



2014

Den lovpligtige redegørelse for samfundsansvar

for Danske Andelskassers Bank A/S-koncernen

Indledning

Danske Andelskassers Bank er en børsnoteret dansk bank, der pr. 31. december 2014 havde 24 fuldtidsåbne filialer, fire deltidåbne filialer, fire erhvervscentre og 392 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 100 år. Gennem alle årene har det været en del af bankens opgave og af dens selvforståelse, men i takt med at 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 investorsider:

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

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

1. Overordnet politik	side	4
2. Forretning	side	6
3. Medarbejdere	side	9
4. Kunder	side	12
5. Lokalsamfundet	side	13
6. Klima og miljø	side	15

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 i bankens aktiviteter og øvrige organisation.

Bankens CSR-politik og principperne i den ses, som nævnt ovenfor, som en integreret del af Danske Andelskassers Bank. Derfor vurderes en særlig, formaliseret forankring af CSR-principper hos medarbejderne ikke som nødvendig.

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 – men også inden da – 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 indsats i forhold til overholdelse af menneskerettigheder i 2014. Banken har ikke en særskilt politik for menneskerettigheder, men er naturligvis til stadighed opmærksom på området.

Banken er også 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. Jf. bankens CSR-politik skal banken sikre, at energibesparende og miljøvenlige løsninger anvendes og udnyttes i videst muligt omfang samt arbejde for, at kunderne får det optimale udbytte af mulighederne på området.

Overordnet blik på 2014

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

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

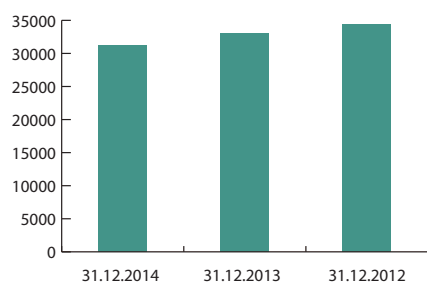
Danske Andelskassers Bank har derfor i årets løb fortsat været dybt engageret i sine lokalområder og desuden igangsat nye tiltag og indsatser.

Dette er i tråd med bankens ambitioner for arbejdet med samfundsansvar i 2014, som beskrevet i den Lovpligtige redegørelse for samfundsansvar 2013:

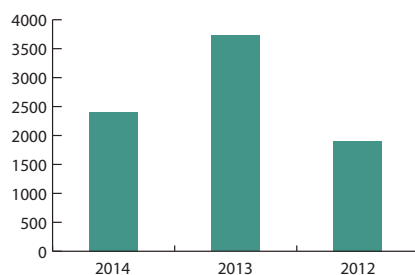
"Hovedfokus vil i 2014 være på at sikre en positiv udvikling for bankens lokalsamfund, og det er Danske Andelskassers Banks forventning, at der vil blive igangsat forskellige initiativer for at tydeliggøre værdien af disse områder."

1.0 Overordnet politik

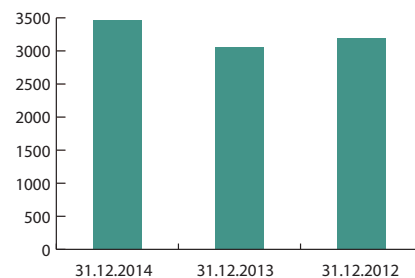
Antal aktionærer



Tilmeldte til aktionærmøder



Modtagere af aktionærblad



Danske Andelskassers Bank er et dansk pengeinstitut, der er opstået på baggrund af et engagement i lokalsamfundet uden for 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 i denne redegørelse:

- 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 for dem
- 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 bag bankens egne leverandører.

Danske Andelskassers Bank har igennem hele 2014 haft fortsat fokus på at sikre en stabil og økonomisk udvikling til gavn for aktionærer, lokalsamfund, kunder og banken. Det kan konstateres, at banken i et vist omfang er lykkedes med dette, idet banken kommer ud af 2014 med et acceptabelt resultat i form af et mindre overskud og en pæn solvensoverdækning.

At være tilgængelig for kunderne i lokalsamfundet har i størstedelen af bankens 100-årige historie været ensbetydende med at være fysisk til stede i form af mange små, lokale filialer. Imidlertid har de senere års finanskrise og den generelle samfundsudvikling medført, at det har været nødvendigt at anskue dette med nye øjne, hvis man som bank fortsat vil spille en vigtig rolle lokalt.

Banken har derfor i 2014 måttet træffe nogle svære valg såsom frasalg af en enkelt filial, Holstebro-filialen, som blev overtaget af Spar Nord Bank, og sammenlægninger

af andre filialer med henblik på at sikre banken en rentabel udvikling. Hertil kommer de senere års øgede krav til rådgivernes viden og ekspertise, som betyder, at det er blevet nødvendigt med større enheder, hvor der er fleksibilitet i forhold til eksempelvis kurser samt mulighed for sparring – til gavn for både medarbejderne og kunderne. Så selv om udviklingen har betydet, at banken i nogle lokalsamfund ikke længere er fysisk til stede, er banken fortsat tilgængelig og støtter på vanlig vis op om lokale arrangementer, initiativer og tiltag – både som sponsor og aktiv deltager.

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 31.000 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.

Endvidere har alle aktionærer mulighed for at deltage i bankens aktionærmøder, der holdes seks forskellige steder i landet efter offentliggørelsen af bankens årsrapport og inden afholdelse af den ordinære generalforsamling. Den mulighed benyttede godt 2.400 aktionærer sig af i 2014, og det betyder, at Danske Andelskassers Bank fik mulighed for at informere og aktivere 8 % 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.

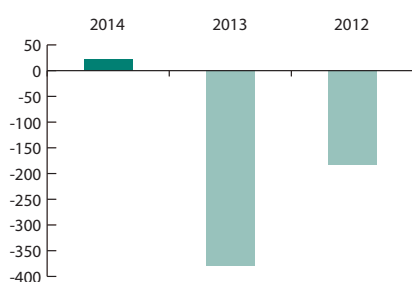
Opsummering

Danske Andelskassers Bank har i 2014 fokuseret på at sikre en stabil og økonomisk udvikling. Det er i et vist omfang lykkedes, da banken kommer ud af 2014 med et positivt resultat og en pæn solvensoverdækning.

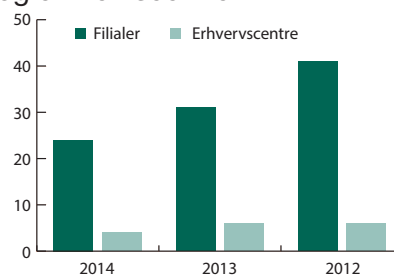
Banken har siden omdannelsen i 2011 søgt en åben dialog med sine mange aktionærer, og det er vurderingen, at dette også er lykkedes i 2014, bl.a. gennem bankens aktionærmøder, der samlede 8 % af bankens aktionærer.

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 større over de kommende år. Samtidig vil stadig flere "praktiske" behov, eksempelvis hævnings eller veksling af kontanter, blive flyttet over på andre platforme, særligt pengeautomater, computere, mobiltelefoner og tablets.

Det 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 2014 er én filial som nævnt blevet afhændet, mens tre filialer er blevet sammenlagt med nærtliggende filialer, og antallet af fuldtidsåbne filialer i banken var pr. 31. december 2014 på 24.

Ønsket om at nedbringe omkostninger har 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.

Danske Andelskassers Bank har i 2014 fortsat den positive udvikling på kreditområdet, hvor der i praksis ikke ses nedskrivninger på nye lån, der er ydet, hvilket Finanstilsynet kvitterede for efter deres inspektion i september 2014, hvor de ikke fandt anledning til at pålægge banken yderligere nedskrivninger på udlån.

Ansvarlig investering

Et andet af Danske Andelskassers Banks større forretningsområder er investering, hvor bankens væsentligste ansvar er at sikre, at kundernes investeringer matcher

Andelskasseprisen

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

I 2014 besluttede bankens bestyrelse at kopiere initiativet, så det fremover findes i alle Andelskassens seks regioner.

Derfor uddeler Andelskassen på aktionærmøderne i marts 2015 i alt 300.000 kr. til enkeltpersoner, grupper eller foreninger, der gør en forskel i deres lokalsamfund. Alle borgere i lokalområderne kan være med til at indstille kandidater til prisen.

Andelskasseprisen består af fire priser til en samlet værdi af 50.000 kr., som uddeles i hver af Andelskassens seks regioner.

Det drejer sig dels om "Andelskasseprisen", der gives som en anerkendelse til en person eller et par, der har gjort en særlig indsats for et af regionens lokalområder

inden for det sociale eller kulturelle/sportslige område. Vinderen får et skulderklap i form af et kontant beløb på 5.000 kr. samt en unik statuette af kunstneren Jørgen Pedersen fra Herning.

Dels uddeler Andelskassen tre "Sammen kan vi mere"-priser på hver 15.000 kr. Disse priser tildeles som en anerkendelse til tre foreninger, grupper eller lignende, der i det forløbne år har gjort en særlig indsats for et af regionens lokalområder inden for det sociale eller kulturelle/sportslige område.

Indstillingen af kandidater gik i gang i slutningen af 2014, og Andelskassen modtog flere hundrede bud på værdige vindere.



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.

Danske Andelskassers Bank måtte i 2013 konstatere, at der i nogle tilfælde er sket fejl i forbindelse med fastlæggelsen af kunders risikoprofiler. På den baggrund iværksatte banken i foråret 2014 intern undervisning om reglerne for handel med værdipapirer og om forretningsgange på området, herunder praktisk tilgang til afdækning af kunders investeringsprofil. En intern undersøgelse, der også blev foretaget efter undervisningsforløbet, viste klare forbedringer på området, og i stikprøvekontrol foretaget efter undervisningsforløbet er der ikke fundet nogen fejl af betydning.

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. Banken tager i et vist omfang aktivt del i sådanne selskaber. Eksempelvis er adm. direktør Jan Pedersen bestyrelsesmedlem i Sparinvest Holdings SE. I 2014 har Danske Andelskassers Bank afhændet en væsentlig del af sine aktier i DLR Kredit. Det skete som en del af en kapitalmæssig genopretningsplan, banken har fulgt nøje siden efteråret 2013.

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 2014 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.

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 2014.

Positivt resultat

Danske Andelskassers Bank fik i 2014 et positivt resultat på 23 mio. kr. før skat, hvilket betegnes som acceptabelt. Samtidig er det lykkedes at reetablere en tilfredsstillende solvensmæssig overdækning pr. 31. december 2014, så banken nu er ude af en kapitalmæssig genopretningsplan, som er fulgt nøje siden efteråret 2013.

Alt andet lige muliggør positive resultater et øget fokus på aktiviteter i forhold til eksempelvis samfundsansvar,

og Danske Andelskassers Bank ser frem til i 2015 at kunne engagere sig i initiativer, der skaber værdi i lokalområderne

Opsummering

Danske Andelskassers Bank har i 2014 fortsat den positive udvikling på eksempelvis kreditområdet, hvor der i praksis ikke ses nedskrivninger på nye lån, der er ydet. Finanstilsynet har kvitteret for herfor og har ikke fundet anledning til at pålægge banken yderligere nedskrivninger på udlån. Det er endvidere tilfredsstillende, at banken kommer ud af 2014 med et positivt resultat og en solvensmæssig overdækning.

3.0 Medarbejdere

Medarbejdere ultimo 2014



Antal medarbejdere: 392

Gennemsnitsalder: 47 år

Kønsfordeling: 44 % mænd, 56 % kvinder

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

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

Efter året 2013, hvor der skete en væsentlig reduktion i medarbejderantallet var 2014 året, hvor medarbejderantallet har været holdt forholdsvis stabilt. Der er brugt tid på fordeling og prioritering af opgaverne i forsøg på at få opgaver til at passe med det reducerede medarbejderantal. En vanskelig opgave der ikke stopper. Der vil altid være brug for at holde fokus på opgaverne, så ressourcerne bruges rigtigt og de rigtige steder.

Selvom medarbejderantallet har været holdt forholdsvis stabilt i 2014, har der også i dette år været fokus på at spare omkostninger. Hver gang en medarbejder siger op eller går på pension, overvejes det, om stillingen skal genbesættes – og hvis ja – om den kan besættes via intern rotering, hvorved der kan spares penge. Kun hvor dette ikke er muligt, er der sket ekstern rekruttering.

I løbet af året er der sket enkelte opsigelser, men det er sket uden brug af såkaldte opsigelsesrunder. Opsigelserne er overvejende sket i forbindelse med sammenlægninger / lukninger af afdelinger.

Sammenlægninger og salg

I sammenhæng med arbejdet omkring reduktion af omkostningerne har Danske Andelskassers Bank også foretaget andre organisatoriske tiltag, herunder særligt sammenlægninger af filialer og frasalg af en enkelt filial.

Banken har i 2014 sammenlagt tre filialer med nærliggende 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 eksem-

pelvis 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.

Ud over sammenlægninger af afdelinger har banken for første gang i historien solgt en filial. Filialen i Holstebro blev i efteråret 2014 solgt til Spar Nord Bank. I forbindelse med salget fulgte to af medarbejderne med til Spar Nord Bank, én medarbejder blev flyttet til en anden filial, mens den sidste medarbejder valgte en fratrædelse.

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. 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 2014 har der været særlig fokus på bankens ledelse. Projektet God Ledelse, der allerede var i gang i 2013, er blevet videreført i 2014, stadig i samarbejde med konsulentvirksomheden Mercuri Urval. Alle bankens ledere har været involveret i arbejdet omkring den fremtidige lederrolle i organisationen.

Endvidere har banken i 2014 haft 10 medarbejdere, der var i gang med en HD-uddannelse, mens fire medarbejdere var i gang med uddannelsen Den kompetente rådgiver på Finanssektorens Uddannelsescenter. Tre medarbejdere var i gang med Akademiuddannelsen i finansiel rådgivning.

Opsummering

Danske Andelskassers Bank har i 2014 søgt at sikre de bedst mulige vilkår for medarbejderne. I nedskærings-tiden er det særdeles vigtigt at have fokus på medarbejderne og deres udvikling. Uddannelsesmæssigt er der stillet de nødvendige midler til rådighed. Også i 2014 har omkostningsreduktioner haft høj prioritet. Det har ikke medført såkaldte opsigelsesrunder, men alle ledige jobs er vurderet, inden en genbesættelse er sket.



Råhygge og fest gennem 25 år

Owen Luft Kånsert er mere end en populær koncert på Nordenskov Stadion. Det er også en vigtig krumtap for arbejdet i to lokale idrætsforeninger, og det er et samtaleemne i hele området. I 2014 blev Owen Luft afholdt for 25. gang.

Andelskassen sponsorerede den første Owen Luft Kånsert i 1990, og 24 koncerter senere er Andelskassen hovedsponsor.

- Når man tænker på, hvad Owen Luft var i begyndelsen, og hvad det har udviklet sig til i dag, så er vi stolte af at have været sponsor hele vejen, siger regionsdirektør Niels-Ove Mølhav.

- Vi ved jo, hvor stor betydning Owen Luft har for de to idrætsforeninger. Arrangementet giver et rigtig godt tilskud, så lokalsamfundene kan nyde godt af velfungerende idrætsforeninger.

Som hovedsponsor giver Andelskassen et beløb til arrangementet. Derudover arbejder flere medarbejdere

som frivillige til selve koncerten, og banken stiller 10 filialer til rådighed som salgssteder.

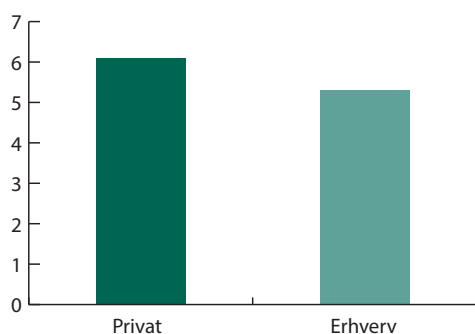
Billetkøbet har over årene nærmest udviklet sig til en fest før festen. Omkring middagstid, dagen før billetsalget åbner, stiller de første sig i kø foran Andelskassen. Ved aftenstid er der godt fyldt op i køen, og folk beskytter sig mod kulden med flere lag tøj, soveposer, varme drikke, pavilloner og brænde til bålfadet.

- Et år kom temperaturen ned på minus 18 grader i løbet af natten. Det var koldt, men stemningen var stadig god. I 2014 havde vi heldigvis tørvejr og en nogenlunde temperatur, fortæller Niels-Ove Mølhav.

Ved alle Andelskassens salgssteder serverer medarbejderne rundstykker og kaffe ved halv otte-tiden om morgenen. Klokkeren 9 åbnes der så for salget, og køen bevæger sig i god ro og orden ind i den lokale filial, hvor de eftertragtede billetter ligger klar.

4.0 Kunder

Kundetilfredshed 2014 *



* 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 kundeejet pengeinstitut, og den dag i dag er en stor andel af bankens godt 31.000 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.

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 god økonomisk sundhedstilstand for kunderne.

Kundetilfredshedsanalyse

Som supplement til den løbende dialog med bankens kunder foretager Danske Andelskassers Bank en kundetilfredshedsundersøgelse. Alle kunder, der har været til et Økonomisk Overblik- eller Helhedsrådgivningsmøde (og har en mailadresse registreret) modtager efterfølgende et kort spørgeskema (hvis de har givet tilladelse hertil).

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

I 2014 har resultaterne af undersøgelsen vist en meget stor tilfredshed med møderne, og det er naturligvis bankens ønske at fastholde en sådan stor tilfredshed – om end banken også er sig bevidst, at det i nogle tilfælde kan være nødvendigt at gøre kunder utilfredse på kort sigt ved eksempelvis at afslå en låneforespørgsel.

Opsummering

Danske Andelskassers Bank har også i 2014 arbejdet for at sikre en positiv udvikling for bankens kunder, herunder ikke mindst de kunder, der har oplevet økonomiske udfordringer. Banken har igennem hele 2014 arbejdet systematisk med kundetilfredshedsanalyser, og disse viser fortsat en generelt stor tilfredshed blandt kunderne.

5.0 Lokalsamfundet

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 befolkningsvandring 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, befolkningsvandringen 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 2014 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.

Banken var i 2014 blandt stifterne af foreningen "Danmark på Vippen", der arbejder for at sikre, at diskussionerne om "Udkantsdanmark" sker på et videnskabeligt, faktisk grundlag. Læs mere om "Danmark på vippen" på side 18.

Lokalt engageret

Danske Andelskassers Bank er som sponsor involveret i en lang række aktiviteter 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 primært i de enkelte filialer, mens banken alene har ganske få overordnede sponsorater om nogen. Undtagelsen, der i 2014 bekræftede reglen om lokale sponsorater, var, at banken gav hver enkelt medarbejder mulighed for at vælge mellem forskellige tilbud om julegave 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 5.000 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. 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 2014.

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 også er lykkedes i 2014 – om end det i tilfælde som de nævnte aldrig er med glæde, at banken siger nej til finan-

siering eller sammenlægger en filial med en anden filial, fordelene ved sidstnævnte til trods.

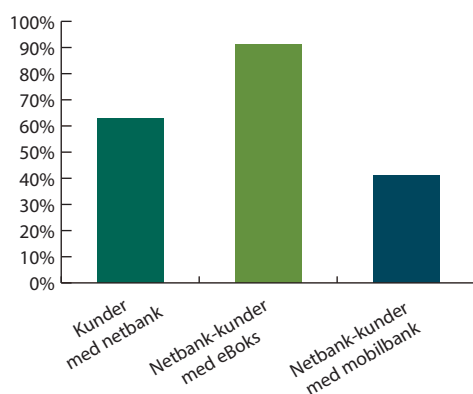
Opsummering

Danske Andelskassers Bank har i 2014 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.

Banken har i 2014 været med til at stifte foreningen ”Danmark på Vippen”, som ønsker at opkvalificere debatten om den geopolitiske udvikling i Danmark.

6.0 Klima og miljø

Netbank ultimo 2014



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

Digitale underskriftsrum

De primære tiltag i 2014 har været relateret til dialogen med kunderne. 63 % af Danske Andelskassers Banks kunder havde pr. 31. december 2014 netbank, 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 eksem-

pelvis 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 stadig 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 medar-



Kunderådgivere fra Danske Andelskassers Bank fungerede året igennem som gæsteundervisere, når der stod daglig økonomi på skoleskemaet i de lokale skoler.

Landkortet var udskiftet med dankortet og biologibogen erstattet af bankbogen, da Danske Andelskassers Bank i slutningen af januar 2014 overtog undervisningen af 9.A og 9.B på Frederiks Skole.

Det var nemlig daglig økonomi, der var på skemaet, og selv om eleverne ikke skulle til eksamen i emnet, var interessen alligevel stor.

– Eleverne stillede rigtig mange spørgsmål, og jeg tror faktisk, det var en spændende oplevelse for alle. Der er nok af emner at tage fat på, men det vigtigste er, at vi får fortalt eleverne det, der betyder noget for dem, og det bliver både nemmere og sjovere, når der kommer spørgsmål, siger Nicklas Dahl Frimor, der til daglig er finanstraineer i Danske Andelskassers Bank, men for halvanden times tid havde overtaget lærergerningen sammen med kunderådgiver Thomas Bastrup Eriksen.

Og Nicklas og Thomas var ikke de eneste, der besøgte en af de lokale skoler og oplevede interessen for alt fra SU til betalingskort. Året igennem var medarbejdere fra banken nemlig ude på lokale skoler og uddannelsesinstitutioner for på samme måde at komme omkring alle de forhold, der skaber rammen om den daglige økonomi.

bejdere 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 2014 givet banken mulighed for at understøtte kundernes boligprojekter.

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

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.

Bankens bygninger

Som nævnt andetsteds har Danske Andelskassers Bank i 2014 sammenlagt tre filialer med nærliggende filialer, afhændet én filial og begrænset åbningstiden i to filialer. Dermed er antallet af lokationer med fuldtidsåbne filialer nedbragt til 24.

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 2014 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 2015

De forretningsmæssige udfordringer må også i 2015 forventes at optage en del af Danske Andelskassers Banks ressourcer, særligt så længe landbruget er i krise, og de lokalsamfund, hvor banken har sit virke, oplever udfordringer grundet eksempelvis lav vækst, fraflytninger og lave boligpriser.

Dette ændrer imidlertid ikke på bankens grundlæggende værdier og holdninger, og banken vil fortsat agere som en ansvarlig samfundsmæssig aktør på eksempelvis alle de områder, der er angivet i bankens CSR-politik – herunder ikke mindst kompetenceudvikling af bankens medarbejdere og fortsat lokal opbakning og tilgængelighed.

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

Således har Danske Andelskassers Bank, for at understrege at tilgængelighed og lokal opbakning er mange ting, i 2015 indført "Andelskasseprisen" i alle bankens seks regioner som et supplement til bankens øvrige støtte til små og store lokale initiativer. Priserne uddeles til enkeltpersoner, grupper eller foreninger, som gør en forskel i deres lokalsamfund og således deler bankens værdier og idégrundlag.

Danmark på Vippen

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

Foreningen arbejder for at sætte fokus på den skævvridning af det danske samfund, der er i gang, at sikre et faktisk grundlag for drøftelserne, at belyse hvorfor Danmark ser ud, som det gør, og komme med forslag til en vej fremad.

I første omgang er målet for den nye forening derfor at få udarbejdet og udgivet en hvidbog. I hvidbogen skal forskere og eksperter belyse lige præcis spørgsmål som: Hvor er Danmark i dag? Hvordan er vi kommet hertil? Hvor vil vi ende henne, hvis udviklingen fortsætter? Og – ikke mindst – hvor vil vi gerne ende henne, og hvad kræver det så?



Danske Andelskassers Bank er sammen med Landdistrikternes Fællesråd og Jøp, Ove & Myrthu Vest initiativtagere til stiftelsen af foreningen Danmark på Vippen, der:

- som formål har: "at fremme en sagligt underbygget offentlig debat, funderet på kendsgerninger om de demografiske, lovgivningsmæssige og erhvervs-mæssige udviklingstendenser, der påvirker Danmarks økonomiske udvikling forskelligt i forskellige dele af landet"
- er uafhængig af partipolitiske interesser
- som medlemmer optager "enhver, der har lyst og vilje til at støtte foreningens formål".

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