

Capgemini pressekontakt:

Gunilla Resare

Tel.: + 47 45 00 25 42

E-mail: gunilla.resare@capgemini.com

DnB NOR leder på nettet

Konsulentkjempen Capgemini har kåret Norges beste nettbanker

Oslo, 12. desember – DnB NOR kommer ut på topp i to av syv kategorier. DnB NORs kunder kan glede seg over at de har tilgang på Norges mest brukervennlige nettbank. DnB NOR har også det største og beste utvalget tjenester og produkter tilgjengelig for kundene på nett. Konsulentselskapet Capgemini har foretatt en grundig test av Norges 15 ledende nettbanker. Her er resultatene av undersøkelsen.

Capgemini har grundig testet nettbankløsningene til 15 av landets banker, både universalbanker, direktebanker og nisjebanker. Mer enn 100 kriterier i syv kategorier ligger til grunn for undersøkelsen. Av fullservicebankene kommer DnB NOR best ut, med beste resultat i to kategorier. Skandiabanken utmerker seg med jevnt over høy score som den beste av direktebankene.

DnB NOR utmerker seg med et bredt spekter av produkter og tjenester, og topp funksjonalitet i nettbanken. DnBs nettbank gir også spesielt bra brukeropplevelse. Banken er videre en av de som har kommet lengst når det gjelder designet nettbanken.

– Vi har sett på helheten i bankenes tilbud i denne undersøkelsen, og vurdert dem grundig, over lang tid og opp mot strenge kriterier, sier Kjell André Engen, administrerende direktør i Capgemini Norge. – Vi ser at direktebankene er i ferd med å ta igjen de store bankene på flere områder, og på pris er de ledende. Men det er mange faktorer i tillegg til kostnader som avgjør om en nettbank er bra eller ikke, sier Engen.

Bank Norwegian fremstår som den rimeligste av bankene, men mangler noen av de tjenestene og funksjonaliteten som gjør kundenes nettbankopplevelse enda bedre. Videre advarer Capgemini at rene prissammenlikninger ikke alltid gir et korrekt bilde av bankenes tilbud.

– Det er ikke alltid hensiktsmessig å sammenlikne direktebanker med et enkelt utvalg produkter, med de mer komplekse bankene som har bredere spekter av tjenester og produkter, samt kundeprogrammer, noe som vil gi kundene et annet prisbilde, sier Engen.

Ekspertene fra Capgemini har vurdert bankene opp mot internasjonal beste praksis. Bankene har blitt grundig testet over flere måneder av Capgemini-teamet. Den detaljerte undersøkelsen gir en god oversikt over bankenes sterke og svake sider.

Undersøkelsen viser at norske nettbanker jevnt over scorer bra og at det har vært en positiv utvikling siden forrige undersøkelse i 2004. Bankene har allikevel forskjellige forbedringsområder. Her er de som gjorde det best i hver kategori: DnBNOR – beste nettbank på produkter og tjenester, og best på brukervennlighet; yA Bank – best på pris; Gjensidige – beste service; Fokus Bank – utmerker seg på personalisering og kundestrategien; Bank Norwegian – sikkerheten i nettbanken oppleves som den beste av de 15 som ble testet; Storebrand – beste design.

– Siden forrige undersøkelse i 2004 har vi sett en god utvikling. Nettbankene er mer brukervennlige, har større muligheter for personalisering, og kundene opplever det som tryggere å bruke bank på nettet, sier Engen. – En trend som har begynt å få fotfeste i Norge og som vi gjerne ser mer av, er at bankene har blitt flinkere til å gi kunden en personlig brukeropplevelse, og de har på noen områder begynt å ta i bruk ny teknologi og innovative løsninger, avslutter Engen.

Disse ble testet

Universalbanker: Banker som tilbyr et bredt tjenestespekter innen sparing, lån og forsikring. Bankene henvender seg til en bred kundegruppe.

Nordea, Postbanken, DnBNOR, Handelsbanken, SpareBank 1 og Fokus Bank

Direktebanker: Internettbaserte banker med et noe smalere tjenestetilbud.

Gjensidige, Storebrand, Glitnir, yA Bank, Bank Norwegian og Skandiabanken

Nisjebanker: Banker som henvender seg til smale kundegrupper eller kun tilbyr et fåtall tjenester.

Kaupthing Bank, SEB Privatbanken og Pareto Bank

Bakgrunn for undersøkelsen:

NextGeneration Banking er en uavhengig undersøkelse utført av Capgemini Consulting og Capgemini Norge. Formålet er å kartlegge og gi en pekepinn på hvor godt norske nettbanker presterer i forhold til hverandre og internasjonale aktører.

Undersøkelsen ble sist gjennomført i 2004.

Om Capgemini

Capgemini er en verdensledende leverandør av consulting, teknologi og outsourcing tjenester. Vi hjelper våre kunder å endre sine virksomheter og realisere sitt potensial gjennom teknologi. Capgemini gir kundene innsikt og muligheter til å øke sin frihet til å oppnå enestående resultater ved hjelp av en unik arbeidsmetode – the Collaborative Business Experience – og vår globale leveransemodell Rightshore[®], som tilbyr de rette ressursene på rett sted og til en konkurransedyktig pris. Capgemini er representert i 36 land, har mer enn 86.000 ansatte globalt og omsatte for 8,7 milliarder Euro i 2007.

Ytterligere informasjon er tilgjengelig på www.capgemini.no