

## **Lovpligtig redegørelse for samfundsansvar 2013**

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 2013.

Oplysningerne nedenfor er ikke omfattet af revisors udtalelse i årsrapporten.

### **Bankens politik for samfundsansvar**

Banken har ikke særskilt beskrevet en politik for samfundsansvar, menneskeret-tigheder eller klimapåvirkninger, men bankens værdigrundlag udgør sammen med bankens miljøpolitik fundamentet i bankens løbende arbejde med samfunds-ansvar.

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.

I banken mener vi 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.

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

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

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 til-læg 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. Banken har mål for antallet af Aktiv Kunderådgivningsmøder og i 2013 er der gennemført i alt 4.470 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 2013 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
- 92% af kunderne udtrykker, at de får kvalificeret rådgivning
- 94% af kunderne udtrykker, at de har en god kemi med rådgiveren
- 86% 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 2013 svarede 54% af kunderne 6 eller 7 til dette spørgsmål på 7-skalaen, hvilket er meget tilfredsstillende.

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 har i 2013 gennemført 1.800 pensionsanalyser.

### **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 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 i 2013 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. 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. Banken har i 2008, 2010 og 2012 tilbudt helbredstjek på arbejdspladsen. Ordningen 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. 125 medarbejdere deltog i sundhedstjekket i 2012. Herudover har banken tegnet en kollektiv sundhedsforsikring ligesom der tilbydes rygestopkurser og gratis frugtordning for medarbejderne.

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

flekstids- og senioraftaler. Banken har fem medarbejdere i fleksjobs, heraf to permanent ansatte. Bankens senioraftaler har til formål at lette overgangen fra et aktivt arbejdsliv til pension, og banken har p.t. fire 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 2013 haft fokus på at gennemføre bankens trivselsundersøgelse samt at forbedre implementeringen af nye it-systemer. 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 ledervurdering samt fortsat fokus på mulige initiativer til forbedring af implementeringen af nye og opdaterede it-systemer.

Banken har i 2013 afsluttet uddannelsestraineeforløbet for fire finansøkonomer og herefter ansat tre finansøkonomer under uddannelse i praktikforløb. Herudover har banken en bankelev under uddannelse. Banken har tillige deltaget som case-virksomhed i en række praktik- og hovedopgaver 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 2013 aktivt og økonomisk med 46 medarbejdere 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 knap 185 ansatte er primært bosat i bankens lokalområde og bidrager også gennem deres personlige involvering og engagement i det erhvervs-mæssige, 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 2013 haft 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.

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 2013 er der indgået et formaliseret 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 2013 indberettet et antal hændelser til Hvidvasksekretariatet. Hvorvidt hændelserne har medført yderligere handlinger fra Hvidvasksekretariatet, er banken ukendt.

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 2013 afsluttet 1 klagesag mod Djurslands Bank, i hvilken banken fik medhold af ankenævnet.

## **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 vil i 2014 have fokus på udvikling af it-understøttelse af digitale underskrifter på dokumenter, således yderligere papirbesparelser på kundevedtatte dokumenter vil kunne realiseres.

Banken gennemfører energioptimeringer i forbindelse med løbende vedligeholdelse og reparationer, og har i forbindelse med ombygningen af Tranbjerg afdeling og hovedkontoret i Grenaa i 2013 installeret nye og automatisk styrede lyskilder med LED-teknologi, med det formål at reducere energiforbruget i bygningen. 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 2013 installeret yderligere videomødefaciliteter i 4 af bankens afdelinger til gennemførelse af virtuelle kundemøder samt interne møder i banken. 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 27% fra 2012 til 2013, 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 videreført 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 ca. 35.000 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. 190 ansatte medvirker også til at skabe indkomst og vækst i lokalområdet.

Bankens direkte økonomiske bidrag i form af offentlige indbetalinger kan for 2013 opgøres til:

25% selskabsskat 11,3 mio. kr.

10,9% lønsumsafgift 10,4 mio. kr.

Ejendomsskat 0,4 mio. kr.

I alt 22,1 mio. kr.

Hertil kommer betalingen af energiafgifter, øvrige afgifter og moms.

For året 2013 kan den direkte effekt af banken som arbejdsplads opgøres til:

Ansattes samlede betaling af A-skat 26,4 mio. kr.

Arbejdsmarkedsbidrag 6,9 mio. kr.

I alt 33,3 mio. kr.