

INNHold

4.1 Kundeservice og kontaktpunkter	2
4.2 Kontaktpunkter Oslo kommune	2
4.3 Kontaktpunkter DNB	3
4.4 Varslinger fra Kundeservice i DNB.....	3
4.5 Møtefora mellom kommunen og DNB	4

4.1 Kundeservice og kontaktpunkter

Hensikten med denne rutinen er å angi hvor og hvordan brukeren skal henvende seg. Kundeservice for betalingsformidling og andre banktjenester dekkes av DNB. Aktuelle kontaktpunkter vil være telefon, e-post, Chat, og selvbetjente løsninger(i nettbanken og dnb.no).

Ytterligere informasjon finnes i rutinehåndbokens kapittel 5. Kontohold og kapittel 7. Betalingsrutiner i nettbanken.

4.2 Kontaktpunkter Oslo kommune

UKE

UKE er administrator for kommunens hovedabonnement i nettbanken. Virksomhetene skal melde inn brukere og brukertilganger til administrator i UKE ved bruk av brukerstøtteverktøyet Kompass.

Administrators oppgaver fremkommer i kapittel 6 Administrator.

Administrators kontaktpunkter er:
UKE, Team register- og tilgangsadministrasjon

e-post: nettbankadministrasjonen@uke.oslo.kommune.no

For IKT-driftsmeldinger følg denne [lenken](#).

HEL

Varsling om feil kan sendes til:

Barnevern: e-post familiahjelp@hel.oslo.kommune.no

Sosial: e-post fasit@hel.oslo.kommune.no

intro/flyktning: sociobrukerstotte@hel.oslo.kommune.no

FIN

Henvendelser/søknad om åpning/sletting av bankkonto, betalingsavtaler rettes til FIN, jfr kapittel 5 Kontohold.

FIN epost: postmottak@byr.oslo.kommune.no

Spørsmål kan rettes til: FIN v/Tove Kalleberg tove.kalleberg@byr.oslo.kommune.no

4.3 Kontaktpunkter DNB

I virksomhetenes daglige kontakt med banken vil **Kundeservice VIP** være det korrekte kontaktpunktet.

Du får også mye hjelp og finner nødvendig informasjon på DNB sine kundeservicesider: https://www.dnb.no/kundeservice/bedrift.html?WT.ac=Kundeservice_ks-bm

Navn - Rolle	Telefon	E-post
Kundeservice VIP (hverdager 08:00-18:00) Bistår ved henvendelser om nettbank og daglig bruk av banken. Utenom åpningstiden er kundeservice bedrift tilgjengelig 24/7 (enklere henvendelser).	22 48 32 00	Kundeservice.ok@dnb.no
Drift Konto Postadresse: DNB Bank ASA Drift Konto Postboks 1600 Sentrum 0021 Oslo		Kontotj.ok@dnb.no

Det er i tillegg etablert et **Kundeteam** for Oslo kommune. Rådgiverne her bistår ved henvendelser om etablering og implementering av nye løsninger, og deltar i faste møter med kommunen.

Kundeteam for Oslo Kommune	Telefon	E-post
Torgeir Haugland Kundeansvarlig Hovedansvarlig for bankavtalen	97 06 77 49	torgeir.haugland@dnb.no
Kristin Berg Cash Management rådgiver og leder av Kundeteamet	95 73 55 20	kristin.berg@dnb.no
Sølvi A. Vian Cash Management rådgiver	46 92 24 89	solvianita.vian@dnb.no
Gry Syversen Cash Management rådgiver	90 17 38 74	gry.syversen@dnb.no

4.4 Varslinger fra Kundeservice i DNB

Ved avvikshendelser og nyttig informasjon som kan være aktuelle for brukerne sender Kundeservice i DNB varslinger direkte på e-post til brukere som ønsker dette.

Aktuelle varslinger kan være:

Forsinkelser, driftsavvik, planlagt nedetid pga oppdateringer, avvikende åpningstider ved helligdager eller brukertips.

4.5 Møtefora mellom kommunen og DNB

Det avholdes kvartalsvise driftsmøter mellom kommunen og DNB hvor representanter fra FIN, UKE og HEL møter fra kommunens side og CM-teamet møter fra bankens side.

Det avholdes halvårsmøter mellom representanter i FIN, kundeansvarlig, og leder av CM-teamet.

Endringsønsker er et av punktene på de kvartalsvise møtene med banken.