

## Sparbankernas kunder mest nöjda i banksverige 2020

**I årets SKI-undersökning får Sparbankerna högst betyg bland samtliga banker i Sverige hos både privat- och företagskunder. Ett modernt digitalt erbjudande tillsammans med stark lokal närvaro och personligt engagemang har bidragit till det fina betyget.**

De två lokala Sparbankerna i Mönsterås kommun, Ålems Sparbank och Häradssparbanken, har de gånger de tidigare deltagit för sig själva stadigt legat i topp när undersökningen har presenterats. När nu Sparbankerna är med som ett kollektiv för första gången är det väldigt glädjande att se att sparbanksidén med en stark lokal förankring fungerar och får gott betyg i hela landet.

Sparbanksidén om att vara en viktig del av det lokala samhället i kombination med välfungerande digitala tjänster samt en nära och personlig service uppskattas enligt undersökningen särskilt mycket av kunderna.

”Att vi får det här betyget i år när det dessutom är 200 årsjubileum för Sparbankerna visar på att vi lyckas hålla kvar det gamla på ett bra sätt samtidigt som vi förflyttar oss framåt genom att erbjuda alla de digitala möjligheter som finns, för de som önskar”, säger Niclas Petersson, VD i Ålems Sparbank.

”Båda bankerna får höga betyg i lojalitet och undersökningen visar att kunderna uppskattar att bankerna ger tillbaka till bygden. Det, tillsammans med bra villkor för våra kunder och att bidra till ett bra företagsklimat, är några av våra viktigaste roller”, fortsätter Niclas.

”Den stora utmaningen för en bank idag är att samtidigt vara både digital och personlig – det lyckas Sveriges sparbanker med”, säger Christel Ödell, VD på Häradssparbanken.

”Kunderna uppskattar allt mer de digitala tjänsterna, men vill samtidigt ha en personlig kontakt de känner sig trygga med. Det handlar om att vara nära sina kunder och förstå deras vardag. Även om en del kundmöten idag sker via digitala gränssnitt är det fortsatt det personliga mötet och vår personal som påverkar nöjdhet och lojalitet mest”, avslutar Christel.

---

Med närmare 2,2 miljoner kunder och cirka 200 kontor i 19 landskap är sparbankerna den viktiga banken för människor och företag utanför storstäderna.

Tillsammans är sparbankerna den femte största bankgruppen i termer av in- och utlåning på den svenska bankmarknaden. Allt sedan den första sparbanken startades 1820 har lokal förankring, långsiktighet och samhällsengagemang varit en del i sparbankernas verksamhetsidé. God lönsamhet och hög kundnöjdhet är viktiga förutsättningar för sparbankernas verksamhet och deras möjligheter att stödja tillväxt på orten.

Svenskt Kvalitetsindex (SKI) mäter årligen kundnöjdheten hos Sveriges bankkunder. Årets undersökning genomfördes under perioden 3 augusti – 4 september 2020 och bygger på 7 968 intervjuer med privatkunder och 6 898 intervjuer med företagskunder.