



## **Rapport om samfundsansvar 2017**

CSR-oplysninger for 2017 for Jutlander Bank A/S.

Udgivet den 19. februar 2018.

## 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 et hensyn, som vi har arbejdet med i flere år.

I 2017 blev den forretningsstrategi, som Jutlander Bank siden primo 2015 har været drevet efter, genstand for et serviceeftersyn, et såkaldt review. I den reviderede strategiplan er bankens rolle præciseret. Præciseringen fortæller, at Jutlander Bank i hele sin virksomhed er CSR-orienteret:

”Drevet af ægte interesse og personligt engagement, er det vores mission at hjælpe mennesker, erhverv og lokalsamfund med at realisere potentialer og indfri drømme.”

Parallelt med forretningsstrategien er der vedtaget en egentlig HR-strategi, der som ét af sine mål har, at bankens medarbejdere skal forøge deres markedsværdi i løbet af de år, de har ansættelse i banken.

I det følgende beskrives 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 2017.

### Kunder

Hobro-grenen af Jutlander Bank har rødder tilbage til 1851, og Himmerland-grenen har rødder tilbage til 1871. Begge de tidligere sparekasser var fra starten lokalt funderede pengeinstitutter. Gennem årene har de to pengeinstitutter, der nu er forenet i Jutlander Bank, udviklet sig i takt med tiden, 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 **28.500** aktionærer og omkring **105.600** 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 fire afgørelser i Pengeinstitutankenævnet i 2017. Ingen af klagerne fik medhold i Ankenævnet.

### ***Menneskelighed og digitalisering***

Jutlander Bank sigter efter, at kunderne benytter sig af digital selvbetjening i størst muligt omfang med henblik på lavere omkostninger for både kunderne og banken – samtidig med, at et reduceret papirforbrug gavner miljøet. Indførelsen af selvbetjening må dog aldrig begrænse muligheden for personlig rådgivning.

## ***Personlig og tilgængelig***

I Jutlander Bank handler det om mennesker og den personlige relation. Derfor sætter vi altid kundernes behov i centrum, og vi baserer beslutninger på individuelle vurderinger og kundernes langsigtede hensyn.

I bankens Strategiplan 2020, der som nævnt blev lanceret i 2015 og revideret i 2017, spiller fire kundeløfter en essentiel rolle. Essensen af kundeløfterne er, at Jutlander Bank er en personlig og tilgængelig bank, der giver ærlige og hurtige svar.

Bankens fokus på optimering af kundernes oplevelse af deres møde med banken resulterede i oprettelsen af en ny funktion i banken, "Kundeoplevelse & Rådgivningsudvikling", som blev bemandet i 2016.

En af hovedopgaverne for denne funktion er, gennem sparring med bankens rådgivere, at forøge fokus på, at banken i mødet med kunden kommer hele vejen rundt om kundens økonomiske situation og langsigtede behov – og altså ikke kun tager stilling til opfyldelse af et aktuelt ønske om fx et billån.

Det er også vigtigt, at kunderne kan komme i hurtig kontakt med banken enten ved direkte kontakt til en rådgiver via telefon, sms eller mail, via bankens hjemmeside eller via sociale medier som Facebook. Til alle medarbejdere kan kunder finde et direkte telefonnummer og en mailadresse, og – for langt hovedparten af bankens kunderådgiveres vedkommende – også et mobiltelefonnummer. Kontaktoplysningerne fremgår blandt andet af bankens hjemmeside.

Desuden har banken i alle sine afdelinger etableret ringegrupper, så tæt på 100 procent af alle indgående opkald bliver besvaret af et menneske og ikke af en telefonsvarer, hvis den kollega, som kunden har ringet ind til, er optaget eller fraværende.

Parallelt hermed arbejder banken på at udbrede kendskabet til vores udstrakte tilgængelighed for bankens kunder, som tilbydes rådgivningsmøder med deres personlige kunderådgiver uden for bankens almindelige åbningstider, når det passer kunden bedst. Det kan være tidligt om morgenen, om aftenen, når kunden har fået fri fra sit arbejde, eller i weekenden. For at understøtte dette besluttede banken i 2017 at afskaffe den obligatorisk lange torsdag i sine afdelinger og således frigive to ugentlige arbejdstimer, som rådgiverne så kan lægge uden for almindelig arbejdstid til møder med kunder, som på grund af deres eget arbejde ikke kan komme til møde i bankens almindelige åbningstid. Ændringen implementeres i marts 2018.

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 2017 afsat ressourcer til at undervise elever på de lokale skoler og ungdomsuddannelser i privatøkonomi. Det er både sket i regi af den landsdækkende "Pengeugen" og som direkte dialog mellem bankens afdelinger og de lokale skoler.

## ***Digitalisering***

Kundernes selvbetjening baseres på elektronisk kommunikation herunder NetBank, MobilBank, eBoks og den mobile betalingsplatform MobilePay.

I andet halvår 2016 implementerede Jutlander Bank i alle afdelinger systemet "Doc-to-mail", hvilket betyder, at den enkelte medarbejder i banken kan vælge at sende breve og andre dokumenter digitalt til kundernes eBoks frem for at udskrive dokumenterne og sende dem til kunden som papirpost.

I 2017 skønnes det at have sparet miljøet for omkring 100.000 papirbreve, og antallet af digitale breve er stigende måned for måned.

Det samme er kundernes anvendelse af digitale signaturer, altså underskrift på dokumenter med NemID via bankens hjemmeside. Langt størstedelen af Jutlander Banks kunder vælger nu at underskrive i bankens digitale underskriftsrum. Ved udgangen af 2017 var det fire ud af fem, der anvendte den digitale løsning. For blot to år siden gjaldt det under halvdelen af bankens kunder.

I 2017 indførtes også muligheden for, at aftaledokumenter vedrørende realkreditlån kan sendes til kunderne digitalt, hvilket medfører store miljøbesparelser, da disse dokumenter kan bestå af op til 100 A4-sider.

"Doc-to-mail" bygger oven på det initiativ, som banken iværksatte i 2015 under den interne betegnelse "NetBank til Alle". Formålet med 2015-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 om, at banken havde givet dem spørgeadgang til NetBank, MobilBank og eBoks. Af dem bad færre end 1.000 sig efterfølgende fritaget for selvbetjening og digital kommunikation med banken. Ønsker om fritagelse har banken naturligvis imødekommet, men 96 % af de adspurgte tog altså imod tilbuddet om at blive digitale kunder.

## 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.

### **Sponsorater**

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.

Banken har dog også enkelte større sponsorater, der er indgået med henblik på synlighed og eksponering på TV. Således er Jutlander Bank hovedsponsor for Aalborg Håndbold i håndboldligaen og for Randers HH i håndboldens 1. division for herrer samt supersponsor for Hobro I.K. i fodboldens superliga.

## **Fonde**

Væsentlige bidragydere til almennyttige formål i store dele af Jutlander Banks virkeområde er de almennyttige og velgørende fonde, som gennem årene er blevet oprettet i forbindelse med fusioner og omdannelse til aktieselskab.

Fondene ejer to tredjedele af aktierne i Jutlander Bank, og størstedelen af de midler, fondene råder over til at støtte almennyttige og velgørende formål, stammer fra det udbytte, fondene får af deres aktier i Jutlander Bank. Sammenlagt i 2015, 2016 og 2017 er fondene tilført i alt 107,5 millioner kroner.

Størst er Fonden for Sparekassen Himmerland, der ved udgangen af 2017 havde bevilget uddelinger for 16,6 mio. kr. i løbet af året, og Sparekassen Hobro Fonden, der i 2017 uddelte 4,5 mio. kr. til almennyttige formål. Ud over de to største fonde findes også Gjerlev-Enslev Sparekasses fond og Galten Sparekasses Fond, der begge blev dannet, da Sparekassen Hobro overtog de to lokale sparekasser i 2009.

## **Lokalt engagement forstærkes**

Et af de initiativspor, der blev resultatet af det førnævnte review i 2017 af bankens strategi, har til opgave at medvirke til, at banken engagerer sig endnu dybere i de lokalsamfund, hvor banken har afdelinger.

Tanken er, at banken ikke alene skal investere i, men også aktivt være med til at udvikle sport, kultur og iværksætterier ved at danne fællesskaber og netværk, der bringer lokale kræfter sammen om at skabe og at tænke nyt.

## **Hjertestartere ud i det åbne rum**

I 2017 besluttede Jutlander Bank at opsætte hjertestartere uden for bankens afdelinger (hvor der ikke i forvejen hænger en hjertestarter inden for kort afstand), så de er tilgængelige for de lokale samfund også uden for bankens åbningstid. Samtidig er samtlige af bankens medarbejdere inviteret til førstehjælpskurser med fokus på hjerte-lunge-redning, et tilbud, som langt hovedparten af medarbejderne har taget imod.

Nogle opsætninger af de udendørs hjertestartere er finansieret af de fire fonde. Andre har banken påtaget sig udgiften til.

## **Lokale leverandører**

Jutlander Bank anerkender vigtigheden af 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 2017 470 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.

---

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

Derfor arbejder vi løbende med forskellige initiativer, så banken fortsat kan være en attraktiv arbejdsplads. Således gennemførtes i 2017 en medarbejdertilfredshedsundersøgelse, som har givet input til bankens HR-strategi, som bliver rullet ud i de kommende år.

I visionen for HR-arbejdet hedder det:

*”Vi ønsker at skabe en stolt arbejdsplads med kompetente, ordentlige, åbne, personligt engagerede og tilgængelige medarbejdere, der værdsætter vores særligt fleksible rammer for tilrettelæggelse af egen arbejdstid. Et perfekt match mellem medarbejdernes performance og trivsel skal danne grobund for ønsket vækst og gode resultater.”*

### **Medarbejdertrivsel**

Banken vil sikre rammerne for, at medarbejderne kan vælge en sund livsstil. Men opfattelsen af sundhed er forskellig, og derfor har bankens tilbud været 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.

- Der tages i høj grad hensyn til medarbejdernes ønsker om tilrettelæggelse af egen arbejdstid. Dette kommer til udtryk ved en beslutning i 2017 om, at banken i marts 2018 afskaffer den fast lange åbningstid om torsdagen, således at medarbejderne får frigjort to ugentlige arbejdstimer, der lægges, når det passer ind i bankens behov og medarbejderens privatliv. For kunderådgiveres vedkommende planlægges de frigjorte timer brugt til kundemøder på tidspunkter, der passer kunden såvel som rådgiveren, uden for normal arbejdstid.
- Alle medarbejdere er omfattet af en attraktiv sundhedsforsikring.
- Medarbejderne får tilbud om hjælpemidler for at undgå arbejdsskader, væsentligst museskader.
- Der er frugtordning i alle afdelinger.
- I bankens hovedsæde i Aars og i bankens områdecenter i Hobro er der kantineordninger med fokus på sunde måltider.
- Banken betaler startgebyret for medarbejdere, der melder sig til et af bankens hold ved den årlige DHL-stafet i Aarhus eller Aalborg.

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.

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.

## **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 2017 inviteret til aktivitets- og teambuilding-weekend 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 betalingsplatform MobilePay til erstatning for papirbaserede løsninger.

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

Ved en gennemgribende reovering af bankens afdeling på Himmerlandsgade i Aars i 2016 blev alle lyskilder endvidere skiftet til LED-teknologi, og ved alle kommende udskiftninger af lyskilder i bankens afdelinger, områdecenter Hobro og hovedsædet i Aars – og på udendørsarealer – vil LED-teknologi fremover blive anvendt.

Det er i 2017 sket i Fjerritslev, Nibe og Galten. I forbindelse med facaderenovering af flere af bankens udlejningsejendomme er lyskilden i armaturer til trappelys og udendørsarealer alle skiftet til LED.

Ved bankens hovedsæde er der i 2017 installeret et såkaldt screen-anlæg til udvendig solafskærmning mod syd for at undgå opvarmning – og derpå behov for nedkøling – af kontorlokalerne.

Jutlander Bank indgik i 2017 en aftale med rådgivende ingeniørfirma Orbicon om energisyn i overensstemmelse med reglerne fra Energistyrelsen. Orbicon foretager energisyn på alle bankens adresser og udfærdiger en rapport, som indsendes til Energistyrelsen. Rapporten skal danne grundlag for videre initiativer med henblik på energibesparelser.

Hvad transport angår, indgår der i bankens bilpark to hybrid-biler, en Toyota Yaris og en Prius.

Endelig er banken også ejer af et stykke skov, Sõttrup Plantage nordvest for Aars. Her har banken indgået en aftale med HedeDanmark om eksekvering af en grøn driftsplan med udtynding og genplantning. Planen er støttet af Naturstyrelsen.