



BranchelIndex™

Bank 2016

BranchelIndex Bank

Om undersøgelsen

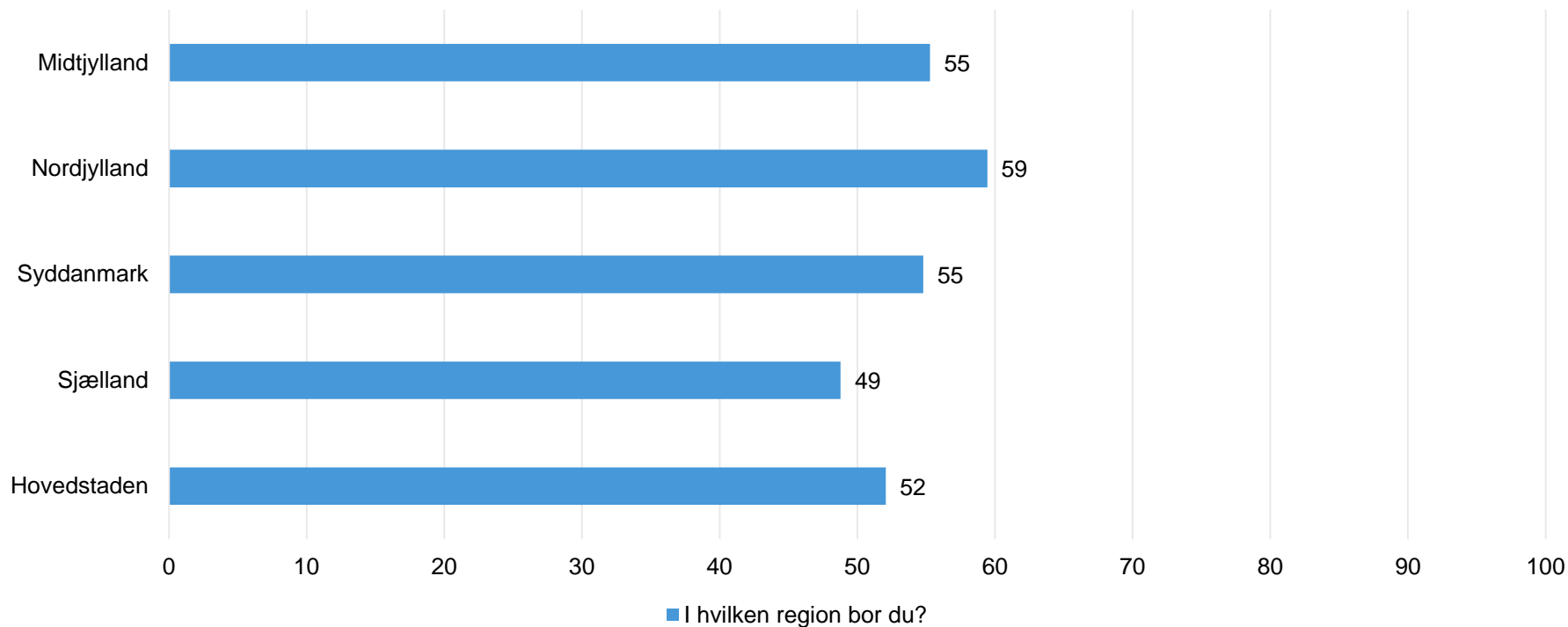
BranchelIndex Bank 2016 afdækker danskernes loyalitet overfor deres bank.

BranchelIndex Bank 2016 er gennemført af Loyalty Group oktober-november 2016. Undersøgelsens deltagere har besvaret et webbaseret spørgeskema og er udvalgt blandt Loyalty Groups interviewpanel på i alt 130.000 skandinaviske privatpersoner. For at tilsikre repræsentativitet ift. den danske bankkunde (danskere over 18), er der indsamlet ekstra besvarelser, herunder især svar fra yngre bankkunder. Stikprøvens størrelse og fordeling på relevante parametre har tilladt en vægtning ud fra såvel køn, alder og geografisk region som falder i tråd med den danske befolkning.

I alt har 4371 privatpersoner i den danske banksektor gennemført undersøgelsen.

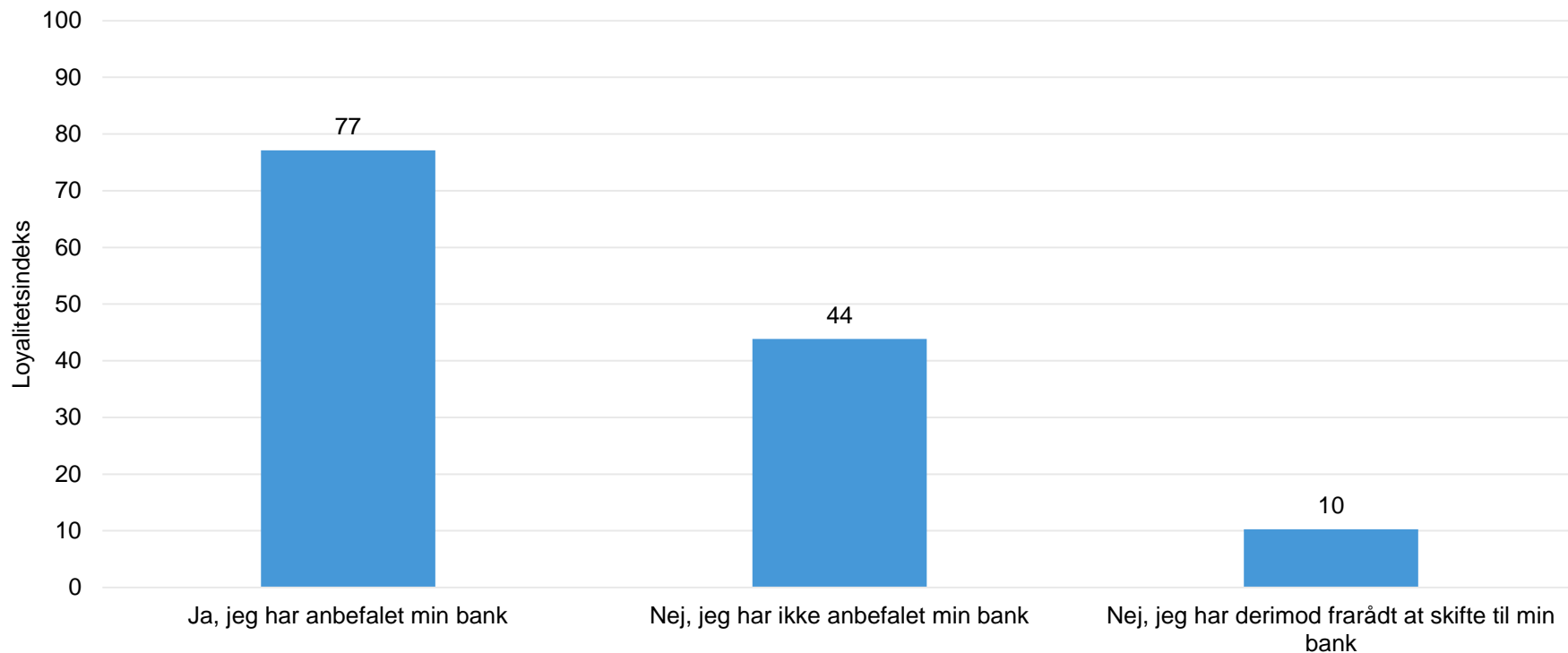
Loyalitetsindeks

Loyalitetsindeks: Region (Indeks 0-100, baseret på kryds af loyalitetsspørgsmål med 1-7 svarskalear)



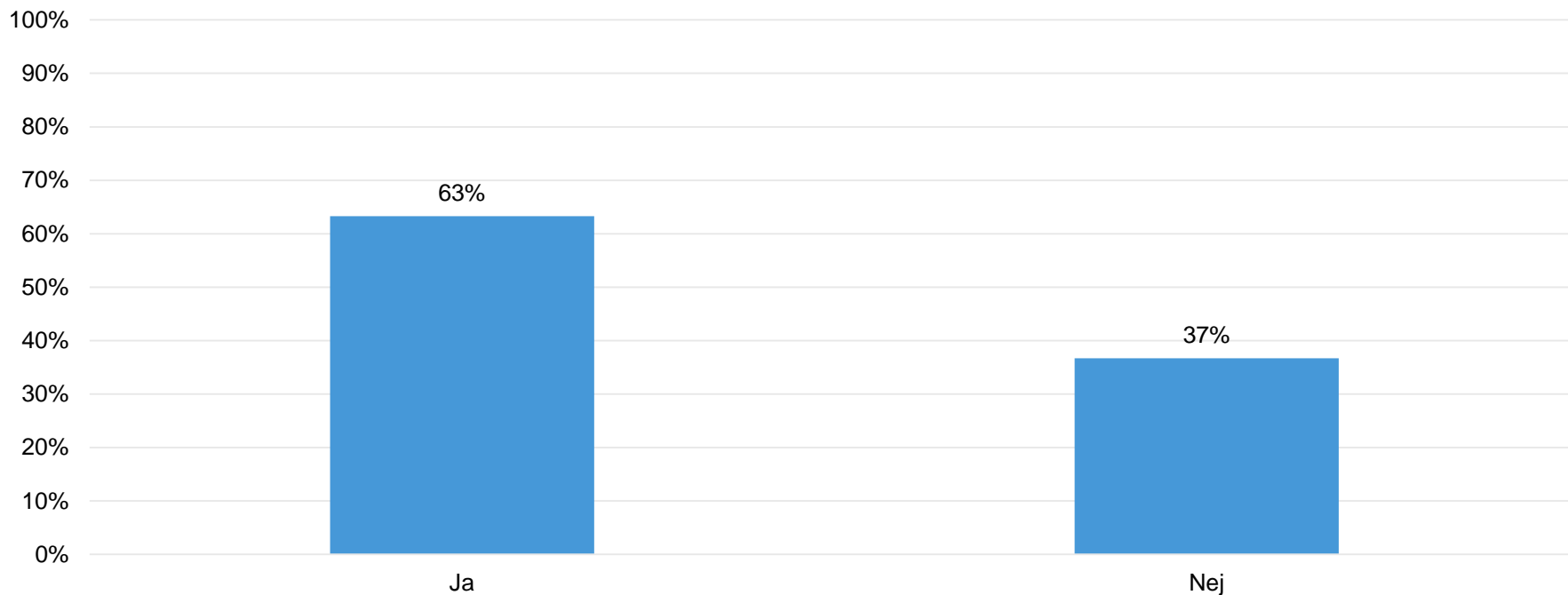
Anbefaling af bank: Loyalitetsindeks

Har du anbefalet din bank til venner, familie eller bekendte inden for de sidste 12 måneder?



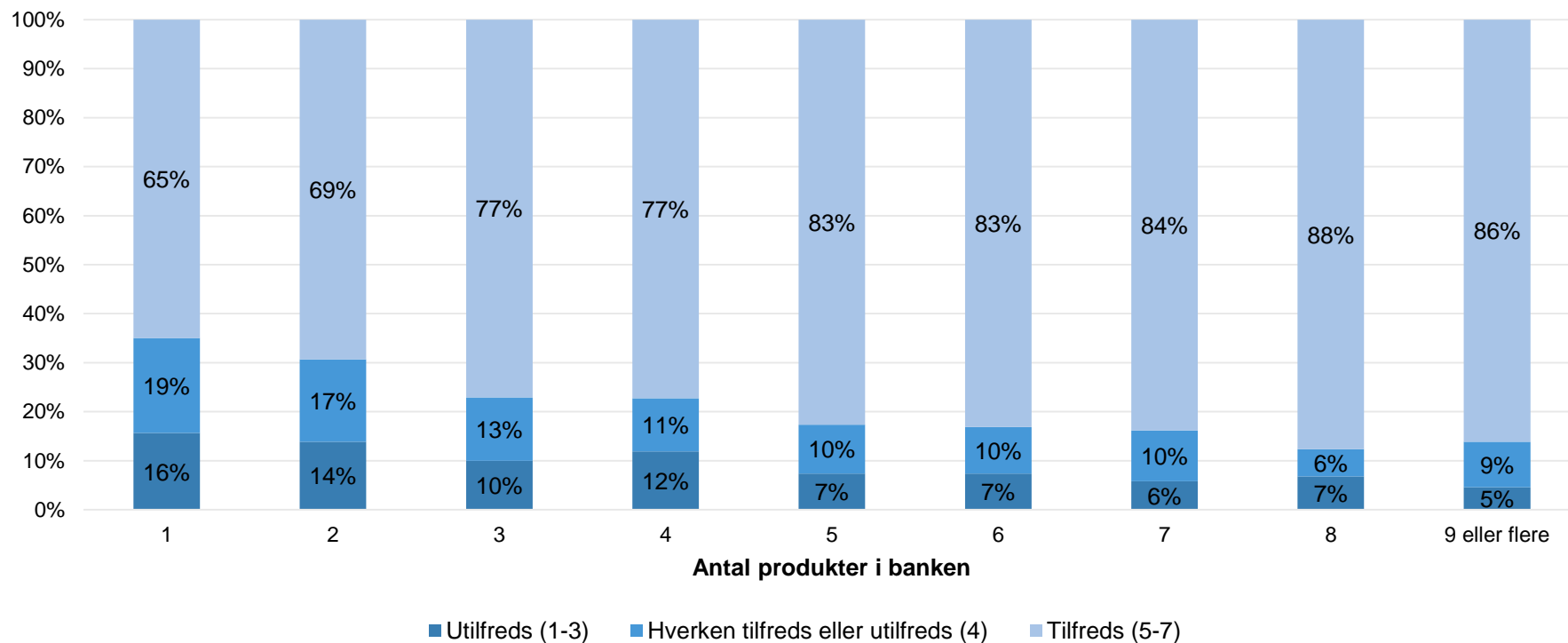
Brug af bankfilial: Total

Har du anvendt din bankfilial indenfor de sidste 12 måneder?



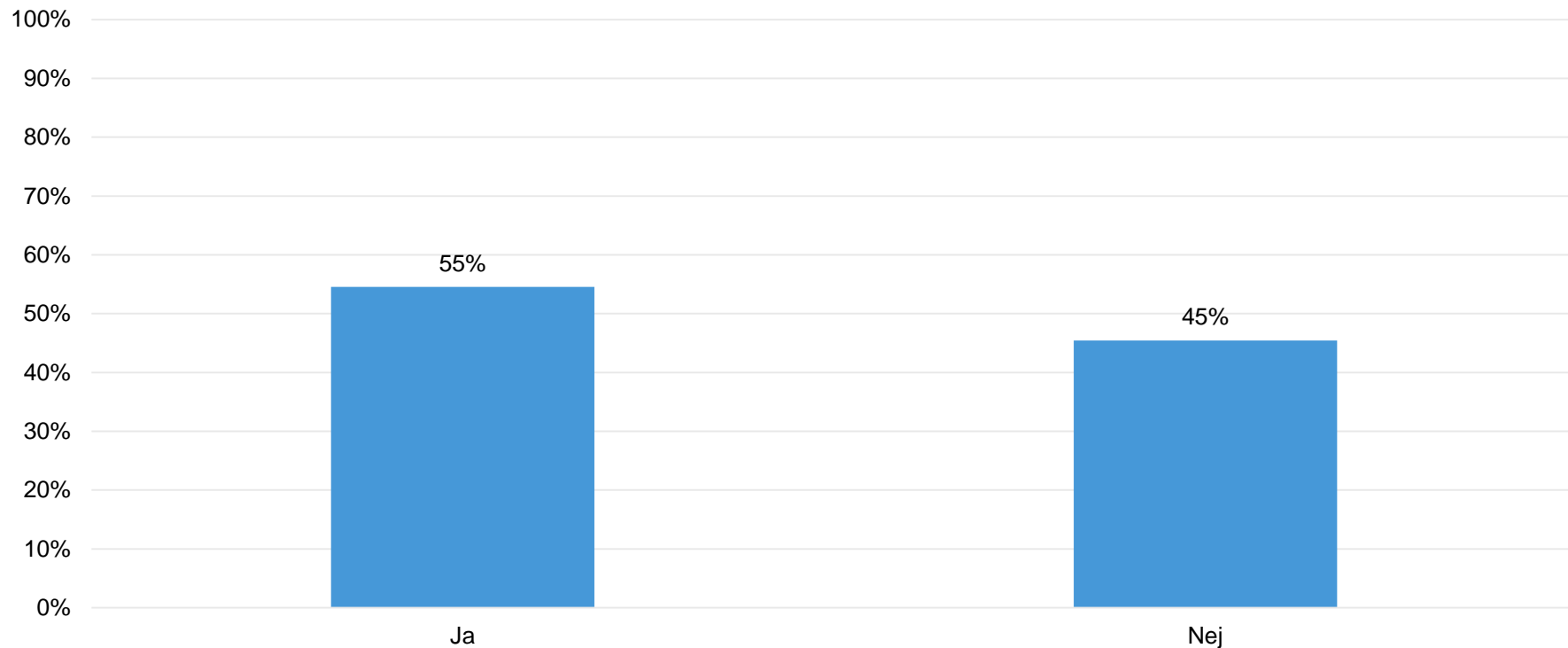
Antal produkter i bank: Tilfredshed

Tilfredshedsfordeling fordelt på antal produkter i banken



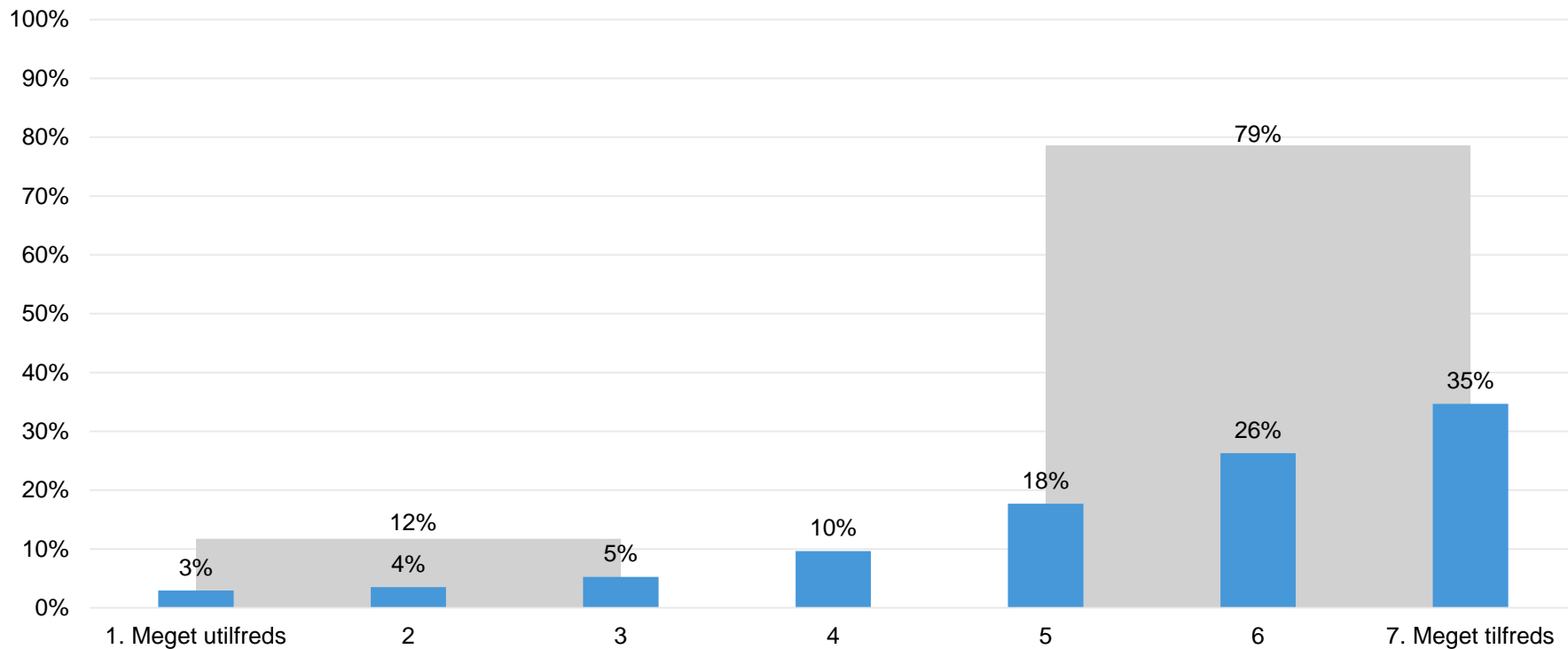
Brug af bankrådgivning: Total

Har du modtaget rådgivning fra din bank indenfor de sidste 12 måneder?



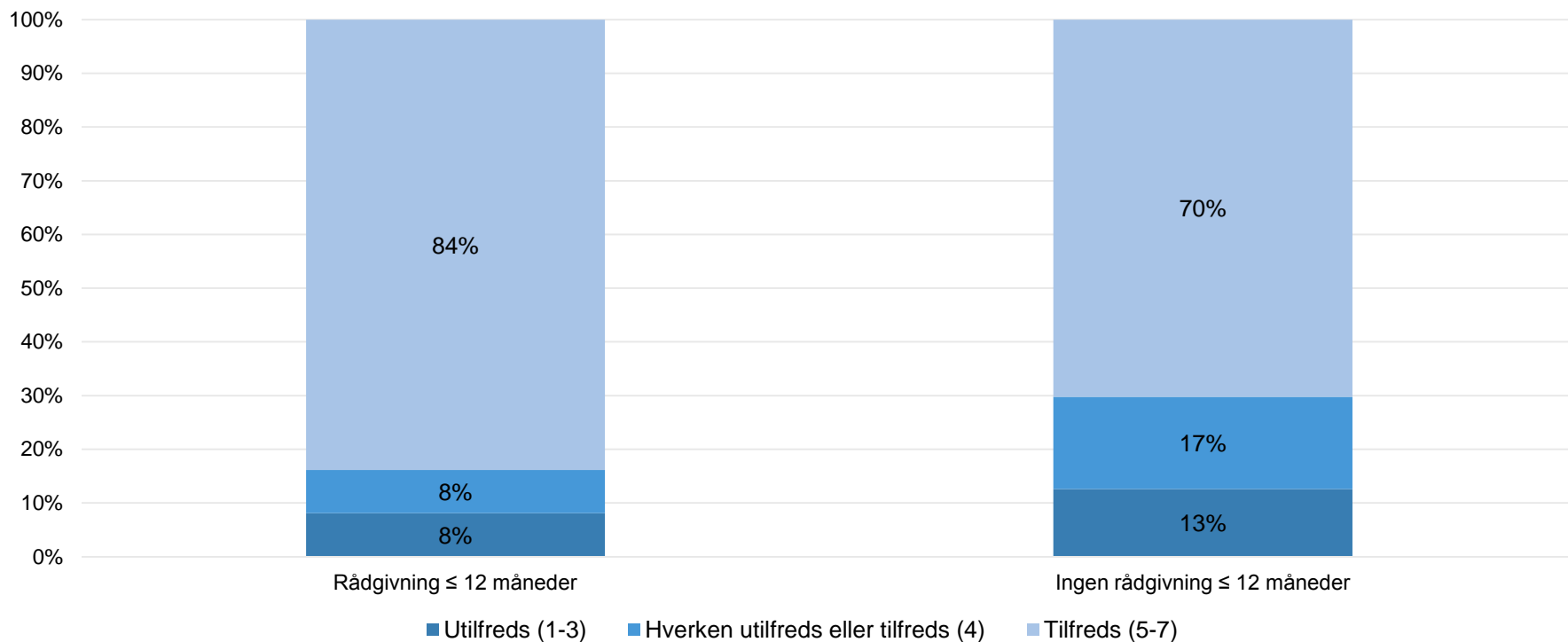
Brug af bankrådgivning → Tilfredshed (rådgivningen)

Hvor tilfreds er du med den rådgivning, som du har fået fra din bankrådgiver?



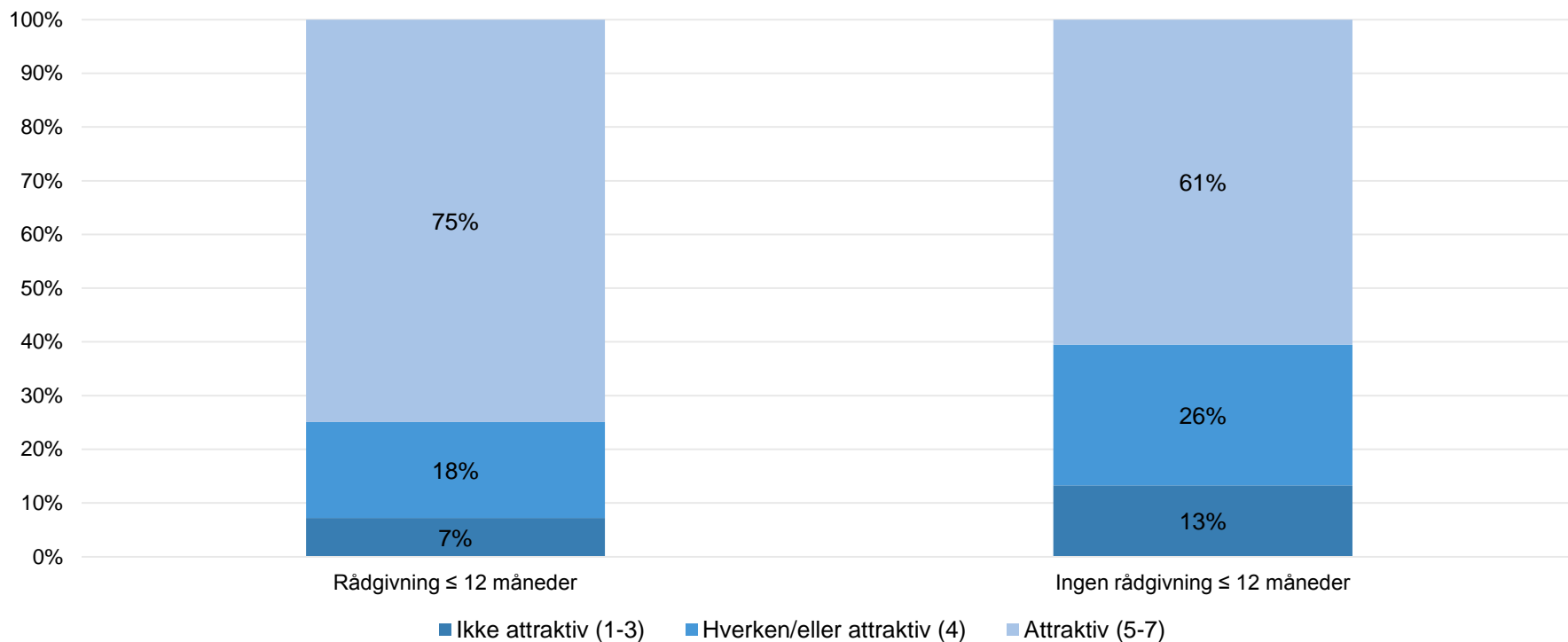
Brug af bankrådgivning: Tilfredshed (overordnet)

Alt taget i betragtning, hvor tilfreds er du så med at være kunde hos din bank?



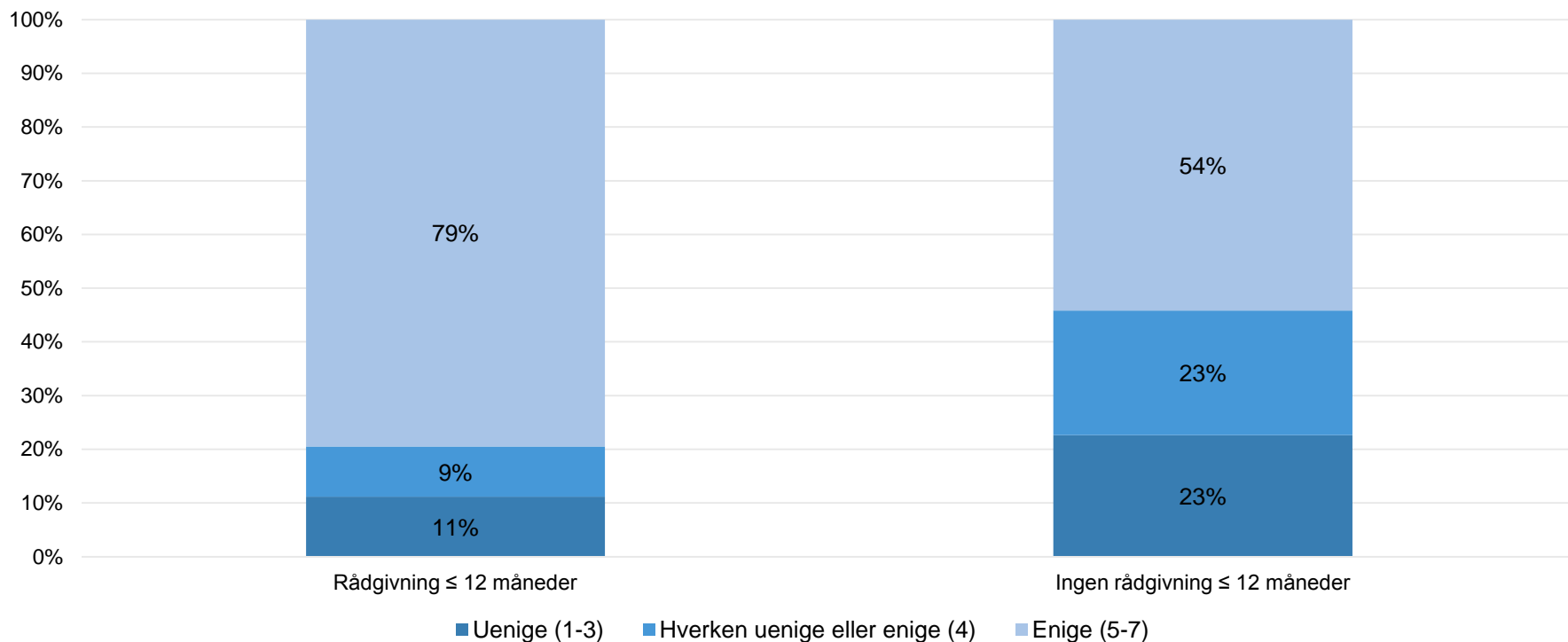
Brug af bankrådgivning: Attraktivitet

Alt taget i betragtning, hvor attraktiv finder du så din bank i forhold til andre banker?



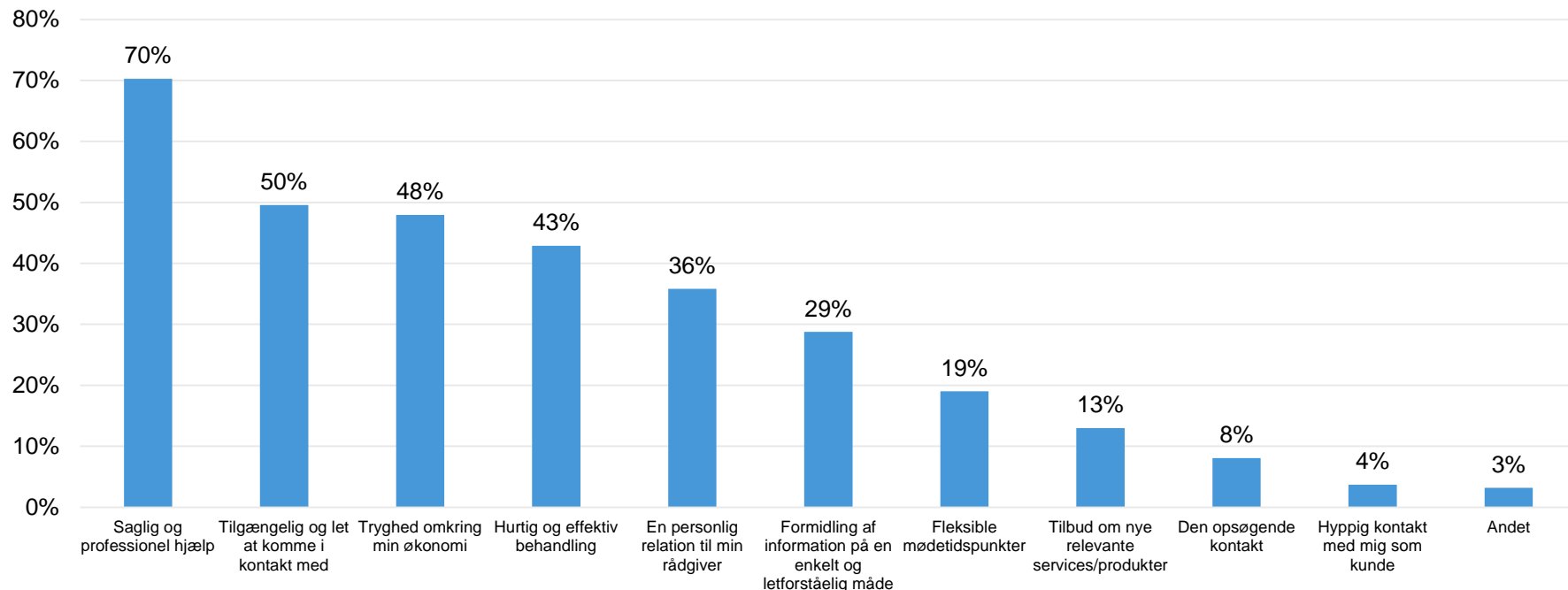
Brug af bankrådgivning → Tillid til rådgivning

Jeg føler mig tryk ved den rådgivning, jeg har fået i banken.



Brug af bankrådgivning

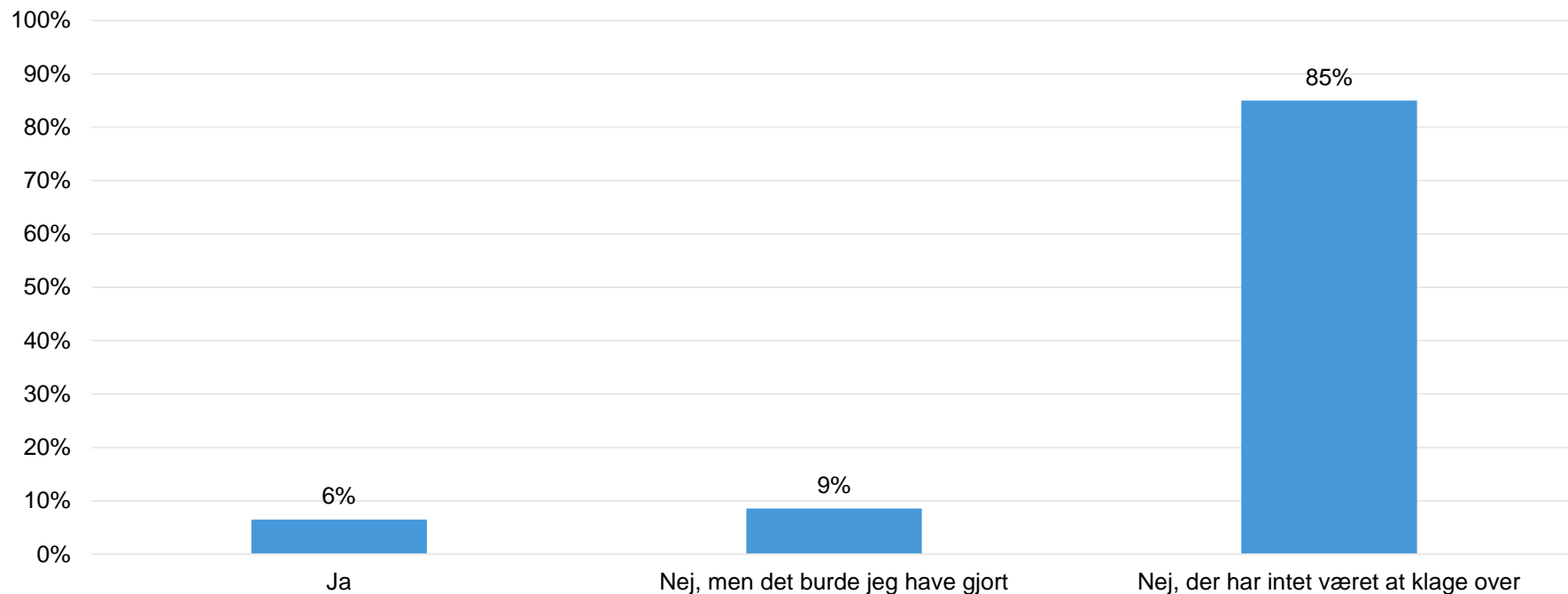
Hvilke af følgende faktorer er de vigtigste for dig i din banks rådgivning? (Multiple choice)



■ Hvilke af følgende faktorer er de vigtigste for dig i din banks rådgivning?

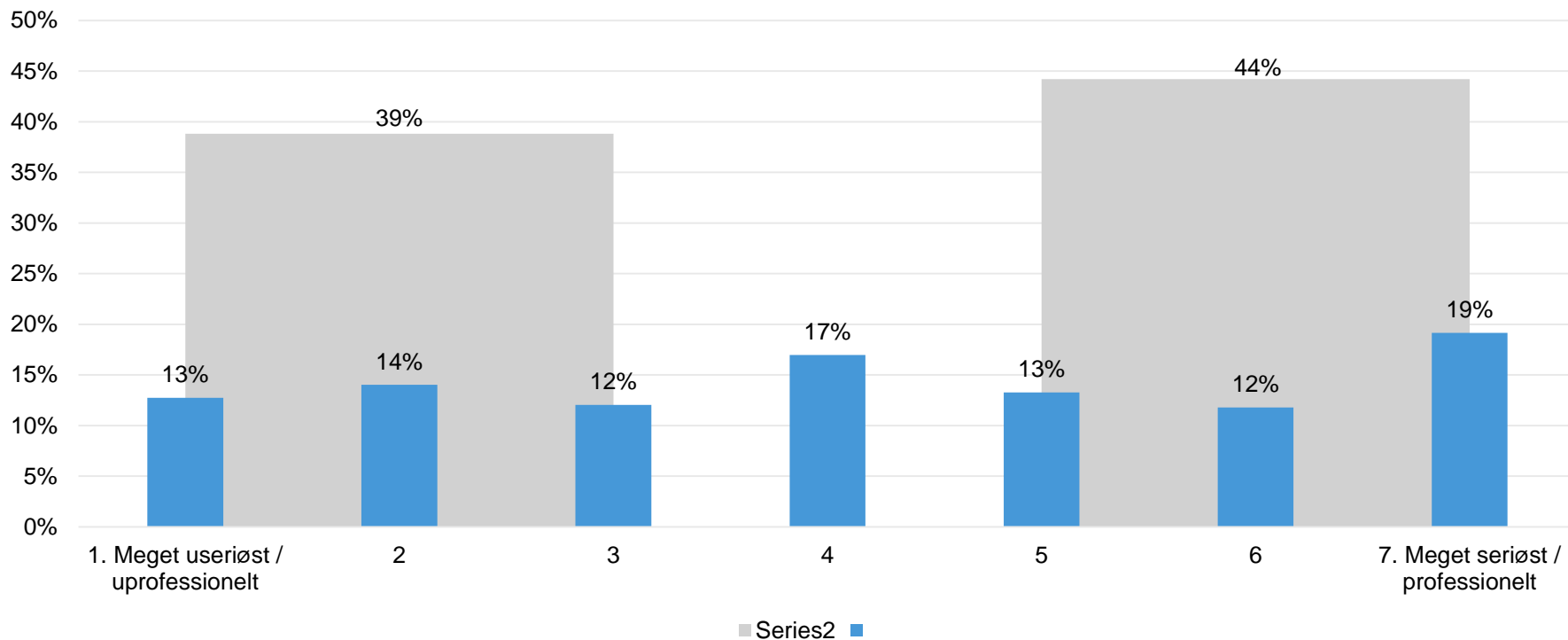
Hvor mange har klaget?

Har du indenfor de seneste 12 måneder henvendt dig til din bank med en klage?



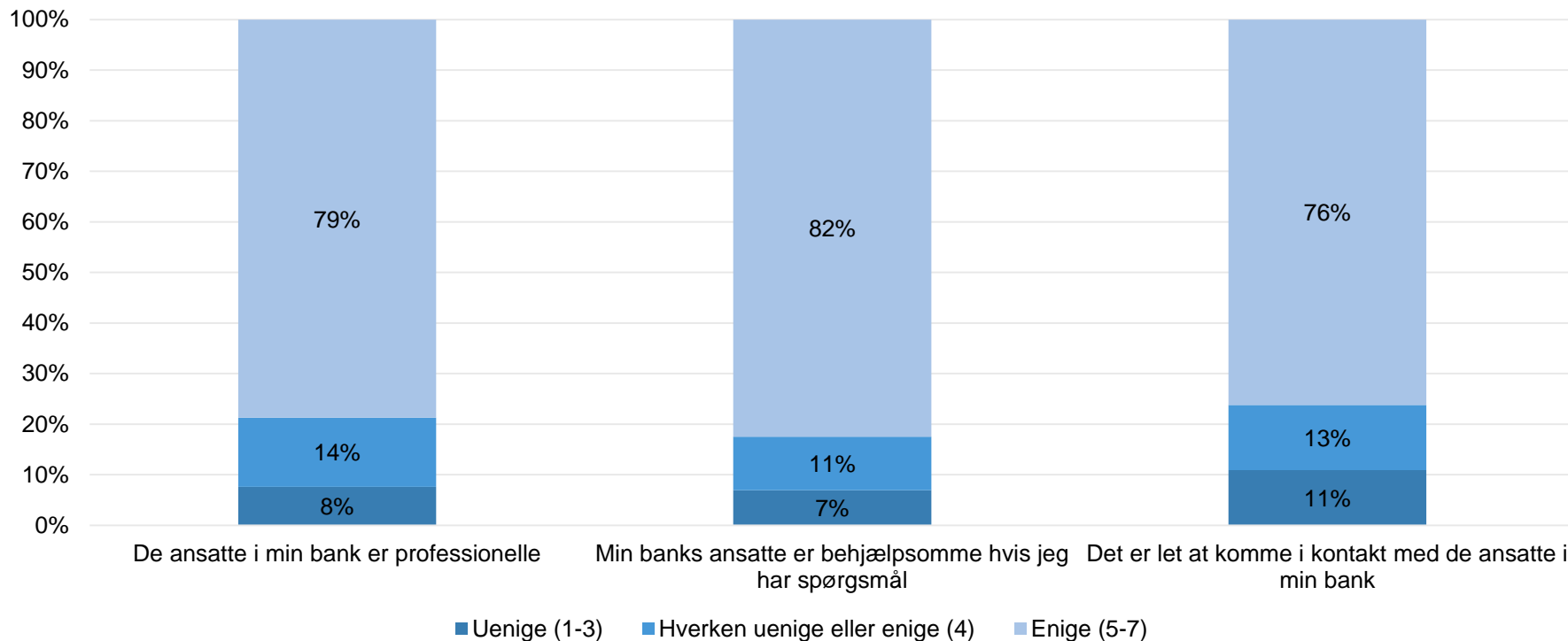
Hvordan er klagerne blevet håndteret?

Hvordan oplevede du at din klage blev håndteret?



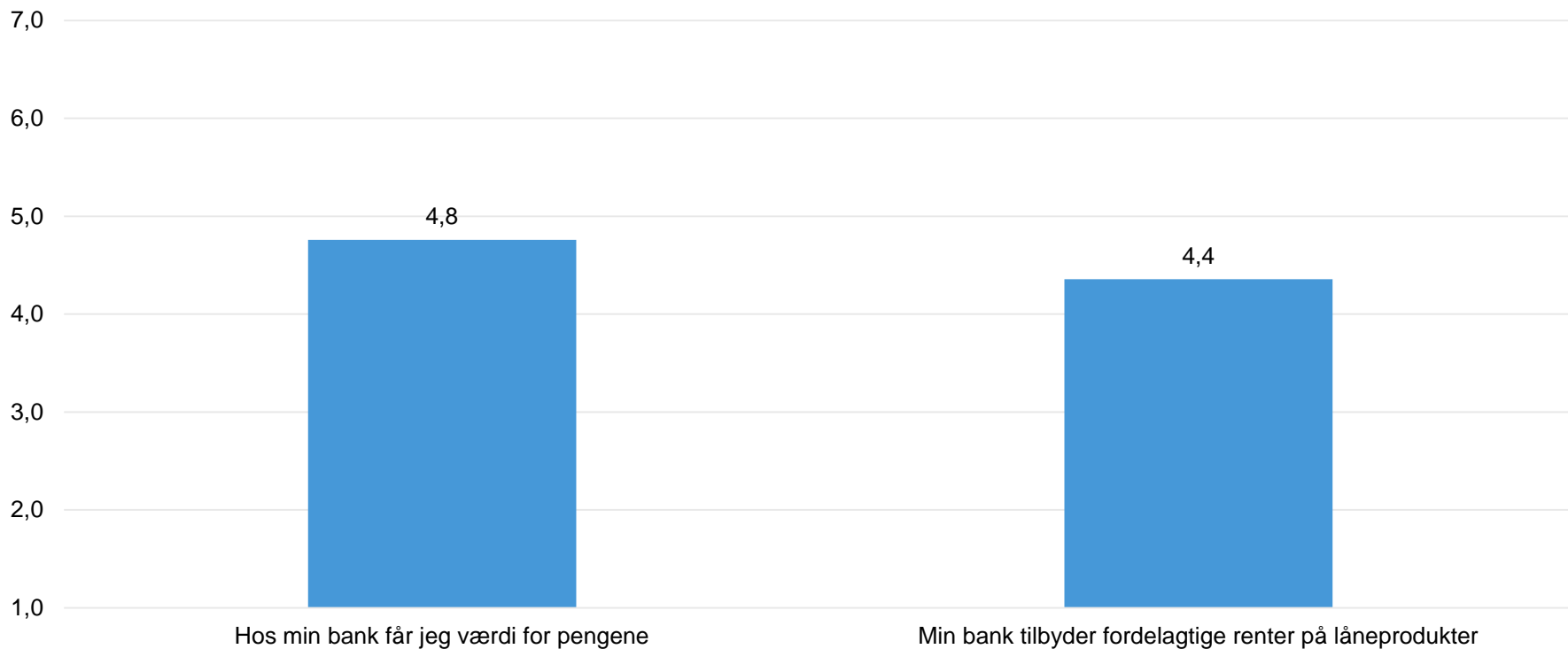
Service

Skala 1-7 (Meget uenig – Meget enig) opdelt efter hhv. "Uenige", "Hverken uenige eller enige" og "Enige"



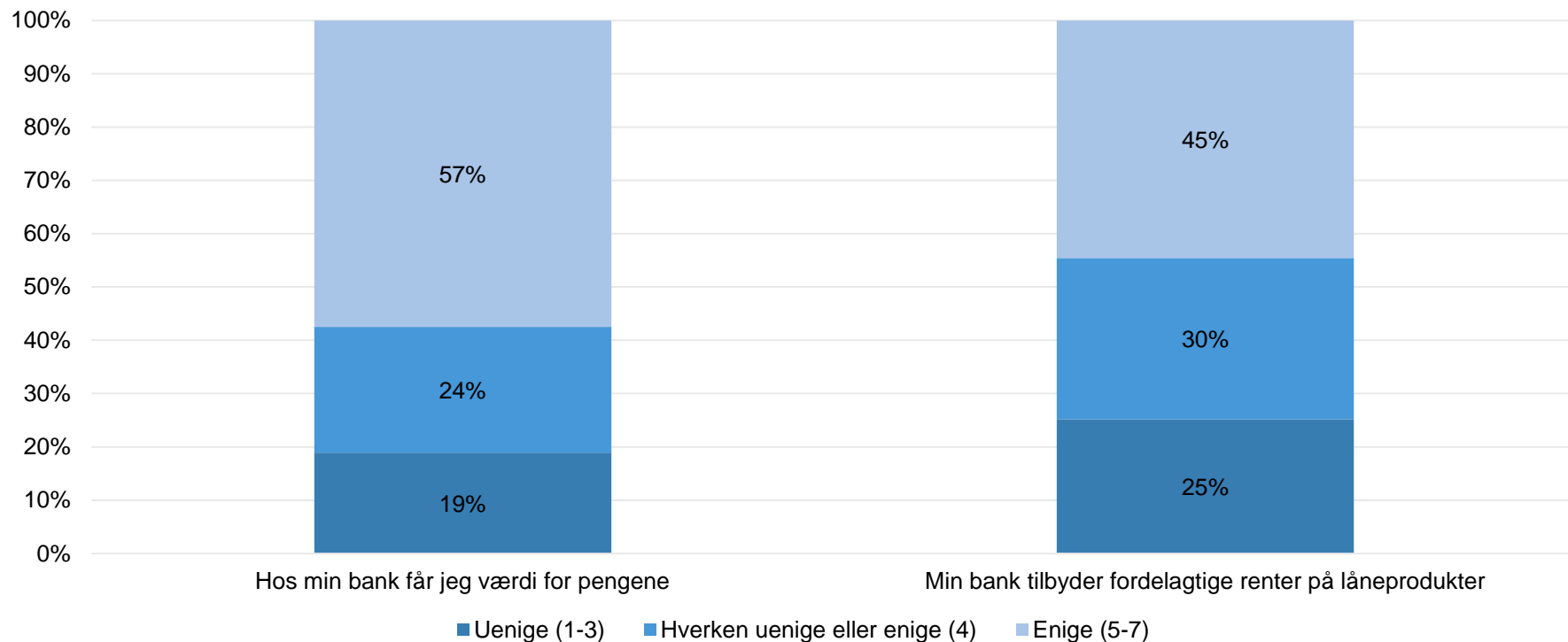
Værdi for pengene

Gennemsnitlige score ud fra en skala 1-7 (Meget uenig – Meget enig)



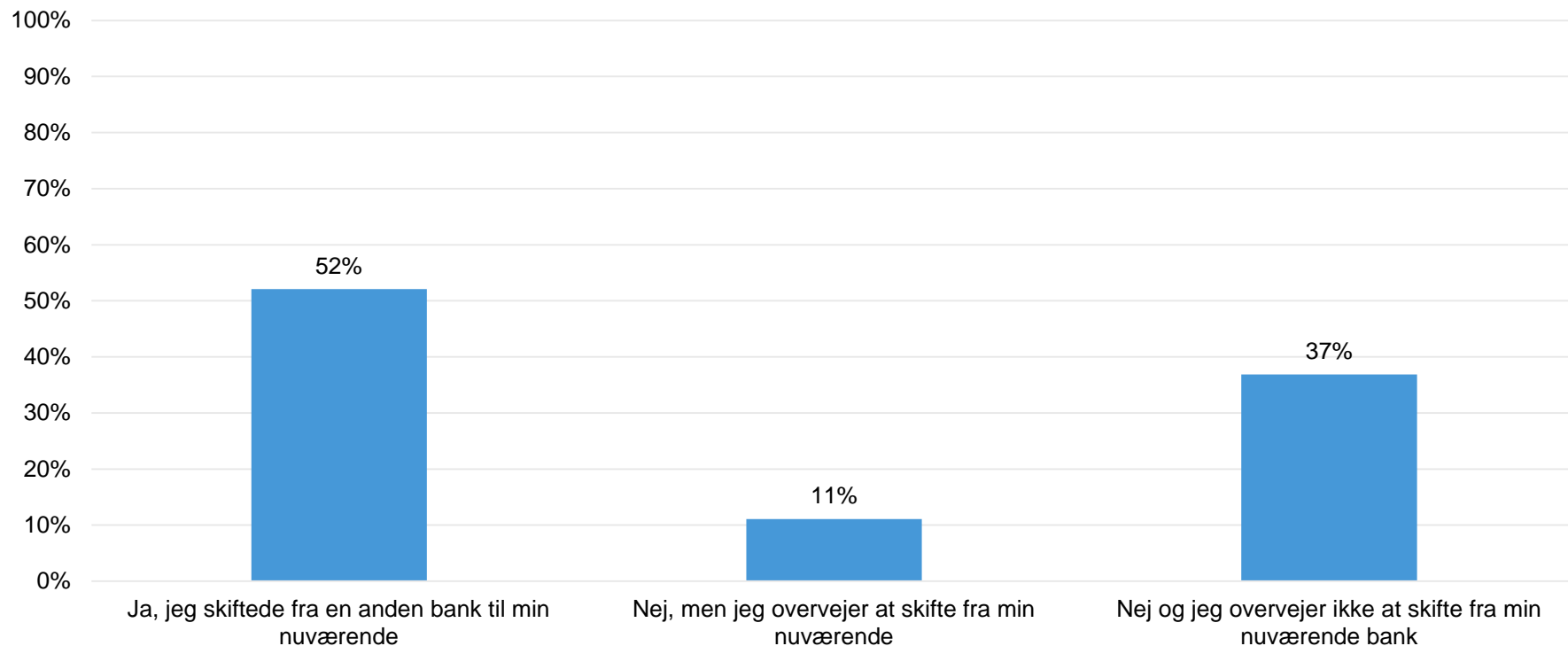
Værdi for pengene

Skala 1-7 (Meget uenig – Meget enig) opdelt efter hhv. "Uenige", "Hverken uenige eller enige" og "Enige"



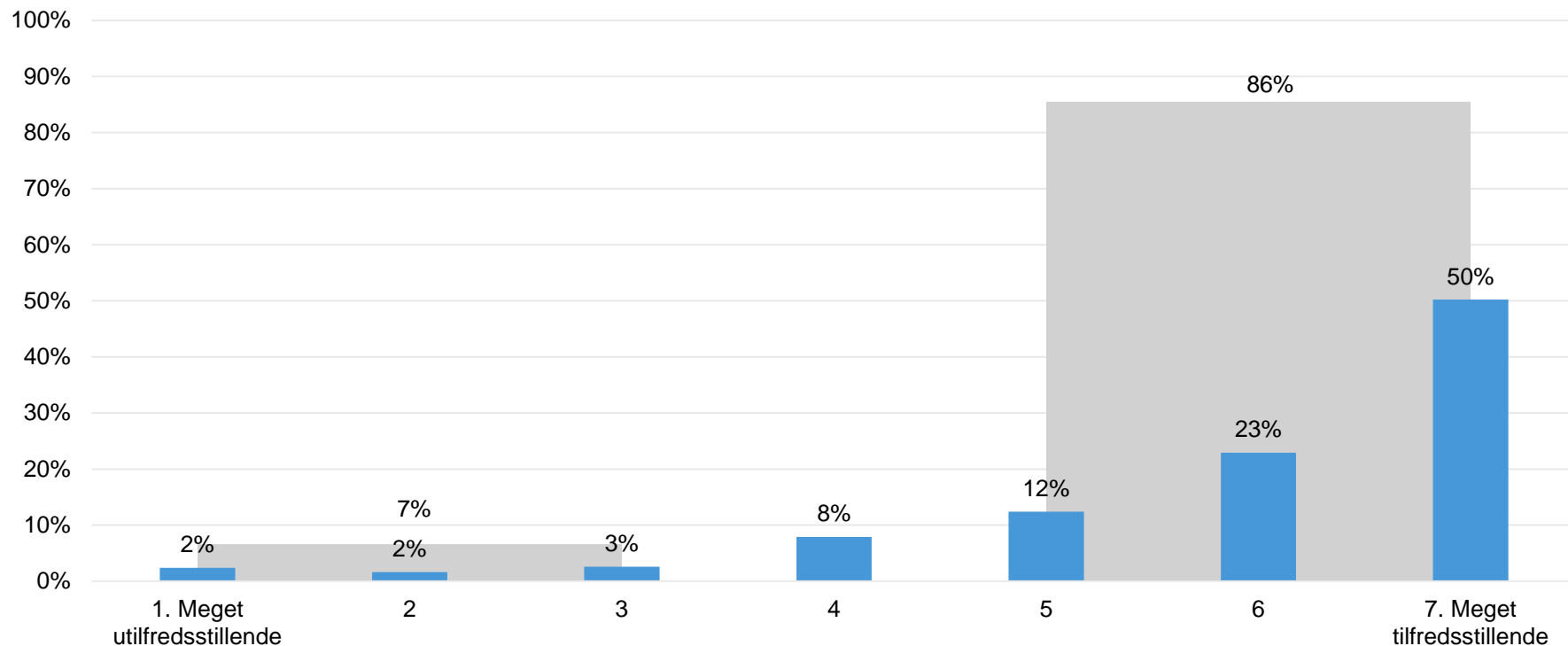
Skifter kunder bank?: Total

Skiftede du fra en anden bank til din nuværende?



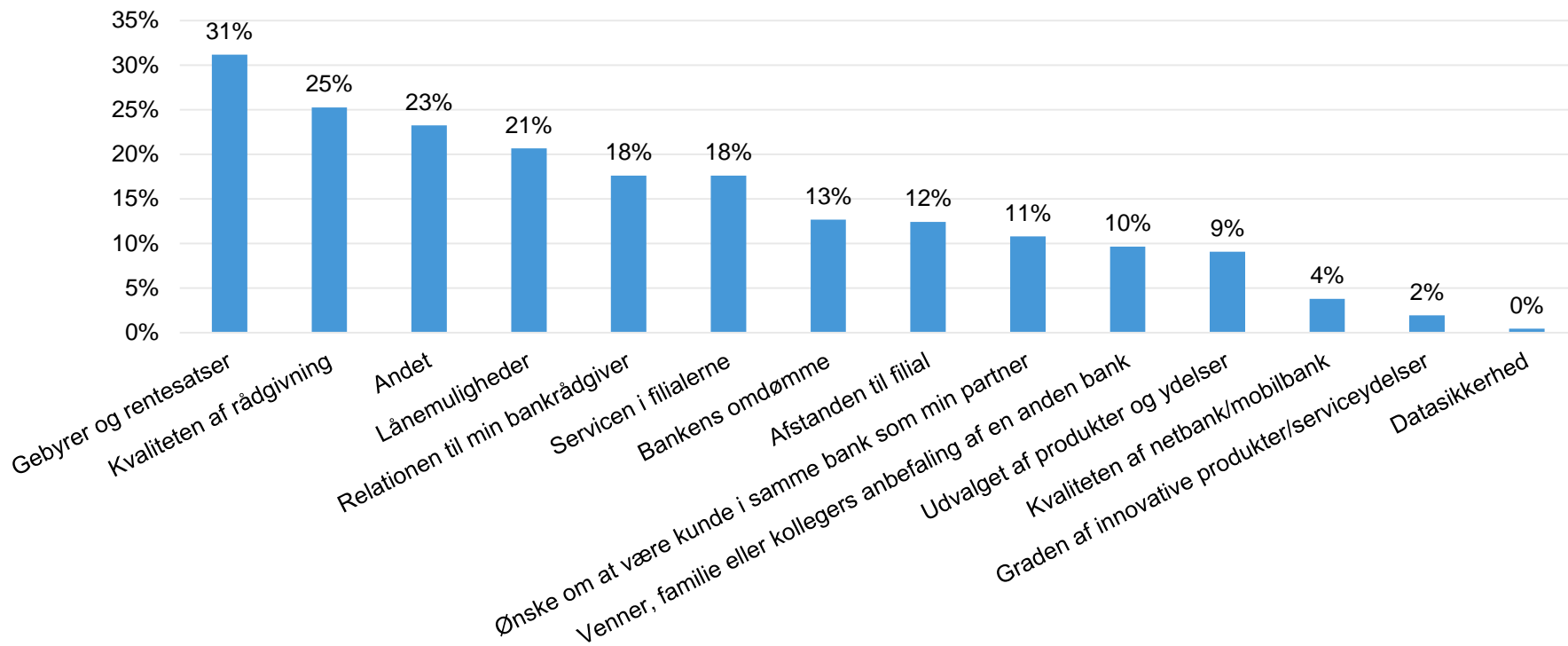
Oplevelse af bankskifte?

Hvordan oplevede du bankskiftet?



Har kunder skiftet bank?

Hvad er de primære grunde til, at du valgte at skifte fra din tidligere bank til din nuværende bank? (Multiple choice)



Kunder der har skiftet bank: Kundealder 0-2, 3-4, 5-6 år

