



Rapport om samfundsansvar 2016

CSR-oplysninger for 2016 for Jutlander Bank A/S.

Udgivet den 20. februar 2017.

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.

I det følgende 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 2016.

Kunder

Hobro-grenen af Jutlander Bank har rødder tilbage til 1851, og Himmerland-grenen har rødder tilbage til 1871. Begge sparekasser har fra starten været 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 **29.000** aktionærer og omkring **102.000** 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 2016. Ankenævnet afviste at behandle den pågældende klage.

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.

Menneskelighed

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.

I bankens Strategiplan 2020, der i 2015 og 2016 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.

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 den nye funktion var i 2016, 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 eller mail, via bankens hjemmeside eller via sociale medier som Facebook. Til alle medarbejdere kan kunder finde et direkte telefonnummer, som blandt andet fremgår af bankens hjemmeside, så kunderne kan ringe direkte til deres rådgiver uden at skulle gennem en omstilling.

Desuden 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.

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 2016 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 betalingsform Swipp, som i 2017 lægges sammen med 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.

Alene i december 2016 sparede det miljøet for over 7.000 papirbreve, og antallet af digitale breve er stigende måned for måned.

I december 2016 forberedtes næste bølge, nemlig at også aftaledokumenter vedrørende realkreditlån kan sendes til kunderne digitalt, hvilket vil medføre 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 og Randers HH i herrerens håndboldliga og supersponsor for Hobro I.K., der kandiderer til at vende tilbage til fodboldens superliga.

Fonde

Væsentlige bidragydere til almennyttige formål i store dele af Jutlander Banks virkeområde er de fonde, som gennem årene er blevet oprettet i forbindelse med fusioner og omdannelse til aktieselskab. Størst er Fonden for Sparekassen Himmerland, der ved udgangen af 2016 havde bevilget 2,4 mio. kr. i løbet af året, og Sparekassen Hobro Fonden, der i 2016 uddelte 4,3 mio. kr. til almennyttige formål. Fondene er selvstændige, men den forrentning af hovedstolen, som de råder over til uddeling i de to tidligere sparekassers oprindelige virkeområder, hidrører fortrinsvis fra det udbytte, fondene får af deres aktier i Jutlander Bank. Ud over de to største fonde findes også Gjerlev-Enslev Sparekasses fond, Galten Sparekasses Fond, Ravnkilde Sparekasses Legatfond og (til og med 2016) Vorning og Omegns Sparekasses Fond.

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 2016 456 medarbejdere¹, 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.

¹ Opgjort som gennemsnit over året, omregnet til heltidsbeskæftigede.

Derfor arbejder vi løbende med forskellige initiativer, så banken fortsat kan være en attraktiv arbejdsplads. Således forberedtes i 2016 en medarbejdertilfredshedsundersøgelse, som er gennemført primo 2017. Resultaterne vil danne grundlag for udarbejdelsen af en egentlig HR-strategi.

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 medarbejderne i form af flekstid.
- 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.

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 2016 inviteret til aktivitets- og teambuilding-lørdag på og omkring Hobro Stadion.

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 (som i 2017 overgår til 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.

Vi har i flere år haft fokus på energibesparende foranstaltninger. Ultimo 2011 indgik banken – som det første pengeinstitut – aftale om Klimapartnerskab med Dong Energy. Ifølge aftalen vil banken søge at nedbringe energiforbruget og samtidig købe grøn energi fra vindmølleparken ved Horns Rev.

DONG Energy har siden 2012 gennemgået en række af bankens bygninger. I 2014 screenede Dong Energy 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 gennemført i afdelingen i Randers, som Jutlander Bank overtog i 2015.

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 og uden for bankens afdelinger, områdecenter Hobro og hovedsædet i Aars vil LED-teknologi fremover blive anvendt.

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.