



PRESSMEDDELANDE BO- OCH FASTIGHETSLÅN 2017-12-11

Bra villkor och inget krångel ger nöjda kunder för bo- och fastighetslån

Svenskt Kvalitetsindex nya studie visar att kundnöjdheten för bo- och fastighetslån ökar jämfört med i fjol. Mest nöjda lånekunder har Länsförsäkringar Bank, SBAB och övriga banker. Vi ser en fortsättning på samma trend som höstens stora bankstudie visade: kunderna vill ha bättre service och känna sig sedda.

I årets bankstudie som publicerades i början av oktober visade att det finns en allt större polarisering bland kundgrupper än tidigare år. Fler känner sig bortglömda av sin bank, men det finns samtidigt kundgrupper som kommer högre och högre upp på bankernas prioriteringslista. Detta är till exempel bolåne- och fastighetskunderna. Här är konkurrensen om kunderna hårdare än tidigare och den personliga kontakten högre.

Bättre lånevillkor och inget krångel

Ungefär en sjättedel av svenskarna har sina bolån på en annan bank än på sin huvudbank. Den stora frågan för de större aktörerna är att få kunden att samla sina engagemang och frågor hos en huvudbank.

– Här är svaren entydiga, berättar Johan Parmler, vd Svenskt Kvalitetsindex. Kunderna vill ha bättre villkor och slippa krångel. Kunder kan ha försökt samla sitt engagemang på en bank men helt enkelt inte lyckats eller fått för dålig återkoppling.

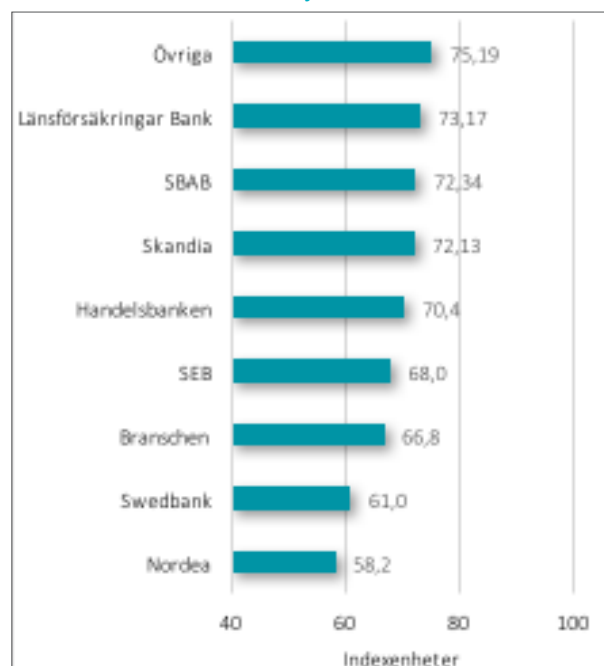
Förutom bättre lånevillkor påtalar flera kunder att de inte vill ha en huvudleverantör utan föredrar flera bankleverantörer. Kunderna vill ha bättre service och känna sig sedda och värdefulla.

– Bättre värden för kunden handlar mer om allt runt omkring själva lånet, förklarar Kristine Nordström, projektledare för studien på Svenskt Kvalitetsindex. Hjälper handläggaren mig igenom bolåneprocessen gällande lånelöfte och uppläggningsen av bolånet? Pratar de om villkor, är de transparenta? Känner jag mig omhändertagen?

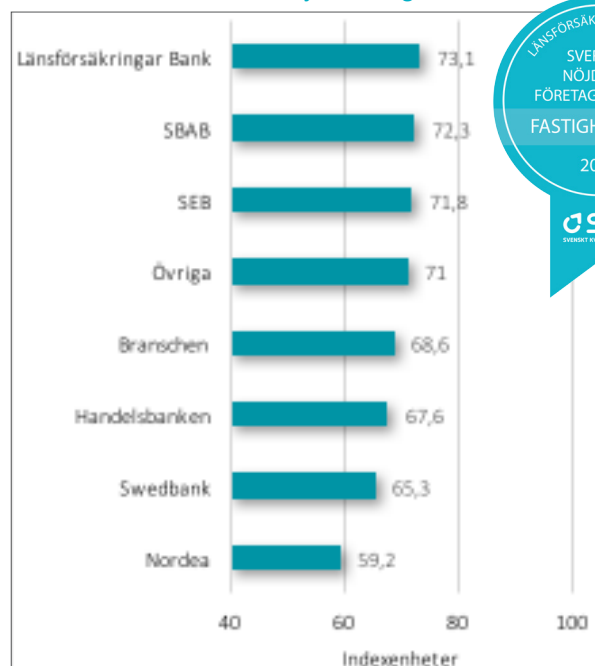
Stark lokal förankring upplevs positivt

Banker med stark lokal förankring får höga betyg av sina kunder, visar både årets bankstudie och den nu aktuella studien om bo- och fastighetslån. Länsförsäkringar har ett kundnöjdhetsindex på över 73 för både bo- och fastighetslån. Det visar att deras helhetskoncept som både bank- och försäkringsbolag går mot strömmen och upplevs positivt av kunderna. Länsförsäkringar har nöjda kunder i alla ålderskategorier jämfört med till exempel Handelsbanken vars kundnöjdhet ökar ju äldre kunderna är.

Svenskt Kvalitetsindex kundnöjdhet bolån 2017



Svenskt Kvalitetsindex kundnöjdhet fastighetslån 2017



Nöjdhet mäts på en skala mellan 0 och 100. Generellt sett har branschen och företag som erhåller betyg under 60 i kundnöjdhet stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan företag och kund.

– Länsförsäkringar är den bank vars kunder i högst utsträckning har besökt ett av bankens kontor under det gångna året, fortsätter Kristine Nordström. Bland företagskunder finns ett liknande mönster – Länsförsäkringar har en synlig och märkbar lokal närvaro.

Samhällsansvar och prisvärde ger nöjda kunder

Sambandet mellan samhällsansvar och prisvärde är tydliga drivkrafter för nöjda kunder i år, visar SKI:s studier. Det handlar inte bara om att ha ett brett kontorsnät. De digitala tjänsterna kompletterar snarare än ersätter den personliga kontakten.

– Detta är ett recept vi ser för nöjda kunder år 2017, kommenterar Johan Parmler, vd Svenskt Kvalitetsindex.

SBAB har under flera år haft de mest nöjda bolånekunderna. De har fortfarande mycket nöjda kunder, men tappar något på att kunderna upplever att de inte håller vad de lovar i samma utsträckning som tidigare. Kunderna efterfrågar till och med mer produkter och tjänster än vad SBAB erbjuder idag, vilket kan ses som ett kvitto på att SBAB har nöjda och engagerade kunder som vill ha mer.

SBAB:s kunder är de som är mest positiva till digitaliseringen tillsammans med SEB:s kunder. Mer än 60 procent av deras kunder upplever att digitaliseringen är positiv.

Not, om studien 2017

Intervjuerna har genomförts via telefon under oktober och november 2017 av PFM Research. Personer i åldern över 18 år som är bosatta i Sverige samt företag i Sverige med minst en anställd ingår i urvalet. Urvalet är taget från PAR Konsument och PARAD. Totalt är antal intervjuer för studierna 931 för bolån och 753 för fastighetslån.

Frågeformuläret innehåller ett 40-tal frågor som generellt besvaras på en 1-10 skala där 1 betyder missnöjd/instämmer inte och 10 betyder mycket nöjd/instämmer helt. En intervju tar i genomsnitt 12 minuter.

Generellt är en skillnad på mer än 2 enheter statistisk säkerställd. SKI använder 95 % signifikansnivå som standard. Liknande studier är genomförda i Norge.

Kundnöjdhet – Hur kommer SKI fram till det?

Tänk på all erfarenhet du/ni har av "din/er leverantör".

- Hur nöjd är du/ni?
- I vilken mån anser du att "din/er leverantör" uppfyller dina/era förväntningar?
- Tänk dig/er ett bolag som är perfekt i alla avseenden. Hur nära eller långt ifrån en sådant perfekt bolag upplever du/ni att "ditt/ert leverantör" är?

Kunderna anger sin nöjdhet på skalan 1 till 10. Medelvärdet på respektive fråga sätts samman till ett index med skalan 0-100. Ju högre betyg desto bättre omdöme har banken fått av sina kunder. Generellt sett har branscher och företag som erhåller betyg under 60 i kundnöjdhet stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan företag och kund.

Utöver dessa tre frågor utgår undersökningarna från 40-talet frågor om hur kunder upplever kvaliteten kring en vara eller tjänst visar SKI vad som får kunder att förbli kunder. Dessa fem områden för att förklara vad som gör kunder nöjda och lojala. Som bakgrund mäts image, förväntningar, produktkvalitet, service och prisvärdhet. Studien görs med hjälp av en statistisk modell som möjliggör analys av orsakerna till kundernas bedömning, liksom till hur lojala kunderna är mot sina banker. Svenskt Kvalitetsindex är en del av EPSI Rating Group som genomför syndikerade kundstudier i hela Norden.



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

➤ johan.parmier@kvalitetsindex.se

➤ 073-151 75 98