

# Endring kontanthåndtering

Verdal / Inderøy 4. juni 2012

## Bankens representanter

---

- Elin Sakshaug Einarsen
  - Kundevert
  
- Rune Møller
  - Banksjef privatmarked



# 31 medarbeidere på Verdalskontoret

---

- 13 rådgivere privat
- 1 Kundevert
- 1 Seniorombud
- 1 rådgiver landbruk
- 5 rådgiver bedrift
- 2 seniorkonsulenter bedrift
- 2 formuesrådgivere
- 3 eiendomsmegler 1
- 2 ledere
- 1 Sparebank 1 finans

---

## Begrunnelse for reduksjon i antall kasser

---

- Vi opplever store endringer i besøksmønsteret i kontorene
- Antall kunder som etterspør tradisjonelle kassetjenester er dramatisk redusert – og vi ønsker å tilpasse oss kundenes adferd
- Kort og elektroniske betalingsløsninger har overtatt for kontantuttak og regningsbetaling over skranke.
- Stadig flere av kundene tar ut penger samtidig som de betaler med kort i butikker – såkalt cashback
- Vi tilbyr et variert utvalg av selvbetjeningsløsninger som erstatter behovet for tradisjonell kasse (automatbanker, enkle minibanker og innskuddsautomater)
- Om lag 95% av våre kunder benytter elektroniske løsninger som primært betalingsmiddel
- Vi tilbyr en gebyrfri betalingsløsning hvor kundene fritt kan benytte kort til varekjøp i butikk og uttak i våre minibanker
- Vi er heller ikke alene om tilpassninger innen kasseområdet. Flere av våre konkurrenter med tilsvarende driftskonsept tilpasser seg tilsvarende

## Vi legger ikke ned, vi legger om...

Våre tradisjonelle kasser  
utgår fra 4. juni, men du  
kan fortsatt ta ut og sette  
inn kontanter via

- minibank
- nattsafe
- innskuddsautomat
- myntrullveksler






Spør oss gjerne om hjelp!

## Ny kontanthåndtering

---

- Banken er fortsatt betjent med servicevennlige rådgivere
- Vi legger ikke ned – vi flytter kontanthåndteringen fra skranken til automatene.
- Vår erfaring : Fra frustrasjon til mestring – Ufarliggjøring (tenker på andre....)

# Ny kontanthåndtering Verdal/Inderøy

	Løsninger	merknader
<b>Kort</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visakort</li> <li>• Elektron</li> <li>• Kredittkort</li> <li>• "Ekstrakort"</li> </ul>	<p>OBS overformynderi/verge. Personlig på disponent av brukers konto , eget passord. Ev 2 brukere pr. konto.</p> <p>Alt. verge alene</p> <p>Ekstrakort Visa m/kode til brukere som mister kortet. (Kan brukes i utlandet)- Nødløsning</p>
<b>Automater</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minibank</li> <li>• Innskuddsautomat</li> <li>• Vekslingsautomat</li> <li>• Nattsafe</li> </ul>	<p>OBS Enkeltvis tilpasning til uttak kr 9900 pr dag i stedet for pr uke. (NB - Kortet blir mer potent)</p>
<b>Nettbank</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betale regninger og overføre mellomonti</li> <li>• Opprette konto</li> <li>• Overføring til utlandet mm</li> </ul>	<p>OBS – disponenter ev slektninger. (Kommunen har skjema utarbeidet sammen med juridisk)</p>
<b>Mobilbank</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Sjekke saldo og se de siste 200 transaksjonene</li> <li>•Overføre mellom egne kontoer</li> <li>•Betale regninger</li> <li>•Behandle eFakturaer</li> <li>•Se forfallsregister og gjøre endringer</li> <li>•SMS-bank</li> </ul>	
<b>(Brevgiro)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortsatt et alternativ</li> </ul>	
<b>Bankremisse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortsatt et alternativ</li> </ul>	
<b>Telerfonbank/ kundesenter 07300</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Sjekke saldo</li> <li>•Sjekke kontoutskrift</li> <li>•Sjekke betaling og overføring</li> <li>•Endre kode og sperre sikkerhetskort</li> <li>•Lade Chess kontantkort og Visa gavekort</li> </ul>	



# Vi lærer de manuelle bankbrukerne billigere, enklere og raskere løsninger

---

- Vi er eneste bank som driver informasjon og opplæring i regi av eget seniorombud:
  - Temamøter
  - Nettbankkurs
  - Individuell oppfølging med gjennomgang av faste regninger og opplegg av avtalegiro
- Namdalsavisa: Eldrehjelp til nettbank
- Vår mann : Kjell Woll Sigurdsen



# •Hvorfor velge SMN

- Et sterkt produkttilbud
- Førsteklasses autoriserte rådgivere
- Unik tilgjengelighet
- Fremragende kundebehandling

## Små grep - større spillerom

I en rådgivningssamtale finner vi løsninger på små og store behov i hverdagen din. Vi viser deg hvor enkelt du kan få bedre økonomi.

## SpareBank 1 SMN Fondet

Som sparebank kan vi sette av en betydelig del av overskuddet til næringsutvikling og allmennyttige formål. Det er dette som er SpareBank 1 SMN Fondet. Som selvstendig og lokalt forankret bank har vi et interessefelleskap med regionen. Det som gir nye muligheter for landsdelen, gir oss det samme.



# Visjon og ambisjon

---

## **VISJON**

Den anbefalte banken

En tung forpliktelse i forhold til våre kunder, våre samarbeidspartnere, våre ansatte og våre eiere

## **AMBISJON**

Vår ambisjon er å kunne forbli en selvstendig, regional bank som betyr mer for bedrifter og personer i Trøndelag og Nordvestlandet (Sogn og Fjordane, Møre og Romsdal, Trøndelag) enn en hvilken som helst annen bank



# Våre kunder skal oppfatte oss som NÆR og DYKTIG

---

## **NÆR**

- Det er lett å komme i kontakt med oss gjennom våre mange kontorer og digitale kanaler
- Personlig kontakt med rådgiver
- Vi tar initiativ til å møte kunden med gode råd og produkter
- Betydelig samfunnsengasjement gjennom SpareBank 1 SMN Fondet
- En aktiv støttespiller i regionen

## **DYKTIG**

- Tilbyr et bredt og tidsriktig produktspekter
- Vi har medarbeidere med solid fagkompetanse og gode ferdigheter
- Høy etisk standard i alt vi gjør
- Våre kunder skal oppleve at de får dekket sine behov for finansiell rådgivning og tjenester

