

Samfundsansvar

Denne CSR-rapport skal ses i sammenhæng med bankens årsrapport for 2019.

Forretningsmodel

Banken blev stiftet den 9. februar 1907 under navnet: Lollands Handels- og Landbrugsbank. Stifterne var lokale landmænd og erhvervsdrivende fra Vestlolland. I 1977 antog banken navnet Lollands Bank.

Den 20. december 2013 fusionerede Lollands Bank og Vordingborg Bank med Lollands Bank som den fortsættende bank.

Banken har aktuelt 6 filialer på Lolland, Falster og Sydsjælland, og omkring 95 ansatte. Banken er derfor stadig en lokalbank med stærke rødder i lokalsamfundet.

Forretningsmodellen og bankens politikker har sit udspring i bankens forankring i lokalsamfundet og i de værdier, der er beskrevet i bankens forretningsmodel og politikker. Det er bankens vision, at banken skal være en stærk og attraktiv samarbejdspartner for private og erhvervsvirksomheder inden for sit markedsområde.

Banken ønsker med visionen at have en værdiskabende rolle i forhold til kunder, aktionærer, medarbejdere og lokalområdet.

Banken ønsker at være den førende, selvstændige, børsnoterede lokale bank i markedsområdet, og vil med handlekraft, ordentlighed og solid økonomi skabe værdi og tryghed for bankens aktionærer, kunder, medarbejdere og lokalsamfund.

Banken bygger således på følgende grundlæggende værdier:

- Banken er en lokal selvstændig bank til gavn for bankens aktionærer, markedsområdet og medarbejderne.
- Banken drives ud fra en tilgang om, at produkterne skal være letforståelige og gennemsigtige. Det er målet, at ledelse, medarbejdere og kunder forstår produkterne.
- Beslutningerne træffes på et godt bankfagligt og menneskeligt grundlag.
- Banken er ordholdende, hvor indgåede aftaler overholdes i både indhold og til den aftalte tid.
- Banken er ærlig, og har en høj grad af etik og moral, hvilket også forventes af kunder og samarbejdspartnere.
- Banken driver en forretning, hvor overskud både på kort og på lang sigt er grundlaget for bankens fortsatte selvstændige eksistens.
- Banken tager ansvar, og er med til at skabe vækst og aktiviteter i lokalområdet.
- Banken ønsker at være en attraktiv arbejdsplads, der kan fastholde og tiltrække dygtige medarbejdere.

Vitalt for bankens drift er IT-understøttelse, herunder at banken til enhver tid er i stand til at sikre såvel kundernes som egne data mod uvedkommende. For banken indebærer dette at sikre tilgængelighed, integritet og fortrolighed i alle forhold omkring IT-understøttelse uanset om "årsagen" er et hændeligt uheld eller en bevidst handling.

Banken har derfor en omfattende politik for IT-sikkerhed som i hovedtræk indebærer følgende krav:

- At banken i forbindelse med sin IT-anvendelse overholder lovgivningens krav og bestemmelser, og at banken i omverdenens bevidsthed fremstår som en respektabel og troværdig finansiel institution.
- De benyttede systemer og data beskyttes mod uvedkommende, uberettiget og utilsigtet adgang, der kan misbruges til skade for banken, bankens kunder, forretningsforbindelser eller medarbejdere.
- Bankens sikringsforanstaltninger fastsættes ud fra risikobilledet og de konsekvenser, som en given risiko eventuelt vil medføre, samtidig med at alle sikringsforanstaltninger afstemmes med bankens krav til fleksibilitet, effektivitet og økonomi.
- Banken har en it-beredskabsplan for længerevarende it-nedbrud, hvor enten hele banken, enkelte filialer eller hovedkontoret er berørt.

Banken søger at have en høj standard i måden, der drives forretning på. Banken er desuden underlagt detaljerede regler, der skal sikre mod hvidvask, terror mv. I den forbindelse sikrer banken sig blandt andet behørig legitimation fra kunder i banken, ligesom der løbende sker en overvågning af usædvanlige transaktioner mv. Banken har ikke kendskab til tilfælde af korruption. Fokus på anti-korruption og forretningsetik understøtter bankens rolle som den tillidsfulde personlige rådgiver for bankens kunder.

Menneskerettigheder og klimapåvirkning

Banken har som et lokalt pengeinstitut et udpræget lokalt sigte, og banken har derfor ikke specifikke politikker på disse to områder. Lollands Bank bakker imidlertid op om den landspolitiske dagsordens fokus på såvel menneskerettigheder som klimapåvirkning.

Kunder

Banken lægger stor vægt på høj tilgængelighed og stærk faglighed i mødet med bankens kunder. Banken ser det som sin fornemste opgave at imødekomme kundernes behov for bankydelser, at yde en troværdig, forståelig og redelig rådgivning og i øvrigt at gøre os fortjent til kundernes tillid, der er af afgørende betydning for bankens succes og eksistensberettigelse i det hele taget.

Banken tilbyder som den eneste bank på Lolland Falster og Sydsjælland kassebetjening. Bankens lokalområde er kendetegnet ved en demografisk sammensætning, hvorfor det vurderes at der fortsat er et behov for denne løsning blandt lokalområdets indbyggere, trods den stigende digitalisering i det danske samfund.

Lollands Bank deltager i den årlige kundebenchmark undersøgelse, som gennemføres af Dataminds for Finanssektorens Uddannelsescenter. Resultaterne for 2019 viser en stigning i både tilfredsheden og i loyaliteten i forhold til 2018. Resultaterne af undersøgelsen er et godt bevis på, at den service og rådgivning, som tilbydes kunderne, også svarer til, hvad vores kunder ønsker.

Medarbejderforhold

Medarbejderne er, sammen med bankens kunder og aktionærer, den vigtigste ressource. Banken ønsker at skabe rammerne for et godt og udfordrende arbejdsliv for sine medarbejdere ved at fokusere på medarbejdernes kompetenceudvikling, karriereønsker samt på trivsels- og sundhedsfremmende aktiviteter på arbejdspladsen.

Banken ønsker med disse fokusområder

- at sikre den enkelte medarbejders jobmuligheder på såvel kort som lang sigt, samtidig med at det understøtter bankens forretningsmæssige udvikling, og
- at skabe arbejdsglæde og trivsel for derigennem at modvirke sygdom og stress samt fastholde/øge effektiviteten i banken.

I 3. kvartal 2018 iværksatte banken et omfattende uddannelsesforløb for kunderådgiverne, med det formål at styrke kompetenceniveauet i banken og sikre den stærke faglighed i mødet med bankens kunder. Stærke kompetencer er af afgørende betydning for bankens evne til at tiltrække nye medarbejdere, og vil samtidig sikre den bedste kundeoplevelse. Ved udgangen af dette regnskabsår er alle kunderådgivere kommet igennem dette uddannelsesforløb og bankens stabsmedarbejdere er netop nu i gang med et tilsvarende forløb relateret til de opgaver, der findes her.

Banken medvirker til uddannelse af den kommende generation af bankansatte ved løbende at tilbyde såvel praktikpladser til landsdelens finansøkonomstuderende som finanselevstillinger i organisationen.

For at sikre bankens medarbejdere er der nedenstående politikker

- Seniorpolitik, der letter overgangen til pensionisttilværelsen - enten i form af en mulighed for nedsat arbejdstid og ansvar eller en forlængelse af ansættelsen ud over pensioneringstidspunktet
- Mulighed for nedsat arbejdstid for medarbejdere, der i en periode har brug for ekstra fleksibilitet.

- Misbrugspolitik, der tager hånd om medarbejdere, som er kommet ud i en form for misbrug for eksempel brug af euforiserende stoffer, alkohol eller ludomani.
- Mulighed for fleksjobordninger.
- Tilbud om fleksibel arbejdstid og/eller brug af hjemmearbejdspladser for at opnå balance mellem arbejde og fritid.

Banken understøtter sundhedsfremmende tiltag samt medarbejderarrangementer af både social og sportslig karakter. Disse aktiviteter vil fortsætte i 2020.

Banken har foranlediget, at der er hjertestartere på alle bankens bygninger. Banken er meget bevidst om betydningen heraf, og har derfor i forrige regnskabsår betalt og gennemført kurser indenfor førstehjælp for bankens medarbejdere.

En gang årligt foretager banken en medarbejdertilfredshedsundersøgelse – ved seneste medarbejdertilfredshedsundersøgelse var svarprocenten 89 %. Undersøgelsen viser, at medarbejderne set under ét er meget tilfredse med at være ansat i Lollands Bank.

Lokalsamfund

Med baggrund i bankens forankring i lokalområdet har banken et naturligt ønske om at understøtte udviklingen i området, og søger derfor at udnytte det indgående kendskab til lokalsamfundet, dets beboere og de erhvervsdrivende ved at forene ansvarlig kreditgivning og en redelig rådgivning til gavn for såvel lokalsamfundet, kunderne og banken.

Banken er en aktiv medspiller i forhold til det lokale forenings- og kulturliv og støtter den lokale sport og kultur, fordi banken tror på, at positive relationer lønner sig, og fordi sports- og kulturoplevelser skaber sammenhold og bidrager til et sundt og rigt liv.

Årligt får et stort antal klubber og foreninger økonomisk støtte fra banken af forskelligt art. I alt har banken i lokalsamfundet bidraget med økonomisk støtte for 750 t.kr. i 2019. I 2020 vil banken i samme niveau fortsætte med denne økonomiske støtte til lokalsamfundet.

Miljø

Som bank og arbejdsplads tages et medansvar for miljøet ved at:

- yde attraktive udlån til energibesparende formål og ved at
- der som arbejdsplads fokuseres på udvalgte områder som el-, vand- og varmeforbrug samt papirforbrug. Sidstnævnte ved, at det meste af bankens sagsbehandling og udgående post er lagt om til digital behandling og forsendelse. Alt bankens papiraffald håndteres fortroligt. Bankens samarbejdspartner omkring papiraffald genanvender alt papiraffald i form af produktion af genbrugspapir.

CO₂-udledningen kan nedbringes ved ændrede transportforhold. Derfor arbejder banken med følgende initiativer:

- Nedbringelse af rejseaktiviteter ved afholdelse af interne møder. Udover afvikling af møder som telefonmøder anvendes skypemøder såvel internt som eksternt ved afvikling af møder.

Almen samfundsudvikling

Banken har gennem en årrække bekostet opsætning af hjertestartere forskellige steder i bankens markedsområde, ligesom bankens personale er uddannet i anvendelse af disse.

Banken har i 2019 aktivt været involveret som optællingssted for velgørende organisationers landsindsamlinger, herunder stillet medarbejdere m.m. til rådighed.

Banken har flere gange gennem året undervist elever i de ældste klasser i folkeskolen om økonomi. Undervisningsforløbet har en varighed af to-tre timer, og er primært baseret på dialog med eleverne. Eleverne introduceres i hvad man som kunde kan bruge sin bank til, herunder emner som digital

sikkerhed/NemID, kort og misbrug, budgetlægning, låntyper, betalingsmåder, RKI-registrering og forsikringer. Undervisningen levendegøres gennem opgaver/cases, hvor eleverne introduceres til budgetlægning herunder lånoptagelse. De cases, der anvendes i undervisningen, tager udgangspunkt i elevernes egen økonomi, med det formål at sikre, at undervisningen foregår i et scenarie de kan genkende.

Rekruttering og mangfoldighed – etnicitet, alder, køn, handicap

Banken har fokus på ligestilling og mangfoldighed i banken ud fra en betragtning om, at der er et potentiale i at få nye medarbejdere med en anden erfaringsbaggrund eller anden etnisk herkomst ansat i banken. Medarbejdersammensætningen er på den måde medvirkende til at sætte nye kompetencer i spil og til at tiltrække andre typer af medarbejdere og kunder – og derigennem være med til at øge såvel rekrutterings- som kundegrundlaget.

Fremtiden

Banken ønsker også i fremtiden at udvikle sit samfundsansvar. Banken vil derfor fortsat arbejde med at udvikle medarbejdere samt bakke op om medarbejdernes sundhed og trivsel. Samtidig vil banken videreudvikle nye forbedringer på miljøforhold, hvor banken fortsat vil se på energiforhold og endvidere fortsat sætte nye mål for forbedringer på hele samfundsansvaret. Endeligt vil banken fortsætte med at være en aktiv medspiller i forhold til lokalsamfundet, hvor tid, handlekraft, lokalt engagement og personlige relationer vil være i højsædet.