

Handelsbanken

PERSBERICHT

Handelsbanken scoort voor vijfde opeenvolgende jaar het beste op klanttevredenheid

Amsterdam, 3 oktober 2017 – Voor het vijfde achtereenvolgende jaar zijn klanten van Handelsbanken in Nederland het meest tevreden over hun bank. Dit blijkt uit onderzoek onder particuliere en zakelijke klanten van alle banken in Nederland, uitgevoerd door het onafhankelijke internationale marktonderzoeksbureau EPSI Rating.

In de EPSI-klanttevredenheidsindex scoort Handelsbanken onder haar particuliere klanten 78,0 (2016: 74,1). Voor de Nederlandse bankensector als geheel ligt deze tevredenheidsscore op 68,3 (2016: 65,5). Bij zakelijke klanten scoort Handelsbanken 72,4 (2016: 71,9) ten opzichte van een sectorgemiddelde van 62,3 (2016: 57,1). Handelsbanken heeft met deze scores voor het vijfde achtereenvolgende jaar de hoogste klanttevredenheid van alle banken in Nederland, zowel onder particuliere als zakelijke klanten.

“Het algemene niveau van klanttevredenheid voor de Nederlandse bankensector is relatief hoog”, aldus EPSI. “In Europa zien we echter een patroon dat de kleinere, lokale en persoonlijke nichespelers sterker worden, terwijl de grotere bankinstellingen nog steeds worstelen met zaken als vertrouwen, hun imago en niveau van dienstverlening.”

Klanttevredenheidsindex Nederlandse banken (0-100), EPSI Rating, 2017



Over het onderzoek

In opdracht van het internationale marktonderzoeksbureau EPSI Rating Group heeft Mobiel Centre Marktonderzoek BV van juli tot en met september in totaal 1.904 telefonische enquêtes afgenomen, waarvan 874 bedrijven en 1.030 particulieren. De enquête bevatte vragen over

imago, verwachtingen, product- en servicekwaliteit, prijs-kwaliteitsverhouding en klantloyaliteit. Naast Handelsbanken zijn de drie grootste banken in Nederland (ABN Amro, ING en Rabobank) separaat meegenomen in het onderzoek. Andere banken die door de respondenten zijn genoemd als hun voornaamste bank zijn ondergebracht in de categorie 'andere banken'.

EPSI doet sinds 1989 onderzoek naar de bancaire sector in Scandinavië, sinds 2009 in het Verenigd Koninkrijk en sinds 2013 in Nederland. Kijk voor meer informatie over EPSI Rating en onderzoek naar de bancaire sector op epsi-rating.com.

EINDE BERICHT

Voor meer informatie over Handelsbanken Nederland

Etienne te Brake, Hoofd Communicatie Handelsbanken Nederland

Telefoon: +31 20 412 76 97, Mobiel: +31 6 83 66 05 77, Mail: etbr01@handelsbanken.nl

Voor meer informatie over het onderzoek

Henrik Nyman, EPSI Research Services Ltd

Telefoon: +46 73 151 41 51, Mail: henrik.nyman@kvalitetsindex.se

Over Handelsbanken

Handelsbanken, opgericht in 1871, is een internationale beursgenoteerde full-service bank voor particulieren en bedrijven, actief in meer dan twintig landen. De bank heeft een sterk decentrale organisatie, met meer dan achthonderd lokale bankkantoren in haar zes thuismarkten: Zweden, het Verenigd Koninkrijk, Denemarken, Finland, Noorwegen en Nederland. De bank kenmerkt zich door hechte en langdurige klantrelaties, een laag risicoprofiel, en het uitgangspunt dat nagenoeg alle besluiten, dicht bij de klant, op de lokale kantoren worden genomen. In Nederland heeft Handelsbanken op dit moment 27 kantoren en meer dan tweehonderdvijftig medewerkers. Voor meer informatie over Handelsbanken, kijk op handelsbanken.nl.