

Oslo 2. januar, 2014 1(1)

Enklere å «gå i banken»

Bankkunder har spørsmål hele døgnet og forventer raske svar. - Kundene kontakter oss nesten 20 prosent oftere enn for to år siden, og økningen finner vi i mobilbank, på chat og i nettbanken, sier John Sætre, leder av Nordeas bankvirksomhet i Norge.

Nordea innfører døgnåpen bank fra 2. januar i år. Det betyr at banken er tilgjengelig på telefon for spørsmål og rådgivning fra privat- og bedriftskunder hele døgnet. - Kundene våre kontakter oss hele døgnet og vi ser en klar økning i digitale kanaler, sier leder av bankvirksomhet i Norge John Sætre.

Bruken av mobilbanken har doblet seg i løpet av det siste året. Kundernes bruk av bankkontorene stuper, og de velger heller kanaler de kan bruke når de sitter hjemme eller på jobb slik som chat, kundeservice og nettbank for å ta kontakt. Da er det naturlig at bankens kundeservice også har åpnet hele døgnet.

- Den siste kundeundersøkelsen i bankbransjen fra EPSI viste at kundeservice har større betydning enn tidligere i forhold til å skape gode opplevelser for bankkunder. Spørsmålene deres forholder seg ikke til bankens normale åpningstider, de oppstår hele døgnet. Det er viktig for oss å være tilgjengelig når de trenger råd og hjelp, forteller Sætre.

Chatter med banken på kvelden

Vi tar oftest kontakt med banken etter lunsjtider og på kvelden fra kl. 20.00 og utover.

På denne tiden av døgnet er det også mest aktivitet på chat.

- Å kontakte oss på chat er enkelt og raskt. Vår opplevelse er at kundene har lettere for å spørre «om alt» på chat. Uansett som det dreier seg om hvor mye barna bør få i ukepenger eller avkastning på fond, avslutter Sætre.

For mer informasjon kontakt:

Johannes Stenwig, assisterende informasjonssjef, tlf: 99 35 52 76

Nordeas visjon er å være en Great European Bank, anerkjent for sine medarbeidere som skaper betydelig verdi for kunder og aksjonærer. Vi gjør det mulig for kundene å nå sine mål ved å tilby et vidt spekter av produkter, tjenester og løsninger innenfor bank, kapitalforvaltning og forsikring. Nordea har rundt 11 millioner kunder, rundt 1.400 salgskontorer og er blant de ti største fullservice bankene i Europa målt etter markedsverdi. Nordea-aksjen er notert på NASDAQ OMX Nordic Exchange i Stockholm, Helsinki og København.