

# Ambassadörer bidrar till utveckling på ICA Banken

Varje medarbetare har möjlighet att påverka vardagen på ICA Banken. Som ambassadör är bolånerådgivaren Nermana Selimovic med och tar banken in i framtiden – genom att guida medarbetarna på den digitala resan.

Skribent Tina Lindström Carlsson Fotograf Lo Birgersson

Vardagen präglas av kundmöten, interna samarbeten, utveckling och ambassadörskap. Nermana Selimovic, bolånerådgivare, jobbar med att hjälpa kunder i bostadsaffären.

– Jag trivs verkligen, mycket tack vare den ständiga utvecklingen. Dessutom engagerar sig ICA Banken i viktiga samhällsfrågor och har sunda värderingar som stämmer överens med mina egna, säger Nermana.

## Delar kundernas glädje

Nermana började på ICA Banken direkt efter sin examen 2005. Efter en tid på kundservice med inkommande telefoni ville hon göra mer för kunderna och för sin karriär, så hon valde att utveckla sitt intresse för krediter och bolån.

– Bolån till ett nytt hem är en stor händelse. Det ger så mycket att kunna hjälpa en kund i en så stor affär och dela den glädjen som en ny bostad innebär. Varje dag kan se olika ut, ena dagen sitter jag i kundmöten och en annan dag är jag delaktig i en intern workshop, säger Nermana och fortsätter:

– Vi jobbar mycket tvärfunktionellt inom ICA Banken – det kan handla om ett ämne man själv är intresserad av eller något i vardagen som man vill förbättra och kan bidra till. Kanske får vi input från en kund om någon rutin som behöver utvecklas, då tittar vi på det – på ICA Banken jobbar vi framåt tillsammans.

## Digital förändringsresa

ICA Banken har ett internt ambassadörprogram där Nermana är en av ambassadörerna. Som ambassadör blir man tränad i ledarskap och kommunikation och håller i egna workshops för sitt närmaste team.

– För mig innebär ambassadörskapet att vara en inspiratör och att hjälpa mina kollegor på vår förändringsresa som startade för ungefär ett år sedan. Det gäller att hänga med i digitaliseringen och framtiden. Vi ambassadörer har fått verktyg som visar hur man är som person och hur vi kan använda egenskaperna i vårt ledarskap, säger Nermana och fortsätter:

– Alla är olika och tar olika tid på sig att ta till sig något nytt. Vi bryter ner mål och diskuterar i teamen vad man som enskild individ kan göra i vardagen – alla små steg gör att vi tar oss framåt i vår förändringsresa. Vi specificerar vilken strategi vi ska ha och det gäller att göra det tillsammans. Som ambassadör



## Nermana Selimovic

**Titel:** Bolånerådgivare.

**Utbildning:** Magisterexamen i ekonomi, inriktning direktmarknadsföring, högskolan i Borås, examen 2005.

**Läser just nu:** "Liv 3.0, en spännande bok om hur AI påverkar vår vardag, skriven av Max Tegmark."

## Antingen/Eller

Sverigessemester /

Utlandssemester

Fikarum / Skrivbordskaffe

Pocket / Ljudbok

Tåg / Flyg

är man med och bryter ner mål och påverkar – i slutändan handlar det om att få med oss människorna på resan.

## Engagemang som drivkraft

Att Nermana trivs på ICA Banken går inte att ta miste om. Hon lyfter engagemanget som en viktig drivkraft som bidragit till att hon har drivit frågor som handlar om att förbättra det vardagliga arbetet.

– Det finns alltid något man vill utveckla och det uppmuntras av ledningen. Det här med kundupplevelse är jätteviktigt för oss på ICA Banken, vi vill att våra kunder ska fortsätta vara nöjda med oss. Ambassadörskapet har också varit ett lyft för mig, det har förstärkt de förmågor jag insett att jag har, avslutar Nermana.

## Om ICA Banken

[www.icabanken.se](http://www.icabanken.se)

ICA Banken tillhandahåller banktjänster som en del i ICA:s lojalitetsprogram. Bland tjänsterna ingår lönekonto, sparkonto, bankkort, blacolån, bolån och försäkringar och ICA Banken är en komplett leverantör av banktjänster till privatkunder. ICA Banken levererar

även betaltjänster och finansiella lösningar till ICA-handlare, ICA Gruppen, myndigheter och kommuner. Cirka 775 000 kunder nyttjar tjänsterna som ICA Banken erbjuder. ICA Banken startade sin verksamhet 2001 och ingår i ICA Gruppen. 2015 startades dotterbolaget ICA Försäkring, Sveriges nya försäkringsbolag. Huvuddelen av bankens verksamhet ligger i Borås och banken har sitt säte i Solna, Stockholm. Antalet anställda uppgår till drygt 350.