

Bank Privatmarked - EPSI

	Kundetilfredshet 2017	Endring fra 2016
Skandiabanken	80,4	0,6
Handelsbanken	77,5	3,3
Eika Alliansen	76,9	3,7
Sparebanken Sør	76,0	4,0
Øvrige banker*	76,0	3,1
Danske Bank	73,1	2,9
Sparebank 1	71,3	0,4
Bransjen	70,9	1,6
Sparebanken Vest	70,6	0,3
Nordea	66,6	-1,1
DNB	65,9	3,0

Kundetilfredshet privatmarked 2017

02-10-2017 08:00 CEST

Skandiabanken best på privat, Handelsbanken best på bedrift.

Bankopplevelsen til nordmenn og norske bedrifter er nå blitt målt 15 år på rad. Bankkundernes behov varierer veldig, og de bankene som er i stand til å tilfredsstille de ulike behovene best har de mest fornøyde kundene. De fleste kundene opplever at bankene alt i alt tilbyr gode bankprodukter, og det er de mer menneskelige faktorene, kundeservice og oppfølging hvor en rekke banker både kan og bør bli bedre.

EPSI Rating legger i dag frem resultatene fra en omfattende kundetilfredshetsstudie av bankbransjen. Studien baserer seg på ca 3700

dybdeintervjuer med privatpersoner og bedrifter og ble gjennomført i løpet av august og september.

Tilfredsheten stiger og Skandiabanken er fortsatt på topp

Skandiabanken har Norges mest fornøyde og lojale privatkunder, og holder dermed posisjonen banken har hatt gjennom flere år. Banken er dyktig på å tilby enkle og gode løsninger som kundene setter pris på. På de neste plassene følger Handelsbanken og Eika Alliansen. Tilfredsheten hos privatkundene har løftet seg for de fleste bankene, inkludert DNB. Til tross for fremgangen så har DNB totalt sett fortsatt de minst fornøyde kundene, men banken har opparbeidet seg en god posisjon blant de yngre kundene.

Selv om tilfredsheten med bankene har steget, forblir kundelojaliteten på relativt lave nivåer. – 9 av 10 bankkunder sier at de sannsynligvis har samme hovedbank også om ett år, sier Fredrik Høst i EPSI Rating Norge. – Når det er sagt så svarer 30% av kundene at de antakeligvis ville valgt en annen bank i dag dersom de skulle velge på nytt, noe som tilsier at det er en del nordmenn som nå vurderer alternative banker.

«Nærhet har en verdi»

Det reaktive servicenivået i bankbransjen er høyt, og de fleste opplever at de får den hjelpen de trenger når de trenger den. Det er derimot en del kunder som opplever at bankene er for lite proaktive, og at kundene er for dårlig informert om ting som er relevant for kundeforholdet. - Det er mange kunder som setter pris på at bankene følger dem opp fra tid til annen, sier Høst. Hvordan og hvilken form dette bør ha avhenger av kundetype, men følelsen av å bli tatt vare på skaper nærhet, som igjen styrker bankopplevelsen.

Handelsbanken best på bedrift

Bedriftskundene setter også pris på at bankene følger dem opp, men det er ikke mengden kontakt som avgjør, men måten det gjøres på. Handelsbanken har Norges mest fornøyde og lojale bedriftskunder. Studien viser at kvaliteten på rådgivningen fra Handelsbanken er god og at banken er klart best på å gi kundene den oppfølgingen de ønsker. På de neste plassene følger bankene i Sparebank 1 Gruppen og lokalbankalliansen Eika. Nordea faller ytterligere og har de minst fornøyde bedriftskundene.

Flere detaljer om studien finnes her: [Bankstudien 2017](#)

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.