



Strategi- og produktutvikling, kvalitet og stabilitet i Nets

Freddy Haraldsen, CEO, Nets Norway AS



Superchatteren

Effektivt: Kundeveileder Tine Elvevold (24) betjener opptil 200 DNB-kunder om dagen via chat, Facebook og Twitter.
Motsatsen: På en god dag er 20 kunder innom DNBs bankfilial på Fetsund i Akershus.

BANK
MARTE RAMUZ ERIKSEN
OSLO

Kundeveileder Tine Elvevold (24) har fem chat-vinduer åpne samtidig. I en rasende fart svarer hun på spørsmål om gebyrer, boliglån og innlogging i nettbank. Selv uten touchmetoden i fingrene, er hun DNBs desidert mest effektive kundeveileder. Hun håndterer fem kunder om gangen, 20 kunder i timen og inntil 200 henvendelser hver eneste dag – via chat, Facebook og

Kundenes avgjørelse
Tine Elvevold håndterer like mange kunder i timen som de to ansatte på DNBs kontor på Fetsund har innom på en god dag (se egen sak).
I løpet av de nærmeste årene skal DNB legge ned hvert femte bankkontor i Norge.
– Det er jo egentlig kunden selv som har lagt dem ned, ved å bruke andre måter å besøke bankene på, sier Rasmussen.

Hun viser til at kontornettet i gjennomsnitt har 230.000 besøkende i måneden, mens mobilbanken i gjennomsnitt hadde 580.000 besøkende i måneden iførr, og antallet øker stadig.
Idag håndterer DNB kunde-henvendelser på Twitter, Facebook og chatteplattformer – i tillegg til telefonhenvendelser. I løpet av året skal 36 DNB-filialer legges ned.
Kort vei til Facebook
Filial-kuttene er en av en rekke kostnadsreduksjoner som DNB-sjef Rune Rasmussen har satt i gang for å møte krav om mer egenkapital og mer solid bankbalanse.
– Vi har ikke noen presise tall

på hvor store kostnadsreduksjoner blir, men det er snakk om mange millioner, sier Rasmussen.
Norske bankkunder er desidert raskest til å gå over fra bankfilial til nettbank og kontakt gjennom sosiale medier, ifølge Rune Sjøhelle, som har det overordnede ansvaret for sosiale medier i Nordea-konsernet.
– Norge ligger langt fremme på dette området, og skiftet har kommet før i Norge enn i de andre skandinaviske landene, sier han, og viser til at antallet aktive brukere i Nordeas mobilbank økte med 276 prosent iførr.
– Vi har sett en sterk økning i alle de elektroniske kanalene, og

vi må heller ikke glemme den gode, gamle kundetelefonen, sier Sjøhelle.
I hver dag får Nordea inn mellom 4000 og 5000 henvendelser på telefon, men de unge velger også andre kanaler, ifølge Sjøhelle.
– Av en eller annen grunn viker det som en mange av de yngste synes det er enklere å stille et spørsmål på Facebook enn via telefon, sier han.
Sjøhelle er også kommunikasjonssjef i Nordea Norge. Siden 2009 har Nordea gjort samme øvelse som DNB: hvert femte bankkontor i Norge er borte.
Fremover vil kun de mer kompliserte samtaleforegå

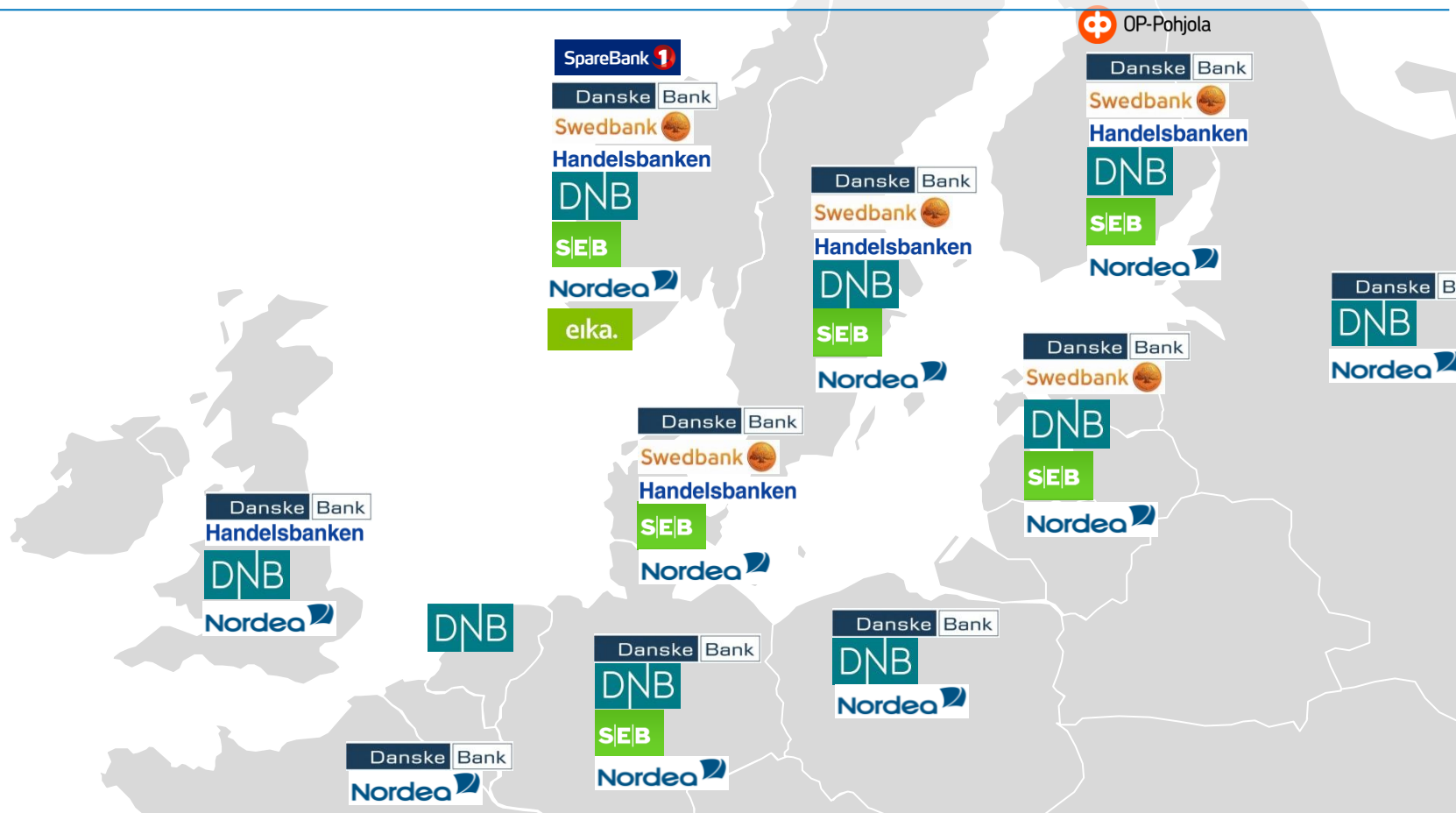
Ny konkurranse fra ikke-finansielle aktører endrer markedet



The biggest threat to incumbents comes from outside the banking sector, where hungry innovators are trying to cut the cost of wealth management



Nordiske banker er viktige drivere for internasjonale løsninger



Internasjonale krav og reguleringer er viktig for nordiske banker

KOMPLEKSITETEN ØKER I EN OVERGANGSFASE

REGLER /
SCHEEMES

LOVER OG
FORSKRIFTER

NASJONALT

INTERNASJONALT



Nets' internasjonale virksomhet med sterk lokal, nordisk og norsk forankring



2600

Årsverk



30 m

30 millioner kort
i Nets' plattformer



430 000

Mer enn 430 000
brukersteder betjenes



7,8 m

Mer enn 7,8 millioner
digitale ID-er utstedt



500 000

Mer enn 500 000
terminaler samhandler
med Nets

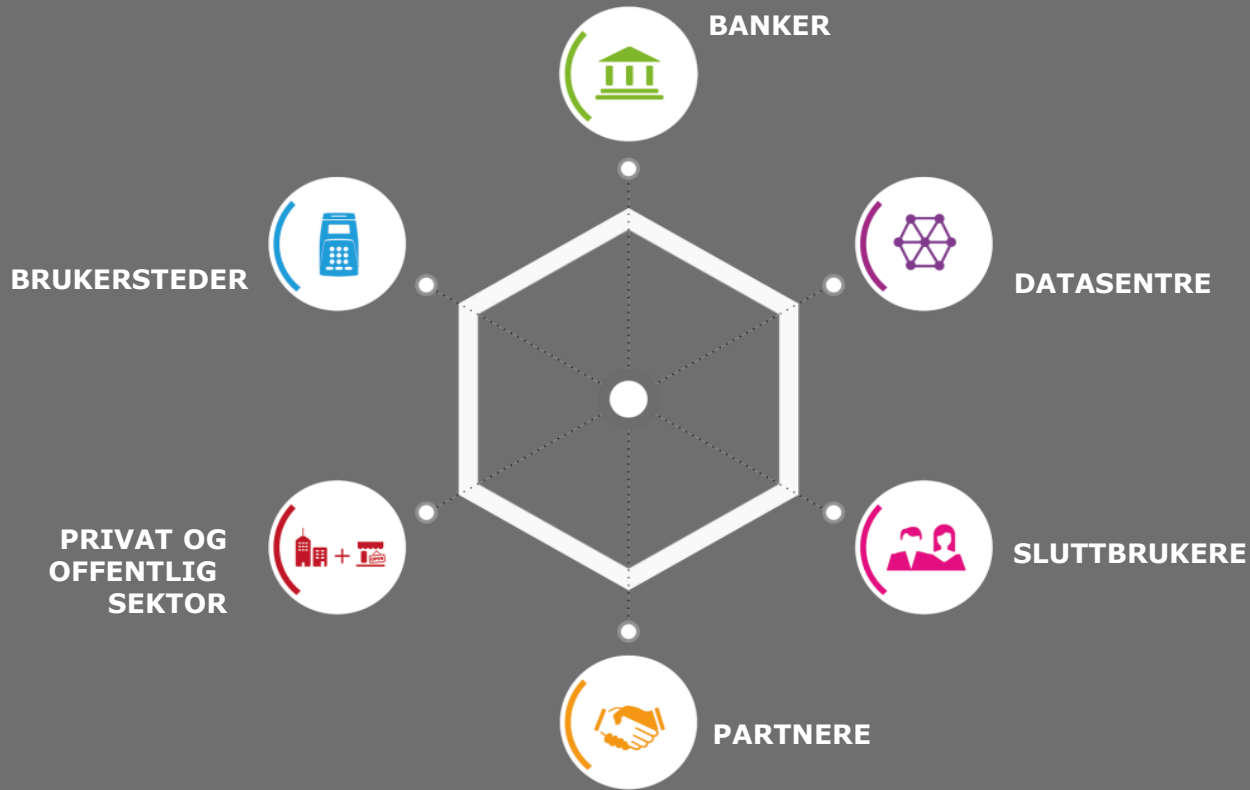


30 %

30 % av det nordiske kort-
behandlingsmarkedet

Nets' – del av et viktig økosystem

NETTVERKET



KUNDENE

BANKISEKTOREN



INDIVIDUELLE BANKER



BEDRIFTER, PRIVAT OG OFFENTLIG SEKTOR



**DIGITALE
PENGER**



**HÅNDBTERE
DIGITALE
VERDIER**



**DIGITAL
IDENTITET**

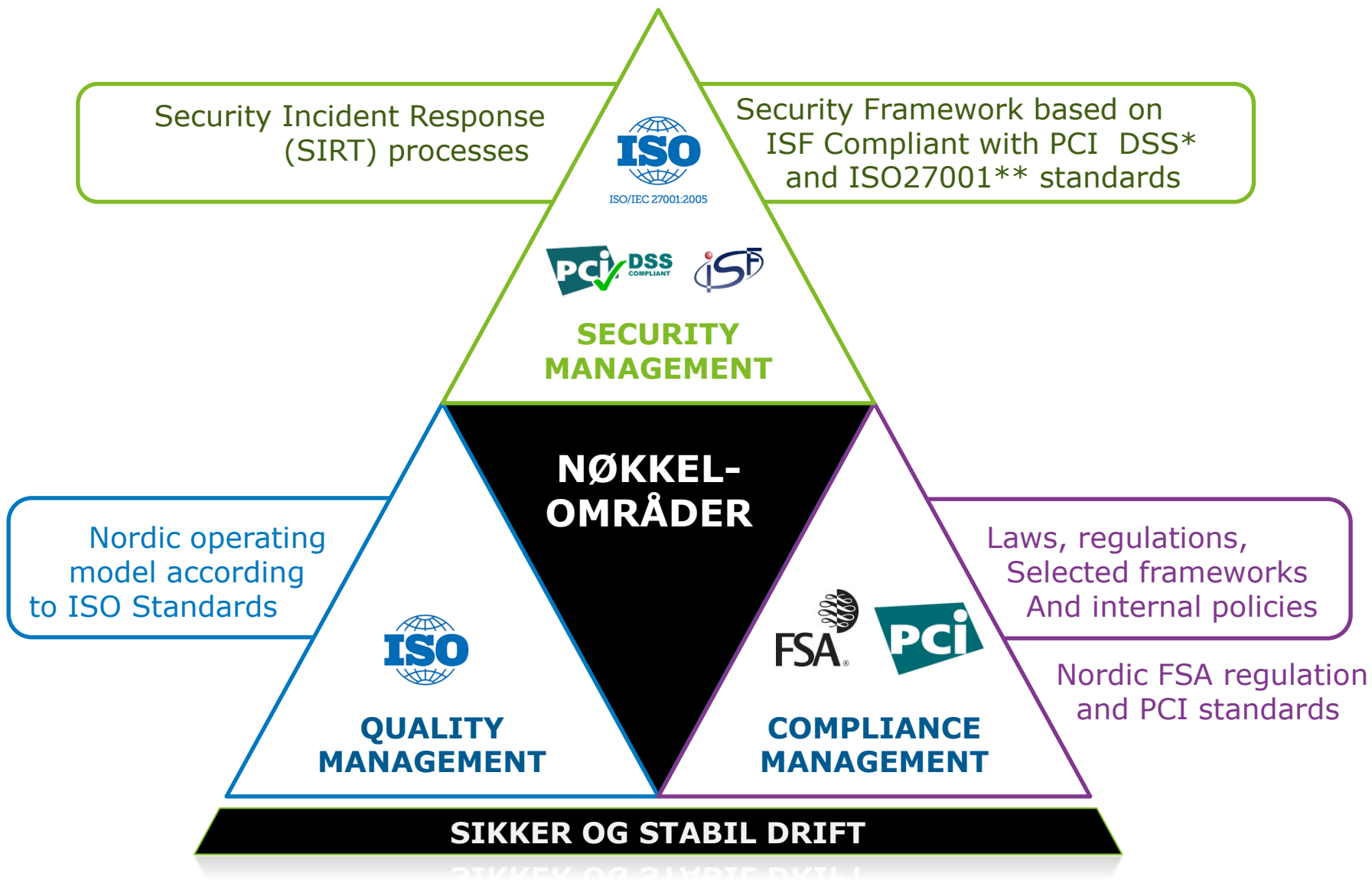
**DIGITAL
INFORMASJON**

EFFEKTIVITET

SKALA / STORDRIFT

COMPLIANCE

SIKKER OG STABIL DRIFT



Bankenes fordeler med Nets

Tilstede for norske kunder



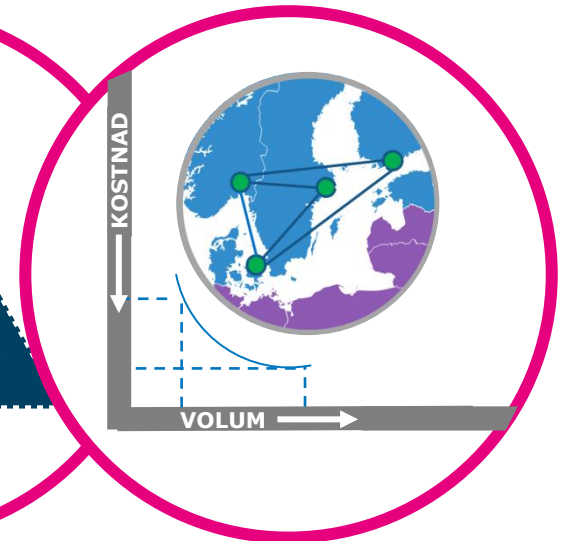
Internasjonale muligheter og følger internasjonale standarder



Bred portefølje og ledende kompetanse på kjerneområder



Stabil og sikker, stordrift/skala.



CREATING THE FUTURE OF DIGITAL VALUES

**DRIVEN BY THE WORLDS MOST
SOPHISTICATED CUSTOMERS FOR
MORE THAN 40 YEARS**