

Samfundsansvar 2019



DJURSLANDS
BANK

Indholdsfortegnelse

Bankens forretningsmodel _____	3
Politik for samfundsansvar _____	4
- FN's 17 verdensmål _____	4
Kunder _____	5
Medarbejdere _____	7
Lokalsamfundet _____	9
Sociale indsatser _____	11
Miljø og klima _____	12
Samfundsmæssig compliance _____	13
Økonomisk samfundsbidrag _____	14
ESG hoved- og nøgletal _____	15
Bankens afdelinger _____	16

Denne redegørelse om samfundsansvar er udarbejdet i henhold til Regnskabsbekendtgørelsen §135 og har som formål at danne grundlag for den sammenfatning, der kan læses i Djurslands Banks lovpligtige ledelsesberetning for 2019.

I denne rapport finder du bankens prioriteringer og målsætninger for CSR-området. Rapporten udgør ligeledes Djurslands Banks rapportering indenfor bæredygtighed under hensyntagen til FN's Verdensmål for bæredygtig udvikling.

Selskabsoplysninger

Djurslands Bank A/S, Torvet 5, 8500 Grenaa
Reg.nr. 7320
CVR-nr. 40 71 38 16
LEI-kode: 5299005QIT19WQ32N972
Telefon: 8630 3055
Mail: hovedkontoret@djurslandsbank.dk
Hjemmeside: djurslandsbank.dk

Bankens forretningsmodel

Bankens vision og mission

Djurslands Banks forretningsmodel er baseret på bankens vision, mission og værdigrundlag, samt bankens historie og geografiske placering i Østjylland:

Vision

Banken vil med Østjylland som markedsområde være en stærk og attraktiv finansiell samarbejdspartner for private og erhvervsvirksomheder med sund fornuft i økonomien.

Mission

- Vi afdækker aktivt og fremadrettet vores kunders finansielle behov og tilbyder individuelle og fleksible løsninger.
- Banken skal være en sund forretning, der giver aktionærerne et stabilt og konkurrencedygtigt afkast af deres investering i banken.
- Banken udvikles ved at være en attraktiv arbejdsplads, hvor medarbejdernes kompetenceudvikling og trivsel danner det bærende fundament.

Banken ønsker at have en værdiskabende rolle i forhold til kunder, aktionærer, medarbejdere og andre interessenter.

Bankens forretningsmodel

Bankens forretningsmodel bygger på to ben. Den personlige relationsbank og den digitale bank:

Den personlige relationsbank

I Djurslands Bank prioriterer vi nærhedsprincippet og den personlige dialog med kunderne højt.

Bankens forretningsmodel er bygget op omkring Aktiv Kunderådgivning, hvor der er særlige krav til rådgivningens forberedelse, indhold og kvalitet.

Aktiv Kunderådgivning betyder, at det er banken, der uopfordret og proaktivt tager initiativ til at kontakte kunden, når der er områder i kundens økonomi, som med fordel kan sammensættes på en anden og bedre måde. Bankens rådgivere har i 2019 afholdt 14.000 Aktiv Kunderådgivningsmøder.

Bankens lokale afdelinger er omdrejningspunktet for den personlige og individuelle rådgivning. Vi prioriterer at mødes med vores kunder og tilbyder, ud over personlige møder, at mødes med kunden online eller på telefon.

Den digitale bank

Selvom Djurslands Bank er en rådgivningsbank med nære relationer til kunderne, prioriterer banken også højt at stille moderne og digitale løsninger til kundernes rådighed.

Ansvarlig rådgivning

Djurslands Bank har høje etiske standarder for ansvarlig bankvirksomhed og for ansvarlig rådgivning. For at imødekomme den lovgivning, som Djurslands Bank er underlagt, skal bankens medarbejdere gennemføre en række obligatoriske uddannelser og faglige certificeringer indenfor f.eks. GDPR, hvidvask og andre lovpligtige uddannelser.

Fortrolighed forpligter

EU's persondataforordning trådte i kraft 25. maj 2018. I daglig tale kaldet for GDPR, hvilket handler om håndtering af personfølsomme oplysninger – og om rammerne for, hvad virksomheder må bruge personoplysninger til.

I Djurslands Bank lever vi op til kravene i forhold til GDPR, og vi opbevarer kun de data om vores kunder, der er nødvendige for at kunne give en god og fyldestgørende rådgivning.

Ud over at opbevare vores kunders data forsvarligt har vi også stor fokus på den generelle datasikkerhed i bankens systemer.

Kreditpolitik

Djurslands Bank spiller en aktiv rolle i den lokale økonomi.

Vi tilstræber langsigtede og forudsigelige kundeforhold, hvor vi har sammenfaldende interesser: Vores rådgivning og kreditvurdering danner grundlaget for det enkelte kundeforhold. Ved långivning har vi i vores kreditvurdering fokus på, at den enkelte kunde kan tilbagebetale sine lån og samtidig har et robust og fornuftigt råderum i økonomien.

Målet er således at fastholde vores kunder i både gode og dårlige konjunkturer.

Miljøpolitik i handling

Som kreditgiver sætter vi miljøpolitikken yderligere i handling. I kreditbehandlingen af låneforespørgsler fra erhvervsvirksomheder indgår de miljømæssige forhold for virksomheden som et naturligt element og krav. Vi formidler desuden lån til private og erhvervsvirksomheder, der har miljøforbedringer som formål, ligesom vi gerne indgår i lokale initiativer til finansiering af energirigtige løsninger.

I henhold til private har vi løbende tilbudt fordelagtige finansieringstilbud til gennemførelse af energioptimering i hjemmet. Der findes ingen særskilt opgørelse af væksten i udlån til disse formål, da lånetyperne ikke segmentregistreres i relation til låneformål.

Politik for samfundsansvar

Djurslands Bank har fem værdier, som sammen med bankens miljøpolitik danner fundamentet i bankens løbende arbejde med samfundsansvar.

De fem værdier er:

- Team, Trivsel og Tryghed
- Engageret og effektiv
- Aktiv kunderådgivning
- Sund fornuft i økonomien
- Lokal og synlig

Værdierne danner tilsammen det værdigrundlag, som bankens ledelse og medarbejdere forventes at lægge til grund for deres daglige arbejde og beslutninger. Måden, som det kommer til udtryk på, er beskrevet i rapportens følgende afsnit, og skal ses i sammenhæng med de væsentlige interessentområder, bankens samfundsansvar primært retter sig mod:

- Kunder
- Medarbejdere
- Lokalsamfundet
- Miljø og klima
- Samfundsmæssig compliance

Det er bankens holdning, at det største bidrag til samfundsansvar skabes, når kerneforretningen stemmer overens med samfundets generelle interesser og forventninger til en ordentlig og redelig adfærd. Samfundsansvaret bliver herved en integreret del af bankens daglige handlinger.

Banken bakker desuden op om Folketingets indsatser og bestræbelser på at sætte menneskerettigheder og klimapåvirkninger højt på den samfundsmæssige dagsorden. Som lokalbank har vi dog et udpræget lokalt sigte og har derfor ikke specifikke politikker på de to områder.

FN's verdensmål

Djurslands Bank har prioriteret to af FN's Verdensmål for bæredygtig udvikling, som vi ønsker at bidrage særligt til, da de passer naturligt til vores forretning. Vi fokuserer på relevante delmål og stræber som en naturlig del af bankens udvikling på at optimere indenfor forskellige områder.

Kvalitetsuddannelse (FN Verdensmål 4)



Vi tror på, at en høj grad af kompetence blandt bankens medarbejdere er med til at sikre bankens relevans også fremadrettet.

Djurslands Bank vægter uddannelse af alle bankens medarbejdere højt. Vi samarbejder blandt andet med Finanssektorens Uddannelsescenter omkring såvel gruppeforløb som individuelle uddannelsesforløb.

Banken har stort fokus på at tilpasse uddannelse/efteruddannelse til den enkelte medarbejder, og det gælder på tværs af alder og køn.

Bankens medarbejdere er også med til at uddanne andre. Vi deltager f.eks. på folkeskoler, gymnasier og højere læreanstalter med økonomisk undervisning og deler på den måde vores viden om økonomi.

Bæredygtige byer og lokalsamfund (FN Verdensmål 11)



Djurslands Bank er lokalbanken i Østjylland, og med vækst og arbejdspladser er vi med til at udvikle det lokale fundament.

Djurslands Bank er en lokal bank, der understøtter den lokale udvikling, og banken tilstræber at tiltrække og fastholde medarbejdere med et højt kompetenceniveau i lokalsamfundet, hvor også bankens hovedkontor er placeret.

Som lokal virksomhed har vi stort fokus på at støtte det frivillige foreningsliv. En del af vores støtte til f.eks. idrætsforeninger er ”hjertepenge”, hvor vi på den måde er med til at bakke op om lokale aktiviteter.

Kunder

Vi vil være Danmarks bedste bank til uopfordret at give vores kunder økonomisk rådgivning. Vi afdækker kundernes behov og tilbyder individuelle og fleksible løsninger. Vi afholder altid planlagte og forberedte møder og giver vores kunder mere, end de forventer.

Aktiv Kunderådgivning er vores bærende værdi i forhold til rådgivningen af vores kunder. Kunderne tager godt imod vores proaktive tilgang til rådgivningen, som betyder, at vi gør brug af uopfordret kontakt til vores kunder.

Målet med **Aktiv Kunderådgivning** er:

- Vi rådgiver kunden med udgangspunkt i vores kendskab til kunden, individuelle behov, ønsker for fremtiden og kundens økonomi.
- Vi prioriterer at mødes med vores kunder og tilbyder, udover personlige møder, at mødes med kunden online eller på telefon. Vi tilpasser mødeformen til den konkrete situation og den enkelte kunde. Personlige møder afholdes som udgangspunkt i den lokale filial eller hos kunden.

I 2019 er vi som noget nyt begyndt at spørge kunderne, hvor ofte de ønsker møde i banken og hvilken mødeform, de foretrækker. Det er vigtigt for os hele tiden at tilpasse både rådgivningen og kontakten til kunderne til de behov og ønsker, som kunderne har.

Vores forretningsmodel er bygget op om Aktiv Kunderådgivning, og der er helt konkrete formelle krav til rådgivers forberedelse af mødet, mødets indhold og kvalitet. For at sikre god kvalitet i møderne samt sikre at rådgiverne lever op til kravene om rådgivning, sørger vi for løbende uddannelse og træning af vores rådgivere.

Tilfredshed

Kundens oplevelse af kundemødet, rådgivningen og hele oplevelsen er vigtig for banken. Derfor får kunderne et spørgeskema efter hvert Aktiv Kunderådgivningsmøde.

Efter hvert Aktiv Kunderådgivningsmøde spørger vi kunden om oplevelsen af mødet og tilfredsheden med banken. Generelt er kunderne meget tilfredse med Aktiv Kunderådgivningsmødet, deres rådgiver og udbytte af mødet. Den førnævnte spørgeskemaundersøgelse bruges bl.a. til at

udregne Net Promoter Score (NPS). Denne udgør i 2019 en score på 70 – resultatet kan variere mellem -100 og +100. Scoren afspejler i hvor høj grad en kunde vil anbefale os til andre.

Pension

Samlet pensionsoverblik hjælper med at træffe de rigtige valg.

Vi tilbyder kunderne pensionsrådgivning, hvor de kan få et samlet overblik over pensionsopsparingen samt dækningen i tilfælde af invaliditet eller død. Vi hjælper kunderne med at træffe de rigtige valg i forhold til den ønskede pensionstilværelse og den situation, der uønsket kan opstå ved sygdom eller død.

Kundeforhold

Vi er banken for kunder med sund fornuft i økonomien. Vi giver altid opdateret og kompetent rådgivning og finder økonomisk holdbare løsninger for vores kunder. At være kunde i Djurslands Bank skal altid være lig med økonomisk kvalitet.

Vores forhold til kunden er defineret af vores grundlæggende værdi til bankdrift: Sund fornuft i økonomien.

Vi anser det bedst for kunden, banken og samfundet, at der foretages en reel og indgående vurdering forud for indgåelsen af en bankforretning. Vi anlægger, ud fra vores kendskab til bankforrettningens formål, også et etisk og moralsk syn på, om vi ønsker at medvirke til at gennemføre forretningen.

Klager

Kunderne har mulighed for at klage over banken.

Det sker, at banken og kunderne bliver uenige om forløbet eller resultatet af et rådgivningsforløb. Klager som kunderne fremsender behandles af bankens klageansvarlig.

Hvis banken har ydet mangelfuld rådgivning eller lavet en fejl, erstatter banken kundens tab. Kan kunden og banken ikke blive enige, opfordrer banken privatkunder til at henvende sig til Pengeinstitutankenævnet. Der har i 2019 alene været indgivet 3 klager over banken til Pengeinstitutankenævnet. Sagerne er fortsat under behandling.

Kunder

Resultater 2019

Det vil vi i 2020

Kunder

Bankens rådgivere har i 2019 afholdt 14.000 Aktiv Kunder-rådgivningsmøder.

I 2020 vil vi fortsætte med at udbygge vores Aktiv Kunder-rådgivningskoncept til glæde for bankens kunder.

Tilfredshed

Sammen med andre pengeinstitutter har vi i 2019 deltaget i en kundeundersøgelse udarbejdet af Finanssektorens Uddannelsescenter og Dataminds. Resultatet for 2019 har for privatkunder vist en tilfredshed på 84 – på en skala fra 0 til 100 – og loyalitet på 88. For erhvervs-kunder var scoren for tilfredshed på 81 og loyalitet på 81. Banken er meget tilfreds med de høje scorer for tilfredshed og loyalitet og med stigningen i tallene fra 2018 til 2019.

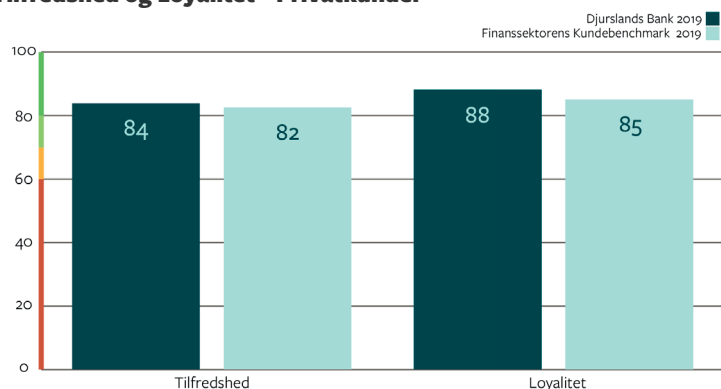
Det er bankens mål fortsat at arbejde for en høj tilfredshed og loyalitet fra bankens kunder. Vi har som mål at ligge på niveauet min. 80 på såvel tilfredshed som loyalitet.

Pension

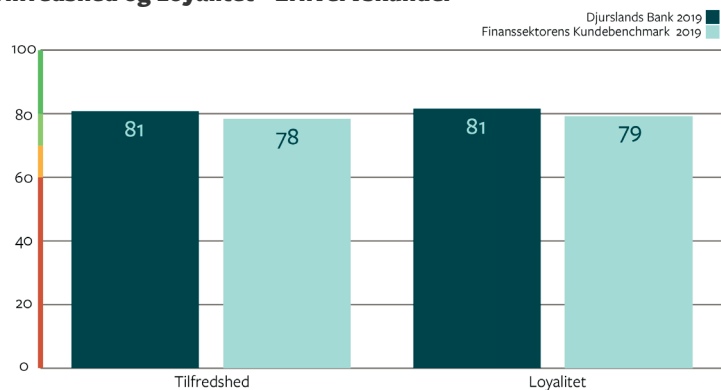
Vi har i banken i 2019 udarbejdet 3.000 pensionsanalyser i samarbejde med kunderne.

Med det fokus der generelt er på pension, forventer vi i 2020 at kunne rådgive endnu flere kunder indenfor pensionsområdet med tilhørende forsikringsdækninger.

Tilfredshed og Loyalitet - Privatkunder



Tilfredshed og Loyalitet - Erhvervs-kunder



Medarbejdere

Team, trivsel og tryghed er centrale nøgleord i vores tilgang til medarbejderne. Tillid er et andet nøgleord. Vi har tillid til, at alle medarbejdere tager ansvar og yder deres bedste, for at udvikle banken og skabe resultater. Samtidig er vi også tæt på medarbejderne for at sikre en god dialog, en fortsat udvikling af den enkelte medarbejder og en fornuftig balance mellem forretning og menneskelige hensyn.

Hvad står vi for / hvad arbejder vi for i banken på medarbejderområdet?

Bankens overordnede medarbejderpolitik er:

Banken søger at tiltrække, videreudvikle og fastholde fagligt kompetente, loyale og engagerede medarbejdere. Banken giver plads til mangfoldighed og forskellighed hos medarbejderne. Ledelse og samarbejde baseres på tillid og respekt og skal udtrykke balance mellem forretning og menneskelige hensyn. Gennem årlige medarbejderudviklingssamtaler med nærmeste leder, afdækkes og planlægges den enkelte medarbejders behov for faglig og personlig udvikling, således at medarbejderens ressourcer nyttiggøres bedst muligt. Banken vil give arbejdsvilkår, der kan skabe trivsel, resultater og tryghed, og vil gennem vores værdier sikre fælles identitet, forståelse og ejerskab.

Den grundlæggende værdi i forhold til medarbejdere og banken som arbejdsplads kalder vi ”Team - Trivsel - Tryghed” og den lyder:

Vi vil være en attraktiv arbejdsplads nu og i fremtiden. Vi lægger derfor stor vægt på personlig og faglig udvikling. Den enkelte medarbejders trivsel er væsentlig, så vi i fællesskab kan skabe stærke resultater. Vi møder udfordringer med et smil og bidrager alle til en god og positiv stemning.

Banken arbejder med såvel faglig som personlig kompetenceudvikling af de enkelte medarbejdere. Ligesom vi arbejder systematisk med jobbeskrivelser, så alle medarbejdere kender eget ansvarsområde, egne opgaver og hvilke krav, der stilles til de personlige, faglige og systemmæssige kompetencer i jobbet. Jobbeskrivelserne er desuden synlige for alle medarbejdere og viser de mulige karriereveje, man kan sigte efter som medarbejder i Djurslands Bank. På de årlige medarbejderudviklingssamtaler drøfter medarbejder og leder eventuelle udviklingsområder, og herefter udarbejdes der personlige udviklingsplaner med henblik på at vedligeholde og styrke den enkelte medarbejders kompetencer.

Vi arbejder kontinuerligt med at fastholde en høj trivsel hos bankens medarbejdere. Vi gennemfører med skiftende intervaller medarbejdertilfredshedsmålinger, arbejdspladsvurderinger og ledervurderinger, så der typisk laves en måling årligt.

Medarbejdernes sundhed – både fysisk og mentalt – er vigtig for os. Vi tilbyder rygestopkurser, vi har en gratis frugtordning for medarbejderne, og vi tilskynder til at medarbejderne får holdt deres ferie- og omsorgsdage, fordi vi tror på, at det er sundt at koble af fra arbejde og bruge tid med familien, på fritidsinteresser mv. Der skal være balance mellem arbejds- og privatlivet.

Herudover har banken tegnet en kollektiv sundhedsforsikring samt en tandforsikring, ligesom banken har stor fokus på et lavt sygefravær, herunder specifikke retningslinjer for kontakt til medarbejdere med længerevarende sygdom. Målet er at få sygdomsramte tilbage i arbejde så hurtigt som muligt - eventuelt gennem fleksible opstartsordninger. Der er - som en del af bankens trivselspolitik - udarbejdet et såkaldt mulighedskatalog til brug for både forebyggelse samt helbredelse af stress-symptomer. Senest har vi også arbejdet med at klæde bankens ledere endnu bedre på til at forebygge og håndtere stress hos medarbejderne.

Banken lægger vægt på, at sammensætningen af medarbejderne afspejler mangfoldigheden hos kunderne og samfundet. Banken ønsker derfor at være en arbejdsplads, som kan rumme ansatte med forskellige aldre, religioner, køn og etniske baggrunde.

Bankens sociale ansvar er et helt naturligt element i bankens medarbejderpolitik, der blandt andet indeholder fleksible og individuelle ansættelsesaftaler, herunder deltids- og senioraftaler. Vi har ligeledes medarbejdere ansat i fleksjob.

Som et særligt fokusområde søger banken at motivere flere kvinder til at søge bankens lederstillinger, så en mere ligelig fordeling kan realiseres. Bankens ledelse har defineret en politik for det underrepræsenterede køn samt opstillet måltal herfor. Måltal og status fremgår af bankens ledelsesberetning.

Medarbejdere

Resultater 2019

Det vil vi i 2020

Lederudvikling inkl. ledervurdering

Opstart af lederudviklingsforløb for alle bankens ledere. De første fire moduler blev gennemført i 2019.

Lederudviklingsforløbet fortsætter og afsluttes ved udgangen af 2020.

Den erfarne rådgiver

44 af bankens privatrådgivere fordelt på tre hold har gennemført uddannelsen på syv kursusdage + eksamen (dvs. i alt 308 kursusdage alene på dette uddannelsesforløb)

Opsamlingshold for Den erfarne rådgiver (inkl. nye medarbejdere)
Igangsætning af udviklingsforløb for bankens erhvervsrådgivere.

Uddannelse af medarbejdere

Vi tager ansvar for at uddanne nye medarbejdere til sektoren.

En finanslev afsluttede sin uddannelse og en er undervejs. To finanstrainees er afsluttet, og tre nye finansøkonomere er ansat i traineestillinger.

Forventer at afslutte tre finanstrainees, indgå aftaler med tre nye finanstrainees samt afslutte en finanslev.

APV

Der er gennemført arbejdspladsvurdering (APV) i Randers afdelingen som følge af, at afdelingen er nyetableret.

Der gennemføres arbejdspladsvurdering (APV) for hele banken i 2020.

Trivsel

Via bankens lederudviklingsforløb er der fokus på, at bankens ledere i deres daglige ledelse er tætte på den enkelte medarbejder - blandt andet med det formål at sikre en høj trivsel.

Vi vil forebygge stress hos medarbejderne via morgenmøder med ekstern konsulent i alle bankens afdelinger samt stabe.

Der afholdes ligeledes en medarbejderdag for bankens medarbejdere med henblik på at styrke fællesskabet på tværs og medarbejdernes sociale trivsel.

Lokalsamfundet

Vi er lokalbanken i Østjylland. Vi er aktive i lokalsamfundet og støtter synligt lokale aktiviteter og foreninger.

Vi er utraditionelle i vores markedsføring og er en moderne virksomhed, der med vækst og arbejdspladser i lokalområdet er med til at udvikle det lokale fundament.

Djurslands Bank er med 15 filialer lokalbanken i Østjylland. Vi er ikke blot en lokalbank i geografisk forstand, men også i handlinger og værdier. Vi betegner os selv som en relationsbank – en bank, der arbejder for individet ved også at arbejde i fællesskaberne. Det betyder, at vi er aktive i lokalsamfundet og støtter lokale aktiviteter samt foreninger i de områder, hvor vores kunder lever og bor.

Vi arbejder målrettet på at støtte udviklingen på Djursland, i Aarhus-området og senest i Randers, hvor vi åbnede en filial i sommeren 2018. Bankens mangeårige gode økonomiske resultater og fortsatte fokus på at drive en økonomisk sund virksomhed sikrer lokalområdet gode arbejdspladser og giver desuden banken mulighed for at stille finansiering til rådighed for lokale virksomheder.

Djurslands Bank opfordrer til og bakker op om, at alle ansatte på den ene eller anden måde deltager i det lokale foreningsliv, ligesom der gives frihed til at agere som f.eks. domsmand eller bloddonor. Medarbejderne er på samme tid dem, som er med til at skabe opmærksomhed om banken.

Utraditionel markedsføring

En af de måder, som vi forsøger at differentiere os på, er gennem utraditionel markedsføring, hvor vi møder vores kunder i deres dagligdag. Dette er alt fra vores kaffebil til konkurrencer på sociale medier samt tilbud om at deltage i forskellige arrangementer og seminarer.

Resultater 2019

”Vi lever i mødet”

Budskabet ”Vi lever i mødet” blev født i januar 2019 i forbindelse med lancering af bankens nye designprofil. Budskabet skal ses i sammenhæng med vores profil overfor vores kunder og øvrige samarbejdspartnere.

Kulturelle tilbud

I Djurslands Bank gør vi gerne tingene lidt anderledes - vi giver lidt ekstra til vores kunder og er på den måde i øjenhøjde.

Af kulturelle tilbud kunne bankens kunder i 2019, i lighed med tidligere år, tilmelde sig og deltage i en lang række forskellige arrangementer. I alt 2.258 kunder deltog i et eller flere af 33 VærdiPlus arrangementer, og 1.814 unge kunder og deres venner deltog i et UngPlus arrangement (Stand-up og ”Vi spiser sammen”).

Sport og kultur

Vi støtter både idræt og kultur – enten direkte gennem sponsorater, men også indirekte gennem køb af billetter til bankens mange VærdiPlus-arrangementer.

I 2019 havde vi hovedsponsoraftaler med:

- Kulturhuset Pavillonen, Grenaa
- Kattegatcentret, Grenaa
- Flying Superkids, Aarhus
- FC Djursland, Grenaa
- Game Hub, Grenaa
- Nørredjurs Håndbold,

Lokal medbestemmelse

Bankens lokale afdelinger har stor selvbestemmelse til at støtte initiativer og projekter i deres eget lokalområde.

Som lokal bank og lokal virksomhed forpligtiger vi os til at støtte idræts- og kulturforeninger i lokalområdet for på den måde at bidrage til et velfungerende lokalområde.

Vi vil med vores støtte og dermed ”hjertepenge” vise, at vi anerkender det frivillige foreningsarbejde, som er til glæde for os alle sammen.

Banken er igen i år erhvervssponsor for Red Barnet. Derudover har vi i samarbejde med medicinstuderende støttet Knæk Cancer motionsløb i Aarhus, og vi engagerer os i forskellige foreninger; f.eks. Nørredjurs Håndbold omkring Mejgaard Rocker, Stenvad Mosebros og Lions Club.

Det vil vi i 2020

I 2020 vil vi sætte yderligere liv til markedsføring af ”Vi lever i mødet” og på den måde udbygge bankens relationer med det omkringliggende samfund og borgerne, som bor i bankens markedsområde.

Vi vil fortsat tilbyde vores kunder lidt ekstra – og det vil fortsat være en del af bankens VærdiPlus-koncept at tilbyde billetter til forskellige teater og koncerter til attraktive priser ofte med en ekstra oplevelse med i købet.

Programmet for 2020 vil bestå af tilbud rettet mod såvel børnefamilier som andre, der har lyst til en kulturel oplevelse i bankens lokalområde.



Lokalsamfundet

Resultater 2019

Seminarer

Vi holder seminarer for førstegangskøbere, og som noget nyt i 2019 har vi afholdt investeringsseminar for begyndere. Vi afholdte også seminarer for erhvervs-virksomheder om bl.a. ferieloven og bestyrelsesarbejde. På den måde hjælper vi med viden til konkrete mål-grupper, som har behov og interesse for at blive klogere på et givent emne.

Ved at tilbyde vores seminarer giver vi noget af bankens viden uden at kræve noget retur. Man kan deltage uden at være kunde i Djurslands Bank.

Indkøb

Vi er bevidste om at indkøbe diverse reklameartikler af højere kvalitet end tidligere. Vi tænker på gemmeværdi frem for hurtig branding.

Det vil vi i 2020

Vi fortsætter med:

- Seminar for førstegangskøbere
- Investering for begyndere
- Seminarer for erhvervsvirksomheder om forskellige emner

Som noget nyt søsætter vi også seminaret Investering for kvinder i januar 2020. Vi vil på den måde ramme et behov hos den kvindelige målgruppe for at vide noget mere omkring, hvordan man kommer i gang med at investere. Der er ingen krav om at være kunde i banken.

Når det handler om indkøb af forskellige reklameartikler, vil vi gerne væk fra ”smid-væk” kulturen og i stedet fokusere endnu mere på at vælge produkter, der er fremstillet af miljørigtigt materiale.

Lars Møller Kristensen,
bankdirektør i Djurslands Bank.
Donationen til Natteravnene skete i
samarbejde med bankens samarbejdspartner
på forsikrings-området, Privatsikring.



Sociale indsatser

Natteravnene

Djurslands Bank indgik i 2019 et samarbejde med Natteravnene. Banken donerede 50.000 kroner til det sociale arbejde, som de frivillige udfører primært i nattelivet og hvor unge mennesker ellers færdes.

Som en del af aftalen blev der lagt op til et samarbejde, hvor medarbejdere i banken kunne yde en frivillig indsats på en tur ud i nattelivet sammen med et lokalt hold af Natteravnene. I efteråret var tre af bankens medarbejdere således med på tur i henholdsvis Tilst, Aarhus og Hornslet.

“Djurslands Bank har valgt at støtte Natteravnene med 50.000 kroner, fordi vi på mange måder deler værdier. For os som lokal bank er det vigtigt at være med til at sikre trygheden i vores nærmiljø. Vi synes derfor, at det harmonerer rigtig godt, at vi giver en donation til det tryghedsskabende arbejde, som Natteravnene står for”, siger bankdirektør Lars Møller Kristensen.

Foredrag med Julius Mygind

Som en del af samarbejdet og indsatsen sammen med Natteravnene inviterede Djurslands Bank unge og deres forældre til et foredrag med Julius Mygind, som selv har haft både vold og misbrug tæt inde på livet. Han tager nu rundt i landet og holder foredrag om blandt andet unge og motivation – og om vigtigheden af at tage stilling, når man som ungt menneske bliver tilbudt rusmidler i nattelivet.

Foredraget foregik i Grenaa i september måned, og vi havde 200 gæster. Cirka 10 repræsentanter for Natteravnene deltog også i foredraget.

Børns Vilkår

Banken hjælper Børns Vilkår med at tage imod indsamlede midler i forbindelse med indsamlinger.

Kræftens Bekæmpelse

Hjælp til indsamling, Kræftens Bekæmpelse, Kolind afdeling.

Familieiværksætterne i Aarhus

Samarbejde med Familieiværksætterne i Aarhus og Aarhus Kommune om oplæg for førstegangsfødende.

CSR-dyst mellem 17 virksomheder i Randers

Hver deltagende virksomhed bidrog med 1.000 kroner, som gik i en samlet præmiepulje på i alt 17.000 kroner. Djurslands Bank i Randers vandt dysten, som foregik i forbindelse med Randers-Ugen 2019. Valget af modtager faldt på De Danske Hospitalsklovne, og banken overrakte præmien på Randers Centralsygehus.

Seniorarbejdsliv i finansbranchen

Djurslands Bank deltager med to medarbejdere i et forskningsprojekt om seniorarbejdsliv i finansbranchen. Projektet ”Mental sundhed” foregår på Københavns Universitet og skal undersøge forskellige måder at lave seniorpolitikker på til glæde for både virksomheder og medarbejdere.

Erhvervssponsor for Red Barnet

Djurslands Bank har igen i år valgt at støtte Red Barnet med et bidrag.

Medicinstuderende får 12.000 kroner til Knæk Cancer

Efter et stort Stand-up arrangement for 900 unge i alderen 17-29 år overrakte banken 12.000 kroner til Onkologisk selskab for medicinstuderende på Aarhus Universitet til afholdelse af selskabets årlige Knæk Cancerløb i Aarhus.

Miljø og klima

Af bankens miljøpolitik fremgår blandt andet, at banken ønsker at efterleve og understøtte udviklingen i den danske miljøpolitiske lovgivning.

Som virksomhed gennemføres politikken primært inden for områderne energi, teknik og bygninger ved løbende at agere med den hensigt at anvende løsninger, hvor vi bruger så få naturgivne ressourcer som muligt på den mest miljø- og klimavenlige måde.

Energiforbruget har de seneste fire år været forholdsvis konstant. Der er sparet noget ved at energirenovere belysningsanlæg, men samtidig er der også kommet flere kontor-kvadratmeter i ejendomsporteføljen.

Banken kommunikerer elektronisk med hovedparten af kunderne og har derfor reduceret antallet af kundevedtatte papirudskrifter til et meget lavt niveau. Kundernes anvendelse af muligheden for at kunne underskrive dokumenter digitalt bidrager også hertil.

En fortsat øget anvendelse af videomødefaciliteter i bankens afdelinger til gennemførelse af virtuelle kundemøder, interne møder i banken samt afholdelse af fælles møder fra forskellige lokaliteter bidrager til bankens fortsatte reduktion af energiforbrug og forurening. Videomødefaciliteterne betyder blandt andet, at der både spares tid til transport samt den fysiske transport til fællesmøder. Herudover anvender banken videokonferencer med samarbejdspartnere - herunder især Bankdata i Fredericia og Silkeborg.

Som kreditgiver sker gennemførelsen af miljøpolitikken via bankens kunde- samt kreditpolitik.

I bankens kreditbehandling af låneforespørgsler fra erhvervsvirksomheder indgår de miljømæssige forhold for virksomheden som et naturligt element og krav i kreditbehandlingen.

Som arbejdsplads sker gennemførelsen af bankens miljøpolitik via medarbejderpolitikken og værdierne "Team, Trivsel og Tryghed" samt gennem et konstruktivt samarbejde i bankens arbejdsmiljøorganisation.

Resultater 2019

Vi har i 2019 udskiftet alle lyskilder i Randers afdeling til energieffektive LED-lamper.

Reduktion af kundevedtatte papirudskrifter til et meget lavt niveau.

Fokus på optimering af virtuelle møder og afholdelse af videokonferencer.

Banken har via samarbejdet med Lokale Pengeinstitutter (LOPI) medvirket til 20 anbefalinger til, hvordan den finansielle sektor kan bidrage til en bæredygtig omstilling af samfundet. Anbefalingerne er udarbejdet af Forum for Bæredygtig Finans og blev præsenteret af Finans Danmark i december.

I forbindelse med udvidelse af Risskov afdeling blev der installeret solceller.

Det vil vi i 2020

I 2020 vil vi indføre mere præcis dataopsamling af energiforbruget for at få større fokus på potentielle indsatsområder. Med baggrund i den tættere opfølgning, er det vores forventning, at vi kan reducere energiforbruget med op til 5% i 2020.

Vi vil fortsat have fokus på at optimere brugen af virtuelle møder såvel internt som med kunderne.

Vi vil i 2020 bakke op om de anbefalinger, der er udarbejdet af Forum for Bæredygtig Finans.

Vi har fortsat fokus på miljøvenlige tiltag som f.eks. udskiftning til energieffektiv belysning med LED.

Samfundsmæssig compliance

Djurslands Bank er sammen med øvrige danske pengeinstitutter med til at bekæmpe terrorisme og hvidvask.

Hvidvask og terrorfinansiering

Banken har vedtaget en politik for risikostyring på hvidvaskområdet, der fastlægger bankens risikoprofil med henblik på effektiv forebyggelse, begrænsning og styring af risici for hvidvask og finansiering af terrorisme.

Djurslands Bank ønsker en stram risikoprofil på området og ønsker ikke at medvirke til eller blive misbrugt til hvidvask, terrorfinansiering eller anden økonomisk kriminalitet. Djurslands Bank ønsker derfor ikke at indgå kundeforhold med kunder, som falder uden for bankens risikoappetit på hvidvaskområdet, eller som det efter lovgivning og regulering ikke er tilladt at indgå forretningsforbindelser med.

I banken arbejder vi kontinuerligt med indsatser, som reducerer den iboende risiko og anvender i stigende grad flere ressourcer på at følge lovgivningens krav på området. Dette sker eksempelvis gennem øget brug af systemløsninger, som kan overvåge og opfange mistænkelige transaktioner. I 2019 har vi endvidere lukket for modtagelse og udlevering af 500-eurosedler og 1000-franc sedler (CHF), da det vurderes, at der er forholdsvis stor hvidvaskrisiko forbundet med disse seddelstørrelser.

Alle medarbejdere i banken har pligt til at bidrage til at reducere risiciene ved at overholde beskrevne retningslinjer, og især ved at være opmærksomme på og informere bankens hvidvaskafdeling om enhver usædvanlig og/eller mistænkelig aktivitet eller transaktion, de måtte støde på i deres daglige aktiviteter.

For at sikre, at bankens medarbejdere er kompetente til at identificere og handle på potentielle mistænkelige transaktioner samt mistænkelig kundeadfærd, gennemføres der med passende mellemrum uddannelse af medarbejderne, ligesom nye medarbejdere umiddelbart efter ansættelse gennemgår et e-learning program på hvidvaskområdet. Uddannelsesprogrammerne er målrettet den enkelte medarbejders funktion, således at undervisningen er tilpasset de risici, som er forbundet med den pågældendes arbejdsområde.

Banken underretter løbende Hvidvasksekretariatet om mistænkelige forhold.

Menneskerettigheder

Djurslands Bank bakker op om at sætte menneskerettigheder højt på dagsordenen, men som et lokalt pengeinstitut har vi ikke udarbejdet en særskilt politik herfor.

I bankens politik for sund virksomhedskultur er det præciseret, at der i forhold til adfærd og kommunikation "ikke skal

kunne udtales berettiget kritik af bankens måde at drive pengeinstitut på, herunder også hensynet til medarbejdernes adfærd".

Det er vigtigt, at bankens medarbejdere behandler alle kunder og andre interessenter med værdighed og respekt. Banken accepterer således ikke diskrimination på grund af køn, alder, etnisk baggrund, seksuel observans eller religion, ligesom chikane og mobning heller ikke tolereres på nogen som helst måde.

I forhold til bankens medarbejdere anvendes alene fast løn efter Finanssektorens standardoverenskomsts bestemmelser, hvilket er med til at sikre medarbejdernes basale rettigheder.

Antikorruption og bestikkelse

Djurslands Bank bakker op om at sætte antikorruption og bestikkelse højt på dagsordenen, men som et lokalt pengeinstitut, har banken valgt ikke at udarbejde en særskilt politik herfor.

Danmark er ifølge Transparency Internationals Corruption Perceptions Index blandt de mindst korrupte lande i verden, og i Djurslands Bank er vi naturligvis også imod enhver form for korruption og bestikkelse.

Banken og dens medarbejdere må hverken modtage og/eller betale nogen form for bestikkelse. Tilsvarende må bankens medarbejdere heller ikke hverken give og/eller tage imod gaver, hvis værdien overstiger det rent symbolske.

Medarbejdere, der måtte være involveret i bestikkelse eller anden form for korruption, kan retsforfølges og drages personligt til ansvar.

Skattepolitik

Djurslands Bank har ikke udarbejdet en særskilt skattepolitik men ønsker via en ordentlig og redelig forretningsførelse at leve op til sit samfundsansvar.

I banken efterlever vi reglerne om løbende indberetning af kundernes forhold til Skattestyrelsen, reglerne i God Skik-bekendtgørelsen om bl.a. skatterådgivning, Skatteministeriets anbefalinger for grænseoverskridende skatterådgivning og hvidvasklovens krav om indberetning ved mistanke om skatteunddragelse.

I banken yder vi den tilstrækkelige kunderelaterede skatterådgivning om vores produkter og ydelser, som vi har pligt til ifølge gældende lovgivning. Endvidere kan der ydes skatterådgivning om f.eks. generationsskifte og virksomhedsordningen, men denne rådgivning er alene af generel karakter og uden konkrete anbefalinger. Såfremt vores kunder ønsker skatterådgivning af konkret karakter, henviser vi til eksterne rådgivere.



Økonomisk samfundsbidrag

Som lokal erhvervsvirksomhed findes der et betydeligt økonomisk samfundsbidrag. Vi skaber værdi til samfundet på to måder.

For det første i form af, at vi binder investering og finansiering sammen for 51.631 privatkunder og 4.299 erhvervs-kunder i markedsområdet. Desuden aflejres en del af bankens driftsomkostninger i en række lokale virksomheder, ligesom bankens ansatte medvirker til at skabe indkomst og vækst i lokalområdet.

For det andet skaber vi et bidrag i form af offentlige indbetalinger:

(Mio. kr.)

22% selskabsskat	26,8
15% lønsumsafgift	19,1
Ejendomsskat	0,4
I alt	46,3

Hertil kommer betaling af energiafgifter, øvrige afgifter og moms.

For året 2019 kan effekten af banken som arbejdsplads opgøres til:

Ansattes samlede betaling af A-skat	34,9
Arbejdsmarkedsbidrag	9,0
I alt	43,9

ESG hoved- og nøgletal

Djurslands Bank har valgt at inkludere ESG hoved- og nøgletal i såvel årsrapport som rapport om samfundsansvar. ESG er en forkortelse for Environment, Social og Governance og er dermed bankens nøgletal for miljø & klima, sociale forhold og selskabsledelse.

For yderligere information om indhold, opsætning og beregning af nøgletal henviser vi til rapporten ”ESG hoved- og nøgletal i årsrapporten”, som er udgivet i juni 2019 af Finansforeningen/ CFA Society Denmark, Danske Revisorer og Nasdaq Copenhagen.

ESG hoved- og nøgletalsoversigt	Enhed	2019	2018	2017
Environment - miljødata				
CO ₂ e, scope 1	Tons	40	47	46
CO ₂ e, scope 2	Tons	165	162	154
Energiforbrug	GJ	6.956	6.750	6.945
Vandforbrug	m ³	1.623	1.446	1.550
Social - sociale data				
Fuldtidsarbejdsstyrke *	FTE	202	203	196
Kønsdiversitet	%	59	**	**
Kønsdiversitet for øvrige ledelseslag	%	34	31	18
Lønforstel mellem køn	Gange	1,2	**	**
Medarbejderomsætningshastighed	%	11	10	6
Sygefravær	Dage/FTE	5,7	**	**
Fastholdelse af kunder	%	99	99	100
Governance - ledelsesdata				
Bestyrelsens kønsdiversitet	%	33	33	17
Tilstedeværelse på bestyrelsesmøder	%	99	96	90
Lønforstel mellem CEO og medarbejdere	Gange	4,5	**	**

* Gennemsnitligt antal ansatte henover året fra bankens normeringsmodel (afrundet til hele tal).

** Data ikke tilgængelig



Bankens afdelinger

Område Grenaa

Områdedirektør Johnny Kjærgaard

Grenaa

Områdedirektør Johnny Kjærgaard
Privatkundechef Anders Tetsche

Ebeltoft

Filialdirektør Jacob Skovgaard

Rønde

Filialdirektør Jacob Skovgaard

Område Djursland

Områdedirektør Peter Møller

Randers

Privatkundechef Kirsten N. Bjerregaard
Erhvervschef Ronnie Kristensen

Auning

Filialdirektør Claus Lindgaard

Ryomgård

Filialdirektør Claus Rank Jensen

Kolind

Filialdirektør Claus Rank Jensen

Område Aarhus

Områdedirektør Peter Bredal

Risskov

Områdedirektør Peter Bredal
Erhvervsdirektør Kent Nielsen

Aarhus

Filialdirektør Jonas Witting

Tilst

Filialdirektør Berit Tækker Rasmussen

Lystrup

Filialdirektør Berit Tækker Rasmussen

Tranbjerg

Filialdirektør Søren T. G. Sørensen

Hinnerup

Filialdirektør Jan Labich

Hornslet

Filialdirektør Helle Bærentsen

Løgten-Skødstrup

Filialdirektør Helle Bærentsen

UngBank

Filialdirektør Jonas Witting

Hovedkontor Grenaa

Direktion

Adm. direktør Lars Møller Kristensen

Underdirektør Jesper Vernegaard

Kredit

Kreditdirektør Helle Møller Albrecht

IT & Support

Afdelingsdirektør Thomas Møller

Økonomi

Økonomichef Jonas Krogh Balslev

Finans

Finanschef Morten Svenningsen

Forretningsudvikling Privat

Afdelingsleder Tina Klausen

Forretningsudvikling Erhverv

Afdelingsleder Lene Holm Pedersen

Kommunikation & Marketing

Kommunikationschef Karin Rask

HR

HR-ansvarlig Pia Melsen Braüner

Revision, risiko og compliance

Revisionschef Jens Reckweg

Complianceansvarlig Lars H. Pedersen

Risikoansvarlig Bo Bødker Sørensen



Vi lever i mødet