

# Kan vi stole på at bankene vil vårt beste?

Oslo 10. mars 2015, Lars N. Sæthre, kommunikasjonsdirektør



PERKJØNE, TILBAKE: -Jeg ønsker de rentene som ble betalt på den millionen jeg tok opp i lån, for mine penger. Da vi gikk til tilbake, sier Audun Gunnarson. FOTO: TOR NERØY.

**Audun (59) mener han har tapt 200.000 på dårlige råd fra banken**



**Tapte fem millioner - saksøker banken**

Fritz Køhler og Ellef Kure mener rådene de fikk var helt elendige.



Ivar Petter Røeggen klemmer direktør Randi Flesland i Forbrukerrådet etter å ha vunnet i Høyesterett.

Privatekonomi  
**Røeggen-saken ga klageeksplosjon**

DYR MANN FOR DNB: Ivar Petter Røeggen etter domsavsigelsen i Røeggensaken i Høyesterett da han vant sin årelange kamp mot DNB.

FOTO: HÅKON MOSVOLD LARSEN NTB SCANPIX

# DNB tar 450 millioner i tap etter Røeggen-saken



LURER: Hver syvende nordmann mener at de har fått følelsen av å bli lurte i møte med banken sin. Foto: Scanpix

**1 av 7 føler seg lurte av banken**

**- Jeg føler meg lurte av banken**



**DNB lurte 126.000 fondskunder**

På fem år har **DNB** tjent 350 millioner kroner på å forvalte Norges største aksjefond. Etter sterk kritikk fra Finanstilsynet tvinges forvalterne til å være aktive.



Konsernsjef i DnB, Rune Bjerke, økte lønna med 485.000 fra 2012 til 2013, gjennomsnittlig industriarbeiderlønn. FOTO: FREDRIK BJERKNES

## Spleiselag ble gullgruve

Oppfordrer kundene til å straffe grådige banker

# Erna til kamp mot grådige banker

Er privatkundene tilfreds med leverandørene sine?



Plan	Selskap	Tilfreds
1	Fliggen	82,2
2	Teigobakco	81,1
3	Uthet	81,1
4	OrtoCell	81,1
5	Skandinavien	80,4
6	Gutsmøkk Energi	80,4
7	RAM	80,2
8	Scania	80,1
9	Skotte	80,0
10	Vinnepoppe	80,0
11	Audi	80,0
12	Marvato Bank	80,0
13	Finnco	80,0
14	Hartmann	80,0
15	Skotte	80,0
16	Skotte	80,0
17	Vale	80,0
18	Handelsbanken	80,0
19	Handelsbanken	79,5
20	Apote 1	79,2
21	SporeBank 1 (Skatteforbehold)	79,2
22	Handelsbanken	79,1
23	Skotte	78,9
24	Skotte	78,8
25	Kjøkkentilbud	78,8
26	Vinnepoppe	78,8
27	Nær	78,7
28	LSD	78,7
29	Mary	77,9
30	Chies	77,8
31	Eika Midtvest	77,7
32	Vinnepoppe	77,6
33	Tryk (Skatteforbehold)	77,6
34	Color Line	77,6
35	Gemalge (Skatteforbehold)	77,5
36	Boop	76,8
37	REX	76,9
38	Ford	76,7
39	NOR-VAR Busstasjoner	76,6
40	Linn	76,3
41	Fagvite	76,2
42	Skotte	75,7
43	Eika (Skatteforbehold)	75,7
44	MRU	75,6
45	Skotte	75,6
46	Talmer (Inntil)	75,3
47	Skotte	75,2
48	Coop Mega	75,1
49	Christiana (Skatteforbehold)	75,0
50	Kjøkkentilbud	74,9
51	MRU	74,9
52	Skotte	74,9
53	Vinnepoppe	74,8
54	Vinnepoppe	74,6
55	Coop City	74,5
56	Dal	74,4
57	Skotte	74,3
58	Tryk (Skatteforbehold)	74,3
59	Tilbud	74,1
60	Skotte	73,7
61	Skotte	73,7
62	Sector Alarm	73,6
63	Ford	73,6
64	Skotte	73,5
65	Ving	73,5
66	Furum	73,3
67	SAS	73,2
68	Skotte	73,2
69	Skotte	73,1
70	Tryk (Inntil)	73,1
71	Tryk (Inntil)	73,1
72	Curzon	73,0
73	Skotte	72,9
74	Sparinvest 1 (Skatteforbehold)	72,9
75	SAS	72,9
76	Norwegian	72,8
77	Skotte	72,8
78	Orto Cell	72,8
79	MRU 100	72,8
80	Skotte	72,8
81	Skotte	72,8
82	Apote	72,7
83	Skotte	72,7
84	Skotte	72,7
85	Skotte	72,7
86	Skotte	72,7
87	Skotte	72,7
88	Skotte	72,7
89	Skotte	72,7
90	Skotte	72,7
91	Skotte	72,7
92	Skotte	72,7
93	Skotte	72,7
94	Skotte	72,7
95	Skotte	72,7
96	Skotte	72,7
97	Skotte	72,7
98	Skotte	72,7
99	Skotte	72,7
100	Skotte	72,7
101	Skotte	72,7
102	Skotte	72,7
103	Skotte	72,7
104	Skotte	72,7
105	Skotte	72,7
106	Skotte	72,7
107	Skotte	72,7
108	Skotte	72,7
109	Skotte	72,7
110	Skotte	72,7
111	Skotte	72,7
112	Skotte	72,7
113	Skotte	72,7
114	Nordea	70,1
115	Norwegian	70,1
116	Skotte	70,1
117	Skotte	70,1
118	Skotte	70,1
119	Skotte	70,1
120	Skotte	70,1
121	Skotte	70,1
122	Skotte	70,1
123	Skotte	70,1
124	Skotte	70,1
125	Skotte	70,1
126	Skotte	70,1
127	Skotte	70,1
128	Skotte	70,1
129	Skotte	70,1
130	Skotte	70,1
131	Skotte	70,1
132	Skotte	70,1
133	Skotte	70,1
134	Skotte	70,1
135	Skotte	70,1
136	Skotte	70,1
137	Skotte	70,1
138	Skotte	70,1
139	Skotte	70,1
140	Skotte	70,1
141	Skotte	70,1
142	Skotte	70,1
143	Skotte	70,1
144	Skotte	70,1
145	Skotte	70,1
146	Skotte	70,1
147	Skotte	70,1
148	Skotte	70,1
149	Skotte	70,1
150	Skotte	70,1
151	Skotte	70,1
152	Skotte	70,1
153	Skotte	70,1
154	Skotte	70,1
155	Skotte	70,1
156	Skotte	70,1
157	Skotte	70,1
158	Skotte	70,1
159	Skotte	70,1
160	Skotte	70,1
161	Skotte	70,1
162	Skotte	70,1
163	Skotte	70,1
164	Skotte	70,1
165	Skotte	70,1
166	Skotte	70,1
167	Skotte	70,1
168	Skotte	70,1
169	Skotte	70,1
170	Skotte	70,1
171	Skotte	70,1
172	Skotte	70,1
173	Skotte	70,1
174	Skotte	70,1
175	Skotte	70,1
176	Skotte	70,1
177	Skotte	70,1
178	Skotte	70,1
179	Skotte	70,1
180	Skotte	70,1

5. Skandiabanken

18. Handelsbanken

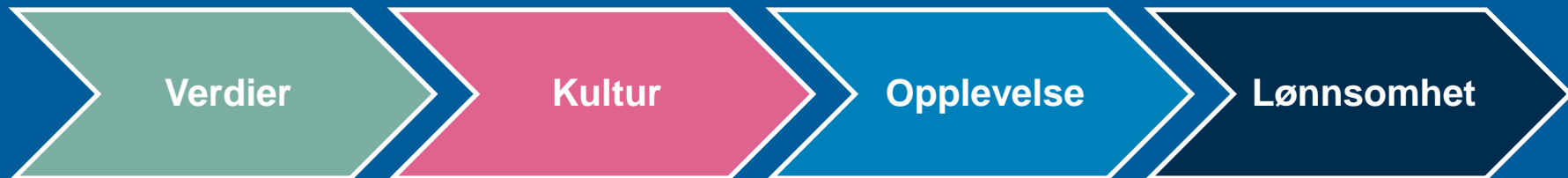
31. Eika

61. Sparebank 1

114. Nordea

130. Danske Bank

143. DNB



Verdier

Kultur

Opplevelse

Lønnsomhet

Fremoverlent

Raus

Respekt

Inkluderende

Modig

Engasjert

Begeistring

Proff

Rå

Får det  
**konsekvens**  
for beslutninger,  
handlinger og  
kommunikasjon?









Joy

Sikre liv,  
verdier og  
miljø



Energi  
Mot  
Begeistring




NORDIC CHOICE HOTELS

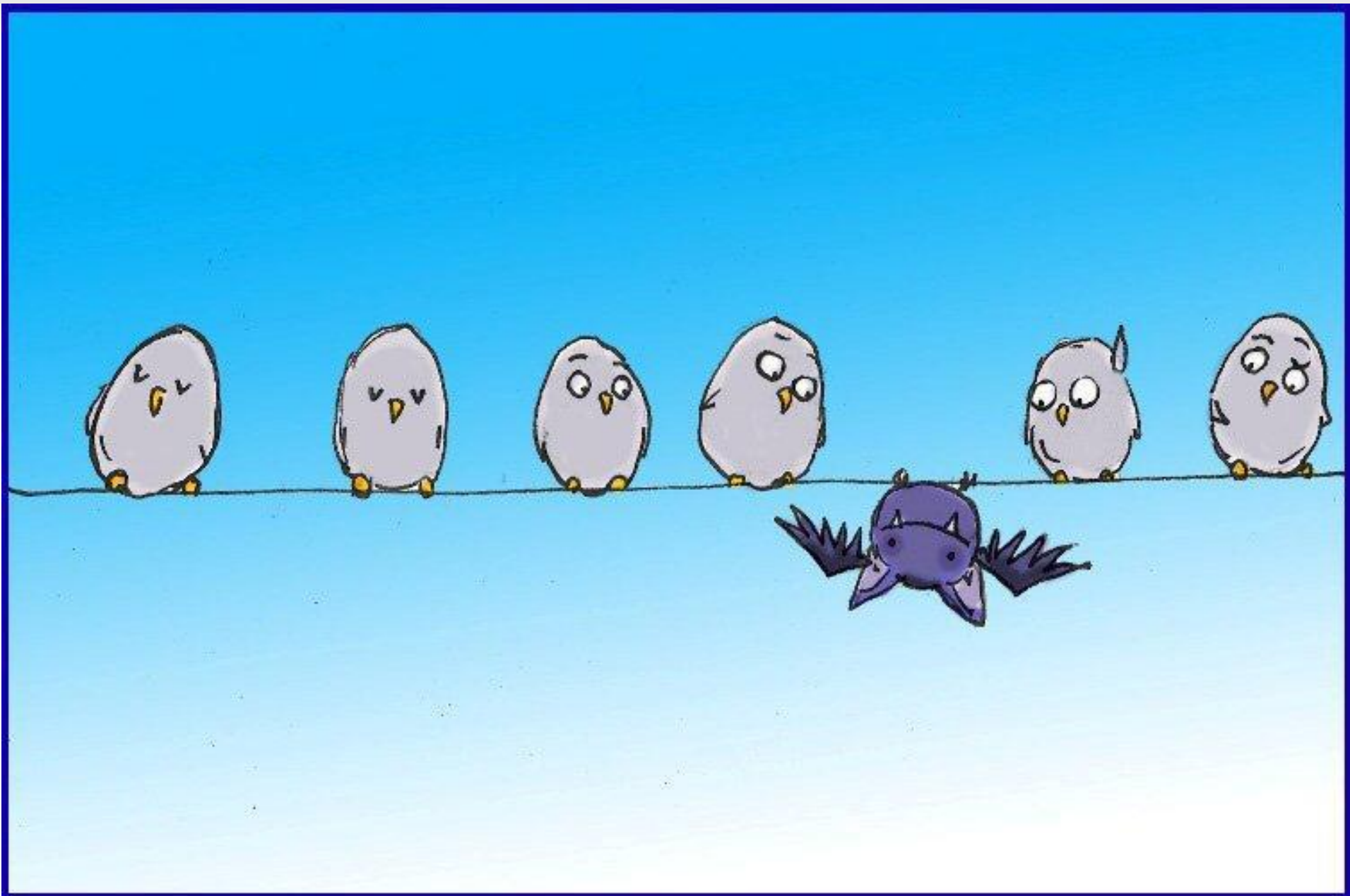
Tusenfryd

Dagen er din!

Vennlighet  
Skjønnhet  
Sikkerhet  
Hurtighet

# Mål och Medel

(Norsk oversettelse )



**Mer fornøyde kunder**



**Høyere  
avkastning  
på EK**



**Lavere kostnader**



**Mer fornøyde kunder**



**Hvordan?**



**Lavere kostnader**

## Fire sentrale ryggmargsreflekser

- 1 Desentralisere**
- 2 De beste kundene**
- 3 Kundens beste først**
- 4 Nøkternhet**

# Konsekvens?

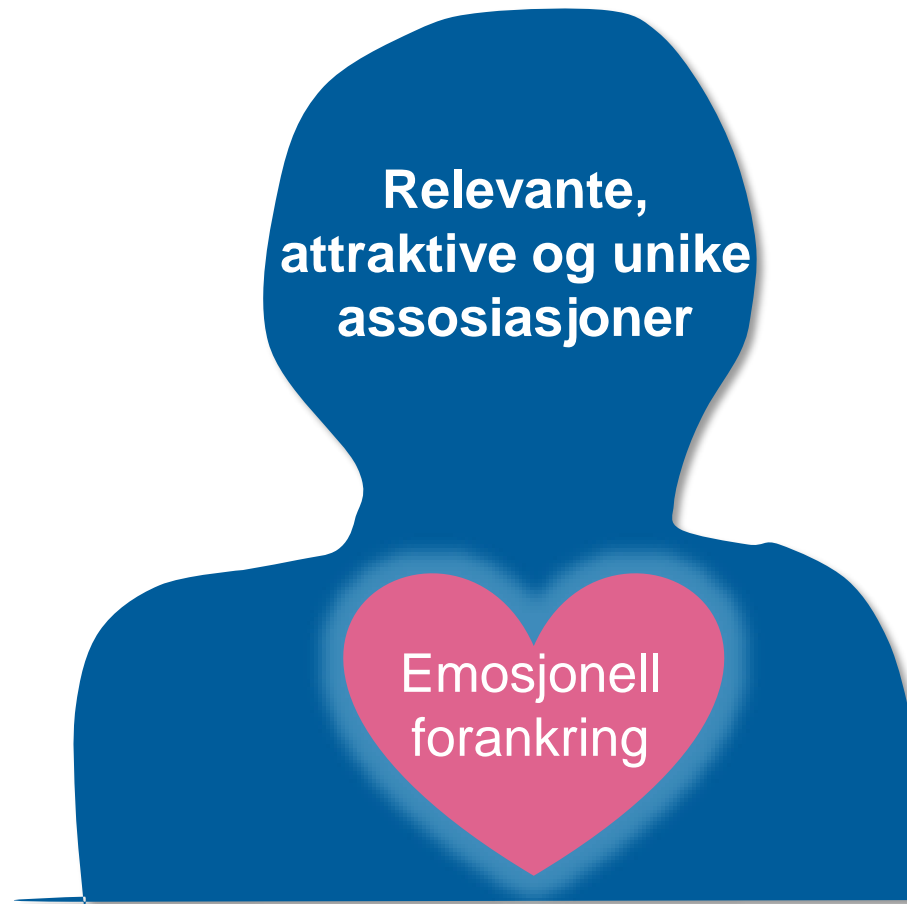


- Tydelig posisjonsvalg:  
**Best på personlig service**
- Strategi ansatte:  
**Eierskap og livslangt**
- Markedsstrategi:  
**Fornøyde kunder anbefaler**



- Bonus
- Budsjett
- Salgs- og volummål
- Kundeprogrammer
- Nasjonal reklame
- Kampanjer
- Callsenter

# Kulturen skaper emosjonell kobling til merkevaren



### **Mats Jansson lover ny SAS-strategi**

Den nye SAS-sjefen Mats Jansson lover en ny strategi for det skandinaviske flykonsernet. Denne vil bli presentert i 2. kvartal 2007.

# **SAS lanserer ny visjon**

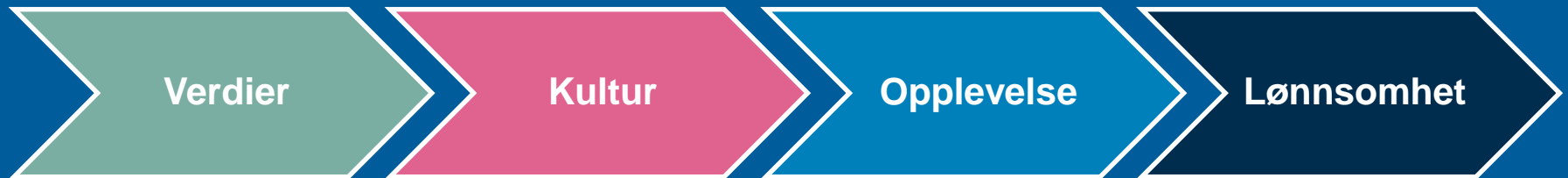
Konsernsjef Rickard Gustafson i SAS kommer onsdag til å avsløre hvor veien går videre for flyselskapet.

**Ny Interflora-direktør er klar med ny strategi**

**- Statoil vil lete etter ny sjef, ikke ny strategi**



# Noen læringspunkter?



1. Vær langsiktig og tålmodig
2. Start med forbildene på toppen
3. Kjør kultur i alle kanaler – hele tiden

25

Vi stoler på deg  
= frihet & ansvar

1. Slipp Norges beste kystoppheverer
2. Gi oss bankene bedre
3. Løsløs deg selv



25

La stol

Vi stoler på deg





# Handelsbanken

