



Anders Hedberg (vice vd) och Christer Eklind (vd) är mycket nöjda över årets resultat i årets bankmätning av Svenskt Kvalitetsindex.

2021-09-20 14:01 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 på 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.*

– *Det är stor glädje på banken och vi är väldigt stolta över resultatet som ger ett kvitto på att våra insatser gett verkan, säger Anders Hedberg, vice vd på Sala Sparbank*

Sparbankerna gemensamt stöttar över 5000 föreningar

Undersökningen visar på att frågor om samhällsansvar och hållbar utveckling blir allt viktigare för kundupplevelsen också i bankbranschen. Under 2020 stöttade Sveriges 58 sparbanker över 5000 föreningar med drygt 700 miljoner kronor.

– *Att ge tillbaka till lokala verksamheter inom ramen för samhällsnytta är en del av vårt DNA och har varit så sedan vår start år 1828. Under de senaste 10 åren har vi avsatt Miljonen, Miljonen 2 & 3 till initiativ som går till områden där vi anser att de bäst behövs. De senaste tio åren är det sammanlagt 21 miljoner kronor som gått tillbaka till Sala & Heby kommuner, avslutar Christer Eklind, vd*

på Sala Sparbank.

Kontaktpersoner



Per Skargren

Presskontakt

Vd

per.skargren@salasparbank.se

070-8778274