

Handelsbanken

PERSBERICHT

Handelsbanken Nederland voor het achtste jaar op rij de beste in klanttevredenheid

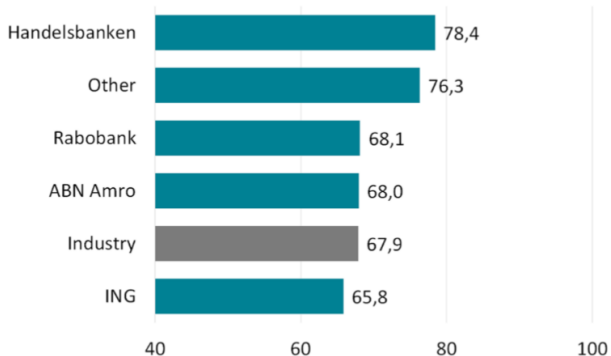
Amsterdam, 28 september 2020 – Voor het achtste jaar op rij zijn klanten van Handelsbanken in Nederland, in vergelijking met de Nederlandse grootbanken, het meest tevreden over hun bank. Dit blijkt uit onderzoek onder particuliere en zakelijke klanten van alle banken in Nederland, uitgevoerd door het onafhankelijke internationale marktonderzoeksbureau EPSI Rating.

In de EPSI-klanttevredenheidsindex scoort Handelsbanken onder haar particuliere klanten 78,4 (2019: 77,7). Voor de Nederlandse bankensector als geheel ligt deze tevredenheidsscore op 67,9 (2019: 68,2). Bij zakelijke klanten scoort Handelsbanken 75,3 (dezelfde score als in 2019) ten opzichte van een sectorgemiddelde van 63,0 (2019: 63,5). Handelsbanken heeft met deze scores voor het achtste achtereenvolgende jaar, in vergelijking met de Nederlandse grootbanken, de hoogste klanttevredenheid, zowel onder particuliere als zakelijke klanten.

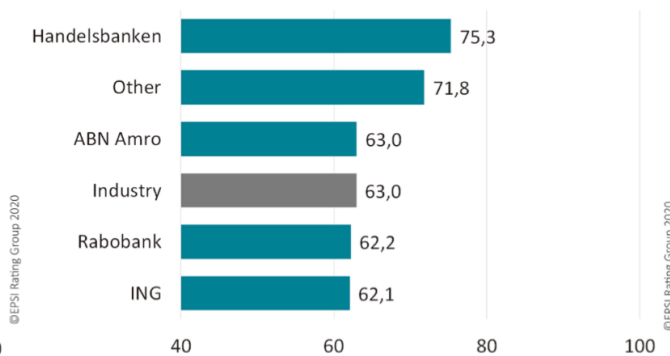
“Het algemene niveau van klanttevredenheid in de Nederlandse bankensector blijft relatief stabiel na zes maanden Covid-19 en lockdowns”, aldus EPSI. “Het patroon in de Europese bancaire markt dat kleinere en nichespelers tevredener klanten hebben, zet door. Een andere algemene observatie is dat de vraag naar naadloze digitale diensten is toegenomen als gevolg van brede maatschappelijke beperkingen en gedragsveranderingen als gevolg van de pandemie. Kleinere en nichebanken zoals Handelsbanken hebben gemeenschappelijk dat ze als vertrouwd worden ervaren en dichter bij de klanten staan in vergelijking met de grotere banken.”

Klanttevredenheidsindex Nederlandse banken (0-100), EPSI Rating, 2020

EPSI Customer Satisfaction Personal banking 2020



EPSI Customer Satisfaction Corporate banking 2020



Over het onderzoek

Van juli tot en met september 2020 zijn in opdracht van het internationale marktonderzoeksbureau EPSI Rating Group in totaal 2.458 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.

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:

Laurina Qvarnström, EPSI Research Services Ltd

Telefoon: +46 70 880 27 13, Mail: laurina.qvarnstrom@kvalitetsindex.se

Over Handelsbanken

Handelsbanken, opgericht in 1871, is een internationale beursgenoteerde bank voor particulieren en bedrijven. De bank heeft een sterk decentrale organisatie, met een landelijk kantorennetwerk 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 kantoren en meer dan 300 medewerkers. Voor meer informatie over Handelsbanken, kijk op handelsbanken.nl.