

Nykredit i samspil med samfundet

2015



Nykredit i bevægelse

I Nykredit står vi op for at gøre livet bedre for de danske boligejere.

Og det har vi gjort i mere end 160 år – men ikke på den samme måde. For i en hverdag, hvor kundernes behov forandrer sig, er også Nykredit i bevægelse.

I det år, som er gået siden seneste CSR-rapport, har vi arbejdet med at forny og forbedre os. Vi har bygget en ny BoligBank til alle landets boligejere. Vi har lanceret en ny digital platform til alle landets boliginteresserede. Og vi har sat en ny sektorrekord ved at sørge for, at det kun tager 10 minutter at blive kunde hos os – og bestille konto, kort, netbank og et velkomstmøde med en af vores rådgivere i ét og samme moment. Sådan vil vi blive ved med at udfordre os selv for at fortjene vores kunder.

For vi mærker hver dag, at vi er i en omskiftelig branche. Skærpet tilsyn, flere regler og øget regulering er naturligt fulgt i kølvandet på finanskrisen. Det stiller krav til os, der påvirker vores forretning og vores prissætning på en måde, som vi skal blive bedre til at forklare for vores kunder – og omverdenen generelt.

Samtidig står vi foran en anden udfordring, nemlig hvordan vi finder en langsigtet og solid måde at sikre udlån til hele Danmark på. Her vil vi gerne invitere til en landdistriktsalliance, hvor vi sammen – på tværs af erhvervsorganisationerne, landbruget, realkrediten, bankerne, landdistriktsforeninger, regeringen og de politiske partier – søger brede, fælles løsninger.

For i Nykredit vil vi rigtig gerne bidrage til det samfund, som vi lever i og af. Det gælder også inden for miljø og klima. Bæredygtige investeringer. Frivillig rådgivning. Alt dette – og mere til – kan du læse om i denne publikation.

Velkommen indenfor i et Nykredit i bevægelse!



Michael Rasmussen
Koncernchef

Du finder Nykredit overalt i Danmark

Nykredit har 54 centre fordelt over hele landet. Du ser dem på kortet. Ud over det kan du få realkreditlån via Nykredits datterselskab Totalkredit, der samarbejder med 60 lokale pengeinstitutter og deres cirka 750 filialer.



Kundernes Nykredit

Som en virksomhed, der udspringer af dansk realkredit, har Nykredit landets boligejere som en naturlig målgruppe. Her har vi en tradition og en erfaring, som vi synes, at vi kan være bekendt at bringe på markedet.

Derfor har vi i år skabt en helt særlig BoligBank, hvor vi forsøger at møde de behov, man har som boligejer. Det gælder i forhold til at finde drømmeboligen. Til at vedligeholde, renovere og miljøforbedre den. Og i en travl hverdag, som handler om alt muligt andet, tilbyder vi også hjælp til al juraen, papirarbejdet og selvfølgelig den finansielle rådgivning. Desuden adskiller BoligBanken sig ved, at man som kunde kan overdrage sine BoligBank-fordele til sine børn – uanset hvor eller hvordan de bor. For vi tror på glæden ved at kunne give noget værdiskabende videre til dem, man er tæt på.

BoligBanken er ét eksempel på, hvordan vi forsøger at tænke hele vejen rundt om en boligejers behov. Det har vi også gjort med Nyboligs BoligVærdi App, hvor man kan få et ejendomsmæglerbud på værdien af sin bolig inden for 24 timer. Eller med alle boliginteresseredes digitale platform, Bolighed, som vi ejer sammen med Sydbank, SparNord og Arbejdernes Landsbank.

Vi er stolte af vores tilbud til de danske boligejere, som vi fortsætter med at udvikle nye løsninger til. Vi arbejder hele tiden med at forbedre os. Lige nu gør vi for eksempel en ekstra indsats for at løfte vores kundekommunikation, der ikke altid er så klar og letforståelig, som den skal være. Derfor er vi ved at gennemskrive en stor del af vores breve og brochurer, og vi arbejder med at finde nye og bedre måder at forklare vores priser på.



Antal klager

2013: 409

2014: 294

2015: 267

Kundetilfredshed

Det sker desværre, at noget går galt mellem os og vores kunder. Derfor har vi i Nykredit en kundeambassadør, du kan få hjælp af. I 2016 starter vi særlige træningsforløb for vores medarbejdere, så vi bliver endnu bedre til at gøre utilfredse kunder tilfredse igen.

Giv dine fordele til dem, du er tæt på

I Nykredits BoligBank tænker vi familien ind i de tilbud, vi har. Men vi lader det være op til dig selv at definere, hvem du ønsker at dele dine fordele med, når du holder det inden for to voksne og deres børn.



Vækst og sikkerhed

Som stor finansiel aktør har vi et ansvar for at understøtte vækst og beskæftigelse i samfundet.

Vi ser os selv som facilitatorer, der har som vores fremmeste opgave at understøtte familiers forbrug og vores virksomheders vækst.

Under krisen var det netop realkreditinstitutterne, der holdt hånden under dansk økonomi – fx havde Nykredit positiv udlånsvækst hele vejen gennem krisen. Den rolle – som tilgængelig og stabil udlåner i Danmark – vil vi også tage på os i fremtiden.

For der er ikke noget, vi hellere vil, end at understøtte et dansk opsving. Samlet set har realkrediten da også de seneste syv år øget sit udlån med mere end 400 mia. kr. jævnt fordelt over hele landet. Mere end 7 ud af 10 kr., der lånes ud i Danmark, kommer fra realkrediten, og Nykredit alene er Danmarks største kreditgiver med cirka en tredjedel af alt udlån. Det er et samfundsansvar i sig selv.

Med sin attraktive og stabile finansiering udgør dansk realkredit et væsentligt rammevilkår for Danmark som produktionsland og spiller en betydelig rolle for danske virksomheders konkurrenceevne og for vækst og velfærd i Danmark.

Og vi træder også gerne til, når der skal findes fælles løsninger. Før sommerferien blev vi fx sammen med Landbrug & Fødevarer og Finansrådet enige med den tidligere regering om en fælles indsats, der skal styrke landbruget.

Men vi er samtidig udfordret i at ramme den rette balance mellem vækst og sikkerhed. For i kølvandet på krisen stilles der stadig højere krav til den finansielle sektors polstring. Vi er enige i, at der har været et behov for at gøre den finansielle sektor mere robust. Men tiden er nu inde til, at vi tager en ny og mere nuanceret dialog om reguleringen. En dialog, som ikke handler om for eller imod regulering, men som handler om at ramme den rette balance mellem det, vi alle ønsker: sikkerhed og vækst på samme tid.



Udlån

Vi finansierer familiers drømme og virksomheders vækst. Mere end 7 ud af 10 kr., der lånes ud i Danmark, kommer fra realkrediten, og Nykredit alene er Danmarks største kreditgiver med cirka en tredjedel af alt udlån.

Årets ejerleder

Hvert år kårer Nykredit sammen med PwC årets ejerleder i Danmark. En ejerleder er en, der både ejer og er leder af sin virksomhed. De udgør tæt på 80% af dansk erhvervsliv. Årets Ejerleder udvælges blandt 4.500 virksomheder. I 2015 faldt valget på Anders Byriel fra det østjyske tekstilfirma Kvadrat.



Til stede i hele Danmark

Debatten om landdistrikterne fylder meget i Danmark i disse år. Den handler om noget så grundlæggende som sammenhængskraften i vores land. Og om familier og virksomheders muligheder for at låne penge.

Nykredit er til stede i hele Danmark. Vi har i dag et større udlån på landet end i byerne. Og det er ikke tilfældigt. For Nykredits eksistensberettigelse handler om, at danske boligejere og virksomheder kan få finansiering, investering og rådgivning. Over hele Danmark. Nu og i fremtiden.

Landdistrikterne er mange ting. Det er fællesskab, natur, lokalmiljø og sammenhold. Men vi er også som finansiel virksomhed nødt til at forholde os til de udfordringer, der er. For vores tab og omkostninger er markant større i landdistrikterne end i byerne. Det er de, fordi der i mange landdistrikter er udfordringer med vækst, beskæftigelse, fraflytning og tomme boliger. Det kan Nykredit ikke løse alene.

Derfor vil vi i de kommende år gå ind med vores erfaring, viden og idéer for at finde fælles løsninger for landdistrikterne. Vi ser en landdistriktsalliance som vejen til en fælles løsning på tværs af erhvervsorganisationer, landbruget, realkrediten, bankerne, landdistriktsforeninger, regeringen og de politiske partier.

Så vi kommer til at se på, hvordan vi kan låne ud til familier og virksomheder i landdistrikterne i fremtiden. Det kan være, at man i nogle dele af landet skal have andre lånevilkår, skal belåne sit hus lidt mindre eller skal afdrage lidt hurtigere. Her vil vi arbejde med et åbent sind og en bred værktøjskasse.

Vi tror på, at det vigtigste for vores kunder og for samfundet er, at vi som Danmarks største kreditgiver finder en bæredygtig måde at fastholde udlån til hele Danmark – i hele Danmark.



Frivillig økonomisk rådgivning

I 2015 har godt 540 voldsramte kvinder og 40 hjemvendte soldater fået gratis, uvildig økonomisk rådgivning af 60 Nykredit-medarbejdere, der byder ind med deres kompetencer i deres fritid. Rådgivningen af voldsramte kvinder sker i projekt Råd til Livet i samarbejde med Mary Fonden. Rådgivningen af hjemvendte soldater sker i projekt Økonomisk Overblik i samarbejde med Soldaterlegatet.



Vi passer på hinanden

Nykredit har i 2015 installeret 63 hjertestartere på vores centre over hele landet. Alle hjertestartere er tilmeldt hjertestarter.dk og kan således bruges af alle i nærmiljøet. I årets løb har vi afholdt 33 førstehjælpskurser for 363 medarbejdere. I alt har mere end 750 medarbejdere deltaget i Nykredits førstehjælpskurser.

Bæredygtighed

Nykredit støtter op om FN's 10 internationalt anerkendte principper for, hvordan vi som virksomhed lever op til vores samfundsansvar, og vi offentliggør hvert år, hvor langt vi er nået.

Siden 2012 har vi brugt analyser af selskabers adfærd inden for miljø, sociale forhold og god selskabsledelse, når vi vælger, hvilke selskaber vi vil investere i. Det gør vi, fordi vores kunder betror os deres opsparing i tillid til, at vi investerer den med omtanke. Vores seneste analyse af 5.000 globale og danske selskaber giver os belæg for, at de mest ansvarlige virksomheder giver dobbelt så meget i afkast som de dårligste. Så for os er det sund fornuft at investere i selskaber, der tænker bæredygtigt.

Til dem af vores kunder, der ønsker at fokusere særligt på grøn omstilling, tilbyder vi Nykredit Invest Klima & Miljø SRI. Afdelingen investerer kun i selskaber, hvis forretningsmodel er bundet op på klimaomstilling, rent vand eller bekæmpelse af forurening.

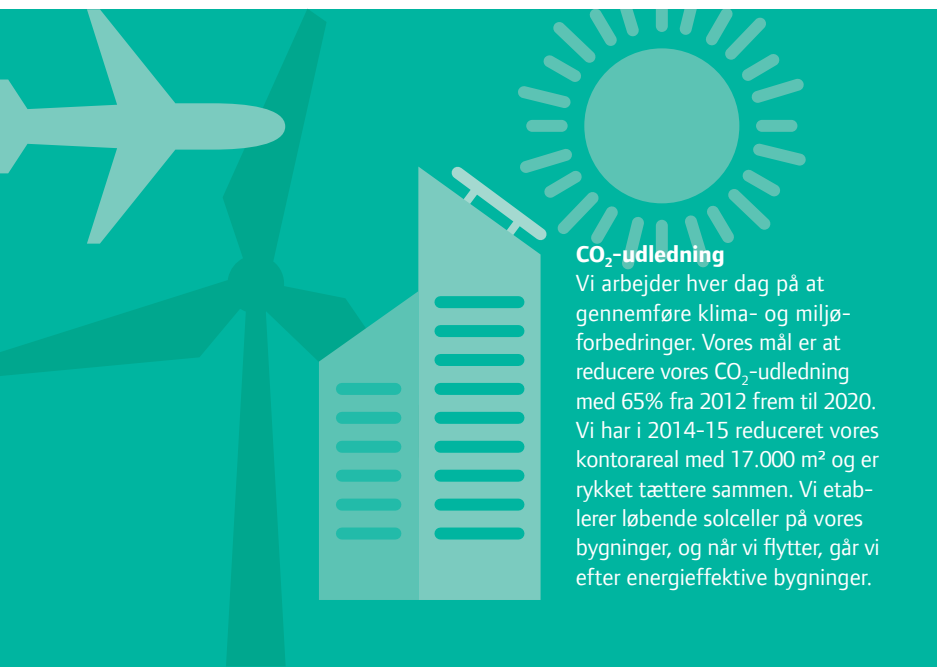
Nykredit reducerer sine omkostninger med omtanke for miljøet. Da vi i 2015 stod over for at skulle lave én

samlet aftale om rengøring på alle Nykredits kontorer over hele landet – 125.000 m² – var udfordringen at prioritere en grøn serviceaftale, uden at det blev dyrere.

Når vi går ind med et så stort volumen, kan vi ikke alene påvirke leverandørernes priser, vi kan også hjælpe dem igennem processen med at blive svanemærket. Det brugte vi naturligvis ressourcer på, og resultatet blev en grøn serviceaftale, der er attraktiv og langtidssikret for begge parter.

Nykredit har arbejdet med miljø i mange år og har skarpt fokus på at formindske CO₂-udslippet i vores mange bygninger rundt omkring i landet. Ultimo 2015 var vi nået knap halvdelen af vejen frem mod målet for 2020: en samlet CO₂-reduktion på 65% i forhold til niveauet for 2012.

Vi intensiverer indsatsen i 2016, hvor vi bl.a. vil indføre flere metoder til at monitorere vores forbrug og udvælge nye indsatsområder. Samlet set forventer vi, at det accelererer vores miljøindsats de kommende år, så vi når i mål i 2020.



CO₂-udledning

Vi arbejder hver dag på at gennemføre klima- og miljøforbedringer. Vores mål er at reducere vores CO₂-udledning med 65% fra 2012 frem til 2020. Vi har i 2014-15 reduceret vores kontorareal med 17.000 m² og er rykket tættere sammen. Vi etablerer løbende solceller på vores bygninger, og når vi flytter, går vi efter energieffektive bygninger.



Klima og miljø

Hver dag arbejder vi på at spare på energien i vores centre og kontorer, så vi belaster miljøet mindre. Sammen med vores kunder og leverandører kan vi nå endnu længere.



Vores mål er at reducere vores CO₂-udledning med 65%. Status er, at vi er nået knap halvdelen af vejen.



Bæredygtige investeringer

Nykredit investerer helst i virksomheder, der tager ansvar for deres omverden. At de gør det, sikrer vi ved at screene dem og bruge den viden, vi får. De seneste års erfaring har samtidig vist, at bæredygtige virksomheder er mindre risikable og giver bedre afkast. Vi kombinerer således viden med erfaring, når vi investerer i aktier. For det giver bedre resultater for vores kunder.

2015
3.400 mio. kr.

2014
2.800 mio. kr.

2013
1.800 mio. kr.

2012
560 mio. kr.

Investeringer i aktier, hvor samfundsansvar spiller en afgørende rolle.

60% af danskerne ejer deres bolig.

BoligBank

Boligen er for mange den største økonomiske investering i livet. Når vi rådgiver boligejerne i vores BoligBank, kommer vi tæt på familiens liv, drømme og ønsker. I 2015 er de kunder, der samler hele deres økonomi i Nykredits BoligBank, blevet mere tilfredse.



BoligEftersyn

Vi vil gerne samarbejde med de danske boligejere om at vise omtanke for klima og miljø. Derfor tilbyder vi et boligeftersyn, hvor en uvildig fagmand giver en samlet oversigt over boligens behov for vedligeholdelse og idéer til at spare energi. I snit kan en boligejer typisk spare ca. 6.000 kr. om året.

Kundernes Nykredit

Vi står op for at gøre livet bedre for de danske boligejere. Dem har vi finansieret boliger for i mere end 160 år. Det er derfor naturligt for os fortsat at have fokus på at give lån til landets mange boligejere og tilbyde dem kvalificeret rådgivning.



Tegnestuen Vandkunsten har tegnet Almenbolig i Rødovre. Foto: Laura Stamer.

Bæredygtig arkitekturpris

I 2015 gav Nykredits Fond for første gang en hæderspris for bæredygtigt byggeri på 250.000 kr. til Tegnestuen Vandkunsten. De har i mere end 40 år dannet skole for en hel generation og vist, hvordan vi får det bedste ud af de færreste ressourcer i moderne boliger – længe før begrebet bæredygtighed var til.

Vi tror på, at det vigtigste for vores kunder og for samfundet er, at vi som Danmarks største kreditgiver finder en bæredygtig måde at fastholde udlån til hele Danmark – i hele Danmark.



Bolighed.dk

Et nyt site for alle boliginteresserede i Danmark så dagens lys i september 2015, da Nykredit sammen med tre andre banker lancerede bolighed.dk. Sitet lægger op til interaktion med og mellem brugerne, og ved udgangen af 2015 havde cirka 870.000 klikket sig ind på den nye boligportal.

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

nykredit.dk

