

# Handelsbanken

## PERSBERICHT

### Handelsbanken scoort voor zevende opeenvolgende jaar hoog op klanttevredenheid

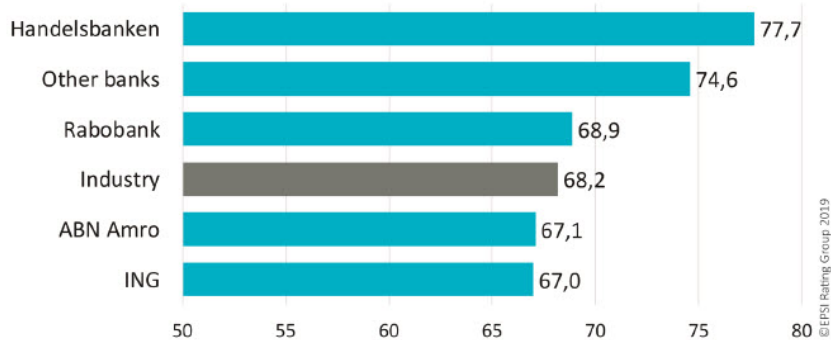
Amsterdam, 30 september 2019 – Voor het zevende achtereenvolgende jaar zijn klanten van Handelsbanken in Nederland, in vergelijking met de Nederlandse grootbanken, het meest tevreden over hun bank. Dit blijkt uit onderzoek onder particuliere en zakelijke klanten van alle banken in Nederland, uitgevoerd door het onafhankelijke internationale marktonderzoeksbureau EPSI Rating.

In de EPSI-klanttevredenheidsindex scoort Handelsbanken onder haar particuliere klanten 77,7 (2018: 78,0). Voor de Nederlandse bankensector als geheel ligt deze tevredenheidsscore op 68,2 (2018: 69,4). Bij zakelijke klanten scoort Handelsbanken 75,3 (2018: 73,5) ten opzichte van een sectorgemiddelde van 63,5 (2018: 64,1). Handelsbanken heeft met deze scores voor het zevende achtereenvolgende jaar, in vergelijking met de Nederlandse grootbanken, de hoogste klanttevredenheid, zowel onder particuliere als zakelijke klanten.

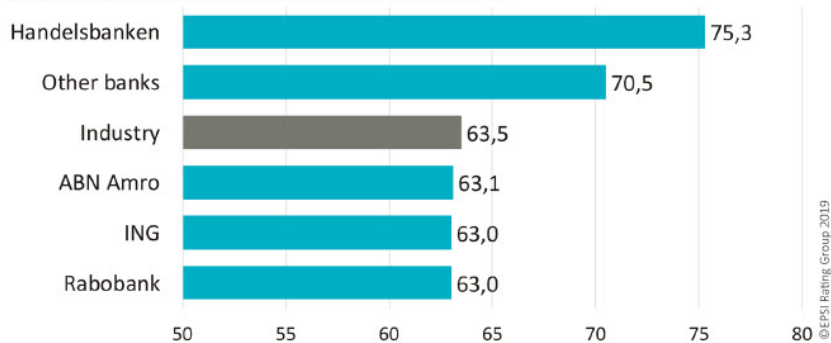
“Het algemene niveau van klanttevredenheid voor de Nederlandse bankensector blijft stabiel, maar is iets verslechterd ten opzichte van vorig jaar”, aldus EPSI. “Kleinere, lokale en persoonlijke nichespelers in Europa hebben tevredener klanten. Duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid spelen hierin een cruciale rol.”

Klanttevredenheidsindex Nederlandse banken (0-100), EPSI Rating, 2019

#### EPSI Customer Satisfaction Personal banking 2019



#### EPSI Customer Satisfaction Corporate banking 2019



## **Over het onderzoek**

Van juli tot en met september 2019 zijn in opdracht van het internationale marktonderzoeksbureau EPSI Rating Group in totaal 2.194 telefonische en online enquêtes afgenomen onder klanten van banken in Nederland. De enquêtes bevatten 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](http://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](mailto:etbr01@handelsbanken.nl)*

### ***Voor meer informatie over het onderzoek***

*Laurina Qvarnström, EPSI Research Services Ltd*

*Telefoon: +46 70 880 27 13, Mail: [laurina.qvarnstrom@kvalitetsindex.se](mailto:laurina.qvarnstrom@kvalitetsindex.se)*

### **Over Handelsbanken**

Handelsbanken, opgericht in 1871, is een persoonlijke relatiebank voor particulieren, ondernemers en bedrijven. De bank heeft een sterk decentrale organisatie, met een uitgebreid netwerk van kantoren 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 29 vestigingen en meer dan 300 medewerkers. Voor meer informatie over Handelsbanken, kijk op [handelsbanken.nl](http://handelsbanken.nl).