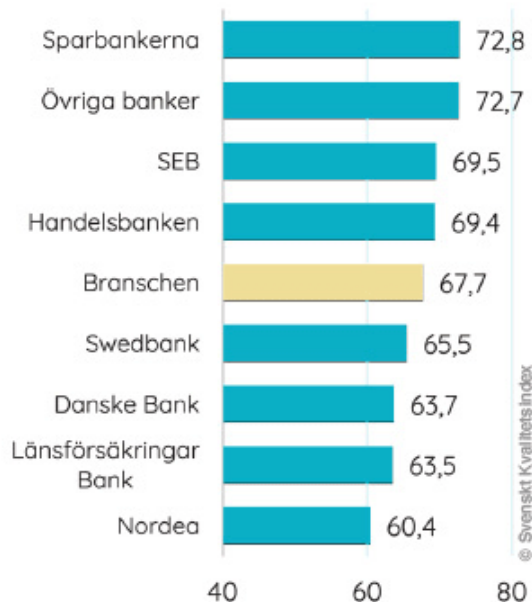
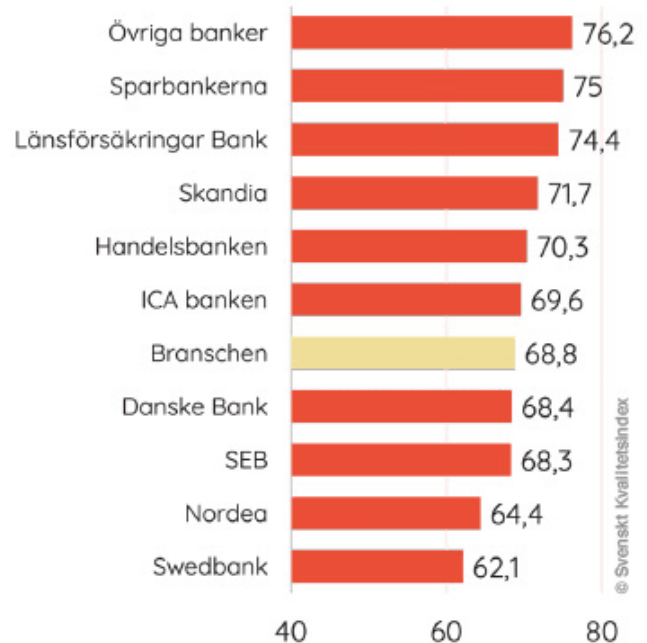




Kundnöjdhet Företag



Kundnöjdhet Privat



Bland företagskunder har Sparbankerna de nöjdaste kunderna och privatkunderna placerar Sparbankerna på silverplats.

2021-09-20 06:02 CEST

Sparbankernas företagskunder är nöjdast i Sverige

I årets undersökning av hur nöjda kunder är med sin bank hamnar Sparbankerna åter i topp. Bland företagskunder har Sparbankerna de nöjdaste kunderna och privatkunderna placerar Sparbankerna på silverplats.

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

Svenskt Kvalitetsindex undersökning visar att digitala tjänster och funktioner länge har uppskattats och fått genomgående höga betyg, samtidigt som den personliga serviceupplevelsen i större utsträckning drivit hur nöjd man är. Här har pandemin ändrat spelplanen.

– Sparbankerna, som står för lokalt producerad finansiell infrastruktur, satsar mycket på personlig service samtidigt som de är digitala, vilket är ett vinnande koncept. Pandemin har dock påverkat kundernas beteende och många har tvingats ha mindre personlig kontakt med sin bank, säger Ewa Andersen vd Sparbankernas Riksförbund.

– Kunder som anger att man har en personlig kontaktperson är nöjdare. Den mänskliga relationen är fortsatt viktig, konstaterar Johan Parmler vd på Svenskt Kvalitetsindex.

Viktigt att förstå företagskundernas behov

Bankernas förmåga att skapa en personlig kundrelation och att ligga nära kundens affär gör den stora skillnaden hos företagskunderna.

– Det handlar om att förstå kundens behov, vara serviceinriktad, ta snabba beslut och svara på frågor i tid, säger Johan Parmler.

Sparbankerna stöttar över 5000 föreningar

Undersökningen visar på att frågor om samhällsansvar och hållbar utveckling blir allt viktigare för kundupplevelsen också i bankbranschen. Här görs också många goda insatser men vetskapen om det når inte fram till kunderna.

– Sparbankerna som är lokala banker delar årligen ut en del av vinsten till samhället. Lokalt kan detta få stor uppmärksamhet men på riksnivå kommer det sällan fram. Under 2020 stöttade Sparbankerna över 5000 föreningar med drygt 700 miljoner kronor, vilket gör stor skillnad på många orter, avslutar Ewa.

Sparbankernas Riksförbund är ett branschförbund för 58 sparbanker och sparbanksstiftelseägda banksaktiebolag 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.

Kontaktpersoner



Ewa Andersen

Presskontakt

Vd

ewa.andersen@sparbankerna.se

08-684 206 21

0705-63 16 86