

NOBA

NORDAX BANK VINNER BRILLIANT AWARDS FÖR BÄSTA KUNDSERVICE I BRANSCHEN

Stockholm 22 februari 2024: Nordax Bank, som är en del av NOBA Bank Group, rankas högst när 2,3 miljoner människor får svara på frågan om vilken kundservice som är bäst bland landets banker. Hos de egna kunderna har Nordax Bank lyckats upprätthålla ett snitt på 93,2 procent i kundnöjdhet under hela 2023. En tydlig framgångsfaktor är ett engagerat bemötande från företagets medarbetare. Bakom undersökningen står analysföretaget Brilliant Future.

- Även om vi varit i absoluta toppen i flera år har vårt mål hela tiden varit att bli bäst. Ett systematiskt och målmedvetet arbete över tid, som även engagerat hela organisationen har varit nyckeln. Det här är något som skapar stolthet och engagemang hos de som möter kunderna varje dag, vilket i sin tur är den bästa förutsättningen för att skapa verkligt värde för våra kunder, säger Malin Jönsson, COO på NOBA (Nordax Bank, Bank Norwegian, Svensk Hypotekspension).

I arbetet med att förbättra kundupplevelsen läggs mycket tid på att ta till sig och agera på feedback från kunder.

- Vi lär oss av vartenda kundmöte genom medlyssning, coachning och analys av samtalen. Allt blir till viktig information vi tar med oss i de interna utbildningarna som vi också uppdaterar kontinuerligt baserat på kunders feedback. Under 2023 har vi lyckats upprätthålla ett snitt på över 93 procent i kundnöjdhet, vilket säger en hel del om vilken nivå av personligt bemötande våra nära 200 kundservicemedarbetare genomgående håller i varje kundmöte. Vi talar redan 20 olika språk och fokuserar nu på att fortsätta vidareutveckla arbetet med mångfalds- och inkluderingsaspekter i vår löpande service. Jag ser fram emot att ta nästa steg i det arbetet tillsammans med teamet, säger Malin Jönsson.

För mer information, vänligen kontakta.

Oliver Hofmann, Head of Communication & ESG, NOBA

press@noba.bank

Om NOBA Bank Group

Med ett diversifierat erbjudande via de tre varumärkena Nordax Bank, Bank Norwegian och Svensk Hypotekspension och 2 miljoner kunder, har vi storleken, kunskapen och skalbarheten för att bidra till ökad finansiell hälsa för fler. NOBA samlar specialiserade, kundcentrerade finansiella erbjudanden som är hållbara för individen, banken och samhället, idag och imorgon. NOBA Bank Group AB (publ) ("NOBA") ägs av Nordic Capital Fund IX, Nordic Capital Fund VIII samt Sampo. Idag har NOBA-koncernen cirka 630 anställda och är aktiva på 7 marknader.

Per 30 september 2023 uppgick utlåningen till allmänheten till 107,8 miljarder kronor (SEK) och inlåningen till 93,7 miljarder kronor (SEK).

Läs mer om NOBA och våra varumärken på www.noba.bank.