

Den lovpligtige redegørelse om samfundsansvar 2013

for Danske Andelskassers Bank A/S-koncernen

Indledning

Danske Andelskassers Bank er en børsnoteret dansk bank, der pr. 31. december 2013 havde 31 fuldtidsåbne filialer, seks erhvervscentre og 452 medarbejdere.

Banken er i sin nuværende form resultatet af en fusion i 2011 mellem de 16 andelskasser i Sammenslutningen Danske Andelskasser (SDA), SDA og Danske Andelskassers Bank, der var ejet af andelskasserne i SDA. Danske Andelskassers Bank har derfor rødder tilbage til stiftelsen af den første andelskasse i 1915, og banken bygger stadig på værdier og tanker, der kan trækkes tilbage hertil.

Det betyder også, at socialt ansvar og engagement i lokalsamfundene har været en del af Danske Andelskassers Banks virksomhedsdrift i næsten 100 år. Gennem alle årene har det ligget naturligt i bankens DNA, men i takt med samfundsansvar er blevet underlagt lovgivningsmæssige rammer, har Danske Andelskassers Bank nedskrevet principperne i en CSR-politik og rapporterer hvert år på området i forbindelse med offentliggørelsen af bankens årsrapport. Banken har på nuværende tidspunkt ikke fundet det værdiskabende at tilslutte sig standarder eller principper for samfundsansvar.

Politikken og rapporterne fra og med 2009 kan ses på Danske Andelskassers Banks hjemmeside:

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

Nærværende rapport er i lighed med de foregående rapporter struktureret med udgangspunkt i politikken og således som følger:

1. Overordnet politik	s.	5
2. Forretning	s.	8
3. Medarbejdere	s.	12
4. Kunder	s.	16
5. Lokalsamfund	s.	18
6. Klima og miljø	s.	20

Det skal understreges, at mange af elementerne er nært sammenhængende – eksempelvis er kompetente og engagerede medarbejdere en forudsætning for gode løsninger for kunderne, hvilket medvirker til en positiv forretningsmæssig udvikling for banken såvel som en positiv udvikling for lokalsamfundene.

Forankring i banken

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

I anerkendelse af det lokale engagements store andel i bankens samfundsansvar udvidede bestyrelsen i 2013 Lokalstrategiudvalgets kommissorium til at omfatte bæredygtighed i bred forstand.

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

Det bemærkes, at bankens CSR-politik og de deri liggende principper i øvrigt ses som en integreret del af Danske Andelskassers Bank, jf. også ovenfor, og at der som udgangspunkt ikke sker en særlig forankring af dette ved medarbejderne, da dette ikke vurderes nødvendigt pr. nuværende.

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

Danske Andelskassers Bank har siden udfærdigelsen af den første CSR-politik – såvel som forud herfor - haft det grundlæggende princip, at menneskerettigheder naturligvis skal respekteres, og at banken skal søge at reducere klimapåvirkningen mest muligt – uden at dette har indgået som en del af bankens forretningsmæssige strategi.

Da banken primært opererer i Danmark, samarbejder med danske samarbejdspartnere og investerer i danske samarbejdspartnere, har banken ikke prioriteret indsatser i forhold til overholdelse af menneskerettigheder i 2013, men banken er naturligvis til stadighed opmærksom på området.

Banken er ligeledes opmærksom på klima- og miljøområdet, og dette indgår særligt i overvejelserne på IT-området, hvor nye løsninger giver muligheder for at spare eksempelvis papir, brændstof, el og penge. Dette er nærmere beskrevet senere i denne redegørelse.

Overordnet blik på 2013

Danske Andelskassers Bank er i 2013 blevet udfordret på en række forskellige områder. Det gælder økonomisk, hvor betydelige nedskrivninger gør, at banken pr.

31. december 2013 var i gang med en kapitalmæssig genopretningsplan for at reetablere en tilfredsstillende solvens, og det gælder ligeledes i forhold til bankens værdier og grundholdninger.

Der er især gennem andet halvår 2013 blevet sat spørgsmål ved bankens etik og bankens kvalitet. Det er sket som følge af bl.a. avisartikler i særligt Jyllands-Posten og redegørelser mv. fra Finanstilsynet, og spørgsmålene har bl.a. drejet sig om bankens ageren i forbindelse med en gennemført aktieemission i juni 2011, pensionsordninger for to tidligere direktører og CI-BOR- samt valutalån til kunder.

Danske Andelskassers Bank har i alle tilfælde søgt at give en så åben og dækkende redegørelse for forholdene som muligt, og i de tilfælde, hvor der beklageligvis er sket fejl, er banken gået aktivt ind i undersøgelsen af sådanne fejl for at nå den hurtigste og bedst mulige afklaring heraf.

Det skal dog pointeres, at nogle af de påstande, der er blevet fremsat vedrørende Danske Andelskassers Bank, har været ubegrundede, og efter bankens opfattelse i nogle tilfælde alene er blevet fremsat for at stille banken i et negativt lys.

Fokus på lokalsamfundene

Som følge af de udfordringer, Danske Andelskassers Bank har oplevet i 2013, har banken måttet prioritere sine indsatser yderligere. Banken har, med grundlag i historie og værdier, derfor fokuseret en stor del af indsatsen på arbejdet i og for bankens lokalsamfund.

Danske Andelskassers Bank er opstået i, beliggende i og agerer i lokalsamfund, der primært ligger uden for de større byer. Disse områder er de senere år blevet udfordret i en grad, så nogle betegner dem som Udkantsdanmark eller den rådne banan, men dette er efter bankens opfattelse en grov underkendelse af områdernes værdi.

Danske Andelskassers Bank har derfor i årets løb fortsat engagementet i sine lokalområder og tillige igangsat nye tiltag og indsatser, som nærmere beskrevet senere.

Dette ses endvidere i tråd med bankens ene målsætning for arbejdet med samfundsansvar i 2013, som beskrevet i den Lovpligtige redegørelse for samfundsansvar 2012:

"at være medvirkende til en positiv udvikling i de lokalområder, hvor banken er hjemmehørende."

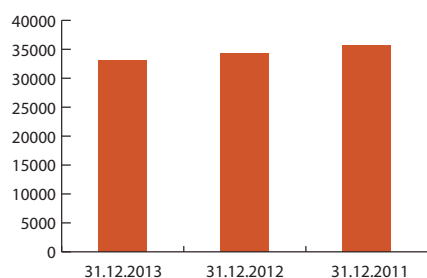
I forhold til bankens anden målsætning:

"at sikre underbyggede udviklingsplaner og kompetenceudviklingsforløb for alle bankens medarbejdere."

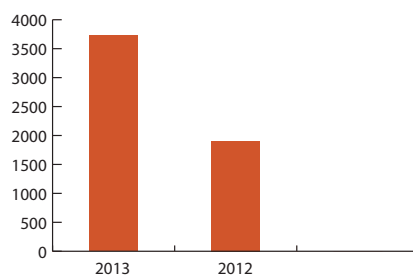
må det konstateres, at der pr. 31. december 2013 var oprettet udviklingsplaner svarende til, at 45 % af bankens medarbejdere havde en udviklingsplan. Der er i årets løb gennemført kompetenceudvikling for forskellige områder og medarbejdertyper, og udviklingen betegnes overordnet som positiv. Dette omtales nærmere senere.

1.0 Overordnet politik

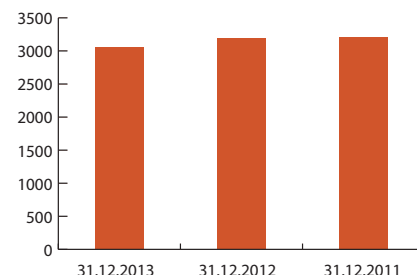
Antal aktionærer



Tilmeldte til aktionærmøder



Modtagere af aktionærblad



Danske Andelskassers Bank er et dansk pengeinstitut, der er opstået på baggrund af et engagement i lokalområder udenfor de større byer og derfor har et særligt ansvar i forhold til sådanne områder.

Det betyder, at banken overordnet har et ansvar for at arbejde for en langsigtet positiv udvikling i de lokalsamfund, banken er en del af, og det stiller krav til Danske Andelskassers Bank på en lang række af de områder, der indgår i bankens CSR-politik og nærværende redogørelse:

- Banken skal drive en forretning, der giver grundlag for langsigtet tilstedeværelse i lokalsamfundene
- Bankens medarbejdere skal være kompetente og engagerede, så der sikres værdiskabende rådgivning
- Bankens kunder skal have løsninger, der skaber værdi
- Banken skal støtte initiativer og aktiviteter i lokalsamfundene
- Banken skal handle således, at kommende generationer sikres de samme muligheder som den nuværende

Som en del af dansk kultur og danske værdier betragter Danske Andelskassers Bank det som naturligt at overholde menneskerettigheder og gældende lovgivning, og det er bankens forventning, at det samme er gældende for bankens underleverandører og samarbejdspartnere, da disse i al væsentlighed også er hjemmehørende i Danmark. Som beskrevet under afsnittet Forretning prioriterer Danske Andelskassers Bank derfor ikke pr. nuværende at afdække leverandørkæden bagved bankens egne leverandører.

Jf. indledningen har Danske Andelskassers Bank i 2013 måttet konstatere, at banken ikke alle tilfælde har efterlevet gældende dansk lovgivning. Dette har naturligvis været stærkt utilfredsstillende, og banken har anvendt store ressourcer på dels at sikre, at ingen blev ramt af de fejl, der er sket, dels at sikre, at sådanne fejl ikke gentager sig fremover.

Danske Andelskassers Bank blev i 2013 politianmeldt for i mindst 12 tilfælde ulovligt at have ydet lån til aktietegning i forbindelse med bankens aktieemission i 2011, hvor mere end 35.000 aktionærer tegnede aktier. Banken samarbejdede fuldt ud med myndighederne, erkendte hurtigt at der i enkeltstående tilfælde blev ydet sådanne lån til aktietegning – i strid med bankens principper og politikker – og glæder sig over, at sagen fik en

relativt hurtig afslutning gennem bankens vedtagelse af et bødeforlæg i januar 2014.

Banken er endvidere i 2013 blevet sigtet for, ligeledes i 2011, at have overtrådt Lov om værdipapirhandel § 39 vedrørende kursmanipulation. Banken har afvist denne sigtelse på det foreliggende grundlag.

Demokratisk struktur

Principperne om kundeejerskab og aktivt ejerskab er stadig en del af bankens kultur, som det var det i andelskasserne. I forbindelse med omdannelsen i 2011 var det

således vigtigt for banken at bevare disse elementer, og det er vurderingen, at dette lykkedes og til stadighed er lykkedes.

Alle godt 33.000 aktionærer har således fri og lige adgang til information om og fra banken, ligesom alle aktionærer har fri og lige adgang til eksempelvis at deltage i bankens generalforsamling, stemme på generalforsamlingen og tale på generalforsamlingen. Elektroniske løsninger giver endvidere aktionærerne mulighed for at give deres stemme til kende uden at møde frem fysisk.

3.700 til aktionærmøder

I forbindelse med omdannelsen i 2011 besluttede Danske Andelskassers Bank sig for, at der hvert år skulle holdes aktionærmøder seks forskellige steder i landet som supplement til bankens generalforsamling.

Ønsket var, at banken på den måde kunne komme tæt på aktionærerne, og at det ville være let for aktionærerne at få svar på spørgsmål og tanker, de måtte have.

På trods af, at møderne kun er afholdt to gange, er der allerede tale om en god tradition, og med i alt godt 3.700 deltagere i 2013 var der fyldte haller ved alle seks møder.

På møderne får aktionærerne en orientering om årets gang i banken og lokalområdet, lidt at spise samt et indlæg ved en ekstern foredragsholder – i 2013 var det Frank Erichsen, kendt som Bonderøven. Fra og med 2014 er der endvidere valg til bankens aktionærråd.



Foredragsholder til aktionærmøderne i 2013 var Frank Erichsen, kendt som Bonderøven

Tilsvarende har alle aktionærer mulighed for at deltage i bankens aktionærmøder, der holdes seks forskellige steder i landet efter offentliggørelsen af bankens årsrapport og inden afholdelse af den ordinære generalforsamling. Den mulighed benyttede godt 3.700 aktionærer sig af i 2013, og det betyder, at Danske Andelskassers Bank fik mulighed for at informere og aktivere mere end 10 % af det samlede antal ejere.

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

I forbindelse med omdannelsen i 2011 blev der vedtaget en overgangsordning, således at den på det tidspunkt siddende bestyrelse er fortsat indtil generalforsamlingen 2014, mens de i andelskasserne siddende bestyrelser har udgjort aktionærrådene frem til 2014. Ønsket med denne overgangsordning var at sikre stabilitet i en periode, hvor der på forhånd var forventet store forandringer, og set i lyset af de faktiske forandringer og udfordringer – der langt har overgået det forventede – vurderes overgangsordningen at have været en rigtig beslutning.

På aktionærmøderne i 2014 er alle aktionærrådsmedlemmer på valg. Opstillingsfristen udløb den 15. januar 2014, og det kan konstateres, at antallet af op-

stillede matcher det ønskede antal medlemmer, hvorfor der ikke afvikles en valghandling på aktionærmøderne.

På generalforsamlingen i 2014 er alle de generalforsamlingsvalgte bestyrelsesmedlemmer endvidere på valg, mens et af de medarbejdervalgte bestyrelsesmedlemmer er på valg forud for generalforsamlingen.

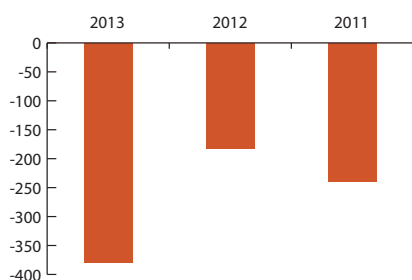
For såvel aktionærråd som generalforsamlingsvalgte bestyrelsesmedlemmer gælder, at der ønskes en tur- nusordning, hvor halvdelen af medlemmerne er på valg hvert år. I forbindelse med valgene i 2014 vælges halvdelen af medlemmerne derfor for to år, mens den anden halvdel vælges for et år.

Opsummering

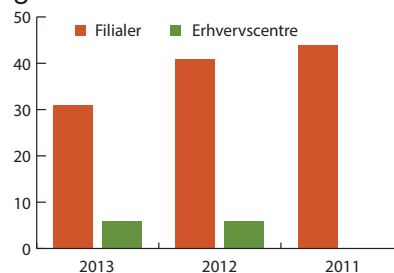
Danske Andelskassers Bank har i 2013 måttet konstatere, at banken ikke i alle tilfælde har efterlevet egne værdier og principper samt gældende lovgivning. Selv om der er tale om enkeltstående fejl, er dette dybt utilfredsstillende, og banken har haft fokus på at rette op på fejlene og sikre, at de ikke gentager sig. Banken har siden omdannelsen i 2011 søgt en åben dialog med sine mange aktionærer, og det er vurderingen, at dette også er lykkedes i 2013, bl.a. gennem bankens aktionærmøder, der samlede mere end 10 % af bankens aktionærer.

2.0 Forretning

Resultat før skat (mio. kr.)



Antal fuldtidsåbne filialer og erhvervscentre



Danske Andelskassers Banks primære forretning er at levere bankydelse til privatkunder og små og mellemstore erhvervs-kunder i bankens lokalområder. Omdrejningspunktet er rådgivning og i en tid, hvor økonomien for mange bliver mere og mere kompliceret grundet eksempelvis øget lovgivning og øgede muligheder, er det bankens vurdering, at behovet kun vil blive øget over de kommende år. Samtidig vil stadig flere "praktiske" behov, eksempelvis hævning eller veksling af kontanter, blive flyttet over på andre platforme, særligt pengeautomater, computere, mobiltelefoner og tablets.

Dette har været en væsentlig faktor i tilrettelæggelsen af Danske Andelskassers Banks forretning, hvor der gennem flere år er sket sammenlægning af filialer for at skabe større enheder, der sikrer medarbejderne bedre muligheder for kompetenceudvikling, sparring og fleksibilitet i forhold til møder, uddannelse og privatliv. I 2013 er 10 filialer blevet sammenlagt med nærtliggende filialer, og antallet af fuldtidsåbne filialer i banken var pr. 31. december 2013 på 31. Hertil kommer bankens seks erhvervscentre, der også på erhvervsområdet sikrer mulighed for udvikling, sparring og fleksibilitet.

I 2013 er der endvidere sket nedlukning af et af bankens tre supportcentre, så håndteringen af bankens dokumentarbejde mv. nu er samlet i to centrale centre, hvilket

sikrer en større effektivitet og ensretning af arbejdet, om end ønsket om at nedbringe bankens omkostninger har været den primære faktor.

Ønsket om at nedbringe omkostninger har også været en medvirkende faktor ved såvel ovennævnte filialsammenlægninger som de tilpasninger af medarbejderstaben, der – som nærmere beskrevet senere – er sket i 2014.

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, såfremt der er tale om eksempelvis lånefinansierede investeringsprodukter.

Det er bankens opfattelse, at dette har været tilfældet i 2013.



Gebyret gik til et godt formål

"Få et lån - og gi' gebyret til en god sag" – det var overskriften, da Danske Andelskassers Bank fra april til juni tilbød lån på særligt fordelagtige vilkår, som kunderne kunne bruge til boligforbedringer, en ny bil eller noget helt tredje.

Det specielle ved lånet var, at dokumentgebyret skulle gå ubeskåret til et godt, lokalt formål. De kunder, der optog lån i perioden, bestemte fordelingen af pengene.

På landsplan kunne banken derfor i begyndelsen af september dele næsten 275.000 kr. ud til mere end 100 lokale foreninger som følge af forårets og forsommerens låneaktiviteter.

Gang i hjulene

- Vores mål med tiltaget var at sætte fokus på, at banken er klar til at låne nogle penge ud, så vi kan få endnu mere gang i vores markedsområder i Jylland og på Fyn – både hos de lokale håndværkere og de handlende. Og vi kan med tilfredshed konstatere, at vores kunder også er klar til at låne til fornuftige investeringer og forbedringer, forklarer Jens D. Hansen, salgs- og marketingdirektør Danske Andelskassers Bank, og fortsætter:

- Samtidig vil vi meget gerne støtte nogle af de foreninger og klubber, som gør en positiv forskel i vores lokalområder. Det er vigtigt, at vi også i de mindre byer har et blomstrende foreningsliv og idrætsklubber, der har masser af spændende tilbud til medlemmerne. Så vi synes, det er fantastisk, at vi i samarbejde med vores kunder nu kan give et bidrag til dem på denne her måde.

Med baggrund i bankens nedskrivninger de seneste år må det dog konstateres, at nogle kunder alligevel er blevet udfordret økonomisk.

Banken har gennem de seneste år opkvalificeret og opnormeret kredithåndteringen i hele banken. Opkvalificeringen ses ligeledes til gavn for de kunder, der måtte blive udfordret økonomisk.

Dette er naturligvis meget tilfredsstillende og ses til gavn for alle parter.

Ansvarlig investering

Et andet af Danske Andelskassers Banks større forretningsområder er investering, hvor bankens væsentligste ansvar er at sikre, at kundernes investeringer matcher kundernes ønsker og giver det bedst mulige afkast i henhold hertil. Dette gælder i forhold til såvel risikoprofil som eksempelvis hvilke typer aktier, kunderne ønsker at investere i, og i forhold til sidstnævnte er det bankens opfattelse, at bankens ansvar er at sikre, at kunderne er oplyst om eksempelvis miljømæssige eller etiske aspekter ved investeringer – ikke at til- eller fraråde udvalgte investeringer på baggrund af sådanne kriterier.

Danske Andelskassers Bank har måttet konstatere, at der i nogle tilfælde er sket fejl i forbindelse med fastlæggelsen af kunders risikoprofiler – i form af manglende udarbejdelse, manglende opdatering af allerede udarbejdet profil eller mangelfuld sammenhæng mellem profilen og faktisk foretagne investeringer. Dette er ligeledes omtalt i Finanstilsynets rapport "Investorbeskyttelse ved salg af DAB-aktier" af 23. oktober 2013, der kan ses på bankens hjemmeside.

Denne rapport påpeger forskellige fejl og uhensigtsmæssigheder i forbindelse med Danske Andelskassers Banks aktieemission i 2011, og det må generelt konstateres, at flere af de nævnte forhold ikke er tilfredsstillende, er fejl og er i strid med bankens generelle holdninger og poli-

tikker. Banken har i 2013 haft et fokus på at rette op på de fejl, der er begået, og sikre dels, at disse ikke ligger nogen kunder til last, dels at sådanne fejl ikke gentages fremadrettet.

Ud over at håndtere kundernes investeringer har Danske Andelskassers Bank også egne investeringer.

Banken fører en generelt forsigtig fondspolitik, og størsteparten af bankens investeringer er således placering af overskudslikviditet samt investeringer i samarbejdspartnere. Aktieporteføljen består på den baggrund primært af aktier i selskaber, som Danske Andelskassers Bank har et samarbejde med, og banken går som hovedregel ikke ind som en aktiv investor i sådanne selskaber, ligesom banken sjældent handler aktivt med denne del af porteføljen. I 2013 er der ikke sket betydelige ændringer i bankens portefølje af aktier i samarbejdende virksomheder.

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. Da produkterne endvidere i al væsentlighed er ikke-materielle produkter, har Danske Andelskassers Bank ikke i 2013 prioriteret at afdække leverandørkæden bag bankens leverandører for at kontrollere, at der hele vejen igennem sker overholdelse af samfundsansvarsprincipper i en grad, der vurderes tilfredsstillende.

Det er dog bankens vurdering, at dette er tilfældet, og banken kan med tilfredshed konstatere, at mange af

bankens primære samarbejdspartnere er aktive og proaktive i forhold til samfundsansvar.

Det gælder eksempelvis bankens primære samarbejdspartnere på investeringsområdet, Sparinvest og Sydinvest, der begge har tilsluttet sig FNs seks principper for ansvarlig investering, UN PRI. Det gælder bankens primære samarbejdspartnere på kreditområdet, Talkredit og DLR Kredit, der eksempelvis arbejder med energibesparelser. Og det gælder en af bankens nyeste samarbejdspartnere, Købstædernes Forsikring, der som et kundejet forsikringsselskab også har et værdisæt lig Danske Andelskassers Banks.

Foruden at benytte sig af leverandører er Danske Andelskassers Bank også selv leverandør af forskellige bankservices til andre virksomheder inden for den finansielle sektor, hvor der ofte ses et værdimæssigt fællesskab i forhold til eksempelvis lokalområderne. Dette samarbejde er ligeledes forløbet tilfredsstillende i 2013.

Negativt resultat

Når Danske Andelskassers Bank skal vurdere forretningen i 2013, er det naturligvis en afgørende faktor, at 2013 resulterede i et negativt resultat før skat på -380 mio. kr.

Dette er utilfredsstillende set med finansielle briller, men det er også utilfredsstillende, da resultatet – kombineret med negative resultater i de foregående år – alt andet lige begrænser Danske Andelskassers Banks aktiviteter i forhold til eksempelvis samfundsansvar, og da negative resultater kan have en afsmittende negativ effekt på det image, bankens markedsområder har i den brede befolknings øjne.

Tilsvarende må det konstateres, at negative resultater, nedskrivninger og negative historier har en afsmittende negativ effekt på finanssektorens samlede image.

Opsummering

Danske Andelskassers Bank har i 2013 fortsat den positive udvikling på eksempelvis kreditområdet, hvor der i praksis ikke ses nedskrivninger på nye lån, der er ydet. Banken har imidlertid på investeringsområdet måttet konstatere fejl og mangler i forhold til investeringsprofiler, der ses i strid med bankens grundlæggende holdning om altid at levere løsninger, der passer til den enkelte kunde, hvilket ikke er tilfredsstillende. Det er heller ikke tilfredsstillende, at banken igen i 2013 kommer ud med et negativt resultat, hvilket ikke alene kan have en negativ effekt for banken men også for det image, bankens markedsområder tillige med finanssektoren har.

3.0 Medarbejdere

Medarbejdere ultimo 2013



Antal medarbejdere: 452

Gennemsnitsalder: 47 år

Kønsfordeling: 46 % mænd, 54 % kvinder

Da Danske Andelskassers Bank, jf. tidligere, ser rådgivning som bankens nok vigtigste produkt, er bankens medarbejdere naturligvis afgørende for bankens udvikling.

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

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

Opsigelser

For at nedbringe bankens omkostninger har Danske Andelskassers Bank gennem de seneste år lavet en løbende tilpasning af sin medarbejderstab via nedlæggelse af stillinger. Banken har søgt at nå de nødvendige besparelser ved eksempelvis undladelse af genbesættelse af stillinger, men dels har det ikke været muligt at nå de nødvendige besparelser af denne vej, dels har der i flere tilfælde ikke været overensstemmelse mellem de stillinger, der blev ledige, og de stillinger, der kunne nedlægges.

Danske Andelskassers Bank har derfor været nødt til at opsig medarbejdere, og dette har også været tilfældet i 2013, hvor banken ved årets begyndelse havde 517 medarbejdere og ved årets udgang havde 452 medarbejdere, mens allerede aftalte fratrædelser betyder, at banken ved halvåret 2014 – alt andet lige - beskæftiger 395 medarbejdere.

Det svarer til, at banken i løbet af halvandet år har nedbragt medarbejderantallet med 24 %, og det har stillet særlige krav til banken igennem 2013, ligesom det vil stille særlige krav fremadrettet.

Kravene vedrører naturligvis de opsagte medarbejdere, hvor Danske Andelskassers Bank har prioriteret, at opsigelsen sker på den bedst mulige måde, og at medarbejderne hurtigst muligt kommer tilbage i job. Banken har derfor bl.a. indgået en aftale med Mercuri Urval, der varetager outplacementforløb for opsagte medarbej-

dere. Kravene vedrører også de tilbageværende medarbejdere, hvilket har været særligt aktuelt og haft et særligt fokus i den forgangne periode, hvor mange har oplevet at måtte sige farvel til kolleger med den usikkerhed mv. dette medfører.

Det er bankens vurdering, at hver eneste opsigelse er beklagelig, men at banken har et langsigtet ansvar for at sikre en konkurrencedygtig bank, hvilket kræver tilpasninger af omkostningsstrukturen..

Sammenlægninger og organisatoriske ændringer

I sammenhæng med opsigelser har Danske Andelskassers Bank også foretaget andre organisatoriske ændringer, herunder særligt sammenlægninger af filialer og ændringer af strukturen på hovedkontoret.

Banken har i 2013 sammenlagt 10 filialer med nærtliggende filialer, mens yderligere to filialer er gået over til at være deltidsåbne. Sådanne sammenlægninger giver naturligt omkostningsbesparelser, men de giver ligeledes nye og forbedrede muligheder for bankens medarbejdere. Ved at være samlet i større enheder bliver der eksempelvis mere fleksibilitet i forhold til uddannelse, sparring, møder og den generelle tilrettelæggelse af arbejdstid og fritid. Det er således bankens vurdering, at sammenlægninger af filialer i al væsentlighed skaber bedre vilkår for medarbejderne, og banken ser generelt en udvikling i finanssektoren hen mod færre men større filialer, hvor der er mulighed for hurtigt og fleksibelt at tilbyde kunderne den ønskede specialistrådgivning.

Af to omgange har Danske Andelskassers Bank i 2013 ændret organisationen på hovedkontoret. Hovedformålet med de seneste ændringer var at skabe en fladere struktur, hvor vejen fra medarbejderen i filialen til direktionen blev kortere, og hvor der blev mere inddragelse af medarbejdere på tværs af banken.

Et eksempel på sidstnævnte er oprettelsen af komiteer

på forskellige områder, hvor medarbejdere fra forskellige dele og lag af organisationen samarbejder omkring konkrete emner.

Igen er det bankens forventning at en sådan struktur vil være til gavn for både medarbejderne og banken selv, da øget indflydelse og nye input fra medarbejders side ses som et værdifuldt bidrag til bankens videre udvikling.

Kompetenceudvikling

For fortsat at kunne levere kompetent rådgivning til bankens kunder og i øvrigt leve op til lovkrav mv. har Danske Andelskassers Bank kontinuerligt fokus på kompetenceudvikling, og der holdes året igennem adskillige større eller mindre undervisningsforløb for medarbejdere i alle dele af organisationen. Banken benytter sig af forskellige undervisningsformer og anvender således bl.a. interne kurser, sidemandsoplæring, e-learning og eksterne kurser – og ofte en kombination af forskellige elementer.

I 2013 har der bl.a. været fokus på bolig, pension, forsikring og kredit, ligesom der eksempelvis er sket såkaldt rød certificering af medarbejdere, således at disse er rustet til at rådgive kunderne om avancerede investeringsprodukter, særligt garantiobligationer.

To særlige fokusområder i 2013 har været henholdsvis bankens ledere og hvad banken betegner talenter – unge medarbejdere med potentiale.

For medlemmerne af bankens koncernledelse er der i samarbejde med konsulentvirksomheden Mercuri Urval gennemført et forløb omkring god ledelse, som i 2014 vil blive bredt ud til de næste ledelsesniveauer i banken, mens der for bankens talenter er gennemført et diplomforløb sammen med konsulentvirksomheden Blachman.

Endvidere har banken i 2013 haft 30 medarbejdere, der var i gang med en HD-uddannelse, mens fem medarbejdere var i gang med uddannelsen Den kompetente

rådgiver på Finanssektorens Uddannelsescenter og otte medarbejdere var i gang med Akademiuddannelsen i finansiel rådgivning.

Hertil kommer, at medarbejdere fra banken i 2013 har været i gang med bl.a. Master i Ledelse på Finanssektorens Uddannelsescenter eller MBA-forløb.

Udviklingsplaner

I forlængelse af omdannelsen af organisationen igangsatte Danske Andelskassers Banks strukturerede MUS-forløb inklusive planer for kompetenceudvikling. Dette arbejde er fortsat i 2013, hvor det jf. tidligere var en målsætning, at alle bankens medarbejdere skulle sikres underbyggede udviklingsplaner og kompetenceforløb.

Pr. 31. december 2013 var der fastlagt udviklingsplaner for 45 % af bankens medarbejdere, og det er bankens

vurdering, at der i 2013 – trods de udfordringer, banken har oplevet på andre fronter – har været et fokus på kompetenceudviklingen, og at de medarbejdere, der har ønsket det, har fået fastlagt udviklingsplaner samt fået igangsat udviklingsforløb under naturlig hensyntagen til planer og prioriteter i banken i øvrigt.

Opsummering

Danske Andelskassers Bank har i 2013 søgt at sikre de bedst mulige vilkår for medarbejderne, herunder muligheder for fleksibilitet og udvikling. Særligt kompetenceudvikling har været i fokus i 2013, og der er generelt sket en sådan udvikling i forhold til alle medarbejdergrupper. Bankens har i 2013 desværre måttet opsigelse flere medarbejdere for at nedbringe omkostningerne, og det har været vigtigt for banken, at opsigelserne skete på den bedst mulige måde for både de opsagte og de blivende medarbejdere.

Fra Outrup til Aarhus – med lokal opbakning hele vejen



Der er for langt til idrætshallen i Outrup, når man læser statskundskab på Aarhus Universitet. Derfor blev håndbold og holdånd pakket væk til fordel for forelæsninger og fredagsbar, da Sara Jeppesen flyttede til Aarhus i 2010.

Efter et stykke tid meldte lysten til håndbold sig imidlertid igen, og til en fredagsbar faldt Sara i snak med andre, der havde det på samme måde.

- Vores CV'er var fyldt med studier og studiejob, men vi manglede noget af det, der gør det hele lidt sjovere. Samtidig ville vi gerne omgås andre end kun dem, vi læser med, så vi blev enige om at lave et hold, der har plads til studerende fra forskellige uddannelser, fortæller Sara.

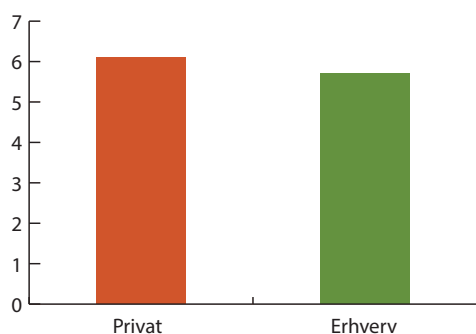
Initiativtagerne ringede til venner og bekendte og fik hurtigt samlet en flok interesserede. Sara, der dengang var kunde i Andelskassen i Outrup, kontaktede filialen i Aarhus, der sagde ja til at bakke op om projektet.

Sidste sæson sponserede Andelskassen spillertrøjer og gav tilsagn om et tilskud til et stævne, der dog måtte droppes.

- Som tidligere kunde i Andelskassen i Outrup vidste jeg selvfølgelig, at filialen støtter lokalt og bakker op om initiativer i nærområdet. Det er ikke anderledes i Aarhus. Samarbejdet har været vildt godt, siger Sara Jeppesen, der også kan glæde sig over, at holdet med en stamme på 15-16 spillere er blevet en så stor succes, at det har været nødvendigt at sige nej til omkring 15 andre, der gerne ville være med.

4.0 Kunder

Kundetilfredshed 2013 *



* 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.

Danske Andelskassers Bank har en mangeårig historie som et kundeøjet pengeinstitut, og den dag i dag er en stor andel af bankens godt 33.000 aktionærer ligeledes kunder i banken. Dette giver banken et særligt ansvar for at sikre gode løsninger for kunderne, og banken betegner på mange måder forholdet til kunderne som et samarbejde – også i forhold til rådgivningen, der som tidligere nævnt er en af bankens primære varer, og naturligvis har størst værdi, hvis den finder sted på et åbent og fyldestgørende grundlag.

Et andet eksempel på bankens forhold til kunderne er det lokale engagement, der beskrives senere, hvor banken støtter op om initiativer og aktiviteter, der skaber værdi for lokalområderne og dermed for bankens kunder.

Som pengeinstitut har Danske Andelskassers Bank naturligvis et ganske særligt ansvar i forhold til sine kunder, da økonomien spiller en afgørende rolle for kundernes hverdag og muligheder på både kort og lang sigt. Dette stiller krav til banken, og som nævnt andetsteds er det tilfredsstillende, at der eksempelvis i praksis ikke, for lån ydet i 2012 eller 2013, er konstateret en økonomisk udvikling, der har nødvendiggjort nedskrivninger for banken, eller stillet kunderne økonomisk ugunstigt i forhold til det forventede.

Dette er imidlertid ikke ensbetydende med, at banken ikke har kunder, der oplever økonomiske vanskeligheder.

Det må konstateres, at en ikke ubetydelig del af Danske Andelskassers Banks kunder er blevet udfordret af de senere års økonomiske krise, der eksempelvis kan have medført ledighed, vanskeligheder ved at afhænde bolig eller manglende omsætning i ens virksomhed. Sådanne udfordringer har også påvirket en af Danske Andelskassers Banks største kunde grupper målt på lånestørrelse, nemlig landbruget, hvor hårde vilkår gennem flere år betyder, at selv dygtige og kompetente landbrugs-kunder kan opleve udfordringer.

Det er Danske Andelskassers Banks generelle tilgang, at man går aktivt ind i engagementer, der oplever vanskeligheder, og gennem handleplaner mv. søger at støtte en reetablering af en sund økonomisk sundhedstilstand for kunderne. Dette har også været tilfældet i 2013, og det er vurderingen, at de seneste års erfaringer på området samt den generelle opkvalificering af kompetencer i banken i flere tilfælde har sikret positive resultater for såvel kunder som bank.

Kundetilfredshedsanalyse

Som supplement til den løbende dialog med bankens kunder igangsatte Danske Andelskassers Bank i 2013 en kundetilfredshedsundersøgelse, hvor alle kunder, der har været til et Økonomisk Overblik- eller Helhedsrådgivningsmøde (og har en mailadresse registreret) efterfølgende modtager et kort spørgeskema.

Undersøgelsen giver banken mulighed for løbende at følge tilfredsheden med kvaliteten af bankens møder, således at banken har mulighed for at videregive "best practice" på tværs af banken og sætte ind med understøttende aktiviteter, hvis tilfredsheden i en periode og/eller et område falder.

Resultaterne af undersøgelsen har i 2013 vist en meget

stor tilfredshed med møderne, og det er naturligvis bankens ønske at fastholde en sådan stor tilfredshed – om end banken også er sig bevidst, at det i nogle tilfælde kan være nødvendigt at gøre kunder utilfredse på kort sigt ved eksempelvis at afslå en låneforespørgsel.

Opsummering

Danske Andelskassers Bank har i 2013 arbejdet for en sikre en positiv udvikling for bankens kunder, herunder ikke mindst de, der har oplevet økonomiske udfordringer. Banken har igangsat en kundetilfredhedsanalyse, der viser en generelt stor tilfredshed med banken og vil blive anvendt til at optimere bankens rådgivning og igangsætte tiltag, såfremt tilfredsheden måtte falde.

5.0 Lokalsamfund

Med baggrund i Danske Andelskassers Banks historie og geografiske placering har Danske Andelskassers Bank et særligt ansvar for de lokalområder, hvor banken er hjemmehørende, og banken ønsker at arbejde for og med disse områder.

Mange af bankens lokalområder har været konjunkturmæssigt udfordret de senere år, og forventningerne til befolkningsvanding i Danmark viser en bevægelse væk fra disse områder og hen mod 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, befolkningsvandrings indikerer. Dette ansvar hænger naturligt sammen med, at banken er stiftet af borgere i disse områder, har sine kunder i disse områder og i høj grad også har sine ejere i disse områder – bl.a. i form af de fonde, der opstod på baggrund af de andelskasser, der var en del af omdannelsen i 2011.

Danske Andelskassers Bank har derfor i 2013 haft et øget fokus på at gøre opmærksom på de særlige værdier og udfordringer, der knytter sig til den del af Danmark, som nogle kalder Udkantsdanmark. Det er eksempelvis sket gennem interviews med aviser, og banken forventer, at der i 2014 vil blive gjort endnu mere opmærksom på, at der er brug for hele Danmark, hvis landet skal klare sig i konkurrencen med udlandet.

Opbakning - til en vis grad

Danske Andelskassers Bank er som sponsor involveret i en lang række aktiviteter, initiativer og foreninger i bankens markedsområder. Hovedprincipperne for banken er, at der foretrækkes sponsorater, der kommer mange til gavn, og at der som udgangspunkt ikke ydes sponsorater til eliteidræt o.l.

Af samme grund administreres bankens sponsorater som hovedregel i de enkelte filialer, mens banken alene har ganske få overordnede sponsorater om nogen. Undtagelsen, der i 2013 bekræftede reglen om lokale sponsorater, var, at banken gav hver enkelt medarbejder mulighed for at vælge mellem julegave forskellige tilbud



og herunder muligheden for at støtte Dansk Folkehjælps julehjælp. Dette betød, at medarbejderne i Danske Andelskassers Bank støttede julehjælpen – der giver udsatte børnefamilier i hele Danmark en julepakke – med i alt 12.500 kroner.

Støtte gennem sponsorater har gennem mange år været en vigtig del af Danske Andelskassers Banks lokale engagement, men en endnu større del er naturligvis den lokale kreditgivning, hvor der ydes lån til lokale virksomheder og borgere.

Danske Andelskassers Bank har i den forbindelse en særlig forpligtelse til på den ene side at være tilgængelig og fleksibel, på den anden side ikke at lade det lokale engagement stå foran det bankfaglige. Som tidligere nævnt må det konstateres, at denne balance ikke altid er blevet fundet tidligere. Men det er bankens vurdering, at de ændringer og opkvalificeringer, der er lavet de senere år, har sikret den nødvendige balance, og at denne balance er holdt gennem 2013.

Balancegangen giver dog uvægerligt situationer, hvor det kan være svært at veje for og imod. Eksempler på dette kan være situationer, hvor et lokalsamfund er gået sammen om at oprette en friskole eller en butik, der viser

sig at få økonomiske vanskeligheder, eller situationer hvor interessen for en ejendom, der er sat til salg i et lokalområde, er så lille, at det ikke er muligt at finansiere et køb, fordi gensalgsværdien i praksis ikke er til stede.

Tilsvarende problemstillinger ses i de situationer, hvor brugen af en af bankens filialer er blevet så lille, at det ikke længere berettiger omkostningerne til at drive filialen med en bemanning, der sikrer et tilbud til såvel kunder som medarbejdere, som banken kan stå inde for.

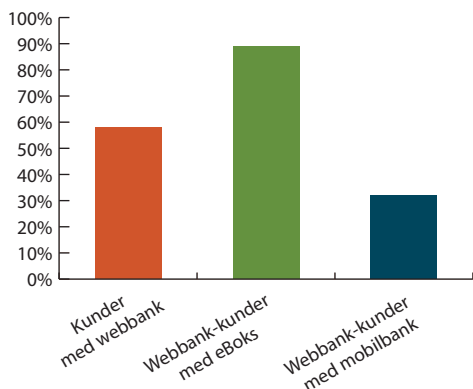
Danske Andelskassers Bank er i sådanne situationer nødt til at prioritere en langsigtet sund udvikling for banken og lokalområderne, og det er vurderingen, at dette er lykkedes i 2013 – om end det i tilfælde som de nævnte aldrig er med glæde, at banken siger nej til finansiering eller sammenlægger en filial med en anden filial, fordelene ved sidstnævnte til trods.

Opsummering

Danske Andelskassers Bank har i 2013 arbejdet for en positiv udvikling i lokalområderne ved at gøre opmærksom på områdernes værdi, ved at sponsere lokale tiltag og ved at levere bankløsninger, der har til formål at sikre en langsigtet sund udvikling for lokalområderne og banken.

6.0 Klima og miljø

Webbank ultimo 2013



Danske Andelskassers Bank er sig bevidst, at klima- og miljøproblematikker spiller en stadigt større 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.

Selv om banken ikke har klima- og miljøfokus som en integreret del af sin strategi, er det derfor alligevel et mål for Danske Andelskassers Bank, at der i videst muligt omfang søges løsninger, der bidrager til en positiv klimamæssig udvikling. Da mange af sådanne løsninger samtidig øger fleksibiliteten og nedbringer omkostninger, ses det i høj grad som en naturlig del af bankens drift.

Danske Andelskassers Bank har derfor i mange år arbejdet for eksempelvis at nedbringe strøm- og papirforbruget.

Digitale underskriftsrum

De primære tiltag i 2013 har været relateret til dialogen med kunderne. 58 % af Danske Andelskassers Banks kunder havde pr. 31. december 2013 Webbank, og banken har arbejdet for at benytte det såkaldte digitale underskriftsrum i så stort et omfang, som tekniske muligheder og lovgivning har givet mulighed herfor.

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

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

Digitale brochurer mv.

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

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

Også når det gælder for eksempel brochurer og faktaark rettet mod kunderne, sker der i stadigt større grad publicering via bankens hjemmeside frem for via trykt materiale. Dette har ydermere den fordel, at materialet løbende kan opdateres, så kunderne modtager ajourført information.

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

Video- og telefonmøder

Danske Andelskassers Bank har gennem mange år haft videofaciliteter, således at det var muligt at deltage i møder pr. video i stedet for at møde frem fysisk.

I takt med at sådanne videomødefaciliteter vinder indpas flere steder, har Danske Andelskassers Bank i stigende

grad kunnet benytte faciliteterne til møder med eksempelvis samarbejdspartnere, hvormed bankens medarbejdere sparer tid og ressourcer, ligesom der naturligvis spares eksempelvis brændstof til transport.

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

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

Tilbud og inspiration til kunder og aktionærer

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

Danske Andelskassers Bank tilbyder i den forbindelse energilån til forskellige former for energiforbedringer, og bankens samarbejde med Totalkredit – der ligeledes har fokus på området – har også i 2013 givet banken mulighed for at understøtte kundernes boligprojekter.

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

Udover rådgivning til de enkelte kunder om disses muligheder har Danske Andelskassers Bank ligeledes

søgt at inspirere og informere på overordnet plan og således ramme mere bredt. Dette er bl.a. sket gennem lokale arrangementer med fokus på eksempelvis energiforbedringer, ligesom banken på sine aktionærmøder i foråret 2013 havde inviteret Frank Erichsen – kendt som Bonderøven – til at tale om sit arbejde med selvforsyning og brug af danske råvarer. På aktionærmøderne i 2014 følges dette op at kokken Claus Meyer, der ligeledes er fortaler for at bruge lokalområdets og sæsonens råvarer.

Bankens bygninger

Som nævnt andetsteds har Danske Andelskassers Bank i 2013 sammenlagt 10 filialer med nærtliggende filialer, og dermed nedbragt antallet af lokationer med fuldtidsåbne filialer til 31 .

Dette medfører en besparelse i energiforbruget, men banken er sig bevidst, at dette kan blive modsvaret af kunder og medarbejdere, der får længere transporttid til en filial, og at en alternativ brug af den tidligere filial – når denne eksempelvis sælges eller lejes ud til en ekstern – part, nok mindsker energiforbruget i Danske Andelskassers Banks regnskaber men ikke den klimamæssige påvirkning lokalt og globalt set.

Opsummering

Danske Andelskassers Bank har i 2013 arbejdet for at anvende de muligheder, der var for at nedbringe strøm og papirforbrug, ligesom banken har søgt at give kunderne mulighed for eksempelvis at gennemføre energiforbedringer mv.

Samfundsansvar i 2014

De forretningsmæssige udfordringer må igen i 2014 forventes at optage en betydelig del af Danske Andelskassers Banks ressourcer, særligt så længe banken arbejder med sin kapitalmæssige genopretningsplan for reetablering af en tilfredsstillende solvens.

Dette ændrer imidlertid ikke på bankens grundlæggende værdier og holdninger, og banken vil fortsat agere som en ansvarlig samfundsmæssig aktør på eksempel-

vis alle de områder, der er angivet i bankens CSR-politik – herunder ikke mindst kompetenceudvikling af bankens medarbejdere.

Hovedfokus vil i 2014 være på at sikre en positiv udvikling for bankens lokalsamfund, og det er Danske Andelskassers Banks forventning, at der vil blive igangsat forskellige initiativer for at tydeliggøre værdien af disse områder.



Sikker skolestart

Når børnene træder deres første skridt i skolegårdene, er der meget at være opmærksom på. Der er nye venner, timer, lege, penalhuse og meget andet omkring ørerne.

Noget andet der er vigtigt er naturligvis, at man kommer sikkert til og fra skole, og her sørger Danske Andelskassers Bank i mange lokalsamfund for, at de nye elever får reflekseveste, så de kan ses på vejen.