

Spar Nord anser ordentlig adfærd for at være en helt grundlæggende forudsætning for at drive en fremgangsrig bank på både kort og lang sigt. Ordentlig adfærd er således et ideal for banken i en lang række sammenhænge, herunder i form af god etik i rådgivningen, en god tone mellem medarbejdere og kunder, overholdelse af al relevant lovgivning samt gode arbejdsforhold og en respektfuld relation mellem kolleger.

Adfærdskodeks udspringer af bankens strategi og forretningsmodel – og gælder for alle koncernens medarbejdere

Kernen i Spar Nords vision og forretningsmodel er "lokale frihedsgrader", nærvær og engagement i de personlige relationer med kunderne og en god relation til den omverden, hvori banken driver sin virksomhed.

Nærværende adfærdskodeks skal i den sammenhæng betragtes som en fælles rettesnor for adfærden i bankens i mange henseender selvstyrende decentrale enheder, og skal tage højde for, at Spar Nords medarbejdere er meget engagerede i lokalområderne, og at medarbejderne indgår i lang række forskellige relationer med interne og eksterne interessenter.

Adfærdskodeks gælder for alle medarbejdere i koncernen og har konkret form af retningslinjer for adfærden over for interne og eksterne interessenter. Kodeks hænger tæt sammen med og er at betragte som en overbygning på bankens politikker, forretningsgange mv., der beskriver konkret adfærd og praksis på en lang række områder som kreditgivning, produktudvikling, IT-sikkerhed, kommunikation, klagehåndtering, forebyggelse af interessekonflikter mv.

FORHOLDET TIL KUNDERNE

Etik i rådgivningen, og informationsmateriale, der er til at forstå

Spar Nords kundemission lyder: Sammen med dig skaber vi økonomisk frihed.

Efterlevelse af denne mission forudsætter en høj standard i kunderådgivningen samt et klart fokus på den enkelte privat- og erhvervskundes behov og økonomiske formåen. God etik i rådgivningen fordrer således, at der er en hensigtsmæssig balance mellem salg og rådgivning. I Spar Nord søges dette bl.a. opnået ved at ingen rådgiver incentiveres eller belønnes økonomisk for sine salgsresultater. Dermed ønsker Spar Nord at sikre, at der netop er fokus på kundens behov, og at bankens resultater alene skabes ved at tilgode disse behov.

God etik indebærer også, at Spar Nord ikke ønsker at indgå i forretningsrelationer med kunder og andre samarbejdspartnere, hvis aktiviteter kan skade bankens omdømme.

Endelig er det et ideal i relationen med kunderne, at bankens priser og vilkår præsenteres for kunderne på en gennemskuelig måde, og at informations- og marketingmateriale udarbejdes og kontrolleres med henblik på at sikre overholdelse af al relevant lovgivning. Dette gælder både materiale, som produceres og anvendes på koncernniveau, og materiale, som produceres og/eller anvendes i lokalområderne.

God tone mellem medarbejdere og kunder

Kernen i bankens forretningsmodel og mission er den personlige relation mellem kunder og medarbejdere, og bankens langsigtede resultatskabelse er i vid udstrækning afhængig af evnen til at etablere og fastholde langvarige og gensidigt profitable kunderelationer.

I naturlig forlængelse heraf ønsker Spar Nord, at relationen mellem bankens medarbejdere og bankens kunder skal være kendetegnet ved en god og konstruktiv dialog – herunder også i vanskelige situationer, hvor en kunde fx er i finansielle vanskeligheder, hvor banken ikke kan imødekomme en kreditansøgning, eller hvor kunden er utilfreds med banken.

I forhold til god tone mellem medarbejdere og kunder er det tillige væsentligt for Spar Nord at understrege, at enhver form for diskrimination eller chikane på baggrund af køn, alder, religion, seksuel orientering eller andet er uacceptabelt og kan give anledning til retslige skridt.

Konstruktiv behandling af feedback og klager

Det følger af Spar Nords strategiske fokus på nærvær og langvarige kunderelationer, at banken søger en tæt dialog med kunderne, og at banken grundlæggende er interesseret i at modtage og lære af kundernes feedback.

Dette skal dels sikres via en positiv og konstruktiv modtagelse og behandling af kundernes henvendelse til medarbejdernes i de lokale banker, kundeservice mv. – både når der er tale om positive input, og når der er tale om kritik eller deciderede klager.

For så vidt angår klager har Spar Nord etableret en klar og gennemsigtig procedure for modtagelse og behandling af disse, som kunderne kan læse om på bankens hjemmeside eller få oplysninger om i enhver afdeling. Kernen i proceduren er, at en klage i første omgang forsøges håndteret så tæt som muligt på den medarbejder og afdeling, som den vedrører. Kan dette ikke lade sig gøre, behandles klagen af bankens klageansvarlige, som refererer direkte til direktionen.

MEDARBEJDERFORHOLD

Orden i økonomien – fokus på at undgå interessekonflikter

Det følger af bankens ansættelseskontrakter, at Spar Nord's medarbejdere personligt skal have ordnede økonomiske forhold, og at medarbejderne skal afholde sig fra at foretage sig dispositioner, der kan bringe dette i fare.

Det følger endvidere af ansættelsesvilkårene, at medarbejdere skal afholde sig fra at indgå i transaktioner med nærtstående parter (personer såvel som virksomheder), og at medarbejdere bortset fra almindelig anvendelse af bankens selvbetjeningssystemer ikke må sagsbehandle/effektuerer egne finansielle transaktioner (lånesager, værdipapirhandler mv.).

Fortrolig information og insiderviden

Banken har forretningsgange og kontroller, der skal forebygge misbrug og anden forkert anvendelse af fortrolig information, herunder kundeoplysninger såvel som viden om bankens egne interne forhold.

Personlig frihed – og ansvar for egne handlinger

Spar Nord blander sig ikke i medarbejdernes private forhold, men banken forventer, at medarbejderne i enhver sammenhæng optræder på en måde, som ikke kompromitterer bankens omdømme.

Denne forventning gælder både i forhold til medarbejdernes optræden i banken i arbejdstiden og i forhold til de netværk og sammenhænge af både faglig og privat karakter, som medarbejderne i øvrigt indgår i. Endelig gælder forventningen om ordentlig adfærd for medarbejdernes dispositioner på de sociale digitale medier, de måtte være aktive på.

COMPLIANCE OG SANKTIONER

Overholdelse af retningslinjerne i adfærdskodeks

Den enkelte leder har ansvaret for at følge op på, at koncernens adfærdskodeks efterleves i egen afdeling. Hvis en medarbejder er usikker på, om en bestemt adfærd er i overensstemmelse med bankens adfærdskodeks, er det medarbejderens ansvar at drøfte dette med sin nærmeste leder.

Væsentlige overtrædelser behandles af koncernens compliancefunktion og rapporteres herfra eventuelt videre til direktion og bestyrelse.

Overholdelse af al relevant lovgivning

Banken har forretningsgange, interne kontroller samt en whistleblowerordning, der tilsammen skal forhindre, at der sker brud på lovgivning og andre relevante retningslinjer. I tilfælde af, at der alligevel sker overtrædelser, er det bankens politik at disse undersøges af de relevante myndigheder, og at der om fornødent tages retslige skridt.