

Till redaktionen

3 juni 2004

## Bankerna satsar allt mer på sina Internettjänster

För andra året i rad utnämns SkandiaBanken till Sveriges bästa Internetbank. Det visar Cybercom Groups årliga bankundersökning. Bankerna väntas satsa allt mer på att utveckla sina Internettjänster.

SkandiaBanken är Sveriges bästa Internetbank, enligt kunderna. Det visar Cybercom Groups årliga undersökning av bankernas Internettjänster för privatpersoner.

- SkandiaBanken har bland annat välutvecklade tjänster inom konto och betalningar, vilket kunderna uppskattar, säger Björn Julin, affärsutvecklare inom affärsområdet Financial Services på Cybercom Group.

På andra plats i undersökningen kommer SEB, följt av FöreningsSparbanken som återigen befäster sin ställning som den största svenska Internetbanken med 1,6 miljoner anslutna privatpersoner. Jämfört med i fjol så har Nordea gjort flest förbättringar av sitt tjänsteutbud, tillsammans med Danske Bank och Länsförsäkringar.

Men utvecklingen av nya tjänster gick relativt trögt förra året. En större satsning väntas framöver.

- 2003 var ett mellanår för utvecklingen av viktiga kundfunktioner. Många banker har sett Internettjänster endast som ett hjälpmedel till sina kontor. Nu märker vi ett intresse av att satsa mer på utveckling av nya tjänster, samt att de bakomliggande rutinerna blir alltmer Internetbaserade, säger Björn Julin.

Det viktigaste för kunderna är enkelhet följt av tillgänglighet. Viktiga funktioner som kunderna premierar är betalning, konto, samt det totala innehållet på webben.

Allt fler svenskar använder Internet för sina bankärenden. Totalt är 5,1 miljoner personer anknutna till någon Internetbank i Sverige (maj 2004). Det är en ökning med 13 procent jämfört med föregående års undersökning.

De ledande Internetbankerna har många bra tjänster kring konto och betalningar. Men det finns gott om utrymme för förbättringar. Endast några banker ger kunden möjlighet att få sina årsbesked elektroniskt. Elektroniska årsbesked innebär att hanteringen av informationen går betydligt snabbare, pappershanteringen minskar samt att det blir billigare. Både kunden och banken skulle också tjäna på att fullmakter och dispositionsrätter hanteras direkt i Internetbanken.

Att bli kund i en Internetbank borde också kunna genomföras i realtid.

- Det är anmärkningsvärt att det ej går att bli kund direkt via webben på någon av bankerna. Handläggningstiden var mellan fyra och sju dagar, och i alla fall utom ett var man även tvungen att

besöka ett bankkontor eller en postdistributör, säger Björn Julin.

**Så här bra är Internetbankerna** (poäng enligt en indexberäkning där teoretiskt högsta indexvärde är 1000):

SkandiaBanken	692
SEB	665
FöreningsSparbanken	633
Danske Bank (Sverigefilial)	594
Nordea	571
Länsförsäkringar	472

Nischbankernas resultat särredovisas inte eftersom de inte är heltäckande banker.

#### **För ytterligare information, kontakta:**

Björn Julin, affärsutvecklare Financial Services Cybercom Group,  
Telefon +46 709 313 224,  
E-post [bjorn.julin@cybercomgroup.com](mailto:bjorn.julin@cybercomgroup.com)

#### **Så här genomfördes undersökningen:**

Undersökningen har utförts under våren 2004 och består av två delar. Det är dels en kundundersökning där 10000 Internetbankskunder deltagit. Dels har bankerna deltagit och svarat på frågor. De banker som ingår i studien är Danske Bank, FöreningsSparbanken, ICA Banken, Ikanobanken, Länsförsäkringar, Nordea, SEB och SkandiaBanken. De banker som av olika skäl har avböjt att vara med är Handelsbanken, Stadshypotek Bank, Sparbanken Finn och Sparbanken Gripen.

Undersökningen hittar du på [www.cybercomgroup.se](http://www.cybercomgroup.se)

#### **Om Cybercom**

Cybercom är ett IT-konsultföretag med fokus på att utveckla och stärka kundens verksamhet genom att leverera affärsutvecklande IT-lösningar inom främst telekom och finans. Cybercom grundades i Sverige 1995 och är sedan 1999 noterat på Stockholmsbörsens O-lista. Cybercom är en finansiellt stark koncern med verksamhet i tio länder och kontor i Sverige, Storbritannien, Norge och Danmark. Vi är cirka 360 medarbetare med en genomsnittlig konsulterfarenhet på tretton år, som i kreativ och utvecklande miljö sätter värde i professionalism, erfarenhet, relationer och det resultat vi levererar. För mer information se [www.cybercomgroup.se](http://www.cybercomgroup.se)