

## Vi tror på personlig service

18.04.2019



I år firar Ålandsbanken sitt 100-årsjubileum. Personligen har jag haft förmånen att vara med på Ålandsbankens resa i 20 år och jag är väldigt stolt över vår historia och våra 100 första år. Vårt sätt att bedriva bank bygger på en övertygelse om att våra kunder värderar relationer.

Vi tror på personlig service och på att dess betydelse för kunderna inte försvunnit någonstans i den digitala världen. I våra kundnöjdhetsundersökningar har vi upptäckt att personliga relationer är en av de viktigaste faktorerna för kundnöjdhet. Hos oss väljer kunden själv vilken kanal hen använder och vi tror att de digitala kanalerna borde stöda personlig service, inte ersätta den. Den här tanken styr även vår utveckling av våra digitala tjänster.

Vi vill erbjuda våra kunder utmärkt service och personligt bemötande; för oss är det viktigt att vi känner våra kunder och deras behov. Vad är då utmärkt service? För oss är det att allt fungerar lätt och flexibelt, att vi är intresserade av dig och tar hand om dig. Du kan sköta dina bankärenden via den kanal som passar dig bäst, i ett fysiskt möte med en specialist eller på Internetkontoret och Mobilbanken. Till god service hör även att vi genuint söker de bästa lösningarna för just dig.

Jag är stolt över vår Ålandsbankens team, som arbetar ambitiöst för att vi ska kunna erbjuda våra kunder så god service och ekonomiska lösningar som möjligt. Samtidigt strävar vi till långsiktighet och hållbarhet i all vår verksamhet. Vår servicehelhet är bred, och tillsammans väljer vi ut de bitarna som passar just dig.

- Anne-Maria Salenius, Chef Ålandsbanken Finland