



Pressmeddelande 2019-12-09

SBAB har nöjdast kunder – full pott

SBAB har nöjdast kunder inom både bolån och fastighetslån när Svenskt Kvalitetsindex (SKI) idag presenterar sin årliga fokusstudie om kundnöjdhet.

När det gäller bolån till privatpersoner får SBAB betyg 76,3 inom kundnöjdhet, vilket är väsentligt över branschsnittet på 69,3. Inom kategorin lojalitet har SBAB ett mycket högt värde, 82,3, vilket kan jämföras med 71,4 för branschen.

Inom fastighetslån är det andra året i rad som SBAB har högst kundnöjdhet. Med ett betyg på 76,3 inom kundnöjdhet placerar sig SBAB långt över branschsnittet på 67,8. I kategorin lojalitet får SBAB även för fastighetslån ett mycket högt betyg, 79,8, jämfört med 69,0 för branschen.

- Det är fantastiskt roligt att vi i år har Sveriges nöjdaste kunder för både bolån och fastighetslån. Ansvar och transparens är vår framgångsformel, säger Klas Danielsson, VD SBAB.

Utöver kundnöjdhet och lojalitet mäter SKI även image, förväntningar, produktkvalitet, service och prisvärdhet. SBAB placerar sig över branschsnittet inom samtliga av dessa områden både vad gäller bolån och fastighetslån.

Gemensamt för samtliga SKI-mätningar under 2019 är ett större fokus från kunderna på hållbarhet och hur det påverkar nöjdheten och de val kunderna gör. SBAB får högst betyg av alla banker på frågan "Tar samhällsansvar", både för bolån och fastighetslån.

- Hållbarhet och ansvarstagande är en avgörande fråga för SBAB och under de senaste åren har vi tagit flera viktiga steg framåt. Exempel på produkter är Grönt bolån och Gröna obligationer. Exempel på samhällsansvar är vårt arbete för att minska hemlösheten samt vårt arbete för att stärka inkluderingen i samhället med vårt arbetsverktyg respekttrappan.se som är tillgänglig för alla, säger Klas Danielsson.

Om Svenskt Kvalitetsindex

Svenskt Kvalitetsindex (SKI) är ett oberoende undersökningsföretag som genomför kund- och medarbetarstudier.

Om undersökningen

Svenskt Kvalitetsindex Bolån 2019: Databasinsamlingen pågick under oktober - november 2019. Totalt samlades 1701 intervjuer in.

Svenskt Kvalitetsindex Fastighetslån 2019: Databasinsamlingen pågick mellan oktober och november 2019. Totalt samlades 735 intervjuer in.

För mer information vänligen kontakta:

Klas Danielsson, VD SBAB, 0706-94 43 01, klas.danielsson@sbab.se

Erik Wennergren, Presschef SBAB, tfn: 0724- 51 79 37, erik.wennergren@sbab.se.

SBAB bildades 1985 och ägs av svenska staten. Sedan 2016 är Booli en del av SBAB. Antal bolånekunder uppgår till 270 000 och 329 000 privatpersoner har sparkonto. Antal medarbetare är 630. SBAB vill bidra till bättre boende och boendeekonomi och arbetar därför med fyra av FN:s globala hållbarhetsmål inom ramen för Agenda 2030. Målen utgör en integrerad del av SBAB:s hållbara styrmodell och dagliga arbete. Som första bank i Sverige har SBAB därför bland annat slutit ett grönt kretslopp genom att låna ut pengar via så kallade gröna obligationer som därefter örönmärks för att enbart finansiera SBAB:s Gröna bolån. Läs mer på: sbab.se, booli.se, facebook.com/sbabbank, twitter.com/sbabbank, linkedin.com/company/sbab-bank.