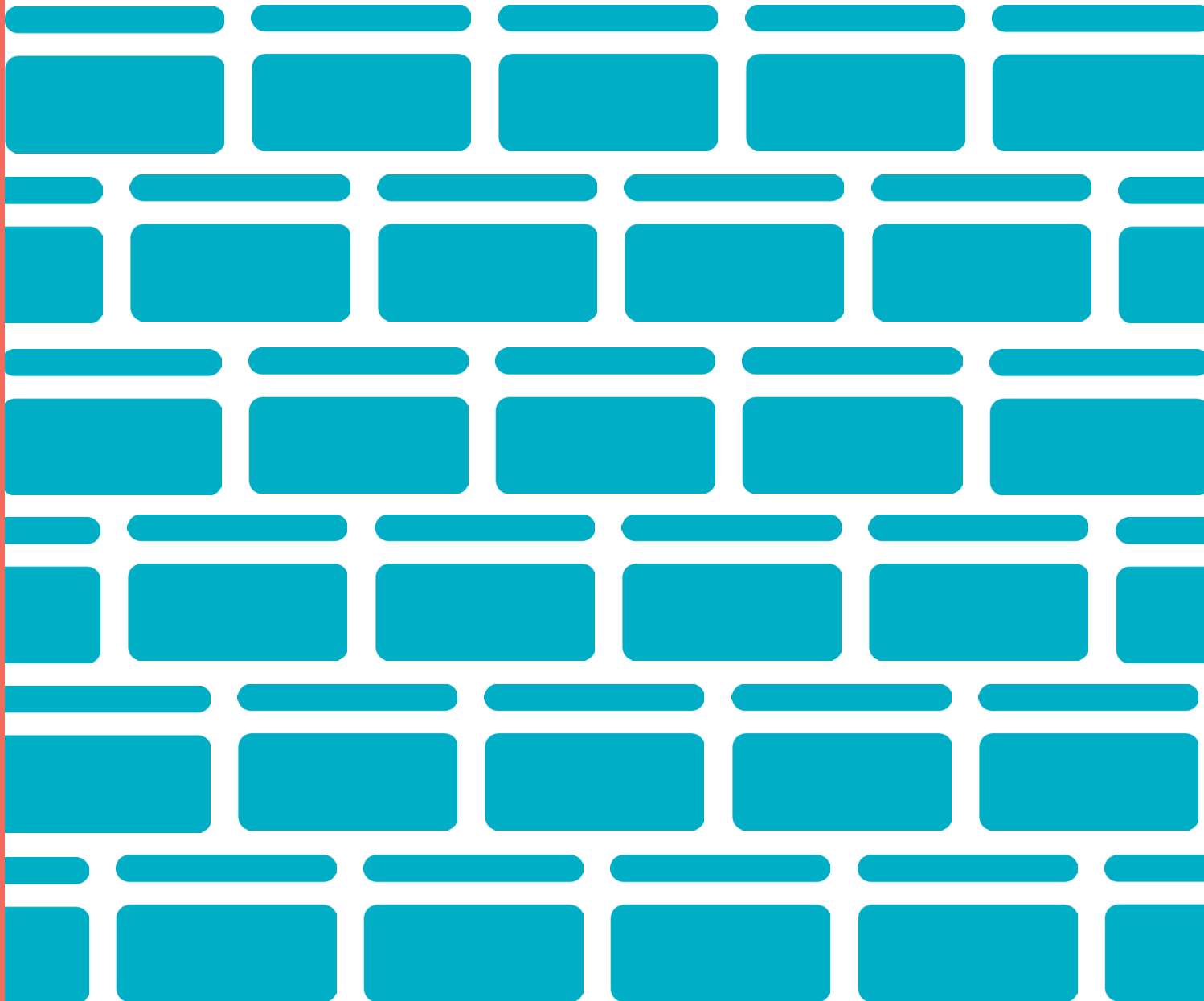


EPSI Norge om

Bankbransjen 2014

Sammendrag



Mer informasjon om EPSI og våre studier finnes på www.epsi-norway.org

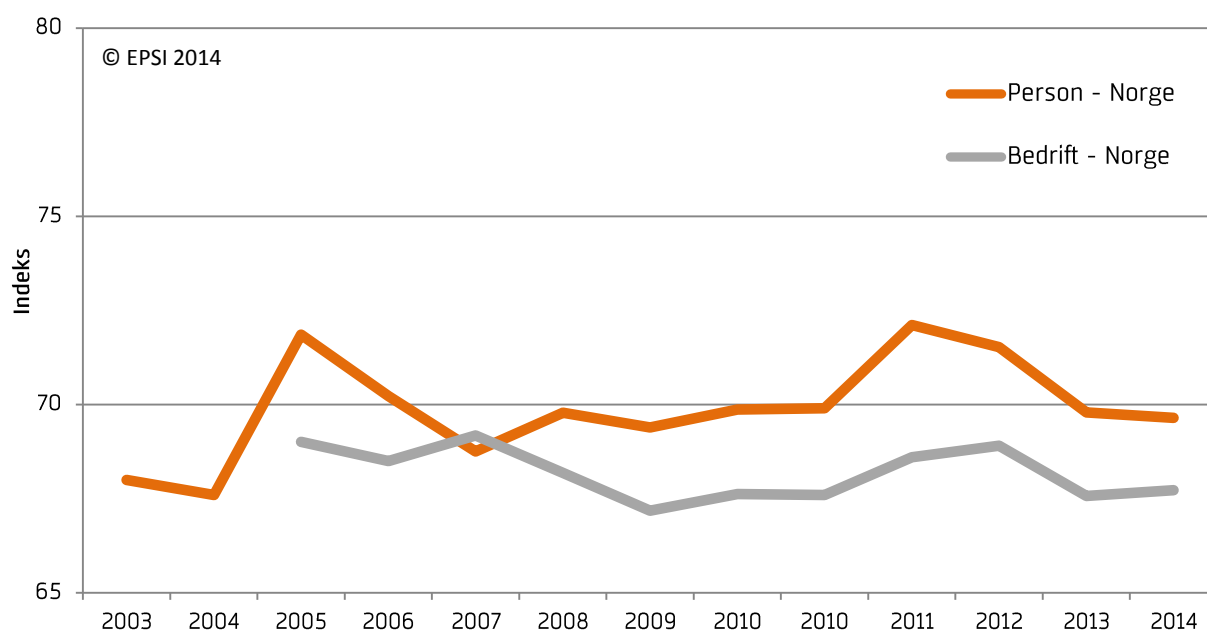
Fredrik Høst, Daglig Leder
Telefon: +47 4886 7601,
e-post: fredrik.host@epsi-norway.org

Kristian Olsen, Analytiker
Telefon : +47 9088 4130
e-post: kristian.olsen@epsi-norway.org

EPSI Norway AS

Kundetilfredsheten til norske banker på sitt laveste nivå på 5 år.

Kundetilfredshet Bank Personkunder og Bedriftskunder



Studien i personmarkedet i Norge viser at kundetilfredsheten blant bankkundene er på sitt laveste nivå på 5 år, og er med det tilbake på nivåene fra finanskrisen i 2008/09. Målingen viser at hver fjerde kunde er misfornøyd med sin bank og at lojaliteten er fallende. Videre ser vi at kun et fåtall av kundene opplever det som vanskelig å bytte bank og kombinasjonen av dette burde kunne tale for at flere vil bytte bank i tiden som kommer. Allikevel opplyser 9 av 10 nordmenn at de sannsynligvis fortsatt er kunde i sin nåværende bank om ett år.

9/10

SIER DE ER KUNDE I SAMME BANK
ETT ÅR FRA I DAG

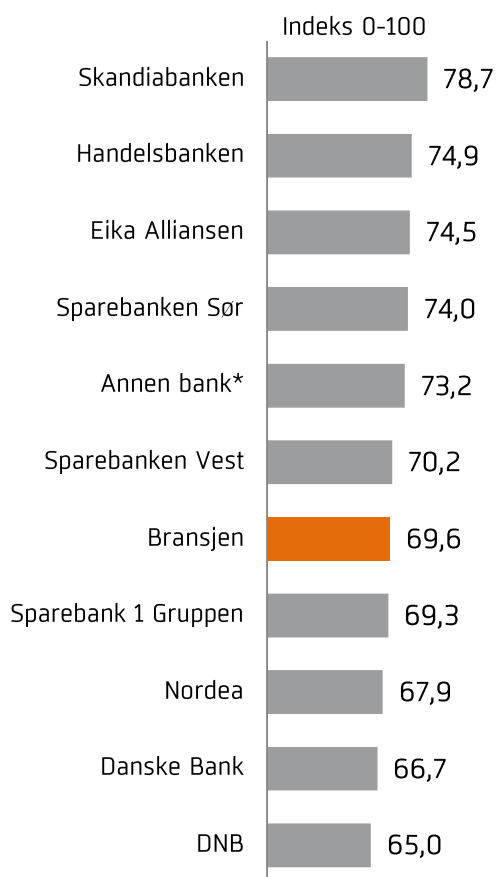
Skandiabanken fortsatt best

Årets måling viser at det fortsatt er kundene til Skandiabanken, Handelsbanken og bankene i Eika Alliansen som er mest tilfredse. Kundene i disse bankene er de mest kravstore, men samtidig viser målingen at bankopplevelsen i stor grad møter deres krav og forventninger. Blant de øvrige målte bankene er det kun mindre endringer, noe som betyr at det fortsatt er DNB, Danske Bank og Nordea som utgjør bunnsjiktet.

Opplevd kvalitet på kundeservice er nå på sitt høyeste nivå siden EPSI startet sine målinger i Norge, og er den dimensjonen som har størst direkte effekt på kundetilfredshet. Bankkundene opplever også at bankene mer tilgjengelig enn noen gang tidligere.

Ser man kundetilfredsheten opp mot de demografiske variablene i studien, ser vi at personer i de øvre sjiktene av personinntekt skårer relativt lavt. Parallelt med dette viser studien at personer med mer enn 4 års utdannelse fra høyskole eller universitet er lite fornøyd med sitt bankforhold, mens studenter jevnt over er godt tilfreds.

Bankbransjen PM 2014



Studenter

ER JEVNT OVER GODT
TILFREDS MED BANKEN SIN

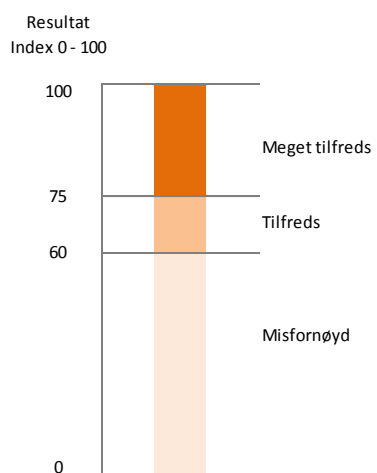
3/4

OPPLEVER IKKE AT DET ER VANSKELIG Å BYTTE BANK

TABELL

Kundetilfredshet Personmarked (indeksverdi 0 - 100)					
Bank	2010	2011	2012	2013	2014
Danske Bank	67,4	69,9	66,6	65,6	66,7
DNB	64,2	69,2	68,2	64,7	65,0
Eika Alliansen	74,4	78,3	77,6	77,1	74,5
Handelsbanken	77,0	76,3	75,7	75,0	74,9
Nordea	70,7	70,3	67,8	67,1	67,9
Skandiabanken	79,4	80,7	80,3	78,5	78,7
Sparebank 1 Gruppen	70,8	69,9	71,0	68,8	69,3
Sparebanken Sør			75,8	72,2	74,0
Sparebanken Vest				71,8	70,2
*Annen bank	71,8	74,9	74,7	74,2	73,2
Bransjen	69,9	72,1	71,5	69,8	69,6

*Intervjuer med kunder av andre banker enn de som er nevnt samles i gruppen "Annen bank". Banker som faller inn i denne samlegruppen er: Sparebanken Møre, Sparebanken Sogn og Fjordane, BN Bank, Gjensidige, OBOS Banken, Sparebanken Øst, med flere.



41%

AV KUNDENE BRUKER
MOBILBANK.

BANK BEDRIFSMARKED 2014

I bedriftsmarkedet så er det bankene i Eika Alliansen som kommer best ut og har de mest tilfredse bedriftskundene i vår måling. Sammenlignet med tidligere år så er forskjellen mellom bankene mindre, noe som i stor grad skyldes en signifikant fremgang for Nordea.

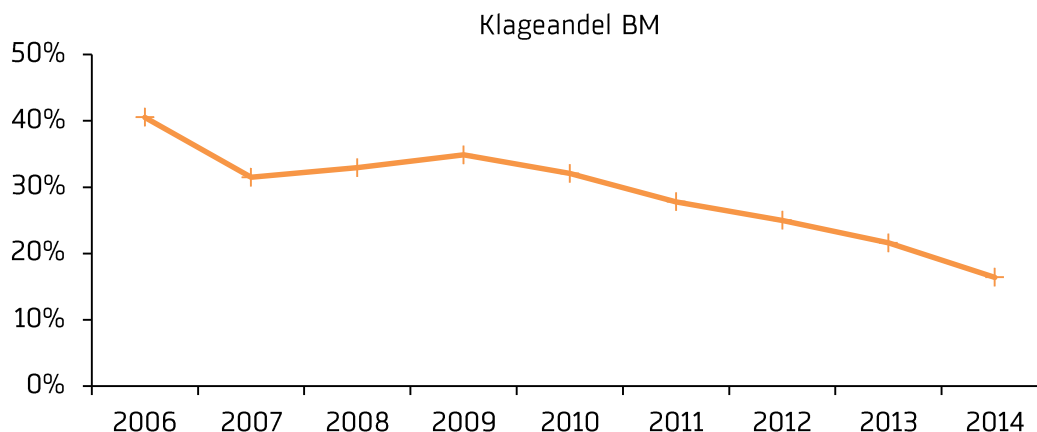
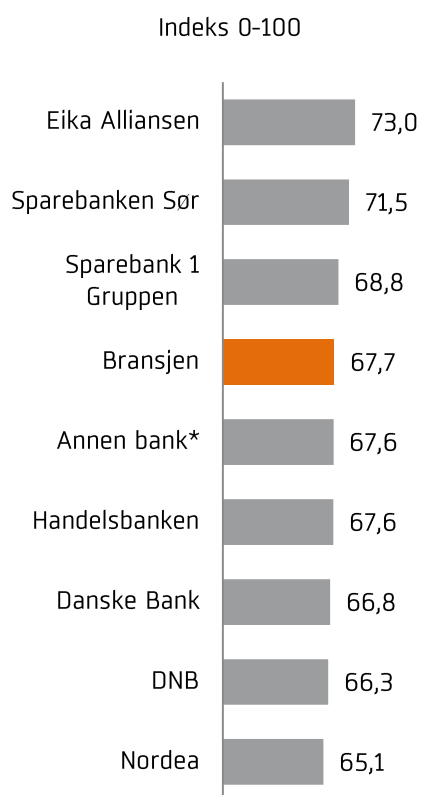
Andelen klager har falt jevnt over de siste årene, og i dag så oppgir bare 16% av bedriftene at de har klaget. Når det gjelder håndteringen av klager så er det tydelig at bedriftskundene ser et forbedringspotensial.

Til tross for at bedriftskundene i likhet med personkundene opplever en bedret servicekvalitet, opplever de samtidig mindre verdi for pengene, og dette aspektet er nå på sitt laveste nivå siden EPSI startet målingen.

16%

AV BEDRIFTENE HAR KLAGET TIL SIN BANK DET SISTE ÅRET

Bankbransjen BM 2014



TABELL

Kundetilfredshet Bedriftsmarked (indeksverdi 0 - 100)					
Selskap	2010	2011	2012	2013	2014
Danske Bank	66,5	68,3	68,2	70,4	66,8
DNB	67,8	69,2	70,4	67,2	66,3
Eika Alliansen	72,8	71,7	71,4	74,4	73,0
Handelsbanken	69,5	71,3	70,4	68,6	67,6
Nordea	64,9	65,6	63,7	62,3	65,1
Sparebank 1 Gruppen	66,6	66,3	66,7	67,0	68,8
Sparebanken Sør			69,0	67,1	71,5
*Annen bank	66,7	70,8	71,2	67,4	67,6
Bransjen	67,6	68,6	68,9	67,6	67,7

*Intervjuer med kunder av andre banker enn de som er nevnt samles i gruppen "Annen bank". Banker som faller inn i denne samlegruppen er: Sparebanken Møre, Sparebanken Sogn og Fjordane, Sparebanken Vest, Sparebanken Øst, med flere.

OM BANKSTUDIEN 2014

Feltarbeidet ble gjennomført i perioden 12. august til 14. september av Norstat Norge AS. Totalt er det gjennomført i overkant av 2000 personintervjuer og nesten 1500 bedriftsintervjuer per telefon. Personer i alderen 15 – 79 år som er bosatt i Norge, samt bedrifter i Norge med én ansatt eller mer er blitt intervjuet. Utvalget er trukket fra databasen til Bisnode. Spørreskjemaet inneholder drøyt 40 spørsmål, og spørsmålene besvares på en skala fra 1-10 der 1 betyr "ikke fornøyd / ikke enig" og 10 betyr "svært fornøyd / helt enig". Gjennomsnittlig intervjuetid for studien var ca 14 minutter.

Jevnt over så kan man si at forskjeller på 2,5 indeksenheter eller mer er signifikant. At en differanse er statistisk signifikant innebærer at man med en viss grad av sikkerhet (konfidens) kan si at forskjellen mellom to indeksverdier er for stor til å være et resultat av tilfeldigheten. EPSI bruker 95 % signifikansnivå som standard. Forklaringsgraden for denne studien er i gjennomsnitt 71% prosent. Forklaringsgraden angir hvor mye av den totale variasjonen i kundetilfredshet som kan forklares av modellanalysen (image, forventninger, opplevd kvalitet og opplevd verdi for pengene).

Tilsvarende studie er gjennomført i Sverige, Danmark, Finland, Russland og Storbritannia. Om man ser Norden under ett så er kundetilfredsheten i Norge, Sverige og Danmark omtrent identisk, mens Finland på tross av en negativ trend har en høyere tilfredshet.

For mer informasjon om den norske studien, ta kontakt med:

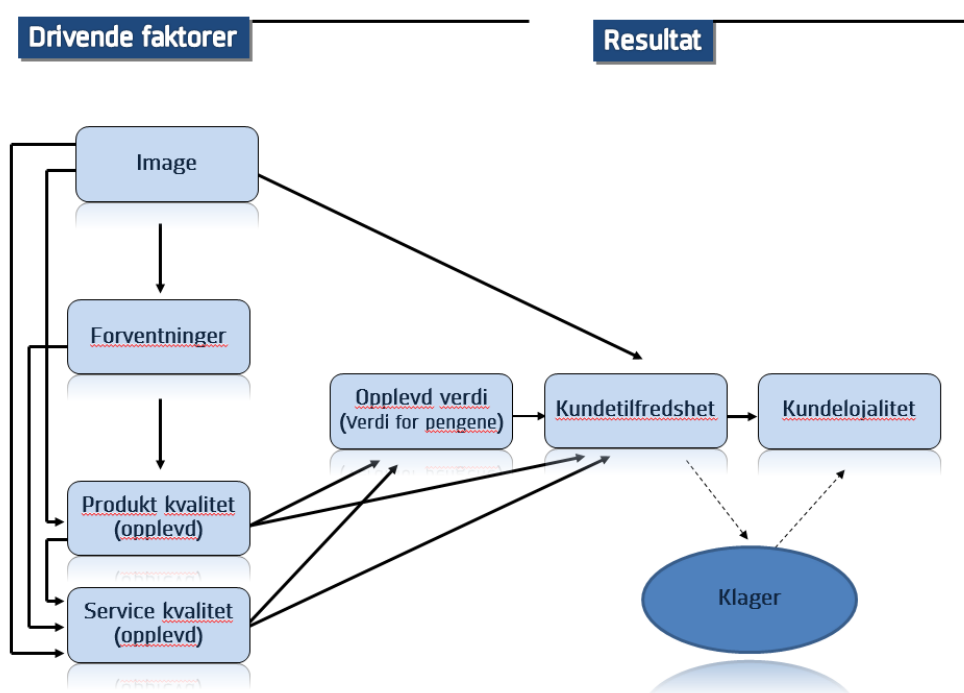
Fredrik Høst fredrik.host@epsi-norway.org, eller telefon +47 48867601

Kundetilfredshet – Hvordan beregnes dette?

EPSI studiene er erfaringsbaserte målinger der de faktiske kundene intervjues angående opplevelsen de har med sine leverandører av ulike produkter og tjenester.

EPSIs modellanalyse ligger til grunn for målingen, og er utviklet ved Handelshøgskolen i Stockholm (Stockholm School of Economics). Modellanalysen henter frem informasjon og innsikt i forhold til hvem som er tilfredse eller utilfredse, og hva som skal til for å opprettholde og styrke kundetilfredsheten. Den helhetlige analysen av brukeropplevelsen presenteres i en bransjerapport og i tilhørende presentasjoner.

I tillegg til kundetilfredshet og kundelojalitet så måler EPSI også fem andre områder (aspekter) som bidrar til å forklare hva som gjør kunder tilfredse og lojale. Hvert aspekt består av et antall underliggende spørsmål. Figuren nedenfor viser de aspekter som EPSI-modellen bygger på.



Om EPSI Norge

EPSI Norge er en ledende leverandør av uavhengige kundetilfredshetsanalyser, og er på mange måter å anse som en ekstern revisor av kundemassen. EPSI samler inn, analyserer og formidler informasjon om kunders forventninger, opplevd kvalitet og verddivurdering 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. I Sverige jobber vi under navnet Svenskt Kvalitetsindex – SKI.