



Kunderna placerar Sparbankerna på guld- och silverplats i årets kundmätning SKI – och Roslagens Sparbanks privatkunder är nöjdare än snittet.

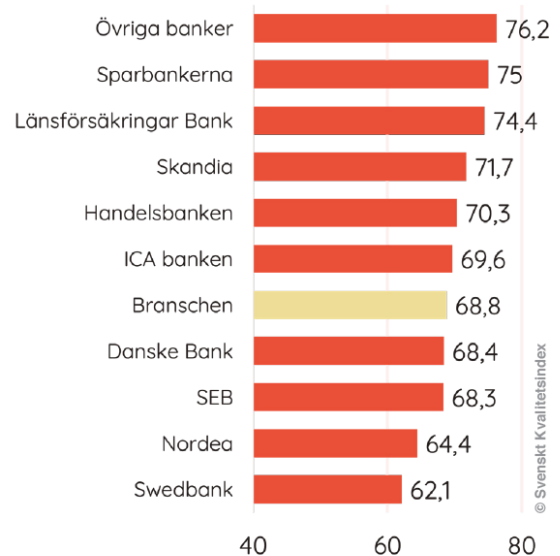
I årets undersökning av hur nöjda kunder är med sin bank hamnar Sparbankerna som grupp åter i topp och Roslagens Sparbank ligger över snittet för Sparbankerna på privatsidan och strax under snittet på företagsidan. Bland företagskunder har Sparbankerna de nöjdaste kunderna av alla undersökta banker och privatkunderna placerar Sparbankerna på silverplats.

Undersökningen SKI Bank genomförs årligen av Svenskt Kvalitetsindex sedan 1989. 58 av Sveriges Sparbanker har som grupp bland de nöjdaste kunderna även i år. På privatsidan får bara övriga banker som grupp högre betyg.

”Årets resultat i SKI:n visar att vi på Roslagens Sparbank ska vara stolta över det fina resultat vi får, men inte nöjda. Vi ser fortsatt en hel del utveckling vi kan göra för kunderna och det samhälle vi verkar i och undersökningen hjälper oss med nya insikter för att fortsätta förbättra oss, säger Charlotte Lindberg, VD Roslagens Sparbank.

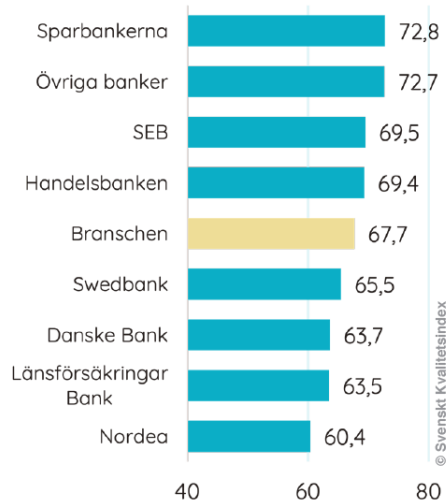
SKI	Roslagens Sparbank 2021
Kundnöjdhet Privat	77,1
Kundnöjdhet Företag	71,1
Lojalitet Privat	84,2
Lojalitet Företag	75,8
Samhällsengagemang Privat	83,3
Samhällsengagemang Företag	81,3

Kundnöjdhet Privat





Kundnöjdhet Företag



Kundnöjdhet baseras på följande 3 frågor:

- Hur nöjd är du?
- Hur pass väl uppfyller banken dina förväntningar?
- Tänk dig en perfekt aktör inom bankbranschen; Hur nära en sådan aktör upplever du att er bank är?

Lojalitet baseras på följande 3 frågor;

- Om du skulle välja bank idag, hur troligt är det att du skulle välja din bank?
- Hur väl talar du om din bank?
- Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera din bank för en vän eller kollega?

Samhällsengagemang

I vilken utsträckning upplever du att din bank bidrar till bygdens utveckling och tillväxt?

Frågorna mäts på en 1:10 gradig skala som sedan indexerar om till en 1:100 gradig skala.

Bilder från Svenskt Kvalitetsindex mätning 2021

Pandemin har påverkat kundernas digitalisering

Svenskt Kvalitetsindex undersökning har länge påvisat att den personliga serviceupplevelsen ofta drivit hur nöjd man är, men nu visar undersökningen att pandemin delvis har ändrat inställningen hos kunderna. 4 av 10 kunder i undersökningen menar att digitala gränssnitt kan ersätta fysiska möten. Samtidigt ser man som sagt i undersökningen att de som har en personlig kontakt är mer nöjda.



”Vi vill fortsätta utvecklas digitalt, men det fysiska, personliga mötet kommer fortsatt vara oerhört viktigt för oss. Vår resa för banken handlar därför om att kunna möta våra kunder i den kanal som passar dem bäst och vi kommer att jobba hårt för att stärka kundupplevelsen i kombinationen av det digitala och fysiska mötet” – säger Charlotte Lindberg, VD för Roslagens Sparbank.



Roslagens Sparbanks samhällsengagemang märks och uppskattas av kunderna i mätningen.

Som Sparbank har vi inga aktieägare utan istället går överskottet från vår verksamhet tillbaka till samhället via framförallt 4 stiftelser; Näringsliv & Kultur, Forskning & Utbildning, Häveröstiftelsen och Ungdomsboende. De senaste 20 åren har överskottet gett 140 miljoner till projekt i Roslagen.

På frågan i vilken utsträckning man upplever att Roslagens Sparbank bidrar till bygdens utveckling & tillväxt fick banken ett väldigt högt betyg på 83,3 från privatkunderna och 81,3 från företagskunderna. (snittet bland övriga sparbanker ligger på 80,3 & 80,1 vilket också är väldigt högt.)

Kontakt:

Charlotte Lindberg, VD. Charlotte.lindberg@roslagenssparbank.se

Malin Pellborn, Chef Hållbarhet, Marknad & Kommunikation
malin.pellborn@roslagenssparbank.se