

Nordea vuonna 2017

Talous kasvoi kaikilla Nordean kotimarkkina-alueilla samanaikaisesti ensimmäistä kertaa vuonna 2017. Markkinoilla oli vähemmän ailahtelua kuin pitkiin aikoihin, ja geopolitiikka haastoi globalisaation suurimpana muutosvoimana.

Näissä markkinaolosuhteissa Nordean liikevoitto kasvoi 8 prosenttia. Luottojen laatu parani edelleen, ja oman pääoman tuotto oli 9,5 prosenttia. Nordean hallitus päätti vuonna 2017 käynnistää emoyhtiön kotipaikan siirron Ruotsista Suomeen. Kotipaikan muutos ja uudistettu juridinen rakenne, jossa pankkitoimintaa hoidetaan emoyhtiön sivuliikkeissä, auttavat Nordeaa toimimaan yhtenä yhtenäisenä pankkina entistäkin vakaammassa ja ennakoitavissa olevassa sääntely-ympäristössä.

Nordea on reagoinut vallitsevaan markkinatilanteeseen ja alaa ravisteleviin muutosvoimiin – digitalisaatioon ja sääntelyyn – toteuttamalla suuren strategisen muutoksen, jolla rakennetaan entistäkin turvallisempi, kestävämpi ja ketterämpi pankki. Muutosohjelman keskeisimpiä osa-alueita ovat:

- säännösten noudattaminen ja riskienhallinta
- panostukset teknologiaan, kuten suunnitelmien mukaan etenevään peruspankkijärjestelmän uudistamiseen, joka vähentää operatiivisia riskejä, parantaa asiakastyytyväisyyttä ja tekee toiminnasta kustannustehokkaampaa
- digitaalisiin alustoihin investoiminen, mikä nopeuttaa uusien tuotteiden ja palveluiden käyttöönottoa asiakkaille
- kustannustehokkuuden merkittävä parantaminen, jonka tavoitteena on vähentää toimintakuluja vuosina 2017–2021
- uusi juridinen rakenne ja kotipaikan muutos.

Liiketoiminta-alueilla on edelleen käynnissä suuri muutos, ja digitalisaatio vaikuttaa siihen, mitä nykypäivän asiakkaat pankiltaan odottavat. Yhä useammat **Personal Banking** -

liiketoiminta-alueen henkilöasiakkaat haluavat hoitaa pankkiasiansa sähköisesti. Jo yksi neljäsosa neuvontatapaamisista tapahtuukin verkossa. **Commercial & Business Banking** -liiketoiminta-alueella yritysasiakkaiden verkko- ja mobiilipalveluiden käyttö kasvoi voimakkaasti. Samalla lisääntyi myös kysyntä ratkaisuille, jotka pystyvät vastaamaan Nordean asiakkaiden odotuksiin ja uusien liiketoimintamallien vaatimuksiin.

Wholesale Banking -liiketoiminta-alue varmisti asemansa Pohjoismaiden johtavana yritysasiakkaiden neuvontapalvelujen tarjoajana. Nordea oli kärkisijalla useissa asiakaskyselyissä sekä alan toimijavertailuissa. **Wealth Management** -liiketoiminta-alueen hoidossa oleva kokonaisvarallisuus nousi kaikkien aikojen korkeimmalle tasolle 330 miljardiin euroon. Nordea on vuotuisen Fund Brand 50 -tutkimuksen mukaan nyt Euroopan 10 parhaan varallisuudenhoitajan joukossa.

Nordean muutosohjelma on tuonut mukanaan positiivisia uudistuksia asiakkaille Pohjoismaissa. Sen ansiosta Nordea valittiin muun muassa parhaaksi private banking -palvelujen tarjoajaksi, IT Innovation of the Year -palkinnon saajaksi, parhaaksi kiinteistötoiminnan rahoittajaksi, parhaaksi transaction banking -palvelujen tarjoajaksi sekä parhaaksi suurten yritysasiakkaiden pankiksi. Lisäksi Nordea on tehnyt sopimuksia useiden yhteistyökumppanien kanssa vastatakseen asiakkaiden maksupalveluja koskeviin odotuksiin. Mobiilipankista on tullut yhä tärkeämpi yhteydenpitokanava Nordean ja asiakkaiden välillä.