

Lovpligtig redegørelse for samfundsansvar 2014

jf. Regnskabsbekendtgørelsen § 135

Denne redegørelse udgør grundlaget for den sammenfatning af initiativer på CSR-området, som findes i ledelsesberetningen i årsrapporten for Djurslands Bank A/S, og dækker årsrapportens regnskabsperiode fra 1. januar til 31. december 2014.

Bankens politik for samfundsansvar

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

De 5 værdier

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

danner det værdigrundlag bankens ledelse og medarbejdere forventes at lægge til grund for deres daglige arbejde og beslutninger og er beskrevet nedenfor i sammenhæng med de 4 væsentlige interessentområder bankens samfundsansvar primært retter sig mod.

- Kunder
- Medarbejdere
- Lokalsamfundet
- Miljø, klima og samfundsmæssig compliance

Det er bankens holdning, at det største bidrag til samfundsansvar skabes, når bankens kerneforretning er i overensstemmelse med samfundets generelle interesser og forventninger til en ordentlig og redelig adfærd, og samfundsansvaret herved bliver 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 disse to områder.

Banken har valgt at offentliggøre den lovpligtige redegørelse for samfundsansvar på bankens hjemmeside.

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

Bankens miljøpolitik

Banken ønsker at efterleve og understøtte udviklingen i den danske miljøpolitiske lovgivning.

Som virksomhed gennemføres politikken primært indenfor 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.

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

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

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 mål for antallet af Aktiv Kunderådgivningsmøder og i 2014 er der gennemført i alt 5.300 møder.

Banken gennemfører løbende medarbejdertræning i Aktiv Kunderådgivning, både gennem træning og sparring i dagligdagen og via løbende målrettet uddannelse.

Banken gennemfører årligt kundetilfredshedsanalyser som opfølgning på afholdte Aktiv Kunderådgivningsmøder og analysen viser for 2014 følgende resultat:

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

- 93% af kunderne udtrykker, at rådgiveren er velforberedt til de aftalte kundemøder
- 90% af kunderne udtrykker, at de får kvalificeret rådgivning
- 92% af kunderne udtrykker, at de har en god kemi med rådgiveren
- 87% af kunderne vil anbefale Djurslands Bank til venner og familie.

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. I 2014 svarede 51% af kunderne 6 eller 7 til dette spørgsmål på 7-skalaen og målsætningen er dermed realiseret.

Banken har i 2014, sammen med 39 andre pengeinstitutter, deltaget i en generel kundetilfredshedsundersøgelse udarbejdet af Finanssektorens Uddannelsescenter og Dataminds. Undersøgelsens resultat viser en tilfredshedsscore på 83 på privatkunder og 79 på erhvervs-kunder på en skala til 100, hvilket er en meget tilfredsstillende score for kundetilfredshed og loyalitet.

Banken tilbyder et rådgivningskoncept indenfor pensionsrådgivning, hvor bankens rådgivere giver kunden et samlet og letforståeligt overblik over pensionsopsparing og dækning i tilfælde af invaliditet og død. Banken tilbyder hermed kunderne et værdifuldt overblik, som giver mulighed for at træffe afgørende beslutninger for kundens fremtidige velfærd i pensionistperioden. Banken lægger stor vægt på, at kunderne forholder sig aktivt til deres individuelle behov for sikring af deres familie og fremtid, og har i 2014 gennemført 2.100 pensionsanalyser sammen med kunderne.

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 og 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 at en mere ligelig fordeling kan realiseres. Bankens ledelse har defineret en politik for det underrepræsenterede køn samt opstillet måltal herfor. Måltal og status fremgår af bankens ledelsesberetning.

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 viste en generel tilfredshedsscore på 6,4 på en skala fra 1 til 7. I forhold til målingen i 2011 er det en forbedring fra 6,3, og resultatet er på et højt og tilfredsstillende niveau sammenlignet med arbejdspladser i og uden for den finansielle branche. Foruden den generelle tilfredshedsscore består målingen af 50 spørgsmål fordelt på 9 hovedområder. Efter hver

trivselsundersøgelse udvælges indsatsområderne for de kommende år. Næste trivselsundersøgelse gennemføres i foråret 2015.

I 2014 blev Djurslands Bank valgt som Østjyllands bedste arbejdsplads for unge under 18 år af Jobpatruljen Østjylland. I Jobpatruljens motivering for valget indgik, at banken informerer om og overholder de særlige regler der gælder for unge medarbejdere samt har fokus på at give de unge rammer og ansvar for deres opgaver, så de får en god start på arbejdslivet.

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. Banken tilbyder rygestopkurser og gratis frugtordning for medarbejderne ligesom der er aktiv opbakning til ansattes deltagelse i forskellige arrangementer, f.eks. løb og "Stafet for Livet". Herudover har banken tegnet en kollektiv sundhedsforsikring ligesom banken har høj fokus på sygefravær herunder 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 flekstids- og senioraftaler. Banken har i 2014 to medarbejdere i fleksjobs. Bankens senioraftaler har til formål at lette overgangen fra et aktivt arbejdsliv til pension, og banken har p.t. to medarbejdere ansat under denne ordning.

Banken har etableret to arbejdsmiljøgrupper som samlet repræsenterer bankens arbejdsmiljøudvalg. Banken lægger stor vægt på, at arbejdsmiljøarbejdet fungerer som en integreret del af bankens daglige organisation. Arbejdsmiljøudvalget har i 2014 haft fokus på at gennemføre bankens periodiske ledervurdering, gennemføre APV-besøg i Grenaa og Auning efter afsluttede ombygninger samt at forbedre implementeringen af nye it-systemer i banken. Bedre udnyttelse af nye og effektive it-systemer er forudsætningen for at øge produktiviteten uden at øge medarbejdernes generelle arbejdspress. For det kommende år har udvalget fastlagt fokusområderne til gennemførelse af bankens trivselsundersøgelse samt gennemførelse af en generel APV i banken.

Banken har i 2014 ansat tre finansøkonomer under uddannelse i praktikforløb. Herudover har banken en bankelev under uddannelse. Banken har også i flere omgange deltaget som case-virksomhed i forskellige opgaver for studerende på Aarhus Universitet eller tilsvarende højere læreanstalter.

Banken støtter en række sociale aktiviteter i banken - både direkte ved arrangementer som en aktivitetsdag for alle medarbejdere - og indirekte gennem økonomisk støtte til bankens personaleforening.

Banken deltog i 2014 aktivt og økonomisk med 20 medarbejdere samt deres familier i arrangementet "Stafet for livet" arrangeret af Kræftens Bekæmpelse.

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 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. 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 ca. 185 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 i 2014 haft hovedsponsorater med

- Kulturhuset Pavillonen i Grenaa
- Kattegatcentret i Grenaa
- Flying Superkids i Aarhus
- FC Djursland

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

Djurslands Bank ønsker også at bidrage til vækst og nye arbejdspladser på Djursland og i Aarhus og har for at understøtte finansiering af de lokale virksomheders udvikling, åbnet en lånepulje på 100 mio. kr. til lokale erhvervskunder. Lån fra puljen ydes til en attraktiv lav rente for at animere til erhvervsmæssig vækst. I 2014 er der gennemført aktiviteter i samarbejde med Væksthus Midtjylland, Norddjurs Kommune og Djurs WindPower med det formål at identificere og fremme konkrete vækstinitiativer i lokalområdet.

Miljø, klima og 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. Banken 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 – og anvender i stigende grad flere ressourcer på dette område.

Banken har i 2014 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. Banken har i 2014 alene haft 1 sag i Pengeinstitutankenævnet og sagen er ved årets udgang under behandling og dermed ikke afsluttet.

Miljø og klima

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 overgået til elektronisk kommunikation med hovedparten af kunderne. Derved har banken reduceret antallet af kundevedtatte papirudskrifter i størrelsesordenen 50.000 stk. Banken har i 2014 indført muligheden for, at kunderne kan underskrive dokumenter digitalt via eBoks. Denne udvikling vil fortsætte i 2015, hvor antallet af mulige dokumenter, der vil kunne underskrives digitalt, gradvis vil blive øget til at omfatte en meget markant andel af alle bankens kundevedtatte dokumenter. I 2014 har banken modtaget digital underskrift på ca. 17.000 dokumenter, hvilket tillige indikerer en meget stor besparelse i print og papirforbrug, da hvert dokument som hovedregel er på flere sider.

Banken gennemfører energioptimeringer i forbindelse med løbende vedligeholdelse og reparationer, og har i forbindelse med ombygninger installeret nye og automatisk styrede lyskilder med LED-teknologi, med det formål at reducere energiforbruget i bygningerne. Banken har dog p.t. ingen målinger, der direkte kan understøtte resultatet heraf, da opgørelsen af det samlede energiforbrug er påvirket af, at antallet af kontorkvadratmeter ikke er konstant.

Banken har i 2014 installeret yderligere videomødefaciliteter i bankens afdelinger til gennemførelse af virtuelle kundemøder samt interne møder i banken, og i 2015 udbygges dette med faciliteter som vil gøre det muligt at afholde fælles møder fra forskellige lokaliteter. Derved vil der både spares tid til transport samt den fysiske transport til fællesmøder. Herudover anvender banken videokonferencer med samarbejdspartnere - herunder især Bankdata i Fredericia og Silkeborg. Derved bidrager banken til at reducere energiforbrug og forurening fra fysisk kørsel til møder. Bankens samlede omkostninger til rejse- og transportudgifter samt kørselsgodtgørelse, er reduceret med godt 10% fra 2013 til 2014, hvilket indikerer et lavere rejsebehov.

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 har været videreformidlet til Den Nordiske Investeringsbank til miljøforbedringer inden for transport-, landbrugs- og energisektoren.

Banken indgår også gerne i lokale initiativer til finansiering af energirigtige løsninger og banken har løbende tilbudt fordelagtige finansieringstilbud til installation af fjernvarme, gennemførelse af energioptimering og investering i solcelleanlæg i private hjem. Banken har ingen særskilt opgørelse af væksten i udlån til disse formål, da lånetyperne ikke segmentregistreres i relation til låneformål.

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 37.800 privatkunder og 3.275 erhvervs-kunder i markedsområdet.

En del af bankens driftsomkostninger aflejres som indtægter i en række af de lokale virksomheder og bankens 185 ansatte medvirker også til at skabe indkomst og vækst i lokalområdet.

Bankens direkte økonomiske bidrag i form af offentlige indbetalinger kan for 2014 opgøres til:

24,5% selskabsskat 13,1 mio. kr.

11,4% lønsumsafgift 11,0 mio. kr.

Ejendomsskat 0,3 mio. kr.

I alt 24,4 mio. kr.

Hertil kommer betalingen af energiafgifter, øvrige afgifter og moms.

For året 2014 kan den direkte effekt af banken som arbejdsplads opgøres til:

Ansattes samlede betaling af A-skat 26,5 mio. kr.

Arbejdsmarkedsbidrag 6,9 mio. kr.

I alt 33,4 mio. kr.