



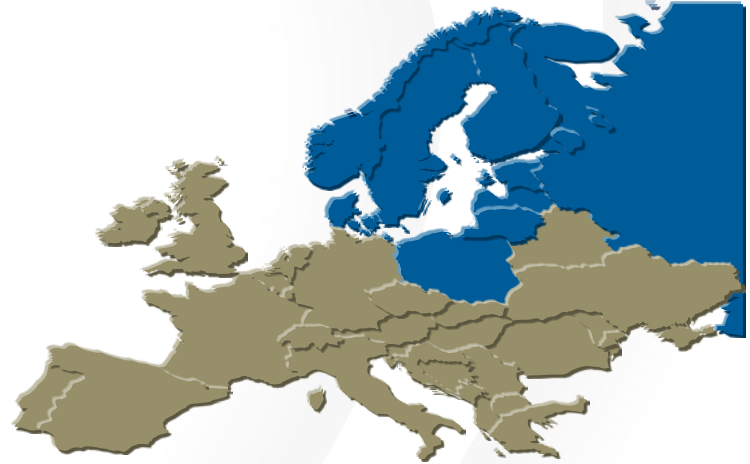
## Engelsk som koncernsprog i Nordea

Sys Bundgaard, Group Translation  
10. juni 2010



## Nordea in brief

Nordea is the largest financial service group in the Nordic and Baltic Sea region with a market capitalisation of approx. EUR 30bn, total assets of EUR 526bn and a Tier 1 capital ratio of 11.2%



Nordea has the largest distribution network for customers with approx 1,400 branches of which more than 270 are in five new European markets, Russia, Poland, Lithuania, Latvia and Estonia

Nordea has approx. 10 million customers of which 7.5 million are household customers in customer programmes and 0.7 million are active corporate customers

Nordea's total shareholder return (TSR) end Q1 2010 1.0%, surpassed by 13 other banks in the European peer group.

Nordea's long term target is to double the risk-adjusted profit in seven years, with 2006 as the baseline. On average, this requires a 10% annual growth. With four quarters rolling, end Q1 the risk-adjusted profit is up 38.9% compared to baseline 2006 (1,957)

En "Great European bank",  
anerkendt for sine medarbejdere,  
som skaber markant værdi for kunder og aktionærer

Positive  
kundeoplevelser



Det er mennesker,  
det handler om



Ét Nordea-team



Fundament:  
Resultatorientering og disciplineret styring af  
omkostninger, risiko og kapital

# Nordeas mission og vision

## Vores mission

- Gør det muligt

## Vores vision

- At være en Great European bank, anerkendt for sine medarbejdere, som skaber markant værdi for kunder og aktionærer.

## Nordeas værdier

- *Positive kundeoplevelser*
- *Det er mennesker, det handler om*
- *Ét Nordea-team*

- **Positive kundeoplevelser**

- Vi tænker og handler med udgangspunkt i kunden
- Vi forstår kundens individuelle behov og overgår kundens forventninger
- Vi er professionelle
- Vi skaber langvarige relationer med vores kunder

## Nordeas værdier (forts.)

- **Det er mennesker, det handler om**
  - Vi anerkender, at det er mennesker, der gør forskellen
  - Vi giver mennesker mulighed for at skabe resultater og udvikle sig
  - Vi fremmer initiativlyst og rettidig implementering
  - Vi vurderer præstationer på en klar og retfærdig måde
  - Vi arbejder sammen på tværs af organisationen
  - Vi viser tillid og tager ansvar
  - Vi gør regler og instruktioner klare og anvendelige

## Nordeas værdier (forts.)

- **Ét Nordea-team**
  - Vi arbejder sammen for at skabe værdi
  - Vi arbejder sammen på tværs af organisationen
  - Vi viser tillid og tager ansvar
  - Vi gør regler og instruktioner klare og anvendelige

## Nordeas sprogpolitik

- **Det sprog, vi anvender, understøtter koncernens vision om at være en Great European bank, anerkendt for sine medarbejdere, som skaber markant værdi for kunder og aktionærer.**
- **Måden, vi kommunikerer på, afspejler vores værdier og virksomhedskultur.**

## Nordeas sprogpolitik (forts.)

- ***Positive kundeoplevelser:*** Vi kommunikerer med udgangspunkt i kunden.
- ***Det er mennesker, det handler om:*** Vi anvender et klart og enkelt sprog, så vores information er nem at læse og forstå.
- ***Ét Nordea-team:*** Vi anvender konsekvent terminologi på tværs af landegrænser og forretningsområder for at sikre en klar og konsistent kommunikation og understøtte forståelsen på tværs af kulturer.

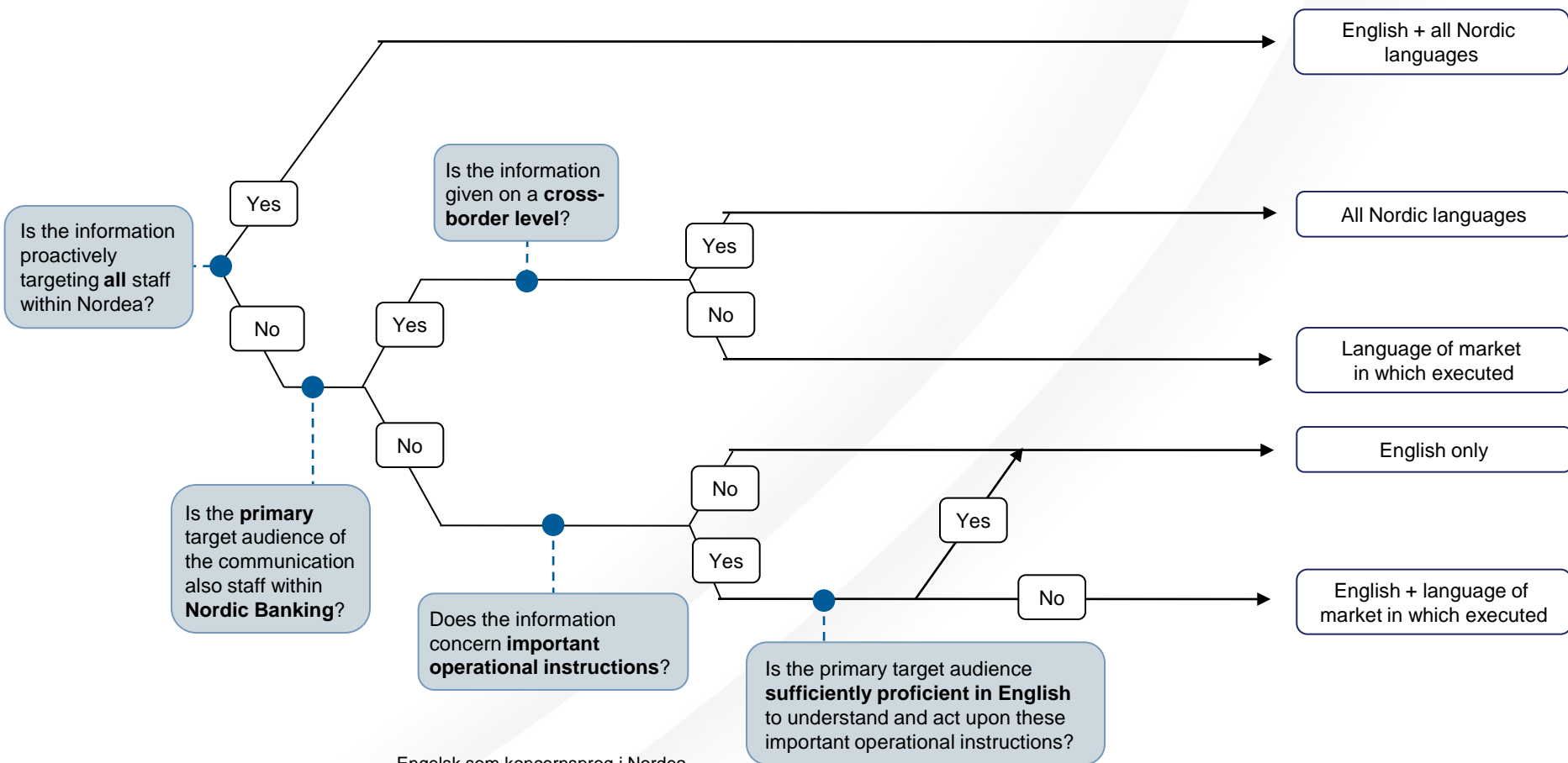
## Nordeas sprogpolitik (forts.)

- **Vores koncernsprog er engelsk** (britisk engelsk). Det er det sprog, vi anvender i kommunikation på tværs af landegrænser.

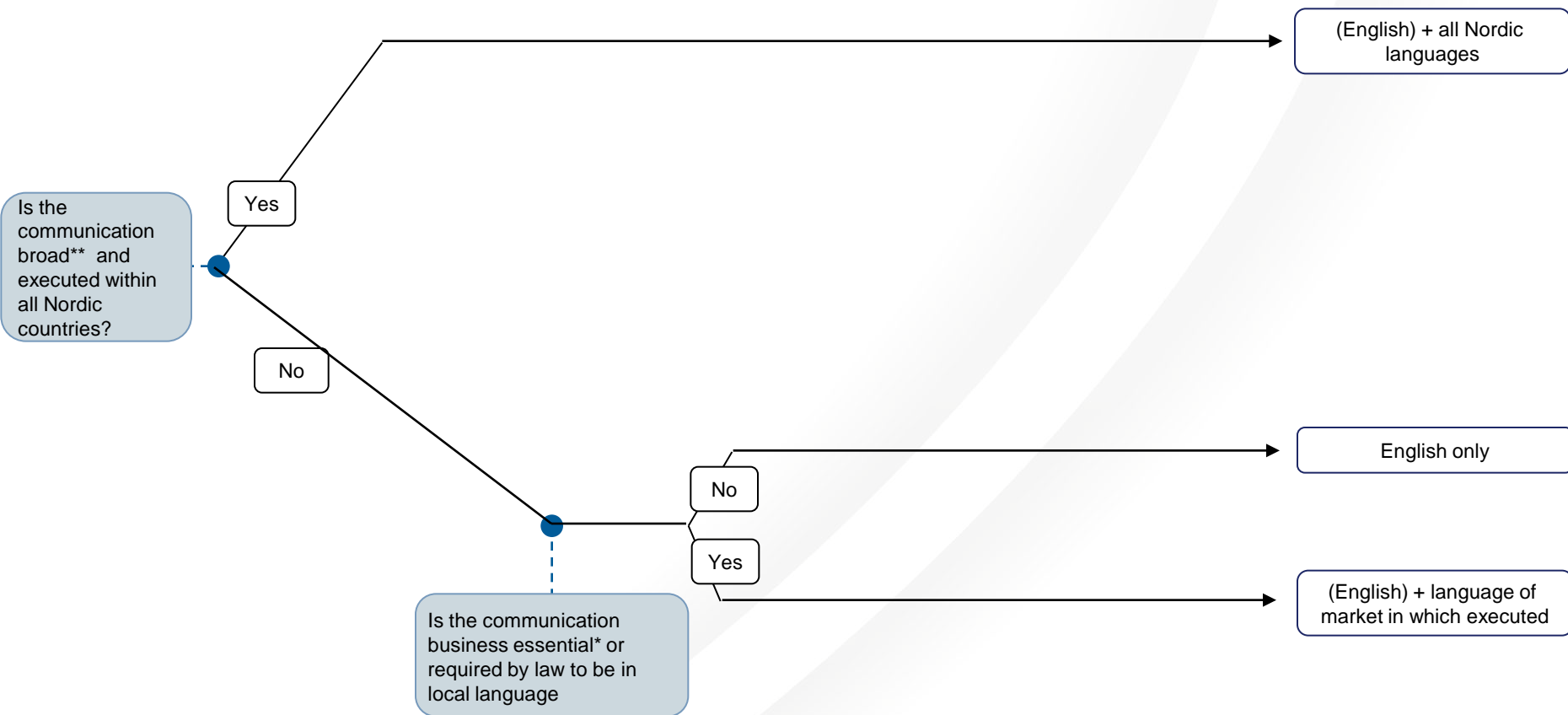
Den **lokale kommunikation** - ekstern kundekommunikation og intern kommunikation - kan ske på de relevante **lokalsprog**.

Information kommunikeres også på de relevante **lokalsprog** i følgende tilfælde: hvis det er et lovkrav eller anses for at være af afgørende forretningsmæssig betydning eller af betydning for omdømmet eller for at sikre, at budskabet bliver forstået korrekt.

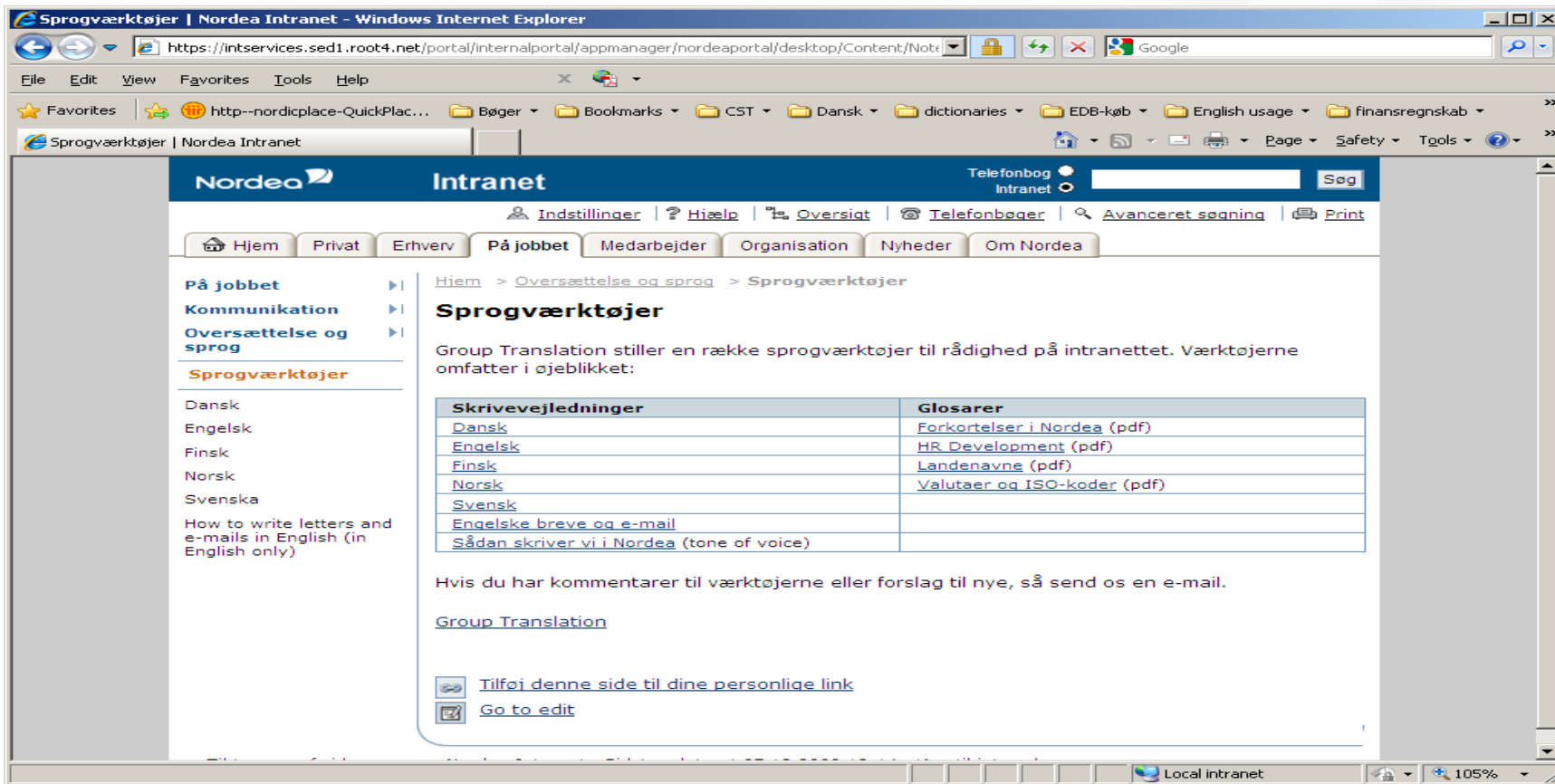
# Deciding language in internal communications



# Deciding language in external communications



# Fra Group Translations hjemmeside



Sprogværktøjer | Nordea Intranet - Windows Internet Explorer

https://intservices.sed1.root4.net/portal/internalportal/appmanager/nordeaportal/desktop/Content/Noti

File Edit View Favorites Tools Help

Favorite http--nordicplace-QuickPlac... Bøger Bookmarks CST Dansk dictionaries EDB-køb English usage finansregnskab

Sprogværktøjer | Nordea Intranet

Nordea Intranet

Telefonbog Intranet

[Indstillinger](#) | [Hjælp](#) | [Oversigt](#) | [Telefonbøger](#) | [Avanceret søgning](#) | [Print](#)

[Hjem](#) [Privat](#) [Erhverv](#) [På jobbet](#) [Medarbejder](#) [Organisation](#) [Nyheder](#) [Om Nordea](#)

**På jobbet** ▶ | **Kommunikation** ▶ | **Oversættelse og sprog** ▶ | **Sprogværktøjer**

Dansk  
Engelsk  
Finsk  
Norsk  
Svenska  
How to write letters and e-mails in English (in English only)

Hjem > Oversættelse og sprog > Sprogværktøjer

## Sprogværktøjer

Group Translation stiller en række sprogværktøjer til rådighed på intranettet. Værktøjerne omfatter i øjeblikket:

Skrivevejledninger	Glosarer
<a href="#">Dansk</a>	<a href="#">Forkortelser i Nordea (pdf)</a>
<a href="#">Engelsk</a>	<a href="#">HR Development (pdf)</a>
<a href="#">Finsk</a>	<a href="#">Landenavne (pdf)</a>
<a href="#">Norsk</a>	<a href="#">Valutaer og ISO-koder (pdf)</a>
<a href="#">Svensk</a>	
<a href="#">Engelske breve og e-mail</a>	
<a href="#">Sådan skriver vi i Nordea (tone of voice)</a>	

Hvis du har kommentarer til værktøjerne eller forslag til nye, så send os en e-mail.

[Group Translation](#)

[Tilføj denne side til dine personlige link](#)

[Go to edit](#)

Local intranet 105%

# Fra Group Translations hjemmeside



The screenshot shows a Windows Internet Explorer browser window displaying the Nordea Intranet website. The address bar shows the URL: <https://intservices.sed1.root4.net/portal/internalportal/appmanager/nordeaportal/desktop/Content/Noti...>

The page title is "Bibliotek med sprogtip | Nordea Intranet". The main navigation bar includes "Hjem", "Privat", "Erhverv", "På jobbet", "Medarbejder", "Organisation", "Nyheder", and "Om Nordea".

The page content is titled "Bibliotek med sprogtip" and includes the following text:

Her kan du bladre gennem alle sprogtippene og holde dig ajour med grammatik og stavning og få andre nyttige tip om engelsk.

Abonner på [News about English usage](#) og få de nye sprogtip.

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

**A**

"A" or "an", quick guide for when to use  
 "A" or no "a"  
[Abbreviations and acronyms](#)  
[According to/in accordance with/accordingly](#)  
[Apostrophes](#)  
[Appreciate](#)  
[As and like](#)  
[Autoreplies](#), season for

**Top**

**B**

[Balanced sentences](#)  
[Base, basis or basic](#) - similar but different

The left sidebar contains a list of links and resources, including "På jobbet", "Kommunikation", "Oversættelse og sprog", "Bibliotek med sprogtip", "Elektroniske ordbøger til alle medarbejdere", "Gyldne regler for bestilling af oversættelse", "Kontaktpersoner", "Link til ordbøger og ordlister på internettet", "Link til ordlister på Nordea Intranet", "Retningslinjer for oversættelse og priser", "Sprogpolitik", "Sprogværktøjer", and "Sådan abonnerer du på News about English".



## Engelsk som koncernsprog i Nordea

Sys Bundgaard, Group Translation  
10. juni 2010

