

Sund fornuft, der gi'r mening for dig



Sparekassen

DANMARK

Lasse Kragh Carstensen

Chef for Kundeoplevelser

Baggrund i den finansielle sektor



# Sparekassen i tal

Sparekassen Danmark er landets største garantsparekasse og Danmarks ottendestørste pengeinstitut.



Egenkapital: **13,2 milliarder kroner**



Antal kunder: **349.000**



Antal garantier: **102.000**



Antal medarbejdere: **1.500 personer**



Antal adresser: **63**  
fordelt på **10** regioner



# Agenda

I dag kommer vi til at tale om

Hvem  
er vi?

Hvad  
gør vi?

Hvordan  
måler vi?

Er  
vi anderledes?



Hvem er vi?

## Vi er Sparekassen Danmark

### Vores formål

Vi er rundet af mere end 150 års historie, hvor vi som garantsparekasse har og altid vil tage samfundsansvar og bidrage til lokal udvikling. Vi har ingen aktionærer, så vi tænker og handler mere langsigtet.

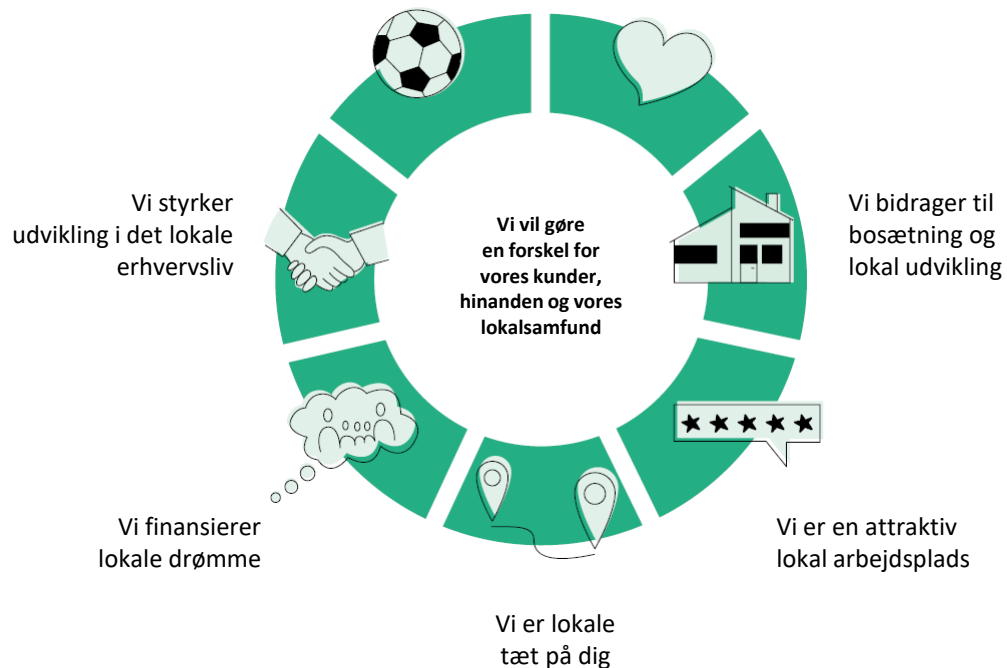
Vi har oprigtig interesse i den enkelte kundes liv og forretning – og hjælper med at realisere drømme gennem værdifuld rådgivning for vores lokale privatkunder, virksomheder og landbrug.

Vi er ambitiøse omkring at drive og bevare en succesfuld og solid sparekasse baseret på vores medarbejders trivsel og store handlefrihed til at træffe beslutninger – ud fra sund fornuft.

Vi er lokale ildsjæle, som går den ekstra mil for at gøre en forskel – både når vi er på arbejde, og når vi har fri.

Vi har ingen aktionærer og støtter lokalt via sponsorater og fonde

Vi skaber trivsel og liv i lokalområdet



# Vores **3 værdier** skal leve i hverdagen og dermed bidrage til at opnå formålet

## Ambitiøs

Vi er ambitiøse i forhold til at skabe langsigtede resultater og drive en solid og stabil forretning. Vi udviser højt engagement, og vi gør os ekstra umage overfor både vores kunder, vores kollegaer og vores samarbejdspartnere. Vi har ambitioner om at gøre en forskel i folks liv og de lokalsamfund, som de er en del af. Det gør vi gennem kompetent rådgivning baseret på lokal viden og forståelse af behov. Vi tør tage initiativ – også selvom vi begår fejl. Vi lærer af vores fejl sammen, og det udvikler os. Vi stræber hele tiden efter at forbedre os.

## Sund fornuft

Sund fornuft er en grundtanke, som har stor betydning for vores adfærd i hverdagen. Vi driver Sparekassen Danmark ordentligt og økonomisk ansvarligt i alle forhold. Bæredygtighed er sund fornuft, og vi tænker den grønne omstilling ind i vores handlinger og valg. Vi er i et marked, som er komplekst og uforudsigeligt, og det kan derfor være nødvendigt at fravige fra sædvanlige arbejdsgange og lade os lede af sund fornuft. Vi tænker langsigtet og er dermed også villige til sætte hjertet før kroner – det kan også være sund fornuft for os. Sund fornuft er en del af vores historie og har været med til at forme kulturen i sparekassen og de resultater, vi har skabt.

## Tillid

Vi har tillid til og respekt for hinanden og de beslutninger, der bliver truffet. Det er nødvendigt for at bibeholde vores unikke handlefrihed og fleksibilitet i hverdagen. Som garantsparekasse er det særligt vigtigt for os, at kunderne også har tillid til os. Tillid skabes gennem ordentlighed – at vi tænker på kundens reelle behov og rådgiver derefter. Kunderne skal have tillid til, at vi har fokus på, hvad der er bedst for dem og ikke på sparekassens indtjening. Tillidsforholdet går begge veje i Sparekassen Danmark.

# Hvad betyder det så i praksis?

## Ambitiøs

- Vi åbner og fastholder afdelinger, hvor andre trækker sig
- Vi vækster ved opkøb og fusioner

## Sund fornuft

- Hver region har frihed til at drive deres forretning lokalt
- Som medarbejder skal du ikke kun navigere efter forretningsgang

## Tillid

- Rådgiver har ikke flere kunder, end de kan tale med på ét år
- Som medarbejder kan du bruge et beløb årligt på gode formål og initiativer i dit lokalområde

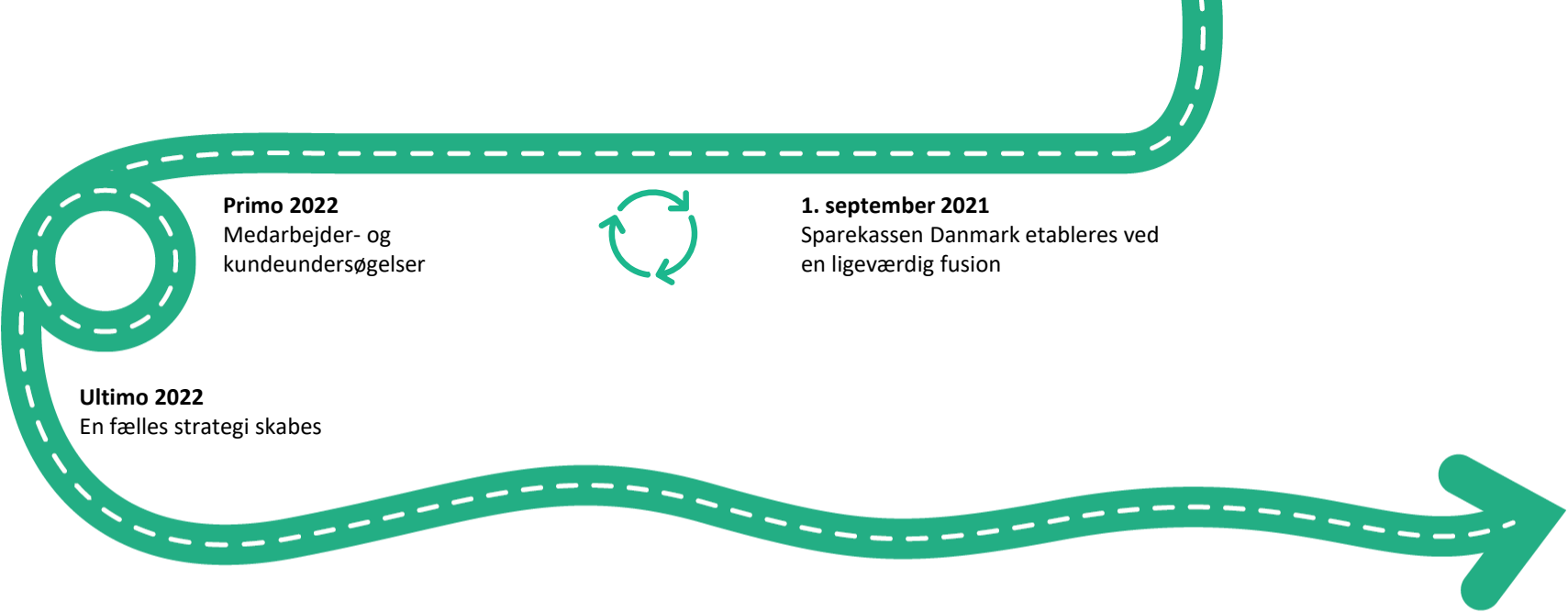




Hvad gør vi?



Alt starter med  
vores strategi



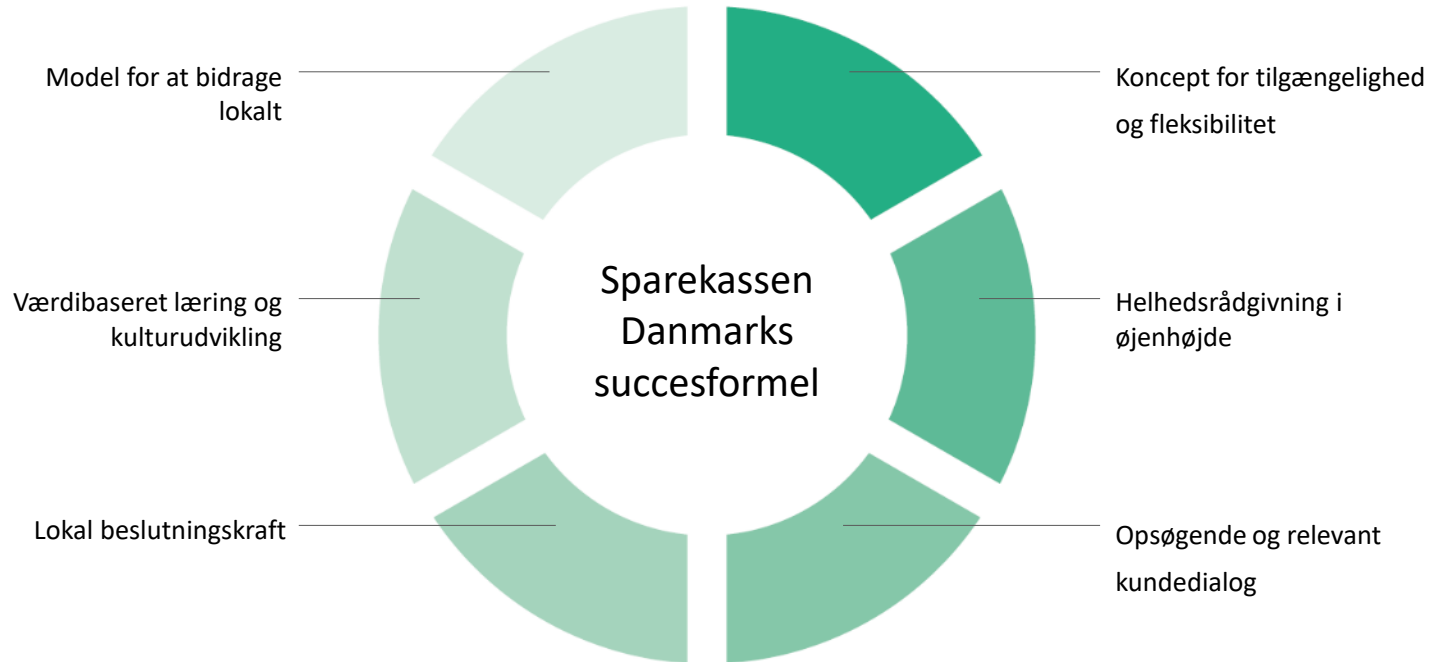
**Primo 2022**  
Medarbejder- og  
kundeundersøgelser



**1. september 2021**  
Sparekassen Danmark etableres ved  
en ligeværdig fusion

**Ultimo 2022**  
En fælles strategi skabes

# Sparekassen Danmarks succesformel er både baseret på vores eksisterende styrker og ambitioner for fremtiden





**1. september 2021**

Sparekassen Danmark etableres ved en ligeværdig fusion

**Primo 2022**

Medarbejder- og kundeundersøgelser

**Ultimo 2022**

En fælles strategi skabes

**Primo 2023**

Første strategiske initiativer igangsættes

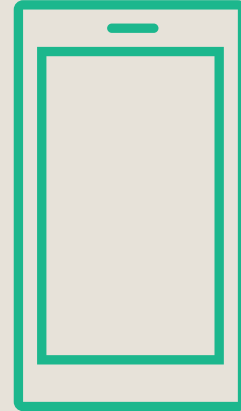
**Medio 2023**

Første strategiske initiativer 'går i produktion'

**Oktober 2024**

KISS Konference

Konkrete  
resultater





Konkrete  
resultater



Hvorfor den  
strategi?



Var vi så tilgængelige, som vi troede?

### Medarbejdere

**71 %**

mener, at det er helt tydeligt for vores kunder, at de altid kan kontakte deres rådgiver, og at de kan få personlige møder, når det passer dem

**>50 %**

af medarbejderne mener ikke, at vi er tilgængelige efter "normal" arbejdstid på tværs af sparekassen

### Kunder (privat og erhverv)

**2 ud af 5**

af både privat- og erhvervskunder er ikke enige i, at deres rådgiver er tilgængelig, når og hvor det passer dem

**>50 %**


af privat- og erhvervskunder, der ikke oplever tilgængelighed, er også i tvivl om, de kan kontakte deres rådgiver uden for "normal arbejdstid"

# Vores kunder og kollegaer har sat kursen for strategien

Tilfredsheden hos de kunder, der proaktivt er kontakt af os kontra dem, der ikke er



Vores kunder og kollegaer har sat kursen for strategien



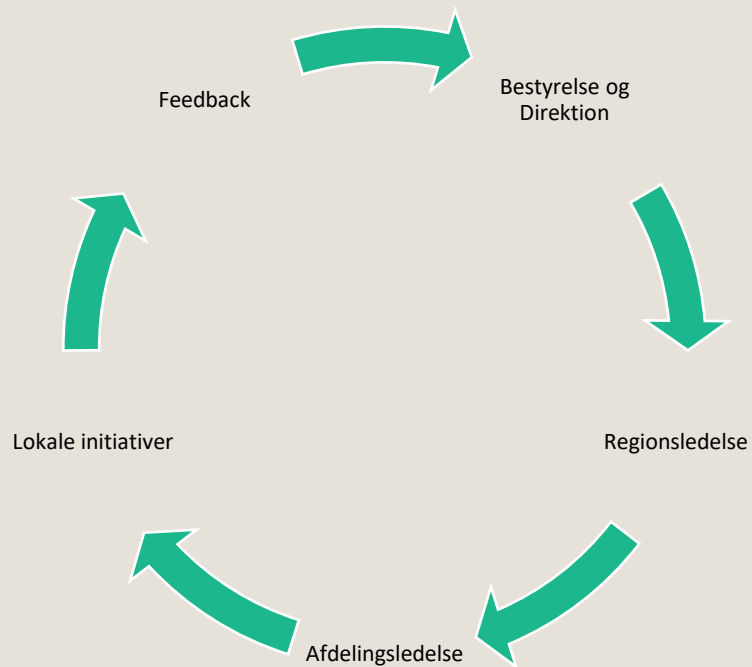
Hvordan måler vi?

# Kundernes feedback er ledestjernen

Årlig kundetilfredshedsmåling

Hoved-, regions- og  
afdelingsrapport

Løbende temamålinger



# Det foregår i et feedback loop

Vores feedback loop arbejder på tre niveauer:

- Strategisk reviderer vi vores målsætninger med bestyrelse og direktion
- Taktisk tilpasser vi vores strategispor efter den nyeste viden og feedback
- Operationelt iværksættes lokale initiativer i regions- og afdelingsledelsen

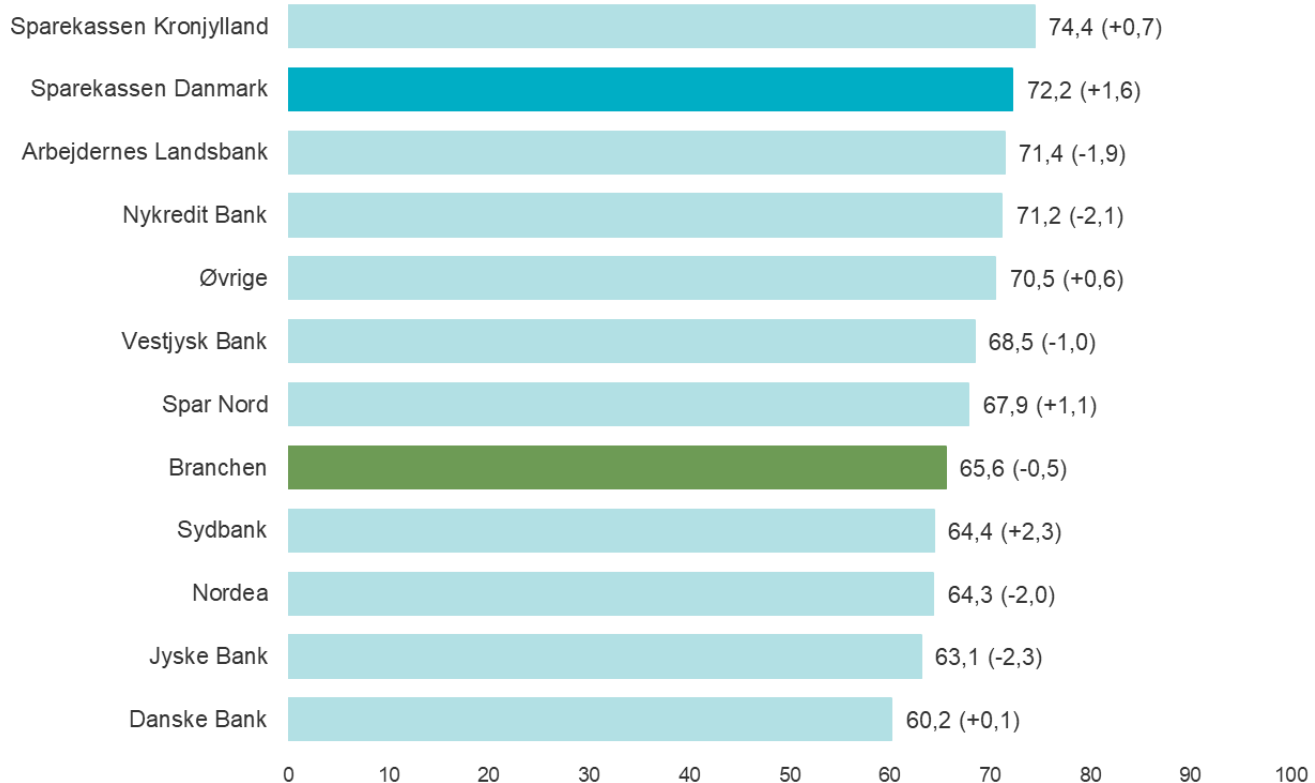


# Helt aktuel feedback fra vores kunder

EPSI Bank B2C og B2B 2024

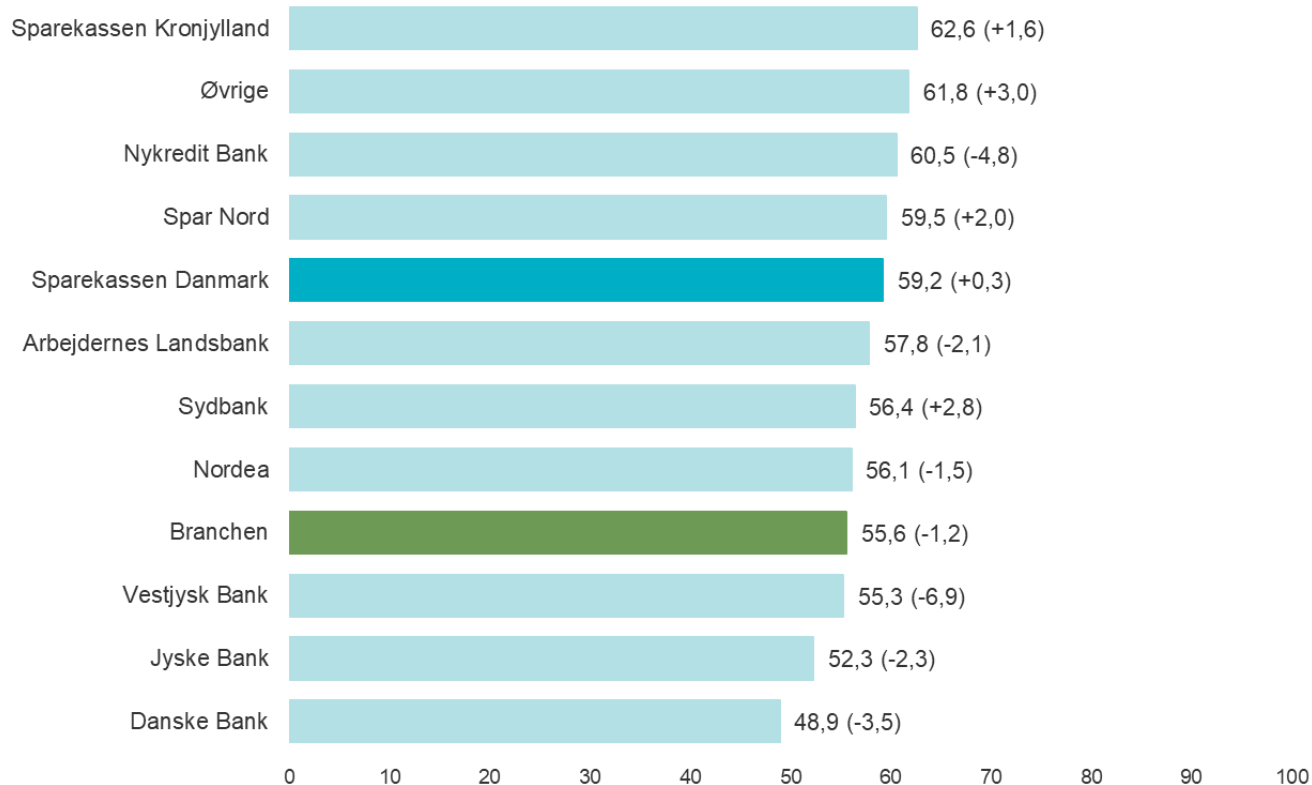
Her er vi  
stolte og  
motiverede

# Kundetilfredshed



Her skal vi  
forbedre os

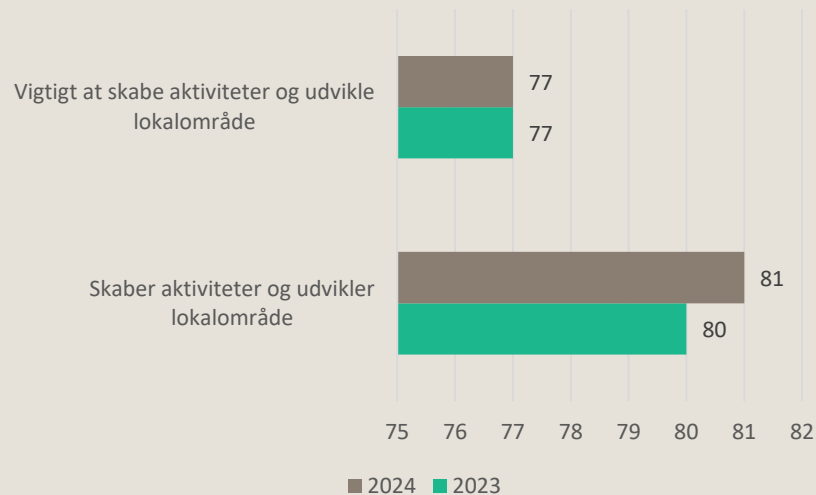
# Relevant proaktivitet





# Spørgsmål om lokal forankring

Det er et strategisk målepunkt i sparekassen at skabe aktiviteter og udvikle vores lokalområde





Er vi anderledes?

# Jamen, er vi så anderledes?

- Vi har ingen aktionærer, så vi tænker og handler mere langsigtet
- Vi har 63 afdelinger fordelt i store dele af landet
- Vores strategi kan spores direkte tilbage til vores kunders behov
- Vi har 6 succesformler og en række strategispor, der til sammen skal skabe de reelle forandringer fra vores strategi





Men hvad  
synes I?

# Tak for jeres tid

Lasse Kragh Carstensen  
6137 0553  
lakr@spard.dk

