

Privatmarked

Økte markedsandeler og gode resultater

SpareBank 1 SMN er markedsledende både på eiendomsmegling og banktjenester for privatmarkedet. Det har vært et godt år for privatmarked med økte markedsandeler for bank og økt salg og inntekter hos megler.

Samlokalisering flere steder i regionen har gitt positive resultater. Konsernet bygger sterke kompetansemiljø og øker kvaliteten i kundeleveransene. Meglere og bankrådgivere jobber tettere sammen, og kan gi kunder et mer helhetlig tilbud i forbindelse med både salg og kjøp av bolig.

Også innenfor landbrukssegmentet åpner samlokaliseringen for et bedre samspill. Landbrukskunder har ofte behov for både megler, bank og regnskapstjenester, og flere steder kan konsernet nå tilby dette. Den støtten SpareBank 1 SMN kan bistå med ved generasjonsskifte er et godt eksempel på hvordan bredden i konsernet sammen styrker kundetilbudet.

Prosessen med samlokalisering har pågått gjennom året og SpareBank 1 SMN forventer å se tydeligere resultater av endringene gjennom 2022.



Økt effektivitet

Privatmarkedet har vært gjennom store endringer i løpet av året. Finansrådgivere har i større grad fått mer spesialiserte roller og arbeider mer teambasert.

– Det har vært et bra år for privatmarkedet, selv om vi har vært gjennom store endringer. Vi har hatt en positiv trend i alle markedsområder og har tatt markedsandeler de fleste stedene. Vi har også økt effektiviteten per årsverk gjennom vesentlige forbedringer, blant annet i låneprosessen, sier Nelly Maske, konserndirektør privatmarked.

Spesielt har SpareBank 1 SMN hatt god vekst på Sunnmøre, hvor det har vært flere nyansettelser i 2021.

Konserndirektøren trekker frem at de har lyktes spesielt godt med en målrettet satsing på data og analyse. Dette har bidratt til å gi gode kundeopplevelser gjennom digital kommunikasjon og proaktiv rådgivning. Kundereisene fører til at kundene oppfatter SpareBank 1 SMN som mer relevante. Målrettede initiativer og et sterkt fokus på gode kundeopplevelser har bidratt til lojale kunder og redusert avgang. Ett av initiativene har vært å tilby månedlig sekundering på forbruk knyttet til bilhold for et utvalg av kundene våre. Dette har fått god oppslutning. Denne innsikten kan hjelpe oss å stimulere til et mer bærekraftig forbruk som et bidrag til å optimalisere kundens privatøkonomi.

Videre har digitalbanken blitt videreutviklet for å møte den enkelte kundes behov. Mine kjøretøy er lansert som en pilot og gir kunder en oversikt over utgifter og tjenester knyttet til sitt bilhold. Mine kjøretøy er utviklet i samarbeid med SpareBank 1 Finans, SpareBank 1 Utvikling, Fremtind Forsikring og Fleks AS.

En bred satsning på sparing har gitt gode resultater gjennom året. SpareBank 1 SMN ser at kundene i stor grad bruker digitale tjenester for å kjøpe sparing. Det digitale salget av spareavtaler økte med langt over 100 prosent fra foregående år, både i antall og volum. Gjennom året har banken lansert flere datadrevne kundeprogrammer for å gi kundene bedre oversikt over sin sparing, og for å gi tips og råd innenfor sparing.

Bankdriften har tidvis vært preget av koronapandemien gjennom året, men i mindre grad enn i 2020.

– Mange kunder har endret adferd som følge av pandemien ved at de i større grad tar kontakt via telefon og digitalt. Det har vært høy trafikk til kundesentrene som til tider har vært krevende, forteller Nelly Maske.

Privatmarked ser også at den digitale andelen av salget øker. Ved utgangen av 2021 var hele 71 prosent av salget digitalt eller startet i digitale kanaler. Ser vi bort fra verdipapirfond er andelen 43 prosent.



Et av de aller beste årene

For EiendomsMegler 1 Midt-Norge ble 2021 et av deres aller beste år, og de har befestet sin posisjon i markedet på alle segmenter. Markedsandelen har hatt en sidelengs utvikling på bruktbolig og er økende både innen landbruk, næringseiendom og nybolig. Spesielt på nærings siden har de hatt en kraftig inntektsøkning.

– I Trondheim har vi i 2021 etablert tjenesteleveranse til forbruker og profesjonelle kunder på boligutleie. Boligutleie kompletterer våre tjenester med salg av nye og brukte boliger, og gjør at vi har et komplett tjenestetilbud til kundene, i samspill med eierbank på finansiering og forsikring. Satsningen har vært mål oppfyllende som et nytt forretningsområde, i tillegg til at vi ser et stort samhandlingspotensial, sier Kjetil Reinsberg, administrerende direktør i EiendomsMegler 1 Midt-Norge.

Siden sommeren 2020 har megleren opplevd en positiv effekt på dynamikken i boligmarkedet som følge av korona, og særlig innenfor salget av fritidsboliger og nye boliger, samt næringsmarkedet. Vi forventer at både fritidsboligmarkedet og nybyggmarkedet, særlig i Trondheim, vil være godt også neste år.

EiendomsMegler 1 Midt-Norge har i løpet av året kjørt flere gode lean-prosjekter med ansatte fra meglertjenester, næring og nybolig. Det er forventet at disse prosjektene vil bidra til gode resultater i 2022. De viktigste læringspunktene fra lean-prosjektene kan sies å være forståelsen for hva interne og eksterne kunder faktisk trenger, hva de er villig til å vente på og betale for-, og hvordan vi som finanshus mest mulig effektivt kan levere denne kunde verdien. Samtidig settes alle ansatte i stand til, og får myndighet og ansvar for, å drive kontinuerlig forbedring av egen arbeidsplass og arbeidshverdag.

Bærekraftige samspill

SpareBank 1 SMN ønsker å gjøre det enklere å velge bærekraftige løsninger, og privatmarkedet sin grønne portefølje vokser stadig. I 2021 lanserte SpareBank 1 SMN nye grønne boliglån i ung-segmentet og grønt landbrukslån, i tillegg til tjenesten Mitt klimaspor i digitalbanken.

Alle fondene som SpareBank 1 SMN tilbyr er merket med en bærekraftscore. I november ble fondet ODIN Bærekraft lansert, dette følger den strengeste bærekraftsrapporteringen og gjør det enda enklere for kunder å velge bærekraftig sparing.

Også hos EiendomsMegler 1 Midt-Norge og i deres bransje er det et økende fokus på bærekraft.

– Vi har flere oppdrag på nybygg som er preget av grønn finansiering i tillegg til at vi får salg oppdrag på flere og flere miljøbygg, forteller Kjetil Reinsberg.

Det er et stort potensial for samhandling mellom bank og megler og andre kompetansetilbud i konsernet og det jobbes for å ta ut dette potensialet i enda større grad i kommende år.

Videre vekst neste år

Forventningene for 2022 er et mer normalisert boligmarked, økt forbruk og noe lavere sparing. Både bank og megler har forventninger og ambisjoner om videre vekst neste år.

– Vi har ambisjoner om ti prosent vekst neste år. Vi skal ta markedsandeler gjennom økt rekruttering av nye kunder, redusert avgang og økt proaktivt arbeid mot porteføljen for å øke produktbredden. Særlig skal vi styrke veksten i Sunnmøre og Trondheim og ta en større andel nasjonale LO-kunder, sier Nelly Maske.

– Vi fikk omsetningsvekst i 2021 og ambisjonene for neste år er videre vekst. Markedet er volatilt og vi er veldig drevet av markedet, men i vår region er det et godt og stabilt eiendomsmarked. Alle segmentene er positive og det er ingen mørke skyer på himmelen, sier Kjetil Reinsberg.

Kjernetall for Privatmarked og EiendomsMegler 1 Midt-Norge

Privatmarked	2021	2020
Innskudd	50,7 mrd	47,5 mrd
Utlån	137,6 mrd	129,1 mrd
Antall kunder	249.482	245.697
Antall årsverk	360	369
Resultat før skatt	1.167 mill	1.093 mill

EiendomsMegler 1	2021	2020
Antall solgte boliger	7.763	7.164
Antall årsverk	233	227
Resultat før skatt	71 mill	52 mill