

2015

CSR-rapport

for Danske Andelskassers Bank A/S-koncernen

1. Indledning og overordnet CSR-politik

Danske Andelskassers Bank er en børsnoteret dansk bank, der pr. 31. december 2015 havde 20 fuldtidsåbne filialer, tre regionalt placerede erhvervs- og landbrugscentre og 373 medarbejdere.

Danske Andelskassers Bank har rødder tilbage til stiftelsen af den første danske andelskasse i 1915, og det betyder, at socialt ansvar og engagement i lokalsamfundene har været en væsentlig del af bankens virksomhedsdrift i mere end 100 år. I takt med, at samfundsansvar er blevet underlagt lovgivningsmæssige rammer, har Danske Andelskassers Bank nedskrevet principperne i en "Politik for samfundsansvar" (herefter benævnt CSR-politikken) og rapporterer hvert år på området i forbindelse med offentliggørelsen af bankens årsrapport. Politikken og rapporterne fra og med 2009 kan ses på Danske Andelskassers Banks investorsider:

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

Denne rapport er struktureret med udgangspunkt i CSR-politikken og er opbygget som følger:

1. Indledning og overordnet CSR-politik	2
2. Bankens forretningsmodel	4
3. Forretning	7
4. Medarbejdere	9
5. Kunder	12
6. Lokalsamfundet	14
7. Klima og miljø	19
8. Respekt for menneskerettigheder	21
9. Antikorruption og bestikkelse	22
10. Samfundsansvar i 2016	23

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 – og derigennem understøtte udviklingen af bankens lokalområder.
- Banken skal bidrage til vækst, udvikling og værdiskabelse i lokalsamfundene ved at indgå som en aktiv sparingspartner og støtte op om det lokale foreningsliv og lokale aktiviteter.
- Banken skal sikre, at lovgivning, konventioner og menneskerettigheder overholdes i hele forsyningskæden, og banken skal anvende muligheder for at indgå i CSR-samarbejder med samarbejdspartnere. Banken skal endvidere sikre demokratisk kultur og demokratiske værdier i tråd med bankens historie, og principperne om kundeejerskab og aktivt ejerskab – særligt via bankens aktionæråd – er således stadig en væsentlig del af bankens kultur.
- Banken skal være en stærk samarbejdspartner, så kunderne udnytter muligheder og modstår udfordringer.

Forankring af det lokale engagement i banken

Som en følge af den store rolle, som lokalsamfundene og engagementet i disse spiller for Danske Andelskassers Bank, nedsatte bestyrelsen i 2012 et Lokalstrategiudvalg for at sikre den størst mulige effekt af bankens engagement i lokalområderne samt fastslå og forankre, hvad det vil sige at være lokal i Danske Andelskassers Bank.

I anerkendelse af, hvor afgørende en rolle det lokale engagement spiller i forhold til bankens samfundsansvar, udvidede bestyrelsen i 2013 Lokalstrategiudvalgets kommissorium til at omfatte bæredygtighed i bred forstand.

Ud over de bestyrelsesmedlemmer, der udgør Lokalstrategiudvalget, deltager også repræsentanter fra bankens direktion, bankens salgsfunktion og bankens kommunikationsafdeling i udvalgets møder, hvilket er medvirkende til at sikre en forankring i bankens aktiviteter og øvrige organisation.

Overordnet blik på 2015

Danske Andelskassers Bank er opstået i lokalsamfund, der primært ligger uden for de større byer i Jylland og på Fyn, og det er også her, banken fortsat er beliggende og har sit virke. Disse områder er de senere år blevet udfordret i en grad, så nogle betegner dem som "Udkantsdanmark", men dette er efter bankens opfattelse en grov underkendelse af områdernes værdi.

Banken er således af den overbevisning, at når der skabes en positiv udvikling for lokalsamfundene, bliver der skabt en positiv udvikling for bankens kunder, som igen skaber en positiv udvikling for banken og dermed for bankens aktionærer.

Danske Andelskassers Bank har derfor i årets løb fortsat været dybt engageret i sine lokalområder – helt i tråd

med bankens ambitioner for arbejdet med samfundsansvar i 2015, som beskrevet i "Den lovpligtige redegørelse for samfundsansvar 2014":

"Hovedfokus vil i 2015 være på at sikre en positiv udvikling for bankens lokalsamfund, hvilket Danske Andelskassers Bank vil arbejde aktivt for gennem foreningen Danmark på Vippen samt fortsat lokal støtte gennem mange forskellige typer tiltag og initiativer."

2. Bankens forretningsmodel

Vision, mission og værdier i Danske Andelskassers Bank

Vision

Banken vil være værdiskabende for sine kunder både direkte og gennem sit engagement i lokalområderne, hvor kunderne bor.

Mission

Banken vil være det foretrukne pengeinstitut i sit markedsområde – med fokus på det lokale – ved:

- at banken opnår tilfredsstillende økonomiske resultater
- at banken aktivt indgår i initiativer og en bæredygtig udvikling af lokalområdet og
- at banken fokuserer på udvikling for at skabe kunderelationer og -tilfredshed.

Bankens værdier

Bankens værdier er stabilitet, tillid, samarbejde og engagement, hvilket betyder, at banken ønsker

- at fundamentet 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
- et tæt samarbejde med såvel kunder/aktionærer, samarbejdspartnere og medarbejdere indbyrdes
- at engagere sig i sine kunder og i lokalområderne

Danske Andelskassers Bank er et dansk pengeinstitut, der er opstået på baggrund af et engagement i lokalområder uden for de større byer og derfor har et særligt ansvar i forhold til sådanne områder, herunder at arbejde for en langsigtet positiv udvikling lokalt.

Bankens opgave er at være et full-service pengeinstitut med et konkurrencedygtigt rådgivningskoncept og konkurrencedygtige produkter samt et velfungerende filialnet, hovedkontor og specialistfunktioner, der kan servicere såvel privat- som erhvervs-kunder i bankens markedsområde med henblik på at opnå høj kundetilfredshed og en bæredygtig udvikling for kunderne og for banken.

Bankens individuelle rådgivning er omdrejningspunkt for relationen til kunderne, og selv om Danske Andelskassers Bank skal tilbyde sine kunder et bredt udbud af selvbetjeningsløsninger og digitale platforme, er kernen i bankens kunderådgivningskoncepter fortsat den direkte kundekontakt.

Produkter

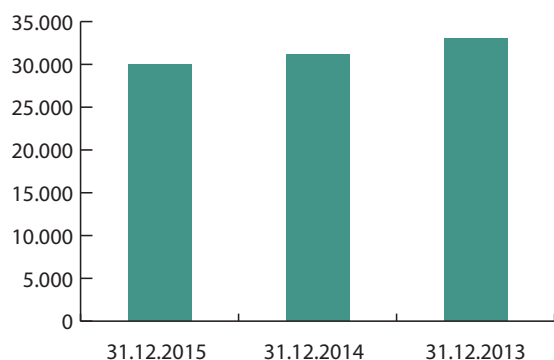
Danske Andelskassers Bank tilbyder både privat- og erhvervs-kunder alle for kunderne relevante former for bankprodukter og -forretninger, herunder udlån, indlån, valuta, investering, pension og diverse selvbetjeningsløsninger.

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-, investerings-, pensions-, og forsikringsprodukter.

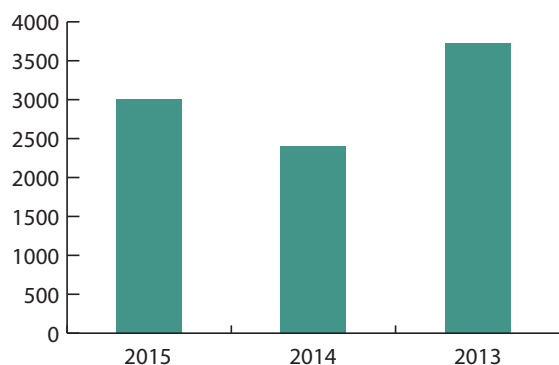
Banken tilbyder som udgangspunkt ovenstående produkter og forretninger baseret på den enkelte kundes økonomi og deraf følgende kreditvurdering.

Demokratisk struktur

Antal aktionærer



Tilmeldte til aktionærmøder



Principperne om kundeejerskab og aktivt ejerskab er stadig en del af bankens kultur, som det var det i andelskasserne. I forbindelse med omdannelsen i 2011 var det således vigtigt for banken at bevare disse elementer, og det er vurderingen, at dette lykkedes og til stadighed lykkes.

Alle bankens knap 30.000 aktionærer har således fri og lige adgang til information om og fra banken, ligesom alle aktionærer har fri og lige adgang til eksempelvis at deltage i bankens generalforsamling, stemme på gene-

ralforsamlingen og tale på generalforsamlingen. I forbindelse med en aktieemission i efteråret 2015 har banken desuden ophævet den hidtidige stemmeretsbegrænsning, hvilket betyder, at alle aktionærer fremover kan stemme med en vægt svarende til, hvor mange aktier de har. Elektroniske løsninger giver endvidere aktionærene mulighed for at give deres stemme til kende uden fysisk fremmøde.

Endvidere har alle aktionærer mulighed for at deltage i bankens aktionærmøder, der holdes seks forskellige steder i landet efter offentliggørelsen af bankens årsrapport og inden afholdelse af den ordinære generalforsamling. Den mulighed benyttede omkring 3.000 aktionærer sig af i 2015, og det betyder, at Danske Andelskassers Bank fik mulighed for at informere og aktivere cirka 10 % af det samlede antal ejere.

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

Interessenter

Danske Andelskassers Banks forretningsmodel realiseres gennem en lang række interessenter, hvorfor dialog med bankens interessenter er 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 mest væsentlige emner inden for bæredygtighed og ansvarlighed, og dermed styrkes bankens evner til at adressere samfundsmæssige udfordringer.

Banken har en bred vifte af interessenter, som har en interesse i, hvordan Danske Andelskassers Bank agerer, og om 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.

Interessenter	Eksempler på dialogformer
Kunder	Online løsninger gennem netbank og mobil platform Rådgivning direkte i bankens filialer Måling af kundetilfredshed
Ansatte	Løbende dialog med nærmeste leder Informationsmøder Samarbejde med faglige organisationer Ledelsesmøder
Partnere og leverandører	Erfaringsudvikling gennem faglige netværk Leverandørkontakt og -forhandlinger Ad hoc-dialog om digitalisering og bæredygtighed
Aktionærer	Generalforsamling Aktionærråd og aktionærmøder Investormøder
Myndigheder	Dialog med kommunale, regionale og nationale myndigheder
Politiske repræsentanter	Dialog med medlemmer af Folketinget samt medlemmer af kommunale og regionale udvalg
Lokalsamfund	Andelskasseprisen Støtte til lokale initiativer og lokale drivkræfter
Brancheparter	Medlemskab i relevante brancheforeninger og netværk
Interesseorganisationer	Drøftelse af centrale emner og tendenser
Medier/journalister	Banken bidrager konstruktivt til interviews og andre henvendelser fra medier og journalister

3. Forretning

Danske Andelskassers Banks primære forretning er at levere bankydelser til privatkunder og til små og mellemstore erhvervs-kunder i bankens lokalområder. Omdrejningspunktet er rådgivning, og banken vurderer, at behovet vil blive større i de kommende år, da økonomien for mange bliver mere og mere kompliceret på grund af eksempelvis mere kompleks lovgivning og øgede muligheder. Samtidig vil "praktiske" behov i kundernes daglige bankforretninger i stigende grad blive flyttet over på an-

dre platforme, særligt pengeautomater, computere, mobiltelefoner og tablets.

Dette har været en væsentlig faktor i tilrettelæggelsen af Danske Andelskassers Banks forretning. Gennem flere år er der sket sammenlægning af filialer for at skabe større enheder, der sikrer medarbejderne bedre muligheder for kompetenceudvikling, sparring og fleksibilitet i forhold til møder, uddannelse og privatliv. I 2015 er fire filialer blevet sammenlagt med nærliggende filialer, mens fire deltidsåbne filialer er blevet lagt sammen med de filialer, der leverede personale til dem på de to-tre ugentlige åbningsdage. Pr. 31. december 2015 havde banken 20 filialer, der alle var fuldtidsåbne.

Danske Andelskassers Bank åbnede i 2015 to nye filialer i Grenaa og Ribe efter flytning fra henholdsvis Voldby og Egebæk-Hviding. Flytningerne skyldes et ønske om at placere bankens filialer der, hvor vækstmulighederne er størst, og hvor beliggenheden giver mest mulig værdi for flest mulige kunder. Begge steder ønsker banken at være en aktiv del af udviklingen i lokalområdets største by. Både i Grenaa og i Ribe er det lykkedes at udnytte muligheder for at placere en filial centralt. Specielt i Grenaa er banken kommet tættere på hovedparten af sine kunder, som i forvejen bor og arbejder i byen.

Ansvarlig kreditgivning

Det største forretningsområde for Danske Andelskassers Bank er kreditgivning til privat- og erhvervs-kunder. Med baggrund i den samfundsøkonomiske udvikling har efterspørgslen efter lån været på et relativt lavt niveau de senere år, men det har været væsentligt for banken fortsat at tilbyde gode finansieringsløsninger for kunderne i bankens markedsområder.

Det er afgørende for Danske Andelskassers Bank, at kreditgivning sker i overensstemmelse med god skik, at låntagning er i overensstemmelse med kundens øko-



nomi, og at kunderne selv kan forstå og gennemskue produkterne.

Danske Andelskassers Bank har i 2015 fortsat den positive udvikling på kreditområdet. Finanstilsynet var i september 2015 på inspektionsbesøg i banken og fandt ikke anledning til at pålægge banken yderligere nedskrivninger på udlån. Dog fandt Finanstilsynet trods en væsentlig styrkelse over de senere år et fortsat behov for en styrkelse af bankens kreditmæssige kompetencer. Derfor har banken præciseret sin kreditpolitik og iværksat intern undervisning af bankens kunderådgivere.

Ansvarlig investering

Et andet af Danske Andelskassers Banks større forretningsområder er investering. Det er bankens ansvar at sikre, at kundernes investeringer matcher deres ønsker og giver det bedst mulige afkast i henhold hertil. Dette gælder i forhold til såvel kundernes risikoprofil som typen af aktier, de investerer i.

Ud over at håndtere kundernes investeringer har Danske Andelskassers Bank også egne investeringer, og banken fører en generelt forsigtig fondspolitik.

Aktieporteføljen består på den baggrund primært af aktier i selskaber, som Danske Andelskassers Bank samarbejder med. Bankens tager i et vist omfang aktivt del i sådanne selskaber. Eksempelvis er adm. direktør Jan Pedersen bestyrelsesmedlem i Sparinvest Holdings SE.

Samarbejdspartnere

På såvel investerings- og kreditområderne som på bankens øvrige forretningsområder er det Danske Andelskassers Banks strategi at søge samarbejde med partnere, der gør banken i stand til eksempelvis at levere kvalitetsprodukter til kunderne eller optimere brugen af egne ressourcer.

Da Danske Andelskassers Bank primært opererer i Danmark, er bankens leverandører som udgangspunkt ligeledes hjemmehørende i Danmark, og banken kan med tilfredshed konstatere, at mange af bankens primære samarbejdspartnere på samme måde som banken er aktive og proaktive i forhold til samfundsansvar.

Foruden at benytte sig af leverandører er Danske Andelskassers Bank også selv leverandør af forskellige bankservices til andre virksomheder inden for den finansielle sektor, hvor der ofte ses et værdimæssigt fællesskab i forhold til eksempelvis lokalområderne. Dette samarbejde er ligeledes forløbet tilfredsstillende i 2015.

Opsummering

Danske Andelskassers Bank har i 2015 reduceret antallet af filialer for at nedbringe omkostninger og for at skabe større enheder, der er endnu bedre rustet til at opfylde kundernes behov for rådgivning af høj kvalitet. På kreditområdet har banken fortsat sin positive udvikling, og Finanstilsynet har ikke fundet anledning til at pålægge banken yderligere nedskrivninger på udlån.

4. Medarbejdere

Medarbejdere ultimo 2015



Antal medarbejdere: 373

Gennemsnitsalder: 48 år

Kønsfordeling: 43 % mænd, 57 % kvinder

Danske Andelskassers Bank ser rådgivning af kunder som et af bankens vigtigste produkter, hvorfor bankens medarbejdere naturligvis er afgørende for bankens udvikling. Rådgiverens evne til at sætte sig i kundens sted og derved finde den optimale løsning er essentiel for et lokalt pengeinstitut som Danske Andelskassers Bank. Det er bankens intention at være tæt på kunden såvel i opgangs- som nedgangstider.

Banken ser det som en naturlig del af virksomhedsdriften at sikre de bedst mulige vilkår og muligheder for med-

arbejderne, og banken søger i alle forhold at overholde gældende lovgivning og overenskomster mv. Banken søger endvidere at give medarbejderne de bedst mulige forhold med udgangspunkt i eksempelvis politikker for uddannelse, udvikling, rygning, alkohol, seniorordninger og mangfoldighed i ledelsen mv., ligesom banken ønsker at tilbyde en attraktiv og konkurrencedygtig aflønning, der matcher medarbejdernes kompetencer og kvalifikationer.

Opsigelser/fratrædelser

2015 har været et år, hvor der har været stort fokus på arbejdsprocesser og muligheden for at minimere og rationalisere overflødige arbejdsopgaver væk. Det er en kompliceret, men samtidig nødvendig proces, da der til stadighed kommer flere lovgivningsmæssige kontrolopgaver, der ikke kan undlades.

Grundet en ændret kundeadfærd og reduceret forretningsomfang har der også i 2015 været opsigelser som et led i bestræbelserne på at spare omkostningskroner. Det har været vigtigt for banken at spare pengene ved i høj grad at indgå frivillige pensionsaftaler og fratrædelsesaftaler med medarbejdere. Aftalerne og fratrædelsene har været fordelt i både filialnettet og i hovedkontorets administrative afdelinger.

Der har også været egne opsigelser i løbet af året, og selv om bankens ledere forsøger at være tæt på medarbejderne, og der laves individuelle karriereplaner, er det noget, der aldrig helt kan undgås. Der er imidlertid stor opmærksomhed på det fra bankens side, og for at få læring og viden om årsagerne til, at nogle vælger at søge nye udfordringer uden for koncernen, bliver der afholdt fratrædelsessamtaler med de medarbejdere, der forlader banken. Denne viden er værdifuld i forhold til arbejdet med at tiltrække og fastholde medarbejdere med de rigtige kompetencer.

Filialer

I sommeren og efteråret 2015 har Danske Andelskassers Bank flere steder sammenlagt afdelinger. Dette har banken gjort dels som følge af ændret kundeadfærd, herunder øget digitalisering, og dels for at skabe større og mere slagkraftige filialer og enheder på hovedkontoret. Det har været nødvendigt for at sikre udviklingen i den enkelte afdeling, da større enheder medfører samling af kompetencer og bedre mulighed for sparring med kollegaer – samtidig med, at ledelsen af filialen gøres lettere.

Ansættelser

Det er vigtigt for koncernen at have evnen til at tiltrække kvalificeret arbejdskraft, når behovet opstår. I løbet af året har der været en del ansættelser af kompetente medarbejdere. Ligeledes er der ansat seks unge finansøkonomer, der efter uddannelsen står klar til at overtage

og udbygge kundeporteføljerne. Udviklingen af disse unge medarbejdere er vigtig, da det er fremtidens rådgivere, der her findes. Kundernes krav til rådgivning og dermed forventningerne til medarbejdernes kompetencer er stærkt stigende, og derfor har banken brug for unge mennesker med et højt uddannelsesniveau. Det er bankens forventning, at de unge medarbejdere efter at være blevet udlært som rådgivere fortsætter den positive udvikling, dels på jobbet og dels i form af videreuddannelse på for eksempel Den Kompetente Rådgiver og/eller HD 2. del i eksempelvis Finansiell Rådgivning.

Uddannelse og udvikling

Uddannelse og udvikling er særdeles vigtige områder i Danske Andelskassers Bank. Rådgiverne skal gerne have mulighed for at udvikle sig positivt i den ønskede retning. Retningen aftales af medarbejder og banken i



et tæt samarbejde. Dette sker løbende over året og altid helt konkret i den årlige MedarbejderUdviklingsSamtale – populært kaldt årets MUS. Det er en tidskrævende proces for såvel leder som medarbejder, men det er en vigtig disciplin for at fastholde de dygtige medarbejdere. Ved samtalen drøftes det forgangne år, og hvad der skal ske i fremtiden. Leder og medarbejder planlægger den fremtidige udvikling og uddannelse for at sikre både motivation og de rette kompetencer hos medarbejderen.

I 2015 har banken har fået fuldt udbytte af et nyt medlemskab af Center for Ledelse. En del medarbejdere har fået glæde af muligheden for uddannelse til konkurrencedygtige priser. Uddannelserne i Center for Ledelses regi har overvejende været ledelsesmæssige og personligt udviklende. Finanssektorens Uddannelsescenter har også været på banen med opkvalificering af medarbejderne inden for stort set alle de bankfaglige områder. Det er foregået dels som e-learning og dels som fysiske kursusdage. Der har været særligt fokus på pensionsområdet, der historisk set altid har været et komplekst og svært område.

I regi af Center for Ledelse afholdes emnespecifikke "Klubhusmøder" for medlemmerne. Man kan deltage direkte, hvor møderne afholdes, eller indirekte, idet møderne bliver livestreamet. Emnerne er typisk ledelsesmæssige trends og tendenser. Det er bankens forventning, at deltagelse på møderne bliver yderligere udbredt i 2016. Møderne giver deltagerne mulighed for at blive opdateret på nyt inden for ledelse, uden at det koster dyrt i hverken tid eller penge.

Projektet "God ledelse", der blev introduceret i 2014, har været på lavere niveau i 2015, men der bliver igen sat fokus på området i 2016, herunder på ledernes adfærd. Men adfærd gør det ikke alene. Ledernes kompetencer skal også udvikles, så udviklingen i banken sikres. Projektet er vigtigt, for det skal være med til at give lederne de rette betingelser for at udføre hensigtsmæssig ledelse.

Opsummering

Danske Andelskassers Bank har i 2015 haft fokus på at sikre udviklingen af medarbejderne på stort set alle områder, så banken lever op til fremtidens krav fra såvel kunder som lovgivning. Banken har til stadighed brug for kompetente og motiverede medarbejder, og derfor bruges der både tid og penge på at sikre disse områder. I 2015 har banken også brugt ressourcer på at optimere processer, så tiden bruges rigtigt. Denne proces fortsætter i 2016 og givetvis også i årene fremover.

5. Kunder

Danske Andelskassers Bank har en mangeårig historie som et kundefejt pengeinstitut, og den dag i dag er en stor andel af bankens knap 30.000 aktionærer ligeledes kunder i banken. Dette giver banken et særligt ansvar for at sikre gode løsninger for kunderne, og banken betegner på mange måder forholdet til kunderne som et samarbejde – også i forhold til rådgivningen, der som tidligere nævnt er en af bankens primære varer og naturligvis har størst værdi, hvis den sker på et åbent og fyldstgørende grundlag.

Et andet eksempel på bankens forhold til kunderne er det lokale engagement (som beskrives andetsteds i denne rapport), hvor banken støtter op om initiativer og aktiviteter, der skaber værdi for lokalområderne og dermed for bankens kunder.

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 lang sigt.

Det er Danske Andelskassers Banks generelle tilgang, at man går aktivt ind i engagementer – også de engagementer, der oplever vanskeligheder. Her søger banken gennem handleplaner mv. at støtte en reetablering af en god økonomisk sundhedstilstand for kunderne.

Samfundsansvarlig kundekontakt og produktudbud

Ligeledes i 2015 har banken indført et nyt koncept for møder med unge kunder, når de fylder 18 år. Ønsket er at give de unge kunder en god start på deres økonomiske voksenliv og klæde dem på til at forstå de udfordringer og muligheder, de vil komme til at møde. Bankens tager dermed ansvar for at 'uddanne' de unge inden for privatøkonomi.

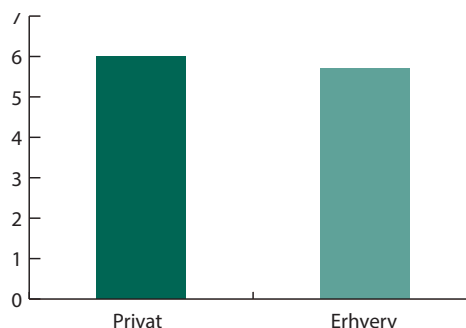
Netop på det privatområdet tilbyder Danske Andelskassers Bank attraktive produkter, der ud over deres for-

retningsmæssige appel har et samfundsansvarligt sigte. Er man ny på boligmarkedet, kan man benytte sig af Andelskassens "Boliglån til førstegangskøbere". Lånet har en attraktiv rentesats, der gør det muligt for unge at etablere sig på boligmarkedet. At der er unge købere på markedet er med at sikre, at der holdes liv i bolighandelen uden for de større byer, hvor der mange steder har været lavere vækst end i specielt København og Østjylland de senere år.

Er man etableret som boligejer, kan man forbedre sin bolig via Andelskassens "Energilån". Lånet er en attraktiv finansieringsmulighed til projekter, der støttes via Boligjobordningen. Boligforbedringer er til gavn for både miljøet og for beskæftigelsen i håndværksbranchen lokalt.

På erhvervsområdet lancerede Danske Andelskassers Bank i slutningen af 2015 i samarbejde med Købstædernes Forsikring – som den første af sin art i Danmark – en Sygedriftstabsforsikring, der giver erhvervs-kunder mulighed for at sikre sig selv og deres virksomhed mod tab ved sygdom eller langvarige skader hos nøglepersoner.

Kundetilfredshed 2015 *



* Kunder, der har deltaget i rådgivningsmøder er blevet bedt om at vurdere udsagnet "Generelt er jeg tilfreds med at være kunde i Andelskassen" på en skala fra 1-7.

Kundetilfredshedsanalyse

Som supplement til den løbende dialog med bankens kunder foretager Danske Andelskassers Bank en kundetilfredshedsundersøgelse. Størstedelen af de kunder, der har været til et rådgivningsmøde i banken (og har en mailadresse registreret), modtager efterfølgende et kort spørgeskema, såfremt de har givet tilladelse hertil.

Undersøgelserne bliver anvendt aktivt i forbindelse med den løbende optimering af bankens rådgivning, samt når der igangsættes nye tiltag. Der holdes skarpt øje med resultaterne, både for at videregive "best practice" på tværs af banken og for at give banken mulighed for hurtigt at gribe ind, hvis tilfredsheden måtte falde.

I 2015 har resultaterne af undersøgelsen vist en meget stor tilfredshed med møderne, og det er naturligvis bankens ønske at fastholde en sådan stor tilfredshed – om end banken også er sig bevidst, at det i nogle tilfælde kan være nødvendigt eksempelvis at afslå låneforespørgsler, hvilket kan resultere i utilfredse kunder.

Opsummering

Danske Andelskassers Bank har også i 2015 arbejdet for at sikre en positiv udvikling for bankens kunder, herunder ikke mindst de kunder, der har oplevet økonomiske udfordringer. Banken tilbyder produkter, der blandt andet har samfundsansvarlige sigter og arbejder systematisk med kundetilfredshedsanalyser for at sikre den bedst mulige rådgivning. Analyserne viser fortsat en generelt stor tilfredshed blandt kunderne.

6. Lokalsamfundet



Med baggrund i Danske Andelskassers Banks historie og geografiske placering har banken et særligt ansvar for at bidrage til en langsigtet og bæredygtig udvikling i de lokalområder, hvor banken har sine filialer.

Mange af bankens lokalområder har været konjunkturmæssigt udfordret de senere år, og udviklingen er gået i retning af en stigende centralisering og fraflytning fra disse områder ind til de større bysamfund i Danmark, særligt København og Aarhus. Det er Danske Andelskassers Banks grundlæggende holdning, at banken har et ansvar for at arbejde for en positiv udvikling i bankens nuværende lokalområder snarere end at følge de tendenser, som befolkningsvandringen og urbaniseringen indikerer. Dette ansvar hænger naturligt sammen med, at banken er stiftet af borgere i lokalområderne, har sine kunder i disse områder og i høj grad også har sine ejere

her – bl.a. i form af de fonde, der opstod på baggrund af de andelskasser, der var en del af omdannelsen i 2011.

Danske Andelskassers Bank har derfor i 2015 fortsat haft betydeligt fokus på at gøre opmærksom på de særlige værdier og udfordringer, der knytter sig til den del af Danmark, som nogle kalder "Udkantsdanmark", og har i forlængelse af dette igangsat og bakket aktivt op om flere tiltag og aktiviteter, der skal medvirke til at skabe vækst og udvikling i det lokale Danmark.

Danmark på Vippen og undervisning i entreprenørskab

Således var banken i 2014 blandt stifterne af foreningen "Danmark på Vippen", der arbejder for at sikre, at diskussionerne om "Udkantsdanmark" sker på et videnska-



Hvidbog fra Danmark på Vippen en succes

Ønsket om en mere kvalificeret debat om skævridding af det danske samfund er baggrunden for, at Danske Andelskassers Bank har været en af initiativtagerne til stiftelsen af foreningen Danmark på Vippen.

Foreningen udgav i 2015 en hvidbog, som blev præsenteret ved en velbesøgt høring på Christiansborg tirsdag den 8. september. Hvidbogen dokumenterer med videnskabelige analyser, at Danmark vil blive rigere, hvis vi satser på at udvikle hele landet og ikke kun de to store byområder.

Fremlæggelsen af hvidbogens resultater satte gang i en god, saglig debat i salen, hvor mange journalister og repræsentanter fra interesseorganisationer, kommuner, foreninger, virksomheder foruden 16 folketingspolitikere deltog.

Kort efter lanceringen af hvidbogen – nærmere bestemt 1. oktober 2015 – fremlagde regeringen en plan for udflytning af 3900 statslige arbejdspladser.

"En god plan, men den kan ikke stå alene," lød vurderingen fra Danmark på Vippen.

Derfor var foreningen glad for at se, at regeringen i november fulgte planen om med udspillet "Vækst og udvikling i hele Danmark", der i foreningens øjne "indeholder en række forslag, som både indholdsmæssigt og formulingsmæssigt er inspireret af Danmark på Vippens anbefalinger."

Mere information om Danmark på Vippen kan findes på www.danmarkpaavippen.dk. Her fortæller foreningen, at den i 2016 blandt andet vil arbejde for en samlet politisk vision for et Danmark i balance og for bedre lånemuligheder i 'Det lokale Danmark'.

beligt, faktisk grundlag. Dette arbejde har foreningen fortsat i 2015, hvor den blandt andet har udgivet en hvidbog om resultaterne af sin forskning. Med Danmark på Vippen er der tale om en bred alliance mellem virksomheder, organisationer og kommuner, som ikke er set tidligere. Foreningens mål er at sætte fokus på og skabe debat om den skæve udvikling, som centraliseringen omkring Hovedstadsområdet og området omkring Aarhus medfører for resten af landet i forhold til blandt andet bosætningsmuligheder, erhvervsudvikling, infrastruktur og uddannelsesmuligheder. Medlemmerne i Danmark på Vippen har derfor alle det samme mål: At skabe et Danmark i balance – og dermed et rigere og mere sammenhængende Danmark til gavn for alle danskere.

Foruden Danmark på Vippen har Danske Andelskassers Bank i 2015 igangsat projekt "Fremtiden Spire", som er et undersøgningsforløb for ungdomsuddannelser og folkeskolens ældste klasser i bankens markedsområde, der skal være med til at sætte fokus på vigtigheden af samarbejde, entreprenørskab og innovation – som afgørende redskaber til at skabe vækst og udvikling i det lokale Danmark. Derudover er det et projekt, som munder ud i konkrete forretningsideer, der i bedste fald har potentiale til at blive til virkelighed i form af levedygtige projekter, som i sidste ende kan være med til at skabe vækst og arbejdspladser lokalt.



Innovation på skoleskemaet

Andelskassen inviterede i efteråret 2015 en række udvalgte klasser på ungdomsuddannelser til en spændende, interaktiv dag med fokus på samarbejde, entreprenørskab og kreativ problemløsning. Undervisningsdagen var første skridt i en konkurrence ved navn 'Fremtiden Spirer'.

Målet er at kickstarte skabertrangen og det innovative mindset hos fremtidens medarbejdere og dermed skabe grobund for den fortsatte, fremtidige vækst i det lokale Danmark.

På undervisningsdagen blev eleverne præsenteret for entreprenørens værktøjskasse og fik lov at prøve kræfter med en autentisk og relevant problemstilling. Arbejdet skulle munde ud i konkrete forretningsidéer – og gerne med potentiale til at blive til virkelighed i form af levedygtige projekter, der i sidste ende kan være med til at skabe vækst og arbejdspladser lokalt.

Fra hver klasse gik to grupper videre til en lokal finale, som blev afholdt i den lokale Andelskassen-filial. Her kårede et dommerpanel bestående af lokalpolitikere – i ét tilfælde den lokale borgmester – og repræsentanter for det lokale erhvervsliv den bedste idé. Vindergruppens projekt gik derefter videre til en åben afstemning på websitet www.fremtidenspirer.dk, hvor vindere fra alle deltagende skole præsenterede deres idéer i en kort video.

De tre grupper, hvis videoer fik flest stemmer, gik videre til den endelige finale, som blev afholdt i bankens hovedkontor i Hammershøj. Her præsenterede de unge idémagere deres projekter for et dommerpanel bestående af blandt andre iværksætterne Martin Thorborg og Michael Stausholm.



Andelskasseprisen

Andelskassen støtter store og små initiativer, der skaber glæde og sammenhold lokalt. Igennem en årrække har banken også præmieret bemærkelsesværdige initiativer og indsats med samme formål. Det er sket via Andelskasseprisen, som er blevet uddelt på Fyn.

I 2015 blev initiativet bredt ud til alle bankens seks regioner. Derfor åbnede banken i slutningen af 2014 for indstillinger af kandidater til priserne, og mere end 300 borgere valgte at benytte sig af den mulighed.

Andelskasseprisen består af fire priser til en samlet værdi af 50.000 kr., som uddeles i hver af Andelskassens seks regioner. Dermed blev enkeltpersoner, grupper og foreninger, der gør en forskel i deres lokalsamfund, præmieret med i alt 300.000 kr. på bankens aktionærmøder i marts 2015.

”Andelskasseprisen” gives som en anerkendelse til en person eller et par, der har gjort en særlig indsats for et af regionens lokalområder inden for det sociale eller kulturelle/sportslige område. Vinderen får et skulderklap i form af et kontant beløb på 5.000 kr. samt en unik statuette af kunstneren Jørgen Pedersen fra Herning.

”Sammen kan vi mere”-prisen tildeles som en særlig anerkendelse til tre foreninger, grupper eller lignende, der i det forløbne år har gjort en særlig indsats for et af regionens lokalområder inden for det sociale, erhvervs-mæssige eller kulturelle/sportslige område. Alle vinderne modtager foruden hæderen en check på 15.000 kr.

Succesen gentages i 2016. Igen har Andelskassen modtaget omkring 300 bud på værdige vindere.

Lokalt engageret

I alle Danske Andelskassers Banks lokalområder er der i 2015 set en fortsat stor lyst til fællesskabet og en stor vilje til at skabe noget – sammen. Som lokalt pengeinstitut er det naturligvis en af bankens fornemmeste opgaver så vidt muligt at bakke op om dette, og støtte gennem sponsorater har gennem mange år været en del af bankens lokale engagement. En endnu større del er naturligvis den lokale kreditgivning, hvor der ydes lån til lokale virksomheder og borgere.

Danske Andelskassers Bank har både som sponsor og som aktiv deltager været involveret i en lang række ak-

tiviteter og foreninger i alle bankens markedsområder. Hovedprincipperne for banken er, at der foretrækkes sponsorater, der kommer mange til gavn, og at der som udgangspunkt ikke ydes sponsorater til eliteidræt o.l. Af samme grund administreres bankens sponsorater primært i de enkelte filialer, mens banken alene har ganske få overordnede sponsorater.

En anden måde, hvorpå banken viser sit engagement og sin anerkendelse af lokale ildsjæle, er uddelingen af Andelskassepriserne og Sammen kan vi mere-priserne på bankens årlige aktionærmøder.

Opsummering

Danske Andelskassers Bank har i 2015 arbejdet for en positiv udvikling i lokalområderne ved at gøre opmærksom på områdernes værdi blandt andet gennem sit aktive medlemskab af foreningen Danmark på Vippen, ved at igangsætte undervisning, der skal være med til

at fremme entreprenørskab og innovation blandt fremtidens medarbejdere, ved at sponsorere lokale tiltag og anerkende lokale ildsjæle, der gør en forskel, og ved at levere bankløsninger, der har til formål at sikre en langsigtet sund udvikling for lokalområderne og banken – helt i tråd med bankens eksistensgrundlag.



Andelskassen kørte penge ind til Børnecancerfonden

I juni måned 2015 cyklede Claus Bodenhoff, der til daglig er event- og sponsormanager hos Sparinvest, på rundtur i Danmark. Det gjorde han for at samle penge ind til Børnecancerfonden via sit velgørhedsprojekt Danmark Rundt 2015.

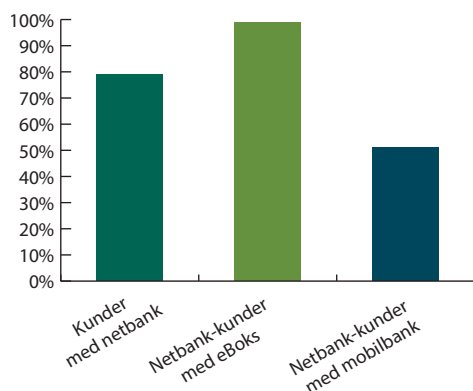
Søndag den 14. juni hed etappen Thisted-Holstebro, og undervejs havde Claus Bodenhoff følgeskab af Andelskassen, der støttede projektet. Medarbejdere i banken og deres familiemedlemmer – 23 i alt – mødte Bodenhoff ved Andelskassen i Viborg og cyklede med mod Holstebro.

Andelskassen donerede 250 kr. i 'startgebyr' for hver deltager plus 5 kr. pr. kørt kilometer. De ivrige cyklister samlede på den måde 12.305 kr. sammen som en donation fra Andelskassen til Danmark Rundt 2015 og videre til Børnecancerfonden.

Andelskassen var ikke kun med fra Viborg mod Holstebro, men deltog på hele rundturen. Banken havde nemlig købt en fremtrædende logo-plads på Claus Bodenhoffs cykel-tøj.

7. Klima og miljø

Netbank ultimo 2015



Danske Andelskassers Bank er bevidst om, at klima- og miljøproblematikker fortsat spiller en væsentlig rolle for samfundet, og at banken som en samfundsmæssig aktør har et ansvar for at sikre, at også kommende generationer kan nyde godt af eksempelvis de samme naturværdier som nuværende generationer.

Klima- og miljøfokus er en del af strategien for Danske Andelskassers Bank, hvor der kontinuerligt arbejdes med digitalisering og fleksible løsninger, der både nedbringer omkostningerne og samtidig bidrager til en positiv klimamæssig udvikling.

Digitalisering

Digitalisering er som nævnt en naturlig del af strategien for Danske Andelskassers Bank, hvor der i 2015 har været en række tiltag for at øge digitaliseringen, forbedre kundeoplevelsen samt fortsætte indsatsen for at reducere træk på naturens ressourcer.

De primære tiltag i 2015 har været en yderligere digitalisering af dokumenter, som kunden kan godkende og underskrive digitalt. I forhold til 2014 er der i 2015 blevet underskrevet 13 % flere dokumenter digitalt.

Tilgangen til bankens produkter følger samme udvikling, hvorfor det i 2015 er blevet muligt at oprette konti og bestille betalingskort via netbanken.

Når kunden kan underskrive dokumenter og bestille nye produkter digitalt, sparer det tid og penge for alle parter – samt papir og eksempelvis brændstof til transport for kunder, der alternativt skulle ind i en filial for at skrive under.

Det forventes, at brugen af det digitale underskriftsrum vil blive øget endnu mere i de kommende år.

Digitale brochurer mv.

Det er ikke alene dokumenter, der gøres digitale, men også en større del af det materiale, der tidligere er blevet trykt.

Det omfatter også markedsføringsmateriale og -kampagner, hvor der i stigende grad annonceres digitalt i online-medier. Denne udvikling forventes at fortsætte i de kommende år.

Siden omdannelsen i 2011 har størsteparten af Danske Andelskassers Banks kommunikation med aktionærerne været digital, hvilket bl.a. betyder, at finansielle delårsrapporter ikke bliver trykt, mens årsrapporten alene trykkes i et begrænset oplæg, der forventes yderligere nedbragt i de kommende år.

I de tilfælde, hvor Danske Andelskassers Bank vælger at trykke materiale, tilstræbes det, at banken benytter sig af genbrugspapir e.l. Som hovedregel er papiret således mærket med enten Nordisk Svane, EMAS, ISO 14001, FSC og/eller Blomsten.

Video- og telefonmøder

Danske Andelskassers Bank har gennem mange år haft

videofaciliteter, således at det var muligt at deltage i møder pr. video i stedet for at møde frem fysisk.

I takt med, at sådanne videomødefaciliteter vinder indpas flere steder, har Danske Andelskassers Bank i stigende grad kunnet benytte faciliteterne til møder med eksempelvis samarbejdspartnere, hvormed bankens medarbejdere sparer tid og ressourcer, ligesom der naturligtvis spares eksempelvis brændstof til transport.

Telefonmøder er ligeledes blevet en stadig mere integreret del af bankens virksomhed, og disse benyttes i dag på stort set alle niveauer i banken. Det omfatter bl.a. bestyrelses- og koncernledelsesmøder, der i flere tilfælde er holdt som telefonmøder, når der eksempelvis har været tale om forhold, der krævede en hurtig behandling.

Yderligere et eksempel på, at elektroniske løsninger har vundet ind, er e-Learning, der i flere tilfælde erstatter fysiske kurser og på samme måde som video- og telefonmøder er medvirkende til at spare såvel ressourcer som reducere miljøpåvirkning.

Tilbud og inspiration til kunder og aktionærer

Ét er, hvad Danske Andelskassers Bank selv kan gøre. Noget andet er de muligheder, kunderne har for eksempelvis at forbedre deres boliger, så disse bliver mere energivenlige og dermed både mindsker varmeregningen og øger en eventuel salgsværdi.

Danske Andelskassers Bank tilbyder i den forbindelse energilån til forskellige former for energiforbedringer, og bankens samarbejde med Totalkredit – der ligeledes har fokus på området – har også i 2015 givet banken mulighed for at understøtte kundernes boligprojekter.

I forhold til energiforbedringer har banken endvidere ekspertise inden for husstandsvindmøller – og vindmøllefinansiering i det hele taget – som også giver kunderne

mulighed for at handle til gavn for privatøkonomien og miljøet på samme tid.

Bankens bygninger

Danske Andelskassers Bank vurderer løbende energibesparende tiltag i bankens bygninger og filialer, ligesom banken i 2015 fik foretaget den lovpligtige elsikkerhedsattest, der sikrer, at faste elinstallationer inkl. automatiske dørlukningsanslæg samt nød- og panikbelysningsanslæg er gennemgået og fundet i orden.

Der vil fortsat blive arbejdet på at reducere energiforbruget i bankens bygninger, herunder vil der løbende blive vurderet en række tiltag som f.eks. overgang til LED-belysning.

Det er fortsat bankens forventning at reducere energiforbruget generelt.



Opsummering

Danske Andelskassers Bank har i 2015 arbejdet for at anvende de muligheder, der var for at nedbringe strøm og papirforbrug, ligesom banken har søgt at give kunderne mulighed for eksempelvis at gennemføre energiforbedringer mv.

8. Respekt for menneskerettigheder

Folketinget vedtog i juni 2012 en ændring af Årsregnskabsloven, der betyder, at virksomheder udtrykkeligt skal tage stilling til blandt andet menneskerettigheder, uanset om elementet indgår i virksomhedens politik for samfundsansvar.

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

Danske Andelskassers Bank behandler alle ens uanset race, køn, seksualitet, politisk tilhørsforhold, religion mv. og 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 menneskes menneskerettigheder.

Da Danske Andelskassers Bank primært opererer i Danmark, samarbejder med danske samarbejdspartnere og investerer i danske samarbejdspartnere, har banken ikke prioriteret indsatsen i forhold til overholdelse af menneskerettigheder i 2015. Banken havde således ikke i 2015 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 bankens forventning, at det samme gør sig gældende for bankens underleverandører og samarbejdspartnere, og derfor prioriterer banken ikke pr. nuværende at afdække leverandørkæden bag egne leverandører.

9. Antikorrruption og bestikkelse

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

I og med at banken alene driver virksomhed i Danmark, hvor korrruption som udgangspunkt kun opleves i begrænset omfang, er banken i øvrigt ikke voldsomt udsat for at komme i en situation, der involverer korrruption eller bestikkelse.

Danske Andelskassers Bank er sig dog bevidst, at den har enkelte kunder, der opererer i lande, hvor bestikkelse og korrruption kan forekomme. I disse tilfælde bistår banken gerne kunderne med at overholde lovgivningen i forbindelse med disses virksomhed i de pågældende lande.

10. Samfundsansvar i 2016

Hovedfokus i Danske Andelskassers Bank vil i 2016 være på en fortsat positiv udvikling af forretningen, så banken i endnu højere grad kan imødekomme markedets og kundernes behov samt tage sin del af ansvaret for en bæredygtig udvikling i bankens lokalsamfund. I den forbindelse vil banken udnytte de forretningsmuligheder, der løbende opstår som følge af den øgede digitalisering, og samtidig sikre yderligere kundenærhed og kundefokus.

Også i det kommende år må banken dog forvente, at der vil være forretningsmæssige udfordringer blandt andet som følge af den fortsatte krise i dansk landbrug og den relativt begrænsede økonomiske aktivitet, der fortsat kendetegner bankens markedsområder.

Dette ændrer imidlertid ikke ved Danske Andelskassers Banks grundlæggende værdier, holdninger og adfærd, og banken vil således fortsat agere som en ansvarlig samfundsmæssig aktør på eksempelvis alle de områder, der er angivet i bankens CSR-politik.

Det betyder, at Danske Andelskassers Bank også i 2016 vil gøre en målrettet og vedvarende indsats for at skabe vækst og udvikling i bankens lokalområder, hvilket banken i stigende grad vil arbejde aktivt for gennem mange forskellige typer tiltag og lokale initiativer. Engagementet i foreningen Danmark på Vippen er et eksempel på et initiativ, der på én gang skaber værdi for mange af de lokalsamfund, hvor bankens kunder befinder sig. Et andet eksempel er projektet "Fremtiden Spirer", som skal være med til at kickstarte skabertrangen hos fremtidens medarbejdere og derigennem være med til at skabe grobund for den fortsatte, fremtidige vækst i det lokale Danmark. Dertil kommer uddelingen af Andelskassepriserne og Sammen kan vi mere-priserne, som også i det kommende år vil blive uddelt på bankens seks aktionærmøder og derved tjene som en hyldning til samt ikke mindst en fortsat motivation for lokale ildsjæle, der gør en forskel i deres lokalsamfund og således deler Danske Andelskassers Banks værdier og idégrundlag.

