

2015-12-07 04:00 CET

Svenskt Kvalitetsindex om Lån & Sparande 2015

Har fullservicebankerna spelat ut sin roll?

Finansbranschen kämpar idag med ett ojämnt förtroende bland privatkunderna, men rörligheten i branschen verkar inte ha ökat, utan kunderna plockar snarare russinen ur kakan mellan olika banker. För fem år sedan hade tre av tio kunder bankaffärer spridda mellan olika aktörer, idag är andelen fem av tio och numera i paritet med övriga Norden.

Utifrån ett nöjd-kund-perspektiv är vinnarna nischaktörerna som kontrasterar mediebilden av storbankerna, är digitalt snabbfotade och levererar enkla, transparenta tjänster som kunderna gillar. Avanza tar sparandet in i en digital värld med en produktpalet som upplevs överlägsen övriga. SBAB driver utvecklingen för transparenta bolån och IKANO:s konsumtionslån har enligt kunderna de bästa och konkurrenskraftiga villkoren.

Majoriteten av Sveriges bankkunder gillar dock känslan av att "samla din bankaffär och få 10 punkters rabatt på bolånet". Problemet är att svenska fullservicebanker verkar glömt strategin för den andra hälften. – Kunder är olika, men här har polletten inte riktigt trillat ner hos fullservicebankerna, säger Johan Parmler, VD Svenskt Kvalitetsindex.

Vaccinationen mot prutande bolånekunder, håll dem nöjda

Nyhetsflödet kring svenskarnas växande skuldberg och diskussionen kring att konkurrensutsatta lån har förmodligen inte undgått någon. Men endast 5 % känner att det egna lånet bidrar till ekonomisk oro och de kunder (närmare 60 %) som har prutat på sina villkor är inte nöjdare.

De kunder som inte konkurrensutsatt sina bolån är markant nöjdare än de kunder som gjort detta. Med andra ord, att få kunden lita på sin bank och att de erbjuder så låg ränta som möjligt utifrån kundens situation är en garant för nöjda kunder. Målet är inte att skapa en förhandlingssituation där de två aktörerna kompromissar sig fram och kommer ut halvnöjda ur detta.

- Branschen har således mycket att vinna på att ta initiativet i att vara transparent, snarare än att det är den misstänksamme kunden som ska driva detta, säger Johan Parmler, VD Svenskt Kvalitetsindex. Att redovisa genomsnittsräntan ett gott exempel på att det går i rätt riktning och lyckas aktörerna visa att de går kundens ärenden så kommer det sätta bankerna i ett helt annat ljus- ett klart, transparent och uppskattat ljus.

Om sparande- och lånestudien 2015

Intervjuerna har genomförts via telefon under perioden augusti-september 2015 av EVRY. Personer i åldern 18 – 79 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 har 3390 intervjuer genomförts.

VI VISAR VAD SOM DRIVER KUNDER ATT BLI OCH FÖRBLI KUNDER

Kontaktpersoner



Johan Parmler

Presskontakt

VD

johan.parmeler@kvalitetsindex.se

0731517598