

# Interessentdialog 2017

Banken har en løpende prosess for å identifisere og engasjere interessenter og integrere deres innspill i virksomheten. Nedenfor er en oversikt over bankens dialog med interessenter i 2017.

Interessent	Møteplass for dialog	Viktigste temaer interessentene er opptatt av	Tiltak knyttet til temaene
<b>Kunder</b>	<p>Kunde- og markedsundersøkelser i person- og bedriftsmarkedet.</p> <p>Kundebehov og posisjonering-undersøkelse.</p> <p>Posisjonsundersøkelse.</p> <p>Informasjonsmøter om børsnøtering og egenkapitalbevis.</p> <p>Beta-testing i nettbank privat blant cirka 5000 kunder.</p> <p>Direktebanken (kundesenter for privat- og bedriftskunder innen daglig-banktjenester, kreditt og forsikring.)</p> <p>Bankens kanaler i sosiale medier.</p> <p>Kundekommunikasjon i nettbanken.</p>	<p>Fusjon og nytt navn på fusjonert bank.</p> <p>Kundene ønsker en varm, imøtekommende og trygg bank.</p> <p>Bankens posisjon i markedet.</p> <p>Uttesting av ny funksjonalitet/sider i nettbank.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TFA – Trafikkforsikringsavgiften.</li> <li>• Elektronisk innhenting av selv-angivelse og lønnsinformasjon ved nettbasert lånesøknad via Altinn.</li> <li>• Faktura – lite forklarende tekster på faktura genererer telefoner.</li> <li>• Gebyrer.</li> <li>• Aksjesparekonto.</li> </ul> <p>Nedetid i nett- og mobilbank.</p> <p>Etisk bankguide.</p>	<p>Undersøkelser bidro til valget av navnet SpareBank 1 Østlandet.</p> <p>Tilpasse merkevaren til målgruppens behov.</p> <p>Befeste bankens posisjon.</p> <p>Forbedringer ble gjort etter tilbakemeldinger fra kunder.</p> <p>Årsavgiften kreves inn av forsikringsselskapene.</p> <p>Banken informerer om ordningen.</p> <p>Oppdaterte driftsmeldinger publisert på aktuelle flater.</p> <p>Jevnlig kommunikasjon med oppdatert og relevant informasjon.</p>
<b>Medarbeidere</b>	<p>Temperaturmålinger i forbindelse med fusjonen.</p> <p>Undersøkelse om navnevalg på fusjonert bank.</p> <p>Samarbeids- og arbeidsmiljøutvalg.</p> <p>Jevnlig dialog med fagforeninger.</p>	<p>Informasjon, lederskap, arbeidsmiljø, forretning.</p> <p>Nytt navn på fusjonert bank.</p> <p>TFF-Trafikkforsikringsforeningen</p>	<p>Temperaturmålingene viste svært positive resultater og bidro til trygghet rundt valgt endringsprosess og kommunikasjonsløp for fusjonen. Videre ble det iverksatt oppfølgingstiltak ved behov.</p> <p>Navneundersøkelsen bidro til valget av navnet SpareBank 1 Østlandet.</p> <p>Ny rutine for å sende inn- og ta ut garantier på motorkjøretøy.</p>
<b>Eiere</b>	<p>Informasjonsmøter og investor-presentasjoner i forbindelse med børsnøtering.</p> <p>Representantskap.</p> <p>Børsmeldinger og kvartalsrapporter.</p> <p>Pressekonferanser, tema-presentasjoner.</p>	<p>Ulike spørsmål knyttet til bankens egenkapitalbevis</p> <p>Fusjon og børsnøtering.</p>	<p>En rekke informasjonstiltak rettet direkte mot kunder slik at de skulle få mulighet til medeierskap i banken.</p>
<b>Myndigheter</b>	<p>Kontakt med Finansdepartementet, Finanstilsynet, Norges Bank, Datatilsynet.</p>	<p>Børsnøtering, fusjon og drift</p>	
<b>Samfunnet for øvrig</b>	<p>Ulike møteplasser som medlem i Finans Norge.</p> <p>Samtaler med Forbrukerrådet og Framtiden i våre hender om Etisk bankguide.</p> <p>Undervisning og dialog om personlig økonomi i ungdoms- og videregående skoler.</p> <p>Talentdag og talentfest med utdeling av talentstipend til talenter innen idrett og kultur.</p> <p>Informasjonsmøter med flyktninger som skal bosettes i kommunene. Tema: Personlig økonomi.</p>	<p>Ansvarlige investeringer, ansvarlig kredittgivning og forhold til fondsleverandører.</p> <p>Få mer kunnskap om personlig økonomi.</p>	<p>Besvarelse av Etisk bankguide, oppdatering av nettsider, gjennomgang av interne retningslinjer.</p> <p>Egne, tilpassede undervisningsprogrammer.</p> <p>Foredrag om personlig økonomi.</p>