

# NORSK KUNDEBAROMETER

## Kapitalforvaltning

### UTVALG

Målgruppe: 18-85 år

### SCREENING

A. Har du penger plassert i fond (herunder aksjefond, kombinasjonsfond, obligasjonsfond, pengemarkedsfond eller hedgefond) gjennom DNB kapitalforvaltning, ODIN Fond, Eika kapitalforvaltning eller SKAGEN Fondene?

1. Ja, DNB kapitalforvaltning
2. Ja, ODIN Fond
3. Ja, Eika kapitalforvaltning
4. Ja, SKAGEN Fondene
5. Nei => AVSLUTT
6. Ikke sikker => AVSLUTT

### 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)
2. Tenk deg en ideell fondsforvalter. Hvor nært opp til dette idealet er XX? (1=svært fjernt, 10 =svært nært)
3. I hvilken grad pleier XX å innfri dine forventninger? (1=svært liten grad, 10 =svært stor grad)

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)

## Lojalitet

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

### *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.