

Den lovpligtige redegørelse om samfundsansvar 2012

for Danske Andelskassers Bank A/S-koncernen

Den lovpligtige redegørelse om samfundsansvar 2012

Danske Andelskassers Bank A/S-koncernen (i det følgende kaldet Danske Andelskassers Bank) er et dansk pengeinstitut, der fortrinsvist arbejder i Jylland og på Fyn, hvor banken har en bred dækning gennem, pr. 31. december 2012, i alt 41 filialer foruden hovedkontoret i Hammershøj mellem Randers og Viborg.

Banken betegner sig selv som en lokalbank, hvor de lokale eksperter i filialerne suppleres af specialister fra hovedkontoret, og hvor støtte, deltagelse og sponsering sker lokalt i de områder, hvor banken har eller har haft filialer.

Danske Andelskassers Bank er i sin nuværende form dannet ved en fusion af Sammenslutningen Danske Andelskasser (SDA), de 16 andelskasser i SDA og Danske Andelskassers Bank i foråret 2011. Banken, der i forlængelse af fusionen blev børsnoteret, bygger således på værdierne fra andelskasserne og herunder særligt ønsket om samarbejde, den demokratiske tankegang og det lokalt forankrede samfundsengagement. Banken bygger således også på et mangeårigt værdigrundlag, hvor god opførelse, etik og lokalt engagement har været noget helt naturligt.

Allerede før ovennævnte fusion var fusionspartnerne én koncern, SDA-koncernen, og der er i regi af denne koncern blevet aflagt CSR-rapporter siden 2009. De tidligere rapporter kan ses på bankens hjemmeside, hvor bankens CSR-politik ligeledes er tilgængelig:

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

I lighed med tidligere CSR-rapporter er indeværende rapport baseret på Danske Andelskassers Banks CSR-

politik, som senest vedtaget af bankens bestyrelse den 14. december 2011, og rapporten er struktureret som følger:

1. Overordnet politik
2. Forretning
3. Medarbejdere
4. Kunder
5. Lokalsamfund
6. Klima og miljø.

Danske Andelskassers Bank har i 2012 haft et særligt fokus på dels at sikre en positiv udvikling i bankens lokalområder, dels at sikre kompetenceafdækning og -udvikling for alle bankens medarbejdere.

Disse to områder er nærmere beskrevet senere i denne rapport, men helt overordnet betegnes indsatsen og resultaterne på begge områder som tilfredsstillende og på niveau med det ønskede.

Det samme er tilfældet med bankens øvrige CSR-indsats, idet det bemærkes, at selve bankforretningen - og herunder sikringen af, at bankens kunder udnyttede muligheder og undgik de udfordringer, der måtte være - har været bankens hovedfokus i 2012.

1. Overordnet politik

Lokalt engagement, samarbejde og demokratisk tankegang er afgørende elementer for Danske Andelskassers Banks virksomhed og bankens samfundsansvar, ligesom bl.a. overholdelse af og respekt for lovgivning og

menneskerettigheder mv. ses som et grundlæggende og naturligt princip.

Trods Danske Andelskassers Bank størrelse og geografiske udbredelse i det meste af Jylland og på Fyn, er banken stadig en lokal bank, hvilket bl.a. kommer til udtryk via et stærkt fokus på de lokalområder, hvor banken er eller har været hjemmehørende.

Dette er en grundlæggende del af bankens forretningsmodel. Banken opererer således ud fra det såkaldte "kirketårnsprincip" og beskæftiger sig primært med kunder, der bor eller driver virksomhed i bankens lokalområder - om end det skal bemærkes, at banken også er glad for fortsat at fungere som bank for kunder, der eksempelvis er flyttet til andre dele af Danmark eller verden og har ønsket at bevare tilknytningen til banken. Bankens lokale engagement og lokale fokus er nærmere beskrevet andetsteds i denne rapport, særligt afsnit 5.

Samarbejde har også i 2012 været et hovedprincip for Danske Andelskassers Bank. Som nærmere beskrevet andetsteds er samarbejdet med kunder og leverandører fortsat på god vis i 2012, hvor der også er indledt nye samarbejder, der tjener til at give kunderne endnu bedre løsninger.

En helt særlig form for samarbejde er samarbejdet med aktionærene og dermed bankens ejere.

Danske Andelskassers Bank ønsker overordnet at give bankens aktionærer de bedst mulige vilkår for aktiv deltagelse og følger naturligvis som minimum gældende regler omkring information til aktionærer, da god, rettidig og dækkende information ses som grundlaget for aktiv deltagelse.

Samtlige bankens, pr. 31. december 2012, godt 34.000 aktionærer har direkte adgang til at deltage i bankens generalforsamling, ligesom de deltage i et af de seks aktionærmøder, der - som supplement til generalforsam-

lingen og for at sikre let adgang til information - holdes seks forskellige steder i landet forud for generalforsamlingen.

På generalforsamlingen kan aktionærene bl.a. opstille til, blive valgt til og/eller stemme på kandidater til bankens bestyrelse, mens der på aktionærmøderne er mulighed for at opstille til, blive valgt til og/eller stemme på kandidater til bankens seks aktionærråd. Det skal dog bemærkes, at disse valg først gennemføres fra 2014, da der i forbindelse med omdannelsen af banken blev vedtaget en overgangsordning, så bestyrelsen frem til generalforsamlingen i 2014 består af den på omdannelses-tidspunktet siddende bestyrelse, mens aktionærrådene består af de på omdannelses-tidspunktet siddende bestyrelser i andelskasserne, der indgik i fusionen. En undtagelse fra dette er dog medarbejdervalgte bestyrelsesmedlemmer, hvor der i foråret 2012 - i forlængelse af omdannelsen - for første gang blev indvalgt tre medarbejdervalgte bestyrelsesmedlemmer.

Mens bestyrelsen har det overordnede ansvar for banken, indgår de seks aktionærråd i et samarbejde med regionsledelserne for bankens seks regioner, der tilsvarende aktionærkredsene, og ses således som et vigtigt bindeled til lokalområderne - både som lokalområdernes stemme i forhold til banken, og bankens stemme i forhold til lokalområderne.

Det er altså også på dette område bankens ønske at kombinere det lokale engagement, samarbejdet og den demokratiske tankegang, og det er bankens vurdering, at dette har været tilfældet i 2012.

Da mere end 90 % af Danske Andelskassers Banks aktionærer også er kunder, og da bankens største aktionærer - de 16 fonde, der opstod i forbindelse med omdannelsen - også har som formål at støtte lokalområderne, hænger ovennævnte elementer også tæt sammen med forretningen, som nærmere beskrevet herunder.



Danske Andelskassers Banks grundlæggende værdier er samarbejde, stabilitet, engagement og tillid. Et eksempel på dette er samarbejdet med to ugandiske andelskasser, der nyder godt af bankens erfaringer.

Omdannelsen af Sammenslutningen Danske Andelskasser, de 16 andelskasser heri og Danske Andelskassers Bank betød et farvel til en stor andel af de danske andelskasser.

I andre dele af verden har andelskasseprincippet imidlertid fremgang, og det gælder eksempelvis Uganda, hvor andelskasserne (der i Uganda kaldes SACCOs - Savings and Credit Co-operatives) de senere år har spillet en stor rolle for udviklingen i landområderne.

- Særligt i denne del af Uganda var folk inddelt i to klasser; Eliten, der havde det hele, og flertallet, 95 %, der ikke havde noget at skrive hjem om. Andelsbevægelsen var fundamentet for arbejdet for uafhængighed. Ved at arbejde sammen kunne vi klare det. Folk kunne låne til at komme gennem skolen eller købe nogle få køer. Vores liv er bedst, når andelsbevægelsen fungerer. Det er vores frelse, fortæller Sam Kahindi, der er tidligere formand for en af disse SACCOer, Muhame Financial Services Cooperative Ltd. (MUHAME).

Mangeårigt samarbejde

Sammenslutningen Danske Andelskasser og særligt Andelskassen Nordøstjylland har gennem flere år har samarbejdet med SACCOer i Uganda

Dette arbejde er - bl.a. med baggrund i værdierne samarbejde, tillid, engagement og stabilitet - fortsat i regi af Danske Andelskassers Bank.

I 2011 videreførte banken således et B2B-projekt under DANIDA, der oprindeligt var startet i Andelskassen Nordøstjylland, hvor Danske Andelskassers Bank gennem undervisning, sparring og erfaringsudveksling støtter to ugandiske SACCOers etablering af en paraplyorganisation lig den paraplyorganisation, Sammenslutningen Danske Andelskasser udgjorde.

De to SACCOer, MUHAME og Kyamuhunga Peoples' Cooperative Savings and Credit Society Ltd. (KYAPS), kan med andre ord bruge Danske Andelskassers Banks erfaring med etableringen og driften af en paraplyorganisation, der tjener til at styrke begge SACCOer tillige med lokalområderne.

Gennem 2012 har dette samarbejde bl.a. udmøntet sig i, at paraplyorganisationen er blevet etableret og godkendt af myndighederne, at udvalgte medarbejdere og bestyrelsesmedlemmer fra de to SACCOer har modtaget undervisning i Danmark, og at medarbejdere og en bestyrelsesrepræsentant fra Danske Andelskassers Bank har været i Uganda for at undervise alle medarbejdere i de to SACCOer i bl.a. kredit, intern revision og selve paraplystrukturen. Ved besøg i Uganda er der ligeledes på bestyrelsesniveau arbejdet med etablering af vedtægter og interne bestemmelser for paraplyorganisationen.

- Vi samler de ressourcer, der i dag er delte. Ved at samle de menneskelige og materielle ressourcer bliver vi stærkere, forklarer Felix Tumuhaise, der er formand for KYAPS og paraplyorganisationen.

Banken har således, i lighed med øvrige virksomheder i øvrigt, et ansvar for at sikre en fornuftig økonomisk udvikling af forretningen, da dette er grundlaget for at kunne levere det ønskede produkt til kunderne, det ønskede engagement i lokalområderne og det ønskede afkast til aktionærerne - som i de 16 fondes tilfælde yderligere kan føre til disse fondes engagement i lokalområderne.

Med baggrund i bankens resultat for 2012 må det konstateres, at dette desværre ikke har været tilfældet, men banken har - som nærmere beskrevet i årsrapporten 2012 - gennemført adskillige tiltag, der efter bankens opfattelse er medvirkende til at sikre en langsigtet fornuftig økonomisk udvikling.

Danske Andelskassers Bank har, opsummerende, i 2012 kombineret det lokale engagement, samarbejdet og den demokratiske tankegang, og det vurderes, at dette er lykkedes som ønsket og med de ønskede effekter til følge. Banken har arbejdet for en åben og retvisende kommunikation med aktionærerne for bl.a. der igennem at øge indsigten i banken og den demokratiske deltagelse i bankens forskellige organer. Det betegnes dog som mindre tilfredsstillende, at det ikke i 2012 har været muligt at levere et positivt resultat.

2. Forretning

2012 blev endnu et år, hvor den samfundsøkonomiske situation satte et tydeligt fingeraftryk. Det gælder særligt i de sydeuropæiske lande, men også de danske boligpriser og ledigheden har været tydelige tegn på den usikkerhed, der er hos mange.

Dette har blot øget behovet for god rådgivning, så det sikres, at Danske Andelskassers Banks kunder får de løsninger, der passer til netop dem - uanset om det handler om at udnytte muligheder, arbejde med udfordringer eller sikre sig mod risici.

Danske Andelskassers Bank ser dette som sit væsentligste samfundsansvar som pengeinstitut, og banken har i 2012 arbejdet målrettet på den stadige forbedring af rådgivningen.

Dette arbejde er sket gennem den under punkt 3 beskrevne kompetenceafdækning og -udvikling samt øvrige organisatoriske tiltag, der tjener til både at øge antallet af møder og øge kvaliteten af disse møder.

Et eksempel på det sidste er etableringen af erhvervscentre seks steder i landet. Ved at samle erhvervsrådgivningen i sådanne centre får erhvervsrådgiverne bedre muligheder for faglig sparring og mere fleksibilitet i forhold til bl.a. afvikling af møder, ligesom der i bankens øvrige filialer bliver et forstærket fokus på privatkunderne. En lignende effekt har samlingen af en række administrative opgaver i tre supportcentre haft, da dette giver rådgiverne flere ressourcer til kunderne og øger effektiviteten i sagsbehandlingen.

Tilsvarende er der sket en forøgelse af antallet af møder, og der har således været flere rådgivningsmøder - Økonomisk Overblik for privatkunder og Helhedsrådgivning for erhvervs-kunder - i 2012 sammenlignet med 2011, hvilket bekræfter en stigende trend over de seneste år.

Det ses som særligt positivt, at der for mange kunder er opbygget en rutine med et årligt rådgivningsmøde, hvor økonomien bliver gennemgået.

Ansvarlige investeringer

Som en del af ovennævnte rådgivning af kunderne indgår også en løbende optimering af disse kunders investeringer. Bankens filosofi er i den forbindelse, at "investering er for alle, men alle skal ikke investere ens."

Medvirkende til dette er bankens samarbejde med særligt investeringsforeningerne Sparinvest og Sydinvest, og det er i den forbindelse yderligere glædeligt, at begge disse investeringsforeninger har underskrevet FNs prin-



Foderstoffet i Rudme

"Hvor kragerne vender og englene synger". Sådan lyder en rammende beskrivelse af "Foderstoffet" i Rudme på Fyn, som er et af Danmarks få landsby-spillesteder. Her kan man få en nærværende musikoplevelse med store kunstnere på en lille scene.

Spillestedet bliver udelukkende drevet af frivillige, og Andelskassen bakker selvfølgelig op om de mange gode projekter. "Andelskassens støtte er en uvurderlig hjælp", mener de frivillige.

cipper for ansvarlige investeringer, UN PRI. Det betyder i praksis, at investeringsforeningerne altid undersøger sociale, miljømæssige og ledelsesmæssige forhold i de selskaber, der investeres i, og begge investeringsforeninger har ydermere deciderede Klima og Miljø-afdelinger for de kunder, der er interesserede i dette.

Det er således bankens vurdering, at der i 2012 har været en tilfredsstillende udvikling i forhold til dels at sikre kunderne ansvarlige investeringer i form af afkast, dels at sikre samfundsmæssigt og miljømæssigt ansvarlige investeringer.

En anden form for investeringer er de investeringer, Danske Andelskassers Bank har foretaget i andre virksomheder, hvor langt størsteparten er i virksomheder inden for den finansielle sektor. Flertallet af disse investeringer er foretaget af samarbejds-mæssige hensyn, og det er bankens generelle ønske, at sådanne investeringer har en afledt effekt i form af et samarbejde, hvor enten den anden virksomhed leverer ydelser til banken, banken leverer ydelser til den anden virksomhed eller der er tale om en kombination. Det er med andre ord ønsket, at investeringerne er mere end "rene" investeringer, og af samme grund er bankens investeringer som hovedregel langsigtede.

Der er i 2012 sket to betydende ændringer i Danske Andelskassers Banks portefølje af sådanne sektoraktier.

Pr. 9. marts 2012 afhændede banken 261.000 stk. aktier i GrønlandsBANKEN og nedbragte dermed sin ejerandel fra 14,96 % af den samlede aktiekapital til 0,46 %. Denne afhændelse var begrundet i et ønske om at øge Danske Andelskassers Banks solvensmæssige overdækning og dermed den oplevede tryghed hos bl.a. kunderne, og det er glædeligt, at afhændelsen havde den ønskede effekt, ligesom banken er glad for det fortsat gode samarbejde med Grønlands største bank.

Pr. 22. november 2012 fusionerede Salling Bank og Vinderup Bank, og Danske Andelskassers Bank, der forud for fusionen ejede 26,55 % af den samlede aktiekapital i Vinderup Bank blev i forlængelse af fusionen aktionær i Salling Bank via en aktieombytning. Danske Andelskassers Bank ejede således pr. 31. december 2012 11,94 % af den samlede aktiekapital i Salling Bank. Danske Andelskassers Bank bakkede op om fusionen af de to pengeinstitutter for dermed bl.a. at bidrage positivt til konsolideringen i finanssektoren, der ses som et skridt mod en sund og stabil finanssektor og dermed også et bidrag til en overordnet samfundsmæssig økonomisk stabilitet.

Endelig skal bankens egne aktier omtales. Danske Andelskassers Bank havde pr. 31. december 2012 godt 34.000 aktionærer, og det er - som også nævnt ovenfor - væsentligt for banken, at der dels sker en passende kommunikation med disse aktionærer, dels på sigt genereres resultater, der kan give et tilfredsstillende afkast af disse aktier. Mens det første vurderes at have været tilfældet i 2012, må det beklageligvis konstateres, at bankens aktiekurs er faldet gennem 2012, og at årets resultat, som tidligere omtalt, ikke er som ønsket.

Kreditgivning

Danske Andelskassers Banks kreditgivning sker som tidligere angivet ud fra det såkaldte kirketårnsprincip, hvor banken primært ønsker kunder med en forankring i bankens lokalområder. Kreditgivningen er endvidere baseret på etiske, moralske og miljømæssige forhold, hvorfor der ikke ydes lån til formål, der strider mod disse principper.

Det er vurderingen, at disse retningslinjer er blevet fulgt gennem 2012, hvor Danske Andelskassers Bank endvidere har lavet en særlig indsats i relation til energilån, hvor kunderne til en attraktive rentesats er tilbudt lån til eksempelvis solceller, isolering, varmepumper, nye vinduer o.l. energibesparende tiltag, der er positive for såvel kunden som miljøet. Disse lånetyper har været populære, men det skal dog bemærkes, at der i 2012 er oplevet en generelt lav efterspørgsel efter udlån, hvilket vurderes at være begrundet i den generelle usikkerhed og utryghed, der præger mange kunder.

Foruden at følge bankens ovenfor nævnte retningslinjer har kreditgivningen og den generelle kundebehandling også i 2012 fulgt regler og retningslinjer omkring hvidvask, Know Your Customer og terrorfinansiering mv.

Samarbejde

Samarbejde er en af Danske Andelskassers Banks grundlæggende værdier, som det har været tilfældet siden stiftelsen af den første andelskasse i 1915. Dette

er ligeledes illustreret af bankens slogan/motto: "Sammen kan vi mere", der dækker relationen til alle interessenter - leverandører, kunder, aktionærer og medarbejdere mv.

I denne forbindelse skal særligt samarbejdet med andre virksomheder i eller med relation til den finansielle sektor omtales.

Dette samarbejde har i 2012 både omfattet samarbejder, hvor Danske Andelskassers Bank som leverandør til især mindre pengeinstitutter har støttet disse i deres forretning og dermed medvirket til, at disse pengeinstitutter kunne levere de ønskede produkter til kunderne, og samarbejder, hvor Danske Andelskassers Bank har benyttet sig af leverandører for at kunne levere de ønskede produkter til sine kunder.

Fælles for disse samarbejdsaftaler er, at der generelt sker den ønskede styrkelse af begge parter i samarbejdet, og at der i 2012 er sket en positiv udvikling i forhold til antallet af samarbejdspartnere. Det gælder både, at der er flere, der benytter Danske Andelskassers Bank som leverandør, og at banken har fået nye leverandører og dermed nye produkter ind.

Et eksempel på sidstnævnte er et aftalt samarbejde med Købstædernes Forsikring, der betyder, at banken kan tilbyde sine kunder attraktive forsikringsløsninger som del af en samlet pakke og dermed yderligere sikre og styrke kundernes økonomiske forhold. Der ses endvidere et grundlæggende værdifællesskab med Købstædernes Forsikring i forhold til bl.a. tilgangen til kunderne og ønsket om en demokratisk organisering, hvilket er medvirkende til at øge værdien af samarbejdet.

Blandt bankens mangeårige samarbejdspartnere er som tidligere nævnt Sparinvest og Sydinvest, men yderligere skal Totalkredit og DLR Kredit omtales som de primære samarbejdspartnere på kreditområdet for henholdsvis privat- og erhvervs-kunder. Samarbejdet med

disse selskaber har også i 2012 været medvirkende til, at bankens kunder kunne få gode løsninger på kreditområdet, og særligt skal det fremhæves, at Totalkredit i lighed med banken har haft et fokus på lån til energiforbedringer.

Helt overordnet betegner Danske Andelskassers Bank det endvidere som glædeligt, at flertallet af bankens samarbejdspartnere arbejder aktivt med samfundsansvar, og banken er glad for med jævne mellemrum at indgå i samarbejde i relation hertil.

Sektormæssigt ansvar

Den danske finanssektor har gennem 2012 været præget af, at flere pengeinstitutter desværre er kommet i så store økonomiske vanskeligheder, at de har måttet lade sig afvikle og/eller overtage, samt af, at pengeinstitutternes generelle image og befolkningens tillid til pengeinstitutter har været på et endog meget lavt niveau.

Danske Andelskassers Bank har i lighed med den øvrige finanssektor et ansvar for at ændre offentlighedens billede af sektoren, og banken er indstillet på at påtage sig sin del af dette ansvar. Det er bankens vurdering, at dette overordnet sker gennem en åben kommunikation med alle interessenter, og banken er samtidig indstillet på at indgå aktivt i sektorens konsolidering gennem samarbejde, herunder fusioner, med pengeinstitutter, der deler bankens grundlæggende holdninger og fokus.

Danske Andelskassers Bank ser det, opsummerende, som sit væsentligste samfundsansvar som et pengeinstitut at levere god, kompetent og målrettet rådgivning til kunderne, og det er vurderingen at de i 2012 igangsatte tiltag bidrager til dette i tilfredsstillende grad. Banken vurderer, at der i forhold til investeringer har været en tilfredsstillende samfundsmæssig ansvarlighed i såvel de investeringer, banken har tilbudt kunderne, som de investeringer, banken selv har foretaget. Også i forhold til de investeringer, kunderne

har foretaget i klima- og energiforbedrende tiltag, har der været en positiv udvikling, og det er bankens vurdering, at der har været både de rette tilbud og den rette rådgivning fra banken. Endelig skal det nævnes, at banken via sit samarbejde med partnere i den finansielle sektor har styrket såvel partnerne som banken selv - uanset om samarbejdspartneren er leverandør eller aftager af ydelser - og bankens kunder.

3. Medarbejdere

Danske Andelskassers Bank anser, som beskrevet under afsnit 2, rådgivningen af kunderne som sit kerneprodukt. Som naturlig konsekvens af dette følger, at medarbejderne er bankens væsentligste ressource, bankens grundstof.

Det er derfor afgørende for banken, at medarbejderne er kompetente og engagerede, hvilket stiller krav til såvel kompetenceudvikling som generelle forhold for medarbejderne. Der er i 2012 blevet arbejdet målrettet med begge forhold, og det er vurderingen, at der fra medarbejdernes side er ydet netop en kompetent og engageret indsats.

Generelle forhold

Danske Andelskassers Bank har i 2012 vurderet, hvorledes medarbejderne gives de bedste forhold og herunder de bedste muligheder for udvikling. Det er den overordnede vurdering, at et grundlag for dette er, at medarbejderne har et passende antal kolleger på sin daglige arbejdsplads med henblik på daglig sparring, fællesskab og fleksibiliteten i forhold til kundemøder ude af huset, undervisning, ferie o.l.

Som en følge af dette har banken i løbet af året bl.a. samlet sin erhvervsrådgivning i seks centre - ét for hver af bankens regioner - hvormed bankens erhvervsrådgivere har fået flere erhvervskolleger at sparre og håndtere opgaverne sammen med. Dette medfører ligeledes, at



Spejderne i Onsild

Det er sjovt at være spejder i Onsild – og hvis man har gode faciliteter, bliver det bare endnu sjovere. Derfor er vi både glade for og stolte over at kunne støtte spejderne med et sponsorat. For der er ingen tvivl om, at gode fritidstilbud til vores børn er en stor gevinst for lokalsamfundet.

der i bankens øvrige filialer sker en koncentration omkring privatkunder, hvormed rådgiverne får bedre muligheder for at fokusere på netop dette segment. Det er bankens forventning, at der over de kommende år vil ske sammenlægning af filialer for bl.a. at give medarbejderne bedre muligheder og dermed også kunderne bedre rådgivning, og sådanne sammenlægninger vil ske løbende i takt med, at det også giver fornuft i forhold til eksempelvis kundernes brug af filialerne.

I den forbindelse ser banken det i øvrigt som positivt, at der med omdannelsen i 2011 er blevet øgede muligheder for som medarbejder at flytte til en anden filial eller en anden jobposition, og der har også i 2012 været

eksempler på, at dette er sket til gavn for både medarbejderen og banken.

Også på anden vis arbejder banken for at sikre gode medarbejderforhold i såvel nuværende som eventuelle nye eller sammenlagte filialer. Dette omfatter bl.a. massageordninger og andre ordninger, der kan øge medarbejdernes arbejds kvalitet.

Kompetenceafdækning og -udvikling

Løbende kompetenceudvikling af medarbejderne i henhold til eksempelvis nye produkter og ændrede samfundsforhold har gennem mange år været grundlæggende i forhold til Danske Andelskassers Banks ønske om at give kunderne god og kompetent rådgivning.

For at sikre dels, at alle medarbejdere er på det - af medarbejderne selv, af banken, af kunderne og af myndighederne m.fl. - ønskede kompetenceniveau, dels en fornuftig prioritering af ressourcerne til kompetenceudvikling, har Danske Andelskassers Bank i 2012 gennemført en omfattende kompetenceafdækning i samarbejde med Finanssektorens Uddannelsescenter. Sammen med MUS-samtaler mv. har dette givet et godt fundament for den videre kompetenceudvikling.

Banken har sideløbende fortsat den øvrige uddannelse af medarbejdere, hvilket bl.a. er sket gennem interne kurser, sidemandsoplæring, e-learning, eksterne kurser og efteruddannelse som fx Den kompetente rådgiver på Finanssektorens Uddannelsescenter, Akademiuddannelsen i Finansiell Rådgivning og HD.

Gennem 2012 har der, i lighed med de senere år, været et fokus på uddannelse afviklet ude i filialerne eller regionerne, og uddannelse, hvor teori blev koblet med praksis, og det er vurderingen at disse former for uddannelse har givet de ønskede resultater.

Overordnet er det ligeledes vurderingen, at kompetenceafdækningen og -udviklingen i 2012 har været

på et tilfredsstillende niveau, og at netop kompetenceafdækningen også vil være et godt fundament for udviklingen i de kommende år.

En anden måde at udvikle organisationens samlede kompetencer på er gennem ansættelsen af medarbejdere med andre eller større kompetencer på forskellige områder. Dette er i gentagne tilfælde sket gennem 2012, hvilket naturligvis er absolut tilfredsstillende, og i den sammenhæng skal særligt fremhæves, at der i begyndelsen af 2012 - og igen i begyndelsen af 2013 - er ansat finansøkonomer i praktik. Fra holdet i 2012 blev flere personer efterfølgende indgået i trainee-forløb i banken, og det er bankens generelle indtryk, at uddannelsen til finansøkonom giver et godt afsæt for en karriere i finansbranchen.

Medarbejderinvolvering og -samarbejde

Med henblik på at optimere samarbejdet mellem ledelse og medarbejdere er der i Danske Andelskassers Bank etableret forskellige fora og sammenhænge, hvor netop dette krydsfelt behandles.

Som omtalt under afsnit 1 er der i 2012 etableret medarbejderrepræsentation i bankens bestyrelse, hvor i alt tre medarbejdere er indvalgt. Det er bankens overordnede vurdering, at medarbejderrepræsentanter er en styrke for banken gennem bl.a. disses indsigt i og forbindelse med hverdagen i banken, og denne vurdering er blevet bekræftet gennem det første godt halve år med medarbejderrepræsentanter.

I banken er der endvidere etableret arbejdsmiljøudvalg og samarbejdsudvalg, der inden for hvert sit område er med til at sikre en vidensudveksling og et samarbejde omkring fælles mål. Disse funktioner er lovgivningsmæssigt bestemte, men det er bankens vurdering, at begge instanser har en værdi, der ligger langt ud over alene at overholde lovkrav, og at begge instanser er blevet godt indkørt i banken.

Medarbejderrepræsentanterne i arbejdsmiljøudvalget er arbejdsmiljørepræsentanter, mens samarbejdsudvalgets medarbejderrepræsentanter er tillidsrepræsentanter, der repræsenterer banken bredt.

Sidstnævnte gruppe har desværre også været aktive gennem året og i begyndelsen af 2013 i forbindelse med den knap så behagelige del af jobbet, der omhandler opsigelser. Også på dette område har der imidlertid været en gensidig forståelse og et godt samarbejde, hvilket også har tjent til et - efter bankens vurdering - trods alt godt forløb omkring opsigelser overordnet set.

Det er i alle sådanne tilfælde, uanset årsagen til opsigelsen, bankens ønske, at den opsagte medarbejder hjælpes videre på bedst mulig vis, og også i 2012 har en del af bankens medarbejderpleje været hensynet til de medarbejdere, der måtte forlade banken. Det er i den forbindelse glædeligt, at der blandt både de medarbejdere, der har måttet forlade banken i 2012, og de medarbejdere, der har forladt banken i tidligere år, er mange, der har fundet nye, spændende stillinger andetsteds.

Danske Andelskassers Bank ser, opsummerende, medarbejderne som bankens væsentligste ressource. Banken har derfor også i 2012 arbejdet for at give medarbejderne de bedste mulige forhold i form af eksempelvis samling i større enheder, ligesom der er gennemført en omfattende kompetenceafdækning for at sikre medarbejderne den bedst mulige kompetenceudvikling. Det er vurderingen, at forskellige samarbejdsfora tillige med etableringen af medarbejderrepræsentation i bestyrelsen har fungeret meget tilfredsstillende i 2012.

4. Kunder

Som beskrevet under afsnit 2 har Danske Andelskassers Bank som et pengeinstitut et ganske særligt samfunds-

ansvar for sine kunder, der i nogle tilfælde skal rådgives i forhold til at udnytte muligheder og i andre tilfælde i forhold til at modgå udfordringer - samt i alle tilfælde i forhold til at sikre en økonomi, der matcher den enkelte kundes ønsker og planer.

Grundlaget for dette har igen i 2012 været bl.a. kompetenceudvikling som beskrevet under afsnit 3 tillige med de rette produkter og samarbejdspartnere, som beskrevet under afsnit 2, og der er året igennem sket en løbende optimering af tilbuddet til kunderne, der overordnet vurderes at være på et tilfredsstillende niveau.

Med baggrund i den samfundsøkonomiske krise har der desværre igen i 2012 været kunder, der fik økonomiske vanskeligheder af en sådan karakter og/eller hårdhed, at det beklageligvis har været nødvendigt for banken at stoppe samarbejdet. I nogle tilfælde er dette ensbetydende med en kundes konkurs eller tvangsauktion, hvilket altid er beklageligt, men det er samtidig bankens vurdering, at hensynet til den enkelte kunde ikke må gå ud over flertallet af kunder.

Det er overordnet bankens vurdering, at der i 2012 har været et godt samarbejde med kunderne, hvor der både i positive og negative sammenhænge har været en konstruktiv tilgang fra alle parter.

Danske Andelskassers Bank vurderer, opsummerende, at der i 2012 har været et godt samarbejde med kunderne, hvor der både i positive og negative sammenhænge har været en konstruktiv tilgang fra alle parter. Der er året igennem sket en løbende optimering af bankens tilbud til kunderne, som vurderes på et tilfredsstillende og godt niveau.

5. Lokalsamfund

Danske Andelskassers Bank er, som tidligere beskrevet, et lokalt pengeinstitut, og de lokalområder, hvor bankens filialer er eller har været hjemmehørende spiller således

en naturlig stor rolle for banken. Det er grundlæggende bankens vurdering, at tiltag, der skaber en positiv udvikling i lokalområderne også skaber en positiv udvikling for Danske Andelskassers Bank, og det er derfor naturligt at lægge en stor indsats i sådanne tiltag.

Bankens engagement i lokalområderne ses som endnu vigtigere, da en stor andel af bankens filialer er hjemmehørende i de områder, der ofte betegnes som Udkantsdanmark. Selv om det er bankens opfattelse, at der er mere liv, aktivitet og kreativitet i sådanne områder, end det fremgår af de ofte dystre profetier, er det også bankens opfattelse, at det er samarbejdet i områderne, der gør forskellen - og at banken har et ansvar for at indgå i sådanne samarbejder.

Som et pengeinstitut er bankens væsentligste ansvar knyttet til at levere værdiskabende løsninger og rådgivning til kunderne i lokalområderne, men banken er herudover engageret i en lang række forskellige initiativer og aktiviteter, der skaber liv og glæde i disse områder. Disse aktiviteter har i 2012 bl.a. omfattet:

- Foderstofflen i Rudme
- Owen Luft Koncert i Nordenskov
- Fjordløbet i Randers
- Grindsted Speedway Klub
- Frugtland i Voldby
- Langsø Friskole i Vammen
- Ældresagen i Broager

Helt overordnet er det bankens holdning at støtte og engagement bedst fordeles og leveres lokalt. Danske Andelskassers Bank har eksempelvis ingen overordnede sponsorer men koncentrerer sin sponsorindsats lokalt ud fra nogle fastlagte retningslinjer, der bl.a. betyder, at det er en afgørende parameter, at støtten kommer så mange som muligt til gode. Også i denne sammenhæng er samarbejde en væsentlig faktor.

Medvirkende til at sikre en værdiskabende indsats i lokalområderne er, foruden lokalt engagerede og orienterede

medarbejdere, også de tidligere omtalte aktionærråd og fondsbestyrelser, som også i 2012 har været gode sparringspartnere i forhold til at tilrettelægge indsatserne, så de gjorde størst mulig forskel. Ud over den løbende dialog har der også i 2012 været konkrete eksempler på fx sponsorstøtte til gode formål, som banken kunne have overset uden aktionærråds- og fondsbestyrelsesmedlemmernes lokale indsigt.

Fonde stiller krav til forretningen

Særligt i forhold til de 16 fonde - der opstod i forbindelse med omdannelsen af SDA, de 16 andelskasser i SDA samt Danske Andelskassers Bank og er bankens største aktionærer - skal det bemærkes, at de også har indflydelse på lokalområdets udvikling og Danske Andelskassers Banks forretningsdrift på anden vis end som sparringspartnere.

Fondenes formål er således i henhold til vedtægterne for hver enkelt fond:

"...at videreføre Andelskassens virksomhed efter Sammenslutningen Danske Andelskassers omdannelse til aktieselskab i det herved opståede aktieselskab..."

Og endvidere fremgår det, at:

"Fonden kan ved uddelinger virke til gavn for almen nytte og velgørende formål inden for det område, der forud for Sammenslutningen Danske Andelskassers omdannelse til aktieselskab udgjorde Andelskassens lokalområde."

En forudsætning for dette er, at Danske Andelskassers Bank skaber økonomiske resultater, der eksempelvis muliggør udbyttebetaling til aktionærene og fondene. Dette har, som ventet, desværre ikke været muligt i 2012 grundet det negative resultat for året, og det er bankens vurdering, at det heller ikke i 2013 vil blive muligt at udbetale udbytte.

Under hensyntagen til den langsigtede stabilitet og over-

holdelse af lovmæssige krav til eksempelvis pengeinstitutters kapital arbejder Danske Andelskassers Bank naturligvis på at optimere forretningen som også beskrevet i afsnit 1.

Filialsammenlægninger

Som beskrevet i bl.a. afsnit 3 har Danske Andelskassers Bank i 2012 sammenlagt filialer, og det forventes, at der også i de kommende år vil ske sammenlægninger af filialer, hvilket der allerede i begyndelsen af 2013 er set eksempler på.

Danske Andelskassers Bank er sig bevidst, at sådanne filialsammenlægninger stiller særlige krav til det lokale engagement i de byer og områder, hvor banken ikke længere er repræsenteret med en filial. Det er bankens vurdering, at disse krav er blevet opfyldt i 2012 i forhold til både de områder, hvor der er sket sammenlægninger i årets løb og de områder, hvor der tidligere er sket sammenlægninger.

Danske Andelskassers Banks vurdering er, opsummerende, at tiltag, der skaber en positiv udvikling i lokalområderne også skaber en positiv udvikling for Danske Andelskassers Bank, og det er derfor naturligt at lægge en stor og fokuseret indsats i sådanne tiltag. Et eksempel på dette er, at banken ikke har nogen overordnet sponsering men engagerer sig i en lang række initiativer, der skaber liv og glæde i lokalområderne, og det er vurderingen, at dette også i 2012 er lykkedes på et tilfredsstillende niveau. Bankens sig særligt bevidst, at der er et ansvar også i de områder, hvor banken sammenlægger eller har sammenlagt filialer.

6. Klima og miljø

Danske Andelskassers Bank ser en løbende vurdering af, hvordan påvirkningen på miljø og klima kan nedbringes, som en naturlig og væsentlig del af det at drive virksomhed. Klima- og miljøproblematikkerne vedrører

alle aspekter af samfundsudviklingen, og trods det, at klima og miljø ikke er en integreret del af bankens strategiske overvejelser, er det et område med et stadigt fokus, da det er en integreret del af rammebetingelserne for virksomhedsdrift og et almindeligt samfundsansvar.

Der er således også i 2012 arbejdet med forskellige aspekter af klima- og miljøområdet.

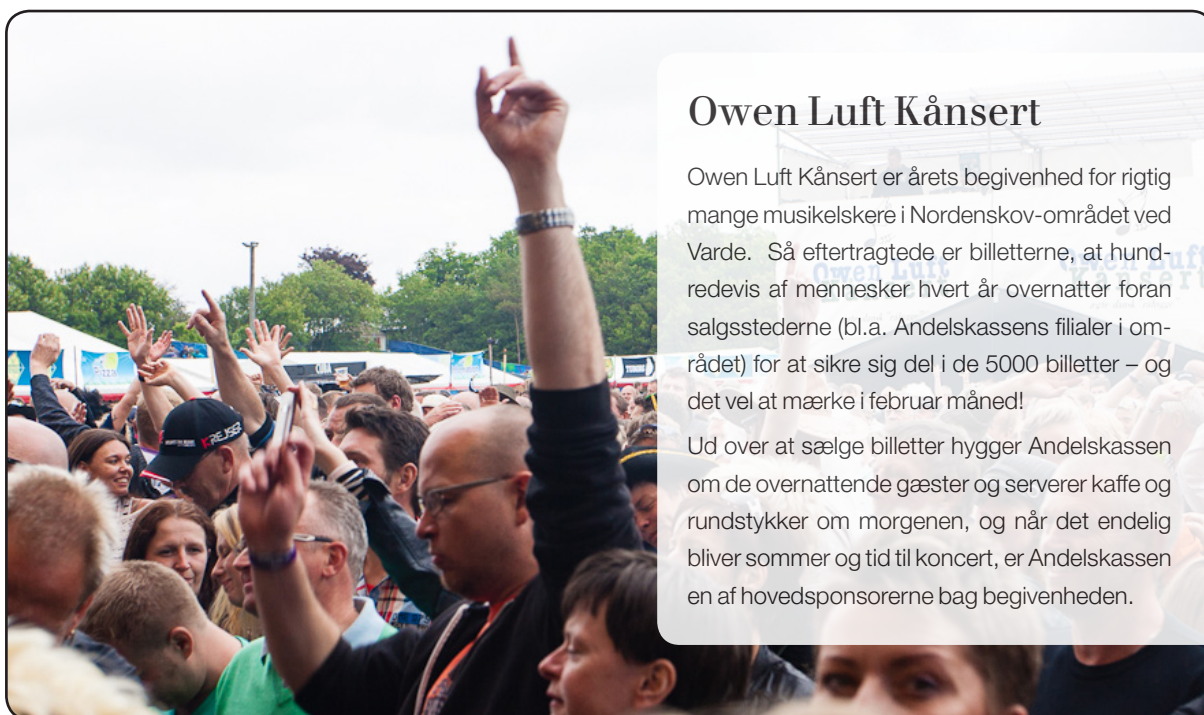
Overordnet har banken i forlængelse af omdannelsen af organisationen i foråret 2011 bl.a. i 2012 indgået en aftale med én leverandør på el-området, hvor der tidligere var forskellige leverandører på tværs af landet. Dette er medvirkende til, at banken har et større og enklere overblik over strømforbruget, hvilket ses som fundament for en løbende vurdering og optimering over de kommende år. Banken har endvidere løbende afsøgt muligheder for energibesparende og klimavenlige løsninger.

Klima- og miljøhensyn i banken

Der er i banken et stadigt fokus på, hvordan el- og papirforbrug nedbringes.

I forhold til el-forbruget blev der, for flertallet af Danske Andelskassers Banks arbejdspladser, i 2011 indført såkaldte VDI-bokse til afløsning for computere samt lavenergiskærme til afløsning for mere energikrævende skærme. Disse har også været i brug gennem 2012, og det vurderes løbende, hvorvidt VDI-boksene kan udbredes til funktioner, hvor det ikke i dag er muligt, ligesom det vurderes, om bankens printere - der i dag er sat til som udgangspunkt at printe sort/hvid - på anden vis kan indstilles, så der spares papir eller miljøpåvirkning.

I relation til papirforbruget har banken også gennem 2012 afsøgt mulighederne for at anvende elektroniske løsninger frem for papirkrævende løsninger. Gennem bankens leverandør af it-løsninger, Bankernes EDB-



Owen Luft Kånsert

Owen Luft Kånsert er årets begivenhed for rigtig mange musikelskere i Nordenskov-området ved Varde. Så eftertragtede er billetterne, at hundredevis af mennesker hvert år overnatter foran salgsstederne (bl.a. Andelskassens filialer i området) for at sikre sig del i de 5000 billetter – og det vel at mærke i februar måned!

Ud over at sælge billetter hygger Andelskassen om de overnattende gæster og serverer kaffe og rundstykker om morgenen, og når det endelig bliver sommer og tid til koncert, er Andelskassen en af hovedsponsorerne bag begivenheden.

Central, er der bl.a. arbejdet med etableringen af digitale underskriftsrum, hvor dokumenter kan underskrives med digital signatur, hvilket sparer såvel print som tid og ressourcer brugt til eksempelvis, at kunden skal ind i en filial for at skrive under.

Også brochurer og faktaark mv. bliver i stigende grad gjort digitale, ligesom bankens kommunikation med aktionærerne er henlagt til digitale medier i form af eksempelvis pdf-udgaver af bankens aktionærblad og e-mail-invitationer til aktionærmøder o.l. Det er dog også bankens opfattelse, at der i den generelle kommunikation med aktionærer og kunder vil være nogle, der foretrækker ikke-digitale løsninger, hvilket banken naturligvis respekterer.

Når det er nødvendigt at printe eksempelvis regnskaber, brochurer eller blade til bankens yngre kunder, anvender banken som hovedregel papir mærket med enten Nordisk Svane, EMAS, ISO 14001, FSC og/eller Blomsten. Bankens årsregnskab, der er en af de betydelige poster i den forbindelse, trykkes eksempelvis på Nordisk Svane- og FSC-mærket papir, og det skal understreges, at brugen af miljømærket papir ikke er ensbetydende med et mindre fokus på at optimere antallet af trykte eksemplarer af diverse materialer, så dette matcher det behov, der er.

Endelig skal det bemærkes, at Danske Andelskassers Bank også i 2012 har anvendt video- og telefonmøder i det omfang, sådanne møder kunne træde i stedet for fysiske møder.

Klima- og miljøhensyn i forhold til kunder

Danske Andelskassers Bank har som nævnt ovenfor arbejdet for at udbrede og udvide mulighederne i digitale underskriftsrum gennem 2012. Samtidigt har banken arbejdet for at udbrede og udvide mulighederne i selvbetjeningsløsninger som eksempelvis Webbank, Webbank Light, eBoks og mobile enheder, hvilket bl.a. be-

grænser antallet af fysiske dokumenter, der printes og sendes.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at banken som tidligere nævnt er bevidst om, at der er kunder, der af den ene eller anden grund ønsker at modtage informationen fysisk. Det er bankens vurdering, at banken således både har et ansvar for at efterkomme sådanne ønsker og et ansvar for at supplere det, at elektroniske muligheder stilles til rådighed, med undervisning og instruktion i brugen af sådanne løsninger. Dette er i 2012 sket på forskellig vis.

Som nævnt under afsnit 2 har Danske Andelskassers Bank endvidere arbejdet for at give sine kunder mulighed for at foretage klima- og miljøvenlige tiltag i 2012.

Dette er sket gennem tilbuddet om energilån, der eksempelvis er brugt til investeringer i solceller, varmepumper, isolering, nye vinduer o.l.

Tilbuddet om energilån er året igennem blevet suppleret af rådgivning om, hvad der var det mest fornuftige for den enkelte kunde, tillige med informationsmøder, hvor bankens repræsentanter sammen med samarbejdspartnere har informeret om de overordnede fordele ved eksempelvis solceller. Medvirkende til såvel rådgivning som møder har endvidere været samarbejdet med Totalkredit, der også leverer kreditmæssige løsninger vedrørende energiforbedringer.

Danske Andelskassers Bank vurderer, opsummerende, løbende hvordan påvirkningen på miljø og klima kan nedbringes. Nye initiativer i 2012 har bl.a. været indgåelsen af én fælles aftale for hele banken på el-området, hvilket skaber et større overblik over mulighederne på dette område, og etableringen af digitale underskriftsrum, der sparer både ressourcer og tid. Banken har endvidere haft et fortsat fokus på at nedbringe brugen af papir til eksempelvis tryksag-

er og anvende miljømærket papir til de nødvendige tryksager. I forhold til kunderne er der sket en optimering af selvbetjeningsløsninger tillige med undervisning i disse, hvortil kommer produkter som eksempelvis energilån, der har fokus på energioptimering af kundernes boliger. Det er overordnet bankens vurdering, at indsatsen på klima- og miljøområdet har været tilfredsstillende i 2012, i det det bemærkes, at området ses som vigtigt for alle men ikke en integreret del af bankens strategi.

Samfundsansvar i 2013

Samfundsøkonomien og finanssektoren er tæt forbundne, og som beskrevet andetsteds er begge elementer blevet udfordret de seneste år. Det har stillet krav om forandringsparathed og vilje til at tage beslutninger, som få havde forestillet sig for få år siden.

En følge af dette er også et øget fokus på kernekompetencer og kerneforretning - både når det gælder fx det offentlige tilbud til borgerne, og når det gælder virksomheders forretningsmæssige fokus.

Dette gælder naturligvis også i Danske Andelskassers Bank, og det er bankens ønske at fastholde sit fokus på kerneområderne også i 2013, hvilket er ensbetydende med, at der særligt vil blive lagt vægt på at gøre en forskel i forhold til lokalområderne og medarbejderne. Målsætningerne er således - med baggrund i også målsætningerne for 2012 - at:

- være medvirkende til en positiv udvikling i de lokalområder, hvor banken er hjemmehørende
- sikre underbyggede udviklingsplaner og kompetenceudviklingsforløb for alle bankens medarbejdere.

Med fokus på disse områder og målsætninger det bankens vurdering, at der vil være en afsmittende positiv virkning på de øvrige områder i bankens CSR-politik. Eksempelvis styrkes både kunder og forretning af, at medarbejdernes kompetencer øges, og at lokalområderne udvikler sig positivt.