

### Resultatet for 2023: Endnu et stærkt år for Nordea

Nordea har her til morgen offentliggjort resultatet for 4. kvartal og helåret 2023. Vi har fastholdt det gode forretningsmomentum i overensstemmelse med vores forretningsplan og har leveret et solidt økonomisk resultat.

2023 var endnu et stærkt år for Nordea, hvor alle vores forretningsenheder klarede sig godt trods svagere økonomiske forhold. Vi fastholdt også vores stærke kreditkvalitet og kapitalopbygning. Udviklingen af vores omnichannel-oplevelse, hvor vi kombinerer stærke digitale løsninger og rådgivning af høj kvalitet, vedblev med at være et vigtigt fokusområde. Det arbejde fortsatte med at skabe resultater og var værdsat af vores kunder, hvilket afspejlede sig i den forbedrede kundetilfredshed i 2023.

Bæredygtighed har også fortsat stået højt på dagsordenen. Vi arbejder videre med vores kunder om at nedbringe de miljørelaterede risici, og siden vores basisår 2019 har vi reduceret vores finansierede udledninger med omkring 25 pct. Det viser klart vores ambition om at nå målet om en reduktion på 40-50 pct. inden 2030.

I de senere år har vi konsekvent forbedret vores forretningsresultat og lønsomhed. Derfor har vi opdateret vores finansielle mål for 2025 og går nu efter en egenkapitalforrentning på over 15 pct. mod tidligere over 13 pct.

Frank Vang-Jensen vil gerne sende sin tak til alle i Nordea: "Godt gået! I har gjort et fantastisk stykke arbejde over det seneste år. Og jeres utrættelige indsats har bragt banken til, hvor vi nu er. Så en stor tak for det."





Du kan læse hele rapporten på engelsk [her](#).

Hør vores nyeste afsnit af PengePulsen.



## Inflation - men ikke alt er blevet dyrere

Ovenpå den højeste inflation i 40 år stiger priserne nu kun ganske lidt. Men hvis du har mistet overblikket, er du ikke alene! PengePulsen har inviteret forbrugerøkonom Ida Marie Moesby på tur i byen for at få styr på, hvad der er blevet dyrest, om noget er blevet billigere, og hvor priserne er på vej hen?



Lyt med [her](#).

## Ny task force til bekæmpelse af digital svindel har haft første møde

Hvordan bliver vi endnu bedre til at forhindre digital svindel? Det spørgsmål er evigt aktuelt, og i Nordea arbejder vi konstant med at advare kunderne imod digital svindel og forhindre de kriminelle i at lykkes. Og lige nu er Nordea involveret i to nye tiltag i regi af Finans Danmark – en task force og en landsdækkende kampagne.

# Nordea

At forhindre digital svindel kræver konstant opmærksomhed, for de kriminelle bliver stadig mere udspekulerede og kyniske i deres forsøg på at franarre helt almindelige mennesker deres opsparinger.

Finans Danmarks har taget initiativ til en ny svindel task force, der skal bruge 2024 på at finde løsninger på det stigende problem med digital svindel. Alene antallet af sager om netbanksvindel er mere end fordoblet på bare et år. Derfor skal alle sten vendes, så kriminaliteten kan stoppes.



Første møde i den nye task force til bekæmpelse af digital svindel

Mads Skovlund Pedersen, bankdirektør med ansvar for privatkunder og Country Senior Executive, er udpeget som repræsentant for Nordea. I fredags deltog han i det første af en række møder i Finans Danmark sammen med en række repræsentanter fra andre banker og fra politi, teleindustri og med god rådgivning og involvering af førende eksperter.

"Jeg er rigtig glad for at deltage på vegne af Nordea i Finans Danmarks nye task force. Sammen skal vi finde løsninger til at bremse den svindel, der er et overgreb på den enkelte og et stadig større samfundsproblem. Der er brug for, at vi går sammen og hele tiden blokerer vejen for de kriminelle," siger Mads Skovlund Pedersen.

Task forcens arbejde skal munde ud i en række konkrete anbefalinger i slutningen af 2024.

## Landsdækkende kampagne giver gode råd til sikker digital færdsel

I denne uge blev Finans Danmarks store landsdækkende kampagne "Sikker bank - sammen" også skudt i gang. Kampagnen vil køre i hele 2024 – i hele landet og skal øge bevidstheden om digital svindel og klæde bankkunderne bedre på til at undgå at blive ofre.

Sikker bank-kampagnen består blandt andet af en række korte film og grafiker, der handler om kærlighedssvindel, netbanksvindel og gode råd.

Kampagnen vil være at finde på diverse sociale medier, på infoskærme på togstationer, på busser i hovedstaden, på TV2-reklamer og som annoncer i en række landsdækkende aviser. Og man kan læse mere på hjemmesiden sikkerbank.dk



Grafik fra kampagnen med tre gode råd

Medlemmer af Finans Danmarks digitale task force	
Mads Skovlund Pedersen	Bankdirektør med ansvar for privatkunder og Country Senior Executive hos Nordea Danmark. Næstformand i Finans Danmark.
Mark Wraa-Hansen	Direktør for privatkunder i Danske Bank
Peter Schleidt	Bankdirektør i Jyske Bank med direktionsansvar for bl.a. forretningsservice og forebyggelse af finansiel kriminalitet
Tonny Thierry Andersen	Koncerndirektør i Nykredit
Christiane Vejlø, formand	Fremtidsanalytiker og ekspert i forholdet mellem mennesker og teknologi. Medlem af Dataetisk Råd
Jakob Willer	Direktør i teleselskabernes brancheorganisation, Teleindustrien
Ann Fonseca Jørgensen	Senior IAM Specialist hos cybersikkerhedsvirksomheden TrueSec
Jens Myrup Pedersen	Professor i cybersikkerhed, Institut for Elektroniske Systemer på Aalborg Universitet i København. Landstræner for det danske cyberlandshold og medlem af Cybersikkerhedsrådet
Lone Juul Dransfeldt Christensen	Head of Offensive Security Services, CHO hos cybersikkerhedsvirksomheden Dubex. Certificeret Hacker. Medlem af Cybersikkerhedsrådet
Mikkel Hippe Brun	Datalog og Iværksætter. Medstifter af Tradeshift, bestyrelsesmedlem i ZTLment, Head of platform i Session
Morten Tandle	Ekspert i digital sikkerhed og daglig leder af Nordic Financial CERT (NFCERT). NFCERT varetager den operative opgave med at beskytte nordiske finansielle institutioner mod cyberangreb
Tania Schimmel	Forebyggelseschef hos det Kriminalpræventive Råd
Jesper Kracht	Centerchef hos Nationalt Center for It-kriminalitet i politiet
Casper Gjerris	It-direktør i Lån & Spar Bank

## Pension – en investering i dit "ældre-jeg"

Hvor meget bør man betale ind til sin pension? Hvilket pensionsprodukt skal man vælge? Og hvordan ved man, at man er på rette vej med sin pensionsopsparing?



## Forbrugerøkonomens hjørne

Jeg hedder Ida Marie Moesby og er forbrugerøkonom i Nordea. Jeg laver analyser af danske forbrugeres økonomiske adfærd og giver gode råd om forbrug, opsparing, betalinger og andre privatøkonomiske emner. Hvis du har ønsker til emner, du gerne vil læse om inden for privatøkonomi eller spørgsmål til mine undersøgelser, kan du sende mig en mail til [ida.marie.moesby@nordea.dk](mailto:ida.marie.moesby@nordea.dk).

Du har nok hørt om pension før, og hvis du er som de fleste, så har det ikke vakt den store interesse. Men der er en god grund til, at du bør forholde dig til din pension. Din pensionsopsparing er nemlig helt afgørende for, at din økonomi kan hænge sammen, den dag du går på pension.

Din pensionsopsparing er det, du skal leve af i forhåbentlig mange år, efter at du har forladt arbejdsmarkedet. Hvis du ikke sparer op til pension, vil du kun modtage folkepension ved pensionering. Folkepensionen er i 2024 på maksimalt 14.944 kr. før skat om måneden, hvis du er enlig, og maksimalt 11.030 kr. før skat om måneden, hvis du er gift/samlevende. Hvis du sammenligner folkepensionen med din indkomst i dag, vil der formentlig være en stor nedgang i din indkomst, hvis du kun skulle leve af folkepensionen. For selvom nogle af dine udgifter formentlig falder bort, den dag du går på pension, så vil det for de fleste af os være svært at skulle vænne sig til en pensionsindkomst på størrelse med SU. Derfor er det meget fornuftigt og en god investering i "ældre-dig" at indbetale til pension.

## Hvor meget skal du indbetale?

Der er ikke noget rigtigt eller forkert, i forhold til hvor meget du skal spare op til din pension, da det afhænger af mange ting som fx dine boligforhold, og hvor meget opsparing, du har ved siden af din pensionsopsparing. Men en god tommelfingerregel er, at du gerne skulle have en

## Hvilken pensionstype skal jeg vælge?

Her kommer en kort gennemgang af de tre mest almindelige pensionstyper.

### Livrente

En livrente er en livsvarig pension, som bliver udbetalt hver måned, så længe du lever. Dette pensionsprodukt giver dig den største tryghed, fordi du er sikker på, at din pensionsopsparing ikke slipper op, inden du går bort. Der er ingen øvre grænse for, hvor meget du må indbetale på en livsvarig livrente, og du får fradrag for indbetalingen.

### Ratepension

En ratepension udbetales i rater over minimum ti år. Du kan indbetale 63.100 kr. om året (2024), og som med livrente får du fradrag for indbetalingen. Udbetalingen fra ratepensionen kan være med til at sikre dig en højere indtægt i fx de første 10-15 år af dit olium, hvor der måske er lidt mere fart over feltet.

### Aldersopsparing

Fordelen ved en aldersopsparing er, at du kan få hele pensionen udbetalt på én gang eller drypvist. Så hvis du fx ønsker at invitere familien på en stor rejse, har du udbetalingen til det med det samme, når du går på pension. Aldersopsparingen er altså et supergodt supplement til pensionerne med løbende udbetaling.

pensionsudbetaling hver måned, der svarer til 80 pct. af din udbetalte løn efter skat inden pensionering, når du går på pension. Det skyldes, at dine udgifter typisk vil falde en smule, når du ikke længere er på arbejdsmarkedet. Bl.a. sparer de fleste udgifterne til transport til og fra arbejde. Men hvordan opnår man så de 80 pct.? Det korte svar er, at der desværre ikke findes noget helt let og kort svar på det. Men for de fleste vil det være tilstrækkeligt at indbetale mellem 14 og 18 pct. af deres løn til pension hver måned. Mange har en pensionsordning gennem deres ansættelse, men hvis opsparingsprocenten er under 14 pct., vil jeg anbefale dig at spare lidt ekstra op ved siden af, medmindre du er under 30 år.

## Det er aldrig for sent at komme i gang

Hvis du er 25 år og blot lige er startet på arbejdsmarkedet, så har du mange år til at spare op til pension. Men du kan med fordel allerede nu undersøge, hvordan din pensionsaftale hos din arbejdsgiver er. Er du derimod 45 år, har du formentlig en følelse af, at de sidste 20 år er fløjet afsted. De næste 20 år skulle nemlig ligeledes flyve afsted, uden at du har styr på pensionen. Husk på, at det aldrig er for sent at komme i gang, og at fremtidige dig vil takke dig for, at du brugte et par timer af din tid i dag på at sikre din fremtid som pensionist.

## Besøg pensionsinfo.dk

Ved du, hvad du får udbetalt den dag, du går på pension? Hvis ikke, så er [pensionsinfo.dk](https://pensionsinfo.dk) et godt sted at starte. Den danske pensionssektor har i fællesskab udviklet hjemmesiden, hvor du med NemID kan logge ind og få et samlet overblik over dine pensioner. Jeg kan varmt anbefale dig at tage et kig på denne side, hvis du ikke allerede har gjort det. Her kan du bl.a. se, hvad du vil få udbetalt ved pensionering, hvilke typer pensionsprodukter du har, og dine og din eventuelle ægtefælles samlede pensionsudbetalinger.

Læs mere på [pensionsinfo.dk](https://pensionsinfo.dk) og [nordea.dk/pension](https://nordea.dk/pension).

Aldersopsparingen giver ikke fradrag, men til gengæld er det nettokroner den dag, du ønsker dem udbetalt. Du kan i 2024 højst indbetale 9.100 kr. Hvis der er syv år eller mindre til din folkepensionsalder, kan du indskyde 58.900 kr. årligt på din aldersopsparing.

Min anbefaling er i udgangspunktet, at du overvejer en god kombination af de tre pensionsprodukter, hvor livrenten er din sikkerhed for, at din økonomi er stabil, også hvis du forhåbentlig skulle leve længere, end du forventer. Men hvad der er den rigtige kombination for dig, afhænger af, hvordan netop din økonomi ser ud, og vigtigst af alt af dine ønsker for dit "ældre-jeg". Er du i tvivl om, hvilket pensionsprodukt der er det rigtige for dig, kan du altid spørge din rådgiver.

## Tjek forsikringerne

De fleste firmapensionsaftaler har tilknyttede forsikringer. Disse forsikringer er utrolig gode at have, og jeg vil derfor anbefale dig, at du tjekker op på, om du har følgende tre pensionsforsikringer:

### Dækning ved nedsat erhvervssevne

Forsikringen ved nedsat erhvervssevne dækker dig, hvis du i større eller mindre grad mister din evne til at arbejde. Udbetalingen sker som en månedlig udbetaling.

### Livsforsikring

Denne forsikring giver en udbetaling til dine nærmeste, hvis du dør. Her skal du være opmærksom på, hvordan dine nærmeste (også kaldet de begunstigede) er defineret. Skal eksempelvis sammenbragte børn være begunstiget?

### Kritisk sygdom

Denne forsikring dækker dig, hvis du bliver ramt af en alvorlig sygdom som fx kræft, sklerose eller blodpropper. Pengene bliver udbetalt som et engangsbeløb.

Du skal være opmærksom på, at dobbeltforsikring generelt ikke giver dobbelt erstatning. Du bør derfor sikre dig, at du kun har forsikringen ét sted, da det ikke kan betale sig at være overforsikret. Er du i tvivl om, hvordan dine forsikringer dækker, kan du altid spørge din rådgiver.

## Fremragende håndtering af svindelsag i Nordea 24/7

Falske bankbude blev taget på fersk gerning, da de forsøgte at narre en ældre herre, der er kunde i Nordea. Det fik den ældre herre sammen med Karina og Lise i Nordea 24/7 sat en stopper for – og de to svindlere blev snuppet af politiet.

Svindlere har travlt som aldrig før med at snyde kunderne for at få adgang til deres netbank. De bliver mere udspekulerede med deres kriminelle forehavender, og det kræver, at vi som bank både kan rådgive vores kunder, så de ved, hvornår der er fare på færde - og at vi som bank kan reagere, når der opstår svindel.

Den 8. februar opstod en kritisk situation, som heldigvis endte godt.

# Nordea

En ældre herre ringer til Nordea om en lidt mærkelig oplevelse. Han netop har afsluttet et opkald med en "person fra Nordea", der ringede til ham og sagde, at hans kort og konto var i gang med at blive misbrugt – og at Nordea ville sende en mand ud og hente hans kort. Og så kunne vi også hjælpe ham med at logge ind i Netbanken og tjekke alt var ok.

"Personen fra Nordea" opgiver fuldt navn og G-nummer til kunden, for at betrygge kunden i at det er os, der ringer. Og han får også den ældre herre til at oplyse sit kortnummer. Han spørger også til kundens MitID oplysninger, men får ikke disse oplysninger.

"Personen fra Nordea" vil sende en mand kort efter. Men efter opkaldet er afsluttet kan den ældre herre ikke forstå, det skal tage så lang tid. Så for en sikkerheds skyld ringer han heldigvis til Nordea – også for at få bekræftet, det er os, der har kontaktet ham.

## Next-level samarbejde

Det er Karina Trans Larsen, servicerrådgiver i 24/7, der får kunden i røret, da han ringer. Og Karinas kollega Lise Drejer, service- og rådgivningsagent i 24/7, hører Karina gengive alt, kunden siger – bl.a. at der er videregivet oplysninger.



Karina Trans Larsen, servicerrådgiver i Nordea 24/7 og Lise Drejer, service- og rådgivningsagent i Nordea 24/7

Da Karina siger højt: "Er de på vej ud til dig nu?", skærper Lise opmærksomheden og opfanger, hvad der foregår. Og derefter er rollefordelingen imellem dem klar:

Karina får fortalt kunden, at det ikke er Nordea, han har talt med. Og hun forsøger at berolige ham og få ham til at ringe til politiet hurtigst muligt. Kunden er utryk og bange og vil gerne fortsætte med at tale med Karina. Han låser døren og er helt forståeligt utryk ved tanken om, at der er svindlere på vej. Karina skynder sig at spærre for kort, Netbank og MitID, selvom det "kun" er kortoplysningerne, der er givet videre.

"Jeg kan høre, at Karina gør alt, hvad hun kan for at berolige kunden, så jeg tænker, at jeg må hjælpe hende. Så jeg skriver til hende på Skype: "Jeg ringer til politiet!", fortæller Lise.

Karina får kundens samtykke til, at vi må ringe på hans vegne og oplyse hans CPR-nummer og adresse. Karina fortsætter samtalen, så kunden ikke bliver ladet alene, mens Lise ringer til politiet og får sat dem ind i situationen. Lise er meget insisterende overfor vagthavende om, at der skal reageres hurtigt og det også må være i deres interesse at fange de her svindlere!

Da politiet har modtaget alle oplysninger, beder de os afslutte opkaldet med kunden, så de kan ringe til ham.

Karina fortæller kunden, at han trygt kan stole på det nu er os og politiet, der vil ringe til ham. De vil gerne have ham i røret, hvis svindlerne kommer, inden politiet kan nå frem.

## **Politiet når frem i tide**

Efter 15 minutter ringer Karina til kunden for at følge op. Politiet var ankommet og kunden fortæller under samtalen, at han kan se et ukendt køretøj på grusvejen vej ned mod den afsides liggende ejendom. Og heldigvis er opfølgningen på historien, at politiet får fanget hele to svindlere i denne sag.

## **Historien endte lykkeligt**

"Jeg er så glad for, at vi kunne hjælpe kunden. Og for at Lise var med – det gav mig en sikkerhed, som gjorde, at jeg bedre kunne hjælpe kunden," fortæller Karina.

Og som prikken over i'et formåede hun at hjælpe kunden helt i mål. Han kom nemlig i tanke om, at han også havde fortalt svindlerne om nogle kontanter, han har liggende – dem får han lavet en god aftale med Karina om at få indsat på en konto.

Kunden var meget taknemmelig for hjælpen fra Karina og Lise og deres flotte håndtering af sagen. De levede til fulde op til det, vi i Nordea gerne vil være kendt for – at være personlige, eksperter og ansvarlige. Sådan.

"At bekæmpe svindel kræver noget af os alle. Og svindlerne er kreative, så vi skal virkelig være oppe på dupperne konstant. Karina og Lises indsats i den her situation sidder lige i skabet. Et virkelig godt eksempel på, hvad vi kan, når vi samarbejder og tager ansvar personligt og fagligt. De er med til at sikre den gode kundeoplevelse ved at være skarpe og opmærksomme i situationen. Så 1000 tak for det, Karina og Lise," siger Mads Skovlund Pedersen, landeansvarlig for Nordea Danmark.



Mads Skovlund Pedersen, landeansvarlig for Nordea Danmark



Og så er det bare bonus, at historien også er blevet delt i flere medier. Vi kan ikke ønske os bedre branding af Nordea end, at kunderne har tillid til os.

## Falske bankbude taget på fersk gerning

To unge mænd blev anholdt torsdag i Rødkærsbro

AF CAROLINE WINBERG JENSEN  
cwj@midtylandsavis.dk

**RØDKÆRSBRO** En snarrådig borger fra Rødkærsbro var tosdag skyld i,

at Viborg politi fik fingrene i to såkaldt falske »bankbude«, der forsøger at frarøve folk deres hævekort.

Det udsete offer, en 77-årig mand på Kjelleurpvej, modtog kort efter middag et opkald om, at to bankbude fra mandens bank ville møde op på hans adresse og hente hans hævekort.

Da han havde lagt på, fattede han klogeligt mistanke. Han ringede

derfor til Nordea, der kontaktede politiet klokken 12.51.

Klokken 13 lå to politibetjente klar på lur på det udsete offers adresse på Kjelleurpvej.

Efter knap 40 minutter tages to gerningsmænd på henholdsvis 19 og 24 år på fersk gerning.

I bankbudenens bil finder politiet 14.000 kroner fra et bedrag begået tidligere samme dag hævet i en

automat i Kjellerup. Den 19-årige er fra Silkeborg, mens den 24-åriges adresse er ukendt. De to er sigtet for bedrageri og blev løsladt samme aften.

Politiet har længe forsøgt at komme de såkaldt »bankbudssager« til livs og håber, at hændelsen har haft en afskrækkende effekt på bagmændene.

09.02.2024 07:30 | Indhold er for: Danmark

## ”Nu kan vi lære af et helt team, der kender kreditguiden ud og ind”

I 2023 arbejdede vi intensivt på at forbedre vores kreditforståelse og kompetencer, så vores kreditdokumentation kan komme op på et højere niveau. Alle rådgivere har trænet de gode vaner, og nu skal vi gøre den nye læring til en del af vores daglige arbejde.

Det sidste år har kredit været et af vores helt store fokusområder. Efter kritik fra Finanstilsynet har vi opdateret vores kreditguide, og alle rådgivere været på træningsdage for at få en bedre forståelse for, hvad der forventes af vores dokumentationer.

”Alle er nu klædt på til det næste step i 2024. Vi skal få de gode vaner ind under huden, så det bliver en naturlig del af vores daglige arbejde og kvaliteten forbedres. Men det er en stejl læringskurve, og jeg ved, det kan være svært i starten,” siger Ulrik Johannessen, der er Deputy Head i PeB Danmark.

For at hjælpe rådgiverne bedst muligt er der [oprettet et nyt kvalitetssikrende kredit-team \(COA\)](#). Det nye team giver feedback på tilfældige sager, hvilket skal gøre det lettere som rådgiver at identificere, hvad der kræves af vores dokumentationer.

”Feedbacken fra teamet skal ikke kun ses som en hjælp til den enkelte sag, man sidder og skal have bevilget her og nu. Hensigten er, at man skal huske det til næste sag. Det er en gratis læring, der skal gøre arbejdet bedre og lettere på sigt – ikke en irriterende kontrol,” siger Ulrik.

I oktober kørte et pilot-projekt, hvor otte filialer samarbejdede med det nye team. Nu er teamet officielt live og sigter efter at give feedback på op til 10.000 sager om året. Ulrik påpeger, hvor vigtigt det er at gøre brug af den feedback, man får:

”Vi ser nogle sager, hvor der ikke bliver rettet i de punkter, teamet påpeger. Det ærgrer mig, fordi teamet er eksperter i, hvordan vi skal dokumentere. Og de giver en feedback, som vi kan bruge til at blive bedre. Så jeg vil gerne opfordre til, at man tilretter sine indstillinger ud fra den feedback, man får.”



### Forskellen på kreditmandater

#### Kredit-gruppen har et bevilligende mandat

Det betyder, at de vurderer, om vi ud fra et risiko- og forretningsmæssigt perspektiv kan stå inde for sagen/lånet.

#### COA har et kvalitetssikrende mandat.

Det betyder, at de vurderer, om vores dokumentation er af høj nok kvalitet. Med andre ord: Stemmer tal og info i sagen 100% overens med det, vi dokumenterer og gemmer?

**Altså** kan en sag godt være stærk nok til at blive bevilget – men det er ikke ensbetydende med, at kvaliteten i dokumentationen kan godkendes.

# Nordea

## “Dedikerer hele deres arbejdstid til at hjælpe os”

Tim Jensen er rådgiver i Odense, og han var en del af pilot-projektet i oktober. Han har allerede nu lært flere ting af det nye team.

“Jeg synes, det er en rigtig god tilføjelse. Det er mange ting at forholde sig til, når man skal lave et 100% rigtigt CMP, men nu kan vi lære af et helt team, der kender kreditguiden ud og ind, og som dedikerer hele deres arbejdstid til at hjælpe os,” siger Tim, inden han fortæller videre:



“I momentet kan det selvfølgelig godt være en smule træls at få en sag tilbage, hvor der skal rettes fire småting. Men vi må erkende, at selv de små fejl, der kan virke ubetydelige i en travl hverdag, er med til at sænke vores kvalitet. Og hvis man tager feedbacken til sig, så minimerer det antallet af fejl over tid. Jeg har i hvert fald haft nogle aha-oplevelser, som gør, at jeg aldrig laver den type fejl igen.”

Desuden påpeger Tim, at teamets kommunikation gør læringen nem.

“Man får sin feedback i en CMS-indsats, hvor man nemt kan se, hvor og hvordan man skal rette i den pågældende sag. Og hvis der er nogle generelle ting, man skal huske til næste gang, står det nede i bunden.”

“Men det bedste er måske, at man kan ringe til teamet, hvis man har spørgsmål til den feedback, man har fået. Det kan være rart at få sat nogle flere ord på en rettelse, hvis det fx er en regel, man ikke har hørt om før – og man får altid en dygtig og sød kollega i røret,” afslutter Tim.

### En af Tims aha-oplevelser: *Kilometerpenge*

“Mange kunder får kilometerpenge for transporten til arbejde. Og hvis man har en elbil, kan det ofte være en overskudsforretning, fordi man fx lader op derhjemme.

Men i vores indstilling må det ikke være en overskudsforretning. Så hvis kunden får 20.000 kr. om året i kilometerpenge, så skal der være en tilsvarende budgetpost på 20.000 kr. til brændstof.

Det lærte det nye team mig. Og det var en kæmpe aha-oplevelse.”

## Nu kommer Nordeas nye Drømmeindeks

**"Hvilke drømme sparer du op til?" Det har vi spurgt danskerne om i forbindelse med vores spritnye Drømmeindeks. Indekset viser danskernes foretrukne opsparingsdrømme efter bl.a. køn, alder og geografi.**

I Nordea tjekker vi løbende op på vores kunder og deres behov. Det gør vi, så vi bedre kan tilpasse vores ydelser til, hvad der giver kunderne mest gavn. Og med det nye Drømmeindeks kan vi konkret forholde os til, hvilke drømme danskerne går rundt med – og hvad de sparer op til.

Drømmeindekset viser, at 83% af danskerne sparer op helt generelt. Og når vi så også ved, hvad de specifikt sparer op til, kan vi endnu bedre hjælpe dem med deres opsparing og investering. Og det er i det lys, mange af jer forhåbentligt kan få glæde af Drømmeindekset som baggrundsviden om kunderne bredt set.

Drømmeindekset er blevet sat i værk af kommunikationsteamet og udarbejdet af Nordeas forbrugerøkonom Ida Marie Moesby og YouGov på vegne af Nordea.

Om undersøgelsen siger Ida:

"I Nordea har vi en ambition om at hjælpe vores kunder med at realisere deres drømme. Det synes jeg går hånd i hånd med opsparing. Derfor tænkte jeg, at det kunne være sjovt og brugbart at undersøge, hvilke drømme danskerne egentlig sparer op til. Og så er jeg også bare nysgerrig på det."

### Følg Drømmeindekset i medierne

I den kommende tid vil Drømmeindekset blive præsenteret for eksterne medier. Allerede her til morgen – fredag den 16. februar – har Ida medvirket i *Go' morgen Danmark* og på [TV2's hjemmeside](#) kan man allerede læse den første af flere artikler.



# Nordea

Inden længe kan du også følge med i indsigterne fra Drømmeindekset i en artikelserie på vores nyhedsbrev [Nyt fra Nordea](#). I artikelserien dykker vi dybere ned i spændende og indsigtsrige resultater fra undersøgelsen. Det kan fx være om, hvilke drømme de unge går rundt med, om der er forskel på, hvad mænd og kvinder sparer op til, og hvad drømmen om boligkøb siger om boligmarkedet. Alt dette kan du se frem til at læse mere om.

Drømmeindekset viser, at de fleste af os sparer op til drømmerejsen. Hvilke drømme sparer du selv op til? Del det med os her i tråden.

Her finder du vores [nyhedsbrev](#). Du kan også læse TV2's artikel [her](#).