



Om Nykredit 2011

CSR-rapport om Finansiell bæredygtighed

Nykredit

Indhold

2 |

Forord	3
Kunderne	4
Nykredits forretning	5
Bæredygtig realkredit	5
Kunden over alt	6
Bæredygtige investeringer	9
Kundetilfredshed	10
Nykredits kundeambassadør	10
Samfundet	12
Miljø og klima	13
Krystallen	15
Sociale indsatser	16
Sponsorater	17
Nykredits Fond	17
Medarbejderne	18
Mangfoldighed	20
Nykredit Sund	21
Medarbejdere i tal	21
Ejerstruktur og kapitalpolitik	23
Foreningsejerskab	23
Unik dansk realkredit	24
Ny regulering på vej	24
Bæredygtig realkredit i Nykredit	25
Bæredygtig kapitalpolitik	25
Nykredit i tal	26
Investorer i Nykredits papirer	26
Finansielle nøgletal	26
Ikke-finansielle nøgletal	27
Rapporteringsprincipper	28

Forord

13

Nykredits formål er at drive finansiell virksomhed til gavn for kunderne.

Nykredit er foreningsejet og kundestyret. Vi er skabt af kunderne, og vi er til for kunderne. Sådan har det været i mere end 150 år.

I Nykredit står kunden over alt. Det er et af de bærende forretningsprincipper, og det er i god samklang med vores forretningsgrundlag. Vi skal rådgive og betjene vores kunder på en måde, hvor kunden selv træffer sine valg på et oplyst grundlag. Det giver Nykredit særlige forpligtelser til at yde en ansvarlig rådgivning. Derfor uddanner og certificerer vi vores medarbejdere til bedst muligt at varetage denne opgave – og i et omfang, der går ud over lovens krav.

Vi arbejder hele tiden på at gøre det nemmere at være kunde og at gøre kundernes møde med os til en god og professionel oplevelse. Vi er meget optaget af en åben og tillidsfuld dialog. Derfor forbedrer vi hele tiden vores netbank med nye faciliteter, der giver mere overblik, derfor har vi en Kundeambassadør, derfor har vi en blog, og derfor åbnede vi i 2012 et landsdækkende rådgivningscenter, Nykredit Direkte®, for blot at nævne nogle enkelte initiativer.

Nykredits lange, historiske afsæt og særlige ejerstruktur som forening indebærer en række særkender for vores virksomhed. Vores ejere kræver således ikke kortsigtede gevinster, men langsigtede kunderelationer og afkast – vi kalder det "Finansiell bæredygtighed" – og det er også vores idégrundlag. Det er et særkende i forhold til børsnoterede virksomheder, men internationalt set har cirka hver femte finansvirksomhed i Europa en ejerstruktur, der minder om Nykredits.

Som andre finansielle virksomheder drives Nykredit som en forretning og skal dermed også tjene penge. Samtidig med at bidrage til et stabilt og effektivt finansielt marked ønsker Nykredit at optræde som en samfundsansvarlig virksomhed. Det er en naturlig forpligtelse, vi har som stor dansk virksomhed.

Derfor arbejder vi også med en række aktiviteter inden for social ansvarlighed (CSR), støtter op om en klima- og miljøbevidst adfærd og har sponsorater på samfundsgavnige områder.

"Om Nykredit 2011" er Nykredits CSR-rapport om Finansiell bæredygtighed. Den er et supplement til årsrapporten og skal bidrage til at give et billede af en virksomhed, der er andet end tal. Her omtales vores kunder, vores rådgivning og vores kerneforretningsområder, bank og realkredit. Vi fortæller om bæredygtige investeringer, om vores medarbejdere, uddannelse og arbejdet med at være en attraktiv arbejdsplads. Vi fortæller om ejerstruktur, kapitalpolitik, klima- og miljøpolitik og om vores relationer til samfundet i øvrigt.

God læselyst.

Peter Engberg Jensen
Koncernchef







Kunderne

15

Nykredit sætter kunden over alt, og målet er at have de mest tilfredse kunder blandt de ledende landsdækkende aktører inden for den finansielle sektor. Derfor arbejder Nykredit systematisk med kundetilfredshed samt udviklings- og forbedringstiltag, der matcher kundernes ønsker og behov og skaber langsigtede relationer.

Nykredit har sit historiske afsæt i realkreditfinansiering, men har udvidet bankaktiviteten således, at Nykredit i dag tilbyder en bred finansielløsning. Nykredit yder som den største långiver 30% af alle bank- og realkreditlån til danskerne.

Nykredits forretning

Nykredit har aktiviteter inden for bank, realkredit, pension, investering, leasing, ejendomsrådgivning og forsikring. Koncernen betjener både privat- og erhvervskunder og har rådgivningstilbud, der imødekommer både familiernes, de små og mellemstore virksomheders og de allerstørste koncerners finansielle behov.

Nykredit koncernen har kontakt til mere end 1,1 mio. kunder. Dette dækker over knap 450.000 privatkunder og godt 75.000 erhvervskunder under brandet Nykredit samt godt 600.000 privatkunder, der betjenes af lokale og regionale pengeinstitutter i Totalkreditsamarbejdet.

Den finansielle krise og efterfølgende konjunkturaufmatning i dansk økonomi har betydet en nedgang i kundernes finansierings efterspørgsel. Det gælder bredt, hvad enten det vedrører køb af ejerboliger eller til brug for virksomheders ekspansion. Den lave efterspørgsel ses tydeligst i bankudlånet, mens realkreditforretningen har haft moderat vækst og sikret stabil indtjening. Nykredits samlede udlån er støt voksende, men dog med lavere vækst end hidtil.

Nykredit har øget bankaktiviteten, hvilket afspejles i fordelingen af koncernens indtægter. Indtægter fra bankområdet udgør i dag 41% af koncernens indtægter mod kun 8% i 1998. Nykredit Bank er i dag landets fjerdestørste bank målt på arbejdende kapital.

Som resultat af konjunkturaufmatningen i dansk økonomi er opsparingen i samfundet generelt voksende, og blandt Nykredits kunder er tendensen den samme. For at imødekomme denne tendens har Nykredit arbejdet med at udvikle yderligere tilbud til kunderne, når det gælder opsparing. Af opsparingskoncepter tilbyder Nykredit bl.a. Privat Portefølje, som giver kunden solid rådgivning og et gennemprøvet investeringskoncept – uanset om kunden er til plejeaftaler eller handel med individuelle værdipapirer.

Finanskrisen har på en række områder påvirket kundernes økonomiske råderum og finansielle risiko. Nykredit har arbejdet med at tilpasse rådgivningsværktøjer og betjeningskoncepter til de nye vilkår. Vi arbejder derfor på, at Nykredit med udgangspunkt i kundens individuelle behov sikrer langsigtet finansiell bæredygtighed for både kunden og Nykredit.

Bæredygtig realkredit

Under titlen "Bæredygtig realkredit" præsenterer Nykredit en række tiltag, der skal sikre den stabilitet, som historisk har kendetegnet dansk realkredit, men som gennem de seneste år er blevet draget i tvivl af ratingbureauerne.

Med "Bæredygtig realkredit" styrker Nykredit og Totalkredit det fremtidige forretningsgrundlag og fremtidssikrer fundamentet for en solid tilstedeværelse og udlånsevne på det finansielle marked – også på lang sigt.

Realkreditlån til private via Totalkredit

Fra første halvdel af 2012 vil Nykredit yde realkreditlån til private via Totalkredit ligesom de pengeinstitutter, der i dag er tilknyttet Totalkredit. Salg og rådgivning vil fortsat foregå i Nykredits centre.

Ny prisstruktur for realkreditlån

Nykredit og Totalkredit indfører i 2012 en ny prisstruktur på realkreditlån. Prisstrukturen vil afspejle den risiko, der er forbundet med de forskellige låntyper, således at rentetilpasningslån og lån med afdragsfrihed bliver lidt dyrere end fastforrentede lån. Ændringen skyldes både de stigende krav til realkreditinstitutternes samlede kapital, og at det er blevet dyrere at skaffe den kapital, der skal til, for at Nykredit fortsat kan tilbyde realkreditlån til attraktive priser. Prisen afhænger af de gældende markedsforhold og udefrakommende krav, som finansielle institutter opererer under, og ændres derfor i takt hermed.

Ny form for finansiering af udlån til privatkunder

Fremover vil udlån til privatkunder, i stil med udlån til erhvervskunder, blive finansieret med en kombination af særligt dækkede obligationer og de traditionelle realkreditobligationer. Dermed minimeres behovet for ekstra sikkerhedsstillelse bag obligationerne ved ejendomsprisfald. Nykredit gennemførte denne form for finansiering af erhvervsudlån i 2009.

Med disse tiltag er et vigtigt skridt taget for at sikre Nykredit en tilstrækkelig og

robust indtjening i en tid med skærpede kapitalkrav og større omkostninger til kapital, så Nykredit koncernen kan fastholde sin langsigtede udlånsevne og solide rating og dermed fortsat servicere vores 1,1 mio. kunder på konkurrencedygtige vilkår.

Kunden over alt

Nykredits vigtigste målsætning er, at vores kunder skal være de mest tilfredse blandt de ledende landsdækkende aktører inden for den finansielle sektor. Derfor tager Nykredit skridtet videre end at stille de rette produkter og systemer til rådighed for kunden. For Nykredit er det i langt højere grad et spørgsmål om, at kunden oplever at få en god service, at fokus hele tiden er på kundens behov, og at der er en løbende kontakt mellem Nykredit og kunden.

Der er i hele Nykredit sat ekstra fokus på god kundeservice. Organisationen bygger på en værdikæde, som har betydning for den service, kunderådgiverne kan give kunden. Derfor arbejder hele koncernen med servicebegrebet, og alle medarbejdere er ansvarlige for at give gode kundeoplevelser til både de "rigtige" kunder og til kolleger i det daglige samarbejde på tværs af enheder. Alle kundevedtøede medarbejdere har desuden gennemført en række workshops, der

satte fokus på at omsætte kundeorienteringen til ny adfærd, så det sikres, at kundens behov altid sættes i højsædet.

Disse tiltag har allerede været medvirkende til at skabe øget kundetilfredshed hos både privat- og erhvervskunder.

Nykredit – en rådgivningsbank

Den finansielle krise har bidraget til, at kravene til den rådgivning, som de finansielle institutter giver kunderne, er blevet skærpet. Som en del af arbejdet med "Kunden over alt" har vi også set nærmere på, hvad der i Nykredit defineres som god rådgivning.

Nykredit lægger stor vægt på, at vores kunder får den bedst mulige rådgivning. Forudsætningen for, at vi kan rådgive bedst muligt, bygger på faglige kompetencer på tværs af organisationen og kunderådgiverens langvarige og dybtgående kendskab til deres kunder.

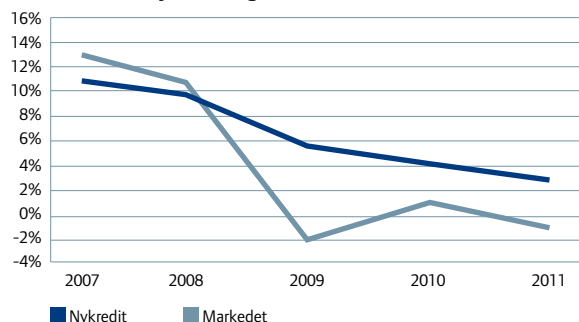
For at sikre at den rådgivning, der går forud for kundens valg af løsning, opleves som konsistent og sammenhængende, har Nykredit samlet ansvaret for rådgivningen i én enhed, som på baggrund af egne og eksterne økonomiske analyser definerer Nykredits overordnede anbefalinger på kort og lang sigt og analyserer, hvordan de hænger sammen med Nykredits produkter.

Nykredits markedsplacering i Danmark

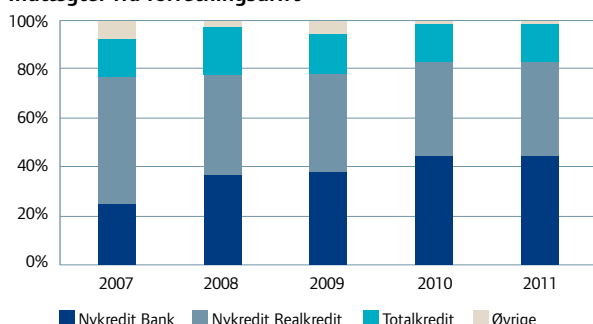
	Mia. kr.	Andel af markedet
Bank- og realkreditudlån i alt	1.090	30%
- heraf bankudlån	64	5%
- heraf realkreditudlån	1.027	43%
Formue under administration	335	31%
Formue under forvaltning	101	-
Beholdning af detailinvesteringsbeviser	34	7%
Obligationshandel	-	26%

Note: Bank- og realkreditudlån er opgjort ud fra Nationalbankens balance- og strømstatistik for MFI sektoren til nominal værdi.

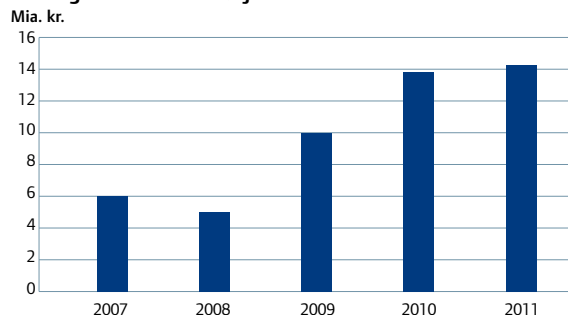
Udlånsvækst i Nykredit og markedet



Indtægter fra forretningsdrift



Udvikling i Privat Portefølje



Ledestjerner for den gode rådgivning

Det øgede fokus på rådgivning er udmøntet i fire overordnede ledestjerner for den gode rådgivning:

- i Nykredit har vi alle de nødvendige kompetencer – og vi bruger dem
- vi kender og forstår vores kunder
- ansvaret for rådgivningen er vores – valget er kundens
- vi taler ikke dårligt om vores konkurrenter.

Formålet med ledestjernerne er, at de – ligesom det øgede fokus på service og kunderne – skal gennemsyre alt, hvad Nykredit laver. Det gælder både den direkte rådgivning af kunder og arbejdet med at udvikle nye produkter og arbejdsgange.

Sammen med Nykredits idégrundlag "Finansiell bæredygtighed" danner de fire ledestjerner et billede af de holdninger, som Nykredit står for, når vi rådgiver kunderne.

Rådgivning i en urolig tid

I Nykredit lægger vi stor vægt på at være tæt på vores kunder, uanset om solen skinner, eller der er sorte skyer i horisonten. Vi har derfor stor fokus på at holde vores kunder orienteret om deres økonomiske situation. I en urolig tid, som de finansielle markeder oplever i disse år, er rådgivningen af kunderne vigtigere end nogensinde, idet både renter på lån samt afkast på opsparing og investering kan svinge voldsomt. Derfor har Nykredit arbejdet intenst med, hvordan både rådgivere og kunder klædes rigtigt på.

Uroen på de finansielle markeder har vist, at det er vigtigt, at budskaber om konsekvenser heraf meget hurtigt kommer ud til både rådgivere og kunder. Derudover har der særligt på erhvervsområdet været en udvikling, hvor Nykredit er gået fra blot at være produktleverandør til at blive finansiell sparringspartner i en periode med en hastigt stigende finansiell kompleksitet. Det gælder valget af den rette balance mellem lån og aktiver, men også i spørgsmål om hvordan man kan og bør belåne sin virksomhed. Denne udvikling har skærpet kravene til Nykredits rådgivning yderligere.

Nye kundekoncepter

Nykredit lancerede i marts 2011 to nye privatkundekoncepter kaldet Nykredit Premium og Nykredit Plus. Det betyder, at kunder, der har samlet flere forretninger i Nykredit, har mulighed for at få flere fordele og bedre vilkår.



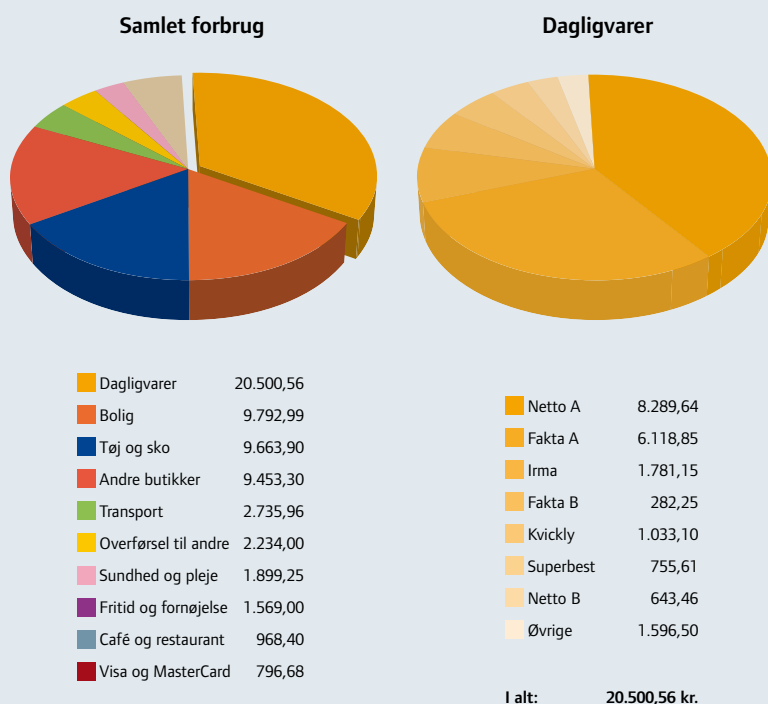
Nykredit er en bank

Nykredit har særligt fokus på at kunne håndtere alle kundernes daglige bankbehov. Dette gælder også kundernes behov for at kunne hæve og indsætte kontanter. Nykredits centre har tidligere været kontantløse, men for at tilgodese kontantbehovet er Nykredit i gang med at etablere en løsning til håndtering af både privat- og erhvervs-kunders kontanter og valuta. Kunderne vil inden udgangen af 2012 på alle Nykredits centre kunne bestille kontanter og valuta til afhentning samt kunne sætte kontanter ind på deres konto i Nykredit.

For at dække kundernes behov i forbindelse med daglige betalinger og transaktioner er netbanken forbedret på en række områder, og der anvendes fortsat mange

ressourcer på yderligere forbedringer. Ligeledes er rådgivningen omkring optimering af kundernes daglige betalinger styrket markant gennem uddannelse, og en ny-etableret hotline – Kundeservice Erhverv – giver erhvervs kunderne flere muligheder for hjælp til betalingerne i det daglige.

FÅ STYR PÅ PRIVATØKONOMIEN MED NYKREDITS FORBRUGSOVERBLIK



I netbanken har Nykredit lanceret en ny generation af services til kunderne. I Forbrugsoverblikket kan kunden ved brug af grafiske værktøjer danne et samlet overblik over eget forbrug. Lagkagefigurer og farver gør det enkelt at se, hvad pengene bliver brugt til. Man kan vælge at se det samlede forbrug fordelt på måneder eller over et helt år og finde ud af, om det er posten med mad eller tøj, der sluger alle pengene hver måned.

Da forbrugermagasinet Tænk Penge i 2010 kårede Nykredits netbank som bedst i en test af 10 danske netbanker, blev der efterlyst nytænkning og et bedre grafisk udtryk hos danske netbanker generelt. I 2011 blev Nykredits netbank igen kåret til den bedste, og især Forbrugsoverblikket blev fremhævet.

Nykredit har inddraget kunderne i udviklingsprocessen og bedt dem teste og kommentere Forbrugsoverblikket, og efter lanceringen har godt 80% af netbankens brugere anvendt værktøjet. Det er strømmet ind med over 2.700 kommentarer og forslag til forbedringer, og der er store roser til Forbrugsoverblikket.

Forbrugsoverblikket fordeler posteringerne på kontoen i en række kategorier, f.eks. bolig, dagligvarer og transport. Ønsker man at gå et spadestik dybere og få en specifikation af, hvad der er brugt under kategorien transport, kan man se om der er lagt flest penge til benzin, taxakørsel eller brobizz. Derved kan Forbrugsoverblikket bruges til at se, om der er basis for at spare penge i kategorien eller ej. Det er også et godt udgangspunkt, når man skal lægge sit budget.

TÆNK
Penge
ANBEFALER SEPT 2011

MØD NYKREDIT PÅ DE SOCIALE MEDIER

"Kunden over alt" er udgangspunktet for Nykredits strategi – også, når vi er på de sociale medier.

Gå i dialog med os

På Nykredit Bloggen kan kunderne debattere med ni blogværter, der skriver indlæg om alt fra bolig-økonomi over kundebehandling til karrieremuligheder. Nykredit er også på Facebook, hvor der svares på generelle spørgsmål og fortælles om nye tiltag.

Del idéer, holdninger og forslag

På Nykredits Digitale Brugerpanel kan kunderne henvende sig med idéer, holdninger og forslag til nye digitale tiltag.

Med nykredit.tv og Nykredits YouTube-kanal vises de nyeste film om f.eks. finansiel rådgivning, markedscommentarer og reklamefilm. Her kan kunderne også kommentere og stille spørgsmål. Nykredit har desuden profiler på LinkedIn, flickr og Twitter.

Nykredits mål med at være på sociale medier er at

- være en åben og tilgængelig virksomhed
- møde kunderne der, hvor de er
- komme i direkte kontakt med flere kunder
- komme i tættere dialog med kunderne og få en åben debat
- udvikle nye tiltag ud fra kundernes idéer.

Læs mere på www.nykredit.dk/socialemedier.

Onlineaktivitet

Antal	2010	2011
Besøg på nykredit.dk	11.428.000	12.876.536
Onlineberegninger	2.686.000	2.452.446
Besøg på Nykredit Bloggen	91.000	99.887
Besøg på nykredit.tv	96.000	60.244
Videomøder med rådgiver	9.600	14.100
Antal brugere af mobil-apps	-	178.632

Note: Onlineberegninger indebærer bl.a. beregninger vedrørende boligkøb, design af pensionsøkonomi og friværdsens størrelse.

Mobilapplikationer

Med MitNykredit har kunden mulighed for at tilgå og bruge nogle basale funktioner i Nykredits netbank. Applikationen Nykredit Finans gør det muligt at følge dansk økonomi, renteutviklingen og aktiemarkedet. Med Sparetips kan kunden læse, vurdere og bidrage med egne sparetips. Autohjælp er til bilister, hvis uheldet er ude, og Kontanter viser vej til pengeautomater og pengeinstitutter.



"Vi må alle stille os spørgsmålet: Ønsker du at være en del af problemet, eller ønsker du at være en del af løsningen. Med Nykredits bæredygtige investeringspolitik vælger vi ikke blot at være en del af løsningen. Vi vælger også den rette løsning for vores kunder, for vi er overbeviste om, at bæredygtighed er en katalysator for højere afkast og lavere risiko."
Bankdirektør Lars Bo Bertram

Bæredygtige investeringer

Nykredit er et af danske investorers foretrukne valg. Det gælder, uanset om de er institutionelle investorer eller private. Vores kunder har betroet os at investere 101 mia. kr. af deres penge. Det gør Nykredit til en af de førende kapitalforvaltere i Danmark.

Det er Nykredits ambition at udfordre det danske investeringsmarked. Nykredit ønsker at adskille sig på nye metoder og produkter. Ligesom den øvrige del af Nykredits forretning bygger Nykredits kapitalforvaltning også på bæredygtighed.

Nykredits bæredygtige investeringspolitik omfatter ikke blot Nykredits investeringsforeninger, men også investering af koncernens egne midler. Dermed dækker politikken investeringer til en værdi af 198 mia. kr.

Nykredits investeringspolitik står på to ben

Det ene ben er opfølgning på, om selskerne lever op til vores forventninger. To gange årligt screenes alle virksomheder i porteføljen for brud på internationale konventioner og Global Compacts ti principper for bæredygtig virksomhedsadfærd.

Det andet ben er anvendelse af bæredygtighedskriterier som miljø, sociale forhold og governance i investeringsprocessen. Nykredit inddrager i stigende omfang virksomhedernes ikke-finansielle data såsom CSR-rapporter i vurderingen af virksomhedens fremtidige resultater.

Screening af mere end 2.000 selskaber

I november og maj måned screener vores rådgiver, GES Investment Services, de 2.000 selskaber, hvis aktier, erhvervsobligationer eller realkreditobligationer ligger i Nykredits egne og Nykredits investeringsforeningers porteføljer. Seneste screening afslørede, at 22 virksomheder brød internationale konventioner eller Global Compacts principper. Som udgangspunkt forsøger Nykredit

at få virksomheden til at ændre adfærd og dermed løse problemet. Vi kalder det aktivt ejerskab.

Nykredit vil i det kommende år som led i aktivt ejerskab kunne stemme på virksomhedens generalforsamling, hvis der ikke opleves tilstrækkelig lydhørhed. Hvis der mod forventning ikke opleves fremskridt, sælges værdipapiret. Pt. har Nykredit ekskluderet 11 selskaber.

Specialprodukter – Global SRI og Miljø og Klima

Nykredit tilbyder specialiserede produkter som Global SRI. Modsat den generelle politik vil enhver virksomhed, der er i konflikt med konventionerne eller har mere end 5% af sin indtægt fra tobak, alkohol eller

våben, automatisk blive udelukket fra porteføljen.

Nykredit har netop lanceret en miljø- og klimainvesteringsforening. Den forsøger at skabe et merafkast i den globale omstilling til et mere bæredygtigt samfund, når det gælder energi og belastning af miljøet. Foreningen er en videreudvikling af de første klimafonde, da den investerer bredt i energibesparende teknologi og ikke kun vedvarende energi. Derudover er også vand og i særdeleshed drikkevand et fokuspunkt.

BEGREBER

- Global Compact: FN's Global Compact er verdens største frivillige netværk for virksomheder, der arbejder med samfundsansvar. Global Compact bygger på ti principper, der fordeler sig på fire områder: Menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø og antikorrupition. Det er op til den enkelte virksomhed at vælge de områder og den indsats, der er relevant i forhold til virksomhedens kerneforretning.
- UNPRI: FN's seks principper for ansvarlige investeringer. Principperne er en række fælles globale retningslinjer for investorers ansvarlige adfærd.
- Dansif: Dansif er et netværksforum for professionelle investorer, rådgivningsvirksomheder og andre, der beskæftiger sig med Socially Responsible Investment (SRI) i Danmark.

VIDENDELING OG UDVIKLING

Bæredygtighed og ansvarlighed i investeringer er ikke nogen eksakt størrelse. Derfor er en del af vores arbejde med bæredygtige investeringer at forstå nye tendenser og vidende. Det gør vi i UNPRI, Dansif, med vores eksterne rådgivere og i den direkte kontakt med vores kunder.



Kundetilfredshed

Det skal være attraktivt at være kunde hos Nykredit, fordi tilfredse kunder forbliver kunder. Derfor spørger vi løbende vores kunder om deres forventninger til og oplevelser med Nykredits rådgivere, produkter og services. På denne måde får vi en værdifuld indsigt fra mange tusinde kunder, og de svarer ikke forgæves. Når vi bliver opmærksomme på områder, hvor vi kan gøre det bedre, tager vi det alvorligt og retter op på forholdene.

Nykredits kunder er generelt tilfredse med at være kunder hos os. Den seneste kundetilfredshedsundersøgelse fra 2011 viser en positiv udvikling i kundernes tilfredshed med Nykredit. Både blandt privatkunder og hos vores erhvervs-kunder. Ni ud af ti kunder svarer, at de fortsat forventer at være kunde hos os om et år.

Siden målingen i 2010 er tilfredsheden blandt Nykredits kunder steget, og en del af denne stigning kan tilskrives Nykredits yderligere fokus på kunden. Nykredit har taget initiativer på flere områder, og det tyder på, at arbejdet er begyndt at virke.

Nykredits kundeambassadør

Nykredits ambition er at have de mest tilfredse kunder, og med "Kunden over alt" er der sat en målrettet indsats i gang. Men alligevel kan der gå noget galt. Derfor har Nykredit siden 2007 haft en kundeambas-

sadør, der har hjælp til utilfredse kunder som sit særlige fokus.

Kundeambassadørens fornemste opgave er at arbejde for, at en utilfreds kunde oplever en fair klagebehandling. Nykredits målsætning for klagehåndteringen er, at Nykredit sammen med kunden finder en løsning på det forhold, kunden er utilfreds med.

Kunden skal have en kompetent klagebehandling

Ved indgangen til 2011 introducerede kundeambassadøren en ny metode for klagehåndtering i Nykredit, hvor der er fokus på at finde en løsning for kunden, der er tilfredsstillende for begge parter. Det er ikke fordi, vi får flere klager, men for at højne niveauet for klagebehandling i hele virksomheden – og for at sikre kunden en klar klageproces, hvor kunden er i centrum. Uanset om vedkommende er privat- eller erhvervs-kunde, og uanset hvilken enhed kunden vælger at kontakte.

Vi bruger klagerne

Selvom vi helst ville være foruden, betragter vi en klage fra kunden som en gave. For det første vælger kunden at give os en chance på at rette op på det forhold, der har givet anledning til utilfredshed. I stedet for blot at skifte bank. For det andet kan klagen gøre Nykredit opmærksom på uhensigtsmæssige processer, som vi ikke

selv har været opmærksomme på er til gene for kunderne. Ca. 10% af henvendelserne til Kundeambassadøren fører til konkrete initiativer eller ændringer af generel karakter. På den måde kan en klage være en gave, for den hjælper os til at kunne gøre det bedre fremover.

Vi tager utilfredshed seriøst

Som led i indsatsen for at levere god service til kunderne – også når de kontakter os, fordi de er utilfredse over noget – måler Nykredit i dag tilfredsheden med vores håndtering heraf.

I Nykredit bestræber vi os på, at kunden oplever en kompetent, grundig og hurtig behandling. Målingerne finder sted i Nykredits halvårslige kundetilfredshedsundersøgelser. Vi er glade for udviklingen fra 2010 til 2011, hvor andelen af "tilfredse" og "meget tilfredse" kunder er steget med 4 procentpoint til at udgøre 61%, hvoraf "meget tilfredse" udgør 41%.

Kan klager helt undgås?

Vi har stillet os selv spørgsmålet, om klager helt kan undgås? Vi kan formentlig ikke indfri alle kunders ønsker til den ideelle finansielle virksomhed. Nykredit får ca. 3 mio. e-mails og opringninger fra vores kunder årligt. Derudover har vi over 250.000 kundemøder. Med så mange kontakter kan det ikke undgås, at der ind imellem går

Kontakt Nykredit

Nykredits kunder har mulighed for at søge rådgivning og købe produkter direkte via vores kontaktkanaler:

- Nykredits 57 centre
- online via e-mail, chat eller WebDesk-møde
- telefonisk via Nykredits centrale salgs- og kundekontaktcentre
- ved klager kan henvendelse rettes til Klageansvarlig Enhed og Kundeambassadøren.

De lokale og regionale pengeinstitutter i Totalkreditsamarbejdet betjener kunder gennem mere end 1.000 filialer.

noget galt. Vi er ikke fejlfri, og vi ved, at vores kunder stiller stadig større krav til os. Dem prøver vi at leve op til, men helt undgå klager – det kan vi ikke.

Åbenhed om klager – status på 2011

Vi har valgt at være åbne om klager. I 2011 behandlede Nykredits kundeambassadør og klageansvarlige enhed i alt 483 klager på bank- og realkreditområdet. Det er typisk elementer i sagsbehandlingen, en konkret afgørelse (f.eks. afslag på lån) eller kommunikationen, kunderne klager over. Langt sjældnere produkter eller priser.

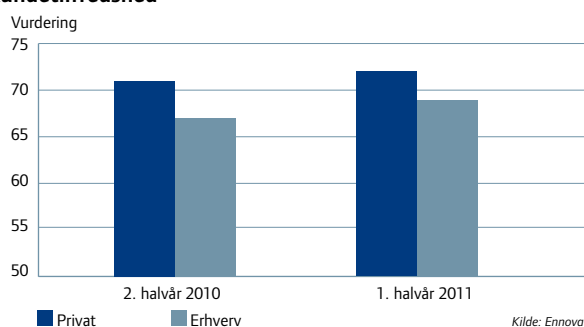
Af de tilfredse kunder, som henvendte sig til Kundeambassadøren eller Klage-

ansvarlig Enhed, fik 42% helt eller delvist medhold.

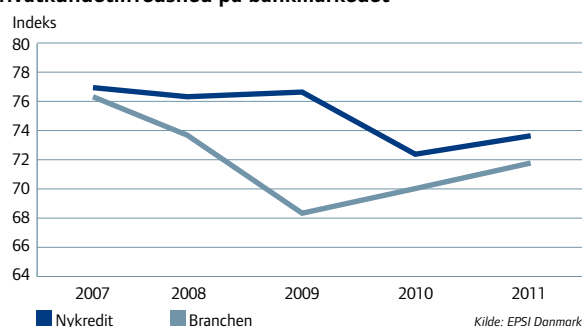
Åben dialog med kunden

Kundeambassadøren skriver løbende blog-indlæg på et site på Nykredits hjemmeside kaldet "Kundeambassadørens univers". Fokus er på emner, som påvirker kundens tilfredshed med Nykredit. Her har kunderne plads til i et åbent forum at diskutere stort og småt og også til at fatte den kritiske pen.

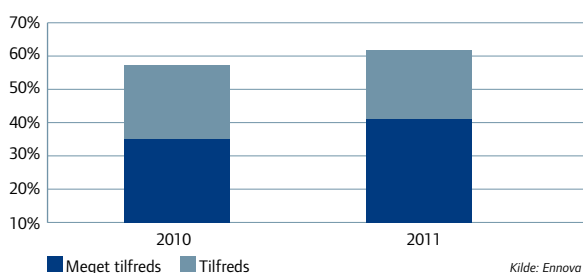
Kundetilfredshed



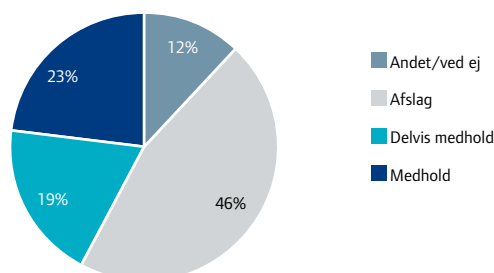
Privatkundetilfredshed på bankmarkedet



Andel som har været tilfreds med behandling af henvendelse om konkret utilfredshed (privatkunder)



Udfald af modtagne klager til Kundeambassadøren og Klageansvarlig Enhed



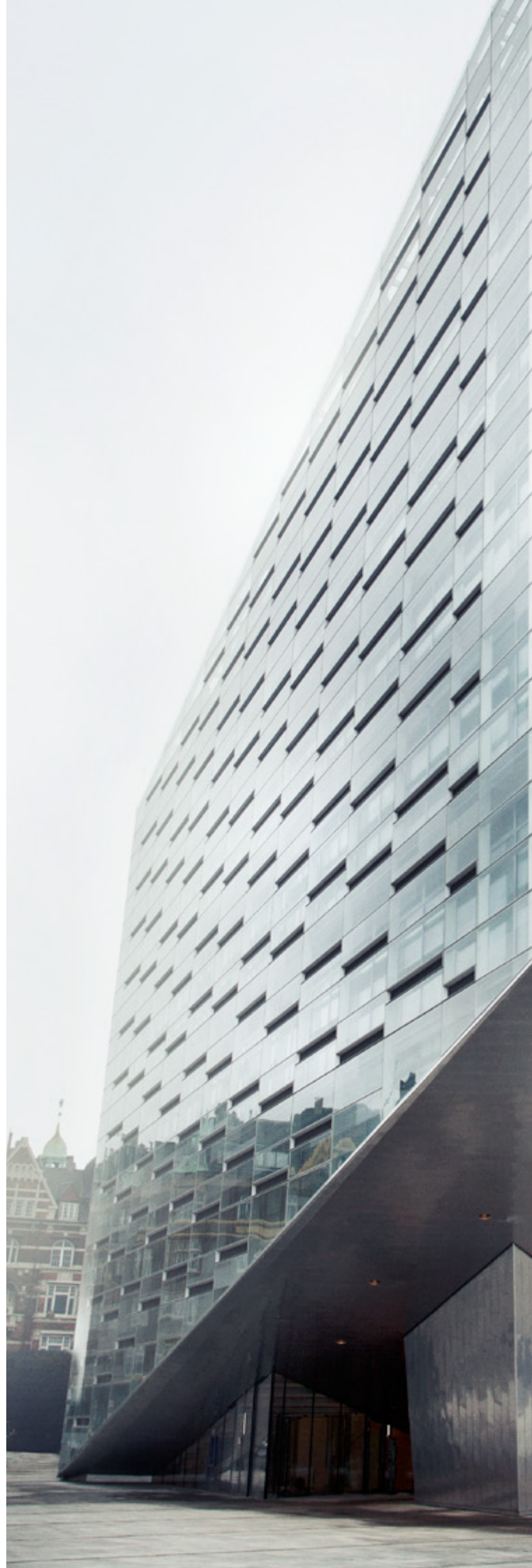
Samfundet

12 |

Nykredits idégrundlag "Finansiell bæredygtighed" beskriver, hvorledes værdier som balance, langsigtede relationer og et bredt samfundsansvar er en aktiv og integreret del af vores dialog med kunder, partnere, investorer, medarbejdere og den øvrige del af samfundet. Nykredit har også en løbende dialog med politiske beslutningstagere både i Danmark og i europæisk sammenhæng. Nykredit giver dog hverken direkte eller indirekte økonomisk støtte til politikere eller politiske partier.

Nykredits medlemskab af FN's netværk Global Compact ligger i naturlig forlængelse af idégrundlaget om Finansiell bæredygtighed. Denne publikation beskriver en del af indsatsen for at gennemføre Global Compacts ti principper for bæredygtig virksomhedsadfærd. Nykredit rapporterer også om sit samfundsansvar på baggrund af GRI-retningslinjerne. Desuden har Nykredit valgt at koble sin investeringspolitik op på FN's principper for ansvarlige investeringer, UNPRI. Dette er blot nogle få eksempler på Nykredits brede indsats for at bruge sit samfundsansvar aktivt i virksomheden og til tider også uden for de daglige forretningsaktiviteter.

Nykredit driver hovedsagligt virksomhed i Skandinavien, som ifølge Transparency International er et af de mindst korrupte steder i verden. Alligevel er det en prioritet for os, at der som supplement til lovgivningen er klare politikker og holdninger for alle medarbejdere til modarbejdelse af korruption i deres hverdag. Det gælder særligt områder som f.eks. hvidvask af penge, nepotisme, modtagelse af upassende gaver og andre interessekonflikter. Nykredit forventer i 2012 at godkende og implementere en antikorrupsionspolitik.



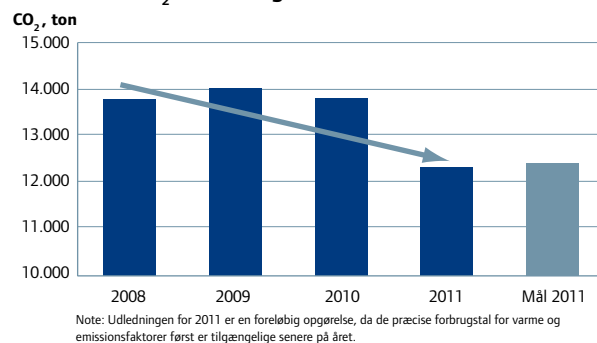
Miljø og klima

Miljø- og klimabelastning er et væsentligt samfundsanliggende, og som en af Danmarks største finansielle virksomheder har Nykredit et medansvar for at bidrage til en langsigtet miljø- og klimaindsats. For tre år siden satte Nykredit sig et mål om at reducere Nykredits CO₂-udledning med 10% inden udgangen af 2011. Det mål har vi nået ved hjælp af en række tiltag, der begrænser varme- og elforbruget.

Nykredits ressourceforbrug og CO₂-udledning

Ressourceforbrug	2008	2009	2010	2011
Elforbrug, MWh	18.319	18.073	18.221	17.137
Varmeforbrug, MWh	11.359	12.208	11.527	13.381
Vandforbrug, m ³	37.843	38.187	37.916	36.560
Transport, 1.000 km	18.216	18.228	19.632	20.049
- heraf flyrejser	6.688	6.480	6.547	6.358
- heraf bil	10.129	11.270	11.008	11.845
- heraf tog	1.399	1.478	2.078	1.846
CO₂-udledning, ton				
Elforbrug	9.410	9.480	9.149	7.165
Varmeforbrug	1.593	1.503	1.627	1.631
Transport	2.766	3.030	3.019	3.504
- heraf flyrejser	963	1.041	1.069	1.416
- heraf bil	1.755	1.939	1.894	2.039
- heraf tog	47	50	56	50
CO₂-udledning i alt	13.769	14.013	13.795	12.300
Opvarmet areal, m ²	129.954	141.345	137.489	137.442
Varmeforbrug pr. m ² , kWh	87	86	84	97
CO ₂ -udledning pr. fuldtidsansat, ton	3,41	3,47	3,22	2,91

10% lavere CO₂-udledning i 2011



Nyt mål for reduktion af CO₂-udledning

Frem mod 2015 har Nykredit sat sig som mål at reducere CO₂-udledningen med 20%. Udgangspunktet for målet er fortsat CO₂-udledningen i 2008. Foruden den fortsatte indsats for at begrænse el- og varmeforbrug, vil der fremover blive fokuseret på at reducere Nykredits CO₂-udledning fra transport. Konkrete planer for Nykredits videre miljø- og klimaarbejde vil blive fremlagt i første halvår af 2012.

Energibesparelser

I 2010 opbyggede Nykredit et centralt driftscenter, hvorfra det er muligt at regulere køle-, varme- og ventilationsanlæg i alle Nykredits bygninger rundt om i landet. Driftscenteret har givet helt nye muligheder for at tilpasse ventilations- og varmesystemerne til den enkelte lokations behov. Det sparer el og varme, og er godt for både miljø, indeklima og økonomi. Driftscenteret er i 2011 blevet kraftigt udbygget, så 50 bygninger nu kan styres fra Hovedsædet. I så stort et omfang gør de simple tiltag en betydelig forskel.

Blandt de klimatiltag, som Driftscenteret har gjort muligt, er:

- Driftscenteret sikrer, at radiatorer og ventilationsanlæg udnyttes optimalt i Nykredits bygninger.
- Driftscenteret skaber bedre overblik over energiforbrug og forbrugsmønstre og gør det muligt relativt enkelt at styre lokationernes tekniske anlæg.
- Stop af tekniske anlæg på helligdage. I Danmark er der 10-13 af sådanne dage på et kalenderår. Dette tiltag alene kan dermed reducere elforbruget til de tekniske anlæg med ca. 3%.

I et enkelt center betød installationen af ny teknik og opkoblingen på Driftscenteret en 40% besparelse på både el- og varmemeforbruget.

Klima og miljø ved indretning af nye bygninger

Nykredit fokuserer på at energioptimere nye bygninger, før medarbejderne flytter ind. Ved at tænke energibesparelser ind

allerede før bygningerne tages i brug, kan flere arbejdsgange kombineres, og der kan opnås store energiforbedringer for en relativt lille merpris. Bygningens udformning, isolering og tekniske installationer er afgørende for energiforbruget samt varme-/kuldepåvirkning og træk. Den tidlige indsats betyder derfor lavere el- og varmemeforbrug samt forbedret indeklima.

Energirigtig belysning

Nykredit har i 2011 haft fokus på at begrænse CO₂-udledningen fra belysning. I foråret skiftede Nykredit til nye og mere energieffektive lyskilder. Projektet forventes at spare 110.000 kWh strøm pr. år, og Nykredits investering vil dermed være tilbagebetalt på 1½ år.

Code Grønne Vaner

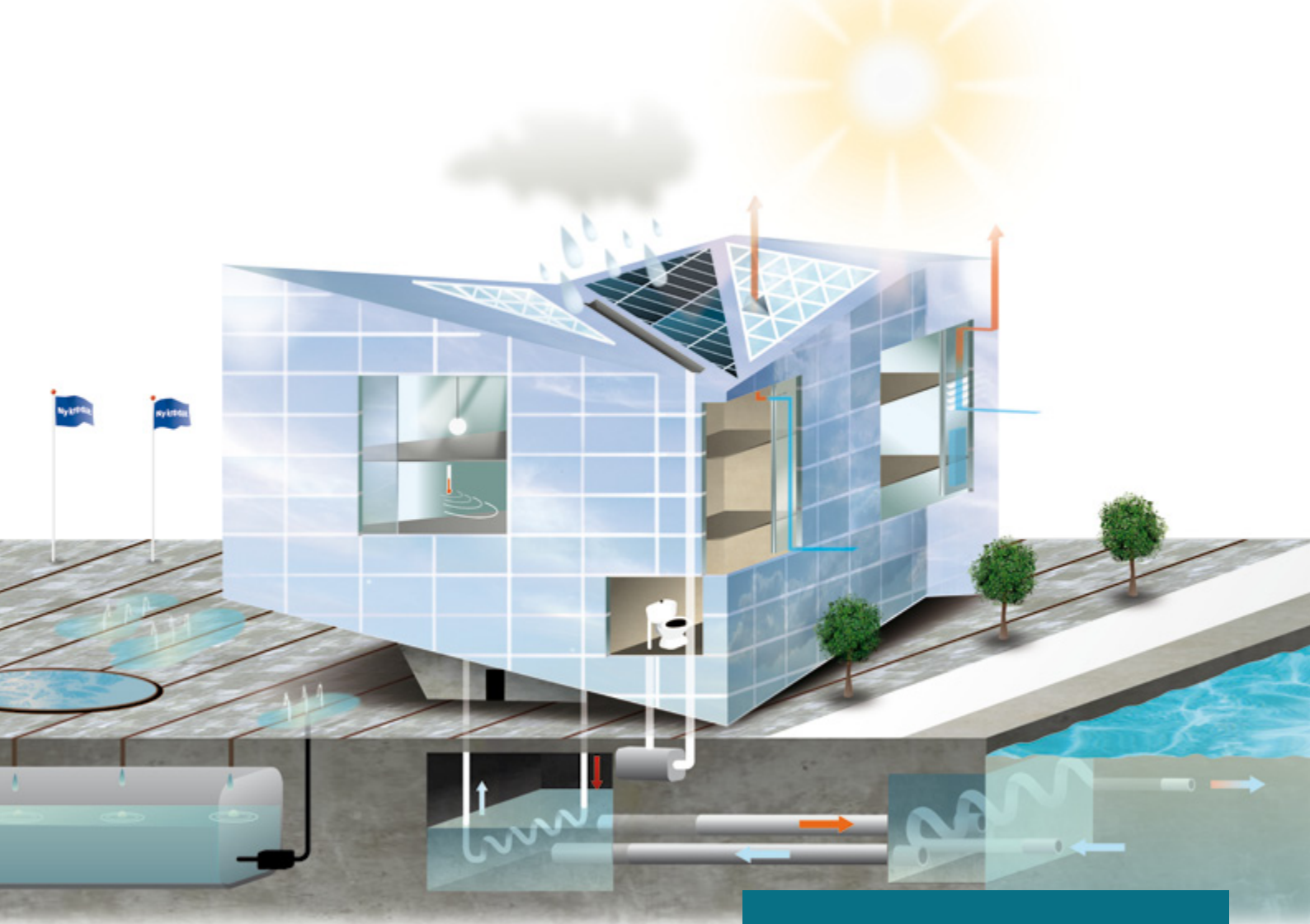
Nykredit forsøger gennem dialog at motivere medarbejderne til at forholde sig til miljø og klima. Medarbejderkampagnen Code Grønne Vaner udbreder kendskabet til, hvad den enkelte medarbejder kan gøre for at bidrage til at begrænse Nykredits miljøbelastning. Desuden indsamles forslag til flere tiltag på området. Kampagnen har været i gang siden 2009 og fortsætter også ind i 2012.

Nykredits Code Grønne Vaner:

- print dobbeltsidet
- sorter dit affald og genbrug papir
- ryd op på dine drev
- sluk din computer, når du går hjem fra arbejde
- hold videomøder.



Fotograf: Brian Buchard



Grafik udarbejdet af Martin Schwartz for Klimagruppen.

Krystallen

Krystallen er Nykredits nye ansigt udadtil. Huset samler en stor del af Nykredits kunderådgivning i København og byder kunderne velkommen i lyse og imødekomende rammer, der i forhold til bæredygtighed, fleksibilitet og arkitektur er et levende udtryk for Nykredits Tænk Nyt-filosofi.

Krystallen og pladsen foran bygningen er skabt af arkitektvirksomhederne Schmidt Hammer Lassen architects og SLA Landskabsarkitekter. Krystallen stod færdig i 2011.

Det bæredygtige hus

Krystallen kombinerer en række energibesparende teknologier og sætter nye standarder for bæredygtigt erhvervsbyggeri. Traditionelt har glashuse en ringere miljøprofil end murstensbyggerier, fordi glas holder dårligere på varmen end mursten. Med Krystallen er det imidlertid lykkedes at skabe et byggeri, der har alle glashusets fordele i form af lys og åbenhed, og som samtidig kan måle sig med traditionelle erhvervsbyggerier, når det kommer til energiforbrug.

Det lave energiforbrug er opnået ved at kombinere en række forskellige miljøteknologier. Krystallens facade består af fire lag glas. Solcellerne på taget leverer grøn el. Ventilationsanlægget kombinerer naturlig og mekanisk ventilation, hvilket giver et 40% lavere energiforbrug i forhold til almindelig ventilation. Et intelligent belysningsystem regulerer den elektriske belysning i takt med dagslyset, og koldt vand fra havnen føres ind i bygningen og anvendes til køling.

DESIGNPRISER TIL KRYSTALLEN

Krystallen har i årets løb vundet to store internationale designpriser. I august blev Krystallen tildelt årets pris for bedste europæiske stål-design, "The European Steel Design Award 2011", hvilket placerer Krystallen i selskab med andre markante europæiske bygningsværker som det nye Holmenkollen i Oslo, Aviva Stadium i Dublin og Immeuble Basalte, La Défense i Paris. Designprisen tilfalder holdet bag Krystallen, der foruden bygherren Nykredit tæller arkitekter fra Schmidt Hammer Lassen, rådgivere fra Grontmij og entreprenører fra Promecon.

I september blev arkitekterne bag Krystallen, Schmidt Hammer Lassen, tildelt en LEAF award for årets bedste strukturelle design. Prisen gik til Krystallen for dens unikke form, indbyggede fleksibilitet og dens elegance. LEAF (Leading European Architects Forum) awards gives til arkitekter, der designer bygninger og arkitektoniske løsninger, som er med til at sætte nye standarder på den internationale arkitekturscene.

FAKTA OM KRYSTALLEN

- 6 etager
- 6.850 m²
- 34 meter høj
- bygget af 7.000 m³ beton og 14.000 tons stål
- parkeringsanlæg under pladsen.

Sociale indsatser

Nykredit har en række kompetencer, som vi stiller til rådighed i flere igangværende sociale projekter: Råd til Livet hos både Mødrehjælpen og på krisecentre og Nyt Netværk. Nykredit støtter og faciliterer projekterne, og Nykredits medarbejdere byder ulønnet ind med deres faglige og menneskelige viden og erfaring.

Råd til Livet

Råd til Livet så dagens lys i 2009, da Mary Fonden, med Kronprinsessen i spidsen, Mødrehjælpen og Nykredit gik sammen om at tilbyde gratis og uvildig personlig, økonomisk og juridisk rådgivning til voldsramte og andre udsatte kvinder i hovedstadsområdet. Baseret på de første par års erfaringer blev tilbuddet udvidet med en tilsvarende rådgivning i Århus i slutningen af 2010.

Godt 850 kvinder har indtil nu modtaget økonomisk rådgivning af Nykredits medarbejdere i København og Århus. Målinger viser, at antallet af kvinder, der oplever, at de kan overskue deres økonomi, efter de har fået rådgivning, er mere end fordoblet.

Råd til Livet udvidet til landets krisecentre

Råd til Livet blev i 2010 tillige udvidet til at omfatte en række krisecentre uden for København. I Råd til Livet på krisecentre arbejder Nykredit fortsat sammen med Mary Fonden, men også med Landsorganisationen af Kvindekrisecentre og lokale advokater. I slutningen af 2011 var der etableret rådgivning på

krisecentrene i Esbjerg, Århus, Helsingør, Kolding, Næstved og på Bornholm.

I 2011 har i alt 32 medarbejdere i Nykredit været tilknyttet projekterne som økonomiske mentorer. De arbejder frivilligt. Efter princippet hjælp til selvhjælp bruger de deres faglige viden og en god del menneskelig indsigt og hjælper dermed kvinderne til at få bedre styr på økonomien.

På baggrund af de positive resultater fortsætter Nykredit sammen med Foreningen Østifterne sin økonomiske støtte til de to Råd til Livet-projekter i 2012.

Nyt Netværk hjælper udlændinge i gang

Projekt Nyt Netværk blev etableret i 2011 i samarbejde med Sprogcenter Hellerup. Målet er at hjælpe herboende udlændinge, der er ved at lære dansk, ind på det danske arbejdsmarked. Nykredit faciliterer projektet, og medarbejdere i Nykredit arbejder som frivillige mentorer i deres fritid. Mentorerne hjælper deres mentees til at få et større netværk og rådgiver om det danske samfund, arbejdsmarkedet og kulturelle forhold på arbejdspladsen.

I 2011 er der gennemført to forløb med i alt 30 mentorer og 30 mentees. Omkring halvdelen af de deltagende mentees er indtil nu kommet i job, mens de øvrige enten er i gang med et praktikforløb eller er startet på en uddannelse, der vil bringe dem tættere på arbejdsmarkedet. Alle har fået udvidet deres netværk og er blevet klogere på dansk kultur – i almindelighed og på arbejdspladsen.



Sponsorater

Sponsoraftaler med kunst- og kulturinstitutioner, idrætsverdenen og uddannelsesinstitutioner indgår som et naturligt element i Nykredits samfundsen engagement. Desuden bidrager sponsoraterne til at styrke og udbygge relationer til vigtige interessentgrupper.

Nykredit har i 2011 anvendt ca. 15 mio. kr. til sponsorengagementer, der primært er fordelt på følgende aftaler:

- Vorespuls.dk – partnerskabsaftale med DGI
- Nykredit Copenhagen Marathon – hoved- og titelsponsor
- Det Kongelige Teater – hovedsponsor
- Statens Museum for Kunst – hovedsponsor for x-rummet
- Louisiana – sponsor for Louisiana Contemporary
- Kunstakademiets Billedkunstskoler – hovedsponsor
- Heart – sponsor for Herning Museum of Contemporary Art
- Copenhagen Business School – Premium Career Partner.

Vorespuls.dk

Nykredit indgik i 2010 et partnerskab med Danske Gymnastik- og Idrætsforeninger (DGI) om at skabe et fælles motionsunivers på nettet. Sponsoratet er en del af Nykredits bestræbelser på at gøre en forskel på motionsområdet, og målsætningen for vorespuls.dk er at forbedre folkesundheden ved at inspirere og motivere danskerne til at dyrke motion som en naturlig del af hverdagen.

På vorespuls.dk kan alle interesserede finde information og modtage nyhedsmails om løb, cykling, mountainbike, svømning, kajak og mere generelt om sund livsstil.

Nykredit Copenhagen Marathon

Nykredit indgik i 2009 titelsponsoratet med Sparta Atletik om Nykredit Copenhagen Marathon. I alt 11.919 løbere havde tilmeldt sig løbet på de bergtede 42,195 km, heraf omkring 1.200 inviterede Nykredit-kunder og 170 Nykredit-medarbejdere.

Det Kongelige Teater

Nykredit er på 15. år hovedsponsor for Det Kongelige Teater med forestillingssponsorater, Opera i det fri samt de to store sommerevents på Rosenborg og Skamlingsbanken. Nykredit var i 2011 vært ved en række arrangementer for kunder og forretningsforbindelser. Under Opera i det fri nød et samlet publikum på over 11.000 mennesker udendørs koncerter med smagsprøver fra den kommende operasæson præsenteret af Den Kongelige Operas sangere. Mere end 25.000 mennesker gæstede de to store sommerevents på Rosenborg og Skamlingsbanken.

Nykredits Fond

Fonden administreres af Nykredit Realkredit A/S, og grundkapitalen er 100 mio. kr. Nykredits Fond bevilgede i 2011 ca. 7 mio. kr., heraf 1,6 mio. kr. til Nykredits prisuddelinger.

Nykredits Forskningspris 2011

Forskningsprisen blev indstiftet i 2010. Prisen gives til original og nytænkende forskning af høj kvalitet på det finansielle område, HR-området eller CSR-området.

Hædersprisen 2011 på 500.000 kr. gik til professor Peter Norman Sørensen, Københavns Universitet, der har ydet originale forskningsbidrag på højeste internationale niveau inden for fagområdet finansiering.



Assistant professor Peter Feldhütter, London Business School, modtog Forskertilentprisen 2011 på 100.000 kr., som gives til en yngre lovende forsker.

Nykredits Arkitekturpris og Motivationspris

Arkitekturprisen er på 500.000 kr., er Skandinaviens største og er uddelt årligt siden 1987. I 2011 gik prisen til Cubo Arkitekter v/partnere og arkitekter MAA Peter Dalsgaard, Bo Lautrup, Ib Valdemar Nielsen og Lars Juel Thiis, som bl.a. står bag omdannelsen af det tidligere elværk i Aalborg til kraftcentret for kultur og fritid Nordkraft.

Motivationsprisen på 100.000 kr. gik til jaja architects aps v/arkitekterne Kathrin Susanna Gimmel, Jakob Steen Christensen og Jan Yoshiyuki Tanaka. En globalt orienteret tegnestue, der ofte har arbejdet med projekter på tværs af landegrænser og kulturer.

Donationer

Nykredits Fond vil være med til at gøre en forskel og støtter derfor løbende tiltag inden for kunst, kultur, forskning, idræt og humanitært arbejde. Donationerne spænder utroligt bredt. I 2011 er der givet støtte til så forskellige projekter som klimarenovring af en beboelsesblok, handicappede børns ferier og seminarer for forebyggelse af stofmisbrug.

NYE REKORDER I 2010 OG 2011

Nykredit Copenhagen Marathon satte i 2010 deltagerrekord med i alt 12.644 tilmeldte, mens løbet i 2011 oplevede en ny rekord i form af antal gennemførte med i alt 9.209 løbere i mål. Ambitionen er at blive Skandinaviens største maratonløb.

Medarbejderne

Nykredit arbejder med at skabe synlige karriereveje samt klare og konsistente kompetencekrav knyttet til den enkelte stilling. Det gør Nykredit for at indfri ambitionen om at være en attraktiv og krævende arbejdsplads, som kan tiltrække og fastholde medarbejdere, der kan føre Nykredit i den ønskede strategiske retning.

Et middel til at nå ambitionen er at arbejde mod en mere performance-orienteret kultur. Dette indebærer struktureret organisations- og medarbejderudvikling, og med et øget fokus på mål og resultater skabes der klarhed over, hvornår Nykredits medarbejdere opfylder de opstillede stillingskrav.

Nykredit Certificering

Nykredit har gennem mange år arbejdet med fastlagte kompetencekrav og interne uddannelser for alle kunderådgivere. De seneste års finanskriser har betydet, at der er indført lovpligtige test af medarbejdere, der arbejder med investeringsprodukter. Certificeringsforløbet er knyttet til den obligatoriske risikomærkning af investeringsprodukter.

Nykredit valgte i 2011 at gå videre end de lovpligtige krav ved at lancere "Nykredit Certificering" for alle kundeorienterede medarbejdere. Certificeringen af alle kundeorienterede rådgivere sker løbende og vil blive gentaget hvert tredje år.

Nykredit Academy

Nykredit Academy er udviklingsprogrammer målrettet nøglemedarbejdere, der arbejder med strategisk vigtige områder for Nykredit, og som har potentiale til at udvikle sig i jobbet eller på tværs i koncernen.

Under overskrifterne "Finansiell rådgivning og salg" og "Tænk nyt" er der udarbejdet to udviklingsprogrammer med fokus på netværk og performance. På baggrund af en personlig udviklingsplan skal medarbejderne igennem et forløb, som bl.a. består af virtuelle møder, casearbejde og afsluttende eksamen. I 2011 har 33 medarbejdere gennemført et af udviklingsprogrammerne, og i alt har 145 medarbejdere været på Nykredit Academy.

Talentudvikling for ledere og medarbejdere

Nykredit har en ambition om, at hovedparten af lederstillingerne i koncernen skal besættes med interne kandidater og samtidig etablere en velfungerende pipeline af kvalificerede ledertalenter til at dække fremtidens ledelsesbehov. Som led i at realisere denne ambition er der i 2011 arbejdet med design af koncepter for lederassessment, der indebærer en mere kvalificeret udvælgelse af ledere.

Programmerne er rettet mod tre ledelsesniveauer:

- det første ledelsesniveau (førløber-forløb)
- mellemliderniveauet
- topliderniveauet.

Programmerne skal sikre, at ledertalenter spottes og udvikles. I kølvandet af programmerne skal der etableres talentudviklingsaktiviteter med henblik på at fastholde, videreudvikle og motivere ledertalenter i organisationen.

Bankkompetencer til ledere og medarbejdere

Nykredit hviler på to lige stærke ben: bank og realkredit. For yderligere at styrke koncernens bankviden, så den kommer på højde med den allerede solide realkreditviden, er medarbejdernes kompetencer inden for bank blevet opprioriteret.

Alle ledere og medarbejdere i Nykredits erhvervsområde har gennemgået et omfattende uddannelsesforløb, der har budt på en kombination af faglig og personlig udvikling. Omdrejningspunktet for uddannelsen var kunderne, som fremover vil opleve en tættere kontakt til Nykredit, når de daglige bankforretninger skal håndteres.





"Homoseksuelle skal opleve Nykredit som en proaktiv og inkluderende arbejdsplads, hvor man trygt kan være sig selv. Det er vigtigt, at både ledere og medarbejdere understøtter mangfoldighed og understøtter, at åbenhed om seksuel orientering er noget, Nykredit ser som noget positivt."
Koncerndirektør Bente Overgaard

Intern ressourcemobilitet

Med indførelsen af skarpt omkostningsfokus i hele koncernen har Nykredit i 2011 fortsat arbejdet med at besætte ledige stillinger med interne kandidater. Dermed er der fokus på den interne rotation, og under overskriften "intern ressourcemobilitet" er det lykkedes Nykredit at sætte en ny dagsorden, hvor medarbejderne er blevet mere opmærksomme på deres karrieremuligheder. Samtidig er Nykredit blevet mere bevidst om de kompetencer, der er i virksomheden.

Mangfoldighed

I Nykredit arbejdes der bredt med mangfoldighed i forhold til alder, kvinder i ledelse, køn, seksualitet og etnicitet. Baggrunden herfor bygger på Nykredits idégrundlag "Finansiell bæredygtighed" og en forståelse af, at øget mangfoldighed og bedre anvendelse heraf styrker forretningen.

I 2011 øgede Nykredit sit fokus på seksuel orientering, fordi erfaringer fra andre virksomheder og undersøgelser viser, at medarbejdere, der er homoseksuelle, trives bedst på arbejdspladser, hvor det føles naturligt at kunne være åben om sin seksuelle orientering. Der er blevet taget en række konkrete initiativer:

- gennemgang og justering af personalepolitikker
- ligestilling af lesbiske medmødre med fædre på barselsområdet
- skærpet opmærksomhed på den interne og eksterne sprogbrug
- Nykredits deltagelse i Copenhagen Pride.

Kvinder i ledelse

At få flere kvinder i ledelse er et vedvarende fokusområde i Nykredit, hvilket også ligger i forpligtelsen ved at have underskrevet Charter for flere kvinder i ledelse. I 2011 har Nykredit haft målrettede indsatser, som kan støtte de enkelte kvindelige ledere. Derfor har Nykredit stadig et netværkssamarbejde, KIL (kvinder i ledelse) med DR, TDC, Finansministeriet og DONG Energy, hvor 18 af Nykredits kvindelige ledere er med.

Derudover har Nykredit indgået businessaftaler med WOW Exenet (Women on their way) og Protocol. I disse netværk kan flere af Nykredits kvindelige ledere være med i et netværk, som styrker deres kompetencer blandt andre kvindelige ledere fra lignende organisationer. Endelig er et internt netværk for kvindelige ledere i Nykredit på vej.

Det kønsopdelte arbejdsmarked

I 2011 har Nykredit sat særlig fokus på det kønsopdelte arbejdsmarked. Implementering af en tværgående stillingsstruktur i koncernen har givet helt nye muligheder for at arbejde med og få overblik over, hvordan kvindelige og mandlige medarbejdere er fordelt både på tværs af organisationen og på stillingsniveau. For medarbejdere gælder det, at kvinder typisk er ansat i supportfunktioner eller på lavere niveauer i specialist- samt rådgivnings- og salgsfunktionerne. Den samme tendens er gældende på lederniveau, hvor der er flest kvindelige ledere på de lavere niveauer.

Nykredit har derfor iværksat initiativer for at opbløde denne tendens. På koncernniveau arbejdes der med indsatser som øget målsætning om kønsfordeling på flere niveauer i koncernen samt krav om repræsentation af både kvinder og mænd ved rekrutteringer til stillinger på højt niveau bredt i organisationen.

INITIATIVER FOR KVINDER I LEDELSE

- Charter for flere kvinder i ledelse
- Operation kædereaktion
- Peter Engberg – DI Ambassadør
- Barriereanalyser – workshops internt
- Ligelig fordeling på førleder-forløb
- Relancering af Nykredits interne mentorordning
- Gå-hjem-møder
- Netværk: KIL, WoW, Protocol
- Rollemodeller internt og eksternt.
- Charter for flere kvinder i ledelse: Ligestillingsministeriets Charter for flere kvinder i ledelse har bl.a. det formål at sikre kvinder og mænd lige muligheder for at gøre lederkarriere samt at igangsætte initiativer, der har til formål at øge antallet af kvindelige ledere.
- Kvinder i ledelse (KIL): Formålet med netværks-samarbejdet er at igangsætte tværgående netværksgrupper, hvor de kvindelige ledere udvikler deres kompetencer og opnår ekstern sparring på dilemmaer og udfordringer ved lederkarrieren.
- WOW Exenet (women on their way): WOW Exenet er et professionelt forum for videndeling mellem enkeltpersoner, virksomheder, foreninger og organisationer. Formålet er at fremme diversiteten i dansk erhvervsliv og dermed bidrage til vækst og balance.
- Protocol: Netværk for danske kvinder. Formålet er at skabe en platform, der giver den enkelte virksomhed mulighed for at dygtiggøre, motivere, inspirere, tiltrække og fastholde de kvindelige medarbejdere.

Procentandel af ledere, der udgøres af kvinder

%	2008	2009	2010	2011	Mål 2015
Øvre ledelsesniveau	10	12	9	10	15
Mellemste ledelsesniveau	18	20	25	24	30
Nedre ledelsesniveau	38	35	42	41	45

Ny opgørelsesmetode fra og med 2010.

Nykredit Sund

For andet år i træk tilbød Nykredit alle fastansatte medarbejdere et sundhedstjek. Ca. 76% af Nykredits medarbejdere har taget imod tilbuddet, hvilket er 6 procentpoint flere end sidste år. Især et nyt tiltag med at få målt sin body age har vakt stor interesse.

Tallene viser en meget positiv udvikling, hvor Nykredit samlet har flyttet sig 4 procentpoint i positiv retning på sundhedstilstanden.

Nykredit Trivsel

I Nykredit er medarbejdernes trivsel i fokus, og der arbejdes vedvarende på at forbedre forhold, der styrker både det fysiske og psykiske arbejdsmiljø. Med Nykredit Trivsel gennemføres der to gange årligt fokusmåling i hele koncernen, hvor Nykredits resultater benchmarkes op i mod den finansielle sektor som helhed samt det generelle arbejdsmarked. I forlængelse af tidligere resultater viste dette års undersøgelse et højt engagement og stor arbejds glæde blandt koncernens medarbejdere.

Foruden fokusmålingen gennemførte Nykredit i 2011 en fysisk arbejdspladsvurdering (APV) blandt alle medarbejdere.

De samlede resultater viser en generel høj tilfredshed med den enkeltes arbejdsplads. I centre, køkkener, servicefunktioner samt i Hovedsædet er de største udfordringer indeklima samt støjniveau fra kolleger.

Nykredit er præget af et godt psykisk arbejdsmiljø med generel travlhed, et højt aktivitetsniveau og et godt socialt netværk. Målingen viste desuden, at engagement og sammenhold er blandt Nykredits store styrker, samtidig med at ledelseskvaliteten i koncernen vurderes som høj.

Medarbejdere i tal

Det gennemsnitlige antal medarbejdere i Nykredit var 4.139 i 2011.

	2008	2009	2010	2011
Fastansatte, ultimo	3.531	4.061	3.826	4.057
- heraf deltidsansatte	367	490	479	495
Timelønnede	774	601	665	651
Nyansatte ¹	687	214	197	348
Afgang ²	349	220	287	303
Nyansatte i % af fastansatte	21,5	6,1	4,9	8,6
Afgang i % af fastansatte	10,9	6,2	7,1	7,5

¹2009 er tilgang ekskl. 536 medarbejdere i Forstædernes Bank. ²2010 er afgang ekskl. 338 medarbejdere i Nykredit Forsikring.





Ejerstruktur og kapitalpolitik

| 23

Foreningsejerskab

I 1991 blev Nykredit omdannet fra kreditforening til aktieselskab, og i den forbindelse blev den nuværende selskabsstruktur etableret. Nykredit er igennem Nykredit Holding primært ejet af Foreningen Nykredit, der har en ejerandel på 89,51%. Foreningens formål er at være aktionær i Nykredit koncernen og derigennem udøve finansiell virksomhed. Nykredits virksomhed drives gennem Nykredit Realkredit A/S, der har til formål at drive realkreditvirksomhed og anden finansiell virksomhed.

Foreningen Nykredits øverste myndighed er et repræsentantskab, som består af 100 repræsentanter, der vælges af medlemmerne og obligationsejerne. Repræsentantskabets opgave er bl.a. at vælge bestyrelsen i foreningen samt at godkende årsrapporten og eventuelle ændringer til vedtægterne.

Nykredits selskabsstruktur indebærer, at Foreningen Nykredit, Nykredit Holding A/S og Nykredit Realkredit A/S har samme målsætning og fælles interesser. Det er derfor naturligt, at samtlige repræsentantskabsvalgte medlemmer af Foreningen Nykredits bestyrelse tillige er medlemmer af bestyrelserne i Nykredit Holding og Nykredit Realkredit.

Alle, der har et realkreditlån i Nykredit Realkredit A/S, er medlem af Foreningen Nykredit. Medlemskabet ophører automatisk den dag, man ikke længere har et realkreditlån i Nykredit.

Som medlem af foreningen har man stemmeret til repræsentantskabsvalget i de valgområder, hvor man ejer en ejendom.

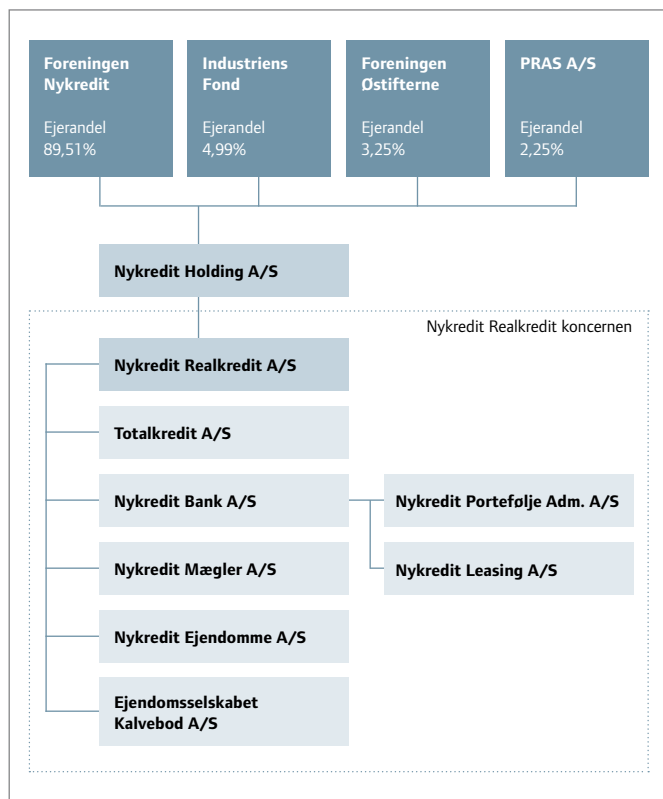
Som medlem af foreningen kan man blive valgt ind i repræsentantskabet ved at stille op i det område, hvor man bor, eller i et af de områder, hvor man ejer en ejendom. For at kunne stille op til valg skal man foreslås af mindst 25 andre foreningsmedlemmer fra sit valgområde eller af bestyrelsen.

Som obligationsejer med en obligationsbeholdning på mere end 25.000 kr. har man stemmeret til repræsentantskabsvalget. Man kan kun stemme på opstillede obligationsejere. Obligationsejernes valg er ikke opdelt i valgområder.

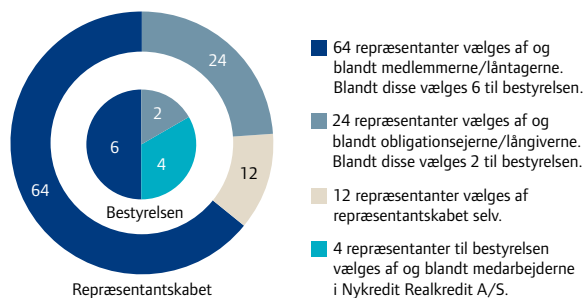
Valg annonceres sidst på året i dagspressen og på nykredit.dk.

NYKREDITS HISTORIE

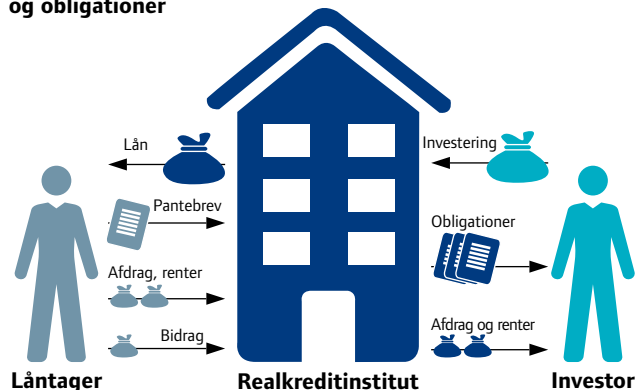
1851	Dannelse af Kreditforeningen af Jydske Landejendomsbesiddere – den ældste af de kreditforeninger, som siden bliver til Nykredit
1985	Kreditforeningen Nykredit etableres gennem en fusion af Jyllands Kreditforening og Forenede Kreditforeninger
1991	Kreditforeningen Nykredit omdannes til Nykredit A/S
1994	Nykredit Bank etableres
2003	Køb af Totalkredit
2008	Køb af Forstædernes Bank



Repræsentantskabets og bestyrelsens sammensætning



Balanceprincippet med overensstemmelse mellem lån og obligationer



Unik dansk realkredit

Det danske realkreditsystem er unikt og er blevet fremhævet som et af verdens bedste realkreditsystemer. Systemet tager afsæt i

- en lav udlånsrente baseret på børsnoterede obligationer
- gennemsigtighed i priser og indfrielsesvilkår
- balanceprincippet, der giver en langsigtet finansiell stabilitet
- personligt gældsansvar.

Balanceprincip og matchfunding

Balanceprincippet er en hjørnesten i det danske realkreditsystem.

Stabiliteten i det danske realkreditmarked skyldes, at størsteparten af de danske realkreditlån matchfundes. Matchfunding betyder, at lån og funding virker som et spejl af hinanden, og de omkostninger, der knytter sig til at fremskaffe kapital, er synligt afspejlet i lånet. Med matchfunding elimineres rente-, valuta- og likviditetsrisici for realkreditinstitutterne. Den væsentligste risiko er dermed kreditrisiko – at låntager ikke betaler til tiden eller undlader at betale. Matchfunding giver kunderne mulighed for at opkøbe lånets bagvedliggende obligationer på fondsbørsen og dermed indfri deres lån. Det sikrer låntager finansiell mobilitet, mulighed for aktiv gældspleje og beskyttelse af friværdien i boligen.

Sikkerhed

Sikkerheden ved at investere i danske realkreditobligationer er baseret på følgende faktorer:

- obligationerne har sikkerhed i tinglyst pant i fast ejendom
- der er lovbestemte belåningsgrænser for lån i forskellige ejendoms kategorier
- hvis ejendomspriserne falder, og belåningsgrænserne overskrides, skal realkreditinstituttet stille ekstra sikkerhed ved særligt dækkede obligationer
- realkreditinstitutterne opfylder en række lovbestemte krav om bl.a. kapitaldækning
- realkreditinstitutterne anvender et balanceprincip, som begrænser muligheden for at tage finansielle risici på udlånsbalancer
- realkreditinstitutterne er under tilsyn af Finanstilsynet.

Ny regulering på vej

Et helt nyt sæt regler til indretningen af det finansielle marked er på vej. Baggrunden er erfaringerne fra finanskrisen, hvor store kredittab og manglende tillid mellem bankerne medførte likviditetsproblemer og bankkrak i flere lande. Den nye regulering søger at skabe en mere stabil finansiell sektor gennem større kapitalkrav og gennem en helt ny regulering for det teknisk komplicerede likviditetsområde.

EU-Kommissionen offentliggjorde i sommeren 2011 sit forslag til krav til kreditinstitutter for blandt andet kapital og likviditet. Forslaget implementerer Baselkomitéens principper (Basel III) udsendt i december 2010 i europæisk lovgivning. Desuden indfører forslaget en såkaldt Single Rule Book – et fælles regelsæt for alle kreditinstitutter i EU.

De nye EU-regler skal vedtages i Europa-Parlamentet og i Ministerrådet, før de bliver juridisk bindende. Reglerne forventes at blive indfaset i perioden 2013-2019.

I Danmark samarbejder Erhvervs- og Vækstministeriet, Nationalbanken, Finanstilsynet, Finansrådet og Realkredit-

rådet om en koordineret indsats i forhold til de involverede EU-institutioner med henblik på at gøre opmærksom på de særlige danske problemstillinger, der udspringer af de nye forslag.

Bæredygtig realkredit i Nykredit

Nykredit er en økonomisk solid virksomhed, men af hensyn til at sikre finansiell bæredygtighed er vi forpligtet til hele tiden at indrette vores virksomhed efter de fremtidige vilkår.

Rammevilkårene for at drive finansiell virksomhed er under væsentlig forandring. Nye internationale regler for kapital og likviditet er på vej, og samtidig medfører den tiltagende uro på de finansielle markeder og prisfaldet på boligmarkedet ligeledes udfordringer.

Dette er baggrunden for Nykredits nye tiltag på realkreditområdet, "Bæredygtig realkredit", der ændrer på blandt andet prisstruktur og finansiering af lånene. Tiltaget vil bidrage til mere stabilitet i Nykredits forretning, således at Nykredit er endnu bedre rustet til urolige tider.

Nykredit har desuden arbejdet med at sprede refinansieringsauktionerne, der bestemmer renterne på rentetilpasningslån, mere jævnt over året. Nykredit refinansierer nu obligationer tre gange årligt, hvor man tidligere kun refinansierede én gang årligt. Formålet med spredningen er at mindske kundernes refinansieringsrisiko.

Bæredygtig kapitalpolitik

Et solidt kapitalgrundlag er et vigtigt element i Nykredits finansielle bæredygtighed. Nykredits ejerforhold gør det vanskeligt at hente ny kapital på aktiemarkedet. Derfor tænker Nykredit langsigtet og fører en bæredygtig kapitalpolitik.

Nykredit har en målsætning om at kunne fortsætte sin udlånsvirksomhed i uændret omfang uanset konjunkturforskelene og samtidig opretholde en konkurrencedygtig rating.

Lovgivningen fastlægger et minimum for, hvor stor en økonomisk reserve Nykredit skal holde for at kunne leve op til sine forpligtelser som udlånsvirksomhed. Lovgivningen er indrettet på den måde, at kravet til, hvor stor reserven skal være, stiger med den risiko, Nykredit har. Risikoen beregnes ved hjælp af statistiske modeller baseret på kundernes betalingsevne og de efterfølgende tab og restancer. I en økonomisk lavkonjunktur stiger tab og restancer generelt, hvilket medfører, at det lovpligtige krav til størrelsen af den økonomiske reserve stiger. Nykredit har valgt at indrette sin kapitalpolitik sådan, at uanset om vi befinder os i en lavkonjunktur eller i en højkonjunktur, så er reservens størrelse tilpasset en situation med hård lavkonjunktur. Det betyder, at Nykredit til enhver tid forventer at være i stand til at fortsætte sit udlån.

Kapitalberedskabet koncentrerer i videst muligt omfang i moderselskabet for at sikre strategisk fleksibilitet og handelfrihed. Det er en central del af koncernens kapitalpolitik, at selskaberne kan tilføres kapital efter behov.

Kapitalpolitikken er sammen med en solid forretningsdrift og kreditpolitik grundlaget for Nykredits ratings hos de internationale ratingbureauer. Nykredits særligt dækkede obligationer er ratet AAA af Standard & Poor's og Aaa/Aa1 af Moody's.

Langsigtet finansiell bæredygtighed sikrer en stærk rating af Nykredits obligationer, hvilket kommer kunderne til gode i form af konkurrencedygtige obligationskurser.

Nykredits kapitalstruktur

Mia. kr.	2011
Forretningskapital – Søjle I	25,3
Lovpligtigt kapitalkrav under gode konjunkturer	
Forretningskapital – Søjle II	8,1
Ekstra lovpligtigt kapitalkrav under mild lavkonjunktur	
Konjunkturbuffer	12,5
Ekstra kapitalkrav under hård lavkonjunktur	
Solvensmæssige fradrag	4,4
Strategikapital	4,8

Egenkapital i alt efter udbetalt udbytte 55,1

Forretningskapitalen er den kapital, Nykredit ifølge loven skal have lagt til side.

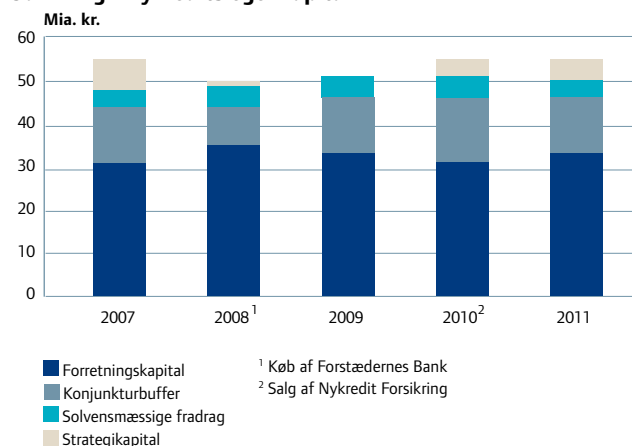
Forretningskapitalen udgjorde 33,4 mia. kr. ultimo 2011.

Konjunkturbufferen skal dække den forventede stigning, som af loven kræves holdt i tilfælde af en hård lavkonjunktur. Nykredit har valgt til alle tider at holde konjunkturbufferen. Den udgjorde 12,5 mia. kr. ultimo 2011.

Solvensmæssige fradrag er dels tidsbegrænsede rettigheder i samarbejdsaftalen med pengeinstitutterne i Totalkreditsamarbejdet, dels goodwill fra købet af Totalkredit og Forstædernes Bank. De udgjorde 4,4 mia. kr. ultimo 2011.

Strategikapitalen er den del af egenkapitalen, som kan anvendes til forretningsvækst. Den udgjorde 4,8 mia. kr. ultimo 2011.

Udvikling i Nykredits egenkapital



Nykredit i tal

26 |

Investorer i Nykredits papirer

Nykredit er den største realkreditudbyder i Danmark og en af de største private obligationsudstedere i Europa.

Nykredits obligationsudstedelser er domineret af særligt dækkede obligationer og realkreditobligationer. Nykredit har herudover udstedt hybrid kernekapital og ansvarlig lånekapital. Endvidere har Nykredit Bank udstedt obligationer som en del af bankens internationale fundingprogram.

Målet er en bred sammensætning af investorer og et velfungerende marked for obligationerne. Et velfungerende marked for Nykredits obligationer sikrer Nykredits kunder og Nykredit gode rentevilkår.

Størrelsen af det danske marked for obligationer til finansiering af realkreditlån bevirker, at realkreditsektoren er en helt central del af kreditformidlingen i Danmark.

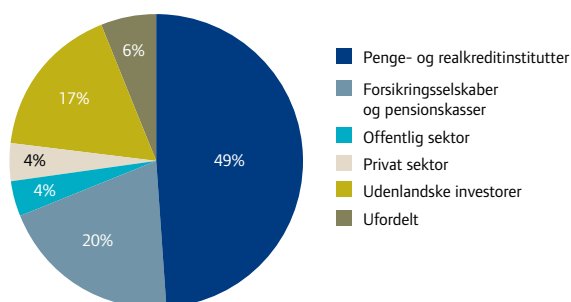
Nykredits obligationer

Nykredit havde ved udgangen af 2011 udstedt nominelt 1.223 mia. kr. realkreditobligationer og særligt dækkede obligationer.

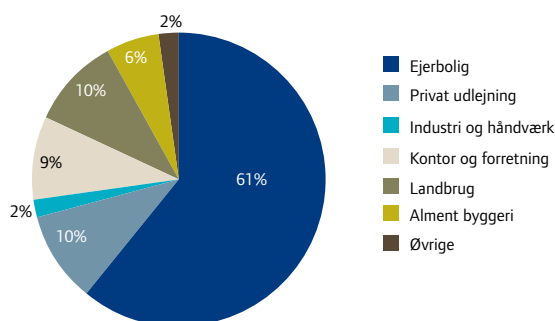
Hovedparten af Nykredits udstedte obligationer anvendes til finansiering af ejerboliger.

Størstedelen af sikkerheden bag Nykredits obligationer ligger inden for 40% af ejendommens værdi.

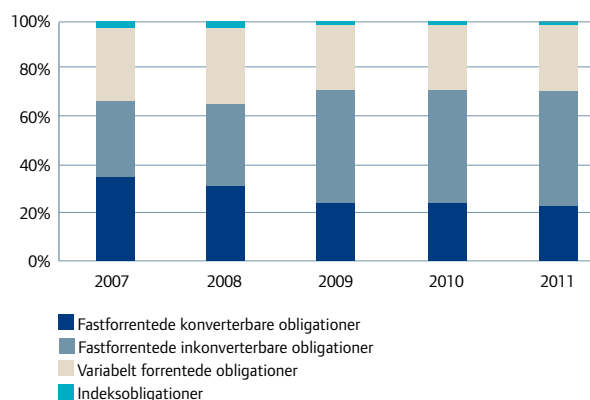
Investorsammensætning af Nykredits udstedte særligt dækkede obligationer og realkreditobligationer 2011



Obligationensrestgæld fordelt på ejendomsstyper ultimo 2011



Fordeling af udstedt mængde realkreditobligationer og særligt dækkede obligationer på obligationstyper



Finansielle nøgletal

Nykredit Realkredit koncernen Basisindtjening og årets resultat

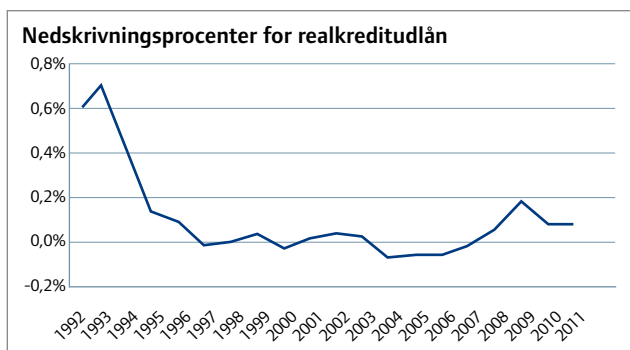
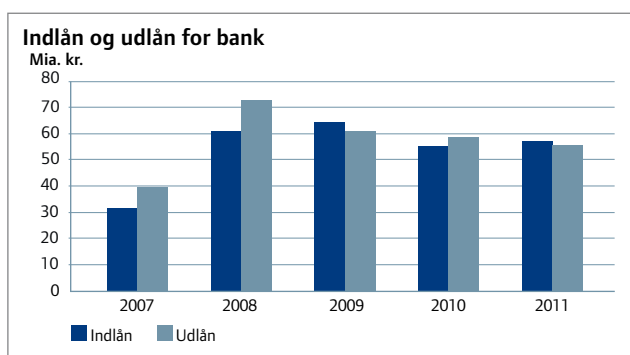
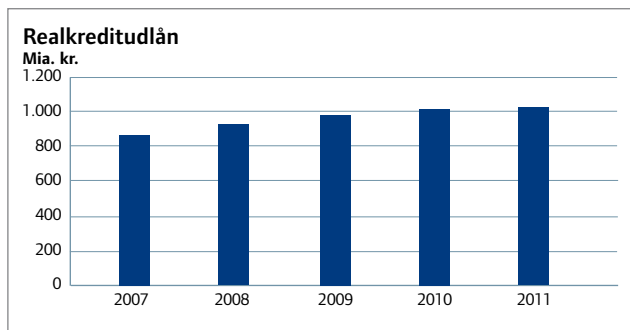
Mio. kr.	2010	2011
Basisindtægter	9.872	9.010
Omkostninger og afskrivninger	5.999	5.975
Basisindtjening før nedskrivninger	3.873	3.035
Nedskrivninger på udlån mv.	2.382	1.414
Basisindtjening efter nedskrivninger	1.491	1.621
Beholdningsindtjening	2.060	179
Resultat før kapitalomkostninger	3.551	1.800
Nettorente mv. af hybrid kernekapital	-461	-462
Resultat før skat	3.090	1.338
Skat	785	223
Resultat af ophørende forsikringsvirksomhed	1.511	-
Årets resultat	3.816	1.115
Årets resultat er ekskl. værdireguleringer og reklasifikation af strategiske aktier over egenkapitalen ¹	261	-854

¹ Nykredits beholdning af strategiske aktier udgjorde 2,1 mia. kr. ultimo 2011.

Nedskrivningsprocenter	2010	2011
Realkreditudlån	0,09	0,10
Bankudlån	1,31	0,42
Nykredit Realkredit koncernen	0,21	0,12

Nøgletal	2010	2011
Basisindtjening før nedskrivninger i procent af gnsn. forretningskapital p.a.	12,8	10,0
Basisindtjening efter nedskrivninger i procent af gnsn. forretningskapital p.a.	4,9	5,3
Kernekapitalprocent	18,5	17,1
Solvensprocent	18,5	17,1

Ikke-finansielle nøgletal



	2008	2009	2010	2011	GRI indikator*
Kunder & kontakt					
Antal kunder i Nykredit Realkredit koncernen (1.000)	1.002	1.030	1.051	1.065	
Kundetilfredshed					
					PR5
Privatkunder, (EPSI 1-100)	76	77	72	74	
Antal klager ¹	514	588	698	483	
Andel af kunder, der er "meget tilfredse" med klagehåndteringen			36%	41%	
Ansvarlige investeringer					
					HR1
Screenede selskaber, antal ²	-	1.800	1.800	2.000	
Antal selskaber, der drives aktivt ejerskab med	-	16	20	22	
Udelukkede selskaber	-	12	11	11	
Energiforbrug					
Absolut CO ₂ -udledning ³ (ton)	13.769	14.013	13.795	12.300	
Medarbejdere					
					LA2
Gnsn. antal heltidsansatte medarbejdere ⁴	4.037	4.135	4.026	4.139	
Medarbejderomsætning	10,5%	5,8%	7,5%	6,3%	
Kvinder i ledelse	-	-	29,5%	29,6%	
Medarbejdertilfredshed målt ved arbejdsglæde, (Ennova 1-100)	-	-	75	76	
Sociale indsatser/donationer					
					EC1
Nykredits sponsorater, mio. kr.	19	15	15	15	
Nykredits Fonds donationer, mio. kr.	6,9	6,8	7,7	7,0	
Antal frivillige i Nykredit-projekter			20	62	

* Punkter, der iht. Global Reporting Indeks er helt eller delvist opfyldt ved den givne information. ¹ Modtagne klager til Nykredits Kundeambassadør og Klageansvarlig Enhed. Opgørelsen er inklusive forsikringshenvendelser. ² Samtlige selskaber screenes. ³ Nykredit har et mål om at reducere koncernens CO₂-udledning med 10% fra 2008 til 2011. ⁴ Ekskl. Nykredit Forsikring A/S og JN Data A/S.

Rapporteringsprincipper

28 |

Denne rapport omhandler som udgangspunkt hele Nykredit Realkredit koncernens virke inkl. datterselskaber. Nykredit Realkredit koncernen betegnes Nykredit eller Nykredit koncernen i rapporten. Rapporteringsprincipperne dækker de data, som Nykredit finder væsentlige. Der anvendes som hovedprincip senest tilgængelige data. Rapporten er omfattet af den revision, der er af ledelsesberetningen i Årsrapport 2011. I rapportens tabeller kan summer afvige fra summen af de opstillede tal på grund af afrundinger.

Nykredit og kunderne

Markedsandelen for realkreditudlån og bankind- og udlån er opgjort ud fra Nationalbankens balance- og strømstatistik for MFI-sektoren til nominel værdi.

Markedsandelen for formue under administration er opgjort på baggrund af InvesteringsForeningsRådets officielle markedsstatistik.

Markedsandelen på Nykredits beholdning af detailinvesteringsbeviser angiver, hvor stor en del af de samlede detailinvesteringsbeviser, der ligger i depot i Nykredit Bank (dvs. både egne og eksterne forvalteres beviser).

Obligationshandel er beregnet ud fra et 12-måneders gennemsnit af Nykredit Realkredit koncernens andel af den samlede obligationshandel (ekskl. repoforretninger) opgjort til markedsværdi på både det regulerede marked og Over-The-Counter.

Nykredits placering som fjerdestørste bank i Danmark er baseret på en opgørelse af danske pengeinstitutters arbejdende kapital foretaget af Finansrådet. Arbejdende kapital er defineret som summen af indlån, egenkapital, udstedte obligationer og efterstillede kapitalindskud. Regnskabsstallene er fra institutternes årsregnskaber fra 2010.

I figuren Indtægter fra forretningsdrift er der udelukkende medtaget indtægter fra kundevedtatte forretninger. Forretningsbasisindtægterne er fordelt på produkter.

I figuren Udlånsvækst i Nykredit og markedet er udlånet fra MFI-statistikken. Det er ekskl. udlån til MFI'er, men inkl. reverseforretninger. 2009 er inkl. Forstædernes Bank.

I det samlede antal kunder tæller kunder, der er kunder flere steder i koncernen, kun én gang.

Kundeklager er opgjort ekskl. klager fra kunder i de lokale og regionale pengeinstitutter i Totalkreditsamarbejdet. Opgørelsesprincippet er antallet af modtagne klager det pågældende år.

Kundernes opfattelse af klagebehandlingen opdeles på en skala fra 1-10. Svarer kunden 7 eller 8 kalder vi det "tilfreds" og svarer kunden 9 eller 10 kalder vi det "meget tilfreds".

Nykredit og samfundet

Miljø- og klimaregnskabet dækker selskaber i Danmark, som Nykredit har ejet 100% i hele regnskabsåret. Delvist ejede datterselskaber og aktiviteter i udlandet indgår ikke, dog med undtagelse af JN Data, der ud fra en væsentlighedsbetragtning er medregnet svarende til Nykredits ejerandel. Dog er transportopgørelsen ekskl. JN Data og Nykredit Leasing.

I Nykredits politik om at reducere vores CO₂-udledning med 10% fra 2008 til og med 2011 indgår, at udgangsåret 2008 korrigeres for ændringer som følge af tilkøb eller frasalg i perioden. Da reduktionsforpligtelsen også gælder for det tilkøbte, er det nødvendigt at lægge det tilkøbtes 2008-udledning til Nykredits samlede udledning i 2008. Forstædernes Bank indgår således i datagrundlaget fra og med 2008. Frasalget af Nykredit Forsikring be-

tyder, at Nykredit Forsikring ikke længere indgår i datagrundlaget.

Ressourceforbrugsdata omfatter også lejede bygninger. Elforbrug er opgjort på baggrund af måleraflæsninger.

I beregning af CO₂-udledning anvendes graddagekorrigeret CO₂-udledning fra varmemeforbruget, hvilket gør sammenligning fra år til år mulig.

Varmeforbrug er opgjort på baggrund af måleraflæsning for ejede ejendomme. For lejede lokaler er forbruget opgjort ud fra ejendommens varmeregnskab og Nykredits andel af forbruget (normalt fordelt ud fra arealandel). Opvarmingskilder er fjernvarme, naturgas og fyringsolie.

Transport via fly er opgjort fra Nykredits benyttede rejsebureauer. Biltransport dækker arbejdsrelateret transport i firmabiler (50% arbejdsrelateret kørsel), taxa og egne biler. Medarbejdernes transport til og fra arbejde er ikke indregnet.

Ressourceforbrug og CO₂-udledning for 2011 er en foreløbig opgørelse. Endelige tal for 2011 offentliggøres i Nykredits Miljø- og klimaregnskab 2011.

Nykredit og medarbejderne

Antal beskæftigede medarbejdere er et gennemsnit for 2011 beregnet ud fra koncernens samlede ATP-indbetalinger i året sat i forhold til ATP-indbetaling for én fuldtidsmedarbejder. Medarbejdere i selskaber, hvor Nykredit har bestemmende indflydelse, er indregnet i forhold til de respektive ejerandele.

Deltidsansatte er opgjort som antallet af fastansatte medarbejdere, der arbejder mindre end det i overenskomsten fastsatte antal timer for en fuldtidsmedarbejder.

Tilgang og afgang af fastansatte medarbejdere vedrører fastansatte medarbejdere, der kommer til koncernen eller forlader koncernens fuldt ejede selskaber. Procentandelen beregnes ud fra fastansatte primo året.

Antallet af ledere i Nykredit opgøres som antallet af personer i jobsporet Ledelse.

Fra og med 2011 opgøres andelen af ledere, der udgøres af kvinder, på baggrund af stillingsbånd, således at lederlag nu bestemmes af den pågældende "jobtyngde" i organisationen. Den tidligere opgørelsesmetode, i dette tilfælde for årene 2008-2010, var hæftet op på, hvilket ledelsesniveau der blev refereret til. Det har dog været muligt at skabe tallene for 2010 med den nye opgørelsesmetode.

Nykredits ejerstruktur og kapitalpolitik

PRAS A/S, pengeinstitutternes realkreditsamarbejde, ejes af pengeinstitutterne bag Totalkreditsamarbejdet. Selskabet blev stiftet i forbindelse med Nykredits køb af Totalkredit i 2003.

Nykredits koncerndiagram er ultimo 2011.

Nykredit i tal

Data over ejerfordelingen af Nykredits investorer er til og med november 2011. Kategorien ufordelt skal sikre investorfortroligheden med følgende fortrolighedskrav:

- Antalsprincip. Beholdningsdata for en given investorsektor skal mindst udgøres af tre investors beholdninger.
- Dominansprincip. En given investors beholdning må ikke udgøre mere end 90% af sektorens samlede beholdning.

Obligationsrestgælden fordelt på ejendomskategori er opgjort til nominel værdi.

Realkreditudlån til beregning af nedskrivningsprocent på realkreditudlån er udlån til nominel værdi samt restancer og udlæg til dagsværdi. Nedskrivninger er årets resultateffekt.

Bankudlånet til beregning af nedskrivningsprocent på bankudlån er udlån til dagsværdi, udlån til amortiseret kostpris, garantier ekskl. statsgarantiordning samt individuelle og gruppevise nedskrivninger. Nedskrivninger er årets resultateffekt og er ekskl. statsgarantiordningen.

Nykredits samlede realkreditudlån er ultimoopgørelser opgjort til nominel værdi.

Bankind- og udlån er ultimoopgørelser. Bankudlån er opgjort ekskl. garantier og reverseforretninger

Nedskrivningsprocenter for realkreditudlån er årets resultateffekt af nedskrivninger i forhold til realkreditudlån ultimo året opgjort til dagsværdi og før nedskrivninger.

Nykredit
Kalvebod Brygge 1-3
1780 København V

nykredit.dk

Nykredit