

## PRESSMEDDELANDE

28 september 2020

# 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 den starka utvecklingen.**

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

”Den stora utmaningen för en bank idag är att samtidigt vara både digital och personlig – det lyckas Sveriges sparbanker med”, säger Ewa Andersen, vd för Sparbankernas Riksförbund, i en kommenterar till nyheten om sparbankernas topplacering.

Kunderna uppskattar allt mer de digitala tjänsterna, men vill samtidigt att det även ska finnas lokal förankring. Det handlar om att vara nära sina kunder och förstå deras vardag. Även om de flesta kundmöten idag sker via digitala gränssnitt är det fortsatt det nära och personliga mötet som påverkar nöjdhet och lojalitet mest.

”Kundernas betyg är det allra viktigaste för oss Sparbanker och är bärande i den unika sparbanksidén. Sparbankerna har sedan länge ett högt förtroende bland kunderna. Det är därför glädjande att vi nu tagit ytterligare ett starkt steg framåt”, säger Ewa Andersen.

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

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.

För mer information kontakta Ewa Andersen 070-563 1686 och besök vår hemsida [www.sparbankerna.se](http://www.sparbankerna.se)

---

Sparbankernas Riksförbund är ett branschförbund för 58 sparbanker och sparbanksstiftelseägda bankaktiebolag och 24 sparbanksstiftelser. 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.