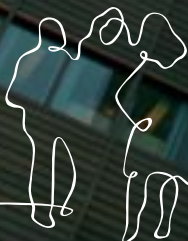


# årsrapport 2003



posten



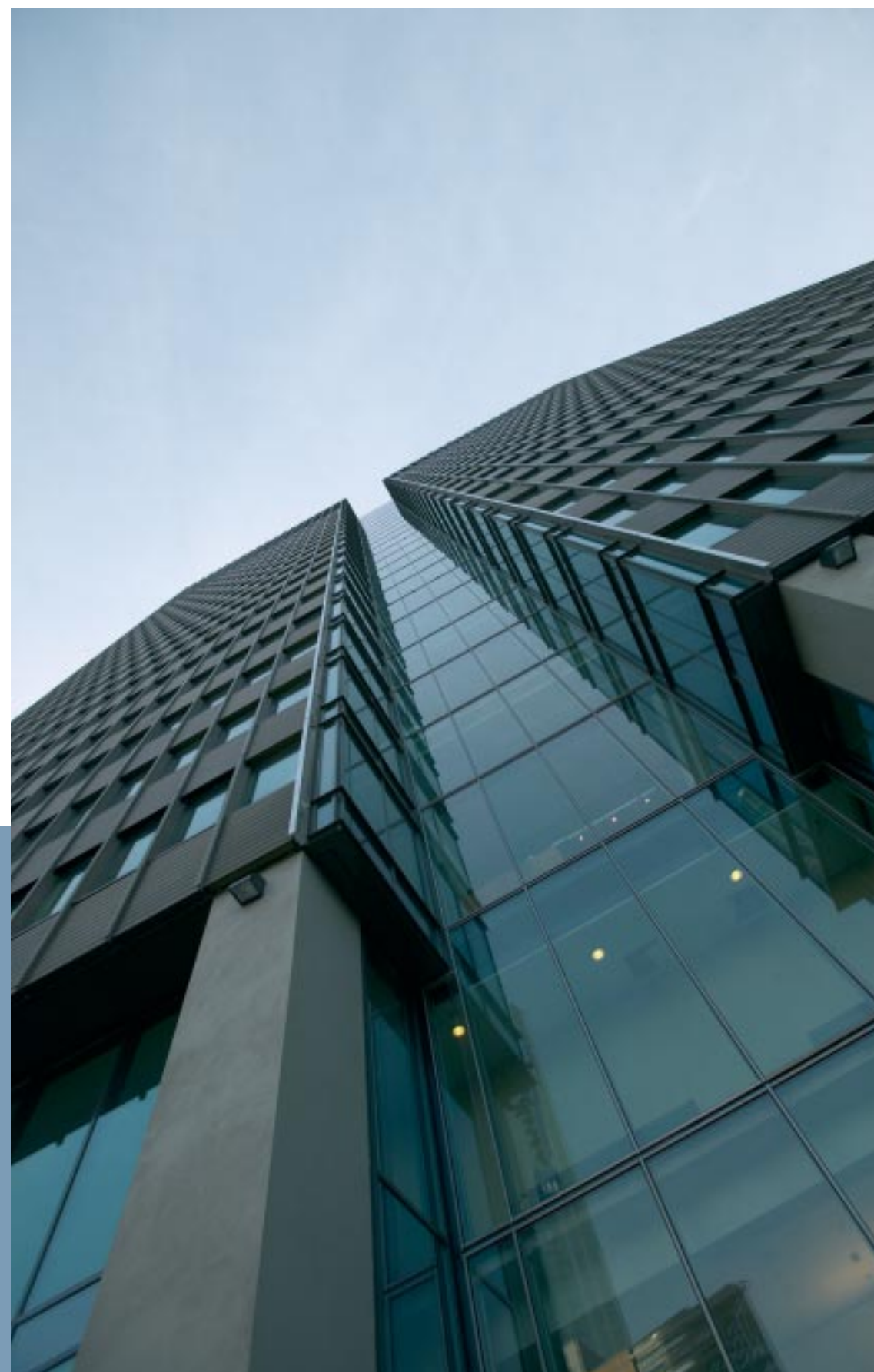
posten

– oss mennesker imellom

## hovedtall

HOVEDTALL	2003	2002	2001
Driftsinntekter (mill. kroner)	15 559	15 106	15 008
EBIT (mill. kroner)	512	- 33	843
Statlige innkjøp (mill. kroner)	305	372	540
Verdiutvikling (mill. kroner)	5 500	6 300	4 800*
Andel av inntekter fra enerettsområdet	26,7 %	31,6 %	33,3 %
Internasjonal omsetning (mill. kroner)	1 350	1 096	724
Totalvolum pakker (mill. stk)	25	24,7	24,5
Totalvolum brev (mill. stk)	2 652	2 546	2 504
Utvikling A- og B-post	- 0,7 %	- 4,0 %	- 9,1 %
Leveringskvalitet A-post (andel fremme over natt)	87,7 %	86,7 %	86,3 %
Maskinsorteringsgrad, småbrev	79 %	75 %	71 %
Maskinsorteringsgrad, alle brev	54 %	48 %	38 %
Årsverk	21 640	23 509	24 506
Medarbeidertilfredshet (poeng, max 100)	80	79	75
Antall salgssteder (postkontor/Post i Butikk)	1 503	1 474	1 373
Postens omdømme, andel «Godt inntrykk» (MMI)	46 %	43 %	48 %

\* 2000



Konsernsjefen har ordet .....	4-7
Forretningsidé, visjon og mål .....	7
Organisasjon .....	8-9
Styrets beretning .....	10-17
Nøkkeltall for konsernet .....	18
Resultatregnskap .....	19
Balanse .....	20
Kontantstrømoppstilling .....	21
Kommunikasjon .....	24-25
Logistikk .....	26-27
Konsument .....	28-29
ErgoGroup .....	30-31
Distribusjonsnett .....	32-33
Markedsrapport .....	34-37
Selskapsstyring .....	38-39
Samfunnsrapport .....	40-41
Miljørapport .....	42-43
Noter til regnskapet .....	46-64
Revisjonsberetning .....	65
Høydepunkter .....	66-67

«Langsiktig tenkning kombinert med fleksibilitet er avgjørende for at vi skal lykkes»



## Endring og utvikling

Ny teknologi, politiske rammebetingelser og konkurransebildet påvirker Posten og våre strategier. Vi må kontinuerlig utvikle oss for å møte disse utfordringene.

Posten er en av Norges eldste bedrifter, stiftet i 1647. Vår virksomhet bygger nå, som den gang, på tillit fra samfunnet og fra våre kunder. Posten er den norske bedrift flest mennesker har en oppfatning om. Alle mener noe om den jobben vi gjør og bør gjøre.

Oppfatningen av Posten bygger på både historiske overleveringer, erfaringer den enkelte måtte ha, og i hvilken grad Posten klarer å innfri forventningene fra kunder og samfunn i rask forandring.

Langsiktig tenkning kombinert med fleksibilitet er derfor avgjørende for at vi skal lykkes.

### Fysiske og elektroniske tjenester

Den teknologiske endring følger av utviklingen innenfor informasjonsteknologi generelt og av Internettets utbredelse og bruksmuligheter spesielt. Resultatet er at e-post erstatter fysiske brevolumer, men utviklingen gir også Posten nye muligheter ved at kundene etterspør løsninger for elektronisk fakturering, elektronisk meldingsformidling og elektronisk bearbeiding av markedsdatabaser. Samtidig gir informasjonsteknologien oss mulighet til å levere elektronisk baserte tilleggstjenester også til våre logistikkunder. Disse tjenestene er integrert med de fysiske tjenestene i form av EDI-løsninger, lageroversikter, elektronisk sporing av produktene etc.

Postens valg er å tilby elektroniske tjenester, enten som tillegg eller til erstatning for fysiske tjenester, basert på hva kundene ønsker. Bare på den måten kan vi være den totalleverandøren vi ønsker å være.

Den politiske endring kjennetegnes av stadig økende liberalisering og konkurranseutsetting av de tidligere monopolistiske statlige posttjenester. Liberaliseringen skjer over hele Europa, og Postens enerett er nå begrenset til lukkede, adresserte brev tjenester inntil 100 gram. Ca. 73 prosent av våre inntekter hentes fra det konkurranseutsatte markedet, kun 27 prosent er beskyttet av eneretten.

Utviklingen av et stadig mer liberalisert postmarked vil fortsette i årene fremover. Fra 1. januar 2006 vil eneretten reduseres fra 100 gram til 50 gram, og full liberalisering vil ventelig inntreffe raskt etter dette, sannsynligvis

allerede i 2007-8. Parallelt med liberaliseringen benytter myndighetene Postens konsesjon og et strengt reguleringsregime som virkemidler for å sikre likeverdige posttjenester over hele landet, med størst mulig konkurranse. For Posten er dette tidvis en krevende kombinasjon.

Postens valg er å overoppfylle konsesjonen, samtidig som vi arbeider for ikke å bli pålagt så restriktive og byråkratiske reguleringer at vi hindres i å konkurrere på samme vilkår som våre konkurrenter.

Den konkurransemessige endring er tydeligst på områdene distribusjon av reklame, aviser/blader og logistikk.

På distribusjon av uadressert reklame, er avisene vår hovedkonkurrent med sine reklameinnstikk, og har sammen med Posten ca. 80 prosent av markedet.

Avisene har valgt å ikke respektere forbrukernes reservasjon mot reklame, med henvisning til at reklameinnstikk er en del av det redaksjonelle produktet. Postens valg er derimot konsekvent å respektere forbrukere som ikke ønsker å motta reklame. Vi tror at det er dette som i det lange løp vil være mest vellykket for annonsørene. Avisene har i 2003 også erklært at de ønsker å ta opp kampen med Posten om distribusjon av andre produkter, som for eksempel ukeblader og magasiner. Vi ønsker denne konkurransen meget velkommen. Konkurranse er etter vår oppfatning sunt. Et tydeligere konkurransebilde vil bidra til å svekke den feilaktige oppfatningen av at Posten har monopol på slike tjenester.

### Internasjonalt logistikkmarked

På logistikksiden skjerpes konkurransen langs to akser: For det første ved en sammensmelting av det som tidligere var pakker med det som var partilast og stykkgoods. Kundene ønsker en felles leverandør uavhengig av størrelse og form på pakker og gods.

Dernest skjer det en økende internasjonalisering av konkurransen på logistikkområdet. I Norge er tunge utenlandske aktører godt etablert i markedet. DHL (den tyske posten), TNT (den nederlandske posten), Linjegods (med tyske Schenker BTL/Deutsche Bahn på eiersiden) og TollpostGlobe (50 pro- ➤



«Postens oppkjøp av Nor-Cargo er både et defensivt og et offensivt trekk for å møte konkurransen på logistikkmarkedet»

» sent eid av den svenske posten) er alle eksempler på det. Postens oppkjøp av Nor-Cargo i mars 2004, er både et defensivt og et offensivt trekk for å møte konkurransen på logistikkmarkedet. Med Nor-Cargo kan Posten gi logistikkundene et totaltilbud uavhengig av størrelse og form på godset og Posten blir langt bedre i stand til å møte konkurransen fra de store utenlandske aktørene. To av de største internasjonale logistikkaktørene som nå er etablert i det norske markedet er eid av to av Europas (og verdens) ledende postselskap. Begge har uttrykt klar interesse for å konkurrere på deler av det norske brevmarkedet når full liberalisering er et faktum. Logistikkatsingen er kun første fase.

#### Integrerte tjenester

Posten betjener fire segmenter i markedet, hvorav kommunikasjonssegmentet er det største, og sto for 57 prosent av Postens inntekter i 2003. Logistikk sto for 24 prosent, Informasjonsteknologi (ErgoGroup) for 11 prosent og Konsument (Postkontor, Post i Butikk) for 7 prosent. Etter oppkjøpet av Nor-Cargo vil inntektene bli jevnere fordelt mellom Kommunikasjon og Logistikk med respektive 47 prosent og 37 prosent av de samlede inntekter.

Denne utviklingen gjør oss bedre rustet til å tåle svingninger innen ett av de to store markedssegmentene.

Postens satsing på IT-baserte utviklings- og infrastruktur tjenester gjennom ErgoGroup er den delen av vår kjernevirksomhet som setter oss i stand til å tilby kundene integrerte tjenester. Området for administrative støttetjenester (lønn og regnskap) er derimot ikke lenger en naturlig del av vår kjernevirksomhet. Ut fra vurderingen at vi ikke lenger kan verdiutvikle disse virksomhetsområdene ble ErgoBlue-garden solgt på slutten av fjoråret, og det er innledet salgsprosesser knyttet til regnskapselskapet Adviso.

I tillegg til det strategiske ved å ha IT som en del av vår kjernevirksomhet, er det et klart mål at en større andel av inntektene i ErgoGroup skal komme fra salg til kunder utenfor Postkonsernet. Dermed vil også dette området representere et solid økonomisk ben å stå på.

For Postens konsumentdivisjon er omstruktureringen fra nærmere 900 egendrevne postkontor til en blanding av vel 328 egendrevne kontor og 1 175 Post i Butikk nå fullført. Den første Post i Butikk ble åpnet i mars 2001, ikke uten skepsis fra kunder og politikere. I dag er det grunn til å glede seg over at skepsisen er

borte. Kundemålinger viser at Post i Butikk er blitt vår mest populære salgskanal.

Postens over 1 500 salgssteder og våre 15 000 postbud som besøker 99,96 prosent av norske husstander seks dager i uken er vår grenseflate mot landets privatpersoner og virksomheter. I den stadig skarpere konkurransesituasjonen vil en god distribusjonsmuskel spille en avgjørende rolle. Vi vil derfor videreutvikle det konkurransefortrinnet det er å kunne møte våre kunder daglig gjennom landets mest detaljerte salgs- og distribusjonsnett.

2003 var Postens første fulle virksomhetsår som et aksjeselskap. Både i markedsmessige og økonomiske termer ble året i overkant av det vi hadde forventet. En resultatfremgang på 562 millioner kroner og en avkastning på kapitalen på 11,2 prosent tar vi som et godt tegn på at vi er på vei mot tilfredsstillende lønnsomhet og konkurransedyktighet.

Posten er 357 år gammel. Vi er langsiktig, men vi har ikke stivnet. Vi er i kraftig utvikling, og gleder oss til årene som kommer.

*Kaare Frydenberg*  
Kaare Frydenberg  
Konsernsjef

## Postens visjon

Vår visjon er at Posten Norge skal bli:

### Verdens mest fremtidsrettede postbedrift

Visjonen uttrykker et ambisjonsnivå for Posten i et lengre tidsperspektiv. Den er et bilde av hvordan vi ønsker at Posten skal bli oppfattet. Visjonen skal skape en felles forståelse av Postens retningsvalg, samtidig som den skal være et ideal for alle oss som arbeider i Posten, og ikke minst, noe å strekke seg etter.

Verdens gir uttrykk for at vi skal være ledende i verden innen vår bransje. Ingen postbedrift skal være bedre i sitt marked enn Posten er i Norge. Vi skal hente inspirasjon hos dem som gjør det best i vår bransje.

Mest betyr i utvidet forstand at vi skal være best. Vi skal være den som vinner de lønnsomme konkurransene i markedet flest ganger.

Fremtidsrettet innebærer at vi ønsker å være i forkant av utviklingen. Vi tilbyr løsninger tilpasset tidens og fremtidens krav der kundens behov er i sentrum. Vi opererer i en dynamisk bransje og opplever et marked i rask utvikling. Visjonen understreker at endring og utvikling vil pågå kontinuerlig.

Postbedrift er ikke et uforanderlig begrep. Vi bestemmer selv hva som skal bygges inn i begrepet «post» fremover. Samtidig tar det utgangspunkt i vår historie og vår tillit i markedet.

## Forretningsidé

Posten utvikler og leverer helhetlige, verdipøkende kommunikasjons- og logistikk-løsninger gjennom fysiske og elektroniske nettverk for nasjonale og internasjonale kunder.

Posten skal utvikle helhetlige, verdipøkende kommunikasjons- og logistikk-løsninger. Dette betyr at vi ikke bare transporterer sendinger fra A til B, men at vi tilbyr helhetlige løsninger med utgangspunkt i kundens behov.

Vi utvikler løsninger som leveres gjennom fysiske og elektroniske nettverk. Det betyr at vi fortsatt skal drive med transport av fysiske sendinger, men også elektroniske tjenester som for eksempel betalingstjenester, sikker ID og sikker e-post. Leveransen kan skje både ved egenproduksjon og gjennom alliansepartnere. Vårt nettverk betjener både privatpersoner og bedrifter.

Hovedfokus er fortsatt på kunder i Norge, men nettverket vi kan tilby våre kunder skal omfatte hele verden.

## Overordnede mål

Med utgangspunkt i vår forretningside, visjon, verdier og kommende utfordringer, har Posten satt følgende overordnede mål for sin virksomhet:

### • Fornøyde kunder

Skal måles gjennom utviklingen i kundetilfredshet, som skal avspeile helhetsinntrykket kunden har av Posten.

### • Sterk markedsposisjon

Skal måles gjennom utviklingen i markedsandeler, både innenfor eksisterende og nye områder. Vi skal være ledende i Norge og i nisjemarkeder i Norden. Internasjonalt skal vi inngå allianser.

### • Attraktive arbeidsplasser

Skal måles gjennom utviklingen i arbeidsplassattraktivitet der medarbeidertilfredshet inngår som en sentral faktor.

### • Konkurransedyktig verdiutvikling

Skal måles gjennom utviklingen i Postens totale verdi. Eierne skal ha en bedre verdiutvikling ved å investere hos oss enn gjennom alternative investeringer.

## Verdier

Postens verdier er valgt for å understøtte og bygge bedriftens omdømme. Verdiene skal være med på å bygge bedriftskultur og være en rettesnor i alle beslutninger.

Posten fire grunnverdier er:

**redelighet, respekt, nyskaping og samhandling.**

KONSERNLEDELSEN I POSTEN NORGE



**KAARE FRYDENBERG (53)**  
**Konsernsjef**  
 fra april 2000.  
**Tidligere stillinger:** Konserndirektør Pripps Ringnes AB Stockholm, adm. direktør Aftenposten AS, adm. direktør Dagens Næringsliv  
**Utdannelse:** Sivilekonom  
**Tillitsverv:** Styreleder ErgoGroup AS, styremedlem PNL AS og NAVO



**KLAUS-ANDERS NYSTEEN (38)**  
**Konserndirektør, (CFO) Konsernstaber**  
 fra januar 2001  
**Tidligere stillinger:** Finansdirektør Hydro Seafood, Økonomisjef Hydro Seafood Norway, ulike stillinger i Sjøforsvaret  
**Utdannelse:** MBA Norges Handels-høyskole (NHH), Sjøkrigsskolen  
**Tillitsverv:** Styremedlem ErgoGroup AS og Box Group AS



**ELISABETH HEGG GJØLME (43)**  
**Konserndirektør, Konserninformasjon**  
 fra april 2000  
**Tidligere stillinger:** Informasjonssjef Telenor, Telenor Mobil, informasjonssjef Telenor, markeds- og informasjonssjef Oslo-banken AS, generalsekretær i Unge Høyres Landsforbund  
**Utdannelse:** BI, diplomøkonomstudiet  
**Tillitsverv:** Representantskapet NAVO



**LARS HARALD TENDAL (37)**  
**Konserndirektør, divisjon Kommunikasjon**  
 fra januar 2001  
**Tidligere stillinger:** Salgs/Markedsdirektør ICA Norge, Salgsdirektør Sætre AS, Salgsjef Kjeder Sætre AS  
**Utdannelse:** Handelsøkonom/Master og Business and Marketing Oslo, Handelshøyskolen BI  
**Tillitsverv:** Styreleder City Mail Sweden, Styremedlem ErgoDP Danmark



**ARNE BJØRNDAHL (51)**  
**Konserndirektør, divisjon Logistikk**  
 fra januar 2002  
**Tidligere stillinger:** Viseadministrerende direktør, Logistikkdirektør og Økonomidirektør i Ringnes Administrerende direktør Emo AS  
**Utdannelse:** Diplomøkonom BI  
**Tillitsverv:** Styreleder i Wajens AS, Oslo Container Stevedor AS, Ito1Factory AS, Box Group AS, Nettlast AS, Nettlast Hadeland AS, Nettlast Helgeland AS, Nettgods Helgeland AS og Nor-Cargo ASA



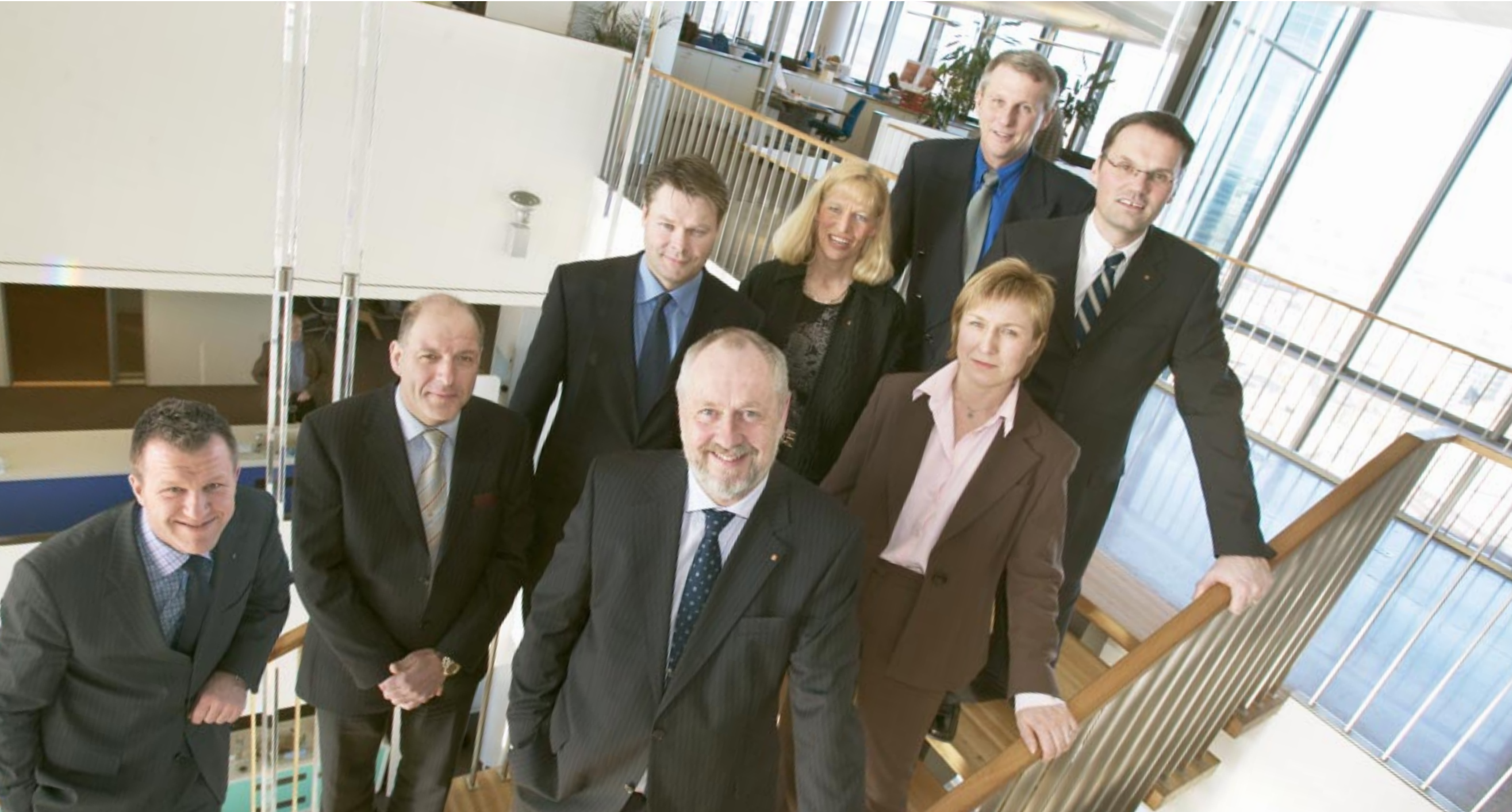
**KAARE ØSTGAARD (39)**  
**Konstituert adm. direktør ErgoGroup AS**  
 fra januar 2004  
**Tidligere stillinger:** Viseadm. direktør og controller i ErgoGroup AS.  
**Utdannelse:** Sivilekonom Handelshøyskolen BI  
**Tillitsverv:** Styreleder ErgoSolutions AS, ErgoIntegration AS, ErgoEphorma AS og Adviso AS, Styremedlem TransWare AB, ZebSign AS, Buypass AS



**ANIELA GJØVS (44)**  
**Konserndirektør, divisjon Distribusjonsnett**  
 fra oktober 2003  
**Tidligere stillinger:** Logistikkdirektør for Ringnes-konsernet  
**Utdannelse:** Sivilingeniør og bedriftsøkonom  
**Tillitsverv:** Styremedlem ErgoGroup, Avishuset Dagbladet AS og Dagbladet AS



**ERIK JOHANNESSEN (52)**  
**Konserndirektør, divisjon Konsument**  
 fra september 2000  
**Tidligere stillinger:** Direktør Telenor International AS, Prosjektdirektør Telenor ASA, Markedsdirektør i Ericsson AB  
**Utdannelse:** Økonom fra BI og ingeniør  
**Tillitsverv:** Styremedlem City Mail AB, MMI AS, NORTIB, og representantskapet NAVO



Postens konsernledelse består av konsernsjef Kaare Frydenberg (foran), konserndirektør i Kommunikasjon Lars Tendal (til venstre), konserndirektør i Konsument Erik Johannessen, konstituert adm. direktør i ErgoGroup Kaare Østgaard, konserndirektør i Konserninformasjon Elisabeth H. Gjølme og konserndirektør Aniel Gjøvs i Distribusjonsnett. Bakerst står konserndirektør Arne Bjørndahl i Logistikk og konserndirektør Klaus-Anders Nysteen i Konsernstaber.

## Møter markedet med divisjoner

Konsernstrukturen til Posten har ligget fast de siste fire årene, og er organisert i fem markedsorienterte divisjoner og fire staber.

Posten Norge AS er en organisasjon som ønsker å bruke mesteparten av sine ressurser utad på å utvikle og tilfredsstille markedet og kundenes behov. Konsernet består av fem markeds- og resultatfokuserte divisjoner og fire utviklingsorienterte staber. Konsernstrukturen har ligget fast gjennom de siste fire årene, men innenfor de enkelte divisjonene er det foretatt omfattende organisasjonsendringer.

### Styrker verdiskapingen

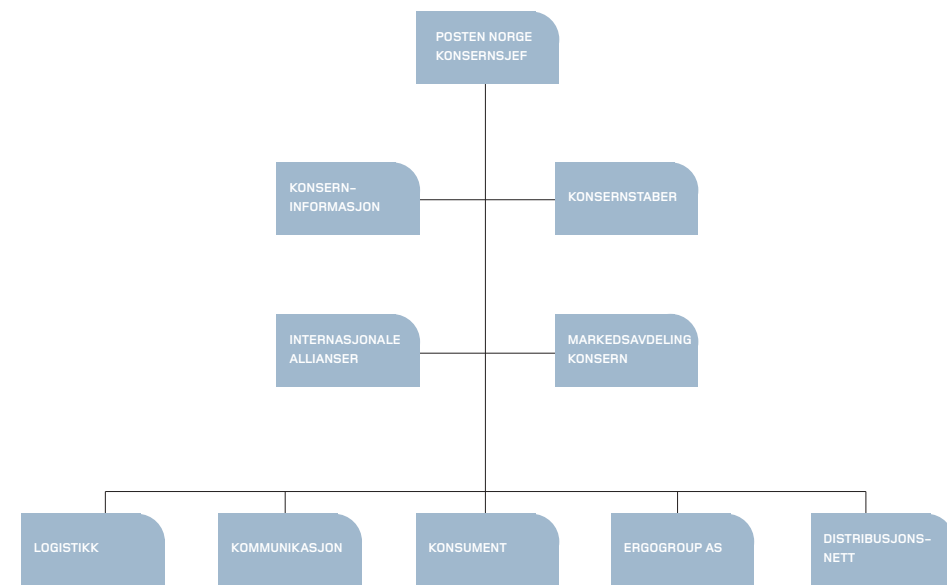
Konsernstrukturen er et virkemiddel for å nå mål og realisere strategier, og således bidra til å styrke verdiskapingen i konsernet. De fem divisjonene Kommunikasjon, Logistikk, Konsument, Distribusjonsnett og ErgoGroup AS har ansvar for å utvikle og levere konkur-

ransedyktige løsninger for å møte eksisterende og nye kundebehov hver for seg og samlet. Virksomheten i divisjonene er integrert og utgjør i sum Postens kjernevirksomhet.

### Operativ ledergruppe

Konsernledelsen er konsernets øverste ledergruppe og består av konsernsjefen, lederne for de fem divisjonene og lederne for to av stabene. Ved at konsernledelsen er operativ bidrar det til fokus på helhetlige løsninger til markedet.

Konsernstrukturen er ikke statisk og både strukturen og grenseflatene mellom de ulike enhetene må løpende vurderes med sikte på en mest mulig effektiv gjennomføring av konsernets strategier.





## Økt kvalitet og service

I 2003 har Posten oppnådd god resultatfremgang. Omsetningsvekst og effektivisering har slått ut i økt lønnsomhet.

På veien mot å bli «Verdens mest fremtidsrettede postbedrift» har Posten lyktes med å gjennomføre effektiviseringstiltak, samtidig som service og kvalitet har hatt god fremgang. Leveringskvaliteten i 2003 var rekordhøy, og stabil på et nivå godt over konsesjonskravet.

Konsernets resultat viser en solid bedring fra året før, men inntjeningen må ytterligere bedres fremover for å oppnå tilfredsstillende avkastning. Resultatet før skatt ble 456 mill. kroner, en fremgang på 562 mill. kroner fra 2002. Totalvolumene på brev og pakker vokser. IT-området er stabilt, mens banktransaksjoner fortsetter å falle. Nye produkter er lansert, og elektroniske tjenester er utviklet for å erstatte eller komplettere de tradisjonelle posttjenestene.

Posten møter stadig sterkere konkurranse innen alle forretningsområder. 1. juli 2003 ble grensen for Postens enerettsområde for lukkede, adresserte brevsendinger redusert fra 350 gram til 100 gram. Dermed omfattes kun 27 % av Postens inntekter av eneretten. For å sikre en forsvarlig omstillingsprosess legger Posten til grunn at Norge vil følge EUs tempoplan for liberalisering, som langt på vei innebærer fri konkurranse fra 2006 når eneretten reduseres til brev under 50 gram.

Postens strategi for å styrke selskapet i et stadig mer konkurranseutsatt marked, er å effektivisere alle deler av virksomheten samtidig som service og kvalitet økes. Selskapet satser på løsninger som kombinerer elektronisk informasjon og fysisk distribusjon. I denne utviklingen spiller kompetansen i datterselskapet ErgoGroup AS en svært viktig rolle, og er avgjørende for en vellykket integrering av tjenestene slik kundene ønsker.

Innenfor kjernevirksomheten skal Posten være markedsleder i Norge. I Norden følger Posten en nisjestrategi og er engasjert i brev-

distribusjon og ekspressjenester. De største satsingene i Norden er CityMail Sweden, Box Delivery og Pan Nordic Logistics. Omsetningen fra nordiske virksomheter har i 2003 økt med 254 mill. kr, eller 23,2 % fra 2002, og utgjør nå 8,7 % av Postens totale omsetning. Utenfor Norden er Postens strategi å inngå et alliansesamarbeid.

### Bedre leveringskvalitet

Vesentlige forbedringer er gjennomført i 2003. Tilgjengeligheten til Posten er økt gjennom flere salgssteder og lengre åpningstider. De samfunnsplågte kravene i konsesjonen til et godt og likeverdig tilbud over hele landet, er innfridd i 2003. Kvaliteten i postgangen har aldri vært bedre enn i 2003 og ligger stabilt over konsesjonskravene. Dette betyr at brev og pakker kommer raskere frem enn noen gang.

I 2003 kom 87,7 % av A-posten frem over natten. Dette er opp ett prosentpoeng, fra 86,7 % året før. Kvalitetsmålinger på internasjonal brevpost viser at hele postbransjen har hevet seg på kvalitet gjennom de siste årene, og at Posten Norge har avansert fra å ligge under, til nå å ligge over gjennomsnittet i Europa.

Flere kunder besøkte postkontorene i 2003 enn året før, og ventetiden har gått ned. 29 nye Post i Butikk ble etablert i løpet av året. Samlet har Posten over 1 500 salgssteder, hvorav 1 175 Post i Butikk. Ytterligere utvidelser planlegges i 2004. Åpningstidene ved postkontorene ble utvidet i 2003, og Posten følger nå lokale åpningstider. I desember 2003 holdt postkontorene søndagsåpent for første gang.

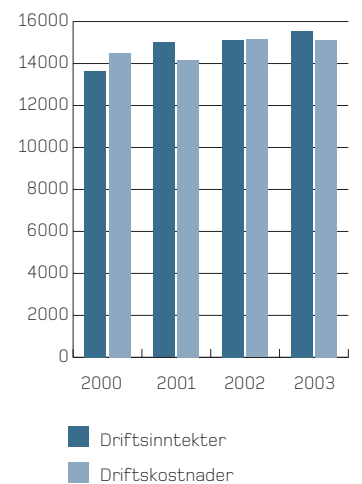
Kundeundersøkelser Posten gjennomfører viser fremgang, og arbeidet med å styrke kundetilfredsheten vil fortsette.

### Kostnadseffektivisering

Posten har gjennomført betydelige om-

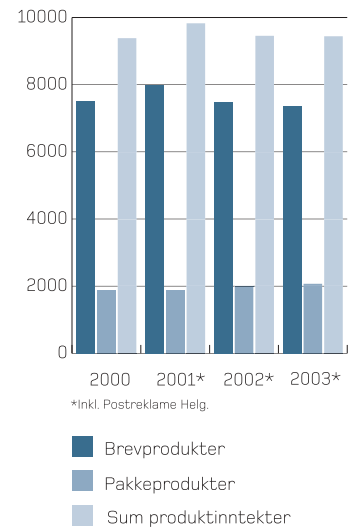
### DRIFTSINTEKTER OG DRIFTSKOSTNADER

I mill. kroner



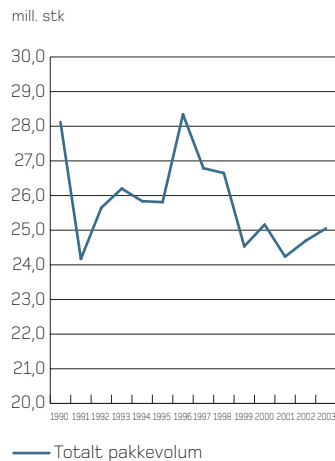
### INNETKTSUTVIKLING

I mill. kroner

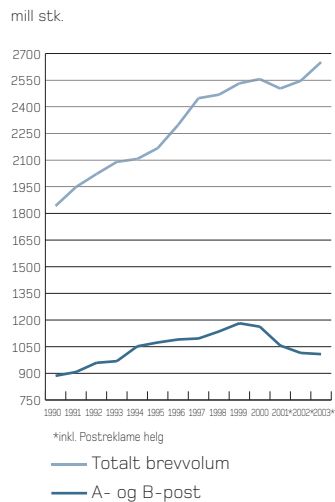


\*Inkl. Postreklame Helg.

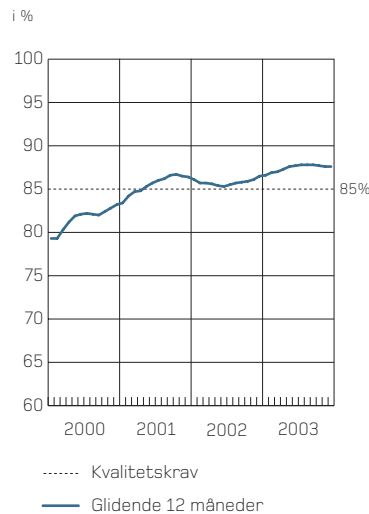
**VOLUMUTVIKLING PAKKEPOST**



**VOLUMUTVIKLING BREVPOST**



**KVALITET A-POST**



stillings- og effektiviseringstiltak for å gjøre virksomheten konkurransekraftig. Utskilling og konkurranseutsetting har ført til lavere driftskostnader og økt fleksibiliteten i kostnadsmassen. Effektiviseringsarbeidet vil fortsette som en kontinuerlig prosess.

Etter den store omleggingen av salgsnettet i perioden 2000 til 2002, er det nå distribusjonsnettet som gjennomfører de største omstillingene. I 2003 ble omdeling og transport slått sammen. Endringene innebærer at brev og pakker distribueres samtidig. Dette har ført til færre postbiler på veiene, og mer post i hver bil.

Ny terminalstruktur ble besluttet høsten 2003, og skal etableres innen utgangen av 2006. Planene innebærer at brev- og pakkeproduksjon samles på færre og større sorteringsterminaler. Investeringer i nye maskiner skal øke andelen maskinell sortering fra 54 prosent i 2003 til 84 prosent i 2007. Antall brevterminaler reduseres som følge av dette fra 32 til 12, mens antall pakketerminaler reduseres fra 21 til 13. Posten vil etter dette opprettholde terminaler på 18 steder i løpet av tre-års perioden. Hensikten er å oppnå økt lønnsomhet og bedre kvalitet.

**Utskilling av virksomhet/anskaffelser**

Siden 1999 er en rekke ikke-strategiske virksomhetsområder skilt ut, og tjenestene kjøpes tilbake mest mulig kostnadseffektivt. På alle områder er det etter en overgangsperiode gjennomført eller lagt til rette for anbudsutsetting. Slik utskilling av virksomhet er foretatt innen transport, kantine, renhold, byggtjenester, eiendom, regnskap, personal, HMS og IT.

På IT-området har Posten i første omgang overført virksomhet og ansatte til datterselskapet ErgoGroup, og avtalt tilbakekjøp for en periode. I denne overgangsperioden blir IT-tjenester spesifisert og klargjort for anbud i tråd med regelverket for offentlige anskaffelser. Postens 47 IT-avtaler skal legges ut på anbud innen utgangen av 2007, hvorav 91 % av avtalene vil være anbudsutsatt innen utgangen av 2005.

Virksomheter som defineres utenfor Postens strategiske kjerne vil bli vurdert solgt. I 2003 ble selskapet ErgoBluegarden AS og virksomheten i ErgoEnet AS solgt.

Driften i selskapet Posten Forbruker-Kontakt AS ble avviklet i 2003, etter at selskapet de siste fire årene har gått med til sammen 30 millioner i underskudd, og tapt markedsandeler innen reklamedistribusjon.

Postmuseet ble i 2003 bestemt overført til Maihaugen på Lillehammer. Frimerkeutstillingen ble åpnet i 2003, og i juni 2004 åpner Postmuseets hovedutstilling og et eget

museumpostkontor i byavdelingen på Maihaugen.

**Prisendringer**

Som en del av Postens arbeid med å styrke konkurransekraften, har selskapet vært tilbakeholdent med å foreta prisøkninger de siste årene. Prismøllinger har likevel vært nødvendig for å overholde kravet om kostnadsbaserte priser på konsesjonsbelagte tjenester, - og på andre områder for å sikre forretningsmessighet.

- Etter tre år med prisfrys på frimerker og frankert brevpost ble prisene økt med gjennomsnittlig 3,9 % 1. januar 2004.

- Avis- og bladportoer skal økes over en tre-års periode slik at Posten også her innfrir konsesjonskravet om kostnadsbaserte priser. Posten har ikke anledning til å begunstige avisene slik det historisk har vært gjort, men må kreve samme pris for avisdistribusjon, som for andre kunder. Prisøkningene på gjennomsnittlig 17 % i avisportoer og 15 % i bladportoer fra 1. januar 2004, er første steg i denne tre-årige tilpasningsplanen.

- Ny prismodell med volumberegning for pakker ble innført 1. mars 2003, fordi volum er den primære kostnadsdriveren, ikke vekt.

- Betaling for ettersending av post til ny, permanent adresse ble innført i mai 2003, men kundene får gratis ettersending den første måneden etter flytting.

**Resultat- og markedsutvikling**

Posten oppnådde solid lønnsomhetsforbedring i 2003. Driftsresultatet (EBIT) ble 512 mill. kroner mot -33 mill. kroner i 2002. Justert for engangseffekter, reduksjon i statlig kjøp og omstillingsavsetninger, er resultatet fra den underliggende driften forbedret med 654 mill. kroner. I takt med effektiviseringen i Posten er Statens utgifter til statlig kjøp av ulønnsomme posttjenester nær halvert i løpet av fem år, fra 570 mill. kroner til 305 mill. kroner i 2003.

Omsetningen i 2003 var 15 559 mill. kroner, en økning fra 2002 på 453 mill. kroner, eller 3,0 %. Morselskapets inntekter økte med 1,8 %, og utgjorde 78 % av konsernets omsetning, mot 79 % året før. Ca 85 % av inntektene kommer fra bedriftsmarkedet. Omsetningen i datterselskapene viste en økning på 3,1 %.

Totalvolumet for brev i 2003 økte med 3,2 %. Volumene på A- og B-post falt med 0,7 % mot 2002, og snittprisen på brevproduktene gikk ned. Kommunikasjonsvirksomheten utgjorde 57 % av Postens omsetning.

Logistikkvolumet i 2003 var 1,4 % høyere enn 2002. Pakke- og logistikkvirksomheten bidro med en inntektsvekst på 8 % i 2003 - og utgjør 24 % av Postens omsetning.

Banktransaksjoner i salgsnettet fortsatte å falle,

«Omstillingsarbeidet vil fortsette som en kontinuerlig prosess også i 2004 og i årene fremover. Tilfredsstillende lønnsomhet innen 2006 fremstår som en realistisk, men krevende, ambisjon»

og gikk ned med 6,5 % mot 2002. Divisjon Konsument utgjorde 7 % av Postens omsetning.

ErgoGroup omsatte i 2003 for 2 900 mill. kroner. I et vanskelig marked har selskapet klart å opprettholde inntektene på samme nivå som året før. Andelen av ErgoGroups inntekter fra Posten er 39 %. ErgoGroup satser på å øke andelen eksterne inntekter. IT-området står for 11 % av Postens omsetning. ErgoGroups driftsresultat (EBIT) før engangseffekter ble 48 mill. kroner, mot 114 mill. kroner i 2002. Medregnet salgsgjenvinst fra ErgoBluegarden og ErgoEnet, ble ErgoGroups resultat etter skatt 117 mill. kroner, en forbedring fra 28 mill. kroner i 2002.

Markedssituasjonen er preget av overgang til elektroniske alternativer. Det totale volumet på brevprodukter har vokst i 2003, og veksten kommer på reklameproduktene. Volumene på A- og B-brev nådde toppen i 1999, og har siden den gang gått ned med til sammen 14,7 %. Det er knyttet usikkerhet til volumutviklingen for årene fremover, men volumet forventes å synke.

Det er hard konkurranse på markedet for avis- og bladdistribusjon. Postens markedsandel innen avisdistribusjon er 25 %, mens avisene selv står for de resterende 75 %.

Avisene er i tillegg sterke på distribusjon av reklameinnstikk, og tar markedsandeler i dette segmentet. Samtidig utvider avisene sin distribusjonssatsing til å omfatte tradisjonelle posttjenester. Etableringen av selskapet Mediapost viser at de store mediekonsernene har ambisjoner på dette området og kan bli en sterk konkurrent til Posten.

Markedet for logistiktjenester er fullt ut

liberalisert, og preget av kraftig konkurranse og press på marginene. Markedsaktørene blir stadig mer internasjonale, og de store internasjonale postselskapene er pådrivere i den konsolideringen som finner sted. Både Deutsche Post/DHL, Nederlands postselskap TPG/TNT og Svenske Posten/Tollpost er representert i Norge. Sammen med Linjegods/Schenker BTL, satser de offensivt i det norske markedet. For logistikkprodukter og ekspresstjenester forventer Posten at volumøkningen vil fortsette. Vekst i netthandel øker behovet for sikre og effektive distribusjons- og betalingsløsninger, og vil skape ytterligere vekst innen områder hvor Posten er godt posisjonert.

I 2003 gjennomførte DnB Markets en verdigrundning av Posten-konsernet, på oppdrag fra Samferdselsdepartementet. Konsernets egenkapitalverdi ble vurdert til 5,5 milliarder kroner.

**Kapitalforhold**

Totalkapitalen utgjorde pr. 31.12.2003 10 052 mill. kroner. Dette er en økning fra 9 327 mill. kroner året før.

Da Stortinget i 2002 besluttet at Posten Norge AS måtte innbetale den beregnede underdekningen i Statens Pensjonskasse på 1 475 mill. kroner, ble det samtidig vedtatt å tilføre selskapet 600 mill. kroner i ny egenkapital for å kompensere for den negative effekten. Denne kapitaltilførselen ble foretatt pr. 1. juli 2003. I 2003 innbetalte Posten til sammen 2 208 mill. kroner i underdekning og premier til Statens Pensjonskasse.

Bokført egenkapital i konsernet var 4 776 mill. kroner pr. 31.12.2003, en økning fra 4 034 mill. kroner året før. Egenkapitalandelen økte til 47,5 % i 2003 fra 43,3 % i 2002.

Morselskapets pensjonskostnader regnskapsføres i tråd med norsk og internasjonal regnskapspraksis.

Høy lønnsøkning, høyt uføreuttak og planendringer de senere årene har bidratt til at netto pensjonsforpliktelser har økt vesentlig. I samsvar med god regnskapskikk er økningen ikke inkludert i balansen, men presenteres som en ikke-balanseført forpliktelse. Ved årsskiftet utgjorde den samlede ikke-balanseførte forpliktelsen for morselskapet 1 278 mill. kroner, jfr note 3 til årsregnskapet. Bokført egenkapital i Posten Norge AS er 4 925 mill. kroner. Hensyntatt den ikke-balanseførte pensjonsforpliktelsen ville egenkapitalen ha vært 3 647 mill. kroner. Videre representerer pensjonsordningen en risiko vedrørende avkastningen på pensjonsmidlene. Premieinnbetalingene til Statens Pensjonskasse blir fiktivt plassert i norske statsobligasjoner med den til en hver tids lengste gjenværende løpetid (ti år). Dagens ordning ble opprettet 1. desember 1996, og startfondet på 4 479 mill. kroner ble fiktivt plassert i en obligasjon til en rente på 6,46 % og med forfall 15. januar 2007. Et vedvarende lavt rentenivå fremover innebærer risiko for en negativ effekt ved refinansiering av startfondet i 2007. Det er igangsatt tiltak for å minimere risikoen, og det pågår for tiden et arbeid med vurdering av selskapets pensjonsordninger.

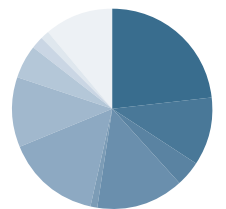
Avkastning på sysselsatt kapital (ROCE) i konsernet ble 11,2 % i 2003, mot 1,7 % i 2002. Justert for engangseffekter ble avkastningen 10,1 % mot 1,2 % året før. Avkastningen på egenkapitalen i 2003 ble 6,2 % etter skatt. Det arbeides aktivt med å møte eierens krav om 10,8 % egenkapitalavkastning etter skatt. Kontantstrømmen fra driften i 2003

»

«De nye, åpne kontorløsningene er tilrettelagt for nye arbeidsformer, og et viktig bidrag til økt samhandling og bedre kommunikasjon»

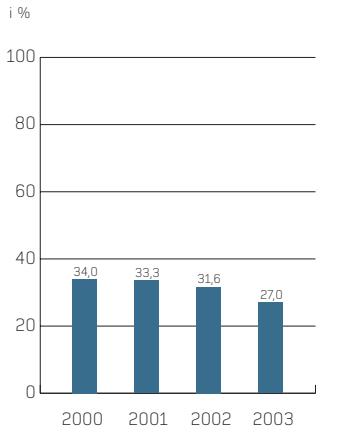


INNETKTSFORDELING  
i %

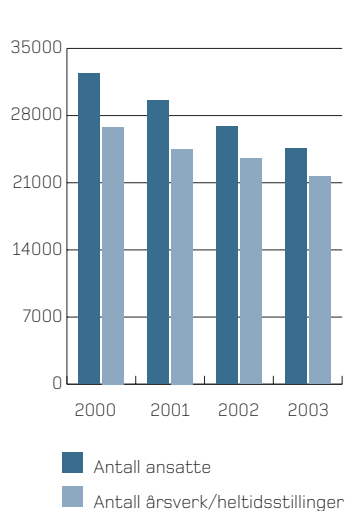


A-prioritert	23,2%
B-Økonomi	11,0%
Aviser/blader	4,1%
Øvrig kommunikasjon	14,1%
Norgespakken	1,1%
Andre logistikk produkter	15,3%
ErgoGroup	11,3%
Postbanken	5,4%
Statlig kjøp	2,0%
Annet	1,4%
Øvrige datterselskaper	11,1%

ANDELEN FRA ENERETTSOMRÅDET  
i %



BEMANNINGSUTVIKLING



var -915 mill. kroner. Dette er en forverring i forhold til 2002 på 1 099 mill. kroner som følger av innbetalt pensjonsunderdekning. Kontantstrømmen fra investeringer er 941 mill. kroner bedre enn året før. Investeringene i 2003 utgjorde 455 mill. kroner som er 986 mill. kroner lavere enn i 2002.

Som en del av selskapsstyringen foretas det årlig en risikovurdering for konsernet som følges opp med tiltak og anbefalinger for å redusere den enkelte risikofaktor. Posten er eksponert for finansiell markedsrisiko. Finansielle instrumenter benyttes for å redusere risiko knyttet til rentendringer, valutakursendringer og endringer i kraftpris. Pensjoner, innføring av IFRS-regnskapsregler, goodwill/immaterielle eiendeler og uføret utviklingen er også områder hvor Posten aktivt følger opp selskapets risikokontrollering.

Styret bekrefter at fortsatt drift er lagt til grunn for årsregnskapet og at forutsetningene for dette er til stede.

**Disponeringer**

Posten Norge AS hadde i 2003 et resultat etter skatt på 402 mill. kroner. Styret foreslår for generalforsamlingen at det utdeles et utbytte tilsvarende 30 % av resultat etter skatt som er i henhold til gjeldende utbyttepolitikk. Det gir følgende disponering av årets overskudd:

Avsatt utbytte til eier	121 mill. kr
Overføring til annen egenkapital	281 mill. kr

Selskapet har fri egenkapital etter foreslått

utbytte på 235 mill. kroner. Aksjelovens krav til at utbytte ikke skal medføre en egenkapitalandel på under 10 % eller at selskapet ikke kan utdele mer enn forenlig med forsiktig og god forretningskikk, er overholdt.

**Medarbeidere, kompetanse og miljø**

Bemanningen i Posten-konsernet er i løpet av 2003 redusert med 1 869 årsverk, hvorav 554 årsverk i ErgoGroup. Antall årsverk ved utgangen av 2003 var 21 640, mot 23 509 ved utgangen av 2002.

Den årlige medarbeidertilfredshetsundersøkelsen (MTI) viste i 2003 at de postansatte trives stadig bedre. Målingen ga fremgang på trivsel til 80 poeng - fra 79 poeng året før, og 75 poeng i 2001. Undersøkelsen viser også at postansattes lojalitet til bedriften er styrket.

Posten legger stor vekt på kompetanseoppbygging med utgangspunkt i bedriftens behov. Utviklingsprogrammene fokuseres på de strategisk viktige kompetansebehovene. Ledelsesutviklingen har som mål å utvikle et verdibasert og forretningsmessig lederskap i Posten. I løpet av de siste to årene har 220 ledere gjennomført topp- og mellomlederprogram, og ytterligere 110 ledere vil gjennomføre lederutviklingen i 2004. Opplæringsprogram for førstelinjeledere starter i 2004 og det planlegges gjennomført for 800 ledere. I divisjonene pågår verdiprosesser for å innarbeide verdigrunnlaget i hele organisasjonen.

Jobbors, Postens interne arbeidsformidling, ble etablert i 2003. Hensikten er å holde løpende oversikt over arbeidskraftbehovet i de

ulike enhetene i Posten, og bidra til effektiv formidling av arbeid til overtallige medarbeidere til stillinger i og utenfor Posten.

I 2003 flyttet Posten sitt hovedkontor til Posthuset, og samlet hovedkontorvirksomhet fra 14 adresser i Oslo. Samlokaliseringen ga arealreduksjon fra 48.000 kvm til 15.000 kvm, og husleiekostnadene ble redusert fra 67 mill. kroner til 35 mill. kroner. Flyttingen til Posthuset var en viktig del av Postens organisasjonsutvikling. De åpne kontorløsningene er tilrettelagt for nye arbeidsformer, og er et viktig bidrag til økt samhandling og bedre kommunikasjon. I tillegg til Oslo har Posten gjennomført samlokalisering av administrative funksjoner i Trondheim, Bergen, Bodø, Stavanger, Kristiansand og Hamar. Samlet oppnår Posten arealinnsparinger på 77.000 kvm og årlige husleiebesparelser på 88 mill. kroner ved å samlokalisere kontorvirksomheten på disse syv stedene.

Postbudenes uniformer ble skiftet ut i 2003. 8.500 postbud fikk nye, moderne antrekk og fremstår som viktige profilbærere for Posten.

Arbeidstilsynet gjennomførte et omfattende tilsyn med Postens virksomhet våren 2003, med fokus på hvordan Posten har håndtert arbeidsmiljøet i omstillingsprosessene. 80 besøk ble gjennomført ved arbeidsplasser i Nordland og Oslo. Tilsynsrapporten varslet 15 pålegg, som følges opp i henhold til Postens planer.

Av konsernets ansatte var 46 % kvinner ved utgangen av 2003, hvorav kvinneandelen i morselskapet var 49 %. Blant de fast ansatte i

konsernet er kvinneandelen 38 %, mens den blant deltidsansatte var 65 %. I Postens styre er 40 % av medlemmene kvinner. Konsernledelsen har en kvinneandel på 25 %, mens det blant vel 1 633 ledere i konsernet er 31 % kvinner. Posten legger til grunn en moderat kjønnskvotering for å øke antall kvinnelige ledere og medarbeidere i mannsdominerte stillingskategorier. Dette er innarbeidet i Postens rekrutteringspolicy og tariffavtale. Ved inntak av traineer og i forbindelse med lederkartlegging og lederutvikling fokuseres det på å finne og utvikle kvinnelige ledere og lederkandidater. Blant nyansatte ledere i 2003 er 30 % kvinner.

I morselskapet er gjennomsnittlig årslønn for kvinnelige medarbeidere 268 660 kroner og for mannlige medarbeidere 270 322 kroner. For kvinnelige ledere er gjennomsnittlig årslønn 382 968 kroner, mens den for mannlige ledere er 406 846 kroner.

Sykefraværet i Posten er stabilisert, men ligger fortsatt på et høyt nivå. I 2003 var sykefraværet 11,29 %, mot 11,35 % året før. Blant kvinner var sykefraværet 12,8 %, og blant menn 9,3 %. Antall uføretrygdede har gått ned de siste årene fra 668 i 2001, 629 i 2002 til 547 i 2003. Av uføretillfellene i 2003 var 61 % kvinner. Økt fokus og systematisk innsats for å få ned sykefravær og antall uføret, begynner å gi resultater.

Posten var den første store bedriften som i 2002 inngikk avtale om inkluderende arbeidsliv (IA). IA-avtalen videreføres i 2004. Målsettingen er å redusere sykefraværet med

20 % innen utgangen av 2005, øke gjennomsnittlig pensjonsalder og øke innsatsen for medarbeidere med redusert funksjonsevne. Posten ble tildelt IA-prisen vinteren 2003 av Arbeidslivssenteret i Oslo. NAVO kåret Posten til månedens IA-virksomhet i oktober 2003, med den begrunnelse at Posten har et effektivt verktøy for systematisk styring og oppfølging av HMS-arbeidet.

Posten har ansatte fra 75 nasjonaliteter. I tre år har Posten vært erklært «rasismefri sone». Det er gjennomført en rekke tiltak og aktiviteter med fokus på at Posten skal være et sted hvor alle er velkomne, uansett hudfarge, religion eller kulturell bakgrunn. Ansatte og ledere har støttet helhjertet opp om arbeidet.

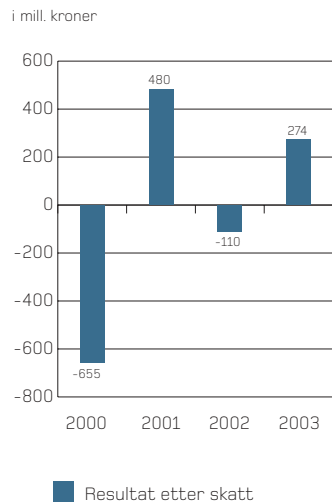
Innmelding av arbeidsskader er fra og med 2003 basert på elektronisk registrering. Totalt 286 arbeidsskader som har medført sykefravær er rapportert i 2003. Antall skader er dermed lavere enn i 2002, da det var 297 skader, og i 2001 hvor antallet var 357. Samtidig er antall dager med sykefravær etter skader halvert. Skader som følge av fall er den klart hyppigste skadeårsaken. Skadefrekvensen, dvs. antall skader med fravær pr. million arbeidstimer, var 9,2 i 2003, mot 8,7 i 2002, og 9,8 i 2001.

Etter flere år med nedgang i antall posttran, var det i fjor 11 ran av postkontor, mot 6 ran året før. I tillegg ble Postens Brevsenter i Oslo utsatt for et grovt ran. Erfaringene viser at Postens sikkerhetssystemer og -rutiner er gode, og at oppfølging fra ledere og HMS-apparat fungerer godt. Likevel er det foretatt innskjerping av en del sikker-

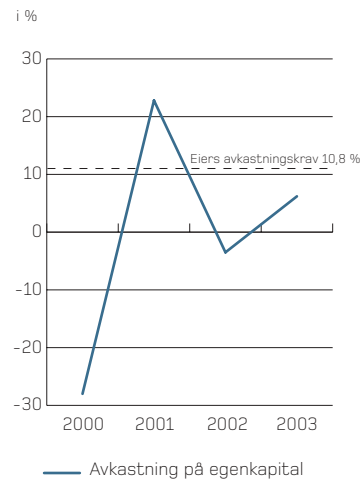




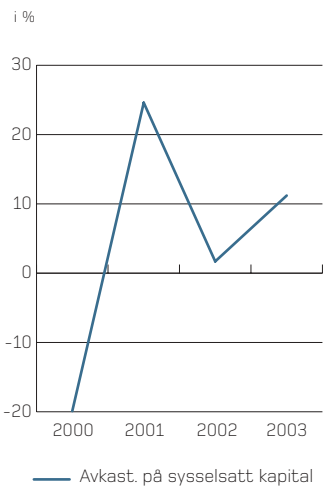
**RESULTAT ETTER SKATT**



**AVKASTNING PÅ EGENKAPITAL**



**AVKASTNING PÅ SYSSELSATT KAPITAL**



hetstiltak, og det er satt fornyet fokus på kriseberedskap og -øvelser.

Styret vil takke de ansatte for aktiv innsats og medansvar i en krevende omstilling.

**Ytre miljø**

Posten bidrar gjennom sin verdikjede til belastning på det ytre miljø. Innkjøp av varer, energi og tjenester bidrar til indirekte miljøpåvirkning. Forbruk av varer og energi i Postens produksjon medfører direkte miljøpåvirkning i form av utslipp til luft og vann, samt støy- og avfallsgenerering. Posten tilstreber å redusere miljøpåvirkningen ved å redusere ressursforbruket, samt forebygge og redusere utslipp og avfall.

Posten har i løpet av 2003 videreutviklet sin målrettede satsing på miljøarbeid. Miljøhandlingsplan for 2004-2006 er blitt etablert, sammen med konkrete mål og tiltak innenfor prioriterte områder. For å sikre kvalitet i miljørapportering, og effektivisere oppfølgingen, har et elektronisk miljøregnskapssystem blitt opprettet. Miljøarbeidet i 2003 viser flere positive effekter. Blant annet har Postens energiprogram gitt en reduksjon i energiforbruk på 13 % i de bygningene som deltar i prosjektet. I tillegg har andel fjernvarme av totalt energiforbruk økt fra 13 %-20 %.

I løpet av 2003 har Posten økt bruken av tog, innleide biler og egne biler. I samme periode er bruken av fly redusert. Postens utslipp til luft av CO2 og NOx økte med henholdsvis 5 % og 7,4 %. Det meste av utslippet er relatert til transport, og Postens egne biler står for 60 % av utslippet.

**Styret**

På Postens generalforsamling i juni 2003 ble Gry Mølleskog valgt inn som nytt styremedlem etter Wenche Pedersen, og Kari Lund ble valgt som varamedlem etter Ingrid Svendsen.

Styret legger vekt på at Posten har hensiktsmessige og effektive styrings- og kontrollsystemer som ivaretar forvaltningen av konsernet overfor eier og andre interessenter på en betryggende måte. For Posten er selskapsstyring de mål og overordnede prinsipper konsernet styres og kontrolleres etter, samt de strukturer som regulerer samspillet mellom styringsorganene og de øvrige av selskapets interessegrupper. De grunnleggende prinsippene for selskapsstyring i Posten og det videre arbeidet innenfor dette området, er behandlet i styret og nedfelt i Postens policy for selskapsstyring.

Posten har utarbeidet retningslinjer for mulige interessekonflikter og etablert et register over styrevær og eierinteresser for styret, konsernledelse, ansatte og andre interessenter som påvirker beslutninger i Posten.

**Fremtidsutsikter**

Omstillingsarbeidet vil fortsette som en kontinuerlig prosess også i 2004 og i årene fremover. Tilfredsstillende lønnsomhet innen 2006 fremstår som en realistisk, men krevende ambisjon. Service og kvalitet skal ytterligere styrkes.

Ny terminalstruktur skal gjennomføres over en tre-års periode innen utgangen av 2006, og gi full resultat effekt fra 2007.

Flere nasjonale og internasjonale aktører vil melde seg på i et deregulert marked. For å beholde og utvikle en sterk markedsposisjon, vil Posten fortsette å kombinere effektivitet, kvalitet, service og nyskaping. I tillegg til å bevare de tradisjonelle inntektsområdene, utvikler Posten nye produkter og tjenester spisset mot kommunikasjons- og logistikk-løsninger. Med ErgoGroup som en integrert del av Postens virksomhet utvikler og tilbyr konsernet helhetlige løsninger.

Skal Posten oppnå sine strategiske mål og kunne konkurrere effektivt, forutsetter det forutsigbare og konkurransedyktige rammevilkår. Særlig i en situasjon med liberalisering og ny konsesjon fra 2006, er det nødvendig at selskapet kan utvikle seg gjennom langsiktighet og stabile rammevilkår. Stortingets behandling av St.meld 11 (2003-2004) viser at det er bred politisk enighet om Postens utvikling og valg.

Stortinget har åpnet for at Posten fra 2006 kan velge bankpartner og tilby flere leverandører av finansielle tjenester i Postens salgsnett. Posten og DnB/Postbanken har vært uenige vedrørende det økonomiske oppgjøret som omfattes av forretningsavtalene mellom partene, og sakene er i slutten av mars 2004 avgjort ved voldgift. Dette vil få en positiv resultat effekt for Posten i 1. kvartal 2004 med ca. 65 mill. kroner. Dagens avtale om banktjenester med DnB/NOR/Postbanken utløper 31.12.2005. I den forbindelse vil Posten i løpet av 2004 fornye sin strategi for salg av finansielle tjenester.

Oppkjøpet av Nor-Cargo Holding ASA som ble offentliggjort i mars 2004, er et ledd i Postens offensive satsing mot å bli totalleverandør av logistikkjenester i det norske markedet. Posten styrker sin kjernevirksomhet og får økt mulighet til å møte den kraftige konkurransen fra internasjonale aktører. Avtalen tar forbehold om Konkurransetilsynets godkjenning.

Posten vil fortsatt foreta selektive oppkjøp og bygge allianser for å styrke konsernets kjernevirksomhet.



Postens styre består av fra venstre: Asbjørn Birkeland, Odd Christian Øverland, Erik Døvre, Inger Marie Gulvik Holten, Liv Stette (nestleder), Arvid Moss (leder), Terje Christoffersen, Gry Mølleskog, Ingeborg Anne Sætre og Thore Strøm (vararepresentant for Hans Fredrik Danielsen).

**OSLO 25. MARS 2004**

 Arvid Moss (leder)	 Liv Stette (nestleder)
 Terje Christoffersen	 Asbjørn Birkeland
 Gry Mølleskog	 Odd Chr. Øverland
 Ingeborg Anne Sætre	 Erik Døvre
	 Inger Marie Gulvik Holten
	 Hans Fredrik Danielsen
	 Kaare Frydenberg (konsernsjef)

## NØKKELTALL

Beløp i mill. kroner

KONSERN		2003	2002	2001
<b>RESULTAT</b>				
Driftsinntekter	mill. kr	15 559	15 106	15 008
Driftsresultat	mill. kr	512	-33	843
Ordinært resultat før skattekostnad	mill. kr	456	-106	718
<b>LØNNSOMHET OG RENTABILITET</b>				
<b>Beregnete nøkkeltall inkl. engangseffekter:</b>				
Netto driftsmargin 1)	%	3,3	-0,2	5,6
Resultatmargin 2)	%	2,9	-0,7	4,8
Rentabilitet på sysselsatt kapital 3)	%	11,2	1,7	24,6
Egenkapitalrentabilitet etter skatt 4)	%	6,2	-3,5	22,8
<b>Beregnete nøkkeltall ekskl. engangseffekter:</b>				
Netto driftsmargin	%	2,9	-0,4	2,1
Resultatmargin	%	2,6	-0,9	1,3
Rentabilitet på sysselsatt kapital	%	10,1	1,2	11,0
<b>KAPITAL OG LIKVIDITET</b>				
Kontantstrøm fra driften 5)	mill. kr	-915	184	77
Investeringer	mill. kr	455	1 441	2 033
Egenkapitalandel 6)	%	47,5	43,3	23,9
Gjeldsgrad 7)	%	0,1	0,1	0,5

## DEFINISJONER

- 1) Netto driftsmargin: EBIT/driftsinntekter
- 2) Resultatmargin: ordinært resultat før skatt/driftsinntekter
- 3) Rentabilitet på sysselsatt kapital: (EBIT + finansinntekter)/gjennomsnittlig sysselsatt kapital  
Sysselsatt kapital: egenkapital + rentebærende gjeld
- 4) Egenkapitalrentabilitet etter skatt: ordinært resultat/gjennomsnittlig egenkapital
- 5) Kontantstrøm fra driften: EBITDA + netto finansposter + skattebetaling + endring i arbeidskapital
- 6) Egenkapitalandel: egenkapital/total kapital
- 7) Netto gjeldsgrad: (rentebærende gjeld - likvide midler)/sum egenkapital

## RESULTATREGNSKAP

Beløp i mill. kroner

POSTEN NORGE AS				KONSERN		
2001	2002	2003	Note	2003	2002	2001
<b>12 486</b>	<b>11 983</b>	<b>12 193</b>				
				<b>15 559</b>	<b>15 106</b>	<b>15 008</b>
984	1 406	1 528		3 233	3 133	2 578
7 326	6 906	6 562	2, 3	8 217	8 485	8 628
549	461	448	8, 9	944	903	805
62	19	8	8, 9	60	22	71
3 343	3 237	3 143	4	2 651	2 620	2 608
<b>222</b>	<b>(46)</b>	<b>504</b>		<b>454</b>	<b>(57)</b>	<b>318</b>
(458)		158	5	(58)	(24)	(525)
<b>680</b>	<b>(46)</b>	<b>346</b>		<b>512</b>	<b>(33)</b>	<b>843</b>
174	194	393	6	120	114	105
215	209	169	6	176	187	230
<b>639</b>	<b>(61)</b>	<b>570</b>		<b>456</b>	<b>(106)</b>	<b>718</b>
178	(18)	168	7	182	4	238
<b>461</b>	<b>(43)</b>	<b>402</b>		<b>274</b>	<b>(110)</b>	<b>480</b>
				28	(17)	17
(300)		(121)				
(161)	43	(281)				
<b>(461)</b>	<b>43</b>	<b>(402)</b>	16			

## BALANSE

Beløp i mill. kroner

POSTEN NORGE AS			KONSERN				
2001	2002	2003	Note	2003	2002	2001	
<b>Eiendeler</b>							
370	185	33	8	1 282	1 639	1 301	
3 560	3 468	3 104	9	3 516	4 034	3 938	
821	951	951	10	152	150	135	
38	259	2 289	11	2 235	236	60	
721	1 184	804	12	45	58		
<b>5 510</b>	<b>6 047</b>	<b>7 181</b>		<b>7 230</b>	<b>6 117</b>	<b>5 434</b>	
<b>Anleggsmidler</b>							
49	64	60	13	64	65	51	
1 978	1 846	1 962	14	2 066	2 287	2 518	
633	706	559	15	692	858	872	
<b>2 660</b>	<b>2 616</b>	<b>2 581</b>		<b>2 822</b>	<b>3 210</b>	<b>3 441</b>	
<b>8 170</b>	<b>8 663</b>	<b>9 762</b>		<b>10 052</b>	<b>9 327</b>	<b>8 875</b>	
<b>Sum eiendeler</b>							
<b>Egenkapital og gjeld</b>							
1 515	3 060	3 120		3 120	3 060	1 515	
505	1 020	1 560		1 560	1 020	505	
129	(35)	245		78	(94)	138	
				18	48	35	
<b>2 149</b>	<b>4 045</b>	<b>4 925</b>	16	<b>4 776</b>	<b>4 034</b>	<b>2 193</b>	
<b>702</b>	<b>403</b>	<b>367</b>	17	<b>431</b>	<b>446</b>	<b>796</b>	
<b>1 048</b>	<b>751</b>	<b>1 147</b>	18	<b>1 266</b>	<b>846</b>	<b>1 133</b>	
<b>832</b>	<b>300</b>	<b>100</b>	18	<b>101</b>	<b>304</b>	<b>841</b>	
<b>3 439</b>	<b>3 164</b>	<b>3 223</b>	19	<b>3 478</b>	<b>3 697</b>	<b>3 912</b>	
<b>8 170</b>	<b>8 663</b>	<b>9 762</b>		<b>10 052</b>	<b>9 327</b>	<b>8 875</b>	
<b>Sum egenkapital og gjeld</b>							
Garantiansvar/pantstillelser 20							

Oslo, 25. mars 2004

Arvid Moss

Arvid Moss  
(leder)

Terje Christoffersen

Terje Christoffersen

Gry Mølleskog

Gry Mølleskog

Ingeborg Anne Sætre

Ingeborg Anne Sætre

Asbjørn Birkeland

Asbjørn Birkeland

Odd Chr. Øverland

Odd Chr. Øverland

Erik Døvre

Erik Døvre

Liv Stette

Liv Stette  
(nestleder)

Inger Marie Gulvik Holten

Inger Marie Gulvik Holten

Hans Fredrik Danielsen

Hans Fredrik Danielsen

Kaare Frydenberg

Kaare Frydenberg  
(konsernsjef)

## KONTANTSTRØMOPPSTILLING

Beløp i mill. kroner

POSTEN NORGE AS			KONSERN		
2001	2 002	2 003	2 003	2 002	2001
<b>Kontantstrømmer fra operasjonelle aktiviteter</b>					
613	370	867	1 048	692	855
(2)	(15)	4	1	(14)	(2)
(627)	104	(119)	221	38	(794)
556	25	(62)	(339)	215	630
(388)	(345)	131	160	(405)	(411)
(203)	(355)	(2 021)	(2 006)	(342)	(201)
<b>(51)</b>	<b>(216)</b>	<b>(1 200)</b>	<b>(915)</b>	<b>184</b>	<b>77</b>
<b>Kontantstrømmer fra investeringsaktiviteter</b>					
(1 186)	(654)	(179)	(455)	(1 441)	(2 033)
1 248	601	69	379	258	1 384
(526)	(496)	367	6	172	104
<b>(464)</b>	<b>(549)</b>	<b>257</b>	<b>(70)</b>	<b>(1 011)</b>	<b>(545)</b>
<b>Kontantstrømmer fra finansieringsaktiviteter</b>					
80	139	452	507	139	80
432		100	103		442
(11)	28	(56)	(86)	(461)	(18)
	(436)	(532)	(305)	(532)	
	(300)	(300)		(300)	
	1 939	600	600	1 939	
<b>501</b>	<b>838</b>	<b>796</b>	<b>819</b>	<b>785</b>	<b>505</b>
<b>(14)</b>	<b>73</b>	<b>(147)</b>	<b>(166)</b>	<b>(42)</b>	<b>37</b>
<b>Beholdning av kontanter og kontantekvivalenter ved periodens begynnelse</b>					
647	633	706	858	872	823
<b>Beholdning av kontanter og kontantekvivalenter ved periodens slutt</b>					
<b>633</b>	<b>706</b>	<b>559</b>	<b>692</b>	<b>858</b>	<b>872</b>
*) Dette tallet fremkommer slik:					
461	(43)	402	274	(110)	480
634	489	461	1 004	934	928
(482)	(76)	4	(230)	(132)	(553)
<b>613</b>	<b>370</b>	<b>867</b>	<b>1 048</b>	<b>692</b>	<b>855</b>

Av- og nedskrivninger samt gevinst ved salg av anleggsmidler i kontantstrømsoppstillingen inkluderer i tillegg til driftsmidler også aksjer mv.

## NOTER

Notene er en integrert del av årsregnskapet og fremgår på sidene 46-64.

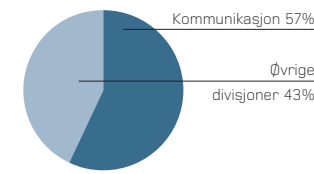
Lyst og luftig: I mai 2003 flyttet Posten sitt hovedkontor fra 14 adresser i Oslo til Posthuset. Ved å samlokalisere administrasjonen i nye, åpne kontorløsninger er husleiekostnadene i hovedstaden redusert fra 67 millioner kroner til 35 millioner kroner, det vil si en innsparing på 32 millioner kroner årlig. Tilsvarende samlokalisering er også gjennomført i Trondheim, Bergen, Bodø, Stavanger, Kristiansand og Hamar.



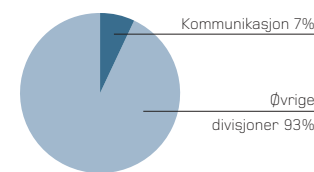


Divisjon Kommunikasjon tilbyr brevpost og markedskommunikasjon gjennom fysiske og elektroniske kanaler.

ANDEL AV POSTENS EKSTERNE INNTEKTER



ANDEL AV POSTENS ANSATTE



LARS TENDAL  
Konserndirektør  
Kommunikasjon

ANSATTE

2003	1 792
2002	429
2001	403

OMSETNING I MILL. KRØNER

2003	8 949
2002	8 356
2001	8 508

FYSISKE SENDINGER I MILL.

2003	2 652
2002	2 546
2001	2 503

DATTERSELSKAPER

Distribusjonsselskapet CityMail Sweden som har distribusjon i de største byene i Sverige. Kommunikasjon har også produksjonsmiljøer (trykk, pakking, skanning mm.) på Alnabru og i Mo i Rana.

## Totalleverandør av kommunikasjonsløsninger

Ved å kombinere nye, elektroniske tjenester og tradisjonelle posttjenester tilbyr Posten et bredt spekter av kommunikasjonsløsninger til bedrifter og private.

I tråd med utviklingen fra 1999 planlegger Posten for nedgang i brev volumene. Sammenlignet med året før viste likevel 2003 overraskende en volumøkning i de tradisjonelle brevtjenestene.

– Knallhardt fokus på nyskaping har resultert i nye tjenester og videreutvikling av tradisjonelle tjenester. Dette har gitt effektivitetsgevinster både for kundene og for oss, sier konserndirektør Lars Tendal i divisjon Kommunikasjon.

Posten tilbyr elektroniske løsninger i form av lengelsen av de fysiske. Gjennom eBrev og eFaktura får kundene mulighet til å kombinere elektronisk og fysisk kommunikasjon.

– Vi har utviklet oss til å bli en fleksibel totalleverandør for rask, sikker og kostnadseffektiv kommunikasjon, sier Tendal. I løpet av året er det inngått mange viktige eFaktura-avtaler, og på kundelisten står både kommuner, høyskoler, forsikringsselskaper og regnskapselskaper.

### Kundepleie med kort

CPR-postkort (Create online Postcards for Real) gir bedrifts- og privatkunder anledning til å sende tradisjonelle postkort fra Internett. Posten sørger for trykking, frankering og distribusjon av kortet til mottakerens fysiske postkasse. I løpet av desember måned ble det sendt rundt 90 000 slike kort. Ved utgangen av året hadde Posten inngått flere enn 250 avtaler med bedrifter som ønsker å benytte CPR-kort i sin kundepleie.

– Med CPR tilbyr vi kundene det beste fra to verdener. Vi benytter de elektroniske mulighetene, samtidig som vi bevarer mye av det personlige preget som kjennetegner et postkort, sier Tendal.

Mens det totale reklamemarkedet økte med fire prosent, økte Postens salg av postreklame med 13 prosent.

– Postreklame har en sentral plass i mediemiksen, og nyutvikling er viktig for å vinne markedsandeler. Vi blir stadig bedre til å identifisere kundene og deres behov. Et eksempel er tjenesten «Meg og mitt», der forbrukerne kan registrere sine interesser hos Posten. Vi sørger for å kanalisere aktuell postreklame via den fysiske eller elektroniske postkassen deres, for-

klarer Tendal. Til tross for den positive utviklingen for postreklame, måtte Posten i 2003 avvike driften i datterselskapet Posten Forbruker-Kontakt AS. Selskapet ble kjøpt i 1997 for å gi Posten økte inntekter på helgedistribusjon av reklame, men måtte gi tapt i den stadig tøffere konkurransen mot avisenes reklameinnstikk og Postens øvrige, landsdekkende høykvalitetsdistribusjon.

### Vant viktig kontrakt

På bladsiden har en fireårig avtale om distribusjon av alle blader i Hjemmet Mortensen-konsernet, bidratt til at Posten styrker sin posisjon i et marked med sterk konkurranse.

For avisdistribusjon er veien lengre å gå.

– Her har vi ikke lyktes med vår samarbeidsinvitasjon til avisene. Det er ingen tvil om at Posten og avisene har sammenfallende verdikjeder. Å slå sammen distribusjon av aviser og post ville gitt begge parter store synergieffekter, men vi har hver våre forretningsstrategier som så langt har satt en stopper for distribusjonssamarbeidet, understreker Tendal.

På bakgrunn av Post- og Teletilsynets krav om kostnadsbaserte priser inviterte Posten i juni avisutgiverne til samtaler om ny prismetode. Samtalene førte ikke frem, og fra nyttår satte Posten opp avisportoene med 17 prosent i gjennomsnitt. I løpet av en treårig opptrappingsplan skal avisportoene gjenspeile de faktiske kostnadene.

### Adresser i telefonkatalogen

Fra nyttår økte Posten også brevportoene for første gang på tre år, og innførte samtidig en prisdifferensiering mellom frimerker og maskinfrankerte brev.

Posten inngikk for første gang avtale med Findexa, utgiver av telefonkatalogen, om at postadresser og nyttig informasjon om Posten trykkes i telefonkatalogene fra og med 2004.

Gjennom en konsernkundeenhet får storkunder ett kontaktpunkt inn mot Posten. Omfattende samarbeidsavtaler, blant annet med Orkla-konsernet, er inngått. Den nye Orkla-avtalen erstatter 150 enkeltavtaler som selskapet tidligere har hatt med Postens ulike divisjoner. Tilsvarende skal det etableres en egen enhet for privatkunder og småbedrifter.

Bladdistribusjon: I 2003 styrket Posten sin posisjon på bladsiden med en fireårig avtale om distribusjon av alle blader i Hjemmet Mortensen-konsernet.



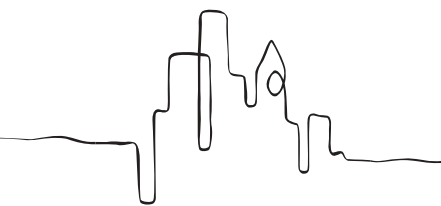
Nye muligheter: Med CPR-kort (Create online Postcards for Real) kan bedrifts- og privatkunder sende tradisjonelle postkort fra Internett.



«Vi har utviklet oss til å bli en fleksibel totalleverandør for rask, sikker og kostnadseffektiv kommunikasjon»

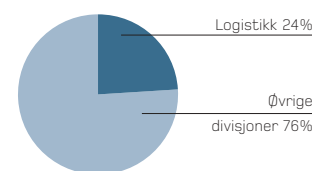


Satser i Norden: Oppkjøpet av distribusjonsselskapet CityMail i Sverige er et godt bidrag til Postens nordiske nisjesatsing.

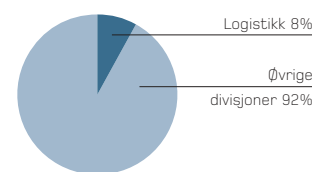


**Divisjon logistikk** har ansvaret for salg og distribusjon av logistikkprodukter, ekspresstjenester og stykk-gods, kombinert med informasjons- og betalingsløsninger.

#### ANDEL AV POSTENS EKSTERNE INNTEKTER



#### ANDEL AV POSTENS ANSATTE



**ARNE BJØRND AHL**  
Konserndirektør  
Logistikk

#### ANSATTE

2003	1 890
2002	1 227
2001	1 357

#### OMSETNING I MILL. KRONER

2003	3 823
2002	3 225
2001	2 840

#### TOALT ANTALL PAKKER I MILL.

2003	25.0
2002	24.7
2001	24.5

#### DATTERSELSKAPER

Box Group AS, Oslo Container Stevedor AS (OCS), Wajens AS, KortProsess AS, Pan Nordic Logistics (PNL) AB, Nettlast AS og Nettlast Hadeland AS.

## På nett med nettaktørene

I Norge er Posten den første som tilbyr integrerte logistikk-løsninger hvor fysisk transport, informasjonsutveksling og betalingsløsninger kombineres. Posten fokuserer særlig på nettaktørene.

Undersøkelser viser at de bedriftene som satser aktivt på netthandel, vokser mest. Posten har posisjonert seg mot dette markedet og har utviklet et bredt tilbud av logistikk-løsninger som støtter oppunder netthandel. Hjemkjøring i mer enn 50 byer og tettsteder bidrar til utvidet service og tilgjengelighet. Sammen med

nettaktørene har Posten jobbet for å øke responsen på utleverte pakker. Det har vært et felles mål å sørge for økt omsetning for kundene, samt å redusere retur av pakker til et minimum.

Pakker med SMS-varsling, sporing og aktiv varsling som reduserer pakkeretur, eksem-

pler på elektroniske tjenester Posten har utviklet de siste årene. Tilbudet av verdiøkende, elektroniske tjenester skal utvikles videre.

#### Totalt logistikktilbud

Med oppkjøpet av Nor-Cargo blir Posten total-leverandør av logistiktjenester, og leverer alt fra pakker til stykk-gods og partilast. Nor-Cargo er representert på ca. 90 steder i Norge og har et godt utbygd distribusjons- og agentnett særlig langs kysten og i Nord-Norge.

– Posten og Nor-Cargo utfyller hverandre. Nå har vi heldekkende løsninger for kundene våre, sier divisjonsdirektør Arne Bjørndahl i Logistikk.

Mange bedrifter lar Posten ta seg av de fysiske varene fra de er kjøpt og til de er levert hos mottaker.

– Målsettingen er at alt det som leveres hjem til folk, skal komme med Posten, sier Bjørndahl.

Posten tilbyr EDI-løsninger, det vil si et system for elektronisk datautveksling der pakkeflyten integreres med informasjon om ordre, levering og betaling. Systemet gjør det mulig å følge pakkene, og Posten kan tilby elektroniske tilleggstjenester som forenkler pakkestrømmen i kundens vareflyt. Siden introduksjonen i 1998 har andelen EDI-pakker steget jevnt og trutt. Mens godt over halvparten av de nesten 25 millioner pakkene som ble sendt med Posten i 2002 var tilknyttet EDI, var 60 prosent av pakkene EDI-sendinger i 2003.

– På denne måten effektiviserer vi våre kunders informasjon og vareflyt. De som benytter vårt varehotell, kan sentralisere sin lagerfunksjon ved å ha et bufferlager gjennom Posten. Kunden kan også sette bort alt lagerhold til oss, men dette forutsetter EDI, forklarer Bjørndahl.

Konserndirektøren forteller at Logistikk har nådd flere milepæler i løpet av året, og at det

har vært en kraftig økning både i pakkevolum og lønnsomhet.

– Resultatene skyldes gode løsninger kombinert med lave kostnader, sier Bjørndahl.

1. mars i fjor innførte Posten den varslete volumberegningen av pakker, der vekt og volum avgjør prisen.

– Vi har nådd målsettingen om et mer rettferdig prissystem som tar hensyn til hva det faktisk koster å transportere pakkene. Det nye prissystemet belønner de kundene som pakker smart, sier Bjørndahl.

I 2003 har det vært jobbet intenst for å bedre kvaliteten på leveringsadresser for bedriftspakker. Da arbeidet startet opp i mars, var 25 prosent av leveringsadressene feil. I desember var feilprosenten under ti.

– Her har vi samarbeidet godt med kundene. Begge parter tjener på at pakkene kommer raskt frem til riktig adresse. Produksjonen blir rimeligere og returen blir mindre. For 2004 tar vi mål av oss til å bli enda bedre, sier Bjørndahl.

#### Størst i Skandinavia

Med sine 1000 transportører er Posten Skandinavias største aktør i budbilmarkedet. I 2003 ble profilen styrket ved at selskapene IL-X, Tiny, Sam's budbil, KBE og sykkelbudsel-skapet «Førstemann» ble samlet i grønt og hvitt under et felles nordisk merkenavn, Box Delivery. 215 biler i Norge og 150 biler i Sverige ble omprofilert i 2003.

– Nå er det ikke tvil om at vi er blitt mer synlige i bybildet og over landegrensene, mener Bjørndahl.

Posten har jobbet aktivt for å øke grensen for tollfri privatimport, slik at det skal bli enklere å handle i utlandet. I løpet av våren 2004 lanseres en ny, enklere fortollingsløsning for varer med verdi mellom 200 og 1 000 kroner.

#### Ny fortollingsløsning

– Vi gjør dette for at kundene skal motta sendingene raskere og slippe å forholde seg til tollreglementet. Med den nye løsningen vil kundene motta utenlandspakker like raskt som de mottar innenlandspakker, forklarer Bjørndahl.

Den viktigste utfordringen i 2004 blir å vokse sammen med netthandelskundene, og å bistå bedrifter som ønsker å bruke Internett som et supplement til de tradisjonelle salgskanalerne.

– Vi kommer selvsagt til å arbeide for å øke andelen EDI-pakker og bygge verdiøkende tjenester med utgangspunkt i elektronisk kommunikasjon. På flere av disse områdene ligger vi et godt hestehode foran konkurrentene våre, avslutter Bjørndahl.



**Fruktbart partnerskap:** E-handelsløsningen til Vinmonopolet er koblet opp mot Postens logistikk- og sporingssystemer.



«Den viktigste utfordringen blir å vokse i takt med nettaktørene»

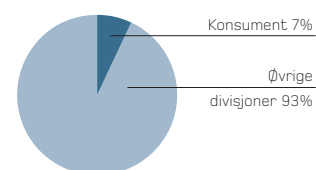


**Synlig:** Posten-eide Box Delivery er godt synlig i bybildet.

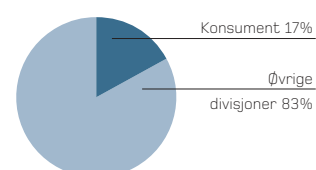


**Divisjon konsument** har ansvaret for Postens landsdekkende salgsnett med fysiske, elektroniske og telefoniske kontaktpunkter for kundene gjennom postkontorer, Post i Butikk, Bedriftssentre og Posten kundeservice.

**ANDEL AV POSTENS EKSTERNE INNTEKTER**



**ANDEL AV POSTENS ANSATTE**



ANSATTE	
2003	4 259
2002	4 800
2001	5 775

OMSETNING I MILL. KRONER	
2003	2 532
2002	2 705
2001	2 698



**Økt tilgjengelighet:** Med 1175 Post i Butikk og 328 postkontorer har Posten bedret tilgjengeligheten i salgsnett.

## Stadig nærmere kundene

I 2003 økte Posten tilgjengelighet og service i salgsnett. Kundene kan nå få utført post- og banktjenester ved mer enn 1500 salgssteder over hele landet.

Ved utgangen av 2003 besto salgsnett av 1 175 Post i Butikk, 328 postkontorer og fem kundesentre. I tillegg til å øke tilgjengeligheten er det innført utvidet åpningstid ved flere av Postens egen-drevne kontorer. Fra den store omleggingen av Postens salgsnett startet våren 2001, har den

totale åpningstiden økt med mer enn 25 000 timer i uken. Rundt 28 millioner kunder var innom postkontorene i løpet av fjoråret, og det er flere enn noen gang før. Målinger viser også at en større andel av kundene ble betjent i løpet av kortere tid. I 2002 kom 92,6 prosent av kundene som



«Målet er å effektivisere salgsnett og samtidig øke servicen til kundene»

**Flere kunder:** Hele 28 millioner kunder var innom postkontorene i løpet av 2003. Målinger viser også at en større andel av kundene ble betjent i løpet av kortere tid sammenlignet med året før.

trakk kølapp på postkontoret, frem til kassen før det var gått ti minutter. I 2003 steg tallet til 96,3 prosent. I år skal servicen økes ytterligere. Målsettingen er at 95 prosent av kundene skal bli betjent innen sju og et halvt minutt. – Ved å fokusere spesielt på tiltak som reduserer køene, har vi nå opplevd stor forbedring. For å redusere ventetiden ytterligere, viderefører vi dette arbeidet i 2004, sier konserndirektør Erik Johannessen i divisjon Konsument.

**Bedre tilgjengelighet**

To omfattende kundeundersøkelser som ble gjennomført i 2003, viser at kundene setter pris på at tilgjengeligheten er blitt bedre. Flere enn 12 000 kunder ble intervjuet, og det er lange åpningstider, spredt geografisk beliggenhet og de ansattes serviceinnstilling de setter høyest.

– Vi er spesielt tilfreds med at Post i Butikk nå virkelig er akseptert som et godt tilbud blant kundene våre, sier Johannessen. Han synes det er ekstra gledelig at kundene oppfatter kompetansen hos ansatte i Post i Butikk som god. – Dette viser at vår satsing på opplæring og kompetanseheving har gitt resultater, sier han.

**Øker omsetningen**

En undersøkelse gjennomført av ACNielsen viser også at Post i Butikk er god butikk for butikkene. Målingen konkluderer med at dagligvarebutikker med posttilbud i gjennomsnitt har en betydelig omsetningsøkning i løpet av et år sammenlignet med forretninger som ikke tilbyr Postens tjenester. Når det gjelder postkontorene er vareutvalget spisset i henhold til kundenes ønsker, og i

tråd med Postens spissing mot kommunikasjons- og logistikk-løsninger. – Vi har et mer konsentrert vareutvalg som nå i hovedsak består av postrelaterte produkter, emballasje, kontorrekvisita og underholdningsprodukter som CDer og videofilmer, forklarer Johannessen.

**Skreddersyr postløsninger**

Bedriftssentrene leverer posttjenester og verdikøende løsninger som for eksempel frankering og intern postbehandling til bedriftskunder, og finnes på 25 steder rundt om i landet. Kundens tilbakemelding er at de er godt fornøyd med dette spesialtilbudet. – Det er gledelig å se at bedriftskundene vurderer vårt bidrag til deres verdiskaping høyt. Samlet sett viser kundeundersøkelsene at vi gjennom salgsnett utfører enkle oppdrag og tjenester for folk flest på en god måte, samtidig som vi er en viktig partner for våre bedriftskunder, fremholder Johannessen. Han forteller at Posten sikter seg inn mot nye kundegrupper på bedriftssiden, blant annet er det flere prosjekter på gang i forhold til å levere totalløsninger til kommune-Norge.

**Innfører beste praksis**

Postens fem kundesentre tar seg av kundeservice, klagebehandling, salg og sentralbord for Posten. Til sammen betjente de i 2003 nærmere to millioner inngående samtaler. Posten kundeservice foretok også 700 000 omadresseringer, de besvarte 180 000 skriftlige kundehenvendelser og behandlet 136 000 reklamsjoner.

Posten er opptatt av å bli en konkurranse-dyktig postbedrift. I løpet av året skal salgsstedene jobbe smartere ved å kopiere det beste fra de beste. – Vi skal dyrke den mest effektive måten å drive postkontor på. Dette innebærer at vi kopierer beste praksis fra de enhetene som oppnår best resultater, sier Johannessen.

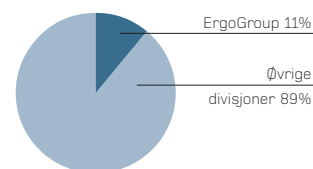
**Flere salgssteder**

Konserndirektøren opplyser at det er planer om å etablere enda flere salgssteder for å øke tilgjengeligheten til posttjenestene ytterligere. – Vi forsøker hele tiden å utvikle Posten til å bli en god og effektiv salgs- og servicekanal. Vi jobber aktivt for å øke servicegraden overfor kundene, samtidig som vi viderefører effektiviserings fremover.

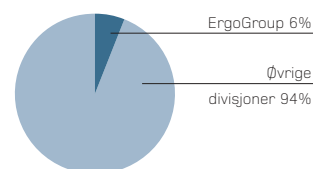


ErgoGroup utvikler og leverer IT-tjenester og elektroniske kommunikasjonsløsninger, og understøtter Postens rolle som tiltrodd tredjepart for elektronisk samhandling.

#### ANDEL AV POSTENS EKSTERNE INNTEKTER



#### ANDEL AV POSTENS ANSATTE



**KAARE ØSTGAARD**  
Konstituert  
adm. direktør  
ErgoGroup AS

#### ANSATTE

2003	1 506
2002	2 123
2001	1 836

#### OMSETNING I MILL. KRØNER

2003	2 900
2002	2 907
2001	2 454

#### DATTERSELSKAPER

ErgoEphorm, ErgoIntegration, ErgoRunit, ErgoSolutions, ElectricFarm, Buypass (50 %), TransWare (70 %), ZebSign (50 %), og ErgoDP (International Data Post). ErgoGroup har også eierandel i Atento, Adviso og Interprise Consulting.

## Enklere elektronisk hverdag

I likhet med IT-bransjen for øvrig måtte Postens IT-selskap ErgoGroup kutte kostnader i 2003. Samtidig vant selskapet viktige kontrakter, og står godt rustet for 2004.

Selskapet er Norges tredje største IT-selskap, og datterselskapet skal bidra til å styrke Postens rolle innenfor elektronisk samhandling og utviklingen av nye, elektroniske posttjenester. Nødvendig effektivisering gjorde at selskapet i løpet av fjoråret måtte redusere bemanningen med 554 årsverk inkludert salget av ErgoBluegarden.

– Dette har vært tøft for de berørte, men helt nødvendig for å beholde konkurransekraf-

ten. Vi har vært opptatt av å gjennomføre prosessen på en ryddig måte. Derfor er det ekstra hyggelig at Arbeidstilsynet i sin rapport gir oss positiv tilbakemelding på den prosessen vi har gjennomført, sier konstituert administrerende direktør Kaare Østgaard.

At selskapet i løpet av fjoråret vant flere store kontrakter i et ellers stramt IT-marked, gjør at utsiktene ser lysere ut.

– Med god ordreinngang er vi godt posisjonert

for 2004. Tilbakemeldinger fra eksterne kunder viser at vi blir oppfattet som en konkurranse-dyktig og solid leverandør. Vi vinner viktige kontrakter. Et godt eksempel på dette er Skattedirektoratet som har valgt å samle sine tele- og datakommunikasjonsleveranser hos oss.

Et annet eksempel er avtaler om Postens eFaktura med Aetat og med Bergen kommune. I den sistnevnte leverte vi eFaktura integrert i kommunens økonomisystem, sier Østgaard.

#### Kryptert helseinformasjon

I løpet av 2003 har ErgoGroup inngått avtale med Rikstrykdeverket om en IT-løsning for signering og kryptering av helseinformasjon som sendes over Internett. Løsningen skal etter hvert kunne brukes i hele helsesektoren, men benyttes i første omgang av leger for innsending av sykmeldingsattester og legeerklæringer. Hvert år sendes det inn 3,5 millioner slike blanketter til trykdeetaten.

I mai ble det satt ny rekord for elektronisk innlevering av selvangivelsen. Mer enn 1,1 millioner skattytere leverte selvangivelsen via Internett og SMS. Det er fjerde gang nordmenn fikk muligheten til elektronisk innrapportering, og tjenesten leveres av ErgoGroup. Dette viser hvordan Posten-konsernet utvikler og leverer nye elektroniske løsninger i kombinasjon med tradisjonelle posttjenester.

For 20. gang var bransjen i 2003 samlet til Norges største IT-konferanse. Denne gangen var IT-tinget lagt til Molde, og tema for konferansen var omstillingsprosesser og hvordan IT kan gi mest mulig gevinst for kundene.

#### Forsøk med eValg

Høstens kommunevalg ble en viktig milepæl på IT-fronten siden det for første gang i historien ble gjennomført forsøk med elektroniske valg i tre av landets kommuner. I Bykle benyttet hele 50 prosent av dem som stemte, den elektroniske valgautomaten. I Oppdal og Larvik var det

henholdsvis 30 og 15 prosent av dem som stemte, som gjorde det gjennom ErgoGroups eValg-løsning.

Posten ønsker å spise virksomheten ytterligere mot helhetlige kommunikasjons- og logistikk-løsninger. Rett før jul ble ErgoBluegarden solgt til det svenske investeringsselskapet Ratos.

– Siden ErgoBluegardens tjenester ikke var del av Postens kjerneområder, var det ikke aktuelt med oppkjøp i Norden for videre vekst. Vi mener selskapet er bedre tjent med andre eiere. På denne måten har vi også realisert en betydelig verdiutvikling, påpeker Kaare Østgaard.

#### Kontrakt med Norges Bank

På driftssiden vant ErgoGroup i 2003 en treårig avtale til en verdi av 80 millioner kroner med Norges Bank. Avtalen innebærer outsourcing av IT-drift og forvaltning av oppgjør- og sentralbankssystemene.

Oppdraget innebærer også at ErgoGroup overtar medarbeidere med sentral kompetanse innenfor disse områdene.

– For oss er dette en viktig avtale fordi det styrker vår posisjon som leverandør av driftstjenester med fokus på kommunikasjon og banktransaksjoner for tidskritiske systemer. Samtidig viser det at våre løsninger knyttet til outsourcing er meget konkurransedyktige, sier Østgaard.

Da hovedkontoret til Posten i løpet av våren flyttet inn i det høymoderne Posthuset, var ErgoGroup en viktig leverandør. Åpne kontorlandskap og fleksible arbeidsplasser krevde ny, elektronisk infrastruktur som ble levert av ErgoGroup.

#### Understøtter Postens visjon

Når det gjelder fremtiden og videre utvikling av Postens IT-divisjon, er Østgaard klar på hva som blir veien videre:

– Vi kommer til å ha fokus på videre vekst innenfor kommunikasjon og logistikk-tjenester. På den måten understøtter vi Postens visjon og strategi om å levere helhetlige løsninger innenfor disse områdene. Her er drift og outsourcing en viktig plattform, sier Østgaard.

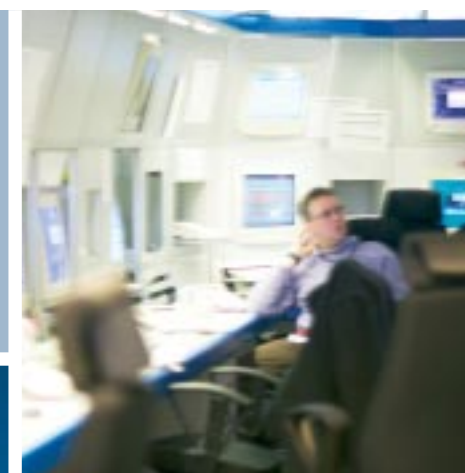
Etter at Posten Norge AS i 2002 skilte ut sin IT-virksomhet til ErgoGroup er leveransene definert i 47 tjenesteaftaler. Disse avtalene legges nå fortløpende ut på anbud. Innen 2007 skal alle avtalene være anbudsutsatt.

– ErgoGroup er forberedt på konkurranse om Posten-leveransene og vi vil anstrenge oss for å legge inn konkurransedyktige tilbud, sier Kaare Østgaard.



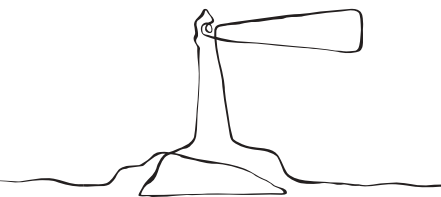
**IT-flaggskipet:** Hovedkontoret i Postens IT-divisjon ErgoGroup holder til i Nydalen i Oslo.

«Videre vekst innenfor kommunikasjon og logistikk-tjenester er vårt fokus»



**Stor:** ErgoGroup er landets tredje største IT-selskap.



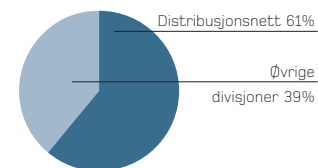


**Divisjon Distribusjonsnett** utvikler og drifter Postens fysiske nettverk, som omfatter innhenting, sortering og utlevering av brev og pakker. Med vel 15 000 ansatte er Distribusjonsnett den største enheten i Posten.

**ANDEL AV POSTENS EKSTERNE INNTEKTER**

Distribusjonsnett har ikke eksterne inntekter, da divisjonen leverer tjenester internt i konsernet.

**ANDEL AV POSTENS ANSATTE**



**ANIELA GJØS**  
Konserndirektør  
Distribusjonsnett

**ANSATTE**

2003	14 942
2002	16 083
2001	17 277

**OMSETNING I MILL. KRONER**

2003	6 387
2002	6 423
2001	6 537

**MASKINSORTERINGSGRAD, ALLE BREV**

2003	54%
2002	48%
2001	38%



**Gjør jobben:** En person kan klare å sortere rundt 1400 brev i timen, mens en maskin kan ta unna ca. 27000 brev pr. time. Bildet er hentet fra postterminalen i Stokke i Vestfold.



«Vi er i ferd med å posisjonere oss for å bli kundenes foretrukne leverandør av brev og pakker»



**Kvalitetsrekord:** Aldri før har kvaliteten på postgangen vært bedre. Tall fra 2003 viser at 87,7 prosent av A-posten kom frem til mottaker dagen etter innlevering. For 2002 var tallet 86,7 prosent.

## Alt klart for fremtidens postnett

Aldri før har kvaliteten og servicen i postgangen vært bedre. Med ny terminalstruktur tar Posten nye krafttak for å styrke kvaliteten og redusere kostnadene.

I 2003 har Distribusjonsnett fokusert sterkt på kvalitet og effektivitet – samtidig. Og arbeidet har gitt resultater. På fremsending av A-post har kvaliteten aldri vært høyere. Hele året under ett viser at 87,7 prosent av all A-posten kom frem dagen etter innlevering. For 2002 var tallet 86,7 prosent.

– Dette er godt over konsesjonskravet som sier at 85 prosent av den prioriterte brevposten skal være fremme over natten. Nå har vi ligget stabilt over konsesjonskravet i tre år, og dette er det beste årsresultatet vi har oppnådd siden

målingene startet, fastslår konserndirektør Aniela Gjøs i Distribusjonsnett.

**Samkjøring**

Konserndirektøren forteller at det er gjort flere grep for å effektivisere og strømlinjeforme driften. Et viktig tiltak som ble gjennomført i fjor var samkjøring av brev og pakker på dagtid. Ved å samle både brev og pakker i samme bilen, med én levering ute hos kunden, unngår Posten at flere postbiler kjører etter hverandre ut til den samme kunden. Omlaggingen har

ført til færre postbiler på veiene og mer post i hver bil. For Posten gir dette en innsparing på ca. 150 millioner kroner første driftsår - og kvaliteten bedres. I 2003 har produktiviteten i distribusjonsapparatet økt med 12,5 prosent sammenlignet med 2002, mens produktiviteten i produksjonsapparatet har økt med 14,6 prosent.

– Etableringen av det nye distribusjonsapparatet har forenklet prosessene og gjort oss mer fleksible. Det er et viktig skritt i retningen av å bli verdens mest fremtidsrettede postbedrift, sier Gjøs.

**Ny terminalstruktur**

Vedtaket om ny terminalstruktur som ble fattet i fjor høst, er et annet viktig skritt på veien mot å bli verdens mest fremtidsrettede postbedrift. Færre og større sorteringsterminaler, med ny teknologi og nye maskiner, skal gi økt automatisering og standardisering. Den nye terminalstrukturen skal være på plass innen utgangen av 2006 og innebærer at antall brevterminaler reduseres fra 32 til 12, mens antall pakketermi-

naler reduseres fra 21 til 13. De totale investeringene beløper seg til ca. 1 milliard kroner, og det er forventet at de årlige kostnadene reduseres med nærmere 500 mill. kroner fra og med 2007. Endringene vil gi en bemanningsreduksjon på ca. 880 årsverk, hvorav de fleste i Distribusjonsnett. I løpet av 2004 vil gjennomføringsplanene være klare, og den første terminalen avvikles.

– Vi er kommet til et punkt der det er vanskelig å effektivisere arbeidet til den enkelte medarbeider ytterligere. Nå må vi investere i ny teknologi for å bringe Posten videre i en situasjon, der brevmarkedet liberaliseres og konkurransen om kundene blir stadig tøffere. Med den nye terminalløsningen optimaliserer vi forholdet mellom produksjons- og transportkostnader, sier konserndirektøren.

**Mer maskinell sortering**

En viktig forutsetning for at den nye strukturen skal gi forventet gevinst, er at andelen maskinsortert post øker. Andelen maskinsortert post forventes å øke fra ca 50 prosent i fjor til 84

prosent innen 2008. Dermed vil Posten komme opp på nivå med de beste internasjonale postbedriftene hvor enkelte har 90 prosent maskin-sortering.

Med færre terminaler og økt maskinell sortering forventes det at brevkvaliteten vil øke med inntil tre prosentpoeng.

I den nye terminalstrukturen er det også planlagt en ny brevsorteringsterminal på Østlandet, men her er lokaliseringen foreløpig ikke avklart. Etter planen kommer konklusjon i løpet av 2004.

I tråd med Postens profil fikk 8500 postbud nye uniformer i 2003. De nye uniformene i rødt og blått skal bidra til å underbygge Postens rolle som en moderne forretningsbedrift.

– Uniformene er viktige profilbærere for Posten og et viktig kjennetegn når Postens medarbeidere møter kundene. Det er lagt vekt på komfort og profilerende elementer i utformingen av uniformene, og klesplaggene er tilpasset nye arbeidsformer og vårt behov for fleksibilitet, utdyper konserndirektøren.



## Markedet er i sterk endring

Postens markeder er inne i en dynamisk endringsprosess. Overgang til elektroniske alternativer og økende direkte konkurranse, fører til fall i brevvolumene og press på fortjenestemarginene.

Samtidig foregår det store strukturelle endringer i logistikkmarkedet. Utviklingen skaper store utfordringer for Posten knyttet til produkt- og tjenesteutvikling, bedre service, effektivisering, markedsposisjonering og omstilling av arbeidsstyrken.

### Drivkreftene

De viktigste drivkreftene i markedsutviklingen kan oppsummeres som følger:

- Fremvekst av elektroniske alternativer: Enklere kommunikasjonsformer gjennom elektroniske kanaler, gir forventning om en betydelig økning av det totale kommunikasjonsmarkedet. Antall fysiske sendinger (brev), spesielt administrativ korrespondanse / betalingsmeldinger, forventes imidlertid å avta, og postselskaper posisjonerer seg i elektroniske kommunikasjonskanaler. Økt netthandel forventes å gi en økning i logistikkmarkedet.

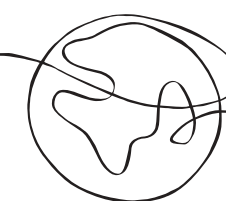
- Globalisering: Varehandelen over landegrensene er i sterk vekst, og stadig flere nasjonalt skjermede sektorer blir konkurranseutsatt. Integreerte nettverk for produksjon og informasjonsutveksling etableres uten hensyn til landegrenser. Markedenes geografiske, nasjonale så vel som regionale grenser, utfordres. I Europa pågår strukturrasjonaliseringer innen industrien i en rekke bransjer. Også norske industribedrifter flytter produksjon til andre europeiske land.

Større bedrifter og konsern tar beslutninger om innkjøp av kommunikasjons- og transporttjenester for hele verdikjeden i sentrale innkjøpsfunksjoner utenfor Norge.

- Bransjeskiller blir mindre tydelige: Teknologisk utvikling fører til at bransjeskiller blir mindre markert, også mellom postsektoren og andre bransjer. Postselskapene går fra å være leverandør av distribusjonstjenester til å bli leverandører av integrerte tjenester innenfor logistikk og kommunikasjon.

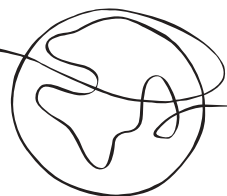
- Få og mektige aktører: De store postselskapene i Europa ekspanderer på tvers av landegrensene gjennom oppkjøp og etablering av allianser. Deres satsningsområder er adressert og uadressert brevpost (mail), ekspress, logistikk og finans. De styrker på den måten sin posisjon i forhold til den pågående liberaliseringen av brevmarkedet. Volumer flyttes over til fremførings- og distribusjonsnettverk som bygges utenfor de nettverkene som inngår i det tradisjonelle postsamarbeidet. Dette stiller de mindre postselskapene overfor store strategiske utfordringer.

- Delprivatisering og fristilling av statlige postvirksomheter: To av de store postselskapene i Europa, nederlandske TPG og Deutsche Post, er delprivatisert. Dermed får disse selskapene tilgang til kapitalmarkeder som andre, »



### Liberaliseringen av brevmarkedet:

Fra 1. juli 2003 ble Postens enerettsområde for adresserte sendinger redusert fra 350 til 100 gram. Ifølge EUs tempoplan for liberalisering reduseres Postens enerett til brev under 50 gram fra 2006. Full liberalisering ventes allerede i 2007/2008.



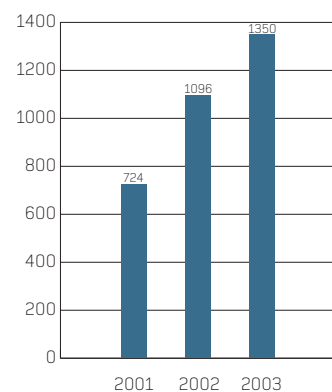
#### Postens virksomhet i utlandet

omfatter pakker, ekspress, distribusjon av adressert og uadressert brevpost og IT-tjenester gjennom disse selskapene: CityMail Sweden AB, BoxGroup AS, Pan Nordic Logistics AB (50 %), ErgoDP AS og Transware AB. Driftsinntektene internasjonalt har økt med 254 mill.kr fra 1 096 mill.kr i 2002 til 1 350 mill. kr i 2003. Inntektene fra de internasjonale satsingene utgjør 8,7 % av Postens totale omsetning.



«Kundene vil i stadig større utstrekning kreve globale, spesialtilpassede og helhetlige løsninger fremfor enkeltprodukter og -tjenester»

INNTEKTER INTERNASJONAL SATSING  
i mill. kroner



helstatlige selskaper, ikke har. I flere andre land arbeides det med fristilling og delprivatisering av statlige postselskaper.

• Ytterligere liberalisering og økt konkurranse i brevmarkedet:

Endringer i EUs postdirektiv legger et løp for avvikling av nasjonale enerettsområder. Denne prosessen vil åpne markedene, skjerpe konkurransen og skape enda sterkere prispress.

• Endrede kundekrav:

Økt globalt fokus og sterkere konkurranse endrer kundenes adferd. Kundene vil i stadig større utstrekning kreve globale, spesialtilpassede og helhetlige løsninger fremfor enkeltprodukter og -tjenester. Deres behov for én samarbeidspartner som leverer totale kommunikasjons- og logistiktjenester blir mer fremtredende.

#### Europeiske postbedrifter i front

En generell tendens i den modne delen av det europeiske postmarkedet viser at brevvolumene synker som følge av at tradisjonelle brev i stadig større grad reduseres til fordel for økt

bruk av elektronisk meldingsformidling. Etter en periode med offensiv satsing i internasjonale markeder, har de store aktørene i Europa det siste året jobbet med restrukturering og konsolidering i hjemmemarkedet for bl.a å bli mindre avhengig av inntekter fra brevmarkedet. Det har vært sterkt fokus på reduksjon av faste kostnader og man ser nå positive resultater som følge av denne restruktureringen.

Det er grunn til å forvente flere offensive aktiviteter fremover. Særlig de største aktørene i Europa vil posisjonere seg i forhold til en full liberalisering av brevmarkedet. Flere aktører har som mål å bli globale selskaper med integrerte løsninger og nettverk for brev, ekspress, logistikk og finansielle tjenester. Dette omfatter særlig de store postselskapene; Deutsche Post World Net (Tyskland), TPG (Nederland), La Poste (Frankrike) og Royal Mail (Storbritannia).

#### Norden et attraktivt marked

Internasjonale aktører ser i stadig økende grad Norden som ett marked. Norge inngår som en del av dette markedet.

Innen en rekke bransjer blir denne vinkling-

en stadig tydeligere. Det betyr at beslutningstakere og kjøpsprosesser for tjenester på tvers av landegrenser foretas utenfor Norge, også der tjenestebehovet er i Norge. Når kundene ser Norden som ett marked er det naturlig at også postselskapene gjør det samme.

Posten Sverige er representert i Norge gjennom deleierskapet i Tollpost Globe. Posten Norge og Post Danmark eier i fellesskap det skandinaviske logistikselskapet PNL. Posten Norge har gjennom oppkjøp av City Mail i Sverige tatt en viktig posisjon i forhold til utviklingen i brevmarkedet. Posten Norge har også virksomhet i ekspressmarkedet gjennom Box Delivery i Sverige og Danmark, og i IT-markedet gjennom Transware AB i Sverige.

#### Globale ambisjoner

Deutsche Post og TPG har begge uttalt globale ambisjoner, og er allerede tungt inne i Norden. Deutsche Post er tilstede i hele Norden gjennom DHL/Danzas på varelogistikk og ekspressmarkedet. TPG er representert i de samme markedene med TNT. Deres konkurransekraft vil først og fremst være bygget på multinasjonale løsninger. Etter hvert som brev-

markedet liberaliseres er det forventet at disse aktørene også vil tilby brevdistribusjon. Gjennom sine internasjonale nettverk har de betydelig konkurransekraft i kampen om kunder med store internasjonale forsendelser.

For å styrke Postens markedsposisjon i møte med liberalisering og den økende globaliseringen av kommunikasjons- og logistikkmarkedet, er det foretatt følgende konkurransestrategiske valg:

• Posten skal levere integrerte tjenester lenger opp i kundens verdikjede.

• Posten skal være ledende i Norge innen sine kjerneområder, og på den måten bidra med et godt tilbud av tjenester, og fremstå som en attraktiv distributør og samarbeidspartner i Norge.

• Posten skal være ledende i nisjer i Norden, og på den måten bruke sin kompetanse til å skape nye inntekter for å kunne videreutvikle bedriften.

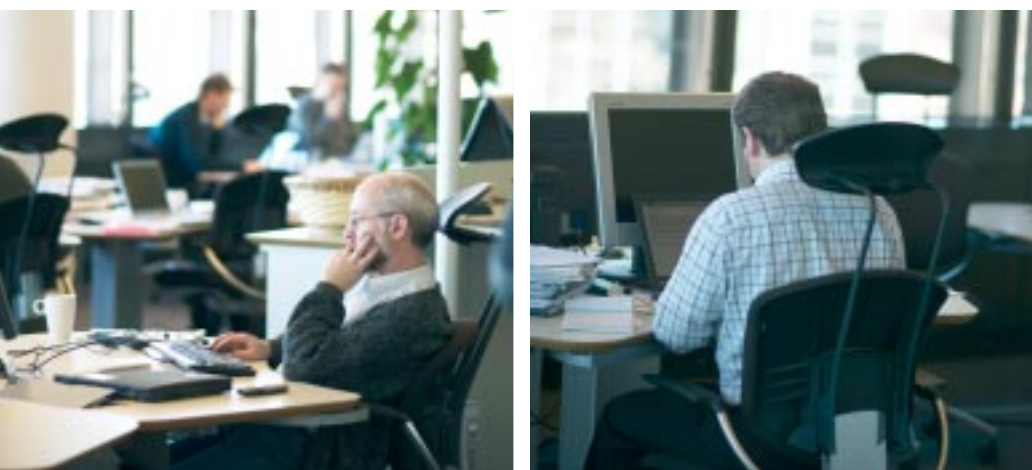
• Posten skal inngå allianser med andre aktører

internasjonalt, og på den måten sikre nærhet til internasjonale kunder, adgang til fremtidige nettverk, og mulighet til å levere tjenester i større deler av internasjonale kunders verdikjeder.

#### Oppkjøp og allianser

Posten skal realisere denne strategien gjennom selektive oppkjøp og alliansbygging, og ved å etablere et internasjonalt alliansnettverk. Postens virksomhet i utlandet omfatter nå pakker, ekspress, distribusjon av adressert og uadressert brevpost og IT-tjenester.

«Postens grunnverdier skal kjenne tegne bedriftskulturen og danne fundamentet for Postens styringsmodell»



## Selskapsstyring i Posten

For Posten er selskapsstyring de mål og overordnede prinsipper konsernet styres og kontrolleres etter.

Selskapsstyring inkluderer også strukturer som regulerer samspillet mellom styringsorganene og de øvrige av selskapets interessegrupper. De grunnleggende prinsippene for selskapsstyring i Posten og det videre arbeidet innenfor dette området er samlet i Postens Corporate Governance Policy.

### Aksjekapital og eierforhold

Selskapets aksjekapital utgjorde 3 120 mill. kroner fordelt på 3,12 millioner aksjer hver pålydende 1 000 kroner pr. 31. desember 2003. Eier av Posten Norge AS er Staten ved Samferdselsdepartementet. Samferdselsministeren er selskapets generalforsamling. Posten er tildelt konsesjon for deler av sin virksomhet med hjemmel i Postloven, og utfyllende regler i Postforskriften. Dagens konsesjon løper ut 2005. Post- og Teletilsynet fører tilsyn med at selskapet oppfyller konsesjonskravene.

### Styret og styrets arbeid

Styret i Posten Norge AS består av ti medlemmer, seks representerer eieren og fire er representanter for de ansatte. For å sikre tilfredstillende uavhengighet kan styremedlemmene ikke

ha vesentlige relasjoner mot Posten konsernet. Selskapets conflict of interest-register skal sikre at styremedlemmer, ledende ansatte eller innleide konsulenter ikke tar del i prosesser hvor deres interesser kan være i konflikt med selskapets.

Det er aksjeloven som legger føringer for styrets arbeid. Styrets hovedoppgaver og regler rundt saksbehandling er nærmere beskrevet i styreinstruksen for Posten Norge AS. Styret møtes 7-8 ganger hvert år og hovedoppgavene inkluderer strategioppgaver, kontrolloppgaver og organisasjonsoppgaver. Styret evaluerer årlig sin arbeidsform, og vurderer ved behov innholdet i styreinstruksen. De eiervalgte styremedlemmene velges for en periode på to år. Praksisen med at bare halvparten av styrets medlemmer står på valg samtidig, sikrer kontinuitet i styringen av selskapet.

### Grunnverdier

Postens fire grunnverdier er redelighet, respekt, nyskaping og samhandling. Det er disse grunnverdiene som skal kjenne tegne bedriftskulturen og danne fundamentet for Postens styringsmodell. Sammen med verdigrunnlaget er det

Postens visjon, foretningssidé, overordnede mål og strategier som utgjør hovedelementene i selskapets styringsmodell.

Postens verdigrunnlag skal understøtte og bygge konsernets omdømme. Verdigrunnlaget beskriver også Postens foretningsetikk, retningslinjene som sier at Posten:

- opptrer redelig i alle sammenhenger
- misbruker ikke sin sterke markedsposisjon
- tolererer ikke misligheter
- er en ansvarlig samfunnsaktør.

### Styrende dokumentasjon

Egne instruksjoner for selskapets styre og konsernsjef regulerer deres ansvar og oppgaver. Konsernovergripende styringsdokumenter er utarbeidet for å sikre stordriftsfordeler, redusere risiko og sørge for at beste praksis blir fulgt i hele konsernet.

For å etterleve internkontrollforskriften skal styret og konsernledelsen i selskapet sørge for at nødvendig kontroll gjøres med selskapets virksomhet. Dette gjøres blant annet gjennom løpende controller-funksjon, ekstern revisor, juridisk kvalitetssikring, kvartalsvis strategisk og forretningsmessig gjennomgang og årlig ledelsesmessig vurdering og gjennomgang. Disse prosessene skal sikre at den operative virksomhet blir tilstrekkelig gjennomgått og kontrollert slik at det ansvaret styret og konsernledelsen har i henhold til gjeldende lovgivning samt prinsippene for god selskapsstyring blir dekket.

I tillegg har investeringskomiteen nedsatt av konsernsjefen, og kompensasjonsutvalget nedsatt av styret, ansvar for oppfølging av sine respektive områder. Investeringskomiteen

består av konserndirektør økonomi, økonomidirektør og finansdirektør.

Kompensasjonsutvalget består av fire av Postens styremedlemmer og ledes av styreleder. Utvalget skal vurdere og foreslå betingelser for konsernsjefen og justeringer av disse, gi konsernsjefen tilbakespill i vurderingen av den øvrige konsernledelsen, samt være saksforberedende organ for styrebehandlingen av prinsippene for bonusordninger i selskapet.

Revisor deltar på styremøtet som behandler årsregnskapet. I samme møte redegjør revisor for revisjonen, sitt syn på konsernets regnskapsprinsipper, risikoområder, interne kontrollrutiner og konsernets regnskapsførsel. Revisors vurderinger på disse områdene oppsummeres årlig i et revisjonsbrev til styret. Postens revisor utfører i tillegg til revisjon av årsregnskapet en årlig gjennomgang av produktregnskapet og beregningene for statlig betaling. Revisor brukes som rådgiver ved finansielle due diligences i forbindelse med erverv av ny virksomhet og skatte/avgiftsspørsmål. Revisor brukes ikke som rådgiver i strategiske spørsmål eller til driftsrelaterte oppgaver.

### Kompensasjon til styret

Styrets honorar er fast, og bestemmes av generalforsamlingen hvert år. Godtgjørelse til styremedlemmer presenteres i note 2. Posten anser insentivordninger som viktige for å bidra til at ledelsen fokuserer på å øke verdiskapingen i selskapet over tid, i tråd med eierens interesser. På bakgrunn av dette er det utarbeidet en egen bonusordning for enkeltpersoner i nøkkelstillinger i konsernet. Det er i dag ca. 35 ledere

som er knyttet til bonusordningen, og maksimal bonusutbetaling begrenses seg til to månedslønner.

For konsernledelsen er det mulig å oppnå 25 prosent av lønn i bonus, endelig beslutning om bonus fastsettes av styret (konsernsjefen for konsernledelsen). All utbetaling av bonus forutsetter positivt resultat før skatt, før individuelle mål blir tatt i betraktning. Hvis den ansatte har sluttet på utbetalingstidspunktet, vil bonus ikke bli utbetalt.

### Risikoforhold

Som en del av selskapsstyringen gjennomføres årlig en samlet risikovurdering for konsernet. De ulike risiki graderes etter vesentlighet og sannsynlighet. Som en del av risikovurderingen presenteres tiltak og anbefalinger for å redusere den enkelte risiko.

Posten er eksponert for finansiell markedsrisiko gjennom bevegelser i markedene for valuta, renter og kraft. Pensjoner, innføring av IFRS-regnskapsregler, goodwill/immaterielle eiendeler og uforeutviklingen er også områder hvor Posten aktivt følger opp selskapets risikoeksponering. Strategisk risiko inkluderer forholdet til konkurrenter og selskapets kundereelasjoner, i tillegg utgjør nye regler og vedtak i regulatoriske forhold en strategisk risiko som Posten forholder seg til. Omdømmerisiko er knyttet til Postens forhold til media, politikere, eier og viktige kundegrupper. Interne risikofaktorer knyttet til omdømme er svikt i kvalitet, service og rutiner, arbeidskonflikter og lekkasjer eller illojalitet. Operasjonell risiko er knyttet opp mot faktorer som systemdrift og ytre miljø.

### STYRET I POSTEN NORGE AS



**ARVID MOSS (46)**  
Styreleder  
Sektordirektør Hydro Aluminium  
Metal Products



**LIV STETTE (46)**  
Nestleder  
Personalsjef i Ålesund kommune



**INGER MARIE GULVIK HOLTEN (44)**  
Styremedlem  
Direktør Marked Kontor –  
Gjensidige Nor Næringsseidom AS



**ASBJØRN BIRKELAND (58)**  
Styremedlem  
Adm.dir. Data Invest AS



**TERJE CHRISTOFFERSEN (52)**  
Styremedlem  
Group vice president, executive  
team of TeliaSonera Group



**GRY MØLLESKOG (42)**  
Styremedlem  
Stabsjef for Kronprinsparet -  
Det Konglige Hoff



**KARI LUND (46)**  
Varamedlem til styret  
Visedrm. direktør Storebrand Bank ASA



**ODD CHR. ØVERLAND (47)**  
Styremedlem  
Ansattes representant (Postkom)



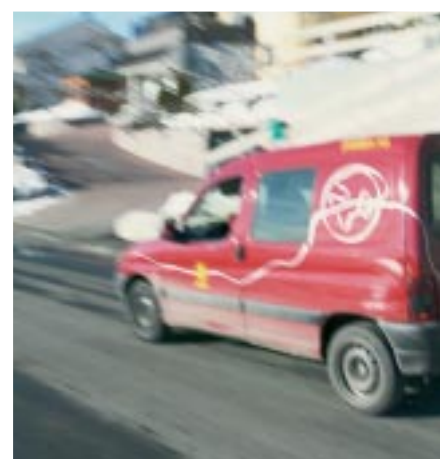
**INGEBORG SÆTRE (49)**  
Styremedlem  
Ansattes representant (Postkom)



**HANS FREDRIK DANIELSEN (46)**  
Styremedlem  
Ansattes representant (Postkom)



**ERIK DØVRE (55)**  
Styremedlem  
Ansattes representant (PL)



«Posten jobber for at så mange som mulig skal få utlevert post seks dager i uken»

**ANTALL SALGSSTEDER**

	2000	2001	2002	2003
Postkontor	875	431	304	328*
Post i Butikk	378	897	1 146	1 175
<b>Sum</b>	<b>1 253</b>	<b>1 328</b>	<b>1 450</b>	<b>1 503</b>

\* inkluderer 25 Bedriftssentre

**FRESENDINGSTID A-POST I 2003**

RES. KVARTAL I %	1.	2.	3.	4.	SUM
1 dag etter innlevering:					
<b>krav: 85 %</b>	86,5	88,4	88,3	87,5	<b>87,7</b>
3 dager etter innlevering:					
<b>krav: 97 %</b>	99,5	99,6	99,6	99,5	<b>99,5</b>

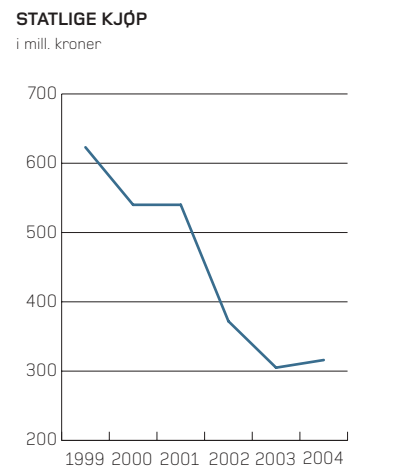
**SKATTER OG AVGIFTER**

I MRD. KRØNER	2001	2002	2003
Merverdiavgift	0,973	1,570	1,545
Arbeidsgiveravgift	0,896	0,850	1,023
Skatt	1,795	1,671	1,538
Selkapskatt	0,075	0	0
<b>Totalt</b>	<b>3,739</b>	<b>4,091</b>	<b>4,101</b>

**UTBYTTE**

I MILL. KRØNER	2001	2002	2003	2004
Utbytte utbetalt	0	300	0	121*

\* vedtas av generalforsamlingen



## Godt og likeverdig posttilbud i hele landet

Postens samfunnsansvar er å levere gode, likeverdige posttjenester over hele landet.

Posten Norge er en del av samfunnets infrastruktur, og selskapet er den største arbeidsplassen i Norge etter antall ansatte. Postens samfunnsansvar er både å levere gode, likeverdige posttjenester over hele landet i tråd med konsesjonskravene, og samtidig drive forretningsmessig og være konkurransedyktig i et marked som åpnes for stadig større konkurranse.

Samfunnets krav og forventninger til Postens virksomhet er regulert gjennom konsesjonen med hjemmel i Postloven. Dagens konsesjon ble tildelt av Samferdselsdepartementet i september 2001 og løper ut 2005. Kravene i konsesjonen medfører merkostnader for selskapet i forhold til en ren bedriftsøkonomisk tilpasning. Merkostnadene dekkes gjennom eventuelt enerettsoverskudd og statens kjøp av ulønnsomme posttjenester.

### Konsesjonskravene innfridd

De samfunnsplagte kravene i konsesjonen

omfatter i hovedsak: krav til produkttilbud, krav til tilgjengelighet for de leveringspliktige tjenestene, og krav til fremsendingstider.

Posten innfridde i 2003 konsesjonens krav til leveringspliktige posttjenester og grunnleggende banktjenester. Standardvilkårene for leveringspliktige posttjenester ble fornyet i 2003. Kravet til grunnleggende banktjenester ble oppfylt gjennom følgende produkter tilbudt på vegne av DnBNOR/Postbanken: oppretting av konti, innskudd, uttak og betalings-tjenester.

### Økt tilgjengelighet

Utviklingen de siste årene viser at tjenestetilbudet er utvidet og servicen er bedret.

Tilgjengeligheten til Postens tjenester er økt, særlig gjennom etableringen av Post i Butikk, og lengre åpningstider ved postkontorene.

Konsesjonen stiller krav til et landsdekkende salgsnett, og at det i hver kommune skal være minst ett fast ekspedisjonssted. Alle salgsteder

og landpostruter skal tilby leveringspliktige posttjenester og grunnleggende banktjenester. I 2003 har antall salgsteder økt gjennom etablering av 29 nye Post i Butikk.

### Utvidet åpningstid

I 2003 er åpningstidene utvidet ved at postkontorene har startet å følge åpningstidene til handelsstanden lokalt. Postkontorer lokalisert i kjøpesentre, følger senterets åpningstider. Ved Post i Butikk følges butikkens/bensinstasjonens åpningstid. I desember 2003 holdt postkontorene for første gang åpent på søndager.

Posten møter konsesjonskravet ved å ha innsamlingspostkasser sentralt plassert i bo- og forretningsområder, ved ferdsknute-punkter, utenfor faste ekspedisjonssteder, og i landpostrutene. Antall innsamlingspostkasser ved utgangen av 2003 var 27 295, mot 27 762 året før. I tillegg kan store postmengder etter nærmere avtale innleveres ved postterminal, eller hentes hos kunden. Totalt hadde dermed Posten i underkant av 31.000 innleverings-punkter i 2003.

### Seks dagers omdeling

Posten jobber for at så mange som mulig skal få post utlevert seks dager i uken, og har ingen planer om å redusere postomdelingen til fem dager – slik det f.eks er i Sverige. Unntak fra daglig postomdeling skyldes særlige geografiske forhold som gjør det umulig eller urimelig kostnadskrevennde å omdele post hver dag. Dette gjelder stadig færre husstander og bedrifter. I 2003 ble antall husstander/virk-

somheter uten 6 dagers postomdeling redusert med 202 – til 801 og utgjør dermed 0,04 % av alle postmottakere. Det betyr at 99,96 % av alle landets husstander/virksomheter får post utlevert 6 dager i uken.

Posten ønsker en åpen dialog med kundene om plassering av utleveringspostkasser. Etter høsten 2001, da det ble bestemt å gå bort fra kravet om samlestativ for postkasser i bolig-områder, har over 93 000 husstander flyttet postkassen sin tilbake til egen port/innkjørsel.

### Økt kvalitet

Leveringskvaliteten har økt i 2003. Konsesjonen som krever at 85 % av A-posten skal være fremme over natten, og 97 % skal være fremme i løpet av 3 dager, er innfridd med god margin. Samlet for 2003 var 87,7 % av A-posten fremme over natt, og 99,5 % av A-posten var fremme etter 3 dager. Arbeidet med å bedre fremsendingskvaliteten har vært prioritert også i 2003.

### Kostnadsorienterte priser

Konsesjonen stiller krav til kostnadsorienterte priser på leveringspliktige og tilhørende tjenester. Det samme gjelder for rabatter. I tillegg kreves geografisk enhetsporto innenfor enerettsområdet. Enerettstjenester og samfunnsplagte tjenester skal tilbys på vilkår som er oversiktelige og ikke-diskriminerende.

For å innfri konsesjonskravet har Posten i 2003 fremlagt en treårs plan for omlegging av avis- og bladporto. I følge konsesjonen må Posten kreve samme pris for avisene som for

andre kunder. Således har Posten ikke anledning til å begunstige aviser og blader slik det historisk har vært gjort.

### Nedgang i statlig kjøp

Postens merkostnader knyttet til de samfunnsplagte oppgavene er forutsatt dekket av monopoloverskudd fra enerettsområdet, og statens kjøp av ulønnsomme posttjenester. I takt med Postens effektivisering er behovet for statlig kjøp betydelig redusert de senere år.

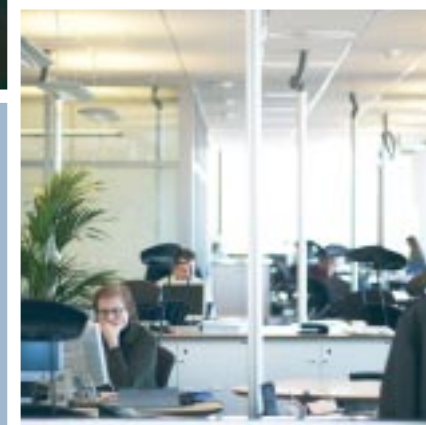
De posttjenestene som staten på denne måten er med på å finansiere er blant annet: en ekstra omdelingsdag for 15% av husstandene, 4 ekstra omdelingsdager for 5 % av husstandene, gratis fremsending av blindeskriftsendinger og kostnader til opprettholdelse av landsposttjenesten og et landsdekkende salgsnett.

### Skatter og avgifter

Som en av Norges største bedrifter og arbeidsgivere, bidrar Posten med betydelige innbetalinger til staten i form av skatter og avgifter.

### Utbytte

I tillegg bidrar Posten med aksjeutbytte til eier, når selskapet går med overskudd og har fri egenkapital. Staten har i sin eierstyring av Posten fastsatt et krav til utbytte som svarer til 30 prosent av resultatet etter skatt.



«Posten skal bidra til en bærekraftig utvikling ved miljøeffektiv drift»

## Posten blir grønnere

Posten jobber kontinuerlig med å redusere sin miljøpåvirkning, og innførte i 2003 et nytt system for miljøstyring.

Posten bidrar gjennom sin verdikjede til belastning på det ytre miljøet. Innkjøp av varer, energi og tjenester bidrar til indirekte miljøpåvirkning. Forbruk av varer og energi i Postens produksjon medfører direkte miljøpåvirkning i form av utslipp til luft og vann samt støy- og avfallsgenerering. Posten tilstreber å redusere miljøpåvirkningen ved å redusere ressursforbruket, samt forebygge og redusere utslipp og avfall.

### Miljøstyring i Posten

Miljøstyring skal bidra til å tilfredsstille myndighetskrav, gi prioritet til og synliggjøre miljøarbeidet. Postens miljøstyring skal sikre systematisk, forebyggende og dokumentert miljøarbeid, og bidra til kontinuerlig forbedret miljøprestasjon.

I 2003 innførte Posten et nytt system for miljøstyring. I 2004 skal implementeringen i divisjonene fullføres.

### Registrering og måling

Posten har tatt i bruk et elektronisk miljøregnskapssystem som skal effektivisere oppfølging-

en av miljøarbeidet og rapportere graden av måloppnåelse. På den måten blir Postens miljøpåvirkning kvantifisert og dokumentert, og danner grunnlag for det årlige miljøregnskapet.

### Miljøaktiviteter

Postens Energiprogram har som mål å redusere energiforbruket, samt øke bruken av fornybare energikilder. Totalt er energiforbruket i de byggene som omfattes av ordningen redusert med 16 % i 2003. Målsetningen for reduksjon i 2003 var 6 %. Programmet omfatter nå 21 eide bygg, dette tilsvarer 30 % av eiendomsarealene Posten drifter. Andel fjernvarme av totalt energiforbruk har fra 2002 til 2003 økt fra 13 % til 20 %.

I løpet av 2003 har Posten økt bruken av tog, innleide biler og egne biler. Fra 2003 omfatter den registrerte bilbruken hele konsernet. I samme periode har bruken av fly blitt redusert. Postens utslipp til luft av CO<sub>2</sub> og NO<sub>x</sub> økte med henholdsvis 5 og 7,5 %.

Dette utslippet er hovedsakelig relatert til transport. Av det totale utslippet fra transport stammer ca. 60 % fra Postens egne biler. Andelen restavfall er

redusert fra ca. 48 % i 2002 til ca 39 % i 2003, samtidig har den registrerte avfallsmengden økt. Økningen skyldes i stor grad engangseffekter i forbindelse med flytting til nye lokaler, deler av økningen skyldes også bedre registreringsrutiner.

Logistikkoptimalisering er videreført gjennom endringer i drift og transportorganiseringen, og kartlegging av miljøpåvirkning er en viktig del av dette arbeidet. Ny terminalstruktur for Posten ble vedtatt i 2003. Gjennomføring vil starte i 2004, og vil gi økt posttransport på veiene. Samtidig reduseres flytransporten og denne blir dessuten mer effektiv med bruk av innleide fly. Samlet sett vil omleggingen ha nøytral til positiv innvirkning på det ytre miljøet.

### Mindre flytransport

Sentralisering av lørdagssortering fra 1.2.2004 medfører redusert bruk av fly med 2,4 % sammenlignet med 2003, og en årlig reduksjon i energiforbruk på 450.000 kwh ved postterminalene. Samkjøring av brev og pakker i Distributionsnett har resultert i bedre utnyttelse av bilparken og kjøretøyenes lastekapasitet. Færre ruter har medført redusert kjørtid og avstand. Bilparken er blitt oppgradert og Agder Sorteringsområde er blitt resertifisert som Miljøfyrtårnbedrift.

Miljøarbeidet i Postens samlokaliseringssjakt ble avsluttet i 2003. Det er valgt kontorstørrelser med høy arealeffektivitet, og det er innført ressursbesparende og avfallsreduserende arbeidsformer og teknologi. Miljøkrav er

stilt til byggherre, samt ved innkjøp av produkter og tjenester. Utstyr og møbler er gjenbrukt internt og mye møbler er solgt til eksternt gjenbruk. Kun defekt og skadet materiell er blitt levert som avfall.

### Miljøplan

En rekke aktiviteter skal gjennomføres i løpet av året:

- Videreføring av Postens Energiprogram. Forventet redusert energiforbruk er 20 % fra oppstart av prosjektet og ut 2004.
- Fornyelse av kjøretøyparken; 200 vare- og kassebiler og 100 lastebiler fra Euro 1 og 2 til Euro 3. I tillegg skal 100 sjåfører få opplæring i miljøeffektiv kjøring.
- Optimalisering av avfallshåndtering i Postens terminaler, og arealeffektivisering videreføres, det samme gjelder Postens deltagelse i Bellonas Hydrogenbilprosjekt.
- Postens konsernavis og bedriftsmagasinet Dialog blir produsert i henhold til krav for miljømerket Svanen.
- Divisjonene etablerer egne miljøhandlingsplaner for å bidra til å oppfylle konsernfelles miljømål, og det elektroniske miljøregnskapssystemet skal implementeres.
- I tillegg skal konsernfelles miljønøkkelindikatorer etableres, og prosedyrer for miljøeffektive innkjøp skal utvikles.

### INNSATSFAKTORER

ENERGIBRUK	ENHET	2002	2003
Elektrisitet	kWh	176 253 405	155 494 364
Fjernvarme	kWh	10 059 352	12 982 849
Fyringsolje	kWh	11 359 096	10 433 431
Estimert energi*	kWh	14 582 586	-
Totalt energiforbruk	kWh	212 254 439	178 910 644

### POSTENS EGNE BILER

Biler	Antall	5700	5825
Lastebiler ≥ Euro2 %		70	80
Kjørte kilometer	Km	101 179 142	106 787 000

### INNLEIDE TRANSPORTTJENESTER

Bil	Tonnkm	32 126 164	61 575 500
Fly	Tonnkm	10 579 121	9 965 888
Tog***	Tonnkm	80 902 283	106 910 950

### TJENESTEREISER \*\*

Privatbil	Km	12 049 769	11 747 689
Flyreiser (t/h)****	Antall	3219	3557

### RÅVAREFORBRUK

Bensin	Liter	4 107 273	4 538 200
Diesel	Liter	14 202 890	14 688 800
Fyringsolje	Liter	1 124 663	1 033 013
Kopipapir****	Tonn	326	216

\* Estimert energibruk i leide bygg  
 \*\* Inkl datterselskap  
 \*\*\* Med elektrisk drevne tog, ca 81 % i 2003  
 \*\*\*\* Tall fra ErgoGroup er ikke inkludert.

### AVFALL

AVFALL	ENHET	2002	2003
Restavfall	Tonn	4 160	3 898
Papir	Tonn	987	958
Papp	Tonn	161	435
Papp og papir mix	Tonn	2 187	3 039
Plast	Tonn	64	61
Trevirke	Tonn	840	1 185
Makulatur	Tonn	92	67
Metall	Tonn	97	102
Matavfall	Tonn	38	46
Bildekk	Tonn	35	108
Bygningsavfall	Tonn	-	4
EE-avfall	Tonn	31	18
Farlig avfall	Tonn	105	109
Bilbatterier	Tonn	7	9
<b>TOTALT</b>	<b>TONN</b>	<b>8699*</b>	<b>10 039*</b>

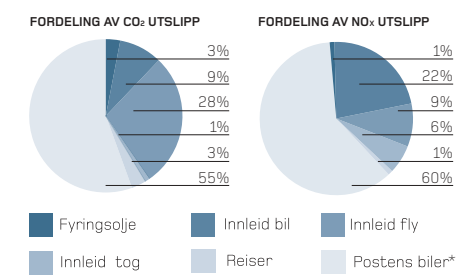
\*Avfallsmengde for leide bygg er estimert.

### UTSLIPP TIL LUFT

FOSSILT BRENSSEL	CO <sub>2</sub>	SO <sub>2</sub>	NO <sub>x</sub>
TOTALT UTSLIPP 2002	85467	6,4	283
TOTALT UTSLIPP 2003	89910	7,3	303
Endring 2002-2003	5 %	14 %	7 %

Postens andel av utslipp fra biltrafikk i Norge\* 0,6% 0,9% 0,6%

\*Eksklusive utslipp fra City Mail Sweden AB. Beregn. basert på utslippstall fra SSB (2002).



Utsikt og overblikk: Posten har nærmere 22 000 ansatte fordelt over hele landet. Om lag to millioner husstander får post omdelt seks dager i uken, og aldri før har kvaliteten og servicen i postgangen vært bedre. Hele 2003 sett under ett viser at 87,7 prosent av all A-posten kom frem dagen etter innlevering. Dette er 2,7 prosentpoeng bedre enn konsesjonskravet på 85 prosent.



**GENERELT**

Posten Norge ble etablert som sær-lovselskap BA 01.12.1996, og ble omdan-net til aksjeselskap pr. 01.07.2002 med staten ved Samferdselsdepartementet som eneste aksjeeier. Det var både regnskapsmessig og skattemessig kontinuitet ved overgangen, og som følge av dette omfatter 2002-tallene den samlede aktiviteten for de to selskapene. Årsregnskapet er satt opp i samsvar med regnskapsloven og god regnskapsskikk.

**HISTORISK UTVIKLING**

Siden etableringen i 1996 har konsernet gjennomført følgende viktige transak-sjoner:

**1996**

Posten Norge BA etableres i slutten av 1996 med datterselskapet Posten SDS AS (100 %) og Billettservice AS (50 %) som tilknyttet selskap.

Datterselskapene i Posten SDS AS består av bl.a. Computas AS, DeltaPro AS og Enet AS.

**1997**

Billettservice AS og Forbruker-Kontakt AS kjøpes opp med 100 %, mens 25 % eies i NordPack AB hvor de andre nordiske postselskapene eier til-svarende andel. Posten SDS AS skiller ut skole-administrative systemer i eget 100 % eiet selskap, IPOS AS.

**1998**

I slutten av 1998 skilles renholds-tjenestene ut fra Posten Norge BA og overføres til Posten renhold AS (85 %). Eierandelen i Billettservice AS reduseres til 77 %. NordPack AB skifter navn til Pan Nordic Logistics AB (PNL). Posten SDS AS selger ut mindre datterselskaper, herunder Computas AS.

**1999**

Posten Norge BA etablerer Posten Escape AS (100 %) og kjøper Transport Systems International AS (40 %), der sistnevnte selskap behandles som felleskontrollert selskap sammen med PNL. I slutten av 1999 skilles økonomi-tjenestene ut fra Posten Norge BA og overføres til Postens Økonomitjenester AS som eies 100 % av Posten SDS AS. I begynnelsen av 1999 blir deler av Divisjon Fagttjenester i Posten SDS AS skilt ut i selskapet Ephorma AS og fusjonert med Telenor Allianse AS. Ephorma eies med 50 % av Posten SDS AS. Høsten 1999 opprettet Posten SDS

AS selskapene Mondex Norge AS og Mondex Norge Originator AS.

**2000**

Fra 01.01.2000 overføres kantine-tjenestene i Posten Norge BA til Posten renhold AS som skifter navn til Postens servicepartner AS. Eierandelen er fort-satt 85 %. Posten Norge BA kjøper Oslo Container Stevedor AS (100 %), Wajens AS (100 %), Kort Prosess AS (51 %), Nettlast AS (100 %), Nettlast Hadeland AS (100 %), Nettlast Helgeland AS (100 %) og Netaxept AS (48 %). Posten SDS AS skiller ut lønnsystemene og personaladministrative tjenester i eget selskap, ErgoBluegarden AS. Tilsvarende satsninger i Merkantildata og IBM blir kjøpt og lagt til Bluegarden. Posten SDS AS kjøper 40 % av TransWare AB i Gøteborg som har løsninger for trans-portbransjen, med majoritetsandel i styret og opsjon på videre oppkjøp.

**2001**

Med virkning fra 01.01.2001 endrer Posten SDS AS og tilhørende datter-selskaper navn der morselskapets nye navn blir ErgoGroup AS. Posten Norge BA har kjøpt 95 % av aksjene i 1to1 Factory AS, som er et datterselskap av børsnoterte E-Line Group ASA. Samtidig overtar E-Line Group ASA 100 % av aksjene i Posten Escape AS. Billettservice ble solgt til Ticketmaster UK Limited. ErgoGroup oppretter eget selskap sammen med Telenor, ZebSign AS, for å tilby elektronisk identitets-løsning til markedet. Selskapet er eiet 50 % av hver av partene. ErgoGroup har sammen med Telenor, DnB og Accenture, opprettet et selskap for å tilby elektroniske innkjøpstjenester til egne morbedrifter og markedet generelt. I samarbeid med Norsk Tipping AS har ErgoGroup etablert selskapet Buypass AS. ErgoGroup overtar driften av IT-tjenestene i Gjensidige NOR Forsikring og Gjensidige NOR Spareforsikring. ErgoGroup har kjøpt 50 % av aksjene i Ephorma AS, og økte eierandelen til 100 %. Videre ble innma-ten i Ergo Business AS solgt til Adviso AS, der Ergo Business AS har 27 % eierandel. Gjennom datterselskapet Transport Systems International AS (TSI) har Posten Norge BA kjøpt det danske budbilselskapet «De Grønne Bude».

**2002**

Posten Norge BA ble fra 01.07.2002 omdannet til aksjeselskap med staten ved Samferdselsdepartementet som

eneste aksjonær. Eksisterende inn-skuddskapital i Posten Norge BA ble i den forbindelse omgjort til aksjekapital. I forbindelse med omdannelsen til aksje-selskap ble et ansvarlig lån fra staten på 400 mill. kroner omgjort til egen-kapital. I tillegg ble 1 660 mill. kroner tilført som ny egenkapital. Ved om-dannelsen ble det besluttet å overføre ventelønnsforpliktelsen fra staten til Posten Norge AS og i den forbindelse ble 121 mill. kroner belastet annen egenkapital i Posten Norge AS og avsatt som en forpliktelse. Overgangen fra særlovselskap til aksjeselskap er foretatt med skattemessig og regn-skapsmessig kontinuitet.

I 2002 har Posten Sverige AB solgt sin aksjepost på 33,3 % i Pan Nordic Logistics (PNL) og Post Danmark og Posten Norge AS økte sine eierandeler til 50 %. PNL kjøpte 99,78 % i AB Expressgoods dag och natt. Aksjene i Postens servicepartner AS er solgt til ISS Norge AS. Posten Norge AS har ytterligere styrket sin markedsposisjon i Sverige gjennom kjøp av 57 % av aksjene i CityMail Sweden AB. Posten Norge AS har økt sin eierandel i TSI fra 79,47 % til 100 %. Aksjene i Netaxept AS og innmaten i Nettlast Helgeland AS er solgt i løpet av 2002. ErgoGroup har kjøpt virksomheten i Runit AS som videreføres i nytt selskap ErgoRunit AS. ErgoGroup har videre økt sin eierandel i Objectware AB fra 40 % til 70 %, mens ErgoConnect AS er solgt til Adviso AS.

**2003**

I forbindelse med innbetaling av under-dekning i Statens Pensjonskasse, ble Posten Norge AS tilført ny egenkapital på 600 mill. kroner. Med bakgrunn i ved-tatte endringer i EU's postdirektiv, har Stortinget vedtatt å redusere Posten Norges enerettsområde til formidling av brev inntil 100 gram og med pris inntil tre ganger grunntaksten for brev innenfor første vektklasse. Samtidig ble det åpnet for full konkurranse på for-midling av utgående grensekryssende post. Stortinget har også vedtatt at det ikke skal betales merverdiavgift på masseforsendelse av brev til utlandet, noe som vil likestille Postens forsen-delser med andre direkte transporttje-nester av varer til utlandet. Virksomheten i Posten Forbruker-kontakt AS er avviklet. ErgoGroup har solgt aksjene i ErgoBluegarden AS og i inn-maten i ErgoEnet AS. Oslo Container Stevedor AS har kjøpt logistikk-virksomheten til Fellestransport AS,

mens Wajens AS har kjøpt Arntsen Tungtransport.

**2004**

Posten Norge AS har i mars inngått avtale om å kjøpe Nor-Cargo Holding ASA.

**REGNSKAPSPRINSIPPER**

**Konsolideringsprinsipper**

Konsernregnskapet viser det samlede økonomiske resultatet og den samlede finansielle stillingen når morselskapet Posten Norge AS og dets kontrollerte eierandeler i andre selskaper presen-teres som en økonomisk enhet. Alle selskapsregnskapene som konsolideres i konsernet er gjort opp etter enhetlige regnskaps- og vurderingsprinsipper, og klassifiseringen av poster i resultat og balanse er gjennomført etter ensartede definisjoner. Alle vesentlige transaksjoner og mellomværende mellom selskaper i konsernet er eliminert.

Aksjer i datterselskapene er eliminert etter oppkjøpsmetoden. Forskjellen mellom kostpris for aksjene og andel bokført verdi av netto eiendeler på kjøpstidspunktet blir analysert og tilordnet de enkelte balanseposter i henhold til reell verdi. Eventuell rest-verdi som ikke kan henføres til spesielle balanseposter blir klassifisert som goodwill. Goodwill avskrives lineært over forventet økonomisk levetid. Selskaper kjøpt i løpet av året inn-arbeides i regnskapet fra kjøpstids-punktet, mens solgte selskaper inngår i regnskapet frem til salgstidspunktet. Datterselskap konsolideres fra det tidspunkt det oppnås kontroll.

Som felleskontrollert virksomhet defi-neres selskaper hvor konsernet har avtale med de andre eierne om felles kontroll. Eierandeler i felleskontrollert virksomhet er vurdert etter bruttome-toden, dvs. at andel av inntekter, kost-nader, eiendeler og gjeld er konsolidert linje for linje i konsernregnskapet.

Som tilknyttet selskap defineres selskaper hvor konsernet har betydelig innflytelse. Eierandeler i tilknyttede selskaper er vurdert etter egenkapital-metoden og konsernets andel av årets resultat i det tilknyttede selskapet avregnes mot kostprisen for andelen og medtas under finansinntekter eller finanskostnader.

I resultatregnskapet vises minoritets-

interessens andel av resultatet etter skattekostnad. Dette innebærer at alle poster i resultatregnskapet vises inklu-sive minoritetens andel. Minoritetens andel av egenkapitalen er vist på egen linje i konsernets egenkapital.

Utenlandske selskaper er omregnet ved at det for balansen er benyttet kurs på balansedagen, mens det for resultatet er benyttet årets gjennomsnittskurser. Omregningsdifferanser er regulert direkte mot egenkapitalen.

**Periodiserings-, klassifiserings- og vurderingsprinsipper**

Regnskapet bygger på de grunnleg-gende regnskapsprinsipper i samsvar med regnskapsloven og god regnskaps-skikk.

Klassifisering av postene i regnskapet bygger på at alle eiendeler som knytter seg til varekretsløpet, fordringer som tilbakebetales innen ett år, samt eien-deler som ikke er bestemt til varig eie eller bruk for virksomheten er om-løpsmidler. Andre eiendeler er anlegg-smidler. All gjeld som knytter seg direkte til varekretsløpet betraktes som kortsiktig gjeld, selv om deler av gjelden forfaller til betaling senere enn ett år.

Vurdering av omløpsmidler skjer til det laveste av anskaffelseskost og virkelig verdi. Anleggsmidler vurderes til anskaffelseskost fratrukket eventuelle regnskapsmessige avskrivninger. Dersom virkelig verdi av anleggsmidler er lavere enn balanseført verdi, og verdifallet ikke anses å være av forbigående art, er det foretatt nedskrivning. Reversering foretas dersom forutsetningene for ned-skrivning ikke lenger er tilstede.

**Inntekter**

Salg av frimerker betraktes som for-skuddsbetaling for salg av postttjenes-ter. Forøvrig inntektsføres tjenester løpende etter utførelse. Inntekter fra langsiktige prosjekter inntektsføres på basis av beregnede forpliktelsen, fra-ferdigstillingse.

**Pensjoner**

Netto pensjonskostnader omfatter periodens pensjonsopptjening, inkludert fremtidig lønnsvekst og rentekostnad på den beregnede forpliktelsen, fra-trukket innskudd fra de ansatte og for-ventet avkastning på pensjonsmidlene. Forskuddsbetalt pensjon er differansen

mellom beregnede pensjonsmidler og nåverdien av de beregnede pensjons-forpliktelser fratrukket ikke resultat-førte estimatavvik og planendringer. Forskuddsbetalt pensjon føres som langsiktig eiendel i balansen i den grad det er sannsynlig at overfinansieringen kan utnyttes eller tilbakebetales. Tilsvarende fremkommer en langsiktig gjeld i regnskapet når pensjonsforplik-telsen er større enn pensjonsmidlene. Netto pensjonskostnader klassifiseres i sin helhet som lønnskostnader i resultatregnskapet. Endringer i for-pliktelsen som skyldes endringer i pensjonsplaner fordeles over antatt gjennomsnittlig gjenværende opp-tjeningstid. Endringer i forpliktelsen og pensjonsmidlene som skyldes endringer i og avvik mot beregningsforutsetning-ene (estimatavvik), fordeles over antatt gjennomsnittlig opptjeningstid for den del av avvikene som overstiger 10 % av det høyeste av pensjonsforpliktelser eller pensjonsmidler ved årets begyn-nelse («korridorløsningen»). Ikke amorti-serte estimatavvik og planendringer fremgår av note 3. Pensjonsmidler er klassifisert som rentefrie langsiktige fordringer fordi renteelementet presenteres sammen med pensjonskostnader under lønns-kostnader.

**Andre inntekter og kostnader**

I posten andre inntekter og kostnader inngår blant annet restrukturerings-kostnader, gevinst og tap på salg av anleggsmidler samt gevinst og tap på salg av datterselskaper i konsernet.

**Skatter**

Skattekostnaden omfatter periodens betalbare skatt og endringene i utsatt skatt/-skattefordel. Betalbar skatt beregnes på grunnlag av årets skatte-messige resultat. Netto utsatt skatt-/skattefordel er beregnet på grunnlag av midlertidige forskjeller som eksiste-rer mellom regnskaps- og skatte-messige verdier, samt ligningsmessig underskudd til fremføring ved utgangen av regnskapsåret. Skatteøkende og skattereduserende midlertidige forskjeller som reverseres eller kan reverseres, er utlignet. Oppføring av utsatt skattefordel på netto skatte-reducerende forskjeller som ikke er utlignet og underskudd til fremføring, er begrunnet med antatt fremtidig inn-tjening. Utsatt skatt og skattefordel som kan balanseføres, er oppført netto i balansen.



**Varige driftsmidler og avskrivninger**

Varige driftsmidler er balanseført til anskaffelseskost etter fradrag for akkumulerte av- og nedskrivninger. For større investeringer med lang tilvirkningstid er renter aktivert som en del av anskaffelseskost. Varige driftsmidler er vurdert til laveste av balanseført verdi og virkelig verdi. Nedskrivning til virkelig verdi foretas dersom virkelig verdi antas å være lavest og verdifallet ikke antas å være forbigående. Det foretas en individuell vurdering av det enkelte driftsmiddel med hensyn på eventuell nedskrivning. I den grad grunnlaget for nedskrivning ikke lenger er tilstede foretas reversering av nedskrivningen. Varige driftsmidler avskrives lineært over forventet økonomisk levetid. Ordinære avskrivninger er foretatt fra det tidspunkt driftsmiddelet blir satt i ordinær drift. Det betyr at det ikke er foretatt avskrivninger av anlegg under utførelse. Kostnader forbundet med normalt vedlikehold og reparasjoner blir kostnadsført løpende. Kostnader ved utskiftninger og fornyelser som vesentlig øker driftsmidlenes standard balanseføres.

**Utviklingskostnader**

Utviklingskostnader i konsernet er i hovedsak knyttet til utvikling av IT-systemer til bruk for tjenesteyting og i noen grad for salg og utlisensiering. Kostnader til utvikling av nye løsninger og videreutvikling som gir ny funksjonalitet balanseføres og avskrives lineært over antatt økonomisk levetid. Tidspunkt for balanseføring vurderes for hvert prosjekt basert på prosjektets status og fremdrift, samt en vurdering av fremtidig inntjening. Utgifter til løpende tilpasning av eksisterende systemer kostnadsføres som vedlikehold. Øvrige utviklingskostnader konsernet pådrar seg for å utvikle og videreutvikle eksisterende og nye produkter, produksjonsprosesser o.l. kostnadsføres løpende.

**Aksjer og langsiktige plasseringer**

I regnskapet til Posten Norge AS er kostmetoden benyttet for alle eierandeler i aksjeselskaper, inkludert datterselskaper. Aksjeinvesteringer i datterselskaper, felleskontrollerte selskaper og tilknyttede selskaper hvor investeringen er av langsiktig og strategisk karakter, vurderes som anleggsmidler. Tilsvarende vurdering gjelder for andre strategiske aksjeinvesteringer. I kostpris inngår også transaksjonskostnader i forbindelse

med anskaffelsen. Nedskrivning foretas på individuell basis så fremt verdifallet ikke skyldes årsaker av forbigående art.

**Varebeholdning**

Varebeholdningen er oppført i balansen til laveste verdi av anskaffelseskost og forventet netto salgsverdi.

**Kundefordringer**

Kundefordringer er oppført i balansen til nominell verdi med fradrag for forventet tap.

**Usikre forpliktelser**

Usikre forpliktelser blir regnskapsført dersom det er sannsynlighetsovervekt for at de kommer til oppgjør og verdien kan estimeres pålitelig. Beste estimat benyttes ved beregning av oppgjørsverdi.

**Restruktureringskostnader og ventelønn**

Restrukturering er definert som et planlagt program som i vesentlig grad endrer omfanget av virksomheten eller måten virksomheten drives på, samt sluttvederlag i forbindelse med omorganisering. Avsetninger til restrukturering kostnadsføres når programmet er besluttet og kostnadene er identifiserbare, kvantifiserbare og ikke dekkes av tilhørende inntekter. Ventelønn utbetales til ansatte som blir oppsagt fra sin stilling og den utbetales i en periode frem til de får nytt arbeid. Ventelønnsforpliktelsen er beregnet etter beste estimat.

**Leasing**

Leasingavtaler er behandlet enten som ordinære leieavtaler eller som en finansieringsform basert på en gjennomgang av det reelle innholdet i de enkelte avtalene. Ved finansiell leasing er eiendelen oppført til anskaffelseskost på det tidspunktet eiendelen er overtatt. Eiendelen avskrives etter reglene fastsatt for tilsvarende driftsmidler. Rentedelen av finansieringskostnadene er behandlet som finanskostnader.

**Valuta**

Kortsiktige fordringer og gjeld i utenlandsk valuta er vurdert til kurs på balansetidspunktet. Resultatvirkningen av valutaendringer inngår under henholdsvis finansinntekter og finanskostnader unntatt resultatvirkning av enkelte transaksjoner innenfor internasjonal postutveksling som resultat-

føres under henholdsvis driftsinntekter og driftskostnader.

Omregningsdifferanser på finansielle instrumenter som er utpekt og påvist effektiv som sikring av nettoinvestering i utenlandske selskaper, er regnskapsført som omregningsdifferanser under egenkapitalen i konsernet. I selskapsregnskapet er lån i utenlandsk valuta som brukes til sikring ført til historisk kurs. Sikring er hensyntatt ved at realisert valutagevinst og - tap er balanseført. Goodwill ved oppkjøp av utenlandske selskap er i konsernet oppført til transaksjonskurs.

**Kontantstrømoppstilling**

Kontantstrømoppstillingen er utarbeidet etter den indirekte modellen. Beholdning av kontanter og kontantekvivalenter består av likvide midler, inkludert likvider knyttet til salgsnett.

**IFRS**

Posten omfattes ikke av kravet for børsnoterte selskaper om å rapportere i henhold til IFRS fra 2005. Det arbeides allikevel med å klargjøre for muligheten til en overgang til de internasjonale regnskapsstandardene i 2005 eller påfølgende år.

Posten har i det siste året arbeidet med å kartlegge mulige forskjeller mellom Postens regnskapsprinsipper og gjeldende IFRS. Foreløpige analyser viser at det ikke ser ut til å være mange vesentlige avvik mellom dagens regnskapsprinsipper og IFRS. Postens virksomhet er i utgangspunktet ikke regnskapsmessig komplisert, men det er enkelte områder hvor effektene er vurdert å kunne være relativt store, blant annet for pensjon, finansielle instrumenter, leasing og ved oppkjøp.

**NOTE 1 | DRIFTSINNTEKTER**

POSTEN NORGE AS				KONSERN		
2001	2002	2003		2003	2002	2001
8 813	8 278	8 484	Kommunikasjonsprodukter	8 874	8 473	8 805
2 115	2 305	2 505	Logistikkvirksomhet	3 744	3 470	3 152
1 364	1 361	1 151	Konsument	1 151	1 358	1 387
			IT- tjenester	1 742	1 767	1 460
194	39	53	Annet, inkl. elimineringer	48	38	204
<b>12 486</b>	<b>11 983</b>	<b>12 193</b>	<b>Driftsinntekter</b>	<b>15 559</b>	<b>15 106</b>	<b>15 008</b>

Reklassifisering foretatt mellom driftsinntekter og driftskostnader vedrørende interne leveranser. Sammenligningstall er tilsvarende omarbeidet.

Andelen av konsernets driftsinntekter knyttet til virksomhet i utlandet utgjorde 7,2 % i 2002 og 8,7 % i 2003.

**NOTE 2 | LØNNSKOSTNADER OG ANDRE GODTGJØRELSE**

POSTEN NORGE AS				KONSERN		
2001	2002	2003		2003	2002	2001
5 854	5 596	5 319	Lønninger	6 640	6 825	6 952
803	755	720	Folketrygdavgift	962	968	957
359	348	335	Pensjonskostnader	403	446	420
310	207	188	Andre ytelser	212	246	299
<b>7 326</b>	<b>6 906</b>	<b>6 562</b>	<b>Lønnskostnader</b>	<b>8 217</b>	<b>8 485</b>	<b>8 628</b>
1 056 920	1 246 428	1 332 692	Styret			
225 982			Bedriftsforsamlingen			
1 300 000	1 350 000	1 390 000	Honorar for revisjon av årsregnskapet	6 093 823	6 389 485	4 440 510
1 715 750	1 388 050	1 838 204	Honorar for annen finansiell revisjon	3 997 994	4 711 923	6 379 589
518 000	138 624	483 924	Revisors honorar andre tjenester	2 171 999	3 671 454	518 000
21 211	19 407	18 158	Antall heltidsstillinger/årsverk	21 640	23 509	24 506
25 126	22 807	21 132	Antall ansatte 31.12.	24 544	26 886	29 563
26 861	27 198	26 774	Antall i pensjonsordningen 31.12.	28 512	29 442	29 643

**Godtgjørelser og honorarer**

Styret har ikke noen pensjonsordning eller andre ordninger utover honorar. Godtgjørelse til styret og bedriftsforsamlingen viser kostnadsførte beløp. Bedriftsforsamlingen opphørte i 2001.

Konsernsjefen har en årslønn på 2 070 000 kroner. Lønn og annen godtgjørelse for 2003 på 2 323 733 kroner inkluderer styrehonorar i ErgoGroup med 100 000 kroner. I pensjonsavtalen til konsernsjefen er pensjonsalder satt til 65 år, men med rett til å fratruke ved fylte 60 år med supplerende pensjon slik at samlet pensjon utgjør 66 % av

lønn ved fratreden. Betalt premie til pensjon utgjør 1 057 523 kroner.

Posten Norge AS innførte i 2002 en bonusordning gjeldende for konsernsjefen og konsernledelsen. Ordningen innebærer at det kan oppnås inntil 25 % av lønn i bonus. Første betingelse for utbetaling av bonus er at resultatet før skatt er positivt. Dersom det utbetales bonus etter kriterium satt for resultatet, kan det også utbetales en bonus basert på individuelle mål. Endelig beslutning om bonus fastsettes av styret (konsernsjefen for konsernledelsen). Hvis den ansatte har sluttet

på utbetalingstidspunktet vil bonus ikke bli utbetalt. For 2003 er det for konsernledelsen avsatt bonus med til sammen 2,4 mill. kroner.

Av totalt honorar til revisor i 2003 på 12,3 mill. kroner utgjorde 8,8 mill. kroner honorar til konsernrevisor. Dette fordelte seg med 4,2 mill. kroner i revisjonshonorar, 3 mill. kroner i annen finansiell revisjon og 1,6 mill. kroner i honorar for andre tjenester. Honorar for andre tjenester gjelder i all vesentlighet bistand vedrørende skatter og avgifter.

## NOTE 3 | PENSJONER

POSTEN NORGE AS				KONSERN		
2001	2002	2003		2003	2002	2001
			<b>Netto pensjonskostnad</b>			
480	461	492	Nåverdi av årets opptjening	546	532	537
560	606	634	Rentekostnad av forpliktelsen	653	625	583
(528)	(567)	(659)	Avkastning på midlene	(677)	(585)	(552)
(116)	(116)	(111)	Ansattes 2 % innskudd	(111)	(117)	(116)
	2	11	Resultatførte estimatendringer og avvik	13	5	
10	10	11	Resultatførte planendringer	9	9	12
<b>406</b>	<b>396</b>	<b>378</b>	<b>Netto pensjonskostnader</b>	<b>433</b>	<b>469</b>	<b>464</b>
			<b>Netto pensjonsforpliktelse</b>			
(10 243)	(11 064)	(11 442)	Estimerte påløpte forpliktelser	(11 726)	(11 445)	(10 720)
9 365	10 114	12 418	Estimert verdi av pensjonsmidlene	12 643	10 433	9 807
<b>(878)</b>	<b>(950)</b>	<b>976</b>	<b>Netto estimerte pensjonsmidler/(–forpl.)</b>	<b>917</b>	<b>(1 012)</b>	<b>(913)</b>
147	136	126	Ikke resultatført planendring	92	118	146
609	1 047	1 152	Ikke resultatført estimatendringer og avvik	1 197	1 095	626
<b>(122)</b>	<b>233</b>	<b>2 254</b>	<b>Netto pensjonsmidler/(–forpliktelser) bokført i balansen</b>	<b>2 206</b>	<b>201</b>	<b>(141)</b>

## Posten Norge AS

Posten Norge AS har kollektiv pensjonsordning for sine ansatte i Statens Pensjonskasse (SPK) og ordningen omfatter følgende ytelser etter lov om Statens Pensjonskasse:

## Alderspensjon:

– 66 % av sluttlønn fra 70 år med rett til å gå av fra fylte 67

## Uførepensjon:

– 66 % av lønn på uføretidspunktet

## Ektefellepensjon:

– 9 % av sluttlønn

## Barnepensjon:

– 15 % av sluttlønn

Posten Norge AS har inngått avtale med de ansatte om avtalefestet pensjon (AFP). Ordningen innebærer at de ansatte kan velge å gå av med pensjon fra og med 62 år. AFP-ordningen er en del av ordningen i SPK og betalingen dekkes av den ordinære premien. Ordningen finansieres fra ansettelsestidspunkt.

Pensjonsordningen i SPK er imidlertid ikke fondsbasert, men det blir simulert en forvaltning av fondsmidler («fiktivt fond») som om midlene var plassert i langsiktige statsobligasjoner. Avkastningen av startfondet, fra 01.12.1996, er 6,46 %, mens det for

endring av pensjonsmidlene gis avkastning i takt med utviklingen i statsobligasjonsrenten. Utbetalingen av pensjonene er garantert av staten.

Pensjonsforpliktelsene inkluderer i tillegg pensjonsordninger i Storebrand til ledende ansatte. Pensjonskostnader og pensjonsforpliktelser er behandlet etter NRS' regnskapsstandard for pensjonskostnader. Ved beregning av pensjonskostnader og forpliktelser er følgende økonomiske og aktuariemessige forutsetninger lagt til grunn for Posten Norge AS i 2003:

Diskonteringsrente i %	6,0
Lønnsregulering i %	3,3
G-regulering i %	2,9
Pensjonsregulering i %	2,9
Avkastning i %	6,1
Frivillig avgang (under 50 år) i %	8,0
Frivillig avgang (over 50 år) i %	2,5

Fra og med 2002 ble forventet frivillig adgang i SPK-ordningen økt til 8 % opptil 50 år og 2,5 % over 50 år og uføretariffen K1963 ble styrket med 140 % på grunn av uføreutviklingen i selskapet. De langsiktige økonomiske forutsetningene er ikke endret i 2003.

Ikke resultatførte estimatavvik (korridor) har økt med 105 mill. kroner for

Posten Norge AS fra 2002 til 2003.

Estimatavvikene er i henhold til norsk regnskapsstandard for pensjonskostnader ført mot «korridoren» og overskytende beløp blir resultatført over gjennomsnittlig gjenværende opptjeningstid på 10 år i 2003 mot 15 år i 2002 og tidligere. Endring i pensjonsforpliktelsen som skyldes endringer i pensjonsplaner fordeles over antatt gjennomsnittlig gjenværende opptjeningstid. Arbeidsgiveravgift er inkludert i tallstørrelsene ovenfor.

Pr. 31.12.2003 er det bokført netto pensjonsmidler på 2 254 mill. kroner. Posten Norge AS har ikke resultatført planendring og ikke resultatført estimatendringer og avvik på totalt 1 278 mill. kroner, slik at faktiske pensjonsmidler etter NRS' regnskapsstandard utgjør 976 mill. kroner. Premiebetalingen som øker pensjonsmidlene er basert på beregninger i SPK hvor pensjonsordningen skal være i forsikringsteknisk balanse. Det innebærer at forpliktelser og midler skal være like store uten å benytte regnskapsprinsippene for korridor og planendring. På grunnlag av forutsetninger som SPK legger til grunn for premieberegningen, har Posten Norge AS innbetalt ordinær premie for 2003 på 733 mill. kroner. I tillegg ble det innbetalt en beregnet underdekning på

1 475 mill. kroner. Innbetalingen av underdekningen ble vedtatt i statsbudsjettet for 2003, samtidig som det ble besluttet å kompensere innbetalt underdekning med tilførsel av ny egenkapital på 600 mill. kroner pr. 01.07.2003. Det pågår for tiden en vurdering av

selskapets pensjonsordninger.

## Konsern

De fleste datterselskapene har pensjonsordninger. Enkelte selskaper har ytelsesplaner som gir de ansatte rett til bestemte fremtidige pensjonsytelser.

Andre datterselskap har tilskuddplaner hvor premien blir kostnadsført løpende. I konsernet benyttes selskapene i hovedsak de samme langsiktige økonomiske forutsetninger som Posten Norge AS.

## NOTE 4 | ANDRE DRIFTSKOSTNADER

POSTEN NORGE AS				KONSERN		
2001	2002	2003		2003	2002	2001
943	988	974	Kostnader lokaler	1 141	1 129	845
229	260	218	Andre leiekostnader	165	175	173
328	277	284	Regnskaps- og lønns tjenester	139	139	27
520	597	719	IT-tjenester	40	41	51
351	414	308	Andre fremmede tjenester	238	200	262
225	118	99	Reisekostnader	167	199	303
90	126	151	Markedsføring	194	162	119
657	457	390	Øvrige kostnader	567	575	828
<b>3 343</b>	<b>3 237</b>	<b>3 143</b>	<b>Driftskostnader</b>	<b>2 651</b>	<b>2 620</b>	<b>2 608</b>

I IT-tjenester i Posten Norge AS inngår konserninterne kjøp med 469 mill. kro-

ner i 2001, 559 mill. kroner i 2002 og 697 mill. kroner i 2003.

## NOTE 5 | ANDRE INNTEKTER OG KOSTNADER

POSTEN NORGE AS				KONSERN		
2001	2002	2003		2003	2002	2001
	105	43	Restrukturering	61	110	
		111	Ventelønn	111		
(458)	(105)	4	Netto tap (gevinst) anleggsmidler	1	(116)	(447)
			Gevinst salg datterselskap	(231)	(18)	(78)
<b>(458)</b>	<b>0</b>	<b>158</b>	<b>Andre (inntekter) og kostnader</b>	<b>(58)</b>	<b>(24)</b>	<b>(525)</b>

## Restrukturering og ventelønn

Avsetningen for restrukturering gjelder dekning av personalmessige tiltak og husleie for tomme lokaler. Det er avsatt ventelønn for de som er oppsagt i 2003, eller som antas å bli oppsagt på bakgrunn av restrukturingsprogram som er besluttet i 2003. Det avsettes ventelønn hvor andre personalmessige tiltak ikke viser seg å være mulig. Se note 17.

## Salg av anleggsmidler

I 2001 solgte Posten Norge AS de fleste postgårder og Posthuset, konsernets hovedkontor i dag. I forbindelse med salget av Posthuset, ble det inngått kontrakt om at kjøper skulle betale et tilleggsvederlag pr. kvadratmeter for godkjent regulering for påbygging av eiendommen. Dette tilleggsvederlaget ble innbetalt i 2002. Salg av anleggsmidler i 2002 er bokført med en netto

gevinst på 105 mill. kroner. I dette beløpet er tilleggsvederlaget vedrørende Posthuset på 46 mill. kroner inkludert. I 2002 solgte Posten Norge AS ytterligere 5 postgårder, 3 postterminaler, 2 hybelbygg og i tillegg 2 tomter.

## Salg av datterselskap

I 2003 har ErgoGroup solgt ErgoBlue-garden AS og innmaten i ErgoEnet AS.

## NOTE 6 | FINANSINNTEKTER OG FINANSKOSTNADER

POSTEN NORGE AS				KONSERN		
2001	2002	2003		2003	2002	2001
44	90	76	Renteinntekter fra samme konsern			
68	68	40	Andre renteinntekter	50	88	93
24	5		Gevinst ved salg av datterselskap			
6	9	26	Kursgevinster finansielle plasseringer	29	3	8
28		212	Mottatt konsernbidrag og utbytte			
4	22	39	Andre finansinntekter	41	23	4
<b>174</b>	<b>194</b>	<b>393</b>	<b>Finansinntekter</b>	<b>120</b>	<b>114</b>	<b>105</b>
4	2	11	Rentekostnader til samme konsern			
164	137	87	Andre rentekostnader	97	158	181
5	33		Tap ved salg av datterselskap			
15	5	6	Kurstap finansielle plasseringer	7	6	37
27	32	65	Andre finanskostnader	72	23	12
<b>215</b>	<b>209</b>	<b>169</b>	<b>Finanskostnader</b>	<b>176</b>	<b>187</b>	<b>230</b>

## NOTE 7 | SKATT

POSTEN NORGE AS				KONSERN		
2001	2002	2003		2003	2002	2001
(145)	(198)	(106)	Forskj. knyttet til korts. balanseposter	(157)	(225)	(208)
(226)	38	(104)	Forskj. knyttet til langs. balanseposter	(170)	(37)	(199)
(20)	(647)	(2 009)	Underskudd til fremføring	(2 233)	(847)	(157)
(86)	265	2 271	Netto pensjonsforpliktelser	2 223	231	(109)
			Ikke grunnlag balanseføring	229	142	82
<b>(477)</b>	<b>(542)</b>	<b>52</b>	<b>Grunnlag for utsatt skatt/(skattefordel)</b>	<b>(108)</b>	<b>(736)</b>	<b>(591)</b>
(134)	(152)	15	Utsatt skatt/(skattefordel)	(30)	(206)	(165)
(2)	(2)	(2)	Godtgjørelse på utbytte/annet	(2)	(2)	12
<b>(136)</b>	<b>(154)</b>	<b>13</b>	<b>Balanseført utsatt skatt/(skattefordel)</b>	<b>(32)</b>	<b>(208)</b>	<b>(153)</b>
639	(61)	570	Resultat før skatt			
(639)	61	(570)	Forskjeller regnskap/skatt			
0	0	0	Grunnlag betalbar skatt			
<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>Betalbar skatt</b>			
			Betalbar skatt	6	62	42
178	(18)	168	Endring utsatt skatt/(skattefordel)	176	(58)	196
<b>178</b>	<b>(18)</b>	<b>168</b>	<b>Skattekostnad</b>	<b>182</b>	<b>4</b>	<b>238</b>
179	(17)	160	28 % skatt på resultat før skatt			
2	1	3	Skatt på permanente forskjeller			
(3)	(2)	5	For mye/lite avsatt tidligere år			
<b>178</b>	<b>(18)</b>	<b>168</b>	<b>Årets skattekostnad</b>			

Netto utsatt skattefordel balanseføres da fordelene antas å kunne anvendes ved fremtidig inntjening.

De fremførbare underskuddene har oppstått i årene 2001-2003. Klassifiseringen av utsatt skatt og

utsatt skattefordel i regnskapet fremgår av notene 17 og 8, mens betalbar skatt er inkludert i note 19.

## NOTE 8 | IMMATERIELLE EIENDELER

POSTEN NORGE AS				KONSERN		
2001	2002	2003		2003	2002	2001
234	22	23	IT-utvikling, rettigheter m.v.	411	474	330
136	154		Utsatt skattefordel	32	208	153
	9	10	Goodwill	839	957	818
<b>370</b>	<b>185</b>	<b>33</b>	<b>Immaterielle eiendeler</b>	<b>1 282</b>	<b>1 639</b>	<b>1 301</b>

POSTEN NORGE AS	IT-utvikling, rettigheter	Anlegg under utførelse	Sum	Goodwill
Anskaffelseskost 01.01.	83	10	93	11
Tilgang i året		7	7	3
Overføringer	1	(1)	0	
Avgang i året		(2)	(2)	
Akk. av - og nedskrivning 31.12.	(75)		(75)	(4)
<b>Balanseført verdi 31.12.2003</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>23</b>	<b>10</b>
Årets avskrivninger	4		4	2
Årets nedskrivninger				
Økonomiske levetid	2 - 6 år			5 år

KONSERN	IT-utvikling, rettigheter	Anlegg under utførelse	Sum	Goodwill
Anskaffelseskost 01.01.	617	103	720	1 193
Tilgang i året	92	65	157	38
Overføringer	4	(1)	3	
Omregningsdifferanse				25
Avgang i året	(64)	(37)	(101)	(36)
Akk. av- og nedskrivning 31.12.	(368)	0	(368)	(381)
<b>Balanseført verdi 31.12.2003</b>	<b>281</b>	<b>130</b>	<b>411</b>	<b>839</b>
Årets avskrivninger	134		134	134
Årets nedskrivninger	41		41	10
Økonomisk levetid	2 - 6 år			

## IT-utvikling, rettigheter mv

Utviklingskostnader i konsernet er i hovedsak knyttet til utvikling av IT-systemer. I 2002 solgte Posten Norge AS

IT-systemer til ErgoGroup for en total markedsverdi på 257 mill.kroner.

Avskrivningstiden er 2 - 6 år, avhengig av

levetiden på hvert enkelt system, basert på en individuell vurdering.

**NOTE 8 | IMMATRIELLE EIENDELER FORTS.**

KONSERN	Anskaffelses- kost	Balansført verdi 01.01.	Omregnings- differanser	Tilgang 2003	Avgang 2003	Av- og nedskrivning 2003	Balansført verdi 31.12.	Avskriv- ningstid
<b>Goodwill i konsernet:</b>								
Box Group AS	133	105				12	93	10 år
Wajens AS	28	20				3	17	10 år
Oslo Container Stevedor AS	95	67				9	58	10 år
KortProsess AS	1	1		1		2	0	4-5 år
CityMail AB	71	65			2	5	58	10 år
<b>Goodwill i selskapene:</b>								
Posten Norge AS	11	9		3		2	10	5 år
ErgoGroup konsern	600	491		-2	33	75	381	10 år
Box Group konsern	181	143	14	30	1	17	169	12 år
PNL konsern	14	7	4			4	7	5 år
Wajens AS	4	4		4		1	7	10 år
CityMail AB	55	45	7			14	38	6 år
Oslo Container Stevedor AS				2			2	10 år
<b>Sum goodwill konsern</b>	<b>1 193</b>	<b>957</b>	<b>25</b>	<b>38</b>	<b>36</b>	<b>145</b>	<b>839</b>	

Goodwill ervervet ved kjøp av 57 % av aksjene i CityMail Sweden AB i 2001, utgjør 71 mill. kroner. Basert på lønnsomhetsvurderinger foretatt på oppkjøpstidspunktet, er forventet inntjening vurdert å strekke seg til minst 10 år. Goodwill avskrives lineært over denne perioden.

Goodwill ervervet ved kjøp av en 100 % andel i Box Group AS (tidligere TSI AS) avskrives ut fra en forventet økonomisk levetid på 10 år. Selskapet, som er det ledende budbilselskapet i Norden, har fortsatt god lønnsomhet og sterk markedsposisjon som Posten Norge AS vil kunne dra nytte av i lang tid fremover.

Box Group AS sitt driftskonsept gir grunnlag for en positiv kompetanse- og erfaringsoverføring til andre deler av Postens forretningsvirksomhet, og på lengre sikt økt verdiskapning som konsern.

I 2001 kjøpte Box Group konsernet virksomhet i Sverige og Danmark. Ervervet goodwill avskrives over 10 år, på bakgrunn av forventet inntjening.

Ervervet goodwill i ErgoGroup på 381 mill. kroner gjelder oppkjøp av virksomhet i ErgoIntegration AS i 2000, og kjøp av datadriften til Gjensidige NOR i 2001. Forventet inntjening ved

kjøp er vurdert å strekke seg til minst 10 år og avskrivning fordeles lineært over denne perioden.

Oslo Container Stevedor AS og Wajens AS er solide virksomheter med inntjening som er blant de beste i sine bransjer, og begge er anerkjent som sterke merkenavn i sine respektive bransjer (tredjepartslogistikk og varedistribusjon/trekk- og tilbringervirksomhet). Posten Norge AS anser derfor at man vil ha forretningsmessig avkastning på disse investeringene over lenger tid, og har på denne bakgrunn valgt å avskrive goodwill i selskapene over en 10 års periode.

**NOTE 9 | VARIGE DRIFTSMIDLER**

POSTEN NORGE AS	Maskiner	Transp.midl., inventar	Bygninger, fast eiendom	Anlegg under utf Maskin og anl	Anlegg under utf Bygg	Sum
Anskaffelseskost 01.01.	946	2 353	2 711	97	36	6 143
Tilgang i året	11	79	3	65	11	169
Overføringer	22	136	30	(160)	(28)	0
Avgang i året	(4)	(296)	(128)			(428)
Akk. av- og nedskrivning 31.12.	(609)	(1 350)	(821)			(2 780)
<b>Balansført verdi 31.12.2003</b>	<b>366</b>	<b>922</b>	<b>1 795</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>3 104</b>
Årets avskrivninger	90	269	83			442
Årets nedskrivninger			8			8
Økonomisk levetid	4 - 8 år	4 - 10 år	15 - 40 år			
<b>KONSERN</b>						
Anskaffelseskost 01.01.	946	3 448	2 808	97	37	7 336
Tilgang i året	11	171	3	65	10	260
Overføringer	22	136	30	(160)	(28)	0
Avgang i året	(4)	(468)	(129)			(601)
Akk. av- og nedskrivning 31.12.	(609)	(2 016)	(854)			(3 479)
<b>Balansført verdi 31.12.2003</b>	<b>366</b>	<b>1 271</b>	<b>1 858</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>3 516</b>
Årets avskrivninger	90	498	88			676
Årets nedskrivninger			9			9
Økonomisk levetid	4 - 8 år	3 - 10 år	15 - 40 år			

Årets ordinære av- og nedskrivninger i Posten Norge AS, inkludert avskrivninger på IT-utviklingskostnader, utgjør 456 mill. kroner, mens avskrivninger for konsernet utgjør 1 004 mill. kroner.

Balansførte IT-utviklingskostnader samt goodwill fremgår av note 8.

I konsernet er tilgang egentilvirkede anleggsmidler 111 mill. kroner. I resultat-

regnskapet er dette nettoført på linjene varekostnader, lønnskostnader og andre driftskostnader.

## NOTE 10 | AKSJEINVESTERINGER

POSTEN NORGE AS	Anskaffet	Adresse	Eier-/ stemmeandel pr. 31.12.2003	Balansført verdi pr. 31.12.2003
<b>Datterselskaper</b>				
ErgoGroup AS	01.12.1996	Oslo	100 %	431
Oslo Container Stevedor AS	12.04.2000	Oslo	100 %	107
Box Group AS (tidl. TSI AS)	01.01.1999	Oslo	100 %	167
Wajens AS	12.04.2000	Oslo	100 %	36
Nettlast AS	15.11.2000	Oslo	100 %	30
Nettlast Hadeland AS	15.11.2000	Jaren	100 %	5
Nettlast Helgeland AS	15.11.2000	Mosjøen	100 %	3
Posten Forbruker-Kontakt AS	01.10.1997	Oslo	100 %	0
Kort Prosess AS	26.06.2000	Oslo	100 %	1
CityMail Sweden AB	01.05.2002	Sverige	57 %	138
<b>Felleskontrollerte selskaper</b>				
Pan Nordic Logistics AB (PNL)				28
Øvrige selskapsandeler representerer mindre aksjeposter som eies direkte av Posten Norge AS		Sverige	50 %	5
<b>SUM</b>				<b>951</b>

## KONSERN

## Aksjeinvesteringer konsern

Transportinvest AS		Oslo	9 %	55
Adviso AS		Oslo	27 %	68
Atento AS		Oslo	29 %	4
Gecko AS		Kristiansand	34 %	2
Interprice Consulting AS		Danmark	34 %	2
OptiMail AB		Sverige	12 %	12
Øvrige selskapsandeler				9
<b>SUM</b>				<b>152</b>

## Felleskontrollerte selskap

	PNL	Zesign	Byypass	NITS
Andel driftsinntekter	480	16	16	
Andel driftskostnader	495	32	24	2
Andel skatt	(6)			(1)
<b>Andel årsresultat</b>	<b>(9)</b>	<b>(16)</b>	<b>(8)</b>	<b>(1)</b>
Andel anleggsmidler	37	10	24	
Andel omløpsmidler	104	11	24	1
<b>Sum eiendeler</b>	<b>141</b>	<b>21</b>	<b>48</b>	<b>1</b>
Andel langsiktig gjeld	34	16	29	2
Andel kortsiktig gjeld	109	5	13	6
<b>Sum gjeld</b>	<b>143</b>	<b>21</b>	<b>42</b>	<b>8</b>
<b>Eierandel</b>	<b>50 %</b>	<b>50 %</b>	<b>45 %</b>	<b>50 %</b>

Posten Norge AS har plikt til å kjøpe opp de resterende 43 % av aksjene i CityMail Sweden AB fra de andre to eierne, senest innen utgangen av første kvartal 2006. De heleide datterselskapene Oslo Container Stevedor AS (OCS) og 1to1

Factory AS ble i 2003 fusjonert. OCS var overtagende selskap. I 2003 er aksjer i datterselskap nedskrevet med 3 mill. kroner på Posten Forbruker-Kontakt AS og 3 mill. kroner på Kort Prosess AS.

Posten Norge AS eier andel av aksjene i Pan Nordic Logistics AB (PNL). De øvrige 50% eies av Post Danmark AS. ErgoGroup AS har eierandeler i Zesign AS, Buypass AS og Norwegian IT Solutions AS (NITS).

## NOTE 11 | RENTEFRIE LANGSIKTIGE FORDRINGER

POSTEN NORGE AS				KONSERN		
2001	2002	2003		2003	2002	2001
	233	2 254	Pensjonsmidler	2 206	201	
10	12	9	Fordringer på ansatte	9	14	12
28	14	26	Andre langsiktige fordringer	20	21	48
<b>38</b>	<b>259</b>	<b>2 289</b>	<b>Rentefrie langsiktige fordringer</b>	<b>2 235</b>	<b>236</b>	<b>60</b>

Posten Norge AS har i 2003 foretatt en ekstraordinær innbetaling til Statens Pensjonskasse på 1 475 mill. kroner.

Informasjon vedrørende netto pensjonsmidler fremkommer i note 3. Pensjonsmidler er klassifisert som ren-

tefri langsiktig fordring, fordi renteelementet presenteres sammen med pensjonskostnader under lønnskostnader.

## NOTE 12 | RENTEBÆRENDE LANGSIKTIGE FORDRINGER

POSTEN NORGE AS				KONSERN		
2001	2002	2003		2003	2002	2001
	10	10	Andre langsiktige fordringer	45	58	
721	1 174	794	Lån til datterselskaper			
<b>721</b>	<b>1 184</b>	<b>804</b>	<b>Rentebærende langsiktige fordringer</b>	<b>45</b>	<b>58</b>	
		237	Avdrag 2004			
		233	Avdrag 2005			
		190	Avdrag 2006			
		69	Avdrag 2007			
		27	Avdrag 2008			
		38	Deretter			
		<b>794</b>	<b>Lån til datterselskaper</b>			

## NOTE 13 | VAREBEHOLDNINGER

POSTEN NORGE AS				KONSERN		
2001	2002	2003		2003	2002	2001
58	80	71	Anskaffelseskost	75	81	60
(9)	(16)	(11)	Nedskrivninger	(11)	(16)	(9)
<b>49</b>	<b>64</b>	<b>60</b>	<b>Varebeholdning</b>	<b>64</b>	<b>65</b>	<b>51</b>

Varebeholdningen består hovedsakelig av frimerker og øvrige varer som selges gjennom salgsnett.

## NOTE 14 | RENTEFRIE KORTSIKTIGE FORDRINGER

POSTEN NORGE AS				KONSERN		
2001	2002	2003		2003	2002	2001
1 561	1 397	1 192	Kundefordringer	1 703	1 917	2 018
3	2	2	Fordringer ansatte	4	6	8
80	253	599	Fordringer konsernselskaper			
48	50	60	Forskuddsbetalte kostnader	158	133	108
286	144	109	Øvrige fordringer	201	231	384
<b>1 978</b>	<b>1 846</b>	<b>1 962</b>	<b>Rentefrie kortsiktige fordringer</b>	<b>2 066</b>	<b>2 287</b>	<b>2 518</b>
11	17	18	Avsetning tap på fordringer	40	40	36
4	25	28	Faktiske tap på fordringer	30	30	9

Fra 2003 er oppgjør med Postbanken i forbindelse med banktransaksjoner i postnettet klassifisert som rentefrie kortsiktige fordringer. Likvider i transport er reklassifisert til likvide midler. Reklassifisering av avgitte og mottatte forskudd til og fra utenlandske postselskap er foretatt. Sammenligningstall er tilsvarende omarbeidet.

Kundefordringer er redusert med avsetning tap på fordringer.

## NOTE 15 | LIKVIDE MIDLER

POSTEN NORGE AS				KONSERN		
2001	2002	2003		2003	2002	2001
24	111	135	Bank/kontanter	254	242	232
			Obligasjoner		8	11
609	595	424	Bundne midler	438	608	629
<b>633</b>	<b>706</b>	<b>559</b>	<b>Likvide midler</b>	<b>692</b>	<b>858</b>	<b>872</b>

Fra 2003 er oppgjør med Postbanken i forbindelse med banktransaksjoner i postnettet klassifisert som rentefrie kortsiktige fordringer. Likvider i transport er reklassifisert fra rentefrie kortsiktige fordringer til likvide midler. Sammenligningstall er tilsvarende omarbeidet.

En betydelig del av kontanter og kontantekvivalenter er knyttet opp til likviditetsbehovet i salgsnettet. For Posten Norge AS er bundne midler kasseholdet for Postbanken. Godtgjørelse for disse tjenestene inngår i driftsinntektene, mens renter fra kasseholdet føres som finansinntekter.

Posten Norge AS har etablert en bankgaranti som sikkerhet for de ansattes forskuddstrekk på 350 mill. kroner. Konsernet har etablert et konsernkontosystem hvor Posten Norge AS i henhold til avtalene er konsernkontoinnehaber. Bankene kan avregne trekk og innestående mot hverandre slik at netto-

posisjonen representerer mellomværende mellom banken og konsernkontoinnehaver.

## NOTE 16 | EGENKAPITAL

	Aksjekapital	Overkursfond	Annen egenkapital	Egenkapital morselskap	Konsernreserve	Egenkapital konsern
<b>Egenkapital 01.01.2001</b>	<b>1 515</b>	<b>505</b>	<b>(32)</b>	<b>1 988</b>	<b>24</b>	<b>2 012</b>
Årets resultat morselskap etter utbytte			161	161	(161)	
Konsernresultat etter utbytte					180	180
Omregningsdifferanser mv						1
<b>Egenkapital 31.12.2001</b>	<b>1 515</b>	<b>505</b>	<b>129</b>	<b>2 149</b>	<b>43</b>	<b>2 193</b>
Kapitalutvidelse	1 545	515	(121)	1 939		1 939
Egenkapital etter kapitalutvidelse	3 060	1 020	8	4 088	43	4 132
Årets resultat morselskap etter utbytte			(43)	(43)	43	
Konsernresultat etter utbytte					(110)	(110)
Omregningsdifferanser mv					12	12
<b>Egenkapital 31.12.2002</b>	<b>3 060</b>	<b>1 020</b>	<b>(35)</b>	<b>4 045</b>	<b>(12)</b>	<b>4 034</b>
Kapitalutvidelse	60	540		600		600
Egenkapital etter kapitalutvidelse	3 120	1 560	(35)	4 645	(12)	4 634
Årets resultat morselskap etter utbytte			280	280	(280)	
Konsernresultat etter utbytte					153	153
Omregningsdifferanser mv					(10)	(10)
<b>Egenkapital 31.12.2003</b>	<b>3 120</b>	<b>1 560</b>	<b>245</b>	<b>4 925</b>	<b>(149)</b>	<b>4 776</b>

## Fri egenkapital:

2001	2002	2003	
129	(35)	245	Annen egenkapital
	(9)	(10)	Balanseført goodwill
(136)	(154)		Utsatt skattefordel
<b>(7)</b>	<b>(198)</b>	<b>235</b>	<b>Fri egenkapital etter utbytte</b>

Minoritetens andel av egenkapitalen pr. 31.12. utgjorde 18 mill. kroner (2003), 48 mill. kroner (2002) og 35 mill. kroner (2001). I forbindelse med omdannelsen fra særlovselskap til aksjeselskap den 01.07.2002, skjøt staten ved Samferdselsdepartementet foruten egenkapitalen pr. 31.12.2001 inn ytterligere 2 060 mill. kroner. Samtidig overtok Posten Norge AS ventelønsforpliktelser estimert til 121 mill. kroner som ble belastet annen egenkapital. I forbindelse med innbetaling av under-

dekning i Statens Pensjonskasse ble det i Statsbudsjettet for 2003 bevilget 600 mill. kroner i ny egenkapital i Posten Norge AS. Kapitalutvidelsen ble gjennomført pr. 01.07.2003 med aksjekapitalutvidelse med 60 mill. kroner, samt overkurs 540 mill. kroner. Posten Norge AS har etter dette en innskutt egenkapital på 4 680 mill. kroner.

Aksjekapitalen består pr. 31.12.2003 av 3 120 000 aksjer til en pålydende verdi av 1 000 kroner. Selskapets aksjer eies

i sin helhet av staten ved Samferdselsdepartementet.

Aksjelovens krav til at utbytte ikke skal medføre en egenkapitalandel på under 10 %, og at selskapet ikke kan beslutte utdelt mer enn det som er forenlig med forsiktig og god forretningskikk, er overholdt.

## NOTE 17 | AVSETNING FOR FORPLIKTELSE

POSTEN NORGE AS			KONSERN		
2001	2002	2003	2003	2002	2001
122					141
578	282	134	153	294	578
	121	220	220	121	
		13			
2			58	31	77
<b>702</b>	<b>403</b>	<b>367</b>	<b>431</b>	<b>446</b>	<b>796</b>

Se note 3.

## Spesifikasjon restruktureringsforpliktelse

2001	2002	2003	2003	2002	2001
914	578	282	294	578	915
	105	43	61	119	
(336)	(401)	(191)	(202)	(403)	(337)
<b>578</b>	<b>282</b>	<b>134</b>	<b>153</b>	<b>294</b>	<b>578</b>

Se note 5.

## Spesifikasjon ventelønnsforpliktelse

2001	2002	2003	2003	2002	2001
		121	121		
	121			121	
		111	111		
		(12)	(12)		
	<b>121</b>	<b>220</b>	<b>220</b>	<b>121</b>	

## Restrukturering

Avsetningen pr. 31.12.2003 er på 134 mill. kroner, som samsvarer med beregnet forpliktelse, og forventes brukt slik:

Personalmessige tiltak 85 mill. kroner  
Husleie tomme lokaler 49 mill. kroner

Hovedtyngden av utbetalingene vil skje i tidsrommet 2004 til 2005. Avsetningen vedrørende personalmessige tiltak knytter seg til utgifter ved nedbemanning som er besluttet gjennomført i 2004, i

forbindelse med nedleggelse av tre terminalenheter og nedbemanning av postkontorene, posthandlene og bedriftssentrene.

Øvrige restruktureringskostnader i konsern gjelder avsetning for sluttvederlag i ErgoGroup.

## Ventelønn

Ventelønn utbetales til ansatte i staten som blir oppsagt fra sin stilling, i en periode frem til de får nytt arbeid. For

ansatte i Posten Norge AS gjelder ordningen for oppsigelser foretatt til og med 31.12.2004. Ved etablering av Posten Norge AS 01.07.2002 besluttet staten at selskapet selv må dekke ventelønnskostnader knyttet til oppsigelser foretatt i tidsrommet 01.07.2002 til 31.12.2004. Utbetalingene i 2003 har vært 12 mill. kroner. Avsetningen pr. 31.12.2003 er på 220 mill. kroner.

## NOTE 18 | RENTEBÆRENDE LANGSIKTIG OG KORTSIKTIG GJELD

POSTEN NORGE AS			KONSERN		
2001	2002	2003	2003	2002	2001
481	403	799	801	409	490
	193	242	254	189	
167	155	106	197	248	243
400			14		400
<b>1 048</b>	<b>751</b>	<b>1 147</b>	<b>1 266</b>	<b>846</b>	<b>1 133</b>
		14	34		
		239	259		
		15	21		
		13	18		
		10	14		
		856	920		
		<b>1 147</b>	<b>1 266</b>		
		800	800	6	
105	68	56	106	118	159
			14		
<b>105</b>	<b>68</b>	<b>856</b>	<b>920</b>	<b>124</b>	<b>159</b>
		100	100	300	600
600	300		1	4	241
232					
<b>832</b>	<b>300</b>	<b>100</b>	<b>101</b>	<b>304</b>	<b>841</b>

Totale ubenyttede trekkrettigheter utgjorde 1 559 mill. kroner pr. 31.12.2003 som gjelder til 30.11.2005 og EUR 325 mill. som gjelder til 10.06.2008. Ved omdannelse til aksjeselskap pr. 01.07.2002 ble ansvarlig lån fra staten på 400 mill. kroner omgjort til egenkapital. Gjennomsnittlig rente frem til

30.06.2002 var på 8,2 %. Annen langsiktig gjeld omfatter forpliktelser ved finansiell leasing og reduseres ved løpende terminbetaling. Se note 21. Posten Norge AS har tatt opp valutalån for sikring av investering i utenlandsk datterselskap. I konsernregnskapet er alle valutalån oppført til dagskurs.

I selskapsregnskapet er valutalån på SEK 150 mill. benyttet til sikring og derfor oppført til historisk kurs. Vektet gjennomsnittlig rente for samlet langsiktig gjeld var i 2003 på 5,6 %. Det foreligger fastrenteaftaler pr. 31.12.2003 på 500 mill. kroner til 5,2 % som gjelder til 17.12.2008.

## NOTE 19 | RENTEFRI KORTSIKTIG GJELD

POSTEN NORGE AS			KONSERN		
2001	2002	2003	2003	2002	2001
1 751	1 629	1 589	1 858	1 864	1 974
345	433	317	464	542	437
300	0	121	121	1	307
0	0	0	7	65	41
231	243	277	333	274	278
383	471	345	533	703	651
394	374	539	0	0	0
35	14	35	162	248	224
<b>3 439</b>	<b>3 164</b>	<b>3 223</b>	<b>3 478</b>	<b>3 697</b>	<b>3 912</b>

Reklassifisering er foretatt av avgitte og mottatte forskudd til og fra utenlandske postselskap. I konsernet er det foretatt reklassifisering mellom offentlige avgifter, leverandørgjeld og øvrig gjeld. Sammenligningstall er tilsvarende omarbeidet. For nærmere opplysninger om betalbar skatt se note 7.

## NOTE 20 | GARANTIANSVAR/PANTSTILLELSER OG LIGNENDE FORPLIKTELSER

Posten Norge AS har ytet morselskapsgaranti til DnB NOR ASA på 37 % av årlig kontraktsum for leveranse av IT-tjenester. Garantien tilsvarer 28,9 mill. kroner i 2003. Morselskapsgaranti er også ytet for husleiekostnader på vegne av virksomhet i ErgoGroup AS. Garantien er på 35,5 mill. kroner. Videre er det stilt morselskapsgaranti overfor Oslo Kemnerkontor på 4,8 mill. kroner, også på vegne av ErgoGroup AS.

Selskapet har stilt en garanti overfor Den norske Bank ASA vedrørende kasseholds-

system i Post i Butikk. Garantien er på 150 mill. kroner. Selskapet har også stilt en garanti overfor Den norske Bank ASA vedrørende ansattes lån til kjøp av bil til tjenestebruk. Pr. 31.12.2003 var totale utlån på 1,1 mill. kroner (17,7 mill. kroner i 2002). Det er stilt garanti overfor Nord Pool ASA for kjøp av strøm. Pr. 31.12.2003 var garantien på 12,1 mill. kroner.

Samlet garantinivå pr. 31.12.2003 var 232,4 mill. kroner, mot 117 mill. kroner pr. 31.12.2002.

Enkelte av Posten sine låneavtaler inneholder negativ pantsettelsesklausul og pålegger konsernet å overholde definerte nivåer på finansielle nøkkeltall. Konsernet var ved utgangen av 2003 godt innenfor disse nivåene.

Samlet garantinivå for konsernet pr. 31.12.2003 var 350 mill. kroner.

## NOTE 21 | LEIEFORHOLD

POSTEN NORGE AS			KONSERN		
2001	2002	2003	2003	2002	2001
<b>Finansiell leasing</b>					
160	152	104	160	212	223
78	86	60	89	89	81
163	151	98	161	217	232
Bokført verdi datautstyr					
			3	4	
Forpliktelse datautstyr					
			3	4	
<b>Operasjonell leasing</b>					
518	550	552	691	682	625
100	109	112	120	109	100
			74	52	58
<b>Antall</b>					
5	5	4	5	6	6
1 192	1 071	884	948	1 215	1 258
4 243	4 348	4 590	4 660	4 348	4 243

**Finansiell leasing**

Byggene er klassifisert som bygninger og annen fast eiendom, mens tilhørende forpliktelse er klassifisert som rentebærende langsiktig gjeld og inngår i note 18.

ErgoRunit AS har inngått leasingavtale på diverse datautstyr, hvor forpliktelsen strekker seg frem til 31.12.2006. Forpliktelsen inngår i note 18.

**Operasjonell leasing**

Posten Norge AS har inngått leieavtaler for de fleste av sine kontorer. Ovenstående oversikt viser hvor mange bygg som leies og tilhørende husleiekostnader.

Det ble i juni 2001 inngått en avtale med LeasePlan Norge AS om leasing av varebiler. Avtalen er gyldig frem til 26.06.2004

for inngåelse av nye enkeltkontrakter. Kontrakten for hver enkelt bil vil normalt være av 2 til 5 års varighet.

ErgoIntegration AS har en leasingavtale i forbindelse med datautstyr. Leasingavtalene strekker seg til 31.12.2005.

## NOTE 22 | FINANSIELL RISIKO

**Finansielle forhold**

Posten Norge AS benytter finansielle instrumenter for å styre eksponeringer knyttet til valutakursendringer og endringer i kraftpris. I forbindelse med større innkjøp fra utenlandske leverandører benyttes ulike finansielle instrumenter, hovedsaklig valutaterminer. For å styre prisrisikoen relatert til antatt fremtidig forbruk av kraft benyttes opsjoner og terminkontrakter. Avtaler om finansielle instrumenter inngås for å redusere risikoen for finansiell eksponering, og behandles derfor regnskapsmessig hovedsakelig som sikringsbokføring når det er en klar sammenheng med underliggende aktiva eller passiva. Det er inngått terminkontrakter og opsjoner for å dekke deler av kraftforbruket. Pr. 31.12.2003 er det inngått kontrakter som dekker 65 % av forventet forbruk i 2004. Urealisert gevinst pr. 31.12.2003 utgjør 5,2 mill. kroner. Det er ikke inngått avtaler utover 2004. Posten Norge AS har fastrenteavtaler på 500 mill. kroner som gjelder frem til 17.12.2008 og utgjør 40 % av totale rentebærende gjeld. Det er ikke inngått kontrakter for valuta-sikring utover 2003, og det er derfor ingen utestående sikringsbeløp pr. 31.12.2003. Det foreligger derfor ikke urealisert gevinst eller tap på slike kontrakter pr. 31.12.2003. I forbindelse med kjøp av virksomhet i utlandet er det tatt opp lån i utenlandsk valuta. Dette vil bidra til å nøytralisere valutaeffekter av disse investeringene.

Pr. 31.12.2003 var total rentebærende gjeld i utenlandsk valuta SEK 260 mill. og DKK 14 mill.

**Pensjonsmidler**

Posten Norge AS har betydelige fremtidige pensjonsforpliktelser og midler forvaltet gjennom pensjonsordningene i Statens Pensjonskasse (se note 3). Fondoppbyggingen skjer ved at årlig netto premie til Statens Pensjonskasse fiktivt blir plassert i norske statsobligasjoner med den til en hver tids lengste gjenværende løpetid (10 år). Obligasjonene blir regnskapsmessig behandlet som anleggsobligasjoner, dvs at de ikke blir markedsvurdert i Postens regnskaper. Dagens ordning ble opprettet 01.12.1996 og startfondet på 4 479 mill. kroner ble fiktivt plassert i NST467 til en rente på 6,46 % og med forfall 15.01.2007. Gjennomsnittlig avkastning på totalporteføljen var i 2003 på ca. 6,1 %. Dagens situasjon i det norske rentemarkedet innebærer at netto premie til Statens Pensjonskasse investeres til en lavere rente enn den totale porteføljeavkastningen og trekker på denne måten ned fremtidig gjennomsnittlig avkastning. Et vedvarende lavt rentenivå fremover innebærer risiko for en negativ effekt ved refinansiering av startfondet i 2007. Posten jobber for å minimere denne risikoen.

Ut fra en samlet vurdering av risiko forbundet med de fremtidige pensjonsutbetalingene og durasjonen på forpliktelsen

velger vi å bruke en neddiskonteringssats på 6 % i beregning av pensjonsforpliktelsen. Posten jobber aktivt med å minimere risikoen forbundet med forpliktelsen og midlenes rentesensitivitet. Vedvarende endringer i rentenivået vil føre til at Posten Norge AS må revurdere neddiskonteringssatsen brukt i beregning av pensjonsforpliktelsen.

**Forsikringsordninger**

Selskapet har sikret vesentlige deler av sin virksomhet og materielle verdier gjennom tradisjonelle forsikringsdekninger. For biler har selskapet kun lovpålagt ansvarsdekning. Selskapet er selvassurandør for kaskodelen.

Som forsikringstaker har selskapet anledning til å håndtere avtalte deler av virksomhetens risikoeksponering innenfor Forsikringssselskapenes forsikringskonseksjon. Denne forsikringsaktiviteten håndteres økonomisk og risikomessig adskilt fra Forsikringssselskapets øvrige virksomhet, ved at selskapet bruker en egen konto for håndtere disse risiki. Posten Norge AS har siden 01.12.1996 benyttet en kontroløsning for noen utvalgte dekninger.

Skadeomfanget innenfor deknningene som ligger under kontoordningen, har vært positivt og det har ikke vært foretatt innbetalinger i 2003. Inntestående på kontoen pr 31.12.2003 er på ca. 70 mill. kroner.



## NOTE 23 | ANDRE FORHOLD

**Twister**

ESA har til behandling en klage som blant annet gjelder prisene på Postens logistik-produkter og ordningen for statlig kjøp. Postens Norge AS har avgitt innspill til klagen hvor forholdene rundt dette er avvist. Klagen inneholder ikke angivelse av spesifisert krav og det er derfor ikke foretatt regnskapsmessige avsetninger.

Posten Norge AS har mottatt krav om kompensasjon fra leverandør av utstyr og innredning.

Posten Norge AS og Den norske Bank ASA/Postbanken har vært uenige vedrørende det økonomiske oppgjøret som omfattes av forretningsavtalene mellom partene, og saken er i slutten av mars 2004 avgjort ved voldgift. Dette vil få en positiv resultat effekt for Posten Norge i 1. kvartal 2004 med ca. 65 mill. kroner.

**Vesentlige transaksjoner**

Posten Norge AS har i 2003 foretatt en ekstraordinær innbetaling til Statens Pensjonskasse på 1 475 mill. kroner. Se note 3.

**Staten**

Staten er eiere av Posten Norge AS. Staten, ved Samferdselsdepartementet, har gitt Posten Norge AS konsesjon for et nærmere avgrenset enerettsområde for brevpost til og med 31.12.2005. I henhold til konsesjonene skal Posten Norge AS også sikre at de leveringspliktige tjenestene og grunnleggende banktjenestene er tilgjengelige for befolkningen i hele landet gjennom et landsdekkende postnett.

Enerettsområdet til Posten Norge AS ble

med virkning fra 01.07.2003 redusert til 100 gram/3 ganger grunntaksten for innenriks prioritert brev. Samtidig ble brevpost til utlandet åpnet for full konkurranse.

Reglene i konsesjonene medfører merkostnader for Posten Norge AS i forhold til en ren bedriftsøkonomisk tilpasning. Disse merkostnadene dekkes gjennom eventuelt enerettsoverskudd og statlig kjøp av bedriftsøkonomisk ulønnsomme posttjenester. Statlig kjøp utgjorde 305 mill. kroner i 2003 og er i statsbudsjettet for 2004 fastsatt til 316 mill. kroner. Konsesjonen pålegger Posten Norge AS å dokumentere at det ikke foregår ulovlig kryssubsidiering mellom enerettsområdet og konkurranseutsatte tjenester. Denne dokumentasjonen legges frem for Post- og teletilsynet i form av et særskilt produktregnskap. Revisor foretar årlig kontrollhandlinger i samsvar med konsesjonen. Produktregnskapet for 2003 vil i samsvar med konsesjonskravene foreligge senest tre måneder etter at finansregnskapet for 2003 er godkjent.

Posten Norge AS ble i 2003 tilført 600 mill. kroner i egenkapital fra eier som delvis kompensasjon for den ekstraordinære innbetalingen til Statens Pensjonskasse på 1 475 mill. kroner.

**Den norske Bank ASA**

Frem til fusjonen mellom Postbanken BA og Den norske Bank ASA den 01.12.1999 hadde Postbanken i henhold til Postbankloven plikt og enerett til å tilby grunntjenester gjennom hele Posten Norge AS sitt nett. Etter fusjonen falt denne lovbestemte plikten og eneretten bort på bankens hånd.

Plikten er nå lagt på Posten Norge AS gjennom egen lov og ved at konsesjonen som gjelder til 31.12.2005 innebærer at Posten Norge AS skal tilby grunnleggende banktjenester gjennom hele selskapets ekspedisjonsnett.

Postnettet eies og drives av Posten Norge AS. Det er inngått en samarbeidsavtale med Den norske Bank ASA hvor banken har enerett og plikt til å tilby grunnleggende banktjenester, i tillegg til at avtalen omhandler salg av andre produkter/tjenester og utvikling av nettet. Nåværende avtale, som er videreført fra Postbanken BA, løper til 31.12.2005 og bygger på forretningsmessige prinsipper.

**Post i Butikk**

Høsten 2000 inngikk Posten Norge AS en femårig samarbeidsavtale med Norgesgruppen ASA og AS Norske Shell som hovedsamarbeidspartnere for etablering av Post i Butikk. Det er også inngått avtaler med Coop og Hakon. Ved utgangen av 2003 var det som planlagt 1 175 Post i Butikk i drift. Undersøkelser av kundetilfredshet viser at konseptet Post i Butikk er i ferd med å etablere en driftsstandard som kundene på flere områder likestiller med Postens egendrevne enheter.



■ Statsautoriserte revisorer

Ernst & Young AS  
Oslo Atrium  
Postboks 20  
N-0051 Oslo

■ Foretaksregisteret:

NO 976 389 387 MVA  
Tel: +47 24 00 24 00  
Fax: +47 24 00 24 01  
www.ey.no

Medlemmer av Den norske Revisorforening

Til generalforsamlingen i  
Posten Norge AS

**Revisjonsberetning for 2003**

Vi har revidert årsregnskapet for Posten Norge AS for regnskapsåret 2003, som viser et overskudd på 402 millioner kroner for morselskapet og et overskudd på 274 millioner kroner for konsernet. Vi har også revidert opplysningene i årsberetningen om årsregnskapet, forutsetningen om fortsatt drift og forslaget til anvendelse av overskuddet. Årsregnskapet består av resultatregnskap, balanse, kontantstrømoppstilling, noteopplysninger og konsernregnskap. Årsregnskapet og årsberetningen er avgitt av selskapets styre og konsernsjef. Vår oppgave er å uttale oss om årsregnskapet og øvrige forhold i henhold til revisorlovens krav.

Vi har utført revisjonen i samsvar med revisorloven og god revisjonsskikk i Norge. God revisjonsskikk krever at vi planlegger og utfører revisjonen for å oppnå betryggende sikkerhet for at årsregnskapet ikke inneholder vesentlig feilinformasjon. Revisjon omfatter kontroll av utvalgte deler av materialet som underbygger informasjonen i årsregnskapet, vurdering av de benyttede regnskapsprinsipper og vesentlige regnskapsestimater, samt vurdering av innholdet i og presentasjonen av årsregnskapet. I den grad det følger av god revisjonsskikk omfatter revisjon også en gjennomgåelse av selskapets formuesforvaltning og regnskaps- og interne kontrollsystemer. Vi mener at vår revisjon gir et forsvarlig grunnlag for vår uttalelse.

Vi mener at

- årsregnskapet er avgitt i samsvar med lov og forskrifter og gir et uttrykk for selskapets og konsernets økonomiske stilling 31. desember 2003 og for resultatet og kontantstrømmene i regnskapsåret i overensstemmelse med god regnskapsskikk i Norge
- ledelsen har oppfylt sin plikt til å sørge for ordentlig og oversiktlig registrering og dokumentasjon av regnskapsopplysninger i samsvar med lov og god regnskapsskikk i Norge
- opplysningene i årsberetningen om årsregnskapet, forutsetningen om fortsatt drift og forslaget til anvendelse av overskuddet er konsistente med årsregnskapet og er i samsvar med lov og forskrifter.

Oslo, 25. mars 2004  
ERNST & YOUNG AS



Jan Wellum Svendsen  
statsautorisert revisor

■ Besøksadresse:  
Oslo Atrium  
Christian Frederiks plass 6  
0154 Oslo

■ Arendal, Bergen, Bæ, Drammen, Farnvåg, Fredrikstad, Holmestrand, Horten, Hønefoss, Kongsberg, Kragerø, Kristiansand, Larvik, Levanger, Lillehammer, Moss, Molde, Notodden, Oslo, Øst, Porsgrunn/Skien, Sandefjord, Sørland, Stavanger, Steinkjer, Tromsø, Trondheim, Tønsberg, Vikersund, Ålesund

# Viktige hendelser i året som gikk

## JANUAR

**Interpress** inngår en avtale med Posten om distribusjon av bøker og utenlandske blader til omkring 4000 kiosker og utsalgssteder rundt om i landet.

**Rikstrygdeverket** inngår avtale med ErgoGroup om IT-løsning for sikker innsending av sykkelmeldingssattester og legeerklæringer over nettet.

Posten tar initiativ overfor **Finansdepartementet** for å øke grensen for toll- og avgiftsfri privat import fra 200 til 1000 kr, men får ikke gjennomslag.

**Oppdal Kommune** starter prøveprosjekt med Postens Smartkort.

## MARS

Posten går over til **volumberegning** i prisingen av logistikkprodukter.

DnB Markets fremlegger sin **verdivurdering** av Posten.

**Grieg Logistics** velger Posten og inngår en rammeavtale for 33.000 forsendelser i inn- og utland.

Miniatyrarket som Posten ga ut til 100-årsjubileet for Nobels fredspris kåres til **verdens vakreste frimerke**.

**Konkurransesituasjonen** blir tøffere når Deutsche Post samler ekspres- og logistikk-tjenestene i det nye merkenavnet DHL.

## MAI

Posten innfører **betaling for etter-sending** av post til varig, ny adresse etter en måneds gratisperiode.

**Staten krever 54 mill. kroner i utbytte** fra Posten selv om selskapet i 2002 gikk med underskudd. Kravet ble senere trukket tilbake.

**Posten flytter sitt hovedkontor** til Posthuset i Oslo og 800 ansatte får nye, moderne arbeidsplasser.

**Nye uniformer** for postbudene lanseres.

1,1 millioner nordmenn valgte **elektronisk innlevering av selvavgivelsen** og benyttet dermed IT-løsningen levert av ErgoEphorma.

Posten inngår sponsorsamarbeid med **Det Norske Teater**.

## JUNI

**Posten effektiviserer** distribusjonsnettet og slår sammen brev- og pakke-distribusjonen

Posten og Visma inngår en avtale om eFaktura som gir 25.000 bedriftskunder adgang til Postens **eFaktura**.

**Regjeringen vedtar endringer** i postloven, slik at Postens enerettsområde reduseres til brevpost inntil 100 gram fra 1. juli.

Posten Norge inngår nye **lånerammer** på 325 millioner Euro (ca. 2,6 milliarder kroner) gjennom et internasjonalt lånesyndikat.

**Post- og teletilsynet (PT)** krever at Posten øker avis- og bladportoen for å innfri konsesjonens krav til kostnadsbaserte priser.

**Staten** **Forvaltningstjeneste** inngår avtale med Posten om distribusjon av 50.000 Bedriftpakker årlig.

**Arbeidstilsynet** kritiserer Posten for manglende risikovurdering og liten involvering fra vernetjenesten i omstillingsarbeidet.

Posten beslutter å **avvikle driften i Posten Forbrukerkontakt AS** fra 1. september etter at selskapet i fem år har gått med underskudd.

## JULI

**Postens enerettsområde reduseres** til brevpost inntil 100 gram fra 1. juli 2003.

**Post i Butikk er god butikk** ifølge en undersøkelse fra ACNielsen. Dagligvarebutikker med Post i Butikk har større omsetningsøkning enn tilsvarende butikker uten posttilbud.

**Posten lanserer CPR-kort** som innebærer at man kan sende ekte postkort fra Internett.

**Norges Bank** inngår avtale med ErgoIntegration om IT-drift og forvaltning av Norges Banks Oppgjørs- og Sentralbanksystemer.

## AUGUST

**Nye priser på postoppkrav** innføres fra 1. august.

Skandinavias største ekspresstelskap fremstår i ny drakt under navnet **Box Delivery**. 215 budbiler i Norge omprofileres. Med på laget er motorsyklist Pål Anders ullevålseter som er sponset av det Posten-eide selskapet.

**Dagens Næringsliv** kritiserer Postens anbudspraksis.

## SEPTEMBER

**Arbeidstilsynet** er godt fornøyd med Postens oppfølging av tilsynsrapporten – og de fremlagte tiltaksplaner.

**Samferdselsdepartementet** støtter Postens anbudspraksis etter en rekke kritiske medieoppslag i Dagens Næringsliv.

**Aetat** velger ErgoEphorma og Postens eFakturaløsning for behandling av sine vel 60 000 årlige fakturaer.

Posten innfører **«Aktiv varslings»** for bedrifter som dermed kan redusere retur av uavhentede pakker.

Posten tester ut løsning for **elektronisk valg** i tre kommuner ved årets kommunevalg. I Bykle kommune stemte nær 50 prosent av velgerne elektronisk.

**Lav valgdeltakelse** ved kommunevalget ble forklart med at det ikke var anledning for forhåndsstemming på Posten.

## OKTOBER

Posten vedtar **ny terminalstruktur** som innen 2006 skal gi færre og større sorteringssteder.

**Posten varsler portøkning** på brev fra 1.1.2004 etter at brevportoen har vært uendret de siste tre årene.

**Posten utvider åpningstidene** på postkontorene med til sammen 23.000 timer i uken.

Posten utvider med **25 nye Post i Butikk (PiB)** i løpet av 2003, og kommer dermed opp i 1175 PiB.

**Posten vedtar å øke avisportoen** med i gjennomsnitt 17 prosent fra nyttår, etter brudd i forhandlingene med avisutgivere

Postens brevsenter i Oslo blir utsatt for **væpnet ran**, ingen personer blir alvorlig skadet.

Posten signerer en samarbeidsavtale der 13 selskaper skal jobbe sammen om en samfunnsinfrastruktur for **elektroniske signaturer**.

**Benevo Norge BA** velger Posten som distributør av medisiner og preparater for sitt nettverk av terapeuter og homeopater.

**Kvalitetstall** for Nord-Norge og Finnmark viser at A-post-kvaliteten ligger under landsgjennomsnittet.

**Posten og Telenor slår sammen** sine operative HMS-avdelinger og etablerer HMS Norge AS.

## NOVEMBER

**Riksrevisjonen** hevder at Posten ikke har fulgt regelverket for offentlige anskaffelser i noen tilfeller der kontraktene er gått til ErgoGroup.

**Aftenposten, Orkla Media og A-pressen etablerer Mediapost**. Det nye selskapet blir en konkurrent til Posten og vil distribuere både aviser, blader og bøker.

**Årets medarbeiderundersøkelse** viser at postansatte trives enda bedre på jobben i år enn i fjor.

Mer enn 8500 unionspliktige bud og sjåførere i Posten tar i bruk **nye uniformer**.

**Elektronisk valg** gjennomføres i Longyearbyen på Svalbard med en løsning levert av ErgoEphorma.

## DESEMBER

**Post i Butikk nr. 1175 åpnes** på Kiwi Ikenberget i Alversund utenfor Bergen.

For første gang **holder Posten søndagsåpent** på postkontorene i julestria.

**Posten selger ErgoBluegarden AS** til det svenske investeringselskapet Ratos for 355 millioner norske kroner.

**90.000 CPR-kort** blir sendt i løpet av juleukene.

**Posten utsetter portøkningen** for brev i vektlassen 100-350 gram etter innsigelser fra Post- og teletilsynet

**Luftfartstilsynet** utsetter innføringen av nye sikkerhetsbestemmelser som krever full gjennomlysning av all post som skal med fly.

Posten har i 2003 rekordmange kunde- besøk på postkontorene, og **kjøpe er kraftig redusert**.

» JANUAR

» FEBRUAR

» MARS

» APRIL

» MAI

» JUNI

» JULI

» AUGUST

» SEPTEMBER

» OKTOBER

» NOVEMBER

» DESEMBER



Oppdal kommune er først ut med Postens Smartkort som skal forenkle hverdagen i byråkratiet.



Frimerkeutgivelsen i forbindelse med 100-årsjubileet for Nobels fredspris blir kåret til verdens vakreste.



Postmuseet er på flyttefot fra hovedstaden og gjenåpner på idylliske Maihaugen på Lillehammer.



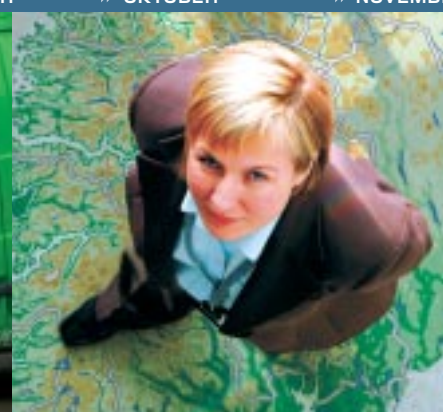
Over 8500 bud og sjåførere skal utstyres med nye uniformer. Olivengrønt og sennepsgult erstattes av tidsriktige uniformer i blått og rødt.



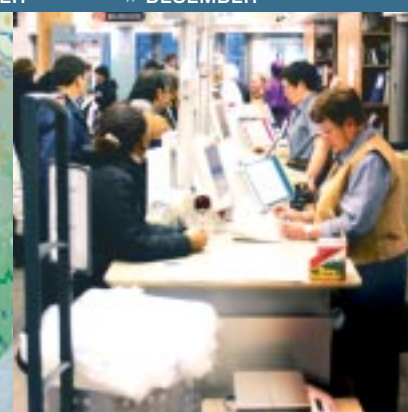
Ifølge en undersøkelse fra ACNielsen er butikker med posttilbud mer lønnsomme enn tilsvarende butikker som ikke tilbyr posttjenester.



215 budbiler i Norge omprofileres når Skandinavias største ekspresstelskap fremstår i ny drakt under navnet Box Delivery.



Ny terminalstruktur skal innen 2006 gi færre og større sorteringssteder for brev og pakker. Gevinsten er økt lønnsomhet og bedre kvalitet.



2003 oppsummeres med rekordmange kunde- besøk på postkontorene. Gledelig er det også at kjøpe er blitt kraftig redusert i løpet av året.



POSTEN NORGE AS  
0001 OSLO  
TELEFON: 23 14 90 00  
TELEFAKS: 23 14 90 01

KUNDEHENVENDELSER: 810 00 710  
INTERNETT: WWW.POSTEN.NO