

Kundene er positive til den nye Lokalbanken

Helgeland Sparebank som merkenavn er historie. Nå skrives et nytt kapittel for Lokalbanken med det nye navnet SpareBank 1 Helgeland. I går 15. mars fikk alle kunder i tidligere Helgeland Sparebank ny bank og responsen har vært overveldende.

– Første dag som SpareBank 1 Helgeland gikk veldig bra, og vi skal fortsatt ha høy beredskap for å hjelpe de som trenger det, sier administrerende direktør i SpareBank 1 Helgeland, Hanne Nordgaard.

Første dag som SpareBank 1 Helgeland var 23.000 kunder innom den nye nettsiden sbh.no, 14.000 logget seg inn i nettbanken og 1400 tok i bruk den nye mobilbanken. Kundeservice er åpent fra 7-24 hver dag, hele året og på første dag ble det besvart 1900 telefoner, 700 mail og chat hadde 1600 henvendelser. Den tekniske overflytten har vært vellykket, med små rettelser som kunder og ansatte er flinke til å gi beskjed om. Målsettingen til banken er å være i norgestoppen digitalt, men samtidig beholde nærheten til kundene.

– SpareBank 1 Helgeland er akkurat like lokal som den alltid har vært. Vi blir sterkere, men vi beholder lokal styring, lokalt eierskap, lokale arbeidsplasser og ikke minst den lokale nærheten til kunder og samfunn, forklarer Nordgaard, som oppfordrer de som trenger assistanse for å logge seg på nett og mobilbank første gang, til å ta kontakt med kundeservice.

Skriver bankhistorie

Det var en historisk dag for ett år siden også, da det ble annonsert at Helgeland Sparebank skulle overta virksomheten fra SpareBank 1 Nord-Norge på Helgeland og tre inn i SpareBank 1-alliansen. Nyheten ble tatt svært godt imot av de ansatte, og nå vet banken mer om hva kundene mener også.

– At de ansatte med det samme skjønnte at vårt strategiske grep var bra for ansatte, kunder og samfunn, hadde vi regnet med, for de kjenner utfordringene og kjenner hver dag på viktigheten arbeidsplassen deres utgjør i regionen, men det er tiden framover som blir den mest spennende, nemlig å få tilbakemelding fra kundene, sier Nordgaard.

Positive tilbakemeldinger

Og noen tilbakemeldinger har banken allerede: En spørreundersøkelse gjennomført av Kantar i begynnelsen av februar i år, viser at de fleste kundene er positive til samarbeidet mellom SpareBank 1 Helgeland og SpareBank 1 Nord-Norge, noen er avventende, og cirka 10 prosent er negative. De som er positive tror at banken blir styrket, også lokalt. De ser spesielt fram til økt produktbredde, bedre digitalbank og bedre betingelser. De som tror det blir en forverring er mest bekymret for mindre konkurranse, at det skal legges ned bankkontor, at bankens rolle som lokal støttespiller skal svekkes og at de ikke lenger skal få en fast kontaktperson.

– Vi skal vise over tid at vi blir en sterkere og bedre bank for både liten og stor, og vise de skeptiske at SpareBank 1 Helgeland blir en forbedring på alle måter, gjennom å innfri majoritetens forventninger om bedre tilbud og bedre digitale tjenester, men styrke oss som lokalbank, sier Nordgaard.

Bedre tjenester - flere produkter

SpareBank 1-alliansen består nå av 15 selvstendige sparebanker over hele landet som samarbeider om felles plattform og merkevare, men som konkurrerer om kundene. Stordriftsfordelene er på kompetanse, teknologi, utvikling og markedsaktiviteter.

– På denne måten kan vi tilby bedre tjenester og markedsføre flere produkter, men konkurransen fortsetter både internt i alliansen og med andre konkurrenter, sier Nordgaard

Ny milepæl 18. oktober

Neste store milepælen er 18. oktober. Da ønskes nye ansatte og nye kunder fra SpareBank 1 Nord-Norge på Helgeland. Det er da den siste virksomhetsoverdragelsen skjer og SpareBank 1 Helgeland blir større og sterkere, og som igjen kommer samfunnet til gode.

– Når vi sier at vi blir en sterkere bank så er det ikke minst fordi vi blir større og kan generere mer overskudd, som igjen kommer frivilligheten til gode. I tillegg skal SpareBank 1 Nord-Norge fortsette sitt Samfunnsløfte også på Helgeland, så vi kan berolige alle med at det blir ikke mindre tilbake til samfunnet gjennom gavetildelinger og sponsorvirksomhet, men mer.

KONTAKTPERSONER:

Hanne Nordgaard

Administrerende direktør

T: 481 11 876 | hanne.nordgaard@hsb.no

Majken Hauknes

Markeds- og kommunikasjonssjef

T: 95 96 41 71 | majken.hauknes@hsb.no