**Økonomisk inkludering**

* **Fornuftig prising**

SpareBank 1 Østlandet har alltid konkurransedyktige priser. Som andre banker følger vi med på markedet og justerer våre produkter i henhold til tilbud og etterspørsel.

* **Ansikt til ansikt-rådgivning**

Personmarkedets største aktiva overfor kundene er vårt kontornettverk hvor vi har 37 bemannede kontorer. På disse kontorene kan kundene få rådgivning én til én når de har behov for dette.

SpareBank 1 Østlandet er en fygital (fysisk og digital) bank hvor nettopp samspillet mellom det fysiske tilbudet og det stadig bedre utbygde digitale tilbudet er viktig.

* + Kreditt
    - Gjennom våre finansieringsprodukter tilrettelegger vi for at kunder skal få tilgang til et bredt spekter av produkter til konkurransedyktige priser.
    - Vi tilrettelegger våre produkter gjennom en fygital distribusjonsstrategi. Vi tilgjengeliggjør våre tjenester både for de som ønsker eller har behov for fysisk tilstedeværelse og de som har behov for eller ønsker å få løst henvendelsene digitalt. Per i dag er 85 prosent av lånesøknadene innlevert digitalt. Ambisjonen er at den første heldigitale lånesaken gjennomføres i 2020. Dette kombineres med rådgivning fra våre rådgivere som er lokalisert i hele vårt markedsområde. Rådgiverne er også tilgjengelige via eksempelvis nettmøter dersom kundene ønsker det.
  + Kredittprodukter
    - *Restart*: Et eget produkt for å hjelpe eksisterende kunder som har havnet i økonomiske problemer og har behov for en ekstra tett oppfølging.
    - *Dagpengelån*: I forbindelse med koronapandemien etablerte banken et kortsiktig forskudd på utbetalinger av dagpenger fra NAV, for å hjelpe kunder som havnet i en umiddelbar likviditetsskvis.
    - *LO Lønnsgarantifondet:* Et eget produkt som gir forskudd på NAV-utbetalinger der en arbeidsgiver har gått konkurs, for å hjelpe kunder i en umiddelbar likviditetsskvis.
    - *LO Konfliktlån:* Tilrettelegger for kunder som er i en lovlig arbeidskonflikt og har behov for kortsiktige midler til livsopphold.
    - *Depositumslån:* Tilrettelegger for at kunder som foreløpig ikke har midler til å kjøpe egen bolig skal få lån til depositum for leie av bolig.
  + Digitale løsninger i kreditt
    - *eSignering.* Elektronisk signering av lånedokumenter gjør samhandlingen mellom banken og kunden digital og bærekraftig.
    - *Selvbetjente endringer.* I digitalbanken kan kunden gjennomføre flere endringer på egen hånd. Dette legger til rette for at kunder som har utfordringer knyttet til å bevege seg, å gjøre seg forstått eller lignende også har tilgang til våre tjenester.
    - *Digital nettlånsøknad.* Løsningen gjør at kunden starter sin lånesøknad på nett. Programmet henter inn opplysninger om kunden som rådgiver kan bruke i sin behandling av lånesøknaden. Dette er en bærekraftig løsning som gjør at kunden slipper å reise til banken og data går digitalt.
  + Pensjon
    - *e-signering.* Også på pensjonsprodukter er det åpnet for e-signering.
    - *Kommende produkter.* Rundt årsskiftet 2020-2021 kommer det en egen pensjonskonto, der kunden får samlet alle oppsparte pensjonsprodukter på én konto. Kunden kan ha flere ulike produkter som samles på en konto. Dette forenkler hverdagen for kunden.
  + Forsikring
    - Fra 01.01.2019 ble årsavgiften på bil inkludert i forsikringen. Det er også automatisk avregistrering på solgte kjøretøy, dette forenkler mye for kundene.
    - Vårt forsikringsselskap FREMTIND kommer med et nytt sykkel-konsept med fokus på forsikring av sykkel/elsykkel.
    - Vårt forsikringsselskap FREMTIND har den digitale løsningen *Spinn* som premierer trygg kjøring for å få ned skaderisiko.
  + Digital løsning forsikring
    - *SAM*. Dette er et nytt digitalt system innen personforsikring. Skadeforsikring vil bli innlemmet i løsningen. Systemet vil forenkle prosessene for rådgivere. Ny salgsklient for person (SAM) har bedre informasjonsflyt og gir tydeligere bistand for rådgiver slik at kunden får rett rådgivning.
    - FREMTIND innfører EU-direktivet IDD hvor det produseres produktark for å sikre at kundene får enda større forståelse for produktene de kjøper innen liv og skade.
  + Sparing
    - *Månedsspar*. Dette er et produkt som ble lansert i mai 2019 hvor det legges opp til fast månedlig sparing til gunstig rente.
  + Digital løsning sparing
    - Digital sparerådgiver i nett- og mobilbank. Løsningen ble lansert i februar 2020 og løsningen gjør sparing enklere for kunden.
    - Forenklede rutiner for spareavtaler i fond ble lansert i fjerde kvartal 2019. Dette forenkler hverdagen for rådgiverne ved salg av spareavtaler i fond.
* **Tilrettelegging av tilgang til finansielle tjenester**
* Privatmarkedet bidrar til å gjøre bank enklere for kunder og ansatte. Ambisjonen er at kundene skal bli mest mulig selvbetjente.
  + Nettmøter er et tiltak for å legge til rette for kundene. Bruken av nettmøter skjøt fart under koronapandemien. SpareBank 1 Østlandet er per nå ledende i SpareBank 1-alliansen på bruk av nettmøter.
  + Kontinuerlig forbedring av og nye digitale løsninger både for kunde og bank gjør at tilrettelegging og tilgjengelighet øker.