



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

2024-09-16

Bankkunder anar bättre tider. Nöjdheten går upp.

Svenska bankkunder är nöjdare än de har varit på tio år visar SKI Bank 2024. Efter en tid av ekonomisk osäkerhet anas nu optimism, med sjunkande inflation, räntesänkningar och återhämtad ekonomisk utveckling som bidragande faktorer. Samtidigt har bankerna förbättrat sin tjänsteleverans, vilket ytterligare stärker kundnöjdheten. Dessa förändringar har resulterat i att bankernas betyg når nivåer som inte setts på ett decennium.

Årets SKI Bank visar en bred ökning av kundnöjdheten inom bankbranschen, både bland privat- och företagskunder. Det är främst de stora aktörerna som drar upp betygen.

”Kunderna ger generellt högre betyg och det är främst kunderna till de stora bankerna som blivit nöjdare, vilket kanske är lite tvärtemot vad många som följer ekonomijournalistiken väntat sig”, säger Johan Parmler, VD och chefsanalytiker på SKI.

Räntor och inflation på väg ner, bättre digitala tjänster, bra betyg kring hanteringen av bedrägerier och på många håll stärkta personliga relationer ligger bakom uppgången. Men alla är inte lika nöjda. Större företagskunder och privatkunder med lån och sparande ger högre betyg, medan mindre företag och kunder med begränsade ekonomiska resurser generellt sett är mer kritiska.

”Det finns en positiv ränteeffekt, men den påverkar ju inte alla, konstaterar Johan. Småföretagare och konsumenter med få banktjänster har inte blivit nöjdare. De använder banken främst för vardagliga transaktioner som betalningar och överföringar och ser kanske ingen förbättring utan bara ökade kostnader”.

Privatkunderna rankar Sparbankerna högst, därefter Länsförsäkringar Bank följt av ICA Banken och Skandia som får samma betyg av sina kunder. Det är värt att notera att alla aktörer utom en har fått högre betyg jämfört med föregående år, och ingen aktör har ett index under 65. Detta visar att den generella nöjdheten bland landets privatkunder ligger på en tydligt godkänd nivå.

Företagskunderna når nivåer som inte setts på flera år. I detta segment är det tätt mellan aktörerna, med Sparbankerna i

topp. I det här segmentet går de stora bankerna starkt och här hamnar Handelsbanken och Nordea, som får samma betyg av sina kunder, strax efter Sparbankerna.

Styrräntan har effekt - nu vädras optimism!

För tio år sedan genomförde Riksbanken flera räntesänkningar i ett försök att hantera låg inflation och stödja den ekonomiska återhämtningen efter tidigare finanskris. Det innebar en successiv nedgång av räntan, med en repo-ränta som nådde noll vid slutet av 2014. Ränteläget var då en del av Riksbankens strategi för att stimulera ekonomin vilket också fick en positiv effekt på kundnöjdheten i den finansiella sektorn. Nu, tio år senare, ser vi tendenser till en liknande utveckling. Efter en period av kris (den här gången präglad av hög inflation) anas nu en viss ekonomisk optimism då Riksbanken successivt påbörjat en serie förväntade räntesänkningar. Och, precis som för tio år sedan, ser vi en tydlig uppgång i bankbranschens kundnöjdhet.

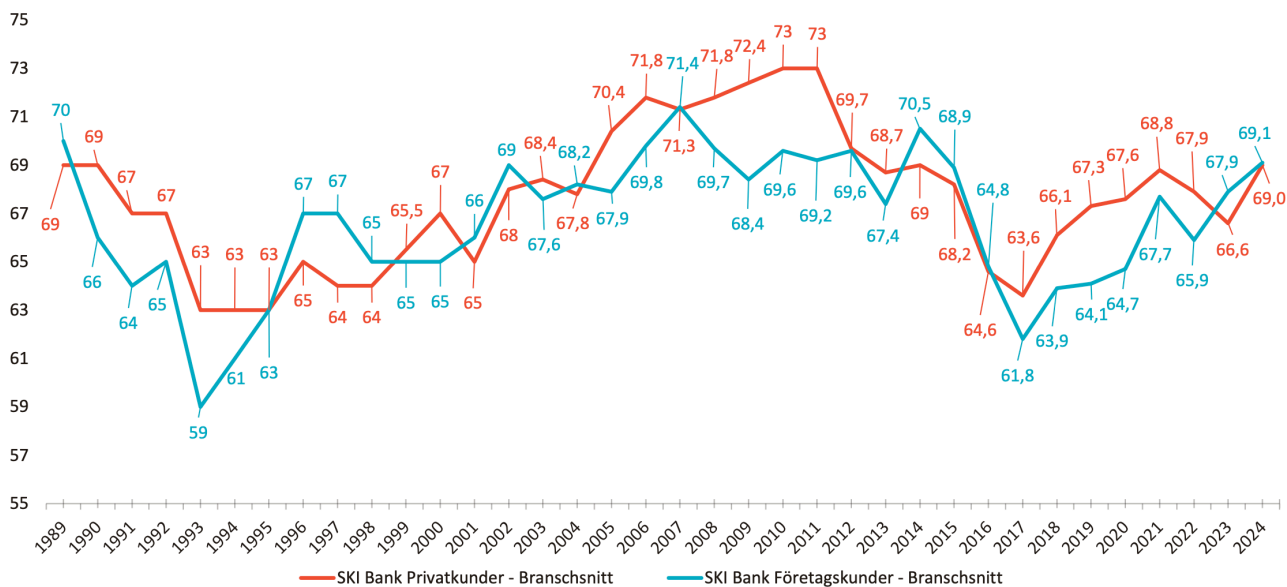
Men räntan är inte allt. Kundnöjdheten inom banksektorn påverkas fortfarande starkt av bankernas image och förtroende, i kombination med digitala tjänster och personliga relationer. Hållbarhetsaspekten är också viktig, särskilt för stora företagskunder. Undersökningen ser, möjligen något överraskande, inget som tyder på att kunderna straffar branschen för stora vinster och räntenetton.

Storbankernas betyg ligger bakom branschens uppgång

Begreppet ”storbank” brukar ofta vara förknippat med något negativt, men den bilden delas inte längre av kunderna. Det är nämligen de största aktörerna som de senaste åren påtagligt förbättrat sin kundnöjdhet, medan lokala och nischade aktörer legat still eller tappat. Bäst betyg bland de stora får Handelsbanken. Bäst relativ förbättring noteras hos

Branschen 1989-2024

Kundnöjdhet 0-100



Nordea. Spridningen är liten och ingen klassisk "storbank" får under index 65, vilket betyder att samtliga, med marginal, har en kundnöjdhet på godkänd nivå.

Bedrägerier och bankernas hantering

Studien visar att cirka 1 av 10 kunder blivit utsatt för någon form av bedrägeri. Trots detta ger kunderna bankerna godkänt för hur dessa situationer hanterats. Samtidigt framkommer att många kunder upplever en bristande kunskap om hur de bör agera vid ett bedrägeriförsök. Detta är ett område som behöver adresseras framåt, där bankerna spelar en nyckelroll i att stärka information och utbildning för att öka kundernas trygghet.

Hållbarhet allt viktigare, men inte för alla

Betydelsen av hållbarhet och samhällsansvar växer, i synnerhet i vissa kundsegment. För stora företag har bankens hållbarhetsprofil stor betydelse, liksom för kunder med flera engagemang hos sin bank. Dessa är också segment där kunderna är mer nöjda.

"Det är återigen en stark indikation på att hållbarhet och kundnöjdhet hänger ihop", säger Love Westin, analytiskchef på SKI.

Allt fler kunder ger sin bank ett hållbarhetsbetyg, i stället för att svara 'vet ej'. Det är därför rimligt att anta att för-

väntningarna på branschens hållbarhetsarbete kommer öka. Relevant och förtroendeingivande kommunikation kring hållbarhetsfrågor blir därför avgörande för att attrahera och behålla kunder framöver.

En djupare analys av hur bankkunderna ser på hållbarhetsarbetet kommer att presenteras den 19 september när SKI Hållbarhetsindex för bankbranschen släpps.

AI och kundupplevelsen

Digitala tjänster är numera en självklarhet och kundernas första val. En stabil digital basfunktionalitet är en hygienfaktor och den svenska bankkunden är överlag mycket nöjd med både internetbank och bankapp. Däremot kan det konstateras att det finns mycket mer att önska av de "AI-assistenter" som flera aktörer nu erbjuder. Dessa driver i stort sett bara missnöje, eftersom de sällan löser kundens problem. I branschen är det än så länge bara 10% av privatkunderna och något flera företagskunder som anger att man använt någon form av AI-tjänst.

"Även om AI-tjänster är lätta att använda är de fortfarande långt ifrån att kunna möta kundernas behov", konstaterar Johan.

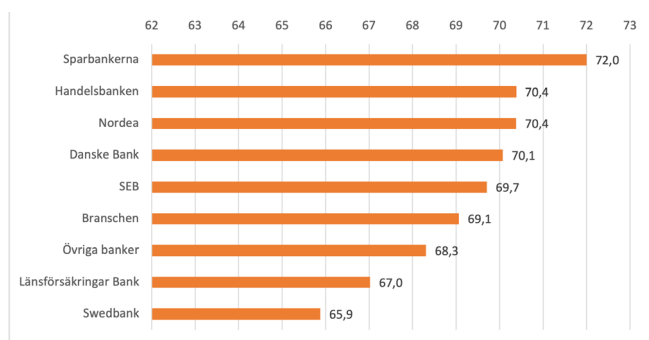
AI-teknik kan på sikt bli bryggan som både frigör tid för mänskliga möten och möjliggör mer personliga digitala

relationer. Men dagens lösningar har ännu inte nått den nivån, och många studier, från SKI och andra, visar att Sverige ligger efter i denna utveckling.

”De AI-baserade ”bottar” som finns idag upplevs snarare som besvärande än värdeskapande och driver frustration och missnöje hos kunder som vill ha hjälp, avslutar Johan. Det finns fortfarande ett stort gap mellan retoriken kring artificiell intelligens och vad som faktiskt levereras, och detta gäller inte bara inom bankbranschen”.

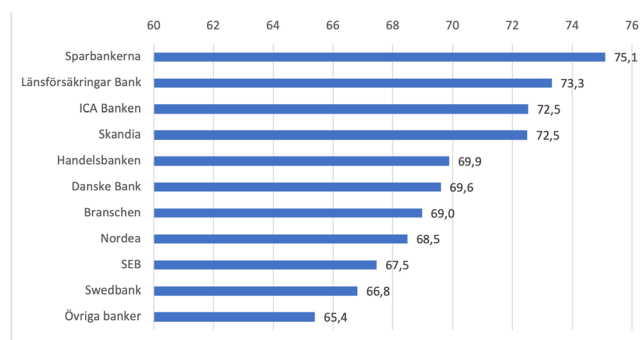
Kundnöjdhet 2024

Företagskunder



Kundnöjdhet 2024

Privatkunder



Not om studien

Svenskt Kvalitetsindex har mätt kundnöjdheten inom bankbranschen sedan 1989. Datainsamlingen för årets studie pågick under augusti månad 2024. Totalt samlades det in 15 472 intervjuer för privatmarknaden och 7 748 intervjuer för företagsmarknaden.