



**FÖR MER INFORMATION**

Johan Parmler, VD Svenskt Kvalitetsindex  
 ▶ johan.parmler@kvalitetsindex.se  
 ▶ 073-151 75 98

2021-12-06

## Nöjda kunder – men av olika anledningar

Svenskt Kvalitetsindex specialstudie om hur kunderna upplever bolån, fastighetslån, privatlån och sparande i värdepapper visar att kundnöjdheten fortsätter ligga på en hög nivå. Resultaten är i linje med SKI:s stora bankundersökning som presenterades i september och visar att aktörerna klarat att möta kundernas behov och krav. Utmaningen framåt handlar om att hantera olikheterna i vad som gör kunderna nöjda. Något som varierar mer än någonsin.

De som haft nöjdast kunder under längre tid försvarar sina positioner. Det handlar om SBAB inom bolån och fastighetslån och Avanza inom sparande. Lendify får bäst betyg inom privatlån för tredje året i rad följt av Lån & Spar Bank.

Även om konkurrenskraftiga priser och räntor är viktigt vid val av lån och sparande leverantör så är det långt ifrån det ända.

– Det handlar återigen om flera element som är viktigt vid val av leverantör säger Johan Parmler, vd Svenskt Kvalitetsindex. Bra service är minst lika viktigt som konkurrenskraftiga priser och räntor. I vissa segment, såsom sparande, så är en väg in också att man är kund inom andra områden sen tidigare men den faktorn har blivit mindre viktig. En signal om att man inte kan ta kunderna för givet längre, säger Johan Parmler.

### Fragmenterad upplevelse bland sparandekunder

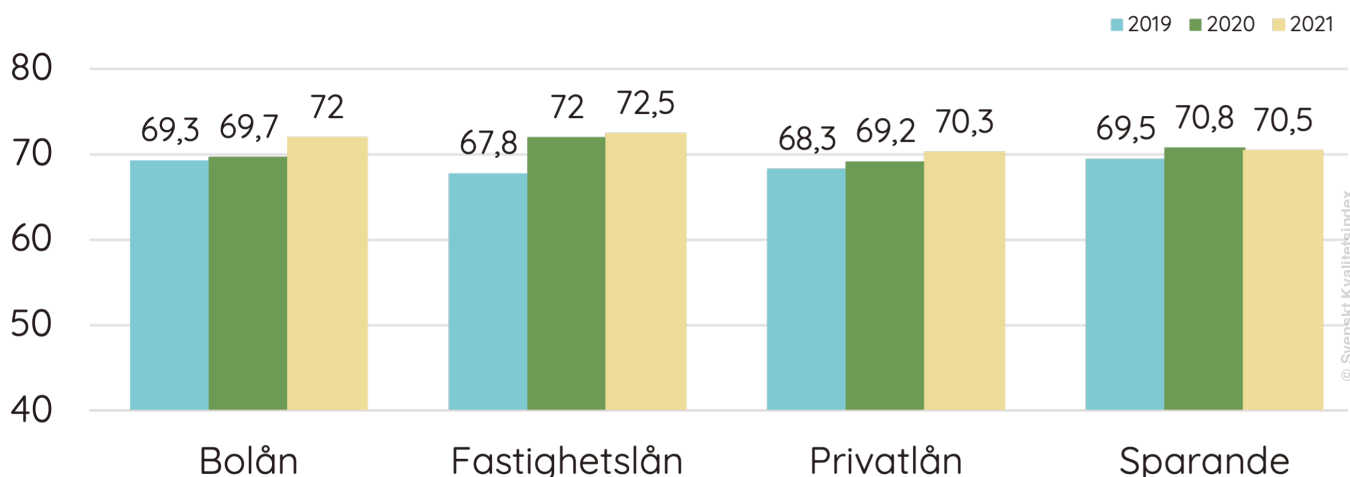
Även om kundnöjdheten bland sparandekunder har varit stabil runt 70 i betyg så är kundupplevelsen fragmenterad. Det är fortsatt så att enkelhet och digitala tjänster är högt upp på kundernas agenda men i kombination med service i större utsträckning en tidigare.

– Sparande är ett av de områdena som till stor del präglas av en gör-det-själva affär genom digitala tjänster och det är också något som passar många kunder, säger Johan Parmler vd Svenskt Kvalitetsindex. Därför är också kravet på de digitala tjänsterna höga. Flera aktörer lever också upp till kraven men det finns utmaningar.

I just sparande segmentet så utkristalliseras två typiska kundgrupper som drivs av olika saker när det gäller vad som gör dem nöjda. Den ena gruppen drivs helt av digitala tjänster och gör allt själva. Den andra gruppen drivs också av digitala tjänster men i kombination av mer servicerelaterade frågor.

## Kundnöjdhet Lån och Sparande

Betyg 0 - 100



– Överlag ser vi en ökad heterogenitet bland kunderna utifrån bakomliggande drivkrafter och vad som gör kunderna nöjda, säger Johan Parmler. Den variationen finns mellan aktörer men också bland kunder till samma leverantör. Det här något vi kommer fördjupa oss i längre fram eftersom det är något som vi noterat att i flera studier under 2021 berättar Johan Parmler.

### Alla är nöjda med sina bolån och fastighetslån

Kundnöjdheten bland kunderna inom bolån och fastighetslån fortsätter att öka. Det är klart att prisvärdheten är en drivande aspekt när det gäller de här segmenten men precis som tidigare år är det i kombinationen med andra egenskaper som varit lyckosamt för branschen i stort.

– Om man vill spela enkelt kan man säga att alla kunder är nöjda med sina leverantörer, säger Love Westin, analyschef på Svenskt Kvalitetsindex. Det är egentligen ingen aktör som i genomsnitt får låga kundnöjdhetsbetyg.

Här ser vi också samma fenomen som inom sparande, nämligen att orsaken till att kunderna är nöjda varierar stort. För en stor bank kan det handla om att man lyckats väldigt bra med sin image och service medan för en mer nischad aktör så handlar det om att man sticker ut och inte är som alla andra och har bra digitala tjänster.

- Det var länge sedan man såg att vad som gör kunderna nöjda varierar så stort mellan olika aktörer. Ett tecken på att man lyckas möta just sina kunders förväntningar och krav avslutar Love Westin.

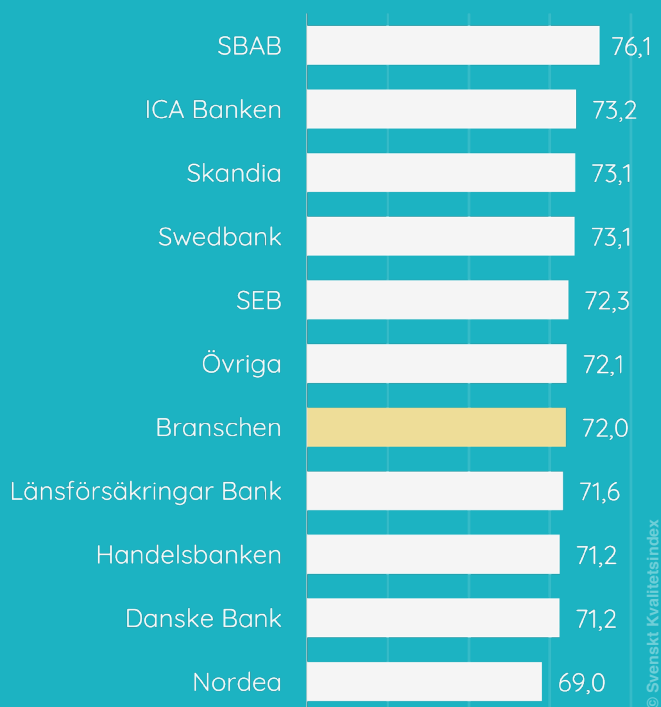
## Vad är viktigt för dig vid val av aktör?

Fråga ställd till NNNN deltagare.

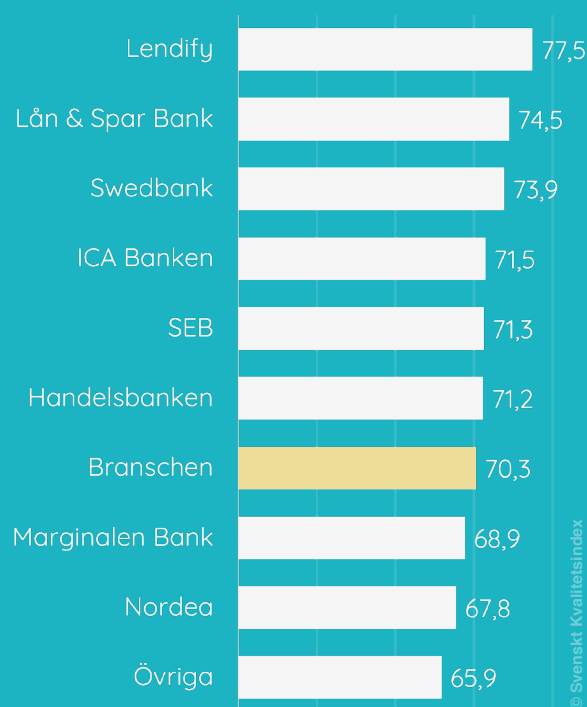
	Bolån	Fastighetslån	Privatlån	Sparande
Aktörens image	8%	15%	8%	14%
Rekommendationer	17%	22%	18%	26%
Varit med länge	18%	24%	16%	28%
Konkurrenskraftiga priser*	49%	40%	51%	26%
Bra villkor	41%	35%	44%	19%
Enkelt att bli kund	33%	24%	43%	29%
Bra service	48%	43%	47%	50%
Kund där sedan tidigare	25%	23%	20%	36%

\* Priser inkluderar räntor och övriga avgifter

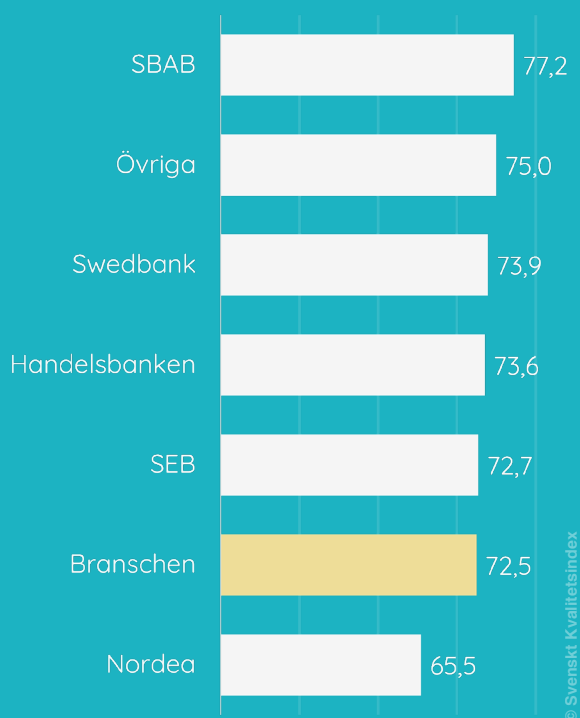
### Bolån



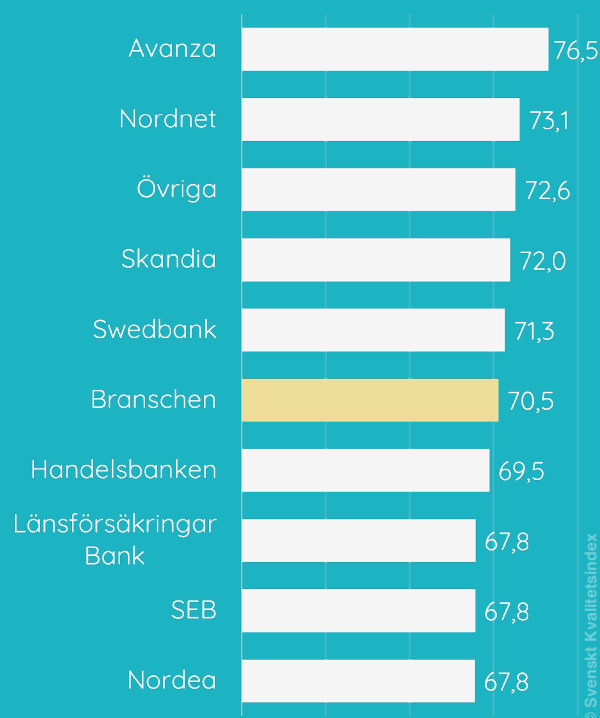
### Privatlån



### Fastighetslån



### Sparande och värdepapper



#### Not, om studien 2021

Datainsamlingen pågick under oktober och november 2021 och totalt samlades 5327 intervjuer in. 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 kring vad som påverkar nöjdhet och lojalitet i störst utsträckning.