

Kundklagomål i Handelsbanken

Lisa Mossinger
Huskvarna

Handelsbankens företagsfilosofi

- Starkt decentraliserad organisation – kontoret är banken
- Utgår ifrån kundens behov – inte enskilda produkter
- Lönsamhet prioriteras alltid före volym
- Långsiktighet
- Vi finns där våra kunder bor och verkar
- Det lokala kontoret har det totala affärsansvaret för kunden



Handelsbanken i korthet

- Grundades 1871
- Högre lönsamhet än övriga storbanker 38 år i rad
- En av de mest kostnadseffektivaste börsnoterade universalbankerna i Europa
- Lägre kreditförluster än övriga storbanker
- Nöjdare kunder än övriga storbanker*
- Hög rating
- Rörelseresultat: 4 360 miljoner kronor (Q3 2011)
- Utlåning till allmänheten: 1 598 miljarder kronor (Q3 2011)
- 11 197 anställda
- Verksamhet i 22 länder
- 461 kontor i Sverige, 149 i övriga Norden, 101 i Storbritannien samt 33 i övriga världen



* Källa: Svenskt Kvalitetsindex 2010

Handelsbankens mål

- Handelsbankens mål är att ha bättre lönsamhet än genomsnittet för banker på hemmamarknaderna
- Målet ska nås genom att banken har nöjdare kunder och samtidigt lägre kostnader än konkurrenterna



Sveriges nöjdaste kunder - i år igen, 2011

Handelsbanken har även i år de nöjdaste kunderna av de stora bankerna i Sverige. Resultatet framgår av Svenskt Kvalitetsindex årliga undersökning, 3 oktober 2011.

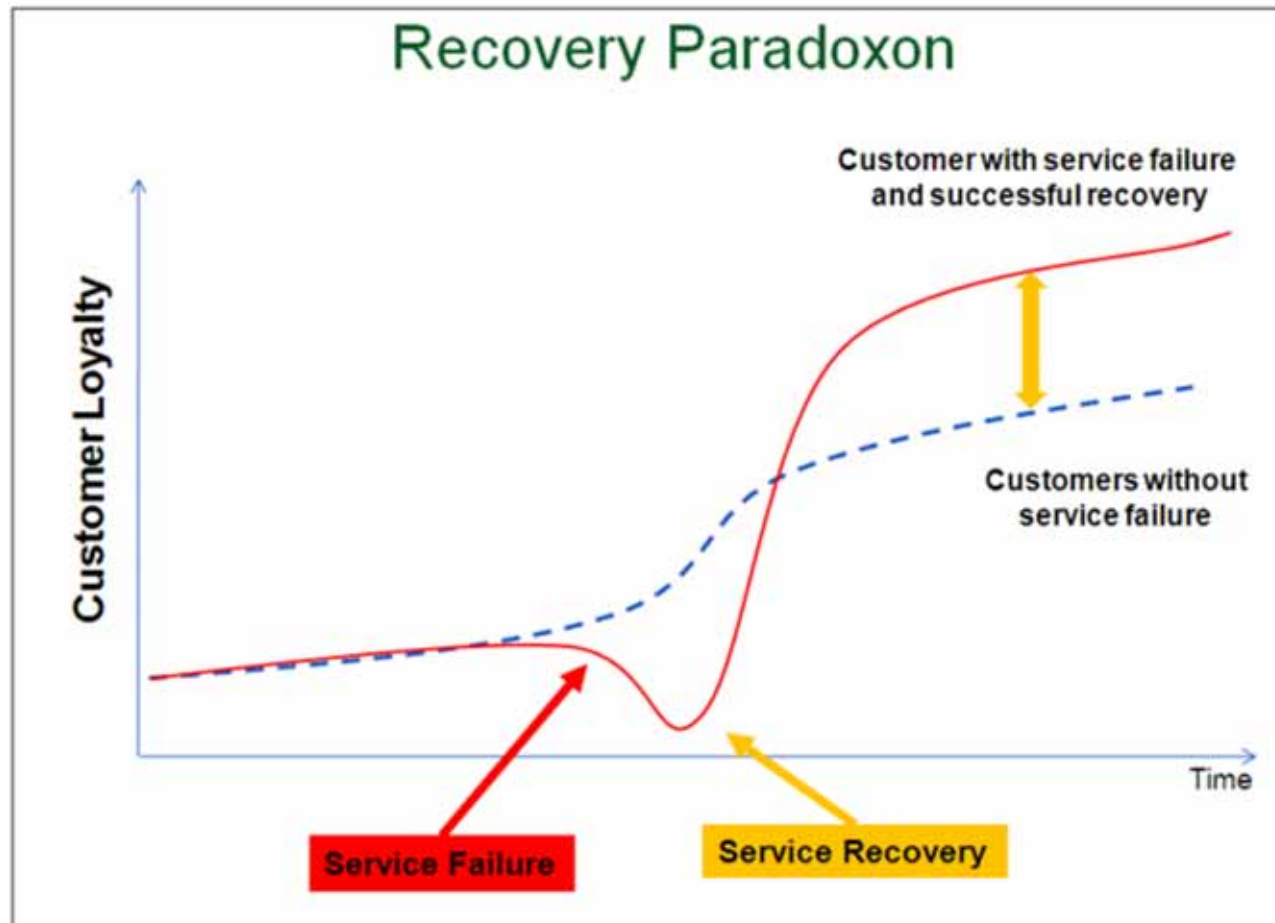
Handelsbanken tar topplaceringar bland både privat- och företagskunder och har de mest nöjda kunderna av de fyra stora bankerna. På privatkundssidan är det 23:e året i rad som vi toppar undersökningen.



Policy avseende Kundklagomål

- Kundklagomål är något som vi tar på största allvar. Det hjälper oss att bli medvetna om det som fungerar mindre bra och ger oss möjlighet att bli bättre.
- Handelsbankens policy om kundklagomål tillämpas i hela koncernen. Bland annat gäller att alla klagomål ska behandlas korrekt , omsorgsfullt och så skyndsamt som möjligt.
- En klagande kund ska bemötas på samma sätt som var och en av oss vill bli bemötta i motsvarande situation.
- Om klagomålet inte kan tillmötesgå ska kunden få en motivering till detta.

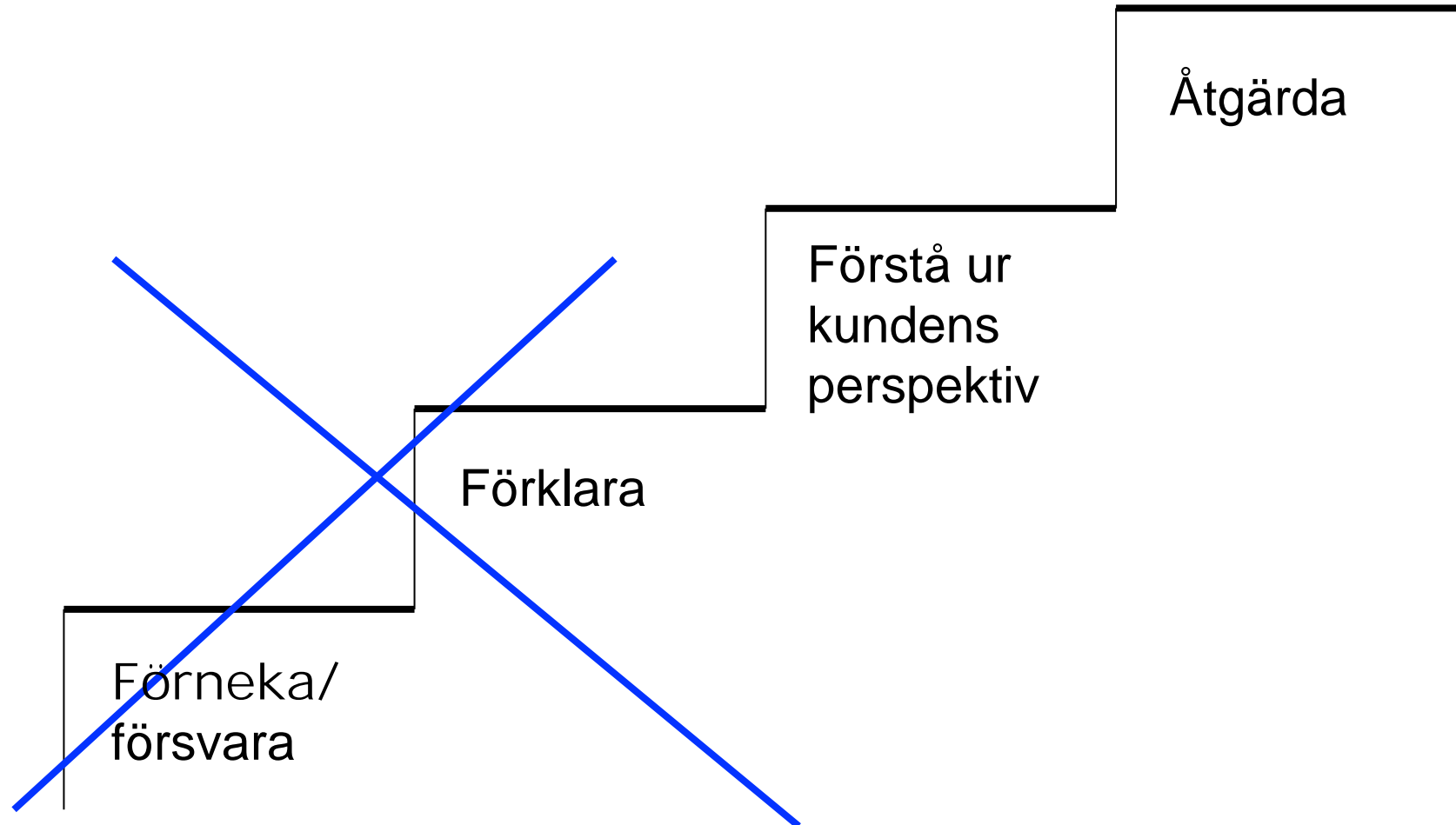
Lönsamheten i att arbeta aktivt med klagande kunder



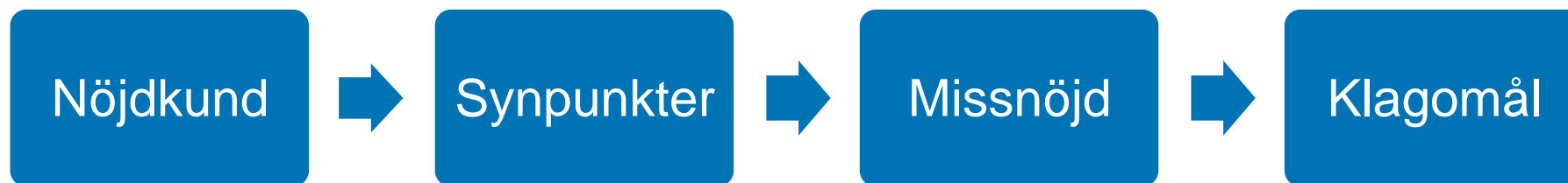
Två typer av kundklagomål

- Där vi själva har gjort fel
- Där vi inte formellt gjort fel, men har en kundupplevelse att hantera

Lyssna på kunden - undvik att gå i försvar



Hur kan vi själva agera ?



Att klaga.....

- ”är att be om ett skäl att fortsätta vara kund”