

EPSI Rating Bank 2018

Dato: 2018-10-01

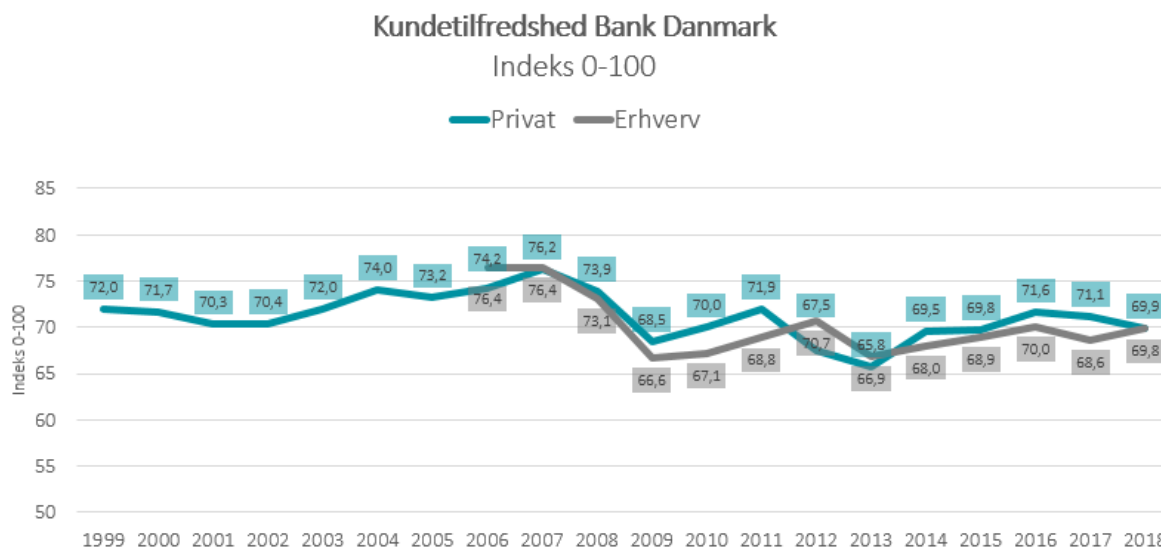
For yderligere information besøg vores hjemmeside (www.epsi-denmark.org) eller kontakt

Helene Söderberg, Direktør

Telefon: 31 75 40 38

E-mail: helene.soderberg@epsi-rating.com

Bankernes privat- og erhvervskunder går hver sin vej – privatkundernes tilfredshed falder



Nedgang på privatmarkedet og opgang på erhvervsmarkedet

Det har været et turbulent år for den danske bankbranche, hvor specielt branchens image har fået et "hak i tuden", hvilket har påvirket kundetilfredsheden og tilliden til branchen negativt på privatmarkedet, hvor der er sket en nedgang i kundetilfredshed på 1,2 enheder i forhold til 2017. På erhvervsmarkedet har der været en stigning på 1,2 enheder – kundetilfredsheden på erhvervsmarkedet er nu tilbage på samme niveau som i 2016. Nedgangen på privatmarkedet skyldes primært et generelt fald i image og skyldes derudover et markant fald for Danske Bank. På erhvervsmarkedet har flertallet af bankerne oplevet en stigning i kundetilfredshed, bortset fra Danske Bank, som har oplevet en signifikant nedgang. Den generelle stigning på erhvervsmarkedet skyldes primært, at bankerne har givet mere værdi for pengene og har forbedret sig mht. deres serviceleverancer – det gælder specielt hvad angår proaktivitet og information. I vores nærmeste nabolande, Sverige og Norge, er både privat- og erhvervskunderne blevet mere glade for deres bank.

Topscorerne leverer fortsat god service, skaber god værdi for pengene og skiller sig ud

Der er en tendens til, at det er de mindre og mere lokale banker som lykkes godt med deres kunderelationer. Det er igen blevet tydeligt, at de som er i top, har et stærkt varemærke, især fordi de opleves som mere pålidelige og nemme at være kunde hos. Derudover er de stærke i deres serviceleverancer, specielt fordi de opleves som tilgængelige, informative og gode til uopfordret, kontinuerlig og relevant kontakt til kunderne. Topscorerne karakteriseres også af en høj kontaktfrekvens fra deres kunder. På erhvervsmarkedet er bankerne ydermere gode til at få mange kunder ind til rådgivning og møder. På den måde lykkedes topscorerne med at skabe god værdi for pengene for kunderne.

Kundetilfredshed Danmark 2018

PRIVATKUNDER	2018 (Indeks 0-100)	Sammenlignet med 2017
Handelsbanken	77,8	1,0
Øvrige	75,9	1,6
Sparekassen Kronjylland	75,0	1,1
Jyske Bank	72,9	2,5
Nykredit Bank	72,0	0,8
Sydbank	71,5	3,2
Branchen	69,9	-1,2
Danske Bank	65,4	-6,2
Nordea	62,9	-1,7



- Handelsbanken har for syvende år i træk Danmarks mest tilfredse kunder på privatmarkedet.
- Sydbank og Jyske Bank er de banker som har forbedret sig mest i forhold til sidste år, mens Danske Bank har oplevet et markant fald i kundetilfredshed. Danske Banks fald kan primært forklares af store tab på deres image omkring samfundsansvar og pålidelighed. Sydbanks stigning skyldes primært et forbedret image og bedre serviceleverancer, mens Jyske bank er blevet bedre til at tilbyde produkter og tjenester som passer kundens behov.
- Nordeas kundetilfredshed er faldet for fjerde år i træk. Nedgangen er primært i image, men studiet viser forbedringer i serviceleverancer – dette har dog endnu ikke påvirket kundetilfredsheden.

ERHVERVSKUNDER	2018 (Indeks 0-100)	Sammenlignet med 2017
Øvrige	73,5	-0,2
Sparekassen Kronjylland	72,9	2,4
Sydbank	71,9	2,7
Handelsbanken	71,8	-0,5
Jyske Bank	70,8	5,0
Branchen	69,8	1,2
Danske Bank	68,8	-3,3
Nykredit Bank	66,5	3,6
Nordea	64,9	6,4

*Gruppen 'Øvrige' indeholder analyseresultater fra interviews med kunder fra andre banker end de nævnte.

- Der er tæt løb mellem de individuelt målte banker, hvor Sparekassen Kronjylland er placeret i top, tæt fulgt af Sydbank og Handelsbanken.
- Jyske Bank, Nordea og Nykredit Bank har forbedret sig markant i forhold til sidste år. De har især forbedret deres image, service og værdi for pengene. Danske Bank har haft et signifikant fald i kundetilfredsheden. Danske Banks fald kan primært forklares af store tab på deres image.
- I forhold til privatmarkedet er der mindre spredning mellem top og bund på erhvervsmarkedet.

Image falder signifikant i årets studie

Kundernes opfattelse af bankernes image har stor betydning for deres kundetilfredshed. Det er derfor vigtigt, at kunderne får et positivt indtryk af bankerne udefra. I år har der været signifikante fald i image på privatmarkedet, som har påvirket hele branchen negativt. Nedgangen skyldes primært et fald i kundernes opfattelse af bankernes samfundsansvar og pålidelighed. Bankernes pålidelighed er det der har størst betydning for kundernes tilfredshed, og pålidelighed er blevet endnu vigtigere end tidligere år. Samfundsansvar er noget vi har kigget nærmere på i løbet af foråret, hvor vi har set, at selvom samfundsansvar har stor

betydning for kundetilfredsheden, så er det ikke steget i betydning i løbet af de sidste par år, som er det vi har set i Sverige. De danske banker får, som tidligere år, en meget lav score på samfundsansvar, og ligger under tidligere års niveauer, hvorfor der her er et stort forbedringspotentiale. De banker som klarer sig bedst på dette område er de regionale og lokale banker, som også er bedst til at kommunikere omkring deres arbejde med samfundsansvar. Dog viser undersøgelsen, at størstedelen af kunderne ikke kender til bankernes arbejde med samfundsansvar.

Det er vigtigt for tilfredsheden, at bankerne særskiller sig og at de er gode til at kommunikere, så kunderne ved hvad bankerne står for. Når danskerne bliver bedt om at beskrive deres bank med ét ord, er det oftest brugte ord "bank", hvilket kan antyde, at flertallet ikke har noget tydeligt billede af hvad banken står for eller har nogen stærk relation til deres bank. Andre danskere anvender ord som "god" og "tilfreds" omkring deres bank og undersøgelsen viser, at disse personer er mere tilfredse med deres bank, end dem der beskriver banken med ordet "bank".



De mest populære ord blandt privatkunder brugt til at besvare spørgsmålet: "I et ord, hvad tænker du på når jeg siger 'din bank'?". Jo større ordene er, desto flere gange er de blevet nævnt. Tallene i ringene er kundetilfredshed som opgøres på en skala fra 0-100. Jo højere score, desto større tilfredshed.

Stor polarisering i kundetilfredsheden når det gælder digitalisering

Flertallet af danskerne er meget tilfredse med de digitale tjenester som deres bank tilbyder, er trygge ved at anvende dem og finder dem brugervenlige. Dog er bankernes digitale tjenester blevet en hygiejnefaktor, som ikke direkte medfører en bedre kundetilfredshed, men derimod bare er noget der skal virke, da det ellers hurtigt fører til utilfredshed.

Omkring hver tredje på privatmarkedet og hver sjette på erhvervsmarkedet synes ikke det er positivt, at branchen bliver mere digital. De kunder der ikke finder digitalisering positivt, er markant mere utilfredse med deres bank. I forhold til sidste år er der tegn på, at der er kommet en større polarisering i forhold til tilfredshed med digitaliseringen i branchen – på privatmarkedet er der 9 enheders forskel i tilfredshed mellem dem der er glade for bankernes digitalisering og dem der ikke er. Majoriteten af kunderne synes stadigvæk, at det er vigtigt, at de har adgang til en bankfilial – 69% af privatkunderne siger dette. Omvendt siger 35% af privatkunderne og 40% af erhvervs kunderne, at et fysisk møde godt kan erstattes af et digitalt møde. Polarisationen viser, at branchen stadigvæk står overfor den udfordring at kunne kombinere de tekniske tjenester med en personlig, nær og proaktiv service og at kunne tilpasse sin service afhængig af målgruppen.

Bankstudiet i procent

- 11% af privatkunderne og 10% af erhvervs kunderne har haft grund til at klage til deres bank. Af de som har klaget, oplever 43% af privatkunderne, at deres klage ikke er blevet løst, mens det blandt erhvervs kunderne er 36%. Disse kunder er markant mere utilfredse end de kunder som har fået en

hurtig afklaring på deres kundeklager. 49% af privatkunderne er ikke tilfredse med bankernes klagehåndtering, og på erhvervsmarkedet er det 33%.

- 21% af privatkunderne siger, at de har en lav tillid til bankbranchen, mens modsvarende tal for fem år siden (2014) var på 15%. I år har 55% af danskerne høj tillid til deres egen bank, mens det for 5 år siden var 64%.
- 81% af erhvervskunderne og 68% af privatkunderne har været i kontakt med deres bank i løbet af de sidste 12 måneder. Når kunderne har været i kontakt med deres bank, er mere end 80% af kunderne meget tilfredse med den hjælp de har fået, personalets imødekommenhed og svartiden på deres spørgsmål.
- 83% af privatkunderne er meget tilfredse med deres banks mobilbank og netbank, mens 76% af kunderne er meget tilfredse med bankens kundeservice. 50% vil med høj sandsynlighed anbefale sin banks digitale tjenester.
- 87% af erhvervskunderne har en fast bankrådgiver/kontaktperson i banken, mens det for privatkunderne er 81%. Kunder med en fast bankrådgiver/kontaktpersoner er generelt mere tilfredse med deres bank. 75% af kunderne med en fast bankrådgiver/kontaktperson er meget tilfredse med denne person.

Kundetilfredshed 2014-2018

EPSI Bank Privatkunder	2014	2015	2016	2017	2018
Danske Bank	64,0	65,1	70,7	71,6	65,4
Handelsbanken	76,5	77,7	77,7	76,8	77,8
Jyske Bank	71,8	70,1	70,6	70,4	72,9
Nordea	69,9	68,8	66,0	64,6	62,9
Nykredit Bank	69,7	69,5	71,0	71,2	72,0
Sparekassen Kronjylland	-	72,5	74,4	73,9	75,0
Sydbank	73,5	71,4	70,3	68,3	71,5
Øvrige banker	75,2	77,2	75,8	74,3	75,9
Branchen	69,5	69,8	71,6	71,1	69,9

EPSI Bank Erhvervskunder	2014	2015	2016	2017	2018
Danske Bank	65,0	68,6	70,7	72,1	68,8
Handelsbanken	73,2	72,2	75,7	72,3	71,8
Jyske Bank	69,2	69,2	71,0	65,8	70,8
Nordea	66,8	66,3	64,4	58,5	64,9
Nykredit Bank	64,8	66,1	65,7	62,9	66,5
Sparekassen Kronjylland	-	-	-	70,5	72,9
Sydbank	-	-	70,4	69,2	71,9
Øvrige banker	72,8	71,5	72,8	73,7	73,5
Branchen	68,0	68,9	70,0	68,6	69,8

Om bankundersøgelsen 2018

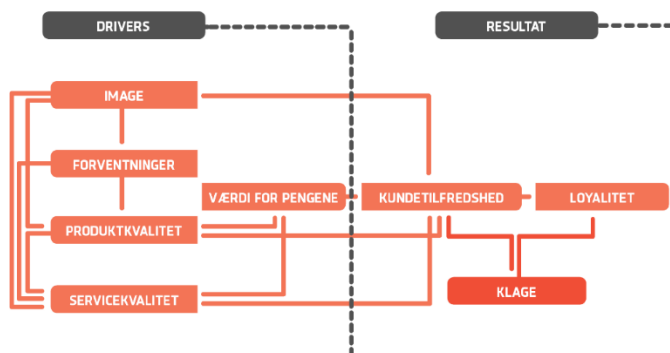
Undersøgelsen af kundetilfredsheden består af mere end 4.100 telefoninterviews med både privat- og erhvervskunder. Interviewene er gennemført i perioden d. 8. august - d. 10. september 2018 af Norstat Danmark for EPSI Rating. Respondenterne for undersøgelsen består på privatmarkedet af personer mellem 18 og 79 år, der er bosat i Danmark og er kunde i en bank. Respondenterne for undersøgelsen af erhvervsmarkedet udgøres af virksomheder og organisationer, der er registreret i Danmark, er kunde i en bank og har mindst én medarbejder ansat.

Ud over de udvalgte banker, rapporteres også på gruppen 'Øvrige Banker'. Denne gruppe består af de øvrige banker, der er aktive på bankmarkedet, for eksempel Arbejdernes Landsbank, Spar Nord, Lån & Spar, Middelfart Sparekasse, Vestjysk Bank, Sparekassen Sjælland-Fyn, BankNordic, Alm.Brand, Coop Bank etc. Resultaterne præsenteres i form af en score på en skala fra 0 til 100. Scoren viser ikke procenter men enheder. Jo højere indekssværdi, des bedre oplever kunderne, at produkter og leverandører lever op til deres krav og forventninger. I gennemsnit er fejlmarginen 2,5 enheder. EPSI Rating anvender som standard 95% sandsynlighed. Tilsvarende undersøgelser er ligeledes gennemført i Finland, Norge, Sverige, Holland og UK.

For mere information om studiet, kontakt: Helene Söderberg, Direktør, telefon: 31 75 40 38, e-mail: helene.soderberg@epsi-rating.com.

Kundetilfredshed – Hvordan beregner EPSI Rating det?

EPSI Ratings 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. Figuren viser de aspekter, EPSI Rating-modellen er baseret på. Samtlige indeks opgøres på en skala fra 0 til 100. Jo højere indekssværdi, des bedre oplever kunderne deres leverandører. 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 deres kunder, mens virksomheder, som har et indeks under 60, har en risiko for at miste sit kundeunderlag.



Om EPSI Rating

I EPSI måles og analyseres en række aspekter af kunderelationer til aktører i samfundet. Undersøgelsen er udført ved hjælp af en statistisk model, der muliggør analysen af årsagerne til kundernes vurdering, samt den tillid kunderne føler. Som baggrund måles image, forventninger, produktkvalitet, service og værdi for pengene. EPSI Rating 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).