

Handelsbanken

Pressmeddelande

Stockholm den 28 september

SKI: Handelsbanken har nöjda kunder och den mest uppskattade appen

Handelsbanken har än en gång högst kundnöjdhet av de stora bankerna i Sverige. Det visar årets bankundersökning från SKI/Epsi. Särskilt nöjda är kunderna med sina personliga kontakter och de digitala tjänsterna. Handelsbankens app får toppbetyg av privatkunderna.

I undersökningen har Handelsbanken högst kundnöjdhet av de stora bankerna. Privatkunderna ger banken en sammanvägd poäng i Svenskt Kvalitetsindex på 70,4 vilket är 2,8 över branschsnitt. Företagskunderna placerar banken 2,2 steg högre än förra året, och 4,0 indexsteg över branschsnitt.

Undersökningen visar också att Handelsbankens digitala lösningar är viktiga för kunderna och uppskattas. Både privatkunder och företagskunder ger app, nätbank och telefonservicen högt betyg. Handelsbanken har den mest uppskattade appen för privatkunder av alla banker. Det är också den i särklass mest använda digitala mötesplatsen. Dessutom är Handelsbanken den bank där flest privatkunder har en personlig bankkontakt.

"Tack alla kunder! Ni är en ständig inspirationskälla för oss att bli ännu bättre. Jag är speciellt glad över uppskattningen som kunderna uttrycker för sina kontaktpersoner och för vår app och nätbank. De vill ha både personliga möten och smarta digitala lösningar. Det bekräftar Handelsbankens inriktning - att stärka kontorens beslutskraft och fortsätta att utveckla de digitala mötesplatserna", säger Handelsbankens vd Carina Åkerström.

SKI bekräftar den bilden när de i sin samhällsanalys pekar på att kundupplevelsen är en central aspekt i förtroendeskapandet och att det gäller för banker att vara såväl digitala som personliga.

För ytterligare information kontakta:

Handelsbankens pressavdelning: +4687018018 eller press@handelsbanken.se

För mer information om Handelsbanken hänvisas till: www.handelsbanken.com