes kvalifikationer, der afgør, hvem der får jobbet.

Lønforskellen mellem kønnene er opgjort til 1,36 gange. Flere faktorer spiller ind, bl.a. overvægten af mænd i Den brede ledergruppe og en generelt højere alder/anciennitet blandt mandlige medarbejdere.

Nøgletal - ligestilling

	2020	2019
Kønsdiversitet i % k/m	53/47	51/49
Kønsdiversitet i % for øvrige ledelsesslag k/m	27/73	25/75
Bestyrelsens kønsdiversitet i % k/m	22/78	20/80
Lønforskel mellem køn	1,36 gange	-



Bestyrelsen

Andelen af kvindelige bestyrelsesmedlemmer er 22 procent¹⁰ ultimo 2020 mod 20 procent i 2019. Ændringen skyldes, at bestyrelsen i 2019 midlertidigt var udvidet til at bestå af 10 personer. Fra marts 2020 har bestyrelsen igen bestået af ni personer – syv mænd og to kvinder. Det er bestyrelsens mål, at andelen af kvinder i bestyrelsen udgør minimum 30 procent ultimo 2021. Forudsætningen er, at der er kvindelige kandidater til bestyrelsen, som matcher de kompetencer, der er behov for i bestyrelsen.

Andelen af kvinder i Sparekassens øverste myndighed, repræsentantskabet, er 26 procent. Det er Sparekassens mål, at andelen af kvinder i repræsentantskabet skal udgøre minimum 30 procent ved udgangen af 2021. I februar/marts 2021 er der valg til repræ-

sentantskabet. Blandt de 128 kandidater er 29 kvinder. Der skal vælges minimum 15 kvinder til repræsentantskabet for at opfylde måltallet.

En væsentlig forudsætning for at opnå en bedre kønsmæssig balance i bestyrelsen er at opnå en bedre kønsmæssig balance i repræsentantskabet, da mindst fire af seks repræsentantskabsvalgte bestyrelsesmedlemmer skal vælges blandt repræsentantskabsmedlemmerne. I efteråret 2020 kørte Sparekassen under titlen "Stil op!" kampagne for at få kandidater til det kommende repræsentantskabsvalg. Trods brug af bl.a. en kvindelig rollemodel fra det nuværende repræsentantskab i kampagnen må vi konstatere, at det ikke lykkedes at opnå kønsmæssig ligestilling blandt kandidaterne.



Det er bestyrelsens mål, at andelen af kvinder i bestyrelsen udgør minimum 30 procent ultimo 2021.

Note 10 Tallet omfatter både de repræsentantskabsvalgte og medarbejdervalgte medlemmer af bestyrelsen jf. Erhvervsstyrelsens vejledning fra 2016 om måltal og politikker for den kønsmæssige sammensætning af ledelsen og for afrapportering herom.



GPTW
trust-score

92
ud af
100

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.

Relevante politikker

Politik for mangfoldighed i bestyrelsen

Politik for det underrepræsenterede køn

Politikkerne sætter sammen rammerne for Sparekassens arbejde med ligestilling i alle medarbejderlag i Sparekassen.

Nøgletal - ligestilling	2020	2019
Medarbejderne bliver behandlet retfærdigt uanset alder	96 %	99 %
Medarbejderne bliver behandlet retfærdigt uanset etnisk oprindelse	99 %	100 %
Medarbejderne bliver behandlet retfærdigt uanset køn	97 %	98 %
Medarbejderne bliver behandlet retfærdigt uanset seksuel orientering	100 %	100 %
Medarbejderne bliver behandlet retfærdigt uanset nedsat arbejdsevne	98 %	100 %

Mål for 2021:

- » Gennemføre den digitale udgave af "TAK – Det mentale KRAM"
- » Implementere brugen af GAIS i arbejdet med medarbejdertrivsel
- » Gennemføre MS Rådgiveruddannelsen i et digitalt setup med fokus på bl.a. afholdelse af video-kundemøder
- » Gennemføre krævede uddannelser inden for bl.a. anti-hvidvask, IT og investering
- » Tilbyde individuelle uddannelsesforløb efter behov.

Lokalsamfund

At bidrage til lokalsamfundet er kernen i Sparekassens Strategi 2021 - "Til fælles bedste". Vi skal bidrage til at styrke de lokale fællesskaber.

Lige siden første åbningsdag i april 1853 har Middelfart Sparekasse haft som ambition at bidrage positivt til det omgivende samfund gennem sit virke. Dengang var det gennem økonomisk "opdragelse" til almuen 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 spon-

sorater, 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 Spa-

rekasse tager ansvar i forhold til at imødegå klimaforandringer, både ved at have fokus på eget forbrug, men som det langt vigtigste ved at hjælpe kunderne med at bidrage til en bæredygtig omstilling. Læs mere om indsatserne målrettet kunderne i afsnittet "Kunder".

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.

Finans Danmark har på sektorens vegne stillet høje mål for pengeinstitutters bidrag til den grønne omstilling. At have relevante tilbud til kunderne på dette område – og at kunne dokumentere et positivt bidrag til





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

den grønne omstilling bliver et vigtigere og vigtigere konkurrenceparameter i de kommende år.

Hvor klimaindsatser er en fælles indsats for hele sektoren, skal Sparekassen sikre, at der kommer tydelig og konkret handling bag samfundsambitionen "Til fælles bedste". Når ambitionen er at gøre en tydelig og mærkbar positiv forskel i vores markedsområde, skal det også opleves konkret for at undgå, at den store ambition giver negativ slagside blandt kunder og andre interessenter.

Sparekassen har som tidligere nævnt det bedste image blandt landets pengeinstitutter. Den største styrke kan hurtigt blive en

svaghed, og derfor er det vigtigt, at der til stadighed drives en ordentlig og redelig forretning, hvilket blandt andet indebærer at gøre mest muligt for at sikre, at Sparekassen ikke blive misbrugt til hvidvask eller terrorfinansiering. Dårlige sager på særligt dette område vil omgående få negativ effekt på Sparekassens image, hvilket kan bevirke, at Sparekassen havner i en negativ spiral med vigende kundetilfredshed og kundeafgang.

Tillid er en grundlæggende forudsætning for Sparekassen, ikke mindst grundet ejerformen, hvor garanternes tro på Sparekassen er nødvendig for at undgå et pres på indløsning af garantkapital, hvilket kan sætte Sparekassens kapitalbase under pres.

Nøgletal - lokalsamfund	2020	2019
Donationer og sponsorater	6.411.682	7.072.201
Medarbejdere som laver frivilligt arbejde	40 %	43 %
Foreningskunder	1.550	-
Uddannelsestimer pr. medarbejder	10,3	17

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

Bidrag til lokalsamfundet

Sparekassen har sat som mål at få flere foreningskunder – det er én måde at bidrage til lokalsamfundet på, at foreninger kan få en konto og praktisk hjælp til økonomien i hverdagen. Det er et mål, som Sparekassen ikke deler med mange pengeinstitutter, da foreningskunder typisk er kendetegnet

ved en relativt stor arbejdsbyrde og en lav indtjening. For at håndtere arbejdet så smidigt som muligt har Sparekassen udpeget to medarbejdere, som klarer det praktiske arbejde med og for foreningskunderne.

I Strategi 2021 er målet at have 1.400 foreningskunder inden udgangen af 2021. Ved udgangen af 2020 har Sparekassen 1.550 foreningskunder. Sparekassen har i andet år af den treårige strategiperiode oplevet, at

mange foreninger er blevet opmærksomme på det tilbud, vi har til foreningskunderne, og mange har derfor ønsket at blive kunde hos os.

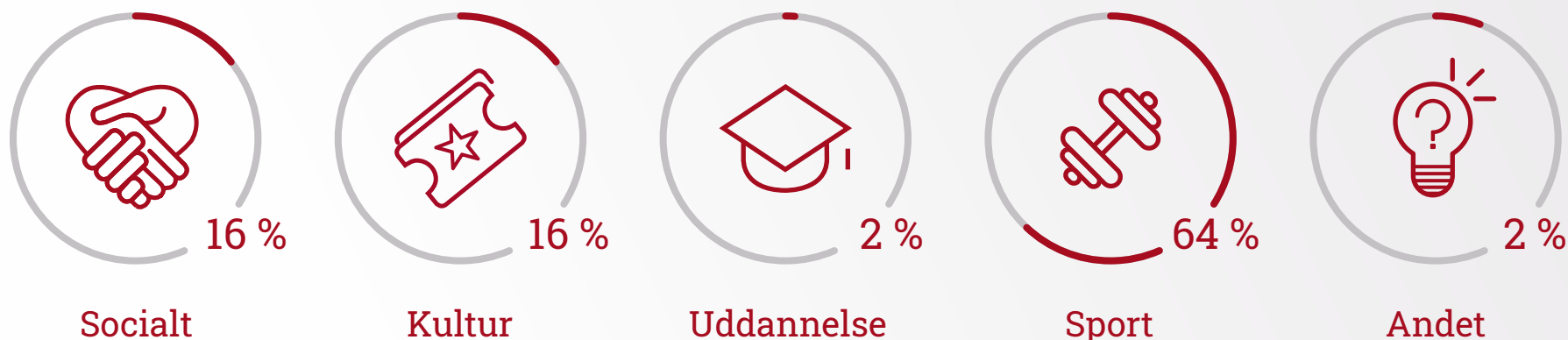
Dermed er målet for strategiperioden allerede nået, og i 2021 kan der fokuseres på at bygge nye elementer på Sparekassens tilbud til foreningslivet. Sparekassen vil bl.a. undersøge muligheden for at øremærke et beløb til at sikre socialt udsatte børns

adgang til foreningslivet – en indsats, der er i tråd med ønsket om at bidrage positivt til FN's Verdensmål 1, "Afskaf fattigdom".

Frivilligt arbejde

Sparekassen ønsker, at medarbejderne skal have mulighed for også at bidrage til de lokale fællesskaber uden for arbejdstiden, og vi ønsker at have rammevilkår, der gør det muligt for medarbejderne at udføre frivilligt arbejde. I 2020 angiver 40 procent af

Sådan fordeler støtten sig



respondenterne i den interne KRAMS-undersøgelse, at de udfører frivilligt arbejde.

Donationer og sponsorater

I 2020 donerede Middelfart Sparekasse 6.411,7 mio. kr. til lokale aktiviteter mod 7.072,2 mio. kr. i 2019. At beløbet er mindre i 2020, skyldes coronapandemien, som satte en stopper for mange af de aktiviteter, som Sparekassen normalt støtter i løbet af et år.

Som et alternativ til de op mod 150 årlige arrangementer, som Sparekassen er involveret i enten som arrangør eller medarrangør, besluttede vi i foråret at forsøge med webinarer som alternativ.

De første webinarer var målrettet erhvervsdrivende, som var direkte ramt af krisen i form af manglende omsætning. I samarbejde med eksterne fagpersoner inviterede Sparekassen til webinarer med salg på sociale medier som emne.

Siden fulgte en række webinarer med både bankfaglige emner som investering og køb af sommerhus og foredrag med bredere appel om bl.a. det amerikanske valg. I alt har Sparekassen holdt 18 kundevendte webinarer i 2020 med over 3.100 tilmeldte deltagere.

Erfaringerne er, at webinarer er gode alternativer til de traditionelle kundearrangementer, som bl.a. gør det muligt for kunder fra et større geografisk område at deltage. Vi vil i 2021 fortsætte med at holde webinarer og kombinere med arrangementer med fysisk fremmøde, hvis corona-situationen tillader det.

Lighedstegn mellem støtte til foreninger og CSR

Som tidligere nævnt undersøgte Sparekassen i 2020 kundernes, borgernes og medarbejdernes holdninger til Sparekassens CSR-aktiviteter. Målet med undersøgelsen var at få en bedre forståelse for, hvad interessenterne mener, at Middelfart Sparekasse burde beskæftige sig med på CSR-området og få et klart billede af, hvor Sparekassen kunne forbedre sig.

Undersøgelsen viste, at Sparekassens støtte til lokalsamfundet gør sig bemærket, og at den er værdsat i lokalsamfundet. Lidt mere end 80 pct. af de adspurgte mener, at Middelfart Sparekasse påtager sig et socialt ansvar for lokalsamfundet.

Undersøgelsen viste også, at Sparekassen fortsat har opgave med at udbrede kend-

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

Jeg synes, at Middelfart Sparekasse påtager sig et socialt ansvar for lokalsamfundet

Besvarelser	Procent	Antal
Meget uenig	2,3 %	20
Uenig	0,8 %	7
Hverken/eller	14,9 %	127
Enig	59,3 %	506
Meget enig	22,6 %	193
Total	100,0 %	853

skabet til sine CSR-aktiviteter. I mange af de nye og mindre filialer halter kendskabet blandt kunderne lidt efter sammenlignet med Trekantområdet. Sparekassen har tillige en opgave med at udbrede kendskabet til de klima- og miljøvenlige aktiviteter som også halter efter Sparekassens traditionelle CSR-områder.

Tillige står det klart, at både kunder og kolleger anser støtte til det lokale foreningsliv som et væsentligt CSR-bidrag fra Sparekassen. Kunderne anser det også som vigtigt, at Sparekassen underviser unge i privatøkonomi, ligesom det er vigtigt for kunderne, at Sparekassen ikke bliver misbrugt til hvidvask eller terrorfinansiering.

Mål for 2021:

- » At iværksætte tiltag, der understøtter både kunders og kollegers forventninger til CSR-arbejdet i Sparekassen med udgangspunkt i CSR-undersøgelsen fra efteråret 2020
- » At udvide paletten af tilbud, der understøtter Sparekassens ønske om at understøtte foreningers virke.

Ansvarlig forretningsdrift

Middelfart Sparekasse har et direkte ansvar for, at medarbejderne er ansat under ordentlige forhold, hvilket der er redegjort for i afsnittet "Medarbejdere". Sparekassen har ligeledes et ansvar for, at medarbejderne agerer både etisk og juridisk korrekt over for både kunder, kolleger og samarbejdspartnere. I Sparekassens medarbejderhåndbog er der lavet tydelige retningslinjer for i hvilket (meget begrænset) omfang, medarbejderne må tage imod gaver. Hensigten er at undgå, at medarbejdere havner i afhængighedsforhold, interessekonflikter eller inhabilitet.

Alle medarbejdere i Sparekassen kan via en whistleblowerordning anonymt gøre opmærksom på forhold, der efter medarbejderens opfattelse strider mod lovgivningen eller Sparekassens etiske retningslinjer.

I den årlige redegørelse for god selskabsledelse forholder vi os til anbefalingerne fra både Komitéen for god selskabsledelse og Finans Danmarks Ledelseskodeks. Redegørelsen

” Det er helt grundlæggende, at der er tillid til, at et pengeinstitut overholder love og regler.

offentliggøres sammen med årsrapporten på Sparekassens hjemmeside¹² for at sikre den størst mulige transparens.

Ansvarlig leverandørstyring

Sparekassens ansvar rækker videre end til medarbejderne. Der stilles også krav til Sparekassens leverandører om ansvarlig forretningsførelse. Det sker i Politik for ansvarlige indkøb, hvor der stilles konkrete krav til samarbejdspartnere og leverandører. Politikken dækker områderne:

- » Menneskerettigheder og arbejdsforhold
- » Miljø og klima
- » Antikorruption
- » Nultolerance/krænkelser af menneskerettigheder.

Politikken kan læses i sin helhed på Sparekassens hjemmeside¹¹.

Politikken blev vedtaget første gang af Sparekassens bestyrelse i 2018. I 2020 blev den suppleret med et afsnit om kædeansvar, hvilket fastslår, at Sparekassens leverandører er forpligtet til at sikre, at disses underleverandører lever op til de samme krav. Konstateres det, at det ikke er tilfældet, kan Sparekassen med omgående varsel opsige samarbejdet.

Ultimo 2020 blev det indført i Sparekassens "Forretningsgang for indgåelse af aftaler", at det skal sikres, at politikken bliver præsenteret for alle leverandører, hvor der indgås kontrakter til en værdi af +50.000 kr.

Mål for 2021:

- » At sikre dokumentation af, at politikken bruges aktivt ved indgåelse af aftaler, når kontraktsummen overstiger 50.000 kr.
- » At udvikle Sparekassens tilbud til foreningslivet jf. samfundsambitionen "Til fælles bedste".

Note 11 <https://midsp.dk/om-middelfart-sparekasse/samfundsansvar-og-strategi/politik-for-ansvarlige-indkoeb/>

Note 12 <http://midsp.dk/aarsrapport2020>

Antikorrupsion og antihvidvask

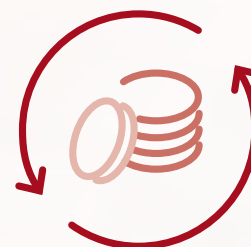
Middelfart Sparekasse har ikke nogen antikorrupsionspolitik. Flere andre politikker omhandler emnet. I "Politik for ansvarlige indkøb" fremgår det, at Sparekassen ikke accepterer leverandører og samarbejdspartneres brug af bestikkelse og svigagtig praksis – hverken over for Sparekassen eller tredjemand. 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 uforeneligt med ansættelse i Sparekassen at medvirke til hvidvask, terrorfinansiering og anden økonomisk kriminalitet.

Hvidvask og terrorfinansiering

Anti-hvidvask er et begreb, som på få år har fået stor betydning i sektoren. Finans Danmark anslår, at der i alt i sektoren er 5.500 medarbejdere direkte beskæftiget med at forhindre hvidvask og terrorfinansiering¹³. Middelfart Sparekasse har i 2020 uændret haft syv personer ansat i AML (Anti Money Laundering)-afdelingen. Dertil kommer en større arbejdsmængde med AML-relaterede emner hos Sparekassens kunderådgivere. I 2020 er der indført "AML-spydspidser" i alle kundeekspederende afdelinger. Det er kolleger, som sikrer den tætte dialog mellem det centrale AML-team og kollegerne i linjen.

Alle medarbejdere i Sparekassen har i 2020 gennemgået den krævede AML-uddannelse.

Nøgletal - AML	2020	2019
Antal medarbejdere i AML-afdelingen	7	7
Screenede transaktioner	57,4 mio.	55,4 mio.
Antal kunder bosiddende i udlandet	881	1.061



Screenede transaktioner



Antallet af underretninger er steget i 2020. De ekstra ressourcer, der blev tilført afdelingen i 2019 udmønter sig nu i en mere tilbundsående undersøgelse af transaktioner. I 2020 har der bl.a. været fokus på kontanthævninger, ligesom udbetaling af Covid-19 hjælpepakkerne – som opfordret af myndighederne – også i AML-regi er blevet overvåget med henblik på at imødegå svindel med de udbetalte midler.

Sparekassen har i 2020 indledt et større arbejde med at opdatere de grundlæggende oplysninger på alle kunder, herunder sikre opdateret legitimation og korrekt angivelse af kundens formål med at være kunde i Sparekassen og det forventede forretningsomfang. Det er også en lovbestemt opgave at sikre, at Sparekassen løbende opdaterer disse oplysninger på alle kunder. Arbejdet fortsætter i 2021, og der er ansat en gruppe af midlertidige medarbejdere til at hjælpe med at løse opgaven.

Sparekassen får mange nye kunder – brutto 7.567 nye kunder i 2020. Kundeendskabsproceduren begynder, når en person ønsker at blive kunde i Sparekassen. For at gøre hele onboardingprocessen så smidig som muligt er der i 2020 indført en digital onboarding-løsning som supplement til det fysiske eller virtuelle møde, som også er en forudsætning for at blive kunde.

Note 13 <https://finansdanmark.dk/media/47264/hvidvaskindsats-status-2020.pdf>

Både for nye og eksisterende kunder kan der opstå spørgsmål, når de oplever, at vi spørger dem om ting, de ikke er vant til at blive spurgt om. For at øge forståelsen for vores AML-arbejde har vi oprettet sider med indhold om emnet på midspar.dk, som rådgiveren kan henvise til ¹⁴.

Risikoen for at blive misbrugt til hvidvask og terrorfinansiering stiger i takt med, at kendskabet til vores kunder falder. Spare-

kassens helt overordnede politik er derfor, at vi ønsker kunder, der bosiddende i vores markedsområde (se oversigt over markedsområdet på side 7). Sparekassen har kunder uden for markedsområdet og også kunder, der er bosiddende i udlandet. Kunder uden for markedsområdet vil oftest være kunder, som i forvejen har en tilknytning til Sparekassen, fx kunder, der flytter til København og ønsker at fastholde kundeforholdet i Sparekassen.

Mål for 2021:

- » Uddannelse af alle medarbejdere i AML, herunder uddannelse i Sparekassens egne AML-procedurer
- » Fortsætte arbejdet med at opdatere "kend din kunde", legitimation og formål/omfang.



Sparekassen får mange nye kunder – brutto 7.567 nye kunder i 2020. Vi har som supplement til det fysiske/virtuelle møde, som er en forudsætning for at blive kunde, indført en digital onboarding-løsning.





Relevante politikker

Politik for sund virksomhedskultur

Siden sommeren 2019 har det været et lovkrav for finansielle virksomheder at 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.

AML-risikopolitik

Politikken skal sikre, at Sparekassen overholder gældende lovgivning samt håndterer de risici, der identificeres i Sparekassens AML-risikovurdering.

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 politiken beskriver, hvordan Sparekassen agerer over for leverandører eller samarbejdspartnere, hvis det skulle vise sig, at bestemmelser i politiken ikke overholdes.

Miljø

Sparekassens direkte miljøpåvirkning er – sammenlignet med de fleste andre virksomheder – ganske begrænset. Miljøpåvirkningen består i høj grad af driften af de 13 adresser, Sparekassen findes på og det resourceforbrug, der følger.

Sparekassen igangsatte i 2019 et arbejde med at få et samlet overblik over energiforbruget i alle afdelinger. Der er i 2020 indkøbt et system, der sikrer løbende overvågning

af energiforbruget på alle adresser. Ultimo 2020 er der fuldt overblik over elforbruget på alle adresser, mens varmekorbruget kun delvist registreres løbende. De adresser, hvor Sparekassen bor til leje, er varmekorbruget og det deraf afledte CO₂-udslip beregnet ud fra forbruget i 2019. På samme vis er der endnu ikke fuldt overblik over vandforbruget, dog er forbruget i Sparekassens hovedsæde, hvor vandforbruget er størst pga. bl.a. antal medarbejdere og kantinedrift, registreret.

Nøgletal - miljø	2020	2019
tCO ₂ e scope 1	7,9	-
tCO ₂ e scope 2	278,4	-
Energiforbrug (GJ)	7.545,9	-
Vedvarende energiandel (markedsbaseret)	65 %	-
Vandforbrug m ³	1.037	-
Kilometer kørt i egen bil for Sparekassen	258.589	448.048
Dieselforbrug Sparekassens biler (liter)	2.571	5.138
Benzinforbrug Sparekassens biler (liter)	559	742
Estimeret CO ₂ -udledning forbundet med biltransport	47,5	69,5
Samlet antal print	1.601.736	2.156.873
Heraf farveprint	844.193	922.020
Forbrug af plastik-vandflasker	19.160	29.550

Med disse forbehold er Sparekassens CO₂-udledning på baggrund af det samlede energiforbrug i 2020 inkl. scope 3 (herunder medarbejderes kørsel i egen bil) opgjort til 333,6 tCO₂e. Eftersom Sparekassen i en årrække og også i 2020 for en ekstra omkostning på 0,02 øre pr. kwh. har sikret sig, at det samlede elforbrug udgøres af vindstrøm, kan el-delen, der udgør 139,7 tCO₂e fratrækkes. Dermed er Sparekassens reelle CO₂-aftryk i 2020 193,9 tCO₂e.



Arbejdet med at øge detaljeringsgraden af Sparekassens klimaregnskab fortsætter i 2021, og i takt med at datakvaliteten forbedres og der opnås et billede over flere år, vil Sparekassen løbende tage initiativer, der kan reducere den direkte miljøpåvirkning.

Forbrug af logovand

19.160

flasker i 2020

29.550

flasker i 2019



KlimaBoost

Kåring af Årets klimaiværksætter

Klima Boost

Med et mål om at sætte fokus på de mange iværksættervirksomheder, der findes over hele landet, hvis forretningsmodel er baseret på at finde bæredygtige, grønne løsninger, besluttede Sparekassen i 2020 at involvere sig aktivt i det nationale klimafolkemøde i Middelfart. Sparekassen tog initiativ til en Løvens Hule-inspireret konkurrence for bæredygtige iværksættervirksomheder.

Vinderen fik en check på 250.000 kr. til den videre udvikling af virksomheden – og der blev sat fokus på mange andre virksomheder, der lever af at finde smarte løsninger på vores miljøproblemer. Sparekassens håb er, at det kan anspore flere til at gå i kamp med de store miljømæssige udfordringer, vi står over for.

I samarbejde med de seks regionale erhvervshuse blev der fundet et kandidat-

felt, og en jury valgte seks finalister – én fra hvert erhvervshus. Vinderen blev fundet ved et arrangement i Sparekassen, hvor et dommerpanel vurderede de seks finalisters forretningsidé. Den første virksomhed til at tage titlen "Årets Klimaiværksætter" blev nordjyske Lyras, en virksomhed, der har fundet en vand- og energibesparende metode til at pasteurisere væske.

Klima Boost gentages i 2021 i forbindelse med Klimafolkemødet i Middelfart.

Rasmus Mortensen, grundlægger af virksomheden Lyras, blev den første vinder af Klima Boost i Middelfart Sparekasse. Her får han beviset på sejren overrakt af juryen.



Mål for 2021:

- » Fortsætte arbejdet med at få et bedre overblik over Sparekassens energiforbrug
- » Opnå et bedre overblik over Sparekassens øvrige ressourceforbrug
- » Opsætte målsætninger mhp. at minimere Sparekassens direkte klimabelastning i takt med at overblikket over ressourceforbruget forbedres
- » Sikre at nye printere i alle afdelinger (installeres i første kvartal 2021) som standard printere i sort-hvid
- » Fastholde fokus på brug af webmøder som alternativ til fysiske møder for at minimere tidsforbrug og kørsel
- » Arbejde med Finans Danmarks anbefaling om at pengeinstitutter integrerer bæredygtighed i forretningsmodellen og processer¹⁵
- » Arrangere anden udgave af Klima Boost i forbindelse med Klimafolkemødet i Middelfart.

Note 15 <https://finansdanmark.dk/media/40488/2020-013-opfordring-til-implementering-af-anbefalinger-fra-forum-for-baeredygtig-finans.pdf>

Nøgletal

Udvalgte ikke-finansielle nøgletal	2020	2019
Kunder		
Antal kunder	83.748	80.687
Kundetilfredshed, privat (NPS)	52	51
Kundetilfredshed, erhverv (NPS)	26	17
Klager	27	21
Nedskrivningsprocent	0,3	0,2
Garanter		
Antal garanter	18.611	18.012
Garantkapital i mio. kr.	690.596	615.544
Medarbejdere		
Medarbejdere (omregnet til fuldtid)	338	325
Gennemsnitsalder	49	49
Kønsfordeling kvinder/mænd	53/47	49/51
Kønsfordeling kvinder/mænd - ledere	27/73	25/75
Kønsfordeling kvinder/mænd - bestyrelsen	22/78	20/80
Uddannelsestimer pr. medarbejder	10,3	17
Medarbejdertilfredshed - trust score Great Place to Work	92	96
Tilfredshed med nærmeste leder	85,8	84,5

Udvalgte ikke-finansielle nøgletal	2020	2019
Lokalsamfund		
Sponsorater og donationer	6.411.682	7.072.000
Foreningskunder	1.550	-
Antikorrupition og antihvidvask		
Screenede transaktioner (mio.)	57,4	55,4
Medarbejdere	7	7
Miljø		
Kilometer kørt i egen bil for Sparekassen	258.589	448.048
Dieselforbrug Sparekassens biler (liter)	2.571	5.138
Benzinforbrug Sparekassens biler (liter)	559	742
Estimeret CO2-udledning forbundet med biltransport (ton)	47,5	69,5
Samlet antal print	1.601.637	2.156.873
Heraf farveprint	844.193	922.020

Du kan læse Sparekassens årsrapport for 2020
her: midspar.dk/aarsrapport2020

ESG hoved- og nøgletal*	Enhed	2020	2019
Miljødata			
CO2e, scope 1	Tons	7,9	-
CO2e, scope 2	Tons	278,4	-
Energiforbrug (scope 1 og 2)	GJ	7.545,9	-
Vedvarende energiandel	%	65	-
Vandforbrug	m3	1.037	-
Sociale data			
Fuldtidsarbejdsstyrke	FTE	338	325
Kønsdiversitet	%	53	49
Kønsdiversitet for øvrige ledelseslag	%	27	25
Lønforstel mellem køn	Gange	1,36	-
Medarbejderomsætningshastighed	%	9,7	8,0
Sygefravær	Dage/FTE	3,6	3,7
Fastholdelse af kunder	%	94,4	94,4
Governance - ledelsesdata			
Bestyrelsens kønsdiversitet	%	22	20
Tilstedeværelse på bestyrelsesmøder	%	99	98
Lønforstel mellem CEO og medarbejdere	Gange	6,6	-

* Jf. anbefalinger fra Finansforeningen/CFA Society Denmark, FSR danske revisorer og Nasdaq Copenhagen. For nærmere information om nøgletal, baggrund og definitioner se www.fsr.dk/esg.

