



Bærekraft – en viktig del av kundeopplevelsen i bankbransjen

Bærekraft er et tema som engasjerer, men som også vekker ulike oppfatninger og følelser blant kundene. EPSIs målinger viser at kunnskapsnivået om bankenes bærekraftsinnsats varierer betydelig, men andelen som svarer «Vet ikke» fortsetter å gå ned. Dette tyder på økt bevissthet, samtidig som forventningene og behovene endres.

Bærekraftsindeksen presenteres som en verdi mellom 0 og 100. Jo høyere score, desto mer positivt oppfatter kundene bankenes arbeid med sosialt, miljømessig og økonomisk samfunnsansvar. En lav score kan derimot indikere at innsatsen oppleves som utilstrekkelig, uklar eller ikke i tråd med kundenes forventninger.

Vår forskning viser at bærekraft påvirker den samlede vurderingen av bankene. I privatmarkedet har nivået ligget relativt stabilt de siste par årene, mens bedriftene gir noe mer positive vurderinger. Dette kan tyde på at bankene lykkes bedre med å kommunisere og gjennomføre konkrete bærekraftstiltak mot bedrifter – eller at bedriftene selv er flinkere til å få med seg denne typen informasjon. Analysen viser

også at kunder med egen rådgiver, både i privat- og bedriftsmarkedet, vurderer bankene som mer bærekraftige enn de uten.

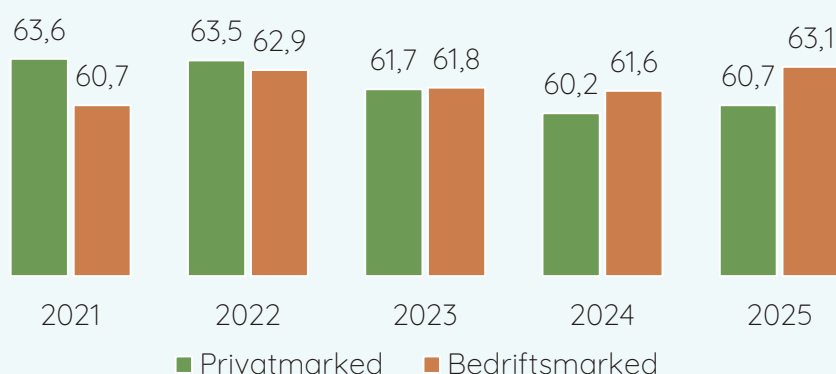
Ulike grupper – ulike vurderinger

Kjønn og alder spiller fortsatt en rolle. Kvinner gir gjennomgående noe høyere vurderinger enn menn, en forskjell som har vært stabil over tid. De yngste og eldste kundene er mest positive, mens «midtlivssegmentet» ofte er mer kritiske i sine vurderinger. I bedriftsmarkedet er det særlig de større selskapene som har best kjennskap til bankenes arbeid – og de vurderer også bærekraftsarbeidet mest positivt.

Hvem leder an?

Sparebanken Møre beholder topplasseringen i bærekraftsindeksen både i privat- og bedriftsmarkedet. Banken har over tid klart å bygge en sterk posisjon på bærekraft, blant annet gjennom konkrete tiltak og ved å støtte kundenes praktiske arbeid med bærekraft.

Bærekraftindeks Bankbransjen
Score 0 - 100



31%

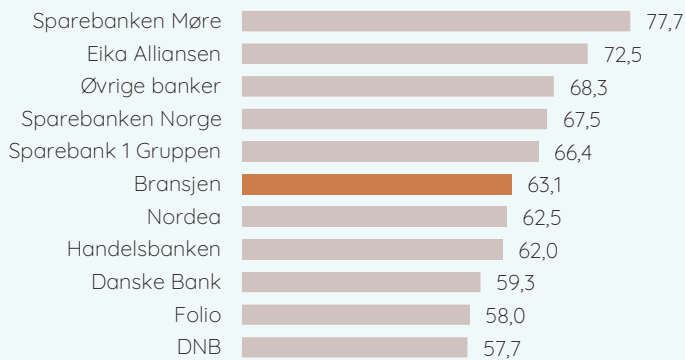
Av privatkundene svarte «vet ikke» på spørsmålene om bærekraft

18%

Av bedriftskundene svarte «vet ikke» på spørsmålene om bærekraft

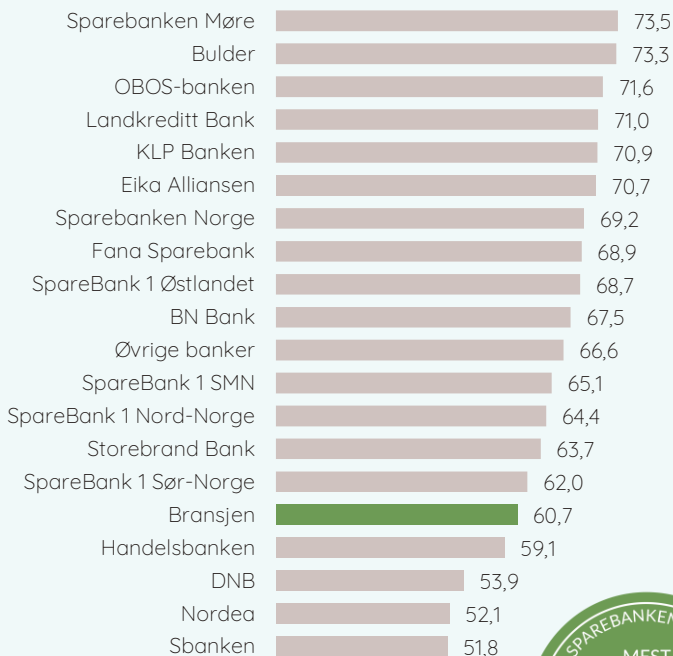
Resultat – Bedrift

Bærekraftsindeks 0-100



Resultat – Privat

Bærekraftsindeks 0-100



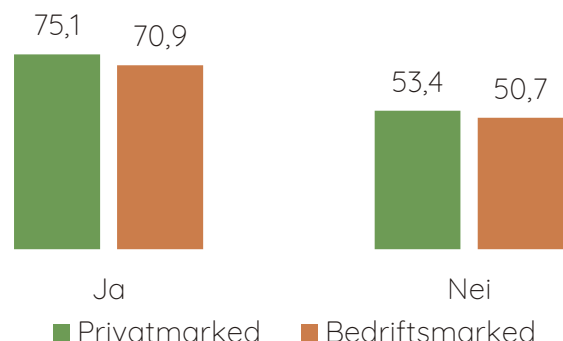
Samtidig ser vi tydelige bevegelser i årets resultater: Sbanken gjør et tydelig byks frem i privatmarkedet, noe også Bulder og BN Bank gjør, mens Danske Bank og bankene i Eika Alliansen viser best utvikling i bedriftsmarkedet.

Informasjon og kommunikasjon

Til tross for at stadig færre kunder svarer vet ikke på spørsmål om bærekraft, viser undersøkelsen at det fortsatt finnes et betydelig informasjonsgap. Mange kunder opplever det fortsatt som krevende å vurdere hvor bærekraftige bankene faktisk er. Kun 14 prosent av privatkundene oppgir å ha mottatt informasjon om hvordan banken jobber med bærekraft, mens andelen i bedriftsmarkedet er 26 prosent.

For å fremstå som en bærekraftig og fremtidsrettet aktør, må bankene bli bedre til å kommunisere sine tiltak og initiativer. God og tydelig informasjon kan styrke tilliten og skape et mer positivt inntrykk. Kundene som oppfatter banken som bærekraftig, uttrykker dessuten klart høyere tilfredshet og lojalitet enn de som ikke gjør det.

Kundetilfredshet og hvorvidt man vurderer banken sin som bærekraftig:



Om EPSI Rating Norge

EPSI Rating er en leverandør av uavhengige kundetilfredshetsanalyser, og er en ekstern revisor av kundemassen. EPSI samler inn, analyserer og formidler informasjon om kunders forventninger, opplevd kvalitet og verdivurdering av produkter og tjenester. Les mer på epsi-norway.org