



30-09-2019 06:00 CEST

## Hver fjerde kunde er misfornøyd med banken sin

Bankbransjen er i stadig endring. Ny teknologi og innovative løsninger har satt sitt preg på bankopplevelsen. Men hvilken effekt har disse endringene hatt på bankenes kundetilfredshet? Ifølge studiene til EPSI er det lite som tyder på at digitaliseringen har løftet kundetilfredsheten i bransjen til nye høyder. Faktumet er at kundetilfredsheten ligger på sammen nivå i dag som for 10-15 år siden. Hver fjerde bankkunde er fortsatt misfornøyd.

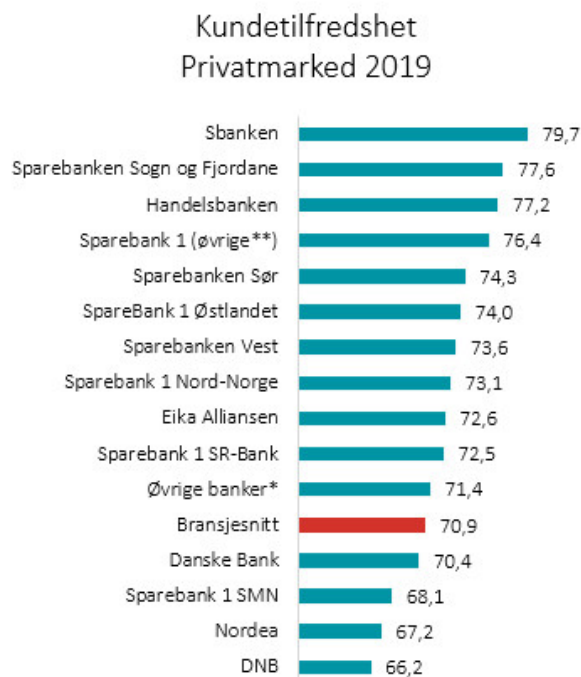
EPSI Rating legger i dag frem resultatene fra den årlige kundetilfredshetsstudien av bankbransjen. Studien baserer seg på 3.900 dybdeintervjuer med privatpersoner og bedrifter over hele landet, og viser at

kundetilfredsheten ligger på de samme nivåene som før.

### **Sbanken er fortsatt på topp, mens DNB er i bunn**

Sbanken kan nok en gang skilte med at de har Norges mest fornøyde bankkunder. En skår tett opp under 80 tilhører sjeldenhetene, men for Sbanken er det blitt normalen. Sbanken har hatt en kundetilfredshet på rundt 80 i alle årene banken har blitt målt.

– Sbanken har vært og er dyktig på sitt bankkonsept og nyter høy tillit. Kundene opplever at det er enkelt å være kunde, banken skårer godt på priser og betingelser, og kundene vet hva de kan forvente av banken sin, forteller Fredrik Høst i EPSI Rating.



DNB må nok en gang innse at de har bransjens minst fornøyde kunder. Til tross for at DNB vurderes som en innovativ og nytenkende bank så er kundeopplevelsen jevnt over dårligere enn hos konkurrentene. DNB-kundene forteller om mindre konkurransedyktige betingelser, og de etterlyser bedre service og oppfølging.

Sparebanken Sogn og Fjordane og Handelsbanken også gjøre mye riktig, og dette setter kundene pris på. Begge har en høy kundetilfredshet og havner på henholdsvis 2. og 3. plass på denne listen. Nordea kan skilte med størst fremgang, men resultatet fortsatt er godt under bransjesnittet.

## **Hver fjerde kunde er misfornøyd med banken**

Selv om snittkunden er passe fornøyd med banken sin, så avdekker studien store variasjoner. Hver fjerde privatkunde, eller ca 1.000.000 personer, er mer eller mindre misfornøyd med sin bank.

– Dersom bankbransjen skal få et skikkelig kundetilfredshetsløft må fokuset i større grad ligge på å skape relasjoner og ikke bare funksjoner. Innovative bankløsninger er vel og bra, men det må komme på toppen av god kundebehandling, og ikke på bekostning av det, sier Fredrik Høst. De fleste kundene opplever at bankene tilbyr gode bankprodukter, men det er på de mer menneskelige faktorene, kundeservice og oppfølging hvor en rekke banker bør bli bedre.

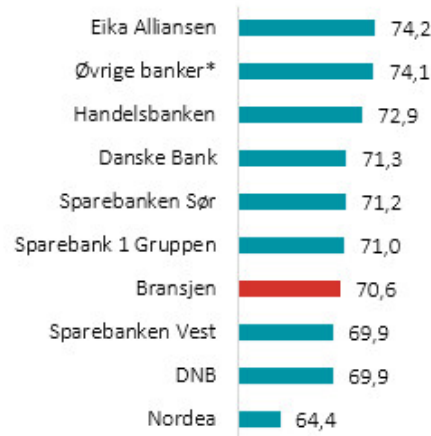
Om bankene ikke lykkes med å bygge disse kunderelasjonene, så blir det pris og betingelser det konkurreres på. Studien viser at så mange som 43% av de spurte er helt likegyldige ift hvilken bank de benytter, bare vilkårene er gode.

## **Eika bankene best på bedrift, mens Nordea sliter**

Mange bedrifter har tette og gode relasjoner til sine banker, og målingen viser at bedriftene har blitt noe mer tilfredse med bankene ilt det siste året. Studien er svært tydelig på at proaktivitet og oppfølging skaper fornøyde kunder, mens passivitet svekker kunderelasjonen.

– Her spiller kunderådgiverne en viktig rolle. Studien er tydelig på at bedrifter som har egne kunderådgivere i banken er vesentlig mer fornøyde enn de som ikke har det. Effekten blir dessuten særlig tydelig om bedriften har hatt ett møte eller 3 med kunderådgiveren, fortsetter Høst.

## Kundetilfredshet Bedriftsmarked 2019



Bankene i Eika Alliansen fortsetter fremgangen fra i fjor, og kan i år skilte med at de har de mest tilfredse bedriftskundene. Eika bankene skårer høyt på både service og rådgivning, og kundene opplever at de i stor grad får den hjelpen de trenger. Nordea går noe frem, men har fortsatt mye å ta tak i. Ifølge kundene så er servicenivået for dårlig hos Nordea, og mange opplever at beslutningsprosessene er alt for trege.

Flere resultater fra studien finnes her: [Bankstudien 2019](#)

---

EPSI Rating Norge er en leverandør av kundetilfredshetsanalyser, og er av mange ansett som en ekstern revisor av kundemassen. EPSI samler inn, analyserer og formidler informasjon om kunders forventninger, opplevd kvalitet og verdivurdering av produkter og tjenester. Selskapet er en del av EPSI Rating Group som gjennomfører kundetilfredshetsstudier i hele Norden og i en rekke andre europeiske land.