

Pressemeddelelse

København 2. oktober 2017

Den årlige, uafhængige kundeundersøgelse af banksektoren (EPSI 2017):

Femte år i træk: Handelsbankens kunder er de mest tilfredse

Årets netop offentliggjorte kundetilfredshedsundersøgelse viser for femte år i træk, at Handelsbanken opnår den højeste kundetilfredshed ifølge EPSIs årlige uvildige undersøgelse af bankkunders tilfredshed.

- Vores kunder har igen i år kvitteret med den højeste kundetilfredshed blandt banker i Danmark. Det gør os både stolte og ydmyge. Vi er rigtig glade for, at kunderne med deres høje tilfredshed bekræfter os i vores særlige og decentrale måde at drive bank på. Med lokal nærhed, gode digitale løsninger og en stærk storbank i ryggen har vi gode forudsætninger for at imødekomme alle typer af behov hos både privatkunder og erhvervskunder, siger adm. direktør i Handelsbanken Danmark, Lars Moesgaard.

Årets EPSI måling viser at Handelsbanken får en klar førsteplads blandt privatkunderne og er den bedst placerede navngivne bank blandt erhvervskunderne.

Feedback gør os bedre

Lars Moesgaard mener det er meget væsentligt at lære af kundernes feedback i den uvildige måling:

- Selv om vi for femte år i træk får den bedste placering, så går vi, ligesom resten af sektoren, faktisk tilbage på kundetilfredshed i denne måling. Sidste år havde vi en markant fremgang på kundetilfredsheden blandt erhvervskunder, og den fremgang har vi ikke formået at fastholde i år. Vi skal hele tiden arbejde på at blive bedre for at leve op til kundernes forventninger. Det kræver, at vi er tæt på vores kunder og formår at give dem gode kundeoplevelser – både lokalt og digitalt. Og det har vi rigtig gode muligheder for med vores decentrale model.

For mere information om EPSIs undersøgelse: <http://www.epsi-denmark.org/report/banksektoren-2017/>

For yderligere information og kommentarer kontakt:

Adm. direktør Lars Moesgaard på +45 4679 1297
Kommunikationschef Anette Haaning på +45 5219 6688

Om Handelsbanken

Handelsbanken er en af Nordens største banker og blandt de stærkeste i verden. Ingen nordisk storbank er ratet højere af de internationale kreditvurderingsinstitutter. Handelsbankens hjemmemarkeder er Danmark, Sverige, Norge, Finland, Holland og Storbritannien og derudover er banken repræsenteret i alle væsentlige finanscentre i mere end 20 lande. I Danmark arbejder ca. 700 medarbejdere i 57 filialer samt i Handelsbanken Capital Markets, Handelsbanken Kapitalforvaltning og Handelsbanken Kredit.

For mere information om Handelsbanken: www.handelsbanken.dk