



## **Rapport om samfundsansvar 2015**

CSR-oplysninger for 2015 for Jutlander Bank A/S.

Udgivet den 22. februar 2016.

## Jutlander Banks ansvar over for samfundet (CSR)

Jutlander Bank driver pengeinstitut med udgangspunkt i kundernes behov og på et ansvarligt grundlag. Det betyder, at vi dels fokuserer på økonomiske hensyn og dels tager hensyn til kunder, lokalsamfund, medarbejdere og miljø.

Jutlander Bank har ikke formuleret en konsekvent politik for samfundsansvar. Ansvarlighed over for medarbejdere, kunder, miljø og de lokalsamfund, som vi er en del af, er derimod en integreret del af Jutlander Banks forretning og en del, som vi har arbejdet med i flere år.

Her beskriver vi nogle af de initiativer, vi har taget, og som er med til at understrege bankens samfundsansvar.

Denne rapport udgør en bestanddel af ledelsesberetningen i bankens årsrapport for 2015.

### Kunder

Himmerland-grenen af Jutlander Bank har rødder tilbage til 1871, og Hobro-grenen har rødder tilbage til 1851. Begge sparekasser har fra starten været lokalt funderede pengeinstitutter. Gennem årene har de to pengeinstitutter, der nu er forenet i Jutlander Bank, udviklet sig, men forretningsprincipperne er de samme.

Det vil sige, at vi arbejder ud fra ønsket om at være værdiskabende og imødekommende, samtidig med at bankens handlinger er drevet af godt købmandskab.

Vi ønsker et nært forhold til vores cirka **29.000** aktionærer og omkring **105.000** kunder, som vi hver eneste dag tilstræber at give størst mulig økonomisk tryghed gennem god rådgivning og attraktive produkter.

Jutlander Bank vil give god og saglig rådgivning samt tilbyde enkle og overskuelige produkter. Vores rådgivning hviler på et højt etisk grundlag, og vi følger "Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder", der er udstedt af Økonomi- og Erhvervsministeriet.

Jutlander Bank var part i én afgørelse i Pengeinstitutankenævnet i 2015. Klageren fik ikke medhold i Ankenævnet.

### Digitalisering og menneskelighed

Vi sigter efter, at kunderne benytter sig af selvbetjening i størst muligt omfang med henblik på lavere omkostninger for både kunderne og os – samtidig med, at det gavner miljøet. Kundernes selvbetjening baseres på elektronisk kommunikation herunder NetBank, MobilBank, eBoks og den mobile betalingsform Swipp.

I 2015 iværksatte Jutlander Bank et initiativ, der internt kaldtes "NetBank til Alle". Formålet med initiativet var netop at tilskynde kunderne til at tage de nye elektroniske kommunikationsformer i brug med henblik på at spare på udskrifter og papirpost – men uden brug af tvang. 26.300 kunder i alderen op til 75 år blev kontaktet og oplyst, at banken havde givet dem spørgeadgang til NetBank, MobilBank og eBoks. Af dem har færre end 1.000 efterfølgende bedt sig fritaget for selvbetjening og digital kommunikation med banken. Det ønske har banken selvfølgelig imødekommet. Men 96 % af de adspurgte tog altså imod tilbuddet om at blive digitale kunder.

Ønsket om selvbetjening må dog aldrig begrænse muligheden for personlig rådgivning. I bankens Strategiplan 2020, der i 2015 blev fulgt op af en TV-kampagne netop med disse budskaber, spiller fire kundeløfter en vigtig rolle. Essensen af kundeløfterne er, at Jutlander Bank er en personlig og tilgængelig bank, der giver ærlige og hurtige svar.

I Jutlander Bank handler det om mennesker. Derfor sætter vi altid kundernes behov i centrum, og vi baserer beslutninger på individuelle vurderinger og kundernes langsigtede hensyn. Bankens fokus på optimering af kundeoplevelsen af kontakten med banken resulterede i 2015 i oprettelsen af en ny funktion i banken, "Kundeoplevelse & Rådgivningsudvikling", som blev bemandet primo 2016.

Det er vigtigt for banken, at kunderne kan komme i hurtig kontakt med os enten via hjemmesiden, via sociale medier som Facebook eller ved direkte kontakt til en rådgiver. Alle medarbejdere har personligt telefonnummer, som blandt andet fremgår af bankens hjemmeside, så kunderne kan ringe direkte til deres rådgiver uden at skulle gennem en omstilling.

Desuden opfordres bankens rådgivere til at tilbyde deres kunder at holde møder uden for bankens almindelige åbningstid. Det vil sige tidligt om morgenen eller efter kundens arbejdstid – også i weekenden.

Det er også vigtigt for banken, at medarbejdernes aflønning ikke påvirker rådgivningen af kunderne. Derfor har Jutlander Bank ikke personlige salgsmål, der medfører bonusaflønning, hverken til ledelse eller medarbejdere.

Vores medarbejdere er i henhold til lovgivningen underlagt tavshedspligt, hvilket er med til at give kunderne tryghed.

Som en del af samfundsansvaret har flere af bankens afdelinger i 2015 afsat ressourcer til at undervise elever på de lokale skoler og ungdomsuddannelser i privatøkonomi.

## **Lokalsamfund**

I Jutlander Bank følger vi det grundlag, vi er skabt på: At være et lokalt baseret pengeinstitut med et ansvar over for de lokalsamfund, som banken er en væsentlig del af.

For Jutlander Bank er det derfor vigtigt at være engageret i lokalsamfundet. Da Sparekassen Himmerland sidst i 1960'erne blev dannet ved en sammenslutning af lokale himmerlandske sparekasser, var det væsentligt, at det lokale tilhørsforhold blev bevaret. Det samme har gjort sig gældende gennem alle årene i Sparekassen Hobro. Denne ledetråd er fortsat den dag i dag en afgørende del af Jutlander Banks identitet.

Derfor prioriterer Jutlander Bank at involvere sig kraftigt i og støtte op om tiltag i de lokalsamfund, hvor vi er repræsenteret – og hvor vores kunder færdes.

Det kommer blandt andet til udtryk i bankens mere end 75 sponsoraftaler, der dækker såvel sport som kultur. Bankens sponsorpolitik indebærer, at sponsorater i vidt omfang går til breddeidrætten, ungdomsarbejde og kulturelle tiltag i lokalsamfundene. Dertil kommer, at Jutlander Banks Gavefond har støttet lokale, almennyttige initiativer med et millionbeløb i 2015.

Banken har dog også enkelte større sponsorater af hensyn til sin synlighed og eksponering på TV. Således er Jutlander Bank hovedsponsor for Aalborg Håndbold i herrernes håndboldliga og supersponsor for Hobro I.K. i fodboldens superliga.

Vi anerkender vigtigheden af et velfungerende lokalsamfund med et bredt udsnit af erhvervsvirksomheder og arbejdspladser. Derfor vælger banken så vidt muligt – dog under hensyntagen til bankens drift – leverandører fra sit markedsområde.

## **Medarbejderne**

Jutlander Bank beskæftigede i 2015 448 medarbejdere<sup>1</sup>, og vi ønsker at skabe forudsætningerne for et godt og udfordrende arbejdsliv. Det er bankens holdning, at et inspirerende arbejdsmiljø, hvor medarbejderne trives, er en af forudsætningerne for at kunne yde vores kunder en personlig, engageret og nærværende rådgivning.

Derfor arbejder vi løbende med forskellige initiativer, så banken fortsat kan være en attraktiv arbejdsplads.

### ***Medarbejdertrivsel***

Banken vil sikre rammerne for, at medarbejderne kan vælge en sund livsstil. Men opfattelsen af sundhed er forskellig, og derfor vil bankens tilbud være af generel karakter. Sundhed handler bl.a. om motion, trivsel og arbejdsmiljø. Det er derfor målsætningen, at initiativerne på det sundhedsmæssige område skal højne trivsel og arbejdsmiljø.

- Medarbejderne får tilbud om hjælpemidler for at undgå arbejdsskader, væsentligst museskader.
- Der tages i høj grad hensyn til medarbejderne i form af flekstid.
- Der er frugtordning i alle afdelinger.
- I bankens hovedsæde i Aars og i bankens områdecener i Hobro er der kantineordninger med fokus på sunde måltider.
- Alle medarbejdere er omfattet af en attraktiv sundhedsforsikring.

Der er i banken desuden opmærksomhed på den enkelte medarbejder som et helt menneske ved at tage højde for medarbejdernes individuelle behov i det omfang, det ikke hæmmer det daglige arbejde.

### ***Kompetenceudvikling***

Læring og uddannelse er vigtigt – både for medarbejderne og banken. Derfor støtter banken medarbejdere, der ønsker at deltage på kurser og efteruddannelse. Der bliver hvert år gennemført personaleudviklingssamtaler, hvor udviklingsmuligheder og forventninger bliver drøftet.

<sup>1</sup> Opgjort som gennemsnit over året, omregnet til heltidsbeskæftigede.

Såvel kompetenceudvikling som optimering af personaleudviklingssamtaler er en del af det naturlige arbejde med at sikre såvel banken og kunderne som medarbejderne det bedste udbytte.

Det er en del af bankens strategi at definere fremtidens krav til den enkelte medarbejders funktion og dertil hørende nødvendige kompetencer og udviklingsområder. Fokus flyttes løbende fra generel efteruddannelse til målrettede, individuelle løft af såvel faglige som personlige kompetencer hos den enkelte.

### **Sund og social arbejdsplads**

Jutlander Bank ønsker at skabe et sundt og socialt miljø, så medarbejderne får de bedste rammer for et godt samarbejde på tværs af faglige skel.

Bankens personaleforening arrangerer flere gange årligt sociale sammenkomster, og i nogle af disse deltager medarbejdernes familier også. Disse arrangementer giver sammenhold og ryster medarbejderne sammen. Fx var samtlige medarbejdere i september 2015 inviteret til aktivitets- og teambuildingweekend i Rebild.

### **Miljøet**

Jutlander Bank anerkender sit ansvar for miljøet og vil gerne bidrage til et bedre klima og en sundere levevis for alle – men vil lade det være op til hvert enkelt individs personlige initiativ.

Via bankens hjemmeside og Facebook er det muligt at finde brugbare oplysninger om energi og miljø. Herudover opfordrer vi til brug af elektronisk baserede tjenester, som f.eks. NetBank, MobilBank, eBoks og den mobile betalingsform Swipp til erstatning af papirbaserede løsninger.

Banken søger løbende at minimere de miljømæssige konsekvenser af bankens aktiviteter ved at indføre energivenlige tiltag vedrørende vand, varme, elektricitet og transport.

Vi har i flere år haft fokus på energibesparende foranstaltninger, såsom:

- på taget af bankens afdeling på Himmerlandsgade i Aars er der monteret solceller, der leverer en del af strømmen til driften af afdelingen.
- ved opførelsen af bankens hovedsæde, der blev indviet i 2009, er der taget vidtstrakte miljøhensyn med henblik på at minimere energiforbruget.

Ultimo 2011 indgik banken – som det første pengeinstitut – aftale om Klimapartnerskab med Dong Energy. Aftalen indebærer, at banken i samarbejde med DONG Energy vil søge at nedbringe energiforbruget og samtidig købe grøn energi fra vindmølleparken ved Horns Rev.

DONG Energy gennemgik i 2012 tre af bankens bygninger. Senere samme år påbegyndtes udskiftning af klimaanlæg i afdelingen på Himmerlandsgade 74 i Aars.

I 2013 gennemgik DONG Energy yderligere tre af bankens afdelinger med henblik på at finde mulige rentable energibesparelser, og i 2014 har Dong Energy screenet bankens afdelinger i Hobro (det tidligere hovedkontor for Sparekassen Hobro) og Aalestrup. Dongs rapporter om besparelspotentialet de to afdelinger forelå primo 2015, hvorefter de foreslåede initiativer blev sat i værk. Initiativerne omfatter udskiftning af gamle køleanlæg i Hobro til nyere og mere miljøvenlig teknologi.

Samme initiativ er på vej i afdelingen i Randers, som Jutlander Bank overtog i 2015.

Som led i aftalen med Dong Energy anskaffede banken en hybridbil, en Toyota Prius. I 2014 blev en anden af bankens biler udskiftet med endnu en hybridbil, en Toyota Auris.

Ved hovedsædet på Markedsvej i Aars og i bankens afdeling på Himmerlandsgade i Aars er der planlagt udskiftning af alle lyskilder til LED-teknologi i 2016.

Aftalen med Dong Energy om lignende undersøgelser af bankens afdelinger fortsætter i de kommende år.