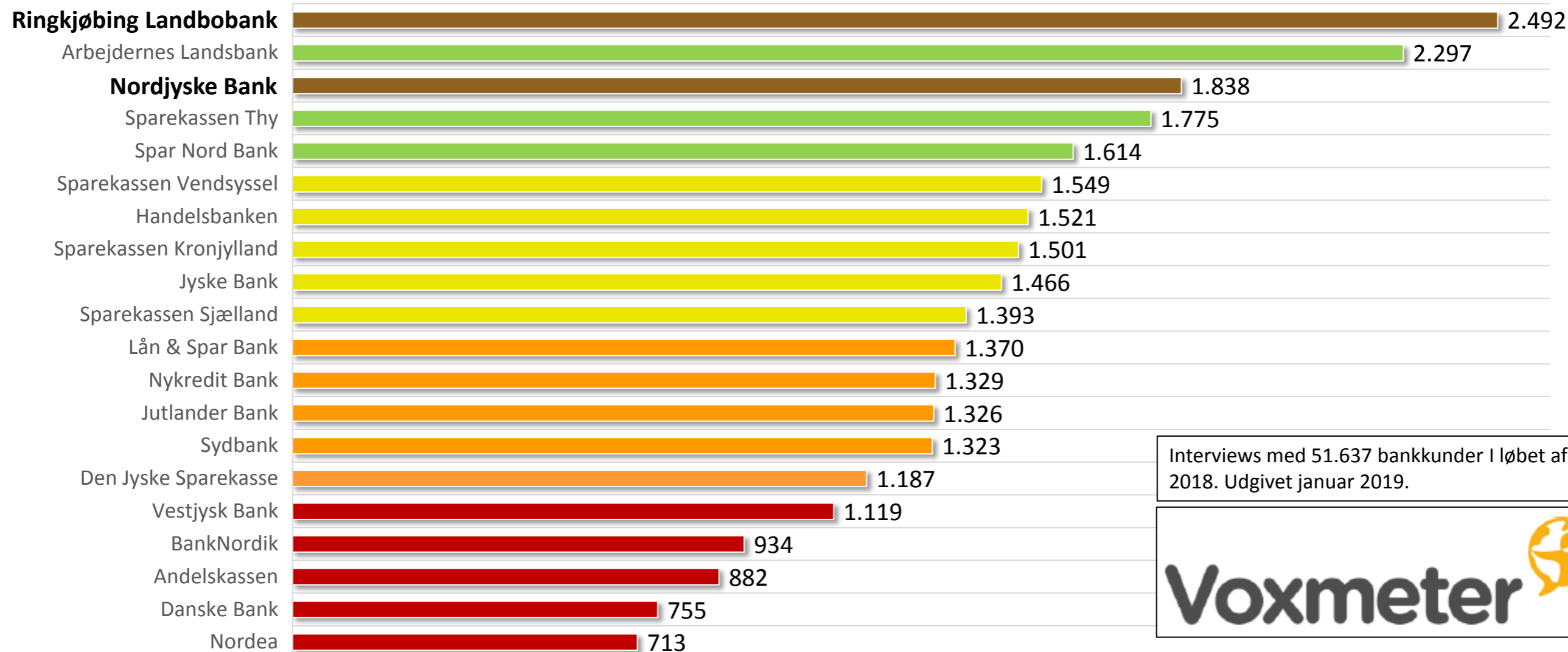




CEM **Bank**  
Intelligence

## Danmarks største bankkundeanalyse

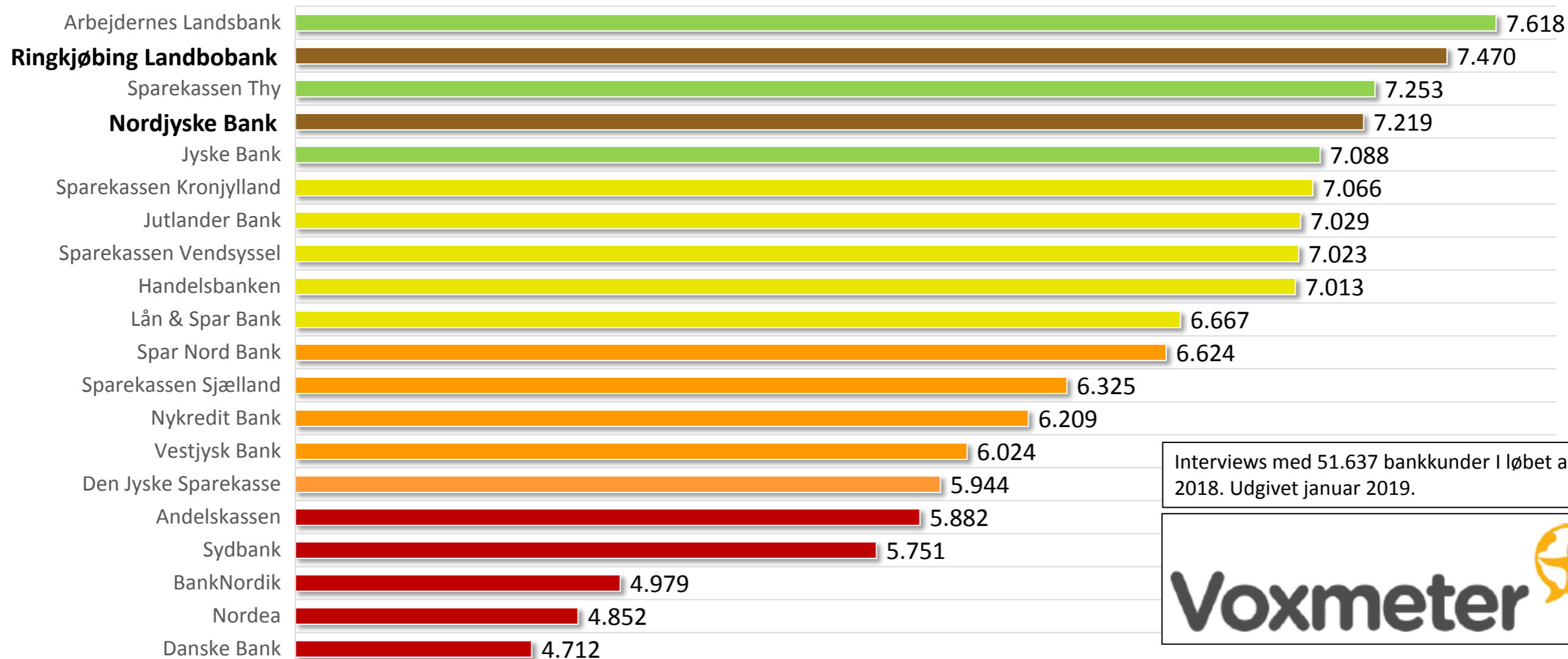
# OMDØMME / IMAGE



Interviews med 51.637 bankkunder i løbet af 2018. Udgivet januar 2019.



# KUNDETILFREDSHED



Interviews med 51.637 bankkunder i løbet af 2018. Udgivet januar 2019.



## Danmarks største bankkundeanalyse

**CEM Score:** Det er nu 10 år i træk, at Ritzau har rapporteret "Danmarks Bedste Banker". Bankkundeanalysen tager udgangspunkt i CEM Scoren (se side 3-6), der udtrykker bankernes samlede evne til at tiltrække nye kunder samt evne til at skabe loyalitet blandt egne kunder. En bank kan maksimalt tildeles 11.000 CEM Score-point, der udregnes på baggrund af følgende to faktorer:

### 1: Kundefaktorer

Afdækker alle de områder, hvor danskerne bruger deres bank, samt hvor vigtigt de enkelte områder vurderes til at være, og hvor godt banken performer på hvert enkelt område.

### 2: Imagefaktorer (se særskilt resultat side 13)

Afdækker alle væsentlige parametre herunder image, omdømme, PR, CSR, evnen til at kommunikere positivt, kampagneeffekt, tiltrækningsevne og attraktivitet.

### Om CEM Bank Intelligence undersøgelsen

Undersøgelsen er baseret på i alt 51.637 interview med enkeltpersoner, foretaget i 2018, inklusiv boostinterview med kunder i mindre banker. På side 6 fremgår det (i tabellen i sidste kolonne), hvor mange interview der er

gennemført med kunder i hver enkelt bank. Interviewene er udelukkende gennemført blandt primære bankkunder. Det vil sige kunder, der har taget stilling til den bank, hvor de har hovedparten af sit økonomiske engagement.

Undersøgelsen er således den suverænt mest dybdegående bankundersøgelse, der gennemføres i Danmark. Samtidig er det den bankundersøgelse, der er baseret på absolut flest interview.

Alle respondenter er rekrutteret via telefon og udvalgt helt tilfældigt blandt 93 % mobilnumre og 7 % stationære numre. Der er altså ingen respondenter, der har tilmeldt sig undersøgelsen på eget initiativ.

Bankerne har heller ikke haft mulighed for at påvirke resultaterne, eksempelvis ved at sende sit eget udtræk af udvalgte kunder. Alle er udtrukket 100 % tilfældigt af Voxmeter i bestræbelsen på at overholde princippet om, at *'alle kunder skal have haft lige stor chance for at blive hørt'*.



Af Christian Stjer  
Adm. direktør  
cs@voxmeter.dk  
26 83 82 82