

Lovpligtig redegørelse for samfundsansvar 2016

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 2016.

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>.

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

Aktiv Kunderådgivning er 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.

Vi lægger vægt på, at have et godt kendskab til vores kunder og deres økonomi. Når vi yder kunden rådgivning, er det altid med udgangspunkt i kundens økonomi, individuelle behov og ønsker for fremtiden.

Vi prioriterer, at mødes med vores kunder og tilbyder udover personlige møder, onlinemøder og telefonmøder. 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 stilles særlige formelle krav til mødets forberedelse, indhold og kvalitet. Banken har mål for antallet af Aktiv Kunderådgivningsmøder og i 2016 er der gennemført næsten 8.800 af disse møder. Banken gennemfører uddannelse og træning, så vi hele tiden sikrer, at rådgiverne lever op til kravene om rådgivning.

Når kunden har været til et Aktiv Kunderådgivningsmøde, spørger vi kunden om oplevelsen af mødet og tilfredsheden med banken.

Fra den seneste kundetilfredshedsundersøgelse i 2016 udgør andelen af kunder, der svarer 7 eller 8 på en skala fra 1-8, hvor 8 er "Helt enig":

90% af kunderne udtrykker, at rådgiveren var velforberedt til mødet

90% af kunderne udtrykker, at rådgiveren yder kvalificeret rådgivning

83% af kunderne udtrykker, at det var en positiv oplevelse at komme til Aktiv Kunderådgivningsmøde

90% af kunderne vil anbefale Djurslands Bank til venner og familie

Banken har fortsat fokus på, at leve op til sin ambition om at være Danmarks bedste til Aktiv Kunderådgivning. Det er derfor målet, at kunderne efter et Aktiv Kunderådgivningsmøde udtrykker, at de fik mere end forventet. I 2016 har 88% af de kunder der har været til et Aktiv Kunderådgivningsmøde, svaret at de fik forventningerne til mødet opfyldt.

Ud over bankens egen kundetilfredshedsundersøgelse, deltager banken sammen med 39 andre pengeinstitutter i en kundetilfredshedsundersøgelse udarbejdet af Finanssektorens Uddannelsescenter og Dataminds. Resultaterne for 2016 viste en score for tilfredshed for privatkunder på 84 og for loyalitet på 88, hvilket er en stigning på begge målepunkter i forhold til 2015. For erhvervs-kunder var scoren for tilfredshed 80 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 pensionstilværelse og den situation, der uønsket kan opstå ved sygdom eller død. Vi har i banken i 2016 udarbejdet, mere end 2.500 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. 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 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, som minimum, hvert andet 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 forventes gennemført 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. 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 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.

Bankens sociale ansvar er et helt naturligt element i bankens medarbejderpolitik, der blandt andet indeholder fleksible og individuelle ansættelsesaftaler, herunder flekstids- og senioraftaler. Banken har i 2016 to medarbejdere i fleksjobs. Bankens senioraftaler har til formål at lette overgangen fra et aktivt arbejdsliv til pension, og banken har p.t. 6 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 2016 haft fokus på at gennemføre ledervurderinger samt bankens periodiske trivselsundersøgelse. 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 APV-gennemførelse og -besøg i alle bankens afdelinger.

Banken har i 2016 ansat to 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 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 2016 aktivt og økonomisk i blandt andet Knækcancerløbet og 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 således to praktikanter tilknyttet i 2016. Derudover ser banken positivt på mulighederne for at deltage, når borgere har brug for jobtræning i kortere eller længere perioder.

Via sponsoraftaler og samarbejdsaftaler støtter banken det lokale idræts- og kulturliv samt erhvervsudviklingen 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 erhvervs-mæssige, kulturelle, sportslige og politiske arbejde, anser banken som en helt naturlig og nødvendig involvering for udvikling af lokalsamfundet.

Banken har i 2016 haft hovedsponsoraftaler med:

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

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 2016 kunne tilmelde sig og deltage i forskellige arrangementer. I alt ca. 2.800 kunder har deltaget i et eller flere af 27 VærdiPlus arrangementer, mens 900 unge kunder og deres venner har deltaget i et af de to UngPlus arrangementer.

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 en lånepulje på 100 mio. kr. til lokale erhvervs-kunder. Lån fra puljen ydes til en attraktiv lav rente for at animere til erhvervsmæssig vækst.

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 2016 ikke været indgivet klager over banken til Pengeinstitutankenævnet.

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. Vores omkostninger til indkøb af el, er faldet 11% fra 2015 til 2016.

Banken kommunikerer elektronisk med hovedparten af kunderne og har derfor reduceret antallet af kundevedtede papiruskrifter 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 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 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 42.700 privatkunder og 3.600 erhvervs-kunder i markedsområdet.

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

Bankens direkte økonomiske bidrag i form af offentlige indbetalinger kan for 2016 opgøres til:

22% selskabsskat	17,7 mio. kr.
13,6% lønsumsafgift	13,7 mio. kr.
Ejendomsskat	0,3 mio. kr.
I alt	31,7 mio. kr.

Hertil kommer betalingen af energiafgifter, øvrige afgifter og moms.

For året 2016 kan den direkte effekt af banken som arbejdsplads opgøres til:

Ansattes samlede betaling af A-skat	30,4 mio. kr.
<u>Arbejdsmarkedsbidrag</u>	<u>7,9 mio. kr.</u>
<u>I alt</u>	<u>38,3 mio. kr.</u>