

Nordea 

Nordea vuonna 2004



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

pohjoismaista asiakasta ja 1 198 konttoria. Konserni on maailman johtava Internet-pankkipalveluiden tarjoaja ja sillä on 4 miljoonaa verkkopankki-asiakasta. Nordea noteerataan Helsingin, Kööpenhaminan ja Tukholman pörssiissä.

Vuosikertomus

Nordea tiedottaa osakkeenomistajille ja sijoittajille entistä enemmän Internetin välityksellä. Kaikki merkittävä Nordeaa koskeva taloudellinen tieto on saatavana konsernin verkkosivuilta.

Tämä on yhteenveto Nordean toiminnasta vuonna 2004. Nordea Annual Report 2004 on Nordean tilintarkastajien tarkastama virallinen vuosikertomus, joka sisältää täydellisen tilinpäätöksen liitetietoineen, hallituksen toimintakertomuksen ja rahoituslaskelman. Nordea Annual Review 2004 puolestaan käsittelee konsernin liiketoiminnan kehitystä vuonna 2004.

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

Tulosraportointi vuonna 2005

Nordea julkistaa seuraavat tulostiedotteet vuonna 2005:

osavuosisikatsaus tammi-maaliskuulta 27. huhtikuuta
osavuosisikatsaus tammi-kesäkuulta 24. elokuuta
osavuosisikatsaus tammi-syyskuulta 26. lokakuuta

Investor Relations

SE-105 71 Stockholm, Sverige

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: Aqvilio

Tuotanto: Markkinointituki

Kuvat: Magnus Bergström, Per Myrehed

Paino: GraphX A/S

Tavoitteet kasvavat

Olemme saavuttaneet aiemmin asettamamme tavoitteet ja edistyneet huomattavasti pyrkimyksissämme parantaa tuloksia jatkuvasti. Haastavasta markkinatilanteesta ja kilpailun kiristymisestä huolimatta mahdollisuudet kasvuun ovat hyvät. Olemme nyt asettaneet toiminnallemme uudet, entistä kunnianhimoisemmat tavoitteet, ja samalla olemme tarkistaneet konsernin tunnuslukutavoitteet.

Vuosi 2004 oli menestys Nordealle

Vuosi 2004 oli Nordealle menestyksenkäs. Osakkeen kokonaistuotolla mitattuna konserni oli jo toisena vuonna peräkkäin eurooppalaisen vertailuryhmän kolmen parhaan joukossa. Kilpailutilanteen kiristymisestä huolimatta tuotot kasvoivat prosenttiin. Jos vertailusta jätetään pois kertaluonteiset erät vuonna 2003, tuotot kasvoivat 3 prosenttia.

Kulut vähenivät 5 prosenttia. Nordean riskiprofiili on maltillinen ja luottokannan laatu korkea. Tämä heijastuu myös luottotappioiden määrään, joka oli lähes nolla.

Liikevoitto kasvoi 26 prosenttia ja tulos 28 prosenttia. Konsernin taloudellinen tulos on parantunut, joten hallitus esittää, että osakekohtaista osinkoa jaetaan 0,28 euroa vuodelta 2004. Se on 12 prosenttia enemmän kuin edellisvuonna.

Vuonna 2002 asetetut taloudelliset tavoitteet

Vuonna 2002 konsernin tulos heikkeni ja sijoittajat olivat yleisesti pettynyt Nordeaan, mikä puolestaan johti osakekurssien laskuun. Määritelimme silloin lyhyen aikavälin tavoitteet konsernin toiminnan parantamiseksi. Näitä tavoitteita olivat muun muassa tuloksen vakaus ja laatu, tehokas pääoman käyttö ja luottokannan korkea laatu. Kaikkiolla organisaatiossa otettiin tavoitteeksi kulujen pitäminen tiukasti hallinnassa ja monimutkaisuuden vähentäminen.

Keskeisinä ohjenuorina toiminnassamme olivat fokuointi, nopeus ja tulokset.

Nordeassa on tämän jälkeen otettu käyttöön uusi ja entistä parempi toimintamalli sekä henki- ja eläkevakuutuksessa että investointipankissa. Lisäksi konsernin vahinkovakuutustoiminta myytiin, ja se

vähensi huomattavasti konsernin tuloksen heilahdelua. Pyrkimyksenä oli keskittyä ydinliiketoimintaan, mikä tarkoitti kiinteistöomaisuudesta ja muista merkittävistä ydinliiketoiminnan ulkopuolisista toiminnoista luopumista.

Taseen ulkopuolista liiketoimintaa on lisätty, ja konsernissa on otettu käyttöön riskipainotetun pääoman (economic capital) käsite, joka auttaa osaltaan tehostamaan pääoman käyttöä. Nordea on hankkinut yhtiön omia osakkeita 1,2 miljardilla eurolla ja maksanut osinkoina 1,4 miljardia euroa vuosina 2003 ja 2004. Luottokantamme on yli 90-prosenttisesti pohjoismainen, luottotappiot ovat matalalla tasolla ja kulut ovat vähentyneet nimellisesti 7 prosenttia vuodesta 2002. Konsernin tuloksen parantumisen ovat noteeranneet myös kaikki meidän sidosryhmämme.

”Tärkeimpien asiakassegmenttien tyytyväisyys on kasvanut. Yleisesti tarkasteltuna Nordealla on nyt enemmän tyytyväisiä asiakkaita kuin koskaan ennen”

Tärkeimpien asiakassegmenttien tyytyväisyys on kasvanut. Yleisesti tarkasteltuna Nordealla on nyt enemmän tyytyväisiä asiakkaita kuin koskaan ennen.

Konsernin henkilöstön tyytyväisyys ja motivaatio ovat lisääntyneet, ja maineen myönteinen kehitys jatkuu edelleen. Sijoittajat, analyytikot ja tiedotusvälineet voivat nyt todeta, että osakkeenomistajien saama kokonaistuotto on samaa tasoa kuin eurooppalaisen vertailuryhmämme parhaaseen neljännekseen kuuluvien yritysten. Tämä onkin yksi hyvä syy pyrkiä jatkossa entistä parempaan tulokseen.

Tavoitteet kasvavat

Kilpailu finanssipalvelusektorilla kiristyy, ja keski-vertotoimijoille jää yhä vähemmän tilaa. Tässä erittäin tiukassa kilpailutilanteesta oleellista on taito hyödyntää omia vahvuuksia, hallita muutokset ja ▶



Lars G Nordström
konsernijohtaja

- toimia fokusoidusti ja nopeasti. Tavoitteena on kasvattaa konsernin tuottoja. Sen voimme tehdä toimimalla lähellä markkinoita ja asiakkaita, teemmällä tiimityötä ja toimimalla asiakaskeskeisesti.

Juuri siitähän muutoksessa on kyse: fokusoinnista, nopeudesta ja ennen kaikkea tuloksista. Nyt kun aiemmin asetetut tavoitteet on saavutettu, markkinat odottavat meiltä entistä enemmän. Niin odotamme itsekin. Entistä parempiin tuloksiin pääsy edellyttää, että tavoitteita tarkistetaan säännöllisesti. Sen me olemme tehneet.

Konsernin strateginen suunta on ennallaan ja kulujen ja riskien pitäminen tiukasti hallinnassa on edelleen tärkeää, mutta tavoitteet ovat nyt entistä kunnianhimoisemmat.

Yleisenä tavoitteena on saavuttaa johtava asema kaikilla pohjoismaisilla markkinoilla ja olla parhaiden joukossa valikoiduilla markkinoilla ja valikoiduissa segmenteissä Euroopassa. Tavoitteena on parantaa konsernin oman pääoman tuottoa - vaihteittain - tasolle, joka vastaa vertai-

luryhmämme parhaiden tasoa. Tavoitteeseen päästään kasvattamalla tuottoja, pitämällä kulut edelleen tiukasti hallinnassa ja palauttamalla ylimääräinen pääoma osakkeenomistajille.

Uudet taloudelliset tavoitteet

Nordean uudet tunnuslukutavoitteet ovat seuraavat:

- osakkeen kokonaistuotto parhaan neljänneksen joukossa eurooppalaisessa vertailuryhmässä
- oman pääoman tuotto yli 15 prosenttia tänä vuonna ja 17 prosenttia tai samalla tasolla kuin pohjoismaisen vertailuryhmän parhailta vuodesta 2007 lähtien
- kulut vuoden 2004 tasolla vuoden 2007 loppuun asti ja
- kulu/tuotto-suhteen jatkuva parantaminen (tavoitteita tukeva tunnusluku).

Oman pääoman tuotolle asetettua tavoitetta on nostettu 3 prosenttiyksikköä, ja tavoitteena on pitää kulut entisellä tasollaan kolmen vuoden ajan. Tavoitteet ovat haasteelliset, mutta ne on mahdollista saavuttaa.

Tuotot kasvavat, kulut pysyvät entisellä tasollaan

Entistä kunnianhimoisempien tavoitteiden saavuttaminen edellyttää, että konsernin strateginen suunta on oikea ja että meillä on vahva halu päästä tavoitteisiin.

Pohjoismaiden finanssipalvelusektorilla on samaan aikaan monia haasteita. Toimialalla on ylikapasiteettia, korkotaso on matala ja kilpailu on kovaa.

Pohjoismaiden markkinat ovat hyvin riippuvaisia talouden yleisestä kehityksestä, kuten yritysten investoinneista, kuluttajien luottamuksesta ja asuntomarkkinoiden kehityksestä.

Pohjoismaiden markkinoilla on kuitenkin myös kasvumahdollisuuksia: talouden yleiset näkymät ovat vakaat, kasvu on mahdollista pitkällä aikavälillä eri säästämisuotteissa, kulutusluotot ovat lisääntymässä ja rahoitusmarkkinat ovat kaiken kaikkiaan elpymässä.

Nordealla on kilpailuetuja tässä haastavassa markkinatilanteessa, joka tarjoaa myös mahdollisuuksia. Yksi Nordean tärkeimmistä vahvuuksista on laaja asiakaskunta, jonka muodostavat 11 miljoonaa henkilöasiakasta ja yritystä.

Jakelukapasiteettimme on Pohjoismaiden suurin. Konttoreita on 1 200, ja konserni on johtava verkkopankkipalveluiden tarjoaja. Puhelinpalvelu on myös tärkeä osa palveluverkostoa.

Konsernilla on myös muita suuren koon tuomia etuja: taseen loppusumma on 276 miljardia euroa, hoidossa olevaa varallisuutta on 131 miljardia euroa ja konsernin markkina-arvo on 21,8 miljardia euroa.

Pohjimmiltaan kyse on siis konsernin vahvuuksien täysimääräisestä hyödyntämisestä.

Miltei kaikki se mitä teemme, on mahdollista tehdä vieläkin paremmin

Konsernissa on jo alettu kohdistaa myyntityötä entistä tarkemmin ja nopeuttaa tuotekehitystä. Muutoksen aiomme toteuttaa tehostamalla

muutosjohtajuutta ja vähentämällä edelleen monimutkaisuutta.

Tehtävänäme on nyt viedä Nordea uusiin tavoitteisiin.

”Tehtävänäme on nyt viedä Nordea uusiin tavoitteisiin”

Sanon tämän pitäen samalla mielessä viime vuosina saavuttamamme tulokset. Haluankin kiittää konsernin henkilöstöä erittäin hyvästä työstä, jonka ansiosta nämä tulokset on saavutettu.

Koko konsernin puolesta voin vakuuttaa, että otamme haasteen vastaan.

Miltei kaikki se mitä teemme, on siis mahdollista tehdä vieläkin paremmin.

Terveisin

Lars G Nordström

Uudet taloudelliset tavoitteet

Nordea esitteli marraskuussa 2004 uudet tunnuslukutavoitteet vuosille 2005-2007. Ne ovat entistä kunnianhimoisemmat, sillä tavoitteena on saavuttaa johtava asema kaikilla pohjoismaisilla markkinoilla, olla parhaiden joukossa valikoiduilla markkinoilla ja valikoiduissa segmenteissä Euroopassa ja kasvattaa tuottoja. Samalla kulut pidetään kuitenkin entisellä tasollaan, jotta varmistetaan, että kannattavuus on pohjoismaisen vertailuryhmän parhaiden tasoa.

Osakkeen kokonaistuotto

Tavoitteena on taata osakkeen kokonaistuotto, joka on samaa tasoa kuin vertailuryhmän parhaalla neljänneksellä. Vertailuryhmän muodostavat 20 pohjoismaista ja eurooppalaista finanssivalvuriryhtä.

Oman pääoman tuotto

Oman pääoman tuotto on tärkeä arvon kehitystä kuvaava indikaattori. Nordea asettaa kannattavuuden kasvun edelle. Tavoitteena on, että oman pääoman tuotto on yli 15 % v. 2005 ja yli 17 % tai samalla tasolla kuin parhailla pohjoismaisilla kilpailijoilla v. 2007 lähtien. V. 2004 saakka liikearvopoistot vähennettiin omasta pääomasta oman pääoman tuottoa laskettaessa. V. 2005 tammikuun alusta sovelletaan uutta kansainvälistä IFRS 3 -tilinpäätösstandardia, jonka mukaan liikearvo sisältyy omaan pääomaan. Standardin mukaan laskettu 15 %:n oman pääoman tuotto vastaa aikaisemman laskutavan mukaista 18 %:n oman pääoman tuottoa.

Kulut

Kustannustehokkuus asetettiin etusijalle v. 2002

Tunnusluvut	2003	2004	Vanha tavoite	Uusi tavoite
Osakkeen kokonaistuotto, %	3	3	Parhaan neljänneksen joukossa eurooppalaisessa vertailuryhmässä	Parhaan neljänneksen joukossa eurooppalaisessa vertailuryhmässä
Oman pääoman tuotto, %	15,0*	17,4*	> 15 % ilman liikearvoa	> 15 % v. 2005 ja > 17 % tai samalla tasolla kuin pohjoismaisen vertailuryhmän parhailla v. 2007 alkaen IFRS:n mukaan laskettuna
Oman pääoman tuotto, % (IFRS)	12,2*	14,5*		
Kulut, milj. euroa	3 673	3 484	Sama kulutaso kuin vuonna 2002	Sama kulutaso kuin v. 2004 v. 2007 loppuun asti
Luottotappiot, %	0,25	0,02	> 0,40 % luotoista ja takauksista suhdannekierron aikana	Ei uutta tavoitetta
Tavoitteita tukeva tunnusluku				
Kulu/tuotto-suhde	63	60	< 55 % vuodesta 2005 alkaen	Jatkuva parantaminen
Pääoman käyttö				
Osinko, %	48	40	> 40 % tilikauden tuloksesta	> 40 % tilikauden tuloksesta
Ensisijaisten omien varojen osuus riskisijoituksista, %	7,3	7,3	> 6,5%	> 6,5%

* Pl. verosaaminen v. 2003 ja oikaistuna kiinteistöjen arvonalemuksilla v. 2003 ja kiinteistöjen myyntivoitolla v. 2004.

syksyllä. Tavoitteena oli pitää kulut v. 2002 tasolla v. 2003 ja 2004. Tavoite saavutettiin v. 2004, kun kulut olivat 5 % pienemmät kuin v. 2003 ja 7 % pienemmät kuin v. 2002. Kulujen hallinta ja monimutkaisuuden vähentäminen ovat nyt etusijalla, ja tavoitteena on pitää kulut v. 2004 tasolla v. 2007 loppuun saakka.

Kulu/tuotto-suhde

Kulu/tuotto-suhde on Nordeassa muita tavoitteita tukeva tunnuslukutavoite. Sitä käytetään apuna lähinnä konsernin sisäisissä parannusprosesseissa. Konsernitasolla tavoitteena on kulu/tuotto-suhteen jatkuva parantaminen. Kulu/tuotto-suhde oli 60 % v. 2004, kun se v. 2003 oli 63 %.

Pääomarakenne

Nordea pyrkii säilyttämään pääoman käytön joustavana. Ylimääräinen pääoma palautetaan kuitenkin osakkeenomistajille. Osinkoina jaetaan yleensä yli 40 % tilikauden tuloksesta. Ehdotettu osinko v. 2004 on 40 % tilikauden tuloksesta (48 % v. 2003). Pääoman tehokkaan käytön avulla saavutetaan kannattavuudelle ja osakkeen kokonaistuotolle asetetut tavoitteet. Nordean tavoitteena on, että ensisijaisten omien varojen osuus riskisijoituksista on yli 6,5 % eikä vakavaraisuussuhde alita 9 %. Osingonjakoa ja omien osakkeiden hankintaa käytetään apuna pääoman hallinnassa. Ensisijaisten omien varojen osuus riskisijoituksista oli v. 2004 lopussa 7,3 % (v. 2003 lopussa 7,3 %).

Nordean osake

Nordean markkina-arvo oli vuoden 2004 lopussa 21,8 miljardia euroa, ja sen osake on yksi alueen likvideimmistä osakkeista. Kansainvälisten omistajien osuus osakkeenomistajista kasvoi vuoden aikana. Vuonna 2004 osakkeen kokonaistuotto oli 29,8 %, ja ehdotettu osinko on 0,28 euroa (0,25) osakkeelta.

Osakkeenomistajat ja osingonjako

Nordean yleisenä taloudellisenä tavoitteena on tarjota osakkeenomistajille kokonaistuotto, joka on samaa tasoa kuin eurooppalaisen vertailuryhmän viidellä parhaalla. Osakkeen kokonaistuottoa mitataan osakekohtaisen arvon kasvuna ja osinkoina. Arvon nousuun päästään tuottojen vakaan kasvun ja edelleen jatkuvan kulujen tiukan hallinnan avulla. Ylimääräinen pääoma palautetaan osakkeenomistajille.

Nordean tavoitteena on jakaa korkeaa osinkoa. Osinkoina maksetaan yleensä yli 40 % tilikauden tuloksesta. Nordean osinko on kilpailukykyinen ja ennustettavissa. Ehdotettu osinko vuodelta 2004 on 40 % tilikauden tuloksesta.

Osakkeen kokonaistuotto

Vuonna 2004 osakkeen kokonaistuotto oli 29,8 % (47,9 % vuonna 2003). Nordea oli osakkeen kokonaistuotolla mitattuna vertailuryhmänsä kolmas vuonna 2004 (se oli kolmannella sijalla myös vuonna 2003).

Vertailuryhmässä osakkeen kokonaistuotto oli keskimäärin 18,7 % vuonna 2004.

Osakekurssin kehitys vuonna 2004

Nordean markkina-arvo oli vuoden 2004 lopussa noin 21,8 miljardia euroa, kun se vuoden 2003 lopussa oli 17,5 miljardia euroa. Nordea oli markkina-arvoltaan Pohjoismaiden viidenneksi suurin yritys ja alueen suurin rahoitusalan yritys.

Nordean osakkeen kurssi oli Tukholman pörssissä 54,00 Ruotsin kruunua 30. joulukuuta 2003 ja 67,00 Ruotsin kruunua 30. joulukuuta 2004, eli kurssi nousi vuoden aikana 24,1 %. Nordean osakekurssi (päätoskurssi Tukholman pörssissä) vaihteli 48,70 Ruotsin kruunusta 67,75 Ruotsin kruunuun vuonna 2004.

Tukholman pörssin SX40 Financials -indeksi nousi vuoden aikana 22,3 % ja Dow Jones STOXX European banks -indeksi 10,3 %.

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

Omien osakkeiden hankinta

Nordean yhtiökokouksen valtuuttama ja hallituksen 29. lokakuuta 2003 päättämä omien osakkeiden hankintaohjelma päättyi 22. maaliskuuta 2004. Omia osakkeita hankittiin yhteensä 145 miljoonaa, mikä vastaa noin viittä prosenttia yhtiön koko osakekannasta.

Nordea Bank AB:n (publ) hallitus päätti 27. lokakuuta 2004 käynnistää omien osakkeiden hankintaohjelman uudelleen yhtiökokouksen 31. maaliskuuta 2004 siihen antaman valtuutuksen mukaisesti. Osakkeita voidaan ostaa enintään 139 miljoonaa (mikä vastaa noin viittä prosenttia yhtiön koko osakekannasta).

Osakkeiden hankinnan tarkoituksena on palauttaa varoja yhtiön osakkeenomistajille ja tehostaa siten pääoman käyttöä. Osakkeiden oston uskotaan vaikuttavan myönteisesti yhtiön osakekohtaiseen tulokseen ja oman pääoman tuottoon.

Omien osakkeiden hankinnasta on saatavana lisätietoa verkko-osoitteesta www.nordea.com/ir.

Osakkeenomistajat

Nordealla oli 31. joulukuuta 2004 noin 487 000 rekisteröityä osakkeenomistajaa, joten sen omistus pohja on yksi Pohjoismaiden laajimmista. Nordealla on Suomessa noin 198 000, Ruotsissa noin 88 000 ja Tanskassa noin 201 000 rekisteröityä osakkeenomistajaa.

Suurin yksittäinen omistaja vuoden 2004 lopussa oli Ruotsin valtio 19,8 %:n osuudellaan. Ruotsin valtio ilmoitti 13. tammikuuta 2005 myyvänsä Nordean osakkeita, jotta sen omistusosuus pysyisi samana kuin se oli ennen 27. lokakuuta 2004 alkanutta omien osakkeiden hankintaohjelmaa. Ruotsin valtio omisti silloin 19,5 % Nordean osakkeista.

Vuosi 2004 lyhyesti

Tammikuu

Nordean konsernirakenteen yksinkertaistamiseen ja eurooppayhtiön muodostamiseen tähtäävä prosessi eteni seuraavaan vaiheeseen. Emoyhtiö, Nordea AB (publ), sai pankkitoimiluvan ja muutti nimensä Nordea Bank AB:ksi (publ) 30. tammikuuta 2004.

Helmikuu

Nordea jatkoi kiinteistöjen myyntiä Suomessa.

Maaliskuu

Nordea ulkoisti paperipohjaiset maksupalvelut kysynnän vähenemisen vuoksi. Pitkäaikainen sopimus vähentää kustannuksia, mutta palvelut säilyvät ennallaan. Nordea saattoi päätökseen konsernin omien osakkeiden hankinnan, josta konsernin hallitus teki päätöksen 29. lokakuuta 2003. Hankittujen osakkeiden määrä oli yhteensä 145 miljoonaa, mikä vastaa noin viittä prosenttia yhtiön koko osakekannasta.

Huhtikuu

Nordea saattoi päätökseen kiinteistöjensä myyntiprosessin myymällä keskeisillä paikoilla sijaitsevat liikekiinteistönsä Suomessa, Norjassa ja Ruotsissa. Nordealla ei enää ole merkittäviä kiinteistöomistuksia. Vuoden ensimmäisellä neljänneksellä Nordean liikevoitto nousi 52 % ja tulos enemmän kuin kaksinkertaistui edellisestä neljänneksestä.

Kesäkuu

Nordea ulkoisti perintätoiminnot Ruotsissa. Strategiana on keskittyä ydinliiketoimintaan, ja tehty päätös oli tämän strategian mukainen.

Nordea myi 17 % Bankgirotin omistuksestaan, minkä jälkeen omistusosuus oli 10 %. Ostaessaan Postgirotin Nordea sitoutui vähentämään omistustaan Bankgirotissa Euroopan komission asettamien ehtojen mukaisesti, ja nämä ehdot täyttyivät.

Elokuu

Nordea ja Standard & Poor's allekirjoittivat sopimuksen, joka toi yksinoikeudella Nordean asiakkaiden saataville Pohjoismaiden markkinoiden kattavimmat yritystutkimuksen tiedot. Sopimus oli ensimmäinen laatuaan koko maailmassa.

Liikevoitto nousi 15 % ja tulos parani 64 % toisella vuosineljänneksellä.

Syyskuu

Nordean sähköiset pankkipalvelut saivat kansainvälistä tunnustusta The Banker -lehdeltä. Lehden mukaan Nordealla on maailman käytetyimmät verkkopankkipalvelut, tapahtumia on eniten ja verkkopankkiasiakkaiden määrä kasvaa jatkuvasti.

Nordea julkisti konsernin ruotsalaisen henkivakuutusyhtiön Nordea Liv I:n (entinen Livia) yhtiömuodon muuttamista koskevat suunnitelmansa ja pyysi vakuutettuja äänestämään yhtiömuodon muuttamisen puolesta.

Nordea muutti vähittäispankkinsa organisaatiota entistä pohjoismaisemmaksi. Vähittäispankin johtajaksi nimitettiin Peter Schütze ja hänen varamieheksensä Frans Lindelöw.

Konsernin johtoryhmään nimitettiin kaksi uutta jäsentä, Lena Eriksson ja Frans Lindelöw.

Lokakuu

Liikevoitto nousi 15 % ja tulos parani 15 % kolmannella vuosineljänneksellä. Nordea Bank AB:n (publ) hallitus päätti varsinaisen yhtiökokouksen antamin valtuuksin, että yhtiö käynnistää uudelleen omien osakkeiden hankintaohjelman ja hankkii enintään 139 miljoonaa omaa osakettaan, mikä vastaa noin viittä prosenttia yhtiön koko osakekannasta.

Marraskuu

Eurooppalaisiin arvopapereihin, investointipankki-toimintaan ja varallisuudenhoitoon keskittynyt viikkolehti Financial News valitsi Nordean vuoden parhaaksi varallisuudenhoitajaksi Pohjoismaissa.

Nordea tarkisti konsernin tunnuslukutavoitteet. Tuloksia pyritään parantamaan jatkuvasti ja kulut pyritään pitämään v. 2004 tasolla v. 2007 loppuun saakka.

Joulukuu

Nordean verkkopankkipalveluja käyttää nyt yli 4 miljoonaa asiakasta.

Liiketoiminta-alueisiin perustuva tuloslaskelma

Miljoonaa euroa	2004	2003	Muutos %
Rahoituskate	3 510	3 366	4
Palkkiotuotot ja -kulut	1 639	1 486	10
Trading-toiminnan tuotot	481	567	-15
Muut tuotot	90	220	-59
Tuotot yhteensä	5 720	5 639	1
Henkilöstökulut	-1 892	-2 101	-10
Voittopalkkiojärjestelmät	-60	-46	30
Muut kulut	-1 532	-1 526	0
Kulut yhteensä	-3 484	-3 673	-5
Tulos ennen luottotappioita	2 236	1 966	14
Luottotappiot, netto	-27	-363	-93
Pääomaosuusmenetelmällä yhdistellyt yritykset	48	57	-16
Tulos ennen sijoitus- ja vakuutustoiminnan tulosta	2 257	1 660	36
Sijoitustoiminnan tulos, pankkitoiminta	8	170	
Henkivakuutustoiminnan tulos	180	149	21
Liikearvopoistot ja arvonalennukset	-161	-167	-4
Liikevoitto	2 284	1 812	26
Kiinteistöjen myynti ja arvonalennukset, netto	300	-115	
Verot	-667	-205	
Vähemmistöosuus	-3	-2	
Tulos	1 914	1 490	28

Tunnusluvut

Osakekohtainen tulos, euroa	0,69	0,51
Osakekurssi ¹ , euroa	7,43	5,95
Osakekohtainen oma pääoma ^{1,2} , euroa	4,59	4,28
Osakkeiden määrä ^{1,2} , miljoonaa	2 735	2 846
Oman pääoman tuotto ilman liikearvoa ³ , %	20,2	16,7
Oman pääoman tuotto, %	15,7	12,3
Luotot yleisölle ¹ , miljardia euroa	161	146
Yleisön talletukset ja muut velat yleisölle ¹ , miljardia euroa	104	96
Oma pääoma ^{1,2} , miljardia euroa	13	12
Taseen loppusumma ¹ , miljardia euroa	276	262
Hoidossa oleva varallisuus ¹ , miljardia euroa	131	113
Kulu/tuotto-suhde, pankkitoiminta ⁴ , %	60	63
Kulu/tuotto-suhde ilman sijoitustoimintaa, %	60	64
Ensisijaisten omien varojen osuus riskisijoituksista ¹ %	7,3	7,3
Vakavaraisuussuhde ¹ %	9,5	9,3
Riskisijoitukset ¹ , miljardia euroa	145	134
Henkilöstömäärä (henkilötyövuotta) ¹	28 929	30 674

¹ Kauden lopussa.

² Rekisteröityjen osakkeiden kokonaismäärä oli 2 847 miljoonaa (2 928 miljoonaa 31. joulukuuta 2003). Hallussa olevien omien osakkeiden määrä oli 111,7 miljoonaa (81,6 miljoonaa 31. joulukuuta 2003). Nordean osakepääoman alentaminen rekisteröitiin 26. lokakuuta 2004. Osakepääomaa alennettiin mitätöimällä vastikkeetta 81,6 miljoonaa omaa osaketta, jotka oli hankittu vuonna 2003. Keskimäärin omien osakkeiden määrä oli 129 miljoonaa tammi-joulukuussa 2004 (53 miljoonaa tammi-joulukuussa 2003). Tammi-joulukuussa 2004 osakkeita oli keskimäärin 2 789 miljoonaa (2 921 miljoonaa tammi-joulukuussa 2003). Ei laimennusvaikutusta.

³ Tulos ennen vähemmistöosuutta ja liikearvopoistoja suhteessa keskimääräiseen omaan pääomaan (neljänneksittäin). Keskimääräiseen omaan pääomaan on luettu mukaan vähemmistöosuus ja siitä on vähennetty jäljellä oleva liikearvo kokonaisuudessaan.

⁴ Kulut yhteensä suhteessa tuottoihin, johon sisältyvät pankkitoiminnan sijoitusten tuotot sekä osuudet pääomaosuusmenetelmällä yhdisteltyjen yritysten tuloksista.

Vahva tulos vuonna 2004

- **Vuoden 2004 tulos oli ennätyselliset 1 914 miljoonaa euroa eli 28 % parempi kuin vuotta aiemmin (1 490 miljoonaa euroa vuonna 2003)**
- **Liikevoitto nousi 26 % 2 284 miljoonaan euroon (1 812 miljoonaa euroa)**
- **Tuotot kasvoivat 1 % 5 720 miljoonaan euroon (5 639 miljoonaa euroa); kun luvut oikaistaan vertailukelpoisiksi, tuotot kasvoivat 3 %**
- **Volyymit kasvoivat kaikilla liiketoiminta-alueilla**
- **Kulut laskivat 5 %**
- **Osakekohtainen tulos oli kaikkien aikojen paras eli 0,69 euroa (0,51 euroa)**
- **Oman pääoman tuotto (ilman liikearvoa) oli 20,2 % (16,7 %)**
- **Ehdotettu osinko on 0,28 euroa (0,25 euroa); ehdotettu osinko on 12 % suurempi kuin edellisvuonna ja osinkoina maksetaan 40 % tilikauden tuloksesta**

Liikevoitto kasvoi 26 % edellisvuodesta ja oli 2 284 miljoonaa euroa. Tilikauden tulos parani 28 % 1 914 miljoonaan euroon; tulos oli parempi kuin koskaan aiemmin.

Myynti oli vilkasta henkilö- ja yritysasiakassegmenteissä, mikä vaikutti myönteisesti tuottojen kehitykseen. Tuotot lisääntyivät prosentin. Markkinatilanne oli kireä ja lyhyiden korkojen matala taso kavensi talletusmarginaaleja, mutta liiketoiminnan volyymin kasvu ja taseriskien aktiivinen hallinta kompensoivat niiden vaikutuksen. Jos kertaluonteisia eriä v. 2003 ei oteta huomioon, tuotot kasvoivat 3 % v. 2004.

Toiminnan tehostamiseen tähtäävät toimet tuottivat lisää tulosta ja kulut vähenivät 5 %. Luottotappiot supistuivat voimakkaasti ja luottosalkku on yleisesti hyvässä kunnossa.

Tuotot

Rahoituskate kasvoi 4 % 3 510 miljoonaan euroon, kun volyymit kasvoivat useimmissa segmenteissä. Asuntoluotot henkilöasiakkaille lisääntyivät merkittävästi ja volyymit kasvoivat 15 % 56 miljardiin euroon. Nordea on kasvattanut markkinaosuuksiaan asuntoluotoissa kaikilla

pohjoismaisilla markkinoilla paitsi Suomessa. Kulutusluotot henkilöasiakkaille lisääntyivät 8 % 17 miljardiin euroon.

Luotonanto pienille ja keskiuurille yrityksille nousi 8 % 59 miljardiin euroon. Taseeseen kirjatut luotot suuryrityksille pysyivät vakaalla tasolla. Luotot yleisölle lisääntyivät kokonaisuudessaan 11 % 161 miljardiin euroon.

Kiristynyt hintakilpailu ja asiakkaiden luottokelpoisuuden parantuminen kavensivat luottomarginaaleja kaikissa segmenteissä, vaikka marginaalit pysyivätkin vakaina viimeisellä neljänneksellä.

”Tulos oli ennätyselliset 1 914 miljoonaa euroa eli 28 % parempi kuin vuotta aiemmin”

Talletukset lisääntyivät 9 % 104 miljardiin euroon. Lyhyiden korkojen lasku vaikutti negatiivisesti talletusmarginaaleihin viime vuoteen verrattuna. Vaikutusta lievensi vähittäispankin talletuksiin liittyvä aktiivinen tasehallinta. Vuoden lopussa vähittäispankin talletuksista oli suojattu noin 19 miljardia euroa, mikä vastasi noin 2/3 asetetusta tavoitteesta. Vuonna 2004 suojaus paransi rahoituskatetta noin 50 miljoonaa euroa vuoteen 2003 verrattuna.

Palkkiotuotot ja -kulut nousivat nettomääräisesti 10 % 1 639 miljoonaan euroon. Palkkiotuotot talletuksista ja maksuliikenteestä kasvoivat 5 % 800 miljoonaan euroon. Kasvu johtuu maksutapahtumien ja etenkin korttitapahtumien määrän lisääntymisestä. Palkkiotuotot arvopaperivälityksestä nousivat osakemarkkinoiden elpymisen seurauksena 50 % ja olivat 161 miljoonaa euroa. Varallisuudenhoidon palkkiotuotot kasvoivat 10 % 516 miljoonaan euroon. Hoidossa oleva varallisuus kasvoi 16 %, ja sitä oli 130,6 miljardia euroa.

Trading-toiminnan tuotot vähenivät 15 % ja niitä saatiin 481 miljoonaa euroa. Ensimmäinen vuosineljännes oli erittäin hyvä ja volyymit kasvoivat kaikissa segmenteissä. Trading-tuotot vähenivät

kuitenkin toisella ja kolmannella neljänneksellä, kun asiakkaiden kaupankäynti väheni ja rahoitusmarkkinoiden ailahtelut olivat vähäisiä. Viimeisellä neljänneksellä asiakkaiden toiminta vilkastui kaikissa tuoteryhmissä ja trading-tuotot lisääntyivät.

Muut tuotot supistuivat 59 % 90 miljoonaan euroon. Nordea luopui strategiansa mukaisesti v. 2003 useista ydinliiketoiminnan ulkopuolisista toiminnoista. Kertaluonteisia myyntivoittoja saatiin 110 miljoonaa euroa, ja tämä näkyi muiden tuottojen kasvuna v. 2003.

Kulut

Kulut alenivat edelleen; ne laskivat 5 % 3 484 miljoonaan euroon. Tavoitteena oli pitää kulut vuoden 2003 tasolla, joten tavoite saavutettiin selvästi.

Henkilöstökulut supistuivat 10 % 1 892 miljoonaan euroon. Kun luvut oikaistaan uudelleenjärjestelykulujen, tulokseen sidottujen palkkioiden, valuuttakurssien muutosten ja ulkoistamisen vaikutuksilla, varsinaiseen liiketoimintaan liittyvät henkilöstökulut vähenivät 6 %. Vuonna 2004 henkilöstömäärä väheni henkilötyövuosina mitattuna 1 745:llä, josta 220 ulkoistamisen seurauksena.

Muut kulut pysyivät vakaina 1 532 miljoonassa eurossa. Vertailukelpoisiksi oikaistut muut kulut varsinaisesta liiketoiminnasta vähenivät 2 prosenttia.

Eräiden ydinliiketoiminnan ulkopuolisten toimintojen ulkoistaminen on näkynyt henkilöstökulujen laskuna ja muiden kulujen lisäyksenä. Tietotekniikkakulut kasvoivat siten 8 % 440 miljoonaan euroon. Kokonaisuudessaan tietotekniikkaan liittyvät kulut vähenivät 2 % vuonna 2004. Markkinointikulut kasvoivat 15 % 94 miljoonaan euroon pääasiassa henkilöasiakkaille suunnattujen markkinointitoimien lisäyksen seurauksena. Vuokra- ja tilakulut lisääntyivät 5 % 340 miljoonaan euroon. Lukuun sisältyy tyhjiillään olevien tilojen tulevia vuokria varten tehtyjä varauksia. Tiloja jää tyhjilleen henkilöstömäärän vähentymisen ja toimistotilojen entistä tehokkaamman käytön seurauksena. Muut kulut, matka- ja konsulttikulut yms. mukaan lukien, vähenivät 7 % 470 miljoonaan euroon.

Voittopalkkioita varten varattiin tuloksen paranemisen seurauksena 60 miljoonaa euroa vuonna 2004. Vuonna 2003 vastaava luku oli 46 miljoonaa euroa.

Luottotappiot

Vuonna 2004 luottotappioita oli 27 miljoonaa euroa, kun niitä edellisvuonna oli 363 miljoonaa euroa. Luottotappioita oli 0,02 % luotonannosta ja takauksista. Luottosalkku on yleisesti hyvässä kunnossa.

Sijoitustoiminnan tulos, pankkitoiminta

Pankkitoimintaan liittyvän sijoitustoiminnan tulos oli 8 miljoonaa euroa, kun se vuonna 2003 oli 170 miljoonaa euroa.

Henkivakuutus

Henkivakuutustoiminnan tulos parani 21 % 180 miljoonaan euroon. Parannus oli seurausta lähinnä henkivakuutuksen uuden toimintamallin myönteisistä vaikutuksista. Henkivakuutustoiminnan tulos oli vakaalla, hyvällä tasolla koko vuoden. Maksutulo kasvoi 10 % vuodesta 2003.

Pääomaosuusmenetelmällä yhdistellyt yritykset

Osuus pääomamenetelmällä yhdisteltyjen yritysten tuloksesta väheni 16 % 48 miljoonaan euroon.

Kiinteistöomistukset

Nordea saattoi päätökseen kiinteistöjensä myyntiprosessin myymällä keskeisillä paikoilla sijaitsevat liikekiinteistönsä Suomessa, Norjassa ja Ruotsissa toisella neljänneksellä. Kiinteistöjen myynnistä saatu 300 miljoonan euron voitto esitettiin omana eränä vuoden 2004 toisen neljänneksen tuloksessa. Vuoden 2003 viimeisellä neljänneksellä tehtiin vastaava 115 miljoonan euron arvonalennus. Nordealla ei ole enää merkittäviä kiinteistöomistuksia.

Verot

Tulokseen kirjatut verot vastasivat 25,8 prosentin efektiivistä verokantaa vuonna 2004 (12,1 % vuonna 2003). Vuonna 2003 veroprosenttia alensi konsernin juridisen rakenteen muutoksesta johtunut 300 miljoonan euron verosaaminen, joka kirjattiin Nordea Pankki Suomen verotuksessa syntyneestä tappiosta.

Tulos

Tulos oli 1 914 miljoonaa euroa. Osakekohtainen tulos oli 0,69 euroa ja oman pääoman tuotto 20,2 % (ilman liikearvoa). Osakekohtainen tulos oli 0,58 euroa ja oman pääoman tuotto 17,4 % (ilman liikearvoa), kun lukuja oikaistaan toisella neljänneksellä saadun kiinteistöjen myyntivoiton vaikutuksella.



Tulos liiketoiminta-alueittain

Vähittäispankilla on asiakasvastuu sekä Nordean henkilöasiakkaista että suurimmasta osasta yritysasiakkaita. Liiketoiminta-alueen tehtävänä on näille asiakkaille suunnattujen palveluiden kehittäminen, markkinointi ja jakelu.

Suuret yritys- ja yhteisöasiakkaat tarjoaa monipuolisia finanssituotteita ja -palveluita konsernin suurimmille yritysasiakkaille ja yhteisöasiakkaille. Sillä on asiakasvastuu tärkeimmässä pörssiessä noteeratuista yrityksistä ja muun muassa yrityksistä, joilla on

ulkoinen luottoluokitus. Liiketoiminta-alue vastaa myös shipping-, offshore- ja öljyalan yrityksistä sekä finanssipalveluyrityksistä. Siihen kuuluvat lisäksi Nordean toiminnot Puolassa ja Baltian maissa.

Varallisuudenhoidon ja henkivakuutuksen liiketoiminta-alueeseen kuuluvat yhteisöasiakkaiden varallisuudenhoito, henki- ja eläkevakuutus, sijoitusrahastot, yksityispankkitoiminta sekä toiminta säästämismarkkinoilla.

Miljoonaa euroa	Liiketoiminta-alueet						
	Vähittäis- pankki	Suuret yritys- ja yhteisö- asiakkaat (CIB)	Varallisuuden- hoito- ja henkivakuutus		Konsernin varain- hallinta	Konserni- toiminnot ja eliminoinnit	Yhteensä
			Varall. hoito	Henkivak.			
Asiakasvastuulliset yksiköt:							
Rahoituskate	2 907	448	36		122	-3	3 510
Muut tuotot	1 360	596	280		-2	-24	2 210
Tuotot yhteensä, sis. kohdistettavat erät	4 267	1 044	316		120	-27	5 720
josta edelleen kohdistetut erät ¹	524	-291	-233		6	-6	0
Kulut, sis. kohdistettavat erät	-2 460	-592	-187		-34	-211	-3 484
josta edelleen kohdistetut erät ¹	-1 222	-193	15		-5	1 405	0
Luottotappiot	18	51				-96	-27
Pääomaosuusmenetelmällä yhdistellyt yritykset	27	19				2	48
Tulos ennen sijoitus- ja vakuutustoiminnan tulosta	1 852	522	129	0	86	-332	2 257
Sijoitustoiminnan tulos, pankkitoiminta					8	0	8
Henkivakuutustoiminnan tulos	52			128		0	180
Liikearvopoistot ja arvonalennukset	-21	-14				-126	-161
Liikevoitto 2004:	1 883	508	129	128	94	-458	2 284
Liikevoitto 2003:	1 537	435	95	114	246	-615	1 812
Oman pääoman tuotto, %	28	19					16
Kulu/tuotto-suhde, pankkitoiminta	57	56	59		27		60
Muut tiedot, miljardia euroa							
Taseen loppusumma	157	89	5	25	16	-16	276
Luotonanto	131	28	2		0		161
Yleisön talletukset	73	25	4		2		104
Investoinnit, miljoonaa euroa	10	6	4	3	0	100	123
Poistot, miljoonaa euroa	-6	-10	-5	-5	0	-114	-140
Tuotetulos 2004:			239	206			
Tuotetulos 2003:			180	161			

¹ Uuden 1. lokakuuta 2004 voimaan tulleen organisaation mukaan. Puolan ja Baltian toiminnot on siirretty vähittäispankista CIB:n liiketoiminta-alueelle. Vertailutiedot on oikaistu vastaavasti..

Nordean markkinat, asiakkaat ja tuotteet

Pohjoismaat ovat Nordean kotimarkkinat, joilla Nordea tarjoaa laajan valikoiman finanssituotteita ja palveluita henkilö-, yritys- ja yhteisöasiakkaille sekä julkiselle sektorille.

Itämeren alueen maat muodostavat Nordean kasvumarkkinat. Nordea toimii nykyisin kaikissa Baltian maissa, Puolassa ja Venäjällä. Puolassa ja Baltian maissa Nordean konttorit toimivat Nordean brandin alla, ja toiminnot ovat kokonaan Nordean omistuksessa. Venäjällä Nordea omistaa 26,4 prosenttia International Moscow Bankin (IMB) osakekannasta.

Pohjoismaiden ja Itämeren alueen ulkopuolella Nordea pyrkii tukemaan merkittävimpiä asiakkaitaan omien yksiköidensä tai yhteistyökumppaneiden avulla. Nordea on johtava kansainvälinen shipping-alan pankki.

Nordean asiakaskunta

Nordealla on 10 miljoonaa henkilöasiakasta ja noin miljoona yritysasiakasta. Yli 50 prosentilla Pohjoismaiden kotitalouksista on asiakassuhde Nordeaan. Nordea on yksi johtavista pohjoismaisista yrityspankeista.

”Yli 50 prosentilla Pohjoismaiden kotitalouksista on asiakassuhde Nordeaan”

Puolassa ja Baltian maissa Nordealla on yli 360 000 asiakasta ja 67 konttoria. Asiakkaista 323 200 on henkilöasiakkaita ja 39 000 yritysasiakkaita.

Nordean asiakkaille tarjottavassa palvelussa olennaisia ovat:

- laaja valikoima asiakkaiden tarpeet tyydyttäviä finanssituotteita ja -palveluita, joissa innovaatiot tuovat lisäarvoa
- asiakaslähtöisyys asiakassuhteiden hoidossa; ”teemme sen mahdolliseksi”

- hyvä saatavuus monikanavaisen jakelun ansiosta; johtava asema sähköisissä palveluissa
- selkeä ja tasapuolinen hinnoittelu, joka lisää asiakasuskollisuutta ja vahvistaa asiakassuhteita
- tehokas, luotettava ja vastuullinen tapa harjoittaa liiketoimintaa.

Jakelu

Nordean jakelustrategia perustuu saatavuuteen, helppouteen ja monikanavaisen jakeluun. Tavoitteena on tehostaa vuorovaikutusta Nordean jakeluverkostossa, jotta nykyiset asiakkaat lisääisivät asiointiaan. Nordealla on Suomessa, Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa yhteensä 1 198 pankkikonttoria.

Lisäksi asiakkaiden käytössä ovat Nordean verkkopankki- ja puhelinpalvelut.

Henkilökohtaiset pankkineuvojat ja Private Bankingin asiantuntijat antavat yksilöllistä neuvontaa monimutkaisissa raha-asioissa.

Nordean asiakkaat hoitavat verkkopankissa ja puhelimella lähinnä päivittäisiä pankkiasioitaan: maksavat laskuja, ostavat ja myyvät osakkeita sekä tekevät saldokyselyjä.

Puhelinpalvelusta tai verkkopankista voidaan tilata esimerkiksi kortteja ja tehdä verkkopankkisopimuksia. Asiakkaat saavat verkkopankin kautta myös tietoa tuotteista, hinnoista ja asiakasohjelmista.

Henkilöasiakkaat

Asiakaskeskeisyys ja asiakastyytyväisyyden parantaminen ovat etusijalla Nordeassa. Pankki tarjoaa selkeitä asiakasohjelmia, jotka perustuvat palveluiden ja hinnoittelun eroihin. Asiakkaan asioinnin lisääntyessä ja käytössä olevan tuotevalikoiman laajentuessa hänelle voidaan tarjota entistä edullisempia hintoja ja palveluita, joista esimerkkinä avainasiakkaille annettavat henkilökohtaisen pankkineuvojan palvelut. Asiakasohjelmat ovat parantaneet asiakassuhteiden hoitoa ja asiakaspalvelua.

Asiakasohjelmat ovat osoittautuneet menestyksiksi. Asiakasohjelmia kehitettiin vuonna 2004 edelleen. Nuorille asiakkaille tarkoitettuja ohjelmia uudistettiin ja lisäksi parannettiin eläkeläisille tarjottavia palveluita. ▶





► **Asiakastyytyväisyys**

Asiakastyytyväisyyttä mitataan vuosittain. Tutkimus tehtiin vuonna 2004 toisella neljänneksellä, ja tulokset olivat kauttaaltaan hyvät. Henkilöasiakkaiden tyytyväisyys lisääntyi Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa ja pysyi ennallaan Suomessa. Vähittäispankin yritysasiakkaat olivat entistä tyytyväisempiä Suomessa ja Tanskassa, kun taas Ruotsissa tyytyväisyys oli entisellä tasolla ja Norjassa se väheni. Asiakastyytyväisyys parani myös Baltian maissa. Puolassa tutkimus tehtiin ensimmäistä kertaa vuonna 2004.

Tuotevalikoima

Henkilöasiakkaille tarjottavia tuotteita ovat asunto- ja kulutusluotot sekä erilaiset säästämistuotteet, kuten henki- ja eläkevakuutukset.

Nordea on kasvattanut markkinaosuuttaan jatkuvasti asuntolainamarkkinoilla 1990-luvun puolivälistä lähtien. Nordean kilpailuvalttina ovat kattava tuotevalikoima ja myyntiä ja neuvontaa tukevat työkalut, jotka otetaan käyttöön kaikkialla organisaatiossa. Henkilökohtaiset pankkineuvojat ovat hyvin perillä omien asiakkaidensa tarpeista.

Nordealla on johtava asema säästämisen ja sijoittamisen tuotteissa Pohjoismaissa. Perinteisten säästötilien lisäksi Nordea tarjoaa henkilöasiakkailleen

kattavan tuotevalikoiman, johon kuuluu tavanomaisten rahastotuotteiden lisäksi strukturoituja tuotteita, henkivakuutuksia ja Private Bankingin tuotteita.

Pienet ja keskisuuret yritykset

Nordealla on asiakkaanaan 930 000 pientä ja keskisuurta yritystä. Yritysasiakkaat jaotellaan niiden tarvitseman palvelun ja liiketoiminnan volyymin mukaan.

Tämän sektorin suurimpia asiakkaita palvelevat asiakasvastaavalliset johtajat osaamiskeskuksissa, joita on perustettu kaikkiin Pohjoismaihin.

Myös keskisuuria yrityksiä palvelevat asiakasvastaavat. Tälle asiakasryhmälle tarjottavia palveluita tarkistetaan parhaillaan. Yritysasiakkaille tarjotaan jatkossa entistä parempaa, juuri niille suunnattua asiantuntevaa neuvontaa. Näin varmistetaan asiantuntemus asiakaspalvelussa ja samalla hyödynnetään kattavasti Nordean konttoriverkostoa.

Pienyrityksien palveluissa hyödynnetään laajasti verkkopankkia ja puhelinpalvelua.

Tuotevalikoima

Pienille ja keskisuurille yrityksille tarjottava tuotevalikoima on kattava. Siihen kuuluvat yritysluotot,

cash management -palvelut, Nordea Marketsin tuotteet, kuten valuuttakauppa ja corporate finance, sekä yrityksen verkkopankkipalvelut.

Yrityksille tarkoitettussa verkkopankissa asiakkaita on 390 000. Pienten ja keskisuurten yritysten palvelussa tärkeitä työkaluja ovat e-maksu, e-tunniste ja e-allekirjoitus. Yritysten välisellä verkkolaskulla on laajat mahdollisuudet, sillä yritykset lähettävät Pohjoismaissa yhteensä lähes miljardi laskua vuodessa. Nordea on ainoa pankki, jolla on käytössä pohjoismainen verkkopankki. Konsernilla on myös laaja asiakaskunta, joten Nordea on tärkeä yhteistyökumppani laskun saajille ja lähettäjäille.

Suuret yritysasiakkaat

Nordealla on vahva asema Pohjoismaiden yritysmarkkinoilla. Suuri osa pohjoismaisista suuryrityksistä on konsernin asiakkaina. Pohjoismaisten asiakkaiden lisäksi Nordea pyrkii saamaan asiakkaikseen myös uusia yrityksiä valikoiduilta toimialoilta Pohjoismaiden ulkopuolelta.

Kohderymänä ovat sellaisten toimialojen asiakkaat, joissa Nordealla on entuudestaan laajaa kokemusta. Näitä aloja ovat esimerkiksi energia, sellu, paperi ja televiestintä. Nordean kokemusta näiltä toimialoilta hyödynnetään kansainvälisen konttoriverkoston avulla.

Shipping

Kansainvälinen shipping ja offshore ovat Nordean keskeisiä toimialoja. Näillä toimialoilla Nordealla on johtava asema maailmanlaajuisesti. Vuosi 2004 oli ennätysellinen: markkinoiden perustekijät olivat vahvat ja pankkimarkkinat olivat erittäin likvidit. Tämä lisäsi asiakkaiden sijoituksia ja jälleenrahoitusta. Nordea oli viime vuonna järjestämässä yli 16 miljardin euron arvosta sopimuksia.

Finanssipalveluyritykset

Finanssipalveluyrityksiä palvelevan toiminnon asiakaskunta muodostuu 150 pohjoismaisesta rahoituslaitoksesta, 100 kansainvälisestä rahoituslaitoksesta ja 750 pankista. Ne ovat yksi Nordean toiminnan keskeisistä kohderyhmistä. Toiminta tarjoaa

hyvät mahdollisuudet tuottojen kasvattamiseen eikä vaadi suuria pääomia.

Jatkuva tuotekehitys ja nopeat rakenteelliset muutokset markkinoilla ovat ominaista rahoituslalle. Nordean tuotevalikoima sisältää säilytys- ja selvityspalvelut, Marketsin tuotteet, cash management -palvelut ja yhteisöasiakkaiden varallisuudenhoidon.

”Nordealla on vahva asema Pohjoismaiden yritysmarkkinoilla. Suuri osa pohjoismaisista suuryrityksistä on konsernin asiakkaina”

Markkinoille tuodaan jatkuvasti uusia tuotteita ja konsepteja ja käyttöön otetaan uusia rahoitusjärjestelyjä, kuten osakejohtannaisia, neuvontapalveluita ja arvopaperipohjaista rahoitusta. Yhteisöasiakkaiden taseriskien hallintapalveluita parannetaan entisestään. Näiden avulla pyritään tarjoamaan asiakkaille tukea ja säilyttämään Nordean vahva markkina-asema.



Markku Pohjola
varakonsernijohtaja

Pohjoismainen ja paikallinen

Nordean tavoitteena on tehdä asiat mahdollisiksi. Tarjoamalla helposti saatavia ja kilpailukykyisiä finanssituotteita ja -palveluita Nordea auttaa asiakkaitaan saavuttamaan tavoitteensa. Toimintamme on pohjoismaista, mutta asiakaspalvelussa olemme paikallisia - ajattelemme pohjoismaisesti ja toimimme paikallisesti.

Rahastot ja eläkevakuutukset suosittuja
Säästämisen alueella Nordea menestyi Suomessa vuonna 2004 erityisesti rahasto- ja eläkevakuutusmyynnissä. Vuoden aikana tuotiin markkinoille ensimmäinen pääomaturvattu rahasto Nordea Takuuturva 100, ja erityisen suosion saavutti pääasiasa korkomarkkinoille varansa sijoittava Nordea Korkosalkku -erikoissijoitusrahasto. Nordea vakiinnutti asemansa rahastojen markkinajohtajana. Markkinaosuutemme Suomeen rekisteröidyissä rahastoissa oli 28,7 prosenttia.

Vakuutussäästämässä vuosi 2004 oli erityisesti sijoitussidonnaisten vakuutuksien vuosi. Säästäminen sijoitussidonnaisiin vakuutuksiin kasvoi Nordeassa lähes 50 prosenttia edelliseen vuoteen verrattuna. Eläkesäästämisen osalta alkuvuosi 2004 elettiin epävarmuuden oloissa, mikä heijastui myös myyntiin. Eduskunnan kesäkuisten päätösten jälkeen eläkevakuutusmyynti lähti kovaan kasvuun loppuvuodesta ja ylitti edellisen vuoden tason. Kokonaisuutena Nordean asema henkivakuutusmarkkinoilla vahvistui entisestään. Markkinaosuus maksutulosta nousi 31,7 prosenttiin.

Asuntolainoja otettiin ennätysmäärä
Uusia asuntolainoja otettiin jälleen vuonna 2004 ennätysmäärä. Suomalaiset haluavat panostaa omaan asumiseensa - tämä on ollut trendi jo usean vuoden ajan. Asumistason parantaminen ja vuokratonta omaan asuntoon siirtyminen on ollut suosittua ennätysmäisen alhaisen korkotason vallitessa.

Korkotason laskun tasaannuttua uusien asuntolainojen kannan kasvu ei ole enää kiihtynyt. Asuntolainojen kysyntä näyttää kuitenkin vakiintuneen melko korkealle tasolle. Suurin osa asuntovelallisista on varautunut koronnousuun esimerkiksi säännöllisen säästämisen avulla.

Monesti asuntolainaan kuuluu nykyään olennaisena osana lainaturvavakuutus. Siihen voi Nordeassa valita turvan paitsi kuoleman ja työkyvyttömyyden, myös vakavan sairauden ja työttömyyden varalle.

Uusia etuja nuorille

Loppuvuodesta 2004 Nordea toi Suomessa markkinoille uuden, nuorille aikuisille suunnatun asiakasohjelman. Ohjelma on nimeltään Check-in ja se on tarkoitettu 18-25-vuotiaille Nordean nykyisille ja uusille asiakkaille. Check-in-asiakas saa maksutonta henkilökohtaista neuvontaa, silloin kun hän sitä tarvitsee. Suoranaista taloudellista etua hän saa esimerkiksi lainoista, korteista ja kotivakuutuksesta. Uusi palvelu sai hyvän vastaanoton.

Tilinumerottomat veronpalautukset Nordeasta
Suomalaisen veronpalautukset vuodelta 2003 maksettiin ensimmäistä kertaa Nordean konttoreista niille henkilöille, joiden tilinumero ei ollut verohallinnon tiedossa. Noin 55 000 veronpalautuksen saajan palvelu sujui hyvin ja ilman ruuhkia.

Tilinumerottomien veronpalautusten maksaminen Nordeasta on osa sopimusta, jonka myötä Nordeasta tuli valtion maksuliikkeen päävälittäjäpankki vuonna 2002.

E-laskun läpimurto syksyllä

Sähköinen laskutus löi itsensä läpi yritysten välisessä laskutuksessa. Valtio ja monet kunnat kiirehtivät omien toimittajiensa siirtymistä sähköiseen laskutukseen sekä kertoivat suosivansa sähköistä laskutusta käyttäviä toimittajiaan.

Uusia sähköisen laskutuksen asiakassopimuksia tehtiin noin 500 kappaleen viikkovauhtia. Vuoden 2004 lopussa niitä oli jo lähes 10 000. Nordealla on



selkeä tavoite edistää e-laskun käyttöönottoa yrityksissä ja auttaa kaikkia osapuolia saavuttamaan e-laskusta sekä sähköisestä taloushallinnosta saatavat kustannushyödyt. Myös tunnistautuminen pankin verkkotunnuksilla muun muassa julkishallinnon palveluihin lisääntyi edelleen voimakkaasti. Kaikkiaan e-lasku-, e-tunniste-, e-palkka- ja e-maksusopimusten määrä ylitti 10 000 kappaletta.

”Nordea vakiinnutti asemansa rahastojen markkinajohtajana. Markkinaosuus Suomeen rekisteröidyissä rahastoissa oli 28,7 prosenttia”

Erikoisosaamista finanssialan yrityksille

Vuonna 2004 Nordea aloitti voimakkaan panostuksen finanssialalla toimivien yritysten ja yhteisöjen palveluihin. Asiakasyrityksinä on esimerkiksi eläkeyhtiöitä, rahastoja, pankkeja ja erityisrahoituslaitoksia.

Uudella toimintatavalla tähdätään tuotekehittelyyn, palvelun laadun ja hintakilpailukyvyyn tehostumiseen. Panostus näkyi vuoden 2004 aikana myönteisenä asiakaspalautteena ja liiketoiminnan positiivisena kehityksenä.

Esimerkiksi Valtion Eläkerahasto siirsi koti- ja ulkomaiset arvopaperinsa Nordean säilytettäväksi ja selvitettäväksi, minkä lisäksi Nordea hoitaa jatkossa myös kyseisen asiakkaan maksuliikenteen.

Yhtiökokous

Nordea Bank AB:n (publ) osakkeenomistajat kutsutaan varsinaiseen yhtiökokoukseen, joka pidetään perjantaina 8. huhtikuuta 2005

Yhtiökokous pidetään klo 10.00 Ruotsin aikaa Tukholman yliopiston Aula Magnassa, Frescativägen 10, Tukholma.

Osakkeenomistajilla on oikeus osallistua yhtiökokoukseen myös teleteknisen yhteyden välityksellä

- klo 11.00 Suomen aikaa Messukeskuksessa, Messuaukio 1, Helsinki
- klo 10.00 Tanskan aikaa Bella Centerissä, Center Boulevard 5, Kööpenhamina.

Rekisteröinti yhtiökokoukseen osallistumiseksi päättyy, kun kokous avataan.

Yhtiökokouspaikkojen ovet avataan klo 8.15 paikallista aikaa Tukholmassa ja Kööpenhaminassa ja klo 9.15 paikallista aikaa Helsingissä. Konsernin johto pitää klo 9.00 Kööpenhaminassa ja Tukholmassa ja vastaavasti klo 10.00 Helsingissä tiedotustilaisuuden, jossa se vastaa osakkeenomistajien esittämiin kysymyksiin.

Yhteiset ohjeet kaikille osakkeenomistajille

Osakkeenomistajan, joka haluaa osallistua kokoukseen, on oltava merkittynä Ruotsin arvopaperikeskuksen (VPC AB) ylläpitämään osakeluetteloon 29. maaliskuuta 2005. 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 29. maaliskuuta

2005. 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 23. maaliskuuta 2005 klo 16.00 Suomen aikaa osoitteeseen Nordea Pankki Suomi Oyj, 2698 Omaisuudenhoidon osasto, 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 4. huhtikuuta 2005 klo 14.00 Suomen aikaa.

Osinko ja täsmäytyspäivä

Nordean hallitus esittää varsinaiselle yhtiökokoukselle, että osinkoa jaettaisiin 0,28 euroa osakkeelta eli 40 prosenttia tilikauden tuloksesta. Ehdotettu osinko on 12 prosenttia eli 0,03 euroa osakkeelta suurempi kuin edellisvuonna.

Osingon täsmäytyspäiväksi ehdotetaan 13. huhtikuuta 2005 ja suunniteltu maksupäivä on 20. huhtikuuta. Osake noteerataan ilman osinkoa ensimmäisen kerran 11. huhtikuuta.