



2019

CSR-RAPPORT

for Danske Andelskassers Bank A/S-koncernen

Redegørelse for samfundsansvar

INDHOLD

1. Indledning og overordnet CSR-politik.....	3
2. Bankens forretningsmodel.....	5
3. Forretning.....	8
4. Medarbejdere.....	10
5. Kunder.....	12
6. Lokalsamfundet.....	14
7. Klima og miljø.....	17
8. Respekt for menneskerettigheder.....	20
9. Antikorruption og bestikkelse.....	20
10. Samfundsansvar i 2020.....	21

1. Indledning

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

Redegørelsen offentliggøres sammen med Danske Andelskassers Banks "Politik for samfundsansvar" på bankens hjemmeside, nærmere betegnet på bankens investorside, samtidig med offentliggørelsen af årsrapporten for 2019:

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



Danske Andelskassers Banks overordnede CSR-politik

- Banken skal grundlæggende sikre en stabil og fornuftig økonomisk udvikling til gavn for medarbejdere, aktionærer, lokalsamfund, kunder og banken.
- Banken skal bidrage til vækst, udvikling og værdiskabelse i lokalsamfundene ved at indgå som en aktiv sparringspartner.
- Banken skal sikre, at lovgivning, konventioner og menneskerettigheder overholdes i hele forsyningskæden. Banken skal endvidere sikre demokratisk kultur og demokratiske værdier.
- Banken skal være en stærk samarbejdspartner, så kunderne udnytter muligheder og er i stand til at håndtere udfordringer.



Overordnet blik på 2019

Danske Andelskassers Banks rødder går tilbage til 1915, hvor den første danske andelskasse blev stiftet, og socialt ansvar har været en væsentlig del af bankens virksomhedsdrift i mere end 100 år. Banken er opstået i lokalsamfund, der ligger uden for de større byer i Jylland og på Fyn, og det er også primært her, bankens filialer, rådgivningscentre, landbrugscenter og 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 aktionærerne. Banken har derfor i årets løb været dybt engageret i sine lokalområder – helt i tråd med bankens ambitioner for arbejdet med samfundsansvar i 2019, der er beskrevet i CSR-rapporten for 2018 og i bankens politik for samfundsansvar.

Danske Andelskassers Bank er en børsnoteret dansk bank. Ultimo 2019 beskæftigede banken 303 medarbejdere omregnet til fuldtid, og banken havde 15 fuldtidsåbne filialer og rådgivningscentre samt et landbrugscenter.

Bankens langsigtede strategi har fokus på at skabe reel værdi på forskellige parametre i forhold til såvel kunder som lokalområder.

Bæredygtighed er et væsentligt fokusområde i samfundet. Banken arbejder med, hvordan den bedst kan bidrage til bæredygtig finans, herunder som medlem af både Lokale Pengeinstitutter og Finans Danmark, der i 2019 har deltaget i arbejdet i Forum for Bæredygtig Finans og i det finansielle klimapartnerskab. Der er fokus på at finde initiativer, hvor det er muligt at reducere CO₂-aftrykket.

ILDSJÆL MED ET VARMT HJERTE HJÆLPER HJEMLØSE OG ANDRE UDSATTE

Danske Andelskassers Bank uddeler på sine årlige aktionærmøder Andelskassepriser og Sammen kan vi merepriser for at hylde arbejde i lokalsamfundet. Der uddeles i alt 300.000 kr. til enkeltpersoner, grupper, foreninger eller virksomheder, der gør en forskel i deres lokalsamfund.

Sandi Jordheim var i marts 2019 blandt prismodtagerne på bankens aktionærmøde i Esbjerg. Sandi Jordheim er indehaver af Salon Saksehaand i Esbjerg.

"Ganske frivilligt gør hun en stor indsats for Esbjergs svageste. Hun bruger hver eneste fridag på at cykle rundt i Esbjerg for at klippe hjemløse og folk, der på anden vis er udsat, og hun modtager intet for det udover den kærlige tak, men det er også det vigtigste for hende. Sandi indsamler også tøj og mad, når det er koldt udenfor, så de hjemløse og udsatte har mulighed for at holde varmen. Og så er døren ALTID åben, hvis man har brug for en snak og varm kaffe. Hun gør det hele af ren og skær godhed, og derfor må det være på tide at hylde hende", lød den hædrende begrundelse.

2. Bankens forretningsmodel

MISSION

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

Med vores mission mener vi, 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.

VÆRDIER

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

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

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.

Danske Andelskassers Bank er et dansk pengeinstitut, der er opstået på grundlaget af et stort engagement i lokalområder uden for de større byer i Jylland og på Fyn. Banken er i dag til stede såvel i mindre provinsbyer som i nogle af landets største byer, og alle steder, hvor Danske Andelskassers Bank er repræsenteret, tilstræber banken at understøtte områdets vækst og udvikling dels via værdiskabende rådgivning og dels via forskellige initiativer og aktiviteter.

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

Omdrejningspunktet for bankens relation til kunderne er individuel og relevant rådgivning. Den personlige rådgivning kombineres med et bredt udbud af selvbetjeningsløsninger og digitale platforme. Den digitale udvikling går stærkt, og det er til både kunder, aktionærer og bankens fordel, at der skabes gode løsninger, som letter hverdagens økonomiske opgaver.

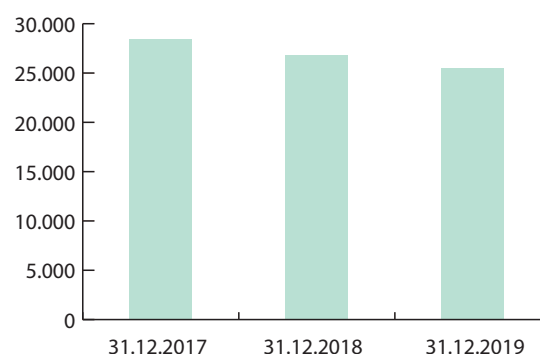
Produkter

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

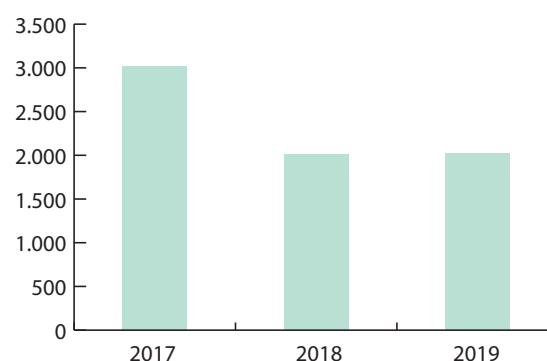
For at kunne dække alle kunders almindelige behov for finansielle forretninger og fungere som full-service pengeinstitut samarbejder banken med en række partnere omkring blandt andet realkredit-, investerings-, pensions-, forsikrings- og leasingprodukter. Banken tilbyder ovenstående produkter og forretninger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

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

Antal aktionærer



Tilmeldte til aktionærmøder



Demokratisk struktur

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

Alle Danske Andelskassers Banks cirka 25.500 aktionærer har lige adgang til information om banken, ligesom alle aktionærer har fri og lige adgang til eksempelvis at deltage i bankens generalforsamling samt til at stemme og tale her.

Samtidig afholder banken aktionærmøder efter offentliggørelse af bankens årsrapport og inden afholdelse af den ordinære generalforsamling, hvor alle aktionærer har mulighed for at deltage. Der er mulighed for at få uddybende information fra banken, og der er mulighed for at give sine egne holdninger eller undren tilkendende. Godt

2.000 aktionærer deltog i aktionærmøder i 2019, og det betyder, at banken fik mulighed for at informere cirka 8 % 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 – et for hver af bankens seks regioner – ligesom man har mulighed for selv at stille op til disse organer. Hvor bestyrelsen har det overordnede ansvar for banken, fungerer aktionærråd som bankens ”ører og mund” i lokalområderne.

Interessenter

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

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

Mange af bankens interessenter ønsker at blive informeret om, hvordan Danske Andelskassers Bank agerer, og 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 mobile platforme Information på bankens hjemmeside og sociale medier Rådgivning direkte i bankens filialer og rådgivningscentre samt i kundens eget hjem eller egen virksomhed Måling af kundetilfredshed Kundearrangementer og gå hjem-møder
Ansatte	Løbende dialog med nærmeste leder samt medarbejder- og lederudviklingssamtaler Informationsmøder Samarbejde med faglige organisationer Ledermøder Information på bankens intranet
Samarbejdspartnere	Erfaringsudveksling gennem faglige netværk Løbende kontakt og forhandlinger Ad hoc-dialog om digitalisering og bæredygtighed
Aktionærer	Generalforsamling Aktionærråd og aktionærmøder Investormøder
Myndigheder	Dialog med kommunale, regionale og nationale myndigheder
Lokalsamfund	Andelskasseprisen og Sammen kan vi mere-priserne Uddelinger via Lokallånpuljen Støtte til lokale initiativer og lokale drivkræfter via sponsorater Økonomisk undervisning på gymnasier og folkeskoler Medlemskab af landsforeningen Balance Danmark (tidligere Danmark på Vippen) Udvikling af lokalt entreprenørskab og nye iværksættere gennem Fremtiden Spirer
Branchebarer	Medlemskab i relevante brancheforeninger og netværk
Interesseorganisationer	Drøftelse af centrale emner og tendenser
Medier/journalister	Løbende dialog med og interviews til medier

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

3. Forretning

Danske Andelskassers Bank er en rådgivningsbank, hvis primære forretningsområde er at levere bankydelser til privatkunder samt til små og mellemstore erhvervs-kunder i bankens lokalområder. I Danske Andelskassers Bank bygger vi vores forretning på ansvarlighed, godt samarbejde og på engagement både i det enkelte kunde-forhold og i de lokalsamfund, hvor vi er til stede. Vi tilstræber at opfylde kundernes behov for finansielle ydelser og give dygtig økonomisk rådgivning, der opleves som relevant og værdiskabende af den enkelte kunde og er baseret på langvarige relationer.

Danske Andelskassers Bank er en bank for de fleste, men ikke den samme bank for alle, da vores kunder har forskellige behov, og derfor mener vi, at kunderne får mest ud af at blive behandlet forskelligt. Vi vil være en bank, der leverer det, som vores privatkunder har behov for, og som er tilpasset forskellige livsfaser og -situationer. Til vores erhvervs-kunder vil vi tilbyde alle de ydelser, som mindre og mellemstore virksomheder har brug for.

Danske Andelskassers Bank er en bank med et solidt økonomisk fundament, hvilket giver plads til at lave gode forretninger med både nye og bestående kunder. 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.

Det er vigtigt for Danske Andelskassers Bank at forblive en bank på egne præmisser og med stærke partnerskaber. På de områder, hvor vi ikke selv udbyder produkter, benytter vi os derfor af samarbejdspartnere med speciale inden for finansielle ydelser såsom forsikring, pension, realkredit, investering samt forskellige specialprodukter. Da Danske Andelskassers Bank primært opererer i Danmark, er bankens leverandører som udgangspunkt ligeledes hjemmehørende i Danmark, og vi kan med tilfredshed konstatere, at mange af vores primære samarbejdspartnere på samme måde som Danske Andelskassers Bank er aktive og proaktive i forhold til samfundsansvar og deler mange af de samme værdier som os.

Ansvarlig kreditgivning

Det største forretningsområde for Danske Andelskassers Bank er kreditgivning til privat- og erhvervs-kunder. Med baggrund i den samfundsmæssige udvikling har efterspørgslen efter lån længe været på et relativt lavt niveau i bankens markedsområder, omend der er set en svag stigning i aktiviteten de seneste år. Det har imidlertid været væsentligt for banken fortsat at kunne tilbyde gode finansieringsløsninger for vores kunder.

Det er afgørende for Danske Andelskassers Bank, at kreditgivning sker i overensstemmelse med god skik, at låntagning er i overensstemmelse med kundernes 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 kundernes ønsker samt giver det bedst mulige afkast i henhold til disse. Ud over at håndtere kundernes investeringer har Danske Andelskassers Bank også egne investeringer, og banken fører en generelt forsigtig fondspolitik.

Forebyggelse af hvidvask og terrorfinansiering

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

Der er tale om en kompleks og ressourcekrævende opgave, som Danske Andelskassers Bank tager meget alvorligt. Banken afsætter betydelige ressourcer til bekæmpelse af hvidvask og terrorfinansiering. Ressourceforbruget har de seneste år været stigende, idet

bekæmpelse af hvidvask og terrorfinansiering samt overvågningen sker med øget indsats og optimal anvendelse af bankens systemer.

Samtlige medarbejdere i banken har gennemgået en uddannelse i forståelse af hvidvask. Banken følger lov-

givningen og udviklingen tæt, hvilket blandt andet sker via en god dialog med de tilsynsførende myndigheder og branchens tiltag på området.



FRIVILLIGPROGRAMMET RETHINKERS GØR EN POSITIV FORSKEL FOR LOKALOMRÅDET

Danske Andelskassers Bank var ikke i tvivl om, at Frivilligprogrammet ReThinkers var en værdig modtager af midler fra bankens Lokallånspulje.

ReThinkers blev oprindeligt etableret i forbindelse med Europæisk Kulturhovedstad Aarhus 2017, men er siden blevet videreført af VisitAarhus med det formål at bidrage til udvikling af hele byen.

Centerdirektør Søren Dahl i Andelskassen i Aarhus gav følgende begrundelse for valget af ReThinkers som modtager af Lokallånspuljemidlerne:

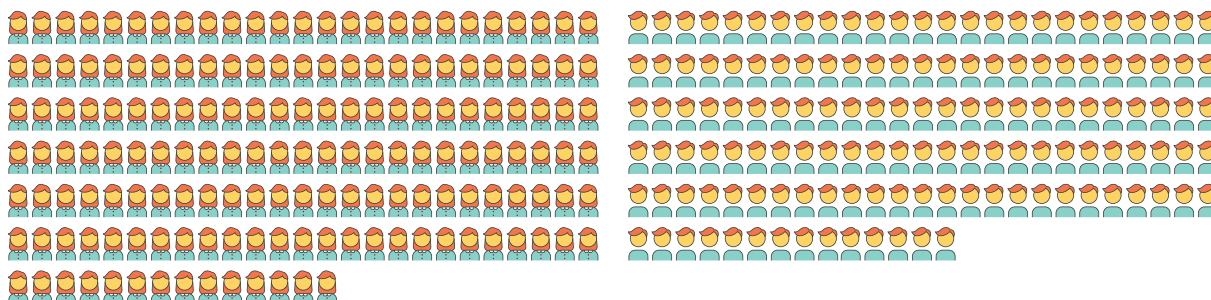
”Andelskassens DNA kommer ud af noget lokalt. For os er det derfor vigtigt at være med til at bakke op om tiltag og aktiviteter, som er med til at skabe vækst og udvikling i lokalområdet. Vores oplevelse er helt klart, at det lokale fokus også har sin berettigelse i de store byer, fordi vi tager vores værdier med og omskriver dem, så de passer

ind i den pågældende kontekst. Samarbejde og fællesskab er nogle af bankens vigtigste værdier, og det er helt tydeligt, at netop disse værdier også fylder meget hos ReThinkers.”

”ReThinkers er med til at gøre en kæmpe forskel for Aarhus på mange forskellige områder. De er med til at give byen et løft som turistmål, og tilfredse turister medfører endnu flere turister – og det giver penge til byens virksomheder og skaber nye arbejdspladser. ReThinkers er samtidig en uundværlig arbejdskraft i forbindelse med de mange arrangementer, der afholdes i Aarhus, hvilket er til stor glæde for byens borgere. Og så er hele frivilligprogrammet med til at aktivere en masse mennesker som frivillige og skabe socialt sammenhold mellem dem. Så på den måde er ReThinkers til gavn og glæde for både erhvervsliv, indbyggere og besøgende i Aarhus, og det fortjener de at blive anerkendt for”, fortsatte Søren Dahl.

4. Medarbejdere

Medarbejdere ultimo 2019



Antal medarbejdere: 303 omregnet til FTE (Full Time Employed)

Gennemsnitsalder: 49 år

Kønsfordeling: 54 % kvinder, 46 % mænd

Året 2019 har været præget af et højt aktivitetsniveau i hele organisationen. Område Syd og Nord begyndte for alvor at få stigende aktivitetsniveau under ledelse af de to områdedirektører. Referencelinjerne for filialdirektørerne var blevet ændret i 2018 fra reference direkte til direktionen til reference til en områdedirektør. Denne ændring betød tættere kontakt og mulighed for hurtige beslutninger. En af disse beslutninger i starten af 2019 var flytning af den eksisterende privatfilial i Esbjerg samt erhvervscenter i Nordenskov til nyt kontorfællesskab i Esbjerg. En flytning, der straks gav mulighed for nye bekendtskaber og udvikling af eksisterende netværk. Og en flytning, der for kunderne betyder mulighed for rådgivning samme sted, uanset om man er privatkunde eller erhvervskunde.

Banken besluttede at etablere en filial i København. Målet var at komme tættere på de eksisterende kunder i dette område, så de får mulighed for at få personlig rådgivning. I 2019 blev der fundet egnede lokaler, og ideen med kontorfællesskab blev også brugt i København. Bankens nye centerfilial kunne åbne dørene i starten af november 2019, og den første filialåbning i banken i mange år var en realitet.

Inden centerfilialen i København åbnede dørene, var planerne allerede lagt for åbning af den næste centerfilial, idet banken sidst på året 2019 påbegyndte søgning af en centerdirektør til endnu et nyt skud på stammen – nemlig i Odense.

I den anden ende af landet blev der tænkt nye tanker omkring filialer og nye lokaler. Centerfilialen i Koldby lejede lokale/kontor i Thisted i de gamle Oticon fabriksbygninger. Bankens har fået et kontor, som bemandes med et par rådgivere fra moderfilialen i Koldby, der på skift er til stede for at møde såvel nye som eksisterende kunder. Denne fremskudte bastion har til formål at pleje og udvikle kundebasen i området.

Kompetencer

Behovet for vedligeholdelse og udbygning af medarbejdernes kompetencer er til stadighed et fokusområde. Nye krav fra lovgivningen medfører behov for ny viden og herunder test. Hvor det er muligt benyttes e-learning til denne del, hvorved der spares transport, tid samt omkostninger. Uddannelsesforløbet bliver derved lagt på tidspunkter, der passer ind i dagligdagen samt bliver delt op i afsnit, der giver bedre indlæring for de fleste.

For at sikre kompetencer og kendskab til banken laves onboardingplaner for nye medarbejdere. Formålet er blandt andet at få kendskab til bankens produkter samt lære de nye kolleger at kende. Et kendskab, der har stor værdi i det fremadrettede arbejde og kollegaskab. Det er bankens erfaring, at dette har stor betydning for tilfredsheden og sandsynligheden for, at den nye medarbejder bliver i organisationen i mange år.

Ud over kompetenceudvikling på de faglige områder er der afviklet salgslederuddannelse for samtlige center- og filialdirektører samt deres souschefer. Målet er at give værktøjer til hjælp for at understøtte rådgiverne i deres daglige arbejde med kunderne samt træne lederne i at finde og prioritere ledelsestid.

Næste skridt på dette område er planlægning af en salgsuddannelse for rådgiverne og med afvikling i løbet af 2020.

Medarbejdere

I slutning af 2019 blev en større kundesegmentering gennemført, hvor der blev ændret tilhørsforhold for nogle privat- og erhvervskunder. Samtidig blev en del arbejdsopgaver centraliseret - såsom besvarelse af netbank-beskeder samt telefoner - for at skaffe mere tid hos den enkelte rådgiver til at arbejde med kunderne. Dette havde nogle konsekvenser på medarbejdersiden, hvor stillingsbetegnelsen kundemedarbejder forsvandt og blev erstattet af rådgivningssupporter. Der blev frigivet tid til flere og bedre kundemøder. Hvor det kompetencemæssigt var muligt, blev kundemedarbejderen tilbudt stillingen som rådgivningssupporter. Hvor det ikke var muligt

blev der forsøgt omplacering til en anden stilling, og var det heller ikke muligt blev konsekvensen en opsigelse. Opsagte medarbejdere blev fritstillet så hurtigt som det var muligt.

Samtidig har banken etableret et kompetencecenter, hvor der skal placeres personer med høje kompetencer indenfor forsikring, pension, Private Banking, bolig og leasing. Disse personer skal understøtte rådgiverne i arbejdet med kunderne, så banken sikrer den bedst mulige rådgivning. Endvidere skal specialisterne understøtte udviklingen af produkter og serviceydelser på hver deres område.

I slutningen af 2019 har banken valgt at outsource køkken- og rengøringsområdet på hovedkontoret til lokale leverandører. Der er valgt en leverandør på rengøringsområdet og en leverandør på køkkenområdet, som lever op til bankens krav om høj kvalitet samtidig med, at der bliver tænkt på miljøet. På rengøringsområdet bliver der brugt overvejende miljørigtige produkter, og på køkkensiden er der meget fokus på økologi, mad med smag og minimering af madspild. Tilbagemeldingerne har været yderst positive.

Danske Andelskassers Bank ønsker at fastholde en kompetent medarbejdergruppe på et niveau omkring 300 medarbejdere omregnet til fuldtid. Samtidig ser banken ind i et større generationsskifte, da gennemsnitsalderen er stigende, hvilket betyder et behov for flere unge mennesker.

5. Kunder

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

Bankens overordnede strategi prioriterer og fastholder dette kundefokus som en del af forretningsmodellen, og det giver os et særligt ansvar for at sikre gode løsninger for kunderne. Vi 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 serviceydelser i stigende grad digitaliseres og klares uden for bankens normale åbningstid på tidspunkter, hvor kunderne i fred og ro kan ordne tingene selv via computer, tablet eller mobil.

På kundemøderne – det gælder, hvad enten der er tale om møder med privatkunder eller erhvervs-kunder – arbejder vi ud fra en værdibaseret dagsorden. Sammen med privatkunderne ser bankens rådgivere blandt andet på følgende:

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

Sammen med erhvervs-kunderne ser erhvervsrådgiverne blandt andet på:

- Hvordan kan vi hjælpe virksomhedsejerne med det, der holder dem vågne om natten?
- Hvordan ser virksomhedens styrker og svagheder ud?

Bankens kundeprincipper

Danske Andelskassers Bank har udarbejdet fire overordnede kundeprincipper, som er kendetegnende for vores adfærd og relation til kunderne.

De fire kundeprincipper lyder således:

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

Kundeprincipperne er udarbejdet blandt andet på baggrund af flere forskellige kundeundersøgelser og kundeinterviews i bankens lokalområder, og principperne er en daglig rettesnor for kontakten med kunderne.

Samfundsansvarlig kundekontakt

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

Banken ønsker også at tage et ansvar sammen med forældrene i forhold til at "uddanne" de unge kunder inden for privatøkonomi. Derfor har vi udviklet et særligt koncept for rådgivningsmøder med unge kunder, når de fylder 18 år. Formålet er at give de unge en god start på deres økonomiske voksenliv og klæde dem på til at forstå de muligheder og udfordringer, de vil komme til at møde, og vi får typisk positive tilbagemeldinger på disse møder.

I Danske Andelskassers Bank arbejder vi hele tiden med at forbedre og optimere kundernes oplevelse og udbytte af møderne. Derfor har vi gennem flere år suppleret den løbende dialog med kunderne med en kundemødetilfredshedsundersøgelse, der skal sikre, at kunderne er godt tilfredse med kundemøderne. 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.

Bankens filialer og rådgivningscentre anvender resultaterne af undersøgelsen aktivt både i forhold til optimering

af tilfredsheden hos den enkelte kunde og i forbindelse med den løbende optimering af den generelle kunderådgivning, samt når der igangsættes nye tiltag. Der holdes

skarpt øje med resultaterne, så vi dels kan videregive "best practice" på tværs af banken og dels har mulighed for hurtigt at gribe ind, hvis tilfredsheden måtte falde.

LOKALLÅN STØTTER FÆLLESSKABET I RINGE



Stationsbygningen i Ringe gør en stor og vigtig forskel i lokalområdet som initiativtager til en lang række aktiviteter, der er med til at skabe liv i Ringe og styrke fællesskabet. Det vil Danske Andelskassers Bank gerne være med til at støtte op omkring samtidig med, at banken med donationen vil vise sin opbakning til det lokale foreningsliv.

Andelskassens lokallånpulje donerede midler til Stationsbygningen, der er med til at skabe liv og fornyelse i byen og lokalområdet. Filialdirektør Flemming Lunde begrundet donationen:

"Vi har valgt Stationsbygningen i Ringe, fordi initiativgruppen bag foreningen gør et stort og imponerende arbejde for at fremme fællesskabet og igangsætte nye initiativer i lokalområdet. Andelskassen i Ringe har lige

fra begyndelsen set lyset i et initiativ som Stationsbygningen, og derfor valgte vi allerede ved sidste års uddeling af midler fra bankens Lokallånpulje at støtte foreningen økonomisk. Det er vigtigt for Andelskassen at være med til at bakke op om det lokale foreningsliv, da det i høj grad er foreningerne, der er med til at bevare og udvikle lokalområderne, både hvad angår det sociale liv og fællesskabet. Dermed er foreninger som Stationsbygningen med til at gøre vores lokalområde til et bedre sted at bo".

Lokallånpuljen er et initiativ, hvor Andelskassen lægger 1.000 kr. i en pulje, hver gang en kunde optager et såkaldt Lokallån til for eksempel bolig eller bil. Én gang om året bliver puljemidlerne uddelt til gode, værdiskabende formål i samtlige bankens lokalområder. På den måde kan Andelskassen være med til at give en del af fortjenesten på lånet tilbage til lokalsamfundet.

"Vi har gjort vores bedste for at følge udviklingen undervejs og fungere som sparringspartner i forbindelse med etableringen. Det har været både sjovt og lærerigt, og i dag er initiativgruppen udvidet med endnu flere ildsjæle, så antallet af aktiviteter i Stationsbygningen er øget, og der kommer løbende nye aktiviteter til. Der afholdes fællesspisning, koncerter, foredrag, yoga, fodbold på stor-skærm, barselscafé og backgammon-aftener, så der er noget for enhver smag. DSB ejer bygningen, og de er også gået aktivt ind og laver renovering af ejendommen såvel ude som inde. Det tager vi som et tegn på, at de – ligesom Andelskassen – tror på projektet", siger Flemming Lunde.

6. Lokalsamfundet

Med baggrund i sine værdier, historie og geografiske placering ønsker Danske Andelskassers Bank at bidrage til en bæredygtig udvikling og vækst i de områder, hvor banken har sine filialer og rådgivningscentre.

Mange af bankens lokalområder har gennem længere tid været konjunkturmæssigt udfordret. De seneste år har der i nogle henseender været en svag bedring, men den generelle samfundsudvikling går fortsat i retning af en stigende centralisering og flytning fra lokalområder ind til de større bysamfund i Danmark. Danske Andelskassers Bank tilstræber at arbejde for en positiv vækst og udvikling i lokalområderne såvel som de øvrige steder, hvor banken er repræsenteret, uanset om der er tale om en af landets større byer eller en mindre provinsby.

Danske Andelskassers Bank ønsker, at der skabes fokus på de særlige værdier og udfordringer, der knytter sig til den del af Danmark, som nogle kalder "Udkantsdanmark". Danske Andelskassers Bank foretrækker imidlertid at bruge betegnelsen "det lokale Danmark".

Som led i dette fokus bakker banken aktivt op om flere tiltag og aktiviteter, der skal medvirke til at skabe vækst og udvikling i bankens lokalområder – både på kort og længere sigt.

Medlem af organisationen Balance Danmark

Danske Andelskassers Bank var blandt stifterne af Balance Danmark (tidligere Danmark på Vippen) i 2014. Balance Danmark er en partipolitisk uafhængig organisation med en vision om at skabe lige vilkår for at kunne bo, leve og drive virksomhed i hele landet. Balance Danmark har fastsat balancemål for en bedre, bæredygtig og balanceret udvikling i hele Danmark.

Organisationen indsamler og formidler viden om et Danmark i geografisk balance, producerer analyser om udviklingstendenser og igangsætter konkrete udviklingsprojekter til gavn for udviklingen regionalt og lokalt.

Balance Danmark består af en bred alliance mellem virksomheder, organisationer, kommuner og privatpersoner, som alle har det samme mål: At forbedre blandt andet bosætningsmuligheder, erhvervsudvikling, infrastruktur og uddannelsesmuligheder i landet – og dermed skabe et rigere og mere sammenhængende Danmark til gavn for alle danskere.

Undervisning i økonomi til unge

Danske Andelskassers Bank ser det som en meget væsentlig samfundsmæssig opgave at bidrage til en sund forståelse for privatøkonomi og hjælpe unge mennesker til en god start på deres økonomiske voksenliv. For at bidrage til denne forståelse tilbyder banken undervisning om penge og privatøkonomi i et sprog, de unge kan forstå, hvad enten der er tale om undervisning på gymnasier eller i folkeskolens ældste klasser.

Banken har i 2019 været ude på skoler og gymnasier gentagne gange, hvor der blandt andet er undervist i følgende temaer:

- Sådan lægger du et budget
- Privatøkonomi: Kom godt fra start
- Iværksætter: Rådgivning om opstart af egen virksomhed
- Investering, aktier og obligationer
- Generel økonomisk forståelse

Lokallån

Danske Andelskassers Bank ønsker også på produksiden at udvise samfundsansvar og have produkter "med holdning". Det betyder, at banken på både privat- og erhvervsiden tilbyder attraktive produkter, der ud over deres forretningsmæssige appel har et samfundsansvarligt sigte via initiativet "Lokallån – lån til lokal vækst".

Her er der følgende fokusområder:

- "Lokallån Bolig" til køb af sunde boliger i den lavere ende af prisskalaen. Disse boliger er typisk beliggende uden for de større byer og kan i mange tilfælde

ikke realkreditbelånes. Med et Lokallån Bolig kan boligen finansieres på fornuftige vilkår, der ofte kan konkurrere med prisen på en lejebolig.

- "Lokallån Førstegangskøbere", som henvender sig til dem, der er nye på boligmarkedet. Lånet har en attraktiv rentesats, der gør det muligt for førstegangskøbere at etablere sig på boligmarkedet. At der er unge købere på markedet, er med til at sikre, at der holdes liv i bolighandelen også uden for de større byer. Banken har stor erfaring inden for boligrådgivning, og dette er også et væsentligt element i forbindelse med førstegangskøb.

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

- 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.

SPONSORATER & ARRANGEMENTER



Hyldgårdsmarked, tatoveringsbod på børneloppemarked



Eventsponsor ved Match Race. Andelskassen havde derudover 5 både med i selve matchracet for kunder og samarbejdspartnere



Sponsor for Team Helle Håndbold



Sponsorat Midtjysk Friluftsbad

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

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

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

I 2019 blev der uddelt puljemidler til i alt 20 lokale formål, der lever op til disse kriterier.

Andelskasseprisen og Sammen kan vi mere-priserne

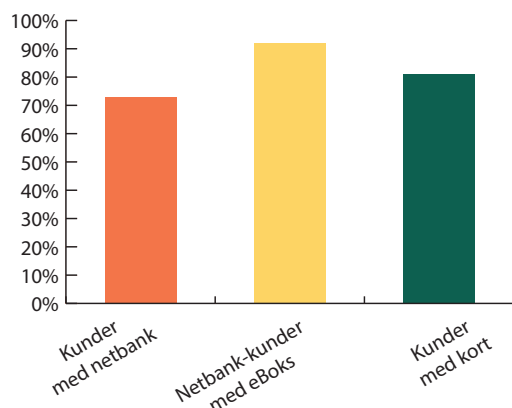
Hvert år uddeler Danske Andelskassers Bank på bankens aktionærmøder Andelskassepriser og Sammen kan vi mere-priser for i alt 300.000 kr. Priserne er en anerkendelse af bemærkelsesværdige indsatser blandt lokale ildsjæle og foreninger, der har gjort en forskel i deres lokalsamfund inden for det sociale, erhvervsmæssige, kulturelle eller sportslige område.

Andelskasseprisen, der uddeles til enkeltpersoner eller par, består af et kontant beløb på 5.000 kr., mens hver af vinderne af "Sammen kan vi mere"-priserne modtager 15.000 kr. Sammen kan vi mere-priserne gives kun til grupper eller foreninger.

Det er borgerne i de enkelte lokalområder, der indstiller kandidater til priserne. Gennem prisuddelingen er Danske Andelskassers Bank både på egne vegne og på vegne af lokalbefolkningen med til at skabe opmærksomhed på de mange flotte indsatser, der ydes hver eneste dag. Bankens ønsker at bidrage til, at det skal være endnu bedre at bo og leve i bankens lokalområder.

7. Klima og miljø

Netbank ultimo 2019



Danske Andelskassers Bank er meget opmærksom på indsatsen, der kan forbedre klima- og miljøproblemer. Banken ønsker at påtage sig et ansvar, og vi ser os som en samfundsmæssig aktør, der har et ansvar for at bidrage til en bæredygtig udvikling.

Klima- og miljøfokus er derfor en del af strategien for Danske Andelskassers Bank, og banken arbejder kontinuerligt med digitalisering, robotteknologi og andre tiltag, der både nedbringer omkostningerne og bidrager til en positiv klimamæssig udvikling samt et reduceret træk på naturens ressourcer.

Det er vigtigt for banken, at kunderne får bedre kundeoplevelser. Det gælder også, når der kræves ændringer i kundetilbuddet for at levere løsninger, der er bedre for klima og miljø.

Der er 2 væsentlige områder, som i 2019 har understøttet dette, nemlig digitale løsninger og partnerskaber.

Banken har stor fokus på udvikling og anvendelse af digitale løsninger, som på den ene side giver fordele og en bedre kundeoplevelse for vores kunder og på den anden side effektiviserer de interne processer i banken.

I 2019 er dette blandt andet udmøntet i:

- Ny netbank til både privatkunder og erhvervs-kunder. Den nye netbank har fokus på enkelthed, overskuelighed og relevante funktioner. Det gør netbanken anvendelig for flere kunder uanset it-kompetencer.
- Banken har fokus på anvendelse af digital post, og vi forsøger at levere mest muligt til kunderne via digitale kanaler, så dels papirforbruget og dels miljøbelastning i forbindelse med udbringningen kan reduceres mest muligt.
- Banken understøtter brugen af NemId-mobilapp, hvilket dels gør anvendelsen af NemId meget lettere for brugeren og dels sparer antallet af udstedte fysiske NemId kort.

Når kunderne kan underskrive dokumenter og bestille nye produkter digitalt eller bruge andre af de digitale løsninger, spares tid og penge for alle parter samt ikke mindst papir og eksempelvis brændstof til transport for kunder, der alternativt skulle ind i en filial eller et rådgivningscenter for at skrive under.

I 2019 har vi gennemført en større udrulning af digitale underskriftsmuligheder på erhvervsområdet, hvilket betyder, at flertallet af erhvervsdokumenter nu kan underskrives digitalt.

Muligheden for at godkende og underskrive dokumenter digitalt er efterspurgt, og i 2019 er der godkendt og underskrevet langt over 100.000 dokumenter af bankens privatkunder.

En del af bankens strategi er etablering af partnerskaber, og i 2019 har vi for eksempel etableret 2 nye partnerskaber, som begge har til formål at styrke tilgængelighed og kundeoplevelsen for vores kunder, men som også er relevante i forhold til klima og miljø.

Det ene af disse nye partnerskaber er en aftale med firmaet Nokas og samarbejdet KONTANTEN, der har til formål at optimere kontanthåndteringen for de tilsluttede

banker bl.a. via fælles drift af pengeautomater og døgnboksse. Det betyder, at det samlede antal af pengeautomater kan reduceres, at brugen af de enkelte automater optimeres, det vil sige udnyttes bedre, og ikke mindst at serviceringen – for eksempel afhentning og påfyldning af kontanter - kan reduceres. Samlet giver ovennævnte en række reduktioner i energiforbrug og klimabelastning.

For bankens kunder betyder partnerskabet, at de fremover har adgang til mere end 200 pengeautomater fordelt over hele landet mod tidligere 25 automater placeret i tilknytning til bankens nuværende eller tidligere filialer. Udover den øgede tilgængelighed vil kunderne også opleve en kortere afstand til den nærmeste pengeautomat.

Derudover har banken indgået et partnerskab med Apple Pay og Google Pay, som giver kunderne en bredere og bedre vifte af digitale betalingsløsninger. Digitale betalingsløsninger er særligt en fordel for miljøet, fordi der ikke er en efterfølgende håndtering og transport af kontanter.

IT udstyr og samfundsansvar

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

Banken tilstræber at udskifte gammelt udstyr med nyt og mindre energiforbrugende udstyr i den udstrækning, det er relevant. I løbet af 2019 har banken udskiftet alle computerskærme med nye skærme, der har et langt mindre energiforbrug og lang holdbarhed. Samtidig er der også valgt en model med et bedre lys, som giver medarbejderen et bedre arbejdsmiljø. Derudover er alle arbejdspladser blevet forsynet med 2 skærme, som betyder, at antallet af udskrifter kan reduceres med deraf følgende mindre miljøbelastning.

De gamle computerskærme er leveret til en virksomhed, som arbejder med genbrug og anvendelse af brugte computerskærme.

Banken har gennem mange år opsamlet et lager af brugt, ikke-anvendeligt IT-udstyr. Under hensyntagen til

mulighed for genbrug heraf har banken indgået en aftale med Huset Venture om håndtering af dette.

Huset Venture er en socialøkonomisk not-profit virksomhed, der har et socialt mål om at skabe arbejdspladser til mennesker med reduceret arbejdsevne. De stræber efter at skabe rum til alle på arbejdsmarkedet, og op mod 95% af deres ansatte er flex- eller skånejobber.

Aftalen med Huset Venture støtter dels deres socialøkonomiske virksomhed, men den tager også hånd om vores brugte IT-udstyr med et miljømæssigt udgangspunkt. Det giver en dobbelt bæredygtig løsning. Miljømæssigt bæredygtig, fordi de genbruger elektronik eller sørger for, at det skrottes miljømæssigt korrekt. Socialt bæredygtig, fordi de skaber arbejdspladser til mennesker, der arbejder på trods af en reduceret arbejdsevne.

Bankens hjemmeside og digital information

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 online og via sociale medier. På bankens hjemmeside er brochurer og diverse informationsmateriale tilgængeligt i digitale versioner. Dette materiale trykkes kun i de tilfælde, hvor de digitale løsninger ikke er anvendelige, og når der en sjælden gang trykkes materiale, sker det i så begrænset et oplæg som muligt. 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 udelukkende offentliggøres på bankens hjemmeside. Årsrapporten trykkes dog i et begrænset oplæg til brug på bankens aktionærmøder og ordinære generalforsamling.

I de tilfælde, hvor banken vælger at trykke materiale, tilstræbes det, at der benyttes genbrugspapir eller lignen-

de. Som hovedregel er papiret således mærket med Svanemærket, EMAS, ISO 14001, FSC og/eller Blomsten.

Digitale mødekanaler

Danske Andelskassers Bank har gennem mange år haft videofaciliteter og de senere år kommunikeret via Skype. Dette anvendes både til interne møder, møder med samarbejdspartnere og kundemøder.

I 2019 har vi øget antallet af særligt digitale interne møder og digitale møder med samarbejdspartnere. Dette skyldes primært, at medarbejderne har haft fokus på at anvende disse faciliteter til interne møder, undervisning og forskellige former for information. Desuden har kvaliteten af faciliteterne et niveau, hvor banken også har udbytte af at benytte faciliteterne til møder med eksempelvis samarbejdspartnere, som ofte bor med lang afstand fra hovedkontoret.

Direktionens gennemgang af eksempelvis årsrapporter, streames til alle bankens filialer og rådgivningscentre, hvilket har øget hastigheden og kvaliteten af bankens interne kommunikation.

Samlet set betyder anvendelsen af de digitale kommunikationsformer, at bankens medarbejdere sparer tid og

ressourcer, ligesom der naturligvis spares eksempelvis brændstof til transport.

Automatisering af opgaver

I 2019 har Danske Andelskassers Bank intensiveret arbejdet med øget automatisering og optimering af processer ved blandt andet anvendelse af robotteknologi. Det betyder især et mindre timeforbrug og en hurtigere servicering af kunderne. Samtidig øger vi løbende brugen af digital kommunikation med kunderne bl.a. via netbank, mobilbank, e-Boks og sociale medier.

Printere og bankens bygninger

Også i 2019 er der foretaget en løbende opdatering af blandt andet belysningen i bankens bygninger, med henblik på at minimere strømforbruget. Antallet af printere er minimeret og banken anvender energirigtige modeller med mindre papir- og tonerforbrug. Ligeledes er printerne af typen follow-me, som sikrer optimal datasikkerhed og databeskyttelse, hvor printerne forsynet med en funktion, der betyder, at bestilt print på en enkel måde kan fortrydes, ligesom medarbejderens print først udskrives når medarbejderen står ved printerens.



8. Respekt for menneskerettigheder

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

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

Danske Andelskassers Bank opererer primært i Danmark, samarbejder med danske samarbejdspartnere og investerer i danske samarbejdspartnere. Det er derfor bankens vurdering, at der ikke har været behov for, at banken skulle gennemføre særskilte indsatser i forhold til overholdelse af menneskerettigheder i 2019. Banken har ikke en særskilt politik for menneskerettigheder, men er naturligvis til stadighed opmærksom på området og betragter det som en naturlig del af dansk kultur og danske værdier at respektere og overholde menneskerettigheder og gældende lovgivning. Det er Danske Andelskassers Banks forventning, at det samme gør sig gældende for bankens underleverandører og samarbejdspartnere, og derfor har banken ikke prioriteret at afdække leverandørkæden bag egne leverandører.

9. Antikorruption og bestikkelse

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

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

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

10. Samfundsansvar i 2020

Danske Andelskassers Bank vil i 2020 i lighed med tidligere år have stort fokus på at leve op til sit samfundsansvar med udgangspunkt i bankens mission "Vi tager ansvar for en bæredygtig udvikling sammen med vores kunder og de samfund, vi er en del af."

Banken vil i 2020 arbejde med, hvordan vi bedst muligt kan sikre bæredygtig finans. Danske Andelskassers Bank deltager via sit medlemskab af Finans Danmark i arbejdet med det finansielle klimapartnerskab.

I 2019 præsenterede Forum for Bæredygtig Finans nogle ambitiøse anbefalinger, som banken skal integrere i størst muligt omfang i sin forretning.

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

Det betyder, at Danske Andelskassers Bank i 2020 især vil have fokus på følgende:

I forhold til lokalsamfundet:

- At bevare og styrke den stærke lokale forankring gennem en tydelig lokal tilstedeværelse og en lang række aktiviteter i bankens filialer og rådgivningscentre
- At bidrage til at skabe lokal vækst og udvikling gennem mange forskellige initiativer – både kort- og langsigtede – som eksempelvis uddeling af midler fra Lokallånspuljen, uddeling af Andelskasse- og Sammen kan vi mere-priser til lokale ildsjæle samt støtte via små og store sponsorater
- At arbejde for vækst, velstand og lige vilkår i hele Danmark gennem bankens aktive medlemskab af organisationen Balance Danmark

- At afholde en række forskellige arrangementer for danskere i alle aldersgrupper – kunder som ikke-kunder – om privatøkonomi, bolig, pension og investering

I forhold til kunderne og miljøet:

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

I forhold til medarbejderne:

- At arbejde målrettet med optimering på de specifikke områder, hvor bankens medarbejdertilfredshedsundersøgelse viste, at der var plads til forbedringer
- At arbejde med at styrke den interne kultur, så alle kunder altid får en positiv oplevelse kendetegnet ved nærhed, relevans og høj kvalitet i deres møde med Danske Andelskassers Bank

Kort sagt tilstræber Danske Andelskassers Bank at agere som en ansvarlig, samfundsmæssig aktør ved at være mere end blot en bank. Målet er at skabe vedvarende værdi og gøre en forskel for kunder, aktionærer og lokalområder på mange forskellige parametre – som netop beskrevet i "Redegørelse for samfundsansvar 2019".