



Cecilia Jeffner, VD Bergslagens Sparbank. Foto: Hans Andersson

Bank-VD:n om bankbarometern: Vi har en nära - och digital relation - med våra kunder

Publicerad: 30 mars 2015

Författare: Hans Andersson

Kunderna hos Sparbanken Bergslagen använder oftare internetbanken via sin mobil än storbankernas kunder. Och nästan alla sparbankskunder har en egen kontaktperson som de brukar vända sig till. - Det är ju fantastiskt med den här relationen till våra kunder. De drar nytta av de digitala tjänsterna och samtidigt har närheten till oss på banken, säger VD Cecilia Jeffner.

Det är företaget Mistat som på uppdrag av Sparbankernas Riksförbund genomfört Bankbarometern för 2015. Drygt 2 600 personer (16 - 74 år) tillfrågades. Barometern visar att det är de lokala sparbankerna som får bäst betyg, när det gäller kundernas krav på att det ska vara enkelt, snabbt och personligt.



VD Cecilia Jeffner är nöjd och glad att Bergslagens Sparbank har en god personlig OCH digital relation till sina kunder. Foto: Hans Andersson

- Den här undersökningen visar att våra kunder känner sig trygga i relationen till oss och därför också vågat ta steget till de digitala tjänsterna på ett sätt som andra bankkunder inte gjort i samma utsträckning ännu, säger en uppenbart glad och nöjd Cecilia Jeffner, VD för Bergslagens Sparbank.

Några siffror som Sparbankernas Riksförbund presenterar - på Bergslagens Sparbank känner medarbetarna igen mig, säger ca 60% av deras kunder - bara var fjärde har den upplevelsen om man tittar på riket i genomsnitt. 42% av de svenska bankkunderna har en egen kontaktperson, medan hos Bergslagens Sparbank säger 85% att de har det. Varannan (53%) av de svenska bankkunderna har kontakt med internetbanken via mobilen - regelbundet - dvs varje dag eller någon gång per vecka/månad/kvartal. 70 procent av sparbankens kunder är regelbundna besökare via mobilen.

Bankbarometern gjordes som två undersökningar i december - den riksrepresentativa undersökningen där drygt 2000 personer svarade. I den andra delen svarade knappt 600 personer, som är kunder hos Bergslagens Sparbank och tre andra lokala sparbanker.

<https://lindenytt.com/nyheter/bank-vdn-om-bankbarometern-vi-har-en-nara-och-digital-relation-med-vara-kunder/>