

Kunderna tycker till om bankerna

Länsförsäkringar har intervjuat 3 500 svenska bankkunder om deras syn på sin bank och på bankmarknaden i stort. Intervjuerna har resulterat i rapporten *Kundrösten*, som ska stimulera till debatt om konkurrensen på bankmarknaden och göra kundens röst hörd.

Trots mängder av uttalanden om bankerna från politiker, media och tyckare har man missat, eller glömt bort, den viktigaste rösten; kundernas. Hur skapar vi tryggare banker som sätter kunden och dennes behov främst? Hur minskar vi riskerna och ökar stabiliteten i systemet?

– Man måste kunna lita på att ens bank ger de råd som är bäst. Rådgivning ska utgå från kundens långsiktiga behov, inte bankens kortsiktiga vinstintressen. Många tror felaktigt att det är svårt att byta bank men det är enklare än många tror och kunder borde rösta med fötterna i ännu större utsträckning, säger Rikard Josefson, vd för Länsförsäkringar Bank.

Idag dominerar den svenska banksektorn av fyra storbanker som tillsammans har en marknadsandel på cirka 75 procent. Och så har det sett ut de senaste tio åren. Jämfört med hur det ser ut i övriga EU är den svenska bankmarknaden en av de mest koncentrerade.

Kundrösten visar att konkurrensen på bankmarknaden får underkänt av de svenska bankkunderna. Endast tre av tio svenskar bedömer konkurrensen som stor eller mycket stor. Rapporten visar också att kunderna har svårt att skilja bankerna och deras erbjudanden åt. Enbart två av tio håller med om att det är lätt att jämföra villkor, produkter och tjänster.

– Det är tydligt att kunderna ger banksektorn och de övervakande myndigheterna underkänt när det gäller att skapa en fungerande konkurrens. Rapporten visar att kunderna uppfattar storbankernas dominerande marknadsställning som ett problem och att det leder till sämre villkor för dem. Jag tycker att vi banker måste bli bättre på att berätta vad som skiljer oss åt så att kunden lättare kan jämföra bankernas erbjudanden, säger Rikard Josefson.

För ytterligare information kontakta:

Rikard Josefson, vd Länsförsäkringar Bank, Tel. 070-206 69 55

Christer Baldhagen, kommunikationsdirektör Länsförsäkringar AB, Tel. 070-579 70 66

Länsförsäkringsgruppen består av 23 lokala och kundägda länsförsäkringsbolag och det gemensamt ägda Länsförsäkringar AB. Genomsitt lokala länsförsäkringsbolag får kunderna en helhet av bank- och försäkringstjänster. Genom Agria Djurförsäkring erbjuder vi djur- och grödaförsäkring och genom Länsförsäkringar Fastighetsförmedling helhetslösningar för en trygg bostadsaffär.