

# Ansvarlighed

vestjyskBANK har i sin politik for ansvarlighed fokus på tre hovedområder bestående af medarbejdere, kunder og de lokale samfund, som vi vil være en aktiv del af. Dermed ikke være sagt, at vi ikke arbejder med ansvarlighed på områder som klima og miljø

Det er nyt for vestjyskBANK at rapportere om ansvarlighed, men vi har gennem flere år arbejdet med ansvarlighed som en integreret del af vores forretning gennem vores vision, mission og værdier.

- Mission: Vi skaber økonomisk råderum for vores kunder gennem solid og ansvarlig bankdrift.
- Vision: vestjyskBANK skal være den mest attraktive samarbejdspartner. Det vil sige: vestjyskBANK skal med sund vækst til stadighed være blandt de bedst indtjenende pengeinstitutter i Danmark. Dermed sikrer vi størst mulig indflydelse på egen udvikling og selvstændighed. I vestjyskBANK skal kunderne mødes af "hele mennesker" med et fælles værdigrundlag. Både kunder og bank skal opleve værdiskabelse med gensidig loyalitet til følge. vestjyskBANK skal altid være en værdiledet arbejdsplads, der tiltrækker og fastholder engagerede medarbejdere med de rette faglige kompetencer og menneskelige egenskaber.
- Værdier: Solid, nærværende, kompetent og dynamisk. Disse værdier er med til at styre adfærden i dagligdagen. Vi ønsker at være tæt på vores kunder, og vi vil være indlevende, nærværende og engagerede. Vi benytter værdibaseret ledelse som et aktivt ledelsesværktøj med fokus på den enkelte medarbejder, og det forventes, at den enkelte medarbejder efterlever og tager ansvar for værdierne.

Som det fremgår af ovenstående, er det i høj grad mennesker, der er i fokus. Det drejer sig både om kunderne, aktionærerne og medarbejderne, og hermed også det samfund og det miljø, vi lever i. vestjyskBANK er således stakeholderorienteret frem for shareholderorienteret

Nedenfor beskriver vi nogle af de handlinger, som politikken er omsat til, og hvad der er opnået.

## Kunder

vestjyskBANK vil give god og saglig rådgivning Vi har koncepter, der sikrer, at vi har kontakt til kunden med jævne mellemrum og med udgangspunkt i den enkelte kundes økonomi og behov tilbyder vi enkle og overskuelige produkter.

På investeringssiden tilbyder vi produkterne vestjyskVÆRDIPLEJE og vestjyskPULJEORDNING, der kun indeholder værdipapirer, som er letforståelige for kunderne. Andre værdipapirer tilbydes alene kunderne på deres foranledning.

Vi sigter på, at kunderne benytter sig af selvbetjening i størst muligt omfang med henblik på lavere omkostninger for både kunderne og os. På den baggrund tilbyder vi gebyrfriHVERDAG, som samtidig gavner miljøet. gebyrfriHVERDAG baseres på, at kunden benytter netbank og e-boks. Tilskyndelsen til selvbetjening må ikke erstatte muligheden for personlig rådgivning. I

vestjyskBANK handler det om mennesker, så derfor sætter vi altid kundernes behov i centrum, og vi baserer hovedsagligt beslutninger på individuelle vurderinger og langsigtede hensyn.

Det er vigtigt for banken, at kunderne har mulighed for at komme med feedback og klager enten via hjemmesiden eller ved direkte kontakt med en rådgiver, og banken lytter til alle henvendelser. Da kunderne er omdrejningspunktet for forretningen, er det vigtigt for vestjyskBANK, at relationen til kunderne er præget af en høj etik. Dette afspejles i det relativt lave antal sager, der er indbragt for Pengeinstitutankenævnet jf. nedenstående.

#### Sager i Pengeinstitutankenævnet

År	Antal kendelser afsagt i alt	Klager der har fået medhold	Klager delvis medhold	Klager delvis imødekommet under sagens forløb og PI	PI medhold	Afivist
				medhold i øvrigt		
2009	313	29	23	17	208	36
Heraf vestjysk Bank	2	0	0	0	2	
2010	416	67	24	11	236	78
Heraf vestjysk Bank	8	2	0	0	6	

Kilde: Pengeinstitutankenævnet og egne tal

I vestjyskBANK må medarbejdernes aflønning ikke påvirke rådgivningen af kunder, hvorfor vestjyskBANK ikke har bonusaflønning eller incitamentsordninger, hverken til ledelsen eller medarbejderne.

Tilgængeligheden for vestjyskNETBANK har i 2009 ligget på over 99,9 % og dermed på et tilfredsstillende niveau.

Vores medarbejdere er i henhold til lovgivningen underlagt tavshedspligt, hvilket er med til at give kunderne tryk.

vestjyskBANK har på nuværende tidspunkt ikke forholdt sig til, om der er formål/sektorer, som vi ikke yder lån til, ligesom der er ikke er taget stilling til investeringer i værdipapirer ud fra en ansvarlighedsbetragtning.

#### Medarbejdere

Det er vigtigt for vestjyskBANK, at vores vision er implementeret i det daglige arbejde. Den skal efterleves i medarbejdernes kontakt med kunderne, men også indbyrdes mellem medarbejderne selv.

vestjyskBANK vil være en sund arbejdsplads. Medarbejderne får tilbud om hjælpemidler for at undgå arbejdsskader, væsentligst museskader. Endvidere har vestjyskBANK etableret programmet "Start en sund vane", som består bl.a. af sundhedstjek, "Arbejdspladsen motionerer" og "Vi cykler til arbejde".

Der bliver gennemført APV-undersøgelser for hver 2½ år. vestjyskBANK har et velfungerende Arbejdsmiljø- og Samarbejdsudvalg, og en lokalafdeling hvis formål er at styrke og effektivisere

samarbejdet omkring arbejdsmiljø og øvrige samarbejdsområder til gavn for vestjyskBANK og den enkelte medarbejder.

Arbejdspladsen har en politik for omsorg, der sigter på at tage hånd om medarbejderne ved bl.a. krisesituationer som alvorlig sygdom, skilsmisse eller dødsfald, misbrug, rygning og sygefravær.

Medarbejderne er tilknyttet en privat sundhedsforsikring på favorable vilkår i Codan Care.

Der tages i høj grad hensyn til medarbejderne i form af flekstid og pleje af medarbejdere i form af et fast beløb, der bl.a. kan anvendes til frugt o.l.på arbejdspladsen. vestjyskBANK har medarbejdere ansat i fleksjob.

I 2010 er der påbegyndt udarbejdelse af kompetenceprofil på rådgiverne, for at sikre at medarbejderne har de nødvendige kompetencer. Hvert andet år gennemføres personaleudviklingssamtaler, hvor udviklingsmuligheder og forventninger bliver drøftet, og i forbindelse med karriereudvikling er der muligheder for både efteruddannelse og jobrotation inden for organisationen. Herudover gennemgår alle ledere det, vi kalder "branchens bedste lederudvikling", vestjyskVIND, hvor fokus er rettet mod personlig udvikling og strategisk udvikling af afdelingerne.

For at pensionerede medarbejdere fortsat kan bevare kontakten til banken, som de har arbejdet for gennem flere år, har vestjyskBANK en pensionistklub.

### **Samfund**

For vestjyskBANK er det vigtigt at være engageret i lokalsamfundet. Dette kommer blandt andet til udtryk i vestjyskBANKs mange sponsorater af både sport, kultur og godgørende formål. Sponsoraterne dækker bredt - fra lokale idrætsforeninger til elitesporten.

### **Miljø**

vestjyskBANK vil gerne bidrage til et renere klima og en sundere levevis for alle – men vil lade det være op til hver enkeltes eget initiativ. Derfor kan man via vestjyskBANKs hjemmeside finde oplysninger om energi og miljø. F.eks. hvordan man får en vurdering af sit energiforbrug hvordan man kan bruge den såkaldte Miljøberegner til at vurdere økonomiske konsekvenser af miljøtiltag til boligen samt gode tips til at spare på forbruget af el, vand og varme og til at køre længere på literen i sin bil.

I eget hus har vi taget de første skridt på miljøfronten i form af sortering af affald, så ufølsomt papir bliver sendt til genbrug, og lyskilder tændes ved hjælp af bevægelsessensorer i nybyggerier og moderniserede lokaler. Endvidere er der påbegyndt etablering af videokonferencer, så vi kan reducere transport til og fra møder m.m. Anvendelsen af videokonferencer forventes øget i de kommende år.

vestjyskBANK har ikke stillet krav til leverandører.