



Pressmeddelande den 4 februari 2003

SBAB:s privatkunder mer nöjda än storbankernas

SBAB:s privatkunder är mer nöjda än storbankernas i samtliga åldersgrupper, men skillnaden är särskilt markant bland yngre personer. Det visar en ny undersökning från Svenskt Kvalitetsindex om hur hushållen uppfattar bolåneföretagen.

– Mest glädjande är att SBAB visar en stark uppgång i privatkundernas uppfattning om vår servicekvalitet, medan storbankerna ligger kvar på samma nivå eller har tappat, säger Peter Gertman, vice VD på SBAB.

SBAB får högre betyg än alla de fyra storbankerna på samtliga undersökta områden. Förutom kundnöjdhet omfattar undersökningen också kundernas uppfattningar om image, produktkvalitet, servicekvalitet, prisvärdhet, förväntningar och lojalitet.

– Vi vet från SBAB:s egna undersökningar att kunderna är väldigt nöjda med att vi gör omläggningen enkel för våra nya kunder och tar hand om alla kontakter med deras tidigare bank, säger Peter Gertman.

Svenskt Kvalitetsindex är ett system för att samla in, analysera och sprida information om vilka förväntningar kunder har på varor och tjänster och hur de värderar dem. Arbetet bedrivs inom ett konsortium som består av Institutet för kvalitetsutveckling, Statistiska centralbyrån, Handelshögskolan i Stockholm och Centrum för tjänsteforskning vid Karlstads universitet. För mer information om Svenskt Kvalitetsindex se www.kvalitetsindex.org

För mer information, kontakta:

Peter Gertman, vice VD SBAB, på 08-614 43 15, 0708-76 13 33
eller peter.gertman@sbab.se

Annelise Jansson, informationschef SBAB, på 08-614 43 55, 0706-37 12 72
eller annelise.jansson@sbab.se

För mer information om SBAB, se www.sbab.se.

SBAB är det bankoberoende bolåneföretaget, som på ett effektivt och lönsamt sätt ska bidra till konkurrens och mångfald på bolånemarknaden. Vi är den främsta utmanaren på bolånemarknaden, med 10.000 kunder och en marknadsandel om 21,1 procent på företagsmarknaden och 241.000 kunder och en marknadsandel om 7,6 procent på privatmarknaden. SBAB erbjuder bolån via Internet och telefon. Cirka 55 procent av våra privatkunder söker lån via Internet, vilket är en av anledningarna till att SBAB kan erbjuda en av marknadens lägsta bolåneräntor.