



#### FÖR MER INFORMATION

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

2023-12-04

# Breda nedgångar i kundnöjdhet inom lån och sparande

Ränteförändringar, inflation och ekonomisk osäkerhet har nu slagit igenom brett i årets studier kring kundnöjdheten i lån och sparande branschen. Kundnöjdheten inom bolån minskade stort förra året och i år fortsätter trenden nedåt för även de andra finansiella tjänsterna. SBAB och Avanza fortsätter vara kundernas favoriter.

Svenskt Kvalitetsindex specialstudie om hur kunderna upplever bolån, fastighetslån, privatlån och sparande i värdepapper har i flera år påvisat höga kundnöjdhetsnivåer. Årets studier visar på en bred nedgång.

– Det är klart att omvärldsfaktorer har en påverkan på kundupplevelsen i de här studierna säger Johan Parmler, VD Svenskt Kvalitetsindex. Inflation, räntenivåer och ekonomisk osäkerhet gör att kunderna efterfrågar mer kontakt och mer information. Vi ser att servicefrågor för branschen i stort nu har en mycket större inverkan på hur nöjda kunderna är än tidigare.

De som haft nöjdast kunder under längre tid försvarar sina positioner även under 2023. Det handlar om SBAB inom bolån och fastighetslån och Avanza inom sparande.

Länsförsäkringar Bank får bäst betyg inom privatlån. – Det är få aktörer i våra mätningar som lyckas komma bäst ut år efter år men i den här studien har vi två sådana aktörer säger Ludwig Schmidt, analytiker Svenskt Kvalitetsindex. Både SBAB och Avanza utmärker sig kring att det är enkelt att bli och att vara kund och bra funktionalitet kring digitala tjänster. Det är idag affärskritiska kundbehov och här lyckas både SBAB, Avanza berättar Ludwig. Enkelhet är också en anledning till Länsförsäkringar Banks höga resultat i studien kring privatlån.

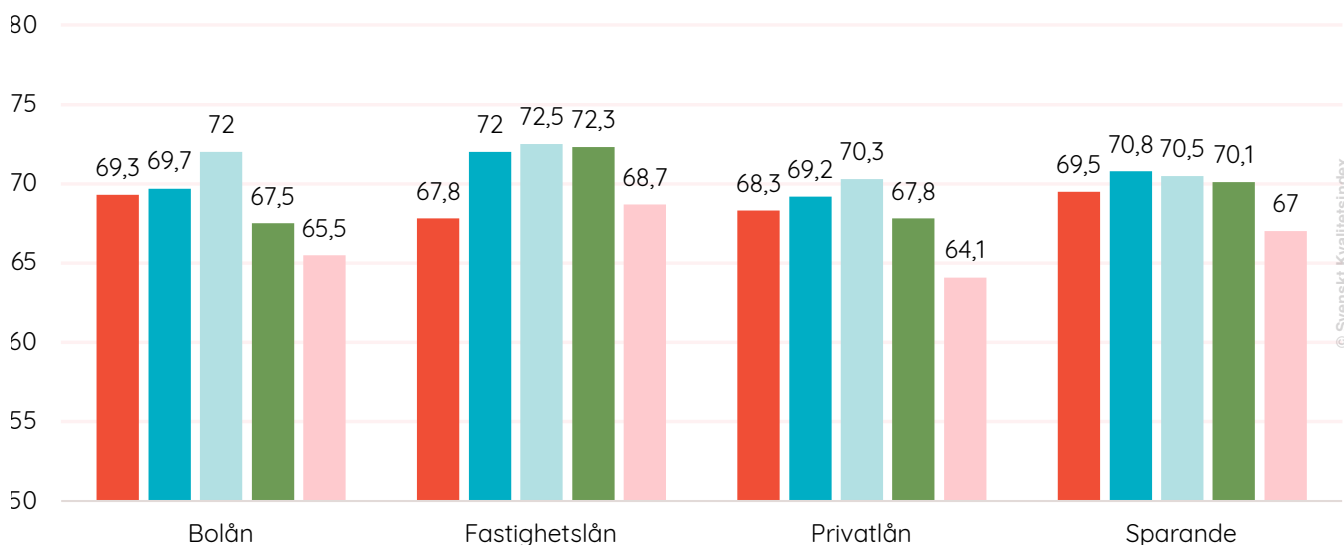
I mer oroliga tider så har vi sett att image och frågor kopplat till förtroende blir mer viktiga. Det är syns också i årets studie kring lån och sparande.

– När vi ställer frågor om vad som är viktigt vid val av aktör så ser vi att faktorer som image och att en aktör varit med länge i branschen kommer högre upp på listan över viktiga attribut säger Johan Parmler. Att man varit kund tidigare har också ökat något. Det viktigaste vid valet är fortsatt bra service och därefter kommer frågan kring räntor och avgifter.

## SKI Lån & Sparande 2019 - 2023

Kundnöjdhet, Betyg 0 - 100

■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023



I studien ställer vi också ett antal frågor kring hållbarhet och om det är viktigt kring exempelvis sitt sparande eller om det är avgörande för framtida val av fastighetslån. Här ser vi en tydlig hållbarhetsparadox.

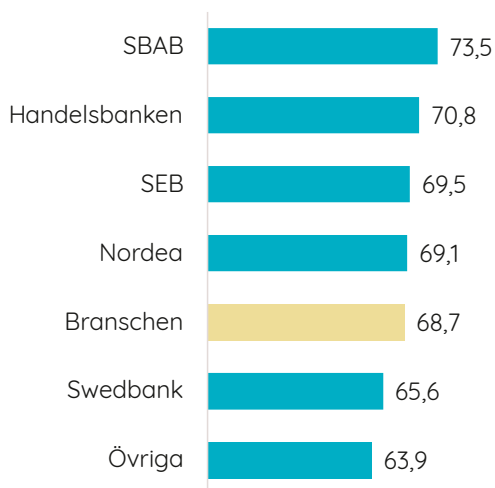
– Bland sparandekunder så anger över hälften att hållbarhet är viktigt i sitt sparande berättar Love Westin, analyschef Svenskt Kvalitetsindex. Samtidigt så är det nästan 7 av 10 kunder som inte har sett över sitt sparande med hänsyn till hållbarhet. Motsvarande tendenser ser vi i övriga segment. Ett tecken på att det även i den här branschen finns en hållbarhetsparadox, vi tycker det är viktigt men vi gör lite i praktiken, avslutar Love.

## Viktigt vid val

	Bolån	Fastighetslån	Privatlån	Sparande
Aktörens image	9%	11%	8%	15%
Rekommendationer	22%	19%	20%	29%
Varit med länge	35%	29%	34%	43%
Konkurrenskraftiga priser/räntor	53%	54%	45%	43%
Bra villkor	52%	43%	53%	27%
Enkelt att bli kund	29%	23%	42%	35%
Bra service	59%	58%	53%	64%
Kund där sen innan	42%	24%	44%	45%

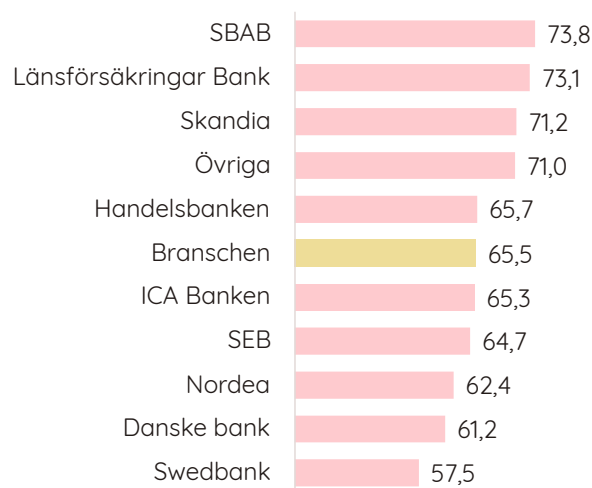
© Svenskt Kvalitetsindex

## Fastighetslån, Betyg 0 - 100



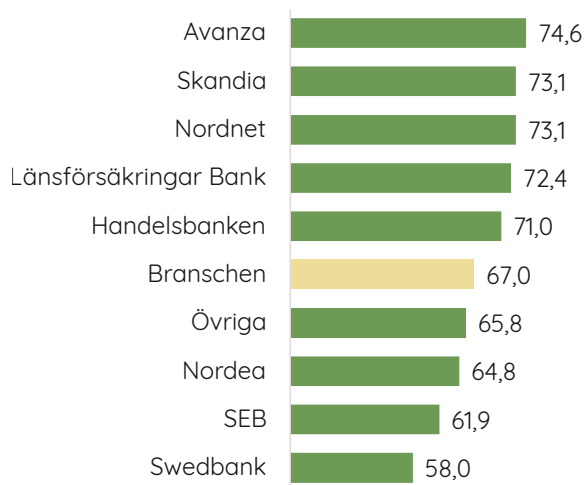
© Svenskt Kvalitetsindex

## Bolån, Betyg 0 - 100



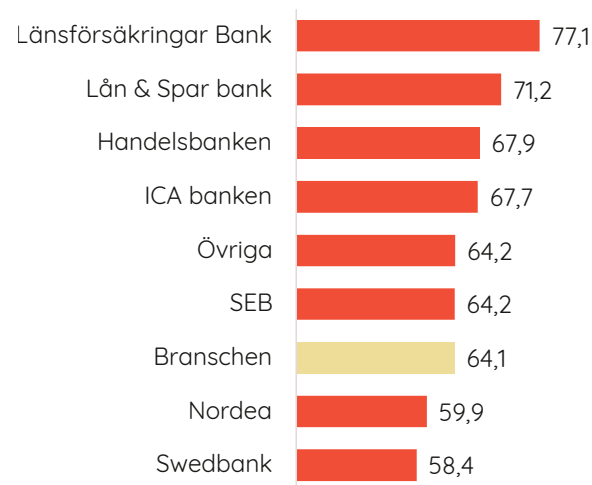
© Svenskt Kvalitetsindex

## Sparande, Betyg 0 - 100



© Svenskt Kvalitetsindex

## Privatlån, Betyg 0 - 100



© Svenskt Kvalitetsindex

Om Studien: Datainsamlingen pågick under oktober och november 2023 och totalt samlades närmare 5 500 intervjuer in.