



BANKUNDERSØKELSEN 2025

KUNDETILFREDSHET I BANKSEKTOREN
– RESULTATER OG TRENDER

Kundetilfredsheten i norsk banksektor fortsatt på historisk lave nivåer

5359
Intervjuer

Data-
innsamling i
august

Ett intervju
omfatter ca.
70 spørsmål

Norstat har
stått for
innsamling av
data

EPSI Rating har i mer enn to tiår gjennomført årlige målinger av kundetilfredsheten i den norske bankbransjen. Vi lever i en tid preget av usikkerhet, og høy inflasjon, en svak kronekurs og utlånsrenter som ligger høyere enn det mange er vant til, tynger både husholdninger og bedrifter.

Denne undersøkelsen av kundeopplevelsen gir et godt innblikk i hvordan bankene evner å møte kundenes skiftende behov og forventninger. Vi ser at tillit er et nøkkelord i usikre tider – og at det å bli oppfattet som pålitelig, tillitsfull og bærekraftig blir mer og mer avgjørende for å lykkes med å vinne kundens gunst over tid.

Endringer i bransjen

Det siste året har vært preget av tydelige endringer i banknæringen. Fusjoner, oppkjøp og Danske Banks exit fra det norske privatmarkedet har gitt mange kunder en ny bankhverdag.

I en slik markedssituasjon er det relevant å avklare om bankene lykkes med å møte kundenes behov og forventninger. For å

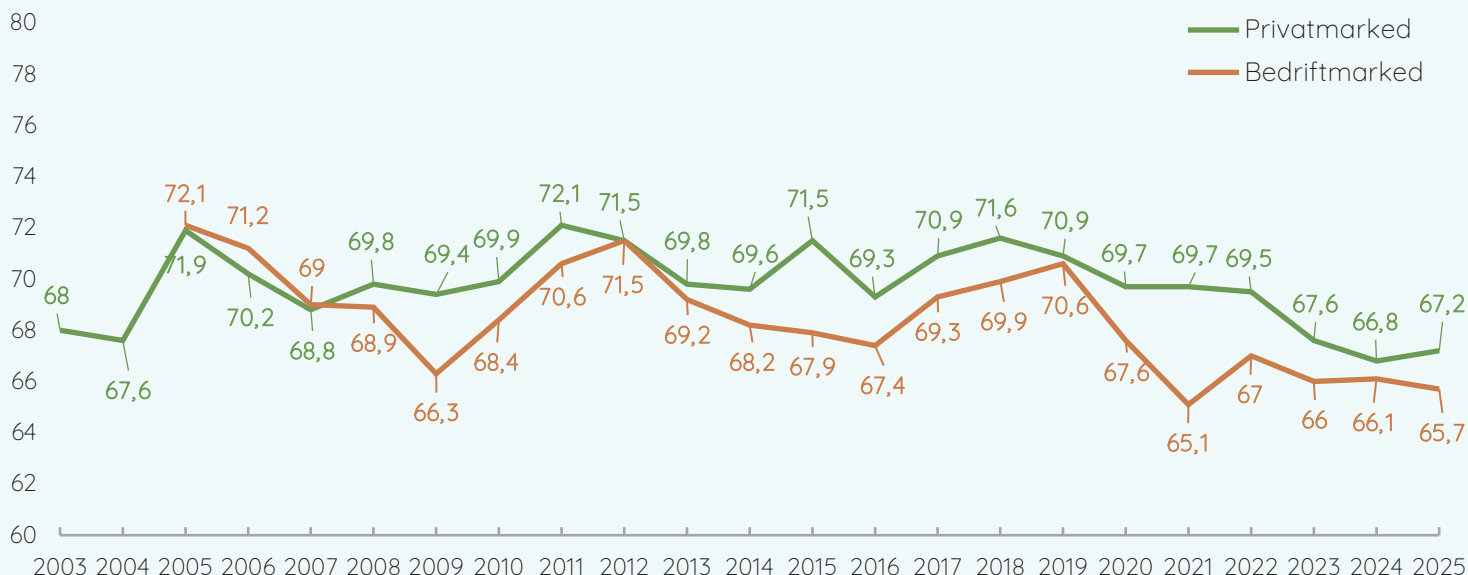
finne svar på dette har EPSI i løpet av sensommeren intervjuet 5369 privat- og bedriftskunder over hele landet om deres erfaring av egen bank.

Tilfredsheten er fortsatt lav

Resultatene viser at bankbransjen under ett fortsatt befinner seg på historisk lave nivåer når det gjelder kundetilfredshet. Studien tegner et sammensatt bilde: kvaliteten på banktjenestene og servicenivået vurderes som bedre enn i fjor, men bankenes omdømme forblir svakt og opplevelsen av verdi for pengene svekkes ytterligere.

Lojaliteten til bankene er også ganske lunken, og mange kunder oppgir at de ikke ville valgt samme bank dersom de skulle valgt på nytt i dag. Som tidligere EPSI-målinger også har vist, er det også slik i år at en betydelig andel som vurderer å bytte bank det kommende året. Likevel viser våre studier at nordmenn i stor grad forblir trofaste mot sin hovedbank.

Kundetilfredsheten i den norske bankbransjen 2003 - 2025



Hva svarer personkundene når de får sette karakter på sine banker?

«Norske bankkunder er bemerkelsesverdig lojale, selv uten å være spesielt fornøyde.»

Årets EPSI-studie viser at kundetilfredsheten blant norske personkunder ligger stabilt på historisk lave nivåer. Med en gjennomsnittsskår på 67,2 er snittkunden å anse som «middels fornøyd». 37% av kundene oppgir at de er svært tilfredse, mens hele 32% uttrykker misnøye med sin hovedbank.

Lojalitet og tillit

Lojaliteten i bankmarkedet ligger også på et relativt lavt nivå, men nordmenn er fortsatt svært trofaste til sin hovedbank. Hele syv av ti kunder har hatt samme bank i mer enn ti år. Mens én av fem vurderer å bytte bank, er det bare 1 av 20 som faktisk gjort det det siste året.

En viktig årsak til at få velger å bytte er at banken er tett integrert i folks hverdag gjennom lån, spareavtaler, digitale løsninger, og mange opplever derfor at et bankbytte er krevende. Byttebarrieren virker høy, selv for de som uttrykker misnøye med banken sin.

Et annet viktig poeng som avdekkes i denne målingen er at tilliten til egen bank er langt høyere enn tilliten til bransjen som helhet. Mange kunder har en noe skeptisk holdning

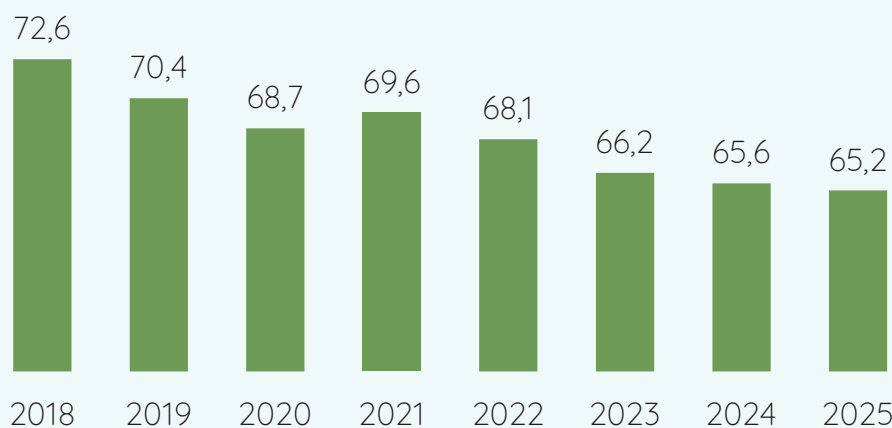
til banker generelt, men opplever sin egen bank som «god nok» – selv om vilkårene ikke alltid oppfattes som de beste. Med andre ord, norske bankkunder er bemerkelsesverdig lojale, selv uten å være spesielt fornøyde.

Pris og verdi for pengene

Styringsrenten har ligget stabilt på et relativt høyt nivå, særlig sammenlignet med våre naboland. Rentebetingelser betyr mye, spesielt for boliglånskunder. Målingen viser at tilfredsheten blant boliglånskunder fortsetter å falle, og at de nå for første gang på lenge er mindre fornøyde med banken sin enn kunder uten boliglån. Nedgangen er spesielt tydelig blant boliglånskunder på det sentrale Østlandet.

Mange opplever at de får mindre «bank for pengene» enn tidligere. Oppfatningen av verdi har falt jevnt siden toppåret i 2018, og rentekuttet i juni har hatt liten effekt på kundenes vurderinger. Undersøkelsen viser at forskjellen mellom de beste og de svakeste bankene på verdi for pengene har økt de siste årene. Dette betyr at kunder som opplever dårlige betingelser, bør kunne finne reelle alternativer i markedet – og at det kan lønne seg å se seg om etter hva andre banker kan tilby.

Utvikling i «verdi for pengene», Bankbransjen PM 2018 – 2025



29 pkt.

Er differansen i opplevd «verdi for pengene» mellom beste og dårligste bank i årets måling

«Mange beskriver chatbot løsningene til bankene som vanskelige å bruke og lite hjelpsomme.»

Digitalisering av bankrelasjonen

Digitaliseringen fortsetter å forme kundeopplevelsen i bankmarkedet. Bruken av digitale betalingsløsninger øker, og de fleste er godt fornøyde med mobilbankene. Mange opplever nå at de har bedre oversikt over egen økonomi. Samtidig er det fortsatt skepsis til bankenes bruk av kunstig intelligens, og flere beskriver chatbotløsningene som vanskelige å bruke og lite hjelpsomme.

Skepsis til chatbots

Tilbakemeldingene om chatboter og KI-baserte løsninger er i hovedsak negative. Flere svarer at de har brukt en slik løsning enn på samme tid i fjor, men de som har brukt slike tjenester rapporterer ofte om en gjennomgående dårlig opplevelse.

Samtidig er kundene ulike. Noen ser på KI som moderne og nyttig, mens andre mener bankene bør droppe slike løsninger helt. For bankene er det derfor viktig å tilby fleksibilitet og valgmuligheter, slik at alle kunder kan få den hjelpen de trenger når de trenger det.

Resultatene viser med andre ord at bankene fortsatt har en lang vei å gå for å integrere denne teknologien på en

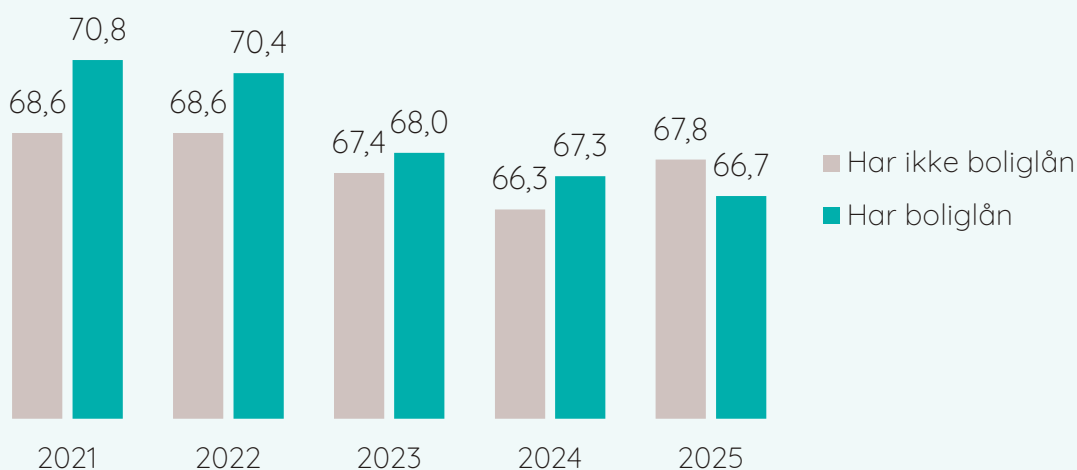
måte som oppleves relevant og nyttig.

Styrket servicenivå

I motsetning til mange andre bransjer EPSI måler, er det fortsatt en relativt stor andel kunder som tar kontakt med banken sin. Tilbakemeldingene viser at bankene får gode vurderinger når det gjelder serviceinnstilling og hjelpsomhet, selv om flere peker på at svartiden kan forbedres. Alt i alt setter kundene pris på servicenivået, og det er tydelig at de som har hatt kontakt med banken, er mer fornøyde enn de som ikke har hatt det.

Men god reaktiv kundeservice er ikke nok, for alle kunder er ikke i kontakt med banken. Derfor blir proaktiv kommunikasjon stadig viktigere. Årets måling viser at flere kunder opplever å motta jevnlig informasjon fra banken, og dette er et av områdene hvor vi måler størst fremgang fra i fjor. Kunder som føler seg godt informert, uttrykker høyere tilfredshet og en sterkere opplevelse av å bli ivarettatt. Riktig utført, vil proaktiv kundekommunikasjon styrke tilliten og bygge tettere relasjoner mellom bank og kunde.

Kundetilfredshet, om kunden har boliglån eller ikke, 2021-2025



48%

Av respondentene oppgir at de har et boliglån

Bulder på topp

Som i de to foregående målingene troner Bulder øverst i EPSIs undersøkelse og har bransjens mest fornøyde kunder. En skår på 81,2 er svært sterk og vitner om at banken treffer godt på kundenes krav og forventninger. Bulder oppleves som en attraktiv og innovativ bank med brukervennlige digitale løsninger og konkurransedyktige betingelser. Kundene føler seg godt ivaretatt, og banken nyter høy tillit blant sine brukere.

Landkreditt Bank og BN Bank presterer også meget godt i årets måling. Landkreditt fremstår som en pålitelig og enkel bank å forholde seg til, og kundene sitter igjen med en tydelig opplevelse av å få mye «bank for pengene». BN Bank får særlig gode tilbakemeldinger på servicenivået. Kundene opplever at banken viser genuin interesse for dem, samtidig som de digitale løsningene vurderes som enkle og gode.

Solid løft for Sbanken – men langt unna gamle høyder

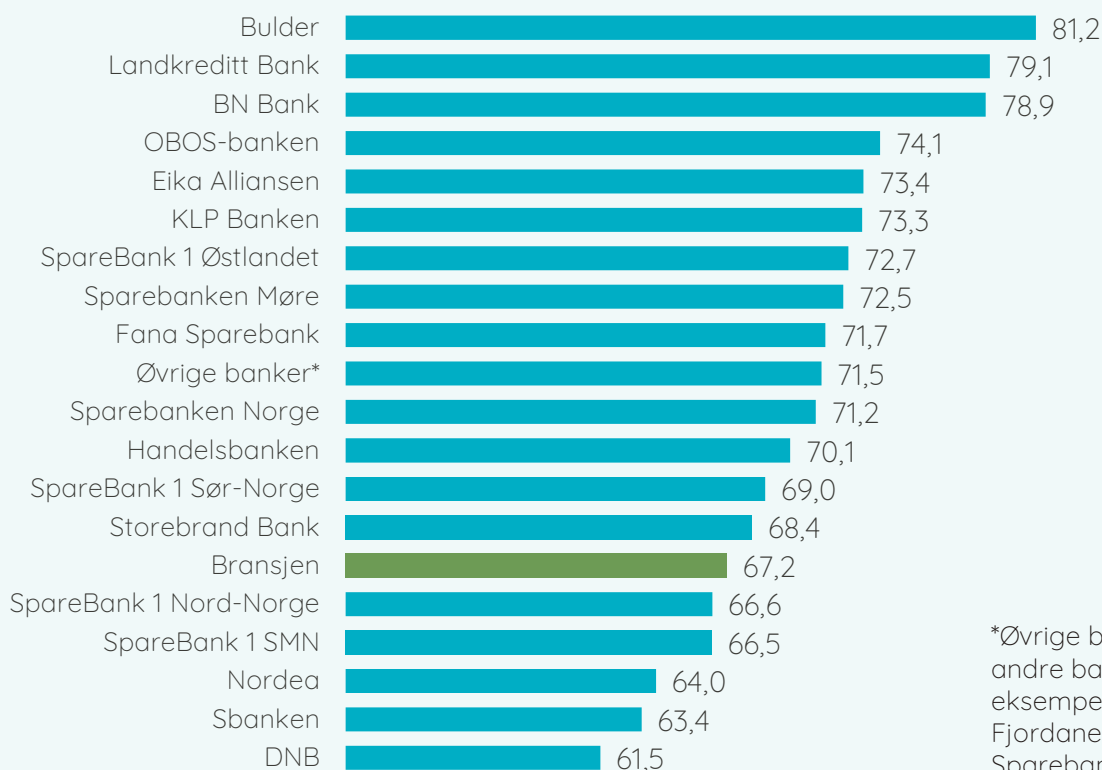
Etter det kraftige fallet i fjor har Sbanken hentet seg noe inn igjen. Banken kan vise til den største

fremgangen i årets bankmåling, men har kun klart å hente tilbake deler av tilbakegangen. Med en skår på 63,4 ligger Sbanken nå på omtrent samme nivå som DNB. Lojaliteten har også bedret seg, men mange Sbanken-kunder vurderer fortsatt å bytte bank. Resultatene understreker at veien tilbake til tidligere posisjon som kundetilfredshetsvinner fortsatt er lang.

DNB på bunn

DNB har ifølge årets måling bransjens minst tilfredse kunder. Resultatet på 61,5 er identisk med fjorårets. Banktjenestene får riktignok brukbare tilbakemeldinger, mobilbanken vurderes som god, og mange kunder opplever å ha bra oversikt og kontroll i sin bankhverdag. Likevel peker et flertall på lav verdi for pengene, og mange opplever at banken viser for lite interesse for dem som kunder. Behovet for mer initiativ og oppfølging trekkes frem, samtidig som flere mener det har blitt vanskeligere å komme i kontakt med banken det siste året.

Kundetilfredshet Bank Privatmarked 2025



*Øvrige banker innebærer kunder av andre banker enn de overnevnte, for eksempel SpareBank 1 Sogn og Fjordane, Sparebanken Øst, Sparebank 68° Nord, Sparebanken DIN, Himla, og mange flere.

Hva svarer bedriftskundene når de vurderer sine banker?

Bedrifter i Norge har ulike krav og forventninger til bankene. For mange virksomheter er et nært og profesjonelt samarbeid avgjørende, mens andre først og fremst ønsker enkle og kostnadseffektive løsninger som forenkler den daglige driften. Behovene varierer, og én og samme tilnærming passer ikke nødvendigvis for alle.

Årets EPSI-måling viser at kundetilfredsheten i bedriftsmarkedet ligger omtrent på samme nivå som i fjor. Det er de største bedriftene kommer med de beste tilbakemeldingene, mens de mindre bedriftene, de med færre enn 20 ansatte, er mer lunke i sine vurderinger.

Kunderådgiverne verdsettes

Kunderådgiverne spiller en nøkkelrolle i bankrelasjonen for mange bedrifter. Undersøkelsen viser at virksomheter med en dedikert rådgiver opplever bedre oppfølging og mer tilpassede løsninger. Samtidig peker målingen på at hyppige bytter av rådgiver virker negativt – bedrifter er klart mer tilfredse når de har hatt den samme rådgiveren over lengre tid, og når rådgiveren kjenner virksomheten godt.

Som i tidligere målinger etterlyser mange bedrifter bedre bransjekunnskap hos bankene. Flere opplever

at banken mangler innsikt i deres virksomhet og marked, noe som svekker relasjonen. Ved å styrke forståelsen for kundenes bransje kan bankene bidra til at bedriftene føler seg bedre ivaretatt.

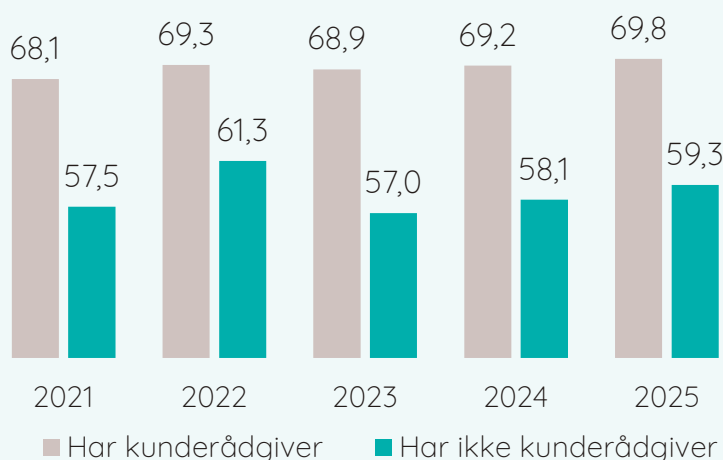
Utfordringen for mange banker er å sikre at også de kundene som ikke har en fast rådgiver, får en god bankopplevelse. Også overfor disse bedriftene er det viktig at banken tar initiativ og gir støtte. Proaktiv kommunikasjon og relevant informasjon er derfor en naturlig del av god kundeoppfølging – både mot store og små bedrifter.

Digitalisering

Bedriftene opplever at bankene er innovative og er på i den digitale utviklingen. Integrasjoner mot regnskapssystemer fungerer bra og bidrar til en enklere bankhverdag. Bruken av mobilbank i bedriftsmarkedet er fortsatt langt lavere enn blant privatkundene, men har økt jevnt de siste årene – i dag benytter rundt halvparten av bedriftene denne tjenesten.

Bruken av chatboter og KI-løsninger er på vei opp, og holdningene er noe mer positive enn i privatmarkedet. Likevel viser målingen at de fleste fortsatt opplever at slike løsninger ikke gir godt nok svar på spørsmål og problemstillinger.

Kundetilfredshet, om bedriften har en fast kunderådgiver eller ikke, 2021-2025



67%

Oppgir at bedriften har en fast kunderådgiver

«Hyppige skifter av rådgiver virker negativt i bedrifts-markedet»

Tillit, renommé og lokalt ansvar

Som i privatmarkedet ser vi et tydelig gap mellom tilliten til egen bank og til bankbransjen som helhet. Det er en viss skepsis til bankbransjen også blant bedrifter, men de fleste opplever egen bank som et trygt valg. Analysen viser videre at banker med et tydelig lokalt engasjement oppnår høyere tillit, og ikke overraskende så er det de regionale bankene som får mest ros for sitt bidrag til lokalsamfunnet.

Bransjens image og renommé har løftet seg noe fra bunn-nivået vi så i fjor. Samtidig ser vi også i år en del spillover-effekter mellom privat- og bedrifts-markedet. 61% av de spurte oppgir at de også er privatkunde i samme bank som den bedriften bruker, og erfaringene herfra vil også påvirke hvordan banken vurderes i bedriftssegmentet.

Hvem lykkes best?

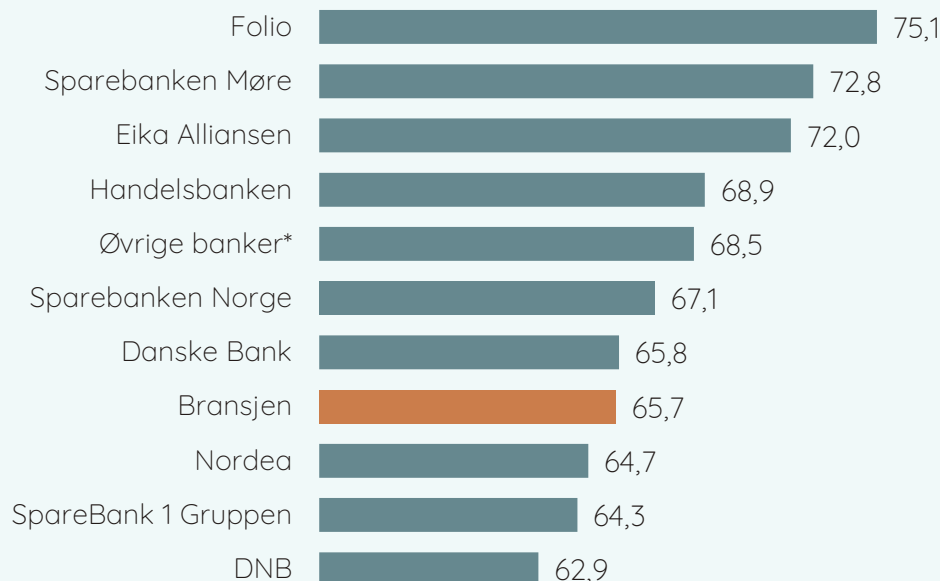
I årets måling er det Folio som får den beste tilbakemeldinger blant bedriftskundene. Folio har opplevd betydelig vekst de siste årene, og tatt en

tydelig posisjon blant de mindre bedriftene. Folio oppfattes som enkel, oversiktlig og innovativ. God integrasjon med regnskapssystemer og en opplevelse av «mer for pengene» bidrar til at Folio skiller seg tydelig fra resten av markedet. Kort fortalt så treffer Folio godt på kundenes forventninger og behov.

Sparebanken Møre kan skilte med en pen fremgang i kundetilfredsheten over det siste året. Banken får gode tilbakemeldinger på deres samfunnsansvar, lokale engasjement og rådgivningskvalitet. Bedriftskundene deres føler seg godt ivaretatt, noe som styrker bankens posisjon i markedet.

Det er bedriftskundene til DNB som gir den svakeste tilbakemeldingen i årets måling. Banken beskrives som en solid og komplett aktør med gode digitale løsninger, og flere kunder opplever forbedringer i servicenivået. Likevel etterlyser mange, og da særlig de mindre bedriftene, mer oppfølging, tydeligere initiativ og mer konkurransedyktige betingelser.

Kundetilfredshet Bank Bedriftsmarked 2025



*Øvrige banker innebærer kunder av andre banker enn de i oversikten, for eksempel Voss Sparebank, Askim & Spydeberg Sparebank, Landkreditt og Sparebanken Øst.

Utvalgte nøkkeltall

Bankstudien privatsegment 2025



47%

Mener det er likegyldig hvilken bank de har så lenge vilkårene er gode.



47%

Av kundene oppgir at de har en fast kontaktperson i sin bank.



21%

Oppgir at de vurderer å bytte bank i løpet av det neste året.



73%

Har mottatt informasjon fra banken sin de siste 6 månedene.



5%

Har opplevd svindel på kontoen sin det siste året



16%

Benytter seg av fordeler som er fremforhandlet av en interesseorganisasjon eller fagforening

Bankstudien bedriftssegment 2025



49%

Opplever at bedriftens bank bidrar til lokalsamfunnet.



67%

Av bedriftene oppgir at de har en fast kontaktperson i sin bank.



19%

Av norske bedrifter oppgir at de vurderer å bytte bank i løpet av det neste året.



72%

Har mottatt informasjon fra banken sin de siste 6 måneden.



67%

Opplever at banken er rask og effektiv i sine beslutningsprosesser



12%

Har fått tildelt ny kunderådgiver i banken i løpet av det siste året



Ønsker du mer innsikt fra studien?

Denne rapporten er en oppsummering av en større datainnsamling blant 5359 bankkunder i privat- og bedriftssegmentet. Undersøkelsen omfatter en rekke spørsmål, fritekstsvar, og analyser som ikke alt er beskrevet i dette sammendraget.

Vi kan blant annet tilby en dashbordløsning hvor du som kunde får resultater på alle spørsmål, historisk utvikling, fritekstsvar og mulighet for å sammenligne med andre aktører i bransjen.

Ønsker du mer innsikt og detaljerte tall per aktør i undersøkelsen, eller kanskje din bedrifts helt unike kundeundersøkelse tilpasset din bransje? Ta gjerne kontakt med oss:

Kontakt:

Fredrik Høst, Daglig leder
fredrik.host@epsi-norway.org
+47 48 86 76 01

Sindre Brochmann, Senior forretningsutvikler
sindre.brochmann@epsi-norway.org
+47 45 87 01 92

Ønsker du å lese mer om EPSI kan du gjøre det her: [Om EPSI](#)

Ønsker du å lese mer om hvordan vi måler kundetilfredshet finner du dette her: [Om kundetilfredshet](#)