



Uddrag af Annual Report 2019

Danske Bank-koncernen

Denne rapport er et uddrag af Danske Banks Annual Report 2019.

Rapporten indeholder en oversættelse af ledelsesberetningen fra Annual Report 2019. For regnskabet, inklusive noter for koncernen og regnskabet for moderselskabet, påtegninger, ledelseshverv og supplerende information henvises der til Annual Report 2019.

I tilfælde af uoverensstemmelser er den engelske version gældende.

Indhold

Ledelsesberetning

4	Forord
8	Hovedtal - Danske Bank-koncernen
9	Executive summary
12	Estlandsagen
16	Strategieksekvering
19	Regnskabsberetning
25	Kapital- og likviditetsstyring
28	Investor Relations
31	Samfundsansvar og bæredygtighed
34	Organisation og selskabsledelse
38	Banking DK
43	Banking Nordic
49	Corporates & Institutions
55	Wealth Management
60	Nordirland
62	Non-core
64	Øvrige områder
65	Definition af alternative resultatmål

I tæt på 150 år har Danske Bank udviklet sig i takt med de nordiske økonomier.

Vi har skabt muligheder og hjulpet privat- og erhvervs-kunder med at indfri deres ambitioner. Vi har gjort det muligt for virksomheder at finansiere nye forretninger og for den enkelte at købe bolig og spare op til pension, og vi har hjulpet med at opbygge og modernisere den finansielle infrastruktur. Og igennem det hele har vi draget fordel af at være en del af et velstående samfund med succesfulde virksomheder, veluddannede arbejdsstyrker og stærke institutioner i stabile og ansvarligt ledede demokratier.

Som den største udbyder af finansielle serviceydelser i Danmark og som én af de største finansielle institutioner i Norden har vi et særligt ansvar og en åbenlys egeninteresse i forhold til at bidrage til bæredygtig vækst og udvikling af de samfund, vi er en del af. Vi har på én gang en mulighed og en forpligtigelse til at adressere fælles udfordringer og bidrage til holdbare løsninger.

For at kunne imødekomme krav og behov fra kunder og samfund, bidrage til vækst og tilbyde holdbare løsninger må vi som bank drive en bæredygtig og rentabel forretning. Og langsigtet rentabilitet kræver, at vi omhyggeligt balancerer hensynet til alle interessenter.

I 2019 anlagde vi en mere balanceret tilgang til arbejdet for vores interessenter med en ny ledelse, der er fast besluttet på i fællesskab at skabe en bedre bank for alle vores interessenter: vores kunder, vores medarbejdere, de samfund vi er en del af og vores aktionærer.

2019 var også et år, hvor vi tilsluttede os FN's principper for ansvarlig bankvirksomhed som led i vores beslutning om at integrere social ansvarlighed og bæredygtighed på tværs af vores forretning og om at medvirke til fortsat bæredygtig udvikling og levere et positivt samfundsbidrag.

Finansielle resultater er essentielle, men som mål for kommerciel succes kan de ikke stå alene. I vores bestræbelser på at blive en bedre bank vil vi derfor fremadrettet måle og opgøre vores fremskridt på en række områder, herunder kundetilfredshed, medarbejderengagement, samfundsbidrag samt ESG-indsats.

At blive en bedre bank for alle interessenter er et langstrakt og gradvist arbejde, hvor vi skridt for skridt og dag for dag må gøre ambitioner til konkrete handlinger.

Takket været vores dedikerede og hårdtarbejdende kollegaer i hele banken er det et arbejde, der allerede er i gang.



Karsten Dybvad
Formand for bestyrelsen



Chris Vogelzang
Administrerende direktør

Danske Bank 2019 i overblik



15,1 mia. kr.

Resultat efter skat



45 mia. kr.

Indtægter i alt



Ændringer i
direktionen

**Væsentlige
investeringer**
i hvidvaskbekæmpelse



**Nye 2023
ambitioner**



3%

Udlånsvækst



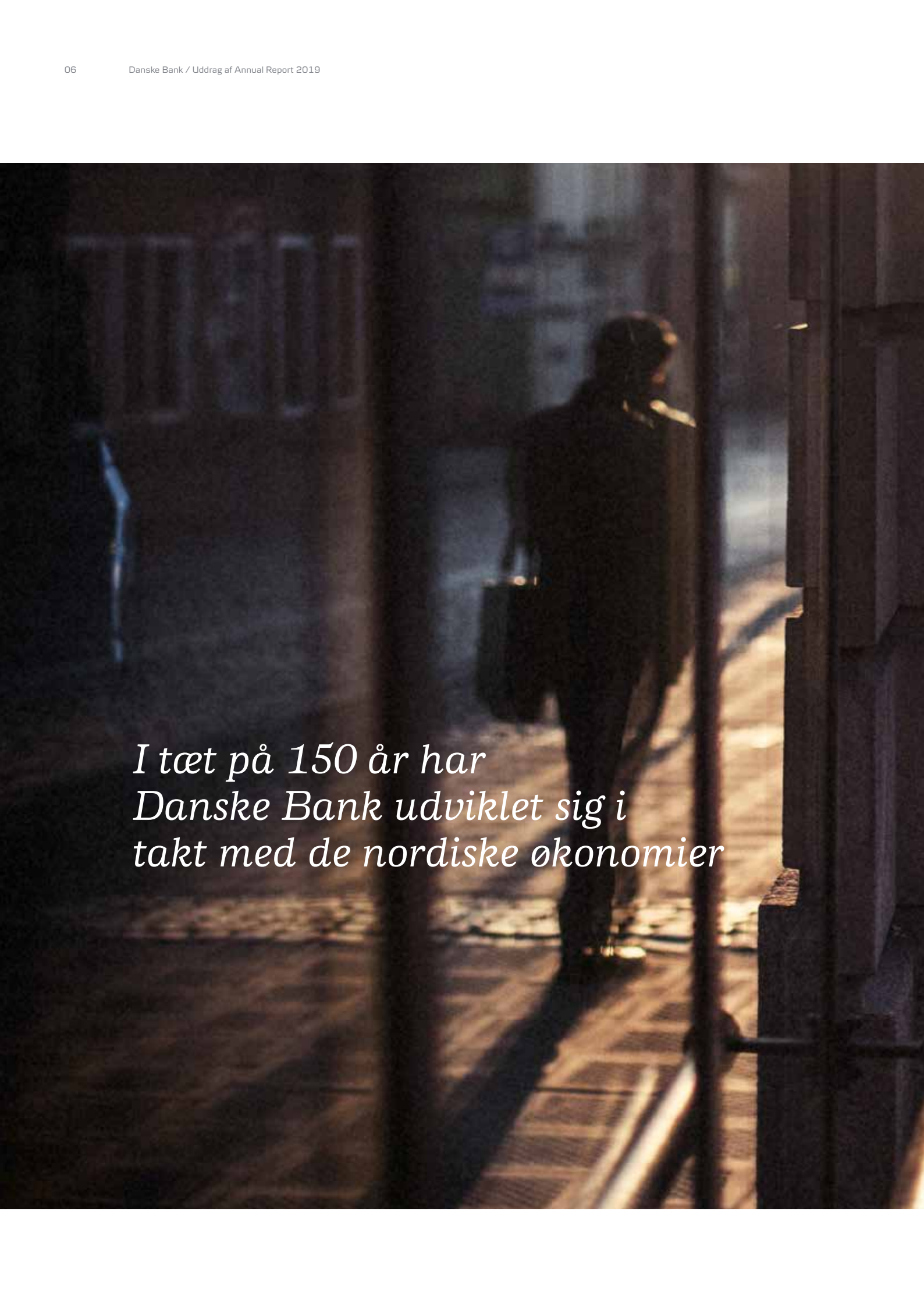
9,6%

Egenkapitalforrentning

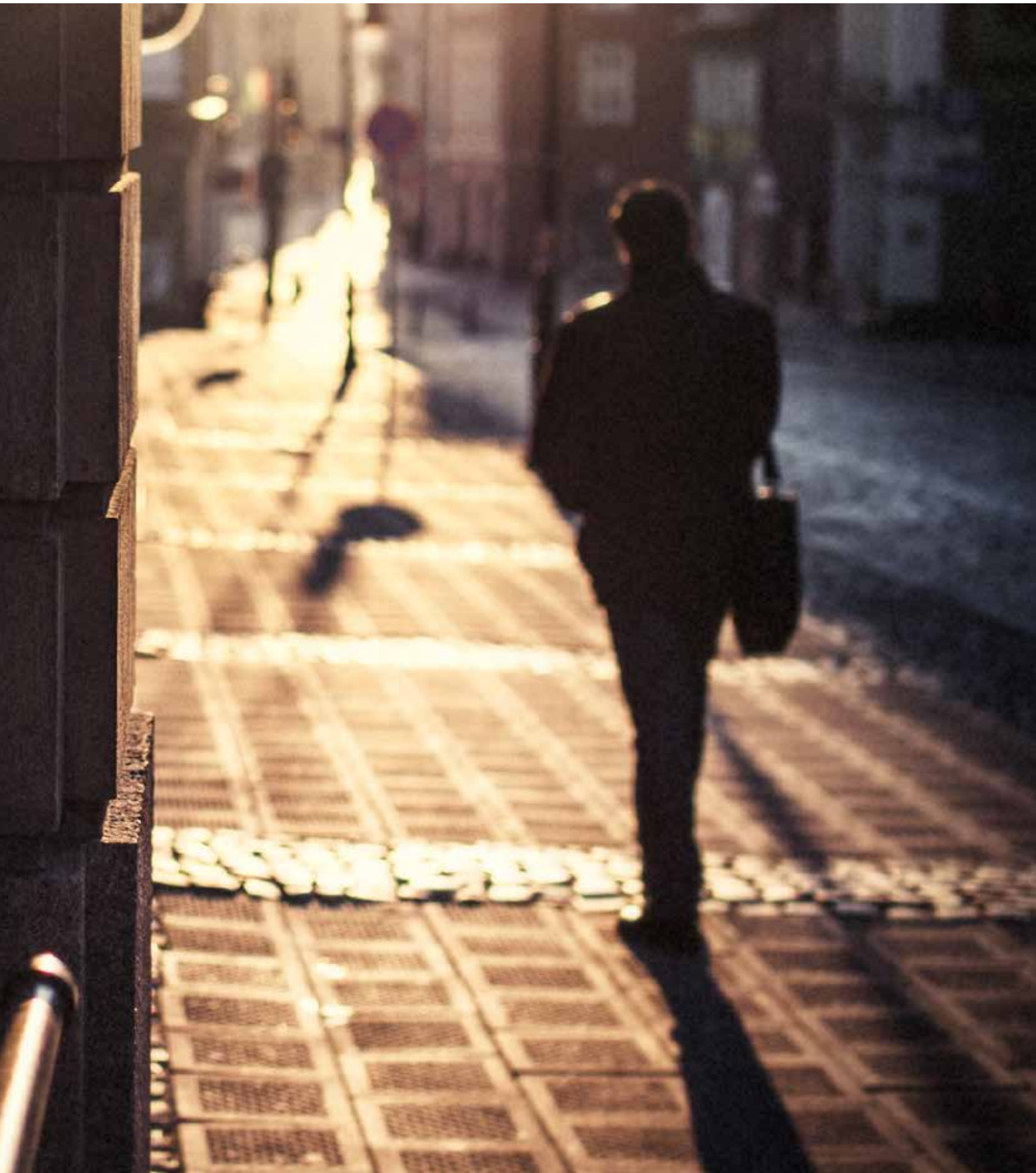
Lancering af
**grønne
realkredit-
obligationer**
i Danmark



Salg af Danica Sverige
og LR Realkredit A/S



*I tæt på 150 år har
Danske Bank udviklet sig i
takt med de nordiske økonomier*



Hovedtal – Danske Bank-koncernen

Resultatopgørelse

(Mio. kr.)

	2019	2018	Indeks 19/18	2017	2016	2015
Nettorenteindtægter	21.877	23.571	93	23.806	22.028	21.402
Nettogebyrindtægter	15.895	15.402	103	15.664	14.183	15.018
Handelsindtægter	4.985	4.676	107	7.087	8.607	6.848
Øvrige indtægter	2.225	716	-	1.591	3.140	2.343
Indtægter i alt	44.982	44.365	101	48.149	47.959	45.611
Driftsomkostninger	27.548	25.011	110	22.722	22.642	23.237
Nedskrivninger på goodwill	1.603	-	-	-	-	4.601
Resultat før nedskrivninger på udlån	15.831	19.354	82	25.427	25.317	17.773
Nedskrivninger på udlån	1.516	-650	-	-873	-3	57
Resultat før skat, core	14.315	20.004	72	26.300	25.320	17.716
Resultat før skat, Non-core	-493	-282	-	-12	37	46
Resultat før skat	13.822	19.722	70	26.288	25.357	17.762
Skat*	-1.249	4.548	-	5.388	5.500	4.639
Årets resultat	15.072	15.174	99	20.900	19.858	13.123
Heraf minoritetsinteressers og indehavere af hybride kernekapitalinstrumenters andel m.v.	786	781	101	786	663	607

* inkl. nettoindtægt på 4,1 mia. kr. vedr. tilbageførsel af en udskudt skatteforpligtelse vedr. international. sambeskatning og øget hensættelse til udskudt skat vedr. aktiver og forpligtelser til amortiseret kostpris.

Balance (ultimo året)

(Mio. kr.)

Tilgodehavender hos kreditinstitutter og centralbanker	81.941	169.237	48	277.631	200.544	75.221
Repoudlån	346.708	316.362	110	228.538	244.474	216.303
Udlån	1.821.309	1.769.438	103	1.723.025	1.689.155	1.609.384
Aktiver i handelsportefølje	495.313	415.811	119	449.292	509.678	547.019
Finansielle investeringsaktiver	284.873	276.424	103	324.618	343.337	343.304
Aktiver vedr. forsikringskontrakter	463.816	377.369	123	296.867	285.398	265.572
Aktiver i alt Non-core	7.519	14.346	52	4.886	19.039	27.645
Andre aktiver	259.571	239.480	108	234.672	192.046	208.431
Aktiver i alt	3.761.050	3.578.467	105	3.539.528	3.483.670	3.292.878
Gæld til kreditinstitutter og centralbanker	98.828	148.095	67	155.528	155.085	137.068
Repoindlån	232.271	262.181	89	220.371	199.724	177.456
Indlån	962.865	894.495	108	911.852	859.435	816.762
Udstedte Realkredit Danmark-obligationer	795.721	741.092	107	758.375	726.732	694.519
Andre udstedte obligationer	350.190	330.477	106	405.080	392.512	363.931
Forpligtelser i handelsportefølje	452.190	390.222	116	400.596	478.301	471.131
Forpligtelser vedr. forsikringskontrakter	504.714	417.279	121	322.726	314.977	285.030
Forpligtelser i alt Non-core	2.501	4.014	62	3.094	2.816	5.520
Øvrige forpligtelser	159.529	204.243	78	164.531	149.641	140.640
Efterstillede kapitalindskud	31.733	23.092	137	29.120	37.831	39.991
Indehavere af hybride kernekapitalinstrumenter	14.237	14.300	100	14.339	14.343	11.317
Egenkapital	156.271	148.976	105	153.916	152.272	149.513
Forpligtelser og egenkapital i alt	3.761.050	3.578.467	105	3.539.528	3.483.670	3.292.878

Nøgletal

Årets udbytte pr. aktie (kr.)	8,5	8,5		10,0	9,0	8,0
Årets resultat pr. aktie (kr.)	16,7	16,5		22,2	20,2	12,8
Årets resultat i pct. af gns. egenkapital (%)	9,6	9,8		13,6	13,1	8,5
Nettorenteindtægter i pct. af ind- og udlån	0,80	0,88		0,89	0,86	0,88
Omkostninger i pct. af indtægter	64,8	56,4		47,2	47,2	61,0
Omkostninger før nedskr. på gw. i pct. af indtægter	61,2	56,4		47,2	47,2	50,9
Solvensprocent	22,7	21,3		22,6	21,8	21,0
Egentlig kernekapitalprocent	17,3	17,0		17,6	16,3	16,1
Börskurs, ultimo (kr.)	107,8	128,9		241,6	214,2	185,2
Indre værdi pr. aktie (kr.)	183,1	174,3		172,2	162,8	153,2
Medarbejderantal (fuldtid), ultimo	22.006	20.683	106	19.768	19.303	19.049

Hovedtallene er alternative resultatmål, der ikke er beskrevet i IFRS. Der henvises til note 3 i Annual Report 2019 for en forklaring af forskellen mellem IFRS-regnskabet og hovedtalsoversigten. I afsnittet Definition af alternative resultatmål på side 65 findes definitioner af de anvendte alternative resultatmål og nøgletallene.

Executive summary

”De finansielle resultater for 2019 var som forventet. Der var god kundeaktivitet i Danmark, særligt på grund af lånekonverteringer. Der var også god kundeudvikling og udlånsvækst på tværs af vores andre kernemarkeder. De lave renter, pres på marginalerne, et højere nedskrivningsniveau samt øgede omkostninger, hovedsageligt på grund af investeringer i compliance og aktiviteter på anti-hvidvaskområdet, påvirkede resultatet negativt. Året bød desuden på et antal ekstraordinære indtægter og omkostninger, men alt i alt er vores indtjening fortsat under pres,” udtaler administrerende direktør Chris Vogelzang og fortsætter:

”Vi er kommet godt i gang med den plan, der skal gøre os til en bedre bank for alle interessenter og opfylde vores målsætninger for 2023. Blandt de væsentligste initiativer kan nævnes en forenkling af vores produktudbud, fremskyndelse af digitalisering på områder, der er særligt vigtige for vores kunder, samt øget omkostningsdisciplin på tværs af koncernen. Derudover har vi defineret klare, kvantitative mål for blandt andet vores bidrag til omstillingen til en grønnere økonomi samt for vores egne bestræbelser på at blive en mere mangfoldig og inkluderende arbejdsplads med endnu mere fokus på kunder og compliance. Dette er blot de første af mange skridt, vi vil tage i de kommende måneder og år.”

Danske Banks resultat efter skat for 2019 udgjorde 15,1 mia. kr. mod 15,2 mia. kr. i 2018. Egenkapitalforrentningen efter skat var 9,6 pct. mod 9,8 pct. i 2018.

Resultatet var påvirket af en række engangsforhold, herunder en nedskrivning af goodwill på 1,6 mia. kr., nettoindtægten fra salget af Danica Pension i Sverige og LR Realkredit A/S på samlet 2,1 mia. kr. samt en positiv regulering af udskudt skat på ca. 4,1 mia. kr. Den skattemæssige regulering skyldtes bankens beslutning om ikke at forlænge vores deltagelse i den internationale sambeskatningsordning for en ny periode samt en hensættelse til udskudte skattereguleringer. Skat af årets resultat var på omkring samme skatteniveau som i tidligere år. Resultat før nedskrivninger på goodwill og skat var 15,4 mia. kr. mod 19,7 mia. kr. i 2018.

I overensstemmelse med vores udlodningspolitik om at udbetale 40-60 pct. af årets rapporterede resultat, vil vi for 2019 foreslå et udbytte på 8,5 kr. pr. aktie, svarende til 49 pct. af årets rapporterede resultat.

Året var præget af vanskelige markedsvilkår, fortsat faldende renter, en mindre forværring af de makroøkonomiske forhold og fortsat stærk konkurrence på alle markeder. Kundeaktiviteten var imidlertid fortsat god, hvilket den høje konverteringsaktivitet i Danmark var et godt eksempel på, og på de nordiske markeder var der vækst i udlånet som følge af vores partnerskabsaftaler. Omkostningerne i forbindelse med regulatoriske krav og compliance steg fortsat, hvilket sammen med en forventet stigning i nedskrivninger på udlån påvirkede resultatet negativt.

Danske Bank er grundlæggende en stærk bank men står over for en række udfordringer, hvoraf nogle er af strukturel karakter, mens andre er Danske Bank-specifikke. Udfordringerne omhandler blandt andet de negative

renter, digitalisering, øgede kundeforventninger, højere omkostninger og et behov for at få styr på compliance-området samt at mindske den organisatoriske kompleksitet. Med udgangspunkt i disse udfordringer offentliggjorde vi den 1. november 2019 en ny plan frem mod 2023. Planen bygger på fire ambitioner, som skal gøre Danske Bank til en bedre bank for alle vores interessenter.

Ambitionerne for 2023 er følgende:

- Danske Bank ligger i gennemsnit i top to på kundetilfredshed på alle områder.
- Mindst 90 pct. af vores medarbejdere er engagerede.
- Vi driver vores forretning på en bæredygtig, etisk og transparent måde og gør en positiv forskel i de samfund, vi er en del af.
- Vi sigter på at opnå en egenkapitalforrentning på 9-10 pct. og en omkostningsprocent i den lave ende af 50'erne ved løbende at forbedre rentabiliteten ved at udnytte vores fulde potentiale.

At skabe en bedre bank kræver, at vi blandt andet investerer i vores processer og i udvikling af kompetencer og vores teknologi, og vi er fast besluttet på at indfri vores ambitioner og gøre Danske Bank til en bedre bank for alle interessenter.

Finansielle resultater

I 2019 steg udlånet 3 pct. Stigningen var størst i den første halvdel af året, især i Banking Nordic. I Danmark var der gennem hele året høj kundeaktivitet i forbindelse med lånekonverteringer, idet de betydelige rentefald gav mange kunder mulighed for at lægge deres lån om til billigere fastforrentede lån.

I Banking DK steg udlånet 1 pct. i forhold til året før, dog med et mindre fald i 4. kvartal. De mange lånekonver-

teringer i 2., 3. og 4. kvartal betyder, at flere privat- og erhvervslån nu har længere løbetid, men samtidig giver en lavere indtjening for banken. Udviklingen har således en positiv effekt på kreditkvaliteten, men presser netto-renteindtægterne på længere sigt.

Kundetilfredsheden blandt privatkunderne i Danmark steg i løbet af året. Dog var der i 2019 en kundeafgang i Danmark på omkring 23.600 NemKonto-kunder mod omkring 11.000 kunder i 2018. I 4. kvartal 2019 var kundeafgangen på omkring 4.600 NemKonto-kunder, og generelt er udviklingen forbedret i relation til privatkunderne. Det samlede antal NemKonto-kunder er nu 1,37 millioner.

I Banking Nordic steg udlånet 5 pct. i forhold til året før, mens stigningen var 1 pct. i 4. kvartal 2019. Særligt i Norge var der fortsat en god tilgang af kunder som følge af vores partnerskabsaftaler, og udlånet steg 12 pct. i lokal valuta. I Sverige var udlånet derimod uændret i lokal valuta år mod år. I Finland steg udlånet 4 pct. i 2019, hovedsageligt som følge af et øget udlån til erhvervskunder.

Nettorenteindtægterne faldt 7 pct. i forhold til 2018. Den positive effekt af udlånsvæksten blev modsvaret af højere fundingomkostninger, og stigende renter i Norge og Sverige gav et pres på marginalerne i disse lande.

Desuden var fundingomkostningerne på et noget højere niveau end året før som følge af vores udstedelse af ikke-foranstillet seniorgæld. Den nye udstedelse blev foretaget med henblik på at opfylde det nye NEP-krav (minimumskravet for nedskrivningsegne passiver) fastsat af Finanstilsynet.

Nettogebyrindtægterne steg 3 pct. i forhold til 2018 og 3 pct. fra 3. til 4. kvartal 2019. Årsagen var primært den betydelige konverteringsaktivitet i Danmark og højere performance-relaterede gebyrer i Wealth Management i 4. kvartal. Nettogebyrindtægterne var negativt påvirket af hensættelsen i 2. kvartal til godtgørelsen til en række Flexinvest Fri-kunder.

Handelsindtægterne var højere år mod år som følge af indtægten på 0,8 mia. kr. fra salget af LR Realkredit A/S i 4. kvartal. Fratrullet denne indtægt faldt handelsindtægterne 10 pct. i forhold til 2018. Kvartal mod kvartal steg handelsindtægterne 68 pct. eksklusive effekten af salget af LR Realkredit A/S. Stigningen skyldtes højere renter og en stejlere rentekurve, der havde en positiv effekt for vores FI&C-forretning. Det fortsat høje aktivitetsniveau for lånekonverteringer i Danmark resulterede ligeledes i væsentligt højere handelsindtægter i Banking DK.

Omkostningerne var 10 pct. højere end i 2018, på trods af at omkostningerne i 3. kvartal 2018 indeholdt donationen på 1,5 mia. kr. til bekæmpelse af økonomisk kriminalitet. Fratrullet donationen steg omkostningerne 17 pct. år mod år. Stigningen skyldtes hovedsageligt

øgede omkostninger i forbindelse med compliance og hvidvaskbekæmpelse samt omkostninger vedrørende Estlandsagen.

Omkostningerne steg desuden som følge af godtgørelsen til en række Flexinvest Fri-kunder, nedskrivninger på andre immaterielle aktiver, regulering af værdien af en distributionsaftale samt transformationsomkostninger.

Endvidere steg omkostningerne på grund af en hensættelse på 0,4 mia. kr. til dækning af tab relateret til operationelle risici. Hensættelsen er foretaget i relation til et problem med datakvalitet, der er begrænset til en mindre del af forretningen.

Nedskrivninger på udlån udgjorde 1,5 mia. kr. i 2019, hvoraf 0,7 mia. kr. blev indregnet i 4. kvartal. Nedskrivningerne kunne hovedsageligt henføres til enkeltkonponeringer i Corporates & Institutions samt en gennemgang af udlån på tværs af forretningsenhederne. Gennemgangen påvirkede især nedskrivningerne i Banking Nordic. Porteføljen blev gennemgået i forbindelse med Finanstilsynets løbende gennemgang, som var en del af tilsynets generelle undersøgelse af den finansielle sektor. Risikoen for en økonomisk opbremsning steg en smule hen over sommeren, hvilket der ligeledes er taget højde for i vores nedskrivningsmodeller.

De ændrede makroøkonomiske udsigter påvirkede især nedskrivningerne i Danmark. Med henblik på at opretholde en stærk kreditkvalitet i udlånsporteføljen er vi fortsat forsigtige i vores udlån til både privat- og erhvervskunder i Danmark. Vores fokus på at opretholde den stærke kreditkvalitet betød, at kreditkvaliteten fortsat var stærk i 2019. Vi ligger dog som forventet over nedskrivningsniveauet i 2018, der var præget af væsentlige tilbageførsler.

Årets resultat var desuden påvirket af en række engangsforhold.

Den 2. maj 2019 blev Danica Pension i Sverige solgt. Indtægten på ca. 1,3 mia. kr. er indregnet under Øvrige indtægter.

Den 24. juni 2019 meddelte vi, at vi ville godtgøre ca. 87.000 kunder, der havde investeret i produktet Flexinvest Fri i en periode, hvor aftalegebyret var for højt, og produktet ikke var egnet for visse kunder. Godtgørelsen udgør samlet ca. 400 mio. kr. før skat.

I december 2019 besluttede vi ikke at forlænge vores deltagelse i den internationale sambeskatningsordning for en ny tiårig periode, og vi kunne derfor tilbageføre en hensættelse, der tidligere var indregnet vedrørende udskudt skat. Tilbageførslen medførte en engangsindtægt på 5,2 mia. kr.

Desuden foretog vi en hensættelse til udskudt skat vedrørende regulering af den skattemæssige værdi af

aktiver og forpligtelser, der er indregnet til amortiseret kostpris, hvilket havde en negativ effekt på skat på 1,1 mia. kr.

Den 30. december 2019 blev salget af bankens ejerandel af realkreditinstituttet LR Realkredit A/S afsluttet. Indtægten på ca. 0,8 mia. kr. er indregnet under handelsindtægter.

Vi foretog desuden en samlet nedskrivning på 2,0 mia. kr., bestående af en nedskrivning på goodwill på 1,6 mia. kr., primært som følge af en forventning om øgede kapitalkrav, og en nedskrivning af software på 0,4 mia. kr.

Estland

Estlandsagen fortsætter med at være et fokusområde for Danske Bank og vores interessenter. I Estland-afsnittet på side 12 beskrives udviklingen i sagen i løbet af 2019 samt vores arbejde med at forbedre compliance i koncernen.

Afvikling af aktiviteterne i Baltikum og Rusland

Vi er i gang med at afvikle de resterende aktiviteter i Estland i henhold det estiske tilsyns påbud til Danske Bank af 19. februar 2019 om at indstille bankaktiviteterne i Estland. Vores estiske filial er trådt i solvent likvidation, da vi har lukket alle væsentlige bankaktiviteter i Estland ned. Der er nu kun enkelte tekniske udeståender, og et likvidationsudvalg varetager de administrative opgaver.

Den 1. november trådte Danske Banks russiske filial i solvent likvidation. Dette er i overensstemmelse med vores beslutning om at afvikle aktiviteterne i Rusland, som offentliggjort den 19. februar 2019.

Den 23. november 2019 blev salget af den resterende portefølje af lån til privatkunder i Estland til AS LHV Pank afsluttet.

Den 9. januar 2020 offentliggjorde vi salget af vores portefølje af lån til privatkunder i Litauen til Siauliu Bankas. Salget forventes afsluttet i 2. kvartal.

Som tidligere meddelt vil vi også afvikle vores bankaktiviteter i Letland og Litauen. Dette gælder dog ikke Danske Banks shared services center i Litauen, der håndterer en række administrative funktioner for koncernen.

Kapital, funding, likviditet og regulering

Danske Banks kapitalgrundlag er fortsat solidt med en solvensprocent på 22,7 pct. og en egentlig kernekapitalprocent på 17,3 pct. Dette er på linje med vores mål om at have en egentlig kernekapitalprocent på over 16 pct. på kort sigt og en solvensprocent på over 20 pct.

Ved fuld indfasning af kravene er den egentlige kernekapitalprocent på 17,1 pct. Til sammenligning er det

aktuelle regulatoriske krav til den egentlige kernekapitalprocent på 14,9 pct. ved fuld indfasning.

Danske Banks Liquidity Coverage Ratio (LCR) var 140 pct. pr. 31. december 2019.

Danske Bank udstedte i 2019 gæld for samlet 100 mia. kr., bestående af ikke-foranstillet seniorgæld for 60 mia. kr., særligt dækkede obligationer for 26 mia. kr., seniorgæld for 2 mia. kr. og supplerende kapital for 12 mia. kr. Vi forventer et fundingbehov på 70-90 mia. kr. i 2020.

Ændringer i direktionen

Den 28. november 2019 blev Frans Woelders udnævnt som Chief Operating Officer og nyt medlem af direktionen med ansvar for Group services and Group IT. Frans Woelders tiltræder i april 2020.

Forventninger til den finansielle udvikling i 2020

Årets resultat for 2020 forventes at være på 8-10 mia. kr., svarende til en egenkapitalforrentning på 5-6 pct., jf. vores selskabsmeddelelse af den 1. november 2019.

Nettorenteindtægterne forventes at ligge på et lavere niveau end i 2019, idet fortsat vækst i forretningsomfanget vil blive mere end modsvaret af pres på marginalerne og højere fundingomkostninger.

Nettogebyrindtægterne forventes at være en smule lavere end i 2019 som følge af lavere konverteringsaktivitet, men vil afhænge af kundeaktiviteten og markedsudviklingen.

Omkostningerne forventes at ligge på 28-29 mia. kr. som følge af fremskyndelsen af vores investeringer på op til 2 mia. kr. og en fortsat stigning i omkostninger i forbindelse med compliance.

Nedskrivninger på udlån forventes at ligge på et højere niveau.

Forventningerne er forbundet med usikkerhed og afhænger af de makroøkonomiske forhold.

Vi fastholder vores ambition om en egenkapitalforrentning på 9-10 pct. i 2023.

Estlandsagen

Estlandsagen er fortsat et fokusområde for Danske Bank og alle vores interessenter.

Resultatet af vores undersøgelse af non-resident-porteføljen i filialen i Estland, som vi offentliggjorde konklusioner på i september 2018, viste en række væsentlige mangler i relation til governance og kontrolsystemer, både i den estiske filial og på koncernniveau.

Danske Bank har igangsat en flerårig indsats for markant at forbedre vores systemer og kontroller i relation til hvidvask og andre typer af økonomisk kriminalitet generelt set.

Vi har gjort gode fremskridt på en række områder i det forgangne år, blandt andet ved:

- væsentligt at øge antallet af medarbejdere, der arbejder med at forebygge økonomisk kriminalitet, blandt andet ledende medarbejdere med international erfaring på området
- at forbedre vores kend-din-kunde-kontroller, så de er mere grundige og effektive
- at træne vores medarbejdere i at blive bedre til at opdage mistænkelige transaktioner og håndtere en potentiel risiko for økonomisk kriminalitet
- at investere i mere effektive it-systemer, der overvåger transaktioner automatisk, og
- at etablere et særskilt Conduct & Compliance-udvalg i bestyrelsen med henblik på at styrke bestyrelsens tilsyn med compliance-forhold.

Nedenfor følger en række eksempler på vores initiativer i 2019. Disse er nærmere beskrevet i Risk Management 2019.

Risiko- og compliance-kultur: Vi har styrket vores fokus på ikke-finansielle risici via forskellige obligatoriske træningsforløb og teamøvelser. Derudover har vi forbedret vores whistleblower-ordning for at gøre det nemmere for medarbejdere at indberette bekymringer i forhold til manglende overholdelse af gældende lovgivning, regler og interne standarder samt andre uregelmæssigheder eller lovovertrædelser.

Styrkelse af kompetencer på risiko- og compliance-området: Vi ansatte i 2019 yderligere medarbejdere inden for både risiko- og compliance-området for at sikre, at vi har den nødvendige kompetence og ekspertise. Vi oprettede en ny enhed, Group Non-Financial Risk (GNFR), der skal sikre, at vi kan leve op til vores ansvar, når det gælder

overvågning og kontrol af transaktioner, som beskrevet i bankens rammepolitik for området (enterprise risk management (ERM) framework). Desuden etablerede vi en ny compliance-organisation på koncernniveau.

Rammer og politikker: Vi har revideret vores rammer og politikker med henblik på forenkling og på at sikre overholdelse af interne såvel som eksterne krav.

Styring af risikohændelser og evaluering: Forbedringer af vores risikostyring og en række initiativer til at forbedre kulturen har styrket vores evne til at identificere historiske forhold i bankens porteføljer. Vi har dermed kunnet arbejde mere dybdegående med at identificere og forstå disse forhold.

Myndighedsundersøgelser

Vi er fortsat i dialog med forskellige internationale myndigheder vedrørende forhold relateret til den estiske filial. Dette omfatter både strafferetlige undersøgelser og myndighedsundersøgelser foretaget af myndighederne i Estland, Danmark, Frankrig og USA. Vi rapporterer til, besvarer henvendelser fra og samarbejder med disse myndigheder i relation til den estiske filial, herunder det amerikanske justitsministerium (U.S. Department of Justice (DOJ)), den amerikanske børsmyndighed (the U.S. Securities and Exchange Commission (SEC)), statsadvokaturen i Estland og Statsadvokaten for Særlig Økonomisk og International Kriminalitet (SØIK).

Tidshorisonten for undersøgelserne, deres udfald og den efterfølgende dialog med myndighederne kendes ikke.

I november 2018 modtog Danske Bank A/S en sigtelse fra Statsadvokaten for Særlig Økonomisk og International Kriminalitet (SØIK) for overtrædelse af hvidvaskloven i relation til fire forhold, der alle vedrører bankens estiske filials virksomhed i perioden 1. februar 2007 til ultimo januar 2016.

I februar 2019 blev Danske Bank sigtet af en undersøgelsesdommer ved den franske domstol Tribunal de Grande Instance de Paris i forbindelse med en igangværende strafferetlig undersøgelse i Frankrig og efterforskning af mistanke om hvidvask i forbindelse med visse transaktioner i den nedlukkede non-resident-portefølje.

Interne undersøgelser

Vores interne undersøgelser af den nedlukkede non-resident-portefølje forventes afsluttet ved udgangen af

4. kvartal 2020. Tidshorisonten er skønnet og forbundet med usikkerhed, herunder vedrørende eventuelle yderligere henvendelser fra myndighederne. Undersøgelsen fokuserer fortsat på forhold relateret til non-resident-porteføljen i den estiske filial og omfatter en gennemgang af, hvorvidt der kan have været lignende forhold i bankens øvrige baltiske filialer.

Et andet og vigtigt aspekt af vores igangværende undersøgelse af de historiske aktiviteter i den estiske filial er screening for kunder på sanktionslister. Som vi skrev i bankens kvartalsrapport for årets første ni måneder (Interim report – first nine months 2019) har vi siden offentliggørelsen af Rapport om non-resident-porteføljen i Danske Banks estiske filial i september 2018 forbedret vores metodik, og vi screener historiske data for relevante tidligere kunder i den estiske filial, herunder den nedlukkede non-resident-porteføje. Derudover screener vi associerede personer og transaktionsoplysninger for at identificere eventuelle brud på sanktioner. Danske Bank vil informere markederne, hvis der sker en udvikling, der udløser en ny oplysningspligt.

Civilretlige søgsmål

Foruden myndighedsundersøgelserne er der rejst en række retssager mod Danske Bank i USA og Danmark.

Den 9. januar 2019 blev der anlagt et gruppesøgsmål mod banken i New York. Sagsøger er angiveligt ejer af Danske Banks American Depositary Receipts, der er baseret på bankens ordinære aktier. Der søges erstatning for et uspecificeret beløb på vegne af en formodet gruppe af købere af Danske Banks American Depositary Receipts i perioden fra 9. januar 2014 til 23. oktober 2018.

Den 3. marts 2019 blev Danske Bank stævnet af en nystiftet aktionærforening i et fælles søgsmål med krav om erstatningsansvar. Søgsmålet vedrører Estlandsagen og er anlagt på vegne af tidligere og nuværende aktionærer.

Den 14. marts 2019 blev der endvidere rejst 168 særskilte krav mod Danske Bank af aktionærer. Søgsmålet vedrører Estlandsagen, og det samlede erstatningskrav udgør ca. 3,5 mia. kr.

Mellem den 16. oktober og den 18. oktober 2019 anmeldte yderligere 64 investorer deres krav i sagen med et samlet erstatningskrav på ca. 2,5 mia. kr. Den 24. januar 2020 anmeldte endnu ni investorer deres krav i sagen. Således er der nu i alt 241 sagsøgere med et samlet erstatningskrav på ca. 6,3 mia. kr.

Den 27. december 2019 blev der rejst et særskilt krav mod Danske Bank af 63 investorer med et samlet erstatningskrav på ca. 1,3 mia. kr.

I sagerne stævnes Danske Bank for at have overtrådt reglerne om forebyggelse af hvidvask samt for at have undladt at oplyse markederne rettidigt om overtrædelser.

Danske Bank forsvarer sig mod kravene. Tidspunkterne for sagernes afslutning (verserende eller kommende) og udfaldet er forbundet med usikkerhed.



*Vi skaber en bedre bank for
alle vores interessenter*



Strategieksekverering

Danske Bank er en stærk nordisk universalbank, som i næsten 150 år har spillet en vigtig rolle i de samfund, vi er en del af, og i vores kunders liv. Vi er grundlæggende en stærk bank med et godt kundegrundlag, men vi har en række udfordringer, der dels er af strukturel karakter, dels er Danske Bank-specifikke. Dette præger vores strategi fremadrettet.

På den ene side er den finansielle sektor præget af udfordringer med bl.a. negative renter, øget regulering og ændrede kundeforventninger. På den anden side står vi i Danske Bank over for en række specifikke udfordringer dels i forhold til at sikre kontrol med compliance-området og med vores omkostninger, og dels i forhold til at mindske kompleksiteten i organisationen. For at kunne håndtere begge typer af udfordringer bliver vi nødt til at ændre og forbedre vores indsats for at blive en bedre bank til gavn for alle vores interessenter.

Vores arbejde med at blive en bedre bank er baseret på, at bankens strategiske retning grundlæggende er den rigtige, og at den skaber et godt udgangspunkt for en transformation og indsats for at kunne skabe bedre resultater. Vi er en nordisk bank, der betjener både privat- og erhvervskunder på vores kernemarkeder, og som kan imødekomme alle vores kunders finansielle behov.

Derfor har vi i 2019 haft fokus på vores ambition om at være en 'Nordic Integrator' og rykke tættere på kunderne, nedbryde interne siloer og blive en endnu mere integreret del af de samfund, vi er en del af. Vi har arbejdet aktivt med at øge kundernes økonomiske tryghed og vores bidrag til vækst og stabilitet i samfundet.

Bedre Bank 2023

Det vil fortsat være afgørende for os at blive en mere integreret del af vores kunders liv og de nordiske samfund, ligesom vi skal rykke tættere på hinanden internt. Det vil fortsat sætte retningen for vores arbejde. Men for at adressere vores aktuelle udfordringer og de stadigt hastigere forandringer, der præger sektoren, har vi sat os fire ambitioner, som vi arbejder på at nå i 2023:

- Danske Bank ligger i gennemsnit i top to på kundetilfredshed på alle områder.
- Mindst 90 pct. af vores medarbejdere er engagerede.
- Vi driver vores forretning på en bæredygtig, etisk og transparent måde og gør en positiv forskel i de samfund, vi er en del af.
- Vi sigter på at opnå en egenkapitalforrentning på 9-10 pct. og en omkostningsprocent i den lave ende af 50'erne ved løbende at forbedre rentabiliteten ved at udnytte vores fulde potentiale.

Tilfredse kunder

Tilfredse kunder er forudsætningen for vores kommercielle succes. Vi skal gøre det nemt for dem at klare deres bankforretninger, give dem de bedste kundeoplevelser og være i stand til at tilpasse os deres behov, efterhånden som de udvikler sig. På den baggrund vil vi kunne levere proaktiv og relevant rådgivning, der giver kunderne overblik og tryghed for, at de når deres økonomiske mål. For at kunne give kunderne de bedste produkter og services sammen med den bedste kundeoplevelse samt skabe yderligere vækst har vi indgået en række nye partnerskaber. Eksempelvis med Tryg Forsikring, så vi kan tilbyde forsikringsprodukter til vores kunder, med Minna Technologies så vi kan integrere Abonnementshjælper-løsningen i Danske Banks Mobilbank, og med svenske HSB, så vi kan tilbyde boligopsparing til deres medlemmer. Vores partnerskaber dækker over mange forskellige områder, lige fra open banking- og fintech-opstartsvirksomheder til mere modne og veletablerede virksomheder. Vi tror på, at vi i samarbejde med vores partnere kan levere bedre produkter og services til kunderne.

Engagerede medarbejdere

Medarbejderne er Danske Banks vigtigste aktiv, og vi har en kompetent arbejdsstyrke og en stærk talentmasse, der gør det muligt for os at imødekomme kundernes ændrede behov og give dem gode kundeoplevelser.

Vi arbejder på at øge medarbejdernes motivation og engagement ved at drive en kulturel forandring på tværs af koncernen, hvor vi investerer i tiltag, der på både kort og langt sigt skal gøre det muligt for medarbejderne selv at træffe flere beslutninger og skabe en mere åben, mangfoldig og inkluderende kultur. I løbet af året igangsatte vi flere initiativer for at styrke samarbejdet på tværs af organisationen, hvilket har resulteret i en forbedring af både vores medarbejdertilfredshed og vores Net Promotor Score. Eksempelvis har vi etableret et team, der arbejder med at løse problemstillinger på tværs af banken og motivere bankens 500 øverste ledere til at gå foran i forhold til 'Nordic Integrator'-strategien.

Bæredygtig, etisk og transparent

Som led i vores ambition om at gøre en positiv forskel i de samfund, vi er en del af, vil vi fortsætte med at integrere samfundsansvar i vores forretning. Udgangspunktet er et stærkt fokus på bæredygtighed, altid at have kundernes interesser for øje og at bidrage til samfundet ved at bekæmpe økonomisk kriminalitet. Desuden skal solid compliance danne grundlaget for et bæredygtigt forhold til vores kunder og forretningspartnere samt for vores bidrag til et stabilt finansielt system. Derfor er

compliance et vigtigt fokusområde for os i det daglige arbejde.

Vi ønsker at øge vores indsats for at bidrage positivt til samfundet, eksempelvis ved at tilbyde grønne lån og obligationer, hjælpe iværksættere med at gøre en positiv forskel i samfundet, og hjælpe virksomheder og mennesker med at opnå finansiell tryghed og sikkerhed. I 2019 har vi skabt et godt udgangspunkt, eksempelvis ved lanceringen af bankens nye 'Green Bond Framework', så vi kan tilbyde grønne finansieringsløsninger til vores kunder. Vi er nummer to i Norden og nummer ni globalt, når det gælder at skaffe kapital til vores kunder gennem udstedelse af grønne obligationer. I 2019 tilsluttede vi os ligeledes FN's principper for bæredygtig bankvirksomhed, hvilket er et naturligt skridt for os i forbindelse med vores ambition om at øge vores positive bidrag til samfundet. Det sætter os desuden i stand til bedre at måle vores indsats og dele vores erfaringer med andre banker. Som en del af dette vil vi eksempelvis fortsætte med at integrere bæredygtighed i vores processer samt investerings- og låneprodukter, så vi derigennem hjælper vores kunder med at nå deres økonomiske mål på en bæredygtig måde. Desuden arbejder vi på selv at være en mere bæredygtig virksomhed ved at sikre, at ansvarlighed integreres i vores indkøbsprocesser og ved løbende at reducere vores egen miljøpåvirkning. Vi har defineret en række specifikke mål og KPI'er, som skal guide os i arbejdet med at nå vores ambitioner på disse områder, som nærmere beskrevet i afsnittet om samfundsansvar og bæredygtighed på side 31.

Forbedret rentabilitet

Vores finansielle resultater for 2019 var under pres som følge af både eksterne udfordringer, såsom højere fundingomkostninger og pres på marginalerne, samt interne udfordringer relateret til compliance, omkostninger og kompleksitet. Vi arbejder på at genvinde vores forretningsmæssige momentum og vil vende udviklingen ved at stabilisere de underliggende omkostninger og investere massivt i initiativer, der fremadrettet kan skabe resultater. En række af de initiativer, vi tog i 2019 i forhold til at blive en 'Nordic Integrator', vil bidrage til at skabe forretningsmæssigt momentum. Som eksempel kan nævnes den vellykkede integration af SEB Pension Danmark i vores liv- og pensionsforretning, hvilket øger vores kompetencer og ressourcer og gør os i stand til at hjælpe kunderne med at være et skridt foran og få et bedre overblik og økonomisk tryghed – både i dag og i fremtiden.

Det er vores ambition at nå en egenkapitalforrentning på 9-10 pct. og en omkostningsprocent i den lave ende af 50'erne i 2023. Vores udlodningspolitik vil være uændret gennem perioden, og aktionærene kan forvente at modtage et samlet udbytte på 40-60 pct. af årets resultat. Et af de vigtigste aspekter i at kunne opfylde denne ambition er at digitalisere de væsentligste kunderejser og blive mere agile i vores måde at arbejde sammen på. Vi skal også være mere disciplinerede, når det kommer til prisfastsættelse og kapitalallokering. Derudover vil vi drage fordel af de ændringer, vi foretog i 2019, eksempelvis integrationen af Private Wealth Management i vores bankenheder.

Vejen fremad

Vi har igangsat et omfattende transformationsprogram på tværs af koncernen, som skal gøre os til en bedre bank og sætte os i stand til at nå vores mål i relation til kunder, medarbejdere, samfundet og aktionærer i 2023. Vores plan består af to overordnede dele: koncerninitiativer og specifikke initiativer for forretningsenhederne.

Koncerninitiativerne skal sikre fremdriften i og udviklingen af relevante kompetencer på tværs af organisationen og vores kunderejser med henblik på at imødekomme kundernes behov på en proaktiv, transparent og pålidelig måde.

Compliance er en vigtig del af dette, fordi både kunder og samfundet forventer, at vi er en solid og forudsigelig bank, som man kan betro sine aktiver, og som generelt fremmer et sundt finansielt system. Vi vil derfor fortsætte med at styrke vores adfærd og compliance-indsats i forhold til anti-hvidvask og investorbeskyttelse for at sikre korrekt adfærd til gavn for kunderne, leve op til vores rolle i samfundet og reducere risikoen for finansielle tab og skade på vores omdømme.

At være en integreret del af vores kunders liv handler om at opbygge et tillidsforhold med kunderne og sikre, at de oplever, at det er nemt og sikkert være kunde i Danske Bank. Som led i dette har vi fokus på at udvikle enkle og digitale kunderejser på tværs af alle kanaler. Vi arbejder på løbende at forbedre kundeoplevelserne, både når kunderne bruger vores digitale platforme, som eksempelvis Mobilbanken, eller har fysiske møder med rådgivere og specialister, ved blandt andet at gøre det så nemt som muligt for dem at få et overblik over deres økonomiske situation. Den tid, det tager at blive kunde eller få en låneansøgning behandlet, vil også blive kortere.

At kunne imødekomme kundernes behov handler også om at tilbyde et enkelt produktsortiment, hvor det er nemt for kunden at se forskellen på de forskellige løsninger. Derudover er vi i gang med at styrke vores interne kompetencer og processer for at sikre, at vores produkter og services er relevante, og at vi leverer dem på en proaktiv måde.

Endelig vil vi ved at få nye produkter hurtigere på markedet, effektivisere vores back-end-funktioner og digitalisere flere processer reducere omkostningerne på tværs af forretningen og skabe en mere strømlinet og skalerbar bank. Dette vil give os mulighed for at skabe fornyet vækst, for eksempel ved at bruge mere tid sammen med kunderne og indgå yderligere partnerskaber med henblik på at supplere og udvide vores kundetilbud.

De specifikke initiativer for forretningsenhederne fokuserer på kunderettede tiltag, på vores produkter og services, samt på, hvordan vi betjener kunderne. Eksempelvis kan kunderne klare alle de daglige bankforretninger på egen hånd og købe simple produkter digitalt via deres mobiltelefon. Vi tager udgangspunkt i, at vi som universalbank kan tilbyde en komplet produktpalette, og vi arbejder på at blive endnu mere kundefokuserede. Vi ønsker at være en betroet partner for alle vores kunder, uanset om de er i gang med at købe ny bolig, foretage investeringer eller udstede obligationer for at skaffe ny kapital.

Ved at ændre den måde, vi betjener vores kunder på, vil vi give dem øget fleksibilitet i forhold til at vælge, hvilken kanal de helst vil bruge, hvor ofte de vil i kontakt med os, hvilke produkter de vil tilbydes, og til hvilken pris.

Det er vigtigt, at vi hele tiden tilpasser vores produkter og services, så kunderne oplever, at vi lever op til deres behov og er tilfredse med vores ydelser. Derfor tilpasser og udvikler vi produkter og services på tværs af alle segmenter. Vi ønsker at have et produktudbud, der er enkelt, men stadig differentieret, tilgængeligt via flere kanaler, og som opfylder kundernes behov for at kunne træffe de rette valg.

Vi har sat ambitiøse mål og igangsat en transformation, der skal gøre os til en bedre bank. Vi ønsker at skabe resultater på kort sigt ved konsekvent at eksekvere på en række konkrete initiativer på tværs af koncernen, samtidig med at vi investerer i fremtiden. I 2023 er det vores ambition at være en bedre bank for alle vores interessenter. I mellemtiden vil vi løbende holde vores interessenter opdateret om vores arbejde.

Regnskabsberetning

Resultatopgørelse

(Mio. kr.)

	2019	2018	Indeks 19/18	4. kvartal 2019	3. kvartal 2019	Indeks 4. kv./3. kv.
Nettorenteindtægter	21.877	23.571	93	5.541	5.445	102
Nettogebyrindtægter	15.895	15.402	103	4.214	4.111	103
Handelsindtægter	4.985	4.676	107	2.078	779	267
Øvrige indtægter	2.225	716	-	320	160	200
Indtægter i alt	44.982	44.365	101	12.153	10.495	116
Driftsomkostninger	27.548	25.011	110	8.342	6.382	131
Nedskrivninger på goodwill	1.603	-	-	1.603	-	-
Resultat før nedskrivninger på udlån	15.831	19.354	82	2.208	4.113	54
Nedskrivninger på udlån	1.516	-650	-	703	343	205
Resultat før skat, core	14.315	20.004	72	1.505	3.771	40
Resultat før skat, Non-core	-493	-282	-	-244	22	-
Resultat før skat	13.822	19.722	70	1.261	3.793	33
Skat*	-1.249	4.548	-	-3.780	782	-
Årets resultat	15.072	15.174	99	5.041	3.011	167
Heraf minoritetsinteressers og indehavere af hybride kernekapitalinstrumenters andel m.v.	786	781	101	199	197	101

*Skat omfatter en indtægt på netto 4,1 mia. kr. som følge af tilbageførsel af en hensættelse vedrørende international sambeskatning og en øget hensættelse til udskudt skat vedrørende aktiver og forpligtelser indregnet til amortiseret kostpris.

Danske Bank-koncernen opnåede i 2019 et resultat af kerneaktiviteterne på 14,3 mia. kr. før skat, hvilket var et fald på 5,7 mia. kr. eller 28 pct. i forhold til 2018. Resultatet var hovedsageligt påvirket af en stigning i driftsomkostningerne på 10 pct. eller 2,5 mia. kr., der hovedsageligt skyldtes højere omkostninger i forbindelse med compliance og hvidvaskbekæmpelse. Det lavere resultat før skat skyldtes endvidere en stigning i nedskrivninger på udlån på 2,2 mia. kr., der viste en nettonedskrivning mod en nettotilbageførsel året før, et fald i nettorenteindtægterne på 1,7 mia. kr., primært på grund af højere fundingomkostninger, samt nedskrivninger på goodwill på 1,6 mia. kr. i Corporates & Institutions og Wealth Management. Indtægterne fra salget af Danica Pension i Sverige og LR Realkredit A/S på 2,1 mia. kr. opvejede delvist de negative effekter.

Skat udgjorde et positivt nettobeløb på 1,2 mia. kr., og årets resultat var således 15,1 mia. kr., svarende til et fald på 1 pct. i forhold til 2018. Det positive skattebeløb skyldtes primært tilbageførslen af en udskudt skatteforpligtelse vedrørende den internationale sambeskatningsordning, som udløb i 2019.

Resultat før skat i IFRS-resultatopgørelsen udgjorde 13,8 mia. kr., svarende til et fald på 28 pct. i forhold til 2018.

Indtægter

Indtægter i alt udgjorde 45,0 mia. kr., svarende til en stigning på 1 pct. i forhold til 2018.

Nettorenteindtægterne udgjorde 21,9 mia. kr., hvilket betød et fald på 7 pct. Nettorenteindtægterne var negativt påvirket af et væsentligt fald i udlånsmarginale som følge af renteutviklingen i Sverige og Norge. En stigning i fundingomkostningerne, primært som følge af udstedelsen af ikke-foranstillet seniorgæld, der blev foretaget med henblik på at opfylde det nye NEP-krav, havde ligeledes en negativ effekt. Den negative effekt blev delvist opvejet af bedre indlånsmarginale, primært i Sverige, og en positiv udvikling i udlåns- og indlåns-volumen, hovedsageligt i Norge og Sverige.

Nettogebyrindtægterne udgjorde 15,9 mia. kr. og steg dermed 3 pct. i forhold til 2018. Stigningen skyldtes hovedsageligt indtægter fra aktiviteterne i SEB Pension

Danmark og højere konverteringsaktivitet i Banking DK, hvor effekten dog delvist blev modsvaret af godtgørelsen af visse Flexinvest Fri-kunder.

Handelsindtægterne udgjorde 5,0 mia. kr., svarende til en stigning på 7 pct. i forhold til året før, der især kunne henføres til salget af LR Realkredit A/S og højere konverteringsaktivitet i Banking DK. I Corporates & Institutions faldt handelsindtægterne dels fordi indtægterne i 2018 var positivt påvirket af en engangsindtægt fra salg af overtagne aktiver, dels som følge af negative værdireguleringer af derivatporteføljen (xVA) i 2019. I Wealth Management var handelsindtægterne negativt påvirket af en regulatorisk ændring af diskonteringskurven for livsforsikringshensættelser.

Øvrige indtægter udgjorde 2,2 mia. kr. mod 0,7 mia. kr. i 2018 og var højere primært som følge af indtægten fra salget af Danica Pension i Sverige.

Omkostninger

Driftsomkostningerne udgjorde 27,5 mia. kr. og steg dermed 10 pct. i forhold til året før. Fratrullet donationen på 1,5 mia. kr. i 2018 steg driftsomkostningerne 17 pct. Stigningen skyldtes primært højere omkostninger i forbindelse med compliance og hvidvaskbekæmpelse samt omkostninger forbundet med Estlandsagen og transformationen af banken. Nedskrivning af software, godtgørelsen af Flexinvest Fri-kunder og de ordinære driftsomkostninger i SEB Pension Danmark bidrog også til de øgede omkostninger. I Finland bidrog en højere moms på omkostninger som følge af nye momsregler samt en justering af den forventede værdi af en distributionsaftale også til højere omkostninger.

Endvidere steg omkostningerne på grund af en hensættelse på 0,4 mia. kr. til dækning af tab relateret til operationelle risici. Hensættelsen er foretaget i relation til et problem med datakvalitet, der er begrænset til en mindre del af forretningen. Vi er fortsat i gang med at analysere problemet for at fastslå det nøjagtige omfang.

Nedskrivninger på goodwill

Goodwill blev nedskrevet med 1,6 mia. kr. i 2019. Der blev nedskrevet 0,8 mia. kr. på goodwill relateret til overtagelsen af SEB Pension Danmark, idet den kommende Solvens II-regulering forventes at medføre højere kapitalkrav. Endvidere blev der nedskrevet 0,8 mia. kr.

på goodwill i FI&C og Capital Markets på baggrund af en forventning om lavere strukturelle indtægter i FI&C fremover og en højere kapitalallokering som følge af implementeringen af højere kapitalkrav.

Nedskrivninger på udlån

Nedskrivninger vedrørende kerneaktiviteterne udgjorde 1,5 mia. kr. i 2019 mod en nettotilbageførsel på 0,7 mia. kr. i 2018. Stigningen skyldtes hovedsageligt højere nedskrivninger på nogle få enkelttekstponeringer i Corporates & Institutions og Banking Nordic og lavere tilbageførsler på nødlidende lån i Danmark. De samlede nedskrivninger indeholdt en nedskrivning på 0,4 mia. kr., som vi foretog efter en gennemgang af vores udlånsportefølje. Porteføljen blev gennemgået i forbindelse med Finanstilsynets løbende gennemgang, som var en del af tilsynets generelle undersøgelse af den finansielle sektor. Nedskrivningerne blev primært foretaget i Banking Nordic. Desuden var nedskrivningerne negativt påvirket af justeringer foretaget for at tage højde for en øget risiko for en opbremsning i de nordiske økonomier. Til trods for den øgede risiko for en opbremsning var kreditkvaliteten fortsat god og positivt påvirket af stabile makroøkonomiske vilkår og stabile sikkerhedsværdier i de fleste markeder.

Corporates & Institutions foretog nedskrivninger på nogle enkelttekstponeringer, hovedsageligt inden for shipping, olie og gas samt detailhandlen. I Banking Nordic steg nedskrivningerne, primært som følge af nedskrivninger på enkelttekstponeringer i byggebranchen. I Banking DK faldt nedskrivningerne i 2019 hovedsageligt som følge af et lavere niveau for tilbageførsler vedrørende nødlidende engagementer i legacy-porteføljen i forhold til 2018, stigende nedskrivninger som følge af ændringer i vores model for beregning af nedskrivninger på privatkunder foretaget i 1. kvartal 2019 samt justeringer som følge af den øgede risiko for en økonomisk opbremsning i 3. kvartal 2019. Bedre økonomiske udsigter for landbrugskunderne resulterede i tilbageførsler i Banking DK. Generelt var kreditkvaliteten stærk i Banking DK og Banking Nordic, og der var få nye nødlidende lån.

Nedskrivninger på udlån

(Mio. kr.)

	2019		2018	
	Nedskrivninger	Pct. af netto-krediteksponering*	Nedskrivninger	Pct. af netto-krediteksponering*
Banking DK	-342	-0,04	-798	-0,09
Banking Nordic	510	0,08	-161	-0,03
C&I	1.348	0,57	278	0,07
Nordirland	5	0,01	26	0,06
Øvrige områder	-5	-0,07	5	0,31
I alt	1.516	0,08	-650	-0,03

* Vedrører udlån relateret til kerneaktiviteterne.

Skat

Skat af årets resultat udgjorde et positivt nettobeløb på 1,2 mia. kr., som omfatter en positiv effekt på 5,3 mia. kr. i forbindelse med bankens udtræden af den internationale sambeskatningsordning i 2019, samt en negativ effekt på 1,1 mia. kr. som følge af en hensættelse til udskudt skat vedrørende regulering af den skattemæssige værdi af aktiver og forpligtelser indregnet til amortiseret kostpris.

Skat af årets resultat lå på samme skatteniveau som i de foregående år. Når der ses bort fra de specifikke reguleringer af udskudt skat, udgjorde skat af årets resultat 22 pct. af årets resultat før skat i forhold til 24 pct. af årets resultat før skat i 2018. Faldet i den effektive skattesats skyldtes hovedsageligt, at indtægten fra salget af Danica Pension i Sverige og LR Realkredit A/S ikke er skattepligtig. Faldet blev delvist modsvaret af ikke-fradragsberettigede nedskrivninger på goodwill. I 2018 var den effektive skattesats højere, idet donationen på 1,5 mia. kr. ikke var fradragsberettiget.

4. kvartal 2019 i forhold til 3. kvartal 2019

Resultat før skat udgjorde 1,3 mia. kr. i forhold til 3,8 mia. kr. i 3. kvartal 2019. Resultat efter skat var 5,0 mia. kr. mod 3,0 mia. kr. i 3. kvartal. Det højere resultat skyldtes en positiv regulering af udskudt skat.

Nettorenteindtægterne udgjorde 5,5 mia. kr. og steg dermed 2 pct. i forhold til 3. kvartal. Nettorenteindtægterne var positivt påvirket af primært øgede indlånsmarginaler, højere udlånsvolumener samt valutakurseffekter. Den positive effekt blev dog delvist udlignet af faldende udlånsmarginaler.

Nettogebyrindtægterne udgjorde 4,2 mia. kr. og var dermed 3 pct. højere end i 3. kvartal. Nettogebyrindtægterne steg på baggrund af sæsonmæssige udsving i Capital Markets i Corporates & Institutions. I Wealth Management havde performance-relaterede gebyrer fra kapitalforvaltning i 4. kvartal en positiv effekt, der dog var mindre end normalt, fordi gebyrer fra Danica Pensions opsparingsprodukt Tidspension lå på et højt niveau i 3. kvartal.

Handelsindtægterne udgjorde 2,1 mia. kr. og steg dermed 1,3 mia. kr. i forhold til 3. kvartal. Stigningen skyldtes hovedsageligt indtægten fra salget af LR Realkredit A/S og højere handelsindtægter i FI&C fra aktiviteter på rentemarkederne.

Driftsomkostningerne udgjorde 8,3 mia. kr. og steg dermed 31 pct. Stigningen skyldtes primært nedskrivninger på software, transformationsomkostninger, justering af den forventede værdi af en distributionsaftale og en hensættelse på 0,4 mia. kr. til dækning af tab relateret til operationelle risici.

Goodwill blev nedskrevet med 1,6 mia. kr. i 4. kvartal 2019 som følge af forventningen om, at koncernen bliver omfattet af nye og højere kapitalkrav.

Nedskrivninger på udlån udgjorde 0,7 mia. kr. mod 0,3 mia. kr. i 3. kvartal. Udviklingen skyldtes en nedskrivning på 0,4 mia. kr., der blev foretaget primært i Banking Nordic efter en gennemgang af vores udlånsportefølje. Porteføljen blev gennemgået i forbindelse med Finanstilsynets løbende gennemgang, som var en del af tilsynets generelle undersøgelse af den finansielle sektor. I Banking DK blev der tilbageført nedskrivninger som følge af bedre økonomiske udsigter for landbruget og et positivt udfald i relation til nogle enkeltkunder. I Banking Nordic og Corporates & Institutions blev der nedskrevet hovedsageligt på nogle enkelt-eksponeringer, primært inden for brancherne entreprenører og byggematerialer, kapitalgoder, shipping samt olie og gas.

Balance

Udlån (ultimo)

(Mia. kr.)

	2019	2018	Indeks 19/18	4. kvartal 2019	3. kvartal 2019	Indeks 4. kv./3. kv.
Banking DK	943,7	938,1	101	943,7	948,9	99
Banking Nordic	635,0	604,7	105	635,0	626,4	101
Corporates & Institutions	209,1	198,3	105	209,1	210,3	99
Wealth Management	0,1	0,3	33	0,1	0,1	100
Nordirland	54,3	49,8	109	54,3	52,6	103
Øvrige områder inkl. eliminerings	-3,0	-3,8	-	-3,0	-3,2	-
Korrektivkonto udlån	18,0	17,9	101	18,0	17,5	103
Udlån i alt	1.821,3	1.769,4	103	1.821,3	1.817,6	100

Indlån (ultimo)

(Mia. kr.)

	2019	2018	Indeks 19/18	4. kvartal 2019	3. kvartal 2019	Indeks 4. kv./3. kv.
Banking DK	358,0	330,1	108	358,0	348,2	103
Banking Nordic	270,5	245,9	110	270,5	258,1	105
Corporates & Institutions	270,7	260,8	104	270,7	261,6	103
Wealth Management	0,2	0,1	200	0,2	0,2	100
Nordirland	70,9	62,6	113	70,9	66,9	106
Øvrige områder inkl. eliminerings	-7,4	-4,9	-	-7,4	-8,7	-
Indlån i alt	962,9	894,5	108	962,9	926,3	104

Særligt dækkede obligationer

(Mia. kr.)

	2019	2018	Indeks 19/18	4. kvartal 2019	3. kvartal 2019	Indeks 4. kv./3. kv.
Udstedte Realkredit Danmark-obligationer	795,7	741,1	107	795,7	813,9	98
Egenbeholdning af obligationer*	9,7	57,8	17	9,7	-2,9	-
Realkredit Danmark-obligationer i alt*	805,4	798,9	101	805,4	811,0	99
Udstedte andre særligt dækkede obligationer	176,5	182,6	97	176,5	181,0	98
Egenbeholdning af obligationer	61,9	57,5	108	61,9	60,1	103
Andre særligt dækkede obligationer i alt	238,4	240,1	99	238,4	241,1	99
Indlån og udstedte realkredit-obligationer mv.	2.006,7	1.933,5	104	2.006,7	1.978,4	101
Udlån i pct. af indlån og udstedte realkreditobligationer mv.	90,8	91,5		90,8	91,9	101

*Omfatter kun obligationer udstedt til finansiering af udlån. Afsnittet Definition af alternative resultatmål indeholder yderligere information.

Udlån

Pr. 31. december 2019 viste det samlede udlån en stigning på 3 pct. i forhold til ultimo 2018. Udlånet steg i næsten alle lande og på næsten alle områder.

I Danmark var der nye bruttoudlån eksklusive repoudlån for 72,8 mia. kr. Heraf udgjorde nye lån til privatkunder 28,2 mia. kr.

Vores samlede markedsandel på udlån i Danmark eksklusive repoudlån var 26,2 pct. ultimo december 2019 og faldt dermed 0,4 procentpoint. Markedsandelen i Sverige faldt 0,1 procentpoint, mens markedsandelen i Norge steg 0,6 procentpoint. I Finland lå markedsandelen stabilt på 9,5 pct.

Udlånsprocenten opgjort som udlån i forhold til summen af indlån, realkreditobligationer og særligt dækkede obligationer (covered bonds) var 90,8 pct. i forhold til 91,5 pct. ultimo 2018.

Markedsandele for udlån (Pct.)

	31. december 2019	31. december 2018
Danmark inkl. realkreditlån (ekskl. repoudlån)	26,2	26,6
Finland**	9,5	9,6
Sverige (ekskl. repoudlån)*	5,6	5,6
Norge**	6,3	5,7

Kilde: Markedsandelene er baseret på tal fra centralbankerne på tidspunktet for regnskabsafleggelsen.

*Metoden til beregning af markedsandelen i Sverige er opdateret. Sammenligningstal er tilpasset.

**Markedsandelene for Finland, Sverige og Norge er baseret på tal pr. 30. november 2019.

Indlån

Pr. 31. december 2019 lå det samlede indlån 8 pct. højere end ultimo 2018. Vores markedsandel i Danmark var 29,0 pct. og steg dermed 1,3 procentpoint. Markedsandelen i Norge steg 0,3 procentpoint, og markedsandelen i Sverige steg 0,4 procentpoint. Markedsandelen i Finland faldt 0,9 procentpoint. Koncernen fastholdt sin solide fundingposition.

Markedsandele for indlån (Pct.)

	31. december 2019	31. december 2018
Danmark (ekskl. repoudlån)	29,0	27,7
Finland**	10,4	11,3
Sverige (ekskl. repoudlån)*	4,4	4,0
Norge**	6,7	6,6

Kilde: Markedsandelene er baseret på tal fra centralbankerne på tidspunktet for regnskabsafleggelsen.

*Metoden til beregning af markedsandelen i Sverige er opdateret. Sammenligningstal er tilpasset.

**Markedsandelene for Finland, Sverige og Norge er baseret på tal pr. 30. november 2019.

Krediteksponering

Den samlede krediteksponering vedrørende udlån relateret til kerneaktiviteterne steg til 2.444 mia. kr. mod 2.392 mia. kr. ultimo 2018. Stigningen i krediteksponeringen skyldtes primært en stigning i udlånsvolumen og lånetilsagn i Banking Nordic i Norge. Anfordringstilgodehavender hos centralbanker og tilgodehavender hos kreditinstitutter og centralbanker faldt samlet 27 mia. kr. i forhold til ultimo 2018.

Danske Banks kreditrisiko er beskrevet i kapitel 3 i Risk Management 2019, som findes på danskebank.com/ir.

Kreditkvalitet

Kreditkvaliteten var med udgangspunkt i stabile makroøkonomiske vilkår god, selvom risikoen for en opbremsning i de nordiske økonomier steg. Nødlidende engagementer (netto) lå 4,5 mia. kr. højere end ultimo 2018, hovedsageligt som følge af nedskrivninger i Corporates & Institutions på nogle få enkeltteksponeringer inden for brancherne kapitalgoder, shipping, olie og gas, entreprenører og byggematerialer samt detailhandlen. Da det forventede kredittab på disse enkeltteksponeringer er relativt lavt i forhold til bruttoeksponeringen, bidrog de imidlertid til et fald i dækningsprocenten fra 85 pct. til 76 pct.

Risikostyringsnoterne på side 176-209 i Annual Report 2019 indeholder yderligere information om nødlidende engagementer.

Nødlidende engagementer i kerneaktiviteter (Mio. kr.)

	31. december 2019	31. december 2018
Nødlidende engagementer, brutto	34.713	29.923
Individuelle nedskrivninger (korrektivkonto)	13.367	13.020
Nødlidende engagementer, netto	21.346	16.903
Sikkerheder (efter haircut)	17.479	15.296
Dækningsprocent	77,6	85,0
Dækningsprocent for kunder i default	73,6	96,2
Nødlidende engagementer, brutto, i pct. af samlet eksponering	1,4	1,2

Dækningsprocenten for nødlidende engagementer beregnes som individuelle nedskrivninger (korrektivkonto) i procent af nødlidende engagementer (brutto) efter fradrag af sikkerheder (efter haircut).

De akkumulerede nedskrivninger udgjorde 20,5 mia. kr., svarende til 1,1 pct. af udlån og garantier, og var således på samme niveau som ultimo 2018.

Korrektivkonto, fordelt på forretningsområder

(Mio. kr.)

	2019		2018	
	Ned-skriv-ninger	Pct. af netto-krediteks-ponering*	Ned-skriv-ninger	Pct. af netto-krediteks-ponering*
Banking DK	11.662	1,21	12.593	1,32
Banking Nordic	4.333	0,68	4.149	0,67
C&I	3.718	1,61	2.806	1,26
Nordirland	730	1,37	792	1,53
Øvrige	8	0,01	12	0,02
I alt	20.451	1,08	20.353	1,10

* Vedrører udlån relateret til kerneaktiviteterne.

Handels- og investeringsaktiviteter

Krediteksponeringen mod handels- og investeringsaktiviteter udgjorde 1.124 mia. kr. pr. 31. december 2019 mod 1.012 mia. kr. ultimo 2018. Stigningen skyldtes primært en øget positiv markedsværdi af derivater, en øget beholdning af obligationer og større repoindlån.

Danske Bank har i vid udstrækning indgået netting-aftaler, hvorefter den positive og negative markedsværdi af derivater med samme modpart kan modregnes. Nettoeksponeringen udgjorde 76,4 mia. kr. mod 68,6 mia. kr. ultimo 2018.

Danske Banks obligationsbeholdning udgjorde 473 mia. kr. Af den samlede obligationsbeholdning er 74 pct. indregnet til dagsværdi og 26 pct. til amortiseret kostpris.

Beholdning, obligationer

(Pct.)

	31. december 2019	31. december 2018
Stater samt stats- og kommunegaranterede	32	39
Statslignende institutioner	1	1
Danske realkreditlegninger	53	47
Svenske dækkede obligationer	10	9
Øvrige dækkede obligationer	2	2
Erhvervsobligationer	2	2
Beholdning i alt	100	100
Heraf obligationer til amortiseret kostpris	26	32

Hovedtallene på side 8 indeholder yderligere oplysninger om balancen.

Aktiver og forpligtelser i handelsporteføljen steg fra nettoaktiver på 25,6 mia. kr. ultimo 2018 til nettoaktiver på 43,1 mia. kr. ultimo 2019. Stigningen i nettoaktiverne skyldtes hovedsageligt en stigning i obligationsporteføljen.

Øvrige balanceposter

Tilgodehavender hos kreditinstitutter og centralbanker faldt 87,3 mia. kr. i forhold til ultimo 2018. Faldet skyldtes delvist koncernens generelle likviditetsstyring, hvor noget af den overskydende likviditet, der hidtil havde været placeret på en depotkonto hos den Europæiske Centralbank (ECB) i stedet blev indsat på en løbende konto. Dette medførte et fald i tilgodehavender hos kreditinstitutter og centralbanker og en stigning i kassebeholdning og anfordringstilgodehavender hos centralbanker, som præsenteres som en del af andre aktiver.

Andre aktiver består af en række mindre regnskabsposter. Andre aktiver steg 20,1 mia. kr., svarende til 8 pct., fra ultimo 2018. Faldet skyldtes en stigning i kassebeholdning og anfordringstilgodehavender, som anført ovenfor, og i aktiver i puljer og unit-link-investeringskontrakter. Effekten blev dog delvist opvejet af salget i 2. kvartal 2019 af Danica Pension i Sverige, der var præsenteret som en del af andre aktiver ultimo 2018. Andre forpligtelser faldt 44,7 mia. kr. eller 22 pct. fra ultimo 2018. Faldet skyldtes hovedsageligt salget i 2. kvartal 2019 af Danica Pension i Sverige, der var præsenteret som en del af andre forpligtelser ultimo 2018. Effekten blev dog delvist opvejet af en stigning i indlån i puljer og unit-link-investeringskontrakter. Hensættelsen til donationen på 1,5 mia. kr. præsenteres som en del af Andre forpligtelser.

Aktiver vedrørende forsikringskontrakter, herunder finansielle instrumenter, og forpligtelser vedrørende forsikringskontrakter steg henholdsvis 86,4 mia. kr. og 87,4 mia. kr. i forhold til ultimo 2018. Stigningen skyldtes primært den positive udvikling på de finansielle markeder.

Kapital- og likviditetsstyring

Hovedformålet med vores kapitalstyring er at understøtte forretningsstrategien og sikre, at vi har et tilstrækkeligt kapitalniveau til at modstå selv et betydeligt tilbageslag i økonomien uden at overskride de regulatoriske krav.

Kapital og solvens

Pr. 31. december 2019 havde Danske Bank en solvensprocent på 22,7 pct. og en egentlig kernekapitalprocent på 17,3 pct. mod henholdsvis 21,3 pct. og 17,0 pct. ultimo 2018. Ændringen i 2019 var påvirket af et akkumuleret nettooverskud for 2019, som delvis blev modsvaret af en stigning i den samlede risikoeksponering og et højere kapitalfradrag vedrørende Danica Pensions solvenskrav. Fradraget steg hovedsageligt som følge af ændrede lovkrav, lavere renter og færdiggørelsen af integrationen af SEB Pension Danmark i Danica Pension. Solvensprocenten blev understøttet af nettoudstedelse af supplerende kapital på omkring 8,5 mia. kr.

I løbet af 2019 steg den samlede risikoeksponering med omkring 19 mia. kr., primært på grund af en stigende krediteksponering, implementeringen af IFRS 16, som medførte en ændring i indregningen af leasingaktiver, og øget volatilitet på de finansielle markeder samt især store rentebevægelser, som forøgede risikoeksponeringen for markedsrisiko.

Ved udgangen af december 2019 var koncernens gearingsgrad 4,7 pct. efter overgangsreglerne og 4,6 pct. ved fuld indfasning.

Kapitalkrav

Danske Banks kapitalstyring er forankret i den såkaldte ICAAP-proces (Internal Capital Adequacy Assessment Process), som er en gennemgang, hvor bankens individuelle solvensbehov fastlægges. Solvensbehovet består af et minimumskapitalkrav på 8 pct. (søjle I) plus et individuelt kapitaltillæg (søjle II).

Det individuelle solvensbehov var ved udgangen af 2019 12,7 pct., hvilket var 0,9 procentpoint højere end ved udgangen af 2018. Som følge af en generel produktrisiko, der er identificeret i forbindelse med Flexinvest Fri-undersøgelsen og en inspektion af bankens it-governance-struktur, steg solvensbehovet 0,5 procentpoint i 2019.

Solvensbehovet indeholder fortsat et beløb på 10 mia. kr. som en konsekvens af de påbud, som Finanstilsynet udstedte i 2018 i forbindelse med Estlandsagen. Beløbet på de 10 mia. kr. udgøres af egentlig kernekapital som påkrævet af Finanstilsynet.

Danske Bank er ud over solvensbehovet omfattet af et kombineret bufferkrav. For Danske Bank-koncernen gælder et kombineret bufferkrav på 6,7 pct. pr. 31. december 2019.

Offentliggjorte stigninger i det nationale krav til den kontracykliske kapitalbuffer i Danmark vil øge koncernens kombinerede bufferkrav med 0,5 procentpoint i 2020. Ved fuld indfasning er det kontracykliske bufferkrav således 7,2 pct., og det egentlige kernekapitalkrav vil for koncernen dermed være 14,9 pct. ved fuld indfasning. Dette er 0,9 procentpoint højere end ved udgangen af 2018 og skyldes de offentliggjorte stigninger i det danske kontracykliske kapitalbufferkrav fra 1,0 pct. til 2,0 pct. i 2020 samt stigningen i solvensbehovet i 2019.

Kapital og solvens samt kapitalkrav

(Pct. af samlet risikoeksponering)

	2019	Fuldt indfaset*
Kapital og solvens		
Egentlig kernekapitalprocent	17,3	17,1
Solvensprocent	22,7	22,5
Kapitalkrav (inkl. buffere)**		
Krav til egentlig kernekapital	14,4	14,9
- heraf kontracyklisk kapitalbuffer	1,2	1,7
- heraf kapitalbevaringsbuffer	2,5	2,5
- heraf SIFI-buffer	3,0	3,0
Samlet kapitalkrav	19,4	19,9
Kapitaloverdækning		
Egentlig kernekapital	2,9	2,2
Solvens	3,3	2,6

* Baseret på fuldt indfasede regler og krav, herunder den fuldt indfasede effekt af IFRS 9.

** Det samlede kapitalkrav består af det individuelle solvensbehov og et kombineret bufferkrav. Den fuldt indfasede kontracykliske kapitalbuffer er baseret på offentliggjorte nationale buffersatser pr. 31. december 2019.

Opgørelsen af det individuelle solvensbehov og det kombinerede bufferkrav er yderligere beskrevet i afsnit 5 i Risk Management 2019, som er tilgængelig på danskebank.com/ir.

NEP-kravet

NEP-kravet (minimumskravet for nedskrivningsegne passiver) trådte i kraft 1. juli 2019. Kravet er fastsat til to gange det samlede kapitalkrav, men medtager kun den institutspecifikke kontracykliske kapitalbuffer én gang. Ved udgangen af 2019 var kravet 37,6 pct. efter justering for Realkredit Danmark. NEP-kapitalprocenten var 40,0 pct.

Danske realkreditinstitutter er fritaget fra NEP-kravet. De skal i stedet opfylde et gældsbufferkrav på 2 pct. af deres udlån. De kapital- og gældsbufferkrav, der gælder for Realkredit Danmark, trækkes således fra de nedskrivningseggede passiver, der anvendes til at opfylde NEP-kravet.

I forhold til Danske Banks peers har overgangen til det fulde NEP-krav været forholdsvis kort for Danske Bank. I kombination med et forholdsvis højt dansk NEP-krav udstedte Danske Bank i 2019 ikke-foranstillet seniorgæld på 60,2 mia. kr, hvorved den samlede udstedelse af ikke-foranstillet seniorgæld udgjorde 86,1 mia. kr.

Kapitalmål

Bestyrelsen besluttede i 2019 at ændre koncernens mål for den egentlige kernekapitalprocent som følge af øgede kapitalkrav og generel usikkerhed med hensyn til den fremtidige regulering.

Målet for den egentlige kernekapitalprocent blev fastsat til over 16 pct. på kort sigt for at sikre en tilstrækkelig forsvarlig buffer i forhold til kapitalkravet. Målet for solvensprocenten blev fastholdt til over 20 pct. Banken opfylder fuldt ud disse kapitalmål.

Bestyrelsen vil fortsat justere koncernens kapitalmål i forhold til den regulatoriske udvikling for at sikre et stærkt kapitalgrundlag.

Udbyttepolitik

På baggrund af koncernens fortsat stærke kapitalgrundlag indstiller bestyrelsen, at der for 2019 udbetales et udbytte på 8,5 kr. pr. aktie, hvilket svarer til 49 pct. af årets rapporterede resultat.

Fremadrettet er Danske Banks udbyttepolitik uændret, og det er stadig vores ambition at udbetale 40-60 pct. af årets resultat.

Ratings

S&P Global Ratings (S&P) og Moody's Investors Service (Moody's) ændrede deres ratings i 4. kvartal 2019.

Den 23. oktober 2019 ændrede S&P outlook for Danske Bank og Danica Pension til stabilt fra negativt og fastholdt ratingen 'A/A-1' for bankens 'long- and short-term issuer credit'. Det stabile outlook afspejler koncernens solide kapitalisering, der er drevet af S&P's revurdering af gearingen på det danske marked og den betydelige tabsabsorberingsbuffer, der er etableret af Danske Bank ved udstedelse af ikke-foranstillet seniorgæld. Dette ville alene have resulteret i en opjustering af ratingen. S&P vurderer imidlertid, at der fortsat er risici forbundet med de igangværende undersøgelser vedrø-

rende Estlandsagen, hvilket har medført en nedjustering af ratingen med et enkelt hak.

Den 10. december 2019 nedjusterede Moody's Danske Banks rating for seniorgæld til 'A3/P-2' fra 'A2/P-1' og ændrede outlook til stabilt fra negativt. Moody's nedjusterede samtidig ratingen for ikke-foranstillet seniorgæld til 'Baa3' fra 'Baa2' og fastholdt sin 'deposit rating' på 'A2/negative/P-1'. Nedjusteringerne afspejler en indtjening, der er lavere end forventet som følge af Estlandsagen, pressede nettorentemarginaler og et betydeligt fald i handelsindtægterne.

Fitch Ratings ændrede ikke sin rating af Danske Bank i 2019. Fitch har fastholdt Danske Banks 'issuer rating' på niveauet 'A', og outlook er fortsat negativt på grund af den usikkerhed, der er forbundet med den endelige virkning af Estlandsagen på Danske Banks kapitalisering, forretning og fundingprofil.

Danske Banks ratings 31. december 2019

	Moody's	S&P	Fitch Ratings
Counterparty rating	A1/P-1	A+/A-1	A+
Deposits	A2/negative/P-1	-	A+/F1
Senior debt	A3/P-2	A/A-1	A+/F1
Issuer rating	A3/P-2	A/A-1	A/F1
Outlook	Stable	Stable	Negative
Non-preferred senior debt	Baa3	BBB+	A
Tier 2	-	BBB	A-
AT1		BB+	BB+

Realkredit Danmarks realkreditobligationer og særligt dækkede realkreditobligationer er ratet 'AAA' (med stabilt outlook) af S&P og Scope Ratings. Fitch har givet obligationerne i Realkredit Danmarks kapitalcenter S en rating på 'AAA' (med stabilt outlook), mens obligationerne i kapitalcenter T har en rating på 'AA+' (med stabilt outlook).

Særligt dækkede obligationer udstedt af Danske Bank A/S er ratet 'AAA' (med stabilt outlook) af både S&P og Fitch, mens særligt dækkede obligationer udstedt af Danske Mortgage Bank Plc er ratet 'Aaa' af Moody's, og særligt dækkede obligationer udstedt af Danske Hypotek AB er ratet 'AAA' (med stabilt outlook) af S&P.

ESG-ratings

ESG-ratings er et resultat af en række analyser af miljø-mæssige, sociale og governance-mæssige aspekter i relation til en virksomheds påvirkning af samfundet. Der kan i de enkelte aspekter indgå en lang række underliggende vurderinger, og definitionerne varierer meget mellem de enkelte ratingbureauer.

Danske Bank har valgt at fokusere på følgende seks kreditratingbureauer, der er udvalgt ud fra deres betydning i forhold til vores investorer:

ESG-ratingbureau		
	Rating pr. 31. december 2019	Rating pr. 31. december 2018
CDP Worldwide, Storbritannien	C	C
Imug, Tyskland	Positive (B)	Positive (B)
ISS ESG, USA	C Prime	C Prime
MSCI ESG Ratings, USA	B	B
Sustainalytics, USA	Medium Risk	Medium Risk
Vigeo Eiris, Frankrig	Ikke tilgængelig for Danske Bank	Ikke tilgængelig for Danske Bank

ESG-ratings opdateres en gang om året, og antallet af midlertidige ratings er begrænset. Modsat kreditratingbureauerne indgår ESG-ratingbureauerne ikke i dialog med udstederne imellem de årlige opdateringer. Scorerne blev ikke ændret i 2019.

Til forskel fra de ratings, der offentliggøres af kreditratingbureauer, udarbejder ESG-ratingbureauer deres ratings uopfordret, ligesom disse i princippet er baseret på offentligt tilgængelige data. Desuden offentliggøres ratings ikke obligatorisk, men på et selektivt grundlag.

Funding og likviditet

Danske Bank udstedte i 2019 ikke-foranstillet seniorgæld for 59,9 mia. kr., senorgæld for 2,2 mia. kr., særligt dækkede obligationer for 25,8 mia. kr. og supplerende kapital for 11,9 mia. kr. Vi sikrede således langsigtet funding for i alt 99,8 mia. kr.

Vi forventer et fundingbehov for 2020 på 70-90 mia. kr. Vi fastholder vores strategi om at sikre yderligere funding i de primære valutaer, herunder NOK og SEK.

Vi vil løbende foretage benchmark-udstedelser i EUR (både særligt dækkede obligationer og ikke-foranstillet senorgæld) samt udstedelser på det amerikanske

marked for ikke-foranstillet senorgæld i henhold til Rule 144A, som henvender sig til professionelle investorer. Vi har ikke planer om at foretage benchmark-udstedelser af foranstillet senorgæld. Vi forventer at supplere vores benchmark-udstedelser med private placeringer.

Vi vil fra tid til anden udstede gæld i GBP, JPY, CHF og andre valutaer, når markedsvilkårene tillader dette. Planerne for udstedelse af efterstillet gæld i form af enten hybrid kernekapital eller supplerende kapital vil være drevet af vækst i balancen samt af indfrielse på den ene side og vores kapitalmål på den anden side. Udstedelse af efterstillet gæld kan afdække en del af fundingbehovet.

Den betydelige fundingaktivitet i 2019 har medført en stigning i fundingomkostningerne. Årsagen er primært vores udstedelse af ikke-foranstillet senorgæld, hvorimod udstedelsen af denne funding og de forbundne omkostninger var lavere i 2018 end i 2019. Betingelserne for udstedelse af funding blev imidlertid forbedret i løbet af året.

Danske Bank havde fortsat en stærk likviditetsposition i 2019. Stresstests viser, at vi har en tilstrækkelig likviditetsbuffer, der dækker langt mere end 12 måneder frem i tiden. Danske Banks Liquidity Coverage Ratio (LCR) var 140 pct. pr. 31. december 2019, og likviditetsreserven var på 432 mia. kr.

Som led i planlægningen af vores funding sikrer vi os, at banken overholder den såkaldte "net stable funding ratio", og vi har allerede nu en komfortabel overdækning i forhold til kravet.

Pr. 31. december 2019 var den samlede nominelle værdi af Danske Banks udestående langfristede funding eksklusive hybrid kernekapital, der regnskabsmæssigt behandles som egenkapital, og gæld, der er udstedt af Realkredit Danmark, på i alt 370 mia. kr. mod 326 mia. kr. ultimo 2018.

Danske Bank eksklusive Realkredit Danmark

(Mia. kr.)	31. december 2019	31. december 2018
Særligt dækkende obligationer	176,5	182,6
Foranstillet senorgæld	75,3	93,9
Ikke-foranstillet senorgæld	86,9	26,4
Ansvarlig lånekapital	31,6	23,1
I alt	370,2	326,0

Investor Relations

Tilsynsdiamanten

Finanstilsynet har indført en række indikatorer for særlige risikoområder og tilsvarende grænseværdier (samlet kaldet Tilsynsdiamanten), som alle danske banker og realkreditinstitutter skal overholde.

Pr. 31. december 2019 overholdt Danske Bank alle grænseværdier. Vi henviser til særskilt rapport, som er tilgængelig på danskebank.com/ir.

Realkredit Danmark overholder ligeledes alle grænseværdier.

Ny regulering

I december 2017 offentliggjorde Basel-komiteén (the Basel Committee on Banking Supervision) de endelige ændringer til standarderne for beregning af risikoeksponeringer (Basel IV). Processen for implementering heraf i EU er påbegyndt for nylig, og Europa-Kommissionen forventes at fremsætte et lovforslag i 2. kvartal 2020.

I december 2019 vedtog EU formelt regler for særligt dækkede obligationer. I reglerne beskrives kravene til, hvornår obligationer kan indregnes som særligt dækkede obligationer i henhold til EU-lovgivningen. Desuden skal bankerne etablere en likviditetsbuffer for sikkerhedspuljen, og der fastlægges regler for, hvad der kan udgøre egnede aktiver i sikkerhedspuljen. Derudover introduceres der med reglerne et nyt krav om et minimum af overdækning af sikkerhedsstillelse. Koncernen forventer, at de nye krav kun vil have begrænset virkning på koncernen.

Danske Bank oprettede i begyndelsen af 2019 formelt et IBOR Transition Programme. Hovedformålet er at fastlægge, hvordan overgangen fra IBOR vil påvirke koncernen finansielt og operationelt, og at udarbejde anbefalinger til optimal implementering af overgangen, mindske risici, indarbejde ændringer i kontraktforhold mv. Beregningsmetoden bag EURIBOR er ændret for at sikre overholdelse af benchmarkforordningen. Danske Bank forventer, at EURIBOR fortsat vil være gældende inden for den overskuelige fremtid, og ser ikke umiddelbart noget behov for kontraktmæssige ændringer. Fremtiden for de skandinaviske rente-benchmarks er endnu ikke helt på plads, men den generelle opfattelse er, at de skandinaviske benchmarks fortsat vil være gældende i de kommende år. LIBOR forventes at blive afskaffet efter 2021. Det er imidlertid muligt, at der fortsat offentliggøres LIBOR-satser efter 2021. Danske Bank fokuserer på at sikre, at overgangen finder sted på en rettidig og ordentlig måde, som er gennemskuelig og fair for vores kunder.

Investor Relations understøtter Danske Banks strategiske mål ved at sikre, at Danske Banks interessenter modtager korrekt og fyldestgørende information i henhold til best practice for proaktiv investorkommunikation og -rådgivning.

Investor Relations kommunikerer forhold vedrørende kapitalmarkederne til Danske Banks direktion og understøtter direktionen i arbejdet med at sikre, at bestyrelsen er velinformeret.

Danske Bank understøtter og udbygger relationerne til interessenter ved at afholde roadshows, når regnskaberne offentliggøres. Der afholdes også roadshows for gældsinvestorer i forbindelse med større transaktioner og andre emner.

Sammen med ledelsen varetager Investor Relations desuden kontakten til analytikere, aktionærer, investorer og potentielle investorer på en række seminarer og konferencer, hvor aktuelle forhold vedrørende Danske Bank præsenteres og diskuteres.

Vi gennemfører jævnligt analyser af aktionærkredsen og bruger resultaterne til at henvende os proaktivt til institutionelle investorer for at sikre en stabil og diversificeret investorbase samt en høj grad af likviditet og en fair prissætning af Danske Bank-aktien. Vi bestræber os desuden på at opnå bred dækning fra relevante analytikere.

Danske Bank afholdt i 2019 møder med mere end 800 investorer i de nordiske lande, andre europæiske lande, Asien og USA.

Danske Bank-aktien

Danske Bank-aktien er noteret på Nasdaq Copenhagen og indgår i en række danske og internationale aktieindeks, herunder OMX Copenhagen 25 CAP-indekset (OMXC25CAP). Ultimo 2019 indgik Danske Bank-aktien med en vægt på 5 pct.

Danske Bank-aktien faldt fra kurs 128,9 ultimo 2018 til kurs 107,8 ultimo 2019, svarende til et fald på 16 pct. Til sammenligning steg OMXC25CAP 26 pct., og Europe 600 Banks-indekset steg 9 pct.

Danske Bank-aktien

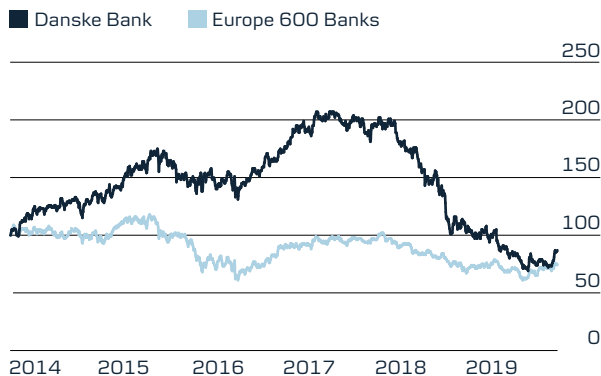
	2019	2018
Aktiekapital (mio. kr.)	8.622	8.960
Börskurs, ultimo året	107,8	128,9
Total markedsværdi, ultimo året (mia. kr.)	92,0	110,2
Årets resultat pr. aktie	16,7	16,5
Udbytte pr. aktie (kr.)	8,5	8,5
Indre værdi pr. aktie (kr.)	183,1	174,3
Kurs/indre værdi pr. aktie	0,6	0,7

Ved udgangen af 2019 blev Danske Bank-aktien dækket af 26 analytikere.

Den gennemsnitlige daglige omsætning i Danske Bank-aktien var i 2019 2,4 mio. Aktien var den femte mest omsatte på Nasdaq Copenhagen i 2019.

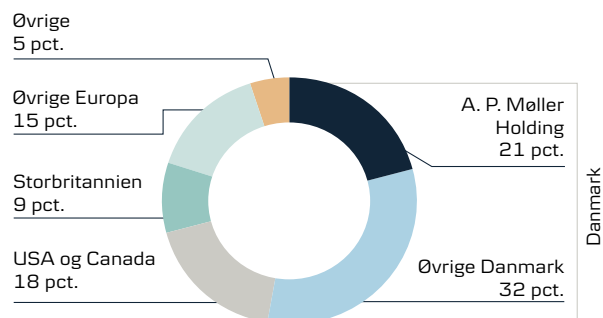
Danske Bank-aktien

Indeks 2014 = 100

**Aktionærfordeling**

Danske Bank havde ultimo 2019 ca. 284.000 aktionærer. De 10 største aktionærer besad tilsammen ca. 41 pct. af aktiekapitalen.

Vi vurderer, at omkring 47 pct. af aktiekapitalen ejes af aktionærer uden for Danmark, primært aktionærer i USA og Storbritannien.

Danske Bank-aktionærer 2019

Ifølge selskabsloven skal aktionærer i et aktieselskab informere selskabet, når deres aktiers stemmeret udgør mindst 5 pct. af aktiekapitalens stemmerettigheder, eller den pålydende værdi udgør mindst 5 pct. af aktiekapitalen. Aktionærer er også forpligtet til at informere banken om ændringer i deres beholdning, hvis nærmere fastsatte procentgrænser nås eller ikke længere er nået.

En aktionær har oplyst at eje mindst 5 pct. af Danske Banks aktiekapital:

- A.P. Møller Holding ejer 21,3 pct. af aktierne.



*Vi driver vores forretning
på en bæredygtig, etisk og
transparent måde*

Samfundsansvar og bæredygtighed

Vi ønsker at blive en bedre bank for vores interessenter: kunder, medarbejdere, samfundet og aktionærer. I kraft af vores position som en stor finansiell institution og en vigtig del af samfundet anerkender vi vores rolle og ansvar for at levere en finansiell infrastruktur, der understøtter en stabil og bæredygtig økonomisk udvikling.

For at vi kan opfylde vores egne ambitioner og indfri vores interessenters forventninger til os, er det nødvendigt, at vi integrerer samfundsmæssige interesser i vores forretningsmål, samtidig med at vi driver en solid forretning. Danske Bank overholder gældende lovgivning, markedsstandarder og internationale principper for ansvarlig virksomhedsadfærd, der dækker over menneskerettigheder (herunder arbejdstagerrettigheder) og miljøstandarder. Og vi anvender vores aktiver og kompetencer til at skabe en bæredygtig udvikling for på den måde at skabe en positiv påvirkning på de samfund, vi er en del af.

Dagsordenen sættes: principper for ansvarlig bankdrift

Der er en stigende forventning og et ønske om, at virksomheder integrerer bæredygtighed i deres kerneforretning, og det er afgørende for Danske Bank, at vi bliver ved med at være på forkant med udviklingen og fortsat er ambitiøse. FN's verdensmål for bæredygtig udvikling (SDG'erne) og Paris-aftalen vedrørende klimaforandringer er fortsat de mest betydningsfulde globale initiativer, der sætter dagsordenen inden for bæredygtighed, og samfundsmæssigt fokuser man i stigende grad på disse rammeaftaler.

I den finansielle sektor er der særligt fokus på tre initiativer: 1) Europa-Kommissionens handlingsplan for bæredygtig finansiering, som vil medføre store ændringer for banksektoren, 2) anbefalingerne fra arbejdsgruppen om klimarelaterede finansielle oplysninger (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures - TCFD), som sætter rammerne for virksomheders vurderinger af og rapportering om klimarelaterede risici og muligheder, og 3) FN's principper for bæredygtig bankvirksomhed, der er udviklet af United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI). Principperne skal hjælpe bankerne med at integrere samfundsmæssige interesser i deres forretningsstrategi og skabe rammerne for bæredygtig bankvirksomhed.

I 2018 tilsluttede vi os anbefalingerne fra arbejdsgruppen om klimarelaterede finansielle oplysninger (TCFD), og i september 2019 tilsluttede vi os FN's principper for bæredygtig bankvirksomhed. Begge dele har været et naturligt næste skridt for os i forbindelse med at

integrere bæredygtighed i forretningen, som beskrevet i vores koncernstrategi Nordic Integrator og vores Societal Impact & Sustainability strategi, som begge blev lanceret i 2018.

Strategiske resultater i 2019

Fundamentet for bankens strategi for samfundsansvar og bæredygtighed består i, at vi driver en ansvarlig og bæredygtig virksomhed og er en bæredygtig arbejdsgiver, der lever op til samfundets forventninger og bankens internationale forpligtelser. Oven på dette fundament opererer vi med tre strategiske temaer, hvor vi arbejder med udvalgte af FN's verdensmål og bruger vores kompetencer og ekspertise til at skabe en positiv forskel.

TCFD-rapportering: klimarelaterede risici og muligheder

I vores Sustainability Report 2019 rapporterer vi i henhold til TCFD-anbefalingerne, hvad angår governance, strategi og risikostyring samt vores beregningsmetoder og målsætninger. I 2019 begyndte vi at arbejde med klimarelaterede scenarieanalyser, og vi deltager i en arbejdsgruppe under UNEP FI for at teste og videreudvikle metodikker. Desuden er vi i forbindelse med kreditvurdering af de største erhvervskunder begyndt at inddrage en vurdering af klimarelaterede risici, og vi er derudover begyndt at udvikle metodikker til at identificere klimarelaterede risici og muligheder til brug for vores investeringsbeslutninger.

Vi er startet på en flerårig rejse og vil bruge det erfaringsgrundlag, vi opbygger i starten, til yderligere at forbedre vores processer for håndtering af klimarelaterede finansielle risici og muligheder. Vores indsats for at integrere klimamæssige aspekter på tværs af vores forretning er afgørende for, at vi kan efterleve principperne for ansvarlig bankdrift.

Samfundsansvar

I 2019 har vi intensiveret arbejdet med de tre strategiske temaer og vores mål for samfundsansvar.

Societal Impact & Sustainability strategi

Strategisk tema	Klima & miljø 	Innovation & entreprenørskab 	Finansiell tryghed & sikkerhed 
2025-mål	Vi vil hjælpe samfundet med omstillingen til en CO2-neutral økonomi via grøn finansiering	Vi vil hjælpe 1.000 iværksættere med at øge deres positive påvirkning på samfundet	Vi vil hjælpe fem mio. mennesker og virksomheder med at opnå finansiell tryghed og sikkerhed i en digital tidsalder
2019-resultat	7 mia. kr. bevilligede grønne lån 4,5 mia. kr. udstedte grønne obligationer 104 mia. kr. grønne obligationer udstedt på vegne af kunder	214 Data akkumuleret fra baseline 2018	3.952.248 Data akkumuleret fra baseline 2018

Når det handler om at gøre en positiv forskel, ser vi et særligt stort potentiale i grønne finansieringsløsninger og i at opfordre kunder og porteføljevirsomheder til at handle på klimaudfordringerne. I 2019 offentliggjorde vi bankens nye "Green Bond Framework", der sætter rammerne for koncernens grønne lån og grønne udstedelser. Med udgangspunkt heri lancerede vi i 2019 vores første grønne obligation og udstedte grønne boliglån til kunder i Danmark, Norge, Finland og Sverige.

Vi kan skabe en væsentlig positiv påvirkning på samfundet ved at hjælpe iværksættere med at skabe arbejdspladser og økonomisk vækst. I 2019 fortsatte vi med at udvikle vores gratis online-plattform, der på tværs af Norden skaber et økosystem omkring sociale iværksættere, der arbejder med et eller flere af FN's verdensmål for bæredygtig udvikling. Vi arbejder ligeledes med at skabe en positiv påvirkning inden for finansiell tryghed og it-sikkerhed. I løbet af året fortsatte vi med at udvikle nye værktøjer og undervisningsprogrammer, der hjælper familier og virksomheder med at navigere i en digital tidsalder.

Bæredygtig virksomhed

I løbet af 2019 arbejdede vi med at styrke grundlaget for at integrere bæredygtighed i kerneforretningen. Det indebærer først og fremmest, at vi opbygger langvarige relationer med kunderne, der er baseret på, at vi fastholder et stærkt fokus på compliance og på at forebygge økonomisk kriminalitet. Og så indebærer det, at vi integrerer miljømæssige, sociale og governance-mæssige forhold (ESG), når vi investerer, låner penge ud og træffer beslutninger om indkøb.

Udgangspunktet for, at vi kan skabe og fastholde en stærk compliance-kultur, er, at vi har klare retningslinjer, et stort fokus på risici og uddanner alle medarbejdere. I 2019 gennemførte 96 pct. af medarbejderne bankens obligatoriske træning i risiko- og compliance-forhold. Vi ønsker desuden at skabe en sund feedback-kultur, hvor

medarbejderne frit kan udtrykke deres bekymringer og anonymt rapportere sager gennem bankens whistleblower-system. I 2019 steg antallet af whistleblower-rapporter med over 20 pct. i forhold til året før.

I de senere år har Danske Bank investeret massivt i at forbedre systemer og kompetencer for at kunne bekæmpe hvidvask og andre typer økonomisk kriminalitet. I 2019 foretog vi et stigende antal indberetninger til myndighederne vedrørende mistænkelige transaktioner, og vi fokuserede blandt andet på at styrke lederteamet for vores Compliance-enhed og på omfattende undervisning af medarbejderne.

Bæredygtig finansiering er et andet område, hvor vi i de senere år har øget indsatsen. I 2019 fokuserede vi på at forbedre ESG-datagrundlaget for at understøtte en mere velbegrunder beslutningsproces og på at træne kundechefer og porteføljeformidlere i at vurdere og inddrage ESG-forhold i deres beslutningsproces.

Det er en løbende proces at implementere ESG-forhold på tværs af vores investeringsprocesser, og vi tror ikke på, at den samme fremgangsmåde virker alle steder. Vores porteføljeformidlere tilpasser derfor implementeringen af ESG-forhold til de forhold og karakteristika, der gør sig gældende for den enkelte investeringsstrategi og type af aktiv. I 2019 blev flere end 600 investeringsrådgivere og kundechefer trænet i ESG, og det er ambitionen, at alle bankens investeringsteams har integreret ESG i deres investeringsprocesser ved udgangen af 2020. På kreditområdet arbejder vi på at integrere ESG-forhold, når vi analyserer en virksomheds økonomiske nøgletal. I 2019 underviste vi således 712 kreditkundechefer og kreditmedarbejdere i ESG-forhold. I forhold til kunderne fokuserer vi på at hjælpe dem med at forstå ESG-risici og reducere eller mindske disse. Vi tænker på hele værdikæden, når vi søger at integrere ESG-forhold i forretningen, og derfor arbejder vi også

med ansvarlighed i indkøbsprocesserne og med at skabe tillidsfulde leverandørrelationer. Det lykkedes os i 2019 at få 93 pct. af tilbud igennem koncernens proces for ansvarlige indkøb,

Bæredygtig arbejdsgiver

En væsentligt del af vores samfundsansvar er at sikre, at vi er en bæredygtig arbejdsplads for medarbejderne, og at vi håndterer vores miljøpåvirkning på en ansvarlig måde.

Resultatet af vores indsats med at skabe en bæredygtig arbejdsplads og en inkluderende kultur med vægt på samarbejde, engagement og højt til loftet afspejles i medarbejdertilfredsheden. I 2019 steg medarbejdertilfredshedsscoren til 86 pct. i forhold til 84 pct. året før.

Vi anerkender vigtigheden af at have en lige kønsfordeling, og vi er glade for, at 50 pct. af arbejdsstyrken i banken udgøres af kvinder. Imidlertid er kønsfordelingen forskellig rundt omkring i organisationen, og derfor fokuserer vi på at skabe opmærksomhed omkring behovet for at reducere præferencer for det ene køn frem for det andet, når vi ansætter, samt på at øge andelen af kvindelige ledere. Med henblik på at nå målet for kønsfordelingen i banken introducerede vi i 2019 nogle principper, der gælder for ansættelse til lederstillinger.

På miljøområdet arbejder vi desuden systematisk med at mindske risikoen for omfattende skadelig miljøpåvirkning fra vores forretningsaktiviteter. Eksempelvis har vi været CO₂-neutrale siden 2009, hvilket vi har opnået ved at købe certificeret grøn strøm og ved at neutralisere vores tilbageværende udledning gennem køb af verificerede CO₂-kreditter. I 2019 udgjorde energiforbruget i vores bygninger 32 pct. af koncernens samlede udledning af CO₂. Desuden opnåede vi en reduktion i energiforbruget pr. medarbejder og i CO₂-udledningen pr. medarbejder i forhold til 2018.

ESG-ratings

ESG-ratings er et resultat af en række analyser af miljømæssige, sociale og governance-mæssige forhold i relation til en virksomheds påvirkning af samfundet.

Danske Bank har valgt at fokusere på seks ESG-bureauer, der er udvalgt ud fra deres betydning i forhold til vores investorer. Området er nærmere beskrevet i afsnittet Kapital- og likviditetsstyring på side 27.

Vejen fremover – nye måleparametre og målsætninger

Med vores nye koncernledelse på plads øger vi nu vores fokus på at skabe fremskridt inden for samfundsansvar og bæredygtighed.

På baggrund af vores tilslutning til principperne for bæredygtig bankvirksomhed og løfterne og ambitionerne om at blive en bedre bank i 2023 vil vi i 2020 fokusere vores strategiske tiltag for samfundsansvar og bæredygtighed inden for syv fokusområder: bæredygtig investering, bæredygtig finansiering, governance, diversitet & inklusion, miljøpåvirkning, iværksætteri og finansiell forståelse.

tighed inden for syv fokusområder: bæredygtig investering, bæredygtig finansiering, governance, diversitet & inklusion, miljøpåvirkning, iværksætteri og finansiell forståelse.

Som det første resultat af vores strategiske gennemgang introducerer vi nye KPI'er og mål, der skal understøtte vores indsats inden for de syv fokusområder, og det er ambitionen, at vores klimarelaterede mål er i overensstemmelse med Paris-aftalen vedrørende klimaforandringer. Disse KPI'er skal hjælpe os med at måle vores fremskridt og sætte høje standarder for banken, så vi integrerer bæredygtighed i alt, hvad vi gør. Fremadrettet vil vi ligeledes justere vores eksisterende måleparametre og strategiske 2025-mål.

Fokus-område	KPI	Baseline	2023 mål
Bæredygtig investering	Investering i den grønne omstilling via Danica Pension (mia. kr.)	10	30
Bæredygtig finansiering	Samlet volumen af bæredygtig finansiering (grønne lån og grønne obligationsudstedelser) (mia. kr.)	46,1	Noget over 100
Governance	Andel medarbejdere undervist i risiko- og compliance-forhold, som har bestået alle obligatoriske tests (pct.)	96	Over 95
Diversitet og inklusion	Andel af kvinder i højere lederstillinger (pct.)	23	35
Miljøpåvirkning	Egen CO ₂ -udledning (ton)	15.230	13.705 [-75 pct. ift. 2010* 10 pct. ift. 2019]
Iværksætteri	Antal opstarts- og vækstvirksomheder, som vi stiller værktøjer, services og ekspertise til rådighed for, så de kan vokse og gøre en forskel	3.851	10.000
Finansiell forståelse	Antal personer, som vi hjælper med værktøjer og ekspertise til at opnå finansiell forståelse	716.763	2 millioner

*Baseline er 54.823 tons CO₂-udledning i 2010.

Yderligere information

Sustainability Report 2019, der er underlagt uafhængig ekstern verificering, udgør vores COP-rapportering (Communication on Progress) til FN's Global Compact, og med rapporten opfylder vi samtidig kravene i §§ 135a og 135b i Finanstilsynets bekendtgørelse om finansielle rapporter for kreditinstitutter og fondsmæglerselskaber m.fl. Rapporten er tilgængelig på danskebank.com/societal-impact.

Organisation og selskabsledelse

Generalforsamling

Generalforsamlingen er det øverste beslutningsorgan i Danske Bank.

Den seneste ordinære generalforsamling blev afholdt den 18. marts 2019.

Danske Banks vedtægter indeholder oplysninger om indkaldelse til generalforsamlingen, aktionærers møde- og stemmeret samt aktionærers adgang til at stille forslag til dagsordenen og få et bestemt emne behandlet på generalforsamlingen. Vedtægterne kan ses på danskebank.com/about-us/corporate-governance.

Enhver aktionærs stemmeret er bestemt af det antal aktier, den pågældende aktionær ejer på registreringsdatoen, og hver aktie a nominelt kr. 10 giver ret til én stemme på generalforsamlingen. Ingen særlige rettigheder er tilknyttet enkelte aktier.

Danske Banks vedtægter kan kun ændres af generalforsamlingen. Vedtægtsændringer kræver et flertal på mindst to tredjedele af såvel de afgivne stemmer som af den på generalforsamlingen repræsenterede, stemmeberettigede aktiekapital.

En beslutning om at opløse Danske Bank, enten ved fusion eller frivillig likvidation, kræver et flertal på mindst tre fjerdedele af såvel de afgivne stemmer som af den på generalforsamlingen repræsenterede, stemmeberettigede aktiekapital.

Bestyrelsen

Bestyrelsen består af 12 medlemmer, hvoraf otte er generalforsamlingsvalgte, og fire er medarbejdervalgte.

Generalforsamlingsvalgte bestyrelsesmedlemmer er på valg hvert år. I henhold til dansk lovgivning vælges medarbejdervalgte medlemmer for en fireårig periode. Næste valg af medarbejdervalgte medlemmer finder sted forud for den ordinære generalforsamling i 2022.

Nomineringsudvalget forbereder bestyrelsens arbejde med identifikation og udvælgelse af kandidater til Danske Banks bestyrelse og direktion samt vurdering af kandidaternes kompetencer og egnethed. Kandidater til bestyrelsen indstilles af bestyrelsen eller aktionærerne til valg og vælges herefter af generalforsamlingen.

På generalforsamlingen den 18. marts 2019 ønskede Ingrid Bonde, Hilde Tonne og Rolv Erik Ryssdal ikke

genvalg. Generalforsamlingen valgte Bente Avnung Landsnes, Christian Sagild og Gerrit Zalm som nye bestyrelsesmedlemmer.

På side 244-249 i Annual Report 2019 beskrives de enkelte bestyrelsesmedlemmer, herunder deres ledelseshverv. Note 37 på side 170 i Annual Report 2019 indeholder oplysninger om bestyrelsesmedlemmernes beholdninger af Danske Bank-aktier, og note 36 på side 164 i Annual Report 2019 indeholder oplysninger om bestyrelsesmedlemmernes aflønning.

Bestyrelsens arbejde i 2019

Bestyrelsen afholdt 26 møder i 2019, hvoraf 9 var ekstraordinære møder. Med hensyn til møder i udvalgene (ordinære såvel som ekstraordinære) afholdt Revisionsudvalget 7 møder, Risikoudvalget 8 møder, Nomineringsudvalget 6 møder og Aflønningsudvalget 6 møder.

I 2019 oprettede bestyrelsen et nyt permanent udvalg med ansvar for adfærd, compliance og kultur kaldet Conduct & Compliance-udvalget. Dette udvalg afholdt 9 møder i 2019 (ordinære såvel som ekstraordinære).

Tabellen viser mødedeltagelsen på bestyrelses- og udvalgsmøderne i årets løb.

	Bestyrelse			Udvalg			
		Revision	CCC	Nominering	Aflønning	Risiko	
Karsten Dybvad	25/26	3 ^a	9/9	6/6	6/6	6/8	
Jan Thorsgaard Nielsen	26/26	7/7	9/9	2 ^a		2 ^a	
Lars-Erik Brenøe	26/26			6/6	4/4		
Kirsten Ebbe Brich	26/26		9/9				
Charlotte Hoffmann	26/26				6/6		
Carol Sergeant	26/26	2 ^a	9/9	2/2 + 1 ^a		8/8	
Rolv Erik Ryssdal	7/7				2/2		
Hilde Tonne	7/7				2/2		
Ingrid Bonde	6/7	2/2				2/2	
Jens Due Olsen	24/26	7/7	1 ^a			2/2	
Bente Bang	26/26						
Thorbjørn Lundholm Dahl	26/26						
Bente Avnung Landsnes	20/20	5/5			4/4		
Gerrit Zalm	17/20			4/4		6/6	
Christian Sagild	20/20	5/5				5/6	

^a Deltag som ikke-udvalgsmedlem.

I 4. kvartal gennemførte bestyrelsen sin årlige evaluering, herunder af bestyrelsens sammensætning, arbejdet i bestyrelsesudvalgene, udvalgsstrukturen samt bestyrelsesformandens ledelse. For at sikre anonymitet blev evalueringen udført i samarbejde med et eksternt konsulentfirma. Alle medlemmer af bestyrelsen og direktionen besvarede et omfattende spørgeskema. Resultaterne og konklusionerne blev derefter forelagt bestyrelsen til drøftelse.

Formålet med evalueringen var blandt andet at sikre, at bestyrelsens sammensætning og de enkelte medlemmers særlige kompetencer gør det muligt for bestyrelsen at varetage sine opgaver. Da bestyrelsen fungerer som et kollegialt organ, vurderes dens kollektive kompetencer og erfaring som summen af de individuelle bestyrelsesmedlemmers kompetencer og erfaring. Formålet med sammensætningen af bestyrelsen er at sikre, at banken udvikler sig stabilt og tilfredsstillende til fordel for kunder, medarbejdere, ejere og øvrige interessenter. Beskrivelsen af bestyrelsens kollektive kompetencer findes i Bestyrelsens Kompetenceprofil, der er tilgængelig på danskebank.com. På side 244-249 i Annual Report 2019 beskrives de enkelte bestyrelsesmedlemmers kompetencer.

Resultaterne af evalueringen for 2019 var generelt positive, men de viste også, at der var mulighed for forbedring på nogle områder, og bestyrelsen vil se nærmere på disse i løbet af 2020.

Direktionen

Den 5. september 2019 ændrede direktionen sin engelske betegnelse til Executive Leadership Team.

Direktionen består af administrerende direktør og midlertidig Chief Operating Officer Chris Vogelzang, midlertidig Chief Financial Officer og Chef for Banking DK (pr. 1. februar 2020) Jacob Aarup-Andersen, Chef for Wealth Management Berit Behring, Chief Risk Officer Carsten Rasch Egeriis, Chef for Corporates & Institutions Jakob Groot, Chef for Banking Nordic (og midlertidig Chef for Banking DK fra den 29. juni 2019 til den 31. januar 2020) Glenn Söderholm, og Chief Compliance Officer Philippe Vollot.

Stephan Engels er udnævnt som Chief Financial Officer og nyt medlem af direktionen. Han vil tiltræde i april 2020.

Frans Woelders er udnævnt som Chief Operating Officer og nyt medlem af direktionen. Han vil ligeledes tiltræde i april 2020.

Den 8. februar 2019 opsigde bankdirektør og Chef for Group HR Henriette Fenger Ellekrog sin stilling. Den 29. juni 2019 udtrådte bankdirektør og Chef for Banking DK Jesper Nielsen af direktionen. Med virkning fra den 5. september 2019 udtrådte bankdirektør og Chief Financial Officer Christian Baltzer, bankdirektør og Chef for Group Services & Group IT Jim Ditmore, og bankdirektør og Chef for Group Development Frederik Gjessing Vinten af direktionen.

Anbefalinger for god Selskabsledelse

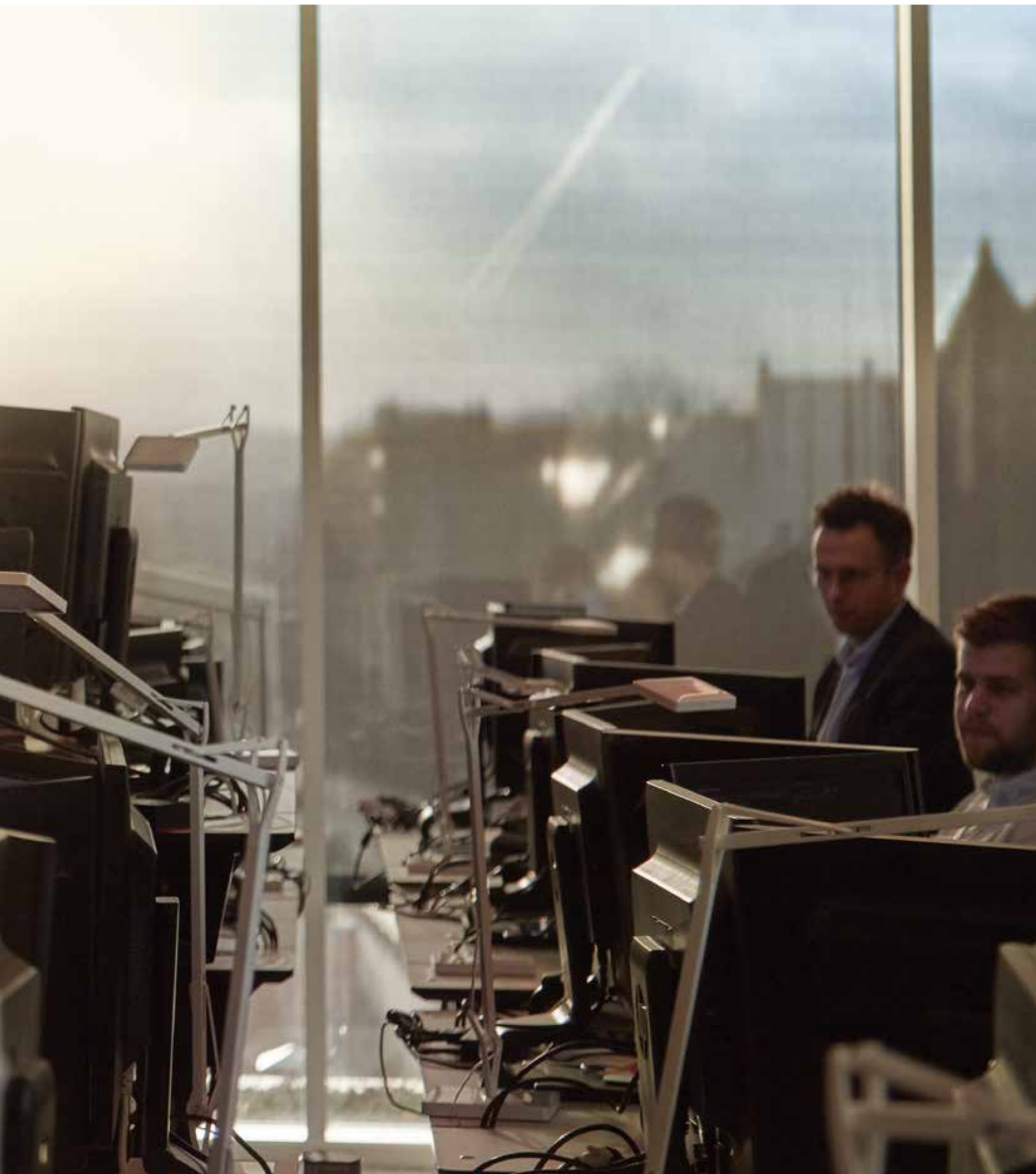
Anbefalinger for god Selskabsledelse, udsendt af Komitéen for god Selskabsledelse, findes på corporategovernance.dk. Anbefalingerne er retningslinjer for best practice for ledelsen i selskaber, hvis aktier handles på et reguleret marked i Danmark, herunder Nasdaq Copenhagen A/S. Hvis et selskab ikke følger en anbefaling, skal selskabet forklare, hvorfor det har valgt en anden fremgangsmåde. Danske Bank følger alle anbefalinger.

På danskebank.com/about-us/corporate-governance findes den lovpligtige corporate governance-rapport, jf. § 134 i Finanstilsynets bekendtgørelse om finansielle rapporter for kreditinstitutter og fondsmæglerselskaber m.fl. Rapporten, indeholder blandt andet en forklaring af bankens status på samtlige anbefalinger.

Finansrådet, som nu er en del af Finans Danmark, har udstedt et ledelseskodex, som gælder for de finansielle institutter, der tidligere var medlem af Finansrådet. Kodekset findes på finansdanmark.dk. Medlemmerne skal følge anbefalingerne eller forklare, hvorfor de ikke følger dem. Danske Bank følger alle anbefalinger i kodekset, og bankens status på anbefalingerne er forklaret i punkt E i Corporate Governance-rapporten for 2019.



*Vi skaber muligheder og hjælper
både privat- og erhvervskunder
med at indfri deres ambitioner*



Banking DK

I 2019 opnåede Banking DK et resultat før skat på 6,5 mia. kr., hvilket var et fald på 20 pct. i forhold til 2018. Året var præget af stærk konkurrence samt øgede regulatoriske omkostninger og investeringer på compliance-området, hvilket havde en negativ indvirkning på resultatet. Som forventet var der en lavere nettotilbageførsel af nedskrivninger på udlån i 2019. Disse forhold blev dog til dels opvejet af en betydelig konverteringsaktivitet som følge af de historisk lave renter, øget vækst i volumen og øget forretningsaktivitet.

Banking DK

(Mio. kr.)

	2019	2018	Indeks 19/18	4. kvartal 2019	3. kvartal 2019	Indeks 4. kv./3. kv.
Nettorenteindtægter	9.111	9.622	95	2.231	2.251	99
Nettogebyrindtægter	4.397	4.363	101	1.209	1.235	98
Handelsindtægter	1.176	948	124	318	288	110
Øvrige indtægter	227	237	96	53	59	90
Indtægter i alt	14.912	15.170	98	3.812	3.834	99
Driftsomkostninger	8.736	7.831	112	2.523	2.070	122
Resultat før nedskrivninger på udlån	6.176	7.339	84	1.289	1.764	73
Nedskrivninger på udlån	-342	-798	-	-261	-109	-
Resultat før skat	6.518	8.137	80	1.549	1.873	83
Udlån ekskl. reverse forretninger før nedskrivninger	943.723	938.118	101	943.723	948.948	99
Korrektivkonto, udlån	10.235	11.168	92	10.235	10.650	96
Indlån, ekskl. repoindlån	357.967	330.124	108	357.967	348.191	103
Udstedt særligt dækkede obligationer*	804.130	794.219	101	804.130	808.378	99
Korrektivkonto, garantier	1.425	1.424	100	1.425	1.465	97
Allokeret kapital (gennemsnit)	36.430	36.822	99	36.287	36.460	100
Nettorenteindtægter i pct. p.a. af ind- og udlån	0,72	0,77		0,70	0,71	
Resultat før skat i pct. p.a. af allokeret kap. (gns.)	17,9	22,1		17,1	20,5	
Omkostninger i pct. af indtægter	58,6	51,6		66,2	54,0	
Medarbejderantal (fuldtid)	4.588	4.225	109	4.588	4.501	102

*Udstedte særligt dækkede obligationer er for eliminering af koncernens beholdning af egne særligt dækkede obligationer. Tidligere blev kun udstedte Realkredit Danmark-obligationer allokeret til forretningsenhederne. Sammenligningstal er tilpasset.

Hovedtal på kundetypeniveau for Banking DK vises i Fact Book Q4 2019, som er tilgængelig på danskebank.com/ir.

2019 i forhold til 2018

Året var præget af stærk konkurrence og en lavere risikoappetit fra vores side i kølvandet på opbremsningen på ejendomsmarkedet, men også af en høj konverteringsaktivitet som følge af de historisk lave renter, øget vækst i volumen og øget forretningsaktivitet.

Udlånsvæksten var primært drevet af øget efterspørgsel efter finansiering af almenbygget boligbyggeri og erhvervsejendomme blandt vores store ejendomskunder. Boligudlånet steg ligeledes i årets løb. Efterspørgslen efter FlexLife® og Danske Bolig Fri® viser fortsat, at vi har et stærkt udbud af boligprodukter til alle boligejere. Der blev foretaget lånekonverteringer på tværs af samtlige segmenter, men udviklingen var især fremherskende blandt erhvervskunder og store ejendomskunder. Indlånet steg væsentligt i løbet af året.

Vi havde fortsat en væsentlig tilstedeværelse på erhvervskundemarkedet, mens vores markedsandel af privatkunder faldt. Faldet afspejler en nettoafgang af NemKonto-kunder på 23.600 i årets løb. Kundeafgangen aftog i løbet af året, og vi fortsætter den tætte dialog med kunderne for at give dem den bedste oplevelse, hver gang de er i kontakt med banken.

Der var et fald i nettorenteindtægterne på 5 pct. i forhold til 2018. De lave renter i Danmark lagde pres på indlånsmarginerne og tilskyndede kunder til at omlægge deres lån til bank- eller realkreditlån med lavere marginaler. Nettorenteindtægterne var desuden negativt påvirket af stærk konkurrence og stigende fundingomkostninger i forbindelse med opfyldelsen af det nye NEP-krav, der er fastsat af Finanstilsynet.

Indtægterne var positivt påvirket af det ekstraordinært høje aktivitetsniveau i forbindelse med lånekonverteringer, som bidrog med omkring 700 mio. kr. til de samlede indtægter i forhold til 2018. Gebyrindtægter udgjorde cirka halvdelen af dette beløb.

Gebyrindtægterne var på niveau med 2018 som følge af godtgørelsen på omkring 150 mio. kr., der er udbetalt til visse Flexinvest Fri-kunder, samt lavere kundeefterspørgsel efter aktivt forvaltede investeringsprodukter generelt.

Driftsomkostningerne steg 12 pct. på grund af øgede regulatoriske omkostninger og omkostninger til compliance, hovedsageligt i forbindelse med investeringer på anti-hvidvaskområdet, såsom monitorering og kontroller, træning af medarbejdere og it.

Nedskrivninger på udlån udgjorde en nettotilbageførsel på 342 mio. kr. i 2019. Tilbageførslen vedrørte primært vores landbrugsportefølje.

Kreditkvalitet

Kreditkvaliteten var generelt stabil, og markedet var positivt påvirket af lave renter og gunstige markedsvilkår, men var også påvirket af tidlige tegn på opbremsning.

I Realkredit Danmark var kreditkvaliteten stærk og stabil igennem 2019 og var positivt påvirket af den gunstige danske økonomi.

Belåningsgraden faldt 0,6 procentpoint i løbet af året.

Belåningsgrad for boligrelaterede udlån

	31. december 2019		31. december 2018	
	Gsn. LTV (pct.)	Netto- krediteks- ponering (Mia. kr.)	Gsn. LTV (pct.)	Netto- krediteks- ponering (Mia. kr.)
Retail	60,6	508	61,2	510
Total	60,6	508	61,2	510

Krediteksponering

Krediteksponeringen steg til 1.054 mia. kr., primært som følge af vores erhvervsportefølje.

	Nettokrediteksponering		Nedskrivning (pct.)
(Mio. kr.)	31. december 2019	31. december 2018	31. december 2019
Privat	567.125	564.573	0,01%
Erhverv	486.987	457.779	-0,10%
I alt	1.054.111	1.022.352	-0,04%

4. kvartal 2019 i forhold til 3. kvartal 2019

Resultat før skat faldt 17 pct. til 1,5 mia. kr. på grund af stigende regulatoriske omkostninger og omkostninger til compliance.

Udlånsvolumen faldt 1 pct. i kvartalet som følge af negative markedsværdireguleringer. Når der ses bort fra markedsværdireguleringerne, var udlånet uændret. Indlånet steg 3 pct.

Driftsomkostningerne steg 22 pct. Stigningen afspejler vores fortsatte fokus på regulatoriske krav og compliance.

Der var i 4. kvartal en nettotilbageførsel af nedskrivninger på 261 mio. kr. i forhold til en nettotilbageførsel på 109 mio. kr. i 3. kvartal. Vi forventer en fortsat tilbageførsel af nedskrivninger, hovedsageligt inden for vores landbrugsportefølje, men også inden for vores porteføljer inden for metaller og minedrift. Med hensyn til landbrugsporteføljen er der tale om tilbageførsler generelt, mens der i relation til vores porteføljer inden for metaller og minedrift er tale om enkeltkunder.

Forretningsinitiativer

I Banking DK er det vores ambition altid at sætte kunden først og levere den bedste kundeoplevelse, når kunden klarer sine daglige bankforretninger eller søger rådgivning. Vi anerkender, at vi som landets største bank har et særligt samfundsansvar, og vi arbejder ihærdigt på at støtte en bæredygtig udvikling og bidrage til det samfund, vi er en del af.

Et forbedret kundetilbud inden for fast ejendom

Det er en vigtig del af vores kunders liv og forretning at kunne få finansieret fast ejendom og få rådgivning i den forbindelse, og derfor er området en væsentlig del af vores kundetilbud. I 2019 fortsatte vi med at skabe forbedringer:

Realkredit Danmark lancerede som den første udsteder i Danmark en ny grøn obligation (RD Cibor6® Green). Den grønne realkreditobligation er det første tiltag inden for rammerne af Danske Banks nye "Green Bond Framework" og er målrettet erhvervskunder, der søger finansiering af klimavenlige ejendomme, eller klimabevidste investorer, der ønsker at udvide deres grønne portefølje.

Til boligejerne lancerede vi et nyt digitalt univers. Her kan kunderne eksempelvis søge efter bolig og finde den, der passer til deres økonomi og budget. Værktøjet er en integreret del af vores rådgivningsproces og giver kunderne nem adgang til rådgivning gennem hele søge- og købsprocessen.

For kunder, der søger et konkurrencedygtigt alternativ til realkreditlån, tilbyder vi vores boliglån Danske Bolig Fri®. I 2019 gav vi kunderne mulighed for at låse renten fast, og dermed er det populære lån blevet endnu mere fleksibelt.

Stærke partnerskaber løfter forretningen

Vi fik en stærk start på vores nye partnerskab med Tryk Forsikring, og der var stor interesse fra både privat- og erhvervskunder. Den feedback, vi får fra kunderne, viser, at de er meget tilfredse med vores rådgivning, og at det er nemt at booke et møde med en rådgiver. Vi forsætter med at markedsføre vores forsikringstilbud til privat- og erhvervskunderne gennem forskellige konkrete initiativer.

Vi indgik desuden en partnerskabsaftale med den ny-startede innovationshub PropTech Denmark. Formålet er at støtte udviklingen af teknologiske løsninger til at spare på energien i private boliger og erhvervsejendomme til gavn for kunderne og miljøet ved at sætte aktører inden for innovation, ejendomme og finans i kontakt med hinanden. Vi bidrager med vores viden og ekspertise inden for finansiering af fast ejendom med henblik på at fremme den teknologiske udvikling.

En strategisk partner for vores kunder

Hos vores erhvervskunder ser vi et øget behov for en partner, der ikke kun forstår deres forretning, men også deres strategiske kontekst, og som de kan have en åben og fremadskuende dialog med. For at imødekomme dette behov deltog flere end 300 rådgivere og specialister i løbet af året i et intensivt træningsforløb, der sætter dem i stand til at udfylde denne nye rolle.

Digitalisering af forretningen

Vi tog de sidste skridt med at migrere privatkunderne til vores nye mobilbank. Tilfredsheden med den nye app er støt stigende, og de fleste af kunderne klarer nu de daglige bankforretninger via mobilen. Med et af mobilbankens nyeste features – Abonnementshjælper – får kunderne overblik over udvalgte abonnementer og hjælp til at opsige dem, de ikke længere vil have.

Vi fortsatte med at migrere erhvervskunderne til District, og nye kunder tilbydes dette finansielle dashboard i stedet for den forhenværende Business Online-løsning. District giver virksomhederne et realtidsoverblik over deres økonomi, hvilket giver mere gennemsigtighed og dermed et endnu bedre beslutningsgrundlag.

Vores mindre erhvervskunder kan nu ansøge om kredit online. Løsningen reducerer ekspeditionstiden og den

tid, det tager, før kunden har modtaget sit lån, fra uger til timer, og dermed sikres kunden en god kundeoplevelse.

Apple Pay blev tilføjet til vores lange række af betalingsløsninger til privat- og erhvervskunder. Vi dækker nu alle de store styresystemer til smartphones, og kunderne har taget godt imod tilbuddet.

Private Wealth Management DK er nu en del af Banking DK

Bankens aktiviteter på Private Wealth Management-området har siden september 2019 været en del af Banking DK. Det er med det nye setup vores ambition at skabe en mere holistisk tilgang til både privat- og erhvervskunder på tværs af koncernen til fordel for kunderne.

I 2019 fokuserede vi på at være endnu mere proaktive over for vores private banking-kunder og på at udvikle vores produkter, løsninger og processer baseret på input og feedback fra kunderne.

Flexinvest Fri

I oktober begyndte vi at godtgøre kunder, der har investeret i Flexinvest Fri, for forkert betalt aftalegebyr og rådgivning i perioden fra 2017 og indtil 2018. I slutningen af oktober begyndte vi at afholde møder med alle de berørte kunder med henblik på at gennemgå deres Flexinvest Fri-aftale.

Samfundsansvar

Som led i koncernens ambition om at drive en bæredygtig virksomhed og gøre en positiv forskel i de samfund, vi er en del af, lancerede Banking DK forskellige initiativer.

Selv om digitaliseringen i høj grad påvirker vores kunders liv, foretrækker mange privatkunder stadig at mødes med deres rådgiver ansigt til ansigt. For at imødekomme dette behov åbnede vi 14 mødecentre, hvor kunderne kan holde rådgivningsmøder med os.

Vores rådgivere er fortsat regelmæssigt på besøg på skoler som gæsteforelæsere for at fortælle teenagere om penge, privatøkonomi og sikker adfærd på internettet. I 2019 arrangerede vi Store Lommepengedag, som nu indgår som en del af vores initiativer for at øge børns forståelse for penge og deres økonomiske tryghed.

Bankens online-platform, thehub.dk, der hjælper opstartsvirksomheder med at rekruttere de rigtige specialister og få adgang til finansiering, er blevet en af de mest succesfulde platforme for nordiske opstartsvirksomheder. For at give disse virksomheder nemmere adgang

til nye talenter samlede vi alle vores ydelser i alle lande i en ny version (the Hub 2.0). Virksomhederne får med den nye version et visuelt overblik over rekrutteringsprocessen, en interaktiv søgefunktion og stærkere employer branding. For jobansøgere betyder den fælles platform, at de nu kan finde deres drømmejob, uanset hvor de bor.

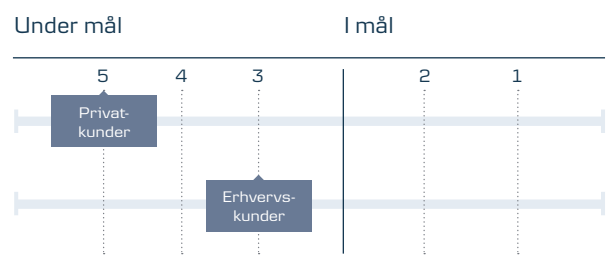
Danske Bank blev ny hovedsamarbejdspartner for det globale vækstprogram EY Entrepreneur Of The Year, der hylder de største succeser inden for entreprenørskab blandt enkeltpersoner og virksomheder. Som partner deltog vi i interviews af ca. 450 nominerede virksomheder i Danmark. Programmet giver os samtidig mulighed for både lokalt og nationalt at styrke vores netværk med eksisterende kunder og knytte nye bånd til potentielle kunder.

Kundetilfredshed

Kundetilfredsheden blandt erhvervskunderne fortsatte med at stige i løbet af året, og siden første kvartal har vi også set en stigning i kundetilfredsheden blandt privatkunderne. Desuden var der fremgang hos private banking-kunderne. Den positive tendens skyldtes vores tætte dialog med kunderne kombineret med et øget fokus på rådgivning og løsninger blandt kunderne og en faldende interesse for Estlandsagen. Vi fik desuden positiv feedback på de møder, vi afholdt med Flexinvest Fri-kunderne.

Det er vores ambition at være i top to målt på kundetilfredshed på alle områder. Ved udgangen af 2019 var vi nummer tre blandt erhvervskunderne, nummer tre blandt private banking-kunderne og nummer fem blandt privatkunderne. Vi ligger under vores mål, men vi er fast besluttet på at fortsætte arbejdet. Den positive tendens, vi har set i 2019, giver os endnu mere mod på at fortsætte den tætte dialog med kunderne og give dem den bedste kundeoplevelse hver gang, de er i kontakt med banken.

Banking DK





Banking Nordic

Banking Nordic opnåede i 2019 et resultat før skat på 3,8 mia. kr., svarende til et fald på 35 pct. i forhold til 2018. Faldet skyldtes primært lavere nettorenteindtægter som følge af højere renter i Norge og Sverige, hvilket lagde pres på marginalerne, samt stigende driftsomkostninger på grund af investeringer i compliance og højere regulatoriske omkostninger. Øgede nedskrivninger i Finland og Sverige samt negative valutakurseffekter bidrog ligeledes til faldet.

Banking Nordic

(Mio. kr.)

	2019	2018	Indeks 19/18	4. kvartal 2019	3. kvartal 2019	Indeks 4. kv. / 3. kv.
Nettorenteindtægter	7.839	8.183	96	1.992	1.959	102
Nettogebyrindtægter	1.857	1.875	99	479	470	102
Handelsindtægter	280	323	87	72	61	118
Øvrige indtægter	592	649	91	136	133	102
Indtægter i alt	10.567	11.029	96	2.678	2.623	102
Driftsomkostninger	6.269	5.324	118	1.757	1.480	119
Resultat før nedskrivninger på udlån	4.298	5.706	75	921	1.143	81
Nedskrivninger på udlån	510	-161	-	511	86	-
Resultat før skat	3.788	5.867	65	410	1.058	39
Udlån ekskl. reverse forretninger før nedskrivninger	634.974	604.679	105	634.974	626.406	101
Korrektivkonto, udlån	3.880	3.761	103	3.880	3.544	109
Indlån, ekskl. repoindlån	270.522	245.867	110	270.522	258.072	105
Udstedte særligt dækkede obligationer*	223.604	225.914	88	223.604	227.201	88
Korrektivkonto, garantier	451	389	116	451	379	119
Allokeret kapital (gennemsnit)	34.371	33.497	103	34.283	34.550	99
Nettorenteindtægter i pct. p.a. af ind- og udlån	0,89	0,97		0,90	0,88	
Resultat før skat i pct. p.a. af allokeret kap. (gns.)	11,0	17,5		4,8	12,2	
Omkostninger i pct. af indtægter	59,3	48,3		65,6	56,4	
Medarbejderantal (fuldtid)	2.599	2.613	99	2.599	2.696	96

*Udstedte særligt dækkede obligationer er for eliminering af koncernens beholdning af egne særligt dækkede obligationer. Tidligere blev kun udstedte Realkredit Danmark-obligationer allokeret til forretningsenhederne. Sammenligningstal er tilpasset.

Hovedtal på kundetyperiveau for Banking Nordic vises i Fact Book Q4 2019, som er tilgængelig på danskebank.com/ir.

2019 i forhold til 2018

Banking Nordics indtægter faldt 4 pct. i 2019. Vi så dog en god tilgang af kunder i løbet af året, og især i Norge var der en væsentlig tilgang af privatkunder i forhold til 2018. På tværs af Banking Nordics markeder stod partnerskaber for en stor del af kundetilgangen, og de var den væsentligste drivkraft for vores vækststrategier. På erhvervskundesiden var indtægterne positivt påvirket af et styrket produktudbud til mellemstore og store erhvervskunder.

Samlet set var de finansielle resultater negativt påvirket af valutakurseffekter, idet den norske og svenske krone begge faldt over for den danske krone gennem 2019. Stigende renter i Norge og Sverige førte desuden til et øget pres på marginalerne. Resultatet var endvidere negativt påvirket af højere fundingomkostninger til opfyldelse af det nye krav vedrørende nedskrivningseg-nede passiver (NEP), der er fastsat af Finanstilsynet. Kombinationen af højere driftsomkostninger og øgede nedskrivninger i Finland og Sverige betød, at resultat før skat faldt 35 pct. år mod år.

Udlån steg på de fleste af Banking Nordics markeder i forhold til ultimo 2018. I Finland og Norge var der stabil vækst i løbet af året, hvorimod væksten i Sverige faldt i anden halvdel af 2019. Faldet skyldtes i stor udstrækning en ændring af vores risiko- og prisstrategi i 2. og 3. kvartal 2019. Ændringen betød, at der kun var en beskedent stigning i forretningsomfanget med privatkunderne i Sverige i forhold til niveauet ultimo 2018, hvorimod forretningsomfanget med de mellemstore og store erhvervskunder i ejendomssektoren faldt. I Norge var væksten drevet af privatkunder og store erhvervskunder, mens de mellemstore og store erhvervskunder skabte væksten i Finland.

Nettorenteindtægterne var negativt påvirket af et øget pres på marginalerne. Dette pres var primært forårsaget af en kombination af stigende renter i Norge og Sverige og øget konkurrence. Derudover var nettorenteindtægterne negativt påvirket af højere fundingomkostninger til opfyldelse af NEP-kravet.

Nettogebyrindtægterne faldt 1 pct. år mod år. Dog oplevede Banking Nordic en stigning i lokal valuta. Gebyrindtægterne steg i Norge og Sverige, hovedsageligt på grund af finansierings- og investeringsgebyrer fra primært Private Banking.

Øvrige indtægter faldt fra niveauet i 2018, hvilket overvejende skyldtes, at indtægten fra salget af den norske ejendomsmæglerkæde Krogsveen havde en positiv effekt i 1. kvartal 2018.

Asset Finance oplevede god fremgang og et godt forretningsmæssigt momentum i 2019 takket være en stor efterspørgsel efter leasingydelse, ligesom der var en engangsindtægt fra salget af investeringsejendomme. Salget var dog ikke på niveau med 2018, hvilket bidrog til faldet i øvrige indtægter i forhold til 2018.

Driftsomkostningerne steg 18 pct. i forhold til 2018. Driftsomkostningerne lå i 2018 på et noget lavere niveau, idet Banking Nordic var en ny organisatorisk enhed. Driftsomkostningerne steg ligeledes som følge af betydelige investeringer i compliance og hvidvaskbekæmpelse. Endvidere steg driftsomkostninger på grund af højere aktivitet i Norge og højere moms på omkostninger i Finland samt en justering af den forventede værdi af en distributionsaftale i Finland.

Nedskrivninger på udlån udgjorde 510 mio. kr., hvilket hovedsageligt skyldtes en gennemgang af udlånsporteføljen. Nedskrivninger vedrørte hovedsageligt enkeltkunder i erhvervsporteføljen, særligt inden for brancherne entreprenører og byggematerialer samt sociale tjenesteydelser.

Kreditkvalitet

Kreditkvaliteten var generelt stabil på tværs af de nordiske markeder, hvilket afspejler de stabile makroøkonomiske forhold.

Den samlede belåningsgrad steg 0,1 procentpoint i løbet af året.

Belåningsgrad for boligrelaterede udlån

	31. december 2019		31. december 2018	
	Gsn. LTV (pct.)	Netto- krediteks- ponering (Mia. kr.)	Gsn. LTV (pct.)	Netto- krediteks- ponering (Mia. kr.)
Privat, Sverige	63,6	87	64,7	86
Privat, Norge	62,7	125	61,9	104
Privat, Finland	61,8	86	61,2	86
I alt	62,7	297	62,6	276

Krediteksponering

Krediteksponeringen steg til 764 mia. kr. i 2019. Stigningen vedrørte primært privatkundeporteføljen i Norge og var drevet af vores strategiske partnerskabsaftale med fagforeningen Tekna.

(Mio. kr.)	Nettokrediteksponering		Nedskrivning (pct.)
	31. december 2019	31. december 2018	31. december 2019
Sverige	289.206	284.369	-0,10%
Norge	249.001	215.039	0,12%
Finland	172.857	166.170	0,35%
Øvrige	53.159	57.584	0,03%
I alt	764.224	723.162	0,08%

4. kvartal 2019 i forhold til 3. kvartal 2019

Resultat før skat faldt 61 pct. på grund af højere omkostninger og nedskrivninger.

De samlede indtægter steg 2 pct. kvartal mod kvartal.

Nettorenteindtægterne steg 2 pct. som følge af et lidt mindre pres på marginalerne, særligt i Norge, hvor vi begyndte at se virkningen af de prisændringer, der blev gennemført efter den seneste renteforhøjelse i september.

Nettogebyrindtægterne steg 2 pct. på grund af øget investeringsaktivitet på tværs af Banking Nordic.

Driftsomkostningerne steg 19 pct. Stigningen skyldtes hovedsageligt indregningen af omkostninger i forbindelse med investeringer i compliance og hvidvaskbekæmpelse ultimo året samt en justering af den forventede værdi af en distributionsaftale i Finland.

Nedskrivninger på udlån udgjorde 511 mio. kr. i 4. kvartal 2019 mod 86 mio. kr. i 3. kvartal 2019. Udviklingen var primært drevet af nedskrivninger på enkeltteksponeringer inden for brancherne sociale tjenesteydelser samt entreprenører og byggematerialer i den finske portefølje.

Forretningsinitiativer

I Banking Nordic er det vores ambition altid at sætte kunden først og levere den bedste kundeoplevelse, når kunden klarer sine daglige bankforretninger eller søger rådgivning. Som en markedsudfordrer i Norden arbejder vi på at give de bedste tilbud til kunderne, og vi arbejder ihærdigt på at støtte en bæredygtig udvikling og bidrage til det samfund, vi er en del af.

Vækst gennem partnerskaber

Banking Nordic skabte i løbet af 2019 vækst i retail-forretningen via partnerskaber. I Norge bidrog vores aftale med Tekna til løbende tilgang af nye kunder og en øget udlånsvolumen. I Sverige indgik vi en aftale med landets største ejendomsudviklings- og administrationsselskab HSB Bospa om at servicere selskabets 140.000 boligopsparingskunder og forvalte deres boligopsparing. Aftalen blev indgået i 3. kvartal 2019, og kunderne onboardes løbende i 2020.

Integrering af Private Wealth Management

Det er vores mål at skabe en mere holistisk tilgang til privatkunder og private banking-kunder på tværs af koncernen for bedre at kunne servicere dem. Derfor har bankens Private Wealth Management-aktiviteter i Norge, Sverige og Finland siden september været en del af Banking Nordic. Det sætter os i stand til bedre at koordinere vores bankaktiviteter på tværs af markederne og sikrer, at vi opfylder vores ambition om at levere den bedste kundeoplevelse.

Fremover vil vi også være bedre i stand til at realisere vores vækstpotentiale som følge af bedre koordinering og samarbejde om udviklingen af løsninger og produkter på tværs af Norden og de forskellige kundesegmenter.

Innovation and digitalisering

I 3. kvartal 2019 blev Apple Pay tilføjet til vores betalingsløsninger til både privat- og erhvervskunder på tværs af vores markeder. Løsningen giver kunderne en nem og sikker måde at gennemføre betalinger på. Kunderne har taget godt imod Apple Pay, der understøtter bankens strategi om at give kunderne digitale løsninger, der gør det nemt at foretage de daglige bankforretninger.

For at reducere kompleksiteten og sikre en mere smidig betjening af kunderne arbejder Banking Nordic på tværs

af markederne på en transformation af servicemodellen for at sikre bedre udnyttelse af synergier og best practice fremadrettet.

Vi afsluttede migreringen af erhvervskunderne til vores nye finansielle dashboard District, der erstatter den forhenværende Business Online-løsning. District giver kunderne et enkelt overblik over virksomhedens økonomi og gør det nemmere at klare alt fra de daglige bankforretninger til den langsigtede planlægning og de strategiske beslutninger. District er fremtidens platform med mange muligheder for tilpasning til virksomhedens behov og mulighed for at integrere tredjepartsapplikationer. District er virksomhedens eget personlige dashboard, som giver den et bedre økonomisk overblik og gør det nemmere at styre økonomien. Dashboardet kan nemt tilpasses den enkelte brugers behov og funktion i virksomheden.

Hos vores erhvervskunder ser vi et øget behov for en partner, der ikke kun forstår deres forretning, men også deres strategiske kontekst, og som de kan have en åben og fremadskuende dialog med.

Sammen med Corporates & Institutions fortsatte vi med at forbedre vores servicemodel for erhvervskunderne. Formålet er at give virksomhederne adgang til flere produkter og specialister, så de kan få en skræddersyet løsning, der dækker deres behov. Der er tale om en produktneutral tilgang, hvilket betyder, at hver enkelt kunde får den bedste rådgivning, der matcher kundens behov, uanset om kunden eksempelvis ønsker at udstede obligationer eller optage et lån. Vores fokus på erhvervs-kundesegmentet gav øget vækst i udlånsvolumen, særligt i Norge og Finland, i forhold til volumenniveauet ved udgangen af 2018.

Samfundsansvar

Som led i koncernens ambition om at drive en bæredygtig virksomhed og gøre en positiv forskel i de samfund, vi er en del af, styrkede vi vores position og lancerede forskellige initiativer.

Vi har i 2019 haft stort fokus på at kunne tilbyde kunderne bæredygtige finansieringsløsninger i form af grønne lån og obligationer. Løsningerne er nu tilgængelige på alle vores markeder, og der er stor interesse for dem fra især erhvervskunderne.

I Asset Finance er bæredygtighed et af de helt centrale temaer, eftersom vi ser kunderne søge hen mod mere bæredygtige løsninger. Et eksempel er leasingområdet, hvor kunderne nu blandt andet kan se, hvor meget de enkelte biltyper i vores flåde udleder. Det er ambitionen for Asset Finance at deltage aktivt i den grønne dagsorden og ændre bilflåder i retning mod at blive mere miljøvenlige.

Mangfoldighed står højt på dagsordenen i Banking Nordic, og vi fokuserer særligt på køn og etnicitet. I Sverige opfordrer vi eksempelvis kvinder til at deltage aktivt i iværksættermiljøet. Vi har i samarbejde med Singularity University og organisationen Reach for Change afholdt en række arrangementer henvendt til kvindelige iværksættere og kvinder, der ønsker at forfølge drømmen om at gå iværksættervejen.

Kundetilfredshed

Vi fortsatte med at fokusere på at nå vores mål om at give den bedste kundeoplevelse ved at gøre kunderejsen nem og tilbyde løsninger, der er bygget op om kundernes behov.

Det er vores mål at være nummer ét eller to på kundetilfredshed hos vores prioriterede kundesegmenter på alle vores markeder. I relation til erhvervskunderne har vi nået vores mål, hvorimod vi stadig ikke har nået det ønskede mål for kundetilfredsheden blandt privatkunderne. I Norge har kapacitetsudfordringer på privatkundesiden ført til, at vi ligger under vores mål for kundetilfredsheden.

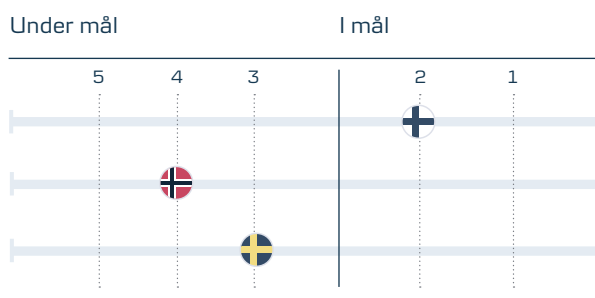
Kundetilfredshed er en hovedprioritet for os, og vi har fortsat fokus på at nå vores mål om at give den bedste kundeoplevelse ved at gøre banken mere tilgængelig, skabe en nemme kunderejse og levere kundefokuserede løsninger.

Kunderne har mulighed for at mødes med os uden for normal åbningstid, og de kan booke et møde med en specifik rådgiver eller den bedst tilgængelige ekspert online og få hjælp hele døgnet rundt. Vi har lanceret nye digitale platforme for både privat- og erhvervskunderne, og flere løsninger er på vej i 2020.

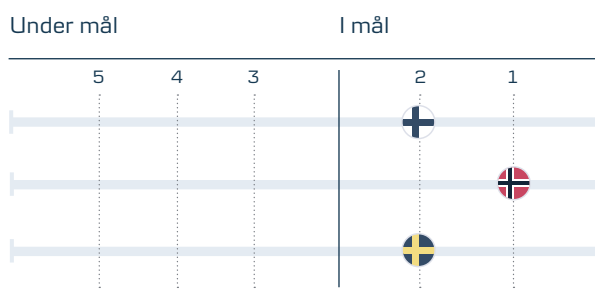
Vores partnerskaber med en række fintech-virksomheder giver kunderne et overblik over deres konti i andre

banker, og i løbet af 2020 vil vi fortætte udrulningen af vores løsning Abonnementshjælper. Løsningen giver kunderne et overblik over deres abonnementer, muligheden for at få et bedre tilbud eller for at opsige de abonnementer, de ikke længere ønsker. Vi fortsætter ligeledes med at udvikle kunderejsen i relation til ansøgning om lån og kreditfaciliteter, så kunderne oplever en nem og hurtig proces.

Banking Nordic, privatkunder



Banking Nordic, erhvervskunder





Corporates & Institutions

Corporates & Institutions bidrog med et resultat før skat på 1,7 mia. kr., svarende til et fald på 61 pct. fra niveauet i 2018. Faldet skyldtes primært højere nedskrivninger på udlån, nedskrivninger på goodwill og negative værdireguleringer. Driftsomkostningerne steg 3 pct. i forhold til 2018 på grund af compliance-relaterede aktiviteter.

Corporates & Institutions (Mio. kr.)						
	2019	2018	Indeks 19/18	4. kvartal 2019	3. kvartal 2019	Indeks 4. kvrt./3. kvrt.
Nettorenteindtægter	3.656	3.928	93	985	885	111
Nettogebyrindtægter	2.909	2.914	100	836	673	124
Handelsindtægter	2.114	2.440	87	586	182	-
Øvrige indtægter	8	7	114	7	-	-
Indtægter i alt	8.688	9.289	94	2.413	1.739	139
Driftsomkostninger	4.834	4.689	103	1.318	1.128	117
Nedskrivning på goodwill	803	-	-	803	-	-
Resultat før nedskrivninger på udlån	3.051	4.600	66	292	612	48
Nedskrivninger på udlån	1.348	278	-	459	369	124
Resultat før skat	1.703	4.322	39	-167	243	-
Resultat før skat og nedskrivninger på goodwill	2.506	4.322	58	637	243	262
Udlån ekskl. reverse forretninger før nedskrivninger	209.148	198.320	105	209.148	210.254	99
heraf lån i General Banking	171.478	168.126	102	171.478	165.970	103
Korrektivkonto, udlån	3.156	2.223	142	3.156	2.653	119
Korrektivkonto, kreditinstitutter	9	13	69	9	11	82
Indlån, ekskl. repoindlån	270.685	260.781	104	270.685	261.607	103
heraf indlån i General Banking	227.131	227.523	100	227.131	216.526	105
Udstedte særligt dækkede obligationer*	15.856	18.713	85	15.856	16.597	96
Korrektivkonto, garantier	552	133	-	552	601	92
Allokeret kapital [gennemsnit]	32.684	33.629	97	33.920	33.781	100
Nettorenteindtægter i pct. p.a. af ind- og udlån	0,79	0,83	-	0,84	0,76	-
Resultat før skat i pct. p.a. af allokeret kap. [gns.]	5,2	12,9	-	-2,0	2,9	-
Omkostninger i pct. af indtægter	64,9	50,5	-	87,9	64,9	-
Medarbejderantal [fuldtid]	1.665	1.858	90	1.665	1.704	98

Indtægter i alt

(Mio. kr.)

	2019	2018	Indeks 19/18	4. kvartal 2019	3. kvartal 2019	Indeks 4. kvrt./3. kvrt.
FI&C	2.378	2.541	94	688	287	240
heraf xVA**	-283	-62	-	-25	-40	-
Capital Markets	1.678	1.556	108	499	309	161
General Banking	4.631	5.192	89	1.227	1.143	107
Indtægter i alt	8.688	9.289	94	2.413	1.739	139

*Udstedte særligt dækkede obligationer er før eliminering af koncernens beholdning af egne særligt dækkede obligationer. Tidligere blev kun udstedte Realkredit Danmark-obligationer allokert til forretningsenhederne. Sammenligningstal er tilpasset.

**Begrebet xVA dækker over en række værdireguleringer til dagsværdien af derivatporteføljen og står for Credit [CVA], Debit [DVA], Funding [FVA] og Collateral [CoVA] Valuation Adjustments. Danske Bank har en central xVA funktion, der er ansvarlig for at kvantificere, styre og afdække xVA risici. Resultateffekten af xVA funktionen er derfor den samlede effekt af xVA nettopositionen samt fundingomkostninger og omkostninger forbundet med sikkerhedsstillelse relateret til handelsbogen.

2019 i forhold til 2018

Corporates & Institutions genererede en stigning i indtægterne hen mod årets slutning, men 2019 var som helhed et udfordrende år som følge af lave handelsindtægter i FI&C hen over året samt en negativ udvikling i værdireguleringer og store nedskrivninger på udlån og goodwill.

Indtægter i alt udgjorde 8,7 mia. kr., svarende til et fald på 6 pct. i forhold til 2018. Faldet skyldtes hovedsageligt lavere handelsindtægter og overførslen af porteføljerne i de baltiske lande og Rusland til Non-core.

Nettorenteindtægterne faldt 7 pct. fra niveauet i 2018. Når der ses bort fra porteføljeoverførslen, faldt nettorenteindtægterne 2 pct. som følge af et fald i de aktivitetsdrevne indtægter og højere fundingomkostninger. Udlån eksklusive reverse forretninger før nedskrivninger steg 5 pct. i forhold til ultimo 2018 og var drevet af ændringer i bruttoværdien af sikkerhedsstillelse vedrørende derivateksponeringen, mens det underliggende bankudlån steg 2 pct. Indlånet i General Banking var uændret i forhold til 2018.

Nettogebyrindtægterne var uændrede i forhold til året før, idet indtægterne i Debt Capital Markets og Loan Capital Markets opvejede faldet i indtægterne i Equities.

Handelsindtægterne faldt 13% pct. fra niveauet i 2018. Handelsindtægterne var i slutningen af 2018 positivt påvirket af en engangsindtægt fra salget af aktiver, der tidligere var modtaget som sikkerhedsstillelse. Desuden havde negative værdireguleringer af derivatporteføljen (xVA) en negativ effekt i 2019. Handelsindtægterne i FI&C var fortsat under pres og forbedrede sig ikke i forhold til 2018.

Driftsomkostningerne steg 3 pct. i forhold til 2018, idet investeringer i hvidvaskbekæmpelse og compliance fortsat lagde et opadgående pres på driftsomkostningerne.

Goodwill vedrørende FI&C og Capital Markets blev nedskrevet med 0,8 mia. kr. på baggrund af en forventning om lavere strukturelle indtægter i FI&C fremover og en højere kapitalallokering som følge af implementeringen af højere kapitalkrav.

Fixed Income & Currencies

Indtægterne i FI&C faldt i alt 6 pct. fra niveauet i 2018 som følge af negative værdireguleringer af derivatporteføljen (xVA). De underliggende indtægter i FI&C steg

2 pct., idet handelsindtægterne steg i 4. kvartal fra et meget svagt 3. kvartal og i forhold til en svag afslutning på året i 2018. Stigningen skyldtes primært vores aktiviteter på rentemarkederne, hvorimod indtægterne på valutamarkederne og likviditetsmarkederne faldt en anelse.

Faldet i indtægterne i FI&C siden 2016-2017 er et resultat af både strukturel og cyklisk modvind med en stigende sandsynlighed for, at sidstnævnte bliver af mere vedvarende karakter. Nedskrivningerne på goodwill og reduktionen af omkostningerne i 4. kvartal 2019 er begge en konsekvens af denne forventning.

Værdireguleringerne af derivatporteføljen (xVA) bidrog negativt med 283 mio. kr. i 2019. Den primære årsag var en negativ DVA som følge af indsnævringen af spændet for Danske Banks egen senior credit default swap (CDS) i 2019 kombineret med et generelt positivt kreditmarked. Negative værdireguleringer som følge af faldende renter blev stort set opvejet af sikring mod renterisiko.

Der var fortsat en høj kundeaktivitet inden for forretningsområderne Rates og Currencies, hvorimod der var faldende aktivitet inden for Liquidity & Securities Finance i forhold til 2018.

Capital Markets

I Capital Markets steg indtægterne 8 pct. fra niveauet i 2018. Stigningen skyldtes primært en række store erhvervskundetransaktioner i Loan Capital Markets og stærke sekundære kreditmarkeder i Debt Capital Markets.

Aktiviteten på det primære marked i Debt Capital Markets var i begyndelsen af året lavere end i 2018, men dette blev imidlertid opvejet af en højere kundeaktivitet i anden halvdel af året. Indtægterne på det sekundære marked var igennem hele året positivt påvirket af de stærke kreditmarkeder.

Indtægterne i vores Equities-værdikæde var i 2019 negativt påvirket af et samlet fald i Equity Capital Markets-transaktioner i Norden og pres på gebyrerne efter implementeringen af MiFID II i 2018. Indtægterne fra M&A-transaktioner forblev dog på et stabilt niveau.

I Loan Capital Markets skabte vores underwrite-to-distribute-strategi fortsat positive resultater.

General Banking

Indtægterne fra General Banking var 11 pct. lavere end i 2018. Faldet skyldtes hovedsageligt, at indtægterne i 2018 var positivt påvirket af en engangshandelsindtægt fra salget af aktiver, der tidligere var modtaget som sikkerhedsstillelse, samt porteføljeoverførslen til Non-core i 2019. De underliggende indtægter i General Banking faldt 2 pct. som følge af lavere aktivitetsdrevne indtægter og højere fundingomkostninger.

Kreditkvalitet

Nedskrivningerne udgjorde 1.348 mio. kr. i 2019 i forhold til 278 mio. kr. i 2018, hvilket primært skyldtes nedskrivninger på nogle enkelttekstponeringer, hovedsageligt inden for shipping, olie og gas samt detailhandlen. En generel gennemgang af vores udlånsportefølje foretaget i forbindelse med Finanstilsynets løbende gennemgang havde ligeledes en negativ effekt på nedskrivningerne.

Ved udgangen af december 2019 udgjorde nettokredittekstponeringen vedrørende udlånsaktiviteter 443 mia. kr., svarende til et fald på 120 mia. kr. i forhold til ultimo 2018. Faldet skyldtes flytning af DKK- og EUR-likviditetskonti fra Corporates & Institutions til Group Treasury i løbet af 2019.

(Mio. kr.)	Nettokredittekstponering		Nedskrivning (pct.)
	31. december 2019	31. december 2018	31. december 2019
Stater	23.056	154.101	0,00%
Finansielle institutioner	84.347	73.791	0,01%
Erhverv	335.783	334.651	0,71%
Øvrige	36	250	-
I alt	443.223	562.793	0,57%

Porteføljen af stater og finansielle institutioner består primært af eksponering mod højtratede nordiske modparter med stabile økonomier. Erhvervskundeporteføljen er en diversificeret portefølje, der hovedsageligt består af store virksomheder i Norden og store internationale kunder med aktiviteter i de nordiske lande.

4. kvartal 2019 i forhold til 3. kvartal 2019

Resultat før skat var negativt i 4. kvartal, primært som følge af nedskrivninger på goodwill.

Indtægterne i FI&C steg i forhold til 3. kvartal, idet indtægterne fra rente- og likviditetsprodukter steg betydeligt. Stigningen, der hovedsageligt skyldtes forbedrede resultater på det danske rentemarked i FI&C, fulgte i kølvandet på et svagt 3. kvartal. Foreign Exchange & Investment Solutions lå stort set på et uændret niveau i forhold til 3. kvartal.

I Capital Markets steg indtægterne 61 pct. i forhold til 3. kvartal. Stigningen skyldtes hovedsageligt en sæsonmæssig stigning i Corporate Finance.

I General Banking steg indtægterne 7 pct. i forhold til 3. kvartal på grund af nettorenteindtægterne fra ind- og udlån.

Driftsomkostningerne steg 17 pct. i forhold til 3. kvartal, hovedsageligt som følge af højere omkostninger relateret til compliance og omstrukturingsomkostninger.

I 4. kvartal 2019 udgjorde nedskrivninger på udlån 459 mio. kr. mod nedskrivninger på udlån på 369 mio. kr. i 3. kvartal. Som følge af en gennemgang af vores udlånsportefølje blev der i 4. kvartal foretaget yderligere nedskrivninger, primært på kunder i vores porteføljer inden for shipping samt olie og gas.

Forretningsinitiativer

For at realisere vores strategiske ambition om at blive en førende wholesale-bank i Norden fortsætter vi arbejdet med at komme tættere på vores store erhvervskunder og institutionelle kunder.

Et af vores seneste fokusområder i denne henseende er bæredygtig finansiering, hvor vi ser stigende efterspørgsel. Vi ønsker ikke kun at gøre vores kunder i stand til at nå deres mål for bæredygtighed, men vi ser vores rolle som større end det.

Som en af de største udbydere af bæredygtig finansiering i Norden ønsker vi at bidrage til at skabe en bæredygtig ændring i de samfund, vi er en del af. I 2019 tog vi et stort skridt ved at hjælpe endnu flere virksomheder og investorer på tværs af Norden med omstillingen mod en mere bæredygtig økonomi, og vi fortsætter med at udvikle og udvide kundetilbuddet i de kommende år.

Vi tog desuden en række forretningsinitiativer med henblik på at hjælpe vores kunder med at indfri deres ambitioner og gøre det fortsat nemmere at bruge banken.

I *Transaction Banking* og *Investor Services* fortsatte vi med at investere i vores prisvindende cash management- og trade finance-løsninger og onboardede nye kunder. Et af årets højdepunkter kom, da vi vandt udbuddet om at håndtere den finske stats behov for cash management. Vi er nu statens bank i Danmark, Sverige, Finland og Irland. Der var fortsat høj vækst i aktivitetsniveauet inden for *Investor Services*, der hjælper institutionelle kunder med at outsource deres administrative funktioner (back office og middle office).

Vi rullede Danske Banks finansielle platform *District* ud til vores kunder på tværs af Norden og har nu mere end 14.000 aktive C&I-brugere. I alt har *District* nu flere end 225.000 brugere på tværs af banken. Målet med *District* er at give virksomhederne et større overblik over deres økonomi i realtid, hvilket giver mere gennemsigtighed og dermed et endnu bedre beslutningsgrundlag. Kunderne har taget godt imod *District*, som løbende vil blive udvidet med nye funktioner og services.

Vi fortsætter investeringerne i *Capital Markets* og bestræber os fortsat på at være en ledende *Capital Markets*-spiller i Norden. Over de seneste fem år har vi således løftet området med 20 pct., hovedsageligt i relation til *Equities*-værdikæden og i *Loan Capital Markets*, og vi står nu på en bred pannordisk platform.

Vores investeringer i udviklingen af kundetilbuddet inden for grønne, sociale og bæredygtige finansieringsløsninger gjorde os i stand til at imødekomme en stigende efterspørgsel fra både virksomheder og investorer. Vi opnåede placeringen som næstbedste bank inden for udstedelse af grønne obligationer i de nordiske valutaer i 2019 målt på volumen. I alt hjalp vi 38 forskellige kunder med at udstede grønne, sociale og bæredygtige obligationer. Vi forbedrede vores placering i *Bloombergs European Green Bond League Table* (euro og nordiske valutaer) til en 5. plads og fik en 9. plads globalt (alle valutaer).

Derudover satte vi rammerne for, hvordan vi på tværs af koncernen fastlægger kriterierne for grønne lån og grønne obligationer, og vi tilsluttede os *Poseidon-principperne*, der har til formål at fremme den grønne omstilling i shippingindustrien. Blandt de største transaktioner i året kan nævnes vores rolle som lead manager for Den Europæiske Investeringsbanks første udstedelse af en grøn klimaobligation på 3 mia. kr., hvilket er den hidtil største grønne obligationsudstedelse i danske kroner. Vi hjalp *Outokumpu*, der er en førende producent af rustfrit stål, med at optage et lån på 400 mio. euro, hvor der i

lånevilkårene indgår mål for bæredygtighed. Og vi hjalp den finske virksomhed *Kuusakoski Recycling* med at optage dens første grønne lån. Vi øgede desuden vores fokus på miljømæssige, sociale og governance-mæssige aspekter (ESG), og vi etablerede projektet "Project Finance to Renewable Energy".

Capital Markets cementerede sin position som en af de førende rådgivere og arrangører af udstedelser i Norden. *Loan Capital Markets* havde et rekordår, idet vi vandt et antal store *Corporate Loans* og *Leveraged Finance*-mandater. Dette gav os positionen som den førende bank inden for syndikerede lån i Norden i henhold til *Bloomberg* (rollen som underwriter og mandated lead arranger).

Tilsvarende oplevede *Corporate Finance* god aktivitet på *M&A*-området på tværs af alle hjemmemarkedene. I Danmark hjalp vi *A.P. Møller - Mærsk* med at udskille og børsnotere *Maersk Drilling* som selvstændigt selskab, og vi havde rollen som rådgiver for *Ørsted* i forbindelse med frasalget af *Radius* til *SEAS-NVE*. I Finland og Sverige hjalp vi udlejningsvirksomheden *Cramo* med at udskille og børsnotere forretningsområdet *Modular Space*. I Norge foretog vi tre på hinanden følgende transaktioner for flyselskabet *Norwegian*, herunder en fuldt garanteret aktieudstedelse for 3 mia. norske kroner og en udstedelse af konvertible obligationer for 150 mio. amerikanske dollars.

I *Fixed Income & Currencies (FI&C)* er der sket en betydelig ændring i kundernes forventninger over de seneste år. Udviklingen kræver, at vi investerer yderligere i digitalisering for at gøre det nemmere og mere effektivt for kunderne at klare deres bankforretninger. *FI&C*-området er udfordret af en række strukturelle og cykliske forhold, som har ført til lavere indtægter fra kundetransaktioner. Endvidere vil udsigten til højere kapitalkrav gøre det endnu dyrere at levere disse services i fremtiden.

Som modsvar på ændringerne, samt for at vi fortsat kan imødekomme kundernes behov, har vi taget en række væsentlige tiltag, der vil fremtidssikre kundetilbuddet, og sikre, at vi fortsat er en førende nordisk bank på dette område. Som det vigtigste fortsatte vi med at investere i at digitalisere vores markets engine og optimere end-to-end-processer. Formålet er at øge driftseffektiviteten på tværs af hele værdikæden og forenkle teknologien, eksempelvis ved at udvikle "One Calculation Engine on One Platform", så vi forbedrer kundeoplevelsen gennem en hurtigere, nemmere og mere effektiv udførelse af handler.

Vi tog desuden yderligere tiltag for at sikre, at vi servicere kunderne som én bank, idet vi i 4. kvartal 2019 indførte en ny organisationsstruktur, der understøtter den fremtidige servicemodell. Ved at samle aktiviteter, der set fra kundens synspunkt overlapper hinanden, eksempelvis inden for Rates og Debt Capital Markets, opnår vi synergier og gør det nemmere for kunderne at klare de daglige bankforretninger.

Initiativer på hvidvaskområdet

Som en del af vores bestræbelser på at bekæmpe økonomisk kriminalitet fortsatte vi med at investere i og yderligere forbedre vores first-line risk-organisation, og vi fastholdt niveauet for investeringer i digitalisering og forbedring af processer på hvidvaskområdet.

For at understøtte denne udvikling og forbedre kundeoplevelsen generelt oprettede vi sammen med et antal nordiske banker et joint venture, hvis formål er at udvikle en fælles nordisk infrastruktur på "kend-din-kunde"-området. Når platformen er rullet ud i løbet af 2020 og 2021, vil det skabe øget transparens og give store virksomheder, der bruger flere banker, mulighed for at sende deres oplysninger én gang og i et standardiseret format.

Initiativer inden for mangfoldighed

Mangfoldighed spiller en vigtig rolle, når vi ansætter nye medarbejdere. Når vi anses for at være en attraktiv arbejdsplads af en mangfoldig talentmasse, giver det os mulighed for at vælge de bedste kandidater og i større udstrækning afspejle sammensætningen af de samfund, vi er en del af.

I 2019 fortsatte vi med at arbejde på en mere mangfoldig arbejdsstyrke i Corporates & Institutions. Vi tog en række initiativer for blandt andet at øge mangfoldigheden blandt de graduates, vi ansætter. Vi har dog et ønske om at skabe yderligere fremskridt, både i forhold til den kønsmæssige sammensætning og andre karakteristika, og derfor er det vores mål at skabe en mere mangfoldig arbejdsstyrke i de kommende år.

Kundetilfredshed

Kundetilfredshed er en hovedprioritet for Danske Bank, og det er derfor vigtigt, at vi har en detaljeret indsigt i kundernes behov, så vi kan forstå og forbedre kundeoplevelsen. Vi modtager feedback fra kunderne på daglig basis og abonnerer derudover på en række kundeanalyser foretaget af det uafhængige nordiske analysefirma Prospera.

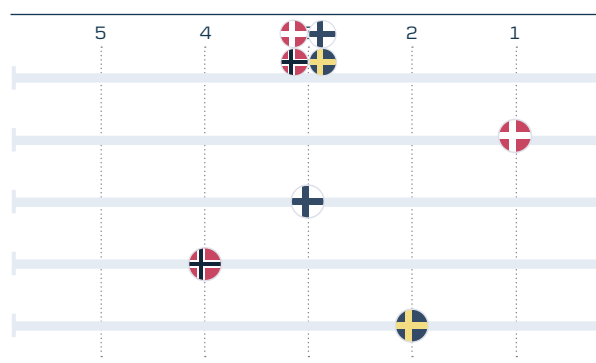
Generelt kan vi se, at kunderne sætter pris på vores stærke transaction banking-platform. I 2019 opnåede vi på tværs af Norden således den bedste placering nogensinde inden for cash management og trade finance-løsninger, idet vi fik en førsteplads inden for begge produktkategorier på samtlige af vores nordiske hjemmemarkeder.

I FI&C fastholdt vi vores solide position inden for valuta-handel, men ellers var der tale om et blandet billede med forbedringer på visse områder men faldende placeringer på andre områder. I Capital Markets var kundetilfredsheden nedadgående på trods af vores investeringer, særligt hos Corporate Finance og Debt Capital Markets. I Relationship Banking lå vi fortsat under målet for Corporate Banking, mens der var en positiv tendens at spore hos Institutional Banking.

I den samlede rangering på tværs af Norden ligger vi nu på niveau med vores to nordiske konkurrenter inden for C&I-kundesegmentet i forhold til en klar førsteplads i 2018. Ser vi på de underliggende resultater for de enkelte lande, fastholdt vi førstepladsen i Danmark, mens vi lå på en andenplads i Sverige, en fjerdeplads i Norge og en tredjeplads i Finland. Vi tror på, at vores fortsatte investeringer i medarbejdere og digitale løsninger vil understøtte arbejdet med at forbedre kundetilfredsheden yderligere.

Corporates & Institutions

Markedsposition, alle (rullende år)



Figuren viser den aktuelle gennemsnitlige placering baseret på alle Prospera-rapporter, som Corporates & Institutions abonnerer på, sammenlignet med de væsentligste konkurrenter på hvert geografisk marked. En placering som nummer 1 på et geografisk marked angiver, at man gennemsnitligt beregnet har den bedste placering på det pågældende marked.



Wealth Management

Resultat før skat udgjorde 3,0 mia. kr., svarende til en stigning på 39 pct. i forhold til 2018. Stigningen skyldtes primært indtægten på 1,3 mia. kr. fra salget af Danica Pension i Sverige, som blev delvist modsvaret af en nedskrivning på goodwill vedrørende SEB Pension Danmark på 0,8 mia. kr. som følge af regulatoriske ændringer. Nettogebyrindtægterne var positivt påvirket af integrationen af SEB Pension Danmark. Handelsindtægterne var negativt påvirket i 1. kvartal 2019 af en regulatorisk ændring af diskonteringskurven for livsforsikringshensættelser.

Wealth Management

(Mio. kr.)

	2019	2018	Indeks 19/18	4. kvartal 2019	3. kvartal 2019	Indeks 4. kvrt./3. kvrt.
Nettorenteindtægter	-248	-167	-	-75	-69	-
Nettogebyrindtægter	6.596	6.119	108	1.658	1.694	98
Handelsindtægter	-117	-50	-	111	110	101
Øvrige indtægter	1.167	-197	-	-6	-120	-
Indtægter i alt	7.398	5.705	130	1.688	1.615	105
Driftsomkostninger	3.589	3.545	101	879	784	112
Nedskrivning på goodwill	800	-	-	800	-	-
Resultat før skat	3.009	2.161	139	9	831	1
Resultat før skat og nedskrivninger på goodwill	3.809	2.161	176	809	831	97
Allokeret kapital (gennemsnit)	15.569	11.847	131	16.383	16.336	100
Resultat før skat i pct. p.a. af allokeret kap. (gns.)	19,3	18,2	-	0,2	20,3	-
Omkostninger i pct. af indtægter	59,3	62,1	-	99,5	48,5	-
Medarbejderantal (fuldtid)	1.563	1.579	99	1.563	1.567	100

Kapital under forvaltning i alt*

(Mia. kr.)

Traditionel livsforsikring	209	200	105	209	210	100
Formueforvaltning	953	927	103	953	951	100
Formuerådgivning	489	449	109	489	450	109
Kapital under forvaltning i alt	1.651	1.575	105	1.651	1.610	103

Gebyrer i alt

(Mio. kr.)

Forvaltningsgebyrer	4.847	4.865	100	966	1.281	75
Performancerelaterede gebyrer	376	149	252	358	4	-
Risikotillæg	1.373	1.105	124	334	409	82
Gebyrer i alt	6.596	6.119	108	1.658	1.694	98

*Kapital under forvaltning består af den traditionelle livsforsikringsforretning (Danica Traditionel), formueforvaltning (Danica markedsrenteprodukter og Asset Management) og formuerådgivning for privat-, erhvervs- og private banking-kunder, hvor kunden selv træffer investeringsbeslutningen.

2019 i forhold til 2018

Resultat før skat udgjorde 3,0 mia. kr., hvilket var en stigning på 39 pct. i forhold til 2018. Stigningen skyldtes primært indtægten fra salget af Danica Pension i Sverige, som blev delvist modsvaret af en nedskrivning på goodwill vedrørende SEB Pension Danmark på 0,8 mia. kr. som følge af regulatoriske ændringer. Resultatet var positivt påvirket af forbedrede vilkår på aktiemarkederne, men negativt påvirket af lavere renter og en regulatorisk ændring af diskonteringskurven for livsforsikringshensættelser, der blev foretaget af det europæiske pensionstilsyn (EIOPA). Godtgørelsen af visse Flexinvest Fri-kunder havde ligeledes en negativ effekt på resultatet. Resultatet i SEB Pension Danmark var kun delvist indregnet i resultatet for 2018 og havde således en højere positiv effekt på resultatet for 2019.

Nettogebyrindtægterne udgjorde 6,6 mia. kr. og steg dermed 8 pct. i forhold til 2018, primært som følge af indregningen af SEB Pension Danmark. Forretningen i Asset Management var positivt påvirket af 0,2 mia. kr. i højere performance-relaterede gebyrer i forhold til 2018. Salget af Danica Pension i Sverige medførte et fald i gebyrindtægterne på 0,2 mia. kr. i forhold til 2018.

Handelsindtægterne udgjorde -117 mio. kr. i forhold til -50 mio. kr. i 2018. Handelsindtægterne var negativt påvirket i 1. kvartal 2019 af et engangsbeløb på 140 mio. kr. som følge af en regulatorisk ændring af tillægget for volatilitetsjustering (VA-tillægget).

Øvrige indtægter udgjorde 1.167 mio. kr. i forhold til -197 mio. kr. i 2018. Stigningen skyldtes indtægten på 1,3 mia. kr. fra salget af Danica Pension i Sverige. Øvrige indtægter blev i 2019 negativt påvirket med 582 mio. kr. fra syge- og ulykkesforretningen i forhold til 487 mio. kr. i 2018.

Driftsomkostningerne steg 1 pct. i forhold til 2018 på grund af indregningen af de ordinære driftsomkostninger i SEB Pension Danmark, højere omkostninger til compliance og engangsgodtgørelsen på omkring 210 mio. kr. til visse Flexinvest Fri-kunder. Salget af Danica Pension i Sverige medførte et fald i omkostningerne på ca. 250 mio. kr. i forhold til 2018.

Nedskrivningen på goodwill på 0,8 mia. kr. blev foretaget på baggrund af en vurdering af effekten af den kommen-

de Solvens II-regulering, som træder i kraft for 2020 og forventes at medføre øgede kapitalkrav.

Kapital under forvaltning

Kapital under forvaltning består af den traditionelle livsforsikringsforretning (Danica Traditionel), formueforvaltning (Danica markedsrenteprodukter og Asset Management) samt formuerådgivning, hvor kunden selv træffer investeringsbeslutningerne.

Kapital under forvaltning steg 76 mia. kr., primært som følge af den positive udvikling på de finansielle markeder. Salget af Danica Pension i Sverige medførte et fald i kapital under forvaltning på 64 mia. kr. Ultimo 2019 udgjorde kapital under forvaltning 1.651 mia. kr., svarende til en stigning på 5 pct. år mod år.

Nettosalget var negativt i 2019, og udviklingen kunne henføres til både privatkunder og institutionelle investorer.

Præmieindtægterne i Danica Pension udgjorde 33,6 mia. kr. mod 44,1 mia. kr. i 2018. Faldet skyldtes hovedsageligt salget af Danica Pension i Sverige samt lavere engangspræmier.

Investeringsafkast af kundemidler

De finansielle markeder var i 2019 præget af høje afkast. Når der ses samlet på vores afdelinger, gav 70 pct. af investeringsprodukterne et afkast over benchmark i 2019 i forhold til 57 pct. i 2018. Set over en treårig periode har 71 pct. af alle produkterne givet et afkast over benchmark.

Pct. af investeringsprodukter (GIPS) med afkast over benchmark (før omkostninger)*

	2019	3 år
Alle afdelinger	70	71
Aktier	51	50
Obligationer	88	91
Balancerede produkter	70	73

*Kilde: Afkast er baseret på tal fra Global Investment Performance Standard.

Afkastet for kunder med Danica Balance Mix udgjorde mellem 9,0 pct. for kunder med lav risiko og 0 år til pension og 25,5 pct. for kunder med høj risiko og 30 år til pension. Afkastet for kunder med Danica Balance og middel risiko og 20 år til pension var 19,7 pct.

4. kvartal 2019 i forhold til 3. kvartal 2019

Resultat før skat faldt 0,8 mia. kr. til 0,0 mia. kr. i 4. kvartal. Den primære årsag var nedskrivningen på goodwill vedrørende SEB Pension Danmark på 0,8 mia. kr. som følge af regulatoriske ændringer.

De samlede indtægter steg 5 pct. til 1,7 mia. kr. på grund af performance-relaterede gebyrer i Asset Management.

Nettogebyrindtægterne faldt 2 pct. fra niveauet i 3. kvartal som følge af lavere gebyrer fra Danica Pensions opsparingsprodukt Tidspension i forhold til 3. kvartal. Faldet blev dog delvist opvejet af indregningen af performance-relaterede gebyrer på 358 mio. kr. i 4. kvartal.

Driftsomkostningerne steg 12 pct. mellem 3. og 4. kvartal. Stigningen skyldtes primært omkostninger til rådgivning i forbindelse med specifikke projekter.

Forretningsinitiativer

ESG som en del af kernen i vores investeringstilbud

Vores bestræbelser på at integrere ESG-forhold i vores investeringsprocesser vil hjælpe os med at træffe bedre investeringsbeslutninger og levere attraktive langsigtede afkast til kunderne såvel som at være en drivkraft for forandringer og forbedringer blandt virksomhederne i vores porteføljer. Vi kalder tilgangen for "ESG Inside".

I 2019 offentliggjorde vi rapporten "Our Sustainable Investment Journey 2019". Denne rapport fortæller historierne om, hvordan vores investeringsteams integrerer ESG-forhold, ligesom den forklarer tankerne og fremgangsmåden bag "ESG Inside".

Målet for 2020 er, at alle vores investeringsteams kan fortælle, hvordan de integrerer ESG-forhold. For at nå dette mål er vi derfor i gang med opbygge et stærkere fundament for, at investeringsteams kan implementere en systematisk og stærk ESG-integration. Ud over at understøtte vores ambition om at indfri kundernes behov for investeringsløsninger, der tager højde for bæredygtighed, ligger vores fortsatte fokus på "ESG Inside" i tråd med kundernes ønske om at påvirke, hvordan porteføljevirkomhederne arbejder med bæredygtighed.

Vi har udviklet vores eget ESG-værktøj, som vi kalder mDASH, der hjælper porteføljeformidlere med at identificere væsentlige ESG-forhold. Til at understøtte porteføljeformidlere har vi et team af analytikere inden for ESG-forhold, som supporterer vores lokale investerings-teams på tværs af de nordiske markeder.

Vi har desuden etableret et uddannelsesforløb for rådgivere og kundeansvarlige med det formål at gøre "ESG Inside" til en naturlig del af rådgivningen.

Fremadrettet vil vi forsætte med at integrere "ESG Inside" i vores processer, produkter og rådgivning. Derudover vil vi fokusere på at skabe større transparens om, hvordan vores investeringsprodukter og fonde har fokus på ESG. På den måde kan kunderne nemmere vælge de investeringsprodukter, der passer til deres præferencer, og som hjælper dem med at nå deres økonomiske mål.

Nye klimaambitioner for Danica Pension

I 2019 offentliggjorde Danica, at man vil hæve klimaambitionerne ved at øge investeringerne i den grønne omstilling til 100 mia. kroner frem mod 2030. Investeringsambitionen er afhængig af, at der vil være attraktive investeringsmuligheder, der både bidrager til de internationale klimamål og kan give attraktive afkast til pensionskunderne.

Nye digitale løsninger til kunderne i Danica Pension

I 1. kvartal 2019 lancerede vi to nye digitale løsninger til Danicas pensionskunder. I januar 2019 kom den nye version af PensionsTjek, der er udarbejdet i samarbejde med kunderne for at sikre den bedst mulige kundeoplevelse. PensionsTjek er tilgængelig på danicapension.dk. Siden lanceringen har vi tilføjet nye features, eksempelvis kan kunderne nu se den fremtidige værdi af deres opsparing. I 2020 vil vi atter lancere en ny version samt give kunderne mulighed for at underskrive dokumenter online.

I marts 2019 fulgte en ny version af vores Mobilpension app, som vi gjorde mere enkel og nemmere at bruge. Omdrejningspunktet i udviklingen af appen er brugervenlighed. Vi introducerede en række forbedringer i løbet af året, eksempelvis push-besked, der giver os mulighed for at kommunikere relevant rådgivning til kunderne ved ændringer i deres privatliv eller arbejdssituation. Vi forventer at lancere en række nye features i både Netpension og Mobilpension i løbet af 2020.

En god start på nyt partnerskab med Tryg Forsikring

I begyndelsen af juni 2019 indgik vi et nyt partnerskab med Tryg, hvor vi under navnet Tryg Pension tilbyder Trygs kunder en pensionsordning. Pensionsordningen indeholder, ud over opsparing, forsikringsdækninger ved dødsfald, kritisk sygdom og tab af erhvervsevne. Partnerskabet er en udløber af Danske Bank-koncernens partnerskab med Tryg, som blev annonceret i slutningen af 2018, og det giver os mulighed for at tilbyde bedre produkter til både vores firmakunder og de selvstændigt erhvervsdrivende. Driften forventes at være på plads i juli 2020, men potentielle kunder har allerede vist god interesse for det.

Udvidelse af produktbuddet med ny porteføljeplejelse til nordiske institutionelle kunder

I starten af april 2019 introducerede vi en ny porteføljeplejeløsning kaldet Global Portfolio Solution (GPS) til vores institutionelle kunder i Danmark og udvalgte Private Banking Elite-kunder. I november 2019 blev løsningen udrullet til institutionelle kunder i Sverige, Norge og Finland. GPS giver os mulighed for bedre at håndtere uønskede risici, skabe bedre spredning og agere hurtigere i de finansielle markeder. På længere sigt er det ambitionen, at private investorer skal få adgang til de fordele, som løsningen tilbyder, og vi ser på, hvordan GPS kan indgå i vores samlede tilbud til privatkunderne på bedst mulig vis.

Kundetilfredshed*Asset Management*

Ifølge Prosperas seneste undersøgelse i juni 2019 er Asset Management i Danmark steget fra en andenplads til en førsteplads. Dog er kundetilfredsheden faldende i Sverige og Norge, og vi gik således fra en andenplads til en sjetteplads i Norge og fra en ottendeplads til en tretendeplads i Sverige. I Finland ligger vi på en fjerdeplads mod en femteplads året før. Asset Management ligger nu samlet nummer to blandt de formueforvaltere, der har aktiviteter i alle de nordiske lande.

Danica Pension

Ifølge den seneste kundetilfredshedsmåling fra Aalund Research i december 2019 ligger kundetilfredsheden på et stabilt niveau, og Danica Pension ligger på en tredjeplads i Danmark. Kundetilfredsheden er højest i segmentet med 50-499 medarbejdere, hvor Danica Pension ligger på en andenplads. Danica Pension i Norge ligger nummer fire ud af seks.



Nordirland

Resultat før skat udgjorde 789 mio. kr. og var således 6 pct. højere end i 2018 på trods af fortsat usikkerhed omkring Brexit. Stigningen afspejler en kombination af højere indtægter og lavere nedskrivninger på udlån samt marginalt højere omkostninger.

Nordirland (Mio. kr.)						
	2019	2018	Indeks 19/18	4. kvartal 2019	3. kvartal 2019	Indeks 4. kv. / 3. kv.
Nettorenteindtægter	1.524	1.491	102	391	368	106
Nettogebyrindtægter	363	392	93	89	86	103
Handelsindtægter	110	82	134	-3	43	-
Øvrige indtægter	14	12	117	3	4	75
Indtægter i alt	2.011	1.978	102	480	500	96
Driftsomkostninger	1.216	1.207	101	344	277	124
Resultat før nedskrivninger på udlån	794	770	103	136	222	61
Nedskrivninger på udlån	5	26	19	-5	-4	-
Resultat før skat	789	744	106	141	226	62
Udlån ekskl. reverse forretninger før nedskrivninger	54.287	49.805	109	54.287	52.563	103
Korrektivkonto, udlån	696	762	91	696	663	105
Indlån, ekskl. repoindlån	70.943	62.555	113	70.943	66.944	106
Korrektivkonto, garantier	34	30	113	34	49	69
Allokeret kapital (gennemsnit)*	6.425	6.843	94	6.341	6.066	105
Nettorenteindtægter i pct. p.a. af ind- og udlån	1,26	1,31		1,24	1,24	
Resultat før skat i pct. p.a. af allokeret kap. (gns.)	12,3	10,9		8,9	14,9	
Omkostninger i pct. af indtægter	60,5	61,0		71,7	55,4	
Medarbejderantal (fuldtid)	1.285	1.322	97	1.285	1.323	97

* Allokeret kapital svarer til den juridiske enheds kapital.

2019 i forhold til 2018

Resultat før skat steg 6 pct. til 789 mio. kr. for året som helhed og var positivt påvirket af et fald i nedskrivninger på udlån. Resultat før nedskrivninger på udlån steg 3 pct. til 794 mio. kr.

Indtægter i alt udgjorde 2.011 mio. kr., svarende til en stigning på 2 pct. i forhold til 2018. På trods af fortsat usikkerhed omkring Brexit var der en stigning i både udlåns- og indlåns volumen. Aktiviteten blandt privatkunderne lå fortsat på et højt niveau, blandt andet på baggrund af løbende forbedringer af vores boligproduk-

ter. Nyudlånet til virksomheder var påvirket af Brexit, og nogle kunder udskød deres beslutning om at investere. Usikkerheden var ligeledes afspejlet i volatiliteten i handelsindtægterne, som var højere i 2019 end året før. Sammen med vækst i balancen og højere renter i Storbritannien resulterede dette i højere indtægter.

Driftsomkostningerne udgjorde 1.216 mio. kr. og lå marginalt højere end i 2018, idet vi fortsat har fokus på omkostningsstyring og investerer i forbedrede løsninger og kompetencer med det formål at sikre, at vi opfylder kundernes forventninger.

2019 i forhold til 2018 i lokal valuta

I lokal valuta steg lønsomheden ligeledes, idet indtægterne blev fastholdt, samtidig med at omkostningerne og nedskrivningerne som nævnt faldt.

Kreditkvalitet

Der var ikke nogen betydelig ændring i kreditkvaliteten i 2019. Sandsynligheden for, at Storbritannien forlader EU uden at have indgået en handelsaftale ved udløbet af overgangsperioden, indgår i de fremadskuende makroøkonomiske scenarier, som koncernen udarbejder i henhold til IFRS 9.

(Mio. kr.)	Nettokrediteksponering		Nedskrivning (pct.)
	31. december 2019	31. december 2018	31. december 2019
Privatkunder	26.812	23.012	-0,11%
Offentlige institutioner	19.934	14.919	0,00%
Finansielle kunder	459	101	-15,92%
Erhvervskunder	31.332	31.156	0,15%
I alt	78.537	69.187	0,01%

4. kvartal 2019 i forhold til 3. kvartal 2019

Lønsomheden faldt i 4. kvartal, primært som følge af højere omkostninger.

Selv om omkostningerne styres stramt og generelt holdes på samme niveau år mod år, blev en stigning i omkostningerne i 4. kvartal forstærket af en væsentlig styrkelse af det britiske pund i forhold til 3. kvartal.

Forretningsinitiativer

Vores vision er at blive anerkendt som den bedste bank for kunder, medarbejdere, interessenter og samfundet generelt. I 2019 var markedsvilkårene udfordrende, men vi fortsatte med at eksekvere vores strategi om at transformere banken digitalt, forbedre kundeoplevelsen og reducere omkostningerne.

Til vores privatkunder tilbyder vi attraktive realkreditlån til en konkurrencedygtig rente, og vi giver rabatter til kunderne, som de kan få udbetalt kontant, når de optager et lån. Det samlede realkreditlån har aldrig været højere.

I forhold til erhvervskunderne er der fortsat en afdæmpet efterspørgsel efter lån som følge af den langstrakte Brexit-proces. Kunderne har dog i stigende grad efterspurgt hjælp og rådgivning, hvilket vi sætter stor pris på. Uanset hvordan Brexit kommer til at forløbe, vil det kun signalere begyndelsen på de nye markedsvilkår, og de næste mange år vil være væsentligt præget af omstillingen.

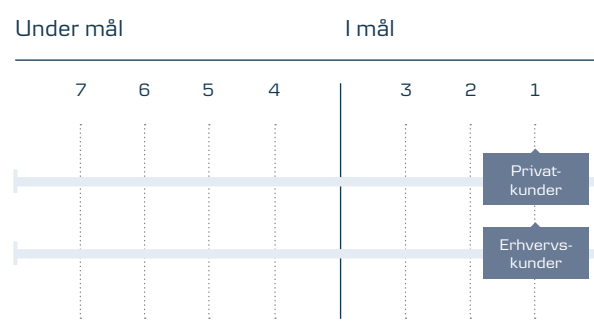
Der var i 2019 flere end 75 mio. logons på vores digitale kanaler og en stigning i antallet af transaktioner via de digitale kanaler på 32 pct. år mod år. Vi har udnyttet de betydelige investeringer, som koncernen har foretaget i at udvikle nye digitale platforme, herunder en ny mobilbank app til privatkunderne og District til erhvervskunderne.

Danske Bank modtog i 2019 en pris fra Business in the Community, der kårede os til årets mest ansvarlige virksomhed i Nordirland. Vi er stolte af prisen, og den afspejler den positive forskel, vi fortsætter med at gøre i samfundet sammen med vores forskellige samarbejdspartnere på tværs af landet.

Kundetilfredshed

Vi er meget tilfredse med, at det i 2019 lykkedes at fastholde vores førende position på erhvervskundesiden, samt at vi for første gang opnåede førstepladsen i relation til privatkunder og små erhvervskunder.

Nordirland



Non-core

Resultat før skat for 2019 var på -493 mio. kr. Det samlede udlån udgjorde 7,5 mia. kr. ved udgangen af 2019 mod 14,9 mia. kr. ved udgangen af 2018 og faldt som følge af salget af udlånsporteføljerne i de baltiske lande og afviklingen af aktiviteterne i Rusland. Afviklingen af Non-core-porteføljen forløber som planlagt.

Non-core (DKK millions)						
	2019	2018	Indeks 19/18	4. kvartal 2019	3. kvartal 2019	Indeks 4. kv./3. kv.
Indtægter i alt	-61	213	-	-224	55	-
Driftsomkostninger	219	632	35	126	83	152
Resultat før nedskrivninger på udlån	-280	-419	-	-350	-28	-
Nedskrivninger på udlån	213	-137	-	-106	-50	-
Resultat før skat	-493	-282	175	-244	22	-
Udlån ekskl. reverse forretninger før nedskrivninger*	7.456	14.906	50	7.456	11.528	65
Korrektivkonto, udlån	842	784	107	842	790	107
Indlån, ekskl. repoindlån	1.668	2.399	70	1.668	1.734	96
Korrektivkonto, garantier	19	32	59	19	19	100
Allokeret kapital (gennemsnit)	2.379	2.115	112	2.123	2.218	96
Nettorenteindtægter i pct. p.a. af ind- og udlån	1,27	1,02		1,05	1,70	
Resultat før skat i pct. p.a. af allokeret kap. (gns.)	-20,7	-13,3		-46,0	4,0	
Omkostninger i pct. af indtægter	-359,0	296,7		-56,3	150,9	
Medarbejderantal (fuldtid)	159	259	61	159	284	56

Nedskrivninger på udlån

(Mio. kr.)						
Non-core banking**	19	-177	-	-205	-50	-
Non-core conduits mv.	194	40	-	99	-	-
I alt	213	-137	-	-106	-50	-

* Udlån ekskl. reverse forretninger før nedskrivninger omfatter lån i Litauen og Letland, der besiddes med henblik på salg.

** Non-core banking omfatter koncernens aktiviteter i Litauen og Letland samt Non-core Irland.

2019 i forhold til 2018

Resultat før skat udgjorde -493 mio. kr. i forhold til -282 mio. kr. i 2018. Udviklingen skyldtes primært salget af koncernens udlånsporteføljer i de baltiske lande.

Driftsomkostningerne faldt 413 mio. kr. til 219 mio. kr. Driftsomkostningerne var positivt påvirket af en regulering af moms vedrørende tidligere år.

Nettokrediteksponeringen udgjorde 10,4 mia. kr. mod 18,4 mia. kr. ultimo 2018.

Det samlede udlån udgjorde ultimo året 7,5 mia. kr. og bestod overvejende af engagementer med erhvervs-kunder og offentlige institutioner i Litauen og Letland samt conduits. Danske Bank indgik i juni 2019 aftale med AS LHV Pank om overtagelse af porteføljen af lån til lokale privatkunder i Estland, og i november 2019 blev salget afsluttet og porteføljen overdraget til AS LHV Pank.

Koncernens bankaktiviteter i Estland og Rusland er afviklet, og i december 2019 og januar 2020 indgik koncernen aftale om salg af porteføljerne af lån til privatkunder i Letland og Litauen. Porteføljerne forventes solgt i første halvår 2020. Derefter vil der i filialen i Litauen kun være en portefølje af lån til erhvervskunder, som vil forfalde i henhold til indgåede aftaler.

Porteføljen af Non-core conduits udgjorde 3,7 mia. kr. mod 3,9 mia. kr. i 2018 og består hovedsageligt af likviditetsfaciliteter til conduits.

Nedskrivningerne udgjorde netto en nedskrivning på 213 mio. kr. mod en nettotilbageførsel på 137 mio. kr. i 2018. Udviklingen vedrørte en enkeltteksponering i legacy-porteføljen i Non-core.

4. kvartal 2019 i forhold til 3. kvartal 2019

Resultat før skat udgjorde -244 mio. kr. i forhold til 22 mio. kr. i 3. kvartal 2019. Resultatet skyldtes primært justeringer foretaget i forbindelse med salget af udlånsporteføljerne i de baltiske lande, en nedskrivning i legacy-porteføljen i Non-core og en stigning i fratrædelsesgodtgørelser.

	Nettokredit-eksponering		Forventet kredittab	
	31. dec. 2019	31. dec. 2018	31. dec. 2019	31. dec. 2018
(Mio. kr.)				
Non-core banking	6.653	14.516	222	394
-heraf privatkunder	983	4.816	21	153
-heraf erhvervskunder	3.696	7.620	201	240
-heraf offentlige institutioner	1.974	2.081	-	2
Non-core conduits mv.	3.749	3.916	640	422
I alt	10.402	18.432	862	816

Øvrige områder

Øvrige områder inkluderer Group Treasury og koncernstabsfunktioner samt eliminerings. Group Treasury er ansvarlig for koncernens interne bank, likviditetsstyring og funding. Nettorenteindtægterne afspejler primært forskelle i den interne bank mellem realiserede og allokerede fundingomkostninger ved intern afregning (funds transfer pricing), eliminering af rentekomkostningen på hybrid kernekapital, der indgår som en rentekomkostning i forretningssegmenterne, samt indtægter fra likviditetsporteføljen.

Øvrige områder

(Mio. kr.)

	2019	2018	Indeks 19/18	4. kvartal 2019	3. kvartal 2019	Indeks 4. kv./3. kv.
Nettorenteindtægter	-5	515	-	18	52	35
Nettogebyrindtægter	-227	-261	-	-57	-47	-
Handelsindtægter	1.421	933	152	993	96	-
Øvrige indtægter	217	7	-	127	83	153
Indtægter i alt	1.407	1.194	118	1.081	184	-
Driftsomkostninger	2.903	2.416	120	1.521	643	237
Resultat før nedskrivninger på udlån	-1.497	-1.222	-	-439	-459	-
Nedskrivninger på udlån	-5	5	-	-1	1	-
Resultat før skat	-1.491	-1.227	-	-438	-460	-

Resultat før skat

(Mio. kr.)

Group Treasury*	825	241	-	836	39	-
Egne aktier og udstedelser*	59	482	12	-51	68	-
Indehavere af hybride kernekapitalinstrumenter	785	782	100	197	197	100
Koncernstabsfunktioner	-3.160	-2.731	-	-1.421	-765	-
I alt	-1.491	-1.227	-	-438	-460	-

* Eliminering af marked making i egne udstedelser er flyttet fra Group Treasury til Egne aktier og udstedelser. Sammenligningstal er tilpasset.

2019 i forhold til 2018

Resultat før skat udgjorde -1.491 mio. kr. mod -1.227 mio. kr. i 2018.

Nettorenteindtægterne udgjorde -5 mio. kr. mod 515 mio. kr. i 2018. Faldet vedrørte primært forskelle i den interne bank mellem realiserede og allokerede fundingomkostninger. Fundingomkostningerne var blandt andet påvirket af, at den stigning i likviditetsomkostningerne, der var en følge af Estlandsagen, blev afholdt af den interne bank og ikke allokeret ud til forretningsenhederne.

Handelsindtægterne udgjorde 1.421 mio. kr. mod 933 mio. kr. i 2018. Stigningen skyldtes hovedsageligt indtægten fra salget af bankens ejerandel af realkreditinstituttet LR Realkredit A/S og positive markedsværdireguleringer af private equity-porteføljen. Stigningen blev delvist udlignet af effekten af, at der blev elimineret et lavere tab på koncernens beholdning af egne aktier.

Driftsomkostningerne udgjorde 2.903 mio. kr. mod 2.416 mio. kr. i 2018. Stigningen i 2019 skyldtes pri-

mært højere omkostninger vedrørende Estlandsagen, en hensættelse på 0,4 mia. kr. til udbedring af et problem relateret til operationelle risici og transformationsomkostninger. I 2018 var omkostningerne negativt påvirket af udgiftsførslen af donationen på 1,5 mia. kr.

4. kvartal 2019 i forhold til 3. kvartal 2019

Resultat før skat udgjorde -438 mio. kr. mod -460 mio. kr. i 3. kvartal 2019.

Nettorenteindtægterne udgjorde 18 mio. kr. mod 52 mio. kr. i 3. kvartal. Udviklingen skyldtes delvist lavere allokerede fundingomkostninger i den interne bank.

Handelsindtægterne udgjorde 993 mio. kr. mod 96 mio. kr. i 3. kvartal 2019. Indtægten fra salget af ejerandelen af LR Realkredit A/S og positive markedsværdireguleringer af private equity-porteføljen var de væsentligste årsager til stigningen.

Driftsomkostningerne udgjorde 1.521 mio. kr. mod 643 mio. kr. i 3. kvartal 2019. Stigningen skyldtes hovedsageligt en hensættelse på 0,4 mia. kr. til dækning af tab relateret til operationelle risici og højere omkostninger vedrørende Estlandsagen.

Definition af alternative resultatmål

Danske Banks ledelse er af den opfattelse, at de i Ledelsesberetningen anvendte alternative resultatmål udgør værdifuld information for en regnskabslæser. De alternative resultatmål giver et mere ensartet grundlag for at sammenligne regnskabsperioder samt for at vurdere både koncernens og den enkelte forretningsenheds resultater. Desuden giver de vigtig indsigt i, hvordan Danske Banks ledelse definerer driftsmål og følger op på disse mål.

I Ledelsesberetningen vurderes Danske Banks resultater med udgangspunkt i hovedtallene og segmentrapporteringen, som tilsammen udgør de regnskabsoplysninger, der løbende rapporteres til ledelsen. Præsentationen af disse hovedtal afviger på visse områder fra opstillingerne i regnskabet aflagt i overensstemmelse med International Financial Reporting Standards (IFRS). Årets resultat i hovedtalsoversigten svarer til årets resultat i IFRS-resultatopgørelsen. Dog blev der i sammenligningstallene for 2018 foretaget en korrigerende postering som følge af implementeringen af IFRS 9. Lån ydet af Realkredit Danmark (RD) måles til dagsværdi (både i henhold til IAS 39 og IFRS 9). Som følge af implementeringen af IFRS 9 foretages det af IFRS 13 krævede skøn over dagsværdien af kreditrisikoen på lån ydet af RD ved brug af de modeller til beregning af det forventede kredittab, som koncernen har udviklet i forbindelse med implementeringen af IFRS 9. Effekten af modelberegningerne af det forventede kredittab på disse lån pr. 1. januar 2018 blev indregnet som en ændring i et regnskabsmæssigt skøn i IFRS-resultatopgørelsen. For at indregne effekten af IFRS 9 modelberegningerne af det forventede kredittab i RD på samme måde som øvrige IFRS 9 ændringer i koncernen samt for bedre at afspejle resultaterne i 2018, er effekten indregnet som en reduktion af egenkapitalen sammen med de øvrige ændringer som følge af implementeringen af IFRS 9. Således er årets resultat for 2018 i hovedtalsoversigten 312 mio. kr. højere end årets resultat i IFRS-resultatopgørelsen. Note 3 i Annual Report 2019 beskriver forskellene mellem hovedtalsoversigten og IFRS-regnskabet, og hver enkelt post i hovedtalsoversigten afstemmes med koncernregnskabet aflagt i overensstemmelse med IFRS.

Nedenfor defineres de yderligere nøgletal, der anføres på side 8 i Ledelsesberetningen og i de øvrige afsnit i Ledelsesberetningen:

Nøgletal	Definition
Udbytte pr. aktie (kr.)	Det udbytte, som er relateret til det indeværende år og som udbetales til aktionærerne det efterfølgende år. Således er det for 2018 det udbytte, som er til udbetaling i 2019.
Indtjening pr. aktie	Beregnet på samme måde som i IFRS 9, dog med den undtagelse, at for 2018 anvendes årets resultat i hovedtalsoversigten som årets resultat, jf. forklaringen ovenfor.
Resultat i pct. af gns. egenkapital (p.a.)	Årets resultat i hovedtalsoversigten divideret med gennemsnittet af det kvartalsvise gennemsnit af aktionærernes egenkapital (primo og ultimo hvert kvartal) i året. Resultat og egenkapital er beregnet, som om den hybride kernekapital regnskabsmæssigt behandles som en forpligtelse. I tælleren er resultatet fratrukket renteudgifter på 786 mio. kr. [2018: 781 mio. kr.]. Nævneren beregnes som egenkapitalen eksklusive indehavere af hybride kernekapitalinstrumenter og minoritetsinteresser, svarende til en reduktion af den kvartalsvise gennemsnitlige egenkapital på 17.744 mio. kr. [2018: 18.396 mio. kr.] i forhold til en beregning ud fra et simpelt gennemsnit af den samlede egenkapital (primo og ultimo perioden).
Nettorenteindtægter i pct. af ind- og udlån	Nettorenteindtægter som anført i hovedtalsoversigten (annualiseret) divideret med det daglige gennemsnit af summen af ind- og udlån. Tidligere blev summen af ind- og udlån ultimo perioden anvendt som nævneren. Tidligere år er tilpasset. Hvis nøgletallet beregnes på baggrund af summen af ind- og udlån ultimo perioden, ville tallet for 2019 være 0,79 pct. Dette skyldes, at det daglige gennemsnit af summen af ind- og udlån er 54,9 mia. kr. lavere end summen af ind- og udlån ultimo året. Formålet med nøgletallet er at vise, hvorvidt nettorenteindtægterne stiger i takt med væksten i ind- og udlån. Det daglige gennemsnit giver et mere retvisende billede af væksten i ind- og udlån.
Omkostninger i pct. af indtægter	Driftsomkostninger divideret med indtægter i alt. Alle tal er fra hovedtalsoversigten.
Indre værdi pr. aktie	Aktionærernes egenkapital (dvs. eksklusive hybrid kernekapital) divideret med antal udestående aktier ultimo året.
Nedskrivninger på udlån i pct. af nettokrediteksponering	Nedskrivningsprocenten er beregnet på baggrund af nedskrivninger på udlån og lån og garantier relateret til kerneaktiviteterne. Tælleren svarer til tallet for nedskrivninger på udlån på 1.516 mio. kr. i hovedtalsoversigten. Nævneren er opgjort som summen af lån til amortiseret kostpris på 972,1 mia. kr., lån til dagsværdi på 794,9 mia. kr. og garantier på 83,1 mia. kr. primo året som vist i tabellen "Breakdown of credit exposure" under kolonnen "Lending activities - core" i noterne til Annual Report 2019. Nøgletallet beregnes for hver forretningsenhed.
Korrektivkonto i pct. af nettokrediteksponering	Nøgletallet beregnes på baggrund af korrektivkontoen og lån og garantier relateret til kerneaktiviteterne. Tælleren er korrektivkontoen på 20,5 mia. kr. ultimo året som vist i tabellen "Allowance account in core activities broken down by segment" i noterne til Annual Report 2019. Nævneren er opgjort som summen af lån til amortiseret kostpris på 1.022,3 mia. kr., lån til dagsværdi på 802,6 mia. kr. og garantier på 68,7 mia. kr. ultimo året som vist i tabellen "Breakdown of credit exposure" under kolonnen "Lending activities - core" i noterne til Annual Report 2019. Nøgletallet beregnes for hver forretningsenhed.
Realkredit Danmark-obligationer udstedt til finansiering af udlån	Side 22 indeholder information om indlån og særligt dækkede obligationer udstedt til finansiering af udlån. Regnskabsposten 'Udstedte Realkredit Danmark-obligationer' svarer til den regnskabsmæssige værdi på balancen, dvs. udstedte obligationer, der ejes af koncern-eksterne investorer. Regnskabsposten 'Realkredit Danmark-obligationer i alt' svarer til udlån, der finansieres med Realkredit Danmark-obligationer. Regnskabsposten 'Egenbeholdning af obligationer' er en residual, der omfatter nettobeløbet af eliminering af beholdningen af egne obligationer fratrukket udstedte obligationer, hvor der er stillet anden sikkerhed end realkreditudlån, eksempelvis værdipapirer.
Markedsandele for ud- og indlån	Markedsandelene for ud- og indlån er baseret på tal fra centralbankerne på tidspunktet for regnskabsafslæggelsen. Sammenligningstal opdateres på basis af de senest tilgængelige tal. Eksempelvis indeholdt Uddrag af Annual Report 2018 tal for november 2018 for markedsandelene i Finland, Sverige og Norge, idet tal for december 2018 ikke var tilgængelige på tidspunktet for offentliggørelsen af Uddrag af Annual Report 2018. I den efterfølgende kvartalsrapport Interim report - first quarter 2019 var sammenligningstal for markedsandelene i Finland, Sverige og Norge opdateret med tal for december 2018.

Danske Bank udgiver tillige følgende publikationer,
der kan findes på danskebank.com/regnskab:



Sustainability Report 2019



Risk Management 2019

Danske Bank A/S
Holmens Kanal 2-12
1092 København K

Tlf. 33 44 00 00
CVR nr. 611262 28-København
danskebank.com

