

## **Lovpligtig redegørelse for samfundsansvar 2018**

*Denne redegørelse er udarbejdet i henhold til Regnskabsbekendtgørelsen §135, og tjener som grundlag for sammenfatningen, der kan læses i årsrapportens ledelsesberetning, som dækker perioden 1. januar til 31. december 2018.*

### **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 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.

### **Kunder**

Aktiv Kunderådgivning er vores bærende værdi i forhold til rådgivningen af vores kunder. Kunderne tager godt imod vores proaktive tilgang til kunderådgivningen, som betyder, at vi gør brug af uopfordret kontakt til vores kunder.

Målet med Aktiv Kunderådgivning er, at:

*”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 kendskabet til kunden, individuelle behov, ønsker for fremtiden og kundens økonomi.

Vi prioriterer at mødes med vores kunder og tilbyder, udover personlige møder, at mødes med kunden online eller på telefon. Vi tilpasser mødeformen til den konkrete situation og den enkelte kunde. Personlige møder afholdes som udgangspunkt i den lokale afdeling eller hos kunden.

Vores 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 samt at rådgiverne lever op til kravene om rådgivning, sørger vi for uddannelse og træning af vores rådgivere. Bankens rådgivere har i 2018 afholdt 14.750 Aktiv Kunderådgivningsmøder.

### **Tilfredshed**

For at sikre, at vi bliver bedre og kan levere bedre service i fremtiden, spørges kunden om oplevelsen af mødet og tilfredsheden med banken. Generelt er kunderne meget tilfredse med Aktiv Kunderådgivningsmødet, deres rådgiver og udbyttet af mødet.

Den førnævnte spørgeskemaundersøgelse bruges bl.a. til at udregne en såkaldt Net Promoter Score (NPS). Denne udgør i 2018 en score på 71 – resultatet kan variere mellem -100 og +100. Scoren afspejler i hvor høj grad en kunde vil anbefale os til andre.

Sammen med 32 andre pengeinstitutter deltager vi også i en kundetilfredshedsundersøgelse udarbejdet af Finanssektorens Uddannelsescenter og Dataminds. Resultatet for 2018 har for privatkunder vist en tilfredshed på 82 – på en skala fra 0 til 100 - og loyalitet på 85. For erhvervskunder var scoren for tilfredshed på 73 og loyalitet på 74. Banken er meget tilfreds med de høje scorer for tilfredshed og loyalitet.

### **Pension**

Vores 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 2018 udarbejdet 3.400 pensionsanalyser i samarbejde med kunderne.

### **Kundeforhold**

Vores forhold til kunden er defineret af vores grundlæggende værdi til bankdrift: 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.”

Vi anser det bedst for både kunden, banken og samfundet, at der foretages en reel og indgående vurdering forud for indgåelsen af en bankforretning. Vi anlægger, ud fra vores kendskab til bankforretningens formål, også et etisk og moralsk syn på, om vi ønsker at medvirke til at gennemføre forretningen.

### **Klager**

Det sker, at banken og kunderne bliver uenige om forløbet eller resultatet af et rådgivningsforløb. Klager som kunderne fremsender behandles af bankens klageansvarlig. 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 2018 alene været indgivet én klage over banken til Pengeinstitutankenævnet. Sagen er fortsat under behandling og afgørelsen forventes truffet primo 2019.

## Medarbejdere

Vi lægger stor vægt på de menneskelige værdier, samt et teamorienteret arbejdsmiljø. Ud fra vores grundlæggende medarbejderværdi: 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."*

- har vi udformet medarbejderpolitikken, som 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."

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.

## Udvikling

Vi arbejder systematiseret med såvel faglig som personlig kompetenceudvikling af de enkelte medarbejdere. På de årlige medarbejderudviklingssamtaler drøftes eventuelle udviklingsområder. Ud fra disse udarbejdes der personlige udviklingsplaner med henblik på at vedligeholde og styrke den enkelte medarbejders kompetencer.

I 2018 har vi arbejdet med flere områder, som skal udvikle og forbedre vore medarbejdere:

- Vi startede uddannelsesforløbet "*Den erfarne rådgiver*" for alle bankens privatkunderådgivere. Forløbet giver den enkelte et fagligt løft, personlig udvikling og øgede rådgivningskompetence. Dette forløb fortsætter i 2019.
- Hvert andet år udfører vi en trivselsundersøgelse for medarbejderne, hvilket i 2018 foregik med deltagelsen i Danmarks Bedste Arbejdsplads. Banken opnåede en placering som nr. 18 og tredjebedste pengeinstitut i sin respektive kategori. Som led i deltagelsen fik vi udarbejdet en kulturprofil, hvor medarbejderne sammen har beskrevet Djurslands Bank som arbejdsplads.

Vores sociale ansvar er en naturlig del af bankens medarbejderpolitik.

Overordnet arbejder vi med følgende:

- Motivation af kvindelige medarbejdere i form af at søge lederstillinger. Ledelsesberetningen kan fortælle mere om dette.
- Medarbejdernes sundhedsmæssige tilstand og udvikling. Herunder bl.a. rygestopkurser og gratis frugtordning samt opbakning til deltagelse i sportslige arrangementer.
- Kollektiv sundhedsforsikring og tandforsikring. Vi har et stort fokus på lavt sygefravær. Medarbejdere med længerevarende sygdomme tilbydes bl.a. fleksible opstartsordninger. Vores Trivselspolitik og 'mulighedskatalog' er også sat i værk for at forebygge og helbrede stress-symptomer.
- Løbende fokus på udnyttelse af nye og effektive it-systemer.
- Flekstids- og senioraftaler ift. ansættelsen. Vi har p.t. to medarbejdere i fleksjob og seks medarbejdere med senioraftale.

- Sociale aktiviteter i form af aktivitetsdage samt økonomisk støtte til personale- og kunstforeningen.

Vi 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.

## **Uddannelse**

I forbindelse med unges uddannelse er vi åbne for praktikanter og elever, hvor 2018 har budt på:

- To finansøkonomer samt en markedsføringsøkonom i praktik.
- To bankelever under uddannelse.
- Deltagelse i job-messer i Auning og Rønde.
- Besøg hos uddannelsesinstitutioner i forbindelse med gæsteundervisning. Dette spænder fra oplæg om jobsøgning til privatøkonomi.

## **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.”*

Djurslands Bank er med 15 filialer lokalbanken i Østjylland. Vi er ikke blot en lokalbank i geografisk forstand, men også i handlinger og værdier. Vi betegner os selv som en relationsbank – en bank, der arbejder for individet ved også at arbejde i fællesskaberne. Det betyder, at vi er aktive i lokalsamfundet og støtter lokale aktiviteter samt foreninger i de områder, hvor vores kunder lever og bor.

Vi arbejder målrettet på at støtte udviklingen på Djursland, i Aarhus-området og senest i Randers, hvor vi åbnede en filial i sommeren 2018. Bankens mangeårige gode økonomiske resultater og fortsatte fokus på at drive en økonomisk sund virksomhed sikrer lokalområdet gode arbejdspladser. Det giver desuden banken mulighed for at stille finansiering til rådighed for lokale virksomheder.

Vores ansatte møder opbakning til deltagelse i det lokale foreningsliv, ligesom der gives frihed til at agere som f.eks. domsmand eller bloddonor. Medarbejderne er på samme tid dem, som er med til at skabe opmærksomhed om banken.

## **Utraditionel**

En af de måder, som vi forsøger at differentiere os på, er gennem utraditionel markedsføring, hvor vi møder vores kunder i deres dagligdag. Dette er alt fra vores kaffebil til konkurrencer på sociale medier.

## **Sport og kultur**

Vi støtter både idræt og kultur – enten direkte gennem sponsorater, men også indirekte gennem køb af billetter til bankens mange Værdiplus-arrangementer.

I 2018 havde vi hovedsponsoraftaler med:

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

## Selvbestemmelse

Vores lokale afdelinger har også mulighed for selv at lave sponsorater. Eksempelvis har den nye Randers-filial i 2018 indgået sponsoraftale med Randers FC, og Vesterbakkeskolen i Randers fik en kontant støtte til aktiviteter for specialskolens elever.

Socialt ansvar

2018 bød bl.a. også på følgende støtte og donationer:

- "Tågen i bakkerne" som er et socialt projekt for udviklingshæmmede.
- Donation til Knæk Cancer.
- Erhvervsponsor for Red Barnet.
- Knæk Cancer motionsløb i samarbejde med medicinstuderende i Aarhus.

## Goder

Af kulturelle tilbud kunne bankens kunder i 2018, i lighed med tidligere år, tilmelde sig og deltage i en lang række forskellige arrangementer. I alt 2.524 kunder har deltaget i et eller flere af 34 VærdiPlus arrangementer, mens 1.200 unge kunder og deres venner deltog i et UngPlus arrangement.

## Miljø, klima og samfundsmæssige krav

### Miljø og klima

Af vores miljøpolitik fremgår, 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, der bruger færrest mulige naturressourcer og på den mest miljøvenlige måde.

Vi kigger løbende på forbedringer af vores bygninger. Konkret kan nævnes følgende miljøvenlige tiltag:

- Elektronisk kommunikation og underskrift, hvilket har resulteret i et meget lavt papirforbrug.
- Øget brug af videomødefaciliteter.
- Udelukkende brug af belysning med LED.

I forbindelse med udvidelsen af Risskov afdelingen vil der blive installeret solceller. Dette vil stå færdigt i 2019.

Som **kreditgiver** sætter vi miljøpolitikken yderligere i handling. I kreditbehandlingen af låneforespørgsler fra erhvervsvirksomheder indgår de miljømæssige forhold for virksomheden som et naturligt element og krav. Vi formidler desuden lån til private og erhvervsvirksomheder, der har miljøforbedringer som formål, ligesom vi gerne indgår i lokale initiativer til finansiering af energirigtige løsninger.

I henhold til private har vi løbende tilbudt fordelagtige finansieringstilbud til gennemførelse af energioptimering i hjemmet. Der findes ingen særskilt opgørelse af væksten i udlån til disse formål, da lånetyperne ikke segmentregistreres i relation til låneformål.

### Hvidvask

Som forebyggelse mod den senere tids udfordring med hvidvask blandt andre finansielle institutter, anvender vi i stigende grad flere ressourcer på at følge lovgivningens krav på området om hvidvask og terrorfinansiering. Dette sker eksempelvis gennem øget brug af systemer og programmer, som kan opfange mistænkelige transaktioner.

### Økonomisk samfundsbidrag

Som lokal erhvervsvirksomhed findes der et betydeligt økonomisk samfundsbidrag. Vi skaber værdi til samfundet på to måder.

For det første i form af, at vi binder investering og finansiering sammen for 48.730 privatkunder og 4.265 erhvervs-kunder i markedsområdet. Desuden aflejres en del af bankens driftsomkostninger i en række lokale virksomheder, ligesom bankens ca. 200 ansatte medvirker til at skabe indkomst og vækst i lokalområdet.

For det andet skaber vi et bidrag i form af offentlige indbetalinger:

22% selskabsskat	12,9
14,5% lønsumsafgift	17,7
Ejendomsskat	0,4
<b>I alt</b>	<b>31,0</b>

Tillæg her betaling af energiafgifter, øvrige afgifter og moms.

For året 2018 kan effekten af banken som arbejdsplads opgøres til:

Ansattes samlede betaling af A-skat	33,3
Arbejdsmarkedsbidrag	8,7
<b>I alt</b>	<b>42,0</b>