



**FÖR MER INFORMATION**

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

2018-12-10

# Personlig service utmanar digitala tjänster

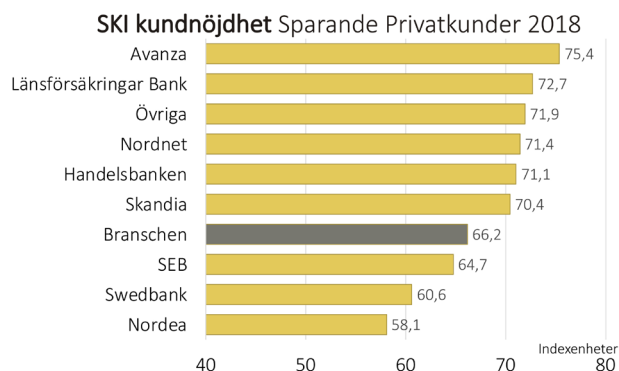
Årets undersökning från Svenskt Kvalitetsindex för bolån, fastighetslån, privatlån och sparande visar att de digitala och mer nischade bankerna har fortsatt hög kundnöjdhet, men utmanas av stora aktörer som Handelsbanken, SEB, Nordea, Swedbank och Länsförsäkringar. Personlig service utmanar digitala tjänster.

Lättillgängliga digitala plattformar och nischade erbjudanden har de senaste åren varit en konkurrensfördel inom lån och sparande. I år ser Svenskt Kvalitetsindex dock att mer traditionella aktörer stärker sin position genom att erbjuda en kombination av digitala tjänster och service, fysiska möten och personlig kontakt i högre utsträckning, vilket påverkat kundnöjdheten i positiv riktning. Sedan 2016, då kundnöjdheten för samtliga aktörer rörde sig neråt, har det skett en försiktig återhämtning i branschen vilket är i linje med höstens stora studie om bankbranschen som publicerades i början av oktober.

– Vi har ju sett en förflyttning mot digitala, nischade tjänster men årets resultat tyder på att pendeln kanske håller på att svänga tillbaka, säger Johan Parmler, vd på Svenskt Kvalitetsindex. Nischbankerna och de digitala aktörerna uppfattas fortfarande som enkla, men hur länge räcker det som konkurrensfördel när personlig service får större betydelse?

**De traditionella bankernas kunder vill ha sparanderådgivning**

För sparandemarknaden är Avanza för nionde året i rad på topp. Kundnöjdheten för produktsegmentet sparande går totalt sett ner jämfört med föregående år. En förklaring till nedgången är att branschen som helhet får lägre resultat för produktkvalitet och service, två områden som är viktiga för nöjdheten.



**Korta fakta från undersökningen**

- 14 % använder sitt privatlån som insats till ett boende
- 21 % använder sitt privatlån till att lösa andra skulder
- 12 % av kunderna inom privatlån och 9 % inom sparande säger sig haft grund att klaga men inte gjort det.
- 13 % av alla privatlånekunder har gått via en förmedlare. De som blivit kunder via en förmedlare är mycket nöjda. Var tredje skulle rekommendera sin förmedlare.
- Endast 3 av 10 av de kunder som har ett bolån idag skulle idag kunna rekommendera sin aktör till en vän eller kollega.
- Befintliga bolånekunder som tecknat bolån digitalt är mer nöjda än de som tecknat vid ett personligt möte.

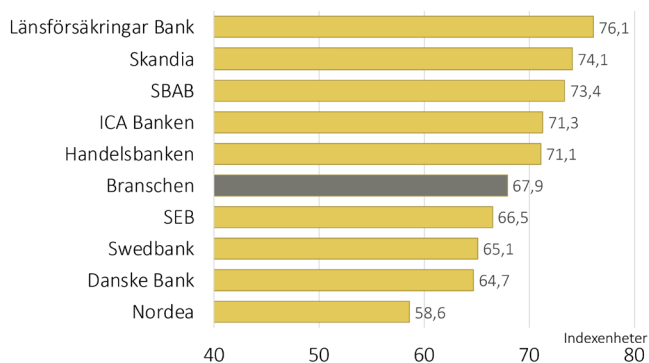
– Det handlar både om att skapa relevanta och personliga erbjudanden och att öka graden av proaktivitet och initiativförmåga, förklarar Kristine Nordström, projektledare för studier inom bank och finans på Svenskt Kvalitetsindex. Resultaten visar även att kunderna hos de traditionella bankerna i högre utsträckning känner behov av rådgivning kring sparande vilket är en möjlig konkurrensfördel i framtiden.

**Nöjdare bolånekunder än tidigare**

När det gäller bolåneaffären så har privatkunderna blivit något nöjdare än tidigare. Vid frågor kring vad som är viktigt vid val av bolåneaktör så anser kunderna att konkurrenskraftiga räntor är det viktigaste, men det räcker inte.

– Här kommer också bra service högt ut vilket är i linje med tidigare studierna under hösten, kommenterar Johan Parmler.

## SKI kundnöjdhet Bolån Privatkunder 2018

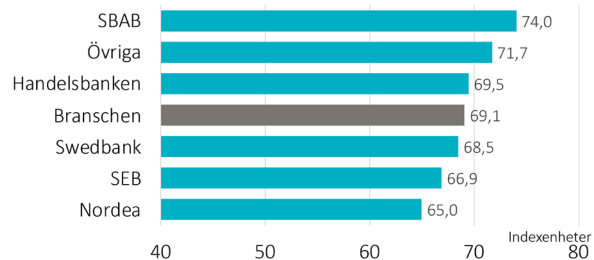


### Hållbarhet särskilt viktigt vid fastighetslån

För företag som har ett fastighetslån idag har hållbarhetsfrågor en stor betydelse. 45% av företagen anser att hållbar utveckling är avgörande vid val av aktör.

– Hållbarhetsfrågan är uppe på mångas agendor, så även fastighetsbolagens, vilket gör att krav och förväntningar kring även det här området ökar, säger Johan Parmler.

## SKI kundnöjdhet Fastighetslån Företagskunder 2018



### Privatlånekunder uppskattar lojalitetsprogram

För årets privatlånstudie ser Svenskt Kvalitetsindex en ökning från föregående år på hela branschen. De stora bankerna uppvisar i årets studie en påtaglig förbättring när det gäller image och produktkvalitet, liksom branschen i stort.

Privatlånekunden som upplever att man blir premierad genom olika lojalitetsprogram är extra nöjd. Även förmedlare av lån kan bidra med en bra start för de olika bankernas kundrelation. De privatlånekunder som gått vägen via förmedlare är generellt nöjdare inom samtliga segment.

### Not, om studien 2018

Intervjuerna genomfördes under oktober och november 2018. Totalt gjordes 5037 intervjuer.

SKI:s modellanalyser bygger på strukturella ekvationsmodeller och en analysmetod som kallas för partiellt minsta kvadratmetoden (PLS – Partial Least Square). Det är en metod som, förutom att beräkna index för exempelvis image, kundnöjdhet eller lojalitet, även tar fram styrkan i underliggande samband. Det är genom den valda metoden som SKI kan analysera kausala samband och göra utsagor kring vad som påverkar nöjd-

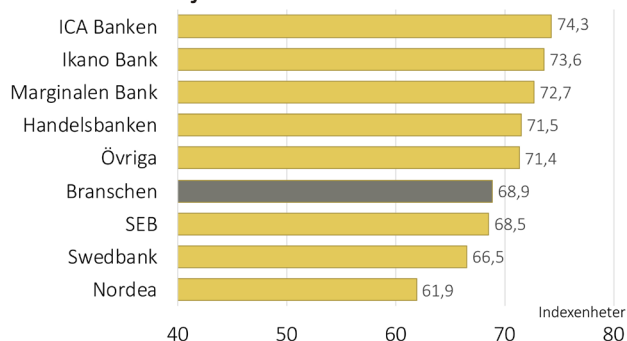
## Framtida bolånekunder - ny separat studie

Svenskt Kvalitetsindex har under hösten genomfört en egen undersökning kring framtida bolånekunder, med syftet att få en bättre förståelse kring vad framtida bolånekunder vill och vilka faktorer som påverka deras val.

Studien baseras på 666 intervjuer gjorda med personer mellan 20-40 år, där 53 % funderar på att ta ett bolån inom ett år och 46 % inom två år.

- 5 av 10 av de framtida bolånekunderna svarar att de kommer att välja aktör baserat på konkurrenskraftiga räntor och rekommendationer man fått.
- Undersökningen visar att lika många av de framtida bolånekunderna kan tänka sig ett personligt möte vid ansökan som via en internetjänst/onlinetjänst.
- 5 av 10 kommer att vilja lägga 25% eller mer i kontantinsats och det ska finansieras med sparade medel eller med ett privatlån.

## SKI kundnöjdhet Privatlån Privatkunder 2018



Nöjdhet mäts på en skala mellan 0 och 100. Generellt sett har branscher och företag som får 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.

heten i störst utsträckning. Generellt är en skillnad på mer än 2 indexenheter statistiskt säkerställd. Svenskt Kvalitetsindex använder 95 % konfidensgrad som standard.

Vår erfarenhet är att branscher och aktörer som får betyg under 60 i kundnöjdhet har stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan aktör och kund. Fem områden förklarar vad som gör kunder nöjda. Som bakgrund mäts image, förväntningar, produktkvalitet, service och prisvärdhet.