

# Samfundsansvar 2023



DJURSLANDS  
BANK

# Indholdsfortegnelse

## Indledning

CSR i Djurslands Bank	4
Bankens forretningsmodel	5
Politik for samfundsansvar	7
FN's 17 verdensmål – bankens prioriteringer	8

## Målsætninger i 2023

Bankens bæredygtige dagsorden	9
-------------------------------	---

## Kunder

Vi vil være Danmarks bedste til uopfordret at give vores kunder økonomisk rådgivning	10
IT-sikkerhed: Kunder har krav på sikre data	13
Totalkredit: Grøn omstilling på både privat- og erhvervsområdet	14
Letpension: Pension er en vigtig brik, når det kommer til klima	15
Privatsikring: Det er blevet lettere for dig at tage ansvar	16
Bankinvest: Klimateknologier er kernen i bæredygtige investeringsfonde	17
Bankinvest: Lancering af en ny politik for fossile investeringer	18

## Medarbejdere

Vi lægger vægt på personlig og faglig udvikling hos medarbejdere	19
Helhedsrådgivning og sikker adfærd kræver viden og uddannelse	21

## Lokalsamfundet

Det lokale engagement er stort	22
--------------------------------	----

## Miljø og klima

Miljøpolitisk lovgivning	27
Status for 2023 og mål for 2024	28
Reduktion af CO2-aftryk på:	
- Udlån	29
- Investering	30
Bankdata: Fremtidens digitale bank bliver bygget på solenergi	31

# Indholdsfortegnelse

## Samfundsmæssig compliance

Overholdelse af gældende lovgivning 32

## Økonomisk samfundsbidrag

Djurslands Bank bidrager til samfundet også økonomisk set 35

## ESG

ESG hoved- og nøgletal 36

Definitioner på ESG nøgletal 37

## Bankens afdelinger

38

### 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

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 2023.

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.



# CSR i Djurslands Bank

**Djurslands Bank har fokus på relationer til kunderne og til helhedsorienteret rådgivning. Med udgangspunkt i bankens værdier bestræber vi os hver dag på at udvise ordentlighed og på at være relevante. Hvor værdierne danner fundamentet for den måde, som vi i banken arbejder med samfundsansvar, så er tilgangen til bæredygtighed blevet et tilsvarende vigtigt fokusområde i bankens rådgivning.**

I Djurslands Bank er vores aktiviteter og berøring med samfundet ikke direkte belastet af tunge miljømæssige problemstillinger eller kritiske menneskeretlige udfordringer, som stiller særlige krav til os som virksomhed indenfor den finansielle sektor. Vi er dog helt bevidste om, at kravene til os som ansvarlig virksomhed ændrer sig i takt med, at omverdenen forandrer sig. Dette kræver, at vi er ansvarlige og på bedste vis bidrager, der hvor vi har mulighed for det.

Bankens forretningsmodel integrerer således også en ansvarlig tankegang samt stillingtagen til dét at være bæredygtig. Det er ligeledes blevet en del af rådgivernes hverdag, idet vi inddrager bæredygtighed i rådgivningen, f.eks. når der tales med kunder om investering.

Vi har derfor et konstant stort fokus på at uddanne vores rådgivere, så de er klædt på med den rette viden og dermed kan give bankens kunder sparring i forhold til dét at komme i gang med en mere bæredygtig dagsorden. Det gælder for vores privatkunder og for vores erhvervs-kunder.

## **Indsats forstærkes**

Vi har de senere år forstærket vores indsats med flere målrettede aktiviteter og konkrete målsætninger, ligesom vi opfylder vores forpligtelser til at rapportere på ESG-nøgletal. Der er ingen tvivl om, at det er nødvendigt med et tiltagende fokus på dét at være bæredygtig og – ikke mindst – på konkret handling på hele miljøområdet.

Og hvad er konkret handling så?

Jo, det kan bestå af mange ting som f.eks.:

- Udlån til klimavenlig produktion.
- Udlån til privates energiforbedringer i eget hjem.
- Udlån til el- eller hybridbiler og andre bæredygtige transportmidler.
- Rådgivning om bæredygtige investeringsprodukter.
- Fokus på at reducere bankens eget energiforbrug.

## **Vi følger anbefalingerne**

I Djurslands Bank støtter vi op om Global Compacts principper, som bl.a. sætter en fælles etisk og praktisk ramme for virksomhedsansvar. Det samme gør mange af vores samarbejdspartnere. Banken arbejder desuden fortsat ud fra de 20 anbefalinger til, hvordan den finansielle sektor kan bidrage til en endnu mere bæredygtig udvikling af samfundet. Dette i samarbejde med Lokale Pengeinstitutter (LOPI).

Bankens samfundsansvar har fokus på kunder, medarbejdere, lokalsamfundet, miljø og klima og samfundsmæssig compliance herunder hvidvask og terrorfinansiering, menneskerettigheder, antikorrupation og bestikkelse samt skattepolitik.

I denne rapport redegør vi for de aktiviteter og resultater, vi har gennemført og realiseret i 2023, og de målsætninger vi har sat os. Vi rapporterer ligeledes på en række ESG-nøgletal.

Sigurd Bohlbro Simmelsgaard  
Administrerende direktør/ CEO



# 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 vi vurderer, at der er områder i kundens økonomi, som med fordel kan sammensættes på en anden og bedre måde. Læs mere om Aktiv Kunderådgivning på side 10.

Bankens lokale filialer 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

# Bankens forretningsmodel

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**

### *Lokalsamfund*

Djurslands Bank spiller en rolle i den lokale økonomi og den bæredygtige omstilling.

Vi tilstræber stabile og langsigtede kundeforhold, hvor vi har sammenfaldende interesser.

Vores rådgivning og kreditvurdering danner grundlaget for det enkelte kundeforhold. Ved långivning har vi 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.

Ovennævnte understøtter tillige en ansvarlig långivning med få tab, da der ellers alene er vores kunder og aktionærer til at dække eventuelle tab.

### *ESG og FN's 17 Verdensmål*

Vi ønsker at deltage ved finansiering af den bæredygtige udvikling.

I vores dialog med erhvervs- og landbrugskunder indgår kundernes indsats og fokus på ESG som temaer, da arbejdet med de miljømæssige, sociale og ledelsesmæssige forhold er afgørende for den enkelte kundes konkurrencekraft i et mere bæredygtigt samfund. Alle bankens erhvervsrådgivere og en række kreditmedarbejdere deltog i 2023 på uddannelse om 'Bæredygtig kundedialog' for at understøtte denne dialog med kunderne.

Kundernes eventuelle muligheder og risici, der udspringer af miljømæssige, sociale og ledelsesmæssige forhold indgår som en del af kreditværdighedsvurderingen.

Vi ønsker ikke at indgå forretninger med kunder, hvis aktiviteter er i strid med lovgivningen eller bevidst strider mod FN's 17 verdensmål.

### *Miljø*

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 yder lån til både private, landbrug og erhvervsvirksomheder til miljøforbedringer og har fordelagtige finansieringsstilbud til bl.a. hybrid-, el- og brintbiler samt energibesparende foranstaltninger som f.eks. solcelleanlæg eller nye energibesparende varmekilder i private hjem.

Endvidere formidler banken grønne obligationslån til erhvervs- og landbrugskundernes bæredygtige investeringer.

I forhold til CO<sub>2</sub>-aftryk på udlån startede vi i 2022 med at udarbejde de første særskilte opgørelser af CO<sub>2</sub>-aftrykket for bankens udlån til bolig-, bil- og erhvervsfinansiering.

### *Hvidvask og terrorfinansiering*

Banken ønsker ikke at indgå forretninger med kunder, der ikke kan eller vil dokumentere deres økonomiske forhold, herunder fornøden dokumentation til imødegåelse af hvidvask og terrorfinansiering



# 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 fire 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.

Vi ønsker fortsat at understøtte grønne og bæredygtige initiativer. Dette vil, som nævnt på side tre, ske med implementering af:

- Minimum fem produkter/ koncepter fra banken selv eller fra samarbejdspartnere, der understøtter bæredygtig udvikling hos bankens kunder.
- Minimum fem initiativer der medvirker til at reducere bankens eget CO2-aftryk.
- Minimum fem initiativer der understøtter bankens fokus på de valgte verdensmål:

## Sundhed og trivsel (FN Verdensmål 3)

Djurslands Banks betydning er størst i lokalområdet, dvs. i det østjyske område med filialer i Skanderborg, hele Aarhus-området, i Randers, i Grenaa og resten af Djursland – her hvor banken har sin oprindelse.

Banken ønsker at have en sund arbejdsplads; en arbejdsplads hvor trivsel er i højsædet. Vi har desuden et stort ansvar i forhold til finansiell rådgivning, finansiering, støtte til lokal udvikling, job og uddannelse – et ansvar som vi påtager os med glæde. Vi har også været os dette ansvar bevidst i en tid med Covid-19 på sidelinjen. Vi tager hensyn såvel eksternt i forhold til bankens kunder, ligesom vi tager hensyn internt, så bankens medarbejdere føler sig trygge i deres hverdag og i deres ansættelse i Djurslands Bank.

3 SUNDHED OG TRIVSEL



## Kvalitetsuddannelse (FN Verdensmål 4)

Djurslands Bank vægter uddannelse af alle bankens medarbejdere højt. Vi samarbejder blandt andet med Finanssektorens Uddannelsescenter omkring såvel gruppeforløb som individuelle uddannelsesforløb. Vi tror på, at en høj grad af kompetence blandt bankens medarbejdere er med til at sikre bankens relevans også fremadrettet.

Bankens medarbejdere er også med til at uddanne andre. Vi deltager f.eks. i Pengeuge på lokale folkeskoler og bidrager med økonomisk undervisning på gymnasier og højere læreanstalter - vi deler på den måde vores viden om økonomi. Det betyder meget for os at hjælpe med at gøre vores kunder klogere bl.a. også ved at tilbyde seminarer og webinarer indenfor f.eks. boligkøb og investering.

4 KVALITETS- UDDANNELSE



## 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.

Vi understøtter også udviklingen i lokalsamfundene via samarbejdet med Totalkredit; vi giver adgang til realkreditlån i både by og på land, hvilket er afgørende for boligmarkedet og bosætningen. Totalkredit har et erklæret mål om at udlåne penge til hele landet og holde liv i f.eks. landdistrikter. Som lokalt pengeinstitut tager vi del i denne positive udvikling.

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.

11 BÆREDYGTIGE BYER OG LOKALSAMFUND



## Klimainsats (FN Verdensmål 13)

Djurslands Bank ønsker at begrænse bankens miljøpåvirkning og efterlever og understøtter helt naturligt udviklingen i den danske miljøpolitiske lovgivning.

Vi udskifter energikilder samt måler på energiforbruget med henblik på at optimere og identificere indsatsområder. Det er desuden vigtigt for os dels at øge medarbejdernes miljøbevidsthed samt, ikke mindst, til fortsat at yde udlån til klimavenlig og vedvarende energi.

Vi giver adgang til Totalkredits energiberegner og yder lån til energiforbedringer og finansiering til den grønne omstilling. På den måde er vi med til at reducere kundernes miljøpåvirkning.

13 KLIMA- INDSATS





# bæredygtige Bankens dagsorden

Bæredygtighed og social ansvarlighed er en del af bankens grundværdier og indtænkes både i forretningsfokus samt i de produkter, som vi tilbyder til kunderne. Vi måler løbende på realiseringen af de initiativer, som vi sætter i gang.

## Realiserede mål i 2023

### Produkter/koncepter

- Vi udbyder erhvervsudlån til bæredygtige investeringer.
- Vi har fokus på ESG som en del af kundevurderingen og tager højde for ESG-specifikke forhold for både privat- og erhvervs-kunder.
- Vi har, i samarbejde med Totalkredit, udbudt ”Fyr dit fyr-lån”.
- Vi har, i samarbejde med NRGi, udbudt ”Fra fyr til varmepumpe”, som er en totalløsning for kunden, som skal have udskiftet olie- eller gasfyr.
- BankInvest har, til glæde for bankens kunder, introduceret to nye investeringsprodukter, der lever op til disclosureforordningens artikel 9 produkter: Bæredygtige Klima aktier og Bæredygtige Klima Obligationer.
- Ligeledes har BankInvest udbudt følgende produkter, som samlet set bidrager til en ansvarlig udvikling for miljø og mennesker: Globale Aktier og Obligationer Ansvarlig Udvikling.
- BankInvests Optima-produkt er blevet opgraderet til artikel 8+ svarende til en minimums-bæredygtighedsprocent i Optima.

### Initiativer der reducerer bankens CO2-aftryk

- Vi bruger MinEnergi fra EnergiData og har en målsætning om at reducere forbrug med op til 15%.
- Vi har i banken fortsat fokus på udskiftning til LED-belysning.
- Banken overgik fra 1. januar 2023 til ”Grøn vindmøllestrøm”, som er CO2-neutral.
- Flere af bankens biler er nu eldrevne.
- Ny ”kaffebil” er indkøbt til levering i 2024 - eldrevet.

### Initiativer der understøtter bankens valgte verdensmål

- Erhvervsrådgivere og udvalgte medarbejdere fra Kredit gennemførte uddannelsen ”Bæredygtig kundedialog – Erhverv”.
- Alle privatrådgivere har i 1. kvartal 2023 været igennem uddannelse i energirenovering. Rådgiverne er blevet klædt på til dialog med kunden og til at agere sparringspartner for finansiering af energirenovering.
- Der er gennemført e-learning omkring bæredygtig investeringsrådgivning (privat og erhverv).
- Der er gennemført undervisning i privatøkonomi/budget i udskolingsklasserne på Randers Realskole.
- Rådgivere i banken har undervist skolebørn i ”Pengeugen” på fire skoler i bankens markedsområde.
- Bankens rådgivere har undervist i jobsøgning for finansøkonomer på Erhvervsakademi Aarhus.
- Vi har gennemført en ”påskejagt”/hyggetur til fordel for udsatte familier i Syddjurs og Cafe Grenaa.
- Vi inviterede bankens familiekunder til Klovnænse Walk og donerede indtægterne til Danske Hospitalsklovne.
- Vi har doneret penge til Fællesskabet GLAD gennem indtægter fra Stand-up og et loppemarked i Aarhus.
- Bankens filial i Randers støttede Regionshospitalet i Randers’ indsats ifm. den nationale Danmarks Indsamling.
- En stor del af bankens medarbejdere deltog i ”Fodboldtrøje-fredag” og støttede indsats til kræftramte børn.
- Banken inviterede ensomme unge i Aarhus Kommune i Reepark.
- Banken støttede Knæk Cancerløbet i Aarhus, i samarbejde med Onkologisk Selskab for Medicinstuderende.
- Vi har støttet Natteravnene i Aarhus.
- Banken deltog i ”Code of Care”, som er en sparringsdag for jobsøgende i samarbejde med Norddjurs Kommune.
- Som hovedsponsor for SAH (Skanderborg AGF Håndbold) er vi blevet partner i SAHsamfund, som arbejder for at skabe fællesskab og styrke unge menneskers muligheder i lokalsamfundet.

## Målsætninger

Djurslands Bank ønsker at understøtte grønne og bæredygtige initiativer.

Dette vil ske med implementering af:

Minimum fem produkter/ koncepter fra banken selv eller fra samarbejdspartnere, der understøtter bæredygtig udvikling hos bankens kunder.

Minimum fem initiativer der medvirker til at reducere bankens eget CO2-aftryk.

Minimum fem initiativer der understøtter bankens fokus på de fire valgte verdensmål:

- Sundhed og trivsel
- Kvalitetsuddannelse
- Bæredygtige byer og lokalsamfund
- Klimaindsats



# Kunder

## Vi vil være Danmarks bedste bank til uopfordret at give vores kunder økonomisk rådgivning.

*”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.”*

I Djurslands Bank har vi til stadighed fokus på den enkelte kunde og dennes økonomi i forhold til de ting, der rører sig i markedet. Vores tilgang til hver enkelt kunde er at være proaktiv i forhold til rådgivningen. Vi kalder det **Aktiv Kunderådgivning**, hvilket i mange år har været bærende i forhold til rådgivningen af vores kunder.

Det er vores opfattelse, at kunderne tager godt imod den måde, som bankens rådgivere er proaktive på. Vi tager kontakt til vores kunder – specielt på tidspunkter hvor vi kan give relevant og aktuel rådgivning i forhold til deres daglige økonomi. Vi rådgiver, så kunden altid kan føle sig tryk og godt hjulpet på vej.

I 2023 har boligområdet budt på mange aktiviteter. Vi har således haft betydeligt flere låneomlægninger end forventet, dog på et lavere niveau end året før. Den stigende rente har påvirket lånemulighederne, men uanset hvilke livsfaser kunderne er i, er bankens rådgivere tæt på kunderne og hjælper med de bedst mulige løsninger.

Aktiv Kunderådgivning:

- Med en proaktiv tilgang kontakter og rådgiver vi kunden med udgangspunkt i vores kendskab til kunden, individuelle behov, ønsker for fremtiden og kundens økonomi.
- Bankens rådgivere har et værktøj til rådighed for at optimere såvel mødeforberedelsen som afholdelsen af

selve mødet. Det består af en præsentation, som kan tilpasses den enkelte kundes livssituation og behov for rådgivning.

- Bankens uddanner og træner løbende rådgiverne, så de kan rådgive kunderne så optimalt som muligt.

Bankens rådgivere har i 2023 afholdt 14.707 Aktiv Kunderådgivningsmøder.

Når man skal mødes med sin rådgiver i Djurslands Bank, tilpasser vi mødeformen ud fra kundens ønsker og den konkrete situation. Vi tilbyder:

- Fysiske møder
- Onlinemøder hvor vi deler skærm
- Telefonmøder

Udviklingen gennem de seneste år har betydet, at der bliver afholdt flere onlinemøder end tidligere. I Djurslands Bank prioriterer vi, at kunden selv bestemmer om mødet holdes i banken eller online. For mange er det nemt og trygt at mødes ved skærmen – og andre vil hellere en tur i banken.

### Erhvervskunder

Ligesom på privatkundeområdet sender vi nyhedsbreve til bankens erhvervskunder. Vi sender ”ErhvervsNyt” et par gange om året og inviterer i den forbindelse ind i banken til morgen- eller eftermiddagsseminarer. Seminarer, hvor vi typisk inviterer en relevant oplægsholder til at fortælle om et relevant og aktuelt emne.

I maj 2023 havde vi besøg af Anette Dalum Normann fra Erhvervscenter for god arbejdslyst. Anette satte fuld fokus på ”god arbejdslyst” med to seminarer i henholdsvis Randers og i Risskov.

Vi havde besøg af en række kunder med interesse for "god arbejdslyst". Her er det i Risskov, hvor arrangementet blev afviklet som en fredagsbar med hygge og gode drinks.



Det er meget glædeligt, at der altid er en pæn interesse for at deltage i bankens arrangementer, og vi fortsætter med at invitere erhvervs kunderne til lignende seminarer og andre former for inspirationsarrangementer i 2024.

### Kundetilfredshed

"Vi lever i mødet". Sådan siger vi her i Djurslands Bank – og det er ikke bare noget, vi siger. Vi mener det, og vi gør det.

Relationen til kunden og dermed mødet med kunden er helt centralt for den måde, som Djurslands Bank ønsker at drive bank på.

Kundens oplevelse af **kundemødet**, rådgivningen og hele oplevelsen er dermed utrolig vigtig for banken. Derfor får kunderne et spørgeskema efter hvert Aktiv Kunderådgivningsmøde. Vi spørger vores kunder om deres oplevelse af kundemødet og tilfredsheden med rådgiveren, og om de vil anbefale banken til andre. Det betyder nemlig meget for os at vide, om vores kunder er tilfredse med banken og med deres rådgiver.

Vores målinger viser en generel flot tilfredshed med møderne og med den valgte dagsorden for det enkelte møde. I Djurslands Bank lægger vi altid stor vægt på kundens situation, behov og ønsker samt tilpasser mødeindhold til dette. Mange kunder udviser så stor tilfredshed med banken, at de svarer, at de gerne vil anbefale os til andre. Dette betragter vi som en meget betydningsfuld anerkendelse og er faktisk blevet et helt naturligt indsatsområde: Vi lægger os meget i selen for, at bankens kunder er gode **ambassadører** for banken; dette har vi fokuseret meget på i 2023 og har et fortsat fokus på i 2024.

#### Fokus på tilfredse kunder

Vi har igen i 2023 medvirket i Finanssektorens Uddannelsescenters kundetilfredshedsundersøgelse, hvor vi har modtaget en flot tilbagemelding fra vores kunder. Bankens privatkunder vurderer os samlet set som det 3. bedste pengeinstitut ud af 13 lokale pengeinstitutter, hvilket bekræfter os i, at den måde, som vi møder vores kunder på, er den rette strategi:

- På "tilfredshed" går Djurslands Bank fra 82 til 84, hvor benchmark i Finanssektorens KundeBenchmark stiger fra 80 til 81.
- På "loyalitet" går Djurslands Bank fra 86 til 88, hvor benchmark stiger fra 82 til 83.

På erhvervsområdet viser undersøgelsen også et tilfredsstillende resultat.

Uanset om vi taler privat eller erhverv, så er vi tæt på vores kunder, vores rådgivere er tilgængelige på telefon og mail, og når kunderne henvender sig til banken, så vender vi hurtigt tilbage med svar. Vi arbejder hele tiden på at gøre det nemmere og bedre at være kunde i banken.

### Pension

Et 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 sygdom 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.

Vi har i 2023 udarbejdet 4.168 pensionsanalyser i samarbejde med kunderne og således rådgivet om pension.

I 2023 har bankens intensiveret rådgivningen omkring pension, og flere kunder end tidligere har fået gennemgået en pensionsanalyse. Dette har til formål at sikre kunden de rette personforsikringer, samt at selve opsparingen er stor nok til at opfylde de ønsker og drømme, man måtte have i den "tredje alder".



### **Bæredygtige produkter i en bæredygtig rådgivning**

Kunderne er omdrejningspunktet i Djurslands Bank, og vi har som ambition at tilbyde løsninger med en bæredygtig dagsorden.

Vi har i 2023 især fokuseret på følgende produktområder, som med et kundeendt fokus alle har et bæredygtigt sigte:

#### Finansiering

- Billån til el- og hybridbiler.
- Energilån til boligforbedringer.
- Lån til vedvarende energi.
- "Fyr dit fyr"-lån uden tinglysningsafgift eller etableringsomkostninger.

#### Realkredit – Totalkredit

- Tilskud til udskiftning af olie- eller gasfyr.
- Energitjek (besøg af en energikonsulent).

#### Forsikring - Privatsikring

- Attraktiv bilforsikring til el- eller hybridbil.
- Leverandørnetværk bestående af håndværkere, der forpligtiger sig til at tage et samfundsmæssigt ansvar (læs mere side 16 – siden om Privatsikring).

#### Pensionsordninger med investering

- Tilbyder investering i klimavenlige produkter.

#### Investering

- BankInvest's Bæredygtige Klimaaktier og Bæredygtige Klimaobligationer.

Vi bakker desuden op om Totalkredits tiltag omkring energireovering; herunder markedsføring af Energiberegneren med det formål at give bankens kunder idéer til, hvilke konkrete energiforbedringer, man bør undersøge nærmere. Med en energiberegning kan boligejere få en indikation og et estimat på, hvad man eventuelt kan spare i sit varme- og klimaregnskab ved at gennemføre en energireovering af sin bolig.

Som noget nyt i 2023 bakker vi op om Totalkredits tilbud om Energitjek med rabat til Totalkreditkunder. Kunderne får besøg af en energikonsulent og får gennemgået deres hus som udmønter sig i konkrete forslag til energiforbedringer både på kort og lang sigt.

### **Genanvendelige kort**

Bankens nyeste Mastercard og VISA/Dankort er produceret i 100 % genanvendt PVC. Tidligere kort bestod af 85,5% genanvendt PVC.

Vi har i 2023 taget onlinekort i brug. Det er en hurtig og smart løsning, som kunden kan tage i brug med det samme uden at vente på et fysisk kort. Vi opfordrer vores rådgivere til at spørge kunderne, om et onlinekort kan dække deres behov.

### **Klager**

Kunderne har mulighed for at klage over banken.

Det sker, at banken og kunderne bliver uenige om forløbet eller resultatet af et rådgivningsforløb. Hvis en kunde klager, behandles klagen 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 det finansielle ankenævn.

Der er i 2023 blevet behandlet fire klager over banken i det finansielle ankenævn. To af klagerne omhandler rådgivning af henholdsvis boligfinansiering og forsikring/pension. De to andre klager handler om kort- og netbanksvindel.

Klagerne er ved udgangen af 2023 endnu ikke afgjort af det finansielle ankenævn.



# Kunderne har krav på sikre data

Djurslands Bank har stor fokus på IT-sikkerhed og har faste processer på det rent tekniske område med f.eks. skarpe regler omkring opbevaring af data. Banken sikrer derudover også, at medarbejderne bliver jævnligt opdateret med aktuel viden om IT-awareness.

Driften og udviklingen af de IT-installationer, som Djurslands Bank benytter, er outsourcet til Bankdata, og JN Data benyttes som hosting partner til driften af bankens servere og systemer. Men bankens egen IT-afdeling har også et konstant blik på at opretholde og udvikle gode løsninger, som har til formål at sikre kundernes data.

”Vi glæder os over at samarbejde med nogle af de dygtigste aktører på området. Både Bankdata og JN Data har IT-sikkerhed som en af deres kernekompetencer. Begge har et tæt samarbejde med eksterne sikkerhedsfirmaer, ligesom der er et tæt samarbejde blandt de store finansielle virksomheder i Danmark, så vi må sige, at vores sikkerhed vurderes som meget høj, hvilket er utroligt vigtigt. Vores kunder skal være trygge, når de lægger deres data i vores hænder, og det kan de roligt være”, siger Thomas Møller, afdelingsdirektør for IT & Projekter i Djurslands Bank.

Udover kravet og ønsket om sikre data for kunderne er banken forpligtet til at slette data, når den ikke længere lovmæssigt har en grund til at opbevare disse. Det er et resultat af GDPR-lovgivningen.

Bankens dataansvarlige følger løbende op på, at banken ikke har data liggende i strid med GDPR-lovgivningen, og i bankens IT-sikkerhedsarbejde benyttes rammeværket fra den finansielle ledelsesbekendtgørelse, som sikrer en standardiseret og korrekt efterlevelse af ledelses- og outsourcingbekendtgørelserne.

## Hvad er IT-awareness?

Awareness-træning indenfor IT kan handle om forskellige emner som GDPR og behandling af persondata, kurser i IT-sikkerhed som f.eks. phishing, aktuel IT-kriminalitet, ransomware, adgangskoder og meget mere.

## Mails bliver ”testet”

Også når det handler om mailkorrespondance, er der en høj grad af sikkerhed. Djurslands Bank benytter sig via Bankdata og JN Data af nogle af de bedste og mest effektive sikkerhedssystemer, der findes, hvilket betyder, at der f.eks. er indlagt et ekstra ”tjek” til test af både mails og eventuelle vedhæftede filer, som scannes for uønsket indhold, før det er muligt at åbne dem.

”Vi har automatiske rutiner til sletning af mails efter 15 måneder. Herudover er der fuld transparens over for kunderne, som i deres netbank og mobilbank kan se alt, hvad banken har liggende i form af kontrakter og aftaler m.v.”, siger afdelingsdirektøren.

Banken har sit eget lukkede netværk, og der er implementeret den højeste sikkerhed i firewalls og i de øvrige sikkerhedssystemer, der benyttes.

Den finansielle branche er dagligt udsat for forsøg på hacking – både af professionelle og amatører – så det er bydende nødvendigt for en virksomhed som vores, at IT-sikkerheden er på det højeste mulige niveau.

## Træning af medarbejdere

”Vi har stort fokus på, at bankens medarbejdere alle har en høj bevidsthed og viden om IT-awareness. Undervisning og træning på IT-sikkerhedsområdet indgår derfor som en væsentlig del af den generelle uddannelsesindsats”, fortæller afdelingsdirektør Thomas Møller, som i samarbejde med bankens HR-afdeling og et eksternt firma sørger for jævnlig undervisning og træning af alle bankens medarbejdere inden for specifikke emner.

Det foregår online, og træningen afsluttes med en række kontrolspørgsmål. Det kan handle om forskellige former for IT-kriminalitet som f.eks. phishing eller om andet, som er altafgørende at være opmærksom på som ansat i et pengeinstitut.

Læs mere om bankens awareness-træning på side 21.



# Vi bakker op om den grønne omstilling

## Totalkredit bakker op om den grønne omstilling i samarbejde med Djurslands Bank

### Erhverv

Totalkredit arbejder på at sikre finansiering til den grønne omstilling for erhvervs kunder og har fokus på energirenovering af erhvervs ejendomme og opførelse af nye, klimavenlige erhvervs ejendomme – blandt andet gennem grønne obligationer og realkreditfinansiering af solceller.

Totalkredit arbejder også indgående med ESG i samarbejde med Djurslands Bank. ESG omfatter en bredere vifte af ikke-finansielle kategorier inden for miljømæssige, sociale og ledelsesmæssige forhold i virksomhederne.

Samarbejdspartnere, investorer og øvrige interessenter har stadig større fokus på virksomhedernes præstationer, når det drejer sig om ESG. Derfor er det væsentligt, at Djurslands Bank drøfter virksomhedernes ESG-forhold, når der ansøges om lån i Totalkredit.

### Privat

Udskiftning af fossile varmekilder med grøn energi udgør en afgørende komponent i den grønne omstilling af boligmassen. Det er en effektiv vej til at forbedre boligernes energimærker, og det er samtidig et område, hvor Totalkredit kan gøre en væsentlig forskel. Derfor har Totalkredit i samarbejde med Djurslands Bank gjort det muligt for kunderne at skifte deres olie- eller gasfyr ud med en varmepumpe og få et kontant tilskud fra Totalkredit på 10.000 kr.

Totalkredit har en målsætning om, at 85% af ejerboliger har en anden varmekilde end olie- og gasfyr i 2025. Totalkredit har ligeledes indgået et samarbejde med NRGi A/S, som gør det trygt og nemt for kunderne at udskifte deres fyr til en energivenlig varmepumpe.

Kunder med Totalkredit-lån kan også bestille et Totalkredit Energitjek af deres hus via Djurslands Bank, hvor de kan få et overblik over energioptimerende forbedringsforslag tilpasset deres eget hus. Totalkredit giver tilskud til energitjekket til de kunder, der har et hus med et stort potentiale for energiforbedringer.

”Totalkredit bakker op om den grønne omstilling, og vi er glade for, at mange af kunderne har taget godt imod de grønne initiativer, som vi tilbyder i samarbejde med Djurslands Bank. Det er muligt for Totalkredit at give tilskud til kunderne, fx til udskiftning af deres olie- og gasfyr, fordi vi er ejet af Forenet Kredit, som støtter den grønne omstilling og bl.a. ønsker at gøre det nemmere for kunderne at træffe grønne valg”, fortæller Pernille Sindby, adm. direktør i Totalkredit.

På Djurslands Banks hjemmeside kan boligejeren også ved hjælp af Totalkredits Energiberegner få en idé om, hvilke energiforbedringer i huset der bør undersøges nærmere. Energiberegneren er et godt sted at starte, da den giver et estimat på, hvad man kan spare både i varme- og klimaregnskabet.



## Pension er en vigtig brik, når det kommer til klima

**Kunder hos Djurslands Bank har siden 2021 haft mulighed for at vælge, at en del af deres opsparing via Letpensionsamarbejdet investeres med ekstra fokus på klima og særligt at nedbringe CO2-udledningen i verden.**

Sammenlagt har danskerne sparet mange milliarder op i deres pensioner. Det giver pensionselskaberne en mulighed for at få indflydelse på de selskaber, som de er investeret i. Netop derfor udøver PFA aktivt ejerskab og forsøger at bidrage til en god og holdbar samfundsudvikling.

”Klimaforandringerne kan få store konsekvenser for fremtiden og de næste generationer. Det er en kompleks problemstilling, som kræver handling nu fra alle sider, hvis udviklingen skal bremses. Et godt redskab hertil er pensionen. PFA forvalter mere end 585 milliarder kr., og de kan derfor opnå stor indflydelse – både i kraft af de selskaber, de vælger at investere i, og via aktivt ejerskab”, siger Lars Stouge, adm. direktør i Letpension.

Et centralt element i opsparing med ekstra fokus på klima er, at det er nemt for den enkelte kunde at nedbringe CO2-udledningen i sin pensionsopsparing. I produktet er der en målrettet udvælgelse af aktier i selskaber, der arbejder på at nedbringe verdens CO2-udledning og have positiv indvirkning på klimaet, kombineret med investeringer i klimavenlige projekter som fx havvindmølleparker, bæredygtige ejendom-

me og fra 2023 også investering i skov. Skove spiller en vigtig rolle i at løse klimaudfordringerne. De kan optage og lagre CO2, og træ bliver i stigende grad anvendt som erstatning for metaller og plastik i fx byggeri og møbelproduktion.

Med ekstra klimavenlige investeringer bidrager opsparingen til tre ambitiøse klima-mål. Et er allerede opnået.

- Aktieandelen udledte allerede fra start 60 % mindre CO2 end verdensaktieindekset.
- Frem mod 2025 er ambitionen, at hele produktet skal være CO2-neutralt.
- Frem mod 2030 er ambitionen, at hele produktet skal være CO2-negativt og dermed trække mere CO2 ud af atmosfæren, end det udleder.

Vælger kunderne af flytte en del af deres opsparing til investeringer med ekstra fokus på klima, ændrer det som udgangspunkt ikke ved risikoniveau og det langsigtede afkastpotentiale, vurderer PFA. Dog vil der være større udsving i afkastet på den korte bane, da det er en mere koncentreret portefølje med fokus på klimavenlige selskaber.

### Letpension

Letpension formidler pensions- og forsikringsordninger gennem en række danske pengeinstitutter, herunder Djurslands Bank.

PFA Pension er pensionselskabet bag, og det er også PFA Pension, som står for investeringen af de opsparede penge.



privat sikring

## Det er blevet lettere for dig at tage ansvar

Djurslands Bank samarbejder med Privatsikring og tilbyder private skadesforsikringer til bankens kunder. Med et øget fokus på bæredygtighed sætter Privatsikring nogle helt konkrete mål.

### Ansvarlig udbedring af skader på din bolig

Den mest klimaneurale skade er den skade, der aldrig sker. Derfor opfordrer Privatsikring altid deres kunder til at forebygge skader ved fx klimasikring eller ved at sikre, at der er brandalarmer installeret i ens bolig.

Hvis uheldet alligevel sker, og du bliver udsat for en vandskade, eller oplever brand i din bolig, skal skaden udbedres. Har du ikke selv en fagmand til opgaven, kan du vælge fra Privatsikrings netværk af dygtige håndværkere, der har forpligtet sig til "ansvarsbevidst skadeudbedring".

Det kan være med til at sikre, at du får mere ro omkring dit valg af leverandør.

### Forpligtelser indenfor byggeri og håndværk

Privatsikring og Codan har bl.a. sammen med sine leverandører inden for byggeri og håndværk udarbejdet en række konkrete mål for bæredygtighed, som leverandørerne forpligter sig til.

### Hvad betyder det for dig?

Privatsikring stiller krav til både byggeri samt til håndværksleverandører ud fra fem af FN's 17 Verdensmål. Du vælger selv den håndværker, der skal udbedre skaden. Men vælger du en fra Privatsikrings **leverandørnetværk**, er du sikret, at håndværkeren tager et samfundsmæssigt ansvar - og du kan være tryk, uanset hvem du vælger.

### Privatsikring tager også selv ansvar

” Internt følger vi en miljøpolitik, der skal minimere forbruget af energi, vand og papir. Vi holder regnskab med egne udledninger og forretningsrejser. Men finanssektoren står kun for 0,1 % af den samlede udledning af drivhusgasser, så vi må også at tage ansvar for vores omverden. Det gør vi nu med fælles forpligtelser mellem os og vores leverandører indenfor byggeri og håndværk, som skal hjælpe til at sikre en mere ansvarlig skadeudbedring.”

Kilde: [privatsikring.dk](http://privatsikring.dk)



80 % genbrug af nedrivningsmaterialer.



80 % af alt træ, der bliver brugt, er FSC-certificeret.



10 % af medarbejderstaben er lærlinge (ved virksomheder med +50 ansatte).





BANKINVEST

# Klimateknologier er kernen i bæredygtige investeringsfonde

Klimaforandringerne har øget vores bevidsthed om den grønne omstilling, og det gælder også på investeringsområdet. I 2025 forventer danske pengeinstitutter på baggrund af en spørgeundersøgelse, at over halvdelen af deres privatkunder "i høj grad" vil efterspørge produkter og services med fokus på miljø- og klimamæssig ansvarlighed.

Klimaforandringerne har samtidig sat gang i en megatrend. En megatrend er en strukturel, omvæltende forandring som over en længere periode ændrer vores verden og den måde vi lever på.

Det gør megatrends til en oplagt investeringsmulighed, og industrien bag den grønne omstilling er da også inde i en historisk transformation. De virksomheder, som forstår at levere de efterspurgte og nødvendige løsninger, indebærer et stort potentiale.

## Teknologisk udvikling forandrer

Den teknologiske udvikling har på få generationer fuldkommen ændret vores verden. Og alligevel er det først inden for de seneste par årtier, at udviklingen for alvor har taget fart.

Transformationen er drevet af innovative virksomheder, som via nytænkning, forskning og udvikling har været med til at forme vores liv og adfærd. Teknologier som internettet, smartphones, elbiler og kunstig intelligens har præget og fortsætter med at præge vores hverdag. Disse virksomheder kan skabe store værdier for deres aktionærer. Nogle har allerede gjort det.

## Virksomheder der leverer løsninger

I starten af 2023 lancerede vores mangeårige samarbejdspartner, BankInvest, to nye bæredygtige klimafonde med fokus på klimateknologier - én fond med aktier og én med obligationer. Begge fonde er fuldt bæredygtige og svanemærket.

"De to fonde investerer i selskaber, der leverer den teknologi og viden som verden har brug for i kampen mod klimaudfordringerne. Det er et eksplosivt voksende segment, der understøttes af globale klimaaftaler foruden den virkelighed, vi alle sammen er vidner til, med varmereklorder og voldsommere vejr," siger Lars Bo Bertram, adm. direktør i BankInvest.

De fleste af os tænker på elbiler, genbrug og vind- og solenergi, når det handler om bæredygtige og klimavenlige løsninger. Men vidste du, at belysning står for hele 5% af verdens CO<sub>2</sub>-udledning? Til sammenligning udleder den samlede luftfart "kun" 2% af verdens CO<sub>2</sub>.

Ved hjælp af avancerede sensorer og LED-teknologi kan vi nu halvere klodens strømforbrug til belysning. Og hvis vi derudover tilføjer teknologi, der tænder og slukker efter behov, bliver besparelsen på hele 90%. Belysning er et eksempel på en af de sektorer, som BankInvests klimafonde investerer i.

# ”Vores politik skal gerne afspejle, at vi forholder os konstruktivt til fossile selskaber”

## BankInvest lancerede ved årsskiftet nye retningslinjer for fossile investeringer.

BankInvest ønsker at udfase investeringer i selskaber inden for fossil energi (kul, olie og gas), der ikke følger en klar plan for at omstille deres forretning i en mere klimavenlig retning.

På den baggrund har BankInvest udarbejdet nye retningslinjer for fossile investeringer, der trådte i kraft i januar 2024. Når planen er fuldt indfaset, vil BankInvest alene investere i fossile selskaber, der udviser omstillingsparathed. Alle øvrige investeringer udfases frem mod 2030.

”80 % af verdens energiproduktion kommer fra kul, olie og gas, som uundgåeligt vil udgøre en betydelig del af energimixet mange år endnu. Den virkelighed håndterer vi ved at investere i selskaber, der udviser omstillingsparathed. Resten vil blive udfaset henover de næste par år”, siger Jakob Møller Petersen, chef for ESG i BankInvest.

### Trafiklysmode

De nye retningslinjer er struktureret om en ”trafiklysmode”, hvor ”røde” selskaber ekskluderes, ”gule” selskaber udfases frem mod 2030, mens de ”grønne” selskaber inkluderes i investeringsuniverset, så længe de lever op til en række objektive kriterier.

<b>Eksklusion</b> Selskaber involveret i kontroversielle fossile aktiviteter	<b>Formål:</b> Eksklusion af fossile selskaber med markante miljø- og transitionsrisici
<b>Udfasning</b> Ikke omstillingsparate selskaber	<b>Formål:</b> Udfasning af fossile selskaber, der ikke udviser omstillingsparathed
<b>Inklusion</b> Omstillingsparate selskaber	<b>Formål:</b> Fortsat inklusion af fossile selskaber, der udviser omstillingsparathed

Retningslinjerne gælder for alle BankInvests fonde. Nogle af BankInvests fonde har skærpede krav til bæredygtighed. Det betyder, at der fra 1. januar 2024 kun kan investeres i omstillingsparate selskaber, hvor BankInvests Komité for ansvarlige investeringer har givet grønt lys.

BankInvests bæredygtige og svanemærkede artikel 9-fonde kan ikke investere i nogen form for fossil energi.

”Vores retningslinje skal gerne afspejle, at vi forholder os konstruktivt til fossile selskaber, som har afgørende betydning for den grønne omstilling. Ifølge det Internationale Energiagentur, IEA, kan energiselskaber spille en vigtig rolle i den grønne transition, hvis de arbejder på at nedbringe deres CO2-aftryk fra den energi, de udvinder, og samtidig følger en troværdig transitionsplan. Den håndfuld af selskaber vil vi gerne kunne investere i”, siger Jakob Møller Petersen.

### Politik for fossile investeringer

- For investeringsfonde, der har deres primære investeringsområde i Emerging Markets, sker udfasning frem mod 2035.
- BankInvests retningslinjer for fossile investeringer gælder for alle BankInvests fonde, hvor BankInvest beslutter investeringsunivers og investeringspolitik.
- Institutionelle mandater kan vælge at tiltræde hele eller dele af BankInvests retningslinjer.
- BankInvests fuldt bæredygtige svanemærkede fonde investerer ikke fossilt.
- BankInvest har generelt forbud mod investering i selskaber, hvor mere end 5 % af deres omsætning stammer fra kulminedrift, produktion af oliesand samt olie- og gasefterforskning i offshore arktiske områder.

**BANKINVEST**



# Medarbejdere

## Vi lægger vægt på personlig og faglig udvikling

I Djurslands Bank lægger vi vægt på personlig og faglig udvikling hos medarbejderne. Vi tror på, at det er med til at gøre os til en attraktiv arbejdsplads både nu og i fremtiden.

### Vi havde flere fester, men så kom Preben

I banken vægter vi både teamånd og det kollegiale fællesskab på tværs af banken højt. Det kom også til udtryk i 2023. Her har rigtig mange af bankens afdelinger gennemført lokale team-arrangementer, hvor man har mødtes en hverdag efter arbejde og hygget sig med de nærmeste kolleger omkring en aktivitet og lidt mad. Kreativiteten har været stor, men de enkelte teams har også ladet sig inspirere af hinanden. Vi kan i hvert fald konstatere, at et stort antal kolleger i løbet af 2023 har været "spærret inde" i såkaldte "Escape Rooms" og har skullet samarbejde og bruge både logiske og kreative evner for at "komme fri". Efter sigende skulle alle kolleger være kommet ud og tilbage på arbejde igen.

Herudover har vi også festet og hygget på tværs af bankens afdelinger, idet vi har været samlet til sommerfest, efterårsfest og julefrokost. Alle med god tilslutning fra bankens medarbejdere.

I november var vi desuden samlet til fælles trivselsforedrag med Rikke Østergaard, der blandt andet er kendt for sin bog "Vi havde en fest på arbejdet, men så kom Preben". Her mødte mere end 200 kolleger op en aften og lod sig inspirere af Rikke til, hvad vi hver især kan gøre i dagligdagen for at undgå følelsesforurening og være med til at sikre en fortsat god trivsel i banken.



### Kompetenceudvikling

Bæredygtighed har været i fokus i 2023 – herunder også den løbende kompetenceudvikling af bankens rådgivere indenfor emnet, så de bliver klædt på til at tage dialogen om bæredygtighed med deres kunder. Således har alle privat- og erhvervsrådgivere gennemført e-learning-modulerne "Bæredygtige investeringer" og "Bæredygtig investeringsdialog". Herudover har alle privatrådgivere også gennemført et forløb – faciliteret af bankens boligbannerrørere – hvor de er blevet klædt på til at kunne indgå i dialog med deres kunder om energirenovering af kundens bolig. Forløbet tog udgangspunkt i e-learning fra Totalkredit og Finanssektorens Uddannelsescenter.

Endelig har banken fortsat arbejdet med at gennemføre diverse online e-learning-forløb og kompetencetest for at sikre, at vi fortsat lever op til diverse lovkrav. I 2023 har det omfattet den løbende e-learning i it-sikkerhed og e-learning-cases i forebyggelse af hvidvask og terrorfinansiering.

### Bankens medarbejdere som undervisere

Nogle gange er det ikke bankens medarbejdere, der bliver undervist – de tager også selv ud for at undervise og dele deres erfaringer udenfor banken. Bankens har flere år i træk støttet op om Pengeugen i regi af FinansDanmark. Her tager

medarbejdere fra landets pengeinstitutter ud til de ældste elever i folkeskolen og underviser dem i privatøkonomi og begreber som ÅOP, budgetlægning mv. I 2023 har vi også fortsat vores samarbejde med Randers Realskole om, at bankens UngBank-rådgivere kommer på besøg og underviser alle deres elever fra 7.-10. klassesettrin.

Herudover har flere af bankens medarbejdere deltaget i erhvervs-, karriere- og uddannelsesmesser i 2023. Vi har f.eks. deltaget på karrieremesse og undervist i jobsøgning på Erhvervsakademi Aarhus, holdt indlæg for finansøkonomer på Erhvervsakademi Dania i Hobro, deltaget i karrieremesse for akademikere i Norddjurs Kommune mv.

### Lederevaluering

I slutningen af 2023 gennemførte vi en lederevaluering, hvor bankens medarbejdere evaluerede bankens ledere. Evalueringen tager udgangspunkt i bankens fire ledelsesværdier og er tænkt som et vigtigt redskab i lederens løbende arbejde med at udvikle sig som leder i banken.

### Tiltrækning af nye kolleger og et medansvar for uddannelse af fremtidens bankmedarbejdere

I 2023 har vi igen taget imod rigtig mange nye kolleger i banken – i alt 26 nye kolleger har i løbet af 2023 haft deres første arbejdsdag i banken. Dejligt at så mange medarbejdere har valgt Djurslands Bank som deres kommende arbejdsplads og fundet banken attraktiv.

Det er ikke helt så mange som i 2022, hvilket også er et udtryk for, at der heldigvis er færre medarbejdere, som har valgt at søge nye udfordringer udenfor banken i løbet af 2023. Det er glædeligt, at medarbejderomsætningen, som har ligget på et højt niveau de sidste år – ikke kun i Djurslands Bank, men i sektoren generelt – er faldet en smule.

Blandt de nye kolleger er igen i 2023 flere medarbejdere i uddannelsesstillinger. Vi har således budt fem nye finanstrainees og en ny erhvervstraineer velkommen i banken i 2023. Det vidner om et fortsat stort fokus på at uddanne vores egne rådgivere til både privat og erhverv, så vi i endnu højere grad kan rekruttere internt fra egne rækker i fremtiden. Samtidig er vi også med til at tage et medansvar for uddannelse af nye medarbejdere til sektoren i fremtiden.



Kollegerne i Djurslands Bank er gode til at lave forskellige ting sammen. Det kan f.eks. være en gåtur langs stranden, en fælles gimik til fodboldtrøjefredag, en hyggestund med fastelavnsboller eller en tur i Golfskoven efter arbejde.

# Helhedsrådgivning og sikker adfærd kræver uddannelse

**Djurslands Bank tilbyder sine kunder helhedsrådgivning. Det vil sige, at bankens rådgivere skal kunne rådgive hele vejen rundt om kundens behov for økonomiske løsninger bl.a. om bolig, pension, investering og mulighederne for placering af indlån.**

Det er en fordel for kunden at have en rådgiver, som kender alle kundens økonomiske forhold, og det er også en fordel for rådgiveren. Dette fokus gør, at vi dermed kan sikre kunden så god en rådgivning som muligt.

Det kræver meget uddannelse, når der er fokus på at bankens medarbejdere skal være så optimalt som muligt klædt på – hele tiden.

- Vi oplever hele tiden større og større krav til vores medarbejdere på mange områder. I Djurslands Bank stiller vi derfor den uddannelse til rådighed, der skal til, for at en medarbej-

der er i stand til at bestride sit job bedst muligt, forklarer HR-ansvarlig fra Djurslands Bank, Pia Melsen Brauner og tilføjer, at det gælder både på privatkunde- og erhvervskundeområdet.

Uddannelsesbehov kan opstå fra mange sider. Det kan være lovgivningsmæssigt, men det kan også udspringe af et initiativ fra enten medarbejder eller leder.

## **Lovpligtige certificeringer**

Certificeringer er lovpligtige og fungerer som dokumentation for, at rådgiverne har det nødvendige produktkendskab og er kompetente til at rådgive om kundernes økonomi.

## **Træning og certificering**

Bankens medarbejdere har fået træning i ”awareness”, dvs i det at være bevidst om f.eks. IT-sikkerhed og håndtering af data. En lang række medarbejdergrupper har gennemført følgende certificeringer:

<b>Awareness</b>	<b>Målgruppe</b>	<b>Gennemført*</b>
Forebyggelse af hvidvask og terrorfinansiering	Alle medarbejdere	100%
Håndtering af persondata (GDPR)	Alle medarbejdere	100%
IT-sikkerhed	Alle medarbejdere	97%
Forebyggelse af markedsmisbrug	Alle privat- og erhvervsrådgivere samt formuekonsulenter og investeringsrådgivere	98%

## **Certificeringer**

Investeringsrådgivning i simple investeringsprodukter	Alle privat- og erhvervsrådgivere samt formuekonsulenter og investeringsrådgivere	98%
Investeringsrådgivning i komplekse investeringsprodukter	Investeringsrådgivere samt udvalgte erhvervsrådgivere	100%
Boligrådgivning (Boligkreditdirektivet)	Alle privatrådgivere samt ledere i privatfilialer og udvalgte medarbejdere i Kredit	95%
Pensions- og forsikringsrådgivning (IDD)	Alle privat- og erhvervsrådgivere samt formuekonsulenter og investeringsrådgivere	99%

\*Gennemførselsprocent opgjort for medarbejdere i målgruppen pr. 13-12-2023

# Lokalsamfundet

**Djurslands Bank 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.

## Det lokale engagement er stort

Djurslands Bank er med 15 filialer lokalbanken i Østjylland, og det lokale engagement er stort. Vi er ikke blot en lokalbank i geografisk forstand, men også i handlinger og værdier. Vi er 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.

Vores seneste udvidelse af filialnettet skete i 2022 med åbningen i Skanderborg. Med en central beliggenhed gjorde vi vores indtog som ”byens nye bank” i et – for Djurslands Bank – nyt lokalområde.

Ligesom vi altid har gjort det i bankens markedsområde, så bakker vi naturligvis også op om idræts- og foreningslivet i Skanderborg-området. Vi tror på, at det gør en forskel, at vi på den måde viser lokalsamfundet, at vi deltager i og understøtter et fortsat sundt foreningsliv.

## Støtter lokale arbejdspladser

Vi arbejder desuden målrettet på at støtte udviklingen på Djursland, i Randers og i Aarhus-området. 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. På den måde viser vi vores uforbeholdne støtte til vigtigheden af at bevare og udvikle et sundt erhvervsliv med lokale arbejdspladser.

Djurslands Bank opfordrer til og bakker op om, at alle ansatte i banken 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.

## Uttraditionel markedsføring

En af de måder, som vi forsøger at differentiere os på, er gennem utraditionel markedsføring, hvor vi møder vores kunder i deres dagligdag. Vi kører rundt med bankens hyggelige kaffebil og serverer en god kop kaffe til aktiviteter af forskellige art i hele bankens markedsområde.



Vi søsætter attraktive konkurrencer til vores følgere på sociale medier, og vi udbyder arrangementer, seminarer og webinarer med relevans for forskellige målgrupper. Vi tror på, at det at give lidt ekstra giver positiv opmærksomhed omkring banken.

### Indkøb

I Djurslands Bank tager vi bevidste valg, og vi er bevidste om at indkøbe diverse reklameartikler af så høj kvalitet, at det kan have en gemmeværdi. Vi prioriterer værdien ved at kunne bruge tingene flere gange frem for hurtig branding. Vi besluttede for nogle år siden at se det som en løbende proces at skille os af med plasticprodukter og indkøbe mere bæredygtigt. Dette fortsætter vi med og fokuserer dermed endnu mere på at vælge produkter, der er fremstillet af miljørigtigt og genanvendeligt materiale. Vi har desuden øje for at handle lokalt og hos bankens ambassadører.

### Sport og kultur

Det har gennem mange år været en hjertesag for Djurslands Bank at støtte det lokale idræt- og kulturliv. Som nævnt ovenfor støtter vi foreningslivet gennem eksempelvis direkte sponsorater men også via støtte til arrangementer af forskellige art. Vi prioriterer også at støtte det øvrige lokale kulturliv f.eks. ved at købe billetter, som vi udbyder til bankens Værdiplus-kunder.

I 2023 havde vi hovedsponsoraftaler med:

- Skanderborg AGF Håndbold
- Kronjyllands Håndboldkommerklub
- Kulturhuset Pavillon, Grenaa
- Kattegatcentret, Grenaa
- FC Djursland, Grenaa
- Nørredjurs Håndbold
- Grenaa Badmintonklub

### Lokal medbestemmelse

Bankens lokale filialer 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 "hjerterpenge" vise, at vi anerkender det frivillige foreningsarbejde, som er til glæde for os alle sammen. Vi engagerer os i forskellige foreninger, og i 2023 fortsatte vi med en lang række lokale sponsorater til eksempelvis fodbold, badminton, håndbold og svømning.



### Djurslands Bank Arena

Vi fik i maj 2023 en mulighed, som vi ikke kunne sige nej til. Vi indgik en aftale med Skanderborg AGF Håndbold og Aarhus United Elitehåndbold om navnesponsoratet på arenaen i Arena.

Det betyder, at de to klubbers hjemmebane med en kapacitet på 5.000 tilskuere herefter fik navnet Djurslands Bank Arena.

Udover masser af håndboldkampe lægger Djurslands Bank Arena også halgulv til store koncerter som f.eks. de danske popstjerner, Christopher og Medina, som begge lægger vejen forbi Djurslands Bank Arena i 2024.

### Skanderborg AGF Håndbold

I 2023 forlængede vi bankens hovedsponsorat med Skanderborg AGF Håndbold (SAH), som tidligere hed Skanderborg Aarhus Håndbold.

Vi støtter dermed fortsat op om et stort sportsligt projekt i bankens markedsområde og et markant lokalt fyrtårn indenfor elitehåndbold. Samarbejdet er baseret på et fælles værdigrundlag og høje ambitioner for elitehåndbold og talentudvikling i Østjylland.

Som hovedsponsor er vi synlige på de to hjemmebaner – i Djurslands Bank Arena i Aarhus og på Fælleden i Skanderborg. Vi viser desuden vores engagement ved at invitere en række af bankens erhvervskunder til

VIP-arrangementer inden kampene, og desuden udbyder vi løbende konkurrencer på bankens sociale medier, hvor følgerne kan vinde billetter og spillertrøjer.

Klubben udtaler selv, at de har oplevet svingende resultater i 2023, men såvel træner som ledelse og stab er klar på et spændende 2024 med et – forhåbentligt – positivt udfald på banen.

Djurslands Bank er naturligvis med på sidelinjen.

### SAHsamfund

Som hovedsponsor for SAH støtter Djurslands Bank naturligvis også klubbens indsatsområde med SAHsamfund. Det handler om trivsel, om at forløse talenter og om at samle hele Østjylland.

SAHsamfund vil f.eks. gennem projektet Potentialet i Fokus hjælpe unge mennesker i alderen 18-29 år i Østjylland, der står uden for uddannelse og arbejdsmarked, med at få en solid start på erhvervslivet.

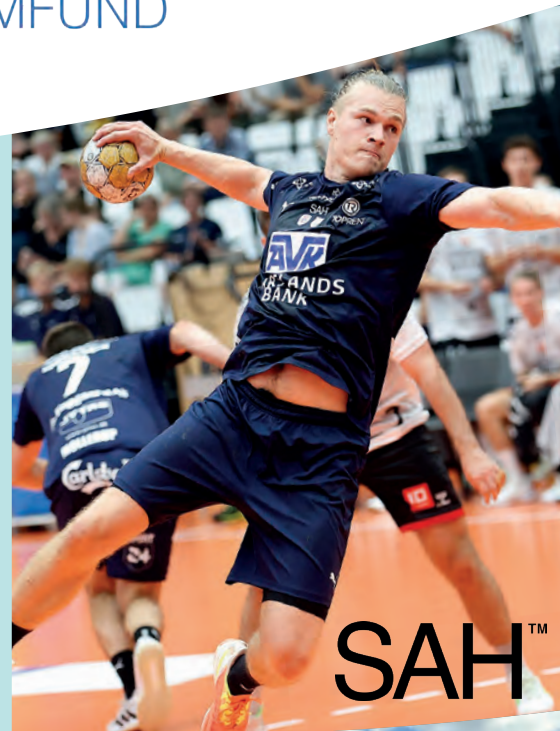
## SAHSAMFUND

”

Djurslands Bank har haft en flot vækststrejse i Aarhus, og vi har naturligvis en stor ambition om at fortsætte denne rejse og dermed blive en endnu mere synlig og integreret del af byens DNA. Med tiden ser vi gerne, at banken når en størrelse og position, der gør det naturligt, at vi med vores lokale forankring og hovedkontor i Østjylland kan gøre os fortjent til at være hele byens bank.

Vi er stolte over, at vi med Djurslands Bank Arena bliver en integreret del af de mange nye aktiviteter, der kommer til at ske omkring det nye stadion og hele Kongelunden i Aarhus. En sponsoraftale som denne er netop interessant, da det drejer sig om at give alle, der besøger Djurslands Bank Arena en god oplevelse – uanset om du kommer fra Djursland, Aarhus eller andre steder i Østjylland – og uanset om vi mødes til håndbold, koncerter eller andre arrangementer.”

Adm. direktør Sigurd Bohlbro Simmelsgaard



SAH™





### Sociale indsatser

Vi indgår løbende i forskellige samarbejder med henblik på sociale indsatser i bankens lokalområde. Vi har eksempelvis et samarbejde med Familieværksætterne i Aarhus/ Aarhus Kommune om økonomi-oplæg for førstegangsfødende.

### Fællesskabet GLAD

Vi har i 2023 indgået aftale med fællesskabet GLAD i Aarhus og støtter med penge til oplevelser til de unge udviklingshæmmede. Vi kunne i maj måned overrække GLAD 31.307 kroner som direkte indtægter efter et loppemarked i Aarhus.

De unge fra GLAD afholdt desuden deres eget sommermarked i juni, hvor vi kom forbi for at servere iskaffe til de glade mennesker.

### Knæk Cancer Løbet i Aarhus

Djurslands Bank støttede Knæk Cancer Løbet, som er en årlig tilbagevendende aktivitet i Aarhus – arrangeret af medicinstuderende på Aarhus Universitet. Vores støtte bestod af et økonomisk tilskud, og derudover var vi til stede med en tombola med udlodning af flotte præmier samt uddeling af grillpølser, vand og kaffe. Der var 400 med i løbet, og foreningen bag løbet fik indsamlet en flot donation til kræftforskningen.

### Stand Up for unge kunder

Vi inviterede igen i år unge kunder mellem 13 og 29 år til to forskellige Stand Up arrangementer i Aarhus med underholdning af landskendte komikere. Arrangementet for 13-16 årige var gratis at deltage i, og til Stand Up for de 18-29 årige var billetprisen 20 kr. pr bankkunde og 150 kr. for deltagende venner. Alle billetindtægter herfra gik ubeskåret til Knæk Cancer Løbet (se ovenfor).

### Klovnensæ Walk gav kontant støtte til Danske Hospitalsklovne

Djurslands Bank inviterede børn og barnlige sjæle til en Klovnensæ Walk i Eskelunden i Aarhus, og det var der i alt cirka 200 børn og voksne, som takkede ja til. Der var sjove oplevelser og små konkurrencer undervejs på den to kilometer lange rute, og til sidst var der mulighed for at møde

hospitalsklovn Luna og måske også få taget en selfie sammen med den hjertevarme klovn.

Deltagerne betalte 75 kroner for at være med, og de samlede billetindtægter gik herefter ubeskåret til Danske Hospitalsklovne.

At Klovnensæ Walk blev afviklet som et velgørenhedsarrangement med fokus på netop hospitalsklovnene, er der en helt særlig grund til, fortæller marketingansvarlig fra Djurslands Bank, Louise Ringsted.

- I Djurslands Bank vil vi altid gerne give vores kunder nogle gode og sjove oplevelser, og her så vi en mulighed for dels at støtte et godt formål samtidigt med at give børn og barnlige sjæle en sjov oplevelse ude i naturen. Der er ingen tvivl om, at hospitalsklovnene gør et fantastisk stykke arbejde for indlagte og syge børn, og vi håber, at vi med vores donation kan være med til at gøre en lille forskel, siger Louise Ringsted.

### Økonomiske oplæg

Vi deltager året igennem med indlæg rundt omkring på såvel folkeskoler (pengeuge) og med Undervisning på forskellige gymnasier og handelsskoler.

I 2023 har vi haft et tiltag med en Drop in bank i både Aarhus og Randers. Bankens unge rådgivere har været pengevejledere i henholdsvis Studenterhus Aarhus og på VIA i Randers. På den måde har vi givet unge studerende en mulighed for at få en uvildig snak om bl.a. SU, opsparing, hvordan man læser sin skatteopgørelse og meget andet.

Randers Realskole har igen i år haft besøg af bankens unge rådgivere flere gange med oplæg om unges privatøkonomi. Vi underviser på den måde 850 elever fra 7.-10. klasse om økonomi.



Vi sendte indtægterne fra Klovnensæ Walk direkte videre til Danske Hospitalsklovne - heriblandt Luna, som ses på billedet til venstre.

## Mange får glæde af bankens tilbud

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

Vi udbyder året igennem en lang række forskellige aktiviteter og tilbud, og deltagerantallet for 2023 så sådan ud:

### VærdiPlus-arrangementer:

2.285 kunder deltog i et eller flere af de 53 afholdte VærdiPlus arrangementer. Vi udbyder billetter til attraktive priser i hele bankens markedsområde.

### Stand-up:

Cirka 1.300 unge i alderen 13-29 år (fordelt på to arrangementer i Aarhus) deltog i Stand-up.

### Webinarer/ seminarer:

- Erhvervsseminarer: 53 deltagere.
- Boligkøb for førstegangskøbere: 329 deltagere fordelt på seks webinarer/seminarer.
- Investeringswebinar for unge kunder: 65 deltagere fordelt på tre webinarer.
- Bolig- og rentemarkedet: 229 deltagere fordelt på tre gange.
- Kvinde – kend din økonomi: 171 deltagere fordelt på to arrangementer i Grenaa og Randers.
- Seminar om "Bæredygtige klimafonde & megatrends": 42 deltagere.
- Online banko for familier med børn: Cirka 500 børnefamilier fordelt på to arrangementer.
- Online banko for unge kunder: Cirka 1.500 deltagere.

### Andre aktiviteter:

- "Påskejagt" i Grenaa og indsamling til lokalt værested: 36 deltagere.
- "Påskejagt" i Rønne og indsamling til lokalt formål: 17 deltagere.
- Loppemarked og indsamling til fællesskabet GLAD: 17 bookede stande.
- Børnecykelløb i Grenaa: 70 børn deltog.
- Støtte til Natteravnens jubilæum i 2023 med en oplægsholder til jubilæumsfesten samt goodiebags til alle deltagere ved samme lejlighed.
- Danmarks Indsamling: Djurslands Bank i Randers donerede 20.000 kroner til en "tæl skridt" konkurrence på Regionshospitalet i Randers. Vi donerede 1 krone pr. gået km. Personalet på hospitalet gik en million skridt, og vi rundede op til 20.000 kroner.



# Miljø og Klima

## Vi efterlever udviklingen i den miljøpolitiske lovgivning

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

Som erhvervsvirksomhed gennemføres politikken ved at overholde alle gældende regler og love. Politikken gennemføres primært inden for områderne energi, teknik og bygninger ved løbende at agere med den hensigt, at anvende løsninger hvortil medgår færreste naturgivne ressourcer på den mest miljøvenlige måde.

Energiforbruget har de seneste år været forholdsvis konstant, og der er sket besparelser ved energireovering af belysningsanlæg. Eftersom der er sket udvidelser i flere af bankens filialer, er der også kommet flere kontorkvadratmeter i ejendomsporteføljen.

### **Vi sparer på energien**

Banken kommunikerer elektronisk med hovedparten af kunderne og har derfor reduceret antallet af kundevedtatte papirudskrifter til et meget lavt niveau. Kunderne underskriver i dag de fleste dokumenter digitalt via Penneo, hvilket også bidrager hertil.

En fortsat øget anvendelse af videomødefaciliteter i alle bankens afdelinger til gennemførelse af virtuelle

kundemøder, interne møder i banken samt afholdelse af fælles møder fra forskellige lokaliteter bidrager til bankens fortsatte reducere 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, Totalkredit og BankInvest.

### **Kreditgiver og miljøpolitik**

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

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

Vi ønsker ikke at indgå forretninger med kunder, som har aktiviteter der er i strid med lovgivningen eller bevidst strider imod FN's 17 verdensmål.



# Status for 2023 og mål for 2024

## Dette gjorde vi i 2023

- Vi har fortsat den løbende udskiftning af belysningskilder til energieffektiv LED-belysning.
- Vi har afdækket hele vores elforbrug med 100% klimavenlig strøm fra danske vindmøller ved køb af grønne certifikater. Det resulterer i en reduktion af CO2 udledningen med ca. 80 ton.
- Vi har udskiftet en benzinbil til en el-bil.
- Vi har installeret yderligere ladestandere i 2023.
- Energiforbruget har været en smule lavere end i 2022. Vandforbrug er øget 14% p.g.a. flere medarbejdere på arbejde (i.f.t. corona-årene).
- Kundevedte papirudskrifter er reduceret til et meget lavt niveau. Digital underskrift bliver brugt i stigende grad. Fortsat fokus på digital kommunikation.
- Vi har haft fokus på optimering af virtuelle møder og afholdelse af videokonferencer. Dette er både tidsbesparende og energibesparende på grund af mindre transport.



## Målsætning mod 2030

Ud over at vi hjælper vores kunder med at finansiere energirigtige løsninger, så vil vi også reducere CO2e-udledningen fra bankens egen drift. Målet er, senest i 2030, at opnå en reduktion af CO2e-udledningen på 70% i forhold til 2019, opgjort i henhold til scope 1 og 2:

- Den direkte CO2e-udledning – scope 1 – omfatter udledning fra egne og lejede bygninger samt transport i bankens biler.
- Den indirekte CO2e-udledning - scope 2 - omfatter forbrug af indkøbt energi, der bliver brugt til at producere el, fjernvarme og fjernkøling.

Derudover gør vi følgende for 2024:

Vi vil reducere bankens forbrug ved at have fokus på energioptimering. Vi har overblik over bankens forbrug gennem et energistyringsværktøj, der overvåger de fleste af bankens arealer. Overvågningen slår alarm, når der er udsving på f.eks. konstant højt forbrug eller manglende data.

- Vi fortsætter og udbygger den løbende overvågning af vores energiforbrug, så vi hurtigt fanger merforbrug og identificerer hvilke områder, det er bedst at optimere/renovere først. Vi har fortsat fokus på miljøvenlige tiltag som f.eks. udskiftning til energieffektiv belysning med LED og optimering af ventilationsanlæg med frekvensregulerede ventilatorer.
- Udskiftning af scannere/printere – mere energivenlige. En printerudskiftning giver mulighed for at indføre "Follow me print", hvilket anslås til at give 5-10 % mindre papirforbrug.
- Vi vil, hvor det er muligt, udskifte det traditionelle kopipapir med genbrugspapir.
- Vi vil fortsat have fokus på at optimere brugen af virtuelle møder såvel internt som eksternt med kunderne.
- Vi fortsætter i 2024 med at afdække hele bankens elforbrug af 100% klimavenlig strøm fra danske vindmøller. Dette sker ved køb af grønne certifikater, og det resulterer i en reduktion af CO2 udledningen med ca. 80 ton.
- Ang. vognpark forventer vi at udskifte yderligere en bil fra diesel til hybrid- og/eller el-drift, ligesom der vil blive installeret yderligere et antal ladestandere til el-biler.



# CO<sub>2</sub>-aftryk på udlån

## Reduktion af finansierede emissioner fra udlånsprodukter

Når vi i Djurslands Bank låner penge ud til bankens kunder, er vi bevidste om målet for finansieringens CO<sub>2</sub>-aftryk. Djurslands Bank har allerede i dag en række klimavenlige udlånsprodukter især inden for finansiering af ejendomme og biler, herunder energilån, billån og realkreditlån.

Djurslands Bank har en bred palet af udlånsprodukter – også med en bæredygtig profil – da udviklingen viser en tiltagende interesse fra kunderne for disse produkter.

Udlånsprodukterne ligger især inden for finansiering af ejendomme og biler, herunder energilån, billån samt realkreditlån med en bæredygtig profil. Disse udlånsprodukter, der er rettet mod at nedbringe kundernes finansierede emissioner, er dels udviklet i Djurslands Bank, dels sammen med vores samarbejdspartnere inden for realkredit, Totalkredit og DLR Kredit.

Vi har i Djurslands Bank fokus på at skabe gennemsigtighed med henblik på at kunne identificere de af vores udlån, hvor der er størst reduktionspotentiale.

### Konkrete reduktionsmål afventer

Opgørelser af CO<sub>2</sub>-udledninger er fortsat i sin indledende fase, og det er svært at få valide data omkring bolig, bil og erhverv. Der er således endnu ikke fastlagt et sikkert udgangspunkt for opgørelsen (opgørelsens basislinje), og tiden er derfor endnu ikke moden til at opstille egentlige reduktionsmål for reduktion af CO<sub>2</sub>-udledninger fra bankens udlån. Dette er i overensstemmelse med Finans Danmarks CO<sub>2</sub>-model, hvor det anbefales, at der opstilles reduktionsmål, når der er fastlagt en basislinje.

Selvom der endnu ikke kan opstilles egentlige reduktionsmål, er det bankens forventning, at udledningsintensiteten vil reduceres fremover. Det skyldes bl.a., at kundernes stigende efterspørgsel efter el- og hybridbiler vil reducere udledningsintensiteten på billån, og at den generelle omstilling i varmeforsyningen mod f.eks. fjernvarme vil reducere udled-

ningsintensiteten på boliglån. Derudover introduceres mange tiltag til at nedbringe virksomhedernes udledninger. Denne udvikling forventes at blive forstærket i takt med, at endnu flere virksomheder pålægges en CO<sub>2</sub>-afgift.

### Der er opgjort finansierede emissioner fra følgende udlån i Djurslands Bank:

- Udledning fra erhvervsudlån er opgjort til 12.414 ton.
- Udledning fra biludlån er opgjort til 5.529 ton.
- Udledning fra boliglån er opgjort til 1.922 ton.

Det største aftryk ligger på erhvervsudlån. Her skal det tilføjes, at det er opgjort med udgangspunkt i Lokale Pengeinstitutters modelværktøj, som primært er baseret på Danmarks Statistiks sektorgennemsnit fordelt på brancher. Opgørelsen vil med tiden blive endnu mere præcis i takt med virksomhedernes eller forsyningsselskabernes egne data. Vi forventer, at dette vil ske i de kommende år.

### Vi bidrager til den bæredygtige omstilling

I 2024 vil Djurslands Bank fortsat bidrage til en bæredygtig omstilling af samfundet ved at have endnu mere fokus på bæredygtighed i dialogen med kunderne og ved at tilbyde flere bæredygtige udlånsprodukter både i eget regi og sammen med Totalkredit og DLR Kredit, der er vores samarbejdspartnere inden for realkredit.

Djurslands Bank vil fremadrettet have fokus på at indsamle relevante bæredygtighedsdata for derigennem at få et bedre overblik over instituttets bæredygtighedsrisici og reduktionspotentiale, så der på sigt kan opstilles egentlige reduktionsmål for såvel CO<sub>2</sub>-aftryk som øvrige emissioner fra udlån.

Djurslands Banks handlingsplan for reduktion af finansierede emissioner fra udlånsprodukter kan ses på bankens hjemmeside.



# Reduktion af CO<sub>2</sub>-aftryk fra investeringsprodukter

**I Djurslands Bank tilbyder vi investeringsløsninger, der er tilpasset kundens personlige tidshorizont, risikoappetit og ønsker til bæredygtighed. Bæredygtighed handler om at gøre en positiv forskel, så vi efterlader jorden i bedre stand til den næste generation. Vi skal samtidigt sikre os, at mennesker behandles ordentligt og værdigt.**

I Djurslands Bank målretter vi vores indsats i forhold til de investeringsprodukter, som vi tilbyder bankens kunder. Der kommer flere og flere tal på CO<sub>2</sub>-udledning på investeringer, og vi arbejder tæt sammen med vores samarbejdspartnere for stadig optimering.

Djurslands Bank og vores primære samarbejdspartner på investeringsområdet, BankInvest, tror på, at virksomheder skaber mest værdi ved at drive deres forretning ansvarligt. Værdi for vores jord, for de mennesker som bor på jorden og for virksomhederne selv. Når vi i Djurslands Bank investerer på vegne af vores kunder, sker det enten gennem vores investeringsprodukt Porteføljepjeje, eller gennem puljeløsningen KontolInvest, som er et produkt fra BankInvest. Hos BankInvest har reduktion af CO<sub>2</sub>-udledningen længe været et mål. Det betyder også, at mange af de bæredygtige investeringsprodukter, som vi i dag distribuerer til bankens kunder, er kendetegnet ved en lav grad af CO<sub>2</sub>-udledning.

## Reduktionsmål

Bankens arbejde med at få reduceret CO<sub>2</sub>-udledningen fra investeringer sker i parløb med vores samarbejdspartnere og produktleverandører på investeringsområdet.

BankInvest har, som ovenfor nævnt, således opstillet mål om reduktion af CO<sub>2</sub>-aftrykket, hvilket vi støtter op om, og det samme har bankens øvrige samarbejdspartnere. Vi har nu for tredje år i træk opgjort vores CO<sub>2</sub>-udledning fra investeringsaktiviteter, og dette er bestemt et skridt i den rigtige retning i den lange proces med at mindske CO<sub>2</sub>-udledningen.

Vi vil især bruge opgørelsen som udgangspunkt for det videre arbejde med at identificere muligheder for at reducere

den negative påvirkning og forøge den positive påvirkning. Vi har i 2023 udvidet produktpaletten af investeringsprodukter, der har bæredygtighed som investeringsformål. Fondene er såkaldte artikel 9 fonde og er blandt de fonde i Danmark med højst bæredygtighedsprocent (SI procent) og er tilmeldt svanemærkede.

I Djurslands Banks investeringsløsninger er der som minimum indeholdt artikel 8 fonde, nogle med delvist fokus på bæredygtighed i form af Globale Aktier Ansvarlig Udvikling og Globale Obligationer Ansvarlig udvikling samt de seneste fonde, Bæredygtige Klimaaktier og Bæredygtige Klimaobligationer.

Dét at vores samarbejdspartnere BankInvest, Sparinvest og Sydinvest udbyder bæredygtige fonde gør, at vi som distributør har en bred klimavenlig produktpalet at vælge fra, når vi investerer på kundernes vegne.

Djurslands Banks handlingsplan for CO<sub>2</sub>-udledning fra investeringsprodukter kan ses på bankens hjemmeside.

## Udledning af CO<sub>2</sub> fra investeringsprodukter

Når vi investerer på vegne af vores kunder, sker det enten gennem vores investeringsprodukt, Porteføljepjeje, eller vores puljeløsning, KontolInvest:

- For en markedsværdi på 1 mio. kr. opgjort ultimo 2023 er CO<sub>2</sub>-udledningen for rapporteringsåret 2023 opgjort til at udgøre 5,99 ton CO<sub>2</sub> pr. investeret mio.kr.
- Udledningen af CO<sub>2</sub> fra Porteføljepjeje er opgjort til 4,42 ton CO<sub>2</sub> pr. investeret mio.kr.
- Udledningen af CO<sub>2</sub> fra KontolInvest er opgjort til 6,17 ton CO<sub>2</sub> pr. investeret mio.kr.

Den største udledning af CO<sub>2</sub> kommer fra vores kunders investeringer i aktier og virksomhedsobligationer.



# Bankdata bygger fremtidens digitale bank på solenergi

Bankdata er Djurslands Banks datasamarbejdspartner, og fra 1. januar 2023 bliver al den energi, som Bankdata bruger, produceret af solceller. Det er resultatet af en aftale, som Bankdata har indgået med Better Energy om levering af solcellestrøm.

Driften af Bankdatas egne lokaler udgør imidlertid kun en mindre del af det samlede elforbrug. Driften af de servere, som kører it-systemerne, kræver tolv gange så meget strøm. Serverne står hos JN Data, som har indgået en tilsvarende aftale med Better Energy. Dermed var Bankdatas samlede strømforbrug i 2023 dækket af ren strøm fra solcelleparken i Vestjylland.

Derudover har Bankdata reduceret sit eget energiforbrug med 360.000 kWh i 2023, svarende til en reduktion på cirka 15% sammenlignet med forbruget året før. Det er sket ved at udskifte ventilationsmotorer til mere energieffektive motorer samt ved at udskifte konventionelle pærer med LED-pærer på parkeringspladser og gangstier.

## Omkostningseffektiv it

*"I Bankdata arbejder vi med at bygge fremtidens digitale bank og levere digital konkurrencekraft til ejerkredsen. Vi har et særligt fokus på, at vores udviklere kan arbejde effektivt, både i forhold til platforme og værktøjer og i forhold til vores samarbejde internt og med verden omkring os. Vores it-specialister er dygtige til at bygge omkostningseffektiv it, der både i udvikling og drift er optimeret til at levere forretningsværdi på den mest effektive måde."*

Esben Kolind Lastrup, CEO, Bankdata



# Samfundsmæssig compliance

**Som pengeinstitut har Djurslands Bank et særligt ansvar for at leve op til den tillid, som kunderne forventer af os, når de betror os deres midler. Det stiller krav til os om at udvise ekstra omhu, have en høj etisk standard og agere ansvarligt.**

Vi tager helt naturligt afstand fra korrupsion og anden økonomisk kriminalitet, og overholder gældende lovgivning inden for den samfundsmæssige compliance.

## **Sund virksomhedskultur**

Banken har indført en ”Politik for sund virksomhedskultur”, som er med til at sætte fokus på adfærd og kommunikation

Formålet med politikken er at efterleve lovens krav samt være med til at sikre og fremme en sund virksomhedskultur i banken med henblik på

- at forebygge, at banken misbruges til hvidvask, terrorfinansiering samt anden finansiell kriminalitet samt reducere risici forbundet hermed
- at fremme høje etiske og faglige standarder
- at afspejle en passende balance mellem bankens mål for indtjening og hensynet til overholdelse af gældende regulering på alle områder
- at reducere de risici, der indebærer operationelle og omdømmemæssige risici

I den henseende supplerer politikken bankens forretningsmodel samt relevante politikker, herunder bankens hvidvaskpolitik, bankens lønpolitik og bankens politik for operationelle risici.

Banken er med til at sikre, at den vigtige rolle, som den finansielle sektor spiller i samfundet, tydeliggøres og konkretiseres i forbindelse med driften af banken. Politikken fastlægger derfor de overordnede rammer for, hvordan banken sikrer en sund virksomhedskultur i hele organisationen.

## **Hvidvask og terrorfinansiering**

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

Bekæmpelse af hvidvask og terrorfinansiering er en vigtig samfundsopgave som vi tager meget alvorligt.

Banken støtter op om Finans Danmarks adfærdsprincipper, der har til formål at sikre en forbedret og ensartet indsats mod hvidvask og terrorfinansiering på tværs af de danske banker. Dette kan du læse mere om [her](#).

Djurslands Bank har udpeget en hvidvaskansvarlig, som blandt andet har ansvaret for, at der kontinuerligt arbejdes med at videreudvikle og optimere bankens indsatser og foranstaltninger mod hvidvask og terrorfinansiering. Vi har fokus forebyggende initiativer og arbejder til stadighed med at forbedre kvaliteten af kundedata, da fyldestgørende kundedata er en afgørende forudsætning for, at der kan gennemføres en effektiv og sikker overvågning af kunderne og deres transaktioner.

Banken underretter løbende Hvidvasksekretariatet om mistænkelige forhold.

## *Hvidvaskpolitik*

Banken udarbejder hvert år en risikovurdering, hvor hvidvask- og terrorfinansieringsrisici identificeres og vurderes, så banken har et overblik over, hvor banken har størst risiko for at blive misbrugt. På baggrund af konklusionerne i risikovurderingen har bankens bestyrelse vedtaget en politik for risikostyring på hvidvaskområdet, der fastlægger bankens risikoprofil med henblik på effektiv forebyggelse samt 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 som hovedregel private samt erhvervsdrivende med tilknytning til bankens markedsområde som er Østjylland. For såvel privat- som erhvervs-kunder gælder, at banken har som mål at have helkunde-forhold som betjenes fra filialer i kundernes nærområde.

Djurslands Bank ønsker 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.

## *Kundekendskab*

Djurslands Bank skal til enhver tid være betrygget i kendskabet til bankens kunder og kende kundens reelle ejers identitet, samt sørge for gyldig legitimering heraf. Derudover indhentes oplysninger om formålet med at være kunde i banken og det forventede transaktionsomfang – og hvis noget afviger fra den normale kundefærd, spørger vi også ind til det.

Hvis banken ikke kan få de nødvendige oplysninger til forståelse for kundens brug af Djurslands Bank, kan yderste konsekvens være, at banken må opsige kundeforholdet.



### Medarbejdere

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 uddannelsesprogram på hvidvaskområdet. Uddannelsesprogrammerne er målrettet den enkelte medarbejders funktion, således at undervisningen er tilpasset de risici, som er forbundet med den pågældendes arbejdsområde.

### Menneskerettigheder

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

Bankens generelle fokus på menneskerettigheder har bl.a. til formål:

- At respektere og overholde menneske- og arbejdstagerrettighederne – herunder at sikre lige muligheder for alle medarbejdere.
- At sikre diversitet og lige muligheder for alle medarbejdere i banken – uanset køn og anden baggrund.
- At sikre sundhed og fortsat høj trivsel på arbejdspladsen.
- At tilbyde medarbejderne uddannelse af høj kvalitet efter ønske og
- At stille vores kompetencer om finansielle forhold til rådighed for det omgivende samfund.
- At bidrage positivt til samfundets fortsatte udvikling – både lokalt og på landsplan.

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 orientering 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 bestemmel-

ser, hvilket er med til at sikre medarbejdernes basale rettigheder.

Der er i regnskabsåret ikke opstået eller indrapporteret hændelser, der kan henføres til menneskerettighederne, herunder hensynet til medarbejderne og deres adfærd. Bankens forventning er da også, at sådanne hændelser heller ikke vil opstå i fremtiden.

### Antikorruption og bestikkelse

Djurslands Bank bakker op om at sætte antikorruption og bestikkelse højt på dagsordenen, og har udarbejdet en politik herfor.

Danmark er ifølge Transparency Internationals Corruption Perceptions Index blandt de mindst korrupte lande i verden, og i Djurslands Bank accepterer vi da heller ingen former for bestikkelse, korruption, nepotisme eller anden upassende forretningspraksis.

Medarbejdernes adfærd skal være styret af objektive og lovlige formål og politikken dækker alle bankens medarbejdere og aktivitetsområder.

Der er i regnskabsåret ikke opstået eller indrapporteret hændelser, der kan henføres til antikorruption og bestikkelse, og da banken grundlæggende har nultolerance over for eventuelle overtrædelser af politikken, og da overtrædelse af retningslinjerne kan få ansættelsesretlige konsekvenser for den involverede medarbejder, er bankens forventning da også, at sådanne hændelser heller ikke vil opstå i fremtiden.

### Skattepolitik

Djurslands Bank har indført en skattepolitik, som fastsætter rammerne for bankens adfærd på skatteområdet.

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.

Banken rådgiver ikke om eller på anden måde hjælper til med 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. generatonskifte 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.

### Persondata

Djurslands Bank har indført en politik for behandling af persondata, som fastsætter de strategiske mål i relation til

overholdelse af gældende lovgivning og foranstaltninger til sikring af de registreredes rettigheder.

I Djurslands Bank arbejder vi løbende med at sikre, at vi har implementeret gældende regler for datasikkerhed. Vi behandler kun de data om vores kunder, der er nødvendige, for at vi kan give den bedste rådgivning og bedst mulige service – eller som vi er forpligtet til at behandle efter gældende lovgivning.

Alle relevante medarbejdere gennemfører løbende et obligatorisk uddannelsesforløb og korrekt håndtering af persondata.

På bankens [hjemmeside](#) oplyses om, hvordan bankens persondatapolitik udmøntes i praksis i forhold til kunderne.

### **IT-sikkerhed**

Djurslands Bank har udarbejdet en it-sikkerhedspolitik og en it-risikostyringspolitik, som fastsætter de tiltag, som banken og bankens medarbejdere skal agere efter.

Bankens sikkerhedsniveau er fastsat med udgangspunkt i, at banken skal have et sikkerhedsniveau, som kan håndtere den aktuelle cybertrussel samt sikre banken mod de risici it-anvendelsen medfører.

Bankens it-systemer er, som andre virksomheders, under trussel fra it-kriminelle.

Trusselsbilledet er under konstant forandring, og der gennemføres derfor løbende risikovurdering af området samt revidering af bankens politikker. Derudover er bankens it-systemer godt sikret og opdateres løbende.

Uddannelse og awareness er med til at sikre bankens medarbejdere et tilstrækkeligt vidensniveau og en tilstrækkelig opmærksomhed til at minimere risikoen for skadelige virusangreb og anden indtrængen, herunder misbrug af deres tillid til at få adgang til bankens it-systemer.

### **Dataetik**

Djurslands Bank har indført en politik for dataetik. Politiken skal synliggøre, at de dataetiske værdier er forankret i banken, og fastlægger derfor hvorledes banken arbejder med dataetik og dataanvendelse samt de principper, der er gældende for bankens behandling af data, på en etisk, ansvarlig og gennemsigtig måde.

Kunder og omverden skal have tillid til Djurslands Banks behandling og opbevaring af data.

Politikken tager udgangspunkt i bankens kunder, bankens interne indsatser samt bankens omverden. Politikken omhandler således de kundedata banken indsamler og behandler, men også al øvrig data som banken måtte behandle. Data omfatter både struktureret og ustruktureret data, samt data som banken selv skaber ved brug og udvikling af teknologi.

Alle medarbejdere i Djurslands Bank har et ansvar for, at banken behandler data etisk korrekt. Det daglige arbejde med dataetik foregår i bankens relevante forretningsområder, og arbejdet med dataetik er operationaliseret gennem interne forretningsgange.

I politikken har vi forholdt os til, hvordan banken bedst muligt skal kunne efterleve de seks dataetiske værdier:

1. Selvbestemmelse
2. Værdighed
3. Ansvarlighed
4. Lighed og retfærdighed
5. Progressivitet
6. Diversitet

### **Whistleblowerordning**

Djurslands Bank har etableret en whistleblowerordning, hvor bankens ansatte via en særlig, uafhængig og selvstændig kanal kan indberette en række overtrædelser og potentielle overtrædelser.

Formålet med bankens whistleblowerordning er at sikre åbenhed og gennemsigtighed ved at etablere adgang til uhindret at gøre opmærksom på eventuelle uregelmæssigheder, uacceptabel adfærd eller ulovlige forhold i banken.

Bankens whistleblowerordning kan alene anvendes af bankens medarbejdere, da adgang til ordningen kræver adgang til bankens intranet.

Bankens bestyrelsesmedlemmer og øvrige interessenter, herunder leverandører, samarbejdspartnere, tidligere medarbejdere m.v. henvises til de eksterne whistleblowerordninger, der findes hos Finanstilsynet og hos Datatilsynet. Disse eksterne ordninger findes på de respektive hjemmesider og er tilgængelige for alle.

Banken forpligter sig til at tage alle indberetninger alvorligt og har tillige indført en whistleblowerpolitik, der fastlægger de overordnede rammer for, hvordan whistleblowerordningen fungerer, herunder hvilke forhold der kan indberettes, samt hvordan håndteringen af indkomne indberetninger sker.



Skanderborg-teamet gav i 2023 en hånd med til renovering af en lokal legeplads. Her er det Thomas Riis Johansen og Jacob Carstensen, som begge er en del af teamet i bankens nyeste filial.

# Økonomisk samfundsbidrag

**Som lokal erhvervsvirksomhed bidrager vi med 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 60.135 privatkunder og 4.936 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.

Vi skaber desuden et bidrag i form af offentlige indbetalinger:

(Mio. kr.)

22% selskabsskat	60,1
Samfundsbidrag *	8,7
15% lønsumsafgift	23,8
Ejendomsskat	0,4
<b>I alt</b>	<b>93,0</b>

\* Fra skatteåret 2023 øges bankens beskatning, da der er indført et Samfundsbidrag, som skal være med til at finansiere "Arne pensionen". Dette medfører, at beskatningsgrundlaget øges ved at dividere med 22% og herefter gange med 25,2% i 2023. I de efterfølgende år øges faktoren fra 25,2% til 26%.

Hertil kommer betaling af energifgifter, øvrige afgifter og moms.

For året 2023 kan effekten af banken som arbejdsplads opgøres til:

Ansattes samlede betaling af A-skat	41,1
Arbejdsmarkedsbidrag	10,8
<b>I alt</b>	<b>51,9</b>

# 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 nøgletaloversigt	Enhed	2023	2022	2021	2020	2019
<b>Environment - miljødata</b>						
CO <sub>2</sub> e, scope 1	Tons	<b>27</b>	33	30	30	40
CO <sub>2</sub> e, scope 2	Tons	<b>62</b>	149	168	152	164
Energiforbrug	GJ	<b>5.108</b>	5.115	5.866	6.127	6.700
Vandforbrug	m <sup>3</sup>	<b>1.203</b>	1.051	1.090	1.508	1.603
<b>Social - sociale data</b>						
Fuldtidsarbejdsstyrke *	FTE	<b>221</b>	209	203	206	202
Kønsdiversitet	%	<b>54</b>	56	57	59	59
Kønsdiversitet for øvrige ledelseslag	%	<b>26</b>	22	22	22	34
Lønforstel mellem køn	Gange	<b>1,2</b>	1,2	1,2	1,2	1,2
Medarbejderomsætningshastighed	%	<b>7</b>	11	11	8	11
Sygefravær	Dage/FTE	<b>6,0</b>	7,9	5,5	5,0	5,7
Fastholdelse af kunder**	%	<b>97</b>	97	96	96	96
<b>Governance - ledelsesdata</b>						
Bestyrelsens kønsdiversitet	%	<b>33</b>	33	33	33	33
Tilstedeværelse på bestyrelsesmøder	%	<b>96</b>	96	98	97	99
Lønforstel mellem CEO og medarbejdere	Gange	<b>5,0</b>	5,0	5,0	4,4	4,5

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

\*\* Nøgletallet er udregnet efter ny opgørelsesmetode – gældende for alle fem år.

# Definitioner på ESG-nøgletal

## ESG nøgletal / enhed

## Forklaring og definition

### Environment - miljødata

CO <sub>2</sub> e, scope 1 Tons	Scope 1 emissioner er direkte emissioner, der stammer fra selskabets egen forbrænding af brændsler og materialer. Formel for udregning *
CO <sub>2</sub> e, scope 2 Tons	Scope 2 emissioner er indirekte emissioner, der stammer fra den energi, der blev brugt til at producere elektricitet, fjernvarme og fjernkøling, som selskabet har købt af tredjepart til selskabets eget brug. Scope 2 emissioner er i princippet beregnet ligesom scope 1 emissioner, men dækker typisk ikke alle syv Kyotogasser/GHG'er. Formel for udregning *
Energiforbrug GJ	Energi er, ligesom emissioner, typisk beregnet baseret på brændselsforbrug multipliceret med konverteringsfaktorer. Den forbrugte energi baserer sig både på energi fra scope 1 og 2 kilder og fra vedvarende energikilder. Formel for udregning *
Vandforbrug m <sup>3</sup>	Summen af alt vand forbrugt fra alle kilder som overfladevand, grundvand, regnvand eller kommunevand. Formel for udregning *

### Social - sociale data

Fuldtidsarbejdsstyrke FTE	For udregning er brugt tallet "gennemsnitligt antal ansatte henover året fra personalenormering" (afrundet til helt tal). Der er dermed ikke indregnet midlertidig arbejdskraft i form af timelønnede, ligesom der ikke er kompenseret for overarbejde.
Kønsdiversitet %	For udregning er brugt arbejdstidsprocenter fra bankens Epos HR ultimo 2021 (korrigeret for ansættelse pr. 1-12-2021). Medarbejdere på orlov uden løn er ikke trukket fra.  Der er ikke indregnet midlertidig arbejdskraft i form af timelønnede, ligesom der ikke er kompenseret for overarbejde. Der er ikke udregnet på forskellige kontrakttyper. Der er udregnet ud fra ultimotal 2021.  Eksempel på udregning: $((\text{Kvindelige FTE'er ultimo 2021}) / (\text{medarbejdere FTE'er ultimo 2021})) * 100$ 123,85/209,20*100=59,20
Kønsdiversitet for øvrige ledelseslag %	Der er udregnet ud fra følgende formel: Kønsdiversitet for øvrige ledelseslag = $((\text{Kvindelige ledere}) / (\text{Alle ledere})) * 100$  Afgrensning: Med ledere forstås medarbejdere med en "LE" funktionsbeskrivelse - dvs. souschefer, teamledere, specialister og erhvervschefer er ikke medregnet.
Lønforstel mellem køn Gange	Der er udregnet ud fra følgende formel: Median mandlig løn/Median kvindelig løn  Afgrensning: Der er kun medtaget medarbejdere, der indgår i normering. Beregningen er sket ud fra månedsløn for december 2021.  Lønnen for deltidsmedarbejdere er omregnet til 100% arbejdstid, da tallet ellers ville være stærkt skævvredet, da størstedelen af ansatte på deltid er kvinder.
Medarbejderomsætningshastighed %	Der er udregnet ud fra følgende formel: Medarbejderomsætningshastighed = $((\text{Frivillige} + \text{Ufrivillige forladende FTE'er}) / (\text{FTE'er})) * 100$  Afgrensning: Ved forladende FTE'er er diverse timelønnede vikarer ikke regnet med, men kun de medarbejdere, som indgår i bankens normering (pers.norm.) Ved forladende FTE'er regnes i arbejdstidsprocenter og ikke i hoveder (dette er nyt ift. tidligere års udregninger) Ved FTE'er anvendes tallet her fra ESG - dvs. 206 for 2020.
Sygefravær Dage/FTE	Der er udregnet ud fra følgende formel: Sygefravær = $(\text{Antal sygedage for alle egne FTE'er i perioden}) / (\text{Total FTE'er})$  Afgrensning: Sygefravær ultimo året fra tidsregistrering - dvs. kun tilgængelig på medarbejdere, der stadig er ansat ultimo 2020 - omregnes fra timer til sygedage.  FTE'er brugt er samme tal som FTE her fra ESG (dvs. 203 i 2020)
Fastholdelse af kunder %	Der er udregnet ud fra følgende formel: $((\text{Antal kunder ved afslutningen af perioden}) - (\text{Nye kunder der er kommet til i perioden})) / (\text{Antal kunder ved begyndelsen af perioden}) * 100$

### Governance - ledelsesdata

Bestyrelsens kønsdiversitet %	Der er udregnet ud fra følgende formel: Bestyrelsens kønsdiversitet = $((\text{Kvindelige generalforsamlingsvalgte bestyrelsesmedlemmer}) / (\text{Alle generalforsamlingsvalgte bestyrelsesmedlemmer})) * 100$
Tilstedeværelse på bestyrelsesmøder %	Der er udregnet ud fra følgende formel: Summen af bestyrelsesmedlemmernes fremmøder på bestyrelsesmøder / Antal bestyrelsesmøder x antal bestyrelsesmedlemmer
Lønforstel CEO og medarbejdere Gange	Der er udregnet ud fra følgende formel: CEO kompensation/Median medarbejderlø  Afgrensning: Kun medarbejdere i normering er medtaget.

\*= For formel til udregning henvises til rapporten "ESG hoved- og nøgletal i årsrapporten" udgivet af Finansforeningen, Danske Revisorer og Nasdaq i 2019.



# Bankens afdelinger

## Område Djursland

Områdedirektør Peter Møller

## Grenaa

Filialdirektør Louise Marie Helmer Larsen  
Erhvervsdirektør Ronnie Kristensen

## Ebeltoft

Filialdirektør Jacob Skovgaard

## Rønde

Filialdirektør Jacob Skovgaard

## Randers

Privatdirektør Kirsten Nørremark  
Erhvervsdirektør Ronnie Kristensen

## Auning

Filialdirektør Claus Lindgaard

## Ryomgård

Filialdirektør Claus Rank Jensen

## Kolind

Filialdirektør Claus Rank Jensen

## Serviceteam

Teamleder Anette Rytter Frandsen

## Område Aarhus

Områdedirektør Peter Bredal

## Risskov

Privatdirektør Sine Fink Udby  
Erhvervsdirektør Anders Kjær Hansen

## Aarhus

Filialdirektør Jonas Witting

## Lystrup

Filialdirektør Jan Labich

## Hinnerup

Filialdirektør Jan Labich

## Tranbjerg

Filialdirektør Søren T. G. Sørensen

## Hornslet

Filialdirektør Helle Bærentsen

## Løgten-Skødstrup

Filialdirektør Helle Bærentsen

## Skanderborg

Filialdirektør Jacob Carstensen

## UngBank

UngBank-leder Kristina Bruse  
Christiansen

## Hovedkontor Grenaa

Adm. direktør, CEO  
Sigurd Bohlbro Simmelsgaard

Vicedirektør Jesper Vernegaard

## Direktionssekretariat

PA/Sekretariatsdirektør Jacob Hoelgaard

## Kredit

Kreditdirektør Helle Møller Albrecht

## IT & Projekter

Afdelingsdirektør Thomas Møller

## Økonomi

Økonomidirektør Jonas Krogh Balslev

## Finans

Finanschef Morten Svenningsen

## Forretningsudvikling

Teamleder Lina Toft Petersen

## Forretningsupport

Kommunikationsansvarlig Karin Rask  
Marketingansvarlig Louise Ringsted  
HR-ansvarlig Pia Melsen Braüner  
Ejendomserviceansvarlig  
Per V. Klemmensen

## Revision, risiko og compliance

Revisionschef Jørn Haagensen  
Risiko- og complianceansvarlig  
Bo Bødker Sørensen



**Vi lever i mødet**