

PRESSEMEDDELELSE

Lån & Spar kåres til Danmarks bedste bank for tredje år i træk

I årets store brancheundersøgelse BranchelIndex Bank 2023 fra Loyalty Group kåres Lån & Spar til Danmarks bedste bank. Det er tredje år i træk, at Lån & Spar går frem.

Arbejdernes Landsbank og Nykredit kommer på hhv. anden og tredjepladsen, mens Sydbank, Danske Bank og Nordea ligger i bunden.

Lån & Spar er den eneste bank, der går frem i år i kundetilfredshed. Alle andre banker er dalet, og afstanden til andenpladsen, Arbejdernes Landsbank, der falder for tredje år i træk, er blevet større.

“Vi er meget stolte af den flotte placering. Vi har de seneste år arbejdet intenst på at forbedre vores kunderelationer og på at yde specifik rådgivning. Det har givet pote i form af en stor kundetilstrømning og øget kundetilfredshed,” siger John Christiansen, adm. direktør i Lån & Spar.

Mens mange andre banker har lukket filialer har Lån & Spar, der er Danmarks 11. største bank, udvidet med fire filialer til i alt 24.

“Nærheden til kunderne er altafgørende. Vi har f.eks. bevidst valgt ikke at have en chatbot til at tage telefonen, og vi har fokus på, at kunden kommer direkte igennem til sin personlige rådgiver, hvor ventetiden er nedbragt væsentligt,” siger John Christiansen.

Svært for banksektoren at holde på kunderne

Undersøgelsen viser også, at banksektoren som helhed har udfordringer på kundeloyalitet i forhold til andre brancher.

“Vi har i de senere år set en tilbagegang hos bankerne i at fastholde og få nye kunder, og danskerne er generelt blevet mindre tilfredse med deres pengeinstitut. Derfor er det enormt positivt, at der er nogle få banker, der bryder den trend,” siger Mikkel Korntved, adm. direktør i Loyalty Group.

Halvdelen af danskerne foretrækker ifølge undersøgelsen fysiske møder med sin bankrådgiver, mens kun 13 pct. foretrækker onlinemøder.

“Bankerne er ved at save en af deres tykkeste grene over – nemlig den tætte kunderelation. De har i stedet ensidigt fokuseret på digitalisering og automatisering. Den tætte relation med banken er historisk gået i arv fra forældre til børn, og det har givet et trægt bankskiftemønster. Den kæde er nu brudt, og det er et kæmpe problem for branchen,” siger Mikkel Korntved.

Lån & Spar har i årets første tre kvartaler fået en nettotilgang af kunder på syv pct., og er i undersøgelsen også topscorer i bedømmelsen af produkter. Banken tilbyder bl.a. fem procent i rente på lønkontoen op til 50.000 kr.*

Kontakt:

John Christiansen, adm. direktør Lån & Spar, Mobil: 30565665, Mail: jc@lsb.dk

Keld Thornæs, kommunikationsdirektør Lån & Spar, Mobil: 20783735, Mail: kth@lsb.dk

Mikkel Korntved, adm. direktør Loyalty Group, Mobil: 40114122, Mail: mk@loyaltygroup.dk

Om Lån & Spar:

Lån & Spar er Danmarks 11. største bank. Grundlagt i 1880 som Laane- og Sparekassen for Embeds- og Bestillingsmænd. Overtog i 2009 kapitalforvaltningsdelen fra Gudme Raaschou Bank, der var blevet overtaget af Finansiell Stabilitet. Antallet af filialer er vokset fra 20 til 24 de seneste år, og banken har i årets første tre kvartaler af 2023 fået en nettokundetilgang på syv pct. Lån & Spar satte i marts i år renten op fra 3 til 5 pct. på lønkontoen. Banken har Danmarks højeste rente på lønkontoen: 5 pct. på op til 50.000 kr. Herefter er renten 1,5 pct. op til 500.000 kr., og derefter 2,5 pct.*Lån & Spar har fået nedsat ventetiden ved telefoniske kundesamtaler fra 20 til 2 minutter. John Christiansen har været adm. direktør siden 2007.

Om Brancheindex Bank 2023

Loyalty Group gennemfører årligt en række brancheundersøgelser, kaldet BrancheIndex, for at afdække danskernes loyalitet i en given branche.

BrancheIndex Bank, som afdækker danskernes loyalitet og tilfredshed med deres bank, er blevet foretaget i over 10 år.

Undersøgelsens deltagere er udvalgt blandt Loyalty Groups interviewpanel på 160.000 skandinaviske privatpersoner. Undersøgelsens spørgsmål afsøger kundernes loyalitet, tilfredshed og holdninger til deres bank ved bl.a. at spørge om: Tilfredshed og attraktivitet, anbefalingsvillighed, klagehåndtering, produkt- og servicekvalitet, samfundsansvar og værdi for pengene. Undersøgelsens deltagere har i oktober 2023 besvaret et online spørgeskema.

**Vilkår: Du skal være medlem af en organisation, vi samarbejder med og have afsluttet din uddannelse. Du samler hele din privatøkonomi hos Lån & Spar (LSBprivat@Løn) er en del af en samlet pakke af produkter og services, som din økonomi kreditvurderes ud fra). De 5% i rente er på de første 50.000 kr. på lønkontoen. Fra 50.001-500.000 kr. er renten 1,5%. Derefter er renten 2,5%. Renten beregnes dagligt og tilskrives årligt. Rentesatserne er variable og gælder pr. 27. november 2023. Se alle vilkår på lsb.dk/medlemsvilkaar. Du behøver ikke flytte dine realkreditlån. Men evt. ændringer og nye realkreditlån skal gå gennem Lån & Spar og Totalkredit.*