



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSDINDEX
 > johan.parmler@kvalitetsindex.se
 > 073-151 75 98

2024-12-02

Kundnöjdheten återhämtar sig: Räntan går ner, nöjdheten upp

Efter fjolårets utmaningar med höga räntor, inflation och ekonomisk osäkerhet ser vi nu en positiv vändning. Förbättrade ekonomiska utsikter och ett nytt ränteläge har gett årets kundnöjdhetsstudie inom lån och sparande en mer optimistisk ton. Proaktivitet och enkelhet i kundrelationerna har också bidragit till en bred återhämtning – men inte för alla.

Svenskt Kvalitetsindex specialstudie om kundupplevelsen inom bolån, fastighetslån, privatlån och sparande i värdepapper visar att kundnöjdheten återhämtat sig märkbart jämfört med förra året. Dock fortsätter privatlån att halka efter, med ett ökande missnöje bland kunderna.

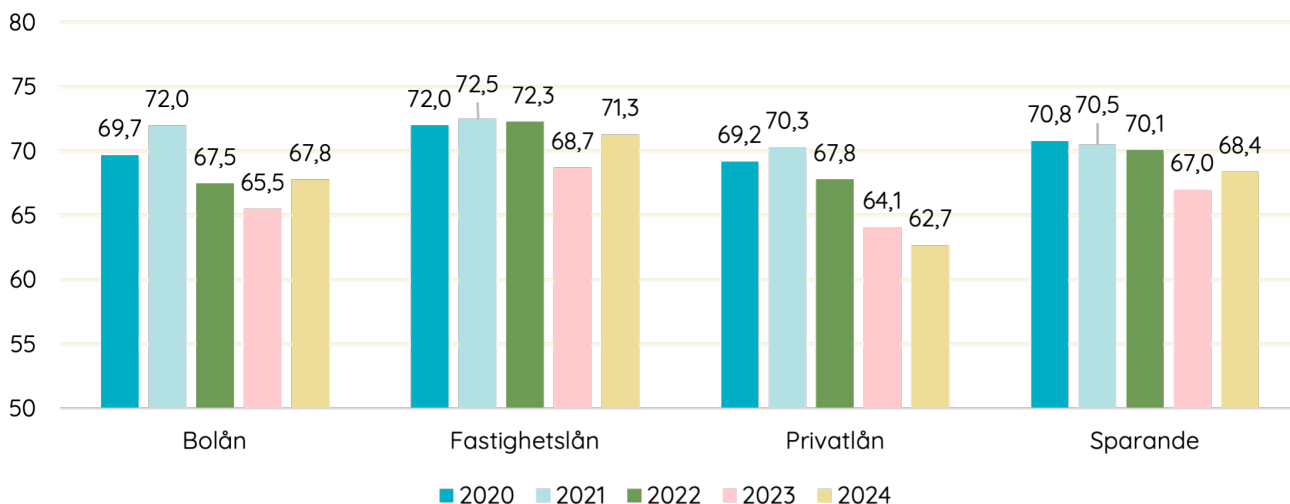
"Omvärldsfaktorer påverkar alltid kundupplevelsen, men det handlar om mer än ekonomi, de skapar också nya beteenden", säger Johan Parmler, VD för Svenskt Kvalitetsindex. "Vi ser att kunderna ställer högre krav på service, proaktivitet och relevant information, och många aktörer har blivit bättre på detta.

SBAB och Avanza fortsatt i topp

Två aktörer sticker ut som långvariga favoriter. SBAB försvarar sin position som bäst på bolån och fastighetslån, medan Avanza fortsätter att ligga högst inom sparande. Länsförsäkringar Bank får bäst betyg på privatlån.

"Det blir allt svårare att behålla hög kundnöjdhet över tid, men SBAB och Avanza lyckas tack vare att dom gör det enkelt att bli och vara kund", säger Love Westin, analyschef på Svenskt Kvalitetsindex. "SBAB är tydligast i sin räntesättning, och Avanza är ledande inom proaktivitet och digitala tjänster, något kunder verkligen uppskattar."

SKI Lån & Sparande - Kundnöjdhet



Hållbarhet och framtidsfrågor tar plats

"Hållbarhet blir en allt viktigare del av kundupplevelsen. Bland sparandekunder anger 1 av 4 att de väger in miljö och etik i sina investeringar. Men samtidigt är det ungefär lika många som anger att deras aktör gör det enkelt att göra hållbara val, en tydlig möjlighet för förbättring", enligt Love Westin.

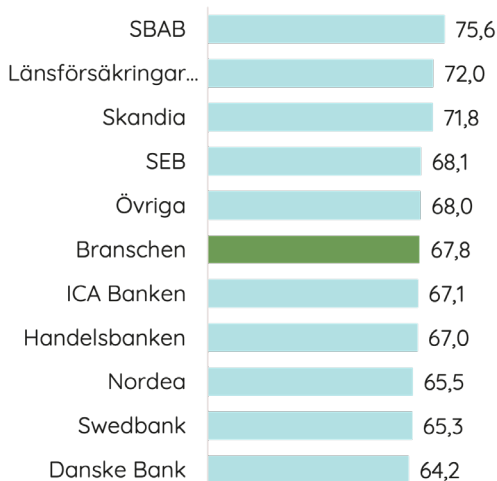
Kunder efterfrågar också bättre information om framtiden. Behovet av proaktivitet och tydlig kommunikation märks i flera sektorer, från försäkring till energi, och nu även i låne- och sparbranschen.

"De aktörer som kan leverera det lilla extra i form av personlig och proaktiv service vinner kundernas förtroende. Här finns fortsatt stor potential, men det är positivt att se att branschen i stort rör sig i rätt riktning", avslutar Johan Parmler.

Proaktivitetsbetyg	Bolån	Sparande	Fastighetslån	Privatlån
2024	55,6	55,5	65,5	51,7
2023	52,0	53,3	59,1	54,2

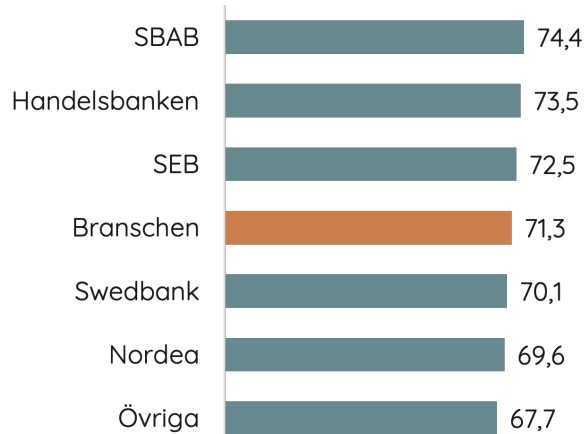
SKI Lån & Sparande 2024

Bolån

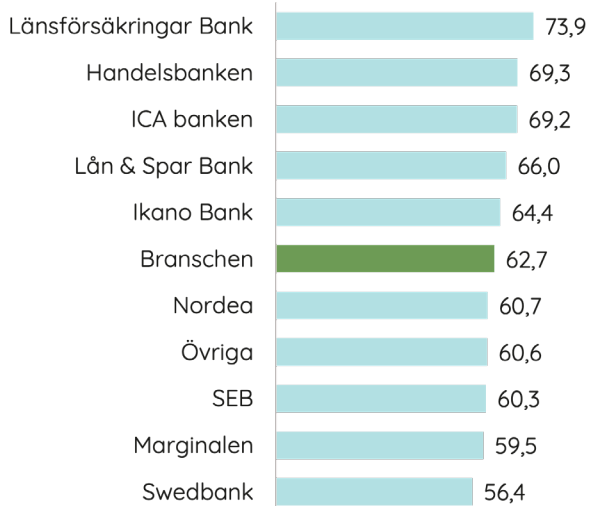


SKI Lån & Sparande 2024

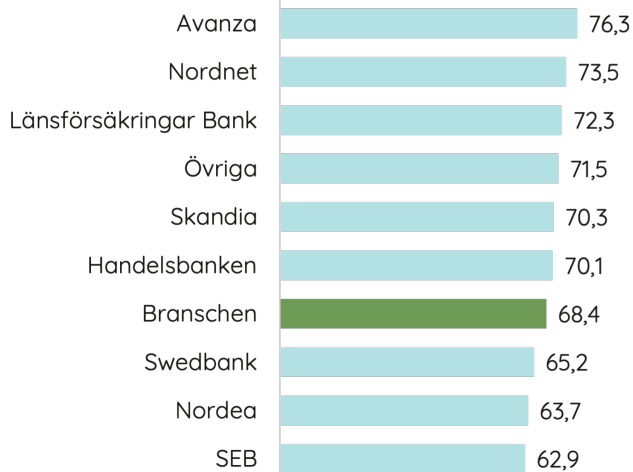
Fastighetslån



SKI Lån & Sparande 2024 Privatlån



SKI Lån & Sparande 2024 Sparande



Not om studien

Datainsamlingen för årets studie pågick under oktober och november månad. Totalt samlades det in 4 502 intervjuer.