



Pressemeddelelse 2019-09-30

---

# Bankernes fokus på nye kunder går ud over de gamle

## Bankerne fokuserer på de nye kunder – og glemmer de gamle

Den grundlæggende tilfredshed med de danske banker stiger en smule i forhold til sidste år. Det gælder både for privat- og erhvervskunder. Dette mønster ses også i resten af Skandinavien, hvor kun de norske erhvervskunder er mindre tilfredse end sidste år. På tværs af Norge, Sverige og Danmark ser vi en fremgang, om end den i Danmark er mindre end ved vores naboer.

*”Bankbranchens image er negativt som helhed, men vi kan se, at de danske bankkunder er noget mere fortrøstningsfulde, når det kommer til deres egen bank og især deres personlige bankrådgiver,”* siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

På trods af de høje vurderinger af bankrådgiverne kan vi se, at nye kunder er markant mere tilfredse end ”gamle kunder”. Og trenden er nedadgående – det bliver værre og værre, jo længere kunderne har været hos banken.

*”Vores undersøgelser viser, at proaktiviteten fortsat halter for branchen. Det er ikke på samme måde tilfældet for det første år som kunde, hvor bankerne typisk møder kunderne med velkomstprogrammer etc. Bankerne har måske for travlt med nysalg og glemmer at sørge for at være relevant proaktive for de eksisterende kunder,”* siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

Hvor længe har du været kunde	Kundetilfredshed
<1 år	79,3
2-4 år	74,2
5-9 år	72,5
10+ år	71,5

## Privatkundetilfredshed: Overordnede tal og udvikling

Efter fire års fald i kundetilfredshed har Nordea brudt trenden og går for første gang i fem år frem.

Branchens største fald i kundetilfredshed ses ved Danske Bank, som falder hele tre indekspoint til en kundetilfredshed på 62,4, der samtidig er branchens svageste.

Handelsbanken har været topscorer i syv år, men er efter et fald på 2,1 point faldet tilbage til en tredjeplads.

Sparekassen Kronjylland står bag den største fremgang (3,8 point), udmøntende i en kundetilfredshed på 78,8, der samtidig er den højeste blandt de individuelt målte banker.

*”Både Danske Bank og Nordea har været ramt af imagemæssige udfordringer, men Danske Banks privatkundetilfredshed er svækket i langt højere grad end Nordeas,”* siger Sofie Breum, Country Manager for EPSI Rating Danmark. *”I det hele taget ser det sort ud for tilliden til bankerne. Danskernes tillid til branchen er igen i år faldet og er nu på et historisk lavt niveau”.*

Privatkunder	Kundetilfredshed 2019 (indeks 0-100)	Sammenlignet med 2018
Sparekassen Kronjylland	78,8	3,8
Øvrige	77,3	1,4
Handelsbanken	75,7	-2,1
Jyske Bank	73,7	0,8
Sydbank	72,4	0,9
Nykredit Bank	72,3	0,3
<b>Branchen</b>	<b>70</b>	<b>0,1</b>
Nordea	63,8	0,9
Danske Bank	62,4	-3

Danskernes tillid til bankbranchen	Tillid til branchen 2018	Tillid til branchen 2019
Branchen	56,9	55,1



## Bankerne kommunikerer samfundsansvaret tilstrækkeligt

Bankbranchens image fortsætter en kedelig trend og falder til indeks 67,8.

Kundetilfredsheden drives blandt andet af bankens image, og især de underliggende parametre 'samfundsansvar' og 'pålidelighed' er igen i år vigtige for denne udvikling.

Kundernes dom over kommunikationen er klar: På en 0-100-skala har spørgsmålet om bankernes kommunikation om deres arbejde med samfundsansvar en af de laveste vurderinger på tværs af undersøgelsen: 47,2.

*"Det tyder på, at bankerne ikke er lykkedes med at fremstå som bevidste om deres samfundsansvar og pålidelighed. Igen er forklaringen sandsynligvis de uheldige sager, som har præget medierne de seneste år. Der ligger et stort arbejde for at få genskabt den naturlige tillid, der bør kendetegne sektoren,"* siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

Image over tid					
	2015	2016	2017	2018	2019
Branchen	64,6	68,3	70,8	68,3	67,8

## Bankerne lykkes med digitaliseringen

Til gengæld har bankerne styr på digitaliseringen. 87% af danskerne svarer, at deres banks digitale tjenester er brugervenlige. Et resultat, der understøtter, at bankerne er lykkedes med den digitale transformation. Kunderne er desuden – uanset hvor de er kunde – meget tilfredse med bankernes mobilbank og øvrige digitale løsninger.

Min banks digitale tjenester er brugervenlige			
	Ja	Nej	Ved ikke
Branchen	87 %	4 %	9 %

## Om Erhverv – Kronjylland er erhvervslivets darling

Hos erhvervskunderne er Sparekassen Kronjylland topscorer blandt de individuelt målte banker. Sparekassen står også for den største fremgang (1,9 indekspoint) til en kundetilfredshed på 74,8.

Nordea går tilbage med -1,4 point til et niveau på 63,5.

Danske Bank går frem med 1,2 point til 70.

Nykredit Bank står for største tilbagegang på erhvervskundetilfredsheden (-3,3 point), hvilket betyder, at de ender på sidstepladsen med indeks 63,2.

”Lidt overraskende er erhvervskunderne mere tilfredse med Danske Bank end privatkunderne. De går frem med 1,2 point til 70,” siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

Erhvervskunder	Kundetilfredshed 2019 (indeks 0-100)	Sammenlignet med 2018
Øvrige	75,8	2,3
Sparekassen Kronjylland	74,8	1,9
Handelsbanken	71,9	0,1
Jyske Bank	71,7	0,9
Sydbank	71,1	0,8
<b>Branchen</b>	<b>70,3</b>	<b>0,5</b>
Danske Bank	70,0	1,2
Nordea	63,5	-1,4
Nykredit Bank	63,2	-3,3

## Danske Banks erhvervskunder er mere tilfredse end privatkunderne

Den største forskel mellem privat og erhverv findes ved Danske Bank, hvor spændet er på hele 7,6 point (fra 62,4 for privat til 70 for erhverv).

”Det er min vurdering, at de private kunder i højere grad påvirkes af hvidvaskskandaler mv. end professionelle købere, kan man spekulere i. Forskellen er bemærkelsesværdig stor,” siger Sofie Breum.

Forskellen er ikke stor hos Nordea (63,5 for erhverv og 63,8 for privat).

På tværs af Norden ser vi, at Nordeas privatkunder i både Norge, Sverige og Danmark er i positiv udvikling, og kunderne er således mere tilfredse i 2019 end i 2018, hvilket vidner om en generel turnaround af kundetilfredsheden.

Danske Banks privatkunder er til gengæld i negativ udvikling i alle tre lande.

## Om EPSI Rating:

EPSI Rating har i 19 år målt kundetilfredsheden i bankbranchen i Danmark (30 år i Sverige).

EPSI Rating Danmark er en del af EPSI Rating Group, der udfører uafhængige og regelmæssige målinger af kundetilfredshed i forskellige brancher i de nordiske lande og i flere andre europæiske lande (i Sverige findes vi under navnet Svenskt Kvalitetsindex - SKI).

*EPSI Rating Danmark – Handlingsorienterede indsigter til forbedring af kundetilfredshed!*

## Om EPSI-metoden og analysen:

EPSI's modeller bygger på strukturelle ligningsmodeller og en analysemetode kaldet PLS (Partial Least Squares). Det muliggør en dyberegående analyse af driverne bag kundetilfredshed. Image, forventninger, produktkvalitet, service og værdi for pengene vurderes på baggrund af en række gennemtestede spørgsmål, og deres effekt på den overordnede kundetilfredshed analyseres.

Samtlige indeks opgøres på en skala fra 0 til 100. Jo højere indekxsværdi, desto bedre oplever kunderne deres banker. Gennemsnittet for virksomhederne findes normalt i området fra indeks 60 til 75. Virksomheder, som har et indeks på over 75, har en stærk position blandt deres kunder, mens virksomheder, som har et indeks under 60, har en risiko for at miste sit kundeunderlag.

I gennemsnit er fejlmarginen 2,5 enheder. EPSI Rating anvender som standard 95% konfidensinterval for sandsynlighed.

Undersøgelsen af kundetilfredsheden i bankbranchen er baseret på 3912 telefoninterviews med danske bankkunder. Interviewene er gennemført i perioden 5. august til 9. september 2019 af Norstat Danmark for EPSI Rating. Respondenterne for undersøgelsen af privatmarkedet er personer mellem 18 og 79 år, der er bosat i Danmark og kunde i en bank. Respondenterne i erhvervsmarkedsundersøgelsen er repræsentanter for virksomheder og organisationer, der er registreret i Danmark, er kunde i en bank og har mindst én medarbejder ansat.

Udover de navngivne banker rapporteres også på gruppen Øvrige Banker. Denne gruppe består af bl.a. Arbejdernes Landsbank, Spar Nord, Lån & Spar, Middelfart Sparekasse, Vestjysk Bank, Sparekassen Sjælland-Fyn, Alm. Brand Bank, m.fl.

Tilsvarende undersøgelser er gennemført i Sverige, Norge, Finland, Holland og UK.

For mere information om studiet, kontakt: Sofie Breum, Country Manager, [sofie.breum@epsi-denmark.org](mailto:sofie.breum@epsi-denmark.org)