



I Nykredit står kunden over alt. Nykredit er skabt af kunderne for kunderne. Sådan har det været i mere end 160 år. Og sådan skal det også være i fremtiden. Vores fokus er ikke på kortsigtede gevinster, men på langsigtede kunderelationer og værdiskabelse – vi kalder det finansiell bæredygtighed.

Om Nykredit 2013

CSR-rapport



Nykredit

Indhold

Forord	3
Mød kunden	4
Mød Nykredit.....	5
Kundens verden 2013	6
Kunden over alt	7
Nykredit er foreningsejet.....	7
Forretningen.....	8
Rådgivning	8
Kundens verden 2013	
Rådgivning – afdragsfrihed og økonomisk robusthed	10
Det digitale Nykredit	11
Kundens verden 2013	
Digitalisering og e-intimitet	13
Kundens verden 2013	
Rentesikring	14
Kundetilfredshed	15
Kundens verden 2013	
Lave priser på dansk realkredit	16
Bæredygtige investeringer.....	17
Samfundet.....	18
Kundens verden 2013	
Strukturelle forskelle på ejendomsmarkedet	19
Sociale indsatser.....	20
Sponsorater	21
Nykredits Fond	22
Miljø og Klima	23
Medarbejderne.....	25
Performanceorientering	25
Mangfoldighed	25
Fleksjob	26
Kvinder i ledelse	26
Certificering og uddannelse af Nykredits rådgivere.....	26
Uddannelse af rådgivere og kundesupportere.....	27
Samarbejde med NYKREDS.....	27
Ansvarlig aflønning.....	27
Nykredit Sund	27
Nykredit Graduate og Nykredit Speciale	27
Nykredit og elitesport	28
Udlånvækst og indtjening	30
Nykredit i tal.....	32
Finansielle nøgletal.....	32
Ikke-finansielle nøgletal	33
Rapporteringsprincipper	34

Forord



I Nykredit står kunden over alt. Det er kunderne, der har skabt Nykredit, og kunderne, der styrer Nykredit.

Fokus på kunderne skal derfor gennemsyre hele virksomheden, og det er kunderne og deres behov, der skal være omdrejningspunkt for Nykredit frem mod 2015. Det gælder også, når det handler om den konkrete udmøntning af vores samfundsansvar.

Nykredits særlige ejerstruktur som foreningsejet og kunde-styret virksomhed er et særkende i den finansielle sektor i Danmark og har stor betydning for den måde, vi driver virksomhed på. Foreningen Nykredits formål er altid at kunne låne penge ud til danskerne – også i krisetider. Det kalder vi finansiell bæredygtighed. Og det er en central del af vores samfundsansvar.

Et aktivt udlån til danskerne forudsætter en egenkapital, der lever op til de krav, som lovgivning og obligationsmarkedet sætter. Krav, som vil være stigende i de kommende år, bl.a. fordi Nykredit er blevet udnævnt til SIFI (systemisk vigtigt finansielt institut). Under finanskrisen har vi øget vores udlån til kunderne, og det ønsker vi at fortsætte med.

At sikre udlån til vores kunder i alle dele af landet er en central del af vores samfundsansvar. Dermed går vores samfundsansvar og forretning hånd i hånd og skaber et fundament for fremtidig vækst i Danmark.

I Nykredit vil vi gerne bidrage med vores kompetencer til samfundet. Derfor skal vores CSR-projekter afspejle vores kernekompetencer og være i direkte forlængelse af forretningsgrundlaget.

Vi skal prioritere de CSR-indsatser, som giver mest værdi for pengene. Værdi for samfundet, for kunderne og for Nykredits medarbejdere. Vi giver noget – og vi får noget igen. Når vi fx rådgiver voldsramte kvinder om økonomi, så er det først og fremmest for at sikre dem et bedre liv og

større bæredygtighed i deres økonomi fremover, men også for at give læring og motivation til medarbejderne.

Vores kunders bolig og boligøkonomi er væsentlige omdrejningspunkter for Nykredit. Kunderne skal opleve, at Nykredit hurtigt, effektivt og nærværende varetager deres behov, uanset om det sker ansigt til ansigt eller digitalt.

Nykredit arbejder løbende sammen med lovgiverne for at sikre et fortsat stabilt realkreditsystem. Det gælder både, når det handler om at sikre realkreditens overlevelse i EU og om at fremtidssikre realkrediten herhjemme.

Et andet område, hvor Nykredit viser sit samfundsansvar, er ved at bidrage til danskernes energiomstilling af deres bolig. Det sker ved at inddrage energiøkonomi i vores helhedsrådgivning og indgå i strategiske samarbejder med energiselskaber, så vi gør det let for kunderne at vælge at energirenovere deres bolig.

"Om Nykredit 2013" er Nykredits CSR-rapport om finansiell bæredygtighed. Den er et supplement til årsregnskabet og skal bidrage til at give et billede af en virksomhed, der er mere og andet end tal.

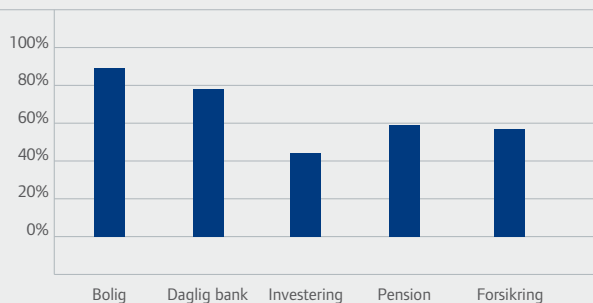
God læselyst.

Michael Rasmussen
Koncernchef

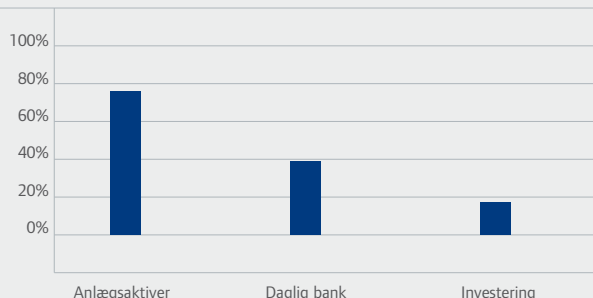
Mød kunden

Hvad taler vi med kunderne om?

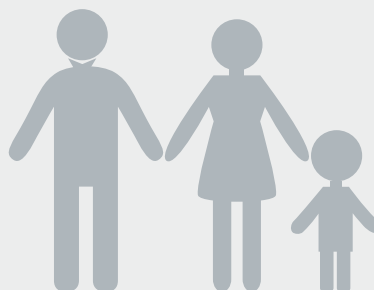
Privatkunderne



Erhvervskunderne



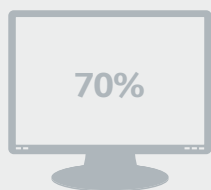
1,1 million kunder



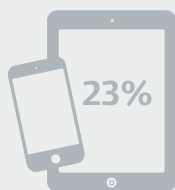
- 400.000 privatkunder
- 75.000 erhvervskunder
- 627.000 privatkunder i Totalkredit-samarbejdet

Kunderne er digitale ...

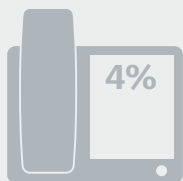
... primært på netbank



Netbank



Mobil- og tabletbank

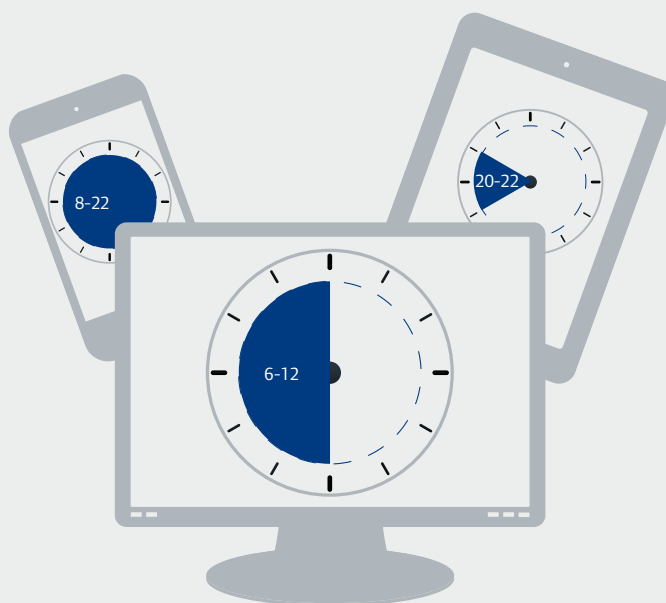


Telefon



Breve, mails mv.

... benytter PC om morgenen og iPad om aftenen



Mød Nykredit



Nykredit er Danmarks største kreditgiver med bank og realkredit som de bærende elementer. Nykredit er foreningsejet og styret af kunderne.

Nykredit er skabt af kunderne for kunderne. Sådan har det været i mere end 160 år, og sådan skal det også være i fremtiden.

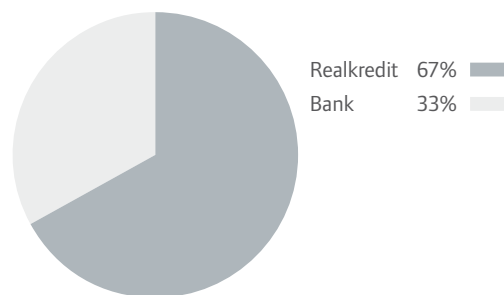
Nykredits historiske afsæt og foreningsejerskab indebærer en række kendetegn for vores virksomhed. Nykredits fokus er ikke på kortsigtede gevinster, men på langsigtede kunderelationer og værdiskabelse – vi kalder det finansiell bæredygtighed.

4.052 medarbejdere



55 centre

Indtægter fra forretningsdrift



Nye politikker

- Rådgivningspolitik
- Interessentpolitik
- Politik for Nykredits samfundsansvar
- Kommunikationspolitik
- Skattepolitik
- Vederlagspolitik
- Kvinder i ledelse
- Whistleblower-ordning

Kundens verden 2013

Rådgivning der giver langsigtet stabilitet og **økonomisk robusthed**.

Læs mere på side 10.

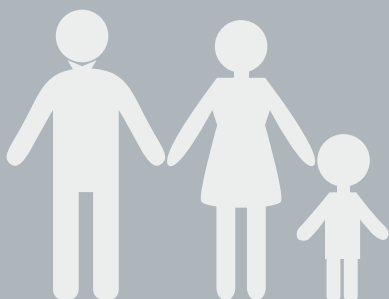
Den digitale verden giver nye muligheder.

Læs mere på side 13.

Mange muligheder for at låse renten fast. **Lån med fast rente** i 30, 20, 10, 5 eller 3 år.

Variabel rente med loft over renten. Til erhverv også renteswaps.

Læs mere på side 14.



Høj kundetilfredshed dokumenteres via kundeundersøgelser.

Læs mere på side 15.

Priserne på dansk realkredit er fortsat lave sammenlignet med fx Sverige.

Læs mere på side 16.

Strukturelle og regionale forskelle påvirker kundens behov for rådgivning.

Læs mere på side 19.



Kunden over alt

Nykredit er foreningsejet

Nykredit er som foreningsejet realkredit- og bankkoncern forskellig fra langt hovedparten af de øvrige store aktører i den danske finanssektor. Foreningen Nykredit ejer 90% af Nykredit. De sidste 10% ejes af Industriens Fond, Foreningen Østifterne og PRAS A/S.

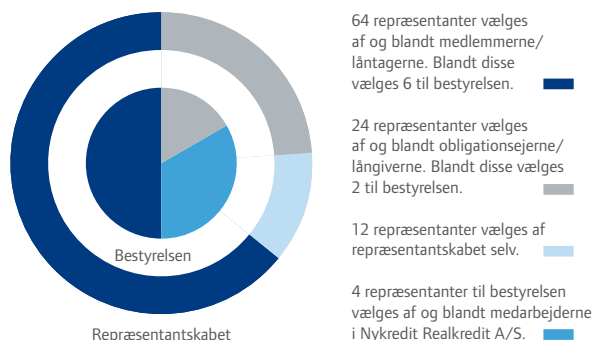
Kundedemokrati i Nykredit

Foreningen Nykredits øverste myndighed er et repræsentantskab, som består af 100 repræsentanter, der vælges af og blandt medlemmerne og obligationsejerne. Repræsentantskabets opgave

er bl.a. at vælge bestyrelsen i foreningen samt at godkende årsrapporten og eventuelle ændringer til vedtægterne. Samtlige repræsentantskabsvalgte medlemmer af Foreningen Nykredits bestyrelse er tillige medlemmer af bestyrelserne i Nykredit Holding og Nykredit Realkredit. Det skyldes, at Foreningen Nykredit, Nykredit Holding A/S og Nykredit Realkredit A/S har samme målsætning og fælles interesser. Medlemmer af Foreningen Nykredit har stemmeret til repræsentantskabsvalget og har mulighed for at stille op til repræsentantskabsvalget i det område, hvor de bor, eller i et af de områder, hvor de ejer en ejendom.



Repræsentantskabet og bestyrelsen i Foreningen Nykredit



Foreningen Nykredit

Formål: Foreningen Nykredits formål er at være ejer i Nykredit-koncernen og sikre, at Nykredit både nu og fremover kan drive realkreditvirksomhed og anden finansiell virksomhed til gavn for Nykredits kunder på et finansielt bæredygtigt grundlag.

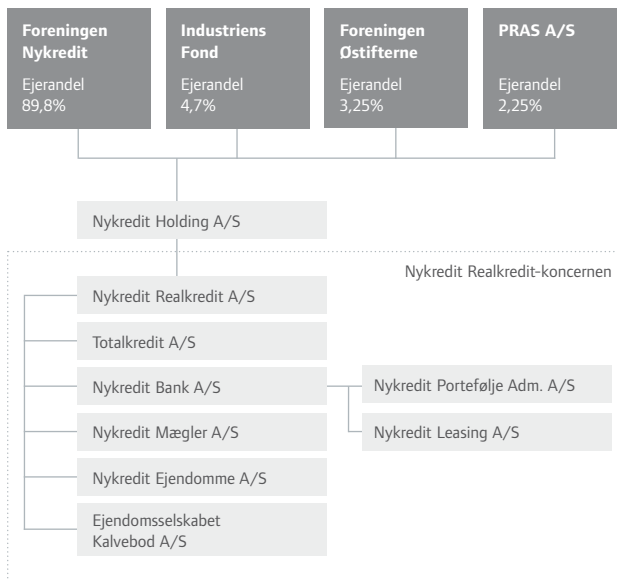
Medlemmer: Alle, der har et realkreditlån i Nykredit Realkredit A/S, er medlem af Foreningen Nykredit. Kunder i Nykredit Bank med et samlet indlån og/eller udlån på mindst 50.000 kr. er også automatisk medlem af Foreningen Nykredit, mens kunder med et realkreditlån i Totalkredit har mulighed for at melde sig ind.

Indflydelse: Medlemmer med et realkreditlån i Nykredit Realkredit A/S har mulighed for at få indflydelse på, hvem der sidder i Nykredits repræsentantskab, og derigennem også på valget af Nykredit-koncernens bestyrelser. 64 af de i alt 100 medlemmer af repræsentantskabet vælges blandt og af låntagerne i Nykredit Realkredit. Nykredit arbejder på at give alle medlemmer samme indflydelse.

Sådan vælges man: For at kunne stille op til valg som medlem skal man foreslås af mindst 25 andre foreningsmedlemmer fra sit valgområde eller af bestyrelsen. Valgperioden er 4 år, og valget annonceres i dagspressen og på nykredit.dk.

Obligationsejerne: Obligationsejere med en obligationsbeholdning på mere end 50.000 kr. har stemmeret til repræsentantskabsvalget. Obligationsejernes valg er ikke opdelt i valgområder. Valgperioden er ligeledes 4 år.

Nykredits selskabsstruktur



Forretningen

Nykredits forretning dækker bredt inden for finansielle løsninger. Til privatkunder tilbyder vi løsninger, der tilgodeser kundens samlede økonomiske behov, fordi lån i boligen, den daglige økonomi, opsparing og investeringer hænger tæt sammen.

Inden for erhverv servicerer vi alle typer erhvervskunder fra den lille enkeltmandsvirksomhed til store koncerner. Vi tilbyder kunden lån, kreditter, håndtering af daglige bankforretninger via netbank, cash management (rådgivning om kortsigtet likviditetsstyring og daglig håndtering af bogholderiet) og håndtering af kontanter. Vi tilbyder også mere komplekse løsninger som fx valutahandel og trade finance (international handel).

Til formuende kunder tilbydes skræddersyede løsninger med udgangspunkt i strategi, risiko og formueforvaltning samt mange særlige fordele.

Nykredit tilbyder specialiserede produkter inden for kapitalforvaltning (porteføljeforvaltning) og administration af inve-

steringsforeninger. Derudover tilbyder vi leasing inden for landbrug, entreprenørmaskiner, biler og andre transportmidler.

Nykredit er Danmarks største kreditgiver med et samlet udlån på 1.144 mia. kr. Vi har i de seneste fem år øget udlånet med 181 mia. kr., mens den øvrige finansielle sektor har reduceret udlånet med 242 mia. kr. I 2013 steg udlånet med 1%. Den lave vækst i dansk økonomi fortsatte i 2013, og som i 2012 var der tendens til højere opsparing hos kunderne. Det afspejles i efterspørgslen efter Nykredits opsparingskoncepter og investeringsprodukter.

Udlånsaktiviteten inden for bank- såvel som realkreditprodukter har været præget af store geografiske forskelle, hvor aktiviteten i og omkring de største byer er påvirket af stigende efterspørgsel efter boliger, mens aktiviteten i andre områder fortsat er præget af lav efterspørgsel.

Rådgivning

Nykredits kunder skal have den bedste og mest kompetente rådgivning på mar-

kedet. Med Nykredit Certificering får alle kundevedtøede medarbejdere et struktureret udviklingsforløb, der sikrer en bedre uddannelse, end loven kræver. Nykredit Certificering skal sikre, at alle kunder får en rådgivning, der matcher kundens behov og produkternes kompleksitet. Det giver kunderne en sikkerhed og de bedste betingelser for at træffe den rigtige beslutning, når de eksempelvis skal vælge nyt boliglån, pensionsordning eller mere komplekse finansierings- og investeringsprodukter.

Det er nu godt halvandet år siden, at Nykredit Direkte, Nykredits landsdækkende rådgivningscenter, slog dørene op. Kunderne har herigennem flere og mere fleksible rådgivningsmuligheder, der gør det muligt at indpasse bankærinder i en travl hverdag. Det skal sikre, at kunderne ydes den bedste rådgivning hver gang.

Nykredit har desuden udvidet åbningstiderne i weekenden, så adgangen til rådgivning tilpasses kundens behov. På den måde kan kunderne nu få adgang til rådgivning 70 timer om ugen.

Kunden vælger

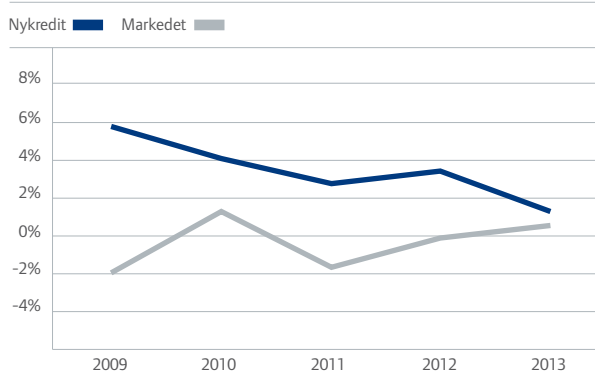


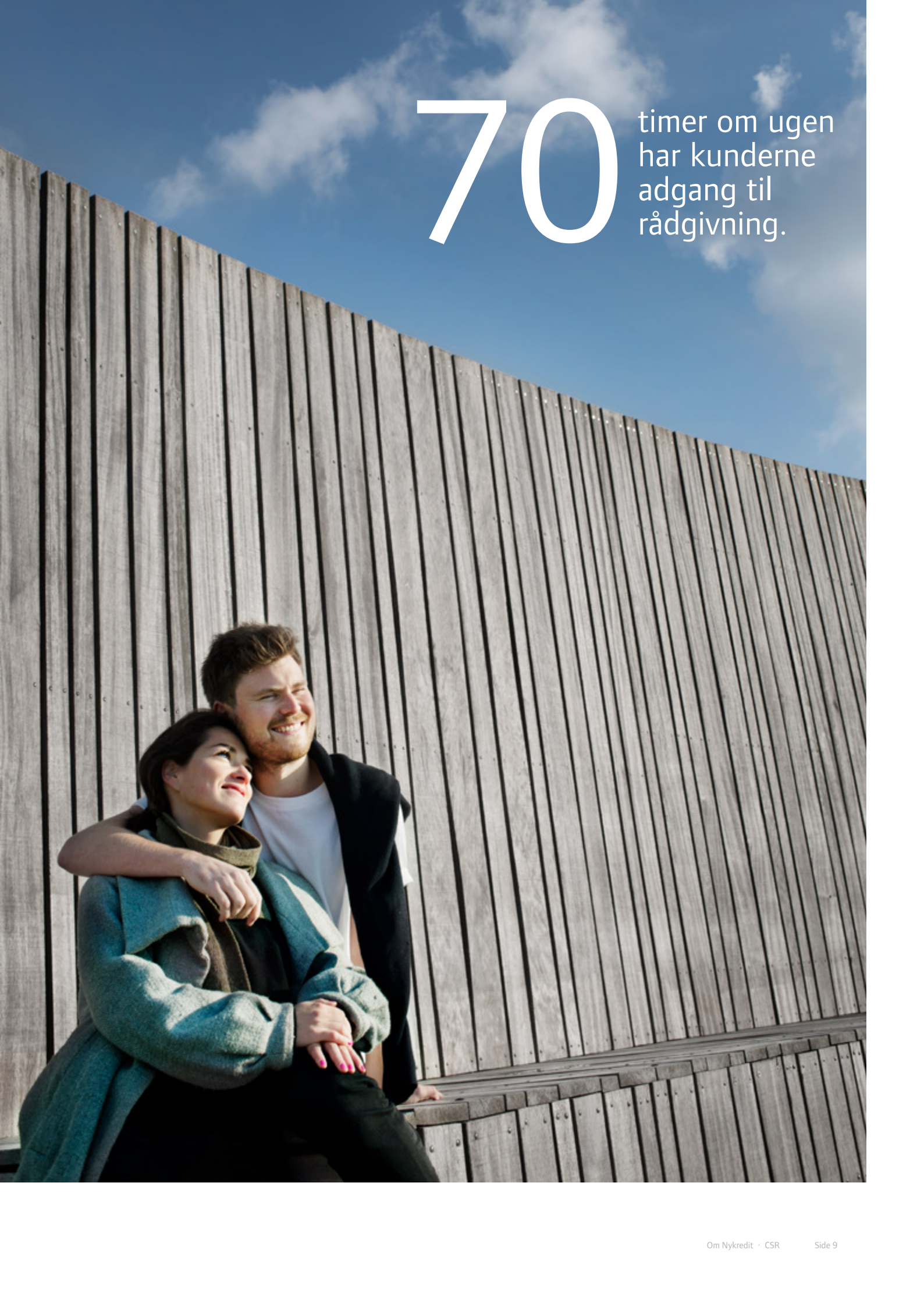
Nykredits markedsplacering i Danmark

	Mia. kr.	Andel af markedet
Bank- og realkreditudlån i alt	1.145	31%
- heraf bankudlån	81	7%
- heraf realkreditudlån	1.064	43%
Formue under administration	598	40%
Formue under forvaltning	117	n/a
Obligationshandel	n/a	28%

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

Udlånsvækst i Nykredit og markedet



A photograph of a young couple embracing against a large, slanted wooden wall. The man is standing and has his arm around the woman's shoulder. They are both smiling and looking upwards. The woman is wearing a teal jacket, and the man is wearing a white t-shirt under a dark vest. The background is a clear blue sky with some light clouds.

70 timer om ugen
har kunderne
adgang til
rådgivning.

Rådgivning – afdragsfrihed og økonomisk robusthed

Afdragsfrie realkreditlån blev introduceret i 2003 som en mulighed for boligejere, der i en indledende periode ønsker luft i budgettet til eksempelvis at afdrage på anden dyr gæld. Afdragsfrie lån blev hurtigt populære og udgør i dag over halvdelen af de samlede danske realkreditlån. Afdragsfrie lån har skabt øget fleksibilitet og flere valgmuligheder for danske boligejere.

Langt de fleste kan uden videre betale afdrag

Lovgivningen begrænser den afdragsfrie periode til 10 år, og umiddelbart vil det betyde, at kunden derefter skal afdrage den samlede boliggyld over en 20-årig periode i stedet for de oprindelige 30 år. Dette vil forøge den månedlige ydelse, men hovedparten af kunderne kan uden videre også betale ydelsen med afdrag. Det viser tallene for kundernes økonomi.

Afhængig af størrelsen på lånet i forhold til ejendommens værdi har kunden forskellige muligheder, når afdragsfriheden udløber.

Rådgivning

Nykredit kontakter i god tid de kunder, hvis afdragsfrihed udløber, og vi inddrager kundens samlede økonomi i rådgiv-

ningen. Vores rådgivning om økonomisk robusthed sigter efter at ramme en balance mellem opsparing og nedbringelse af gæld, der passer til kundens økonomi og livssituation.

Afdragsfrihed har en langsigtet påvirkning på kundens opsparing og gæld. Derfor er god og kompetent rådgivning helt central i den proces, som leder frem til et eventuelt afdragsfrit lån.

Afdrag bør prioriteres højt

Afdragsfrihed giver en økonomisk lettelse her og nu men kan reducere den langsigtede økonomiske fleksibilitet. Den dag kunden ønsker at skifte bolig, fx som følge af arbejdsløshed, skilsmisse eller flytning, er det måske ikke muligt at købe den ønskede bolig, hvis gælden i kundens nuværende bolig er for høj. Denne problemstilling er tydeligst i de dele af landet, hvor boligpriserne stagnerer.

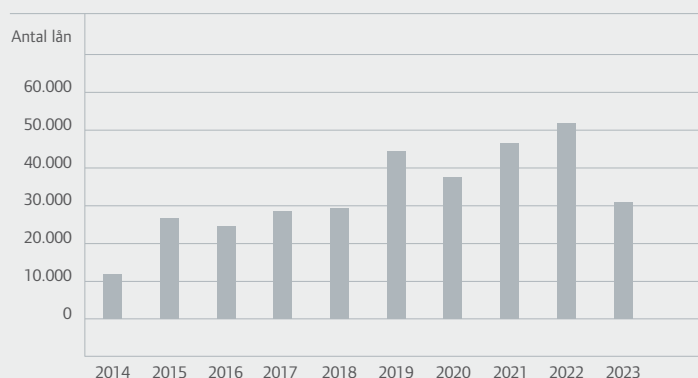
Nogle ejendomme er faldet i værdi, siden lånet blev optaget, og kundens belåningsgrad kan derfor være over 80%. I disse tilfælde er afdragsfrihed ikke en mulighed, da lovgivningen ikke tillader en forlængelse af afdragsfriheden, hvis belåningsgraden er over 80%.



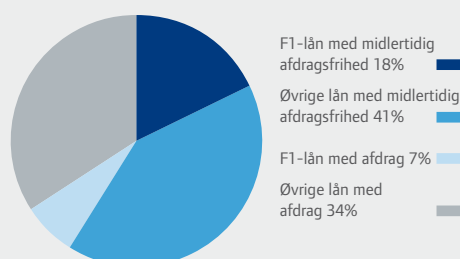
Derfor anbefaler Nykredit, at kunder med belåning over lånegrænsen eller kunder i områder med lav boligomsættelighed prioriterer afdrag højt.

Nykredit har foretaget detaljerede analyser af boligejernes økonomi i fremtiden med udløbet af afdragsfrihed. Det er vurderingen, at i størrelsesordenen 1% af låntagerne kan få økonomiske problemer, når afdragsfriheden udløber. I den situation er der behov for en individuel rådgivning, der vurderer kundens samlede situation og handlemuligheder.

Udløb af afdragsfrihed



Andel af afdragsfrie lån, ejerboliger 2013





Nykredit introducerede i 2013 Swipp, hvor kunden kan overføre penge direkte fra sin smartphone til andre, der er tilmeldt Swipp.

Det digitale Nykredit

Nykredit har nået 61% af målet om 90% digital kommunikation i 2015. Digital kommunikation er til fordel for både kunden, Nykredit og miljøet i form af mindre transport til møder, mindre papirforbrug, færre fysiske breve og lettere adgang til rådgivning. Det betyder derfor hurtigere og mere effektiv rådgivning for kunden og færre omkostninger for Nykredit.

Nykredit har i 2013 haft fokus på at sende post digitalt og forbedre mulighederne for digital deling af dokumenter med kunderne. Den digitale signatur NemID er den grundsten, der kan give kunderne nem og sikker adgang til dokumenter og selvbetjening. Da de fleste privatkunder i dag anvender NemID, er digitaliseringen i første omgang derfor rettet mod denne kundetype.

Fra 2013 blev privatkunders bankudskrifter (fx kontoudtog) som udgangspunkt automatisk sendt til kundens e-Boks. Der er tale om ca. 300.000 postforsendelser, som nu ikke længere kræver papir og postgang.

I løbet af 2013 har kunderne fået adgang til egne dokumenter i Nykredits digitale arkiv. Det betyder, at kunden fremover kan finde sine elektronisk indgåede aftaler med Nykredit ved at gå ind på mitNykredit med NemID. Kunden kan endvidere som noget nyt også underskrive aftaler med NemID i mitNykredit.

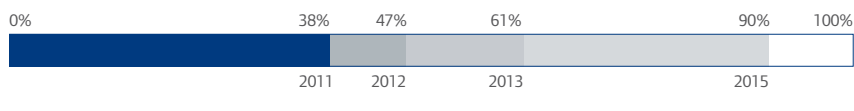
Underskrift af aftaler med NemID indføres trinvis. Teknik og kundeoplevelse er blevet prøvet af på simple aftaler, og vi arbejder på, at alle aftaler med privatkunder skal kunne indgås digitalt i løbet af 2014.

Vi tager hensyn til ikke-digitale kunder

Det er vigtigt for os, at ikke blot Nykredit, men også kunden opfatter de digitale muligheder positivt, og at ibrugtagning respekterer kunden. Vi omlægger derfor ikke post til digitale medier, uden at kunderne er blevet orienteret, herunder også om mulighederne for fortsat at modtage fysisk post.

Vi forholder os samtidig specifikt til den enkelte type af information i forhold til egnethed, ligesom vi undtager aldersgrupper, hvor vi ved, at det digitale medie kan give udfordringer. Disse grupper kan selvfølgelig fortsat tilmelde sig de digitale løsninger individuelt.

Vejen mod 90% digitalt Nykredit



Overblik i den digitale verden

Den digitale vej giver mulighed for nye løsninger. Fx kan vi med sms orientere kunden hurtigere. Med videomøder og skærmdeling kan vores rådgivere være i dialog med kunden, når det passer kunden, næsten som ved et fysisk møde.

Også på andre områder kan vi give kunden bedre overblik og hjælp til såvel styring af sin daglige økonomi som planlægning af opsparing og investeringer. I 2013 supplerede vi Forbrugsoverblik, der giver kunden grafisk overblik over sit forbrug, med den første version af Boligoverblik. Flere supplerende løsninger med andre temaer og målgrupper er på vej til lancering i 2014.

Med funktionaliteten Opsparingsmål i netbanken har vi bragt den klassiske spareregrs ind i den digitale verden og gjort det lettere at spare op i hverdagen til fx ferie eller nyanskaffelser.

Sikkerhed giver tryghed

De digitale selvbetjeningsløsninger stiller særlige krav til sikkerheden, så det ikke er muligt at bryde ind teknisk eller på anden måde få adgang til kundernes konti.

Onlineaktivitet

Antal	2012	2013
Besøg på nykredit.dk	12.456.171	11.044.411
Onlineberegninger	1.486.527	1.284.424
Videomøder med rådgiver	27.742	36.138
Mobilapp-downloads	73.550	85.484
Likes på Facebook	7.573	10.052

Sikkerhed står generelt højt på dagsordenen generelt i den finansielle sektor. Der er en fælles erkendelse af, at vi på dette område ikke er konkurrenter men har samme interesse i, at vi på nationalt plan er på forkant.

Trusselsbilledet overvåges nøje, og et sektorsamarbejde på tværs af den finansielle sektor involverer både interne og eksterne eksperter.

Nykredit deltager aktivt i dette sektorsamarbejde og følger Finansrådets kodeks for sikkerhed for selvbetjeningsløsninger. Når Nykredit udvikler nye selvbetjeningsløsninger, fx bank til iPad, er det fast praksis, at vi får en såkaldt second opinion fra en ekstern konsulent inden

igangsætning.

Som en ekstra sikkerhed gennemføres hvert år en såkaldt penetrationstest, dvs. at en ekstern ekspert skal forsøge at hacke sig ind i vores systemer.

Mobilbank vokser hurtigt, men brugen er forskellig

- 178.000 privatkunder bruger Nykredits netbank på pc
- En stigende andel bruger også bankløsninger på deres smartphone eller tablet
- Antallet af brugere er vokset med over 70% i 2013 til 74.000.

Kunden vælger

55 centre

Personlig rådgivning og specialister.

70 10 90 00

Telefonisk kontakt til rådgivere og kundeservice - alle ugens 7 dage.

Virtuel kontakt

Hold videomøder eller chat med rådgivere og kundeservice fra pc eller iPad.

Nykredit.dk

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

Netbank – mitNykredit

Overblik, rådgivning og transaktioner.

Mobilapps

Enkelhed i hverdagen. Mobilbank og 4 andre mobilapplikationer.

iPad

Design din egen netbank med forbrugs- og investeringsoverblik.



Digitalisering og e-intimitet

"Det er ikke nok, at kunderne betjener sig selv, for så taber vi relationen, som er afgørende for kundetilfredsheden. Vi sætter mennesker til strømmen med bl.a. telefonmøder og videoopkald for at kompensere for det, der er allersværest at skabe på den digitale platform – tillid."

Bjørn Bøje Jensen, direktør i Nykredit Direkte.



Bjørn Bøje Jensen, direktør i Nykredit Direkte.

Tryghed ved digital underskrift

Tryghed er alfa og omega for kunden. Det betyder bl.a., at vi i konkrete sager altid er i dialog med kunden omkring de digitale muligheder og generelt kunden sender og underskriver digitalt, hvis alle dokumenter kan håndteres samlet.

Komplicerede aftaler er ofte vanskelige at overskue og indgå uden hjælp fra en rådgiver. Når vi omlægger til digital underskrift, er det nødvendigt at se på, hvordan den digitale platform kan give kunden samme tryghed og overblik.

Tryghed og nærvær i en digitaliseret verden

De mange digitale muligheder og adgang til kompetente rådgivere alle ugens dage på nettet, mobilt og på telefon betyder en udvidet tilgængelighed for kunden. Men det betyder også, at Nykredit bliver udfordret på den del af kundeoplevelsen,

der er helt afgørende: At skabe den personlige tillid mellem kunde og bank.

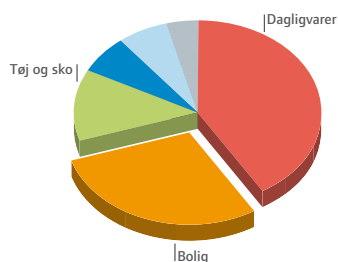
Nøgleordet er e-intimitet, altså at der også på de digitale platforme er adgang til personlige rådgivere sideløbende med udviklingen af selvbetjeningsløsninger.

Nykredits arbejde med e-intimitet har tiltrukket international opmærksomhed. EFMA, der er en europæisk forening for virksomheder inden for finanssektoren, har tildelt Nykredit Direkte en pris ved Innovations Awards 2013 i kategorien "Multikanal og kundeoplevelse".

Nye digitale tiltag

Forbrugsoverblik

Grafisk overblik over dit forbrug



Boligoverblik

Et digitalt overblik over boligen, der samler oplysninger om boligen, el-, vand- og varmekonsum, og mulighed for at regne på hvad investeringer i boligen betyder for budgettet.



Opsparingsmål

En digital sparegris, der gør det lettere at spare op i hverdagen. Følg fx grafisk med i ferieopsparingen.



Rentesikring

Historisk lave renter

Renteniveauet i Danmark har de seneste år været påvirket af udenlandske faktorer, senest krisen i Sydeuropa. Siden efteråret 2008 er renteniveauet faldet og er i øjeblikket historisk lavt.

Kunden kan sikre sin ydelse mod rentestigninger

Som kunde og låntager kan man vælge forskellige muligheder for boligfinansiering afhængig af, hvilken risiko man vil påtage sig, hvis renten stiger. Generelt er det sådan, at jo lavere rente kunden vælger, jo mere følsom er ydelsen ved en rentestigning.

Det mest sikre produkt i forhold til rentesikring er et fastforrentet lån, som er tiltænkt kunder, der vil betale for at kende deres ydelse i hele lånets løbetid. Et lån med fast rente giver herudover kunderne en kursgevinst, når renten stiger. Denne kursgevinst beskytter kundens friværdis i ejendommen ved et prisfald som følge af stigende rente. Det er derfor også en løsning for de kunder, som ønsker at udnytte konverteringsretten og derved omlægge til en højere rente men med lavere restgæld.

En mere fleksibel løsning er et variabelt forrentet lån med renteloft. Det har en

lavere rente end fastforrentede lån, men samtidig påtager kunden sig den risiko, at renten kan ændre sig undervejs, men kun til et på forhånd fastlagt niveau. Ved et variabelt forrentet lån får kunden ikke en kursgevinst ved stigende renter, og derved ikke den friværdibeskyttelse, som opnås ved et fastforrentet lån.

Erhvervskunder har desuden mulighed for en mere fleksibel løsning med en fordelagtig rente, men også med en større risiko end øvrige lån. Det har de kunnet opnå ved at etablere en rentesikring til deres lån i form af en renteswap-aftale.

Renteswap til fast rente

Kunden har med en renteswap-aftale et fleksibelt produkt, hvor rentebetalingen kan fastlåses så lang tid, som kunden ønsker, uden at omlægge det variabelt forrentede lån. Dette er en fordel, hvis renten stiger.

Et fastforrentet lån giver kunden mulighed for altid at konvertere til kurs 100. Med denne mulighed kan kundens restgæld ikke forøges på grund af kursstigning. Denne konverteringsret har kunder med fastrenteswap ikke. I de tilfælde, hvor en swap indregnes i formuen, vil stigende renter reducere gælden, mens faldende renter vil forøge gælden.



Renteswaps og andre instrumenter til bl.a. rentesikring har især været anvendt af erhvervs- og landbrugskunder samt andelsboligforeninger. Swaps er fortsat et relevant produkt for de erhvervskunder, der har behov for en lav fast rente – eksempelvis ejere af private udlejningsejendomme.

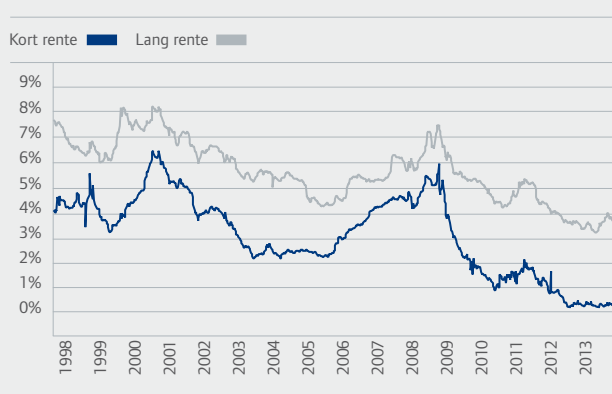
Fokuseret rådgivning

Da swaps er et komplekst finansielt produkt, har Nykredit fokuseret sin rådgivning, så kundemålgruppen er blevet smallere og koncentreret om professionelle kunder.

Kunden kan låse renten med

Fastforrentet obligationslån	Rentemax	Variabelt forrentet lån med fastrenteswap
Fast rente gennem hele lånets løbetid	Variabel kort rente men loft over renten	Fast rente i swap-aftalens løbetid
Konverteringsret til kurs 100	Delvis konverteringsret	Aftalens værdi svinger med renteutviklingen og kan blive over kurs 100
Standardprodukt		Ingen konverteringsret
		Høj fleksibilitet
Privat og Erhverv		Erhverv

Obligationsrente





Pernille Hirshals, kundeambassadør

kunne have været bedre. Ca. 10% af henvendelserne til kundeambassadøren førte desuden til konkrete initiativer eller ændringer i Nykredit.

I 2013 var 51% af vores privatkunder tilfredse med Nykredits håndtering af utilfredshed, men vi kunne godt tænke os, at endnu flere var tilfredse. Derfor blev der i 2013 sat fokus på behandlingen af utilfredse kunder på udvalgte centre. Erfaringerne herfra vil vi bygge videre på i 2014.

Kundetilfredshed

Nykredit ønsker at have de mest tilfredse kunder blandt de ledende landsdækkende aktører, og derfor måler vi løbende på kundernes opfattelse af Nykredit.

Tilfredshed med rådgivningsmøder

I 2013 indførte Nykredit undersøgelser af kundernes tilfredshed med rådgivningsmøder. Årsagen er, at rådgivningsmødet er et vigtigt kontaktpunkt for både kunden og Nykredit.

Tilfredsheden med møderne ligger på 85 på en 100-skala hos privatkunderne og 81 hos erhvervskunderne. Hver anden kunde vil anbefale Nykredit på baggrund af møderne. Nykredit har igangsat en række tiltag for at forbedre kundens oplevelse af hele forløbet. Det skal hjælpe os med at prioritere vores arbejde med kundernes tilfredshed, så vi kan forbedre, hvor der er behov.

Kundeambassadøren

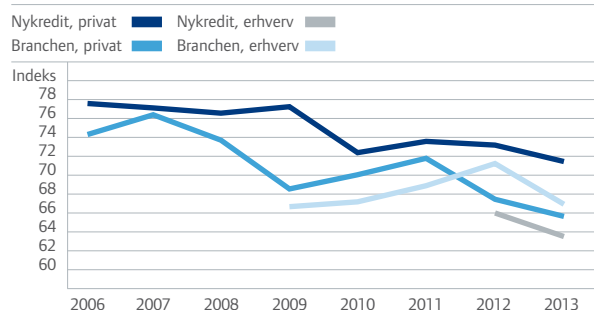
Siden 2007 har Nykredit haft en kundeambassadør. Kundeambassadøren skal sikre, at vores kunder får en god behandling i en eventuel klageproces.

Nykredit vil have tilfredse kunder. Derfor opfordrer vi utilfredse kunder til at kontakte os. Vi værdsætter klager, dels som en mulighed for at hjælpe den enkelte kunde, og dels for at lære og forbedre os af hensyn til vores øvrige kunder.

Det nytter at klage

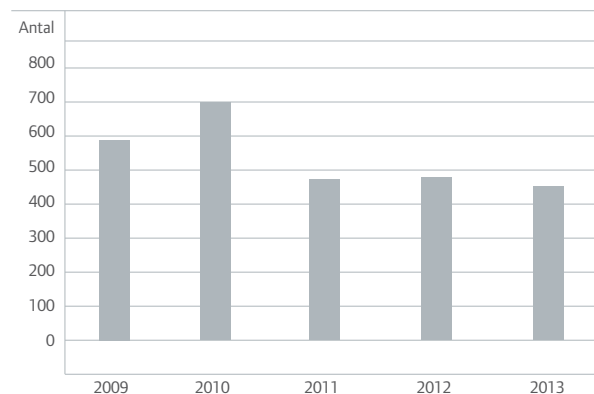
I 2013 klagede 451 kunder. Af disse fik 54% helt eller delvist medhold. Nykredit erkendte altså, at der var lavet en fejl og rettede op på den, eller indså, at sagsbehandling, rådgivning eller service

Kundetilfredshed på bankmarkedet

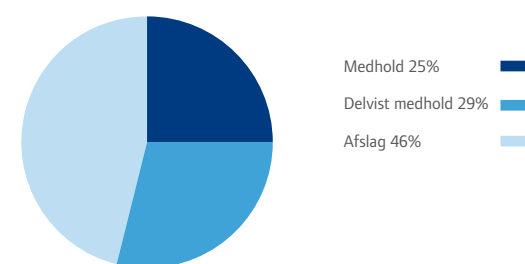


Kilde: EPSI

Udvikling af antal klager



Udfald af modtagne klager



Lave priser på dansk realkredit

Administrationsbidraget skal primært dække

- Administrationsomkostninger
- Kapacitetsomkostninger
- Tab på udlånet



I forhold til det øvrige EU er danske realkreditlån blandt de absolut billigste lån.

Eksempelvis er Nykredits højeste bidrags-sats på en fuldt belånt ejerbolig 0,94%, mens den tilsvarende indtjeningsmargin er ca. 1,2% i Sverige. Det skyldes bl.a., at det danske system tager afsæt i en lav udlånsrente baseret på børsnoterede obligationer, gennemsigtighed i priser og indfrielsesvilkår, der giver en langsigtet finansiell stabilitet. Hertil kommer personligt gældsansvar.

For kunden betyder det, at Nykredit kan tilbyde kunderne lån til relativt lave bidrags-satser, så længe en række kriterier er opfyldt.

Høj rating er nødvendig

Den højest opnåelige rating betegnes AAA, som er den rating, Nykredits realkreditobligationer har. En høj rating er essentiel for Nykredit, da store investorer ofte kun i begrænset omfang må eller ønsker at investere i lavt ratede

obligationer. Den høje rating sikrer, at Nykredit kan afsætte sine obligationer til en lav rente.

Egenkapital er nødvendig for høj rating og lave obligationsrenter

Høj egenkapital er en forudsætning for at opretholde en høj rating og en lav rente på de udstedte realkreditobligationer. Det er desuden nødvendigt, at Nykredit reserverer store beløb som ekstra sikkerhed bag obligationerne. En del af disse penge skal Nykredit låne i markedet, så også her er en høj rating nødvendig.

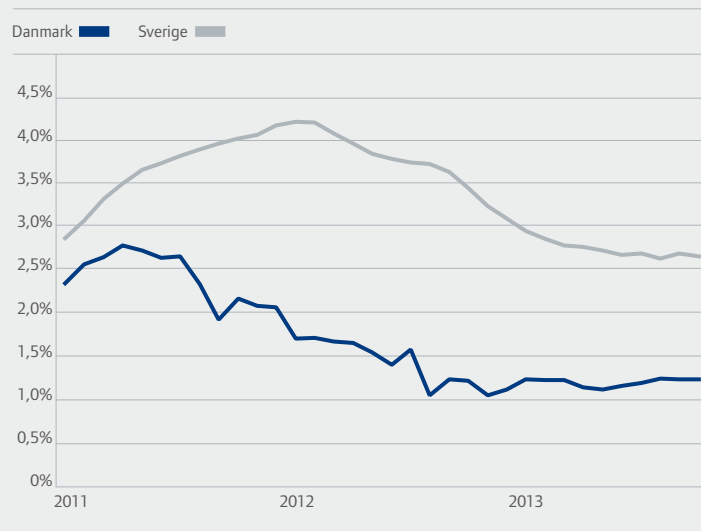
Den nye regulering betyder, at vi i Nykredit skal opbygge en større egenkapital for at kunne opretholde vores forretningsomfang og låne ud til kunder i fremtiden. Omkostningerne i forbindelse med forøgelse af egenkapitalen skal dækkes ved lavere omkostningsprocent og øgede indtægter.

Efter finanskrisen

Nykredit har fortsat ganske få kunder, der ikke kan betale den løbende ydelse på realkreditlånet. Finanskrisen har i kombination med den lave rente ikke givet væsentligt højere restancer for Nykredit, men alligevel større tab. Det skyldes, at tabene på de få ejendomme, der skal tvangsrealiseres, er betydeligt større end tidligere. Nykredit har derudover udgifter til at stille yderligere sikkerhed bag de udstedte obligationer.

Det danske realkreditsystem er med til at sikre, at Nykredit kan låne penge til kunderne til en meget lav rente. Rentemarginalerne er steget i Danmark men betydeligt mindre, end vi har set det i Sverige.

Effektiv rente (inkl. bidrag) på boliglån med hyppig rentetilpasning





Bæredygtige investeringer

Investeringer der gavner kunden, Nykredit og samfundet

Nykredit investerede 241 mia. kr. på vegne af vores kunder og som led i forvaltningen af Nykredits egenkapital. Midlerne er placeret i aktier og obligationer udstedt af omkring 2000 individuelle selskaber med aktiviteter i stort set hele verden.

Nykredit er bevidst om det ansvar, der følger med denne opgave. Balancen mellem afkast og ansvarlighed i vores investeringer tager udgangspunkt i Nykredits idégrundlag "Finansiell Bæredygtighed".

Investeringsafdelinger med særligt fokus

Finansiell Bæredygtighed er ikke kun en forpligtelse. Det er også en erkendelse af, at sund fornuft kan være en sund forretning. Der er stor forskel på det store flertal af verdens selskaber, der lever op til international ret. Nogle af dem er gode

til at inddrage sociale forhold, miljø og god selskabsledelse i deres måde at drive forretning på.

Nykredit undersøgelser viser, at selskaber, der drives sundt og udviser ansvarlighed, som udgangspunkt også er sunde investeringer. Investering i disse sunde selskaber indebærer mindre risiko, uden at det gør afkastet mindre. Derfor anvender Nykredit systematiske vurderinger af bæredygtighed til at udvælge og evaluere selskaber i Nykredits fire fokusafdelinger. En fokusafdeling er en investeringsportefølje med typisk 25-50 aktier, hvor bæredygtighed er væsentlig for valget mellem investeringsalternativer. Erfaringerne fra de seneste år har givet et positivt resultat for kunden og samfundet.

Siden sommeren 2012 har Nykredit tilsvarende haft et sæt retningslinjer for ansvarlig investering i statsobligationer.

Selvom Nykredits kunder er meget forskellige, har alle en forventning om, at de selskaber, vi investerer i, respekterer international ret. Derfor screener vi selskaberne i vores portefølje for brud på anerkendte konventioner, Global Compacts principper mv. Hvis der er et brud, forsøger vi som udgangspunkt at få selskabet til at løse problemet. Hvis det ikke lykkes, ekskluderes selskabet. Det skete fx i 2013

Vidste du at

- der ikke er statistisk belæg for påstanden, at det giver dårligere afkast at investere ansvarligt?
- de største danske selskaber ifølge Nykredits rådgiver MSCI er 32% mere bæredygtige end de største amerikanske?
- Nykredits afdeling Globale Aktier SRI i 2013 gav et afkast på 32% - langt bedre end markedet - på trods af, at den udelukker næsten 15% af investeringsmulighederne herunder producenter af alkohol, tobak, våben, porno og hasardspil?

for et mineselskab, der trods løfter ikke viste forbedring i sin behandling af sine omgivelser.

Læs mere om vores arbejde med bæredygtige investeringer i investeringsforeningernes årsrapporter og i Nykredits rapportering til UN PRI på nykreditinvest.dk.

Nykredit følger principperne i Global Compact og UN PRI:

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, arbejdstagerrettigheder, 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.

UN PRI er 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.

GRI (Global Reporting Initiative)

er et internationalt netværk, der arbejder for at fremme rapporteringen om bæredygtighed verden over.

Ekskluderede selskaber ultimo 2013

En aktuell liste over ekskluderede selskaber kan findes på nykredit.dk/omnykredit

"Vi kunne fra vores indledende analyse se, at bæredygtigheds-vurderinger kan hjælpe os til at håndtere risiko og måske endda gribe muligheder. Nu har vi et år brugt vurderingerne til at udvælge og evaluere selskaberne. Resultatet har været porteføljer, der skabte bedre resultat for kunden, Nykredit og på sigt samfundet."

Chef for udenlandske aktier, Morten Gregersen, om sine erfaringer med at anvende bæredygtighedsvurderinger som led i forvaltningen af fokusafdelingerne.

Samfundet

Som Danmarks største kreditgiver og med kontakt til mere end 1,1 mio. kunder er Nykredits finansielle styrke af stor betydning for udviklingen i det danske samfund. Det er et samfundsansvar i sig selv.

I overensstemmelse med vores politik for samfundsansvar vil Nykredit bidrage til et stabilt og effektivt finansielt marked. Vi har som stor arbejdsplads og virksomhed en væsentlig rolle i samfundet. Som foreningsejet og kundestyret virksomhed har vi en særlig forpligtelse til at udvise engagement og tage ansvar på områder, hvor vi kan støtte og involvere os i samfundsmæssige opgaver og udfordringer både lokalt og nationalt.

Vi har en klima- og miljøstrategi, som forpligter os til at bidrage til udviklingen af et grønnere Danmark. Vi bidrager til samfundsudviklingen ved at engagere os

og deltage i en lang række almenlystige initiativer inden for områderne sociale projekter, klima/miljø, kunst, kultur, folkesundhed, sport osv.

Nykredit har tilsluttet sig FN's Global Compacts 10 principper omkring menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø og antikorrupition. Vi har endvidere en politik for bæredygtige investeringer og har tilsluttet os FN's principper for ansvarlige investeringer. Vi rapporterer årligt om vores samfundsansvar på baggrund af GRI-retningslinjerne.

Dialog med omverdenen

Dialogen med Nykredits interessenter baserer sig på vores idégrundlag og vores vedtagne interessentpolitik.

Vi ønsker en åben og aktiv dialog med alle relevante interessenter med det formål at udvikle Nykredits forretning.

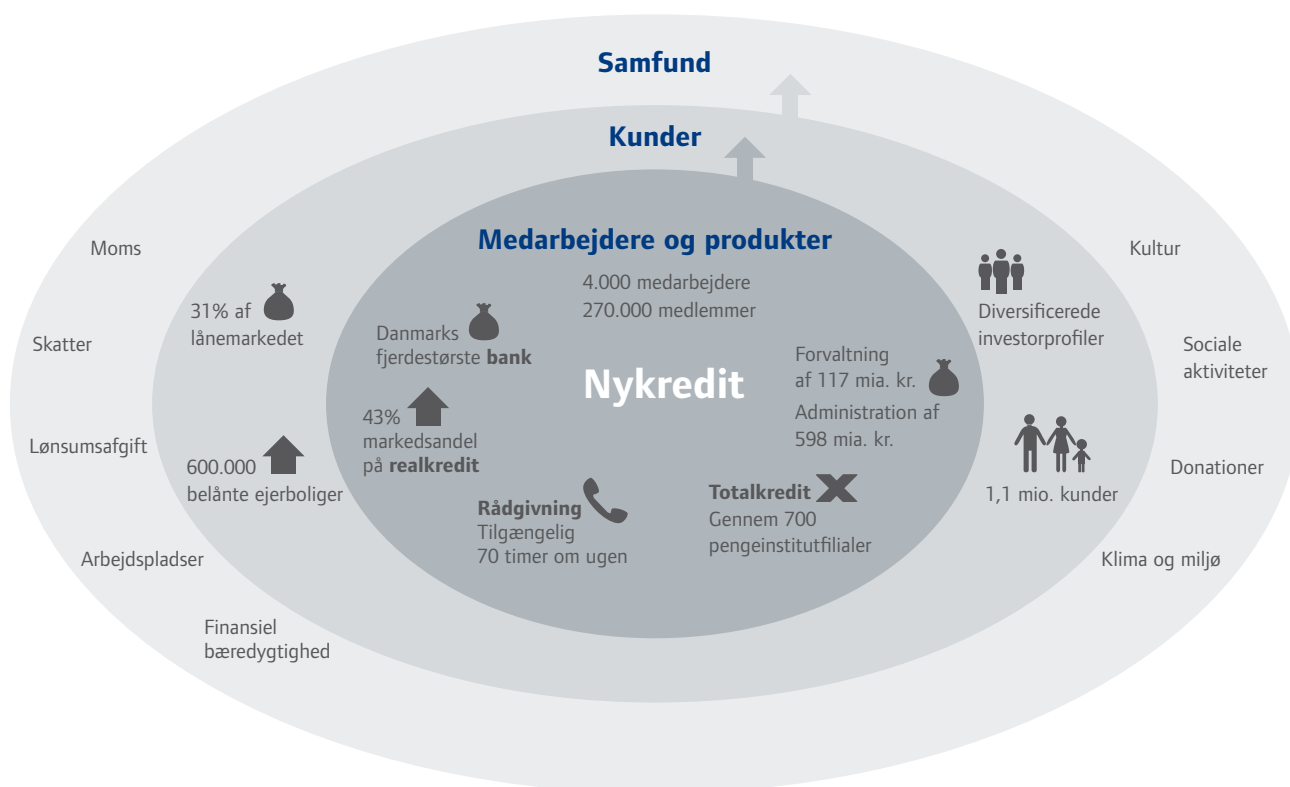
Via dialog ønsker vi at dele viden om finansielle forhold og den finansielle sektor med vores interessenter. Fokus på interessenterne er afgørende i forhold til vores formål: At drive finansiell virksomhed til gavn for kunderne.

Du finder vores politikker på nykredit.dk.

Bidrag til samfundet

Nykredit yder et bidrag til samfundet ved at drive vores virksomhed på en ansvarlig måde, så vi kan yde lån til private og virksomheder i såvel gode som mindre gode tider. Vi bidrager derudover direkte til samfundet med skattebetalinger og øvrige afgifter til staten.

Nykredits samlede selskabsskat og lønsumsafgift i 2013 var 767 mio. kr.



Strukturelle forskelle på ejendomsmarkedet



Regionale forskelle

	København	Aarhus	Odense	Aalborg	Resten af landet
Nettotilflytning i 2012 (antal personer)	3.868	1.536	682	1.156	-7.242

Danmark har de senere år oplevet forskelle i udviklingen i befolkningstilvæksten, som lader til at blive af mere vedvarende karakter. Der ses en tendens til, at flere søger mod vækstområderne omkring de store byer og især omkring København. Når arbejdspladserne forsvinder, reduceres den økonomiske aktivitet, der holder liv i yderområderne. Forskellen mellem de store byer og resten af landet bliver tydeligere.

Nykredits eksistensberettigelse er at drive finansiell virksomhed til gavn for kunderne, herunder at låne penge ud. Vi har således ikke "sorte pletter" på danmarkskortet, hvor Nykredit ikke låner penge ud – vi er til stede med vores realkredit- og bankvirksomhed i alle dele af landet. Der findes heller ikke en nedre beløbsgrænse for lånets størrelse.

Samtidig har vi et ansvar for at se forretningen i et langsigtet perspektiv. Vi yder objektiv rådgivning, hvor både kreditvurdering og ejendomsvurdering indgår. Det betyder, at hvis kunden ønsker at købe en ejendom til 1 mio. kr., der kræver istandsættelse for 1 mio. kr., hænger det ikke automatisk sammen, hvis prisniveauet i området betyder, at ejendommen kun vil kunne sælges til 1,5 mio. kr. Hvis dette er tilfældet, kræver det, at kunden har en særlig god økonomi.

Nykredits Fond har doneret 1 mio. kr. til analyse af udviklingstrends på ejendomsmarkedet uden for de større byer. Det er et ønske fra Nykredit at kunne støtte forskning, som kan bidrage med mere viden omkring de vedvarende strukturelle problemstillinger.

HHK Kronprinsesse Mary



Sociale indsatser

Nykredit indgår i flere partnerskaber, hvor medarbejderne gennem frivilligt arbejde bringer deres kernekompetencer i spil i sammenhænge, der ligger ud over medarbejdernes daglige arbejdsopgaver. Der er tale om sociale aktiviteter så som Råd til Livet, Nyt Netværk og Økonomisk overblik. Nykredit støtter og faciliterer projekterne, mens Nykredits medarbejdere stiller deres faglige og menneskelige viden og erfaring til rådighed.

Råd til Livet

Råd til Livet er et tilbud om gratis og uvildig social, økonomisk og juridisk rådgivning til voldsramte og på andre måder udsatte kvinder. Projektet startede i 2009 som et samarbejde mellem Mary Fonden, Mødrehjælpen og Nykredit. Siden da er projektet vokset i omfang, og sammen

med LOKK (Landsorganisationen af Kvindeskrivecentre) er der etableret et tilsvarende rådgivningstilbud på flere af landets krisecentre for voldsramte kvinder. Ved udgangen af 2013 var rådgivningstilbuddet etableret på 14 krisecentre.

Rådgivningsteamet består af socialrådgivere fra Mødrehjælpen/krisecentret, frivillige advokater og frivillige økonomiske mentorer fra Nykredit. Nykredits rådgivning er tilpasset den enkeltes behov. Midlet er hjælp til selvhjælp, og målet er, at kvinden efter et forløb med sin økonomiske mentor har bedre overblik og selv er i stand til at styre sin økonomi sammen med sit eget pengeinstitut. Godt 1.800 kvinder har indtil nu gjort brug af rådgivningstilbuddene.

Råd til Livet finansieres af Nykredit sammen med Østifterne.

Nyt Netværk

Nykredit har i partnerskab med Sprogcenter Hellerup siden 2011 gennemført mentorforløb – Nyt Netværk – for nye danskere, der er i gang med danskkurser

på sprogcentret. Et forløb varer typisk fire måneder, og målet er at hjælpe de sprogstuderende tættere på det danske arbejdsmarked, så de kan få et arbejde.

Nyt Netværk skal give udlændingene et større netværk i Danmark 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 mentee.

De udenlandske mentees får udvidet deres netværk og bliver bedre klædt på menneskeligt, professionelt og kulturelt til at tage udfordringerne op på det danske arbejdsmarked.

Økonomisk overblik

I samarbejde med Soldaterlegatet, KFUM's Soldatermission og Veteranhjem København startede Nykredit i 2013 et pilotprojekt med uvildig økonomisk rådgivning for tidligere udsendte soldater, der på grund af personlige problemstillinger har mistet overblikket over deres øko-



10.000

løbere deltog i Nykredit
Copenhagen Marathon

nomi. Rådgiverne er frivillige medarbejdere fra Nykredit, der stiller deres faglige kompetencer til rådighed. Rådgivningen i pilotprojektet foregår på soldaterhjemmene i Holstebro og Hvorup samt på Veteranhjem København.

Sponsorater

Sponsoraftaler med kunst- og kulturinstitutioner, idrætsverdenen og uddannelsesinstitutioner indgår som et naturligt element i Nykredits samfundsengagement. De sponsorater, Nykredit indgår, har derfor også til formål at tiltrække den brede befolkning og understøtte udviklingen til gavn for samfundet, fx i form af kultur og motion. Desuden bidrager sponsoraterne til at styrke og udbygge relationer til vigtige målgrupper.

Nykredit har i 2013 anvendt ca. 13 mio. kr. til sponsorengagementer, der primært er fordelt på følgende:

- ARoS, Aarhus Kunstmuseum
- Copenhagen Business School, Premium Career Partner
- Det Kongelige Teater, hovedsponsor
- Nykredit Aarhus City Halvmarathon, hovedsponsor
- Nykredit Copenhagen Marathon, hovedsponsor
- Vorespuls.dk, partnerskabsaftale med DGI
- Aarhus Symposium

Marathon og halvmarathon

For fjerde år i træk var Nykredit hovedsponsor for Nykredit Copenhagen Marathon, hvor mere end 10.000 løbere stod klar i startfeltet på Islands Brygge i København.

Nykredit var også hovedsponsor for Nykredit Aarhus City Halvmarathon med over 9.500 løbere tilmeldte løbere, heriblandt 300 kunder og medarbejdere.

Vorespuls.dk

Nykredit indgik i 2010 et partnerskab med Danske Gymnastik og Idrætsforeninger (DGI) om at skabe et fælles motionsunivers på nettet med tilknyttede motions-events rundt om i landet. 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.

Med over 50.000 månedlige besøgende er vorespuls.dk blevet et velbesøgt motions-site, hvor alle interesserede kan finde information, aktuelle events og modtage nyhedsmails om løb, cykling, mountainbike, svømning, kajak og mere generelt om sund livsstil.



Vinder af Nykredits Forskningspris 2013 "Det er en vigtig anerkendelse fra en stor aktør i sektoren. Samtidig er det et skulderklap til Center for Finansielle Friktioner, som jeg er leder af. Jeg ved, at panelet lægger vægt på, at forskningen er relevant og har noget at sige om den finansielle krise. Det skulderklap betyder meget for os."

David Lando, professor, CBS



Nykredits Fond

Nykredits Fond uddelte 7,4 mio. kr. i 2013, hvoraf 1,3 mio. kr. gik til Nykredits prisuddelinger, og 5,7 mio. kr. gik til donationer, fordelt på 62 forskellige projekter. Fonden blev oprettet tilbage i 1985 som en sammenlægning af Forenede Kreditforeningers Fond og Jyllands Kreditforenings Fond efter dannelsen af Nykredit. Fonden administreres af Nykredit Realkredit A/S, og grundkapitalen er 100 mio. kr.

Nykredits Fond uddeler to arkitekturpriser – Arkitekturprisen og Motivationsprisen – og en forskningspris.

Nykredits Arkitekturpris og Motivationspris 2013

Arkitekturprisen på 500.000 kr. gik i 2013 til Jan Gehl Architects v/partnere Helle Søholt, David Sim og Jan Gehl. Gehl Architects' ekspertise bygger på mange års forskning i sammenhænge mellem det fysiske miljø og det menneskelige velbefindende. Prisen tildeles tegnestuen for dens mangeårige indsats for en byudvikling, der sætter mennesket i centrum.

Motivationsprisen på 100.000 kr. gik til

Arkitektfirmaet EFFEKT v/partnere Sinus Lyng og Tue Hesselberg Foged. Tegnestuens projekter er originale og gennemarbejdede og tager udgangspunkt i brugernes behov for tryghed, velvære, hjemlighed, genkendelighed og uformelt samvær.

Nykredits Forskningspris 2013

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 af tre hæderspriser – en forskningspris til en erfaren forsker og to talentpriser til yngre lovende forskere.

Forskningsprisen 2013 på 500.000 kr. gik til professor David Lando, CBS, for hans omfattende og banebrydende forskning inden for finansiering og kreditrisiko.

Assistant Professor of Leadership & Sustainability Robert Strand, CBS, modtog Talentprisen 2013 på 100.000 kr. for sin forskning i virksomheders organisering af CSR og ansvarlighed. Endelig modtog lektor Tanja Jørgensen Talentprisen 2013 på 100.000 kr. for sin forskning i forbru-

gerkredit med fokus på retsreglernes økonomiske motiver og incitamenter.

Donationer

Nykredits Fond donerer årligt i alt 4-8 mio. kr. Fonden støtter primært initiativer, som har et konkret og definerbart indhold

- inden for dansk erhvervsliv – især med tilknytning til byggesektoren
- af forskningsmæssig (byggeri, finans, CSR, HR) eller kulturel karakter
- inden for bevaring af landskab, bygninger og arkitektur
- inden for nytænkende, frivilligt, socialt eller humanitært arbejde
- af almennyttig karakter, dog primært i relation til byggesektoren
- bogudgivelser, fx inden for kunst og arkitektur.

Projekterne skal som udgangspunkt kunne ses i sammenhæng med Nykredits virke.

Et eksempel på Nykredits Fonds donationer i 2013 er 1 mio. kr. til forskningsbaseret analyse af udviklingstrends på ejendomsmarkedet uden for de større byer. Dette projekt skal hjælpe med at kortlægge forskellighederne på tværs af det danske boligmarked.

Den samlede liste over støttede projekter kan ses på nykredit.dk.



Foto fra prisoverrækkelsen hos Nykredit: På billedet ses fra venstre næstformand i bestyrelsen, professor Nina Smith, Assistant Professor Robert Strand, professor David Lando, uddannelsesminister Morten Østergaard, lektor, ph.d. Tanja Jørgensen og formand for Nykredit Fonds bestyrelse, Steen E. Christensen.



Nykredits ressourceforbrug og CO₂-udledning

	2012	2013
Ressourceforbrug		
Energiforbrug i alt, MWh	30.149	29.167
- heraf elforbrug	16.054	16.320
- heraf opvarmning	14.094	12.847
Vandforbrug, m³	49.388	41.291
Transport, 1.000 km	19.168	17.776
- heraf firma-/bruttokontraktbiler	927	730
- heraf flyrejser	9.120	8.820
- heraf tog	2.170	2.138
- heraf kørsel i egne biler	6.427	5.790
- heraf taxa	525	298
CO₂-udledning i alt, ton	10.821	9.511
Direkte CO₂-udledning	308	280
- heraf firma-/bruttokontraktbiler	143	119
- heraf varmekorbrug – olie og gas	165	160
Indirekte CO₂-udledning	8.131	7.029
- heraf elforbrug	6.609	5.565
- heraf varmekorbrug fra kraftvarmeværker	1.522	1.464
Anden indirekte CO₂-udledning	2.382	2.202
- heraf flyrejser	1.191	1.135
- heraf tog	52	68
- heraf kørsel i egne biler	1.060	955
- heraf taxa	78	44
Nøgletal		
Varmeforbrug pr. m ² , kWh	94	86
CO ₂ -udledning pr. fuldtidsansat, ton	2,54	2,40
Opvarmet areal, m ²	146.784	149.821
Antal fuldtidsansatte pr. 30. september	4.100	3.960

Miljø og klima

Nykredit lancerede i 2013 sin klima-strategi frem mod 2020 med klima- og miljøforbedringer både i forhold til vores kunder og internt i organisationen. Særligt det kundevedtde fokus har været i centrum og har bl.a. resulteret i, at Nykredit nu inkluderer klima og miljø i kunderådgivningen og tilbyder kunderne et EnergiEftersyn.

Energi i kunderådgivningen

Som følge af samfundets fokus på klima- og miljødagsordenen, herunder regeringens vækstplan fra 2012, forventer vi stigende fokus på boligens energistandard, som vi allerede nu ser ved bolighandler. Det kan få betydning for en række af Nykredits kunder, og derfor har der i 2013 været fokus på at styrke kunderådgivningen og uddanne kunderådgiverne i de væsentligste emner omkring energioekonomi.

Som led i dette arbejde indgik Nykredit i efteråret 2013 et samarbejde med DONG Energy om at tilbyde rådgivning omkring energirenovering, hvor Nykredit står for den finansielle rådgivning, og DONG Energy står for den energifaglige rådgivning.

EnergiEftersyn giver overblik

EnergiEftersynet udarbejdes af energiselskabets energirådgiver. Energirådgiveren gennemgår boligen og udarbejder en rapport, der beskriver, hvor meget energi kunden bruger i dag fordelt på aktiviteter (fx opvarmning), og hvilke besparelser kunden kan opnå ved at energirenovere. EnergiEftersynsrapporten giver også et vejledende skøn om prisniveau og tilbagebetalingstid på de vigtigste tiltag. Med dette energimæssige overblik kombineret med Nykredits rådgivning har kunden et godt beslutningsgrundlag for at vælge, hvilke energiforbedringer der investeres i.

Nykredits arbejde med energi i kunde-rådgivningen understøtter de processer i samfundet, der har til formål at fremme energibesparelser hos private boligejere. Tiltaget er afstemt med Bedre Bolig – Besparelsen Betaler, som er et koncept under Energistyrelsen, hvor Nykredit også har bidraget med finansiell ekspertise på realkreditområdet.

Læs mere om EnergiEftersynet på nykredit.dk.



Bent Stubkjær, direktør og stifter af Best Energy, der valgte Nykredit som finansieringspartner til et vindmølleprojekt i Nollund.

Foto: David Bering/Montgomery



Vindmøllefinansiering

Nykredit har nu i to år fokuseret på vindmøllefinansiering til kunderne. Vindmøllerne betragtes nu som fast ejendom, hvilket giver mulighed for realkreditfinansiering.

Nykredit fokuserer på finansiering af reelt store og nye vindmøller på dansk grund, både på land og til vands.

Fordele for kunderne

- Finansiering med realkreditlån og banklån op til 80%
- Mulighed for at investere i vindmøller for en bredere gruppe
- Øget indtjeningsmulighed for bl.a. landmænd
- Godt investeringsobjekt med stor efterspørgsel fra bl.a. pensionskasser
- God forretning
- Deltager aktivt i CO₂-reduktion.

For Nykredit er muligheden i tråd med idégrundlaget, Finansiell Bæredygtighed, om bæredygtige investeringer og finansiering. Samtidig lever det op til vores klimastrategi.

Hvad gør vi internt

I 2013 blev der etableret en proces, hvor der hvert kvartal foretages en driftsmæssig rangordning af lokationerne efter energiforbrug pr. kvadratmeter. På den

baggrund identificeres de steder, hvor indsatsen med at energieffektivisere giver størst effekt.

Blandt øvrige projekter kan nævnes

- Solceller på egne bygninger – der er etableret tre nye solcelleanlæg i Aalborg, Kolding og Randers.
- Adfærdskampagner – fokus på, at vi gennem omtanke i hverdagen kan gøre en forskel. Vi har relanceret kampagnen "Gode grønne vaner".
- Miljøvenligt indkøb – Nykredit har modtaget en pris som årets medlem i virksomhedsnetværket "Vi køber miljømærket" under Miljømærkning Danmark.

Projekterne er et led i målsætningen om at begrænse Nykredits egen CO₂-udledning med 65% fra 2012 til 2020.

Vejen mod 65% reduktion af CO₂-udledning



Medarbejderne

"Et demokratisk og moderne samfund er i mine øjne et samfund, hvor der er plads til forskellighed, og hvor mangfoldighed ses som en styrke. Den mangfoldighed skal også afspejle sig på arbejdspladserne. Alle skal have mulighed for at udfolde deres fulde potentiale i arbejdslivet."

Ligestillingsminister Manu Sareen ved konference "LGBT på arbejdspladsen"

Nykredits 4.000 medarbejdere spiller en afgørende rolle. Mangfoldighed præger medarbejdersammensætningen, jobprofilerne og fokusområderne, men fælles for alle medarbejdere er deres fokus på kunderne.

Nykredit har en målsætning om at være blandt Danmarks mest attraktive og krævende arbejdspladser. Dette er en målsætning, som kræver et dedikeret arbejde, men det er samtidig en forudsætning for, at koncernstrategien kan realiseres.

Medarbejdernes trivsel – herunder fysiske og psykiske arbejdsforhold – er betydnende for, at medarbejderne er effektive, og ressourcerne udnyttes optimalt. Nykredit gennemfører to årlige trivselsmålinger, hvor Nykredits resultater benchmarkes mod den finansielle sektor og det generelle arbejdsmarked.

Resultaterne fra 2013 viste en stigende arbejdsglæde i Nykredit.

Performanceorientering

Nykredit har gennem flere år arbejdet med at skabe en performanceorienteret kultur, hvor de koncernstrategiske mål bliver udmøntet i individuelle mål for hver enkelt medarbejder. Performanceorientering er afgørende for, at Nykredit kan stå stærkt og implementere den valgte koncernstrategi, idet alle medarbejdere ved, hvilken vej de skal gå – og kender enhedens og Nykredits mål. Performanceorientering giver en klar ramme for struktureret medarbejderudvikling og tryghed

for den enkelte i forhold til, hvad der forventes.

Nykredits ledere skal gå forrest og være rollemodeller for de værdier og holdninger, som skal være kendetegnende for Nykredit. Ledere i kundeorienterede enheder er i løbet af 2013 blevet trænet i eksekverings- og driftsledelse samt optimering af kundebetjening, arbejdstilrettelæggelse og samarbejde. Programmet ruster Nykredits ledere til at lede en robust og effektiv drift, hvor der er fokus på at sikre en ensartet høj kvalitet, der imødekommer kundernes forventninger og effektiv implementering af nye tiltag.

Mangfoldighed

Nykredit arbejder bredt med mangfoldighed i forhold til alder, køn, seksuel orientering, etnicitet og handicap. Vi tror på, at en mangfoldig medarbejdersammensætning styrker virksomheden og skaber et godt og innovativt arbejdsmiljø, når den afspejler Nykredits kundesammensætning.

Nykredit intensiverede i 2013 arbejdet ved at kortlægge barrierer og muligheder i forhold til at rekruttere medarbejdere med anden etnisk baggrund. Arbejdet vil blive videreført i 2014, så Nykredit kan tiltrække de bedste talenter, uanset etnisk oprindelse.

Nykredit har i flere år arbejdet med at skabe tryghed for, at medarbejdere kan være åbne om deres seksuelle orientering, hvis de ønsker det. Forskning viser, at medarbejdere, der er åbne om deres

seksuelle orientering, har højere arbejdsglæde og er mere produktive. I 2013 var Nykredit vært for konferencen "LGBT på arbejdspladsen", hvor virksomhedsledere blev inviteret til at dele erfaringer og drøfte muligheder ud fra et politisk, internationalt og virksomhedsperspektiv. Der var stor tilslutning til konferencen, hvilket understreger vigtigheden i at adressere emnet og blive ved at sætte fokus på området, så der skabes en åben og rummelig virksomhedskultur til glæde for den enkelte medarbejder og virksomheden.



Koncerndirektør Bente Overgaard og ligestillingsminister Manu Sareen.

Fleksjob

Nykredit har i 2013 deltaget i projekt Flexpilot i samarbejde med Beskæftigelsesministeriet og Virksomhedsforum for Socialt Ansvar (VFSA). Formålet er at afprøve muligheder og barrierer for at oprette fleksjob med 12 ugentlige arbejdstimer eller derunder i forhold til den nye lovgivning på området samt at teste samarbejdet mellem virksomheder og jobcentre.

Kvinder i ledelse

Siden 1996 har Nykredit arbejdet fokuseret med at få flere kvinder i ledelsen. Vi har deltaget aktivt i "charter for flere kvinder i ledelse" og "operation kædereaktion". Nykredit har opstillet måltal for andelen af kvinder i Nykredits finansielle selskabers bestyrelser og udarbejdet en politik for forøgelse af andelen af kvinder på øvrige ledelsesniveauer.

Nykredit har gennem de seneste år fået flere kvindelige ledere på de laveste ledelsesniveauer. På de højeste ledelsesniveauer og i visse jobspor er der fortsat potentiale til forbedringer.

Nykredit arbejder med et struktureret forløb for bl.a. at få flere kvinder i de højeste ledelseslag. Forløbet identificerer og udvikler ledertalenter i Nykredit og skaber en pipeline af både medarbejdere, der er klar til første lederjob, og erfarne ledere på executive niveau. Forløbet opstiller objektive vurderinger, der understøtter, at ledertalenter med potentiale til næste skridt bliver identificeret – uanset køn. Nykredits politik for kvinder i ledelse samt øvrig supplerende information om Nykredits indsats på området kan ses på nykredit.dk.



Certificering og uddannelse af Nykredits rådgivere

I 2011 blev der indført nye regler for, hvordan finansielle virksomheder skal sikre og dokumentere, at rådgiverne har de nødvendige kompetencer for at kunne rådgive om investeringsprodukter og finansielle instrumenter.

Den offentlige certificering omfatter alle medarbejdere, der rådgiver om investeringsprodukter i forskellige risikokategorier. Alle rådgivere, der arbejder med risikofyldte produkter, skal bestå en ekstern certificeringsprøve, som er godkendt af Finanstilsynet.

Nykredit har løbende gennemført interne certificeringsforløb for kundevedt med-

arbejdere, Nykredit Certificering. Nykredit Certificering går et skridt videre, end den offentlige certificering kræver. Den offentlige certificering på investeringsområdet omhandler udelukkende rådgivning ved køb og salg af investeringsprodukter, hvorimod Nykredit Certificering omfatter flere forskellige kompetenceområder som fx daglig økonomi, pension og bolig.

Det obligatoriske uddannelsesprogram i Nykredit sikrer, at rådgiverne har et højt fagligt niveau, og at denne faglighed kan omsættes til god rådgivning. Alle kundevedt rådgivere bliver på sigt Nykredit certificerede.



Mål for kvinder i bestyrelser

	Status i dag	Mål 2016
Nykredit Holding	17%	20%
Nykredit Realkredit	20%	25%
Nykredit Bank	20%	20%
Totalkredit	14%	20%

Procentandel af ledere, der udgøres af kvinder

%	1996	2010	2011	2012	2013	Mål 2015
Øvre ledelsesniveau	3	9	10	10	11	15
Mellemste ledelsesniveau	14	25	24	21	22	30
Nedre ledelsesniveau		42	41	43	45	45

13 Graduates

er ansat i et accelereret karriereforløb.



Uddannelse af rådgivere og kundesupportere

Alle erhvervs- og privatrådgivere skal have kompetencer til at komme endnu tættere på kundens behov og ønsker. Til dette formål blev en Key Account Management-uddannelse introduceret. Uddannelsen sætter den nære kunde-relation og rollen som rådgiver med personligt kundeansvar på dagsordenen for både privat- og erhvervsrådgivere. Det er forventningen, at uddannelsen vil give en bedre kundeoplevelse og dermed en positiv effekt på kundetilfredsheden.

For at sikre et mere smidigt og effektivt sagsforløb for kunderne har alle kundesupportere i Nykredit ligeledes gennemgået et omfattende uddannelsesforløb.

Samarbejde med NYKREDS

Nykredit har i det daglige et godt samarbejde med NYKREDS – den faglige personaleforening. Nykredit respekterer, at NYKREDS søger indflydelse og arbejder for at sikre, at medarbejdernes forhold tænkes aktivt ind i dagligdagen og kon-

cernens løbende udvikling. Samarbejdet foregår på mange niveauer: mellem den enkelte leder og tillidsmand, i de lokale og centrale samarbejds- og arbejdsmiljøudvalg og i en række ad hoc-arbejdsgrupper.

For at understøtte den attraktive og krævende arbejdsplads har Nykredit udarbejdet et sæt personalepolitiske holdninger, som i dialog med NYKREDS er under implementering via de lokale samarbejdsudvalg. Nykredit forhandler i foråret 2014 ny virksomhedsoverenskomst med NYKREDS.

Ansvarlig aflønning

Aflønning skal ske på en struktureret og kontrolleret måde, herunder gennem ensartede principper for variabel aflønning på tværs af organisationen og stillingsstrukturen. Endvidere har vi fokus på incitamentsstrukturer, der sikrer, at alle beslutninger og al rådgivning træffes på et sagligt grundlag.

Nykredit Sund

Nykredit har fokus på sundhed i bred forstand, da sunde medarbejdere har øget trivsel, lavere sygefravær og skaber et godt socialt miljø. Det årlige sundhedstjek med 1.976 tilmeldte Nykredit

medarbejdere danner rammen om en lang række sundhedstilbud og muligheder for motion via Nykredits sponsorer. Som noget nyt er der introduceret en Nykredit Sund App, som hjælper med motivere medarbejderne til at have fokus på sunde vaner og kost.

Nykredit Graduate og Nykredit Speciale

Viden er det råstof, der sikrer innovative og nytænkende produktløsninger, professionel rådgivning og konstant udvikling til gavn for Nykredit og vores kunder. For at rekruttere de bedste talenter blandt de dygtigste og mest ambitiøse nyudannede blev Nykredit Graduate lanceret i 2013. Nykredit Graduate tilbyder de bedste økonomikandidater et accelereret karriereforløb i Nykredit med øget fokus på talentudvikling og -pleje. Vi har ansat 13 graduates, og Nykredit Graduate-forløbet udbydes igen i 2014.

Nykredit introducerede også i 2013 et nyt specialekoncept, Nykredit Speciale. Nykredit Speciale bygger bro mellem studiebøgerne og erhvervslivet og er medvirkende til skabe ny viden for Nykredit og samtidig tilføre specialeskrivende en praktisk vinkling.

Medarbejdere i tal

	2009	2010	2011	2012	2013
Fastansatte, ultimo	4.061	3.826	4.057	3.865	3.855
- heraf deltidsansatte	490	479	495	425	407
Timelønnede	601	665	651	641	642
Nyansatte	214	197	348	160	209
Afgang	220	287	303	218	274
Nyansatte i % af fastansatte	6,1	4,9	8,6	4,1	5,4
Afgang i % af fastansatte	6,2	7,1	7,5	5,6	7,1

Nykredit og elitesport

Nykredit har gennem flere år tilbudt et struktureret samarbejde med elitesportsudøvere. Atleterne bliver ansat i en rådgiverstilling med fleksible arbejdstider, der giver dem mulighed for at udvikle deres personlige og faglige kompetencer sideløbende med deres sportskarriere. Jobbet giver sportsudøverne et solidt fundament og en karriere at falde tilbage på, når deres aktive karriere er slut.

Morten Jørgensen, Roning, letvægtsfirer

28 år og privatrådgiver i Nykredit Direkte Øst.

Resultater, uddrag:

Guld: OL 2008, EM og VM 2013

Sølv: VM 2009

Bronze: OL 2012

"For mig er det lidt af en befrielse at arbejde i Nykredit. Jeg får min tanker hen på noget andet end kun min roning, hvilket jeg tror er rigtig sundt. Det betyder meget for mig, at Nykredit er villig til at give mig den fleksibilitet, der skal til, for at jeg kan træne og dermed opnå de resultater, jeg brænder så meget for. Til gengæld er jeg der 100%, når jeg er på arbejde, og jeg bruger meget af det, jeg har lært på guldfiren i min arbejdsdag.

For andre i Nykredit betyder det, at de har en kollega, der er målrettet og går benhårdt efter de mål, der er sat. Nogle kollegaer beundrer også den måde, jeg tilrettelægger min hverdag, da den er meget presset. Jeg tror ikke det betyder noget for kunderne, at jeg er roer, mere den tilgang jeg har til tingene. Min kommunikation, samarbejdsevne, gennemslagskraft og forhandlingsevne."



Morten Jørgensen (th) og den danske guldфирer ved VM i 2013.
Foto: Brian Martin Rasmussen

Anne Lolk Thomsen, Roning, letvægtsdobbeltskuller

30 år og kundeconsulent i Nykredit Servicecenter. P.t. på barsel.

Resultater, uddrag:

Guld: VM 2006, 2007, 2008 og 2009 i Marathon K2, Kajak (Anne skiftede fra kajak i 2009)

Nr. 4: OL 2012

"Nykredit har givet mig de optimale betingelser for at forene et arbejde i erhvervslivet og elitesport. Nykredit har derfor både været et "pusterum" og en anden måde at blive stimuleret på, samtidig med, at jeg har haft tid til at fokusere 100% på roningen, når jeg skulle præstere dér.

Mit team i Servicecenteret er helt med på, at jeg har nedsat tid. Alligevel er jeg i høj grad en del af teamet – jeg skal også nå mine mål og dermed hjælpe teamet med vores fælles målsætning. I perioder er jeg mindre på arbejde, og kunderne kan derfor opleve, at det ikke er mig, der hjælper dem færdige med deres sag. Men jeg oplever altid en positiv indstilling fra kunderne, hvis jeg forklarer dem årsagen til mit fravær".

Anne Lolk Thomsen (th)
i letvægtsdobbeltskuller.
Foto: Brian Martin Rasmussen

Lars Vilandt, Curling

39 år og kundeconsulent i Nykredit Servicecenter.

Resultater, uddrag:

Sølv: EM 2010 (som træner)

Bronze: EM 2007 og 2011

Nr. 4: VM 2013, EM 2012 og 2013

Dansk mester 9 gange

"For mig er det vigtigt, at jeg har opbakning både på hjemmefronten og i min dagligdag på jobbet. Det føler jeg, at jeg får af Nykredit. Det har været rart at kunne aflevere min sæsonkalender og samtidig gå ned i tid for at kunne træne optimalt frem mod vinter-OL 2014, uden at jeg skal rende rundt og have dårlig samvittighed. Både mine ledere og kollegaer giver udtryk for, at det er et spændende projekt, jeg har gang i, og støtter mig fuldt ud.

Som kunde i Nykredit får man fat i en medarbejder, der er målrettet, fokuseret og medlevende, hvilket giver nogle gode dialoger med kunderne. Mine kollegaer har fået en kollega, der er meget konkurrenceminded men samtidig en holdspiller, der trives i et team."



Lars Vilandt, curlinglandsholdet. Foto fra ol.dk:
Lars Møller/larsmoeller.com

6

Elitesportsudøvere
er ansat på special-
kontrakt i Nykredit



Udlånsvækst og indtjening

SIFI

Et SIFI-institut er et finansielt institut, der er så stort og komplekst, at dets ukontrollerede konkurs er forbundet med væsentlige skadevirkninger for det finansielle system og for økonomien som helhed.

Vi ønsker en aktiv udlånsvirksomhed

Det er vigtigt, at Nykredit har en stærk kapitalposition, så vi kan yde kunderne lån – også i krisetider. Vi har i de seneste fem år øget udlånet med 181 mia. kr., mens den øvrige finansielle sektor har reduceret udlånet med 242 mia. kr. Det havde ikke været muligt uden vores høje egenkapital.

Kapitalkravet stiger

Myndighederne i både EU og Danmark beslutter i disse år en lang række nye regler, der bl.a. har til formål at hindre en ny finansiell krise. I foråret 2013 blev der opnået enighed om skrappe kapital- og likviditetskrav til alle kreditinstitutter i EU. Alle penge- og realkreditinstitutter skal have mere kapital – der sker i store træk en fordobling af kapitalkravet, og samtidig skal en større del af det samlede krav opfyldes med egenkapital.

Nykredit forventes at blive udpeget som dansk systemisk vigtigt institut (SIFI), hvilket bl.a. indebærer, at Nykredit får et ekstra krav til egenkapitalen.

Lave obligationsrenter kræver god rating, investortillid og høj kapitalisering

En høj egenkapital er samtidig vigtig for at kunne få en god rating af Nykredits realkreditobligationer, hvilket er af stor betydning for kursen på et realkreditlån. En høj egenkapital sikrer, at investorerne vil betale en højere pris for obligationerne, hvilket i sidste ende betyder bedre vilkår for vores kunder.

Behov for indtjening

Et højere udlån kræver alt andet lige også mere kapital. Med det nuværende egenkapitalafkast tjener Nykredit ikke penge nok til at kunne låne flere penge ud, hvis der fortsat er vækst i markedet. En højere egenkapital kan sikres gennem en højere indtjening. Det er derfor nødvendigt at tjene flere penge, hvis Nykredit også i fremtiden skal kunne låne penge ud til vores kunder på gode vilkår.

Med SIFI-aftalen er det blevet muligt for både forenings- og fondsejede realkreditinstitutter at udstede stemmeløse aktier. Denne mulighed reducerer dog ikke presset på indtjeningen, da disse stemmeløse aktier medfører et større afkastkrav.

Nykredit 2015

Kravet om en højere indtjening er baggrund for, at Nykredit er i gang med at udarbejde en ny forretningsplan, "Nykredit 2015", hvis mål er at forøge indtægterne med 1 mia. kr. og samtidig reducere omkostningerne med 0,5 mia. kr.

Kapitalpolitikken kombineret med initiativer til øget indtjening og lavere omkostninger vil gøre Nykredit i stand til at skabe et stabilt og bæredygtigt fundament for fremtidigt udlån til danske privat- og erhvervskunder. Nykredit vil som SIFI og ansvarlig virksomhed fortsat drive forretningen med en konservativ kapitalstruktur og sikre opretholdelse af en stærk rating.





Jesper Rangvid, Professor of Finance,
Copenhagen Business School.



Egenkapitalbuffere er nødvendige

Myndighedernes kapitalregler indeholder ikke fastlagte procentsatser, men ændres afhængigt af makroøkonomien og i takt med udviklingen.

I Nykredits kapitalpolitik vil vi fremover indføre to buffere til sikring af Nykredits fremtidige kapitalbehov:

- Vækstbuffer til aktiv udlånsvirksomhed, som skal sikre, at Nykredit også i fremtiden kan låne penge ud, uanset stigende efterspørgsel på lån fra vores kunder.
- Regelbuffer til dækning af ændringer, da de nye EU-regler giver myndighederne mulighed for løbende at ændre kapitalkravet.

Rangvid-rapporten, Tilsynsdiamanten og dansk realkredit

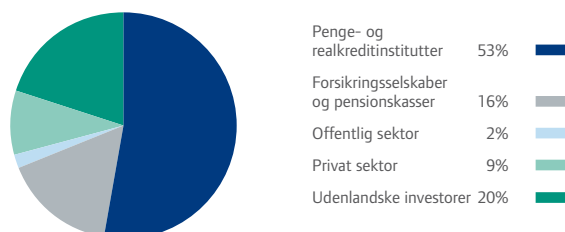
Rangvid-rapporten fra Udvalget om finanskrisens årsager blev lanceret i september 2013. Rapporten indeholder 18 konkrete anbefalinger til arbejdet med

at sikre den finansielle sektor mod kriser. Særlig en anbefaling er værd at hæfte sig ved: Tilsynsdiamanten for pengeinstitutter indføres for realkreditinstitutter.

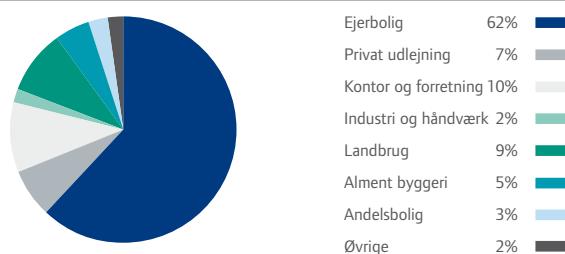
Tilsynsdiamanten er Finanstilsynets angivelse af områder, der varsler forhøjet risiko, fx antallet af meget store udlån, stort udlån til ejendomsfinansiering mv. Denne anerkendelse af, at realkrediten er anderledes end almindelig bankvirksomhed, er vigtig for Nykredit, hvorfor vi ser frem til at bidrage til arbejdet med at udarbejde denne.

Nykredit i tal

Investorsammensætning af Nykredits udstedte særligt dækkede obligationer og realkreditobligationer



Obligationsrestgæld fordelt på ejendomsstyper ultimo 2013



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 fundingprogram.

Målet er en bred og diversificeret sammensætning af investorer og et velfungerende marked for realkreditobligationerne, som sikrer Nykredits kunder og Nykredit gode rentevilkår.

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

Nykredits obligationer

Nykredit havde ved udgangen af 2013 udstedt nominelt 1.248 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.

Finansielle nøgletal

Nykredit Realkredit-koncernen Basisindtjening og årets resultat

Mio. kr.	2012	2013
Basisindtægter	8.909	9.298
Omkostninger og afskrivninger	5.595	6.047
Basisindtjening før nedskrivninger	3.315	3.251
Nedskrivninger på udlån mv.	2.149	2.764
Basisindtjening efter nedskrivninger	1.166	487
Beholdningsindtjening	2.444	1.887
Resultat før kapitalomkostninger	3.610	2.374
Nettorente mv. af hybrid kernekapital	-465	-460
Resultat før skat	3.145	1.914
Skat	575	240
Årets resultat	2.569	1.674
Værdiregulering og reklassifikation af strategiske aktier over egenkapitalen på i alt ¹	-237	-343

¹ Nykredits beholdning af strategiske aktier udgjorde 1,5 mia. kr. ultimo 2013.

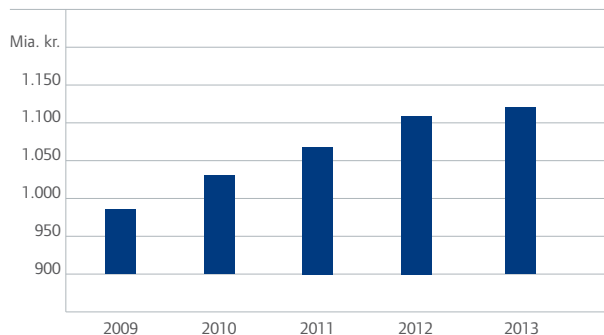
Nedskrivningsprocenter

	2012	2013
Realkredit udlån	0,14	0,22
Bankudlån	0,59	0,31
Nykredit Realkredit-koncernen i alt	0,17	0,22

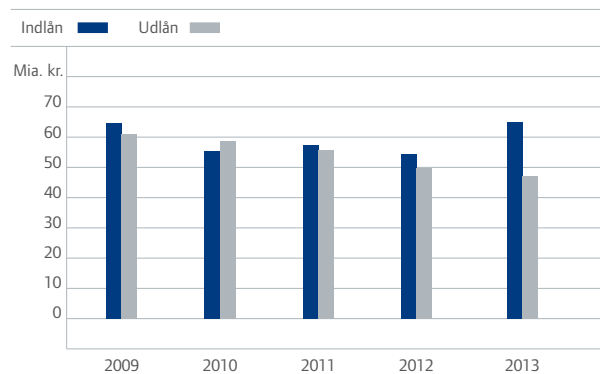
Nøgletal

	2012	2013
Basisindtjening før nedskrivninger i procent af gns. forretningskapital p.a.	5,9	5,6
Basisindtjening efter nedskrivninger i procent af gns. forretningskapital p.a.	2,1	0,8
Kernekapitalprocent	19,1	18,9
Solvensprocent	19,1	18,9

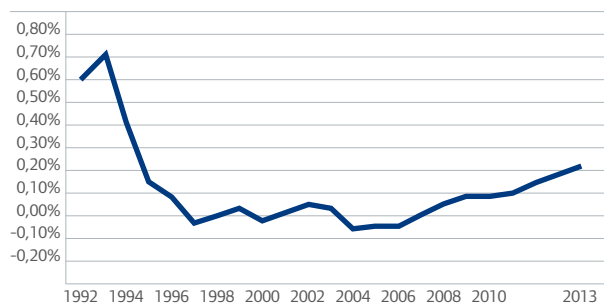
Realkreditudlån



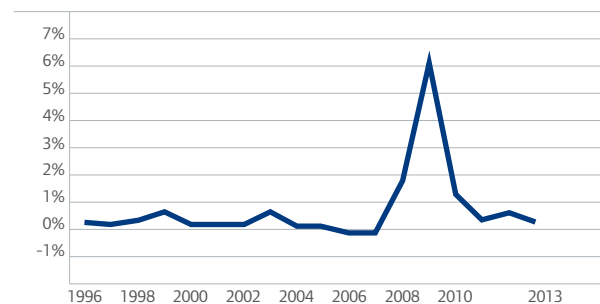
Bankindlån og -udlån



Nedskrivningsprocenter for realkreditudlån



Nedskrivningsprocenter for bankudlån



Ikke-finansielle nøgletal

	2009	2010	2011	2012	2013	GRI indikator*
Kunder						
Antal kunder i Nykredit Realkredit-koncernen (1.000)						
	1.030	1.051	1.065	1.092	1.093	
Kundetilfredshed						PR5
Privatkunder, (EPSI 1-100)	77	72	74	73	72	
Antal klager ¹	588	698	472	478	451	
Ansvarlige investeringer						HR1
Screenede selskaber, antal ²	1.800	1.800	2.000	2.000	2.000	
Antal selskaber, der drives aktivt ejerskab med	16	20	22	19	23	
Udelukkede selskaber	12	11	11	13	12	
Energiforbrug						
Absolut CO ₂ -udledning ³ (ton)	14.013	13.795	12.296	10.821	9.511	
Medarbejdere						LA2
Gns. antal ansatte ⁴	4.135	4.026	4.139	4.115	4.052	
Medarbejderomsætning	5,8%	7,5%	6,3%	5,6%	7,1%	
Kvinder i ledelse	-	29,5%	29,6%	28,8%	30,1%	
Medarbejdertilfredshed målt ved arbejdsglæde, (Ennova 1-100)	-	75	76	73	74	
Sociale indsatser/donationer						EC1
Nykredits sponsorater, mio. kr.	15	15	15	16	13	
Nykredits Fonds donationer, mio. kr.	6,8	7,7	7,0	5,5	5,7	
Antal frivillige i sociale projekter		20	62	74	76	

*Punkter, der i henhold til Global Reporting Indeks er helt eller delvist opfyldt ved den givne information. ¹Modtagne klager til klageansvarlig enhed og henvendelser til Nykredits Kundeambassadør. Opgørelsen 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 et mål om at reducere concernens CO₂-udledning med 65% fra 2012 til 2020. ⁴ Gns. antal beskæftigede omregnet til fuldtidsbeskæftigede. Ekskl. 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 2013. I rapportens tabeller kan summer afvige fra summen af de opstillede tal på grund af afrundinger.

Mød kunden

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

Mød Nykredit

Antal heltidsansatte medarbejdere er et gennemsnit for 2013 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.

Kunden over alt

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 2013.

Markedsandelen for realkreditudlån, bankindlån 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.

Formue under forvaltning indeholder Asset Management og Privat Portefølje.

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.

I figuren Andel af afdragsfrie lån er realkreditudlånet opgjort til nominel værdi ultimo 2013.

Andelen af digital post, som Nykredit sender ud, er ekskl. Totalkredit.

Antal Likes på Facebook er ultimo tal.

Renteudvikling følger Realkreditrådets tidsserier for korte og lange obligationer.

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

Nykredits højeste bidragssats er hentet fra Nykredits prisblad for lån til fuldt belånt ejendom (0-80%), privat, ejerboliger variabel rente uden afdrag. Den svenske indtjeningsmargin bygger på Riksbankens rapport om finansiell stabilitet.

Opgørelse af dansk effektiv rente (inkl. bidrag) følger Nationalbankens rentestatistik (DNRNRI). Den svenske bruttomarginal er opgjort som 90-dages gennemsnit. Svensk effektiv rente (bruttomarginal og finansieringsomkostninger for 3 måneders rentebinding) følger Riksbankens opgørelser og er ligeledes et 90-dages gennemsnit.

Samfundet

Nettотilflytning bygger på tal for 2012 fra Danmarks statistik, der er offentliggjort januar 2013. København er inkl. Frederiksberg.

Selskabsskat er opgjort som aktuel skat og regulering af skat vedrørende tidligere år for Foreningen Nykredit-koncernen. Klima- og miljøregnskabet dækker selskaber i Danmark, som Nykredit har ejet 100% i hele regnskabsåret. Delvist ejede datterselskaber og aktiviteter i udlandet indgår ikke, dog undtagen JN Data, der ud fra en væsentlighedsbetragtning er medregnet, svarende til Nykredits ejerandel. Rapporteringsperioden for 2013 strækker sig fra 1. oktober 2012 til 30. september 2013.

I beregning af CO₂-udledning anvendes et graddagekorrigeret varmeforbrug, så tallene kan sammenlignes fra år til år.

For flere detaljer henvises til de offentliggjorte rapporteringsprincipper i Klima- og miljøregnskab 2013 på nykredit.dk

Medarbejderne

Antallet af ledere i Nykredit opgøres som antallet af ledere med personaleansvar.

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

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

Nykredit i tal

Data for ejerfordelingen af Nykredits investorer er opgjort pr. 1. december 2013. Obligationsrestgælden fordelt på ejendoms-kategori er opgjort til nominel værdi.

Realkreditudlån til beregning af nedskrivningsprocent for Nykredit Realkredit og Totalkredit er udlån til nominel værdi samt restancer og udlæg til dagsværdi. Nedskrivninger er årets resultateffekt.

Bankudlånet til beregning af nedskrivningsprocent på Nykredit Bank er udlån til dagsværdi, udlån til amortiseret kost-

pris, garantier ekskl. statsgarantiordning samt individuelle og gruppevis nedskrivninger. Nedskrivninger er årets resultatfekt og er ekskl. statsgarantiordningen. Nykredits samlede realkreditudlån er ultimoopgørelser opgjort til nominel værdi.

Bankindlån og -udlån er ultimoopgørelser. Bankudlånet er opgjort ekskl. garantier og reverseforretninger.

