



# BANKUNDERSØKELSEN 2024

---

HVA ER STATUS PÅ  
KUNDETILFREDSHETEN TIL BANKENE  
I NORGE?

# Historisk lav kundetilfredshet i en tid der bankene melder om solide overskudd

5600

Dybde-intervjuer

August 2024

Intervjuperiode

Drøyt 70

Spørsmål

Over de siste to tiårene har EPSI Rating gjennomført årlige målinger av kundetilfredshet i den norske bankbransjen. Bankene spiller en viktig rolle i både bedrifters og husholdningers hverdag. En grundig kundeundersøkelse som fanger bankopplevelsen til brukerne, gir et godt innblikk i hvordan bankene forvalter sin samfunnsrolle, og i hvilken grad de evner å møte kundenes stadig skiftende behov og forventninger.

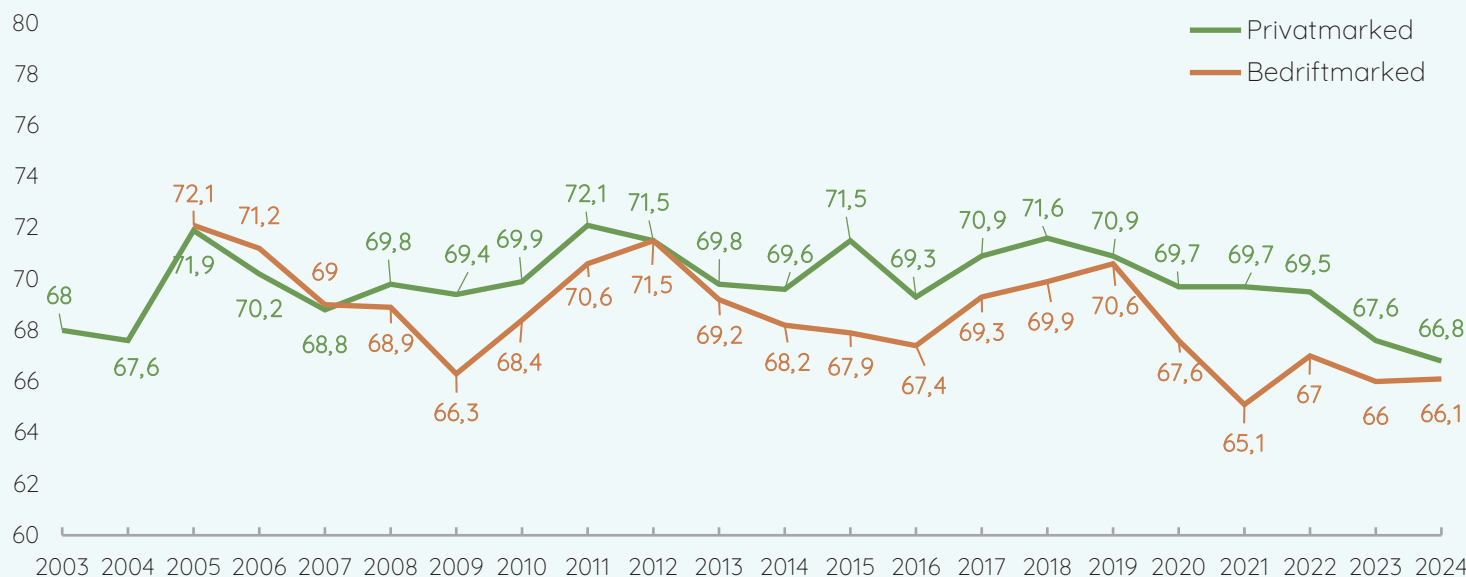
Årets måling finner sted i en periode preget av vedvarende økonomisk usikkerhet. Høy inflasjon, økte renter og svak kronekurs har påvirket både husholdninger og bedrifter over lengre tid. For både privatkunder og bedrifter har dette resultert i en strammere økonomi. Parallelt med dette er det mange banker som kan rapportere om solid fortjeneste. Trygge og stabile banker er viktig i urolige og usikre tider, men at det dannes et inntrykk av en "rentefest" hos bankene, mens mange kunder sliter med å få hverdagen til å gå rundt, kan oppfattes som umusikalsk. Med dette bakteppet, hva

mener kundene om sine banker?

EPSIs undersøkelse av bankbransjen gir et godt svar på dette. I løpet av august har drøyt 5600 privat- og bedriftskunder over hele landet blitt intervjuet om sine bankopplevelser. Resultatene viser at bankbransjen samlet ligger på et historisk bunnivå når det gjelder kundetilfredshet. Studien avdekker et relativt komplekst bilde av dagens bankmarked, og viser tydelige tegn på at kundenes behov og preferanser er i endring. Selv om kvaliteten på banktjenestene holder seg på relativt gode nivåer, forteller studien at bransjen har utfordringer med å skape nok verdi for pengene, og at omdømmet svekkes ytterligere.

Resultatene viser også store forskjeller i kundetilfredshet mellom bankene, og at flere er blitt misfornøyde med sine banker. Dette påvirker naturlig nok også kundeloyaliteten, og mange gir uttrykk for at de vurderer å bytte bank det kommende året.

## Kundetilfredsheten i den norske bankbransjen 2003 - 2024



# Hva svarer personkundene når de får vurdere sine banker?

Årets EPSI-studie viser at kundetilfredsheten blant personkundene i Norge faller ytterligere tilbake. Skåren på 66,8 er den laveste kundetilfredsheten EPSI har målt i bransjen siden målingene startet i 2003. Lojaliteten har også svekket seg, men til tross for lavere tilfredshet og lojalitet viser studien at nordmenn fortsatt er trofaste til sin hovedbank. Selv om hver fjerde bankkunde svarer at de vurderer å bytte bank, er det kun drøyt 4 % som oppgir at de har byttet hovedbank det siste året. Flertallet av kundene har vært i samme bank i 10 år eller mer.

## Prisbevisste kunder

Styringsrenten i Norge har steget markant de siste to årene. I en periode med økonomisk usikkerhet og inflasjon har mange nordmenn hatt større fokus på personlig økonomi. Denne bevisstheten har gjort at flere følger nøye med på sine rentebetingelser for å optimalisere privatøkonomien.

Rentebetingelser betyr mer, spesielt for de med boliglån. Vi ser samtidig at flere kunder enn før svarer at de er likegyldige til hvilken bank de benytter, så lenge betingelsene er gode. Dette indikerer at mange bankkunder evaluerer sitt bankforhold ut fra hvilke betingelser de har. Dette

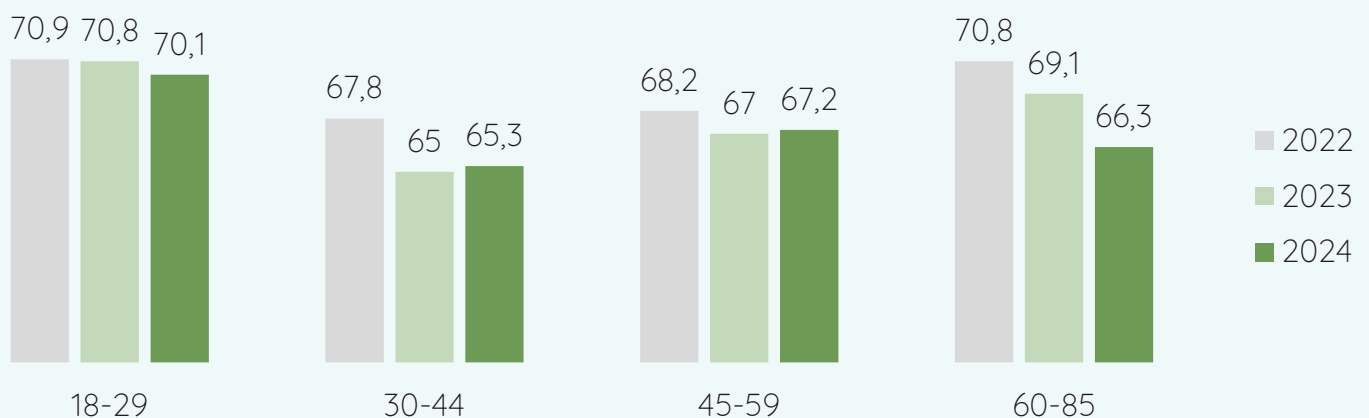
bør være et frampek på at flere vil bytte bank i tiden som kommer.

## Tilfredshetsnedgang blant eldre kunder

En tydelig trend i bankbransjen de siste årene er at kontakten mellom personkunder og bankene blir sjeldnere. Stadig flere håndterer banktjenestene selv via digitale flater.

Årets måling viser en markant nedgang i tilfredsheten blant eldre bankkunder (60+), med en reduksjon på over 4 poeng i de siste tre målingene. Denne svekkelsen kan delvis forklares med redusert personlig kontakt og bankenes økte satsing på digitale løsninger. Mens yngre kunder ofte ser fordelene ved selvbetjeningsmuligheter, har eldre kunder en sterkere preferanse for personlig oppfølging og interaksjon. For mange eldre har den økende avstanden mellom bank og kunde ført til en svekket følelse av trygghet og tillit, ettersom de føler seg mindre ivaretatt når de må bruke digitale tjenester i stedet for å få personlig hjelp. Dette representerer en betydelig utfordring for bankene, som må finne en god balanse mellom å drive frem digital innovasjon og samtidig sikre høy kundetilfredshet på tvers av alle aldersgrupper.

## Utvikling i kundetilfredshet Splittet på aldersgrupper



«De som har brukt chatbot rapporterer om en gjennomgående dårlig opplevelse»

## Proaktiv kundekommunikasjon

I en tid med mindre direkte kontakt mellom bankene og kundene, blir proaktiv kundekommunikasjon stadig viktigere. Studien forteller at kunder som mottar jevnlig og relevant informasjon fra banken, er betydelig mer tilfredse enn de som ikke gjør det. Dette gjelder på tvers av alle aldersgrupper og understreker hvor viktig det er for bankene å vise at de bryr seg om kundens behov.

I dagens digitale bankhverdag er det essensielt at kommunikasjonen oppleves som verdifull og tilpasset den enkelte. Bankene må finne riktig balanse mellom frekvens, innhold og kanal for å levere informasjon som oppleves som nyttig og relevant, uten å virke påtrengende. Gjort riktig, vil proaktiv kommunikasjon styrke kundenes følelse av å bli ivaretatt og samtidig forbedre kunderelasjonen.

## Skepsis mot AI

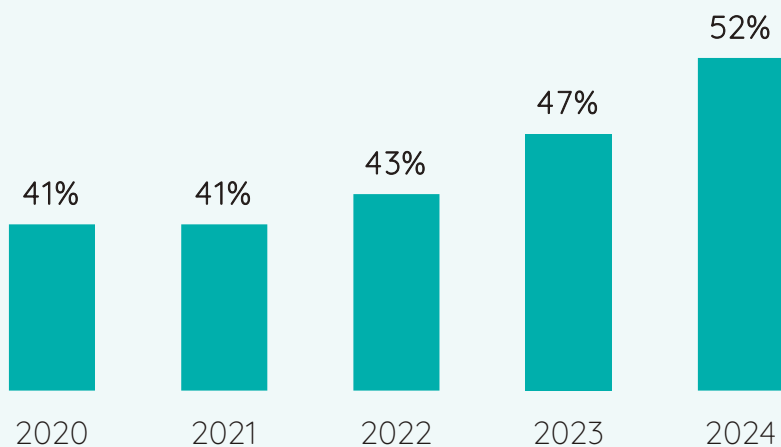
Chatboter og løsninger med kunstig intelligens er på vei inn i bankbransjen. I årets EPSI-måling har vi samlet tilbakemeldinger på disse teknologiene. Resultatene viser at slike løsninger møter

skepsis blant mange kunder. De som har brukt chatbot rapporterer om en gjennomgående dårlig opplevelse. Dette indikerer at bankene fortsatt har en vei å gå når det gjelder å integrere nye teknologiske løsninger på en måte som møter kundenes preferanser.

## Samfunnsansvar

Det enkeltspørsmålet som har falt mest tilbake sammenlignet med i fjor, er i hvilken grad bankene tar sitt samfunnsansvar. Bankene spiller en sentral rolle i folks hverdag og har et viktig ansvar overfor samfunnet. Mange bankkunder opplever i dag et misforhold mellom bankenes solide overskudd og de høye rentene de må betale, noe som påvirker deres oppfatning av bankene. Det er spesielt for de store nasjonale bankene hvor denne kritikken er mest fremtredende. Mange kunder føler at bankene i for liten grad tar hensyn til deres økonomiske situasjon, noe som svekker tilliten til både den enkelte bank og bransjen som helhet. I en tid med økt økonomisk press er det derfor avgjørende at bankene balanserer egen lønnsomhet med samfunnsansvar for å opprettholde en positiv oppfatning blant kundene.

Andel som mener det er helt likegyldig hvilken bank de har så lenge vilkårene er gode 2020-2024



+15 pkt.

Er differansen i lojalitet mellom de som er likegyldige til hvilken bank de har og de som ikke er det

## Bulder Bank beholder topplasseringen, Sbanken faller til bunns

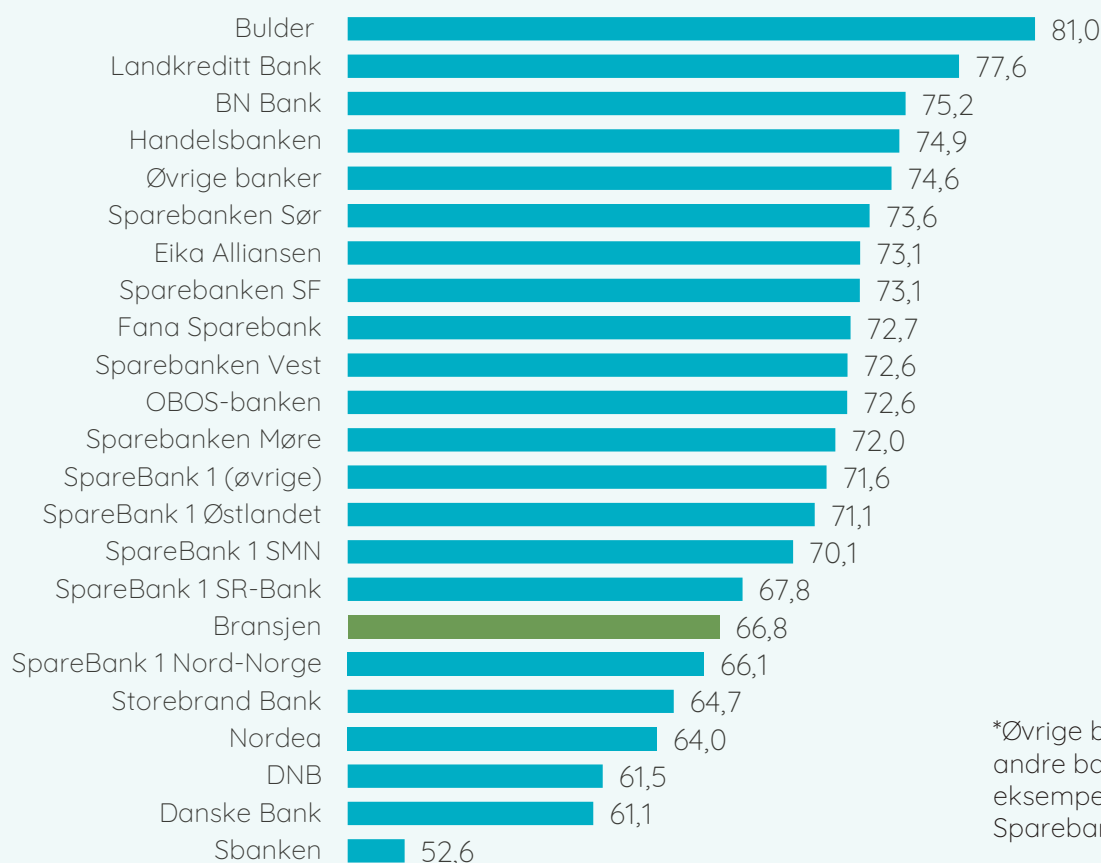
Årets måling viser en markant nedgang i Sbankens posisjon i markedet. Sbanken, som i mange år har vært en ledende aktør på kundetilfredshet, har nå falt til bunns i EPSIs bankstudie. Denne dramatiske tilbakegangen skyldes i stor grad en misnøye som har oppstått etter at DNB kjøpte banken. Oppkjøpet har vært omdiskutert, og en vesentlig andel av kundene til Sbanken uttrykker misnøye med å bli en del av DNB. Mange kunder føler at Sbanken har mistet sin unike kundeorienterte tilnærming, og at deres behov ikke lenger blir prioritert. Flere av de delene som tidligere gjorde Sbanken attraktiv, er nå borte. For eksempel har kundene mistet tilgang på Apple Pay, samt at nettbanken, som tidligere ble hyllet for sin brukervennlighet, er lagt ned. Kundene er heller ikke fornøyde med den nye bankappen, som de opplever som mindre oversiktlig og brukervennlig enn før. Det har festet seg en oppfatning om at banken nå har en "inside out"-

tankegang, der interne prioriteringer kommer foran kundenes interesser. Dette bidrar dessuten til en betydelig reduksjon i tillit og lojalitet. Over halvparten av Sbanken-kundene svarer at de vurderer å bytte bank det kommende året.

I år som i fjor er det Bulder som kommer ut på topp i denne EPSI målingen. Kundetilfredsheten stiger, og en skår på 81 betyr at en stor andel av kundene er svært godt fornøyde. Bulder fremstår som banken med de beste digitale løsningene, de mest konkurransedyktige betingelsene, og en bank som jevnt over tar godt vare på sine kunder.

Landkreditt Bank er banken som kan vise til størst fremgang i årets måling, og med en skår på 77,6 legger de seg på en god andreplass. Landkreditt Bank anses som en pålitelig bank det er enkelt å forholde seg til. Landkreditt Bank er også, i følge kundene, blitt mer konkurransedyktige på pris, og kundene opplever med det at de får mer «bank for pengene» enn på samme tid i fjor.

## Kundetilfredshet Bank Privatmarked 2024



\*Øvrige banker innebærer kunder av andre banker enn de overnevnte, for eksempel JBF, KLP Banken, Sparebanken Øst, og LOKALBANK

# Hva svarer bedriftskundene når de får sette karakter på sine banker?

Bedrifter i Norge har andre krav og forventninger til bankene enn privatkunder. Et tett samarbeid med banken er avgjørende for mange bedrifter, som derfor forventer mer proaktivitet og tettere relasjoner enn det som er vanlig i privatmarkedet.

Selv om kundetilfredsheten ligger stabilt, ser vi en svekkelse i lojaliteten blant bedriftskundene. Flere bedrifter vurderer å bytte bank det kommende året, noe som er særlig tydelig blant bedrifter som ikke har egen kunderådgiver.

## Kunderådgivere og oppfølging

En hovedårsak til at en del kunder vurderer å bytte bank er at de ønsker tettere oppfølging. Kunderådgivere spiller derfor en avgjørende rolle for bedriftskundene. Undersøkelsen viser at bedrifter med en fast rådgiver er betydelig mer fornøyde og lojale enn de som ikke har det. Bedrifter som har en dedikert rådgiver opplever bedre oppfølging og mer tilpassede løsninger.

Til tross for at mange bedrifter har en fast rådgiver (72% av bedriftene), opplever de at bankene ofte ikke har en god nok forståelse for deres virksomhet

og den bransjen de opererer i. Det er også tydelige forskjeller i tilfredsheten mellom de som får regelmessig informasjon fra banken, og de som ikke får det. Å være proaktiv og gi relevant informasjon er derfor et viktig aspekt ved god kundeoppfølging i bedriftsmarkedet som i personmarkedet.

## Verdi for pengene

En annen årsak til at mange bedrifter vurderer å bytte bank er pris og betingelser. Selv om vi i år ser en liten forbedring i verdiopplevelsen, er dette fortsatt et område bankene må prioritere. Bedriftskundene forventer imidlertid mer enn bare konkurransedyktige priser – de ønsker produkter, tjenester og rådgivning som gir reell merverdi og bidrar til å styrke deres virksomhet.

«En hovedårsak til at en del bedriftskundene vurderer å bytte bank er at de ønsker tettere oppfølging.»

## Lojalitet over tid Bedriftsmarkedet 2019-2024



22%

Oppgir at de vurderer å bytte hovedbank for bedriften det kommende året, opp fra 12% i 2019

## Viktigheten av et godt renommé

Blant de viktigste driverne som har gått tilbake i år, er opplevelsen av bankenes image og renommé. Bankene må i tiden som kommer jobbe mer målrettet med å styrke sitt omdømme både i bedrifts- og privatmarkedet. Analysen viser tegn til spillover-effekter fra privatmarkedet til bedriftssegmentet, der mange respondenter i bedriftsstudien også har sitt private bankengasjement i samme bank. Erfaringene fra det private kundeforholdet smitter ofte over på tilbakemeldingene i bedriftsstudien, noe som understreker betydningen av et solid og pålitelig omdømme på tvers av begge markeder.

## Sparebanken Vest på topp, DNB på bunn

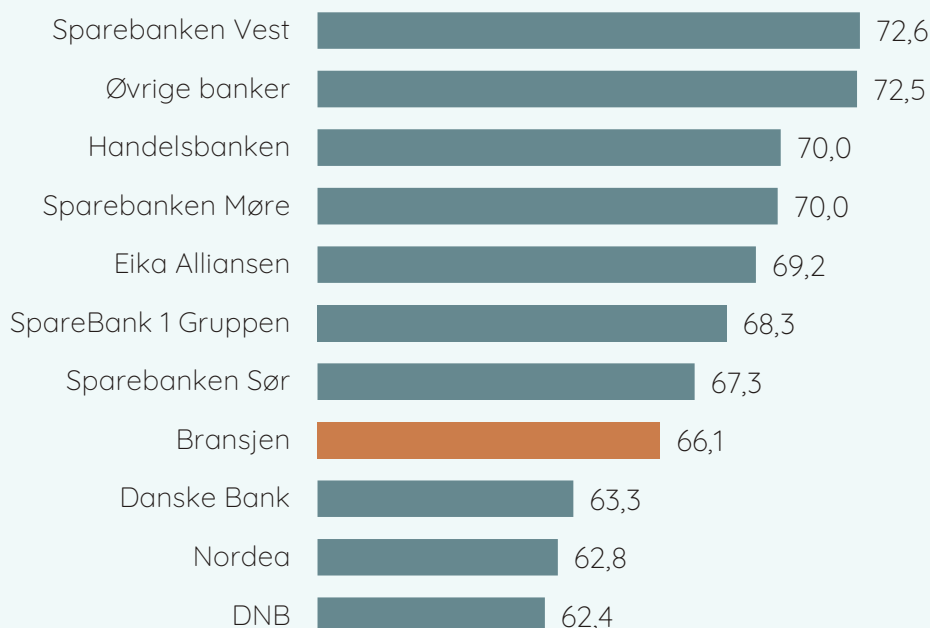
I årets måling er det Sparebanken Vest som utmerker seg som den banken med høyest kundetilfredshet blant bedriftskunder. Banken oppfattes som pålitelig og enkel å forholde seg til, med et sterkt renommé blant sine kunder. Sparebanken Vest har ifølge kundene vært mere «på» overfor sine kunder det siste året, og oppleves i større grad enn andre som en bank som forstår

kundenes behov. Videre vurderes nettbanken som god og brukervennlig, noe som bidrar til å gjøre det enkelt for kundene å holde overblikket over bedriftens økonomi. I tillegg får Sparebanken Vest gode tilbakemeldinger for sitt samfunnsansvar, noe som ytterligere forsterker deres posisjon som en ansvarlig og troverdig bank.

«Sparebanken Vest oppfattes som pålitelig og enkel å forholde seg til, med et sterkt renommé blant sine kunder.»

I motsatt ende av skalaen finner vi DNB. Selv om kundene oppfatter DNB som en solid, pålitelig og trygg bank med bred kompetanse og gode løsninger, er en kundetilfredshet på 62,4 relativt lavt. Spesielt små og mellomstore bedrifter føler at deres behov ikke blir godt nok ivarettatt, og at banken ikke er konkurransedyktig på pris. Mange kunder etterlyser mer oppmerksomhet fra DNB, og savner tettere oppfølging, bedre rådgivning og flere fysiske filialer.

## Kundetilfredshet Bank Bedriftsmarked 2024



\*Øvrige banker innebærer kunder av andre banker enn de i oversikten, for eksempel Sparebanken Sogn og Fjordane, Folio, Landkreditt og Sparebanken Øst.

# Nøkkeltall bankstudien

## Bankstudien privatsegment 2024



52%

Mener det er likegyldig hvilken bank de har så lenge vilkårene er gode.



45%

Av kundene oppgir at de har en fast kontaktperson i sin bank.



24%

Oppgir at de vurderer å bytte bank i løpet av det neste året.



65%

Har mottatt informasjon fra banken sin de siste 6 månedene.



14%

Oppgir at banken har informert dem om hvordan de jobber med bærekraft.

## Bankstudien bedriftssegment 2024



54%

Opplever at bedriftens bank bidrar til lokalsamfunnet.



72%

Av bedriftene oppgir at de har en fast kontaktperson i sin bank.



22%

Av norske bedrifter oppgir at de vurderer å bytte bank i løpet av det neste året. (Opp fra 19% i fjor).



73%

Har mottatt informasjon fra banken sin de siste måneden.



55%

Av bedriftene ønsker å ha fysiske møter, mens 21% foretrekker digitale møter og 21% foretrekker telefonmøte.





## Ønsker du mer innsikt fra studien?

Denne rapporten er en oppsummering av en større datainnsamling blant 5600 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](#)