

## Pressmeddelande

### Sparbankerna får återigen högsta betyg av sina företagskunder i Svenskt kvalitetsindex 2009

**Företagskunderna ger Sparbankerna betyget 73,5 i nöjdhetsindex vilket innebär att Sparbankerna återigen har fått högsta betyget i årets mätning av Svenskt Kvalitetsindex. Även privatkunderna ger Sparbankerna ett fortsatt högt betyg. Ett index på 75,6 visar en oförändrad nöjdhet hos privatkunderna.**

I Svenskt Kvalitetsindex (SKI) årliga intervju med 20 000 privatkunder och företag noteras att kundnöjdheten generellt har ytterligare förbättrats bland privatkunderna men har försämrats bland företagskunderna. Begreppet "kundnöjdhet" innefattar bland annat bankens service, kvalitet och tekniska standard, om banken ger valuta för pengarna, håller sina löften och bankens allmänna image.

#### ***Fortsatt i topp hos kunderna***

Företagskunderna ger Sparbankerna högsta betyg, dock marginellt lägre än år 2008. Jämfört med år 2008 har index minskat med 0,2 och ligger nu på 73,3 (100 är högsta värdet). Index för branschgenomsnittet är 68,4.

Sparbankerna får tredje högsta betyg av privatkunderna. Jämfört med år 2008 är index oförändrat och ligger även i år på 75,6 vilket är det högsta betyget genom åren. Branschgenomsnittet för privatkundernas nöjdhet är 72,4.

– Vi är mycket glada över resultatet som visar en kundnöjdhet klart över branschgenomsnittet bland Sparbankskunder både bland privatkunder och företag, säger Övind Neiman, VD på Sparbankernas Riksförbund. Sparbankerna fortsätter att ha hög kundnöjdhet år efter år. Långsiktighet, stark lokalkännedom och närhet till kunderna har visats sig vara starka framgångsfaktorer för kundernas nöjdhet och lojalitet.

*Sparbankernas Riksförbund*

För mer information:

Övind Neiman, VD , 073 422 1501, [ovind.neiman@sparbankerna.se](mailto:ovind.neiman@sparbankerna.se)

Annika Koponen, Kommunikationschef, 070 549 9044, [annika.koponen@sparbankerna.se](mailto:annika.koponen@sparbankerna.se)

*Sparbankernas Riksförbund är ett branschförbund för 65 sparbanker och sparbanksstiftelser. Nuvarande 65 medlemsbanker har tillsammans en affärsvolym på ca 578 miljarder, ett samlat resultat på 989 miljoner. Över 3 300 medarbetare på ca 250 bankkontor arbetar för drygt 1,9 miljoner kunder inom privat- och företagsmarknaden runt om i landet. Allt sedan den första sparbanken startades 1820 har lokal förankring och samhällsengagemang varit i fokus för sparbankerna. Långsiktighet, god lönsamhet och hög kundnöjdhet är viktiga förutsättningar för sparbankerna och för den lokala tillväxten och utvecklingen. Läs mer på [www.sparbankerna.se](http://www.sparbankerna.se).*