Strategi 2030

– Danmarks mest nærværende pengeinstitut



Middelfart Sparekasse

INDHOLD

Forord 4

Vision 2030 - Danmarks mest nærværende pengeinstitut 6

Nærvær i hverdagen 8

Værdier 10

Serviceløfter 12

Handlingsplaner 14

Fundament 16

Vores mål 18

Målsætning 2030 22

*Strategi 2030 er ændret pr. 1. november 2026 pga. nye målsætninger.


VISION
HVERDAG
VÆRDIER
SERVICELØF
HANDLING
FUNDAME

Velkommen til Strategi 2030

Vi står et godt sted. 2023 og 2024 bød på de to største overskud i Sparekassens historie. Vi har aldrig været mere solide, og trivslen blandt kollegerne er - fortsat - på et meget højt niveau.

Det er afsættet for vores nye strategi 2030. Og det er et godt afsæt.

Det er fristende at konkludere, at strategien må være at gøre det samme i morgen som i dag. Det virker jo.

Det kan der være noget om. Hvis vi er sikre på, at det, der virkede i går også virker i morgen. Eller om to, tre, fem år.

Verden omkring os forandrer sig. Og det sker i høj fart. Kundeadfærd, klimaforandringer, lovgivning, nye generationers syn på, hvad en god arbejdsplads er. Og renteniveauet. For bare at nævne nogle af de ting, der vil påvirke vores forretning og arbejdsplads i de kommende år.

Vi skal turde omstille os. Og det helt rigtige tidspunkt er at gøre det, mens det går godt. Det går godt i dag. Strategi 2030 skal sikre, at det også går godt om seks år.

Det kræver handlinger og forandringer, som vi kan gennemføre i fællesskab. Vel vidende, at vi har det rigtige fundament: Vores fokus på kunder, medarbejdere og samfundet.

> Vores største styrke er dem, vi er, og de værdier vi arbejder ud fra.

Det er et fokus, der ligger helt i tråd med vores ophav - håndværkerforeningen, der oprettede Spare- og Laanekassen for Middelfart og Omegn for at lære fattigfolk at spare op.

Den ansvarlighed, der ligger bag Sparekassens oprettelse er siden udbygget med et stærkt fokus på kunde- og medarbejdertilfredshed. Sparekassen havde et bæredygtigt udgangspunkt længe før, begrebet blev opfundet.

Det skal vi fortsat have. Vores tradition for at tage socialt ansvar skal i de kommende år suppleres med et stærkere fokus på vores bidrag til den grønne omstilling. Samtidig skal vi fokusere på de kunder, vi er bedst til: Ejerledede virksomheder, boligkunder, formuende kunder og foreningskunder.

Nøgleordet er nærvær. Vores største styrke er dem, vi er, og de værdier vi arbejder ud fra. Vi er tæt på vores kunder, hinanden og vores omgivelser. Men der skal mere til. Og derfor siger vi, at vi i 2030 vil være Danmarks mest nærværende pengeinstitut.


Nøgleordet
er nærvær.

Danmarks mest nærværende pengeinstitut

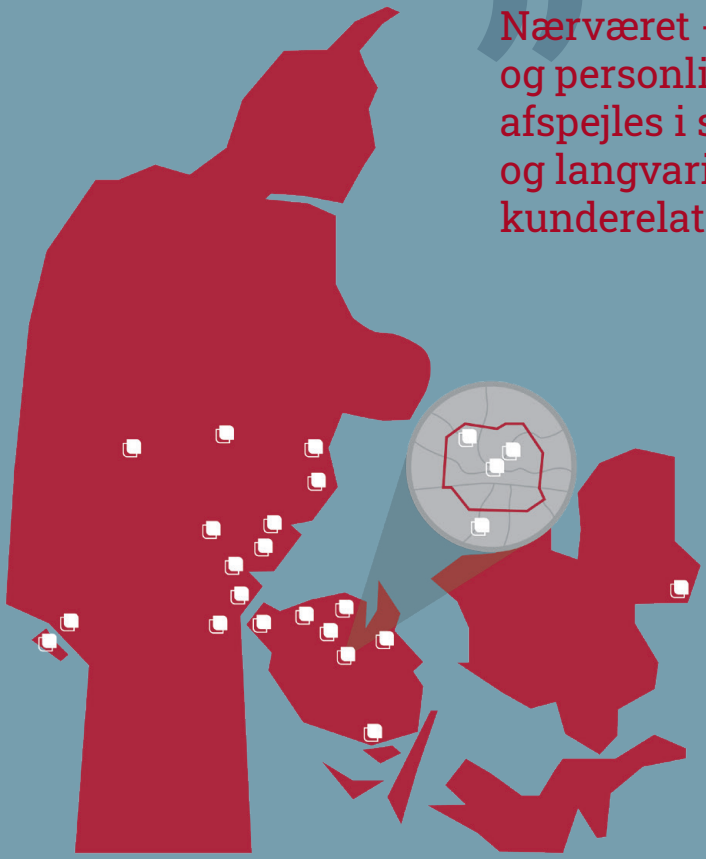
Vi er en moderne sparekasse baseret på gamle dyder. Vi prioriterer det fysiske møde med kunderne. Simpelthen fordi vi tror på, at det virker.

Det er, når vi mødes, at vi danner den stærke relation, som sikrer de langvarige kundeforhold, som er vores mål.

Men det fysiske møde kan ikke stå alene. Vi skal være nærværende på langt flere måder. Hastigheden i samfundet kombineret med selvbetjeningsmuligheder gør, at 8-16-tidsalderen er forbi.

Hvis en kunde eller potentiel kunde har et spørgsmål en aften kl. 20, skal vi kunne svare eller gøre det let for kunden at finde svaret. For at være rigtig nærværende skal vi være det døgnet rundt - fysisk eller digitalt. Ikke os alle til enhver tid. Vi skal finde en formel for i endnu højere grad at være der, når kunderne har brug for os.

Nærværet - digitalt og personligt - afspejles i stærke kunderelationer. Kunderne bliver hos os i mange år, og de er ambassadører, der henviser nye kunder til os. Kunder, der også vil have Danmarks mest nærværende rådgivning.



Nærværet - digitalt og personligt - afspejles i stærke og langvarige kunderelationer.

Nærvær rimer på

Bæredygtighed. Klimaforandringer, miljø- og biodiversitetskrise er mere nærværende end nogensinde før. Vi er nærværende, når vi via rådgivning og relevante produkter hjælper vores kunder på vej i den grønne omstilling.

Digitalisering. Digitalisering er ikke udelukkende et spørgsmål om effektivitet og processer. Det er også et redskab til at være tæt på kunderne. Det skal vi forstå at udnytte for at blive Danmarks mest nærværende pengeinstitut.

Garantsparekasse. Som selvejende institution har vi råd til og mulighed for at tænke anderledes. Det er ikke gratis at være tæt på kunderne både i form af et stærkt afdelingsnet og kolleger i afdelingerne. Det er en luksus, som vi kan tillade os at prioritere.

Tilstedeværelse. Vi skal være fysisk til stede, hvis vi skal udbrede vores nærvær til flere dele af landet. Derfor er vi klar til både at åbne flere afdelinger og deltage i konsolideringen i sektoren - med Middelfart Sparekasse som det fortsættende institut.

Trivsel. Den gode kundeoplevelse har rod i en sund kultur og høj trivsel blandt medarbejderne. Det skal vi sikre via et fortsat fokus på både faglig og personlig udvikling samt mental sundhed.


nærværnærværnærværn

Sådan er vi

At være nærværende betyder, at vi er:

Til stede. Vi engagerer os aktivt i det, der sker omkring os, og vi er til stede i nuet.

Opmærksomme. Kunder og kolleger oplever, at vi har fokus rettet mod personen og situationen.

Autentiske. Vi viser, at vi er interesserede i det, vi er en del af. Og vi bliver ikke distraherede eller lader os aflede.

Empatiske. Når vi forstår andre og evner at leve os ind i deres situation, mærker de, at vi anerkender og forstår deres følelser, behov og drømme.

Respektfulde. Vi viser respekt for andre ved at lytte aktivt og interesseret.

Tillidsvækkende. Når vi opnår nærvær, skaber vi stærkere relationer og derigennem tillid.



> Kundernes tillid er vores vigtigste drivmiddel. Tillid opstår, når vi siger, hvad vi gør, og gør hvad vi siger.

Det lover vi kunderne – og hinanden

Vi vender tilbage inden 24 timer

Enhver henvendelse til Sparekassen bliver besvaret inden for 24 timer - og ofte hurtigere. Vi gør som minimum opmærksom på, at henvendelsen er modtaget, og vi sætter en deadline for et endeligt svar.

Det handler om kunden

Vi rådgiver for kundernes skyld - ikke for at tjene penge til Sparekassen. Som kunde kan du derfor være sikker på, at vi aldrig tilbyder dig et produkt, du ikke har brug for.

Vi gør os umage for at indfri drømme

Vi skal hjælpe kunderne med at leve det liv, de ønsker, og vi forsøger altid at finde løsninger i stedet for forhindringer.

Vi tør sige nej, når det er det rigtige

Vi søger løsninger før forhindringer og siger fra, når det er nødvendigt. Et nej er altid ledsaget af gode råd til, hvordan det kan blive til et ja. Fordi vi vil kunderne det bedste.

Vi er kompetente og interesserede

Vi rådgiver på en bund af stærk faglighed og interesse for den enkelte kunde. Vi formår at omsætte vores faglighed til et sprog, kunderne forstår.

Vi er rådgivere

Vi spørger ind, og vi hjælper kunden med at træffe beslutninger. Vi giver råd - på baggrund af vores indsigt i kunden.



Danmarks mest nærværende pengeinstitut i 2030

Vores årlige prioriterede indsatser

Det kræver handling, forandring og udvikling at nå målet om at være Danmarks mest nærværende pengeinstitut i 2030.

I en omskiftelig verden er det svært at lægge konkrete planer flere år ud i fremtiden. Kunstig intelligens er et godt eksempel på en udvikling, vi ikke kunne tage højde for, før den var lige foran os. Og en mulighed, vi ikke kan sige nej til at gøre brug af.

Derfor vil vi arbejde med et langsigtet, strategisk mål. Vejen til målet bliver gennem handlingsplanerne, hvor vi hvert år i november lægger os fast på det kommende års indsatser. Hvert år i maj/juni evaluerer vi på de planlagte indsatser for at sikre, at vi er på rette vej.

Når handlingsplanerne skal omsættes til konkrete initiativer, får vi brug for hjælp. Det kan fx være i form af arbejdsgrupper, som kommer med forslag til, hvordan en opgave konkret kan løses. Vi vil sikre, at dem, der er tættest på udfordringen, også er med til at definere løsningen.













Til fælles bedste

Siden 1853

Middelfart Sparekasse blev stiftet i 1853 for at gøre en positiv forskel. Vi ville afskaffe fattigdom og lade kundernes indlån gøre gavn som udlån for at hjælpe vækst og udvikling på vej. I dag driver vi forretning ud fra samme principper. Vi skal ikke kun skabe overskud til Sparekassen. Vi skal skabe overskud til hinanden: kunder, foreninger – hele det samfund, vi er en del af. Det kalder vi – Til fælles bedste.

Kunder, medarbejdere og samfund

Fundamentet er godt. Det har holdt i mere end 170 år, og det kan holde i mange år endnu.

Der er behov for et pengeinstitut, der er "Til fælles bedste". Det er Middelfart Sparekasse, og det har Middelfart Sparekasse altid været.

Til fælles bedste er eviggyldig

"Til fælles bedste" er fundamentet i Sparekassen. Det har stået siden 1853, og trods de mange år på bagen, så slår det ikke revner.

Tværtimod, så er der mere end nogensinde brug for et pengeinstitut, der tænker og handler "Til fælles bedste". Mens andre rykker længere fra kunderne og omgivelserne, rykker vi tættere på.

Vores største styrke er, at vi gør en positiv forskel for kunder, medarbejdere og samfundet.

Det er derfor, vi med stolthed siger: **"Til fælles bedste siden 1853".**

Vores målepunkter

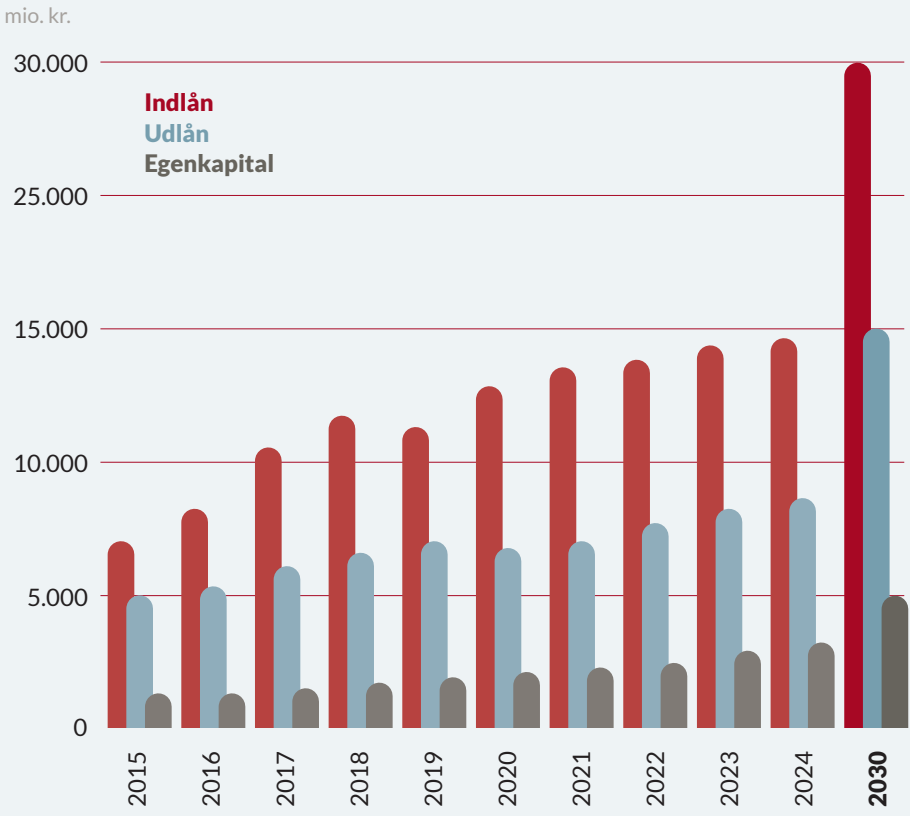
Er der forretning og fremdrift i at være et pengeinstitut, der tror på, at værdiskabelse handler om mere end bundlinjen?

Ja, det viser historien med al tydelighed. Indlån, udlån, egenkapital, antal kunder. Vi er vokset kontinuerligt over de seneste mange år, og det skal vi fortsat gøre. Derfor er det vores mål, at vi ved udgangen af 2030 har formået at fortsætte den positive udvikling af Sparekassen.

Her kan du se vores udvikling i indlån, udlån og egenkapital samt målene for 2030. Vejen derhen er at indfri visionen om at være Danmarks mest nærværende sparekasse.

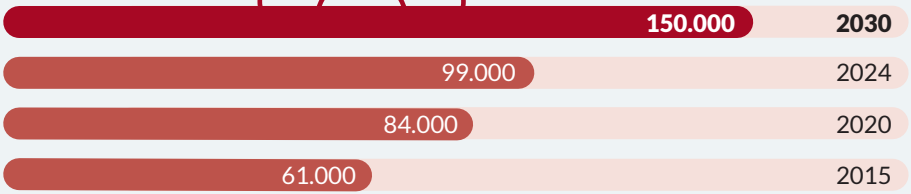


FORRETNING

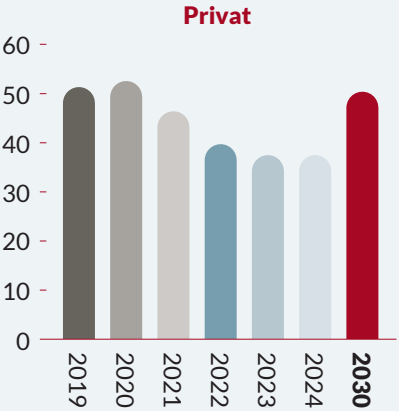

mio. kr.
30.000
25.000
15.000
10.000
5.000
0
Indlån
Udlån
Egenkapital
2015
2016
2017
2018
2019
2020
2021
2022
2023
2024
2030

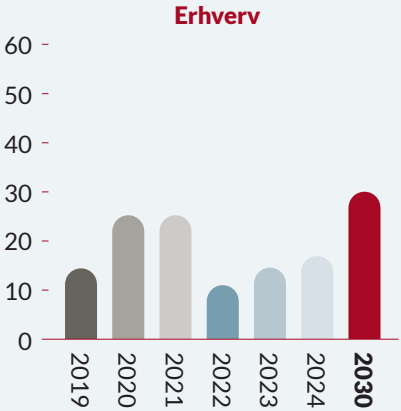
KUNDER

Antal kunder



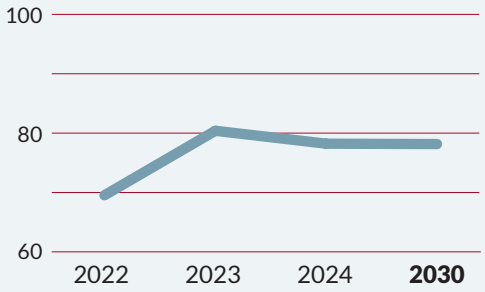
NPS



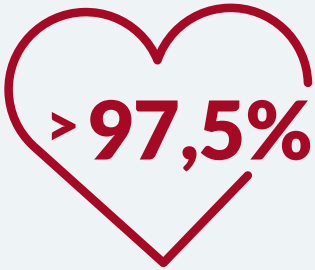


MEDARBEJDERE

e-NPS

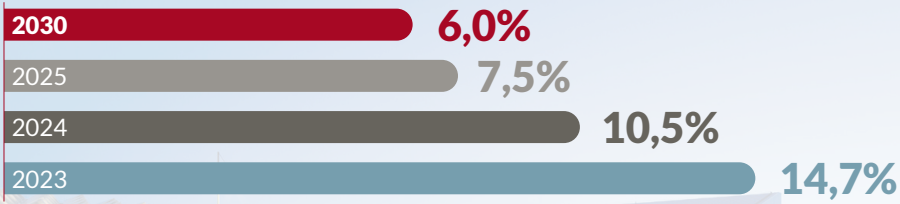


Sundhed*



*Sundhed er udtryk for de dage, vi er på arbejde; altså arbejdsdage fratrukket sygefravær.

Egenkapitalforrentning efter skat



MÅLSÆTNINGER FOR 2030 – FORRETNING, KUNDER OG MEDARBEJDERE

5 mia. kr.
Egenkapital

150.000
Kunder





NPS-privat
50

Udlån
15
mia. kr.

Indlån
30
mia. kr.

NPS-erhverv
30

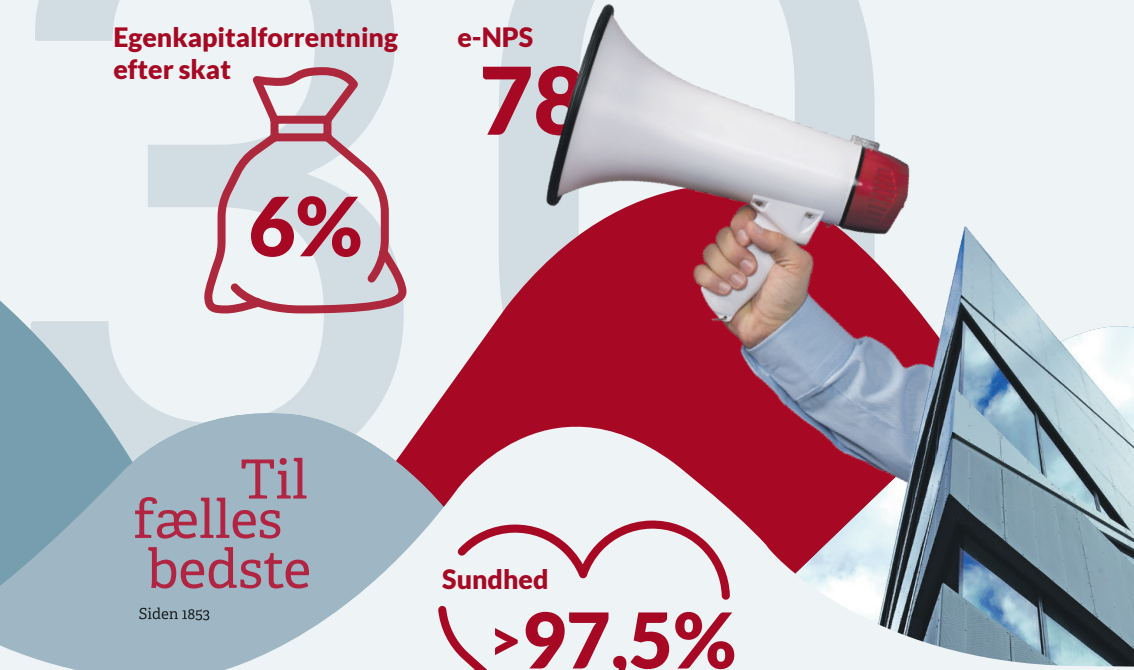
GRØNT
Top 5
IMAGE

Egenkapitalforrentning efter skat

6%

e-NPS

78



Til fælles bedste

Siden 1853

Sundhed

>97,5%

kunder

Medarb

samfur

kunder