

# 2021

---

## CSR-rapport

Redegørelse for samfundsansvar

# Indhold

1. Indledning og overordnet blik på 2021 .....	3
2. Bankens forretningsmodel .....	5
3. Forretning .....	8
4. Medarbejdere .....	10
5. Kunder .....	13
6. Lokalsamfundet .....	15
7. Klima og miljø .....	17
8. Respekt for menneskerettigheder .....	21
9. Antikorruption og bestikkelse .....	21
10. Samfundsansvar i 2022 .....	22

# 1. Indledning og overordnet blik på 2021

Danske Andelskassers Bank offentliggør hvert år "Redegørelse for samfundsansvar (CSR-rapport)" som en del af ledelsesberetningen i bankens årsrapport.

Redegørelsen offentliggøres sammen med Danske Andelskassers Banks "Politik for samfundsansvar" på bankens hjemmeside samtidig med offentliggørelsen af årsrapporten for 2021:

<http://investor.andelskassen.dk/samfundsansvar>

## Danske Andelskassers Banks overordnede CSR-politik

- Banken skal grundlæggende sikre en stabil og fornuftig økonomisk udvikling til gavn for medarbejdere, aktionærer, lokalsamfund, kunder og banken.
- Banken skal bidrage til vækst, udvikling og værdiskabelse.
- Banken skal sikre, at lovgivning, konventioner og menneskerettigheder overholdes i hele forsyningskæden samt bidrage til bæredygtighed i hele forsyningskæden. Banken skal endvidere sikre demokratisk kultur og demokratiske værdier, herunder via bankens aktionærråd og aktionærer.
- Banken skal være en stærk samarbejdspartner, så kunderne kan udnytte deres muligheder og drømme samt er i stand til at håndtere udfordringer.

## Overordnet blik på 2021

Den første andelskasse blev stiftet i 1915, hvor grundstenen for Danske Andelskassers Bank blev lagt. Danske Andelskassers Bank blev børsnoteret i 2011 og går i daglig tale under navnet Andelskassen. I slutningen af 2021 beskæftigede banken 295 medarbejdere omregnet til fuldtid, og banken havde 17 filialer og rådgivningscentre og 2 satellitfilialer samt et landbrugscenter.

Banken har sine rødder i de mindre lokalsamfund, hvor fællesskab og sammenhold har stor betydning. Det sociale ansvar spillede en væsentlig rolle dengang, og det gør det stadig for banken. De fleste af bankens filialer, landbrugscentret og hovedkontoret er placeret uden for de større byer, men banken har også vundet fodfæste i Aarhus, Odense og København, hvor der i stigende grad efterspørges de værdier, som Danske Andelskassers Bank fortsat står for.

I Danske Andelskassers Bank er der fokus på at være til stede i de byer og samfund, som er bankens markedsområder. Ved at skabe relationer og være tæt på kunderne kan vi give dem en 5-stjernet kundeoplevelse, hvilket skaber en positiv udvikling for lokalsamfundene og kunderne. Når der opstår et partnerskab mellem banken og kunden, bliver kunderne ambassadører for deres bank, hvilket skaber en positiv udvikling for banken og dermed også aktionærerne.

Vi glemmer aldrig, hvilken muld Danske Andelskassers Bank kommer af, og selvom en pandemi, som COVID-19, også i 2021 har udfordret det fysiske enga-

gement i markedsområderne, har banken fortsat været dybt involveret og tæt på markedsområderne og kunderne. Engagementet har udfoldet sig på nye digitale måder, som fortsat stemmer overens med bankens ambitioner for arbejdet med samfundsansvar, som beskrevet i nærværende CSR-rapport og i bankens politik for samfundsansvar.

Danske Andelskassers Bank er en relationsbank og ønsker at være en bank for mange, men ikke den samme bank for alle. Bankens rådgiver mennesker om drømme og tryghed i privatlivet og virkelyst i erhvervslivet, så det tilsammen gavner os alle. Bankens mål om at bevæge sig mod vækst, med fokus på potentialet i nuværende samt nye markedsområder. Rammen for strategien sættes af fire strategiske hjørneflag. Vækst kommer ikke af sig selv – det er en investering, der kræver stor indsats og fokus.

Bæredygtighed er fortsat et væsentligt fokusområde i banken. Bankens fokus på at bidrage til bæredygtig finans, og der tages initiativer inden for forskellige områder, hvor banken kan medvirke til at reducere CO<sub>2</sub>-udledningen og bidrage til bæredygtig finans.

Banken spiller, som en del af finanssektoren, en vigtig rolle som accelerator for omstillingen mod en højere grad af bæredygtighed. Derfor vil Danske Andelskassers Bank i 2022 have fokus på arbejdet inden for de tre områder Environment, Social og Governance (ESG), herunder anbefalingerne fra Forum for Bæredygtig Finans og de definerede målsætninger.

### Anbefalinger og målsætninger for bæredygtighed fra Forum for Bæredygtig Finans

1

Integrér bæredygtighed i forretningsmodellen

2

Flere bæredygtige produkter på hylden

3

Gennemfør bæredygtighed i egen forretning

4

Klar og troværdig dokumentation og kommunikation om bæredygtighed

5

Offentliggør CO<sub>2</sub>-aftryk og mål for fremtidige reduktioner

6

Ambitiøs CO<sub>2</sub>-screening

## 2. Bankens forretningsmodel

### MISSION

"Vi tager ansvar for en bæredygtig udvikling sammen med vores kunder og de samfund, vi er en del af."

Med vores mission mener vi som bank, at: Vi tager ansvar og engagerer os – både direkte i det enkelte kundeforhold og i de lokalsamfund, der udgør vores markedsområde.

Gennem engagement i det enkelte kundeforhold skaber vi nære og langvarige kunderelationer uanset geografi. Kunderne oplever dygtig rådgivning, der er til at forstå, og som er tilpasset den enkelte kunde samt de forskellige livsfasers muligheder og udfordringer.

Gennem vores engagement i lokalsamfundene skaber vi værdi i kraft af vores særlige viden om områderne og særlige interesse for at bidrage til en langsigtet og bæredygtig udvikling i disse områder – til gavn for kunder, medarbejdere og lokalsamfund og dermed til gavn for aktionærene og banken i form af en effektiv og sund forretning.

Vi tager samfundsansvaret på os og vil gerne indgå i et aktivt samarbejde med kunder og andre interessenter – for vi tror på, at samarbejde er vejen frem.

### VISION

"Vi vil være det rigtige valg – gennem hele livet."

For vores kunder er vi det rigtige valg, fordi...

- Vi sammen med kunderne sætter os grundigt ind i deres situation og behov og tilbyder løsninger med høj faglig viden og forståelse, som skaber en tydelig merværdi og hjælper kunderne til at opnå deres mål.

For interessenterne i vores markedsområde er vi det rigtige valg, fordi...

- Vi er nærværende og oprigtigt interesserede i at bidrage til en langsigtet positiv udvikling af vores udvalgte markedsområder og tager ansvar ved at indgå i konkrete aktiviteter og initiativer.

For vores medarbejdere er vi det rigtige valg, fordi...

- Vi tilbyder rammerne for en attraktiv arbejdsplads, hvor personlige interesser og engagement kan udfoldes samtidig med, at vi understøtter medarbejdernes faglige udvikling. Derigennem oplever både kunder og medarbejdere en positiv forskel.

For vores aktionærer er vi det rigtige valg, fordi...

- Vi kontinuerligt arbejder på at drive banken som en sund forretning, der skal give et konkurrencedygtigt afkast.

### VÆRDIER

Nogleordene i Danske Andelskassers Banks værdier er stabilitet, tillid, samarbejde og engagement, hvilket betyder:

- At bankens fundament skal være på plads med henblik på at skabe stabilitet
- At bankens relationer er langsigtede
- At banken er til at stole på i alle forhold
- At banken ønsker et tæt samarbejde med både kunder, aktionærer, samarbejdspartnere og medarbejdere indbyrdes, og at banken via sit engagement i sine medarbejdere engagerer sig i sine kunder og lokalområderne

Danske Andelskassers Bank er et dansk pengeinstitut, der er til stede såvel i mindre provinsbyer som i nogle af landets største byer. Alle steder, hvor Danske Andelskassers Bank er repræsenteret, tilstræber banken at understøtte områdets vækst og udvikling dels via værdiskabende rådgivning og dels via forskellige initiativer og aktiviteter.

Danske Andelskassers Banks opgave er at være en full-service bank med et konkurrencedygtigt rådgivningskoncept og konkurrencedygtige produkter. Dertil kommer et velfungerende filialnet, hovedkontor og specialfunktioner, der kan servicere såvel privat- som erhvervs-kunder i bankens markedsområder med henblik på at opnå høj kundetilfredshed og en bæredygtig udvikling for kunderne og for banken.

Danske Andelskassers Bank er en relationsbank og ønsker at være en bank for mange, men ikke den samme bank for alle. Omdrejningspunktet for bankens relation til kunderne er individuel og relevant rådgivning. Den personlige rådgivning kombineres med kundeprogrammer til det enkelte segment, som indeholder værditilbud samt produkter og serviceydelser tilpasset det enkelte segment. Den digitale udvikling går stærkt, og det er til både kunders, aktionærers og bankens fordel, at der skabes gode løsninger, som letter hverdagens økonomiske opgaver.

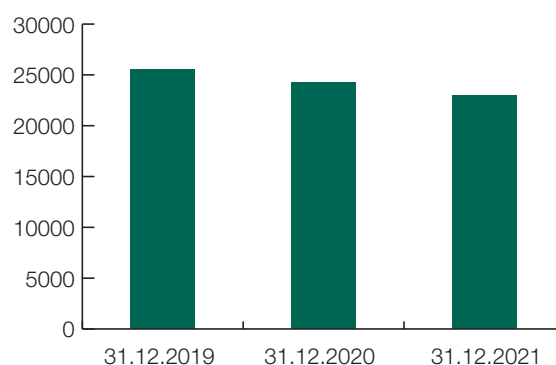
## Produkter

Danske Andelskassers Bank tilbyder både privat- og erhvervs-kunder alle former for bankprodukter og bankforretninger, som måtte være relevante for kunderne, herunder udlån, indlån, valuta, investering, pension, forsikring, leasing samt diverse selvbetjeningsløsninger.

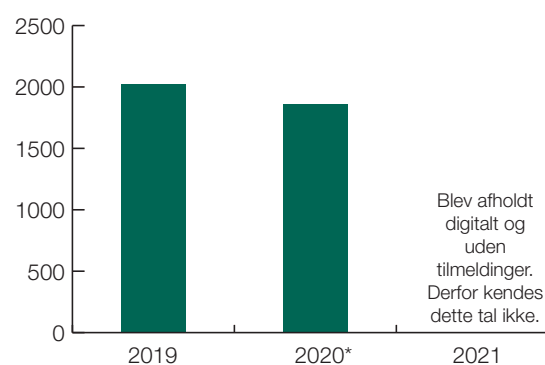
For at kunne dække alle kunders almindelige behov for finansielle forretninger og fungere som full-service pengeinstitut samarbejder banken med en række partnere omkring blandt andet realkredit-, forsikrings-, investerings-, pensions- og leasingprodukter. Banken tilbyder ovenstående produkter og forretninger baseret på den enkelte kundes økonomi og en deraf følgende kreditvurdering.

Partnerskabet og samarbejdet med andre specialister er en del af bankens fundament og afgørende for bankens udvikling. Banken er med disse samarbejder i stand til at tilbyde kunderne professionelle produkter og ydelser på højeste niveau.

## Antal aktionærer



## Tilmeldte til aktionærmøder



\*) Grundet COVID-19-smitterisikoen blev det sidste af de 4 aktionærmøder i 2020 afholdt digitalt. Risiko for smitte forventes også at have påvirket antal tilmeldte på de afholdte tre møder i 2020.

## Demokratisk struktur

Ønske om aktivt ejerskab er stadig en del af Danske Andelskassers Banks kultur, som det tidligere var det i andelskasserne. I forbindelse med omdannelsen fra selvstændige andelskasser og sammenlægningen til én børsnoteret bank i 2011 var det således vigtigt for os at bevare disse elementer, og det er vores vurdering, at dette lykkedes og til stadighed lykkes.

Alle Danske Andelskassers Banks cirka 23.000 aktionærer har lige adgang til information om banken, ligesom alle aktionærer har adgang til eksempelvis at deltage i bankens generalforsamling samt til at stemme og tale her.

Samtidig afholder vi aktionærmøder efter offentliggørelse af bankens årsrapport og inden afholdelse af den ordinære generalforsamling, hvor alle aktionærer har mulig-

hed for at deltage. På møderne er det muligt at få uddybende information fra banken, og der er mulighed for at give sine egne holdninger eller undren til kende. I 2021 blev aktionærmøderne grundet COVID-19 afviklet samlet og digitalt. Alle aktionærer havde mulighed for at se den optagede video med aktionærmødet og indsende spørgsmål til besvarelse på det digitale aktionærmøde.

Som aktionær har man endvidere mulighed for at opstille kandidater til Danske Andelskassers Banks bestyrelse eller til et af bankens seks aktionærråd – et for hver af bankens seks aktionærkredse – ligesom man har mulighed for selv at stille op til disse organer. Hvor bestyrelsen har det overordnede ansvar for banken, fungerer aktionærråd som bankens ”ører og mund” i lokalområderne.

## Interessenter

Danske Andelskassers Banks forretningsmodel realiseres gennem en lang række interessenter, og derfor

er dialogen med disse en naturlig del af bankens virksomhed og interaktion på tværs af samfundet. Ved at gå i dialog med interessenterne bliver banken bedre til at fokusere på de væsentligste emner inden for bæredygtighed og ansvarlighed, og dermed styrkes evnen til at adressere samfundsmæssige udfordringer.

Mange af bankens interessenter ønsker at blive informeret om, hvordan Danske Andelskassers Bank agerer, og hvordan banken lever op til sine samfundsmæssige forpligtelser. Dialogen med disse interessenter er nogle gange formel og struktureret, og andre gange sker det på en mindre formel måde via det daglige arbejde.

Tabellen nedenfor giver et overblik over bankens interessenter samt eksempler på former for dialog, idet COVID-19 har gjort, at der er kommet nye dialogformer til, som fremadrettet vil blive en del af dialogen med bankens interessenter.

Interessenter	Eksempler på dialogformer
Kunder	Onlineløsninger gennem netbank og mobile platforme Information på bankens hjemmeside og sociale medier Rådgivning direkte i bankens filialer og rådgivningscentre samt i kundens eget hjem eller egen virksomhed Måling af kundetilfredshed Kundearrangementer og gå hjem-møder Webinarer Digitale møder, herunder kombination af fysiske og digitale møder
Ansatte	Løbende dialog med nærmeste leder ud fra klare ledelsesrytmer Medarbejder- og lederudviklingssamtaler Informationsmøder Ledermøder Information på bankens intranet Live-streaming Digitale møder
Samarbejdspartnere	Erfaringsudveksling gennem faglige netværk Løbende kontakt og forhandlinger Ad hoc-dialog om digitalisering og bæredygtighed
Aktionærer	Generalforsamling Aktionærråd og aktionærmøder Investormøder
Myndigheder	Dialog med kommunale, regionale og nationale myndigheder
Lokalsamfund	Andelskasseprisen og Sammen kan vi mere-priserne Uddelinger via Lokallånspuljen Støtte til lokale initiativer og lokale drivkræfter via sponsorater Økonomisk undervisning på gymnasier og folkeskoler Medlemskab af landsforeningen Balance Danmark (tidligere Danmark på Vippen)
Brancheparter	Medlemskab i relevante brancheforeninger og netværk
Interesseorganisationer	Drøftelse af centrale emner og tendenser Samarbejde med faglige organisationer
Medier/journalister	Løbende dialog med og interviews til medier

\* Ikke-aktionærer har ligeledes mulighed for at stille op til bankens bestyrelse

## 3. Forretning

Danske Andelskassers Bank er en rådgivnings- og relationsbank, hvis primære forretningsområde er at levere bankydelse og finansielle ydelser via partnere til privatkunder samt til mindre og mellemstore erhvervs-kunder i bankens markedsområder. I Danske Andelskassers Bank bygger vi vores forretning på ansvarlighed, godt samarbejde og på engagement både i det enkelte kunde-forhold og i de lokalsamfund, hvor vi er til stede. Vi tilstræber at give kompetent økonomisk rådgivning med udgangspunkt i kundernes behov, hvor den enkelte kunde vil opleve, at vi er mere end en bank. Kunderne skal opleve banken som relevant og værdiskabende med høj grad af tilgængelighed, samt hvor det gensidige samarbejde er bygget på langvarige relationer.

Danske Andelskassers Bank er en bank for mange, men ikke den samme bank for alle, da bankens kunder har forskellige behov, og derfor mener vi, at kunderne får mest ud af at blive behandlet forskelligt. Vi er en bank, der leverer det, som vores privatkunder har behov for, og som er med til at give dem trykthed i de forskellige livs-faser og situationer. Til bankens erhvervs-kunder tilbyder vi ydelser og rådgivning, der understøtter virkelysten og udviklingen hos mindre og mellemstore virksomheder. Disse ydelser og rådgivning skal være til gavn for kunden, samfundet og banken.

Danske Andelskassers Bank er en bank med et solidt økonomisk fundament, hvilket giver plads til og mulighed for at lave gode forretninger med både nye og bestående privat- og erhvervs-kunder. Danske Andelskassers Bank har flere strategiske samarbejdspartnere, som er med til at understøtte en værdiskabende rådgivning af og sparring med den enkelte kunde og opfylde kundens behov – ikke kun inden for traditionelle bankydelse. Danske Andelskassers Bank er desuden leverandør af forskellige bankservices til andre finansielle virksomheder, hvor der ofte ses et værdimæssigt fællesskab i forhold til eksempelvis lokalområderne.

Det er vigtigt for Danske Andelskassers Bank at forblive en bank på egne præmisser og med stærke partnerskaber. Som tidligere nævnt har banken flere strategiske samarbejdspartnere. Det gælder områder, hvor vi ikke

selv udbyder produkter. Her benytter vi os af samarbejdspartnere med speciale inden for finansielle ydelser såsom forsikring, pension, realkredit, investering, leasing samt forskellige specialprodukter. Da Danske Andelskassers Bank primært opererer i Danmark, er bankens leverandører som udgangspunkt ligeledes hjemmehørende i Danmark, og vi kan med tilfredshed konstatere, at mange af vores primære samarbejdspartnere, på samme måde som Danske Andelskassers Bank, er aktive og proaktive i forhold til samfundsansvar og deler mange af de samme værdier som os.

### Ansvarlig finansiering

Det største forretningsområde for Danske Andelskassers Bank er finansiering til privat- og erhvervs-kunder.

Kreditgivningen sker med afsæt i ordentlighed, grundig kundekendskab, god skik/lovgivning samt ærlig kommunikation til kunderne. Fokus er på høj faglighed fra bankens side, således finansieringen tager udgangspunkt i en fornuftig balance for kunderne, banken og samfundet.

Den bæredygtige omstilling indgår i rådgivningen af vores kunder, og vi arbejder kontinuerligt på at integrere ESG-forholdene som en naturlig del af kundedialogen samt særligt hjælpe bankens erhvervs-kunder med omstillingen. Herudover tilbydes bankens privatkunder nu flere udlånsprodukter med "rabat" for at motivere kunderne til at tage del i omstillingen. Vi tilbyder KlimaBolig til finansiering af energiforbedringer i boligen samt KlimaBil til finansiering af el- og hybridbiler.

COVID-19 har påvirket bankens erhvervs-kunder, og her har det været vigtigt for banken at have en tæt dialog og relation med kunderne i en tid, hvor enkelte kunder kan have oplevet, at COVID-19 har påvirket dem personligt eller økonomisk. Det er væsentligt for banken, at kunderne oplever, at vi er en partner i både med- og modgang.



## Ansvarlig investering

Et andet af Danske Andelskassers Banks større forretningsområder er investering. Det er bankens ansvar at sikre, at kundernes investeringer er hensigtsmæssige og matcher kundernes ønsker og risikoprofil samt giver det bedst mulige afkast i henhold til disse. Vi har også fokus på, at bankens væsentligste samarbejdspartnere inden for investeringsområdet tilbyder bæredygtige investeringer og løsninger. Ud over at håndtere kundernes investeringer har Danske Andelskassers Bank også egne investeringer, og vi fører en generelt forsigtig fondspolitik.

I forbindelse med ydelse af porteføljepleje og ved udbud af puljeløsninger tager vi hensyn til de vigtigste negative indvirkninger på bæredygtighedsfaktorer. I Danske Andelskassers bank vurderer vi aktuelt i vores løsninger, at CO<sub>2</sub>-udledning har den største negative indvirkning på klimaet. I flere af vores investeringsprodukter er der derfor fokus på reduktion af virksomhedernes CO<sub>2</sub>-udledning. Vi har udarbejdet en "Politik for integration af bæredygtighedsrisici", hvori processen for identificering og prioritering af de vigtigste negative bæredygtighedsindvirkninger og -indikatorer beskrives.

Størstedelen af vores investeringsbeslutninger på vegne af kunder sammensættes af produkter fra vores samarbejdspartnere på investeringsområdet, primært investeringsforeninger. Disse samarbejdspartnere er udvalgt med afsæt i vores politik for integration af bæredygtighedsrisici. Det betyder, at vi i praksis lægger forvalternes hensyntagen til de vigtigste negative indvirkninger på bæredygtighedsfaktorer til grund, når vi sammensætter investeringsporteføljer, og når vi i forbindelse med porteføljepleje og puljeløsninger tager investeringsbeslutninger på vegne af kunderne.

Som det er beskrevet i vores "Politik for integration af bæredygtighedsrisici" udvælges bankens samarbejdspartnere og produktleverandører på investeringsområdet, eksempelvis investeringsforeninger, blandt mange kriterier også ud fra et kriterie om, at vores kunders formuer kan investeres ansvarligt og med et bæredygtigt aftryk. Et af fokuspunkterne er bl.a., at samarbejdspart-

neren via aktivt ejerskab understøtter udvikling og langsigtet værdiskabelse i de selskaber, der investeres i.

De udpegede samarbejdspartnere har alle i et eller andet omfang tilsluttet sig overholdelse af adfærdskodekser for ansvarlig forretningssskik og internationalt anerkendte standarder for due diligence og rapportering.

## Forebyggelse af hvidvask og terrorfinansiering

Danske Andelskassers Bank har gennem flere år arbejdet målrettet på at styrke forebyggelsen af, at banken bliver misbrugt af kriminelle kræfter. Overholdelse af hvidvasklovgivningen er en vigtig faktor i forhold til at løfte den betydelige samfundsmæssige opgave, som består i at forebygge og bekæmpe hvidvask og terrorfinansiering. Vi anser denne samfundsopgave som en forudsætning for vores bankdrift og har højt fokus herpå såvel i forretningen som i ledelsen.

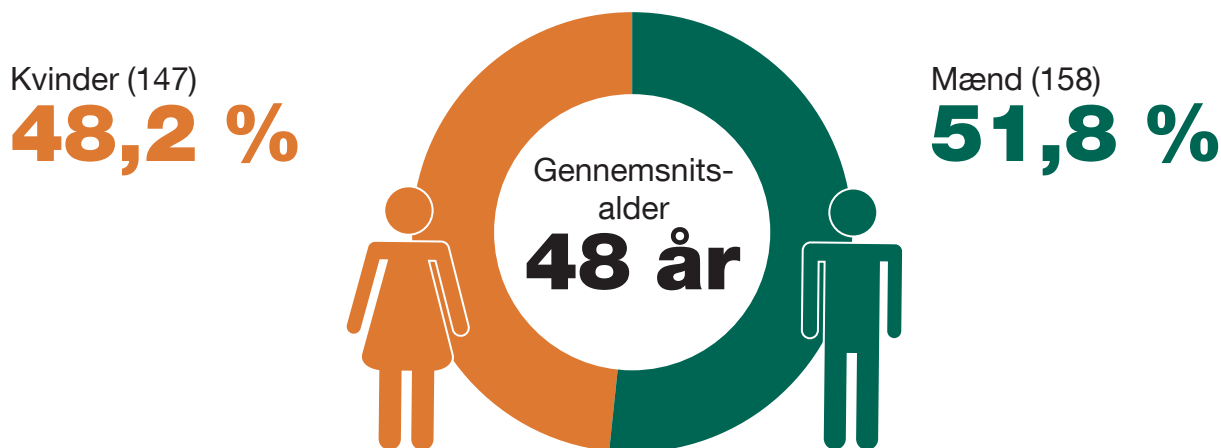
Der er tale om en kompleks og ressourcekrævende opgave, som Danske Andelskassers Bank tager meget alvorligt. Banken afsætter betydelige ressourcer til bekæmpelse af hvidvask og terrorfinansiering i både filialnettet og interne funktioner. Ressourceforbruget har de seneste år været stigende, idet bekæmpelse af hvidvask og terrorfinansiering, samt overvågning i forbindelse hermed, sker med øget indsats og med fokus på at gøre det så effektivt og optimalt som muligt ved at anvende dertil udviklede systemmæssige løsninger. Samtidig kræver det ressourcer at være tæt på kunderne og at have indblik og forståelse i den enkeltes adfærd.

Samtlige medarbejdere i banken gennemgår løbende uddannelse i forståelse af hvidvask, og hvordan de skal agere. Banken følger lovgivningen og udviklingen tæt, hvilket blandt andet sker via en god dialog med de tilsynsførende myndigheder og branchens tiltag på området.

Banken har også fokus på at orientere bankens kunder omkring udviklingen på området.

## 4. Medarbejdere

Medarbejdere ultimo 2021  
Antal medarbejdere: 305 (ikke FTE)



### Statistik

I løbet af 2021 blev der ansat mange nye medarbejdere i Danske Andelskassers Bank, men gennemsnitsalderen er forblevet uændret fra 2020 til 2021. I ansættelsesproceduren ser vi på kompetencerne og kemien mellem ansøger og afdelingen/filialen. Alderen er ikke et udvælgelseskriterie, selvom en god fordeling ofte er en fordel. Der er en del medarbejdere i banken med en forholdsvis høj alder, og derfor må der forventes et generationsskifte i banken, når de ældste medarbejdere går på efterløn eller pension. Der er i 2021 arbejdet med en strategi for netop generationsskifte i banken, så der fremadrettet kan arbejdes målrettet med planlagte generationsskifter i banken generelt, men også i de enkelte enheder og afdelinger, når tiden måtte være inde, så både kunder og ansatte vil opleve det som en positiv udvikling og proces.

I Danske Andelskassers Bank er der fokus på at være en bank, der bidrager til vækst og udvikling. Dette sker blandt andet ved forskellige strategiske og forretningsmæssige tiltag samt ved løbende udvikling af kompetencerne i banken og samtidig mulighed for at ansætte yngre medarbejdere, så gennemsnitsalderen blandt

medarbejderne vil falde, samtidig med at der tilføres nye kompetencer til banken.

### Generelt

I 2021 har der i banken været fokus på fortsat skabelse af fundamentet for den fremadrettede vækst i banken, herunder udnyttelse af potentialet i nye markedsområder, hvor der i 2019 og 2020 er åbnet nye filialer. Det har for medarbejderne betydet, at der har skullet implementeres nye koncepter, og samtidig har der været et fortsat fokus på at udføre opgaverne med en tilfredsstillende kvalitet i et år med et generelt højt aktivitetsniveau.

Et af de tilkomne koncepter, som medarbejderne har fået stillet til rådighed, er et nyt arbejdspladskoncept i form af bærbare computere. Dette har i 2021 givet medarbejderne nye digitale muligheder i forhold til en mere fleksibel dialog med både kunder og kollegaer på tværs af banken. Det har betydet, at medarbejderne nu kan deltage i møder og kurser fra deres daglige arbejdsplads i stedet for fysisk fremmøde. Det nye arbejdspladskoncept har givet medarbejderne en øget fleksibilitet, da det

nu er muligt at arbejde hjemmefra eller afholde rådgivningsmøder på kundens hjemmeadresse eller arbejdsplads.

I 2021 blev åbningstiderne i bankens filialer/rådgivningscentre tilpasset den udvikling, vi har set i kundernes faldende behov for fysisk at komme i deres pengeinstitut. Ved at udvide rådgivningstiden til 10 timer på alle hverdage giver det øget tilgængelighed og øget fleksibilitet for bankens kunder i forhold til at kunne få rådgivning på tidspunkter, der passer den enkelte kunde bedst.

Kundernes behov for at få håndteret ekspeditionsopgaver i filialen er blevet mindre grundet den digitale udvikling, og derfor er ekspeditionstiden blevet nedsat i bankens filialer/rådgivningscentre. Det betyder for medarbejderne en højere grad af mulighed for selv at tilrettelægge deres egen hverdag, og det skaber en øget fleksibilitet og forbedret balance imellem arbejde og fritid samt giver mulighed for at kunne fordybe sig i den enkelte kundesag. For kunderne betyder det, at de kan holde møde med deres rådgiver, når det passer ind i kundens arbejds- og familieliv, hvilket er et element i bestræbelserne på at levere en 5-stjernet kundeoplevelse.

Som nævnt er kundernes behov for at have en fysisk filial blevet mindre, og derfor valgte banken i 2021 at lukke den fysiske filial i Grenaa. Grenaa er nu en del af rådgivningscenteret i Randers. Det vil for kunderne stadig være muligt at møde deres rådgiver fysisk i Grenaa efter nærmere aftale.

I 2021 var COVID-19 på den ene side blevet en del af hverdagen, men på den anden side krævede pandemien stadig meget fokus, blandt andet i forbindelse med tilrettelæggelsen af arbejdet. Bankens nedsatte COVID-19 beredskabsgruppe har i 2021 fortsat haft det som en driftsopgave at have fokus på løbende at holde medarbejderne orienteret om COVID-19 situationen, herunder hvordan medarbejderne skulle forholde sig i forhold til smitte, test og sygdomme.

Banken har haft en afbalanceret holdning til hjemsendelse, hvor der naturligvis er taget behørigt hensyn til medarbejdernes risici i hvert enkelt tilfælde, eksempelvis medarbejdere, der har sårbare i deres husstand eller nære familie. Men for mange af bankens medarbejdere har det været vigtig, at de havde mulighed for at møde ind på arbejdspladsen og samtidig bevare en god balance i forhold til familielivet.

Der har i banken været stort fokus på, at alle tog et ansvar for at bakke op om og være med til at hindre smitteudbredelse. Dette har alle medarbejdere levet op til, og der har i løbet af 2021 blot været et mindre antal af bankens medarbejdere, som har været smittet med COVID-19. Det har været muligt for bankens medarbejdere at modtage vaccine i arbejdstiden. På hovedkontoret har der været en aftale med det lokale lægehus, så medarbejderne hurtigt har kunnet blive vaccineret.

## Kompetenceudvikling

I bankens strategiplan 2021-2025 er kompetenceudvikling et væsentligt element i forhold til at efterleve de strategiske målsætninger. At sikre kompetenceudvikling på forskellige niveauer er derfor et strategisk fokusområde og et væsentligt element i at sikre medarbejdertilfredshed.

Kompetenceudvikling i banken skal også sikre, at der i banken er stærke ledelseskompetencer i forhold til udførelse og prioritering af opgaver. Kompetenceudviklingen har også et indbygget mål om, at den enkelte medarbejder udvikles til at have forståelse for og kunne efterleve bankens strategi.

I banken dækker kompetenceudvikling derfor over forskellige tiltag. Tiltag rettet mod at klæde bankens ledere på til den ledelsesopgave, de står overfor i dagligdagen, for herved at sikre en positiv udvikling i medarbejdertilfredsheden, men også for at understøtte bankens og ikke mindst medarbejdernes fremtidige udvikling.

Kompetenceudvikling handler i banken også om at understøtte og være på forkant med de fremtidige kompetencer, der bliver behov for i den finansielle sektor generelt, og dermed også i Andelskassen.

Den enkelte medarbejder oplever kompetenceudvikling i dagligdagen gennem udførelse af arbejdet, men også via e-learning, webinarer, kurser enten digitalt eller fysisk og via længerevarende uddannelsesforløb.

Det er også vigtigt, at bankens medarbejdere har de lovgivningsmæssige certificeringer. Alle bankens medarbejdere får de nødvendige certificeringer i forhold til deres funktion i banken. Certificeringerne foregår løbende med de fastsatte intervaller og afvikles digitalt, når det passer ind i medarbejdernes hverdag.

Som en del af det strategiske fokus på kompetenceudvikling blev der i 2021 startet et lederuddannelsesforløb for nye ledere i banken. Dette er målrettet souschefer og ledere, som i dag sidder i en lederrolle.

## Medarbejdere

2021 har været et år med historisk høj medarbejderomsætning i samfundet og i den finansielle sektor, hvilket også har afspejlet sig i banken. Derfor har der i 2021 været brugt ressourcer på at tiltrække nye dygtige kolleger til banken, hvilket har stillet store krav til organisationen i forbindelse med at byde velkommen til mange nye kolleger.

I rekrutteringen af nye medarbejdere til banken er der ansat trainees til flere af de ledige stillinger. Rekrutteringen af trainees er både sket til forskellige kundevendte og interne funktioner, og også i geografiske områder uden for de større studiebyer, hvor det kan være svært at finde traineepladser. Ansættelse af trainees er en vigtig del af

bankens plan for generationsskifte. De ansatte trainees tilbydes et skræddersyet forløb tilpasset deres daglige opgaver og kompetencer.

I Danske Andelskassers Bank forsøger vi altid at stille nogle vilkår op for den enkelte medarbejder, som betyder, at det er spændende og udfordrende at komme på arbejde. Bankens stiller såvel økonomi som frihed til rådighed, når en medarbejder ønsker at dygtiggøre sig på et relevant område. Ansættelsesvilkårene er afmålt og aftalt i forhold til kompetencer, erfaring, geografi og organisatorisk niveau. Personalegoderne er overvejende aftalt i overenskomsten mellem Finansforbundet og FA og øvrige goder ligger på niveau med sammenlignelige pengeinstitutter i markedsområdet.

Udover de overenskomstmæssige forhold tilbydes der flere steder i banken frokostordning med fokus på sund kost. Frokostordningerne udbydes af virksomheder, hvor miljø og brugen af økologiske produkter har høj prioritet.

ERSKAB | PARTNERSKAB | PARTNERSKAB | PARTNERSKAB | PARTNERSKAB | PARTNERSKAB | PARTNERSKAB | PARTNERSKAB | PARTNERSKAB | PARTNERSKAB



**ANDELSKASSEN ER PARTNER  
I DEN LOKALE NONPROFIT-  
ORGANISATION, GO2GREEN**

## 5. Kunder

Siden banken blev grundlagt tilbage i 1915, har kunderne været i fokus i Danske Andelskassers Bank, og dermed er kundefokus helt naturligt et af de bærende elementer i banken.

Bankens overordnede strategi prioriterer og fastholder dette kundefokus som en del af forretningsmodellen, og det giver os et særligt ansvar for at sikre gode bæredygtige løsninger for kunderne. Vi betegner forholdet til kunderne som et partnerskab og en vigtig relation – også i forbindelse med rådgivningen.

Rådgivning er en af bankens primære varer, og den har naturligvis størst værdi, hvis den sker på et åbent og fyldestgørende grundlag. Det sikres gennem en personlig, individuel og værdibaseret tilgang til rådgivning og sparring med kunderne. Dette er ikke mindst relevant i en verden, hvor daglige ekspeditioner og serviceydelser i stigende grad digitaliseres og klares uden for bankens normale åbningstid på tidspunkter, hvor kunderne i fred og ro kan ordne tingene selv via mobil, tablet eller bærbar computer mv.

På kundemøderne ønsker vi at give kunder en god kundeoplevelse – det gælder, hvad enten der er tale om møder med privatkunder eller erhvervs-kunder. Derfor har vi fokus på altid at være forberedte til det enkelte kundemøde, uanset om det foregår i banken, hos kunden, digitalt eller via telefonen. Til kundemøderne arbejder vi ud fra en værdibaseret dagsorden.

Sammen med privatkunderne ser bankens rådgivere blandt andet på følgende:

- Hvad er vigtigt for kunden?
- Planlægning – hvad vil kunden gerne og hvornår?
- Den bagvedliggende økonomi og de muligheder og perspektiver, den giver.

Sammen med erhvervs-kunderne ser erhvervsrådgiverne blandt andet på:

- Hvordan kan vi hjælpe virksomhedsejerne med at give dem mest mulig tid til at drive deres forretning?

- Hvordan kan banken være sparringspartner for virksomheden?
- Hvordan ser virksomhedens styrker og svagheder ud?

### Bankens fokus i mødet med kunden

I Danske Andelskassers Bank arbejdes ud fra to overordnede målsætninger i mødet og relationen med kunden.

Kunderne skal have 5-stjernede kundeoplevelser i deres møder og relation med banken både, når der er tale om direkte eller indirekte kontakt med banken.

Fundamentet, for at kunderne har 5-stjernede kundeoplevelser, er, at bankens medarbejdere er finaleklar både internt samt eksternt i mødet med kunderne – uanset om det er i en rådgivningssituation, eller det er digitalt via vores kommunikationskanaler.

Det betyder, at der løbende er fokus på at optimere kunderejsen ved at digitalisere og automatisere processer, så vi giver kunderne en god kundeoplevelse, der samtidig er til gavn for samfundet, herunder særligt klimaet.

### Samfundsansvarlig kundekontakt

Som pengeinstitut har Danske Andelskassers Bank naturligvis et ganske særligt ansvar i forhold til sine kunder, da økonomien spiller en afgørende rolle for kundernes hverdag og muligheder på både kort og langt sigt.

Danske Andelskassers Bank har også et ansvar for, at bankens kunder kan være en aktiv del af deres lokalsamfund. Vi ser, at et aktivt erhvervsliv er fundamentet for et godt lokalsamfund med mange muligheder. Dette sker ved at være tæt på kunderne og yde kompetent sparring i forhold til kundernes planer samt ved at være en aktiv medspiller i lokalområderne.

Banken ønsker også at tage et ansvar over for de unge kunder i forhold til at give dem en forståelse for deres privatøkonomi. Derfor har vi et særligt koncept for rådgiv-

ningsmøder med unge kunder, når de fylder 18 år, samt når der efterfølgende sker ændringer i deres liv. Formålet er at give de unge en god start på deres økonomiske voksenliv, klæde dem på til at forstå de muligheder og udfordringer, de vil blive mødt af, samt at de får truffet de rigtige økonomiske beslutninger, der passer til deres ønsker for livet.

I Danske Andelskassers Bank arbejder vi hele tiden med at forbedre og optimere kundeoplevelsen samt de koncepter, produkter, services og ydelser, vi kan tilbyde bankens kunder. Derfor har vi gennem flere år suppleret den løbende kundedialog ved at spørge ind til, hvordan vi som bank kan forbedre deres kundeoplevelse. Det resulterer i, at banken løbende udvikler og tilbyder nye koncepter, produkter og ydelser i samarbejde med vores samarbejdspartnere, der matcher kundernes ønsker og behov, og som understøtter den generelle udvikling i samfundet.

I 2021 har vi lanceret kundeprogrammer, der tager afsæt i, at "jo mere man samler og bruger Andelskassen,

jo flere fordele og jo bedre priser får man" samt en betragtning om, at det koster at være kunde. Vi ønsker en fair prissætning, hvor vi i højere grad får dækket bankens system- og administrationsomkostninger til eksempelvis forebyggelse af hvidvask og terrorfinansiering. Herudover vedkender vi os, at en høj lokal tilstedeværelse med højt kvalificerede rådgivere er forbundet med omkostninger.

På produktsiden har banken i 2021 bl.a. lanceret Klima-Bil målrettet finansiering af el- og hybridbiler med "rabat" for at understøtte privatkundernes grønne omstilling mod mere bæredygtighed.

Digitale møder afholdes både internt med specialister og med kunderne. COVID-19 pandemien har været en drivkraft til for alvor at sætte gang i digitale møder. Digital inddragelse af specialister er med til, at banken når bredere ud til kunderne og giver bankens kunder en god og kompetent kundeoplevelse. Samtidig spares en del ressourcer hos specialisterne og kunderne ved, at de kan holde mødet fra hjemmekontoret eller arbejdspladsen, hvilket er til gavn for miljøet.

PULJE 2021 | LOKALLÅNSPULJE 2021 | LOKALLÅNSPULJE 2021 | LOKALLÅNSPULJE 2021 | LOKALLÅNSPULJE 2021 | LO



Andelskassen i Randers

# SCT. CLEMENS SPEJDERNE

## 6. Lokalsamfundet

Danske Andelskassers Banks værdier, historie og geografiske placering spiller en væsentlig rolle i forhold til bankens fokus på bæredygtig udvikling og vækst. For banken er det særligt vigtigt at kunne bidrage i de områder, hvor banken har filialer og rådgivningscentre. Her vil banken gerne støtte op om tiltag og aktiviteter, der skal medvirke til at skabe vækst og bæredygtig udvikling både på kort og længere sigt – uanset om det er i en af landets større byer eller i et mindre lokalsamfund.

Grundet COVID-19 er mange sociale tiltag og aktiviteter også i 2021 blevet udsat eller har været afholdt digitalt på grund af smittefare og forsamlingsforbud. COVID-19 har derfor også haft indflydelse på Danske Andelskassers Banks samfundsmæssige bidrag til lokalsamfundene, og der er blevet nytænkt i filialerne og rådgivningscentrene, hvor der har været fokus på, hvordan banken kan hjælpe med at gøre en forskel for livet og udviklingen i lokalsamfundene.

Gennem bankens digitale kommunikationskanaler, herunder en central Facebook-side, 15 lokale Facebook-sider, LinkedIn, hjemmeside og nyhedsbreve kommer banken bredt ud med relevante budskaber. Her er der stort fokus på gode råd, vejledning og services, der gælder i lokalsamfundene, uanset om målgruppen er private borgere eller lokale virksomheder.

### Lokale tiltag, der gør en forskel

I de lokale filialer er der altid stort fokus på at være aktive medspillere for at skabe liv, udvikling og vækst, der gælder i lokalsamfundet. Selvom pandemien har vanskeliggjort det sociale liv siden marts 2020, gør filialernes indsats en forskel på forskellige områder.

I Andelskassen i Svendborg har man valgt at være partner i den lokale nonprofitorganisation, Go2Green, der arbejder målrettet for at reducere energiforbrug, skåne miljøet og bane vej for bæredygtig vækst.

I Andelskassen i Esbjerg har man valgt at være med til at finansiere Foreningen Hunderup Sejstrups Fremtids kollektive 400 kWh solcelleanlæg, der kan producere grøn

strøm svarende til 67 parcelhuses årlige elforbrug, hvilket er et væsentligt skridt i retning af grøn omstilling for det lille landsbysamfund.

Ligeledes i Andelskassen i Esbjerg bidrager man med finansiering til Avista Oil, der har specialiseret sig i opsamling og genanvendelse af spildolie. En teknologi, der har direkte effekt på miljøet og dermed de kommende generationer.

Se i øvrigt afsnit om, hvordan Andelskassens lokallånsmidler gør en forskel for lokale samfund i de områder, hvor banken har filialer.

### Til kamp mod cyberangreb og netsvindl

Cyberangreb er en stigende trussel for både private og erhvervsdrivende. Det er et område, man ikke kan lukke øjnene for, og Danske Andelskassers Bank har i løbet af 2021 fulgt op på de foregående års tiltag for at øge folks opmærksomhed på problemet.

I løbet af 2021 har der i Danske Andelskassers Bank været konkret fokus på at informere bankens kunder om følgende temaer:

- Sikker kommunikation mellem kunde og rådgiver via netbank og mobilbank i stedet for e-mail
- Overgangen fra NemID til MitID skyldes, at MitID lever op til de nyeste sikkerhedsstandarder
- Hvad især virksomheder kan gøre for at undgå netsvindl og cyberangreb

For at nå bredest ud med budskaberne har banken valgt at kommunikere via flere kanaler, herunder netbank, LinkedIn, Andelskassens overordnede Facebook-side, filialernes 15 lokale Facebook-sider, nyhedsbrev og via erhvervsmediet Erhverv+.

### Gode råd til selvstændigt erhvervsdrivende

I 2021 måtte mange aktiviteter aflyses eller udsættes på grund af Covid-19, hvilket blot gjorde det endnu vigtigere at komme ud med de rette budskaber og gode råd via digitale kanaler.

Erhverv+ er et tillæg i Jysk Fynske Mediers aviser i Sydjylland, Vestjylland, Østjylland og København, og det udkommer hver 14. dag. Danske Andelskassers Bank har en klumme med i hver udgivelse, hvor flere af bankens specialister skriver om relevante emner for erhvervslivet. I 2021 handlede klummerne bl.a. om pension, leasing, grøn bilpolitik, investering, forsikring, testamente, COVID-19-udfordringer, generationsskifte, hvidvaskkontrol, forhindring af cyberangreb, IT-sikkerhed m.m.

Formålet med klummen er at give gode råd og levere budskaber, der kan medvirke til at gøre en forskel for selvstændigt erhvervsdrivende og hjælpe dem videre med deres virksomheder. På den måde sætter Danske Andelskassers Bank også en streg under, at vi er en erhvervsbank, og at banken har mange kompetente medarbejdere, der er interesserede i og i stand til at hjælpe danske virksomheder med gode råd og relevante erhvervsemner, som virksomhederne kan drage nytte af. Danske virksomheder er med til at holde hjulene i gang i de små lokalsamfund gennem arbejdspladser, sponsorer og fornyelser i lokalområdet m.m., og det understøtter Danske Andelskassers Bank blandt andet via klummen i Erhverv+.

## Lokallån

Danske Andelskassers Bank ønsker også på produktsiden at udvise samfundsansvar og have produkter "med holdning". Det betyder, at banken på både privat- og erhvervsområdet tilbyder attraktive produkter, der udover at have forretningsmæssig appel også har et samfundsansvarligt sigte via initiativet "Lokallån – lån til lokal vækst".

Her er der følgende fokusområder:

- "Lokallån Bolig" til køb af sunde boliger i den lavere ende af prisskalaen. Disse boliger er typisk beliggende uden for de større byer og kan i mange tilfælde ikke realkreditbelånes. Med et Lokallån Bolig kan boligen finansieres på fornuftige vilkår, der ofte kan konkurrere med prisen på en lejebolig.
- "Lokallån Førstegangskøbere" henvender sig til dem, der er nye på boligmarkedet. Lånet har en attraktiv rentesats, der gør det muligt for førstegangskøbere at etablere sig på boligmarkedet. Unge købere er med til at sikre, at der holdes liv i bolighandlen også uden for de større byer. Banken har stor erfaring inden for boligrådgivning, og dette er også et væsentligt element i forbindelse med førstegangskøbere.

- "Lokallån Bil" tilbydes ligeledes på attraktive lånevilkår, der gør biludgiften mere overskuelig. Med et bil-lån i banken modtager kunden desuden en sammenhængende rådgivning omkring den samlede økonomi i relation til bilkøbet og ejerskabet, hvilket resulterer i, at kunden får en mere robust helhedsløsning.

Banken giver for hvert Lokallån Bolig, Lokallån Førstegangskøbere og Lokallån Bil, der etableres, 1.000 kr. til lokale initiativer og aktiviteter, der kan være med til at styrke lokal vækst og udvikling. Dette sker i samarbejde med bankens lokale aktionærråd, der er med til at udpege de projekter, der fortjener en økonomisk anerkendelse og hjælpende hånd.

For at kunne komme i betragtning til et bidrag fra Lokallånspuljen skal modtagerens projekt eller tiltag opfylde mindst ét af følgende kriterier:

- Det skal være med til at skabe lokal vækst og udvikling i bredere forstand
- Det skal være med til at styrke det lokale erhvervs-livs muligheder og udvikling
- Det skal være med til at gøre lokalområdet til et mere attraktivt sted at bo
- Det skal styrke lokal bosætning
- Det skal styrke kreativitet, læring og innovation blandt børn og unge
- Det skal styrke talentudvikling

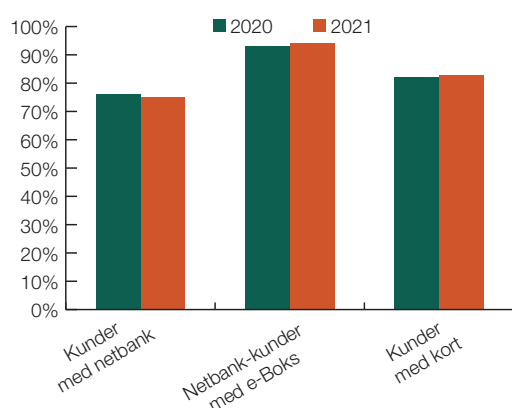
I 2021 blev der uddelt puljemidler til i alt 13 lokale formål, der lever op til disse kriterier, eksempelvis de følgende modtagere:

- Øster Hurup Strandlaug (Andelskassen i Hobro)
- Cykelklubben Kæden (Andelskassen i Odense)
- Sct. Clemens Spejderne (Andelskassen i Randers)
- Musikskolen i Varde (Andelskassen i Varde)
- Julelys i Ribe (Andelskassen i Esbjerg)
- Gudbjerglund Mindelund (Andelskassen i Svendborg)
- Sydfynsopvisningen (Andelskassen i Svendborg)
- Vejstrup Forsamlingshus (Andelskassen i Svendborg)
- Borris Sports- og Kulturcenter (Andelskassen i Skjern)



## 7. Klima og miljø

### Digitalisering 2020/2021



### Digitalisering

Danske Andelskassers Bank er opmærksom på indsatser, der kan bidrage til at mindske klima- og miljøproblemer. Banken ønsker at tage bevidste valg, der understøtter, at vi ser os som en samfundsmæssig aktør med et ansvar for at bidrage til en bæredygtig udvikling.

Klima- og miljøfokus er derfor en del af de strategiske indsatser for Danske Andelskassers Bank, og vi arbejder kontinuerligt med for eksempel digitalisering, automatisering og andre miljørigtige løsninger, der både nedbringer omkostningerne og bidrager til en positiv klimamæssig udvikling samt et reduceret træk på naturens ressourcer.

Det er vigtigt for os, at kunderne kontinuerligt får bedre kundeoplevelser. Dette er også tilfældet, når kundetilbuddene ændres i forbindelse med løsninger, der er bedre for klima og miljø.

Banken har særligt to områder, som understøtter dette, nemlig digitale løsninger og partnerskaber. Disse suppleres desuden af en række øvrige valg af mere miljørigtige løsninger.

### Bedre kundeoplevelser gennem digitale løsninger

Banken tilbyder mange forskellige digitale løsninger, og der er endvidere et stort fokus på den løbende udvikling og anvendelsen af disse. De digitale løsninger giver kunderne en række fordele som tilgængelighed, enkelhed og hastighed, der betyder, at de er uafhængige af tid og sted i forhold til udførelse af forskellige typer af bankforretninger, betalinger m.v.

Disse muligheder og fordele giver på den ene side en bedre kundeoplevelse for bankens kunder, og på den anden side effektiviseres de interne processer i banken, mens der samtidig er klare miljømæssige fordele.

Vi har i løbet af 2021 set et stigende forbrug af "elektronisk post" i form af beskeder, information og kommunikation sendt via net- og mobilbank, SMS, e-mails og e-Boks.

Derudover er de mest anvendte digitale løsninger:

- Netbank og mobilbank til Privat og Erhverv
- Digital signering
- Digital investeringsguide
- Digitale betalingsløsninger, som eksempelvis ApplePay, GarminPay og MobilPay.
- NemID og MitID app
- Kundevedt "regneværktøjer" blandt andet på realkreditområdet i samarbejde med Totalkredit

Der er i løbet af 2021 sket en videreudvikling på flere af de mest anvendte løsninger eksempelvis med flere funktioner i netbank og endnu en gang med en udvidelse af mulighederne for digital underskrift for erhvervs kunder.

Muligheden for at godkende og underskrive dokumenter digitalt er efterspurgt, og igen i 2021 har vi oplevet, at bankens kunder har godkendt og underskrevet langt over 100.000 dokumenter digitalt.

Når kunderne kan underskrive dokumenter og bestille nye produkter digitalt eller benytte andre digitale løsninger, spares tid og penge for alle parter og ikke mindst

papir, printerblæk samt brændstof til transport for kunderne, der alternativt skulle ind i en filial eller et rådgivningscenter for at skrive under.

I 2021 har banken deltaget i det fælles MitID projekt mellem Digitaliseringsstyrelsen, der repræsenterer staten, de danske regioner og kommunerne, og landets pengeinstitutter, der er repræsenterede ved deres interesseorganisation, Finans Danmark.

MitID er Danmarks nye digitale ID. Med det beviser du, hvem du er på nettet – for eksempel når du skal overføre penge i netbank eller logge på borger.dk. Denne identifikation er afgørende for at bruge digitale løsninger i det danske samfund på en sikker og tryk måde, idet den nuværende identifikationsform via NemID udgår 30. juni 2022.

## Partnerskaber

En del af bankens strategi er etablering af partnerskaber. Det gælder både indgåelse af nye partnerskaber og udvidelse af bestående. Disse partnerskaber understøtter det strategiske mål om at være mere end en bank. Derudover styrker det tilgængeligheden og kundeoplevelsen for bankens kunder.

Bankens samarbejde med Nokas om kontanthåndtering udvides løbende. Samarbejdet omkring KONTANTEN er igen blevet udvidet med flere pengeinstitutter, og der er nu kommet en endnu bedre dækning af pengeautomater landet over, hvilket gør vejen til en pengeautomat endnu kortere for bankens kunder. Når kunderne i flere pengeinstitutter via KONTANTEN-samarbejdet kan være fælles om brugen af de enkelte ATM'er, giver det en endnu bedre mulighed for at fastholde denne service lokalt – også i mindre byer og samfund, hvor det ellers normalt ikke ville være muligt. Og miljømæssigt sparer det dels driften af flere ATM'er, dels giver det kunderne en kortere transportvej.

Derudover har banken et samarbejde omkring kontanthåndtering og døgnboks. Samarbejdet giver bankens erhvervs-kunder mulighed for at foretage døgnboksindbetalinger i hele landet, hvilket resulterer i mindre transport.

Alt i alt betyder partnerskabet, at det samlede antal af pengeautomater er reduceret, at brugen af de enkelte automater optimeres, det vil sige, at kapaciteten udnyttes bedre, og ikke mindst at serviceringen – for eksem-

pel afhentning og påfyldning af kontanter – kan reduceres. Samlet giver ovennævnte en række reduktioner i energiforbrug og klimabelastning.

## Partnerskab om ladestandere til elbiler og plug-in hybridbiler

Banken bakker op om den grønne omstilling, herunder etableringen af flere ladestandere til elbiler og plug-in hybridbiler.

Derfor har banken allerede i 2020 indgået et spændende samarbejde med Clever, som gør det muligt for kunder, samarbejdspartnere og medarbejdere at oplade deres eldrevne biler på syv af bankens lokationer. Senest er muligheden etableret i forbindelse med, at bankens rådgivningscenter i Hobro i 2021 er flyttet til nye lokaler.

Eldrevne køretøjer kræver opladning, som er mere tidskrævende end traditionel tankning med fossile brændstoffer. Bankens intention med installationen af ladestanderne er blandt andet at kunne understøtte udbredelsen af eldrevne køretøjer ved at gøre det lettere at oplade bilen. Det kan eksempelvis være, mens medarbejderne er på arbejde, eller kunder og samarbejdspartnere er til møder i banken. Det gør hverdagen nemmere og mere fleksibel, når bilejerne ikke skal bekymre sig om, hvor de kan få ladet deres bil.

Ladestanderne er placeret let tilgængeligt på parkeringspladserne ved bankens hovedkontor i Hammershøj, Landbrugscentret i Nordenskov samt ved bankens rådgivningscentre i Koldby, Ikast, Varde, Skjern og Hobro, hvor banken selv ejer ejendommene.

Ladestanderne har en kapacitet på 22 kW AC med load balancering. Det betyder, at hvis der er to biler om én stander, vil der være 11 kW til hver bil. De fleste aktuelle bilmodeller aftager typisk max. 11 kW AC.

Det har været vigtigt at placere ladestanderne ved lokationer, hvor de kan være til størst mulig nytte for brugerne, samtidig med at der naturligvis skal være parkeringsforhold til det. Det må til fulde siges at være lykkedes, da der er rigtig god efterspørgsel efter bankens ladestanderne. Ikke mindst på bankens hovedkontor, hvor alle ladepladser er i brug i løbet af arbejdsdagen. Bankens hovedkontor huser mange specialistfunktioner, hvilket betyder, at medarbejdere kommer fra et større geografisk område og derfor har længere transporttid end gennemsnittet. Derfor er de "grønne effekter" desto større,

når et stigende antal medarbejdere har el- eller plug-in hybridbiler.

## IT-udstyr og samfundsansvar

Der er arbejdet med bankens IT-udstyr på flere fronter i forhold til klima og miljø.

Det betyder for eksempel, at banken tilstræber at udskifte gammelt udstyr med nyt og mindre energiforbrugende udstyr i den udstrækning, det er relevant.

Det samme gør sig også gældende ved indkøb af nyt udstyr og ved indretning af nye lokaler. Her anvendes computerskærme, der har et lavt energiforbrug og en lang levetid, og nye arbejdspladser indrettes med to skærme, hvilket betyder, at antallet af papirprint kan reduceres med deraf følgende mindre miljøbelastning.

Banken har i løbet af 2021 udskiftet sit arbejdspladskoncept til bærbare pc'ere. Det nye setup har betydet en reduktion i antallet af strømforsyninger stående på standby med 45 procent. Arbejdspladserne er endvidere nu udstyret med særdeles strømbesparende udstyr, og antallet af enheder er reduceret fra tidligere 550 til 300.

Hjemmearbejde er tidligere løst via en ekstra bærbar pc eller Chromebook, hvilket ikke længere er nødvendigt. Dette betyder i sig selv en yderligere reduktion i det samlede behov for IT-udstyr.

Bankens brugte IT-udstyr leveres til virksomheder, der arbejder med genbrug og genanvendelse af brugt IT-udstyr. I den forbindelse har banken blandt andet sikret sig, at det IT-udstyr, der er udskiftet i forbindelse med det nye arbejdspladskoncept, er solgt til genanvendelse ligesom medarbejderne har haft mulighed for at købe de brugte Chromebooks, som dermed har fået forlænget levetiden.

Banken har endvidere en aftale med HUSET VENTURE, som er en socialøkonomisk not-profit virksomhed, der har et socialt mål om at skabe arbejdspladser til mennesker med reduceret arbejdsevne. De stræber efter at skabe rum til alle på arbejdsmarkedet, og op mod 95 procent af deres ansatte er flex- eller skånejobbere.

Aftalen med HUSET VENTURE støtter dels deres socialøkonomiske virksomhed, men den tager også hånd om bankens brugte IT-udstyr med et miljømæssigt udgangspunkt. Det giver en dobbelt bæredygtig løsning.

Miljømæssigt bæredygtigt, fordi de genbruger elektronik eller sørger for, at det skrottes miljømæssigt korrekt. Socialt bæredygtigt, fordi de skaber arbejdspladser til mennesker, der er i beskæftigelse på trods af reduceret arbejdsevne.

## Bankens hjemmeside og digital information

De miljømæssige fordele ved digitalisering realiseres ikke alene ved digitalisering af bankdokumenter, men også via meget af det øvrige materiale, der tidligere er blevet trykt.

Det omfatter blandt andet markedsføringsmateriale og -kampagner, hvor der i dag stort set udelukkende annonceres digitalt og via sociale medier. Der anvendes nyhedsbreve via mail og direkte beskeder via netbanken i stedet for udsendelse af fysiske breve til bankens kunder.

Mere digitale og miljørigtige løsninger er relevante for et bredt udsnit af bankens kunder. Et bevis på dette er, at banken tidligere har udsendt en papirjulekalender med skrabefelter samt et tilhørende brev pakket i plasticomslag til de yngste kunder. Dette har nu i flere år og med stigende succes været omlagt til en ren digital julekalender, der kan tilgås via bankens hjemmeside i et format tilpasset netop denne målgruppe.

På bankens hjemmeside er brochurer og diverse informationsmateriale tilgængeligt i digitale versioner. Dette materiale trykkes kun i de tilfælde, hvor de digitale løsninger ikke er anvendelige. Når der undtagelsesvis trykkes materiale, sker det i så begrænset et oplag som muligt. Denne udvikling forventes at fortsætte i de kommende år.

Størstedelen af Danske Andelskassers Banks kommunikation med bankens aktionærer foregår digitalt, hvilket blandt andet betyder, at finansielle rapporter offentliggøres på bankens hjemmeside.

I de tilfælde, hvor banken vælger at trykke materiale, tilstræbes det, at der benyttes genbrugspapir eller lignende. Som hovedregel er papiret således mærket med Svane-mærket, EMAS, ISO 14001, FSC og/eller Blomsten.

## Øget hjemmearbejde og flere online møder

Banken har i 2021 oplevet et fortsat stort omfang af hjemmearbejde, hvilket selvfølgelig skyldes COVID-19 og de indførte restriktioner, men også på grund af øget efterspørgsel fra medarbejderne.

De mange hjemmearbejdsdage har betydet, at bankens medarbejdere har sparet tusindvis af kørte kilometer hver eneste dag.

Implementeringen af det nye arbejdspladskoncept har understøttet mulighederne for hjemmearbejde.

En anden afledt effekt af COVID-19 og øget hjemmearbejde har været antallet af onlinemøder, der har været stigende hen over året. Her er der også en klar miljømæssig fordel, da transportbehovet reduceres.

Det kan også konstateres, at både interne møder og eksterne møder med for eksempel samarbejdspartnere i langt højere grad end tidligere afholdes digitalt.

Onlinefaciliteter har oplevet et endnu større fokus, når det drejer sig om undervisning og forskellige former for information. I forhold til undervisning og certificering sker dette også i stadigt større udstrækning som e-learning, hvilket resulterer i et langt mindre transportbehov.

Samlet set betyder anvendelsen af de digitale kommunikationsformer, at bankens medarbejdere, kunder og samarbejdspartnere sparer tid, ressourcer og ikke mindst brændstof til transport.

### Ressourcebesparelse på opgaver

Danske Andelskassers Bank arbejder i stigende grad med automatisering og optimering af processer blandt andet ved anvendelse af robotteknologi.

Effektive og understøttende processer samt automatiserede opgaver via robotteknologi reducerer spild af ressourcer, dobbeltarbejde og fejl. Det betyder også en hurtigere servicering af kunderne.

### Printere og bankens bygninger

Banken arbejder med minimering af strømforbruget i bankens bygninger blandt andet ved en opdatering af belysningen, herunder anvendelse af energirigtige pærer.

Antallet af printere er minimeret, og banken anvender energirigtige modeller med mindre papir- og tonerforbrug.

Alle bankens printere er af typen Follow-Me, som sikrer optimal datasikkerhed og databeskyttelse, idet printerne har en funktion, der betyder, at bestilt print på en enkel måde kan fortrydes, ligesom medarbejderens print først udskrives, når medarbejderen fysisk står ved printeren og aktiverer den.

Bestilt print, som ikke udskrives inden for en fastsat tidsfrist, slettes automatisk, således at overflødig print og dermed papir- og tonerforbrug kan undgås.

Der arbejdes desuden mere og mere med digitale dokumenter. Det har givet banken en ikke ubetydelig nedgang i miljøbelastningen.

E 2021 | LOKALLÅNSPULJE 2021 | LOKALLÅNSPULJE 2021 | LOKALLÅNSPULJE 2021 | LOKALLÅNSPULJE 2021 | LOKALLÅNSPULJE 2021



Andelskassen i Odense

# CYKELKLUBBEN KÆDEN

## 8. Respekt for menneskerettigheder

Menneskerettigheder kan defineres som en række fundamentale rettigheder, der er fastsat i såvel national lovgivning som internationale konventioner og omfatter blandt andet diskrimination, tvangsarbejde, børnearbejde, sundt og sikkert arbejdsmiljø samt arbejdstagerrettigheder og flere andre forhold.

Danske Andelskassers Bank behandler alle ens uanset national, social eller etnisk oprindelse, køn, alder, seksualorientering, politisk tilhørsforhold, religion og tro, handicap mv., og banken har i den forbindelse udarbejdet såvel en ligestillingspolitik som en politik for mangfoldighed. Ingen kunde eller medarbejder i Danske Andelskassers Bank må således på noget tidspunkt blive udsat for diskrimination, ligesom banken og dens medarbejdere til enhver tid skal respektere det enkelte individs menneskerettigheder.

Danske Andelskassers Bank opererer primært i Danmark, samarbejder med danske samarbejdspartnere og investerer i danske samarbejdspartnere. Det er derfor bankens vurdering, at der ikke har været behov for, at banken skulle gennemføre særskilte indsatser i forhold til overholdelse af menneskerettigheder i 2021.

Banken har ikke en særskilt politik for menneskerettigheder, men er naturligvis til stadighed opmærksom på området og betragter det som en naturlig del af dansk kultur og danske værdier at respektere og overholde menneskerettigheder og gældende lovgivning. Det er Danske Andelskassers Banks forventning, at det samme gør sig gældende for bankens underleverandører og samarbejdspartnere, og derfor har banken ikke prioriteret at afdække leverandørkæden bag egne leverandører.

## 9. Antikorruption og bestikkelse

Danske Andelskassers Bank vil ikke i nogen situation eller på noget niveau deltage i hverken korruption eller bestikkelse.

Idet Danske Andelskassers Bank primært driver virksomhed i Danmark, hvor korruption som udgangspunkt kun opleves i begrænset omfang, er det vores vurdering, at banken ikke er voldsomt udsat for at komme i en situation, der involverer korruption eller bestikkelse.

Danske Andelskassers Bank har ikke en særskilt politik for antikorruption og bestikkelse, men har naturligvis til stadighed stor opmærksomhed rettet mod området, og vi er bevidste om, at banken har enkelte kunder, der opererer i lande, hvor bestikkelse og korruption kan forekomme. I disse tilfælde bistår banken gerne kunderne med at overholde lovgivningen i forbindelse med deres virksomhed i de pågældende lande.

# 10. Samfundsansvar i 2022

Danske Andelskassers Bank har i mange år haft en mission, der afspejler et fokus på bæredygtighed: ”Vi tager ansvar for en bæredygtig udvikling sammen med vores kunder og de samfund, vi er en del af”.

I 2022 vil banken have fokus på at udfolde og beskrive bæredygtige initiativer, så det tydeliggøres for både bankens medarbejdere, kunder og aktionærer. Banken ønsker at leve op til sit samfundsansvar med udgangspunkt i bankens mission.

Banken har vedtaget en politik for bæredygtighed og igangsat et projekt, der skal varetage og udvikle initiativer relateret til bæredygtighed. Herunder vil der være fokus på at sikre bæredygtige investeringer samt bæredygtige produkter, hvor banken kan bidrage til at øge interessen herfor. Der vil være fokus i rådgivning af privat- og erhvervskunden om den enkelte kundens muligheder for bæredygtige investeringer.

For at være bedst muligt rustet til dette er det vigtigt for Danske Andelskassers Bank at sikre en fortsat positiv udvikling af forretningen. Banken vil i den forbindelse videreføre en række nuværende tiltag og iværksætte nye initiativer, så den i endnu højere grad kan imødekomme markedets og kundernes ønsker og behov samt tage sin del af ansvaret for en sund udvikling i bankens lokalområder.

Danske Andelskassers Bank vil i 2022 derudover have fokus på følgende:

I forhold til lokalsamfundet:

- At bevare og styrke den stærke lokale forankring gennem en tydelig lokal tilstedeværelse og en lang række aktiviteter i bankens filialer og rådgivningscentre
- At bidrage til at skabe lokal vækst og udvikling gennem mange forskellige initiativer – både kort- og langsigtede

I forhold til kunderne og miljøet:

- At opbygge nære relationer til nye kunder og styrke relationerne til nuværende kunder i form af solid rådgivning, godt samarbejde, enkle koncepter, konkurrencedygtige priser og et generelt stort engagement
- At udnytte de muligheder, som den øgede digitalisering, herunder nye og forbedrede robotteknologier, giver, så banken får frigjort endnu flere ressourcer til kundemøder og kundekontakt – og samtidig er med til at bidrage til en positiv klimamæssig udvikling med reduceret træk på naturens ressourcer
- At være en enkel bank med rådgivning i øjenhøjde med kunderne samt have gennemskuelige produkter og koncepter
- At pleje og hvis relevant indgå nye, strategiske partnerskaber med det formål at sikre en endnu bedre helhedsoplevelse for bankens kunder

I forhold til medarbejderne:

- At arbejde målrettet med employer branding med det sigte at styrke opfattelsen af, at Danske Andelskassers Bank er en attraktiv arbejdsplads og derved bidrage til både at fastholde medarbejdere og tiltrække nye
- At arbejde med at styrke den interne kultur, så alle kunder altid får en positiv oplevelse, kendetegnet ved nærhed, relevans og høj kvalitet i mødet med Danske Andelskassers Bank

Kort sagt tilstræber Danske Andelskassers Bank at agere som en ansvarlig, samfundsmæssig aktør ved at være mere end blot en bank. Målet er at skabe vedvarende værdi og gøre en forskel for kunder, aktionærer og lokalområder på mange forskellige parametre.