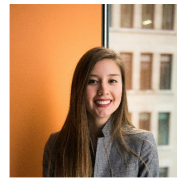


# Kristin Johansen

## BANKKONSULENT



Oslo, Norway | kristin.johansen@gmail.com | +47 906 78 901 | linkedin.com/in/kristinjohansen

Bankkonsulent med syv års erfaring fra DNB og SpareBank 1, med spesialisering innen personkundemarkedet og boliglånsrådgivning. Har dokumentert evne til å bygge langsiktige kundeforhold og nå salgs- og rådgivningsmål, med høy kundetilfredshet som gjennomgående resultat. Kjent med kravene i Finansavtaleloven og regulatoriske rammer for kredittvurdering. Ønsker å utvikle meg videre mot privatøkonomisk rådgivning og eventuelle lederoppgaver i et mellomstort bank- eller finanshus.

## ERFARING

### Bankkonsulent – Privatmarked, DNB, Oslo

feb. 2021 – Nå

Kundekonsulent i DNBs privatmarkedsavdeling på Majorstuen, med fullt ansvar for boliglån, forbruksprodukter og spareavtaler.

- Behandlet gjennomsnittlig **25–35 lånesøknader per måned**, med en innvilgelsesrate på **82 %**
- Toppscorer i kundetilfredshet (NPS) blant konsulentene i avdelingen i **2022 og 2023**
- Nådde eller oversteg **alle salgsmål** i 10 av 12 måneder i 2023 – inkludert 115 % av boliglånsmålet
- Opplæringsressurs for **4 nyansatte konsulenter** i regelverk og systembruk (Temenos/T24)

### Kunderådgiver, SpareBank 1 SR-Bank, Stavanger

sep. 2017 – jan. 2021

Rådgivning og salg av finansprodukter til privatpersoner ved Stavanger-kontoret.

- Rådgav **over 400 kunder per år** om sparing, forsikring og låneprodukter
- Bidro til at filialen ble kåret til **beste kundetilfredshetscore i SR-Bank** for 2019
- Gjennomførte kundekampanjer for BSU og IPS som økte spareporteføljen med **NOK 8 millioner** i 2020
- Håndterte kredittvurderinger i henhold til utlånsforskriften og bankens internpolicy

### Kundeservicemedarbeider, Nordea Norge, Oslo

juni 2015 – aug. 2017

Deltidsstilling i Nordeas kundesenter ved siden av studier, med ansvar for telefonhenvendelser og digital kundeservice.

- Besvarte gjennomsnittlig **50 kundefølgere per dag** om nettbank, kort og kontoforhold
- Rangert som **topp 3 i kundetilfredshet** blant 25 kundeservicemedarbeidere i kvartalet Q3 2016
- Gjennomførte intern opplæring i hvitvaskingsregelverket og KYC-prosedyrer
- Bidro til testing av Nordeas nye mobilbankløsning før lansering

## UTDANNING

### Bachelor i økonomi og administrasjon i Finansiell økonomi, BI Norwegian Business School, Oslo

aug. 2014 – juni 2017

Bachelorgrad med fordypning i finansiell økonomi og bedriftsøkonomisk analyse.

- Relevant emner: Personlig finansiell planlegging, Kredittanalyse, Finansmarkeder og institusjoner
- Bacheloroppgave: *Boliglånsmarkedet i Norge etter innstramningene i 2017 – konsekvenser for førstegangskjøpere*

## FERDIGHETER

Boliglånsrådgivning • Kredittvurdering • Sparing og pensjonsprodukter • Salg og kunderelasjoner • Finansavtaleloven • Temenos T24 / CRM-systemer • KYC og hvitvaskingskontroll • Forbrukerrådgivning • Presentasjon og kundekommunikasjon • Nettbank og digital rådgivning

## SERTIFISERINGER

**Autorisasjon som finansiell rådgiver (AFR)**, Finansnæringens autorisasjonsordninger (FinAut)

apr. 2019 – apr. 2019

**Godkjent rådgiver – boliglån**, FinAut

juni 2021 – juni 2021

## SPRÅK

Norsk (bokmål) – morsmål • Engelsk – flytende

## PROSJEKTER

Bidro til utvikling og testing av DNBs nye digitale boliglånskalkulator for unge kunder. Ga innspill på brukeropplevelse og regelverkskrav basert på **over 200 kundesamtaler**. Kalkulatoren ble lansert i 2023 og brukes av **15 000+ brukere per måned**.

## REFERANSER

### Øyvind Thorsen

Avdelingsleder Privatmarked, DNB

oyvind.thorsen@dnb.no, +47 908 76 543

**Silje Ødegaard**

Banksjef Stavanger, SpareBank 1 SR-Bank  
silje.odegaard@sr-bank.no, +47 922 11 234

**FRITIDSAKTIVITET**

---

**Styremedlem, Oslo Unge Økonomer**

sep. 2022

Ansvarlig for faglige arrangementer og nettverksbygging for unge økonomer i Oslo, med **6-8 arrangementer per år**.