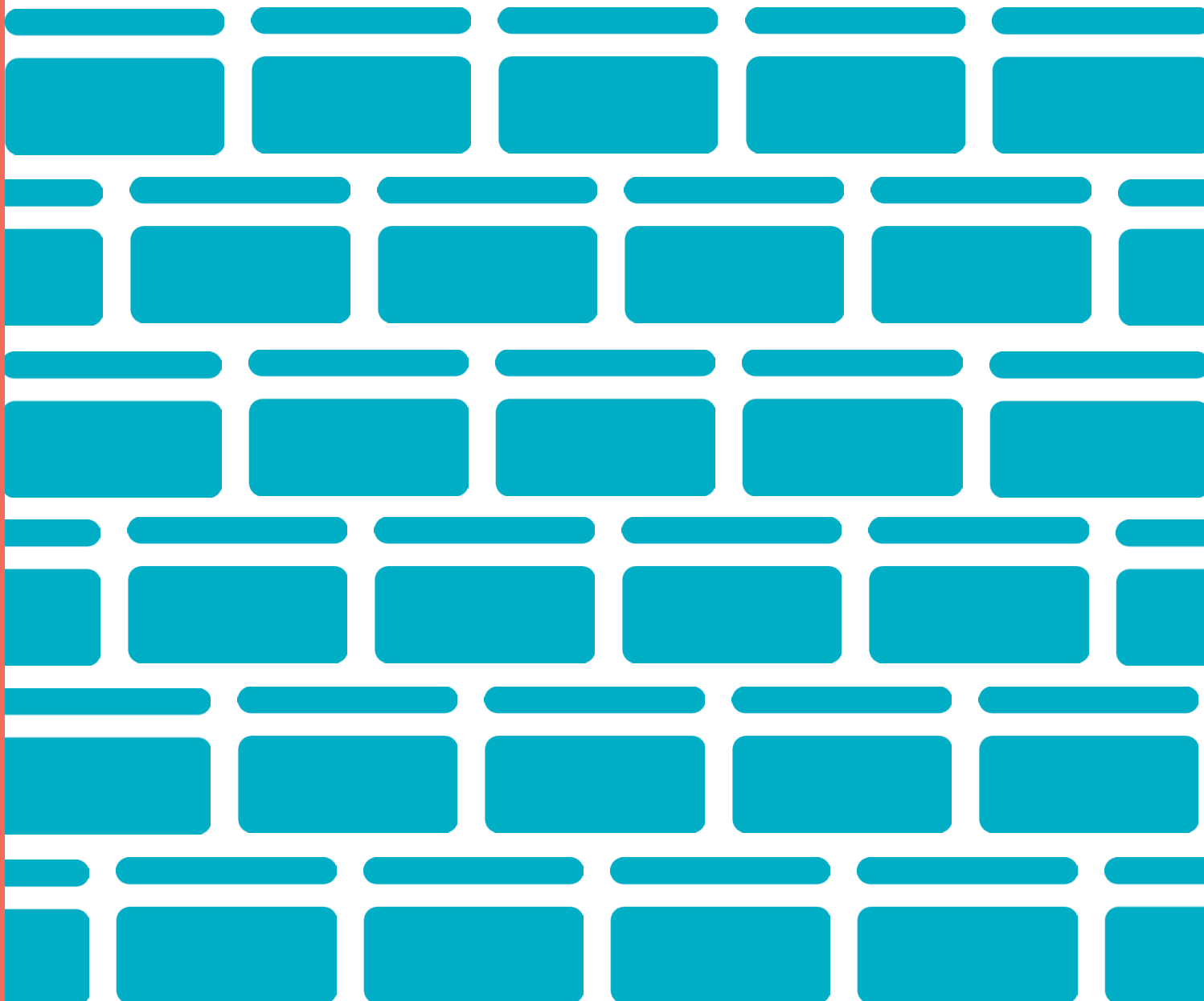


EPSI DANMARK

Bank 2014

Resumé

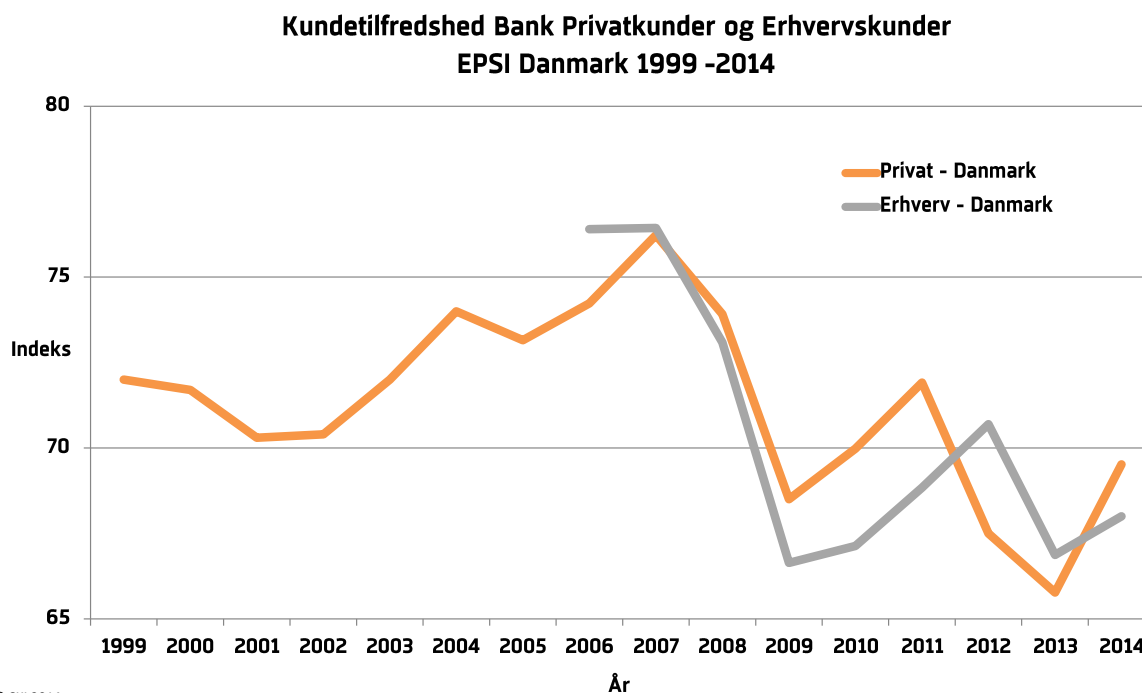


Kontaktinfo:
For yderligere information besøg vores
hjemmeside (www.epsi-denmark.org) eller
kontakt:

Helene Söderberg, Direktør,
Telefon: 31 75 40 38
E-mail: helene.soderberg@epsi-rating.com

EPSI DANMARK

I år er bankkunderne mere tilfredse, men tilliden til bankbranchen er fortsat lav

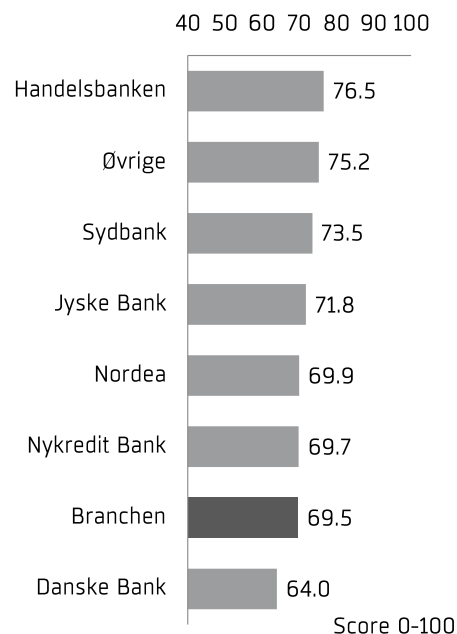


- Kunderne er mere tilfredse med deres bank og branchen som helhed retter op på sit tab fra sidste år. Fremgangen ses især på den højere tilfredshed hos kunder på privatmarkedet, hvor privatkunder nu er mere tilfredse end erhvervskunder.
- Bankbranchen udfordres fortsat af kundernes lave tillid, hvor kun 1 ud af hver 10. bankkunde betegner deres tillid som høj til branchen. Tilliden er dog betydeligt højere, når det gælder ens egen bank.
- Branchen er præget af en lav kundemobilitet og kunderne er trofaste over for deres bank, selv om de ikke altid er tilfredse med deres bank. Halvdelen af kunderne har haft en kunderelation til deres bank i mere end 10 år, og omkring halvdelen har aldrig skiftet i forhold til deres primære bank. Men næsten hver femte kunde overvejer at skifte bank, dog findes der store forskelle mellem bankerne.
- I år har bankerne især forbedret deres image og kundeservice, og netop disse to parametre er de vigtigste for at øge kundetilfredsheden. Samtidig er kundeservice blevet en endnu vigtigere parameter for kunderne.
- Da netop kundeservice er et så vigtigt parameter, stiller det større krav til bankernes kontakt med sine kunder. Her er løbende kontakt fra banken, fast kontaktperson og god personlig rådgivning af stor betydning for bankkundens tilfredshed.
- Omkring 40% af bankkunderne har ikke fået personlig rådgivning det seneste år. De kunder, som har fået rådgivning, er generelt mere tilfredse med deres bank. Og bankerne scores højt for den rådgivning, der ydes. Men der er også plads til forbedring, blandt andet på mødeopfølgningen.

BANK PRIVAT 2014

- Privatkunderne er markant mere tilfredse i år end de sidste to år. Dette skyldes primært fremgang i tilfredsheden hos Danske Banks kunder, hvor især en bedre og mere tilgængelig kundeservice forbedrer resultatet. Danske Bank er atter tilbage på niveauet som før sidste års måling.
- Stadigvæk stor forskel mellem bankerne og et stort gap mellem tilfredsheden hos kunderne i Danske Bank og de øvrige banker. Handelsbanken fastholder sin førerposition med den højeste kundetilfredshed, derefter følger Sydbank.
- De banker som er i toppen, udmærker sig især med højere ratings i loyalitet, image og kundeservice. Kundeservice er i særdeleshed blevet en vigtigere parameter for privatkunderne.
- Jyske Bank forbliver på samme niveau som året før, dog mister de deres forbedring i image fra sidste år. Jyske Bank opfattes især som mindre ansvarlige og pålidelige.
- På nordisk niveau, er det kun i Danmark, at kundetilfredsheden øges signifikant. Danmark er nu på samme niveau som i Sverige og Norge.

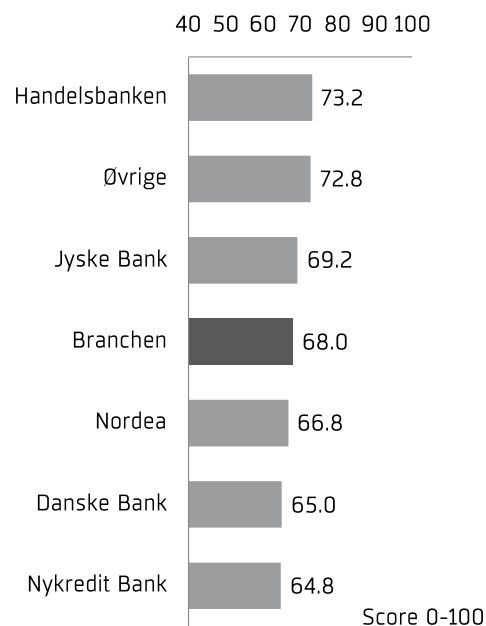
Kundetilfredshed Bank Privatkunder
EPSI Danmark 2014



BANK ERHVERV 2014

- Kundetilfredsheden blandt erhvervs-kunder er på et marginalt højere niveau end sidste år. De enkelte banker oplever marginale stigninger.
- Handelsbanken får også de højeste ratings af sine kunder på erhvervs-markedet. Laveste ratings får Nykredit Bank og Danske Bank, og derefter Nordea.
- Nordea har en nedadgående trend i kundetilfredshed på erhvervs-markedet. Nordea får især lavere ratings på deres kundeservice i forhold til sidste år og er den eneste bank, som taber på denne parameter.
- Danske Banks forbedringer kan primært spores til deres små virksomhedskunder. De er nu mere tilfredse end tidligere år. Nordea og Danske Bank har generelt en højere kundetilfredshed blandt større og mellemstore virksomhedskunder end hos kunder fra mindre virksomheder.
- Blandt de nordiske lande er det Sverige, der markant øger deres kundetilfredshed. Mens Danmark sammen med Norge har de mindst tilfredse erhvervs-kunder.

Kundetilfredshed Bank Erhvervs-kunder
EPSI Danmark 2014



TABELLER

Kundetilfredshed Bank Privatmarked 2010 – 2014

KUNDETILFREDSHED PRIVAT					
Aktør	2010	2011	2012	2013	2014
Danske Bank	66.4	68.9	62.3	59.5	64.0
Handelsbanken	76.1	75.3	78.2	76.6	76.5
Jyske Bank	74.2	75.3	71.8	72.7	71.8
Nordea	71.1	73.0	71.8	69.4	69.9
Nykredit Bank	72.3	73.7	73.4	71.5	69.7
Sydbank	77.4	75.6	76.1	74.7	73.5
Øvrige	76.3	78.2	74.7	74.3	75.2
Branchen	70.0	71.9	67.5	65.8	69.5

Kundetilfredshed Bank Erhvervsmarked 2010 – 2014

KUNDETILFREDSHED ERHVERV					
Aktør	2010	2011	2012	2013	2014
Danske Bank	66.1	68.5	72.5	64.6	65.0
Handelsbanken	67.9	72.5	72.4	72.6	73.2
Jyske Bank	67.0	68.3	65.9	70.2	69.2
Nordea	69.3	68.9	69.2	68.7	66.8
Nykredit Bank			66.0	63.6	64.8
Øvrige banker	68.3	69.4	71.6	70.3	72.8
Branchen	67.1	68.8	71.3	66.9	68.0

Kundetilfredshed Bank Norden Privatmarked 2010 – 2014

KUNDETILFREDSHED PRIVAT					
Lande	2010	2011	2012	2013	2014
Danmark	70.0	71.9	67.5	65.8	69.5
Finland	78.2	77.2	76.5	75.6	74.7
Norge	69.9	72.1	71.5	69.8	69.6
Sverige	73.0	73.0	69.7	68.7	69.0

Kundetilfredshed Bank Norden Erhvervsmarked 2010 – 2014

KUNDETILFREDSHED ERHVERV					
Lande	2010	2011	2012	2013	2014
Danmark	67.1	68.8	71.3	66.9	68.0
Finland	73.7	76.2	77.0	75.3	73.5
Norge	67.6	68.6	68.9	67.6	67.7
Sverige	69.6	69.2	69.6	67.4	70.5

OM EPSI BANK UNDERSØGELSE 2014

Samtlige indeks opgøres på en skala fra 0 til 100. Jo højere indeksværdi, des bedre oplever kunderne, at produkter og leverandører lever op til deres krav og forventninger. Gennemsnittet for virksomhederne findes normalt i området fra indeks 60 til 75. Virksomheder, som har et indeks på over 75 har en stærk position blandt sine kunder, mens virksomheder som har et indeks under 60 har en risiko for at miste sit kundeunderlag.

Interviewene bag undersøgelsen er gennemført som telefoninterviews i perioden d. 12. august – d. 17 september 2014 af Norstat Danmark. I alt er der gennemført omkring 3.100 interviews på privat og erhvervskundemarkedet.

Respondenterne for undersøgelsen vedrørende privatmarkedet udgøres af personer mellem 18 og 79 år, der er bosat i Danmark og som har en relation til en bank. Respondenterne for undersøgelsen af erhvervsmarkedet udgøres af virksomheder og organisationer, der er registreret i Danmark, som har en bankforbindelse og som har mindst én medarbejder ansat. Hvert interview er gennemført på omkring 13 minutter.

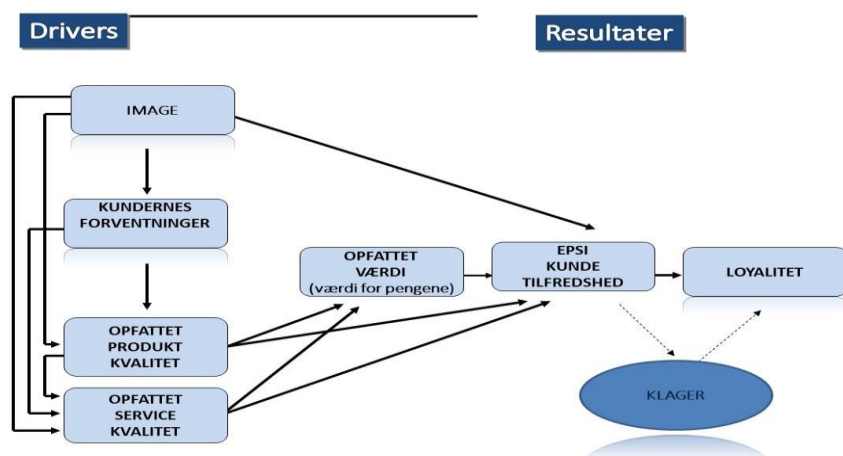
I gennemsnit er fejlmarginen for både privat- og erhvervskunder 2,5 enheder. Fejlmarginen viser sammen med middelværdien et konfidensinterval som med en vis sandsynlighed dækker det resultat man ville få, hvis hele populationen blev spurgt. EPSI anvender som standard 95% sandsynlighed.

Ud over de udvalgte banker på markedet rapporteres også på gruppen Øvrige banker (Består bl.a. af Arbejdernes Landsbank, Spar Nord, Lokale Pengeinstitutter osv.). Branchens gennemsnit beregnes ved at vægte resultaterne ud fra bankernes respektive markedsandele.

Kundetilfredshed – Hvordan beregner EPSI det?

EPSIs forskningsbaserede metode skaber grundlaget for en uafhængig og troværdig undersøgelse. Ved at stille spørgsmål om, hvordan kunder eller andre interessenter oplever kvaliteten af en vare eller serviceydelse, skabes en erfaringsbaseret undersøgelse, der giver værdifuld indsigt i egen og andres kundebaser.

Kundetilfredshed og loyalitet er to nøgletal for virksomheder og organisationer. EPSI modellen undersøger desuden fem andre områder (aspekter), der bidrager til at forklare, hvad der gør kunderne tilfredse og loyale. Hvert aspekt består af en række underliggende spørgsmål. Nedenstående figur viser de aspekter, EPSI-modellen er baseret på.



OM EPSI

EPSI indsamler, analyserer og formidler informationer om kunders forventninger, opfattet kvalitet og vurdering af varer og tjenesteydelser. Informationen er vigtig for virksomheder, for branchen og for samfundet.

EPSI Danmark er en del af EPSI Rating-Group, der udfører uafhængige og regelmæssige målinger af kundetilfredshed i forskellige brancher i de nordiske lande og i flere andre europæiske lande (i Sverige, findes vi under navnet Svenskt Kvalitetsindex - SKI). Danmark har gennemført disse målinger siden 1999.