

## Lovpligtig redegørelse for samfundsansvar 2017

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 2017.

### 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 via bankens hjemmeside [djurslandsbank.dk](http://djurslandsbank.dk).

### Djurslands Banks miljøpolitik

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

Som virksomhed gennemføres politikken primært inden for områderne energi, teknik og bygninger ved løbende at agere med den hensigt, at anvende løsninger 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

Banken har i mange år arbejdet med en proaktiv tilgang til kunderådgivningen og **Aktiv Kunderådgivning** er fortsat bankens bærende værdi i forhold til rådgivningen af bankens kunder:

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

Når vi rådgiver kunden, er det med udgangspunkt i vores kendskab til vores kunder, individuelle behov, ønsker for fremtiden og deres økonomi.

Vi prioriterer, at mødes med vores kunder og tilbyder udover personlige møder, at mødes med kunden online eller i telefonen. Vi tilpasser mødeformen til den konkrete situation og den enkelte kunde. De personlige møder holder vi som udgangspunkt i bankens lokale afdelinger eller hos kunden.

Bankens forretningsmodel er bygget op omkring Aktiv Kunderådgivning, og der er særlige formelle krav til mødets forberedelse, indhold og kvalitet. For at sikre god kvalitet i møderne og at rådgiverne lever op til kravene om rådgivning, uddanner og træner vi kontinuerligt vores rådgivere. I 2017 har banken afholdt ikke mindre end 14.000 Aktiv Kunderådgivningsmøder.

Når kunden har været til et Aktiv Kunderådgivningsmøde, spørger vi kunden om oplevelsen af mødet og tilfredsheden med banken. Vi bruger kundernes svar og de individuelle kommentarer, til hele tiden at blive bedre. Generelt er kunderne meget tilfredse med Aktiv Kunderådgivningsmødet, deres rådgiver og udbyttet af mødet.

Banken bruger også spørgeundersøgelsen til at udregne bankens Net Promotor Score. I 2017 steg denne til 73 mod 64 i 2016.

Ud over bankens egen kundetilfredshedsundersøgelse, deltager banken sammen med 39 andre pengeinstitutter i en kundetilfredshedsundersøgelse udarbejdet af Finanssektorens Uddannelsescenter og Dataminds. Resultaterne for 2017 viste en score for tilfredshed for privatkunder på 85 og for loyalitet på 88. For erhvervs kunder var scoren for tilfredshed 77 og for loyalitet 80. Banken er meget tilfreds med de høje scorer for tilfredshed og loyalitet.

Bankens rådgivere yder pensionsrådgivning, hvor kunderne gives et samlet og forståeligt overblik over pensionsopsparingen samt dækningen i tilfælde af invaliditet eller død. Vi hjælper kunderne med at træffe de rigtige valg i forhold til den ønskede pensionisttilværelse og den situation, der uønsket kan opstå ved sygdom eller død. Vi har i banken i 2017 udarbejdet 3.000 pensionsanalyser i samarbejde 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. Bankens kultur 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. Bankens 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. Bankens 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. Bankens har defineret jobbeskrivelser og jobprofiler, og på de årlige medarbejderudviklingssamtaler drøftes eventuelle udviklingsområder. 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 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 i lige år en trivselsundersøgelse blandt medarbejderne.

Trivselsundersøgelsen i 2016 skete med deltagelsen i Danmarks Bedste Arbejdsplads, hvor banken opnåede en placering som nr. 9 og som næstbedste pengeinstitut. Med en generel tilfredshedsscore på 98 ud af 100 mulige er der tale om et flot resultat. Deltagelsen i Danmarks Bedste Arbejdsplads indeholder også udarbejdelsen af en Kulturprofil, hvor samtlige medarbejdere har givet input til beskrivelsen af Djurslands Bank som arbejdsplads. Næste trivselsundersøgelse gennemføres i 2018.

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 tilbyder rygestopkurser og gratis frugtordning for medarbejderne ligesom der er aktiv opbakning til ansattes deltagelse i forskellige sportslige arrangementer.

Herudover har banken tegnet en kollektiv sundhedsforsikring samt en tandforsikring ligesom banken har stor fokus på et lavt sygefravær, herunder specifikke retningslinjer for kontakt til medarbejdere med længerevarende sygdom. Målet er at få sygdomsramte tilbage i arbejde så hurtigt som muligt - eventuelt gennem fleksible opstartsordninger. Der er - som en del af bankens Trivselspolitik - udarbejdet et såkaldt mulighedskatalog til brug for både forebyggelse samt helbredelse af stress-symptomer.

I 2017 har alle medarbejdere fået tilbudt et sundhedsforløb med op til to sundhedstjek incl. en personlig sundhedsprofil med individuel samtale med en ekstern sundhedsperson. 90% af medarbejderne deltog i sundhedsforløbet, hvor der i perioden mellem de to sundhedstjek var en del enkle, men varierende øvelser til udførelse ved skrivebordet. Resultatet var meget positivt og i forhold til body-age, blev bankens medarbejdere i gennemsnit 2 år yngre på 5 kun måneder.

Bankens sociale ansvar er et helt naturligt element i bankens medarbejderpolitik, der blandt andet indeholder fleksible og individuelle ansættelsesaftaler, herunder flekstids- og senioraftaler. Bankens har i 2017 tre medarbejdere i fleksjobs. Bankens senioraftaler har til formål at lette overgangen fra et aktivt arbejdsliv til pension, og banken har p.t. 7 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 2017 haft fokus på at gennemføre arbejdspladsvurdering for hele banken.

Derudover er der kontinuerligt fokus på bedre udnyttelse af nye og effektive it-systemer, da disse er forudsætningen for at øge produktiviteten uden at øge medarbejdernes generelle arbejdspress. For det kommende år har udvalget fastlagt fokusområderne til gennemførelse af trivselsundersøgelse via Danmarks Bedste Arbejdsplads samt udfærdigelsen af den tilhørende Kulturprofil.

Banken har i 2017 ansat to finansøkonomer under uddannelse i praktikforløb. Herudover har banken en bank-elev under uddannelse. Banken har også i flere omgange deltaget som case-virksomhed i forskellige opgaver for studerende på Aarhus Universitet eller tilsvarende højere læreanstalter, ligesom der løbende er praktikanter i længerevarende forløb i forbindelse med deres uddannelser.

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 og kunstforening. Derudover møder medarbejderne opbakning til deltagelse i det lokale foreningsliv, ligesom der gives frihed til at agere som domsmand eller bloddonor. Banken deltog i 2017 aktivt og økonomisk i blandt andet Grenaa City Marathon.

### **Lokalsamfundet**

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

*Vi er lokalbanken i Østjylland. Vi er aktive i lokalsamfundet og støtter synligt lokale aktiviteter og foreninger. Vi er utraditionelle i vores markedsføring og er en moderne virksomhed, der med vækst og arbejdspladser i lokalområdet er med til at udvikle det lokale fundament.*

Banken arbejder målrettet på at støtte udviklingen specielt på Djursland og i Aarhus-området. Bankens mangeårige gode økonomiske resultater og fortsatte fokusering på at drive en økonomisk sund virksomhed, sikrer lokalområdet gode arbejdspladser og giver banken muligheder for at stille finansiering til rådighed for lokale virksomheder.

Der er tradition for, at banken tilbyder praktikpladser til studerende, som skal bruge den praktiske erfaring til at afslutte deres uddannelse. Bankens havde to praktikanter tilknyttet i foråret i 2017 også folkeskoleelever har i en kortere periode været i praktik i banken.

Banken støtter det lokale idræts- og kulturliv og erhvervsudvikling via sponsoraftaler og samarbejdsaftaler i bankens markedsområde. Banken støtter både med sponsoraftaler gældende for længere perioder, men også nye tiltag og initiativer i lokalsamfundet. Bankens ca. 200 ansatte er primært bosat i bankens markedsområde og er rigt repræsenteret i forenings- og kulturlivet, hvor de møder mange af bankens kunder. Medarbejdernes engagement i det erhvervsmæssige, kulturelle, sportslige og politiske arbejde, anser banken som en helt naturlig og nødvendig involvering for udvikling af lokalsamfundet.

Banken har i 2017 haft hovedsponsoraftaler med:

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

Herudover har bankens 16 lokale afdelinger indgået en lang række lokale sponsoraftaler med foreninger inden for idræt og kultur i deres nærområde.

Bankens kunder har i 2017 kunne tilmelde sig og deltage i en lang række forskellige arrangementer, hvoraf en del af arrangementerne havde forbindelse til Kulturår 2017. I alt ca. 3.200 kunder har deltaget i et eller flere af 34 VærdiPlus arrangementer, mens 1.250 unge kunder og deres venner har deltaget i et af de to UngPlus arrangementer.

### **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 kompetent 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, at 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 anvender i stigende grad flere ressourcer på at følger lovgivningens krav til imødegåelse af hvidvask og terrorfinansiering.

Det sker, at banken og kunderne bliver uenige om forløbet eller resultatet af et rådgivningsforløb. Klager som kunderne fremsender behandles af bankens klageansvarlige. Hvis banken har ydet mangelfuld rådgivning eller lavet en fejl, erstatter banken kundens tab.

Kan kunden og banken ikke blive enige, opfordrer banken privatkunder til at henvende sig til Pengeinstitutankenævnet. Der har i 2017 alene været indgivet en klage over banken til Pengeinstitutankenævnet. Sagen er afsluttet og klageren fik ikke medhold i sin klage.

### **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. 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.

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

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

Som **kreditgiver** sker gennemførelsen af miljøpolitikken via bankens kunde- samt kreditpolitik. I bankens kreditbehandling af låneforespørgsler fra erhvervsvirksomheder indgår de miljømæssige forhold for virksomheden som et naturligt element og krav i kreditbehandlingen.

Banken formidler løbende lån til såvel private som erhvervsvirksomheder med miljøforbedringer som formål. Bankens indgår også gerne i lokale initiativer til finansiering af energirigtige løsninger og banken har løbende tilbudt fordelagtige finansieringstilbud til gennemførelse af energioptimering i private hjem. Bankens 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 45.950 privatkunder og 3.925 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 2017 opgøres til:

22% selskabsskat	25,1 mio. kr.
14,1% lønsumsafgift	16,1 mio. kr.
Ejendomsskat	0,3 mio. kr.
<u>I alt</u>	<u>41,5 mio. kr.</u>

Hertil kommer betalingen af energiafgifter, øvrige afgifter og moms.

For året 2017 kan den direkte effekt af banken som arbejdsplads opgøres til:

Ansattes samlede betaling af A-skat	31,0 mio. kr.
Arbejdsmarkedsbidrag	8,0 mio. kr.
<u>I alt</u>	<u>39,0 mio. kr.</u>