

KAMPANJESKOLEN

Hjelp til å ta gode valg. Alltid.

Fremtidens forbruker blir stilt overfor for mange valg. Våre bankkunder blir i tillegg stilt overfor noen vanskelige og kjedelige valg. Men veldige viktige. Så løser du vår kundereise løser du alle.

Bjørn Slåtto
Adm dir
Eika Kapitalforvaltning

KAMPANJESKOLEN

Kappløpet mot Nordpolen...



Den bioniske Eika-banken

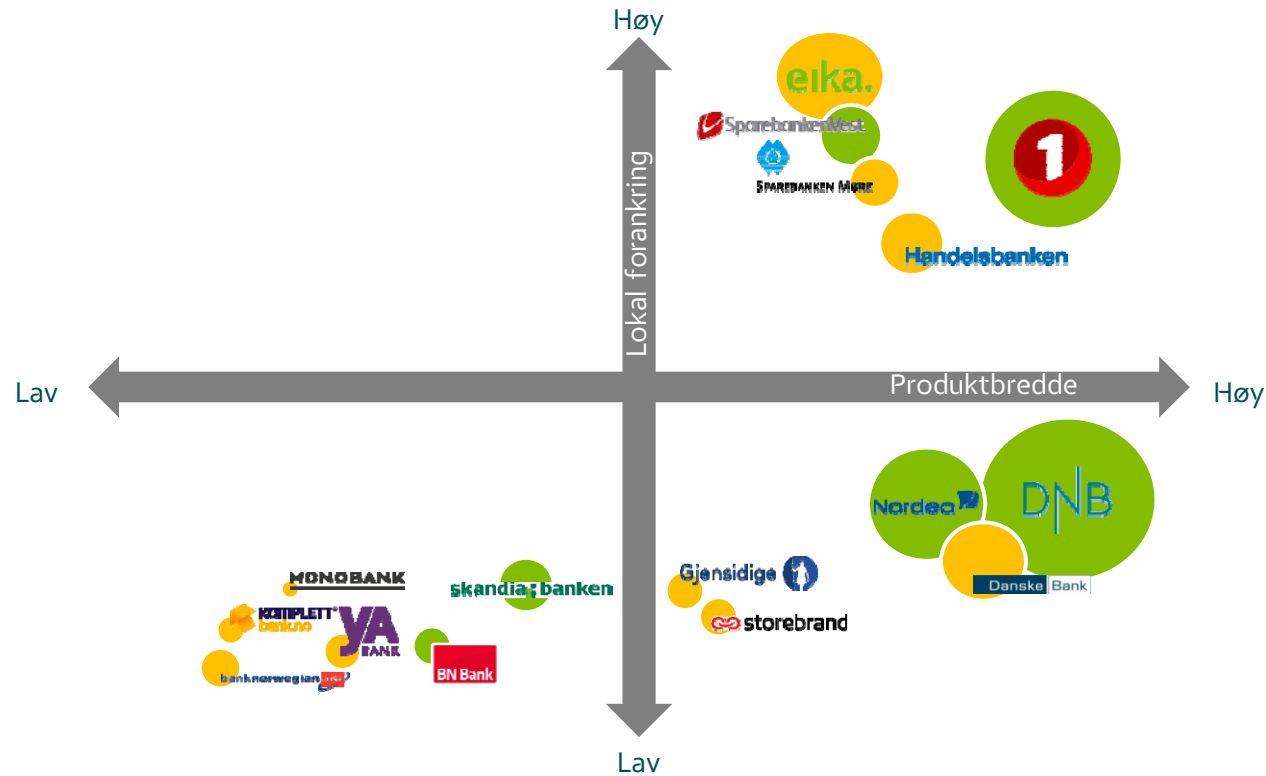
Tre dimensjoner i fremtidens kundeomsorg



Din hjelp til å ta gode valg. Alltid.

Det norske bankmarkedet i 2017

En kartlegging av posisjoner for utvalgte banker



¹Basert på grad av automatisering, selvtjenning, innovasjonssatsning og produkt-/tjenesteutvikling

Gode kundeopplevelser betaler seg



8 av 10 ønsker å betale mer for en tjeneste dersom kundeopplevelsen er god

- Studie (2017) bekrefter at god kundeopplevelse leverer høyere lønnsomhet og vekst over en femårsperiode når studiet er gjort
- Endringstakt og eierskap til kundeopplevelse er hovedutfordringer for de fleste
 - De fleste selskaper ønsker å levere men får det ikke helt til
- **Selskapene er bl.a. nødt til å holde følge med kundenes forventninger knyttet til kanalfleksibilitet, her endres mye raskt**

Privat

1.100 mill

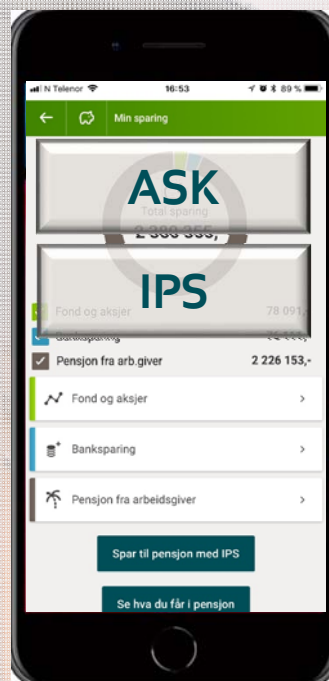


1. Lokal rådgiver
2. Digitale sluttkundeløsninger
3. Spareavtale

ASK/IPS

- Beslutningstaker: PM

1.500 mill



Bedrift

400 mill



1. Lokal rådgiver
2. Digitale sluttkundeløsninger
3. Spareavtale

IPK

- Beslutningstaker: PM

Fortsatt er «menighetene» har aksjosparekontoer

204.000 aksjesparkontoer er opprettet på Det er nå jobben begynner, sier leder for i Sparebank 1-alliansen, Una Mathis

PRIVAT ØKONOMI
Anita Moenmannes Oslo

Aksjesparkontoer – produktet som gjør at du kan kvitte deg med ditt gamle fond uten at det utløses skatt – ble lansert med brak og ble en suksess i første runde. Det var et stort marked for aksjefond og det ble mange kunder som var vant med det som hadde vært et stort marked for aksjefond og det ble mange kunder som var vant med det som hadde vært et stort marked for aksjefond...

Det er nå jobben begynner, sier leder for i Sparebank 1-alliansen, Una Mathis. Det er nå jobben begynner, sier leder for i Sparebank 1-alliansen, Una Mathis. Det er nå jobben begynner, sier leder for i Sparebank 1-alliansen, Una Mathis.

Nå er målet å få nordmenn til å ta mer aktive valg med sparingene sine. – Jeg har gjort noen observasjoner i den korte perioden jeg har hatt jobben. Jeg mener vi som finansiering må ta innover oss et lite ikke har vært å få den norske befolkningen til å ta mer aktive valg med sparingene sine.

Kunder åpnet 50.000 aksjesparkontoer – inkludert 25.000 for aksjefond, såkalt har 25.000 kunder. – De som har opprettet ASK fra 1. september til nå, er de kundene som er mest aktive og mest på hugget. Det gjelder mange av våre kunder. Vi tror at bare DNBs og de andre større aktører, så vil antallet ASK-kunder stige opp i løpet av 2018, men leder Anders Skar i Nordnet.

Sjanger på salgstoppen Nordnet kan også stå i bordet med at de kan tilby kundene best fond å velge mellom i aksjesparkontoen. Her er 25 fond kan Nordnet kjenner velge mellom. Skar sier at deres oversikt viser at kundene har valgt tema fond de har store gevinster på, fram i aksjesparkontoen. – Det er tydelig at kundene vil velge aksjefond som de har store gevinster på, men som har underprestert de senere år, og kjøper billigere fond enn de aktive fond med god historikk, sier Skar.

Kunder «på fag» Den mest populære fond- og aksjesparkontoen, Nordnet er vitenskap og er mest på hvor mange aksjesparkontoer som er åpnet i 2018. Da var totalt 204.968 nye kontoer.

Fra null til 204.968 nye kontoer

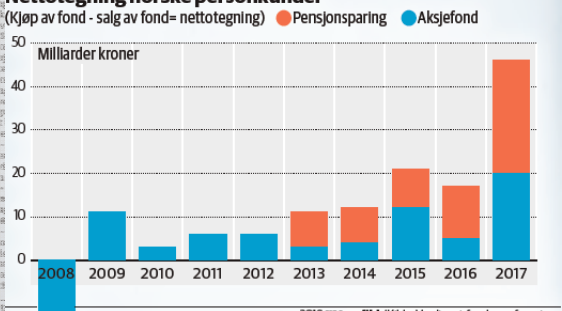
Antall aksjesparkontoer norske fondskunder har åpnet fra 1. september og ut året. Kontoer med enkeltaksjer er ikke med.

ASK-plaseringer per selskap*	ASK-avtaler	Antall Forvaltningskapital i ASK per 31.12.2017 (mill. kr)	Antall tilgjengelige ASK-fond
Sparebank 1	59 605	7 191	150
DNB	43 158	11 860	349
Eika Kapitalforvaltning	27 705	2 467	6
Skagen	16 128	8 986	8
Nordnet	15 263	2 354	515
Storebrand AM	14 246	2 252	128
Danske Bank	9 500	1 628	172
Nordea	9 200	1 582	315
KLP Kapitalforvaltning	3 733	965	17
Odin Forvaltning	2 210	336	11
Handelsbanken	2 087	1 469	52
Landkredit Forvaltning	710	224	2
Holberg Kapitalforvaltning	646	172	5
Pareto AM	395	498	88
Fondsfinans Kapitalforvaltning	122	244	4
Alfred Berg Kapitalforvaltning	118	137	58
Forté Fondforvaltning	77	48	6
First Fondene	41	40	4
Fondsforvaltning	15	6	6
C Worldwide AM	9	6	8
Sum	204 968	42 465	1 904

*Banken har ikke kommet med tall 2018 DNB-grafikk/Kilde: Kilde Vif

Nytt rekordår for fondssparing

Nettotevning norske personkunder (Kjøp av fond - salg av fond - nettotevning) Pensjonssparing Aksjefond



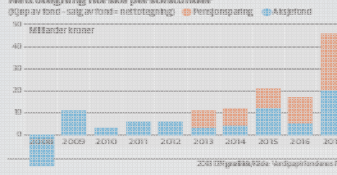
2018 DNB-grafikk/Kilde: Verdipapirfondenes forening

Fra null til 204.968 nye kontoer

Antall aksjesparkontoer norske fondskunder har åpnet fra 1. september og ut året. Kontoer med enkeltaksjer er ikke med.

ASK-plaseringer per selskap*	ASK-avtaler	Antall Forvaltningskapital i ASK per 31.12.2017 (mill. kr)	Antall tilgjengelige ASK-fond
Sparebank 1	59 605	7 191	150
DNB	43 158	11 860	349
Eika Kapitalforvaltning	27 705	2 467	6
Skagen	16 128	8 986	8
Nordnet	15 263	2 354	515
Storebrand AM	14 246	2 252	128
Danske Bank	9 500	1 628	172
Nordea	9 200	1 582	315
KLP Kapitalforvaltning	3 733	965	17
Odin Forvaltning	2 210	336	11
Handelsbanken	2 087	1 469	52
Landkredit Forvaltning	710	224	2
Holberg Kapitalforvaltning	646	172	5
Pareto AM	395	498	88
Fondsfinans Kapitalforvaltning	122	244	4
Alfred Berg Kapitalforvaltning	118	137	58
Forté Fondforvaltning	77	48	6
First Fondene	41	40	4
Fondsforvaltning	15	6	6
C Worldwide AM	9	6	8
Sum	204 968	42 465	1 904

Nytt rekordår for fondssparing



2018 DNB-grafikk/Kilde: Verdipapirfondenes forening

Aksjesparkontoer

- Investeringer i aksjer og aksjer i aksjefond uten at det utløses gevinstskatt ved kjøp av aksjer eller aksjefond.
 - Aksjefond med salg av aksjer eller aksjefond på kontoen skattelegges først når midlene tas ut av kontoen. Det gir tilsvarende ikke tradisjon for tap før midlene tas ut.
 - Det opprinnelige sparebelegget skal tas ut skattefritt. Ut 2018 kan man flytte aksjer og fond inn på aksjesparkonto uten at det utløser gevinstskatt.
- De beste aksjesparkontoer for deg som:
- Sparer fast i fond og aksjer (renter, aksjer og kombinasjoner)
 - Sparer i aksjefond - eller et fond med mer enn 80 prosent aksjer - kan du opprette en aksjesparkonto fra 1. september og flytte all sparingen inn på denne kontoen. Gjelder kun fond og aksjer innenfor EØS.
 - Har du bare aksjer i aksjefond og aksjer innenfor EØS, kan du opprette en aksjefond uten at det utløser skatt.
 - Sparer du i aksjefond som har under 80 prosent aksjefond, kan du ikke flytte inn på den kontoen.
 - Hvorfor skal du flytte?
 - Har du store gevinster på fond du har hatt over lang tid, utsetter du skatten på den gevinsten hvis du flytter fondet inn på en aksjesparkonto.
 - Når du gjemmer i løpet av 2018, kan du kjøpe fond for 100.000 kroner, og det har steget til 150.000 kroner etter avkastning, kan du ta ut 100.000 kroner.
 - Du kan selge og kjøpe fond og aksjer i aksjefond uten at det utløser skatt. For eksempel, har du kjøpt fond for 100.000 kroner, og det har steget til 150.000 kroner etter avkastning, kan du ta ut 100.000 kroner.
 - Du kan selge og kjøpe fond og aksjer i aksjefond, har du ikke i hjem, da mister du tapet på fondet.
 - En fordel er også at du kan ta ut det opprinnelige investerte i fondet uten at det utløser noe skatt. For eksempel, har du kjøpt fond for 100.000 kroner, og det har steget til 150.000 kroner etter avkastning, kan du ta ut 100.000 kroner.
 - Du kan selge og kjøpe fond og aksjer i aksjefond, har du ikke i hjem, da mister du tapet på fondet.
 - Hvorfor skal du flytte aksjer inn?
 - Aksjer skal selges i aksjefond, er det du starter sparing i fond i aksjefond, er det du starter sparing i aksjefond, er det du starter sparing i aksjefond.
 - Hvis du starter sparing i aksjefond, er det du starter sparing i aksjefond, er det du starter sparing i aksjefond.
 - Hvis du starter sparing i aksjefond, er det du starter sparing i aksjefond, er det du starter sparing i aksjefond.
 - Hvis du starter sparing i aksjefond, er det du starter sparing i aksjefond, er det du starter sparing i aksjefond.



PENSIONS are boring
but important!

Hjernen ikke skapt for å tenke på pensjon

Hjernen er ikke skapt for pensjonssparing, ifølge hjerneforsker Elin Helander. Finansbransjen må derfor vekke følelser når den skal lokke kundene til å spare.

PRIVATØKONOMI

Anita Hoemnes Oslo

Ferierende bilder av en strand på Bahamas, en bil eller en gjeng glade mennesker rundt et restaurantbord. Dette må til for å lure hjernen din til å synes det er greit å spare til pensjon, ifølge den svenske hjerneforskeren Elin Helander. Hun gikk fra en forekstenstilling innen kognitiv nevrovitenskap på Karolinska instituttet i Stockholm for å starte opp selskapet MoneyMind, et selskap som har mål om å øke bevisstheten rundt hvordan alderd og økonomi henger sammen. Forrige uke snakket hun til alle ansatte i Storebrand. Det er en viktig høst for selskapet, den viktigste på mange år. To nye produkter kommer på markedet, og kan bidra til det flere aktører har kalt en spare-revolusjon.

- Aksjesparekonto minifires 1. september.
- IPS (individuell pensjonssparing) kommer 1. november.

Alle norske banker og fondsselskaper har kastet seg ut i kampen om kundene. Helander helte først kaldt

vann i blodet på vertige Storebrand-ansatte. «Vi kan bytte ut syke hjerter og sende folk ut i verdensrommet. Men det å få hjernen til å skjønne at den må spare til pensjon. Det klarer vi ikke, så hun til et fulltappet auditorium på Storebrands hovedkontor på Lysaker.

«Sparing er som røyking» Talrike undersøkelser bekrefter dette. I en undersøkelse Helander refererte til, svarte 96 prosent at det var viktig å spare, men kun 27 prosent svarte at de sparer nok.

«Det er et gap mellom det vi vil gjøre og det vi faktisk gjør, sier hun.

Og legger til: «Sparing er som røyking. Alle vet at det er farlig å røyke, men mange gjør det. Alle vet at man bør spare, men gjør det ikke likevel».

Forskningen innenfor «behavioral finances» er relativt ny, men ble aktualisert etter finanskrisen.

«Dette er en ung vitenskap, og mitt mål er å forskne på finansielle løsninger for å få til den økonomiske oppfølelsen vi trenger som mennesker, sier Helander.

Publisert forskning har påvist at hjernen vår ikke er laget for pensjonssparing. For sparing til pensjon, månebrøst at man planlegger 40 år frem i tid og det

klarer man ikke, sier hun. En naturlig frukt til det, er at det ikke er så lenge siden gjennomsnittlig levealder var rundt 40 år, så da var det ikke nødvendig å tenke langsgiktig, påpeker Helander.

Slik fungerer hjernen: ● Den søker rask belønning. Den trenger et sterkere enn vår vilje.

● Hjernen er designet for å løse problemene her og nå, ikke for ting som skjer om ti til 30 år - som å spare til pensjon.

«Altså er hjernen en belønningsjunker. Den er lat og har vanskelig for å tenke langsgiktig. Sparing handler om å avstå belønning i dag, om ikke alltid å ta den raskeste veien. Spare til pensjon oppfattes som kjedelig, og hjernen vil for all del unngå kjedelige ting, sier Helander.

Appene skal få deg til å spare Appene som er på markedet nå, er nettopp designet for å lure hjernen til å spare. Dreams-appen, som over 100.000 svensker har tatt i bruk, og som Storebrand snart lanserer på det norske markedet, appen Spare som DNB lanserte før sommeren, og det norske selskapet Spiffs app hvor hvor Norge har gått inn, som en samarbeidspartner, har alle den samme oppskriften: Last opp en bilde av et spennende reis, bil, klar, fultkjertehopp - samt en tidsfrist, og be om at

«Altså er hjernen en belønningsjunker. Den er lat og har vanskelig for å tenke langsgiktig» Elin Helander, hjerneforsker

banken trekker et sparebeløp. Det er det eneste som fungerer, ifølge Helander. «Informasjonen har ingen verdi for mennesker før man legger følelser til det. Derfor må man jobbe med å vekke følelser, sier hun.

Pensjonist med vr-briller Helander sier finansbransjen snart vil ta i bruk vr-briller med bilder fra en mulig pensjonistliv - reise, bil, klar, fultkjertehopp - samt en tidsfrist, og be om at



Hjerneforsker Elin Helander i selskapet MoneyMind forsker på hvordan man «lure» hjernen til spare mer til pensjon. Foto: Gunnar Lier

fremtiden deres som pensjonist kan bli.

Ikke alle mennesker er like bevisstløse når det gjelder sparing. Statistikken fra Verdipapirfondenes Forening viser det spares over 700 millioner kroner måned.

«Noen grupper av mennesker klarer lettere enn andre å kjempe en sterk kobling til fremtiden. Forskning viser at denne gruppen også sparer mer, og er flinkere til å ta beslutninger som er fra for dem i fremtiden. Andre har ikke den evnen i det hele tatt, sier Helander.

Må ses på under ett. Kvis får god anledning til å teste hvor villige kundene er til å spare

anita.hoemnes@dn.no

Tilbyr pensjonskundene «hjelp til selvhjelp»

Oslo. Leder for pensjon og sparing i Storebrand, Ponnny Kvis, var blant tilhørene til Elin Helanders beskrivelse av hvordan hjernen skilt ikke er motivert for pensjonssparing.

«Det er ikke noe nytt at man bruker bilder av stender på Bahamas for å få folk til å spare. Det nye er verktøyet man har for å illustrere det, sier han.

Må ses på under ett. Kvis får god anledning til å teste hvor villige kundene er til å spare

til pensjon i høst. Produktene Aksjesparekonto og IPS (individuell pensjonssparing) blir lansert i høst.

Aksjesparekonto allerede 1. september, IPS i november. Bransjen har kalt det «en spare-revolusjon».

Kvis sier de anbefaler kundene å se Aksjesparekonto og IPS i sammenheng.

Aksjesparekonto er ikke et spareprodukt. Det er en konto hvor du kan plassere fonds-

sparing. IPS er et spareprodukt hvor du kan spare 40.000 kroner til pensjon i året med skattefradrag.

Det er to separate ordninger, men rådet vi gir til våre kunder er å se de i sammenheng.

«Hvis du flytter aksjefondene dine inn på en aksjesparekonto, kan du ta ut utskuddet uten at det utløser skatt. Innskuddet kan du bruke til å kjøpe IPS, sier Kvis.

Det riktige gjelder kun for dem

som har lang sparehorisont. Pengene som blir satt inn på IPS kan fort tas ut når du er 62 år. Kvis vil ikke være med på at det fremstilles som negativt - særlig ikke i lys av hjerneforsker Helanders foredrag om hvor lyst hjernen har til å være impulsiv.

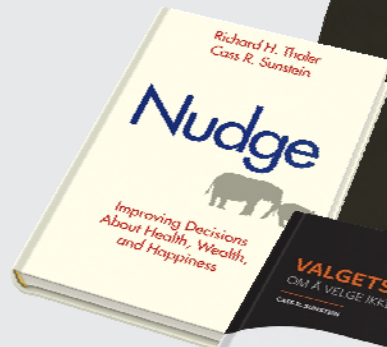
«Innsikt på sparingen er hjelp til selvhjelp. Det hindrer deg i å være impulsiv, og sikrer penger til pensjon, sier Kvis.

Følge beregninger Storebrand har gjort øker sparebeløpet ditt

med 30-40 prosent hvis du sparer i IPS, sammenlignet med sparing til pensjon i ordinære aksjefond. Anskaffen av skattefradraget og fritaket for formuesskatt.

«Sist gang vi solgte spareprodukter med aksjesparing, sto løven ut på gaten når det nærmet seg nyttår. Vi tror det samme vil skje nå også, bortsett fra at løven blir på serveren til Storebrand. Nordmann er halt ville etter å spare skatt, sier Kvis.

VÅR EVNE
TIL Å FORETA
GODE VALG ER
BEGRENSET



Cass Sunstein
Forfatter og professor i jus.
Harvard University.

eika.

**HVILKE TYPER
VALG SKAL VI
SØKE Å LØSE?**

	Automatisert eller enkelt	Tidkrevende eller vanskelig
Morsomt eller behagelig	En kopp kaffe.	Bok. Gave Reise. Bil.
Ikke morsomt eller behagelig	Tannpasta.	Pensjonssparing.

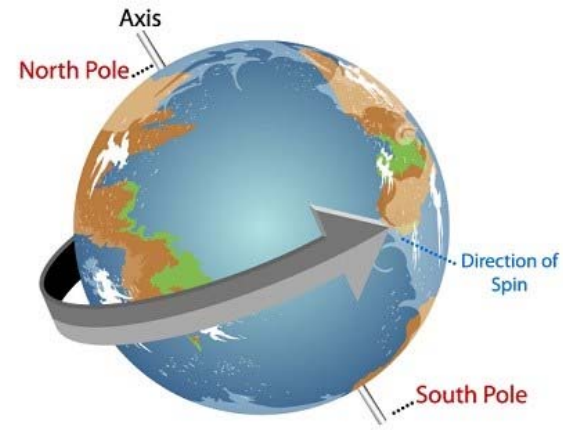
**HVILKE TYPER
VALG SKAL VI
SØKE Å LØSE?**

	Automatisert eller enkelt	Tidkrevende eller vanskelig
Morsomt eller behagelig		
Ikke morsomt eller behagelig		

Kappløpet mot Nordpolen...

HVILKE TYPER
VALG SKAL VI
SØKE Å LØSE?

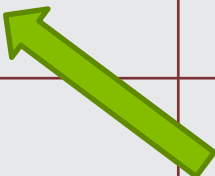
	Automatisert eller enkelt	Tidkrevende eller vanskelig
Morsomt eller behagelig		
Ikke morsomt eller behagelig		



The diagram shows a 3D representation of Earth with a grey axis passing through the North Pole and South Pole. A grey arrow around the axis indicates the direction of spin. Labels include 'Axis', 'North Pole', 'South Pole', and 'Direction of Spin'.

**HVILKE TYPER
VALG SKAL VI
SØKE Å LØSE?**

	Automatisert eller enkelt	Tidkrevende eller vanskelig
Morsomt eller behagelig		
Ikke morsomt eller behagelig		Pensjonssparing



**HVILKE TYPER
VALG SKAL VI
SØKE Å LØSE?**

	Automatisert eller enkelt	Tidkrevende eller vanskelig	Veldig vanskelig
Morsomt eller behagelig			
Greit nok			
Ikke morsomt eller behagelig			

**HVILKE TYPER
VALG SKAL VI
SØKE Å LØSE?**

	Automatisert eller enkelt	Tidkrevende eller vanskelig	Veldig vanskelig
Morsomt eller behagelig	Fase 2 → Fase 3		
Greit nok			
Ikke morsomt eller behagelig	Fase 1		Pensjons- sparing

**HVILKE TYPER
VALG SKAL VI
SØKE Å LØSE?**

	Automatisert eller enkelt	Tidkrevende eller vanskelig
Morsomt eller behagelig		
Ikke morsomt eller behagelig		



Polferd

=

Kundereise

**HVILKE TYPER
VALG SKAL VI
SØKE Å LØSE?**

	Automatisert eller enkelt	Tidkrevende eller vanskelig
Morsomt eller behagelig		
Ikke morsomt eller behagelig		



VALGARKITEKT

«Hvis du gjør noe som påvirker måten folk tar valg på så er du en valgarkitekt».

Kilde: Nudge. Thaler & Sunstein. 2008.



VALGARKITEKT

«Hvis du gjør noe som påvirker måten folk tar valg på så er du en **polfarerer**».

Kilde: Nudge. Thaler & Sunstein. 2008.

KAMPANJESKOLEN

Kappløpet mot Nordpolen...

Løser du vår kundereise løser du alle!

