

Handelsbanken

PERSBERICHT

Handelsbanken scoort voor zesde opeenvolgende jaar hoog op klanttevredenheid

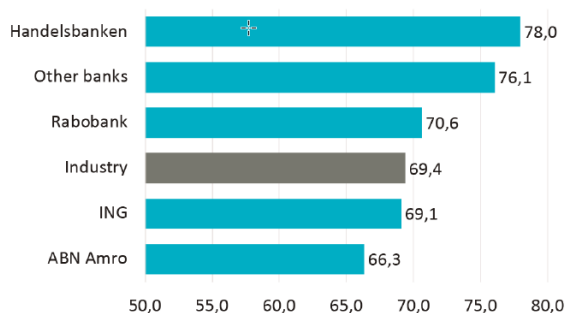
Amsterdam, 3 oktober 2018 – Voor het zesde achtereenvolgende jaar zijn klanten van Handelsbanken in Nederland, in vergelijking met de Nederlandse grootbanken, het meest tevreden over hun bank. Dit blijkt uit onderzoek onder particuliere en zakelijke klanten van alle banken in Nederland, uitgevoerd door het onafhankelijke internationale marktonderzoeksbureau EPSI Rating.

In de EPSI-klanttevredenheidsindex scoort Handelsbanken onder haar particuliere klanten 78,0 (2017: 78,0). Voor de Nederlandse bankensector als geheel ligt deze tevredenheidsscore op 69,4 (2017: 68,3). Bij zakelijke klanten scoort Handelsbanken 73,5 (2017: 72,4) ten opzichte van een sectorgemiddelde van 64,1 (2017: 62,3). Handelsbanken heeft met deze scores voor het zesde achtereenvolgende jaar, in vergelijking met de Nederlandse grootbanken, de hoogste klanttevredenheid, zowel onder particuliere als zakelijke klanten.

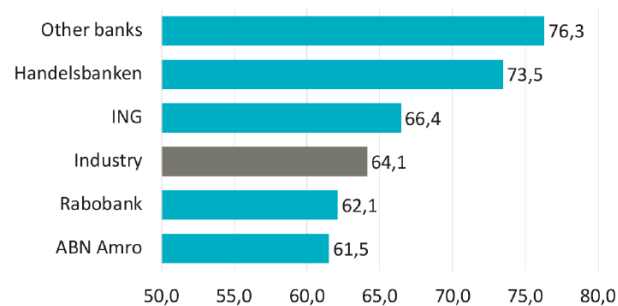
“Het algemene niveau van klanttevredenheid voor de Nederlandse bankensector blijft relatief hoog en is licht verbeterd ten opzichte van vorig jaar”, aldus EPSI. “Het patroon dat de kleinere, lokale en persoonlijke bancaire nichespelers in Europa sterker worden, blijft hetzelfde.”

Klanttevredenheidsindex Nederlandse banken (0-100), EPSI Rating, 2018

EPSI Customer Satisfaction Personal banking 2018



EPSI Customer Satisfaction Corporate banking 2018



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 1.819 telefonische enquêtes afgenomen, waarvan 847 bedrijven en 972 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

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 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 29 vestigingen en bijna 300 medewerkers. Voor meer informatie over Handelsbanken, kijk op handelsbanken.nl.