

NORSK KUNDEBAROMETER

Kapitalforvaltning

UTVALG:

Målgruppe: 18-85 år

SCREENING:

- A. Har du penger plassert i fond (herunder aksjefond, kombinasjonsfond, obligasjonsfond, pengemarkedsfond eller hedgefond) gjennom DnBNOR kapitalforvaltning, Odin forvaltning eller Skagen?

- 1: Ja, DnB NOR Kapitalforvaltning
- 2: Ja, Odin Forvaltning
- 3: Ja, Skagen Fondene
- 4: Nei => GÅ TIL NESTE SCREENING
- 5: Ikke sikker => GÅ TIL NESTE SCREENING
- 6: Vil ikke si => GÅ TIL NESTE SCREENING

SPØRSMÅL SOM ER STILT:

Tilfredshet

1. Først vil jeg be deg om å tenke tilbake på dine erfaringer med fondsforvaltning gjennom XX. Totalt sett, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med fondsforvaltning gjennom XX?
(1=svært misfornøyd, 10 =svært fornøyd)
11=IKKE SIKKER, 12=VIL IKKE SI
2. Tenk deg en ideell fondsforvalter. Hvor nært opp til dette idealet er XX?
(1=svært fjernt, 10 =svært nært)
11=IKKE SIKKER, 12=VIL IKKE SI
3. I hvilken grad pleier XX å innfri dine forventninger?
(1=svært liten grad, 10 =svært stor grad)
11=IKKE SIKKER, 12=VIL IKKE SI
4. Med tanke på dine erfaringer med fondsforvaltning gjennom XX, hvor attraktiv opplever du at XX er i forhold til sine konkurrenter?

(1=mye mindre attraktiv, 10=mye mer attraktiv)
11=IKKE SIKKER, 12=VIL IKKE SI

Lojalitet

5. Hvor sannsynlig eller usannsynlig er det at du vil opprettholde ditt kundeforhold til XX?
(1=svært lite sannsynlig, 10 =svært sannsynlig)
11=IKKE SIKKER, 12=VIL IKKE SI

BEREGNING AV INDEKS:

Basert på svarene av de 4 tilfredshetsspørsmålene blir et gjennomsnitt beregnet. Dette blir så gjort om fra en skala på 1- 10 poeng til en skala på 0 – 100 poeng. Det er dette gjennomsnittet som benyttes til å rangere bedriftene i forhold til kundetilfredshet. Gjennomsnitt av spørsmål 5 gjennomgår samme prosedyre og danner grunnlaget for rangering av bedriftene i forhold til kundelojalitet.

INNSAMLINGSPERIODE:

Januar til april 2009

UTVALGSSTØRRELSE:

Målsettingen er å intervju 100 tilfeldig trukne kunder av hver enkelt bedrift. I enkelte tilfeller er ikke målsettingen nådd fordi enkelte bedrifters kunder har vist seg vanskelige å komme i kontakt med i løpet av innsamlingsperioden. Antall intervjuede kunder pr. bedrift er rapportert i kolonnen for N. For øvrig anses en utvalgsstørrelse på 50 eller flere tilfeldig uttrukne respondenter som tilstrekkelig for å uttale seg om gjennomsnitt.