



Om Nykredit 2012

CSR-rapport om Finansiell bæredygtighed

Indhold

Forord	1
Mød Nykredit	2
Kunderne	3
Nykredits forretning	4
Behov for øget indtjening og kapital i den finansielle sektor	5
Kunden vælger	7
Kundetilfredshed	8
Nykredits Kundeambassadør	9
Bæredygtige investeringer	10
Samfundet	11
Sociale indsatser	12
Sponsorater	13
Nykredits Fond	14
Miljø og klima	15
Medarbejderne	17
Tydeligt definerede mål	18
Mangfoldighed	19
Nykredit Sund	20
Enkel og effektiv organisation	20
Medarbejdere i tal	20
Ejerstruktur og kapitalpolitik	21
Unik dansk realkredit	22
Ny regulering	24
Bæredygtig kapitalpolitik	25
Nykredit i tal	26
Investorer i Nykredits papirer	26
Finansielle nøgletal	26
Ikke-finansielle nøgletal	27
Rapporteringsprincipper	28

Forord

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 derfor 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 en særlig forpligtelse til at yde en ansvarlig rådgivning. Derfor uddanner og certificerer vi vores medarbejdere til bedst muligt at varetage denne opgave i et omfang, der går ud over lovens krav.

Nykredits historiske afsæt og særlige ejerstruktur som forening indebærer en række særkender for vores virksomhed. Vores ejere fokuserer ikke snævert på kortsigtede gevinster, men på langsigtede kunderelationer og langsigtede afkast – vi kalder det "Finansiell bæredygtighed" – og det er vores idégrundlag.

Som andre finansielle virksomheder drives Nykredit som en forretning og skal dermed også tjene penge. Et aktivt udlån forudsætter en egenkapital, der mindst svarer til de krav, som lovgivningen og obligationsmarkedet stiller. Krav som vil være stigende i de kommende år. Under finanskrisen har vi øget vores udlån til kunderne, og udlånet er fortsat stigende på trods af udsigten til de stigende krav til egenkapital. At sikre udlån til vores kunder er en central del af vores samfundsansvar, og dermed går vores samfundsansvar og forretning hånd i hånd og skaber et fundament for fremtidig vækst i Danmark.

De øgede kapitalkrav betyder, at Nykredit skal tjene flere penge for fortsat at kunne låne penge ud. Det kan betyde prisreguleringer, som sammen med tilbageholdenhed med omkostningerne kan sikre det økonomiske grundlag for det fremtidige udlån.

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 initiativer.

Blandt de andre større initiativer i 2012 var et nyt rådgivningskoncept for realkreditudlån. Vi introducerede fem enkle produktpakker, hvor du som kunde kan vælge forskellige grader af sikkerhed for renteutviklingen og forskellige opsparingsniveauer i form af større eller mindre afdrag. Det giver kunderne overblik og gør valget mellem de forskellige lånetyper lettere.

Samtidig med at bidrage til et stabilt og effektivt finansielt marked er Nykredit også på andre områder en samfundsansvarlig virksomhed. Vores aktiviteter inden for social ansvarlighed (CSR) omfatter fx ambitiøse mål for flere kvinder i ledelse, at yde uvildig økonomisk rådgivning til voldsramte kvinder og at give udlændinge et Nyt Netværk og derved hjælpe dem til at komme i uddannelse eller arbejde. Desuden arbejder vi aktivt for at bidrage til danskernes sundhed via vorespuls.dk og sponsorater af diverse motionsløb, ligesom vi bidrager til omstillingen til et grønnere Danmark via en ambitiøs klima- og miljøstrategi, der både omfatter forretningsmæssige tiltag og Nykredits egen adfærd.

Om Nykredit 2012 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 mere og andet end tal.

God læselyst.

Peter Engberg Jensen
Koncernchef



Mød Nykredit

02 |

Nykredit er en af Danmarks førende finanskoncerner med bank og realkredit som de to bærende elementer. Derudover har Nykredit aktiviteter inden for forsikring, leasing, pension og ejendomsrådgivningsvirksomhed. Koncernen betjener både privat- og erhvervs-kunder og har rådgivnings-tilbud, der imødekommer både familiernes, de små og mellemstore virksomheders og de største koncerners finansielle behov.

Nykredit-koncernen har kontakt til mere end 1,1 mio. kunder. Dette dækker over 430.000 privatkunder, 75.000 erhvervs-kunder under brandet Nykredit samt godt 600.000 privatkunder, der betjenes af lokale og regionale pengeinstitutter i Totalkreditsamarbejdet.

Nykredit ønsker at optræde som en samfundsansvarlig virksomhed. Derfor arbejder Nykredit også med en række aktiviteter inden for social ansvarlighed og støtter op om klima- og miljøbevidst adfærd. Vi understøtter også samfundets udvikling via Nykredits arkitektur- og forskningspriser.

Nykredits lange historiske afsæt og ejerstruktur indebærer en række kendetegn for vores virksomhed. Nykredits fokus er således ikke på kortsigtede gevinster, men langsigtede kunderelationer og afkast – vi kalder det finansiell bæredygtighed. Det er et særkende for Nykredit i forhold til børsnoterede finansielle virksomheder. Men internationalt har ca. hver femte finansielle virksomhed i Europa en ejerstruktur, der minder om Nykredits.

Nykredits idégrundlag Finansiell bæredygtighed betyder, at vi

- baserer vores forretning på klare, etiske rammer og langsigtede relationer
- skaber nye muligheder for kunder og investorer
- lægger vægt på en afstemt risikostyring og en langsigtet kapitalpolitik.

Med afstemt risikostyring menes, at vi løbende tilpasser vores forretning efter markedsforholdene – Nykredit har eksempelvis introduceret to-lagsbelåning og spredning af refinansieringsauktionerne.

Et stærkt kapitalgrundlag og en god indtjening er forudsætninger for et aktivt udlån – også i krisetider – og medvirker til, at obligationerne får en høj rating og dermed lave renter til gavn for kunderne.

1,1 million kunder



4.115 medarbejdere

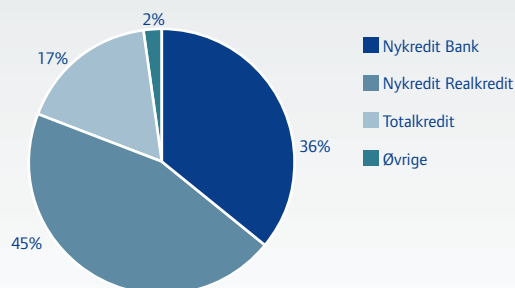


55 centre



252.000 downloads af mobilapplikationer

Indtægter fra forretningsdrift





Kunderne

I Nykredit står kunden over alt. Som et af de bærende forretningsprincipper er det for Nykredit et spørgsmål om, at kunden oplever at få god service, og at fokus hele tiden er på kundens behov – nu og på lang sigt. Nykredit arbejder på at gøre det nemmere at være kunde og at gøre kundernes møde med os til en god og professionel oplevelse. Målet er at have de mest tilfredse kunder blandt de ledende finansielle aktører.

Nykredits forretning

Nykredit har sit historiske afsæt i realkreditfinansiering, men har udvidet bankaktiviteten således, at Nykredit i dag tilbyder en bred finansiel løsning, der tilgodeser både familiernes, de små og mellemstore virksomheders og de største koncerners finansielle behov. Nykredit yder som den største långiver 31% af alle bank- og realkreditlån til danskerne.

Nykredits stærke kapitalgrundlag kommer kunderne til gavn, da det har medvirket til et fortsat voksende udlån i årene siden 2008, også i perioder, hvor markedets samlede udlån har været faldende. Fra 2008 er Nykredits danske udlån vokset med ca. 160 mia. kr., mens udlånet i den øvrige finanssektor er faldet med ca. 250 mia. kr. i samme periode.

Udlånsvæksten har i 2012 hovedsagligt været koncentreret om realkreditlån. De meget lave renter på realkreditobligationer har betydet, at mange kunder i højere grad har efterspurgt realkreditlån frem for banklån. Opsparingstendensen i samfundet har samtidig været voksende som følge af den lave vækst i dansk økonomi. I Nykredit ser vi tendenserne i form af stigende efterspørgsel efter opsparingskoncepter, investeringsforeninger og indlånsprodukter.

Den 1. juni 2012 slog Nykredit dørene op til det nye landsdækkende rådgivningscenter Nykredit Direkte®. Nykredit Direkte® er en betjeningsplatform, der opfylder kundernes behov for fleksibilitet og tilgængelighed. Alle ugens dage sidder professionelle rådgivere parat til at yde rådgivning inden for bank, realkredit, investering og pension.

Ligeledes er kundebetjeningen ændret i Nykredits lokale centre, hvor kunderne som noget nyt kan henvende sig samme sted, hvad enten det drejer sig om erhvervs- eller privatengagementer.

Fremtidens realkredit

Nykredit er en betydelig aktør på det danske finansielle marked med kontakt til over 1,1 million privat- og erhvervs-kunder. Nykredit har derfor et ansvar for og et ønske om at bidrage til et stabilt og effektivt finansielt marked samt at bibeholde vores status som en økonomisk solid koncern på lang sigt.

At vi sætter kunden over alt og ønsker at sikre langsigtet finansiell bæredygtighed betyder, at vi er opmærksomme på hele tiden at tilpasse vores virksomhed til fremtiden, både hvad angår kundernes behov og udefrakommende rammevilkår fx i form af lovmæssige krav fra myndigheder.

Myndighedernes krav til den kapital, banker og realkreditinstitutter skal stille som sikkerhed bag udlånet, forøges kraftigt i de kommende år. Nykredit skal derfor øge indtjeningen for at kunne lægge flere penge til side i egenkapital. Samtidig er de renter, banker skal betale, når de låner penge, steget over de seneste år. Priserne på bank- og realkreditprodukter vil skulle afspejle de nye markedsforhold med højere omkostninger til finansiering og kapital, hvortil kommer, at også tabsudviklingen påvirker behovet for prisjusteringer.

Nykredit har i 2012 ændret strukturen for boligernes realkreditfinansiering ved at indføre tolagsbelåning. Med tolagsbelåning sikrer Nykredit fundamentet for at kunne tilbyde kunderne attraktive realkreditlån – også på lang sigt.

Bæredygtig forretningsmodel

Nykredit lancerede i juni 2012 tolagsbelåning, som betyder, at realkreditlån fremover vil bestå af et toplån med obligatorisk afdrag og et grundlån med valgfri afdragsfrihed.

Afdrag på gæld og opsparing i boligen vil give den enkelte boligejer en mere robust økonomi og mindsker risikoen for som kunde at stå med en gæld i boligen, som overstiger boligens værdi. Begge dele vil fremtidssikre det danske realkreditsystem til gavn for låntagere, investorer og dansk økonomi generelt.

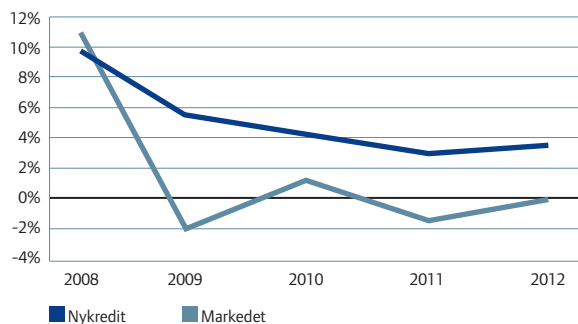
Tolagsbelåning vil på én gang reducere udsvingene i Nykredits kapitalomkostninger og styrke boligernes økonomiske situation. Dermed får Nykredit en mere konkurrencedygtig forretningsmodel, hvilket bidrager til, at Nykredit også fremover vil kunne have en aktiv udlånsvirksomhed i såvel gode tider som krisetider.

Nykredits markedsplacering i Danmark

	Mia. kr.	Andel af markedet
Bank- og realkreditudlån i alt	1.127	31%
- heraf bankudlån	67	6%
- heraf realkreditudlån	1.060	43%
Formue under administration	514	40%
Formue under forvaltning	101	-
Beholdning af detailinvesteringsbeviser	43	8%
Obligationshandel	-	27%

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

Udlånsvækst i Nykredit og markedet



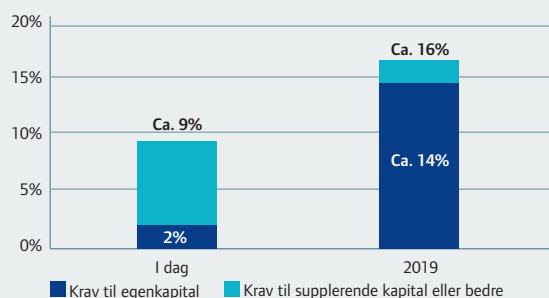
Behov for øget indtjening og kapital i den finansielle sektor

Nye internationale kapitalkrav forventes frem mod 2019 at øge kravet til Nykredits egenkapital ved uændret udlånsaktivitet til ca. 70 mia. kr. Nykredits nuværende egenkapital udgør ca. 58 mia. kr., og der stilles derfor i de kommende år betydelige krav til indtjeningen for at fastholde et aktivt udlån.

Indtjeningen er samtidig under pres i den finansielle sektor. Boligprisernes fald har betydet stigende tab og udgifter til ekstra sikkerhedsstillelse bag obligationerne. Den lave rente betyder samtidig lave indtægter. Faldet i boligpriser og den lave rente betyder, at Nykredits basisindtjening i 2012 er 3-4 mia. kr. lavere end i en normal situation. Herudover er bankernes låneomkostninger steget kraftigt oven på finanskrisen, da investorerne betragter banker som mindre sikre investeringer end tidligere.

Der er altså pres på indtjeningen, samtidig med at sektoren er nødt til at øge egenkapitalen. Der er ikke umiddelbart udsigt til væsentligt højere renter og boligpriser. Den finansielle sektor må derfor justere priser og omkostninger. Alternativet vil være at reducere udlånet, hvilket ville være skadeligt for væksten i samfundet.

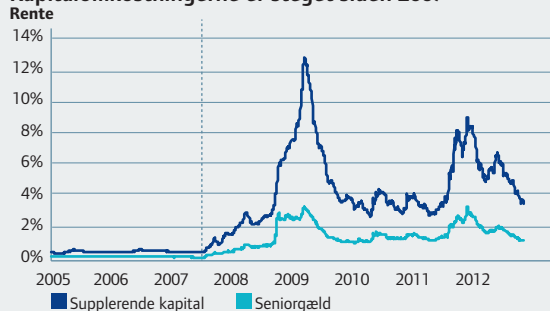
1 Kapitalkravet forventes næsten fordoblet



Større krav til mængden og kvaliteten af kapital

I kølvandet på finanskrisen har myndighederne øget de lovmæssige krav til sektorens finansielle styrke. Det betyder højere krav til mængden og kvaliteten af den kapital, som bankerne skal holde som sikkerhed. Kapitalkravet skal fremover i meget høj grad opfyldes af egenkapital, hvor det tidligere har været tilladt at opfylde en stor del af kravet med såkaldt ansvarlig lånekapital.

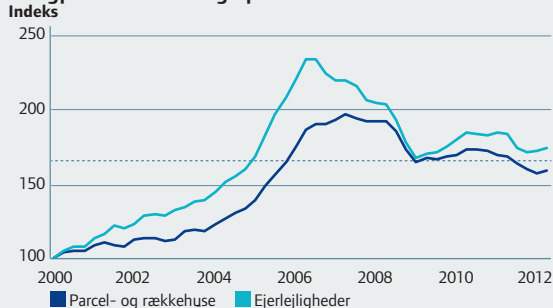
2 Kapitalomkostningerne er steget siden 2007



Højere kapitalomkostninger for bankerne efter finanskrisen

Før finanskrisen blev almindelige lån til banker (seniorgæld) betragtet som værende en meget sikker investering, og bankerne kunne derfor låne pengene billigt. Finanskrisen ændrede synet på finanssektoren, og investorerne kræver nu højere renter.

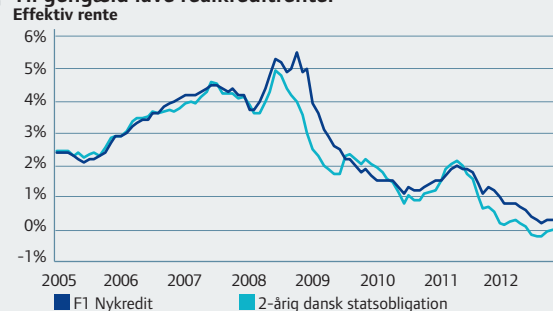
3 Boligpriserne er tilbage på 2005-niveau



Lavere boligpriser betyder øgede kapitalkrav og lidt højere tab

Ejendomsprisernes fald har betydet, at finanssektoren har oplevet lidt højere tab. Ejendomsprisfaldet har desuden betydet, at sektoren har ekstra udgifter til at stille ekstra sikkerhed bag realkreditobligationerne. Kapitalomkostninger pr. udlånkrone er ligeledes steget, fordi realkreditudlånet i dag udgør ca. 75% af boligernes værdi mod tidligere ca. 65%.

4 Til gengæld lave realkreditrenter



Finanskrisen har samtidig reduceret realkreditrenterne

På de internationale kapitalmarkeder er renten for bankernes almindelige låntagning som nævnt steget. Investorerne er søgt mod sikre værdipapirer som stats- og realkreditobligationer i blandt andet Tyskland og Danmark. Den store efterspørgsel fra investorerne har medført historisk lave renter for staterne og realkreditlåntagerne.

5 Krav til Nykredit

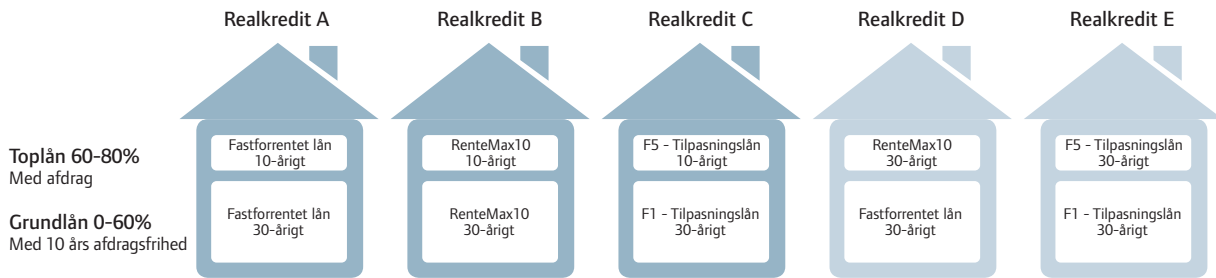


Fokus på indtjening og kapital

Højere kapitalkrav fra myndighedernes side, øget kapitalkrav pga. faldet i ejendomspriser og højere låneomkostninger for bankerne betyder samlet set et krav om øget indtjening i bank- og realkreditsektoren. Indtjeningen kan styrkes via øget kundeindtjening og via omkostningstilbageholdenhed.

Egenkapitalen skal med den nuværende forretning op på ca. 70 mia. kr., hvortil kommer ekstra ca. 4 mia. kr. pr. procentpoint årlig vækst i udlånet (og i kapitalkravet).

FEM REALKREDITPAKKER



Med tolagsbelåning tager Nykredits rådgivning om lånevalg i højere grad end tidligere udgangspunkt i en dialog med kunden om afdrag og ydelse: Hvor meget ønsker kunden at afdrage, og må ydelsen svinge lidt, meget eller slet ikke. Dermed flyttes fokus fra det enkelte realkreditprodukt til en afdækning af kundens behov.

Med udgangspunkt i dialogen med kunden anbefaler Nykredit én af fem mulige realkreditpakker med et toplån og et grundlån, der er sammensat, så kundens behov tilgodeses, uanset om kunden ønsker et højt eller lavt afdrag eller en ydelse, der er fast eller kan svinge lidt eller meget.

Rådgivning

I Nykredit ønsker vi at yde kunderne den bedst mulige rådgivning. Rådgivningen skal afdække alle kundernes økonomiske forhold, så der opnås de bedste resultater. Derfor har Nykredit fokus på at se kundens økonomi som en helhed og på baggrund heraf sammensætte de bedste langsigtede løsninger. Med introduktionen af tolagsbelåning er behovet for målrettet rådgivning til den enkelte kunde øget.

Den finansielle krise har tydeliggjort behovet for kompetent og faglig rådgivning, og Nykredit arbejder målrettet på at give alle kundevedtede rådgivere de bedste faglige og personlige kompetencer. Nykredit stiller større krav til medarbejdernes rådgivningskompetencer end de offentlige krav.

Herved sikres det, at alle rådgivere har solide kompetencer til at kunne give kunderne en tryk og sikker rådgivning.

Et vigtigt element i god kunderådgivning er, udover en omfattende faglig værktøjskasse, rådgivernes evne til at sparre med kunderne om behov, muligheder og eventuelle økonomiske begrænsninger. Rådgiverne skal opstille enkle alternativer for kunden, og dialogen skal sikre de bedste betingelser for, at kunden kan træffe det rigtige valg.

Nykredit som digital partner

3,8 mio. danskere har i dag taget NemID i brug og har en postkasse i e-Boks, hvortil der sendes fx lønsedler, kontoudtog og lignende. Det betyder, at der er et helt nyt afsæt for at udveksle informationer, indgå aftaler mv. uden brug af fysisk print og underskrifter.

Nykredit forventer, at brugen af digital kommunikation og digitale løsninger med

NemID vil øges de kommende år. Det offentlige har da også sat en ambitiøs målsætning om, at post til og fra borgere og virksomheder i de kommende år skal omlægges til digital post.

90% digital kommunikation i 2015

Nykredits målsætning er, at mindst 90% af al kommunikation med kunderne skal ske digitalt i 2015.

Udover den økonomiske fordel i form af sparet papir og porto opnår både Nykredit og kunden, at det bliver nemmere, når kunden kan modtage og underskrive enhver form for post digitalt.

Nykredit har fokus på at øge tilgængeligheden på tværs af platforme. Hvis kunder med NemID giver adgang til, at informationer fra Pensionsinfo eller Skattemappen overføres digitalt til Nykredits systemer, vil det udover sparede manuelle processer også resultere i, at kunderne nemt får et samlet overblik over deres økonomi.

Hvor langt er vi?

I dag sender Nykredit ca. 45% af den samlede post digitalt til kundernes e-Boks. Det er dog mest kontoudskrifter, kvitteringer og lignende, som kunden får til orientering.

Et stigende antal kunder kontakter Nykredit pr. e-mail, men almindelig e-mail lever ikke op til lovgivningskravene i forhold til fremsendelse af mange typer dokumenter. Her er en mere sikker digital kanal nødvendig. Nykredit forventer at åbne for sikker digital visning og forsendelse af dokumenter primo 2013. Løsningen vil løbende blive udviklet med funktionalitet, bl.a. til digital signering, og kræver blot, at kunden har NemID.

Fremtidens bank

Nykredit har lanceret Bliv bankkunde på 5 minutter. En ny kunde kan oprette sig som bankkunde med konto og netbank uden at skulle indsende dokumenter med posten. Kunden bliver guidet gennem processen med sit NemID og skal blot uploade indscannet legitimation. Flere og flere kunder vælger også Web-Desk som supplement til den telefoniske rådgivning – med WebDesk kan rådgiveren dele skærm med kunden og vise resultater af beregninger mv.

2012 har desuden budt på en ny version af Nykredits mobilbank, der er blevet kåret som Danmarks bedste, samt en iPad-løsning.

Onlineaktivitet

Antal	2011	2012
Besøg på nykredit.dk	12.876.536	12.456.171
Onlineberegninger	2.452.446	1.486.527
Besøg på Nykredit Bloggen	99.887	139.706
Besøg på nykredit.tv	60.244	60.773
Videomøder med rådgivere	14.100	27.742
Antal downloads af mobilapplikationer	178.632	252.182
Antal Smartbudget-brugere	24.588	29.112
Likes på Facebook	-	7.573

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

Kunden vælger



55 centre

Personlig rådgivning og specialister.

Nykredit Direkte®

Adgang til rådgivere alle ugens 7 dage.

Åbningstider:

mandag til fredag kl. 8-20
lørdag kl. 11-15 og
søndag kl. 11-15.



Nykredit.dk

Produktoversblik, rådgivning, guides, beregnere, blog og meget mere.

Netbank – mitNykredit

Overblik, rådgivning og transaktioner.

WebDesk

Hold videomøder med rådgivere og kundeservice.



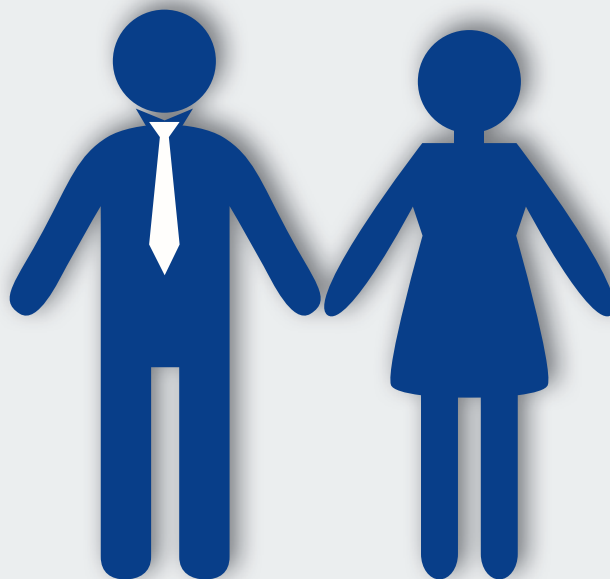
Mobil-apps

Enkelhed i hverdagen.
Mobilbank og 4 andre mobilapplikationer.



iPad

Design din egen netbank med forbrugs- og investeringsoverblik. Hold videomøder fra din iPad.





Kundetilfredshed

Nykredits målsætning er at have de mest tilfredse kunder blandt de ledende finansielle aktører, og arbejdet med kundetilfredshed er et vigtigt element i opnåelsen af denne målsætning.

En høj kundetilfredshed øger sandsynligheden for, at kunden efterspørger flere produkter i Nykredit, og det mindsker sandsynligheden for, at kunden ønsker at skifte til en anden bank. Vi måler jævnligt kundetilfredsheden ved at spørge kunderne om deres forventninger til og oplevelser med Nykredits rådgivere, produkter og serviceydelser. På den måde opnås en værdifuld indsigt fra tusindvis af kunder, og de svarer ikke forgæves. Vi bruger de mange svar til at rette op på områder, hvor vi kan blive bedre, og vi arbejder hele tiden på, at det bliver nemmere, bedre og mere attraktivt at være kunde hos os.

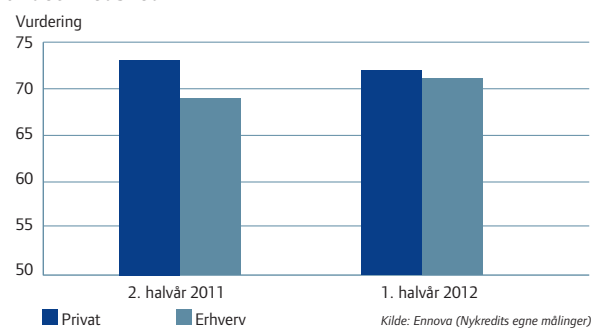
Fremgang hos erhvervs kunderne

Nykredits kunder er generelt tilfredse med at være kunder hos os. Den seneste kundetilfredhedsmåling, der blev gennemført i foråret 2012, viser, at privatkundernes tilfredshed med Nykredit stort set er uforandret siden 2011, mens erhvervs kunderne er mere tilfredse i sammenligning med 2011.

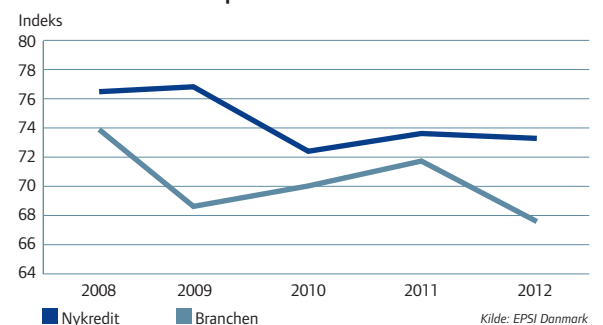
Mere tilfredse kunder

Resultaterne viser, at de mest tilfredse kunder er de kunder, der får løst de fleste af deres finansielle behov hos os og bliver rådgivet bredt om både daglig økonomi, boligfinansiering og opsparing. Undersøgelserne viser desuden, at jo tættere sam-

Kundetilfredshed



Privatkundetilfredshed på bankmarkedet



arbejdet mellem kunden og rådgiveren er, desto mere tilfreds er kunden med Nykredit.

Nykredits Kundeambassadør

Nykredit har siden 2007 haft en Kundeambassadør, der har særligt fokus på at hjælpe utilfredse kunder.

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

Nykredit bruger klagerne

Hvis kunden vælger at klage, giver det Nykredit en mulighed for at rette op på en fejl eller en misforståelse i stedet for, at kunden blot skifter bank. Derudover kan klagen gøre Nykredit opmærksom på uhensigtsmæssige processer, der er til gene for kunderne. 11% af henvendelserne til Kundeambassadøren førte i 2012 til konkrete initiativer eller ændringer af generel karakter.

Nykredit tager utilfredshed seriøst

Som led i indsatsen for at levere god service til kunderne – også når de kontakter Nykredit, fordi de er utilfredse med noget – måler Nykredit i dag kundernes tilfredshed med håndteringen af klager. Vi stræber efter, at kunden oplever en ensartet, kompetent, grundig og hurtig behandling.

I 2012 var 57% af privatkunderne meget tilfredse eller tilfredse med Nykredits håndtering af utilfredshed, heraf var 34% meget tilfredse.

Selvom Nykredit bestræber sig på at indfri alle kunders ønsker og forventninger, kan klager ikke undgås. Nykredit får ca. 3 millioner e-mails og opringninger fra vores kunder årligt. Derudover afholdes over 250.000 kundemøder. Med så mange kontakter sker der fejl ind imellem. Nogle af disse ender med at blive behandlet af Kundeambassadøren eller klageansvarlige enhed som en egentlig klage.

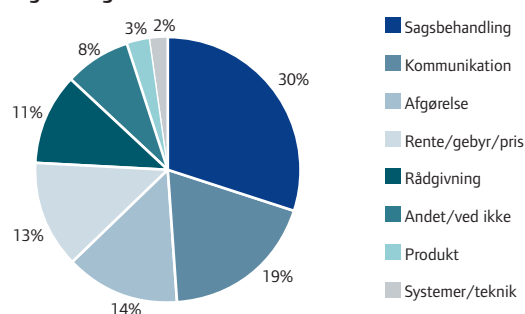
Åbenhed om klager – status på 2012

2012 har været kendetegnet ved en større andel henvendelser fra kunder, der var utilfredse med priser og gebyrer. Privat- og erhvervskunder i banker og realkreditinstitutter har den seneste tid oplevet, at det er blevet dyrere at være kunde på trods af, at det generelle renteniveau har været historisk lavt.

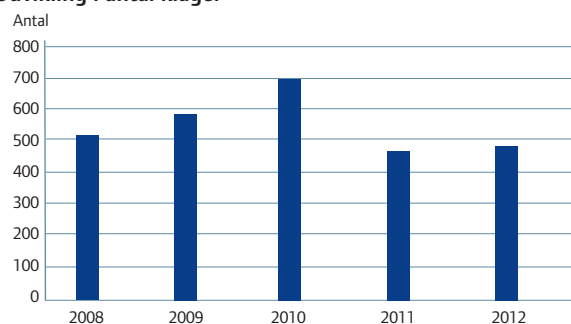
Nykredit ønsker at gå foran med åbenhed om klager. I 2012 behandlede Nykredits Kundeambassadør og den klageansvarlige enhed i alt 478 klager. Det er typisk sagsbehandlingen (ofte tid), kommunikationen eller en afgørelse (fx afslag på lån), kunderne er utilfredse med.

Af de utilfredse kunder, som henvendte sig til Kundeambassadøren eller den klageansvarlige enhed, fik 49% helt eller delvist medhold i deres klage.

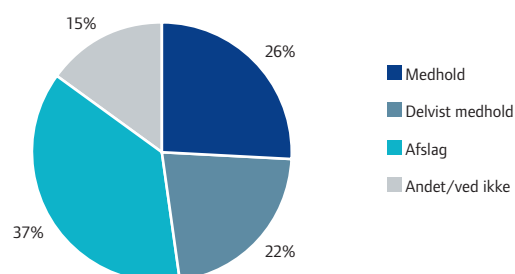
Fordeling af klager



Udvikling i antal klager



Udfald af modtagne klager til Kundeambassadøren og den klageansvarlige enhed



Klageproces i Nykredit

- Hvis en kunde er utilfreds med en afgørelse, måden en sag er behandlet på eller Nykredits produkter, skal kunden i første omgang kontakte den person eller det center, der har behandlet sagen (reklamation). Kan sagen løses på den måde, er det nemmest og hurtigst for både kunde og Nykredit.
- Finder kunden det nødvendigt at gå videre, er kunden velkommen til at tage kontakt til Nykredits Kundeambassadør eller klageansvarlige enhed (klage).
- Hvis det mod forventning fortsat ikke er muligt at finde en tilfredsstillende løsning på klagen, henvises privatkunder til at klage til et af de private ankenævne.



GBLALE FOKUSAKTIER

Nykredit Invests Globale Fokusaktier er bare et af flere produkter, der systematisk inddrager bæredygtigheds-vurderinger fra MSCI's omfattende database i udvælgelsen af de enkelte investeringer.

Chef for Nykredits globale aktier Morten Gregersen forklarer:

At investere bæredygtigt er i høj grad et spørgsmål om at identificere risici og muligheder. Gennem bæredygtighed tilføjer vi en vigtig ekstra dimension, der vil give os et bedre billede af de enkelte selskabers risici og potentiale. Vi gør det for at give vores kunder et bedre resultat.

Begreber

- Global Compact: FN's Global Compact er verdens største frivillige netværk for virksomheder, der arbejder med samfundsansvar. Global Compact bygger på ti principper fordelt på fire områder: Menneskerettigheder, arbejdsretigheder, miljø og antikorrupsion. 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, der integrerer hensynet til miljø, social ansvarlighed og god selskabsledelse i investeringsprocessen.

Bæredygtige investeringer

Ligesom den øvrige del af Nykredits forretning bygger Nykredits kapitalforvaltning også på bæredygtighed. Ved alle investeringer, uanset om de foretages gennem Nykredits investeringsforeninger eller med Nykredit-koncernens egne midler, suppleres den klassiske investeringsanalyse således med betragtninger om bæredygtighed. Dermed følger Nykredit UNPRI's seks principper for bæredygtige investeringer, som Nykredit tilsluttede sig i 2009. Nykredits politik for bæredygtige investeringer omfatter investeringer til en værdi af 211 mia. kr.

Nykredit har opsat screeningsprocedurer for brud på bredt anerkendte FN-konventioner og Global Compacts principper. Disse benyttes på samtlige 2.000 virksomheder, Nykredit investerer i, og ved eventuelle brud vurderes det, om der ved hjælp af aktivt ejerskab kan rettes på virksomhedens adfærd og konventioner. Hvis bruddet vurderes at være for omfattende, eller aktivt ejerskab ikke er udbedrende, ekskluderes virksomheden. I øjeblikket driver Nykredit aktivt ejerskab med 19 virksomheder og har ekskluderet 13.

I Nykredits investeringsanalyse inddrages ligeledes virksomhedernes risici og potentielle resultater set ud fra et bæredygtighedsperspektiv. Nykredit har, for at styrke dette arbejde, fået ny rådgiver, hvilket indebærer adgang til en database med omfattende individuelle analyser af mere end 2.500 virksomheder samt en rating af disse virksomheder i forhold til konkurrenterne i branchen.

Nykredit på forkant med investeringer i udviklingslandes statsobligationer

Udviklingslandenes positive økonomiske udvikling rummer muligheder for investorer, der er på udkig efter højere rente i et lavrentemiljø. Derfor er der opstået et vigtigt marked for investeringer i udviklingslandes statsobligationer. Det er glædeligt for både investorer og landene, hvis videreudvikling nu lettere kan finansieres.

Investering i udviklingslandes statsobligationer indebærer dog, at der skal tages stilling til en række nye faktorer, inden investeringen foretages. Derfor har Nykredit i 2012 udvidet sin bæredygtige investeringspolitik med et sæt retningslinjer for investeringer i statsobligationer. Fakta om Nykredits retningslinjer for investering i statsobligationer:

- Nykredit udelukker lande, der er omfattet af sanktioner mod finansielle transaktioner med styret eller ledende personer i styret.
- Nykredits eksterne forvalter Investec inddrager demokrati og menneskerettigheder i sin investeringsproces.
- Observationslisten er baseret på OECD's landerisikoklassificering, der inddrager en stribe finansielle og politiske kriterier.

Hvis en porteføljemanager eller ekstern forvalter ønsker at købe en statsobligation fra et land med laveste eller næstlaveste klassificering i OECD's landerisikoklassificering, skal der foretages en bæredygtighedsvurdering af investeringen. På baggrund af denne afgør Nykredit, om obligationen skal på Nykredits eksklusionsliste.

Læs mere på nykredit.dk

Nykredit ønsker åbenhed og dialog om vores arbejde med bæredygtige investeringer. Derfor har Nykredit offentliggjort rapportering til det internationale investornetværk UNPRI på Nykredits hjemmeside. Her kan du også læse flere detaljer om vores arbejde. Du er også velkommen til at give dit synspunkt til kende på Nykredit Bloggen.



Samfundet

Nykredits idégrundlag Finansiell bæredygtighed beskriver, hvorledes værdier som balance, langsigtede relationer og et bredt samfundsansvar er en aktiv og integreret del af dialogen med kunder, partnere, investorer, medarbejdere og den øvrige del af samfundet.



GRI

GRI (Global Reporting Initiative) er et internationalt netværk, der arbejder for at fremme rapporteringen om bæredygtighed verden over. GRI er den mest anvendte rapporteringsstandard, når virksomheder vil rapportere ifølge FN's principper i Global Compact.

Nykredit er medlem af FN's netværk Global Compact. Denne publikation beskriver en del af indsatsen med at leve op til Global Compacts ti principper for bæredygtig virksomhedsadfærd. Nykredit rapporterer 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 eksempler på Nykredits brede indsats for at bruge sit samfundsansvar aktivt i virksomheden og til tider også uden for de daglige forretningsaktiviteter.

Nykredits anti-korruptionspolitik

Nykredit tager afstand fra enhver form for korruption, som kan medvirke til at underminere demokratiske værdier og principper om frie markeder.

Danmark er efter alt at dømmes blandt de mindst korrupte lande i verden, men der kan alligevel opstå situationer, hvor alle kan komme i tvivl om, hvad der er rigtigt og forkert. Derfor har Nykredit i 2012 udarbejdet en politik for modarbejdelse af korruption. Politikken indeholder Nykredits generelle principper for modarbejdelse af korruption, og derudover beskriver den en række konkrete aktiviteter/områder, hvor der er grund til at være særligt opmærksom på risikoen for korruption. Det drejer sig blandt andet om bestikkelse og returkommission, ydelse og modtagelse af upassende gaver, repræsentation og forplejning, ydelse af politiske bidrag, nepotisme og hvidvaskning af penge.

Dialog med omverdenen

Nykredit er med til at sætte dagsordenen på den finansielle markedsplads og fører derfor en aktiv kommunikationspolitik. Via dialog ønsker vi at dele viden om finansielle forhold og den finansielle sektor generelt med vores interessenter. Vi ønsker samtidig interessenternes input til gavn for den fortsatte udvikling af Nykredits forretning.

Som eksempel på dialogen med interessenter kan nævnes Nykredit Bloggen, hvor vi løbende tager en række emner op til diskussion. Emnerne favner bredt og kan være relateret til privatøkonomi, kundeservice, samfundsansvar, bæredygtige investeringer eller lignende.

Endnu et eksempel på vores dialog med omverdenen er den løbende kommunikation med vores investorer. Vi rejser verden rundt for bedst muligt at sikre, at udenlandske investorer er velinformerede om Nykredits forretninger. Mindst lige så vigtigt er det, at vi lytter til deres ønsker. Det kom til udtryk forud for introduktionen af tolagsbelåning på realkreditområdet, hvor Nykredit på forhånd havde sikret sig, at investorerne havde en interesse i at købe de nye obligationstyper.

Den vigtigste interessentgruppe for Nykredit er selvfølgelig

vores kunder. Gennem vores kundetilfredshedsundersøgelser søger vi kontinuerligt at få afdækket, hvor vores kunder synes, vi kan og bør gøre det bedre.

Bidrag til samfundet

Nykredits vigtigste bidrag til samfundet består i vores udlån til privatkunder og virksomheder. Nykredit yder 31% af alle bank- og realkreditlån i Danmark og har dermed en central rolle i dansk økonomi.

Herudover bidrager Nykredit direkte til samfundet i form af 4.115 arbejdspladser og omkostninger til selskabsskat og lønsumsafgift på i alt 439 mio. kr. for 2012.

Sociale indsatser

Nykredit har en række kompetencer, som vi stiller til rådighed i flere igangværende sociale partnerskaber: Råd til Livet både hos Mødrehjælpen og på krisecentre samt Nyt Netværk. Nykredit støtter og faciliterer projekterne, mens Nykredits medarbejdere ulønnet byder 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. På baggrund af rigtig gode erfaringer herfra blev tilbuddet i 2010 udvidet med tilsvarende rådgivning i Aarhus. Nykredits medarbejdere fungerer i deres fritid som økonomiske mentorer i Råd til Livet, og rådgivningen foregår i Mødrehjælpens lokaler.

Godt 1.100 kvinder har indtil nu gjort brug af rådgivningstilbuddet i København eller Aarhus. Målinger viser, at antallet af kvinder, der oplever, at de kan overskue deres økonomi, efter at de har fået rådgivning, er mere end fordoblet. 71% af kvinderne oplever, at deres trivsel er forøget.

I Råd til Livet på krisecentre arbejder Nykredit fortsat sammen med Mary Fonden, men også med Landsorganisationen af Kvindekrisecentre (LOKK) og lokale advokater. Rådgivningen, der foregår på krisecentrene, svarer til den, der tilbydes hos Mødrehjælpen. Rådgiverne er her frivillige advokater, frivillige medarbejdere fra Nykredit og krisecentrets socialrådgiver. Råd til Livet udbredes løbende til flere krisecentre over hele landet. Ved udgangen af 2012 var rådgivningstilbuddet etableret på 12 krisecentre.

I løbet af 2012 har i alt 40 medarbejdere i Nykredit været tilknyttet projekterne som økonomiske mentorer.

I deres frivillige arbejde bruger de deres faglige viden og en god del menneskelig indsigt og hjælper dermed kvinderne til at få bedre styr på økonomien. Rådgivningen bygger på princippet om hjælp til selvhjælp og er med til at styrke kvinderne på deres vej ud af volden.

På baggrund af de positive resultater fortsætter Nykredit sammen med Østifterne sin økonomiske støtte til de to Råd til Livet-projekter i 2013 og 2014.

Nyt Netværk får udlændinge i job

Siden 2011 har 60 Nykredit-medarbejdere som mentorer dannet parløb med 60 herboende udlændinge, der er i gang med at tage danskurser på Sprogcenter Hellerup.

Typisk varer et forløb fem måneder, og det ultimative mål er at hjælpe de sprogstuderende tættere på det danske arbejdsmarked, så de kan få et arbejde.

Projektet hedder Nyt Netværk, og de fornemste opgaver for mentorerne er at give udlændingene et større netværk og rådgive om det danske samfund, herunder arbejdsmarkedet og kulturelle forhold på arbejdspladsen. Nykredit faciliterer projektet, og medarbejdere i Nykredit arbejder som frivillige mentorer for hver deres udenlandske mentee.

Indtil nu er ca. 50% kommet i job, og størstedelen af de resterende 50% er enten kommet i praktik eller er startet på en uddannelse. Alle udenlandske mentees har fået udvidet deres netværk og er blevet bedre klædt på socialt, professionelt, sprogligt og kulturelt til at tage udfordringerne op på det danske arbejdsmarked.

Baseret på de gode erfaringer i københavnsområdet blev et tilsvarende projekt i efteråret 2012 sat i gang i Aalborg. Her er Nykredit-medarbejdere frivillige mentorer for en halv snes udlændinge, der allerede har gennemført kurser i dansk og nu er tilknyttet Jobcentret i Aalborg. Nykredit-mentorernes opgave er at understøtte og fremme den igangværende jobsøgningsproces.

Sponsorater

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

Nykredit har i 2012 anvendt ca. 16 mio. kr. til sponsorengagementer, der primært er fordelt på følgende aftaler:

- 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 – partnerskabsaftale med DGI
- Nykredit Copenhagen Marathon – hoved- og titelsponsor.

Vorespuls.dk

Nykredit indgik i 2010 et partnerskab med Danske Gymnastik og Idrætsforeninger (DGI) om at skabe et fælles motionsunivers på internettet med tilknyttede motionsevents rundt omkring i landet. Målsætningen for vorespuls.dk er at forbedre folkesundheden ved at inspirere og motivere danskerne til at dyrke motion som en naturlig del af hverdagen.

Med over 50.000 månedlige besøgende er vorespuls.dk blevet et velbesøgt motionsite, hvor alle interesserede kan finde information og modtage nyhedsmails om løb, cykling, mountainbike, svømning, kajak og mere generelt om sund livsstil. Aftalen blev i efteråret 2012 forlænget i fire år.

Det Kongelige Teater

Nykredit er på 16. år hovedsponsor for Det Kongelige Teater med forestillingssponsorater, Opera i det fri samt to store sommerevents med ballet, opera og skuespil på Rosenborg og Skamlingsbanken. Under Opera i det fri nød et samlet publikum på over 16.500 mennesker udendørskoncerter med smagsprøver fra den kommende operasæson præsenteret af Den Kongelige Operas sangere. Mere end 27.000 mennesker gæstede de to store sommerevents på Rosenborg og Skamlingsbanken. Nykredit var i 2012 vært ved en række arrangementer for kunder og forretningsforbindelser.

Totalkredit partner for håndboldherrerne

Totalkredit indgik i 2011 et samarbejde med Dansk Håndbold Forbund (DHF) om at være hovedsponsor og partner for de danske håndboldherrer i tre år. Aftalen er ikke et sponsorat i gængs forstand, da der er indgået aftale om et stærkt partnerskab, der rækker ud over et traditionelt envejssponsorat.

Totalkredit har i samarbejde med DHF lanceret Facebook-siden Håndboldherrerne, der løbende opdateres med nyheder, billeder, resultater og lignende. Desuden har Totalkredit i samarbejde med TV2 udviklet spillet Playmaker til TV 2's håndbold-app. Med Playmaker kan alle håndboldglade danskere spille med hjemme i stuerne, når håndboldherrerne kæmper på banen.

Se mere på [facebook.com/haandboldherrerne](https://www.facebook.com/haandboldherrerne).



Nykredits Fond

Fondens formål er at yde støtte til fremme af initiativer inden for dansk erhvervsliv, især med tilknytning til byggesektoren samt andre formål med tilknytning til Nykredits virksomhed. Fonden yder desuden økonomisk støtte til initiativer af forskningsmæssig og kulturel art samt alment nyttig karakter. Grundkapitalen er på 100 mio. kr. Nykredits Fond uddelte ca. 5,5 mio. kr. i 2012, hvoraf 1,35 mio. kr. gik til Nykredits prisuddelinger.

Nykredits Forskningspris 2012

Forskningsprisen blev indstiftet i 2010. Prisen gives til original og nytænkende forskning af høj kvalitet på det finansielle område, HR-området eller CSR-området. Forskningsprisen består fra og med 2012 af tre hæderspriser. En forskningspris til en erfaren forsker og to talentpriser til unge forskere.

Forskningsprisen 2012 på 500.000 kr. gik til professor Lasse Heje Pedersen, CBS, der har forsket i finansiering med speciale i likviditetsrisiko og finansielle aktivers prisfastsættelse.

Lektor Sabina Nielsen, CBS, modtog Talentprisen 2012 på 100.000 kr. Sabina Nielsen forsker i værdien af forskellige typer af mangfoldighed i virksomhedernes ledelse og bestyrelser. Endelig modtog lektor Linda Sandris Larsen, SDU, Talentprisen 2012 på 100.000 kr. for sin forskning i den optimale sammensætning af individers finansielle formue.



Professor
Lasse Heje Pedersen
Cand.scient.oecon,
ph.d i finansiering
Copenhagen Business
School



Lektor
Sabina Nielsen
Dr. oec. i International
Management
Copenhagen Business
School



Lektor
Linda Sandris Larsen
Cand.scient.oecon,
ph.d i finansiering
Syddansk Universitet

Nykredits Arkitekturpris og Motivationspris

Arkitekturprisen på 500.000 kr. gik i 2012 til Arkitektfirmaet COBE v/indehaver arkitekt MAA Dan Stubbergaard, som bl.a. står for projekteringen og realiseringen af den nye Nørreport Station og udviklingen af Nordhavn – et af Skandinaviens største og mest ambitiøse byudviklingsprojekter.

Motivationsprisen på 100.000 kr. gik til Powerhouse Company v/partnere Nanne de Ru og Charles Bessard. De to partnere er et eksempel på en af de nye global-danske tegnestuer, der er begyndt at markere sig herhjemme. Tegnestuen hører til blandt vækstlagets absolut mest talentfulde.

Ekstraordinært blev der i 2012 uddelt en særlig hæderspris på 50.000 kr. Hædersprisen gik til adm. direktør, arkitekt Kent Martinussen, DAC. En dansk arkitekt, der har formået at sætte arkitekturen på den politiske dagsorden, og som har haft en central betydning for de sidste 10 års udvikling af den nordiske arkitekturtradition.

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.

I 2012 udbetalte fonden en donation på 1 mio. kr. til Soldaterlegatet. Soldaterlegatet er en selvstændig privat fond, der hjælper tidligere civile og militære udsendte i internationale militære missioner samt pårørende og efterladte, der efter en udsendelse har behov for økonomisk støtte grundet fysisk eller psykisk skade, der er opstået under udsendelsen.

Eksempler på andre donationer fra Nykredits Fond i 2012:

- 125.000 kr. til Copenhagen Art Festival, festivaldesign
- 41.000 kr. til Herlev Hospital, fjernsyn til patientstuer
- 50.000 kr. til Utzon Center, Aalborg, udstillingen Australien Artists and The Sydney Opera House
- 200.000 kr. til Nordisk Film og Museum Jorn I Silkeborg, dokumentarfilm om Asger Jorn
- 137.680 kr. til PTU, Livet Efter Ulykken, patienttrettet inventar
- 250.000 kr. til Middelaldercentret, Nykøbing F., opførelse af middelalderlig købstadskirke
- 10.000 kr. til Stensballegaard Golf, Horsens, ungdomsarbejdet
- 50.000 kr. til Børns Vilkår, nyt it-udstyr
- 25.000 kr. til Hospice Djursland, Rønde, bogprojekt "Livsbilleder fra Hospice"
- 25.000 kr. til Næstved Tennis Klub, møbler til klubhus
- 50.000 kr. til Bornholmer Garden, Rønne, renovering af øve- og samlingslokaler
- 11.500 kr. til Svømmeklubben TRITON, Ballerup, udsagningsanlæg
- 100.000 kr. til Sculpture by the Sea, Aarhus, skulpturguide og katalog.





Miljø og klima

Som en af Danmarks største finansielle virksomheder har Nykredit et medansvar for at bidrage til en langsigtet miljø- og klimaindsats.

Reduktion af CO₂-udledning

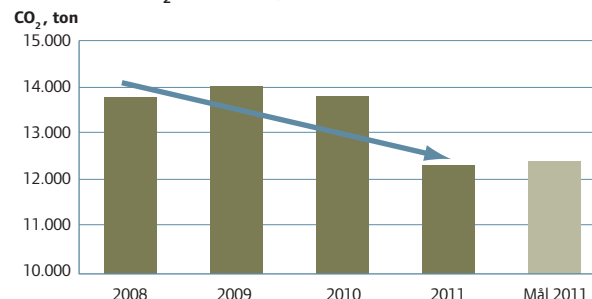
I 2011 opnåede Nykredit sit mål om at reducere den interne CO₂-udledning med 10%. Målet blev nået med 10,7% og er blevet eksternt auditeret.

Da målet blev fastlagt i 2008, var det ud fra et ønske om først at få styr på egne udledninger. Arbejdet med målet har givet os en række erfaringer, og vi er nu klar til næste skridt – at begynde at tænke klima og miljø ind som en naturlig del af forretningsiden.

Nykredits ressourceforbrug og CO₂-udledning

Ressourceforbrug	2008	2009	2010	2011
Elforbrug, MWh	18.319	18.073	18.221	17.152
Varmeforbrug, MWh	11.359	12.208	11.527	13.938
Vandforbrug, m ³	37.843	38.187	37.916	45.743
Transport, 1.000 km	18.216	18.228	19.632	19.953
- heraf flyrejser	6.688	6.480	6.547	6.358
- heraf bil	10.129	11.270	11.008	11.749
- heraf tog	1.399	1.478	2.078	1.846
CO₂-udledning, ton				
Elforbrug	9.410	9.480	9.149	7.290
Varmeforbrug	1.593	1.503	1.627	1.618
Transport	2.766	3.030	3.019	3.389
- heraf flyrejser	963	1.041	1.069	1.409
- heraf bil	1.755	1.939	1.894	1.930
- heraf tog	47	50	56	50
CO₂-udledning i alt	13.769	14.013	13.795	12.296
Opvarmet areal, m ²	129.954	141.345	137.489	151.497
Varmeforbrug pr. m ² , kWh	87	86	84	92
CO ₂ -udledning pr. fuldtidsansat, ton	3,41	3,47	3,22	2,96

10% lavere CO₂-udledning i 2011



Klima- og miljøstrategi frem mod 2020

Nykredit vedtog i 2012 en ny klimastrategi, der bygger videre på opnåelsen af 2011-målet. Den nye strategi tager udgangspunkt i klimaforandringer, presset på ressourcerne samt Folketingets Energiaftale 2020's svar på dette.

Danmark står overfor en række udfordringer på klima- og miljøområdet. I Energiaftale 2020 har et bredt folketingsflertal besluttet, at der skal ske en grundlæggende ændring af Danmarks ressourceforbrug, herunder et løft af danskernes bygnin- ger fx via energirenoveringer.

- **Internt** vil Nykredit begrænse virksomhedens ressourceafhængighed ved at reducere eget forbrug. Det vil ske ved en kombination af egne effektiviseringer, etablering af vedvarende energianlæg samt nedbringelse af udledningen fra transport. Målet er en reduktion af Nykredits samlede CO₂-udledning med 65% inklusive det bidrag, der kommer fra Energiaftale 2020.



- **På kundeområdet** vil Nykredit dels via egne initiativer og dels via samarbejde med nøgleaktører på området inkludere klima- og miljøområdet som en naturlig del af organisationen. Rådgivningen og viden om klima- og miljøparametre vil blive styrket, og klima- og miljøområdet vil spille en større rolle i værdiansættelser.

På miljøområdet indmeldte Nykredit sig i 2012 i et nyt virksomhedsnetværk ved navn: "Vi køber miljømærket – Et netværk for indkøb med omtanke". Gennem medlemskabet ønsker Nykredit at være med til at fremme bæredygtige indkøb.

Vi ved, at arbejdet med klima- og miljøområdet er komplekst. En væsentlig del af strategien er derfor den retning, der er lagt, og som vil blive udformet til konkrete klima- og miljøprojekter, efterhånden som erfaringer og datagrundlag bliver udvidet og nye muligheder opstår.

Læs mere om Nykredits nye klimastrategi på nykredit.dk.

Totalkredits miljøberegner

Totalkredits miljøberegner kan nemt og hurtigt give et realistisk skøn over, hvor meget CO₂ og hvor mange penge en husejer kan spare ved at foretage miljøforbedringer af boligen. I Miljøberegneren kan man desuden få overblik over forskellige finansieringsmuligheder til miljøforbedringen. Find Miljøberegneren på Totalkredit.dk.

Gode Grønne Vaner

Nykredit forsøger gennem dialog at motivere medarbejderne til at forholde sig til miljø og klima. Medarbejderkampagnen Gode 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.

Nykredits Gode Grønne Vaner:

- Print dobbeltsidet
- Sorter dit affald og genbrug papir
- Ryd op på drev
- Sluk computeren efter arbejde
- Hold videomøder.

Indkøbspolitik

Nykredit har formuleret indkøbspolitikker og retningslinjer, så Nykredits indkøb balancerer mellem miljø- og etikhensyn samt økonomi. Leverandører og deres underleverandører skal agere forsvarligt og etisk korrekt i forhold til miljøet:

- I alle kontraktforhold integreres krav om ansvar og etik i forhold til børnearbejde, tvangsarbejde, generelle arbejdsforhold og arbejdsmiljø
- Alle tryksager fra Nykredit er på svanemærket papir
- Primære rengøringsprodukter er skånsomme over for miljøet
- Alle nye lyskilder er energibesparende modeller.



Medarbejderne

Nykredit er en finanskoncern, der har gennemgået en stor udvikling. I dag spænder aktiviteterne over realkredit-, bank-, forsikrings-, pensions- og ejendomsmæglervirksomhed. Vores mere end 4.000 medarbejdere udgør en bred vifte af profiler, herunder rådgivere, kundechefer, it-udviklere, økonomer, kundeservicemedarbejdere og studentermedhjælpere.



I Nykredit arbejder vi målrettet på at være blandt Danmarks mest attraktive og krævende arbejdspladser. Til det er der brug for talentfulde og ambitiøse medarbejdere, der ønsker at udvikle sig gennem hele karrieren.

Ved at satse på udviklingen af vores medarbejdere, sikres det, at Nykredits strategiske målsætning om at være en ledende finansiel aktør kan realiseres. I Nykredit har vi derfor fokus på at udvikle den enkeltes faglige og personlige kompetencer. Dette er tæt knyttet til Nykredits fokus på at skabe en performancekultur med klare mål og en klar tilbagemelding til gavn for den enkelte og virksomheden.

Udpluk af tiltag, som understøtter fokus på faglig og personlig udvikling:

- interne praktikophold
- interne og eksterne kurser
- forretningsprojekter på tværs af organisationen
- intern jobbank
- uddannelsesprogrammet Nykredit Academy
- lederassessment.

Tydeligt definerede mål

Nykredit arbejder med performance management, som danner rammen for en struktureret tilgang til udvikling af medarbejdernes faglige og personlige kompetencer. Et centralt element i dette arbejde er klare individuelle mål for den enkelte medarbejder og en tydelig præstationsvurdering fra den nærmeste leder. Der spores signifikant højere arbejdsglæde, engagement og loyalitet blandt medarbejdere, hvor leder og medarbejder har aftalt klare mål, og lederen følger op på udviklingen i forhold til de aftalte mål. De individuelle mål aftales i samspil mellem leder og medarbejder og sikrer en kobling mellem afdelingens og medarbejderens opgaver og resultater.

I 2012 blev medarbejdernes personlige udviklingssamtaler tilføjet et afsnit med fastlæggelse af mål. Arbejdet med målfastlæggelse forventes at højne medarbejdernes udbytte af udviklingssamtalerne og bidrage til at skabe en god dialog mellem leder og medarbejder. Dialogen giver brugbare input til et struktureret udviklingsforløb for den enkelte medarbejder. Den overordnede koncernstrategi udmønter sig dermed i individuelle mål for den enkelte, hvilket sikrer en tæt kobling mellem medarbejdernes individuelle mål, afdelingens mål og Nykredit-koncernens strategi.

Certificering af Nykredits rådgivere

I Nykredit er det et afgørende parameter at yde kunderne den bedste og mest kompetente rådgivning, derfor er der arbejdet med fastlagte kompetencekrav og interne uddannelser for alle kundevedtede rådgivere. Som følge af øget regulering af finanssektoren er der indført lovpligtige test i form af "rød certificering" af medarbejdere, der arbejder med komplicerede produkter.

Nykredit Certificering går skridtet videre

Nykredit valgte i 2011 at introducere det interne certificeringsforløb Nykredit Certificering for alle kundevedtede medarbejdere, hvilket er en mere krævende certificering, end lovgivningen kræver. Nykredit Certificering er et obligatorisk uddannelsesprogram i Nykredit, som løbende skal sikre, at rådgiverne har en høj faglighed, og at denne faglighed kan omsættes til god rådgivning.

Uddannelsesprogrammet omfatter flere forskellige fagområder fx Finansiering, Daglig økonomi, Pension, Investering m.fl. Certificeringen klæder dermed rådgiverne på til at servicere Nykredits kunder på bedst mulig måde. Nykredit Certificering begyndte med de tungeste specialiststillinger og fortsatte i 2012 med seniorrådgiverne på Nykredits centre. I 2013 vil øvrige kundevedtede rådgivere blive inkluderet. Certificeringen af kunderådgivere sker løbende og vil blive gentaget hvert tredje år.

Intern ressourcemobilitet

Intern ressourcemobilitet er en vigtigt parameter for at udvikle og fastholde dygtige medarbejdere i Nykredit samt fastholde viden og kompetencer. Ledige stillinger besættes i videst mulig udstrækning af interne kandidater. Fokuseringen på interne kandidater betyder, at det er blevet naturligt for endnu flere medarbejdere at udvikle deres karriere i koncernen. Dette forstærkes af, at der i 2012 blev arbejdet på, at medarbejdernes individuelle karrieremuligheder bliver tydeliggjort og mere håndgribelige.

Arbejdet med intern ressourcemobilitet og karriereveje understøttes af en bred palette af udviklings- og kompetence-tilbud til medarbejderne. I Nykredit er der skræddersyede udviklingsforløb målrettet rådgivere og specialister med Nykredit Certificering og Nykredit Academy. Nykredit ønsker endvidere at styrke udviklingen af egne ledertalenter. Udviklings- og udvælgelsesforløb målrettet Nykredits ledere er derfor et naturligt led i at styrke og strukturere Nykredits leder-pipeline og sikre, at de rigtige ledertalenter spottes og udvikles i tide.

Overenskomst 2012

Nykredit arbejder løbende på at sikre et godt samarbejde med personaleforeningen, NYKREDS. Nykredit forhandlede i forsommeren 2012 en virksomhedsoverenskomst på plads med NYKREDS. Et af elementerne i overenskomsten blev introduktionen af en såkaldt "timebank" for alle medarbejderne, som bruges til at registrere arbejdstiden og sikre en større fleksibilitet i hverdagen.

I en række arbejdsgrupper mellem NYKREDS og Nykredit vil der endvidere blive drøftet de nære områder som Kompetence,

Nyt lønsystem og Seniorer. Det skal understøtte Nykredits ønske om at være en både attraktiv og krævende arbejdsplads. Forhold, som i det daglige drøftes mellem Nykredit og NY-KREDS i både et Koncernsamarbejdsudvalg og decentrale samarbejdsudvalg.

Mangfoldighed

I Nykredit arbejdes der bredt med mangfoldighed i forhold til alder, køn, seksuel orientering og etnicitet. En mangfoldig medarbejdersammensætning styrker forretningen, skaber et godt og innovativt arbejdsmiljø og afspejler Nykredits diversificerede kundesammensætning. I 2012 fortsatte Nykredit sit fokus på seksuel orientering, da det er en vigtig del af at være en mangfoldig og diversificeret arbejdsplads. Arbejdet med seksuel orientering betød bl.a., at Nykredit i 2012 for andet år deltog i Copenhagen Pride.

Kvinder i ledelse

Nykredit har siden 1996 arbejdet med kvinder i ledelse og underskrev i 2008 "Charter for flere kvinder i ledelse", hvor virksomheder forpligter sig til at sætte mål for andelen af kvinder i ledelse. Udviklingen med at få flere kvinder i ledelsen i Nykredit er positiv, men særligt på de øverste ledelsesniveauer er der et forbedringspotentiale. Dette gælder ligeledes for kvindelige ledere i linjeorganisationen, hvor fokus øges på potentielle ledere. En fortsat struktureret og vedvarende indsats er derfor nødvendig, for at målsætningen kan opfyldes. Historisk set har den finansielle sektor været domineret af flere mandlige ansatte end kvindelige, hvilket stadig er en trend. Dette bevirker naturligvis, at der historisk set også har været færre kvindelige ledere end mandlige. Nykredit forsøger aktivt at udligne dette spænd.

Procentandel af ledere, der udgøres af kvinder

%	1996	2008	2009	2010	2011	2012	Mål 2015
Øvre ledelsesniveau	3	10	12	9	10	10	15
Mellemste ledelsesniveau		18	20	25	24	21	30
Nedre ledelsesniveau	14	38	35	42	41	42	45

Note: Ny opgørelsesmetode fra og med 2010.

Fleksjob og løntilskudsjob

Nykredit vil åbne yderligere for medarbejdere på fleksjob- eller løntilskudsordning. Målet er, at Nykredit på sigt kan fordoble antallet af fleksjobansatte. I modellen, som Nykredit arbejder med, indgås partnerskab med udvalgte jobcentre, der kan sikre de rigtige kompetencer samt et smidigt samarbejde mellem Nykredit og fleksjobberne.

REGERINGENS MODEL FOR FLERE KVINDER I VIRKSOMHEDSLEDELSE

Modellen består af 4 elementer, der både retter sig mod private virksomheder og offentlige virksomheder.

- De ca. 1.100 største virksomheder pålægges at opstille måltal for antallet af det underrepræsenterede køn i det øverste ledelsesorgan (bestyrelsen og lign.). Den enkelte virksomhed skal således konkret opstille et måltal, der er realistisk og ambitiøst for virksomheden selv.
- De ca. 1.100 største virksomheder skal have en politik for at øge antallet af det underrepræsenterede køn i virksomhedens ledelsesniveauer generelt. Den enkelte virksomhed skal således skabe det rette rekrutteringsgrundlag baseret på virksomhedens konkrete behov og idéer.
- Virksomhederne skal redegøre for status for opfyldelsen af det opstillede måltal i årsrapporten, herunder for, hvorfor virksomheden i givet fald ikke har nået den opstillede målsætning. Derudover skal de oplyse om politikken i årsrapporten, hvordan den gennemføres, og hvad der er opnået. Sker dette ikke, er der mulighed for at pålægge virksomhederne bøder.
- Statslige virksomheder skal uanset størrelse opstille måltal og udarbejde en politik for at få flere kvinder i ledelsen.

INITIATIVER I NYKREDIT FOR KVINDER I LEDELSE

- Charter for flere kvinder i ledelse
- Operation kædereaktion
- Peter Engberg Jensen – 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
- Øget fokus på kvindelige ledere i linjeorganisationen og fastlæggelse af konkrete mål
- Øget fokus på kvinder i tunge specialistfunktioner
- Udarbejdelse af politik for kvinder i ledelse

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 netværkssamarbejdet 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.



- Mere end 500 medarbejdere var i 2012 tilmeldt Nykredit-sponserede motionsløb. 820 Nykredit medarbejdere var tilmeldt det årlige DHL-løb.
- I 2012 blev 45% af ledige stillinger i Nykredit besat af interne kandidater.
- Nykredit medvirkede i 2012 som case i lærebogen Talent Management, skrevet af professor Henrik Holt Larsen. Her beskrives arbejdet med talentudvikling og performance management i Nykredit.
- Ved Nykredit Sundhedstjek måles medarbejdernes såkaldte body age. Her ses det, at Nykredits medarbejderes bodyage i gennemsnit er næsten to år lavere end deres faktiske alder.

Nykredit Sund

I 2012 fortsatte arbejdet med sundhed som en vigtig parameter for medarbejdernes trivsel. Nykredit Sundhedstjek var for tredje år et populært tilbud med mere end 2.500 tilmeldte. For de medarbejdere, som deltager i Sundhedstjek, spores en stigende motivation og lyst til at leve sundt og dyrke mere motion. De årlige sundhedstjek bliver suppleret af løbende arrangementer med fokus på sundhed i bred forstand. Det skal bidrage til at øge lysten til en sund livsstil for alle medarbejdere.

Nykredit Trivsel

Centralt for et godt arbejdsmiljø er medarbejdernes trivsel – herunder fysiske og psykiske arbejdsforhold. Med Nykredit Trivsel er der fokus på de fysiske rammer og psykiske betingelser samt medarbejdernes arbejdsglæde og mulige forbedringspunkter. To gange årligt gennemføres en fokusmåling, hvor Nykredits resultater benchmarkes mod den finansielle sektor og det generelle arbejdsmarked.

1. halvår af 2012 var præget af store forandringer for mange medarbejdere i Nykredit – både i form af måden, vi er organiseret på, arbejdsopgaver og ikke mindst de nye lånemuligheder til kunderne. De mange forandringer gav et dyk i arbejdsglæden, hvilket var ventet oven på de mange ændringer, men Nykredit tager resultatet seriøst og vil arbejde hårdt for at bringe resultatet tilbage til det tidligere opadgående niveau. Ved afslutningen af 2. halvår var arbejdsglæden igen tilbage på rette spor.

Enkel og effektiv organisation

I begyndelsen af 2012 gennemførte Nykredit en organisationsændring med det formål at understøtte den overordnede forretningsstrategi. Dette medførte en forenkling af organisationen, en ny centerstruktur med sammenlægning af privat- og erhvervsområdet samt oprettelsen af Nykredit Direkte®. For mange medarbejdere betød det et nyt og ændret jobindhold, nye kollegaer eller en ny leder. Udover at være besparende åbnede organisationsændringen for en række nye karrieremuligheder, herunder nye seniorprivatrådgiverstillinger i linjeorganisationen og nye rådgiverprofiler i Nykredit Direkte®, der matcher den nye måde at betjene kunderne på.

Fokus på forandringsledelse

Organisationsændringen har medført en ophævelse af den traditionelle opdeling af kunder med privat- og erhvervsprofil. Det betyder, at medarbejderne nu yder helhedsrådgivning til kunderne på tværs af den tidligere segmentering. Derfor har organisationsændringen været ledsaget af forskellige tiltag, så medarbejderne bliver i stand til at yde kunderne den bedst mulige service. Tiltagene gennemføres i forskellige faser målrettet ledere såvel som medarbejdere.

Ændringerne har været blandt de mest omfattende i Nykredits historie, hvilket har stillet store krav til organisationen. Strategiimplementeringen var båret af involvering af lederne på tværs af alle ledelsesniveauer. Nærmeste leder fik en vigtig rolle i at sætte den rigtige bemanning samt implementere den overordnede strategi i sin afdeling. Lederne har deltaget på forskellige workshops, som har fastlagt rammerne for strategien, og samtidig har lederne fået konkrete redskaber til implementeringen samt involveringen af den enkelte medarbejder.

Medarbejdere i tal

Nykredit havde 3.855 fastansatte medarbejdere ultimo 2012.

	2008	2009	2010	2011	2012
Fastansatte, ultimo	3.531	4.061	3.826	4.057	3.855
- heraf deltidsansatte	367	490	479	495	425
Timelønnede	774	601	665	651	614
Nyansatte ¹	687	214	197	348	145
Afgang ²	349	220	287	303	295

¹Tilgang i 2009 er ekskl. 536 medarbejdere i Forstædernes Bank. ²Afgang i 2010 er ekskl. 338 medarbejdere i Nykredit Forsikring.



Ejerstruktur og kapitalpolitik

Nykredit er igennem Nykredit Holding primært ejet af Foreningen Nykredit, der har en ejerandel på 89,8%. Foreningens formål er at være aktionær i Nykredit-koncernen og derigennem udøve finansiell virksomhed.

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

Nykredits virksomhed drives gennem Nykredit Realkredit A/S, der har til formål at drive realkreditvirksomhed og anden finansiel 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, eller som er kunde i Nykredit Bank med et samlet indlån eller udlån på mindst 50.000 kr. er medlem af Foreningen Nykredit. Kunder med realkreditlån i Totalkredit har også mulighed for at blive medlem af Foreningen Nykredit.

Kunder med realkreditlån i Nykredit Realkredit har via medlemskabet i Foreningen Nykredit stemmeret til repræsentantskabsvalget i de valgområder, hvor de 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 50.000 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.

For medlemmer, der er kommet via Totalkredit eller Nykredit Bank, gælder indtil videre, at de ikke har stemmeret i Foreningen Nykredits repræsentantskab og heller ikke kan vælges ind i repræsentantskabet. Det skyldes, at den finansielle lovgivning ikke giver mulighed for at tildele samme rettigheder til disse kunder som til låntagerne i Nykredit Realkredit. Foreningen Nykredit arbejder på at ændre grundlaget, så alle medlemmer af Foreningen Nykredit får samme rettigheder.

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 hjørnesteen 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 kreditrisikoen – 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 finansiel mobilitet, mulighed for aktiv gældspleje og beskyttelse af friværdien i boligen.

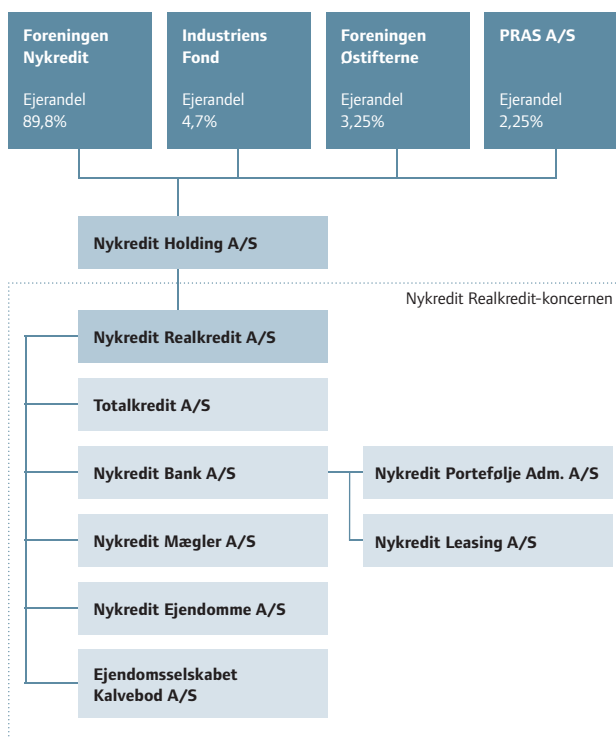
Realkreditlån bliver i dag finansieret af to slags obligationer – realkreditobligationer og særligt dækkede obligationer (SDO'er). I regelsættet for realkreditobligationer skal realkreditinstitutterne alene overholde lånegrænserne på långivningstidspunktet, mens SDO-reglerne stiller krav om, at de lovbestemte belåningsgrænser løbende skal være overholdt. Det enkelte realkreditinstitut kan selv vælge, om det vil udstede obligationer, som opfylder SDO-krav, og/eller realkreditobligationer, som ikke opfylder SDO-krav.

Sikkerhed

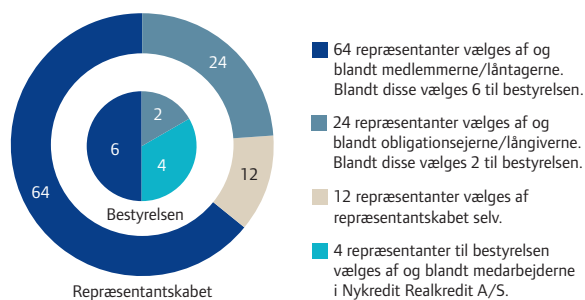
Sikkerheden ved at investere i danske realkreditobligationer er baseret på følgende faktorer:

- 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.

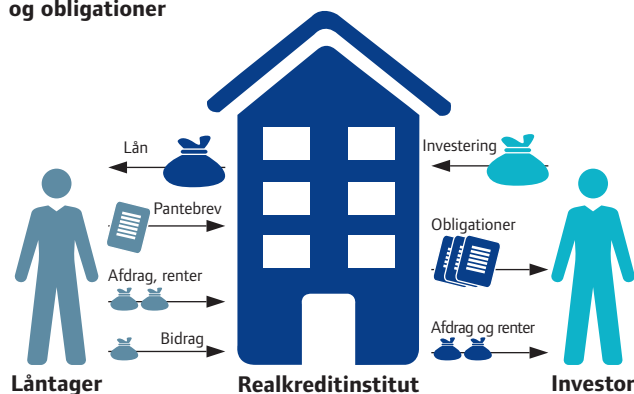
Nykredits selskabsstruktur



Repræsentantskabets og bestyrelsens sammensætning



Balanceprincippet med overensstemmelse mellem lån og obligationer



Ny regulering

Rammerne for at drive finansiel virksomhed er under hastig forandring og har været det, siden finanskrisen startede i 2008. Erfaringerne fra krisen har medført krav om mere regulering af den finansielle sektor, både fra dansk og international side. Formålet er at gøre finanssektoren mere stabil og mindske risikoen for fremtidige finanskriser.

I Danmark er der allerede sket en ganske markant regulering af den finansielle sektor siden 2008, og der er mere på vej. I forhold til rådgivning af kunderne er det blevet lovpligtigt at certificere udvalgte rådgiverprofiler, og selve investeringsprodukterne er nu risikomærket i kategorierne grøn,

gul og rød efter risiko og kompleksitet. På tilsvarende vis er der en risikomærkning af låntyper på vej. Desuden er der indført en lang række nye regler omkring rapportering, risikostyring, aflønning af ledelsen mv.

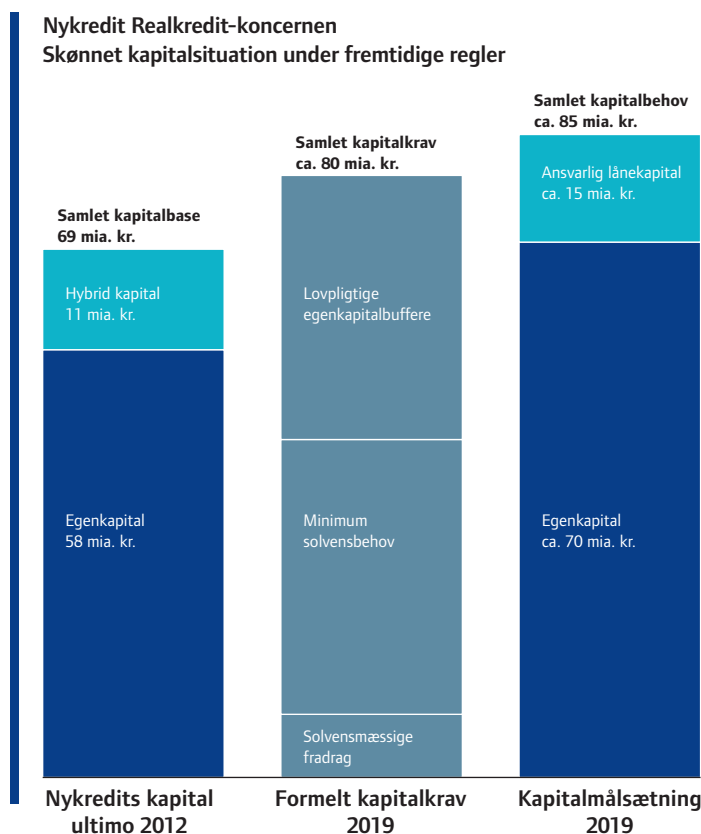
Den nye internationale regulering stiller krav om, at finansielle virksomheder generelt skal være bedre kapitaliserede. Det samlede kapitalkrav næsten fordobles, og samtidig ændres kravene til kvaliteten af kapitalen, således at kapitalkravet fremover i meget høj grad skal opfyldes af egenkapital, hvor det tidligere har været tilladt at opfylde en stor del af kravet med ansvarlig lånekapital. Dette skærper kravene til bankers indtjening fremadrettet.

Nykredits samlede kapitalbehov efter de nye regler forventes at blive ca. 85 mia. kr. med det nuværende forretningsomfang. Heraf forventes egenkapitalen at skulle udgøre ca. 70 mia. kr., mens de resterende ca. 15 mia. kr. kan opfyldes af ansvarlig lånekapital.

Den kommende regulering skærper også kravene til bankers likviditet. Et af kravene lyder, at banker fremadrettet som minimum skal kunne klare samtlige forpligtelser over en periode på 30 dage med finansiell stress. Der forventes krav om, at sammensætningen af bankers balancer ændres, således at en større del udgøres af højlikvide statsobligationer og realkreditobligationer.

Det danske realkreditsystem har en række særlige karakteristika, der betyder, at vi er nødt til at være særligt opmærksom på de nye internationale tiltag, der i udgangspunktet er designet efter den gennemsnitlige bank i EU. Et stort marked for likvide realkreditobligationer kendes kun i få af EU-landene, og vi skal derfor i Danmark gøre en særlig indsats for at få realkreditobligationerne behandlet som likvide obligationer i de nye regler. Nykredit samarbejder derfor med Erhvervs- og Vækstministeriet, Nationalbanken, Finanstilsynet, Finansrådet, Realkreditrådet og Realkreditforeningen om en koordineret indsats over for de relevante EU-institutioner. Formålet er at gøre opmærksom på særlige danske problemstillinger, der udspringer af de nye forslag til regulering.

Reglerne forventes endeligt vedtaget i 1. halvår 2013 og vil træde i kraft gradvist frem mod 2019.



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

Nykredit har et ønske om at kunne fastholde et aktivt udlån uanset konjunkturforsvarende 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.

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 Nykredit har i 2012 også fået Fitch som ratingbureau. Fitch forventes at have en rating af Nykredits obligationer klar i 2013.

Nykredit er i dag blandt de bedst kapitaliserede finansielle virksomheder i Europa, men vil med de nye kapitalregler skulle opbygge en noget større egenkapital frem mod 2019.



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. Endvidere har Nykredit Bank udstedt obligationer som en del af bankens internationale funding-program.

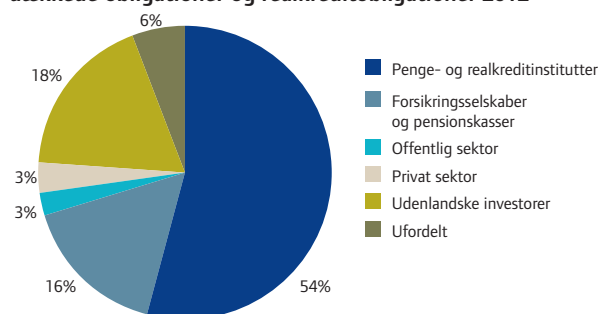
Målet er en bred og diversificeret sammensætning af investorer og et velfungerende marked for obligationerne. Et velfungerende marked for Nykredits obligationer sikrer Nykredits kunder og Nykredit gode rentevilkår.

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

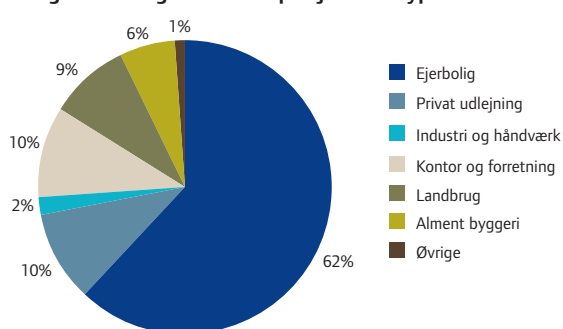
Nykredits obligationer

Nykredit havde ved udgangen af 2012 udstedt nominelt 1.283 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.

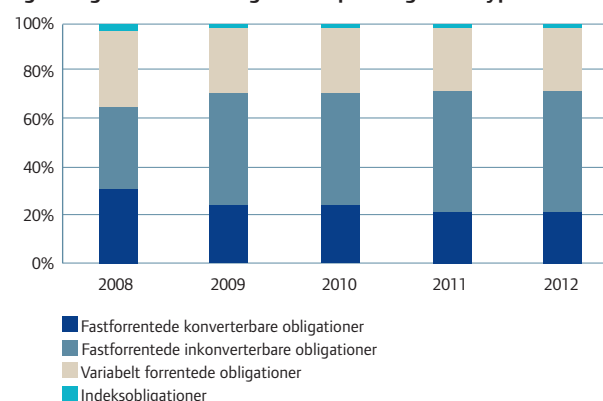
Investorsammensætning af Nykredits udstedte særligt dækkede obligationer og realkreditobligationer 2012



Obligationsrestgæld fordelt på ejendomstyper ultimo 2012



Fordeling af udstedt mængde realkreditobligationer og særligt dækkede obligationer på obligationstyper



Finansielle nøgletal

Nykredit Realkredit-koncernen Basisindtjening og årets resultat

Mio. kr.	2011	2012
Basisindtægter	9.010	8.909
Omkostninger og afskrivninger	5.975	5.534
Basisindtjening før nedskrivninger	3.035	3.375
Nedskrivninger på udlån mv.	1.414	2.149
Basisindtjening efter nedskrivninger	1.621	1.226
Beholdningsindtjening	179	2.444
Resultat før kapitalomkostninger	1.800	3.670
Nettorente mv. af hybrid kernekapital	-462	-465
Resultat før skat	1.338	3.205
Skat	223	575
Årets resultat	1.115	2.629
Værdiregulering og reklassifikation af strategiske aktier over egenkapitalen på i alt ¹	-854	-237

¹ Nykredits beholdning af strategiske aktier udgjorde 1,8 mia. kr. ultimo 2012.

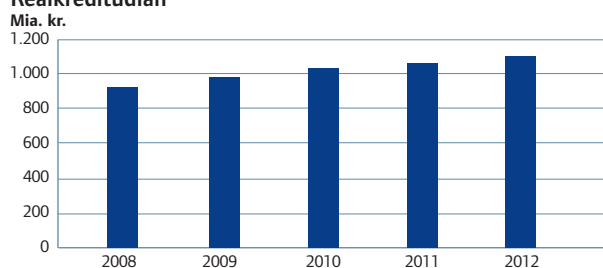
Nedskrivningsprocenter

	2011	2012
Realkreditlån	0,10	0,14
Bankudlån	0,42	0,59
Nykredit Realkredit-koncernen	0,12	0,17

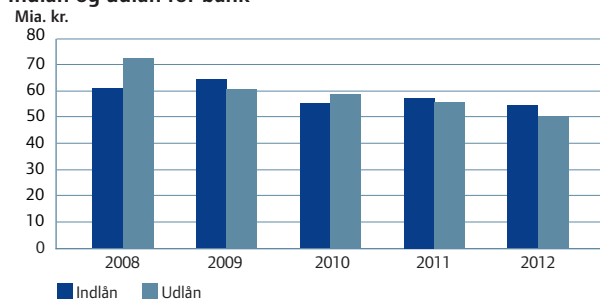
Nøgletal

	2011	2012
Basisindtjening før nedskrivninger i procent af gnsn. forretningskapital p.a.	10,0	10,2
Basisindtjening efter nedskrivninger i procent af gnsn. forretningskapital p.a.	5,3	3,7
Kernekapitalprocent	17,1	19,1
Solvensprocent	17,1	19,1

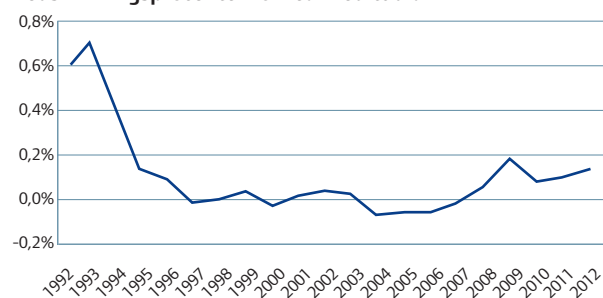
Realkreditudlån



Indlån og udlån for bank



Nedskrivningsprocenter for realkreditudlån



Ikke-finansielle nøgletal

	2008	2009	2010	2011	2012	GRI- indikator*
Kunder & kontakt						
Antal kunder i Nykredit Realkredit-koncernen (1.000)	1.002	1.030	1.051	1.065	1.092	
Kundetilfredshed						
Privatkunder, (EPSI 1-100)	76	77	72	74	73	PR5
Antal klager ¹	514	588	698	472	478	
Andel af kunder, der er "meget tilfredse" med klagehåndteringen			36%	41%	34%	
Ansvarlige investeringer						
Screenede selskaber, antal ²	-	1.800	1.800	2.000	2.000	HR1
Antal selskaber, der drives aktivt ejerskab med	-	16	20	22	19	
Udelukkede selskaber	-	12	11	11	13	
Energiforbrug						
Absolut CO ₂ -udledning ³ (ton)	13.769	14.013	13.795	12.296	-	
Medarbejdere						
Gnsn. antal heltidsansatte medarbejdere ⁴	4.037	4.135	4.026	4.139	4.115	LA2
Medarbejderomsætning	10,5%	5,8%	7,5%	6,3%	5,7%	
Kvinder i ledelse	-	-	29,5%	29,6%	28,7%	
Medarbejdertilfredshed målt ved arbejdsglæde, (Ennova 1-100)	-	-	75	76	73	
Sociale indsatser/donationer						
Nykredits sponsorater, mio. kr.	19	15	15	15	16	EC1
Nykredits Fonds donationer, mio. kr.	6,9	6,8	7,7	7,0	5,5	
Antal frivillige i sociale projekter			20	62	74	

*Punkter, der iht. Global Reporting Indeks er helt eller delvist opfyldt ved den givne information. ¹Modtagne klager til Nykredits Kundeambassader og klageansvarlige enhed. Opregnelsen er ekskl. ankenævnsager og fra 2011 ekskl. klager behandlet i Nykredit Forsikring, der i 2010 blev solgt til Gjensidige Forsikring. ²Samtlige selskaber screenes. ³Nykredit har haft et mål om at reducere koncernens CO₂-udledning med 10% fra 2008 til 2011. ⁴Ekskl. Nykredit Forsikring A/S og JN Data A/S.

Rapporteringsprincipper

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 2012. I rapportens tabeller kan summer afvige fra summen af de opstillede tal på grund af afrundinger.

Mød Nykredit

Antal medarbejdere er et gennemsnit for 2012 beregnet ud fra koncernens samlede ATP-indbetalinger i året sat i forhold til ATP-indbetaling for én fuldtidsmedarbejder.

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

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

Nykredit og kunderne

Markedsandelen for realkreditudlån, bankindlån og bankudlån 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 OTC.

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

Andelen af digitalpost, Nykredit sender ud, er eksklusiv Totalkredit.

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

Nykredit og samfundet

Selskabsskat er opgjort som aktuel skat og regulering af skat vedrørende tidligere år for Foreningen Nykredit-koncernen.

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 frasalgt 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 betyder, at Nykredit Forsikring ikke længere indgår i datagrundlaget.

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

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

Varmeforbrug er opgjort på baggrund af måleraflysning 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 rejsebu-reauer. Biltransport dækker arbejdsrelateret transport i firmabiler (50% arbejdsrelateret kørsel), taxa og egne biler. Medarbejdernes transport til og fra arbejde er ikke indregnet.

Det opvarmede areal er steget i forhold til opgørelsen i Nykredits klima- og miljøregnskab for 2010. Dette skyldes dels, at Nykredit har taget et nyt hovedsæde i brug i 2011, og at opgørelsesmetoden af opvarmet areal er gået over til standarden B311.

Nykredit og medarbejderne

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 ledere med personaleansvar.

Nykredits ejerstruktur og kapitalpolitik

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

Nykredits koncerndiagram er ultimo 2012.

Nykredit i tal

Data over ejerfordelingen af Nykredits investorer er til og med november 2012. Kategorien ufordelt skal sikre investortroloigheden med følgende fortrolighedskrav:

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

Obligationsrestgælden fordelt på ejendomskategori er opgjort til nominal værdi.

Realkreditudlån til beregning af nedskrivningsprocent på Nykredit Realkredit og Totalkredit er udlån til nominal værdi samt restancer og udlæg til dagsværdi. Nedskrivninger er årets resultat-effekt.

Bankudlånet til beregning af nedskrivningsprocent på Nykredit Bank er udlån til dagsværdi, udlån til amortiseret kostpris, garantier ekskl. statsgarantiordning samt individuelle og gruppevise nedskrivninger. Nedskrivninger er årets resultat-effekt og er ekskl. statsgarantiordningen.

Nykredits samlede realkreditudlån er ultimoopgørelser opgjort til nominal værdi.

Bankindlån og bankudlån er ultimoopgørelser. Bankudlånet er opgjort ekskl. garantier og reverseforretninger.

Nedskrivningsprocenter for realkreditudlån er årets resultat-effekt 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

