

KLAGER TIL NYKREDIT REALKREDIT OG BANK 2018

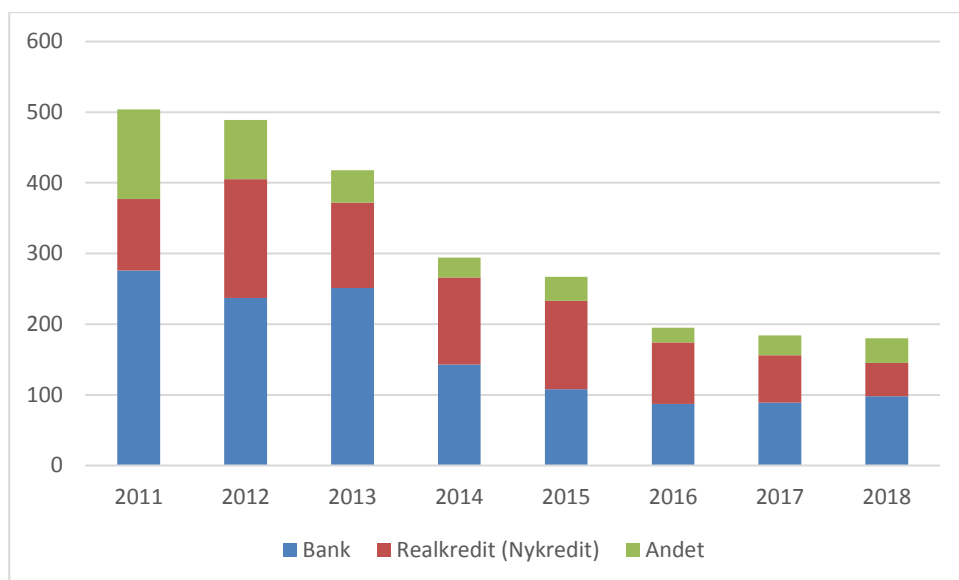
Siden 2016 er kunderne år for år blevet mere tilfredse med Nykredit. En stigende kundetilfredshed betyder dog ikke, at der ikke fortsat sker fejl, eller at vi altid kan indfri vores kunders forventninger.

Klager er – om ikke en del af hverdagen – så i al fald et grundvilkår, når vi hen over året har flere millioner kontakter med vores kunder. Og vi byder klager velkommen. Klager du til Nykredit, er det vores mål at finde en løsning, du som kunde er tilfreds med. Du skal opleve, at vi tager din utilfredshed alvorligt, og at vi lægger os i selen for at få problemet løst.

Er der grus i maskineriet, så lykkes det os for det meste af løse sagen, straks en kunde gør os opmærksom på et problem. Men ind imellem udvikler en fejl sig til en egentlig klage, som Klageservice eller vores kundeambassadør tager sig af.

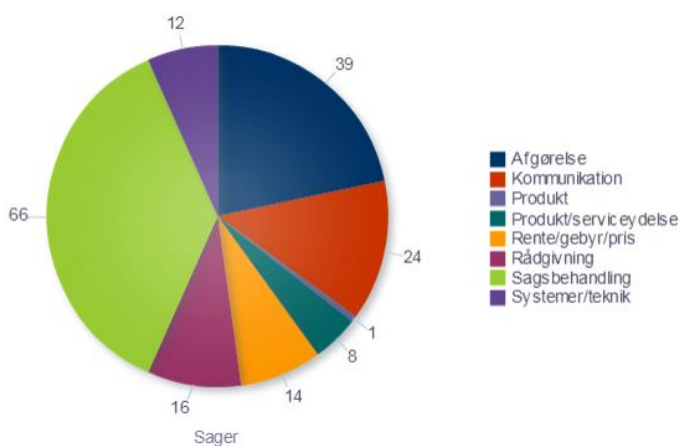
Færre klager i 2018

I 2018 fik Klageservice og kundeambassadøren i alt 180 klager. Det er kun 3 færre end i 2017, men kigger vi på udviklingen over de sidste 8 år, har vi mere end halveret antallet af klager. Det glæder vi os over, men vi søger fortsat på at bringe antallet af klager ned, samtidig med at vi løbende arbejder på at blive bedre til at give hver en utilfreds kunde, der vælger at klage, en god oplevelse.



Sagsbehandling, afgørelser og kommunikation

I 2018 er der hyppigst klaget over sagsbehandling, afgørelser og kommunikation.



Det er især vores sagsbehandling og kommunikation i forbindelse med lånesager, der medfører klager. Og blandt dem skyldes utilfredsheden ofte ekspeditionsfejl, langsom sagsbehandling eller manglende forventningsafstemning med os. Også vores skriftlige kommunikation til kunderne får vi af og til hård, men konstruktiv kritik af. I knap en tredjedel af klagerne giver vi kunden fuldt medhold. Hvis vi i de sager ser, at vi har lavet fejl, der har ført til et økonomisk tab for kunden, kompenserer vi selvfølgelig fejlen.

Vi følger op

Når en kunde får ret i sin klage, spørger vi os selv: Kan klagen gentage sig? Og derefter går vi ind og tager stilling til, om vi skal ændre noget. Mindst 8 % af klagerne i 2018 førte til store eller små ændringer til gavn for kunderne.

En af de ting, vi ser på i 2019, er, hvordan vi generelt sikrer bedre, mere forståelig og sammenhængende kundekommunikation. Det skyldes ikke mindst kritik i form af klager, og derfor er byder vi til hver en tid klager velkommen.