



# FINANSSEKTORENS KUNDEBENCHMARK

RAPPORT FOR SPAREKASSEN BALLING

PRIVATKUNDER

2019

Udarbejdet af Dataminds for Finanssektorens Uddannelsescenter



# INTRODUKTION

## FAKTA OM UNDERSØGELSEN

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

28 pengeinstitutter har deltaget i undersøgelsen blandt privatkunder. Benchmarket i rapporten (Finanssektorens KundeBenchmark) er således baseret på vægtede svar fra kunder i 28 pengeinstitutter.

Dataindsamlingen er gennemført i perioden fra den 26. august til den 16. september 2019.

Samlet har 48.403 privatkunder fra pengeinstitutterne deltaget i undersøgelsen. Resultaterne for Sparekassen Balling er baseret på 486 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
- Rådgiveren bruger et forståeligt sprog
- Hvor ofte er du uopfordret blevet kontaktet af din rådgiver?
- Hvor ofte ønsker du, at din rådgiver kontakter dig uopfordret?



# OM SKALAEN

## SKALAFORKLARING

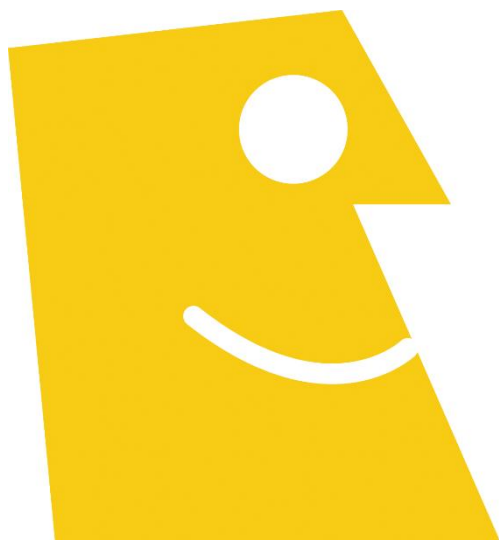
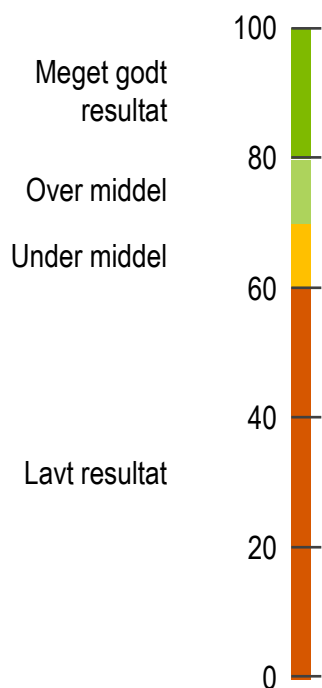
Kunderne har besvaret spørgsmålene på en skala fra 1-10. Efterfølgende er svarene ændret til indeks, som går fra 0 til 100, hvor 0 er dårligst, og 100 er bedst. Det vil sige, at hvis et svar er 1, bliver svarets indeks lig 0. Er svaret 2, bliver indekset lig 11 osv.

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

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

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

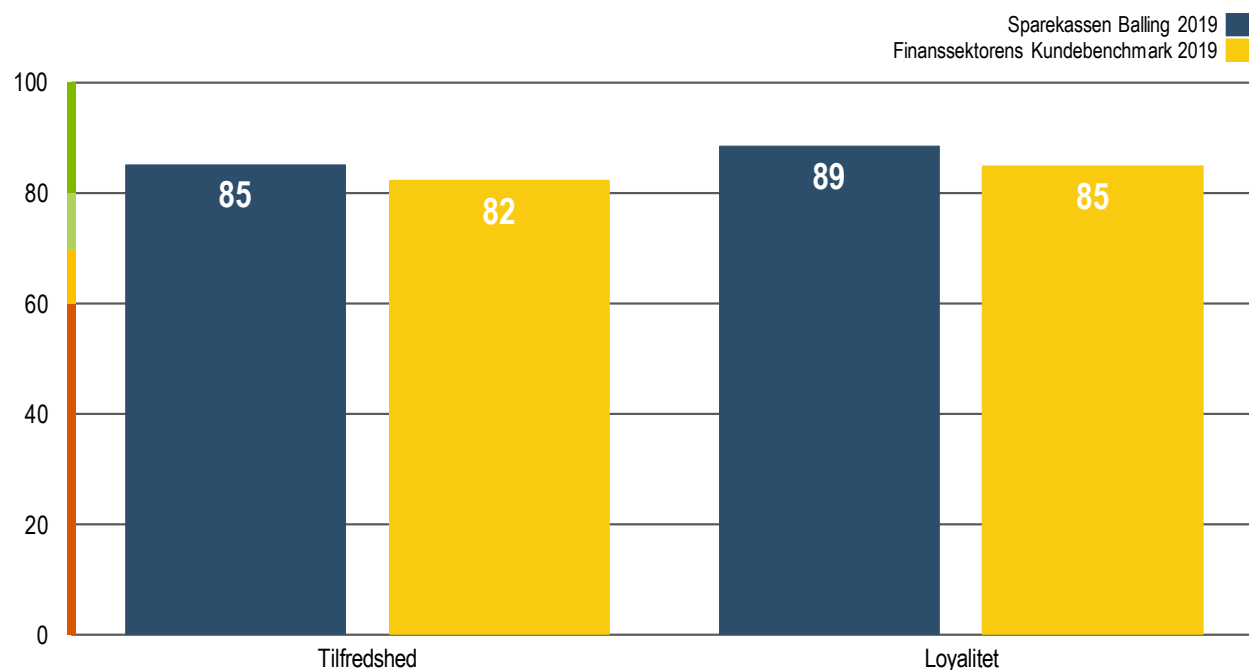
På grafen er illustreret en generel fortolkning af skalaen ud fra undersøgelser generelt.



# TILFREDSHED OG LOYALITET

## TILFREDSHED OG LOYALITET

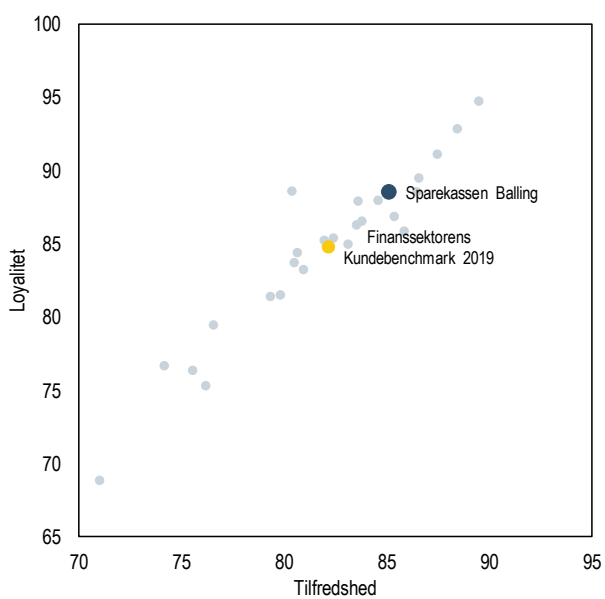
Grafen viser de overordnede indeks for Tilfredshed og Loyalitet. Indekset for Tilfredshed er beregnet som et gennemsnit af spørgsmålene 1-3. Loyalitet er beregnet som et gennemsnit af spørgsmålene 4 og 5. Spørgsmålene findes på side 6.



# EKSTERN SAMMENLIGNING

## FINANSSEKTORENS KUNDEBENCHMARK

Grafen viser, hvordan Sparekassen Balling placerer sig på Tilfredshed og Loyalitet sammenlignet med de andre pengeinstitutter, der indgår i Finanssektorens KundeBenchmark.



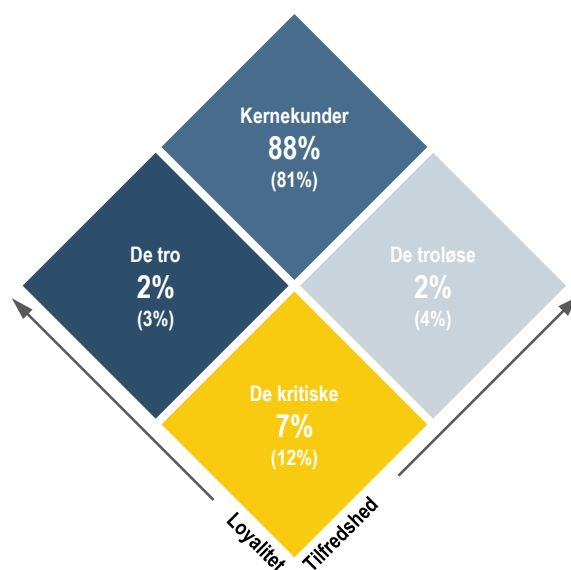
# SEGMENTERING

## SEGMENTERING AF KUNDER

Kunderne kategoriseres i fire grupper på baggrund af deres Tilfredshed og Loyaltitet.

Den procentvise fordeling bygger på besvarelser fra Sparekassen Balling.

Tallene i parentes er det samlede resultat for de pengeinstitutter, der indgår i Finanssektorens KundeBenchmark.



**KERNEKUNDERNE** er den del af kunderne, der fremadrettet er med til at sikre en sund forretning.

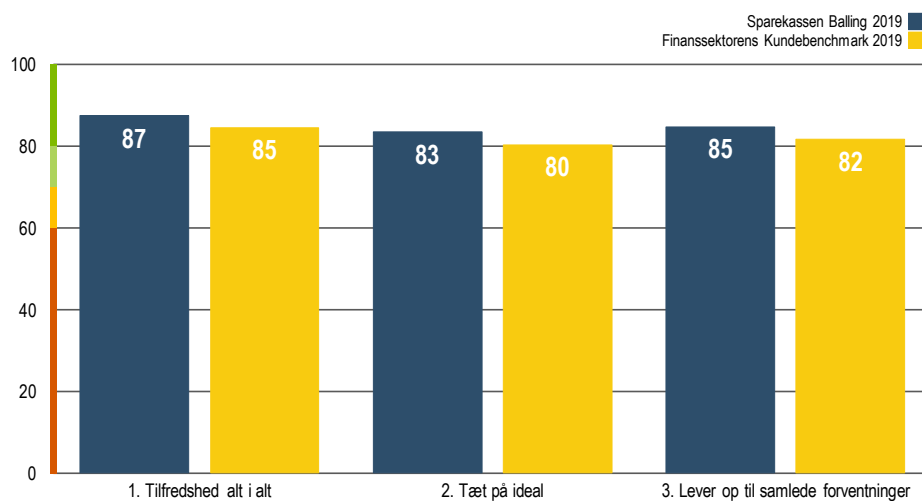
**DE TRO** er kunder, der er utilfredse med forholdene som kunde, men alligevel vælger at fortsætte kundeforholdet.

**DE TROLØSE** er kunder, der er tilfredse med forholdene som kunde, men alligevel overvejer at skifte.

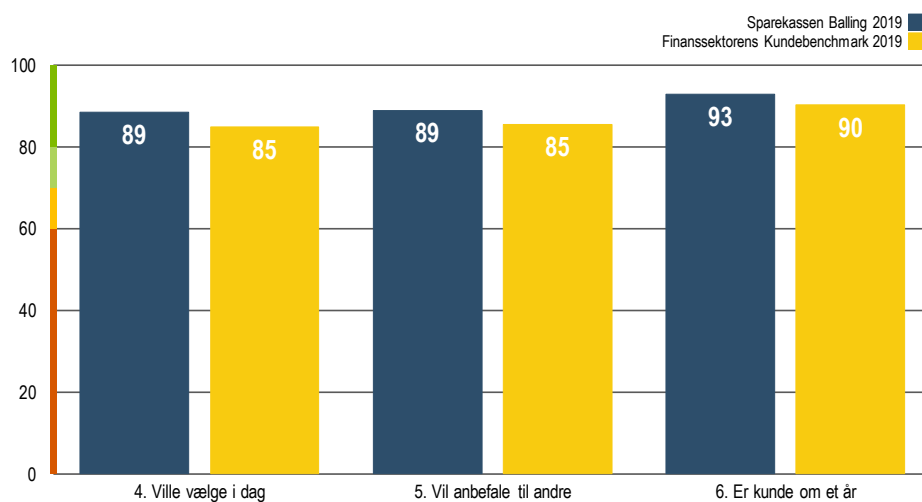
**DE KRITISKE** er kunder, som udtrykker et ønske om et forbedret kundeforhold. Hvis ikke tingene ændres, er der en risiko for at miste en stor andel af denne gruppe af kunder.

# RESULTATER FOR DE ENKELTE SPØRGSMÅL

## SPØRGSMÅL BAG TILFREDSHED

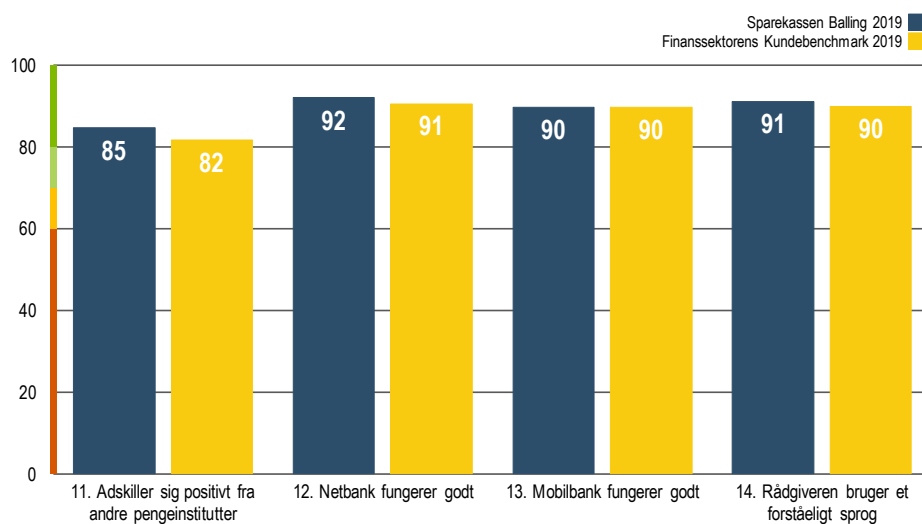
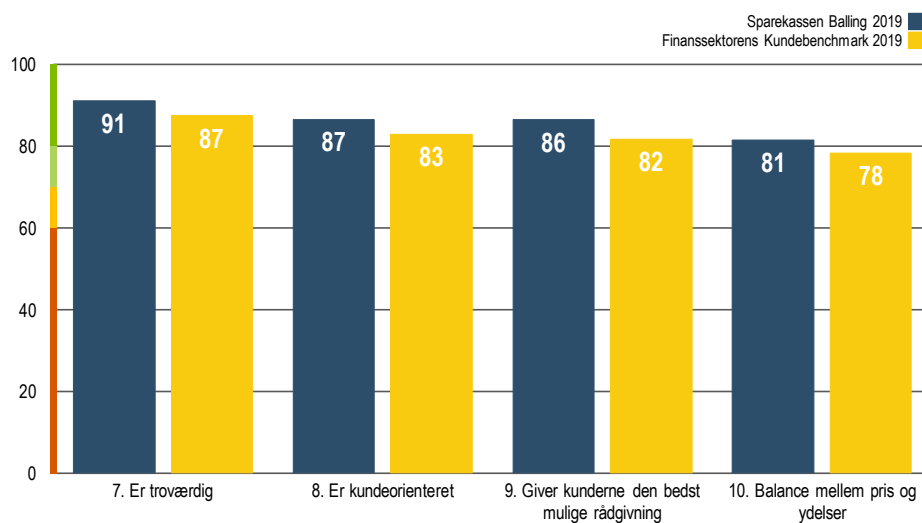


## SPØRGSMÅL BAG LOYALITET



# RESULTATER FOR DE ENKELTE SPØRGSMÅL

## ØVRIGE SPØRGSMÅL

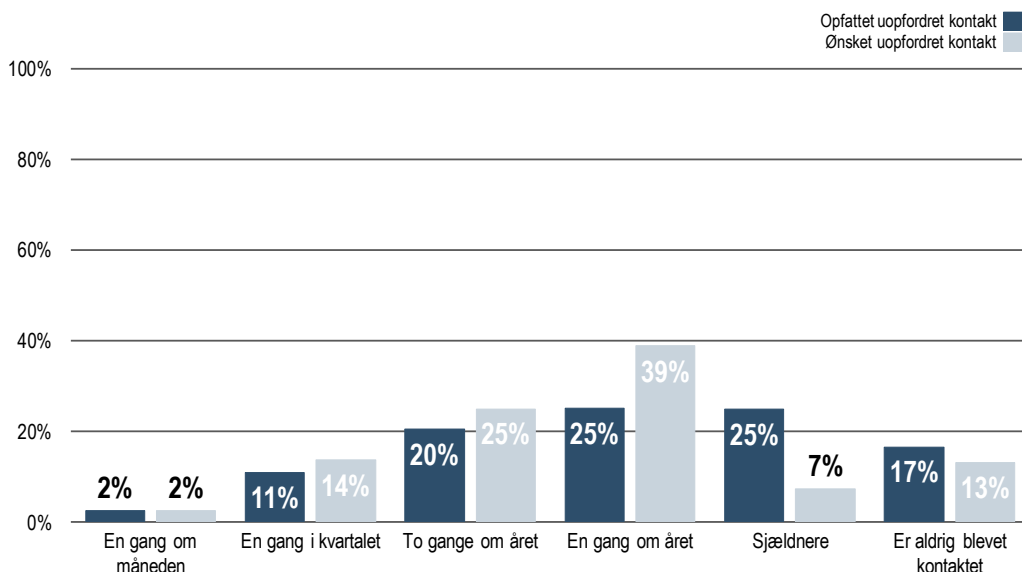




# PROAKTIVITET

## UOPFORDRET KONTAKT

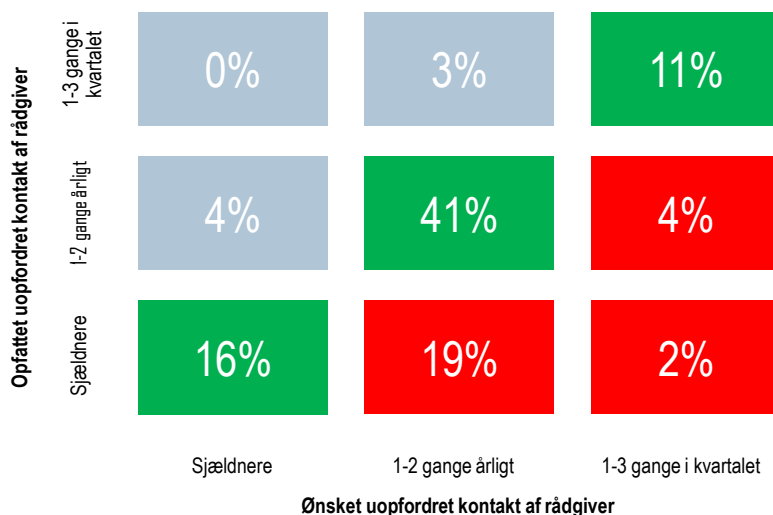
Grafen viser, hvor ofte kunderne uopfordret er blevet kontaktet af deres rådgiver, og hvor ofte kunderne ønsker at blive kontaktet uopfordret.



## PROAKTIVITET

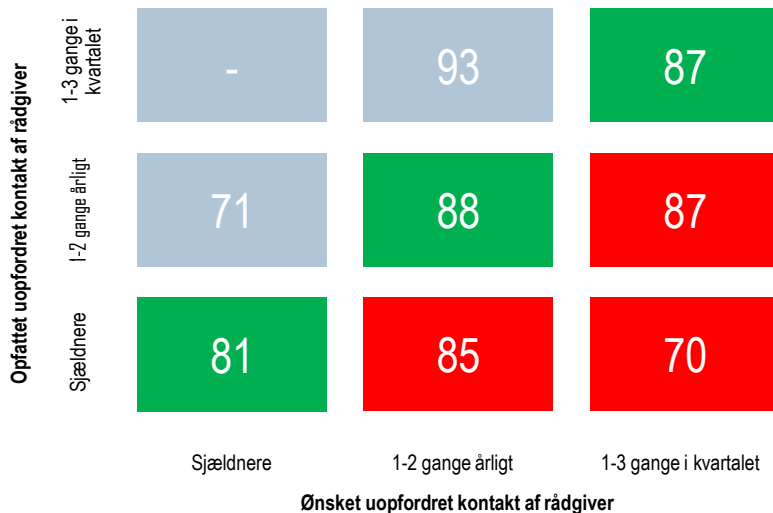
Tabellen viser den procentvise fordeling af, hvor ofte kunderne uopfordret er blevet kontaktet af deres rådgiver i forhold til, hvor ofte de ønsker at blive kontaktet uopfordret.

*NB: Det kan forekomme, at procentsatser ikke summerer til 100 på grund af afrunding.*



## TILFREDSHED PÅ BAGGRUND AF UOPFORDRET KONTAKT

Grafen viser, hvordan kunderne vurderer tilfredshed i forhold til uopfordret kontakt.

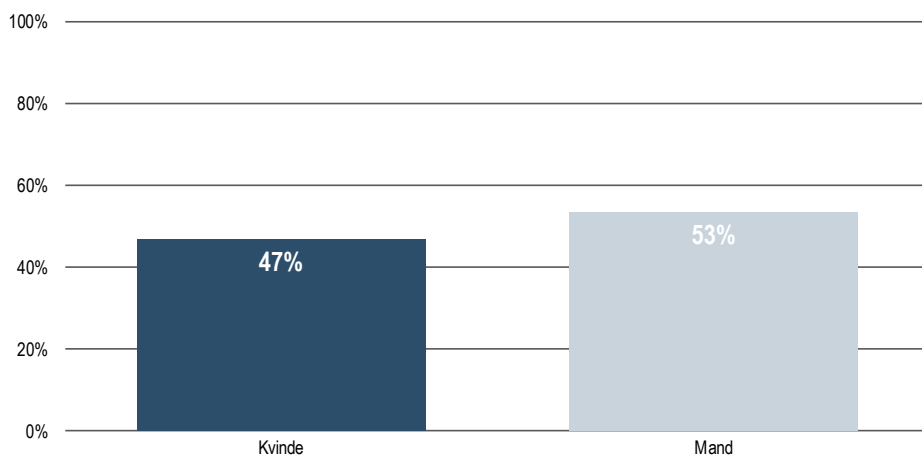


# KUNDERNES BAGGRUND



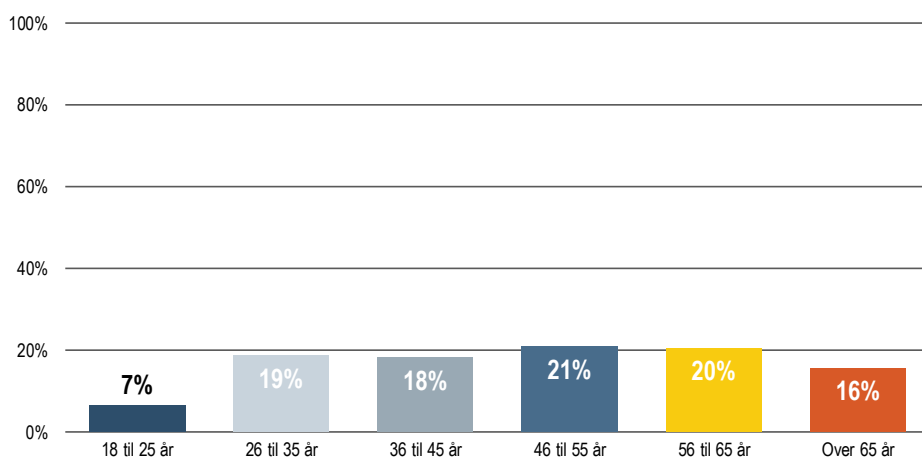
## KØN

Grafen viser kunderne fordelt på køn



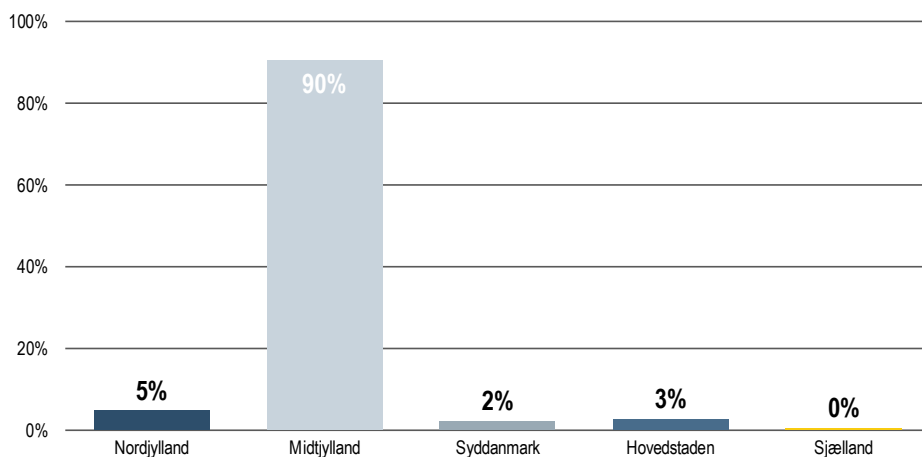
## ALDER

Grafen viser kunderne fordelt efter alder



## REGION

Grafen viser kunderne fordelt på region



# Sparekassen Balling – 5 års udvikling

## Kundeanalyse

SB 2015 SB 2016 SB 2017  
SB 2018 SB 2019

