



FÖR MER INFORMATION

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

2022-12-05

Osäkert läge gör låne- och sparandekunder mindre nöjda

Energifrågor, inflation och räntor har under året påtagligt påverkat kunders behov och beteenden. I säsongens sista branschstudie riktad mot lån och sparande ser SKI att kundnöjdheten pressas. Betygen ligger kvar på en hög nivå inom vissa segment, medan andra tappar. Främst inom segmenten bolån och privatlån noteras försämrade kundbetyg, medan sparandetjänster och fastighetslån har fortsatt god kundnöjdhet. SBAB och Avanza får högst betyg, även i år.

Aktörer som fått högst ranking under lång tid försvarar sina positioner. Det handlar om SBAB inom bolån och fastighetslån och Avanza inom sparande. Ikano Bank får bäst betyg inom privatlån, följt av Lån & Spar Bank..

- Att ha riktigt nöjda kunder under en längre tid är ingen slump utan ett resultat av ett kundcentrerat arbete, säger Johan Parmler, VD Svenskt Kvalitetsindex. Både SBAB och Avanza har en image som sticker positivt ut jämfört med andra branschaktörer och lyckas väl i de kontaktytor som kunderna vill mötas i, berättar Johan.

Kriser påverkar kunders val. Konkurrenskraftiga priser och villkor har i år fått ökad betydelse, men är långt ifrån det enda som spelar roll när kunderna väljer.

- Frågor kring räntor och avgifter ökar visserligen i betydelse, man viktigast är ändå att den aktör man väljer är känd sedan tidigare, säger Johan Parmler. Att kunder utökar sitt engagemang hos redan valda leverantörer

är en tendens vi sett i många andra branschstudier i år. Under kriser tycks vi ty oss till det som är känt och säkert. Ett år som detta är det inte läge att chansa.

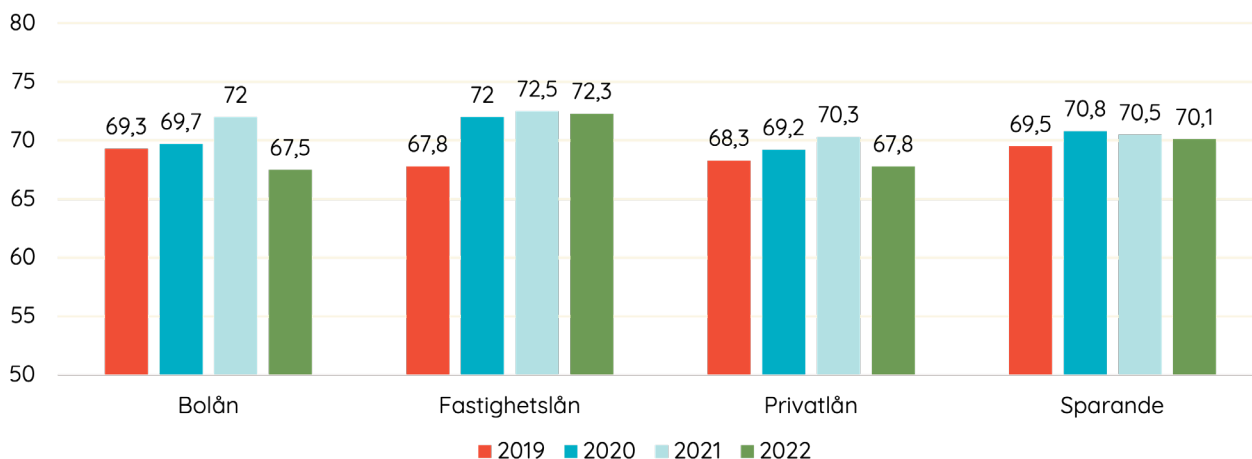
Höjda räntor gör kunder mer osäkra och mindre nöjda

Förra året var "alla" nöjda. Så är det inte längre. Bland lånekunderna ser SKI relativt stora nedgångar. Fastighetslån är det enda segment som sticker ut positivt.

- Fastighetslån ligger kvar på samma nöjdhetsnivåer som tidigare samtidigt som årets betyg inom bolån är det lägsta sedan bottenåret 2017, konstaterar Johan Parmler. Det är främst de stora bankerna fått lägre siffror på grund av att man inte lyckats i sin serviceleverans. I en orolig tid då många kunder har frågor och funderingar ökar kraven på relevant information, proaktiva kontakter och tillgänglighet. Här har mindre och nischade aktörer lyckats bättre.

Kundnöjdhet 2019 - 2022

Betyg 0 - 100



Nöjdheten inom sparandesegmentet är marginellt lägre jämfört med förra året, men även här syns spår av det ekonomiska läget.

- Syftet med sparandet har förändrats, berättar Love Westin, analyschef Svenskt Kvalitetsindex. Kunder sparar nu till en ekonomisk buffert i större utsträckning, tidigare har vi främst sparat till konsumtion. En annan notering är att kunder upplever sig ha mindre kunskap kring sparandefrågor jämfört med tidigare år. Det kan bland annat ha att göra med att många kunder aldrig upplevt en allvarlig ekonomisk nedgång, avslutar Love Westin.

Om Studien: Datasamlingen pågick under oktober och november 2022 och totalt samlades närmare 6 000 intervjuer in.

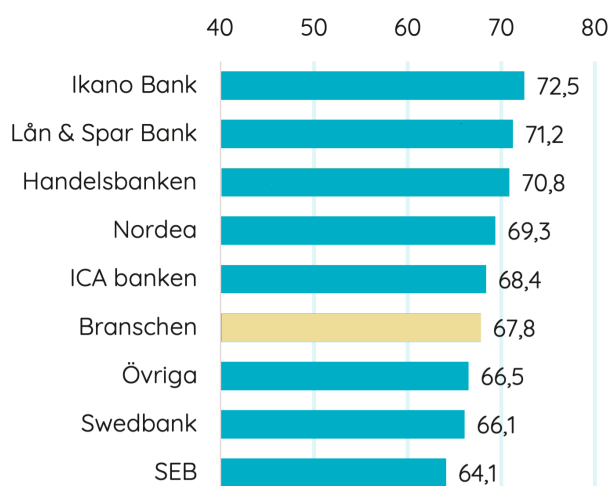
Viktigt vid val

	Bolån	Fastighetslån	Privatlån	Spar
Aktörens image	5%	15%	4%	11%
Rekommendationer	16%	24%	16%	25%
Varit med länge	22%	26%	18%	36%
Konkurrenskraftiga priser/räntor	53%	41%	36%	30%
Bra villkor	40%	36%	36%	18%
Enkelt att bli kund	24%	22%	36%	24%
Bra service	50%	45%	43%	59%
Kund sedan tidigare	37%	24%	39%	42%

© Svenskt Kvalitetsindex

Privatlån

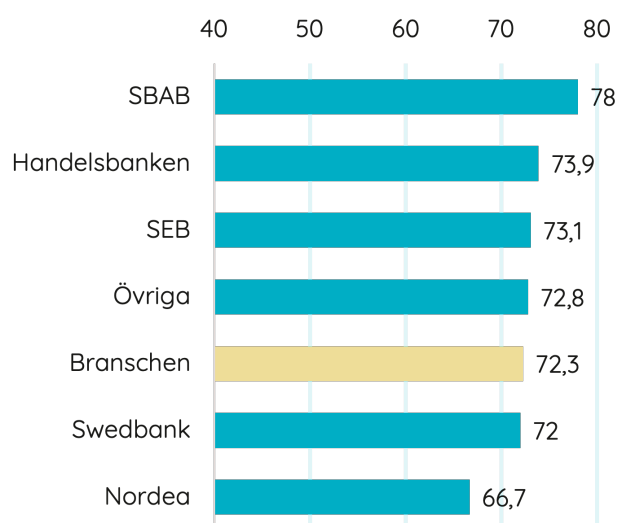
Kundnöjdhet, Betyg 0 - 100



© Svenskt Kvalitetsindex

Fastighetslån

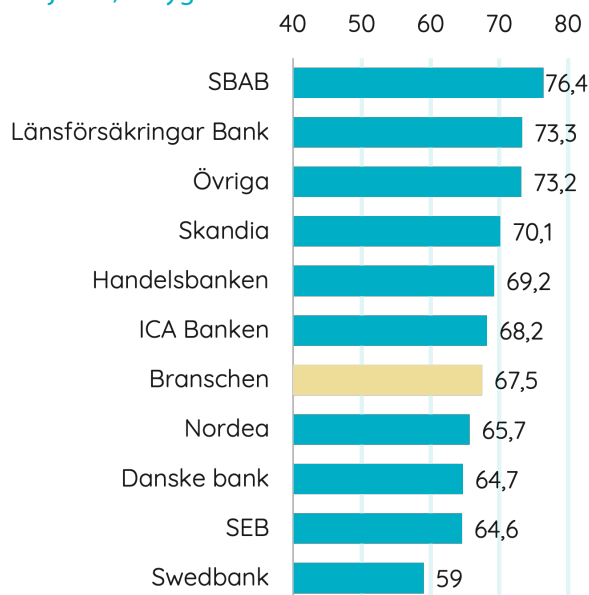
Kundnöjdhet, Betyg 0 - 100



© Svenskt Kvalitetsindex

Bolån

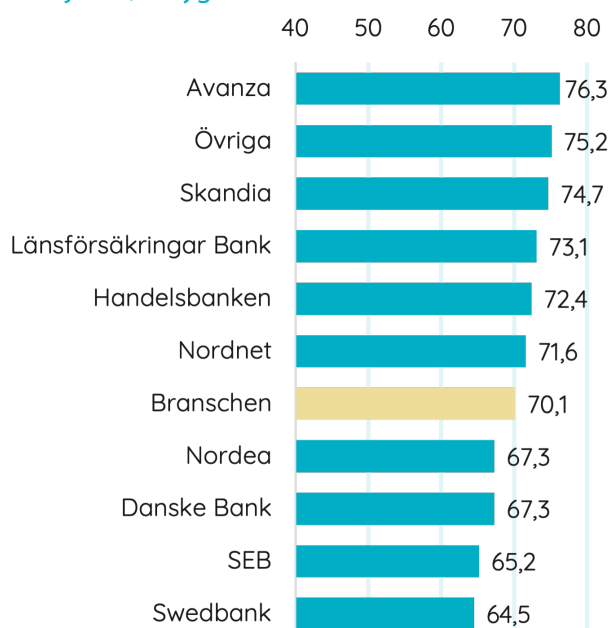
Kundnöjdhet, Betyg 0 - 100



© Svenskt Kvalitetsindex

Sparande i värdepapper

Kundnöjdhet, Betyg 0 - 100



© Svenskt Kvalitetsindex