

## **Ekstern kommunikationspolitik i Middelfart Sparekasse**

### **1. Indledning**

Bestyrelsen har besluttet nedenstående kommunikationspolitik for ekstern kommunikation. Middelfart Sparekasse har udover nærværende kommunikationspolitik endvidere udarbejdet en selvstændig kommunikationspolitik for intern kommunikation. Målet med den eksterne kommunikationspolitik er at understøtte middelfart Sparekasses forretningsstrategi og grundlæggende værdier under hensyntagen til relevant lovgivning m.v. samt at sikre instituttet et positivt og retvisende omdømme i forhold til instituttets interne og eksterne interessenter, herunder blandt andre kunder, presse, medarbejdere, interessenter og den brede offentlighed.

### **2. Middelfart Sparekasses overordnede eksterne kommunikationspolitik**

I Middelfart Sparekasse ønsker vi at skabe et godt omdømme og positive relationer med vores interne og eksterne interessenter for derigennem at styrke vores position på markedet. Herudover ønsker vi at udvise en høj grad af åbenhed, så interessenter kan få et godt og retvisende billede af virksomheden.

Vores kommunikation skal derfor afspejle de værdier, som vi grundlæggende bygger vores forretning på. Gennem kommunikationen ønsker vi således at fremstå som nærværende, troværdige og kompetente.

I Middelfart Sparekasse ønsker vi desuden at kommunikere klart, professionelt og vedkommende med den omverden, vi er en del af.

Kommunikationen skal:

- give et retvisende billede af vores virke, bygge på åbenhed i det omfang, det er muligt inden for de lovmæssige rammer, og uden at det skader forretningen. Herudover at kommunikere vores samfundsansvar (CSR) over for vores kunder og lokalsamfundet,
- være sammenhængende på tværs af afdelinger, så vi som organisation kommunikerer som en helhed, og
- være dialogbaseret i forhold til vores interessenter. Vi sætter os derfor ind i kunder og borgeres behov og stræber efter at gøre vores budskaber relevante, nærværende og letforståelige, samtidig med vi er lydhøre, imødekommende og besvarer henvendelser i rette tid.

Vores væsentligste interessenter er:

1. Kunder
2. Interessenter/garanter
3. Presse

Pengeinstituttets overordnede kommunikationspolitik udmønter sig i tre underordnede politikker, der knytter sig til de respektive interessentgrupper.

### **3. Middelfart Sparekasses politik for kommunikationen med kunder**

Kommunikationen med kunderne skal være med til at fastholde dem som kunder og øge deres tilfredshed med pengeinstituttet, så de i sidste ende også bliver ambassadører for os. Vi vægter kommunikationen højt, fordi det er gennem den, at vi kan gøre en forskel og skabe positive og varige relationer. Den vigtigste kommunika-

tionsform er mundtlig, og den har altid forrang under hensyntagen til relevante lovregler m.v., for det er først og fremmest i det personlige møde, at tillid og tryghed skabes.

I pengeinstituttet kommunikerer vi med kunderne "i øjenhøjde". Det indebærer, at kommunikationen er ligeværdig og respektfuld og sker efter følgende principper:

- Vi taler og skriver i et klart, korrekt, forståeligt og uhøjtideligt sprog.
- Vi sætter os i kundens sted og former kommunikationen ud fra det, så budskabet bliver nærværende og relevant.
- Vi giver kunderne en sober, reel og dækkende information om pengeinstituttets virke og produkttilbud.
- Vi benytter os af relevante kommunikationskanaler, så vi dermed kan målrette kommunikationen bedst muligt til vores kunder.

#### **4. Middelfart Sparekasses politik for kommunikation med interessenter/garanter**

Kommunikationen med interessenter og garanter skal understøtte et godt omdømme og medvirke til at fastholde dem som garanter. Målet er desuden at give en åben information om pengeinstituttets virke og resultater, og i sidste ende at øge antallet af pengeinstituttets garanter.

- Direktionen er ansvarlig for, at der sker korrekt og timely offentliggørelse af relevante oplysninger i overensstemmelse med lovregler herom.
- Alle væsentlige meddelelser findes på Middelfart Sparekasses hjemmeside.
- Pengeinstituttet udgiver informative periodemeddelelser i forbindelse med halvårs-/helårsregnskaber.
- Garanter orienteres om pengeinstituttets politiske struktur, vedtægter, generalforsamling og øvrige valg til politiske organer m.v.
- Det er alene bestyrelsesformand, direktion og Kommunikations- og marketingafdelingen, der udtaler sig til pressen i relation til halvårs-/helårsregnskaber og finansielle nøgletal.

#### **5. Middelfart Sparekasses politik for kommunikation med pressen**

Kommunikationen med pressen skal derfor afspejle troværdighed og professionalisme og bygge på åbenhed, tilgængelighed og en hurtig reaktionsevne. Dette sker efter følgende principper:

- Middelfart Sparekasse fører en aktiv pressepolitik og indgår i et samspil med relevante medier gennem jævnlig pressekontakt.
- Middelfart Sparekasse overholder vi relevante lovregler m.v. og udtaler os som følge heraf ikke om en række forhold, eksempelvis kunderelaterede forhold.
- I Middelfart Sparekasse er vi opsøgende over for pressen og fortæller relevante nyheder om instituttets resultater, udvikling, værdier, samfundsansvar osv. Som hovedregel er det desuden bedre selv at

offentliggøre en dårlig nyhed end at andre bringer den. Der foretages dog altid en konkret vurdering af direktionen og Kommunikations- og marketingafdelingen.

- Alle pressehenvendelser henvises til og koordineres af Kommunikation og marketing, der afklarer henvendelsens karakter og formål og er behjælpelig med at finde den rette talsperson til journalisten.
- Vi besvarer som hovedregel alle henvendelser ærligt og redeligt og i respekt for journalistens deadline, hvilket indebærer, at vi prioriterer pressehenvendelser højt, men vi har også retten til at sige fra, hvis tidsfristen ikke er rimelig set i forhold til henvendelsens karakter.
- Vi koordinerer i relevante tilfælde pressehenvendelser med Foreningen Lokale Pengeinstitutter.

## **6. Opfølgning og rapportering**

Det er direktionens ansvar, at den eksterne kommunikationspolitik implementeres og efterleves.

Den eksterne kommunikationsstrategi forventes kendt af alle medarbejdere i pengeinstituttet.

Bestyrelsen orienteres på hvert bestyrelsesmøde om relevant presseomtale. Den eksterne kommunikationsstrategi gennemgås desuden en gang årligt af bestyrelsen med henblik på opdatering og i øvrigt efter behov. Direktionen iværksætter den årlige gennemgang.

Nærværende politik offentliggøres på Middelfart Sparekasses hjemmeside