

Marginalen Banks digitala kundrelationer i världsklass

– Bankens e-CRM toppar stor internationell undersökning

Marginalen Banks digitala kundbemötande, så kallad e-CRM, toppar i den internationella undersökningen Digital Leaders. Marginalen Bank är i kategorin e-CRM inte bara bäst i Sverige, utan även i totalt sju europeiska länder. Det visar konsultfirman BearingPoints årliga undersökning där 390 företag ingår.

I kategorin e-CRM får kunderna svara på frågor hur man upplever leverantörens service på nätet på en skala 0 – 5 (5 är bäst). Marginalen Banks snittbetyg blev 4,03, vilket är en förbättring jämfört med fjolårets 3,94. I den svenska delen av undersökningen Digital Leaders in Sweden 2021 deltog 86 företag från elva branscher, varav 13 banker. Undersökningen gjordes under perioden augusti till oktober 2020.

”Den totala prestationen inom dimensionen e-CRM har minskat sedan förra året, men bankindustrin och framför allt Marginalen Bank sticker ut med goda resultat. Marginalen Bank toppar rankingen inom e-CRM med ett väldigt bra betyg (4.03) som de uppnår genom att på ett framgångsrikt sätt dra nytta av idéer och feedback från sina kunder genom sitt kundforum och utvecklarportal. Utöver detta erbjuder de sina kunder bra support genom sin FAQ och sin live-chat.” säger Björn Ahlgren, Director, BearingPoint”, säger Björn Ahlgren, director på BearingPoint.

Undersökningen utvärderar bolagens förmåga att behålla och förbättra relationen till sina kunder i de digitala kanalerna.

”Vi har under flera år fokuserat på och investerat mycket i e-CRM eftersom det är framför allt i de digitala kanalerna vi möter våra kunder. Relationen och kommunikationen ska vara personlig, relevant och entusiasmerande, samtidigt som den är effektiv”, säger Haris Serhatlic, marknadschef på Marginalen Bank, och fortsätter:

”När Corona-pandemin briserade blev det nog extra tydligt för många av våra kunder hur utvecklad vår e-CRM är. Vi kontaktade då direkt samtliga kunder och berättade hur vi skulle kunna stötta dem genom pandemin. Bland annat erbjöds amorteringsfrihet för privatlån, företagslån och bolån. För våra företagskunder skickar vi löpande ut relevant information när regeringen presenterar åtgärder, och berättar hur åtgärderna kan påverka och hjälpa den enskilda näringsidkaren”.

Marginalen Bank jobbar med ett batteri av verktyg och kanaler för att kommunicera med kunden. Vid sidan av hemsidan används sms, chatt, mejl och sociala kanaler. Dessutom använder banken programmatisk kommunikation för att upplysa om relevanta tjänster och erbjudanden baserat på vad kunden visat intresse för.

”Vi märker att kunderna uppskattar vår korta svarstid i sociala medier och den höga servicegraden de möts av i vår live-chatt”, avslutar Haris Serhatlic.

I undersökningen deltog företag från de sju länderna Finland, Irland, Italien, Nederländerna, Norge, Sverige och England.

För ytterligare information kontakta:

Anders Karlström, informationschef,
+46 707 35 36 77 anders.karlstrom@marginalen.se

Haris Serhatlic, marknadschef,
+46 701 72 17 36, haris.serhatlic@marginalen.se

Marginalen Bank Bankaktiebolag erbjuder privatpersoner och företag enkla och tydliga tjänster inom områdena låna, spara, betala och försäkra. Marginalen Bank är moderbolag i en koncern som bildades i samband med att dotterbolagen Sergel Finans AB, Sergel Finans Oy samt Sergel Finans AS förvärvades från Telia Company i juni 2017. Dotterbolagen äger och förvärvat kreditportföljer i respektive land. Marginalen Bankkoncernen har cirka 300 medarbetare fördelade på kontor i Stockholm, Borås, Skellefteå och Sundsvall. Marginalen Bank som ägs av moderbolaget Marginalen AB är certifierat enligt ISO 9001:2015 och står under Finansinspektionens tillsyn. Samtliga inlåningskonton omfattas av den statliga insättningsgarantin.