

The background of the top half of the page is an abstract graphic. It features a series of blue vertical bars of varying heights, resembling a bar chart. Overlaid on these bars are two line graphs: one with a dotted line and another with a solid line. Both lines have circular markers at their data points. The overall color palette is dark blue and teal, with some lighter blue highlights. Faint, out-of-focus numbers like '15722,14', '25,09', '13,48', and '50,28' are visible in the background.

PRIVATE BANKING 2025

Et sammendrag av EPSI sin studie av
Private Banking i Norge

Hvor fornøyde er Private Banking-kundene i Norge?

354
Intervjuer

Nov
2025
Intervju-
periode

Drøyt 40
Spørsmål

Som et tillegg til EPSIs omfattende innsiktsgrunnlag har vi i år undersøkt tilfredsheten blant Private Banking-kunder i Norge. Dette er kunder som stiller høye krav til personlig service, skreddersydde finansielle løsninger samt høy grad av profesjonalitet og diskresjon. Studien er derfor et viktig supplement til våre øvrige målinger av kundetilfredshet i finanssektoren.

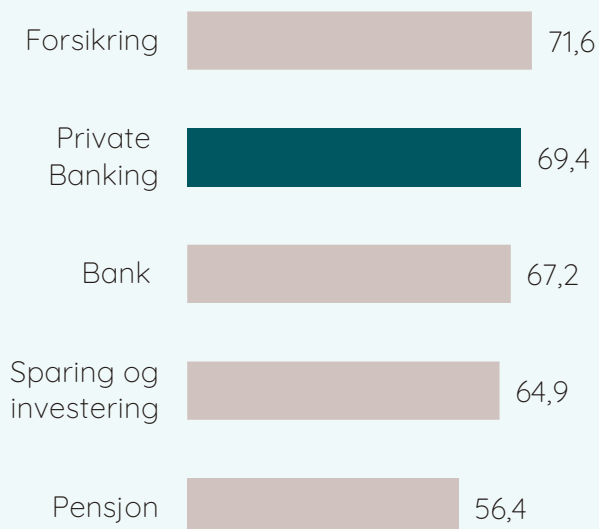
Bransjen leverer på høye forventninger
I våre analyser av bankkunder de siste årene ser vi at kunder med større engasjement og mer komplekse behov generelt er mer fornøyde, samtidig som de også stiller høyere krav. Den første studien av Private Banking-kunder bekrefter dette bildet:

aktørene lever i stor grad opp til forventningene, og resultatene ligger noe høyere enn nivået vi måler i bankmarkedet for privatkunder.

Ser vi på like spørsmål i de to studiene, finner vi flere interessante forskjeller. Mens opplevd enkelhet er på omtrent samme nivå, oppfatter Private Banking-kundene i større grad at leverandørene tar sitt samfunnsansvar sammenlignet med det vi ser i bankmarkedet generelt.

Studien viser også at det er tett og hyppig kontakt mellom investeringsrådgivere og kunder. Denne kontakten er en sentral driver for tilfredshet, og utgjør mye av kjernen i en god kundeopplevelse i Private Banking

Kundetilfredshet i EPSI sine bransjestudier innen finans (privatmarked)



Nøkkeltall for Private banking:

79%

Av kundene opplever at leverandøren har god forståelse av deres behov som Private banking-kunde

70%

Av Private banking-kundene opplever at leverandøren er interessert i deres økonomiske utvikling

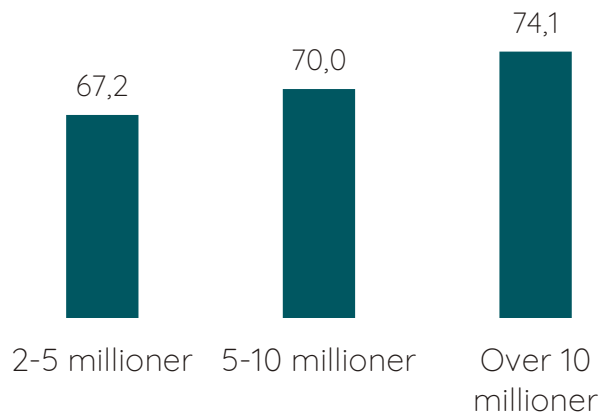
72%

Av Private banking-kundene har blitt proaktivt kontaktet av leverandøren sin

Resultatene påvirkes av demografiske variabler

Analysen avdekker også forskjeller mellom ulike kundegrupper, blant annet når det gjelder nivået på disponible midler. Vi ser videre tydelige forskjeller mellom kvinner og menn. Som forventet utgjør menn et flertall av brukerne – rundt 70 % av Private Banking-kundene i undersøkelsen er menn. Samtidig viser resultatene at kvinner med Private Banking i snitt er mer fornøye enn menn, både med rådgiverne og den generelle kundeopplevelsen.

Kundetilfredshet splittet på disponibel formue:



Private Banking kunder i Finland er mest fornøye

En tilsvarende studie er også gjort i Danmark, Sverige og Finland. Der viser tallene at de finske Private Banking-kunder er de mest fornøye. Motsatt så ses det at tilfredsheten blant Norske Private banking er lavest.

Link til rapporter:

[Dansk studie:](#)

[Svensk studie:](#)

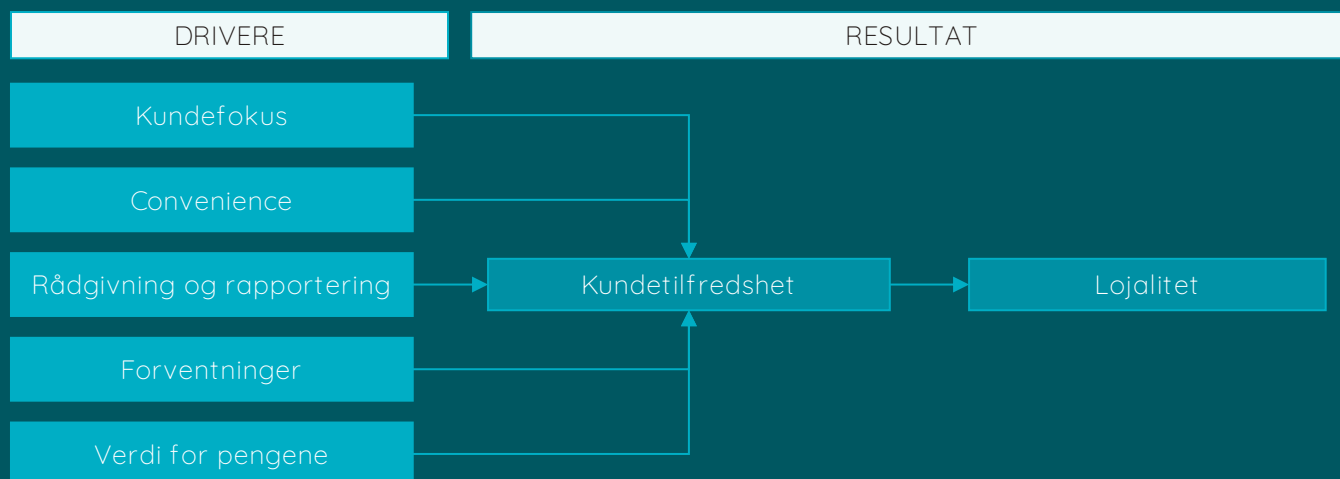
[Finsk studie:](#)



ØNSKER DU MER INNSIKT FRA STUDIEN?

Studien gir et dyptgående bilde av kundetilfredsheten innen Private Banking. På samme måte som i våre øvrige bransjestudier bruker vi en modell for å identifisere drivere som forklarer hva som påvirker kundetilfredsheten.

EPSI Modellen:



Ønsker du mer innsikt om undersøkelsen ta gjerne kontakt med oss:

Kontakt:

Fredrik Høst,

Daglig leder, EPSI Norge

Telefon: +47 48 86 76 01

Mail: fredrik.host@epsi-norway.org