

Lovpligtig redegørelse for samfundsansvar 2015

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 2015.

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 indsats 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 rådgivning 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 2015 er der gennemført i alt 5.750 møder. Banken gennemfører uddannelse og træning, så vi hele tiden sikrer, at rådgiverne lever op til kravene om rådgivning.

Vi spørger kunder, der har været til et Aktiv Kunderådgivningsmøde, om deres oplevelse af mødet og tilfredsheden med banken.

Fra den seneste kundetilfredshedsundersøgelse i 2015 udgør andelen af kunder, der svarer 6 eller 7 på en skala fra 1-7, hvor 7 er "Meget tilfreds":

91,2% af kunderne udtrykker, at rådgiveren har udarbejdet dagsorden til mødet
88,0% af kunderne udtrykker, at rådgiveren var velforberedt til mødet
88,0% af kunderne udtrykker, at rådgiveren yder kvalificeret rådgivning
88,5% af kunderne udtrykker, at der er god kemi med rådgiveren
87,1% 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 2015 har 83,2% 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 35 andre pengeinstitutter i en kundetilfredshedsundersøgelse udarbejdet af Finanssektorens Uddannelsescenter og Dataminds. Resultaterne for 2015 viste en score for tilfredshed på 82 og for loyalitet på 86, begge tal for privatkunder. For erhvervskunder var scoren for tilfredshed 78 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 2015 gennemført omkring 2.000 pensionsmøder 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 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, som minimum, hvert andet år en trivselsundersøgelse blandt medarbejderne.

Den senest gennemførte undersøgelse viste en generel tilfredshedsscore på 6,2 på en skala fra 1 til 7 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 efteråret 2016.

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 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 2015 to medarbejdere i fleksjobs. Bankens senioraftaler har til formål at lette overgangen fra et aktivt arbejdsliv til pension, og banken har p.t. 5 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 2015 haft fokus på at gennemføre bankens periodiske trivselsundersøgelse, gennemføre APV-besøg i de fleste af bankens kundeafdelinger 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 ledervurderinger samt gennemførelse af trivselsundersøgelse – denne gang via deltagelse i Danmarks Bedste Arbejdsplads.

Banken har i 2015 ansat fire 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.

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 2015 aktivt og økonomisk i blandt andet arrangementerne "Stafet for livet" arrangeret af Kræftens Bekæmpelse og #Knæcancerløbet.

Lokalsamfundet

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

Vi er lokalbanken på Djursland og i Aarhus. 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 finansiere 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 2015. 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 erhvervsmæssige, kulturelle, sportslige og politiske arbejde, anser banken som en helt naturlig og nødvendig involvering for udvikling af lokalsamfundet.

Banken har i 2015 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 sponsorater med foreninger inden for idræt og kultur i deres nærområde.

2015 var jubilæumsår i banken og i den forbindelse gav banken lokale borgere mulighed for at deltage i to gratis jubilæumsarrangementer. I juni måned gav banken en gratis jubilæumskoncert med Rasmus Walter på Torvet i Grenaa. Det blev en fantastisk sommeraften hvor byen var fyldt med glade koncertgæster. I september måned kunne 500 interesserede gratis tilmelde sig jubilæumsoperaen Flagermusen i Kulturhuset Pavillonen.

Bankens kunder har i 2015 kunne tilmelde sig og deltage i forskellige arrangementer. I alt ca. 3.000 kunder har deltaget i VærdiPlus arrangementer mens 1.300 unge kunder og deres venner har deltaget i 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 oprettet 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.

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. Bankens anlæg 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 2015 indberettet et antal hændelser til Hvidvasksekretariatet. Hvorvidt hændelserne har medført yderligere handlinger fra Hvidvasksekretariatet, er banken ubekendt.

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. Bankens har i 2015 kun haft en enkelt sag i Pengeinstitutankenævnet og da banken tabte sagen, fik kunden udbetalt erstatning.

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 kommunikerer elektronisk med hovedparten af kunderne og har derfor reduceret antallet af kunde- vendte papirudskrifter til et meget lavt niveau. Bankens har i 2014-15 indført muligheden for, at kunderne kan underskrive dokumenter digitalt via eBoks. Denne udvikling fortsætter i 2016, hvor antallet af mulige dokumenter, der vil kunne underskrives digitalt, øges til at omfatte 95% af alle bankens kunde- vendte dokumenter. I 2015 har banken modtaget digital underskrift på 71% af samtlige 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. Bankens 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.

Bankens har i 2014 og 2015 installeret videomødefaciliteter i bankens afdelinger til gennemførelse af virtuelle kundemøder, interne møder i banken samt afholdelse af 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.

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.

Bankens 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 bankens har løbende tilbudt fordelagtige finansieringstilbud til installation af fjernvarme, gennemførelse af energioptimering og investering i solcelleanlæg 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 39.500 privatkunder og 3.325 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 2015 opgøres til:

23,5% selskabsskat	14,1 mio. kr.
12,2% lønsumsafgift	12,4 mio. kr.
<u>Ejendomsskat</u>	<u>0,3 mio. kr.</u>
<u>I alt</u>	<u>26,8 mio. kr.</u>

Hertil kommer betalingen af energiafgifter, øvrige afgifter og moms.

For året 2015 kan den direkte effekt af banken som arbejdsplads opgøres til:

Ansattes samlede betaling af A-skat	27,8 mio. kr.
<u>Arbejdsmarkedsbidrag</u>	<u>7,2 mio. kr.</u>
<u>I alt</u>	<u>35,0 mio. kr.</u>