

Høj tilfredshed blandt kunderne i Dragsholm Sparekasse

I en stor undersøgelse sammen med en række andre pengeinstitutter ligger Dragsholm Sparekasse markant over gennemsnittet, når der måles på loyalitet og på tilfredshed. Tendensen slår igennem både hos private kunder og erhvervs kunder.

Kunderne hos Dragsholm Sparekasse er fortsat yderst tilfredse med deres pengeinstitut. Det fremgår af en større undersøgelse, som Dragsholm Sparekasse netop har fået foretaget i samarbejde med Finanssektorens Uddannelses Center. Her måles på såvel kundernes tilfredshed med Sparekassen samt på kundernes loyalitet over for Sparekassen. Og den overordnede konklusion er, at Dragsholm Sparekasse opnår en meget høj score på begge parametre både i forhold til erhvervs kunder og i forhold til private kunder.

I undersøgelsen har pengeinstitutterne mulighed for at sammenligne sig med hinanden og se, hvordan udviklingen har været siden sidste år. Og administrerende direktør i Dragsholm Sparekasse, Claus Sejling, kan lide, hvad han ser:

”Både vores private kunder og vores erhvervs kunder udtrykker meget høj tilfredshed og loyalitet, og på begge parametre ligger vi markant over gennemsnittet for de øvrige deltagende pengeinstitutter. Det vælger vi at se som et udtryk for, at der fortsat er brug for en sparekasse, hvor vi prioriterer lokal udvikling og satser på et tæt forhold mellem kunde og rådgiver”.

Over landsgennemsnittet

I alt har 48.403 private kunder fra 28 pengeinstitutter og 2.948 erhvervs kunder fra 21 pengeinstitutter deltaget i tilfredshedsundersøgelsen, der foregik fra den 26. august til den 16. september i år.

Tilfredsheds-scoren for de private kunder i Dragsholm Sparekasse viser 85 ud af en maksimum score på 100. Gennemsnittet for tilfredshedsgraden er 82 på landsplan.

Målt på de private kunders loyalitet viser scoren 88 i Dragsholm Sparekasse, mens gennemsnittet for alle 28 pengeinstitutter viser en score på 85.

For erhvervs kunderne ses samme mønster. Tilfredsheds-scoren viser 85 i Dragsholm Sparekasse, mens gennemsnittet for alle 21 pengeinstitutter viser en score på 78. Når det gælder loyaliteten hos erhvervs kunderne, ligger Dragsholm Sparekasse på 88 mod et gennemsnit på 79.

Nærhed til kunderne og god rådgivning giver resultat

”Jeg tror, det betyder meget, at vores kunder har så let ved at få fat i deres rådgiver, og at vi reagerer hurtigt, når kunderne har brug for os. Herudover er vi meget synlige i vores område, og vi er et godt lokalt alternativ i en tid, hvor en del vælger at rykke over i et mindre pengeinstitut”, siger Claus Sejling.

Det er de mindre og mellemstore banker og sparekasser, der er med i målingen fra Finanssektorens Uddannelsescenter. De største pengeinstitutter foretager deres egne selvstændige målinger.

Yderligere oplysninger: Adm. direktør Claus Sejling – 59 36 06 28

