



Maria Ekdahl och Ida Karlsson, Handelsbanken i Lindesberg. Foto: Monika Aune

Banken som går mot strömmen

Publicerad: 24 mars 2014

Författare: Monika Aune

När andra banker stänger sina lokalkontor eller drar ned på sin service gör Handelsbanken i Sverige helt tvärtom. Med devisen att kontoret ska vara där kunden är samt att man vill erbjuda alla banktjänster, inklusive kontanthantering, går Handelsbanken idag mot strömmen. Nu har man över 480 kontor i landet varav två i Lindesbergs kommun. - Vi tror på att finnas på plats och erbjuda full service, säger Maria Ekdahl, kontorscheff på Handelsbanken i Lindesberg. Det är ingen slump att vi som enda bank öppnar lokalkontor- istället för att stänga ned.

På Handelsbanken i Lindesberg arbetar sex personer och det räknas som ett mellanstort kontor. Det beror på att Handelsbanken har som affärsidé att sprida en mängd fullservicekontor över landet. Idag finns snart 500 kontor i Sverige varav många är bemannade med en eller två personer. Men på alla kontor kan kunden få rådgivning av olika slag, växla valuta eller hämta kontanter.

- För många äldre märker vi att just kontanthanteringen är mycket uppskattat, säger Maria Ekdahl. Men även för företagen är den tjänsten avgörande för att man ska kunna lämna sina dagskassor.

Konkurrensen inom bankmarknaden är stor i dag. På Handelsbanken är det personliga mötet med kunden ett konkurrensmedel som verkar fungera. Här erbjuder man rådgivning inom placeringar, finansiering av exempelvis husköp, pensionssparande och mycket mer. Banken har fler privatkunder än företag och alla tjänstemän är generalister.

- Det är dessa möten som gör att jobbet är så kul, menar Ida Karlsson, ställföreträdande kontorschef. Man vet aldrig vad arbetsdagen ska innehålla och det händer hela tiden mycket. Behöver vi specialistkompetens finns det i banken att hämta.

På senare år har Handelsbanken arbetat för att ta marknadsandelar när det gäller skogskunder. Sedan tidigare är banken etablerad hos skogsägare i norra delen av Sverige men nu har också södra Sveriges Handelsbankkontor skaffat kompetens om skogsaffärer.

- Vi har idag bra erbjudanden för skogsägaren, säger Maria Ekdahl. Skogsägandet har ju förändrats en del genom åren och därmed också villkoren för förvaltandet. Här kan vi hjälpa till med affärerna.

Att arbeta med människors bankaffärer kan också vara att ta ett socialt ansvar. I livets olika skeden, vid dödsfall, skilsmässa, eller giftermål blir ofta banken inblandad. Alla banktjänstemän har tystnadsplikt vilket innebär att man ibland kommer sina kunder mycket nära.

- Vi lär känna många kunder mycket väl, förklarar Maria Ekdahl. Vi får följa och hjälpa dem i glädje och sorg och det känns mycket tillfredställande. Många kunder vill dela med sig och man får lyssna och kanske vara en stötta om det blåser.

Handelsbanken lägger, jämfört med andra i branschen, mycket lite pengar på reklam och marknadsföring. Trots detta får banken mycket gott betyg när Kvalitetsindex gör sina månatliga kundundersökningar över bästa bank i Sverige. Här har Handelsbanken legat i topp i 23 år.

- Vi tror istället på att kunderna blir våra ambassadörer, säger Ida Karlsson. Nöjda kunder drar nya kunder. Så enkelt är det.

Källa: LindeNytt.com

<https://lindenytt.com/nyheter/banken-som-gar-mot-strommen/>