



■ VIKTIG NÆRHET. Banksjef Bjørn Asle Hynne i Aasen Sparebank ønsker alle kunder velkomne inn på kontoret for en prat. – Nærhet til kundene er viktig, sier han. Foto: Stig Tore Laugen

Terra scorerer høyest

PRIVATØKONOMI

Skandiabanken holder stand som banken med de mest lojale kundene, men Terra Gruppens banker er en klar vinner når det gjelder kvalitet på personlig service. – Vi har fått mange kunder gjennom finanskrisen, sier banksjef Bjørn Asle Hynne i Aasen Sparebank i Nord-Trøndelag.

ANITA HOEMSNES
OSLO

De 78 bankene i Terra Gruppen er med som nykommer på Epsi Ratings årlige kundeundersøkelse for den norske bankbransjen. De har fått en god start. Bare Skandiabanken og Handelsbanken har mer tilfredse kunder enn Terra når alle kriterier måles under ett. Terra Gruppen havner imidlertid helt til topps på delmålingen av kvalitet på personlig service. Banksjef Bjørn Asle Hynne i Terra-banken Aasen Sparebank er svært glad for

resultatet, men ikke så overrasket. Tilbakemeldinger fra eksisterende kunder og tilstrømmingen av nye kunder det siste året har gitt han tro på at de har klart å få til en kvalitet på servicen som storbankene ikke når opp til.

– I de usikre tidene det siste året har det vært mange kunder som er kommet til oss fra større banker. De vil ha trygghet og nærhet, og ikke minst en bank som er mer fleksibel enn de større bankene, sier Hynne.

Det er særlig bedriftskunder som kommer til den lokale banken etter å ha møtt motstand hos de store bankene.

På tå hev etter «Terra-saken»

Resultatet av Epsis kundeundersøkelse smaker også godt for Terra-banker som de siste årene har jobbet hardt for å kvitte seg med stepelet etter «Terra-saken».

– Vi liker nå best å kalle den «kommunesaken» vi da, smiler Hynne.

Han innrømmer at det kan være vanskelig å fronte navnet Terra i noen sammenhenger, men mener at opprydningen etter Terra Securities salg av sammensatte spareprodukter til norske kommuner har vært sunn.

– Vi har ryddet opp i eget hus. Vi i Terra-alliansen stiller store krav til administrasjon og datterselskap i konsernet. Nå var heller ikke småbankene de som solgte disse produktene, så det blir ikke hengende ved oss. Men det er klart vi er skjerpet og litt på tå hev etter en slik sak, sier Hynne.

Kongen på haugen

Ingen banker kan imidlertid detronisere Skandiabanken fra toppen av Epsis årlige kundeundersøkelse. Banken får en score nær ti poeng høyere enn

Handelsbanken som ligger på andre plass.

– Skandiabanken er i en særklasse når det gjelder kundelojalitet, sier daglig leder Fredrik Høst i Epsi Norway.

Den gebyrfrie banken får også flest poeng i kategorien «verdi for pengene».

DnB Nor må nok en gang forholde seg til at deres personkunder sender banken ned på desidert sisteplass i kåringen. Storbanken har ikke hatt lavere score siden Epsi startet målingene sine i 2002. Mellom Skandiabanken og DnB

Nor skiller hele 15 poeng på Epsis indeks for hvor tilfredse bankkundene er.

– Tilsvarende målinger i andre land viser at kundetilfredsheten med bankene har gått ned i løpet av fjoråret. Det gjelder særlig i Danmark og i Baltikum. Det kan naturlig nok ha noe med finanskrisen å gjøre, sier Høst.

I Norge har kundetilfredsheten holdt seg på samme nivå, men forskjellen mellom bankene har blitt større.

anita.hoemsnes@dn.no

Skandiabanken best- DnB Nor dårligst

Kundelojalitet personmarkedet 20©09DagensNæringsliv grafikk/Kilde: Epsi Norway

	2007	2008	2009
Skandiabanken	87,8	*	87,3
Handelsbanken	75,8	78,5	78,8
Terra Gruppen**			78,4
Annen sparebank***			75,6
Nordea	66,9	69,8	74,1
Sparebank 1	71,1	72,0	72,9
Postbanken	67,2	71,1	68,0
DnB Nor	63,9	63,5	60,6

*** Annen sparebank: inkluderer lokale/regionale sparebanker (Sparebanken Vest, Sparebanken Sør, Sparebanken Møre, m.fl.),
** Terra Gruppen består av 78 banker over hele landet. Nykommer i undersøkelsen
* Fikk ikke snakket med "nok" Skandiabanken-kunder i fjor, derfor vil ikke Epsi gå god for tall. Bransje indeksen er veiet ihht. bankens markedsandel



Internasjonale
artister
Scenshow og cabaret

Åpningstider kl. 21.00–03.00
mandag–lørdag

Night Life Bar AS
Inng. Tordenskiolds gate, Oslo
Bordbestilling om ønskelig
913 15 686