

Bestyrelsens beretning om bankens virksomhed i det forgangne år

Kære aktionærer og fremmødte gæster,

Hjertelig velkommen til årets generalforsamling, som grundet den verserende Corona-situation afholdes under meget særlige omstændigheder med tilnærmelsesvis ingen fysisk fremmødte aktionærer. Grundet disse særlige omstændigheder må vi således i år forlade os til teknologien og et mere minimalistisk set-up. Men forsøger på trods heraf at afvikle generalforsamlingen på bedste vis.

Dette er femte gang, at jeg som bankens bestyrelsesformand får fornøjelsen af at berette om bankens virksomhed i det forgangne år - en speciel begivenhed, som jeg altid ser frem til. Og i år er det på mere end en måde en speciel begivenhed, da jeg som bebudet har besluttet ikke at genopstille ved årets generalforsamling.

I den første del af beretningen vil jeg naturligvis komme ind på den nuværende situation med Corona-pandemien. Dog må jeg erkende at jeg i lighed med de fleste ikke står med endelige svar på omfanget eller konsekvenserne af denne pandemi. Jeg vil også tillade mig at sige lidt om det, vi egentlig ved om de økonomier, hvor banken har sin virksomhed, med vægt på de færreste forhold. Derefter vil jeg berette nærmere om bankens forretningsmæssige udvikling i 2019 samt de større og mindre milepæle, vi har passeret og som ligger forude.

At levere i skiftende omstændigheder

I bestyrelsen er vi stolte af, at koncernen i 2019 har formået at levere et stærkt resultat - både på toplinjen og bundlinjen. Stigende indtægter i en tid med lavrentemiljø og pressede rentemarginaler sker ikke af sig selv. Vi er tilfredse med, at vi på trods af mange udfordringer har formået at realisere en vækst på indtægtssiden, og et resultat som afspejler en solid forretning med en robust kreditkvalitet og opadgående kunde- og medarbejdertilfredshed.

Et resultat, som skal tilegnes det store arbejde som samtlige af vores engagerede medarbejdere hver dag udfører. En medarbejderstab, som tror på den fælles vision vi arbejder ud fra – nemlig at vi skal være bedst til at fastholde og tiltrække kunder.

At kalde det usikkerhed ville være en underdrivelse

Lad os bare erkende det med det samme. Usikkerheden i verden er vokset rigtig meget i de seneste måneder. Udsvingene på aktiemarkedet har *aldrig* været større end lige nu - selv ikke under finanskrisen. Og for at citere en leder fra børsen, så lyder udsigterne noget således:

"Når verdensøkonomien lukkes delvist ned, så er spørgsmålet ikke længere, om vi står overfor en recession. Vi står overfor en voldsom recession. Dybden kender ingen på

nuværende tidspunkt – og længden kan vi kun gisne om, men det her er voldsomt både økonomisk og finansielt.”

Coronavirusen er nu en pandemi. Flere og flere lande sender befolkningen i karantæne. Det meste af verden indfører en eller anden form for rejseforbud, og produktionen i stadig flere sektorer på verdensbasis nedskaleres eller indstilles helt. Diverse tænketanke og internationale organisationer reducerer vækstudsigterne for 2020 markant, og mange forventer en global recession.

Økonomisk set er der tale om to slags chok – vi har både en sundhedskrise og en oliepriskrig mellem Rusland og Saudi Arabien. Og det er tydeligvis mere, end de globale finansielle markeder kan overskue. Danmark, Færøerne og Grønland er alle ramt både af virusen og dens økonomiske konsekvenser. I nyhedsstrømmen er det svært at få øje på lyspunkter. Ingen kan med kun nogenlunde sikkerhed fortælle os, hvornår det vender, men der er sandsynligvis tale om måneder frem for uger.

Kigger vi indad og spørger os selv, hvordan Covid-19 situationen vil ramme banken, så kan vi kort fortalt forvente, at virksomheder sandsynligvis vil blive hårdere ramt end privatpersoner. På Færøerne og i Grønland er flere sektorer ramt. Der er specielt tale om eksportvirksomheder samt virksomheder inden for turisme og servicebranchen. Varigheden og intensiteten af den verserende pandemi er de centrale parametre for vurderingen af, hvor store konsekvenserne bliver – dette gælder både erhvervssegmentet, privatsegmentet og forsikringsaktiviteterne. Henset til den store usikkerhed, der i øjeblikket er omkring såvel varigheden og intensiteten, så er det på nuværende tidspunkt meget svært at sige noget konkret omkring konsekvenserne.

Det skal i denne forbindelse understreges, at bankens økonomiske udvikling har været tilfredsstillende i årets første to måneder, ligesom bankens kapitalmæssige og likviditetsmæssige situation er solid.

Ud over de initiativer, som regeringerne henholdsvis i Danmark, på Færøerne og i Grønland har igangsat for at minimere effekterne af krisen, har banken naturligvis også bekendtgjort nogle tiltag, som har til formål afbøde konsekvenserne af krisen for vores kunder:

- Vi giver mulighed for ydelseshenstand for privat- og erhvervskunder, som er ramt midlertidigt
- Privatkunder kan hæve deres kassekredit, hvis de på en eller anden måde er ramt af coronavirusen
- Vi giver mulighed for ekstra kreditfaciliteter til virksomheder, hvor indtægterne vil være påvirket i 2020
- Vi vil så meget som muligt gøre brug af Vækstfondens særlige Covid-19 garantiprodukt, hvor der gives statsgaranti for 70% af ny gæld til ramte virksomheder
- Vi fortsætter med at benytte garantifaciliteterne fra EKF og InnovFin
 - (InnovFin er et EU-program, som skal sikre innovation og vækst i Europa til små og mellemstore virksomheder. Programmet, der er en del af det større EU Horizon 2020-rammeprogram, har en samlet kreditramme på 1,5 mia. EUR over de næste to år.)

Færøerne, Danmark og Grønland holder vejret sammen med resten af verden

Denne beretning skulle oprindeligt have været en tilbagevendende fortælling om, at det går meget godt på Færøerne. Om økonomiens hastige positive udvikling de seneste år, og om at BNP per person nu er helt på niveau med vores nordiske naboer, altså sandsynligvis i top ti i hele verden. Væksten så indtil den aktuelle situation ud til at fortsætte i uhæmmet tempo. Den

første vækstprognose for 2020, der lød på 7% var efter sigende i underkanten grundet højere en lakseeksport end forventet.

Det skulle også have været en beretning om den mest afbalancerede optur i Danmark i generationer, hvor man skulle lede længe efter faresignaler og systemiske ubalancer.

Endnu slår Færøerne meget muligt verdensrekorden for både erhvervsdeltagelse og arbejdsløshed.

Og jeg ville også have fortalt historien om væksten i Grønland, der har et imponerende niveau, og om hvordan den kommende udvidelse i landets lufthavnskapacitet giver store muligheder fremadrettet.

Tillader vi os at kigge lidt nærmere på Færøerne, så er det stadig interessant at bemærke, hvad der helt fundamentalt driver økonomien. Vores umiddelbare tænkning leder os tit tilbage til tiden for 10-20 år siden, hvor landets hovedeksport endnu var bundfisk. Men det er altså ikke virkeligheden længere, hvor økonomien er langt mere diversificeret. Vi lever stadig af havet, men nu er der tre rimeligt uafhængige sektorer, der udgør fundamentet under økonomien. Laks er vores vigtigste eksport, efterfulgt af pelagisk fisk, mens bundfisken kommer på en tredjeplads.

Året i år skulle have været året, hvor den færøske kapacitet for turisme blev betydeligt udvidet og kom til at udgøre en fjerde søjle under den økonomiske vækst. Lige udenfor vores hovedsæde åbner et stort nyt hotel, og det er tilsammen med andre nybyggerier og udvidelser med til at fordoble hotelkapaciteten i Tórshavn i ét hug. Vi har igennem flere år fulgt udviklingen nøje. Og det gør vi i endnu højere grad i dag under de nuværende omstændigheder.

Når Færøerne engang kommer ud på den anden side af corona-pandemien, er det med et økonomisk fundament, der er rustet til at håndtere udfordringen. Økonomer taler ofte om et produktivitetssløft som altafgørende for langsigtet vækst. På det plan er Færøerne i en god situation. Der er – og bliver fortsat – lavet store investeringer i infrastruktur, både indenfor teknologi, energiproduktion og transport. Og sammen med den kreative og foretagsomme færøske befolkning betyder det, at der er plads til vækst i det lange løb.

Derfor er det mit klare håb, at de styrker, der er opbygget i de tre lande, hvor banken driver virksomhed, vil medvirke til at dæmpe de langsigtede effekter af krisen, der nu udvikler sig hurtigere end nogen havde forventet.

Et stolt tilbageblik

Som nævnt er dette min sidste generalforsamling som formand for bankens bestyrelse. Da jeg tog beslutningen om ikke at genopstille, var jeg selvfølgelig ikke vidende om, at jeg ville overække posten midt i en sundhedsmæssig og økonomisk krise. Men jeg vidste – og ved stadig – at jeg kan være stolt af den koncern, jeg har haft fornøjelsen af at være med til at lede i de seneste fem år.

Jeg vil derfor benytte lejligheden til at se tilbage på tiden, jeg har været en del af banken. Det har været en spændende udviklingsrejse med udfordrende markedsbetingelser. Derfor er jeg ekstra stolt af, at vi har opnået så gode resultater og taget nogle vigtige strategiske beslutninger, som har cementeret banken som en solid, men også agil, finansiel institution.

Jeg har udarbejdet en graf med fem års perspektiv over prisudviklingen på bankens aktie. For at tydeliggøre den samlede værdi, vi har tilført, har jeg i prisen beholdt udbytter.

Vi ser en virksomhed i vækst. Vi ser en virksomhed, som har skabt værdi for sine aktionærer. Og vi ser en virksomhed, som har taget store strategiske beslutninger og holdt fokus på det, der er essentielt. I de sidste fem år kan jeg nævne følgende som eksempler på vores strategiske beslutninger:

- I juni 2015 blev beslutning taget om at sælge det islandske forsikringselskab Vørður
- I september 2015 blev beslutning taget om at afvikle erhvervsporteføljen i Danmark
- I marts 2016 fik banken tilladelse til gennemførelse af aktietilbagekøbsprogram
- I september 2016 blev salget af Vørður til Arion Banki gennemført
- I marts 2017 blev der udbetalt 300 mio. kr. i udbytte
- I marts 2018 indgik banken en sale-and-lease-back aftale om bankens hovedsæde
- I december 2019 blev et styrket strategisk fokus med omkostningsreducerende og indtægtsgenererende foranstaltninger bekendtgjort

For at sætte kursudviklingen i perspektiv kan jeg afslutte med at sammenligne denne med danske børsnoterede banker. Sammenlignes udviklingen i perioden fra 2015 til den 18. marts i år har vi i perioden udbetalt i alt 45 kr. pr. aktie i udbytte og samtidig formået at fastholde kursen - selv med nedgangen i de sidste to uger. Det danske bankindeks er derimod faldet med 47% over samme periode.

Vi er blevet mere effektive

I 2019 blev vi mere effektive end vi var i 2018. Det skal vi jo hele tiden forsøge at blive, men vi er inde i en helt speciel proces i øjeblikket. "Robotter" er nøgleordet i proces, der over tid kommer til at automatisere og effektivisere vores processer til fordel for vores kunder. Men hvad er det for nogle robotter, vi er i færd med at bygge, og hvordan hjælper de?

Vores robotter er ikke de skinnende metalmennesker, vi kender fra fremtidslitteratur. I stedet er de automatisering af tidligere manuelle processer, der skaber store tidsbesparelser for vores rådgivere og produktionsmedarbejdere. Vores robotter får hele tiden nye færdigheder. Og 2019 var i den forstand et specielt år, fordi robotten også kunne håndtere at kombinere diverse færdigheder.

For eksempel kan den nu eksekvere en hel 'startpakke' til nye kunder. En rådgiver kan lave en simpel bestilling i vores IT-system med det, som den nye kunde ønsker af tjenester, konti og kort, og så går robotten flittigt i gang med udførelsen. Både af oprettelse, bestillinger og dokumentproduktion. Det er her, vi skal hen, hvis vi fremover vil være konkurrencedygtige i serviceniveau og effektivitet.

Vi er også godt i gang med arbejdet med vores nye net- og mobilbank. 2020 bliver et vigtigt år på vores digitale rejse. Arbejdet har taget flere år, og i år kommer den første version ud til kunderne. Den vil med tiden blive udbygget, således at kunder med tiden vil kunne dække langt de fleste af deres behov digitalt. Fremtiden er her jo allerede, og kunder stiller til stadighed større krav til, hvordan de skal kunne tilgå de tjenester, de bruger – også finansielle tjenester. Vi skal være 100% tilgængelige der, hvor vores kunder er.

Kundetilfredshed er vores vigtigste målepunkt

Det er helt grundlæggende i vores mission, at vi vil gøre det let for vores kunder at træffe det rigtige finansielle valg. Vi ønsker at få en klar indsigt i vores kunders situation og derfra yde den bedste rådgivning uden bankvolapyk. Vores kunder skal kunne føle sig trygge i, at vi arbejder ud fra deres behov. Og således skabes langtidsholdbare kunderelationer til fordel for både kunden og banken.

Det er nok ikke overraskende for nogen, at vi er nysgerrige omkring, hvad vores kunder synes om os. Vi har igennem mange år analyseret vores kunders holdninger for løbende at kunne tilpasse vores produkt- og tjenesteudbud og indsætter i overensstemmelse med kundernes behov. I de sidste tre år har vi målt den såkaldte Net Promoter Score, eller NPS. Vi sender hvert år en besked til vores kunder med anmodning om, i hvilket omfang - på en skala fra 0-10 - de ville anbefale os til andre. Det simple spørgsmål giver os mange relevante informationer at arbejde videre ud fra, og det har også fortalt os en hel del om det arbejde, vi allerede er i gang med.

En analyse af NPS-svar fra 2019 giver nogle tydelige og rimeligt simple indikationer. Først og fremmest kan vi konkludere, at kundetilfredsheden øges på Færøerne og i Danmark, mens den holder et allerede højt niveau i Grønland. Vores konceptkunder, som tilbydes en helhedsrådgivning, er rigtig godt tilfredse, ligesom vores produkt- og tjenesteudbud her rammer flere behov.

De såkaldte ekspeditions-kunder – som er kunder, der kun anvender banken en gang imellem og til mindre transaktioner – er ikke helt så tilfredse. Og sidst men ikke mindst – tilfredse kunder vælger i langt mindre grad end utilfredse kunder at forlade banken.

Og hvad gør vi så med denne viden? Igen, det virker simpelt, men det kræver en hel del arbejde. For ekspeditions-kunder skal vi blive en endnu mere agil samarbejdspartner. Og for helhedskunder skal vi komme endnu mere systematisk rundt om deres behov og fokusere endnu mere på deres konkrete situation.

Derfor har vi udarbejdet og lanceret en helt ny kundefilosofi. Den kan meget kort opsummeres som "Vores kunder – vores ansvar." Vi skal nemlig passe på vores kunder og deres økonomi, både nu og i fremtiden, og både i gode og dårlige tider. Vi har dermed fravalgt de traditionelle 'rådgiverspørgsmål', salgsmål og kampagner. I stedet får vores kunderådgivere en enkel, vigtig opgave – at sikre sig, at kundernes konkrete behov bliver diskuteret og mødt.

Målbar bæredygtighed

Selv om dette nu er en generalforsamling, hvor bankens ejere har mulighed for at samles, skal vi anerkende at bankens interessenter også omfatter vores kunder, vores ansatte og vores lokalsamfund.

Det er også helt centralt i vores overordnede strategi, at vi sammen med forbedrede kundeoplevelser og vores digitale transformation lægger vægt på at være en aktiv og ansvarfuld aktør i vores lokalsamfund, både i Danmark, i Grønland og på Færøerne. Og det skal gøres ordentligt, og ikke bare for at krydse CRS og 'samfundsansvar' af på vores liste.

Vi har derfor valgt at tage udgangspunkt i FN's mål for bæredygtig udvikling og har valgt 5 af de 17 mål som vores fokusområder. Vi støtter derfor op om udfordringer, der relaterer sig til bekæmpelse af klimaforandringer, økonomisk vækst, samt ligestilling og uddannelse. Og nøgleordet, der binder alle målene sammen, er bæredygtighed i bredeste forstand.

Vi har i 2019 optrappet vores indsats for at blive en mere grøn bank, og på at hjælpe vores kunder til at blive det. Vi har lanceret et nyt og billigt lån til el-biler samtidig med, at vi har sat lade-stationer op ved vores filialer på Færøerne. Vi tror, det kan give et skub og gøre det lidt mere attraktivt at træffe det grønne valg. Og de biler, banken selv køber i fremtiden, vil selvfølgelig også være eldrevne. InnovFin-garantien er også velegnet til at hjælpe med finansieringen af investeringer, som forstærker virksomheders grønne profil, da dette er et af de centrale kriterier for at få adgang til garantien.

I denne sammenhæng vil jeg komme med en lille anbefaling til jer – vores CSR rapport giver et godt overblik over alle de mange skridt, vi har taget på vejen mod bæredygtighed i det foregående år. Nogle er store, andre er små, men samlet er det tydeligt, at de har en mærkbar indflydelse på vores nærsamfund.

Lønsomhed i fokus

Selv uden Coronavirus har banken i det forgangne år oplevet markante udfordringer og ændrede forudsætninger. Disse har medført et behov for at foretage betydelige ændringer med henblik på at styrke bankens strategiske fokus og sikre en lønsom drift fremadrettet. Vi nedlagde to filialer i Danmark, lukkede vores Private Banking-tilbud for nye kunder og justerede vores koncepter med fokus på at "veje" i stedet for at "tælle" kunder. Det forhold, at disse foranstaltninger estimeres at have en positiv driftsindvirkning på ca. 40 mio. kr. om året synes måske ikke afgørende i forhold til de udfordringer, som vi nu står overfor. Men det signalerer, at vi i banken tænker langsigtet, og at vi udviser rettidig omhu og griber tidligt ind overfor ændringer i vores omstændigheder.

Banken har af myndighederne fået pålagt nærmest en fordobling af kapitalkravene over de kommende fem år. Kapitalkrav, der ligger markant højere end kravene til institutter af sammenlignelig størrelse, og som med al tydelighed illustrerer, at SIFI-regelsættet ikke er designet til institutter af bankens størrelse. Den aktuelle uro på kapitalmarkederne kan med rimelighed antages at øge bankens funding- og refinansieringsrisiko, i forbindelse med optagelse af de nødvendige NEP-lån – i hvert fald på kort sigt.

De skærpede kapitalkrav vil desuden i sagens natur lægge et yderligere pres på bankens indtjening i forhold til egenkapitalen. Det kan således forventes, at bankens fremtidige egenkapital-afkast (ROE) vil ligge på et lavere niveau sammenlignet med tidligere år.

Dette indebærer, at generering af ikke-kapitalbelastende indtægter også i de kommende år bliver et centralt fokusområde, ligesom bankens eksisterende garantiaftaler med InnovFin og Danmarks Eksportkreditfond omkring reduktion af kapitalbelastningen og kreditrisikoen ved erhvervsudlån bliver yderligere aktualiserede som konkurrenceparametre.

At banken som det eneste pengeinstitut på Færøerne og i Grønland har formået at indgå en sådan aftale omkring InnovFin garantiordningen indebærer, at banken står i en gunstig position i relation til yderligere vækst i erhvervsudlånene, uden at dette får indvirkninger på kapitalen.

Med solide kapital- og likviditetsforhold, en løbende effektivisering af processer og en engageret medarbejderstab, der sætter kunden i centrum, er jeg overbevist om, at BankNordik – uagtet de uforholdsmæssigt høje NEP-krav der unægteligt vil hæmme bankens konkurrenceevne, også efter at den verserende Corona-krise er passeret, vil fremstå som en solid og omstillingsparat finansiel koncern, der er parat til fremtidens udfordringer og muligheder.

Vederlagspolitik

Før jeg afslutter, skal jeg kort omtale bankens vederlagspolitik og udmøntningen heraf i det forgangne regnskabsår.

Vi har i bestyrelsen ikke foretaget nogen ændringer i bankens vederlagspolitik, siden denne blev forelagt og godkendt af generalforsamlingen sidste år.

Bankens bestyrelse aflønnes med et fast honorar og tildeles således ikke nogen form for variabel eller resultatafhængig aflønning. Forslag til bestyrelsens aflønning gældende for 2020 bliver behandlet som et selvstændigt punkt på agendaen for denne generalforsamling.

I henhold til vederlagspolitikken er der mulighed for, at koncernledelsen - med undtagelse af kreditchefen - ud over det faste honorar kan tildeles variable lønde, der på årsbasis maksimalt må udgøre op til 25 % af den faste løn eksklusiv pensionsbidrag. Gældende for regnskabsåret 2019 har bestyrelsen besluttet at tildele nævnte medlemmer af koncernledelsen variable lønde. Dog har ingen af medlemmerne i 2019 opnået en variabel lønandel på de maksimale 25%.

De beløbsmæssige størrelser af de variable lønde til koncernledelsen for regnskabsåret 2019 fremgår af bankens årsrapport. Bankens direktør har for 2019 modtaget variabel lønandel på 425.000,- kr. før skat, mens de øvrige medlemmer af koncernledelsen tilsammen har modtaget 299.520,- kr. før skat.

Afslutning

Så er jeg nået til vejs ende med bestyrelsens beretning for 2019. På vegne af bestyrelsen vil jeg sige tak til alle aktionærer og andre interessenter, som støtter op om banken. Jeg ser det som et privilegium at have fået lov til at være med til at drive BankNordik i 5 år, hvor vi har skabt værdi for vores aktionærer og det samfund, vi er en del af.

Til allersidst vil jeg sende en særlig tak til koncernens medarbejdere, der har lagt en ekstraordinær stor indsats for dagen for at sikre koncernens fortsatte fremdrift.

Tak for det og tak for jeres opmærksomhed.