

Handelsbanken

PERSBERICHT

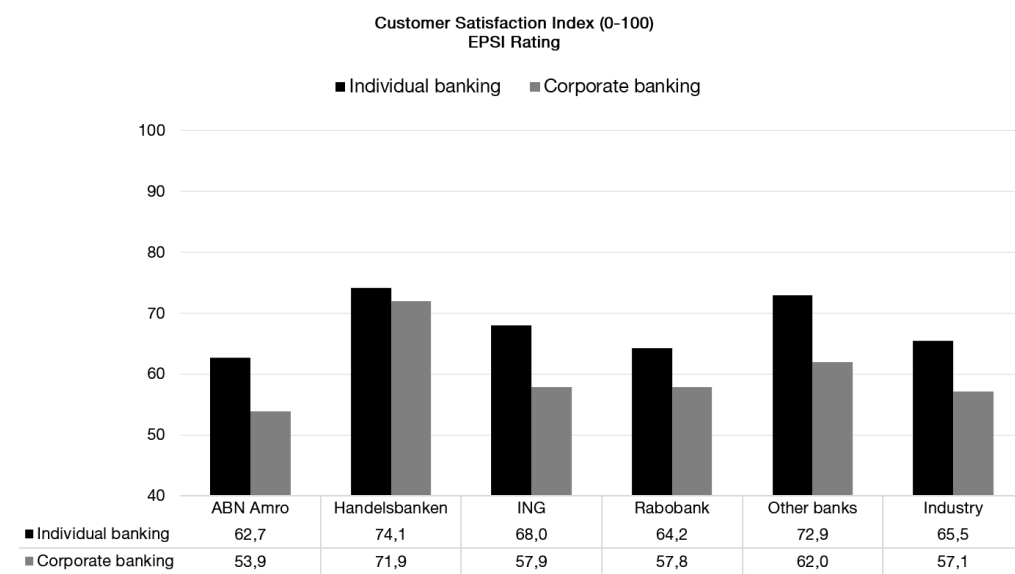
Handelsbanken Nederland heeft voor vierde jaar op rij meest tevreden klanten

Amsterdam, 10 oktober 2016 – Voor het vierde 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 74,1. Voor de Nederlandse bankensector als geheel ligt deze tevredenheidsscore op 65,5. Bij zakelijke klanten scoort Handelsbanken 71,9 ten opzichte van een sectorgemiddelde van 57,1. Met deze scores heeft Handelsbanken, vergeleken met andere Nederlandse banken, voor het vierde jaar op rij de hoogste klanttevredenheid, zowel onder particuliere als zakelijke klanten.

Particuliere en zakelijke klanten beoordelen de kwaliteit van dienstverlening van Handelsbanken als zeer hoog. Volgens de onderzoekers is de kwaliteit van dienstverlening de belangrijkste stimulator voor klanttevredenheid en klantloyaliteit. Het onderzoek toont ook aan dat de kleinere marktspelers, geclusterd in de categorie 'andere banken', op klanttevredenheid over het algemeen hoger scoren dan de grotere banken. Dit is een patroon dat in lijn is met de resultaten van onderzoek dat EPSI ook in andere Europese landen verricht.

Klanttevredenheidsindex Nederlandse banken (0-100), EPSI Rating, 2016



Over het onderzoek

In opdracht van het internationale marktonderzoeksbureau EPSI Rating Group zijn in augustus en september in totaal 892 particulieren en 866 bedrijven in Nederland

telefonisch ondervraagd door Mobiel Centre Marktonderzoek BV. 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 feit dat nagenoeg alle besluiten, dicht bij de klant, op de lokale kantoren worden genomen. In Nederland heeft Handelsbanken op dit moment 25 kantoren en meer dan tweehonderd medewerkers. Voor meer informatie over Handelsbanken, kijk op handelsbanken.nl.