



NYKREDIT – i samspel med samfundet

CSR-rapport 2014



Nykredit

Indhold

Fortællingen om Nykredit – fortalt af koncernchef Michael Rasmussen	3
Nykredit – en finansielt bæredygtig forening.	5

Boligejerne – Nykredits fokus og levebrød

Økonomisk overblik – boligejernes solide fundament	6
Rådgivning og boligfinansiering set i et samfundsperspektiv.	8
Kundeambassadøren – kundernes garant for fair behandling	10
Kundetilfredshed og vejen til god og hurtig sagsbehandling.	11

Sådan forvalter Nykredit sit samfundsansvar

Nykredit i tæt dialog med sine interessenter	12
Nykredit følger FN's mål om ansvarlighed	13
Nykredit og ansvarlige investeringer	14
Nykredits klima- og miljøstrategi sætter ambitiøse mål	15

Nykredits sociale samspil med det danske samfund

Nykredit er partner i to sociale projekter	16
Nykredits Fond.	17

Medarbejderne – Nykredits vigtigste ressource

Nykredit – en udviklende og ambitiøs arbejdsplads.	18
--	----

Nykredit i samfundsrelevante nøgletal	19
--	-----------

Nykredit – i samspil med samfundet udkommer i 4.000 eksemplarer.

Nykredit, Kommunikation og CSR
Kalvebod Brygge 1-3
1780 København V

Redaktion: Trine Ahrenkiel (ansv.), Pernille Hirshals, Elisabeth Holst, Emilie Turunen

Layout og produktion: e-Types Daily

Tryk: KLS Grafisk Hus A/S

Fortællingen om Nykredit

Kære læser

Da jeg kom til Nykredit sidst i 2013, hørte jeg fortællingen om Nykredit. Fortællingen har for mig været afgørende for at forstå, hvem vi er, og hvorfor vi er der, hvor vi er i dag. Og for at kunne pejle os ind på, hvordan vi på samme tid kan være en fagligt kompetent virksomhed og en socialt bevidst medspiller i det danske samfund.

Nykredit er skabt af boligejerne – til boligejerne. Og vi er ejet af Foreningen Nykredit. Det, at vi er ejet af en forening, præger den måde, vi tænker på. Vi skal være lige så effektive og udviklingsorienterede som vores konkurrenter, for vi er underlagt de samme rammebetingelser. Men vi har mulighed for at tænke og handle lidt mere langsigtet i mange forhold. Det betyder meget for os.

Forretningsmæssigt sætter vi naturligt nok fokus på boligejerne, og vi vil gerne være boligejernes førstevalg og deres foretrukne partner.

Siden 1851 har vi finansieret danskernes boliger. Vi har været med til at opfylde drømme over hele landet og finansierer i dag 4 ud af 10 danske hjem. Så vi kender den danske boligejer godt, og vi vil arbejde målrettet på at give danskerne økonomisk råderum og skabe gode rammer for deres liv.

Boligen er for de fleste kernen i en families økonomi, men den er meget andet end træ, mursten og glas. Boligen er et hjem – familiens samlingspunkt og ramme om hverdag og fest – der, hvor vi deler glæder og sorger med de mennesker, der betyder mest for os. Så hjemmet skal være en tryk base i en omskiftelig verden, og her giver det som oftest god ro at have styr på økonomien.

Det er her, vi kommer ind i billedet. Fordi samfundet omkring os forandrer sig så hurtigt, har vi i 2014 arbejdet på,

hvordan vi fremover kan tilpasse vores finansielle tilbud, så de giver bedst mulig mening og værdi for vores kunder – ikke kun her og nu, men også på sigt.

Som markedets største udbyder af real-kreditlån har vi pligt til at sørge for, at vores finansieringer og investeringer er bæredygtige. De skal kombinere gode standarder og afkast ud fra et sobert og socialt forsvarligt grundlag. Derfor følger vi de principper, FN's mål om ansvarlighed sætter for menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø og bekæmpelse af korruption.

Som en større virksomhed med omkring 4.000 ansatte vil vi naturligvis også gerne være en god og udviklende arbejdsplads. Derfor investerer vi i medarbejdernes læring, trivsel og sundhed. Og så lægger vi vægt på, at alle – uanset køn, seksuel orientering og etnisk eller religiøs baggrund – føler sig velkomne i Nykredit.

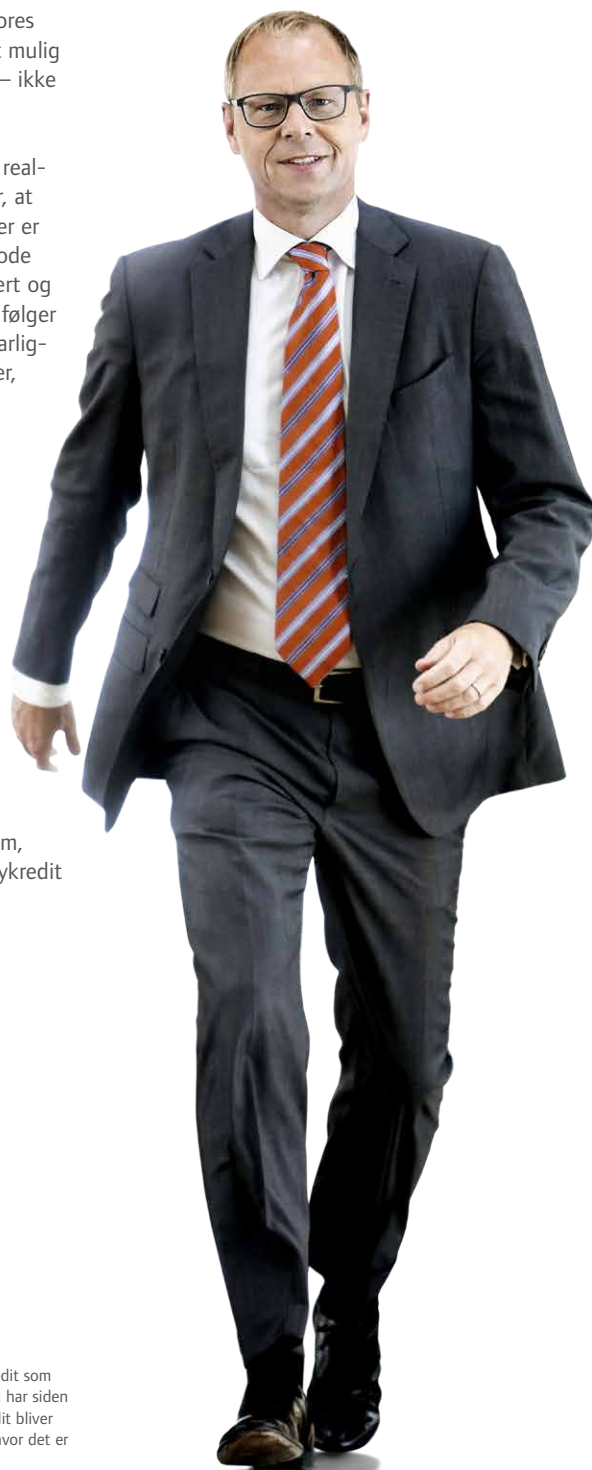
Så velkommen til lidt mere viden om, hvad den finansielle virksomhed Nykredit også er.

God læselyst!



Michael Rasmussen
Koncernchef

Michael Rasmussen kom til Nykredit som koncernchef i september 2013 og har siden sat retningen for, hvordan Nykredit bliver en kundeorienteret virksomhed, hvor det er nemt og enkelt at være kunde.



Foreningen Nykredit skal sikre,
at Nykredit kan drive realkredit og
anden finansiel virksomhed til gavn
for Nykredits kunder.





Nykredit – en finansielt bæredygtig forening

Nykredit-koncernen er ejet af en forening: Foreningen Nykredit. Alle, der har et realkreditlån eller et samlet ind- og udlån på mindst 50.000 kr. i Nykredit Bank, er medlem. Så har du et realkreditlån i Nykredit-koncernen, er eller kan du blive medlem. Foreningens øverste ledelse er et repræsentantskab, hvor flertallet vælges af medlemmerne. Som medlem af foreningen Nykredit kan du også selv stille op til repræsentantskabet. Læs hvordan på nykredit.dk. Foreningen Nykredit har sædvanligvis ikke et ønske om at få udbytte. Det betyder, at vi i stedet kan bruge forretningsindtægterne til at udvikle forretningen og sikre et fortsat sundt og solidt kapitalgrundlag.

Nykredit-koncernen er med en andel på omkring 30% af lånemarkedet den største kreditgiver i Danmark og en af de største private obligationsudstedere i Europa. Det forpligter. Som ejer skal Foreningen Nykredit sikre, at Nykredit både nu og fremover kan drive realkreditvirksomhed og anden finansiell virksomhed til gavn for Nykredits kunder. Og det skal ske på et finansielt bæredygtigt grundlag.

Nykredit har lånt penge ud i mere end 160 år. Vi vil gerne være der for vores kunder – også når forholdene i økonomien er turbulente, og vores kunder i særlig grad har brug for os. Men et aktivt udlån nu og i fremtiden forudsætter, at vi hele tiden lever op til myndighedernes krav, der de seneste år er steget markant.

I 2014 blev Nykredit udpeget som et af seks danske såkaldte SIFI-institutter (Systemically Important Financial Institutions). Det betyder konkret, at Nykredit Bank skal opfylde lovens strengeste krav til kapital, og at vi i 2019 skal have en egenkapital, der er betydelig større end i dag. Det mål skal vi med andre ord efterleve. Derfor har vi i 2014 sat ekstra fokus på at effektivisere forretningen, og vi har også justeret på vores priser.

Nykredit formidler Totalkredit-lån til private boligejere

I 1990 indgik 48 regionale og lokale pengeinstitutter et unikt samarbejde: Totalkredit. Samarbejdet gik ud på, at de 48 regionale og lokale banker, sparekasser og andelskasser skulle formidle Totalkredit-lån. I 2003 købte Nykredit Totalkredit, der i dag indgår som et datterselskab i Nykredit-koncernen.

Fra 2012 har også Nykredit formidlet Totalkredit-lån til private boligejere. I 2014 rykkede Nykredit og Totalkredit tættere på hinanden og styrkede det fælles produktudbud til de danske boligejere. I dag omfatter Nykredit og Totalkredit til sammen 62 pengeinstitutter, 877 filialer og godt 9.250 rådgivere fordelt over hele landet.

Nykredit låner penge ud – og tjener penge på det

For Nykredit er det vigtigt, at vi handler finansielt bæredygtigt. Det kan vi kun, når vi lever op til lovgivningens kapitalkrav – kapitalkrav, der stiger markant i disse år. Hver gang, vi låner penge ud, skal der være en betydelig kapital bag udlånet. Det betyder, at vi skal tjene penge for at kunne leve op til myndighedernes nye krav. Når vores forretning vokser i omfang, og vi låner flere penge ud til boligejerne, skal vi samtidig sikre, at vores bagvedliggende kapital også vokser.

Set i lyset af den finansielle krise er det blevet specielt vigtigt, at vi som finansiell virksomhed tager vores samfundsansvar endnu mere alvorligt. Det er ikke noget, der kommer fra den ene dag til den anden. Vi er i gang; vi har skærpet vores fokus på det, og vi arbejder målrettet, for vi vil gerne leve op til den tillid, vores kunder viser os, når de vælger at gøre forretninger med os.

Økonomisk overblik – boligejernes solide fundament

Nykredit vil vi gerne være boligejernes førstevalg og dem, der har de bedste tilbud til de danske boligejere. Alt, hvad vi tilbyder vores kunder, skal skabe værdi i deres verden. Og boligen er for de fleste omdrejningspunktet for deres daglige økonomi. Det er ud fra investeringerne her, at de fleste lægger budget og bygger deres samlede økonomi op, siger koncerndirektør Anders Jensen, der har det overordnede kundeansvar for Nykredit-koncernens retail-forretning, og tilføjer:

– I Nykredit er der to ting, vi vægter højt over for vores kunder, når vi rådgiver: På den ene side er det, at vi opfylder kundernes ønsker og behov. På den anden

side er det, at den rådgivning, vi giver vores kunder, skal være baseret på "den hele kunde", og den skal følge en høj professionel standard og gives på et gennearbejdet grundlag.

– Med "den hele kunde" mener vi, at vi rådgiver bedst, når vi kan sammenholde alle kundens økonomiske forhold – vurdere fordele og ulemper ud fra situationen lige nu, og som økonomien må forventes at tegne sig på sigt. Det giver det overblik over økonomien, som skaber gode og trygge rammer for dagligdagen. Og det gør det muligt at prioritere også i et længere perspektiv, så både muligheder og drømme regnes med.

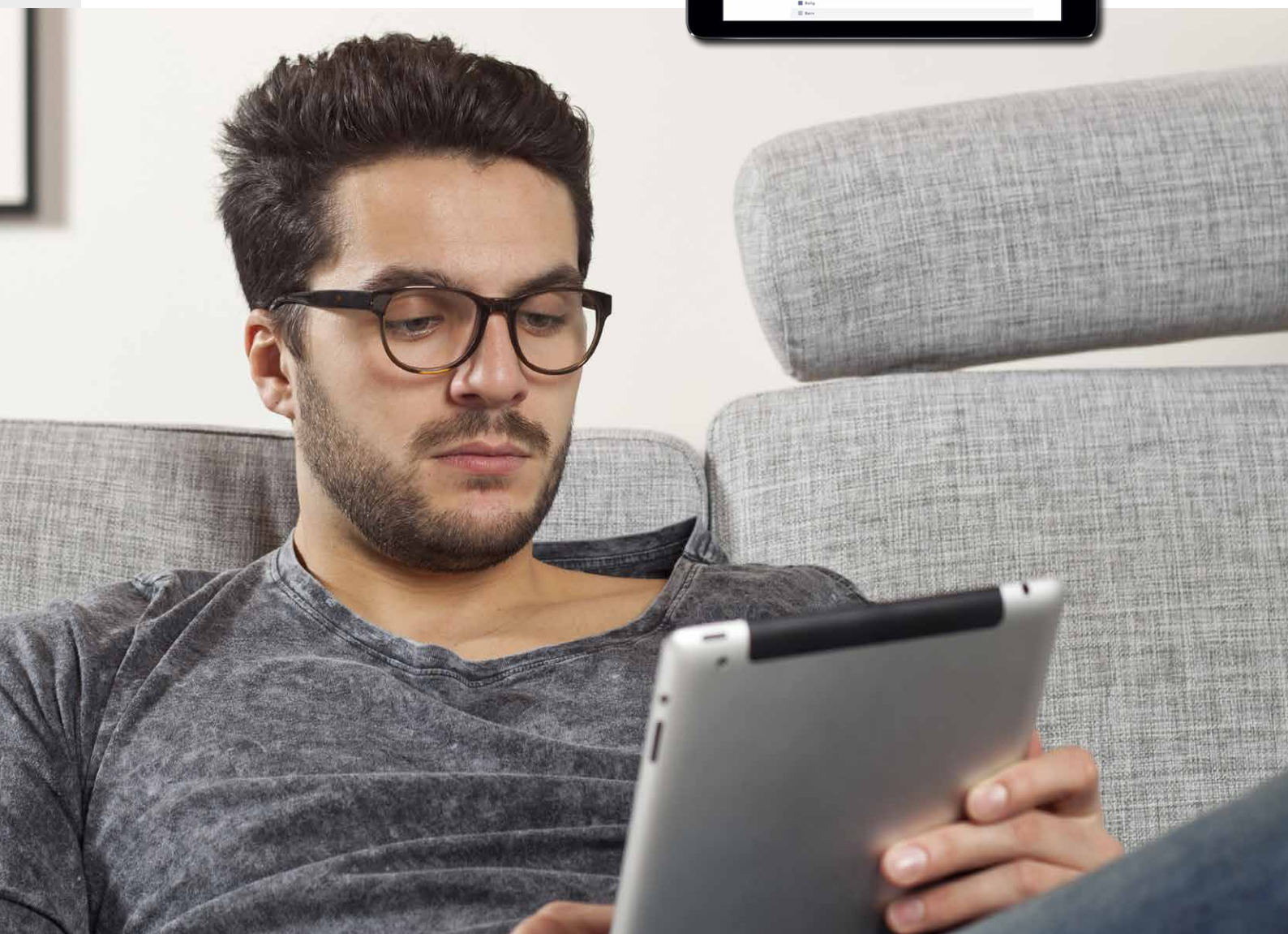
– Vi rådgiver bedst, når vi har indsigt i alle kundens økonomiske forhold. Det giver det overblik, der skaber gode og trygge rammer for dagligdagen.

Anders Jensen

Koncerndirektør Anders Jensen, kundeansvarlig for
Nykredit-koncernens retail-forretning



For en boligejer er det afgørende at have overblik over indtægter, udgifter og investeringer. Boligoverblikket er et lagkagediagram, der gør det nemt at overskue den daglige økonomi, og det kan løbende tilpasses den enkeltes aktuelle behov.



Daglig økonomi på mobile platforme

– Mange kunder foretrækker at ordne deres daglige økonomi digitalt. Derfor arbejder vi hele tiden på at skabe det bedste digitale overblik for vores kunder, der frit skal kunne vælge, på hvilke digitale og mobile platforme de vil være i kontakt med os, om de vil underskrive dokumenter digitalt osv. Vi udvikler løbende digitale værktøjer online, i netbanken og til mobilen, så det

er nemt og hurtigt at få overblik over alt lige fra bankoverførsler og forbrug til pensionsopsparinger og investeringer, siger Anders Jensen.

Som eksempel på nogle af de apps og overbliksværktøjer, vi de seneste år har udviklet til vores kunder, kan nævnes Forbrugsoverblikket, Boligoverblikket og Flytteplanen. Forbrugsoverblikket kan du som kunde tilpasse individuelt

på nykredit.dk/mit Nykredit. Her kan du med simpel lagkagegrafik få en god fornemmelse af, hvordan dine udgifter fordeler sig. Boligoverblikket samler dine investeringer i boligen, energiforbrug og vedligeholdelsesudgifter. Endelig kan du få hjælp af Flytteplanen, så du husker alt det, der er vigtigt at have styr på, når du skal flytte – både som ny og garvet boligejer.

Rådgivning og boligfinansiering set i et samfundsperspektiv



Områdedirektør Sune Worm Mortensen,
ansvarlig for produkter og rådgivning

Nykredit tager vi udgangspunkt i kundens behov og ønsker. Det gælder, når vi rådgiver vores boligejere, og det gælder, når vi taler med kunderne om, hvilke aktuelle muligheder der er, og hvad de forskellige finansieringsformer betyder for kundens samlede økonomi nu og på sigt.

Områdedirektør Sune Worm Mortensen har det daglige ansvar for produkter og rådgivning til de private boligejere. Han fortæller om de seneste års udvikling og den fremtid, der tegner sig.

Efter en række hårde år oven på finanskrisen er der i dag flere tegn på en bæredygtig og positiv udvikling på det danske boligmarked.

– Boligpriserne har stabiliseret sig i store dele af landet, og de kraftige prisstigninger i særligt Københavnsområdet skyldes fortrinsvis, at folk tjener flere penge og har flere penge til rådighed. Danskerne afdrager deres gæld og sparer op ... måske endda for meget, for et større privatforbrug ville unægtelig sætte lidt mere skub i dansk økonomi. Det ville også betyde, at den gennemsnitlige forbruger ville have råd til at lide lidt på livremmen, siger Sune Worm Mortensen.

Ønske om flere fastforrentede lån

– De bedre økonomiske takter kom også til udtryk sidst i 2014, hvor udløbet af de første afdragsfrie lån forløb helt uden dramatik. Tendensen er, at boligejerne går fra de korte F1-lån med og uden afdrag mod lån med fast rente og lån med afdrag, hvilket på sigt vil have en positiv og stabiliserende effekt på boligmarkedet. Renteudviklingen har betydet, at forskellen i den månedlige ydelse mellem rentetilpasningslån og fastforrentede lån målt på et typisk realkreditlån på 1 mio. kr. er den mindste nogensinde målt i kroner og øre.

Krav om fleksibel finansiering

I takt med at finanskrisen har fortonet sig, har boligejernes krav og ønsker ændret sig. Det samme har Nykredits

realkredit- og banktilbud til virksomheder og boligejere. Finanskrisen fik de finansielle markeder til at fryse til, og i de første år var et lånetilbud i sig selv et konkurrenceparameter.

– I dag efterspørger kunderne væsentligt mere fleksibilitet, når de skal finansiere deres bolig og sammensætte familiens økonomi. Den finansielle sektor er generelt set mere robust. Det gør, at vi også kan være mere fleksible i vores tilbud til kunderne, som da vi i 2014 indførte de attraktive Prioritetslån, der fungerer som et godt supplement til de klassiske realkreditlån.

Boligmarkedet bevæger sig fra sundt til sundere

Sune Worm Mortensen sammenfatter perspektiverne på det finansielle marked sådan:

– Stigende priser, større handelsaktivitet, lavere liggetider på boliger og en højere andel af fastforrentede lån tyder alt sammen på, at det danske boligmarked bevæger sig fra sundt til sundere i de kommende år. Ønsket fra politisk hold om at reducere andelen af korte rentetilpasningslån og lån uden afdrag vil bestå, men meget tyder på, at det vil ske i kraft af udviklingen på markedet, hvor boligejerne selv ønsker at betale af på deres realkreditlån og i højere grad vælger lån med fast rente.

– Tendensen går fra de korte F1-lån med og uden afdrag mod fastforrentede lån.

Sune Worm Mortensen



– I dag efterspørger kunderne væsentligt mere fleksibilitet, når de skal finansiere deres bolig og sammensætte familiens økonomi.

Sune Worm Mortensen

Kundeambassadøren – kundernes garant for fair behandling

I 2007 ansatte Nykredit en kundeambassadør. Det gjorde vi for at sikre, at kunden bliver hørt og får en fair behandling af sin klage, hvis en sag mod forventning skulle være gået i hårdknude. Kundeambassadøren ser til, at alle i Nykredit møder en utilfreds kunde på samme professionelle måde, uanset hvor kunden henvender sig. Kundeambassadøren er således kundernes garant for, at de får en ordentlig, smidig og hurtig behandling.

Nykredit vil have tilfredse kunder. Det får vi kun, når vi ved, hvorfor nogle kunder føler sig mindre godt behandlet. Derfor betragter vi en klage som en gave, kunden har investeret tid og energi i at give os, fordi vi dermed får mulighed for dels at hjælpe i den aktuelle situation, dels at gøre det bedre fremover.

Det nytter at klage

I 2014 klagede 294 kunder. Knap halvdelen fik helt eller delvist medhold. Når en sagsbehandling, rådgivning eller service har været uhensigtsmæssig, bestræber vi os på at imødekomme kunden bedst muligt og også kompensere kunden.

– Vi vil naturligvis gerne rette op på fejl, når de sker. Det er vores kunder med til at give os mulighed for, når de klager. Rent faktisk førte 17% af henvendelserne til kundeambassadøren i 2014 til konkrete initiativer eller ændringer i vores måde at gøre tingene på i Nykredit. Så det nytter at klage, siger kundeambassadør Pernille Hirshals og tilføjer:

– Men det vigtigste for den enkelte kunde er naturligvis, at problemet bliver løst, lige så snart kunden kommer til

os med det. Derfor sætter vi yderligere fokus på at forbedre oplevelsen for den utilfredse kunde. I 1. halvår 2015 udvider vi vores medarbejderes mandat til at løse en sag her og nu. Vi sætter fokus på at løfte medarbejdernes kendskab til hensigtsmæssig kommunikation og konfliktløsning. Vi styrker og standardiserer vores klagehåndteringsproces, så kunden får svar langt hurtigere. Vi vil også gøre mere ud af at opfordre vores kunder til at give os ris og ros i netbanken – og så vil vi naturligvis følge op på, om de mange tiltag virker, ved systematisk at måle, om kundernes synes, vi gør det bedre. For vores kunder skal være glade for den behandling, de får i Nykredit.



Pernille Hirshals har været kundernes ambassadør siden 2007



– Vi vil naturligvis gerne rette op på fejl, når de sker. Det er vores kunder med til at give os mulighed for, når de klager.

Pernille Hirshals



Kundetilfredshed og vejen til god og hurtig sagsbehandling

Nykredits kunder skal være tilfredse med den behandling, de får hos os, og de skal opleve os som en tryk og kompetent sparringspartner, hver gang de har brug for at få bedre råd.

To gange om året spørger vi et repræsentativt udsnit af vores kunder, om de er tilfredse med Nykredit. Her sætter vi bl.a. fokus på, om de har lyst til at anbefale os til andre, hvordan de oplevede deres seneste kontakt med os, og om der var noget, de ikke var tilfredse med.

– Kundetilfredshedsmålinger er gode, fordi vi kan bruge dem til at forbedre vores service og gøre vores – og dermed

kundernes – proces enklere og hurtigere, siger kundeambassadør Pernille Hirshals.

Da vi i 2014 spurgte Nykredits kunder, hvor tilfredse de var, landede den samlede kundetilfredshed hos de private boligejere på 72 og hos erhvervskunder på 68 ud af 100 mulige point. Godt 6 ud af 10 kunder vil anbefale Nykredit til andre efter et rådgivningsmøde.

– Det er ikke godt nok. Det skal vi kunne gøre meget bedre. Så i 2014 har vi fx introduceret et intelligent telefonsystem, der kan genkende dem, der allerede er registreret som kunder, og sørge for, at de kommer direkte igennem til den

rådgiver, de har talt med tidligere, eller en anden rådgiver, der kan give dem et kompetent svar. Vi ved godt, at vi hele tiden skal arbejde på at gøre sagsbehandlingen for vores kunder så smidig og hurtig som muligt, for det skal være enkelt og nemt at være kunde hos Nykredit, siger kundeambassadør Pernille Hirshals.

I 2014 har vi som noget nyt også inddraget vores kunder direkte, når vi har udviklet nye processer og metoder. Kunderne er ganske enkelt blevet bedt om at give feedback helt fra starten, når vi har skullet finde frem til processer, der gør det enklere at være kunde i Nykredit.

Nykredit i tæt dialog med sine interessenter

Nykredit lever af omverdenens tillid. Først og fremmest vores kunders tillid. Men det rækker langt videre ud i det danske samfund: myndigheder, interesseorganisationer, politikere og erhvervslivet.

Alle vores interessenter skal have tillid til, at vi lever op til de krav, fx myndighederne stiller. Og de er mange og ofte også komplekse i den finansielle verden. Samtidig skal vi tilgodese branche- og interesseorganisationer og indgå kompetent og smidigt i det øvrige erhvervsliv, og vi skal give med- og modspil til politikerne, der er med til at sætte rammerne for vores professionelle virke nu og på sigt – herhjemme, i EU-sammenhæng og internationalt.

Her ser vi en ærlig og ordentlig dialog med vores forskellige interessenter som den bedste måde at sikre, at det, vi gør

forretningsmæssigt og i samspil med verden omkring os, kan stå mål med ikke kun vores egne ambitioner, men også med de forventninger og krav, der naturligvis er til en finansiell virksomhed som vores.

Nykredit tilstræber at gå til dialogen med sine forskellige interessenter med udgangspunkt i det, vi selv kan gøre. For at hjælpe os selv og vores interessenter godt på vej har vi udstukket nogle principper og retningslinjer i egentlige politikker.

Principper og politikker skal sikre høje standarder

Der gælder naturligvis principper og politikker for de kreditter og investeringer, vi foretager. Derudover har Nykredit bl.a. en skattepolitik og en interessentpolitik. Vi har også vedtaget politikker om vederlag, besvigelser og handelsregler, ligesom vi har forpligtet os til at bekæmpe korruption og hvidvask. Det har vi, fordi vi

som finansiell virksomhed skal sikre en sober standard i alt, hvad vi gør, og fordi vi gerne vil være med til at løfte det samfundsansvar, vi som større finansiell udbyder har.

Den ene del af vores politikker og principper handler om at leve op til de forpligtelser, vi har, og handle i overensstemmelse med gældende regler og love. Den anden del handler om selv at tage yderligere initiativer. Det har vi fx gjort på skatteområdet, hvor vores skattepolitik understreger vores holdning og tilgang til at svare skat som en del af et samfundsansvar. Det gælder også en ny whistleblower-ordning, hvor vi i 2014 indførte en intern politik, der skal beskytte de medarbejdere, der afslører uregelmæssigheder eller ulovligheder.



Nykredit tilstræber at gå til dialogen med sine forskellige interessenter med udgangspunkt i det, vi selv kan gøre.





Nykredit følger FN's mål om ansvarlighed

Nykredit følger vi FN's principper for, hvordan vi som virksomhed lever op til vores samfundsansvar – ikke kun i Danmark, men globalt set. Det gør vi ved at deltage i den såkaldte Global Compact.

Nykredit og Global Compact

FN's Global Compact er verdens største frivillige netværk for virksomheder, der arbejder med samfundsansvar. Global Compact bygger på internationale konventioner og 10 principper for samfundsmæssig ansvarlighed inden for

menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljøbeskyttelse og bekæmpelse af korruption. Nykredit støtter op om og implementerer principperne i FN's Global Compact.

Hvert år offentliggør vi ligesom de øvrige medlemmer en status – Communication on Progress – på, hvor langt vi er nået med at gennemføre principperne i Global Compact. I denne status indgår bl.a. den årlige rapportering om vores samfundsansvar på baggrund af de såkaldte GRI-retningslinjer.

GRI står for Global Reporting Initiative – et internationalt netværk, der arbejder for at fremme rapporteringen om bæredygtighed verden over. GRI har udviklet en omfattende ramme for bæredygtig rapportering om økonomi, miljø og sociale konsekvenser af en virksomheds forretningsaktiviteter. Rapporten indeholder virksomhedens værdier og model for god ledelse/governance, og den forbinder strategi med forpligtelsen til at fremme en bæredygtig global økonomi.

Nykredit og ansvarlige investeringer



Søren Larsen, Head of Socially Responsible Investments

– For os er det sund fornuft, at selskaber, der forholder sig til muligheder og risici, skaber bedre afkast.

Søren Larsen

Nykredit prøver vi at få bæredygtighed ind i vores daglige forretning og i det, vi sætter i værk i samspil med det samfund, vi er en del af. Tilsvarende vil vi også gerne sikre os, at de selskaber, vi og vores kunder investerer i, tager ansvar for de konsekvenser, deres virksomhed har for omverdenen. Vi ønsker på den måde at være med til at fremme bæredygtighed på globalt plan.

Politik for bæredygtige investeringer

I Nykredit har vi en politik for bæredygtige investeringer, der lægger sig tæt op ad FN's principper for ansvarlige investeringer – United Nations' Principles for Responsible Investment (UNPRI).

– Nykredits bæredygtige investeringspolitik bygger på, at bæredygtighed kan være en katalysator for højere afkast og lavere risiko. Vores politik omfatter ikke blot Nykredits investeringsforeninger, men også investering af koncernens egne midler. Dermed dækker politikken investeringer for mere end 220 mia. kr., fortæller Head of Socially Responsible Investments Søren Larsen.

Nykredit bruger viden om selskabers ansvarlighed aktivt

Nykredits investeringspolitik står på to ben. For det første ønsker vi som udgangspunkt at presse på for en løsning, når et selskab bryder national lovgivning, bredt anerkendte FN-konventioner eller Global Compacts principper. Vi kalder det aktivt ejerskab. For det andet ønsker vi i stigende omfang at bruge vores viden om selskabernes performance inden for bæredygtighed i selve investeringsprocessen.

– Vi har siden 2012 anvendt analyser af selskabers adfærd inden for miljø, sociale forhold og god selskabsledelse i vores investeringsprocesser. I 2014 screenede vi mere end 2.000 selskaber for brud på international ret. Som følge af disse screeninger drev vi målrettet aktivt ejerskab med 21 selskaber, mens 20 selskaber blev ekskluderet, siger Søren Larsen og tilføjer:

– Vi har sammenlignet 5.000 selskabers afkast med analyser af deres adfærd i forhold til miljø, sociale forhold og god selskabsledelse. De seneste to år har de mest ansvarlige blandt de 5.000 selskaber givet dobbelt så meget i afkast som de

dårligste. Resultatet styrker vores overbevisning om, at selskabers adfærd på de mere bløde parametre har betydning for selskabets værdi. For os er det sund fornuft, at et selskab, der aktivt forholder sig til de muligheder og risici, de står over for, også vil skabe et bedre afkast til investorerne.

Bæredygtighed tæller, når folk vælger investering

En anden og ikke mindre væsentlig side er, at rigtig mange danskere forventer, at deres investeringer lever op til FN's anbefalinger.

– Mange tror ikke, det kan lade sig gøre at kombinere omtanke for globale udfordringer med gode afkast, men det kan det godt. I Nykredit anvender vi fx vores viden systematisk i flere aktieafdelinger. Og fremadrettet vil vi i endnu højere grad lade selskabers adfærd på de bløde områder indgå i vores vurderinger af værdipapirer. Vi kan så fra vores stol glæde os over sidegevinsten: At vi er med til at bakke op om de selskaber, der tager ansvar, siger Søren Larsen.



Nykredits klima- og miljøstrategi sætter ambitiøse mål



Områdedirektør Tom Saxlund, ansvarlig for klima og miljø

I 2012 lancerede Nykredit en klima- og miljøstrategi, der sætter konkrete mål for, hvor meget vi skal reducere CO₂-udledningen fra vores egen drift.

Områdedirektør Tom Saxlund har det daglige ansvar for klima og miljø i Nykredit. Han fortæller:

– I Nykredit har vi sat os det ambitiøse mål, at vi vil reducere vores egen CO₂-udledning med 65% inden 2020. Det er vi i fuld gang med. Vi etablerer løbende solceller på vores kontorbygninger og har optimeret driften af dem. I 2014 har vi sparet el og varme bl.a. ved at udnytte vores kontorarealer bedre og ved at omlægge rengøring

fra nat- til dagarbejde. Og så har vi reduceret de kilometer, vores medarbejdere har rejst med fly, taxa, bil og tog. Med udgangen af 2014 har vi reduceret vores samlede CO₂-udledning med 10% i forhold til 2012.

Energieftersyn for den miljøbevidste boligejer

Men Nykredits klima- og miljøstrategi vender sig også ud mod kunderne. For vi vil gerne støtte op om de boligejere, der tænker bolig og miljø sammen, når de skal bygge om, bygge til eller vedligeholde deres huse. Derfor lægger vi vægt på at rådgive og dele viden om klima, energi og miljø med vores boligejere.

I samarbejde med DONG Energy har Nykredit siden februar 2014 tilbudt boligejerne et energieftersyn, og det tilbud har godt 500 boligejere indtil videre benyttet sig af. Et energieftersyn består i, at en uvildig energirådgiver fra DONG Energy gennemgår boligen, vurderer, hvad det kan betale sig at energiforbedre, og giver tips til hvordan. Herefter sender energirådgiveren vurderingsrapporten til kundens rådgiver i Nykredit, der så tager en snak med boligejeren om, hvordan man kan planlægge og finansiere eventuelle energibesparende forbedringer.

Nykredit er partner i to sociale projekter

Nykredit indgår i to sociale partnerskaber, hvor vi som virksomhed byder ind med rammer og økonomisk støtte, og hvor vores rådgivere byder ind med deres viden og erfaring – på frivillig, ulønnet basis og som uvildige økonomiske mentorer.

Råd til Livet – støtte til voldsramte kvinder

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 Landsorganisationen af Kvindekrisecentre er der etableret tilsvarende rådgivningstilbud på flere af landets krisecentre for voldsramte kvinder.

Et rådgivningsteam består af en socialrådgiver, en advokat og en uvildig økonomisk mentor. Som økonomisk mentor

tager Nykredit-rådgiverne afsæt i den enkeltes behov. Målet er, at kvinden efter et forløb med økonomisk rådgivning har bedre overblik og selv er i stand til at styre sin økonomi sammen med sin egen bank. Tilbuddet gives i dag 17 steder rundt om i landet.

Økonomisk overblik – støtte til hjemvendte soldater

I samarbejde med Soldaterlegatet, KFUM's Soldatermission og Veteranhjem København startede Nykredit i 2013 et pilotprojekt med uvildig økonomisk rådgivning for hjemvendte veteraner, der på grund af personlige problemer har mistet overblikket over deres økonomi.

Pilotprojektet startede op med rådgivning på Veteranhjem København og på soldaterhjemmene i Holstebro og Hvorup. I 2014 besluttede parterne at fortsætte samarbejdet og udvidede projektet med soldaterhjemmet i Høvelte.



Nykredit tilbyder uvildig økonomisk rådgivning til hjemvendte soldater i København, Holstebro, Hvorup og Høvelte.



Arkitektfirmaet COBE modtog i 2012 Nykredits Arkitekturpris – bl.a. for ombygningen af Nørreport Station, der forventes færdig i 2015.
Foto: COBE og Gottlieb Paludan Architects

Nykredits Fond

Nykredit administrerer en fond med en grundkapital på 100 mio. kr. Nykredits Fond blev oprettet i 1985 ved en sammenlægning af Forenede Kreditforeningers Fond og Jyllands Kreditforenings Fond. Det skete som en naturlig følge af dannelsen af Nykredit.

Det støtter Nykredits Fond

Nykredits Fond uddeler årligt 4-6 mio. kr. Fonden støtter især initiativer, som har et konkret, afgrænset indhold med sammenhæng til Nykredits virke, og projekter, der tjener et overordnet samfundshensyn og kommer mange til gode.

I 2014 uddelte Nykredits Fond ca. 5,8 mio. kr. Heraf gik de 3,9 mio. kr. til 52 forskellige projekter rundt omkring i landet. På nykredit.dk er der en samlet oversigt over de projekter, Nykredits Fond har støttet de seneste år. Her kan du også få mere at vide om fonden, hvad den støtter/ikke støtter, og hvordan du søger fonden om støtte.

Nykredits Arkitekturpris og Nykredits Forskningspris

Nykredits Fond uddeler hvert år to priser inden for områder, der falder i god forlængelse af Nykredits virke – arkitektur

og forskning. I 2014 gik 1,3 mio. kr. til Nykredits Arkitekturpris og Nykredits Forskningspris.

Nykredits Arkitekturpris har været uddelt siden 1987 og består af en hovedpris på 500.000 kr. og en motivationspris på 100.000 kr. Nykredits Forskningspris har været uddelt siden 2010 og består af en hovedpris på 500.000 kr. til forskning og to talentpriser på hver 100.000 kr. til lovende forskere inden for det finansielle område og CSR/HR-området.



Nykredit – en udviklende og ambitiøs arbejdsplads

Nykredit har vi omkring 4.000 medarbejdere, og vi investerer målrettet i deres faglige udvikling, trivsel og sundhed. Men vi forventer også, at vores medarbejdere tænker og handler, så de lever op til de mål, vi som virksomhed sætter for, hvor vi vil gøre en forskel – over for vores kunder og ud mod vores mange interessenter i samfundet.

Alle medarbejdere fokuserer på, at det, de laver, skal være til gavn for kunderne. Nykredit sætter ambitiøse mål og tager det for givet, at medarbejderne også gør det – fagligt og personligt. Det klæder vi både ledere og medarbejdere på til. Fagligt gør vi det med uddannelse og læring – på det mere personlige plan med coaching og feedback i den daglige dialog. Alle Nykredits ledere kommer på det, vi kalder Winning the Double-akademiet for at træne i forandringsledelse. Det bliver

nemlig en særligt vigtig ledelseskompetence over de næste år, hvor vi har sat os det mål at gøre Nykredit mere enkel og effektiv – samtidig med at vi rykker tættere på vores kunder og vores partnerbanker i Totalkredit-samarbejdet.

Nykredit vil gerne være blandt de bedste i branchen. Derfor går vi et skridt videre med uddannelsen af vores rådgivere og certificerer dem hvert tredje år, så de hele tiden bliver opdateret inden for alt lige fra daglig økonomi og bolig til pension og investering. Og vi bruger vores egen certificering, Nykredit Certificering, der rækker ud over det offentlige krav om certificering på investeringsområdet.

Sunde medarbejdere performer bedre

Sunde medarbejdere trives bedre, har lavere sygefravær og skaber et godt socialt miljø. Derfor er det vigtigt for

os at kunne give vores medarbejdere tilbud, der understøtter det – fx tilbud om motion og et årligt sundhedstjek. Og vi følger naturligvis med i, hvor glade og tilfredse vores medarbejdere er. Det gør vi to gange om året med fokus på henholdsvis det fysiske og det psykiske arbejdsmiljø.

Arbejdspladsen må gerne afspejle virkeligheden

I Nykredit tror vi på, at en mangfoldig sammensætning af medarbejdere styrker virksomheden og skaber et indsigtfuldt og bredt funderet arbejdsmiljø – fagligt og socialt. For os er det vigtigt, at alle skal være velkomne og føle sig godt tilpas i Nykredit uanset alder, køn, seksuel orientering, etnicitet og evt. handicap.

Nykredit i samfundsrelevante nøgletal

Ikke-finansielle nøgletal

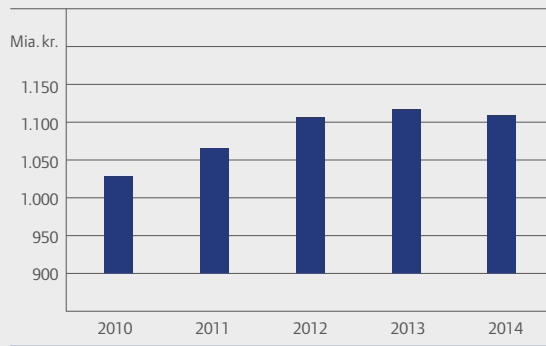
	2010	2011	2012	2013	2014
Kunder					
Antal kunder i Nykredit Realkredit-koncernen (1.000)	1.051	1.065	1.092	1.093	1.075
Kundetilfredshed					
Privatkunder (EPSI 1-100)	72	74	73	72	72
Antal klager	698	472	478	451	294
Ansvarlige investeringer					
Screenede selskaber, antal	1.800	2.000	2.000	2.000	2.000
Engagement pga. brud på Global Compact	20	22	19	23	21
Udelukkede selskaber	11	11	13	12	20
Energiforbrug					
Absolut CO ₂ -udledning (ton)	13.795	12.296	10.821	9.511	9.749
Medarbejdere					
Gns. antal ansatte	4.026	4.139	4.115	4.052	3.971
Medarbejderomsætning	7,5%	6,3%	5,6%	7,1%	7,4%
Kvinder i ledelse	29,5%	29,6%	28,8%	30,1%	30,9%
Medarbejdertilfredshed målt ved arbejdsglæde (Ennova 1-100)	75	76	73	74	71
Sociale indsatser/donationer					
Nykredits Fonds donationer, mio. kr.	7,7	7,0	5,5	5,7	5,8
Antal frivillige i Nykredit-projekter	20	62	74	76	56

Finansielle nøgletal

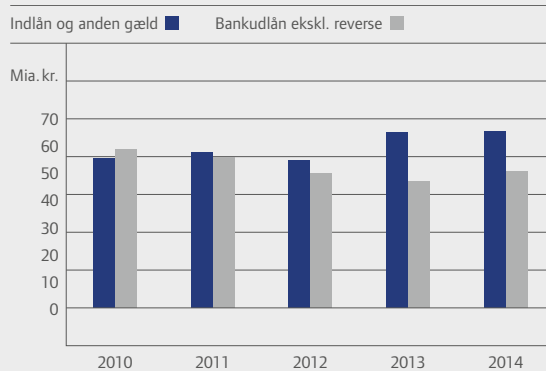
Mio. kr.	2012	2013	2014
Nykredit Realkredit-koncernen			
Basisindtjening og årets resultat			
Basisindtægter	8.909	9.297	7.869
Omkostninger og afskrivninger	5.595	6.048	5.103
Basisindtjening før nedskrivninger	3.314	3.250	2.766
Nedskrivninger på udlån mv.	2.149	2.764	2.351
Basisindtjening efter nedskrivninger	1.165	486	416
Beholdningsindtjening	2.444	1.887	779
Resultat før kapitalomkostninger	3.609	2.373	1.194
Nettorente mv. af hybrid kernekapital	-465	-460	-528
Resultat før skat	3.144	1.914	666
Skat	575	240	90
Årets resultat	2.569	1.674	576

Du finder supplerende information om Nykredits samfundsansvar i Nykredits årsrapport og i vores CR Fact Book på nykredit.dk

Realkreditudlån



Bankindlån og -udlån



Åbningstider

Nykredit Direkte

Mandag til fredag kl. 08-20
Lørdag og søndag kl. 10-15

Privat 70 10 90 00
Erhverv 70 10 90 10

Nykredits 54 centre

Alle hverdage kl. 09-16

Kontakt Nykredit

Du bestemmer selv, hvor, hvornår og hvordan du helst vil kontakte Nykredit.

Foretrækker du at ordne din økonomi om aftenen eller i weekenden, så benyt dig af vores udvidede åbningstider

i Nykredit Direkte. Du kan også kontakte os online på nykredit.dk, hvor du kan bestille et web-møde med en rådgiver. På nykredit.dk finder du også dit lokale center.