

2013-10-07 04:45 CEST

# Svenskt Kvalitetsindex om bankerna 2013

## GENERELLT

Bankbranschen får fortsatt kritik av sina kunder. I år kan en nedgång i kundernas nöjdhet noteras både bland privat- och företagskunder. Årets resultat är det sämsta på många år och branschen har nu en lång resa att göra för att öka kundernas förtroende. Endast 3 av 10 bankkunder känner ett högt förtroende för bankbranschen. Däremot är förtroendet för den egna banken betydligt högre. Detta skulle kunna vara en förklaring till den relativt låga kundnöjdheten i branschen.

En av bankbranschens utmaningar är att se kundernas faktiska behov. Kunderna värderar idag service högt i sin relation med sin bank samtidigt som den succesivt har upplevts som försämrad. Exempel på detta är minskningen av kontanthantering, ökat beroende av tekniska tjänster och nedstängningar av fysiska kontor.

Bankernas får stor kritik från kunderna för att de känner sig tvingade in i olika tekniska tjänster som sedan inte upplevs fungera. Kunder vill ha säkra och korrekta tjänster av sin bank.

Bankkunderna ställer idag högre krav på sin bank när det gäller råd och service. Detta är något man upplever sig betala för men inte får i den utsträckning man förväntar sig. En källa till missnöje är att kunder idag upplever banker som mer säljande än rådgivande.

För tredje året får ICA banken höga betyg av sina kunder och i år hamnar ICA banken i toppen. ICA bankens kunders höga förväntningar på produkter och service lyckas ICA banken uppfylla bra vilket ligger bakom det höga betyget.

Bland de stora bankerna behåller Handelsbanken sin ledande position.

Länsförsäkringar Banks kunder är mindre nöjda sedan förra året. Kunderna förväntar sig en mycket hög nivå vad gäller service, information och råd och det har man inte lyckats leva upp till. Länsförsäkringar Bank har dock fortfarande nöjda kunder. Årets minskning beror mycket på att nya kunder inte är lika nöjda som kunder som varit kunder längre.

Nordeas kunder har de senaste två åren upplevt en försämrad relation med sin bank. Lyckas inte Nordea vända denna negativa trend riskerar deras kunder snart att hamna i kategorin missnöjda kunder, vilket är ovanligt i bankbranschen.

En generell trend är att banker som har en tydlig kundgrupp, så kallade nischbanker, är i regel mer nöjda, detta noteras hos exempelvis kunder i ICA banken och Skandiabanken.

Danske Banks nedåtgående trend fortsätter och de har sedan 2008 fått lägre betyg av sina kunder för varje år. Kunderna till Danske Bank upplever att de får betala dyrt för sina produkter.

Det är uppenbart att borttagandet av kontanthantering fortfarande sticker kunder i ögonen.

Sparbankerna som grupp har fortsatt nöjda kunder men minskar något i år, dock mindre än branschen som helhet. Skillnaderna mellan enskilda sparbanker är fortsatt relativt stor. Sparbanker med särskilt nöjda kunder är Ålems Sparbank, Westra Wermlands Sparbank och Tidaholms Sparbank.

### **Företagsmarknad 2013**

Samtliga banker får sämre betyg av sina företagskunder.

Bland företagsbankerna tappar SEB mest. Nya kunder till SEB är mer nöjda än

kunder som har varit kund längre.

Handelsbanken klarar sig bäst även i år och har nöjdast företagskunder av samtliga banker.

Swedbank får det lägsta kundbetyget på många år av sina företagskunder och hamnar på samma nivå som Nordea. Swedbanks produkter tycker kunderna är alltför dyra i förhållande till vad de betalar.

Företagskunderna är inte helt nöjda med de produkter och tjänster som bankerna erbjuder de upplever exempelvis att de tekniska tjänsterna blivit sämre.

Sämre service tillsammans med lägre upplevd kvalitet betyder att man som företagskund upplever att man får sämre valuta för pengarna jämfört med tidigare.

En stor utmaningen som bankerna har när det gäller företagskunderna är att de känner sig mindre trygga och i mindre utsträckning än tidigare upplever bankerna som ansvarsfulla.

Viktigt för företagskunder till bankerna är att det finns produkter och service som passar just dem. Sparbankerna och Handelsbanken har båda stark lokal förankring vilket förklarar att de har årets mest nöjda företagskunder.

De sparbanker som uppvisar särskilt nöjda företagskunder är Tidaholms Sparbank, Ålems Sparbank och Fryksdalens Sparbank.

### **Internationella jämförelser**

Trenden med mindre nöjda kunder kan också noteras i övriga nordiska länder.

Omotiverade vinster, i kundernas ögon, sämre upplevd service är den gemensamma nämnaren för samtliga nordiska länder.

Den bredda nedgången gäller såväl privatkunder och företagskunder.

Minst nöjd är man i Danmark och Sverige följt av Norge medan man i Finland och de baltiska länderna är betydligt mer nöjd.

De internationella studierna genomförs inom ramen för EPSI Rating och mer information finns på [www.epsi-rating.com](http://www.epsi-rating.com).

För ytterligare information besök vår hemsida ([www.kvalitetsindex.se](http://www.kvalitetsindex.se)) eller kontakta;

David Sjöberg, Analytiker, telefon: 073 93 93 247, e-post: [david.sjoberg@kvalitetsindex.se](mailto:david.sjoberg@kvalitetsindex.se)

Johan Parmler, VD, telefon: 073 151 75 98, e-post: [johan.parmler@kvalitetsindex.se](mailto:johan.parmler@kvalitetsindex.se)

---

VI VISAR VAD SOM DRIVER KUNDER ATT BLI OCH FÖRBLI KUNDER

## Kontaktpersoner



**Johan Parmler**

Presskontakt

VD

[johan.parmler@kvalitetsindex.se](mailto:johan.parmler@kvalitetsindex.se)

0731517598