



BANKUNDERSØKELSEN 2026

KUNDETILFREDSHET I BANKSEKTOREN
– RESULTATER OG TRENDER

Bankkundene blir mer fornøyde, Bulder og Folio på topp

Kundetilfredsheten i den norske bankbransjen øker tydelig i 2026. I privatmarkedet er det særlig boliglånskundene som trekker utviklingen opp, mens bedre digitale brukeropplevelser bidrar til fremgangen i bedriftsmarkedet. Årets bankundersøkelse fra EPSI at personlig kontakt fortsatt har stor betydning for kundeopplevelsen. Til tross for økt digitalisering og mer automatisert kundedialog tyder resultatene på at den personlige bankrelasjonen ikke blir mindre viktig – snarere tvert imot.

Årets bankundersøkelse viser en oppgang i kundetilfredsheten på drøyt to poeng i både privat- og bedriftsmarkedet. Utviklingen er interessant fordi den kommer etter flere år hvor høyere renter og en svakere opplevelse av verdi for pengene har trukket tilfredsheten ned, særlig blant privatkundene.

I privatmarkedet øker kundetilfredsheten med 2,4 poeng, til 69,6. Storbanken DNB gjør et solid hopp og bidrar til bransjefremgangen, men også blant flere andre banker måler vi en svakt positiv utvikling.

– Etter flere krevende år ser vi nå en tydelig positiv utvikling i kundenes vurdering av bankene. De digitale løsningene får gode tilbakemeldinger, samtidig som kundene opplever tettere oppfølging og en sterkere relasjon til banken. Det tyder på at flere banker lykkes med å kombinere digital enkelhet med personlig nærhet, sier Fredrik Høst, daglig leder i EPSI Norge.

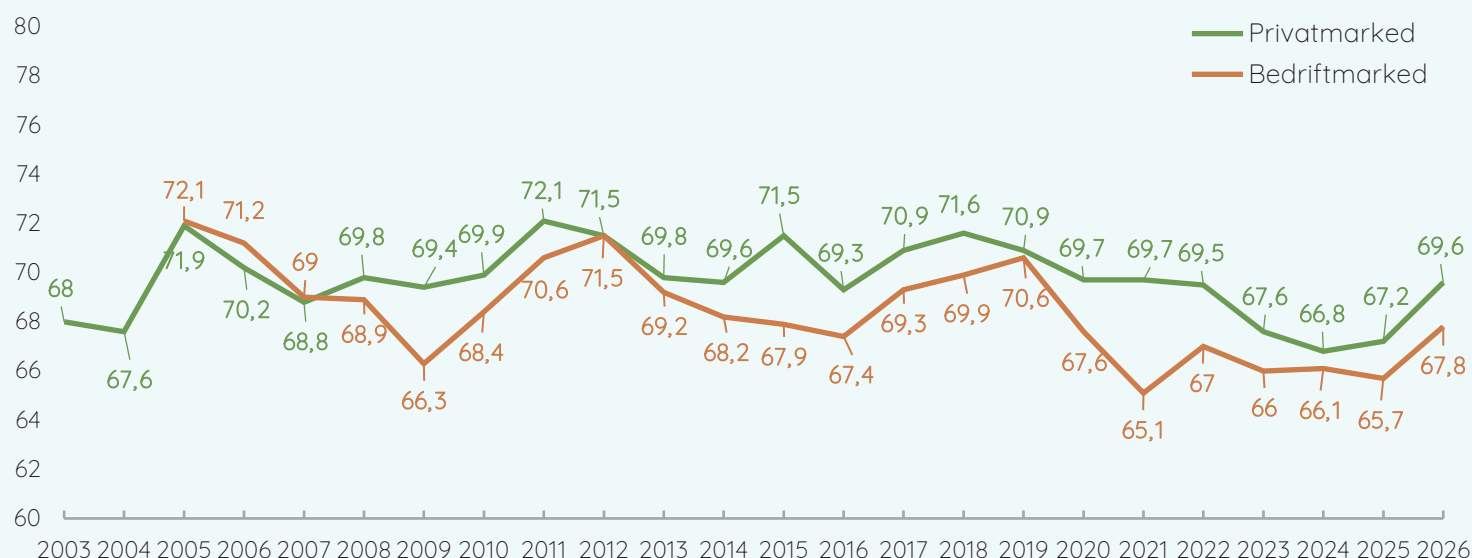
Boliglånskundene driver mye av fremgangen

En av de tydeligste endringene i årets undersøkelse finner vi blant kunder med boliglån. Denne gruppen har de siste årene blitt mindre fornøyd i takt med høyere boliglånsrenter. I årets måling snur utviklingen.

Selv om renten fortsatt oppleves som høy, opplever flere nå at banken viser større interesse for dem, og det er færre boliglånskunder som nå vurderer å bytte bank.

– Boliglånet er for mange den viktigste delen av bankforholdet. Når opplevelsen av pris, verdi og oppfølging forbedres i denne gruppen, får det stor betydning for den samlede tilfredsheten. Samtidig er tilfredsheten fortsatt ikke tilbake på nivåene fra før renteoppgangen, så bankene har fremdeles noe å gå på, sier Sindre Brochmann, senioranalytiker i EPSI Norge.

Kundetilfredsheten i den norske bankbransjen 2003 - 2026



Kundene vil løse det enkle selv – men snakke med mennesker når de trenger hjelp

Digitaliseringstakten er høy i bransjen, og de digitale brukergrensesnittene er fortsatt en viktig del av bankenes leveranse. Årets EPSI-undersøkelse viser et viktig skille mellom gode selvbetjeningsløsninger og automatisert kundekontakt.

Rundt tre av ti privatkunder oppgir at de har brukt en chatbot med kunstig intelligens det siste året. Tilbakemeldingene fra disse kundene er fortsatt svake. Kundene forsøker gjerne å finne svar og løse oppgaver på egen hånd, men når de først kontakter banken for å få hjelp, foretrekker de aller fleste personlig kontakt. Å chatte med en maskin oppleves som et irritasjonsmoment for mange.

Resultatene viser samtidig at det ikke er chat som kanal som er problemet. Banker med menneskebemannet chat får gjennomgående gode vurderinger på service.

– Kundene både kan og vil løse enkle oppgaver selv, og gode digitale løsninger er blitt en grunnleggende forventning. Problemet oppstår når automatiseringen kommer i veien for hjelp og rådgivning. En chatbot som løser en enkel oppgave raskt, kan i teorien være nyttig, men når behovet er mer sammensatt, ønsker kundene kontakt med et menneske, **sier Brochmann.**

Bedre digitale løsninger løfter bedriftsmarkedet

Også i bedriftsmarkedet stiger kundetilfredsheten etter flere år på historisk lave nivåer.

Her ser fremgangen først og fremst ut til å være knyttet til den funksjonelle og tekniske delen av bankforholdet. Bedriftskundene vurderer de digitale løsningene bedre enn tidligere, og flere opplever at de kan løse oppgaver raskt og enkelt på egen hånd. Dette verdsettes særlig av mindre bedrifter.

Samtidig er personlig rådgivning og kontakt fortsatt tett knyttet til de beste kundeopplevelsene. Bedrifter med fast bankrådgiver er gjennomgående mer fornøyde, og tilfredsheten med rådgiveren har en sterkere sammenheng med samlet tilfredshet enn de fleste enkeltmål knyttet til digitale tjenester.

Undersøkelsen viser samtidig at andelen bedrifter med fast rådgiver har gått tilbake over tid, og at færre opplever at banken kjenner virksomheten og dens behov. Bedrifter som i liten grad opplever at banken kjenner virksomheten og bransjen deres, vurderer også langt oftere å bytte bank.

– Bedriftskundene forventer med andre ord både effektivitet og forståelse. Gode selvbetjeningsløsninger verdsettes når oppgaven er enkel, men når behovene blir mer komplekse, får rådgiveren og bankens kjennskap til virksomheten større betydning. Det ene erstatter ikke det andre – her er det både og som gjelder, **sier Høst.**

Bulder og Folio har de mest fornøyde kundene

I privatmarkedet topper Bulder målingen for fjerde år på rad, med en kundetilfredshet på 81,0.

– Bulder fortsetter å imponere. Banken skiller seg tydelig ut og skaper begeistring blant kundene gjennom en kombinasjon av konkurransedyktige priser, gode digitale løsninger og relevant, personlig kundekommunikasjon, **sier Brochmann.**

Flere mindre og lokalt forankrede banker gjør det også godt. BN Bank og Landkreditt Bank skårer begge over 75, mens resultatet til LOKALBANK-samarbeidet og Eika Alliansen viser at de er gode på å skape tette kunderelasjoner rundt om i landet.

Sbanken har for andre år på rad den største fremgangen. Etter bunnpunktet i 2024 har kundeopplevelsen bedret seg betydelig. Også DNB går tydelig frem i årets undersøkelse.

I bedriftsmarkedet beholder Folio førsteplassen blant de målte bankene.

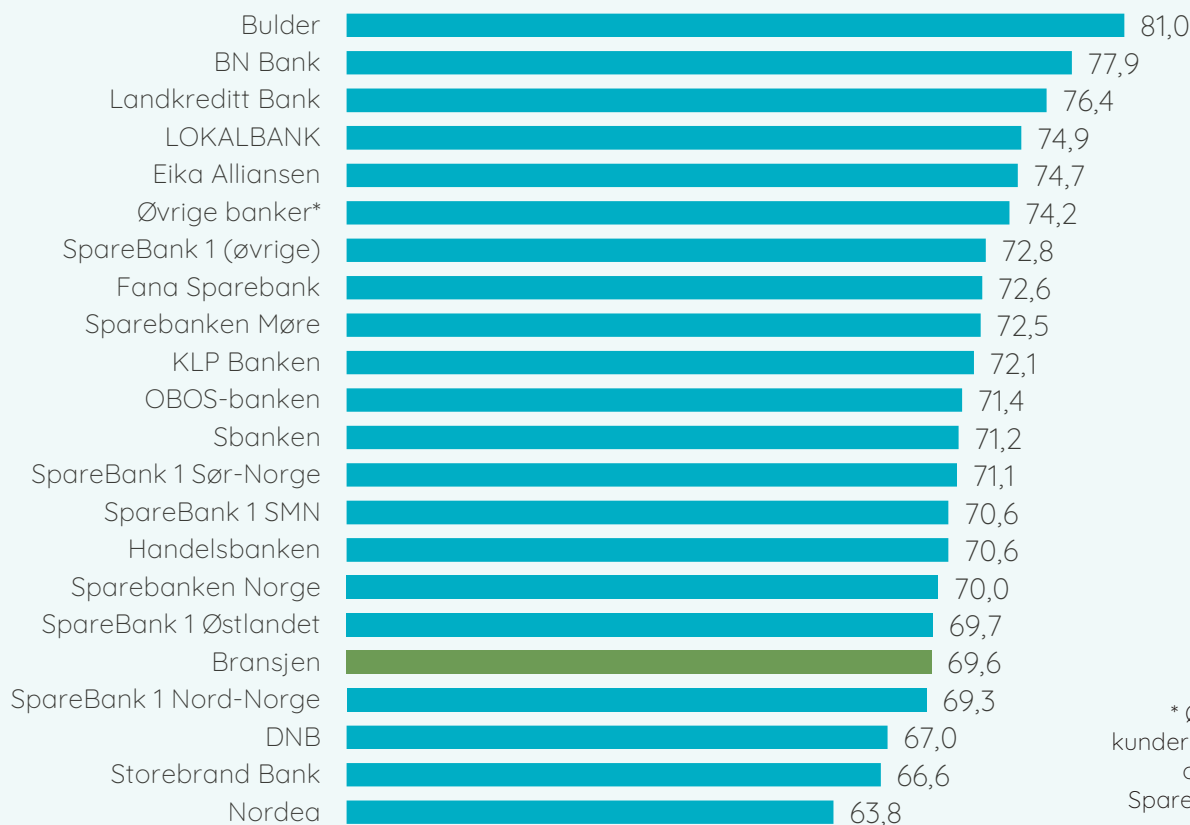
– Tilbakemeldingene viser at Folio leverer godt på både pris og service, men treffer spesielt bra på kundenes behov for oversiktlige løsninger og sømløse integrasjoner mot regnskapssystemene, **forteller Brochmann.**

LOKALBANK-samarbeidet gjør det også godt i bedriftsmarkedet og får særlig positive tilbakemeldinger på tilgjengelighet og nærhet til kundene. SpareBank 1 Gruppen står for den største fremgangen fra i fjor, blant annet som følge av bedre kundedialog og oppfølging.

Nordea ligger nederst av de målte bankene både i privat- og i bedriftsmarkedet.

– Nordea oppleves som en solid og pålitelig bank, med produkter og tjenester som i stor grad dekker kundenes behov. Samtidig etterspør kundene bedre digitale løsninger og mer personlig oppfølging fra banken, **avslutter Høst**

Kundetilfredshet Bank Privatmarked 2026



* Øvrige banker innebærer kunder av andre banker enn de overnevnte, for eksempel Sparebanken Øst, Himla, Bank Norwegian med flere.

Kundetilfredshet Bank Bedriftsmarked 2026



* Øvrige banker innebærer kunder av andre banker enn de overnevnte, for eksempel Sparebanken Øst, BN Bank, Fana Sparebank med flere.

Om Bankundersøkelsen | Bankundersøkelsen 2026 bygger på svar fra nesten 6 000 bankkunder i privat- og bedriftsmarkedet. Datainnsamlingen ble gjennomført i august 2026. Studien kartlegger blant annet kundetilfredshet, lojalitet, verdi for pengene, service, digitale løsninger, kommunikasjon og kunderelasjon.



Ønsker du mer innsikt fra studien?

Denne rapporten er en oppsummering av en større datainnsamling blant nesten 6000 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](#)