

CSR-POLITIK (Corporate Social Responsibility)

Samfundsansvar

Sparekassen Ballings politik for samfundsansvar tager udgangspunkt i vores forankring i lokalsamfundet siden 1914. Vi er og ønsker fortsat at være en ansvarlig sparekasse, der bevidst arbejder på at skabe optimale resultater for vores garantanter, kunder, medarbejdere, lokalsamfundet, miljøet og os selv som pengeinstitut.

Kunder

Vi lægger stor vægt på den personlige kontakt og dialogen i mødet med vores kunder. Og vi har fokus på, at det skal være let, at komme i kontakt med os. Derfor er vi også til rådighed for kunderne under mottoet ”Du bestemmer selv tid og sted” – også uden for åbningstiden. Vi vægter kommunikationen højt og giver kunderne en sober, reel og dækkende information, der lever op til vores mål og vores interne kommunikationspolitik, der beskriver stil og tone. Vi ser det som vores fornemste opgave at imødekomme kundernes behov for vores finansielle produkter og ydelser, at yde en troværdig, forståelig og redelig rådgivning og i øvrigt gøre os fortjent til kundernes tillid, der er afgørende for vores succes og eksistensberettigelse.

Undersøgelser viser, at 9 ud af 10 kunder gerne vil anbefale Sparekassen til andre. Det er rigtig mange ambassadører vi har i vores fold – og det er vi naturligvis stolte over. Ambassadører er ikke en selvfølge. – Det er noget vi har gjort os fortjent til og skal værne om til fordel for sparekassens udvikling og dermed også lokalsamfundet.

Vi ønsker tilfredse kunder. Tilfredshed er en af de væsentligste forudsætninger for loyalitet. Kunderne er en vores vigtigste aktiv og skal derfor passes og plejes. For at dokumentere tilfredshedsniveauet, har vi siden 2014 gennemført tilfredshedsanalyse blandt udvalgte kundesegmenter. For at fortsætte den positive udvikling i tilfredshedsniveauet, der i dag ligger noget over gennemsnittet blandt pengeinstitutter i Danmark, vil vi også femover foretage analyser og efterfølgende sætte fokus på nødvendige indsatsområder, så vi fortsat kan bevare det høje tilfredshedsniveau.

I 2018 kunne vi dokumentere, at de indsatsområder vi havde fokus på også har båret frugt og scorer nu 88 point, på kundernes loyalitet, ud af 100 mulige point, mod tidligere 81 point.

Medarbejderne

Vi ønsker at bevare og udbygge rammerne for et godt og udfordrende arbejdsliv for vores medarbejdere ved at fokusere på medarbejdernes arbejdsglæde via kompetenceudvikling og motivation. Vores overordnede mål er at nå et højt loyalitetsniveau, der bygger på troskab og engagement. Vores konkrete mål er at ligge over gennemsnittet for pengeinstitutter og forsikring i Danmark.

Sparekassen har kortlagt kompetenceniveauet og iværksat tiltag, der skal sikre et niveau, der lever optimalt op til den fremtidige udvikling Sparekassen står over for. I 2016 og 2017 har rådgiverne gennemført et omfattende kompetenceløft til gavn for kunder og lokalområdet. Denne proces vil fortsætte i 2019 - hvor fokus rettes endnu mere mod den digitale udvikling.

Vi ønsker en aktiv arbejdsplads og understøtter aktiviteter, seminarer og motion, der har til formål at fremme den generelle sundhed og trivsel på arbejdspladsen. Personalet arbejder ved ergonomiske



Sparekassen Balling

møbler, har adgang til massage, pausegymnastik samt gratis frugt. Der er rygeforbud i alle Sparekassens lokaler i henhold til specificeret rygepolitik. Samtlige ansatte er omfattet af en af Sparekassen tegnet sundhedsforsikring og tandforsikring. Ligeledes er der udarbejdet en misbrugerpolitik samt en stresspolitik, der beskriver rollefordelingen for lederen, medarbejderen og kollegerne.

I 2019 vil Sparekassen, på medarbejderfronten, fortsat rette fokus på forandringer og trivsel, ved synliggørelse af forandringernes nødvendighed via god planlægning, hvor vi tænker det psykiske arbejdsmiljø ind før, under og efter forandringen. Og vil i videst muligt omfang involvere og engagere medarbejderne i de berørte funktioner eller afdelinger, med udgangspunkt i, at arbejdsglæde og trivsel skal blomstre indefra.

Lokalsamfundet

Med baggrund i vores forankring i lokalområdet har vi et naturligt ønske om at understøtte udviklingen i området. Og vi sørger derfor at udnytte vores indgående kendskab til lokalområdet, befolkningen og de erhvervsdrivende ved at forene ansvarlig kreditgivning og en redelig rådgivning til gavn for lokalområdet, kunderne og os selv som pengeinstitut.

Desuden ønsker vi at være en aktiv medspiller i forhold til det lokale kultur og foreningsliv. Vi støtter således den lokale sport og kultur, fordi vi tror på, at de positive relationer lønner sig, og fordi sports- og kulturoplevelser skaber sammenhold og bidrager til et sundt og rigt liv.

Sparekassen har, på mange fronter, bidraget økonomisk og/eller deltaget i en aktiv rolle i lokalsamfundet, som f.eks.: Vedligeholdelse og udbygning af bestående relationer til det lokale foreningsliv, samt udvidelse af lokale aktiviteter i de områder, hvor Sparekassen er repræsenteret.

Miljø

Sparekassen Balling udleder, dog i meget begrænset omfang, CO₂, der påvirker miljøet. Og det giver os alligevel grund til hele tiden at have fokus på miljøet. Vi har altid haft fokus på Sparekassens energiforbrug og det vil vi også i fremtiden, så vi mest muligt reducerer Sparekassens negative påvirkning af miljøet.

Vi anvender i dag LED-pærer, el-sparepærer, printerne er indstillet til print på begge sider, PC-skærme udskiftet til energibesparende LED-skærme og vi opfordrer medarbejdere og kunder til at anvende elektroniske medier som e-boks og netbank.

Vi har ligeledes, i vores kampagner, haft og vil også fremover have fokus på finansiering af energibesparende foranstaltninger.

Sparekassen Balling bakker desuden op om den danske regerings bestræbelser på at sætte menneskerettigheder og klimapåvirkninger højt på dagsorden. Men som lokal sparekasse har vi et udpræget sigte og har derfor ikke specifikke politikker på området.

Ajourført februar 2019