

## **Lovpligtig redegørelse for samfundsansvar 2011**

### **Bankens politik for samfundsansvar**

Bankens værdigrundlag udgør sammen med bankens miljøpolitik fundamentet i bankens løbende arbejde med samfundsansvar.

testversion

Til at understøtte bankens vision og mission, har banken i 2005 udarbejdet 5 grundlæggende værdier, som danner det værdigrundlag bankens ledelse og medarbejdere forventes at lægge til grund for deres daglige arbejde og beslutninger. [Læs mere om bankens 5 værdier.](#)

I banken mener vi, at det største bidrag til samfundsansvar skabes, når bankens kerneforretning er i overensstemmelse med samfundets generelle interesser, og samfundsansvaret herved bliver en integreret del af bankens daglige handlinger.

Bankens samfundsansvar ser vi i forhold til 4 væsentlige interessenter/områder:

- Kunder
- Medarbejdere
- Lokalsamfundet
- Samfundsmæssig compliance

Mål, status og udviklingen på de enkelte områder beskrives årligt i dette tillæg til bankens årsrapport, som alle bankens interessenter har adgang til på <http://alm.djurslandsbank.dk/samfundsansvar>.

### **Kunder**

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

Banken lægger vægt på at have et godt kendskab til kunden og kundens økonomiske situation, og hertil er kundens individuelle behov og ønsker fundamentet i bankens rådgivning og betjening.

Bankens grundlæggende værdi i forhold til kunder er **Aktiv Kunderådgivning:**

*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.*

Bankens lokale afdelinger er omdrejningspunktet for den personlige og individuelle rådgivning.

Bankens forretningsmodel er opbygget omkring Aktiv Kunderådgivning, hvor der stilles særlige formelle krav til mødets forberedelse, indhold og kvalitet. Bankens har mål for antallet af Aktiv Kunderådgivningsmøder og i 2011 er der gennemført i alt 8.660.

Banken gennemfører løbende medarbejdertræning i Aktiv Kunderådgivning, og alle rådgivere har i 2011 gennemført et træningsforløb.

Banken har i en periode i 2011 gennemført en kundetilfredshedsanalyse som opfølgning på afholdte Aktiv Kunderådgivningsmøder med følgende resultat:

Andel af kunder der svarer 6 eller 7 på en skala fra 1-7, hvor 7 er "Meget tilfreds":

- 94% af kunderne udtrykker, at rådgiveren er velforberedt til de aftalte kundemøder
- 91% af kunderne udtrykker, at de får kvalificeret rådgivning
- 92% af kunderne udtrykker, at de har en god kemi med rådgiveren
- 89% af kunderne vil anbefale Djurslands Bank til venner og familie.

I forhold til bankens generelle kundetilfredshedsundersøgelse i 2007, er der fremgang i tilfredshedsgraden på næsten alle delspørgsmål.

Banken vil fremover have meget fokus på kundemødekonceptet og kvaliteten i de afholdte kundemøder. Det er ambitionen, at et flertal af kunderne efter et Aktiv Kunderådgivningsmøde udtrykker, at de på mødet fik mere end forventet.

### **Medarbejdere**

I banken lægger vi stor vægt på de menneskelige værdier, og at organiseringen er funderet i et teamorienteret arbejdsmiljø.

Bankens overordnede **medarbejderpolitik** er:

*Banken søger at tiltrække, videreudvikle og fastholde fagligt kompetente, loyale og engagerede medarbejdere. Banken giver plads til mangfoldighed og forskellighed hos medarbejderne.*

*Ledelse og samarbejde baseres på tillid og respekt og skal udtrykke balance mellem forretning og menneskelige hensyn.*

*Gennem årlige medarbejderudviklingssamtaler med nærmeste leder, afdækkes og planlægges den enkelte medarbejders behov for faglig og personlig udvikling, således at medarbejderens ressourcer nyttiggøres bedst muligt. Banken vil give arbejdsvilkår, der kan skabe trivsel, resultater og tryghed, og vil gennem vores værdier sikre fælles identitet, forståelse og ejerskab.*

Bankens grundlæggende værdi i forhold til medarbejdere er

### **Team, Trivsel – Tryghed:**

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

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

Banken arbejder systematiseret med såvel faglig- som personlig kompetenceudvikling af de enkelte medarbejdere. Banken har defineret jobbeskrivelser og jobprofiler, og på de årlige medarbejderudviklingssamtaler drøftes eventuelle gaps mellem kompetencer og stillingens jobkrav. På baggrund heraf udarbejdes der

personlige udviklingsplaner med henblik på at vedligeholde og styrke den enkelte medarbejders kompetencer.

Som et særligt fokusområde søger banken at motivere flere kvinder til at søge bankens lederstillinger, således en mere ligelig fordeling kan realiseres. Bankens ledelse finder ikke en bestemt procentandel blandt kønnene er et anvendeligt redskab til at realisere en bedre fordeling, hvorfor en sådan ikke er fastsat.

Til måling af medarbejdertrivsel og arbejdsmiljø - og som fundament for videreudviklingen af området - gennemføres der hvert andet år en trivselsundersøgelse blandt medarbejderne.

Den senest gennemførte undersøgelse i 2011 viste en generel tilfredshedsscore på 6,3 på en skala fra 1 til 7. I forhold til målingen i 2009 er det en forbedring fra 6,2, og resultatet er på et højt og tilfredsstillende niveau sammenlignet med arbejdspladser i og uden for den finansielle branche. Udover den generelle tilfredshedsscore består målingen af 50 spørgsmål fordelt på 9 hovedområder. Efter hver trivselsundersøgelse udvælges indsatsområderne for de kommende år.

I banken arbejdes der løbende med de ansattes sundhedsmæssige udvikling. Fokusområdet tilgodeser både den enkelte i form af et bedre helbred, banken i form af lavere fravær samt samfundet i form af højere produktivitet. Bankens tilbud til hver enkelt medarbejder om et helbredstjek blev gennemført første gang i 2008, fulgt op i 2010, og vil endvidere blive tilbudt i 2012.

Ordringen har både generelt og hos den enkelte medarbejder medført øget fokus på egen sundhed. Deltagerne får udleveret en personlig rapport med aktuel status og udvikling siden seneste sundhedstjek.

Banken har øget fokus på sygefravær og specifikke retningslinier for kontakt til medarbejdere med længerevarende sygdom. Målet er at få sygdomsramte tilbage i arbejde så hurtigt som muligt – eventuelt gennem fleksible opstartsordninger. Bankens sociale ansvar er et helt naturligt element i bankens personalepolitik, der blandt andet indeholder fleksible og individuelle ansættelsesaftaler, - herunder flextids- og senioraftaler.

Banken har tilpasset sikkerhedsorganisationen efter den nye arbejdsmiljølov og har etableret to arbejdsmiljøgrupper som samlet repræsenterer bankens arbejdsmiljøudvalg. Banken har ved omorganiseringen lagt vægt på, at arbejdsmiljøarbejdet fremover i højere grad vil fungere som en integreret del af bankens daglige organisation. Arbejdsmiljøudvalget har fastlagt udvalgets fokusområder for det kommende år.

### **Lokalsamfundet**

Banken arbejder målrettet med at understøtte udviklingen af lokalsamfundene på Djursland og i Aarhus-området.

Bankens grundlæggende værdi i forhold til lokalsamfundet er **Lokal og synlig**:

*Vi er lokalbanken på Djursland og i Århus. Vi er aktive i lokalsamfundet og støt-*

*ter 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.*

Bankens mangeårige fokusering på at drive en økonomisk sund virksomhed, sikrer bankens fortsatte muligheder for at finansiere og understøtte den bæredygtige del af erhvervsudviklingen i lokalområderne. Dermed understøttes også beskæftigelsen og bosætningen.

Djurslands Bank er en del af lokalsamfundet, og støtter – via sponsorater og samarbejdsaftaler - derfor også i meget bred forstand det lokale foreningsliv inden for blandt andet sport, kultur og erhvervsudvikling. Herudover understøtter banken også de lokale initiativer gennem en bred vifte af lokale kultur- og aktivitetstilbud til bankens kunder.

Bankens godt 200 ansatte er primært bosat i bankens lokalområde og bidrager også gennem deres personlige involvering og engagement i det erhvervsmæssige, kulturelle, sportslige og politiske arbejde, hvilket af banken anses som en helt naturlig og nødvendig indsats for udviklingen af samfundet.

Til at understøtte de lokale aktiviteter har banken hovedsponsorater med

- Kulturhuset Pavillonen i Grenaa
- Kattegatcentret i Grenaa
- AGF Talentfodbold og ungdomselite i Aarhus
- Flying Superkids i Aarhus
- FC Djursland

Herudover har bankens 15 afdelinger indgået en række lokale sponsorater med foreninger inden for idræt og kultur i deres nærområde.

### **Samfundsmæssig compliance**

Banken ønsker at drive en seriøs, ansvarlig og ordentlig virksomhed i forhold til den omverden, banken er en del af.

Banken overholder love og regler gældende for virksomheden, og ønsker efter bedste evne at leve op til de samfundsmæssige normer for god forretningsmoral, samt korrekt anvendelse af ressourcer og miljø.

### **Kundeforhold**

Bankens grundlæggende værdi i forhold til ordentlig bankdrift er

#### **Sund fornuft i økonomien:**

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

Banken anser det bedst for både kunden, banken og samfundet, såfremt der foretages en reel og indgående vurdering forud for indgåelsen af en bankforretning. Bankens anlægger ud fra sit kendskab til bankforretningens formål også et

etisk og moralsk syn på, om banken ønsker at medvirke til at gennemføre forretningen.

Banken følger lovgivningens krav til imødegåelse af hvidvask og terrorfinansiering.

Banken har i 2011 indberettet et antal hændelser til Hvidvasksekretariatet. Hvorvidt hændelserne har medført yderligere handlinger fra Hvidvasksekretariatet, er banken ubekendt.

Kundeklager betragter banken som tilfælde, hvor kunden mener, at banken ikke har levet op til sit ansvar som en ordentlig rådgivningsbank. Bankens klageansvarlige behandler de klager, banken modtager. Såfremt banken har lavet en fejl eller ydet mangelfuld rådgivning, erstatter banken kundens tab. I modsat fald opfordrer banken privatkunder til at henvende sig til Pengeinstitutankenævnet. Pengeinstitutankenævnet har i 2011 afsluttet 5 klagesager mod Djurslands Bank, hvoraf banken har fået medhold i 3 af sagerne og 2 af sagerne er afvist, idet de ikke kunne behandles af Pengeinstitutankenævnet.

## **Miljø**

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. Herudover fokuserer banken meget på egen anvendelse af energi, tekniske installationer, bygninger og papirforbruget.

Banken er i 2011 overgået til elektronisk kommunikation med hovedparten af kunderne. Derved har banken reduceret antallet af kundevedtatte papirudskrifter i størrelsesordenen 50.000 stk. I 2012 vil der blive iværksat yderligere initiativer med at reducere bankens papiranvendelse.

Banken gennemfører energioptimeringer i forbindelse med løbende vedligeholdelse og reparationer, og vil i 2012 sætte fokus på at reducere bankens elforbrug yderligere.

Som **kreditgiver** sker gennemførelsen af miljøpolitikken via bankens kundesamt kreditpolitik.

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

Banken formidler løbende lån til såvel private som erhvervsvirksomheder med miljøforbedringer som formål. En del af denne finansiering er en videreformidling af lån for Den Nordiske Investeringsbank til miljøforbedringer inden for transport-, landbrugs- og energisektoren.

## **Bankens økonomiske samfundsbidrag**

Banken bidrager økonomisk - som lokal erhvervsvirksomhed i Østjylland - både direkte og indirekte til at skabe værdi til samfundet.

Det indirekte bidrag sker i form af, at banken, medvirker til at binde investering

og finansiering sammen for ca. 34.000 privatkunder og 3.000 erhvervs-kunder i markedsområdet.

En del af bankens driftsomkostninger aflejres som indtægter i en række af de lokale virksomheder og bankens ca. 200 ansatte medvirker også til at skabe indkomst og vækst i lokalområdet.

Bankens direkte økonomiske bidrag i form af offentlige indbetalinger kan for 2011 opgøres til:

25% selskabsskat 8,6 mio. kr.

10,5% lønsumsafgift 9,9 mio. kr.

Ejendomsskat 0,4 mio. kr.

I alt 18,9 mio. kr.

Hertil kommer betalingen af energifgifter, øvrige afgifter og moms.

For året 2011 kan den direkte effekt af banken som arbejdsplads opgøres til:

Ansattes samlede betaling af A-skat 25,3 mio. kr.

Arbejdsmarkedsbidrag 6,8 mio. kr.

I alt 32,1 mio. kr.