

# FINANSSEKTORENS KUNDEBENCHMARK

2021

SPAREKASSEN BALLING  
PRIVATKUNDER



# INTRODUKTION

## FAKTA OM UNDERSØGELSEN

Finanssektorens KundeBenchmark er et tilbud om at deltage i en kundeundersøgelse med benchmarking. Undersøgelsen gennemføres af Finanssektorens Uddannelsescenter i samarbejde med analysefirmaet Dataminds.

23 pengeinstitutter har deltaget i undersøgelsen blandt privatkunder. Benchmarket i rapporten (Finanssektorens KundeBenchmark) er således baseret på vægtede svar fra kunder i 23 pengeinstitutter.

Dataindsamlingen er gennemført i perioden fra den 30. august til den 26. september 2021.

Samlet har 70.365 privatkunder fra pengeinstitutterne deltaget i undersøgelsen. Resultaterne for Sparekassen Balling er baseret på 372 privatkundebesvarelser.

Færre besvarelser behæfter resultater med større usikkerhed. Modsat kan man tillægge få besvarelser stor betydning, hvis de udgør en forholdsvis stor andel af et lille kundegrundlag.

Som tommelfingerregel ligger et resultat baseret på 100 besvarelser inden for +/- 5 point af det observerede. Vi anbefaler derfor, at man holder antal besvarelser for øje, når man fortolker resultater baseret på mindre end 100 svar.



## SPØRGSMÅL I UNDERSØGELSEN

- På baggrund af dine samlede erfaringer med Sparekassen Balling, hvor tilfreds er du da alt i alt?
- Forestil dig det perfekte pengeinstitut, hvor tæt på dette ideal er Sparekassen Balling?
- Lever Sparekassen Balling op til dine samlede forventninger?
- Hvis du skulle vælge pengeinstitut i dag, ville du da vælge Sparekassen Balling?
- Vil du anbefale Sparekassen Balling til andre?
- Er du kunde i Sparekassen Balling om 1 år?
- Sparekassen Balling er et troværdigt pengeinstitut
- Sparekassen Balling er kundeorienteret
- Sparekassen Balling giver deres kunder den bedst mulige rådgivning
- Der er en god balance mellem det, jeg betaler, og de ydelser jeg modtager som kunde i Sparekassen Balling
- Sparekassen Balling adskiller sig positivt fra andre pengeinstitutter
- Netbank fungerer godt
- Mobilbank fungerer godt
- Jeg vil gerne benytte mig af onlinemøder med mit pengeinstitut/rådgiver

# OM SKALAEN

## SKALAFORKLARING

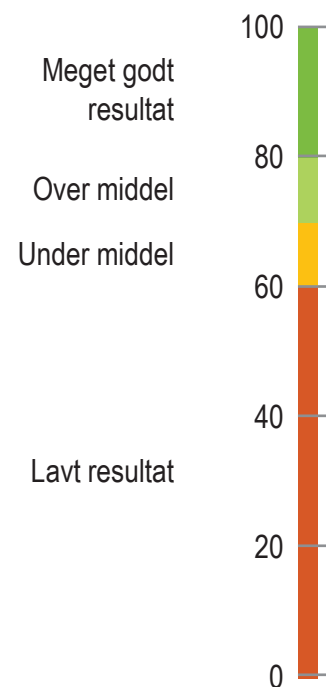
Kunderne har besvaret spørgsmålene på en skala fra 1-10. Efterfølgende er svarene ændret til indeks, som går fra 0 til 100, hvor 0 er dårligst, og 100 er bedst. Det vil sige, at hvis en kundes svar er 1, bliver svarets indeks lig 0. Er kundens svar 2, bliver indekset lig 11 osv.

På baggrund af besvarelsene beregnes det overordnede indeks, som også går fra 0 til 100.

Til at vurdere, om et indeks er godt eller mindre godt, er det vigtigt at gøre brug af to betragtninger:

- 1) Hvordan indekset ligger på skalaen fra 0-100
- 2) Hvordan indekset ligger for jer i forhold til andre pengeinstitutter eller den finansielle sektor generelt

Grafen illustrerer en generel fortolkning af skalaen ud fra undersøgelser generelt.



# TILFREDSHED OG LOYALITET

## TILFREDSHED OG LOYALITET

Grafen viser de overordnede indekser for Tilfredshed og Loyalitet.

Indekset for Tilfredshed er beregnet som et gennemsnit af spørgsmålene 1-3. Loyalitet er beregnet som et gennemsnit af spørgsmålene 4 og 5. Spørgsmålene findes på side 6.

