



Nordea vuonna 2003



Tämä on Nordea

Nordea on Pohjoismaiden ja Itämeren alueen johtava finanssipalvelukonserni. Konsernilla on kolme liiketoiminta-alueita: vähittäispankki, suuret yritys- ja yhteisöasiakkaat sekä varallisuudenhoito ja henkivakuutus. Nordealla on lähes 11

miljoonaa asiakasta ja 1 224 konttoria. Konserni on maailman johtava Internet-pankkipalveluiden tarjoaja ja sillä on 3,7 miljoonaa verkkopankkiasiakasta. Nordea noteerataan Helsingin, Kööpenhaminan ja Tukholman pörseissä.

Vuosikertomus

Nordea tiedottaa osakkeenomistajille ja sijoittajille entistä enemmän Internetin välityksellä. Kaikki merkittävä Nordeaa koskeva taloudellinen tieto on saatavana konsernin verkkosivuilta. Vuonna 2003 Nordean kotisivuilla osoitteessa www.nordea.com oli noin 1,3 miljoonaa kävijää, jotka ottivat sivuilta käyttöönsä noin 350 000 taloudellista raporttia ja lehdistötiedotetta.

Tämä on yhteenveto Nordean toiminnasta vuonna 2003. Nordea Annual Report 2003 on Nordean tilintarkastajien tarkastama virallinen vuosikertomus, joka sisältää täydellisen tilinpäätöksen liitetietoineen, hallituksen toimintakertomuksen ja rahoituslaskelman. Nordea Annual Review 2003 puolestaan käsittelee konsernin liiketoiminnan kehitystä vuonna 2003 ja esittelee pääpiirteittäin konsernin strategian ja liiketoiminta-alueet.

Tulosraportointi vuonna 2004

Nordea julkistaa seuraavat tulostiedotteet vuonna 2004:

- osavuositarkastus tammi-maaliskuulta 28. huhtikuuta
- osavuositarkastus tammi-kesäkuulta 18. elokuuta
- osavuositarkastus tammi-syyskuulta 27. lokakuuta

Sijoittajasuhteet

Investor Relations
SE-105 71 Stockholm, Sverige
Puh. +46 8 614 78 51

Verkkosivut

Kaikki taloudelliset raportit ja lehdistötiedotteet ovat nähtävänä konsernin verkkosivuilla osoitteessa www.nordea.com.

Nordea-konsernin julkistamia taloudellisia raportteja voidaan tilata yllä olevasta osoitteesta.

Taitto ja tuotanto: Markkinointituki
Kuvat: Brummer Fotografi
Paino: GraphX A/S

Toimintaa fokusoitiin ja nopeutettiin – tulokset paranivat



Määrittelimme marraskuussa 2002 tärkeimmät lyhyen aikavälin tavoitteemme, joiden avulla pyrimme parantamaan konsernin toimintaa ja tuloksia. Kun vertaamme tämän päivän Nordeaa vuoden takaiseen, huomaamme, että konserni on käynyt läpi merkittäviä muutoksia. Olemme fokusoineet toimintaamme entistä paremmin, muutokset on toteutettu nopeammin ja koko konserni on sisäistänyt ajattelutavan, jonka mukaan toimintaa on parannettava joka päivä.

Vuoden 2003 tulos: Selvää parannusta

Liikevoitto nousi 17 prosenttia edellisvuodesta. Tuottojen kasvu oli vakaata, kulut pienenevät, luottotappiot lisääntyivät, vakuutustoiminnan tulos parani merkittävästi ja myös pankin sijoitusten tuotto kasvoi.

Tulos parani 68 prosenttia 1 490 miljoonaan euroon. Tulosta paransivat aikaisempaa suurempi liikevoitto ja

vuoden kolmannella neljänneksellä kirjattu verosaaminen. Vuoden 2002 tulosta heikensivät eläkesäätiölle maksetut kannatusmaksut ja vahinkovakuutuksen myynnistä aiheutuneet tappiot. Vuoden 2003 tulosta puolestaan heikensivät viimeisellä neljänneksellä tehdyt arvonalennukset.

Osakekohtainen tulos oli 0,51 euroa, kun se vuodelta 2002 oli 0,30 euroa. Oman pääoman tuotto ilman liikearvon vaikutusta oli 16,7 prosenttia vuonna 2003 (11,3 prosenttia vuonna 2002).

Nordean osakekurssi nousi Tukholman pörssissä vuoden aikana 40,6 prosenttia. Osakkeenomistajien saama kokonaistuotto (TSR) vuonna 2003 oli 47,9 prosenttia. Nordea sijoittuu tässä vertailussa kolmannelle sijalle 20 eurooppalaisesta pankista muodostuvassa vertailuryhmässään.

Tärkeimmät lyhyen aikavälin tavoitteet saavutettu

Osakkeenomistajat, sijoittajat ja analyytikot olivat vuoden 2002 syksyllä yleisesti pettyneitä Nordeaan, ja se näkyi osakekurssin heikkona kehityksenä. Tilanteeseen tarvittiin muutos, ja sen vuoksi otin käyttöön kolme avainkäsitettä – fokuointi, nopeus ja tulokset. Lisäksi esittelimme tärkeimmät lyhyen aikavälin tavoitteet:

- tuloksen heilahtelun vähentäminen ja tuottojen kasvun varmistaminen
- kulujen entistä parempi hallinta
- pääoman tehokas käyttö
- luottosalkun laadun ylläpito.

Vaikka tulos onkin parantunut, meillä on edelleen varaa parantaa

Tämä yhteenveto julkaistaan suomen lisäksi englanniksi, ruotsiksi, norjaksi ja tanskaksi. Se on saatavana Internetistä tai pankkikonttoreista.



- Olemme onnistuneet parantamaan tuloksiamme. Lisäksi olemme tehneet sen niin, että jatkuva tulosten parantaminen lisää konsernin kilpailukykyä ja on nyt osa Nordean kulttuuria.

Joillakin osa-alueilla on tehty rakennemuutoksia, jotta kulutaso on pystytty sopeuttamaan tuottotasoon, joka on pysynyt ennallaan tai jopa laskenut. Tuottojen epäsuotuisa kehitys on ollut seurausta yleisen taloudellisen tilanteen ja finanssimarkkinoiden heikosta kehityksestä.

Olemme saavuttaneet tärkeitä lyhyen aikavälin tavoitteitamme.

Tuloksen heilahtelua vähennettiin ennen kaikkea vahinkovakuutustoiminnan myynnillä ja henki- ja eläkevakuutuksen liiketoimintamallin muutoksella.

Tuotot on pystytty pitämään vakaalla tasolla lyhyiden korkojen matalasta tasosta, osakemarkkinoiden laskusta ja yleisesti heikosta taloudellisesta tilanteesta huolimatta.

Kulut on pidetty entistä paremmin hallinnassa. Vuonna 2003 kulut pysyivät edellisvuoden tasolla, eli asetettu kulutavoite saavutettiin.

Pääomarakenne vahvistui vuonna 2003, kun kiinteistöomaisuutta ja muita ydinliiketoiminnan ulkopuolisia varoja myytiin, liiketoimintamalleja muutettiin, taseen ulkopuolisten sitoumusten osuus kasvoi ja riskipainotetun pääomatarpeen (economic capital) ja riskipainotetun tuloksen (economic profit) käsitteet otettiin käyttöön. Tämä kehitys teki mahdolliseksi jatkaa konsernin omien osakkeiden hankkimista ja ehdottaa edellisvuotta suurempaa osinkoa. Luottotappiot pienentyivät vähitellen

vuoden aikana, ja ne liittyvät lähes yksinomaan yhteen toimialaan. Luottosalkku on yleisesti hyvässä kunnossa.

Tuottojen kasvu nykyisessä taloudellisessa tilanteessa on edelleen huolenaiheena, ja kiinnitämme tähän asiaan erityistä huomiota jatkossa.

Kulujen hallinta on edelleen tärkeää, ja olemmekin tarkistaneet kulutavoitettamme vuodelle 2004. Tässä ei ole kyse yksinkertaisesta kulujen leikkaamisesta tähtäävästä hankkeesta, vaan muuttumisesta aidosti yhdeksi pankiksi. Fokusoimme toimintaamme entistä paremmin, toimimme ripeästi, emmekä epäröi toteuttaa muutoksia päivittäisessä toiminnassa.

Monimutkaisuutta vähennetään – ”liian monesta” ”vain yhteen”

Nordean toiminnan alkuvaihetta voidaan kuvata sanalla monimutkainen, sillä konsernin muodostivat neljä suurta pankkia neljässä maassa. Vuonna 2003 monimutkaisuutta on pyritty vähentämään kaikkialla organisaatiossa.

Konserniprosessit ja -teknologia, joka perustettiin vuoden 2002 syksyllä, on ollut tärkeä toiminnan käynnistäjä ja vauhdittaja yhtenäistämisen ja yhdistymisprosesseissa, tuotannossa ja teknologiassa. Tärkeimpiä hankkeita ovat olleet tietotekniikan kehityskustannusten selvä vähentäminen ja tietoteknisen tuotannon siirtäminen IBM:n kanssa perustettuun yhteisyritykseen. Yhteisyritys Nordic Processorin toiminta on päässyt hyvin käyntiin.

Yhdistymishankkeiden hallinnointi on keskitetty, ja uusia kohteita, joissa monimutkaisuutta on vähennettävä, on jo tunnistettu.

Tämä on yhteenveto Nordean

toiminnasta vuonna 2003



Konsernin juridisen rakenteen muuttaminen eurooppayhtiöksi on käynnistetty ja ensimmäiset vaiheet prosessissa on jo toteutettu.

Vähittäispankin liiketoiminta-organisaatiota yhtenäistetään parhaillaan, ja tuki- ja palvelutoimintoja on muutettu keskitetyiksi koko konsernin tuki- ja palveluyksiköiksi, jotka edistävät osaltaan Nordean yrityskulttuurin kehitystä.

Avainkäsitteistä tehtiin yrityksen arvot

Avainkäsitteillä – fokuointi, nopeus ja tulokset – on ollut suuri vaikutus koko konsernissa. Me kaikki tunnemme nämä sanat ja sovellamme niitä työssämme, ja olemmekin siksi tehneet niistä virallisesti yrityksemme arvot.

Arvojemme on edustettava sitä, mitä todella olemme, miten toimimme ja mitä teemme. Arvomme täydentävät tehtäväämme ja visiotamme, jotka puolestaan kertovat toimintamme tavoitteen, mitä haluamme saavuttaa ja miten haluamme meihin suhtauduttavan.

Fokuointi

- Luomme arvoa asiakkaillemme ja osakkeenomistajillemme.
- Keskitymme vahvuksiimme ja ydinliiketoimintaamme, ja luovomme tarvittaessa muusta toiminnasta.

Nopeus

- Tarjoamme laajan valikoiman helposti saatavia ja kilpailukykyisiä finanssituotteita ja -palveluita.
- Olemme nopeita, sopeudumme markkinatilanteeseen ja toteutamme tehdyt päätökset.

Tulokset

- Pyrimme tarjoamaan parempia ratkaisuja ja tekemään parempia tuloksia kuin kilpailijamme.

- Pyrimme jatkuvasti parantamaan suoritustamme, ja pidämme antamamme lupaukset.

Jatkuva parantaminen

Tuloksemme ovat parantuneet huomattavasti ja meillä on kaikki edellytykset jatkaa tällä hyvällä tiellä:

- laaja asiakaskunta
- vahva jakeluverkosto
- suuren koon tuomat edut
- vahva pääomarakenne ja korkea markkina-arvo.

Toimimme koko ajan enemmän yhtenä pankkina, jolla on tulossuuntautunut yrityskulttuuri, vahva paikallinen näkyvyys ja paikallinen asiakaspalvelu.

Olemme vähentäneet monimutkaisuutta ja teemme niin jatkossakin.

Saimme paljon aikaan viime vuonna. Haluan sen tähden kiittää hyvää työstä koko henkilöstöä, joka oli mukana tekemässä hyvää tulosta vuonna 2003.

Vaikka tulos onkin parantunut, meillä on edelleen varaa parantaa.

Terveisin

Lars G Nordström



Nordean toiminnan kulmakivet

Tehtävä: Teemme sen mahdolliseksi

Tarjoamalla helposti saatavia ja kilpailukykyisiä finanssituotteita ja -palveluita Nordea auttaa asiakkaitaan saavuttamaan tavoitteensa.

Visio

- Meidät arvostetaan Pohjoismaiden ja Itämeren alueen johtavaksi finanssipalvelukonserniksi, jolla on hyvät kasvumahdollisuudet.
- Haluamme olla yksi johtavista yrityksistä tai kasvaa voimakkaasti ja kannattavasti kaikilla niillä markkinoilla ja kaikissa niissä tuoteryhmissä, joissa kilpailemme.
- Olemme johtava yritys monikanavaisessa markkinoinnissa ja verkkopohjaisten finanssiratkaisujen tarjoajana. Verkkopalveluitamme käytetään paljon.
- Kannamme yhteiskunnallisen vastuun ja toimimme luotettavasti.

Nordea on määritellyt yhteiset arvot ja

avainkäsitteet, jotka kuvaavat, ylläpitävät ja ohjaavat kaikkea toimintaa konsernin sisällä ja sen ulkopuolella.

Arvot ja avainkäsitteet

Fokusointi

- Luomme arvoa asiakkaillemme ja osakkeenomistajillemme.
- Keskitymme vahvuksiimme ja ydinliiketoimintaamme, ja luovumme tarvittaessa muusta toiminnasta.

Nopeus

- Tarjoamme laajan valikoiman helposti saatavia ja kilpailukykyisiä finanssituotteita ja -palveluita.
- Olemme nopeita, sopeudumme markkinatilanteeseen ja toteutamme tehdyt päätökset.

Tulokset

- Pyrimme tarjoamaan parempia ratkaisuja ja tekemään parempia tuloksia kuin kilpailijamme.
- Pyrimme jatkuvasti parantamaan suoritustamme, ja pidämme antamamme lupaukset.

Taloudelliset tavoitteet

Tunnusluvut	2003	2002	Tavoite
Osakkeen kokonaistuotto, sijoitus vertailuryhmässä	3	15	Viiden parhaan joukossa 20 pankin muodostamassa vertailuryhmässä
Oman pääoman tuotto ilman liikearvoa, %	14,5 ¹	11,3	> 15 % vuodesta 2004 alkaen
Kulut, miljoonaa euroa	3 673	3 745	Kulut samalla tasolla kuin vuonna 2003
Keskimääräiset luottotappiot, %	0,25	0,18	< 0,40 % luotoista ja takauksista suhdannekierron aikana
Osinko, %	48 ²	76	> 40 % tilikauden tuloksesta
Ensisijaisen oman pääoman suhde riskisijoituksiin, %	7,3	7,1	> 6,5 %
Toimintaa tukeva tunnusluku Kulu/tuotto-suhde, %	63	64	< 55 % vuodesta 2005 alkaen

¹ Oikaistu vuoden 2003 kolmannella neljänneksellä kirjatun verosaamisen vaikutuksella nimellisverokannan mukaista veroprosenttia käyttäen ja vuoden lopussa kiinteistöomaisuudesta tehtyjen arvonalennusten vaikutuksella.

² Ehdotettu.

Nordean osake

Nordea on markkina-arvoltaan yksi Pohjoismaiden suurimmista yrityksistä ja sen osake on yksi alueen likvideimmistä osakkeista.

Osakkeen kokonaistuotto

Nordea on valinnut 20 pohjoismaisesta ja eurooppalaisesta finanssipalveluyhtiöstä koostuvan vertailuryhmän, ja taloudellisenä tavoitteena on tarjota osakkeenomistajille kokonaistuotto, joka on samaa tasoa kuin vertailuryhmän viidellä parhaalla. Osakkeen kokonaistuottoa mitataan osakeomistuksen arvon kasvuna tietyn ajanjaksona olettaen, että maksettu osinko sijoitetaan takaisin yhtiön osakkeisiin. Vuonna 2003 osakkeen kokonaistuotto oli 47,9 prosenttia.

Vuonna 2003 Nordea sijoittui vertailuryhmässä kolmanneksi osakkeen kokonaistuottoa tarkasteltaessa. Vuonna 2002 se oli viidestoista.

Osakkeenomistajat ja osingonjako

Nordean tavoitteena on jakaa korkea osinkoa. Osinkoina maksetaan yleensä yli 40 prosenttia tilikauden tuloksesta. Vuotuinen osinko riippuu markkinoiden tuottovaatimuksista ja liiketoiminnan kehittämiseen tarvittavan pääoman määrästä. Ehdotettu osinko vuodelta 2003 on 48 prosenttia tilikauden tuloksesta.

Osakekurssin kehitys vuonna 2003

Nordean markkina-arvo oli vuoden 2003 lopussa noin 17,5 miljardia euroa, kun se vuoden 2002 lopussa oli 12,6 miljardia euroa. Nordea oli markkina-arvoltaan Pohjoismaiden seitsemänneksi suurin yritys. Nordean osakkeen kurssi oli Tukholman pörssissä 38,40 Ruotsin kruunua 30. joulukuuta 2002 ja 54,00 Ruotsin kruunua 30. joulukuuta 2003 eli kurssi nousi vuoden aikana 40,6

prosenttia. Nordean osakekurssi (päätoskurssi Tukholman pörssissä) vaihteli 33,20 Ruotsin kruunusta 54,50 Ruotsin kruunuun vuonna 2003. Tukholman pörssin SX40 Financials Index nousi vuoden aikana 28,3 prosenttia ja Dow Jones STOXX European banks -indeksi 21,3 prosenttia.

Nordea noteerataan Helsingin pörssissä (euroina), Kööpenhaminan pörssissä (Tanskan kruunuina) ja Tukholman pörssissä (Ruotsin kruunuina ja euroina). Kaupankäyntierä on 500 osaketta.

Nordean osakekurssin kehitystä voidaan seurata konsernin verkkosivuilla osoitteessa www.nordea.com, jossa voidaan myös vertailla Nordean osakekurssin kehitystä kilpailijoihin ja yleisindekseihin sekä tutkia aiempaa kurssikehitystä.

Osakkeenomistajat

Nordealla oli 31. joulukuuta 2003 noin 503 000 rekisteröityä osakkeenomistajaa, joten sen omistus pohja on yksi Pohjoismaiden laajimmista. Nordealla on Suomessa noin 207 000, Ruotsissa noin 85 000 ja Tanskassa noin 211 000 rekisteröityä osakkeenomistajaa.

Suurimman osakkeenomistajien ryhmän muodostavat ruotsalaiset yhteisö-sijoittajat, jotka omistavat 30,2 prosenttia Nordean osakkeista. Suurin yksittäinen omistaja 19,0 prosentin osuudella on Ruotsin valtio, joka on ilmoittanut myyvänsä omistamansa Nordean osakkeet.



Tärkeimmät tunnusluvut

Liiketoiminta-alueisiin perustuva tuloslaskelma

Miljoonaa euroa	2003	2002	Muutos %
Rahoituskate	3 366	3 451	-2
Palkkiotuotot ja -kulut	1 486	1 535	-3
Arvopaperikaupan tuotot	567	530	7
Muut tuotot	220	154	43
Tuotot yhteensä	5 639	5 670	-1
Henkilöstökulut	-2 101	-2 086	1
Voittopalkkiojärjestelmät	-46	-	
Muut kulut	-1 526	-1 659	-8
Kulut yhteensä	-3 673	-3 745	-2
Tulos ennen luottotappioita	1 966	1 925	2
Luottotappiot, netto	-363	-261	39
Pääomaosuusmenetelmällä yhdistellyt yritykset	57	52	10
Tulos ennen sijoitus- ja vakuustoitominnan tulosta	1 660	1 716	-3
Sijoitustoiminnan tulos, pankkitoiminta	170	122	39
Henkivakuustoitominnan tulos	149	2	
Vahinkovakuustoitominnan tulos	-	-122	
Liikearvopoistot ja arvonalennukset	-167	-171	-2
Liikevoitto	1 812	1 547	17
Kiinteistöjen arvonalennukset	-115	-	
Eläkesäätiön vastuuvajeen kattaminen	-	-255	
Verot	-205	-405	
Vähemmistöosuus	-2	0	
Tulos	1 490	887	68

Tunnusluvut

Osakekohtainen tulos, euroa	0,51	0,30
Osakekurssi, euroa, kauden lopussa	5,95	4,20
Osakekohtainen oma pääoma ¹ , euroa	4,28	4,06
Osakkeiden määrä ¹ , miljoonaa	2 846	2 928
Oman pääoman tuotto, ilman liikearvoa ² , %	16,7	11,3
Oman pääoman tuotto, %	12,3	7,5
Luotonanto, miljardia euroa	146	146
Yleisön talletukset ja muut velat yleisölle, miljardia euroa	96	94
Oma pääoma ¹ , miljardia euroa	12	12
Taseen loppusumma, miljardia euroa	262	250
Hoidossa oleva varallisuus, miljardia euroa	113	96
Kulu/tuotto-suhde, pankkitoiminta ³ , %	63	64
Kulu/tuotto-suhde ilman sijoitustoimintaa, %	64	65
Ensisijaisen oman pääoman osuus riskisijoituksista, %	7,3	7,1
Vakavaraisuussuhde, %	9,3	9,9
Riskisijoitukset, miljardia euroa	134	135

1 Kauden lopussa. Rekisteröityjen osakkeiden kokonaismäärä oli 2 928 miljoonaa (2 985 miljoonaa). Hallussa olevien omien osakkeiden määrä oli 82 miljoonaa (57 miljoonaa). Tammi-joulukuussa 2003 osakkeita oli keskimäärin 2 921 miljoonaa (2 955 miljoonaa tammi-joulukuussa 2002). Ei laimennusvaikutusta.

2 Tulos ennen vähemmistöosuutta ja liikearvopoistoja suhteessa keskimääräiseen omaan pääomaan (neljänneksittäin). Keskimääräiseen omaan pääomaan on luettu mukaan vähemmistöosuus ja siitä on vähennetty liikearvo kokonaisuudessaan.

3 Kulut yhteensä suhteessa tuottoihin, mukaan lukien pankkitoiminnan sijoitusten tuotot sekä osuudet pääomaosuusmenetelmällä yhdistettyjen yritysten tuloksista.



Liiketoiminta-alueisiin perustuva tuloslaskelma

Selvää parannusta vuonna 2003

- Tulos parani 68 % 1 490 milj. euroon (887 milj. euroa vuonna 2002)
- Liikevoitto nousi 17 % 1 812 milj. euroon (1 547 milj. euroa)
- Tuotot pysyivät lähes ennallaan ja niitä oli 5 639 milj. euroa (5 670 milj. euroa)
- Kulut laskivat 2 %
- Osakekohtainen tulos oli 0,51 euroa (0,30 euroa)
- Oman pääoman tuotto ilman liikearvoa oli 16,7 % (11,3 %)
- Ehdotettu osinko 0,25 euroa osakkeelta; 9 % suurempi kuin edellisvuonna

Lupaukset toteutuvat

- Tärkeimmät lyhyen aikavälin tavoitteet on saavutettu
 - Tuloksen heilahtelua on vähennetty ja tuotot ovat pysyneet vakaalla tasolla
 - Kulut on pidetty tavoitteen mukaisina. Vuonna 2004 kulujen uskotaan pysyvän v. 2003 tasolla
 - Pääoman käyttö on tehostunut
 - Luottotappiot vähenevät vähitellen vuoden aikana – luottokanta on yleisesti hyvässä kunnossa
 - Tuottojen kasvattamiseen kiinnitetään jatkossa erityishuomiota.

Vuoden 2003 tulos

Nordean taloudellinen tulos parani vuonna 2003. Vuoden 2002 syksyllä määriteltiin neljä lyhyen aikavälin tavoitetta ja näillä osa-alueilla saavutettiin konkreettisia tuloksia. Tuloksen heilahtelu väheni ja tuotot pysyivät vakaina huolimatta korkotasosta, joka oli alimmillaan sitten toisen maailmansodan. Kulut ovat tiukassa hallinnassa, ja vuoden 2003 kulut pysyivät tavoitteeksi asetetun vuoden 2002 kulutason alapuolella. Pääoman käyttöä tehostettiin ja

luottotappiot syntyivät pääosin vain yhdeltä toimialalta.

Liikevoitto kasvoi 17 % edellisvuodesta. Tuottojen kasvu oli vakaata, kulut pienenevät, luottotappiot lisääntyivät, vakuustoitominnan tulos parani merkittävästi ja myös pankin sijoitusten tulos kasvoi.

Osakekohtainen tulos oli 0,51 euroa, kun se vuodelta 2002 oli 0,30 euroa. Oman pääoman tuotto ilman liikearvon vaikutusta oli 16,7 % vuonna 2003 (11,3 %).

Tuotot

Vahvan myyntityön ansiosta liiketoiminnan volyymit kasvoivat ja tuotot pysyivät vakaina vaikeasta markkinatilanteesta huolimatta. Tuotot yhteensä olivat 5 639 milj. euroa, mikä on prosentin vähemmän kuin vuonna 2002. Kun valuuttakurssien muutokset otetaan huomioon, tuotot yhteensä kasvoivat hieman.

Kulut

Kulut olivat 3 673 milj. euroa. Vähennystä edellisvuodesta oli 72 milj. eli 2 %. Kulut pysyivät alle tavoitteeksi asetetun vuoden 2002 kulutason myös voittopalkkiojärjestelmiin liittyvä 46 miljoonan euron varaus mukaan lukien.

Varsinaisen liiketoiminnan kulut vähenevät noin 6 %. Vuoden 2003 kuluissa on mukana Puolasta hankitun liiketoiminnan kulut ja voittopalkkioista tehty varaus. Lisäksi uudelleenjärjestelykulut ja tulokseen sidotut palkkiot olivat suuremmat kuin vuonna 2002. Valuuttakurssien muutosten vaikutus on otettu huomioon vertailussa.

Luottotappiot

Liiketoiminnan kohdentaminen

pohjoismaisiin asiakkaisiin on osaltaan pitänyt luottokannan laadun tyydyttävällä tasolla. Luottokannan laatu on kokonaisuudessaan hyvä. Luottotappioita oli 102 milj. euroa enemmän kuin vuotta aiemmin, mikä johtui pääasiassa Norjan vähittäispankin luottosalkun osittaisesta heikkoudesta. Luottotappioita oli 0,25 % luotonannosta ja takauksista.

Sijoitustoiminnan tulos, pankkitoiminta

Pankkitoimintaan liittyvän sijoitustoiminnan tulos parani 48 milj. euroa 170 milj. euroon. Kasvu syntyi korkosalkun tuotoista vuoden alkupuoliskolla ja osakesalkun tuotoista vuoden jälkipuoliskolla.

Henkivakuutus

Henkivakuustoitominnan tulos oli 149 milj. euroa, kun se vuodelta 2002 oli 2 milj. euroa. Parannus oli seurausta lähinnä henkivakuutuksen uuden liiketoimintamallin asteittaisesta käyttöönotosta.

Kiinteistöjen arvonalennukset

Vuoden 2003 tilinpäätökseen kirjattiin kiinteistöjen myyntiin liittyvä 115 miljoonan euron arvonalennus. Viimeaikaisista ja meneillään olevista kiinteistömyynneistä odotetaan saatavan yhteensä noin 200 miljoonan euron nettovoitto.

Tulos

Tulos parani 68 % 1 490 milj. euroon. Tulosta paransivat aikaisempaa suurempi liikevoitto ja vuoden kolmannella neljänneksellä kirjattu verosaaminen. Vuoden 2002 tulosta heikensivät eläkesäätiölle maksetut kannatusmaksut ja vuoden 2003 tulosta puolestaan viimeisellä neljänneksellä tehdyt arvonalennukset.

Kari Jordan
Vähittäispankki



Asiakaspalvelu ja myynti etusijalla

Vähittäispankki vastaa henkilö- ja yritysasiakkaista sekä kehittää, markkinoi ja tarjoaa laajaa rahoituspalveluiden valikoimaa. Sillä on Pohjoismaiden kattavin palveluverkosto.

Nordea haluaa tuoda esille asioinnin keskittämistä koituvat hyödyt selkeän, erilaisia palvelu- ja hinnoittelutasoja sisältävän asiakasohjelmansa avulla. Mitä enemmän asiakkaat keskittävät asiointiaan ja mitä useampia tuotteita he käyttävät, sitä edullisemmat hinnat ja korkeampi palvelutaso heille tarjotaan.

– Vuonna 2003 kiinnitimme erityistä huomiota asiakaskontakteihin ja myyntityöhön. Vähittäispankin tavoitteena on palvella hyvin nykyisiä asiakkaita ja hankkia samanaikaisesti lisää uusia asiakkaita. Tuloksia seurataan esimerkiksi mittaamalla asiakastytyväisyyttä, ja henkilöasiakkaiden tyytyväisyys pysyi vuonna 2003 enimmäkseen vakaana, sanoo vähittäispankin johtaja Kari Jordan.

Vuonna 2003 tuotiin markkinoille myös useita henkilöasiakkaiden neuvontapalveluita ja tuotepaketteja,

kuten pohjoismainen monikanavainen MasterCard/MasterCard Gold- ja Visa Electron -korttien kampanja.

– Yritysasiakkaat ovat ottaneet pohjoismaisen toimintamallin vastaan hyvin, ja asiakastytyväisyys on kasvussa. Nordea on erottunut edukseen alueellisesti laajan palveluverkoston ja verkkopankkipalveluiden ansiosta.

Yritysasiakkaille tarjottiin vuonna 2003 useita uusia tuotteita ja palveluita, muun muassa rahoitusriskien hallinnan työvälineitä ja kassanhallintaratkaisuja. Suurimpia asiakkaita palvelevat nyt kaikkiin Pohjoismaihin perustetuissa erityisissä yrityspalveluyksiköissä toimivat asiakasvastaavat.

Talletusasiakkaiden määrän lisääntyessä Tanskassa yksityispankkitoiminnassa otettiin käyttöön Suomessa, Ruotsissa ja Norjassa testattu uusi asiakaskonsepti, joka tuottaa asiakkaille lisäarvoa ja on yhdenmukainen kaikissa Pohjoismaissa.



Vahvistamme asemaamme vaativilla markkinoilla

Nordea on johtavassa asemassa suurten yritys- ja yhteisöasiakkaiden markkinoilla, ja sillä on laajat asiakassuhteet yrityksiin ja yhteisöihin Pohjoismaiden markkinoilla. Nordea on myös suuri kansainvälinen shipping-rahoituksen tarjoaja ja Pohjoismaiden johtava pankki velkapääoma- ja johdannaismarkkinoilla.

– Haastavista markkinaoloista huolimatta strategiamme on ollut erittäin onnistunut. Tarjoamme rahoituspalveluita suurille yritysasiakkaille, shipping-, offshore- ja öljyalan yrityksille sekä rahoituslaitoksille, sanoo liiketoiminta-alueen johtaja Tom Ruud.

Nordea vahvisti asiakaspalveluaan vuonna 2003 ottamalla käyttöön investointipankissa uuden liiketoimintamallin, jossa osakekauppa ja corporate finance -toiminnot erotetaan toisistaan. Osakekauppaan liittyvät toiminnot siirretään Marketsiin ja corporate finance suurasiaustoimintoon. Tämä muutos on jo toteutettu Ruotsissa, Suomessa ja Tanskassa.

– Marketsin liiketoiminta on kasvanut ja kehittynyt suotuisasti monilla osa-alueilla. Olemme siirtyneet ensimmäisinä omalla alueellamme tapahtumakeskeisestä lähestymistavasta lisäarvoa



Tom Ruud
Suuret yritys- ja yhteisöasiakkaat

tuoviin palveluihin. Tämän seurauksena Nordea sai vuonna 2003 suuria velkapääomamarkkinoiden toimeksiantoja selvästi enemmän kuin pohjoismaiset kilpailijansa.

Asiakastiimien järjestelmällisen työn ansiosta suurasiaustoiminto on vahvistunut asemaansa kaikkien Pohjoismaiden markkinoilla, erityisesti Ruotsissa.

– Nordea näyttää olevan askeleen edellä perinteisiä kilpailijoitaan monissa toimeksiannoissa. Määrätietoinen toiminta Pohjoismaissa sekä Euroopan laajuinen verkosto ja osaaminen tekevät Nordeasta luonnollisen vaihtoehdon suurimpia asiakkaita palvelevana pankkina.

Maailmanlaajuisesti johtava asemamme shipping/offshore-toiminnassa on vahvistunut edelleen. Kansainvälisten sivukonttorien verkostoa on uudistettu onnistuneesti kilpailukyvyyn parantamiseksi.

– Uuden rahoituslaitoksia palvelevan toiminnon perustaminen heinäkuussa 2003 on hyvä esimerkki siitä, että haluamme asettaa asiakkaat etusijalle ja sijoittaa alueille, joilla on paljon kasvumahdollisuuksia, sanoo Tom Ruud.

Nordea näyttää olevan askeleen edellä perinteisiä kilpailijoitaan monissa toimeksiannoissa

Mitä enemmän asiakkaat keskittävät asiointiaan ja mitä useampia tuotteita he käyttävät, sitä edullisemmat hinnat ja korkeampi palvelutaso heille tarjotaan

Tunnusluvut vuosineljänneksittäin

	1-12 2003	10-12 2003	7-9 2003	4-6 2003	1-3 2003	10-12 2002
Liikevoitto, miljoonaa euroa	1 544	428	395	376	345	354
Oman pääoman tuotto, %	24	26	24	23	22	18
Kulu/tuotto-suhde, %	57	55	56	57	60	58
Asiakaskunta:						
henkilöasiakkaita, miljoonaa	9,6	9,6	9,7	9,7	9,7	9,7
yritysasiakkaita, miljoonaa	0,9	0,9	1,0	1,0	1,0	1,0
Henkilöstömäärä (henkilötyövuotta)	18 407	18 407	18 771	19 246	19 992	20 300

Tunnusluvut vuosineljänneksittäin

	1-12 2003	10-12 2003	7-9 2003	4-6 2003	1-3 2003	10-12 2002
Liikevoitto, miljoonaa euroa	430	100	92	131	107	141
Oman pääoman tuotto, %	14	15	13	19	15	18
Kulu/tuotto-suhde, %	53	54	56	52	50	55
Henkilöstömäärä (henkilötyövuotta)	2 102	2 102	2 172	2 316	2 363	2 444



Käännö vuonna 2003 – Nordealla hyvä asema

Tärkeintä oli
– ja on edelleen –
keskittyä entistäkin
enemmän asiak-
kaidemme kannalta
tärkeimpiin vah-
vuuksiimme

Nordea on Pohjoismaiden johtava varallisuudenhoitaja, jolla on kannattavat myyntikanavat Pohjoismaissa sekä muualla Euroopassa ja Pohjois-Amerikassa.

– Viime vuodet ovat olleet vaikeita, mutta koska strategiamme pysyi ennallaan, osakemarkkinoilla tapahtunut käänne ei yllättänyt meitä, sanoo Christian Clausen. – Käänsimme haasteet eduksemme ja hioimme liiketoimintaamme. Tärkeintä oli – ja on edelleen – keskittyä entistäkin enemmän asiakkaidemme kannalta tärkeimpiin vahvuuksiimme. Näin heidän luottamuksensa Nordeaa kohtaan säilyy ja saamme edelleen varallisuutta hoidettavaksi.

Vuonna 2003 saatiin hoidettavaksi 12,5 miljardia euroa uutta varallisuutta. Kaksi kolmasosaa tästä summasta tuli pohjoismaisilta asiakkailta ja yksi kolmasosa muilta eurooppalaisilta sekä pohjoisamerikkalaisilta asiakkailta. Nordea on yksi johtavista kansainvälisistä sijoitusrahastojen myyjistä Euroopassa.

– Saimme Pohjoismaissa hoidettavaksi enemmän uutta pääomaa kuin mikään muu rahoituslaitos, ja olemme tänä vuonna vahvistaneet edelleen asemaamme Pohjoismaiden johtavana varallisuudenhoitajana. Kun hoidossa olevaa varallisuutta on lähes 113 miljardia euroa, voimme varmistaa suuren koon tuomat hyödyt ja tarjota ensiluokkaisia neuvontapalveluita, sanoo Christian Clausen.

Tunnusluvut vuosineljänneksittäin – varallisuudenhoito						
	1-12	10-12	7-9	4-6	1-3	10-12
Miljoonaa euroa	2003	2003	2003	2003	2003	2002
Tuotot	472	137	119	111	105	115
Kulut	-184	-48	-44	-44	-47	-52
Jakelukulut	-108	-29	-27	-26	-26	-25
Tuotetulos	180	60	48	41	31	38
<i>josta vähittäispankin osuus</i>	81	25	22	19	15	19
Kulu/tuotto-suhde, %	62	56	60	63	70	67
Hoidossa oleva varallisuus, miljardia euroa	113	113	107	102	95	96
Henkilöstömäärä (henkilötyövuotta)	784	784	804	829	838	853

Tunnusluvut vuosineljänneksittäin – henkivakuutus						
	1-12	10-12	7-9	4-6	1-3	10-12
Miljoonaa euroa	2003	2003	2003	2003	2003	2002
Vakuutusmaksutulo, jälleenvakuuttajien osuuden jälkeen	2 305	701	457	548	599	722
Tuotetulos¹	161	44	43	52	22	48
<i>josta vähittäispankin osuus</i>	47	18	10	10	9	41
Sijoitusten tuotto, % ²	5,8	0,7	0,4	3,3	1,4	2,7
Henkilöstömäärä (henkilötyövuotta)	1 012	1 012	1 014	1 008	1 011	1 013

¹ Konsernin tuloslaskelmassa esitetystä henkivakuutustoiminnan tuloksesta on vähennetty vähittäispankille maksetut palkkiot. Tässä taulukossa esitetystä tuotetuloksesta näitä palkkioita ei ole vähennetty, sillä ne lisäävät konsernin tulosta henki- ja eläkevakuutustoiminnasta.

² Ilman sijoitussidonnaisten vakuutusten vaikutusta.

Vuosi 2003 lyhyesti



Tammikuu

- Verkkopankkiasiakkaiden määrälle asetettu 3,3 miljoonan tavoite saavutettiin, uudeksi tavoitteeksi otettiin 3,7 miljoonaa vuoden 2003 loppuun mennessä.

Huhtikuu

- Gunnel Duveblad, Birgitta Kantola ja Lars G Nordström valittiin Nordean hallituksen jäseniksi.

Toukokuu

- Nordea vähensi kiinteistöomistustaan myymällä Nordisk Rentingin osakkeet ja Tanskassa sijaitsevia kiinteistöjä.
- Nordea alkoi ensimmäisenä pankkina tarjota yritysasiakkaille Pohjoismaiden rajat ylittävää yritysten välistä sähköistä laskutusta.

Kesäkuu

- Investointipankin toimintamallia muutettiin.
- Nordea myi Huoneistokeskus Oy:n liiketoiminnan.
- Nordea päätti käynnistää muutosprosessin, jolla pyritään yksinkertaistamaan konsernirakennetta. Tavoitteena on muodostaa konsernista eurooppayhtiö (Societas Europaea).
- Nordea Bank Polska S.A. ja LG Petro Bank S.A. fuusioituivat.

Heinäkuu

- Nordean verkkopankin käyttö kasvoi ensimmäisellä vuosipuoliskolla 21 prosenttia ja verkkopankkiasiakkaiden määrä ylitti 3,5 miljoonaa.

Lokakuu

- Nordea ja IBM allekirjoittivat sopimuksen yhteistyöstä tietoteknisessä tuotannossa.
- Ylimääräinen yhtiökokous hyväksyi Nordean yhtiöjärjestyksen muutokset osana konsernin juridisen rakenteen muutosprosessia.
- Nordea perusti nimitysvaliokunnan.

Marraskuu

- Nordea myi Citycon Oyj:n osakkeet.
- Nordea myi 97 kiinteistöä Suomessa, Norjassa ja Ruotsissa. Myytyjen konttoritilojen käytöstä tehtiin vuokrasopimuksia.

Joulukuu

- Nordea saavutti vuodenvaihteessa 3,7 miljoonan verkkopankkiasiakkaan tavoitteen.

Kuusi palkintoa

Nordea voitti vuonna 2003 kuusi palkintoa vuotuisessa Euromoney-kilpailussa, jossa palkitaan maailman parhaiten menestyneitä pankkeja. Rahoitusalan johtaviin lehtiin kuuluva Euromoney on järjestänyt tämän kilpailun jo monen vuoden ajan.

Nordea valittiin Suomessa vuoden 2003 parhaaksi pankiksi. Tanskassa Nordea valittiin parhaaksi osakevälittäjäksi. Nordea Securities nimettiin lisäksi Tanskassa parhaaksi paikalliseksi kumppaniksi.

Nordean kassanhallintapalvelut arvioitiin parhaiksi Pohjoismaiden ja Baltian alueella. Nordea valittiin myös Suomessa parhaaksi osakevälittäjäksi ja velkapääoman järjestäjäksi.

Global Custodian antoi tunnustusta Nordealle

Nordea oli Ruotsissa parhaiten kehittynyt säilytysyhteisö kaikista pankeista, jotka olivat mukana Global Custodian -lehden 24 merkittävintä markkina-alueetta kattavassa vuotuisessa tutkimuksessa. Global Custodianin mukaan Nordea sai selvästi paremmat arvosanat kuin edelliskerralla. Lehti noudattaa sääntöä, jonka mukaan luokitusta voi muuttaa vain kerran vuodessa. Sen vuoksi Nordea ei saavuttanut korkeinta luokitusta Ruotsissa, vaikka sen arvosanat olivat ylivoimaisesti markkinoiden parhaat.



Pohjoismainen ja paikallinen

Nordea ottaa vastaan markkaseteleitä

Nordea otti Suomessa maksutta markkoja vastaan omilta asiakkailtaan vielä koko vuoden 2003 ajan. Vuonna 2004 Nordean konttorit eivät enää ota vastaan markkakolikoita. Markkaseteleitä sen sijaan otetaan edelleen vastaan Nordean asiakkailta ja talletetaan asiakkaan omalle tilille maksutta.

Nordean tiliotteissa ja lainatositteissa saldot on ilmoitettu eurojen lisäksi myös markkoina. Markat jäävät pois näistä ilmoituksista vuoden 2004 aikana.

Markka väistyi, euro vakiintui

Suomalaiset eivät ole unohtaneet markaansa, vaikka se vaihtui euroon jo kaksi vuotta sitten. Suuri osa suomalaisista myöntää kääntävänsä mielessään eurot markkoiksi. Euroseteleitä ja kolikoita opittiin kuitenkin nopeasti käyttämään käteisvaluuttana.

Suomalaisilla oli aikaa totutella euron käyttöön. Kauppiat alkoivat hinnoitella tavaransa sekä euroina että markkoina jo 1990-luvun lopulla eli pari vuotta ennen rahan vaihtumista euroksi vuodenvaihteessa 2001–2002. Markat ja eurot elivät rinnakkain suomalaisten lompakoissa kaksi kuukautta, kunnes markoista luovuttiin eikä niillä voinut enää maksaa.



Vuoden 2003 lopussa suomalaisilla oli edelleen hallussaan markkoja yli 200 miljoonan markan arvosta.

Kolmas perättäinen ennätysvuosi asuntolainoissa

Asuntolainojen kysyntä jatkui Suomessa vilkkaana koko vuoden 2003 ajan, ja pankkien asuntolainakanta kasvoi ennätysvauhtia. Vuosina 2001, 2002 ja 2003 korkotaso aleni jatkuvasti, ja se lisäsi asuntolainojen kysyntää. Suomalaiset uskoivat oman taloutensa vakaaseen kehitykseen, ja yhä useampi siirtyi vuokra-asunnosta omistusasuntoon.

Asuntokauppoihin käytetyt varat eivät kasvaneet viime vuonna samaan tahtiin kuin asuntolainat. Asuntokauppoihin käytettiin siis entistä enemmän lainarahaa. Yhä nuoremmat siirtyivät vuokralta omistusasuntoon, jolloin asumiskulut pysyivät usein entisellään tai jopa laskivat. Tämä johtui ensisijaisesti siitä, että kolmen viime vuoden

kuluessa korkotaso puolittui, mutta vuokrat eivät ole juurikaan laskeneet.

Pankkien välinen kilpailu asuntolaina-asiakkaista oli kovaa. Suomessa asuntolainojen hinta oli vuonna 2003 Euroopan alhaisin.



Kuva: Timo Raunio

Nordeasta vahva perusta sähköiselle kaupankäynnille

Vuonna 2003 tehtiin tärkeitä läpimurtoja sähköisten palveluiden käytössä Suomessa. Nordean verkkopankkia käyttää Suomessa noin 1,2 miljoonaa asiakasta.

Valtiovarainministeriö, kauppa- ja teollisuusministeriö ja Suomen Kuntaliitto ovat valmistelleet julkisen hallinnon suosituksen verkkolaskutukseen siirtymisestä. Tavoitteena on edistää verkkolaskutukseen siirtymistä koko yhteiskunnassa.

Vuodesta 2003 lähtien Nordean verkkopankin kautta on voinut myös käyttää Veikkauksen palveluita ja lähettää lahjakortin.

Nordean tehtävänä

on tehdä asiat

mahdolliseksi.

Tarjoamalla helposti

saatavia ja

kilpailukykyisiä

finanssituotteita ja

-palveluita Nordea

auttaa asiakkaitaan

saavuttamaan

tavoitteensa.



Markku Pohjola
Varakonsernijohtaja



Yhtiökokous

Nordea Bank AB:n (publ) osakkeenomistajat kutsutaan varsinaiseen yhtiökokoukseen, joka pidetään keskiviikkona 31. maaliskuuta 2004.

Yhtiökokous pidetään klo 14.00 Ruotsin aikaa Tukholman yliopiston Aula Magnassa, Frescativägen 10, Tukholma.

Osakkeenomistajat voivat osallistua yhtiökokoukseen myös teleteknisen yhteyden välityksellä

- klo 15.00 Suomen aikaa Dipolissa, Otakaari 24, Otaniemi, Espoo
- klo 14.00 Tanskan aikaa Bella Centerissä, Center Boulevard 5, Kööpenhamina.

Yhteiset ohjeet kaikille osakkeenomistajille

Osakkeenomistajan, joka haluaa osallistua kokoukseen, on oltava merkittynä Ruotsin arvopaperikeskuksen (VPC AB) ylläpitämään osakeluetteloon 19. maaliskuuta 2004. Seuraavien osakkeenomistajien on tämän vuoksi rekisteröitävä osakkeensa tilapäisesti uudelleen omiin nimiinsä Ruotsin arvopaperikeskuksessa voidakseen osallistua yhtiökokoukseen:

- osakkeenomistaja, jonka osakkeet ovat hallintarekisteröityinä Ruotsissa
- osakkeenomistaja, joka on FDR-osaketalletustodistusten haltija Suomessa
- osakkeenomistaja, jonka osakkeet on rekisteröity Tanskan arvopaperikeskuksessa (Værdipapircentralen).

Tämä tilapäinen rekisteröinti on tehtävä Ruotsin arvopaperikeskuksessa

viimeistään 19. maaliskuuta 2004. Osakkeenomistajan on hyvässä ajoin ennen tuota päivää ilmoitettava rekisteröinnistä hallintarekisterin pitäjälle.

Suomessa FDR-osaketalletustodistusten haltijoita koskevat ohjeet

Pyyntö tilapäisen rekisteröinnin tekemiseksi ja ilmoittautuminen yhtiökokoukseen on tehtävä viimeistään 18. maaliskuuta 2004 klo 16.00 Suomen aikaa osoitteeseen Nordea Pankki Suomi Oyj, 2698 Omaisuudenhoitojaos, 00020 Nordea, puhelimitse numeroihin (09) 165 51398 tai (09) 165 51406, faksilla numeroon (09) 637 256 tai Internetissä osoitteessa www.nordea.com.

Osakkeenomistaja, jonka osakkeet ovat rekisteröityinä tämän omalla nimellä Ruotsin arvopaperikeskuksessa (VPC AB), voi ilmoittautua yhtiökokoukseen edellä mainitulla tavalla myöhemminkin, kuitenkin viimeistään 25. maaliskuuta klo 14.00 Suomen aikaa.

Osinko ja täsmäytyspäivä

Hallitus esittää varsinaiselle yhtiökokoukselle, että osinkoa jaettaisiin 0,25 euroa osakkeelta eli 48 prosenttia tilikauden tuloksesta. Ehdotettu osinko on 9 prosenttia eli 0,02 euroa osakkeelta suurempi kuin edellisvuonna.

Osingon täsmäytyspäiväksi ehdotetaan 5. huhtikuuta 2004 ja suunniteltu maksupäivä on 14. huhtikuuta 2004. Osake noteerataan ilman osinkoa ensimmäisen kerran 1. huhtikuuta.

Lisätietoja Internet-osoitteessa www.nordea.com.