

2016

CSR-rapport

for Danske Andelskassers Bank A/S-koncernen

Redegørelse for samfundsansvar, jr. årsregnskabsloven § 99 a

1. Indledning

Danske Andelskassers Bank har jf. årsregnskabslovens § 99 a pligt til som del af ledelsesberetningen i årsrapporten at offentliggøre en "Redegørelse for samfundsansvar, jf. årsregnskabslovens § 99 a" (CSR-rapport).

Redegørelsen skal dække samme periode som bankens årsrapport. Årsrapporten i Danske Andelskassers Bank dækker kalenderåret, dvs. perioden fra den 1. januar – 31. december 2016. Redegørelsen vil være tilgængelig for offentligheden på bankens hjemmeside samtidig med offentliggørelse af årsrapporten den 27. februar 2017.

Danske Andelskassers Bank har valgt at offentliggøre sin redegørelse på bankens hjemmeside. Rapporten kan sammen med Danske Andelskassers Bank politikken og rapporterne fra og med 2012 ses på Danske Andelskassers Banks investorsider:

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

Danske Andelskassers Bank er en børsnoteret dansk bank, der pr. 31. december 2016 havde 17 fuldtidsåbne filialer, tre regionalt placerede erhvervscentre, et landbrugscenter og 351 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.

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 2017	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 aktionærråd – 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 for at 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 ofte 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 2016

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, bankens 17 filialer såvel som dens hovedkontor fortsat ligger og har deres virke. Det er bankens klare 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 været dybt engageret i sine lokalområder – helt i tråd med bankens ambitioner for arbejdet med samfundsansvar i 2016, som beskrevet i "CSR-rapport 2015":

"Danske Andelskassers Bank [vil] også i 2016 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 på lokale initiativer."

I 2016 er banken endda gået skridtet videre, idet der i starten af året blev vedtaget en ny, langsigtet strategi, hvor det at være Det Lokale Danmarks bank og skabe reel værdi på forskellige parametre i sine lokalområder vægter tungt. Dette mål vil Danske Andelskassers Bank fortsat arbejde henimod i de kommende år.

2. Bankens forretningsmodel

Mission, vision og værdier i Danske Andelskassers Bank

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, at:

Vi tager ansvar og engagerer os – både direkte i det enkelte kundeforhold og i de lokalsamfund, der udgør vores markedsområde.

Gennem vores 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 aktionærerne og banken som en effektiv og sund forretning.

Vi tager samfundsansvar 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

Nøgleordene i DABs værdier er stabilitet, tillid, samarbejde og engagement, hvilket betyder, at DAB ønsker,

- at fundamentet i DAB skal være på plads med henblik på at skabe stabilitet,
- at DABs relationer er langsigtede,
- at DAB er til at stole på i alle forhold,
- at DAB ønsker et tæt samarbejde med såvel kunder, aktionærer, samarbejdspartnere og medarbejdere indbyrdes, og
- at DAB via sit engagement i sine medarbejdere engagerer sig i sine kunder og lokalområderne.

Danske Andelskassers Bank er et dansk pengeinstitut, der er opstået på baggrund af et stort engagement i lokalområder uden for de større byer i Jylland og på Fyn. Banken føler derfor et særligt ansvar i forhold til sådanne områder, herunder et ansvar for 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 erhvervskunder i bankens markedsområde med henblik på at opnå høj kundetilfredshed og en bæredygtig udvikling for kunderne og for banken.

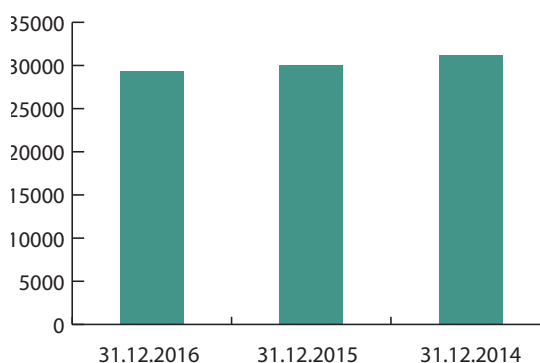
Bankens individuelle rådgivning er omdrejningspunkt for relationen til kunderne, og selv om Danske Andelskassers Bank tilbyder sine kunder et bredt udbud af selvbetjeningsløsninger og digitale platforme, er kernen i bankens kunderådgivningskoncepter fortsat den direkte og nære kundekontakt.

Produkter

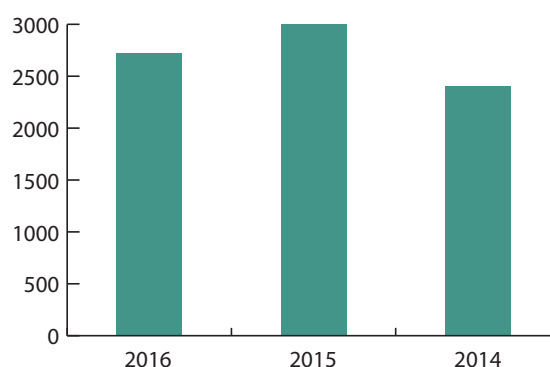
Danske Andelskassers Bank tilbyder både privat- og erhvervskunder alle de for kunderne relevante former for bankprodukter og -forretninger, herunder udlån, indlån, valuta, investering, pension og diverse selvbetjeningsløsninger.

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 ovenstående produkter og forretninger baseret på den enkelte kundes økonomi og deraf følgende kreditvurdering.

Antal aktionærer



Tilmeldte til aktionærmøder



Demokratisk struktur

Principperne om kundeejerskab og aktivt ejerskab er stadig en del af bankens kultur, som det tidligere var det i andelskasserne. I forbindelse med omdannelsen fra selvstændige andelskasser til én børsnoteret bank 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 godt 29.000 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 og stemme og tale

her. Banken har ingen stemmeretsbegrænsning, hvilket betyder, at alle aktionærer kan stemme med en vægt svarende til, hvor mange aktier de besidder.

Endvidere har alle aktionærer mulighed for at deltage i ét af bankens aktionærmøder, der holdes årligt seks forskellige steder i landet umiddelbart efter offentliggørelsen af bankens årsrapport og inden afholdelse af den ordinære generalforsamling. Den mulighed benyttede omkring 3.000 aktionærer sig af i 2016, og det betyder, at Danske Andelskassers Bank fik mulighed for at informere og aktivere godt ca. 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, hvor bestyrelsen har det overordnede ansvar for banken, mens aktionærrådene 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 ønsker at blive informeret om, 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.

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

Interessenter	Eksempler på dialogformer
Kunder	Online løsninger gennem netbank og mobile platforme Rådgivning direkte i bankens filialer Måling af kundetilfredshed Kundearrangementer og gå hjem-møder
Ansatte	Løbende dialog med nærmeste leder samt medarbejder- og lederudviklingssamtaler Informationsmøder Samarbejde med faglige organisationer Ledermøder
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
Politiske repræsentanter	Dialog med medlemmer af Folketinget samt medlemmer af kommunale og regionale udvalg
Lokalsamfund	Andelskasseprisen og Sammen kan vi mere-priserne Støtte til lokale initiativer og lokale drivkræfter via sponsorater
Brancheparter	Medlemskab i relevante brancheforeninger og netværk
Interesseorganisationer	Drøftelse af centrale emner og tendenser
Medier/journalister	Banken har løbende dialog med og giver interviews til 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. Om-drejningspunktet 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. Praktiske behov i kundernes daglige bankforretninger er i høj grad flyttet ud af filialerne og over på andre platforme, særligt pengeautomater, computere, mobiltelefoner og tablets.

Dette er og har været en væsentlig faktor i tilrettelæggelsen af Danske Andelskassers Banks forretning. Gennem flere år er der sket sammenlægning af filialer blandt andet for at skabe større enheder, der sikrer medarbejderne bedre muligheder for kompetenceudvikling, sparring og fleksibilitet i forhold til møder, uddannelse og privatliv. I 2016 er tre filialer blevet sammenlagt med nærtliggende filialer. Pr. 31. december 2016 havde banken således 17 filialer, der alle var fuldtidsåbne. Hertil kommer tre erhvervscentre og et landbrugscenter.

Danske Andelskassers Bank er endvidere leverandør af forskellige bankservices til andre finansielle virksomheder, hvor der ofte ses et værdimæssigt fællesskab i forhold til eksempelvis lokalområderne. Dette samarbejde er ligeledes forløbet tilfredsstillende i 2016.

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

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 deres ønsker samt giver det bedst mulige afkast i henhold hertil.

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

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.

Opsummering

Danske Andelskassers Bank har i 2016 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 på investeringsområdet fortsætter banken sit arbejde med at hjælpe kunderne i forhold til at finde de investeringer, der passer den enkelte.

4. Medarbejdere



Antal medarbejdere: 351

Gennemsnitsalder: 48 år

Kønsfordeling: 43 % mænd, 57 % kvinder

Det gælder i Danske Andelskassers Bank som i de fleste andre virksomheder, at medarbejderne er bankens vigtigste ressource og afgørende for dens udvikling.

Derfor gør banken en stor indsats for at fastholde medarbejderne, men også for at tiltrække nye, som er lige så kompetente og effektive – blandt andet ved at tilbyde de bedste mulige arbejdsforhold med gode muligheder for faglig udvikling og en sund balance mellem arbejds- og privatliv. Bankens personalepolitikker og en lang række personalegoder er med til at skabe rammerne for et godt arbejdsmiljø, og dertil kommer forskellige sociale arrangementer i årets løb.

Danske Andelskassers Bank har en god blanding af medarbejdere med mange års anciennitet i banken og i branchen generelt kombineret med yngre medarbejdere, som bibringer masser af nye tanker og andre måder at gøre tingene på. Dette er med til at sikre den nødvendige viden og erfaring og samtidig skabe udvikling i hverdagen.

Bankens strategi

I starten af året blev der implementeret en ny, overordnet strategi for banken. Indholdet af denne er omtalt andetsteds i rapporten, men kort fortalt er hovedfokus i strategien "Tid til kunder" –altså at skabe mere tid til bankens kunder og at bruge tiden sammen med kunderne bedst muligt. Der har været arbejdet intenst med dette tema gennem hele året, og der er implementeret flere strategiske tiltag, som er foregået via dels et strategiseminar for alle bankens medarbejdere, dels en række strategidage for bankens ledere og dels orientingsmøder i de enkelte filialer og afdelinger. Implementeringsprocessen har været kendetegnet ved aktiv deltagelse og stort engagement fra alle ledere og medarbejdere.

Når en strategi skal lykkes, er god og klar kommunikation og involvering af medarbejderne af afgørende betydning. Uden dette er en strategi mere eller mindre dømt til at mislykkes, og med det in mente har banken afsat ressourcer til at sørge for en fortsat grundig og løbende information til medarbejderne, så alle ved, hvilke mål der arbejdes efter, og hvordan disse mål skal nås.

Uddannelse og udvikling

Danske Andelskassers Bank oplever i disse år, at kundernes krav til rådgivning og dermed forventningerne til medarbejdernes kompetencer er stærkt stigende, og derfor har banken brug for medarbejdere med et højt uddannelsesniveau. For unge medarbejdere er det derfor et krav, at de videreuddanner sig, så de bliver kva-

lificeret til at være fremtidens rådgivere. Men der gøres også en stor indsats for, at alle øvrige medarbejdere hele tiden er fagligt opdaterede, og derfor har banken en politik om, at alle medarbejdere får betalt relevant uddannelse, herunder bøger og øvrige materialer, så det hele tiden kan sikres, at alle bankens medarbejdere har de bedst mulige kompetencer.

Udover løbende efter- og videreuddannelse afholdes der årlige leder- og medarbejderudviklingssamtaler med fokus på kompetenceudvikling, både personligt og fagligt, hvorefter der bliver lavet en uddannelsesplan for hver medarbejder. Dette er ligeledes med til at sikre høj kvalitet i arbejdet i alle bankens funktioner og afdelinger.

Kurser afholdes så vidt muligt i bankens hovedkontor i Hammershøj med tilkøb af undervisere fra samarbejdspartnerne. Det kan være Finanssektorens Uddannelsescenter, Center for Ledelse, Letpension, Totalkredit, Købstædernes Forsikring samt andre relevante firmaer. Er det ikke muligt at samle tilstrækkeligt mange deltagere til at holde et lukket kursus kun for bankens personale, bliver medarbejderne tilmeldt relevante kurser, hvor der er plads og mulighed. I 2016 har der blandt andet været afholdt en intern projektlederuddannelse for bankens ledere.

De yngre medarbejdere uddanner sig også via det offentlige uddannelsessystem. Her er det overvejende HD 2. del i Finansiell Rådgivning, der er den foretrukne uddannelse.

I 2016 har der også været særligt fokus på filialdirektører og øvrige ledende medarbejders kompetencer. Hen over efteråret er der lavet en lederevaluering med det formål at udvikle lederne til i endnu højere grad at være i stand til at understøtte bankens strategi og udvikle egen filial/afdeling. I første omgang har det været filialdirektørerne, der har været igennem et forløb, og der udarbejdes en plan for udvikling/uddannelse af den enkelte

filialdirektør. I løbet af 2017 er det planen, at afdelingscheferne på bankens hovedkontor gennemgår samme evaluering med øget kompetenceudvikling for øje.

Ansættelser og opsigelser/fratrædelser

Danske Andelskassers Bank har som mål at tiltrække og udvikle kvalificeret arbejdskraft, så der er kompetente medarbejdere på alle pladser. Samtidig ser banken det som sit ansvar at bidrage til, at unge mennesker har gode uddannelsesmuligheder lokalt. Der er derfor ansat flere nye, kompetente medarbejdere i løbet af 2016, ligesom banken har uddannet samme antal finansøkonomer som tidligere år.

2016 har været et år, hvor der har været såvel opsigelser som fratrædelser. Dette kan selvsagt ikke undgås i en virksomhed med 351 medarbejdere, men alligevel bringer begge dele uvægerligt forstyrrelser ind i medarbejdernes travle hverdag og tager fokus fra målet – "Tid til kunder". Dog har opsigelser i 2016 været i et begrænset antal, som kan betegnes som acceptabelt for banken. Opsigelserne har været nødvendige for at spare omkostningskroner, men så vidt muligt forsøger banken at undgå opsigelser via naturlig afgang og indgår gerne pensionsaftaler med ældre medarbejdere for at undgå afskedigelser.

Det er naturligvis altid ærgerligt at skulle sige farvel til dygtige og vellidte kolleger, og det kan virke som manglende økonomisk sans, når der bruges både tid og penge på at uddanne bankens medarbejdere, som derved bliver attraktive for konkurrenterne. Men det er som nævnt bankens mål at have kompetente medarbejdere, og det kræver indsats i form af uddannelse og udvikling. Og for banken er det langt mere hensigtsmæssigt at uddanne medarbejderne og løbe risikoen for, at de rejser, end det modsatte, hvilket på den lange bane ville medføre inkompetente medarbejdere og utilfredse kunder. Samtidig er en aktiv medarbejderudvikling med til at

tiltrække medarbejdere fra konkurrerende virksomheder, der ønsker at være en del af en positiv udvikling.

Ændringer i filialnettet

I efteråret 2016 blev fem filialer sammenlagt til to filialer. Filialerne i Aars og Hadsund blev således sammenlagt med filialen i Hobro, og filialen i Ølgod blev lagt sammen med filialen i Varde og Esbjerg. Med sammenlægningerne er der skabt større og mere slagkraftige filialer med flere kompetencer samlet på et sted, hvilket muliggør en højere kvalitet i kunderådgivningen.

Op mod sommerferien valgte banken endvidere at lukke kasserne i de filialer, der stadig havde kassebetjening, og håndtering af kontanter klares nu i samtlige filialer via pengeautomater, der alle kan klare både ind- og udbetalinger samt veksling til euro. Lukningerne af kasserne medførte desværre opsigelser, da det ikke var muligt at omplacere de pågældende medarbejdere – en mulighed, der naturligvis altid undersøges, inden en opsigelse effektueres.

Lukningen af kasserne er blandt andet en konsekvens af den ændrede kundeadfærd, hvor teknologiske løsninger tager over. Her tænkes særligt på hævekortenes betydning samt udbredelsen af øvrige betalingsmåder. Samtidig medfører kasselukningerne en øget sikkerhed for de ansatte. Ultimo 2015 blev banken ramt af to røverier, men ved at lukke kasserne og henvise til pengeautomaterne er det bankens forventning, at risikoen for røverier minimeres.

Opsummering

Udover at uddanne og kompetenceudvikle medarbejdere og fortsat effektivisere både i filialnettet og på bankens hovedkontor har Danske Andelskassers Bank gennem hele 2016 haft fokus på implementeringen af bankens nye strategi og dermed på at skabe endnu mere fokus

på og tid til kunderne. Der er brugt tid og kræfter på at finde denne tid og sørge for, at medarbejderne er tilstrækkeligt klædt på til opgaven og har de nødvendige faglige og personlige kompetencer, der skal til for at give kunderne den gode kundeoplevelse.

5. Kunder

Danske Andelskassers Bank har især to vigtige områder, der til enhver tid er i fokus: Det ene er som netop beskrevet medarbejderne. Det andet er kunderne.

Banken og de tidligere tilknyttede andelskasser har en mangeårig historie som et kundeejet pengeinstitut, og aktuelt er størstedelen af bankens godt 29.000 aktionærer også 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.

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 af kunderne. Dette er ikke mindst relevant i en verden, hvor daglige ekspeditioner og services i stigende grad digitaliseres. I bankens nye strategi er kundefokus i højsædet, og i den forbindelse har banken udarbejdet fire overordnede principper, som er kendetegnende for bankens adfærd og relation til kunderne.

De fire principper lyder således:

- Det er let at være kunde
- Vi tager ansvar og udfordrer
- Vi siger tingene, som de er
- Du er velkommen hele livet

Principperne er udarbejdet blandt andet på baggrund af flere forskellige lokale kundeundersøgelser og interviews med bankens kunder, og de er det daglige udgangspunkt for kontakten med kunderne.

Banken ønsker størst muligt fokus på kunderne, og det gælder både privatkunder og erhvervs-kunder.

Derfor har bankens som et led i sit strategiarbejde haft særligt fokus på at skabe tid til kunder hos alle kundevendte funktioner i banken. Dette har blandt andet bety-

det, at antallet af kundemøder og øvrige kundekontakter er steget betragteligt i løbet af 2016.

Samfundsansvarlig kundekontakt og produktudbud

Banken har i 2016 videreført det koncept, der blev introduceret i 2015, med møder med unge kunder, når de fylder 18 år. Formålet er at give de unge kunder en god start på deres økonomiske voksenliv og klæde dem på til at forstå de muligheder og udfordringer, de vil komme til at møde. Banken tager dermed sammen med forældrene et ansvar for at "uddanne" de unge inden for privatøkonomi.

Banken ønsker også på produktsiden at udvise samfundsansvar, hvilket betyder, at Danske Andelskassers Bank på både privat- og erhvervs-siden tilbyder attraktive produkter, der ud over deres forretningsmæssige appel har et samfundsansvarligt sigte via initiativet "Lån til lokal vækst". Her er der fire fokusområder:

- Lokallån 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 kan boligen finansieres på fornuftige vilkår, der ofte kan konkurrere med prisen på en lejebolig.
- Er man ny på boligmarkedet, kan man benytte sig af Andelskassens "Lokallån - 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.
- Lokallån Bil tilbydes på attraktive lånevilkår, der gør biludgiften mere overskuelig, også selv om der er behov for to biler i husstanden.

- På erhvervssiden har Danske Andelskassers Bank afsat en udlånspulje på 250 mio. kr. til udvikling og fastholdelse af lokale arbejdspladser ved finansiering af sunde, lokale virksomheder og gode, bæredygtige projekter.

Banken giver for hvert lokallån (Bolig, Førstegangskøberlån og Bil), der etableres, 1.000 kr. til lokale initiativer og lokal udvikling. Det sker ved en uddeling en til to gange årligt i samarbejde med bankens lokale aktionærråd.

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 tilstræber banken gennem handleplaner mv. at støtte en reetablering af en god økonomisk sundhedstilstand for kunderne.

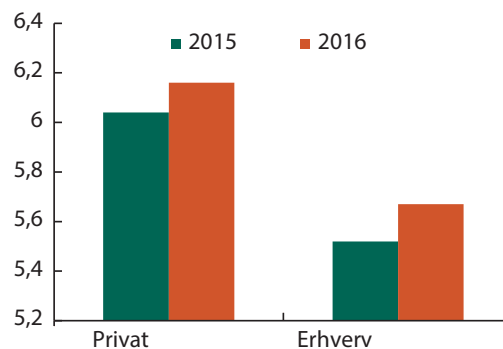
Kundemødetilfredshedsanalyse

Et kundemøde i Danske Andelskassers Bank er et af bankens nøgleområder og et af de vigtigste kontaktpunkter med vores kunder. Derfor er det vigtigt for banken og for kunderne, at kunderne er tilfredse med både indholdet og kvaliteten af disse mange møder.

Banken har gennem flere år suppleret den løbende dialog med kunderne med en kundemødetilfredshedsundersøgelse. Det betyder, at størstedelen af de kunder, der har været til et rådgivningsmøde i banken (og har en mailadresse registreret), efterfølgende modtager et kort spørgeskema pr. mail, 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

Kundetilfredshed 2016 *



* 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.

tværs af banken og for at give banken mulighed for hurtigt at gribe ind, hvis tilfredsheden måtte falde.

Resultatet af undersøgelsen viser en meget stor tilfredshed med møderne og endda med en stigende tendens fra 2015 til 2016. Det er naturligvis bankens ønske at fastholde en sådan stor kundetilfredshed – 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 i 2016 styrket sit store kundeengagement yderligere ved at indskrive kundefokus og prioritering af tid til kunder i bankens nye strategi. Banken har i den forbindelse udfærdiget fire overordnede principper, der kendetegner bankens adfærd og relation til kunderne, og som tjener som det daglige udgangspunkt for kontakten med kunderne. Desuden arbejder banken samfundsansvarligt ud fra et ønske om at være reelt lokal i alle filialer og erhvervscentre. Dette sker blandt andet i den daglige kundekontakt og rådgivning, samt når banken tilbyder produkter, der er direkte rettet mod Det Lokale Danmark, herunder lokal udvikling og lokale arbejdspladser. Banken arbejder systematisk med kundemødetilfredshedsanalyser for at sikre den bedst mulige rådgivning.

6. Lokalsamfundet



Med baggrund i bankens historie og geografiske placering samt ikke mindst den overordnede strategi har Danske Andelskassers Bank 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 befolkningsvandringer 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 fra netop andelskasser til børnoteret bank i 2011.

Danske Andelskassers Bank har derfor i 2016 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".

I forlængelse af dette har banken igangsat og bakket aktivt op om flere tiltag og aktiviteter, der skal medvirke til at skabe vækst og udvikling i Det Lokale Danmark.

Landsforeningen Danmark på Vippen

Således var banken i 2014 blandt stifterne af landsforeningen "Danmark på Vippen", der er en partipolitisk neutral forening, som kæmper for vækst, velstand og lige vilkår i hele Danmark. Foreningen arbejder desuden for at sikre, at debatten om "Udkantsdanmark" sker på et videnskabeligt, faktisk grundlag. Dette arbejde har foreningen fortsat i 2016. 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.

Fremtiden Spirer: Undervisning i entreprenørskab

I 2016 videreførte Danske Andelskassers Bank projektet "Fremtiden Spirer", der blev startet i 2015. Fremtiden Spirer er et undervisningsforløb for ungdomsuddannelser og folkeskolens ældste klasser i bankens markedsområde. Banken ønsker med projektet at sætte fokus på vigtigheden af samarbejde, entreprenørskab og innovation som afgørende redskaber til at skabe vækst og udvikling i Det Lokale Danmark. Som en del af Fremtiden Spirer skal eleverne frembringe forretningsidéer, 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.

Det lokale engagement

I alle Danske Andelskassers Banks lokalområder er der i 2016 set en fortsat stor lyst til fællesskabet og en stor vilje



Andelskasseprisen og sammen kan vi mere-priserne priserne

Andelskassen støtter på forskellig vis store og små initiativer, der skaber glæde og sammenhold lokalt. Igennem en årrække har banken derfor præmieret bemærkelsesværdige initiativer og indsatser via Andelskasseprisen og Sammen kan vi mere-priserne.

Opindeligt var priserne et lokalt initiativ på Fyn, men de seneste år er det bredt ud til alle bankens seks regioner. Initiativet består af fire priser til en samlet værdi af 50.000 kr., som uddeles i hver af Andelskassens seks regioner. Dermed bliver enkeltpersoner, grupper og foreninger, der gør en forskel i deres lokalsamfund, præmieret med i alt 300.000 kr. på bankens aktionærmøder hvert år i marts måned.

"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, erhvervmæssige eller kulturelle/sportslige område. Vinderen får et skulderklap i form af et kontant beløb på 5.000 kr. samt en unik statuette skabt af kunstneren Jørgen Pedersen fra Herning.

"Sammen kan vi mere"-priserne 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, erhvervmæssige eller kulturelle/sportslige område. Alle vinderne modtager foruden hæderen en check på 15.000 kr.

Priserne blev i 2016 uddelt på baggrund af indstillinger fra knap 300 borgere, og succesen gentages i 2017.

Fremtiden Spirer:

Hvem er bedst til at tænke innovativt?



Andelskassen inviterede både i foråret og efteråret 2016 en række udvalgte klasser på henholdsvis folkeskoler og 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 med Fremtiden Spirer er at kickstarte skabertrangen og det innovative mindset hos fremtidens arbejdsstyrke og dermed skabe grobund for den fortsatte, fremtidige vækst i Det Lokale Danmark.

I forårsudgaven af Fremtiden Spirer, der havde deltagelse af 8.-klasser fra 12 folkeskoler, producerede hver klasse en video, der præsenterede deres idé. Alle videoer deltog derefter i en åben afstemning på websitet fremtidenspirer.dk. De tre mest populære projekter blev efterfølgende vurderet af et dommerpanel, som valgte Vadehavsskolen i Gredstedbro som vinder. Sejren udløste 10.000 kr. til klassen plus en overraskelse som bonuspræmie. Banken havde nemlig fået den landskendte standupkomiker Christian Fuhlendorff til at lægge vejen

forbi skolen, og han underholdt skolens 7. og 8. klasses elever samt en række lærere med et forrygende show.

I efterårsudgaven af konkurrencen deltog 17 gymnasier, og den 12. januar 2017 blev der sat punktum for dette forløb med et stort finalearrangement i Danske Andelskassers Banks hovedkontor i Hammershøj. Her deltog tre gymnasieklasser fra hhv. Varde, Herning/Ikast og Aarhus – og dermed knap 100 gymnasieelever og deres undervisere. Ved finalen blev eleverne underholdt med oplæg fra Årets Kvindelige Iværksætter 2016, Lisa Dalsgaard, samt Kim Bisgaard, der er direktør for Culture & Business hos innovationshuset Innovation Lab. Herefter præsenterede de tre finalegrupper deres projekter, som blev bedømt af et prominent dommerpanel.

Det blev en 1.g-klasse fra Aarhus Katedralskole, der vandt førstepremien på 15.000 kr. med deres projekt "Wanna-BEE" - en idé om at levere bistader til private haver, så bierne kan få bedre betingelser, og der samtidig kan skabes øget vækst og forretning.

til at skabe noget – sammen. Som lokalt pengeinstitut ser banken det som en af sine 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 aktiviteter i alle bankens markedsområder. Hovedprincip-

perne 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.



Viceadm. direktør Tomas Michael Jensen, lagde vejen forbi Vestervangsskolen i Randers for at undervise i forbindelse med Pengeuge i marts 2016.

Pengeuge 2016:

Privatøkonomi

på skoleskemaet

Sammen med blandt andre Danmarks Matematiklærerforening, Finansforbundet og Digitaliseringsstyrelsen satte Andelskassen privatøkonomi på skoleskemaet i 2016. Banken tog del i Finansrådets kampagne "Pengeuge", der er en landsdækkende indsats, som skal lære vores børn og unge de færdigheder, de har brug for, når de skal styre deres egen økonomi. Andelskassen besøgte en række skoler, heriblandt Vestervangsskolen i Randers. En tirsdag i marts fik de 25 elever i 9. E besøg af en særdeles kompetent gæsteunderviser, idet Tomas Michael Jensen, viceadm. direktør i Danske Andelskassers Bank, lagde vejen forbi.

"I Andelskassen ser vi det som en vigtig opgave, at vi hjælper vores unge kunder med at komme godt fra start rent økonomisk," siger Tomas Michael Jensen. "Derfor inviterer vi også vores unge kunder til et rådgivningsmøde i Andelskassen, når de fylder 18 år. Det er rigtig vigtigt, at unge mennesker får en god start på deres økonomiske voksenliv. Kommer man skævt i gang, kan uheldige beslutninger komme til at præge ens liv alt for meget."

Det er de samme tanker, der ligger til grund for Pengeuge: Kampagnen handler om at højne børn og unges finansielle forståelse gennem undervisning i privatøkonomi. Og det er en opgave, Andelskassen meget gerne vil være med til at udføre.

"Vi ved, at alt for mange unge ender i gældsfælden. Det gør de, fordi de aldrig har lært, hvordan man håndterer sin økonomi. Vi vil gerne hjælpe de unge ved at give dem den nødvendige viden, og derfor stiller jeg – og vores dygtige rådgivere – hellere end gerne op til at undervise på skolerne," siger Tomas Michael Jensen.

En analyse fra Finansrådet viser, at gældssætningen for alvor tager til i de tidlige aldre, men samtidig viser analysen, at den finansielle forståelse og de økonomiske færdigheder først topper sent i livet.

Netop derfor gælder det om at fange de unge forbrugere tidligt. Ca. 50.000 unge i alderen 18-30 år er registreret som dårlige betalere. De skylder i alt mere end 1,4 mia. kr.

Opsummering

Danske Andelskassers Bank har i 2016 arbejdet for en positiv udvikling i lokalområderne blandt andet gennem sit aktive medlemskab af foreningen Danmark på Vippen. Banken har desuden bidraget ved at iværksætte undervisning, der skal være med til at fremme entreprenørskab og innovation blandt fremtidens arbejdsstyrke

og ved at sponsorere lokale tiltag og anerkende ildsjæle, der gør en forskel i deres lokalsamfund. Ligeledes leverer Danske Andelskassers Bank bankløsninger, der har til formål at sikre en langsigtet og sund udvikling for lokalområderne og banken – helt i tråd med bankens eksistensgrundlag.

Danmark på Vippen:

For vækst i hele Danmark

Danske Andelskassers Bank er stiftende medlem af landsforeningen Danmark på Vippen. Og banken er et meget aktivt medlem.

I 2016 har banken således afholdt en række møder for kunder og andre interesserede, hvor kampen for lokal vækst og imod centralisering i hovedstadsområdet og skævvridning af Danmark alle steder har været på dagordenen.

"Med vores geografiske placering oplever Varde-området – i lighed med de øvrige områder i det såkaldte Udkantsdanmark – særlige udfordringer i disse år. Hvordan vender vi den udvikling, som er med til at skævvride Danmark, og som truer vores egn? Hvad kan vi selv gøre aktivt, og hvor er vi nødt til at påvirke beslutningstagerne på Christiansborg?"

Sådan lød oplægget til et møde på Hotel Arnbjerg i Varde i maj. Blandt talerne var borgmester Erik Buhl, Varde Kommune, Finn Erik Kristiansen, direktør for erhvervs- og turistinstitutionen ProVarde, Kim Ruberg, direktør for kommunikationsbureauet Jøp, Ove & Myrthu Vest og bestyrelsesmedlem i Danmark på Vippen, og Jan Pedersen, adm. direktør for Danske Andelskassers Bank.

En af hovedkonklusionerne på mødet i Varde – og på de andre møder rundt i landet – var, at erhvervsliv, politiske institutioner og lokale banker skal samarbejde på tværs. Lokalsamfundene skal sætte sig fælles mål og stå sammen for at nå dem.

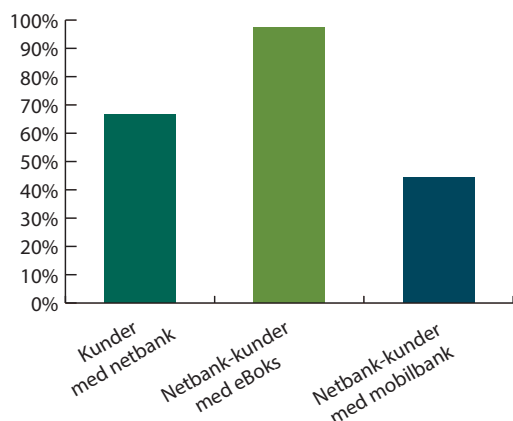
En anden konklusion var, at kampen for Det Lokale Danmark er en af de absolut vigtigste politiske dagsordner i disse år.

Danmark på Vippen glæder sig over, at Christiansborg har fået øjnene op for, at hele Danmark skal have del i – og bidrage til – landets udvikling og vækst. Derfor hilser foreningen Folketingets beslutninger om udflytning af offentlige arbejdspladser fra København til provinsen velkommen. Det er dog langt fra nok til at sikre et Danmark i balance, og Danmark på Vippen har derfor offentliggjort en lang række andre forslag til, hvor man med fordel kan sætte ind.

Mere information om Danmark på Vippen kan findes på www.danmarkpåvippen.dk.

7. Klima og miljø

Netbank ultimo 2016



Danske Andelskassers Bank er bevidst om, at klima- og miljøproblematikker i stigende grad 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 bankens strategi, hvorfor der løbende arbejdes med en række tiltag for at øge digitaliseringen, som kan forbedre kundeoplevelsen samt fortsætte indsatsen for at reducere træk på naturens ressourcer.

I 2016 er der sket en yderligere digitalisering af dokumenter, som kunden kan godkende og underskrive digitalt. I 2016 er over 120.000 dokumenter godkendt og underskrevet digitalt, hvilket er en fordobling i forhold til 2015.

En række af bankens produkter kan bestilles via netbanken, og der arbejdes hele tiden på at forbedre disse muligheder.

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

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 meget af det øvrige materiale, der tidligere er blevet trykt.

Det omfatter blandt andet markedsføringsmateriale og -kampagner, hvor der i stigende grad annonceres digitalt i online-medier. Brochurer, magasiner og lignende laves ligeledes i videst muligt omfang i digitale versioner og trykkes kun – hvis de overhovedet trykkes – i begrænsede oplag. Denne udvikling forventes at fortsætte i de kommende år.

Størstedelen af Danske Andelskassers Banks kommunikation med sine aktionærer er digital, hvilket blandt andet betyder, at finansielle rapporter ikke bliver trykt, men offentliggøres på bankens hjemmeside. Årsrapporten trykkes dog i et begrænset oplæg til brug på bankens aktionærmøder og ordinære generalforsamling.

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

Videomøder

Danske Andelskassers Bank har gennem mange år haft videofaciliteter, således at det er 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, men også til interne møder, hvormed bankens medarbejdere sparer tid og ressourcer, ligesom der naturligvis spares eksempelvis brændstof til transport.

Danske Andelskassers Bank arbejder proaktivt for at udnytte de digitale muligheder effektivt. Rådgivning af kunder og afholdelse af kundemøder vil derfor fremover i stigende grad ske ved hjælp af digitale medier som eksempelvis Skype i takt med, at kunderne efterspørger dette.

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 – giver banken mulighed for at understøtte kundernes boligprojekter.

I forhold til energiforbedringer har banken endvidere ekspertise inden for husstandsvindmøller og vindmøllefinansiering i det hele taget, hvilket også giver kunderne mulighed for at handle til gavn for både privatøkonomien og miljøet på samme tid.

Bankens bygninger

Danske Andelskassers Bank vurderer løbende energibesparende tiltag i bankens bygninger og filialer. I 2016 fik banken blandt andet foretaget et energisyn af en række domicilejendomme med henblik på at reducere energiforbruget. Energisynet har påpeget mulige reduktioner i energiforbruget ved eksempelvis overgang til LED-belysning, og banken har i forlængelse af dette igangsat forskellige tiltag, som dog først vil blive gennemført i løbet af 2017.

Det er fortsat bankens forventning at reducere energiforbruget generelt.

Opsummering

Danske Andelskassers Bank har i 2016 arbejdet for at anvende de muligheder, der var til stede for at nedbringe strøm og papirforbrug samt udnytte digitale muligheder i kommunikationen med kunder og forretningspartnere. Ligeledes har banken søgt at give kunderne mulighed for eksempelvis at gennemføre energiforbedringer til gavn for både kunderne, miljøet og banken.

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 gennemført indsatser i forhold til overholdelse af menneskerettigheder i 2016. Banken havde således ikke i 2016 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 dens 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.

Banken havde således ikke i 2016 en særskilt politik for antikorrruption og bestikkelse, men er naturligvis til stadighed opmærksom på området og er bevidst om, at banken 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 2017

Med udgangspunkt i bankens mission "Vi tager ansvar for en bæredygtig udvikling sammen med vores kunder og de samfund, vi er en del af" vil hovedfokus i Danske Andelskassers Bank igen i 2017 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 søge at 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 de fortsatte udfordringer for dansk landbrug og den relativt begrænsede økonomiske aktivitet, der endnu 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 2017 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 sigter mod at skabe værdi for mange af de lokalsamfund, hvor bankens kunder befinder sig. Et andet eksempel er projektet "Fremtiden Spirer", hvis formål er at kickstarte skabertrangen hos fremtidens arbejdsstyrke 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 hyldest 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.

