

## Privatmarked

Forretningsområdet Privatmarked tilbyr rådgiving til personkunder, landbrukskunder, lag og foreninger og enkeltpersonforetak. Sammen med produktleverandører og datterselskaper tilbyr vi alle produkter som er viktig for å gjøre kundens økonomi enklere, tryggere og for å finne løsninger sammen med kunden. Rådgivingen tar utgangspunkt i kundens behov. Vi tror på at selv om produksjonsoppgaver og løsninger blir mer og mer digitale, så finnes det et stort og udekket behov for rådgiving for å bygge og trygge nåtid og framtid for alle forretningsområdets kundegrupper.

Vi har en ambisjon om å ha bransjens beste digitale løsninger for å gi kunder enkle dagligbanktjenester og mulighet til å dekke alle behov kunder måtte ha innenfor bank- og forsikringsfæren. Men vi ser fortsatt styrken i en desentral lokalisering som gir kunden mulighet til å møte oss for helhetlig rådgiving, og til å oppleve at vi er noe mer enn summen av våre produkter.

I tillegg til å følge bransjens normer og krav til god rådgivingsskikk skal vi som bank også bidra med kunnskap og innsikt som bringer stadig bedre og mer relevant service- og rådgivingsinnhold til våre kunder.

Vi kjennetegnes ved at vi med våre produkter dekker en stadig større andel av våre kunders behov for finansielle tjenester i en bransje hvor mange aktører fokuserer på salg av enkeltprodukter.

### **Kunder og markedsposisjon**

SpareBank 1 SMN har gjennom 2017 styrket sin posisjon som den ledende aktøren innenfor alle privatmarked sine kundegrupper, og alle produktområder. Det har blitt gjennomført over 59.000 planlagte rådgivingsamtaler i 2017, og dette antallet forventes å vokse ytterligere videre fremover. Det er fremdeles positiv risikoutvikling i boliglånporteføljen.

Virksomheten har en sterk posisjon hos kundene, og har en meget god utvikling i kundetilfredshet. Samspillet med datterselskaper, næringslivsdivisjonen og LO er viktig for Privatmarked for å nå divisjonens mål om fortsatt økt aktivitet og vekst i antall kunder.

### **Finansiell utvikling**

Samlet resultat før skatt for Privatmarked ble 1.132 millioner kroner.

Det er høy vekst i låneporteføljen, men med gjennomgående lav risiko. Vekstøkningen fra 2016 er i stor grad knyttet til nye lånekunder fra banker som har gjennomført strukturelle endringer, og ikke lenger tilbyr lokal rådgiving. Vi har i tillegg til rekordartet kundetilgang også opplevd en god utvikling i salget av breddeprodukter, og har positive forventninger til veksten i breddesalg også i 2018.

I tiden framover forventer vi større usikkerhet i boligmarkedet, og dette kan påvirke risiko i bransjen. Allerede i mars 2016 gjorde vi endringer i kredittpraksis for å stå godt rustet dersom det skulle komme en situasjon med utflåting eller fall i boligpriser. Gjennom å ha hatt en strengere kredittpolicy over tid enn det som er bransjenorm, mener vi derfor å stå godt rustet for den utflåtingen i boligpriser vi har sett mot slutten av 2017, og eventuelle reduksjoner i boligprisene framover. Regionen har en robust nærings sammensetning, og i tillegg har banken fokusert sin virksomhet Privatmarked mot mindre lån og boligfinansiering. Dette gir god risikospredning, og i kombinasjon med godt salg og god porteføljeutvikling på breddeprodukter gir det oss en solid basis for å tåle eventuelle negative skift i norsk økonomi.



## Lokal og digital

Vi beveger oss stegvis fra å være en tradisjonell bank med digitale tjenester til en digital bank med personlig og lokal signatur.

Svein Tore Samdal, konserndirektør privatmarked

### **Kundene blir flere, kjøper mer og blir hos oss lenger**

2017 ble nok et år som bekrefter at vår strategi passer godt inn mot de kundene vi ønsker å henvende oss mot. Vi beveger oss stegvis fra å være en tradisjonell bank med digitale tjenester til en digital bank med personlig og lokal signatur. Kundene stiller stadig flere krav til oss som bank og vi ser også at disse kravene endrer seg ut fra behov, situasjon og livsfase. Derfor tilbyr vi flere produkter og tjenester i flere kanaler enn noen gang. Kundeopplevelsen er vårt viktige hovedfokus og skal ivareta et bredt spekter av situasjoner. Dette handler om tilgjengelige og enkle muligheter for kjøp av produkter, en trygg etablering av nye produkter og tjenester, effektive digitale tjenester som gjør livet enkelt for bankkunden og familien i hverdagen samt kompetent rådgivning i de mer krevende spørsmål som dukker opp i kundens liv.

I 2017 har vi fortsatt den gode utviklingen på vekst. Med en utlånsvekst på over ti prosent endte vi godt over målet som ble satt for 2017, samtidig som veksten med risiko og kvalitet er godt innenfor det vi har målsatt. Vi oppnår også en god innskuddsvekst på 6,7 prosent. Innskuddsveksten er et resultat av høy aktivitet for å sikre at alle kunder har sine lønns- og brukskonti hos oss og et bevisst ønske fra mange nye lånekunder om også å ha oss som dagligbank.

Vi beholder vår lokale tilstedeværelse på 48 lokasjoner i vår region, samtidig som vi gradvis tilpasser vår kontorstruktur til en mer digital hverdag. Det betyr konkret en økning i rådgivning relatert til livshendelser og en nedgang i antall henvendelser relatert til dagligbank og service. Sistnevnte blir i større grad ivaretatt gjennom gode intuitive digitale løsninger, og da oftere og oftere i kundens mobilbank. I 2017 har vi også valgt å introdusere ANNE, vår digitale chatbot, som veileder og guider kunder i mange av deres daglige henvendelser til banken. Vi tror mulighetsrommet innenfor bruk av denne teknologien er uutforsket, og vil kunne gi et stort løft i kundeopplevelsen ved både å fremstå kompetent og tilgjengelig.

2017 ble et år der mCash fusjonerte med VIPPS. Dette har vært en god nyhet for alle våre lag- og foreningskunder som nå kan tilby en fleksibel betalingsløsning med svært mange brukere.

Året er også benyttet godt for å forberede ulike scenario som vil kunne bli virkelighet som en følge av PSD2. Dette skal vi ta en ledende rolle innenfor og fokusere på nye partner- og forretningsinitiativ som kommer alle våre kunder til gode.

2018 venter på oss. Nok et år i endringens tegn. Vi skal fortsette å gripe mulighetene og gi kundene bedre råd, gi ansatte mestring og en fantastisk jobbhverdag og eierne skal få utmerket avkastning.

<b>Privatmarked</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Innskudd	37,2 mrd	34,9 mrd
Utlån	103,1 mrd	93,8 mrd
Antall kunder	218.000	215.000
Antall årsverk	350	371
Resultat før skatt	1.127 mill	850 mill