

Danskernes tilfredshed med bankerne er i frit fald

Dyster læsning for bankerne

Skandalesager, negative renter og compliance-regler er de ord, som klister til bankerne. Hele branchen bliver påvirket negativt på trods af at det kun er få som har haft skandalesager. Også de omfattende compliance-regler betyder, at overholdelse af reglerne vejer tungere end at gøre det, som er bedst for kunderne. En cocktail, der giver utilfredse kunder.

EPSI's branchestudie 2021 stiller skarpt på bankkundefredsheden i Danmark. Branchen taber momentum, og fortsætter med at falde på kundetilfredshed. Værst ser det ud for erhvervskundetilfredsheden, der er historisk lav: 65,4 på en skala fra 0 til 100.

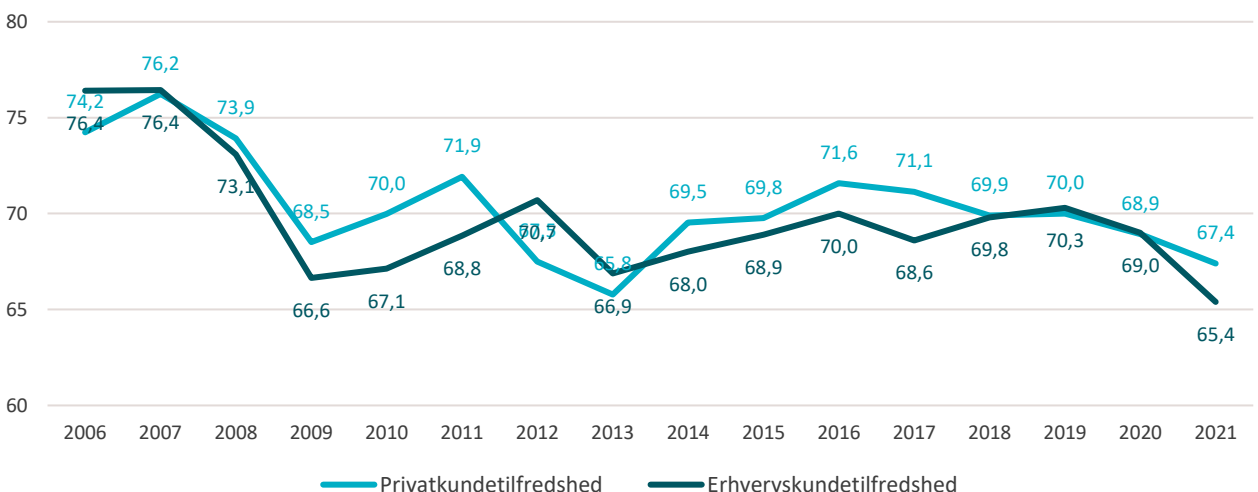
Den historiske udvikling viser, at bankkundefredsheden er følsom over for samfundskriser. Efter 2007 faldt kundetilfredsheden signifikant. Den faldt igen omkring 2011, og voksede så meget langsomt frem til covid-19. Med de nuværende opsving burde tilfredsheden stige. Det gør den bare ikke.

Kundeoplevelser kan groft sagt deles op i struktur og kultur. De fleste banker har efterhånden så godt styr på strukturen, at det ikke er en konkurrencemæssig fordel at have. Til gengæld bliver kulturdelen vigtigere. Her adskiller bankerne sig fra hinanden – både når det kommer til mindset/adfærd, kompetencer og ledelse. Det er ikke nok at have en god governance og skarptskårne KPI'er (struktur).

"Der er behov for at have bankrådgivere, der kan tage hurtige beslutninger her-og-nu. Den tid, hvor det tager dage at få svar, er overstået. Hastighed i beslutninger er et konkurrenceparameter, når kunden skal købe en bolig i dagens boligmarked. Eller når der skal investeres – eller et lån skal omlægges. Banken skal levere i de øjeblikke, der er afgørende for bankkundernes tilfredshed og loyalitet," siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

"Erhvervskunderne oplever ikke det samarbejdsniveau og støtte, som de forventer. De ved, hvad der kan lade sig gøre i andre kontekster, og overfører forventningerne til deres bankrelation. Men bankerne er imidlertid bundet af de tunge compliance-regler, der gør det svært at afvige fra de strenge regler. Taberne bliver en kombination af kunde og bank," siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

Kundetilfredshed i de danske banker 2006-2021



Kronjylland fortsætter som privatkundernes favorit

Sparekassen Kronjylland er stadig i top

Højest målte kundetilfredshed for privatkunder findes igen i år hos Sparekassen Kronjylland. Sparekassen har god afstand til de næste, men falder i kundetilfredshed fra 2020. Største positive udvikling ses hos Jyske Bank, der tog et styrtdyk i 2020 efter bl.a. udmelding om negative renter. I år har de arbejdet sig op ad ranglisten efter en forbedring på 2,8 indekspoint.

Skandalerne presser tilliden nedad

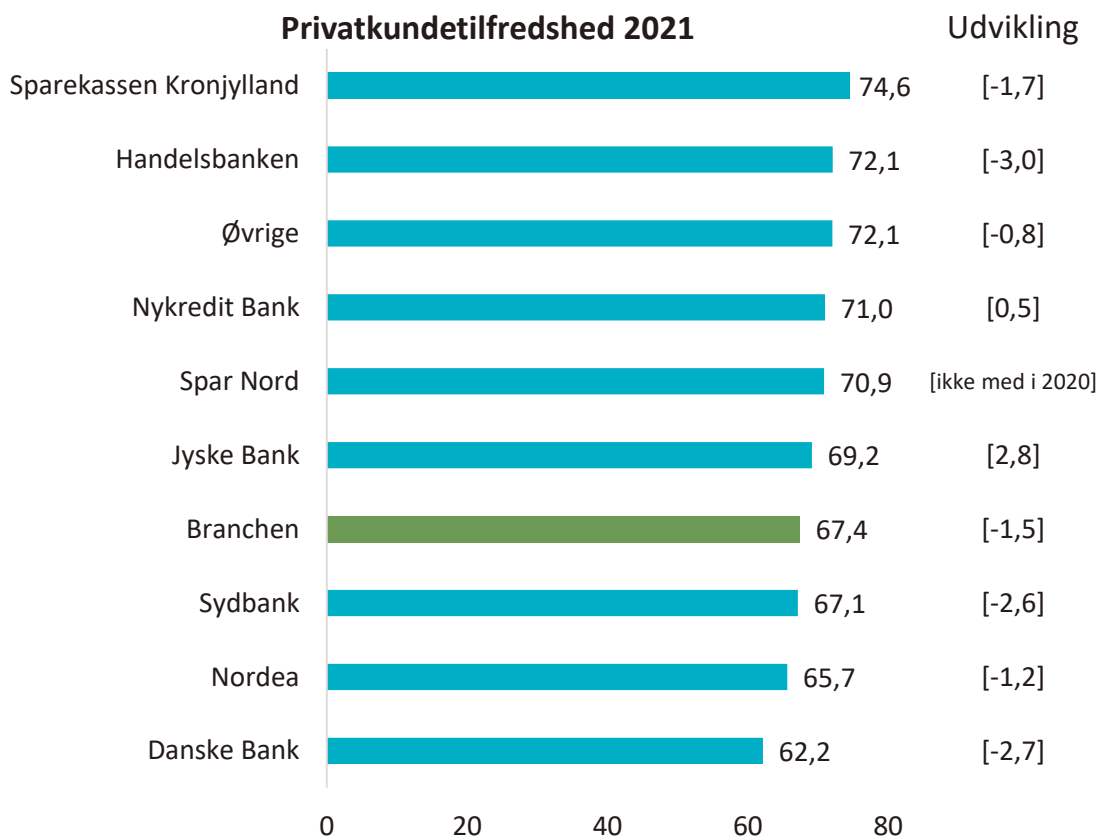
Kundernes tillid bankerne som helhed er meget lav (indeks 57,1), mens tilliden til egen bank er 68,7.

”Vi har desværre igen i år set en del skandaler, der påvirker danskernes opfattelse af bankerne. Medierne har dækket en række negative historier, mens det er, som om, bankerne ikke har haft held med at få dækket de positive vinkler i samme grad. Det påvirker tilliden til sektoren negativt,” siger Sofie Breum.

Stor forskel på bankerne – hastighed er afgørende

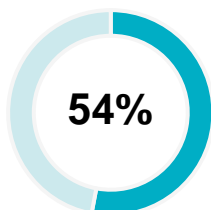
Branchestudiet viser, at der er store forskelle mellem landets banker og de øvrige. De banker, der klarer sig bedst, er bl.a. hurtigere til at træffe beslutninger, og kunderne oplever nemmere adgang til rådgivning.

”Det er interessant, at kunderne er meget tydelige i deres vurdering af, at bankernes centralisering skaber en mere besværlig kundeoplevelse. Hastighed kan være en central parameter i både lån- og investeringsøjemed. Og rådgivningen skal være tilgængelig, når kunden har behovet. Det forventer den moderne forbruger – også af sin bank,” siger Sofie Breum.



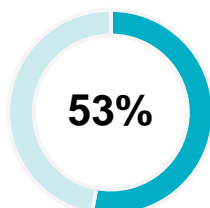
Bankernes digitale tjenester mangler den personlige vinkel

Den danske banksektor er blevet digitaliseret – og covid satte ekstra tryk på udviklingen – men privatkunderne ønsker stadig en personlig relation til deres bank. Den behøver bare ikke længere at være ved et fysisk møde. Og i stigende grad behøver det heller ikke at være samme bankrådgiver til alle behov – brug af specialister vinder ind, men kræver, at de er hurtige til at opfange kundens behov.



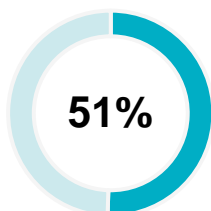
Jeg er blevet proaktivt kontaktet af min bank

Mere end halvdelen af danskerne er blevet proaktivt kontaktet af deres bank i løbet af det seneste år. Kunder, der er blevet proaktivt kontaktet mere end en gang, er 13 indekspoint mere tilfredse, end dem der ikke er blevet proaktivt kontaktet.



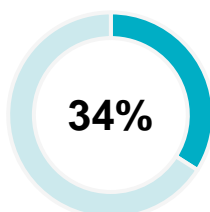
Min bank er interesseret i min økonomiske udvikling

53% oplever, at deres bank er interesseret i deres økonomiske udvikling. Det tilsvarende tal fra 2020 var 61%, så tallet er faldet en del. Forskellen mellem de kunder, der svarer ja og nej til spørgsmålet er 24 indekspoint.



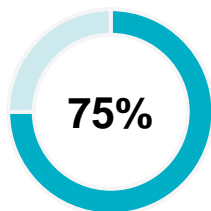
Hvis muligt, ville jeg gerne gøre alle mine bankærinder digitalt

Mere end halvdelen af de danske privatkunder ville foretrække en ren virtuel/digital bank, hvis det var muligt (med online møder frem for fysisk fremmøde). I 2020 var tallet 50%, så der er ikke stor fremgang at spore her.



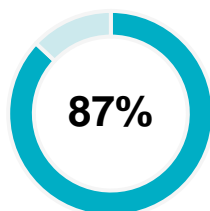
Jeg har haft et online-møde med min bank

34% har haft et online-møde med deres bank. De er 3,7 indekspoint mere tilfredse end dem, der ikke har haft et onlinemøde – men forskellen varierer fra at være -1,2 til 9,5 (størst hos Nordea, hvor de digitale møder har den største positive påvirkning på tilfredsheden).



Jeg ved ikke, om min bank tilbyder bæredygtige produkter

75% af privatkunderne svarer, at de ikke ved om deres bank har bæredygtige/grønne produkter. 12% svarer ja – og disse er også signifikant mere tilfredse end de resterende. Men der er en stor kommunikationsopgave for bankerne.



Min banks digitale tjenester er brugervenlige

Andelen af kunder, der finder bankens digitale tjenester brugervenlige, er faldet fra 91% i 2020 til 87% i 2021. Et højt niveau, men kundernes erfaring med digitale selvbetjeningstjenester vokser også. De sammenligner ikke banken med andre banker, men snarere med andre brancher og sektorer.

Erhvervskundetilfredsheden falder igen

Erhvervskunderne bliver endnu mere utilfredse

Faldet i den samlede kundetilfredshed skyldes store fald hos de største banker, der falder med mellem 3 og 6,8 indekspoint i forhold til et allerede lavt niveau i 2020. Eneste fremgang findes hos Handelsbanken, der øger erhvervskundetilfredsheden med 1 indekspoint og dermed også opnår en samlet tredjeplads i rangeringen.

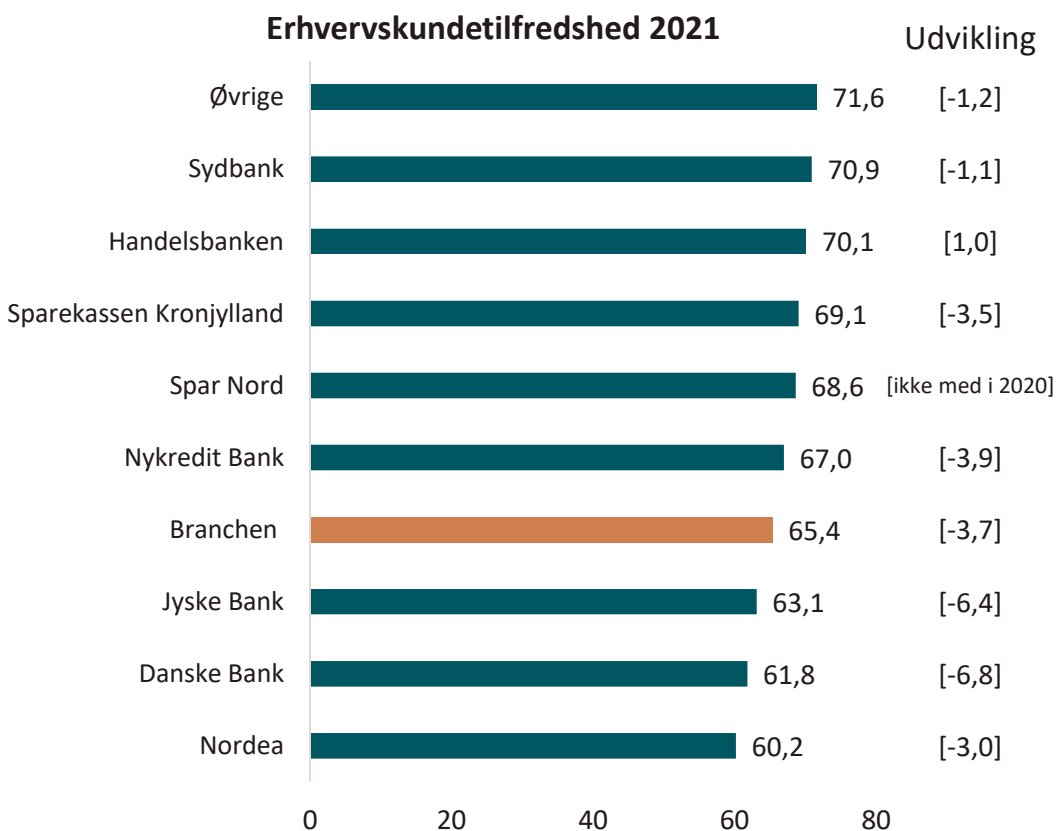
Bedst rangeret er "Øvrige banker" efterfulgt af Sydbank som højest rangerede navngivne bank. "Øvrige banker" dækker over bl.a. Arbejdernes Landsbank, Ringkjøbing Landbobank, Lån & Spar Bank, Sparekassen Sjælland-Fyn, Vestjysk Bank m.fl. Der er ikke tilstrækkeligt med respondenter på disse banker til at kunne vise resultatet for den enkelte bank, hvorfor de er samlet i en gruppe med en høj gennemsnitlig kundetilfredshed (om end nogle af de nævnte ligger højt og andre knap så højt).

"At drive erhvervsbank handler blandt andet om at forstå kundens behov og at være engageret i kundens økonomiske udvikling. Bankerne skal være tæt på deres erhvervskunder, og det kan man kun være, hvis man har fingeren på pulsen," siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

Bankerne svigter de små erhvervskunder

Studiet viser en overraskende høj andel kunder, der ikke har været i kontakt med deres bank i løbet af det seneste år. For små erhvervskunder (0-20 mDKK i omsætning) er andelen, der har været i kontakt 57,4%. For store erhvervskunder (100+ mDKK i omsætning) er den tilsvarende andel 78,7%.

"Forskellen på store og små kunder viser, at bankerne er gode til kontakten når den vedrører de store – og indtægtsgivende – kunder, mens de er mere sløve, når det kommer til de mindre kunder. Det giver mening at segmentere kunderne, men nul kontakt er en af de store anledninger til, at kunder skifter bank – og idet det er dyrere at få nye kunder end at beholde de eksisterende, synes det uhensigtsmæssigt," siger Sofie Breum.



Opskriften på høj erhvervskundetilfredshed: Hastighed, dybde og koordinering

Erhvervskunderne er en broget skare; fra den lokale frisørsalon til det internationale konglomerat. Som hos privatkunderne er der kamp om de store kunders gunst. Men de banker, der er i stand til at skabe skalafordele ved mange mindre kunder, kan vinde via en anden vej. Uanset typen af erhvervskunde, er der nogle fællestræk for deres forventninger. Nedenfor ses en række resultater fra branchestudiet.

"Det er interessant at se, hvordan de enkelte bankers strategier skinner igennem i resultaterne. Nogen har fokuseret på det digitale, nogen er decentrale, osv. Det vigtigste er, at de enkelte lever op til de forventninger, de selv har skabt hos deres kunder," siger Sofie Breum.

74%

Min bank forstår min virksomhed og vores behov

74% af erhvervskunderne føler sig forstået. Disse er i gennemsnit 36 indekspoint mere tilfredse end de kunder, der svarer nej til spørgsmålet.

61%

Min bank træffer hurtige beslutninger

61% af erhvervskunderne vurderer, at deres bank træffer hurtige beslutninger. Spændet varierer fra 48% til 74%, med Sparekassen Kronjylland som topscorer (74%).

80%

Store kunder: Min bank er god til at koordinere specialister og produkter

80% af de store erhvervskunder svarer ja til, om banken er god til at koordinere specialister og produkter til gavn for kunden. Tallet for små kunder er 55%.

29%

Har lavet en årsplan i samarbejde med banken

Der er stor forskel på, hvor gode bankerne er til at udarbejde en årsplan. Spændet varierer fra 21% til 43% med Sydbank som topscorer (43%).

48%

Banken er engageret i min virksomhed og vores økonomiske udvikling

48% af erhvervskunderne oplever banken som engageret i deres udvikling. Forskellen fra bedste til dårligste bank på spørgsmålet varierer fra 36% til 61%.








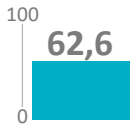

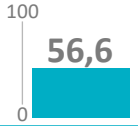


59%

Jeg ville gerne gøre alle bankærinder digitalt

59% svarer, at hvis det var muligt, ville de gerne gøre alle deres bankærinder digitalt. Den tilsvarende andel i 2020 var 71%. Det kan vidne om, at covid-situationens tvang over i de digitale kanaler har gjort det tydeligt, at den personlige relation er vigtig.

Privatkunder: Trends og resultater anno 2021

Hos EPSI Rating udforsker vi løbende forbrugertrends og deres koblinger til vores resultater. Nedenfor findes seks trends, vi finder relevante for banksektoren. Krydret med relevante resultater.

Forbrugertrends	EPSI resultater (privatkunder)
 <p>Ultra convenience: Forbrugerne ønsker friktionsløse kunderejser. Dårlige digitale platforme kan ikke længere kompenseres med god service.</p>	<p><i>Det er nemt at få adgang til rådgivning eller andre relevante services</i></p>  <p>84%</p>
 <p>Forbrugerne har vænnet sig til at virksomhederne bruger intelligent dataintegration, advanced analytics etc. til at personificere deres løsninger.</p>	<p><i>Jeg oplever, at min bank kender mig som individ</i></p>  <p>53%</p>
 <p>Kunderne lever i stigende grad gennem deres telefoner. De digitale selvbetjeningsløsninger skal være enkle og nemme at bruge.</p>	<p><i>Min banks digitale selvbetjeningsløsninger er nemme at bruge</i></p>  <p>87%</p>
 <p>Forbrugerne vil ikke spammes, men de forventer proaktiv (relevant!) kontakt fra deres bank.</p>	<p><i>Min bank er relevant proaktiv</i></p>  <p>62,6</p>
 <p>Bæredygtighed er en prioritet og vokser støt i vigtighed. Således er det et af de vigtigste spørgsmål i EPSI-modellen. Bankerne formår ikke at formidle deres indsats til kunderne.</p>	<p><i>Min bank tager et samfundsansvar</i></p>  <p>56,6</p>
 <p>Fysiske møder erstattes af digitale, men personlige relationer er afgørende, når kunderne bevæger sig fra "everyday banking" og over i specifikke forløb</p>	<p><i>Min bank har en god forståelse for mine behov</i></p>  <p>72%</p>

FIGUR Forbrugertrends og EPSI-resultater, der understøtter disse.

Forklaring: % angiver andele af kunder på tværs af branchen, der har svaret «ja» på et ja/nej/ved ikke-spørgsmål. Indeks (vist med søjlediagram) er resultater på en skala fra 0 til 100.

Corona har været positiv for bankrelationen



Adspurgt til, om corona har påvirket kundernes tilfredshed med deres bank, viser sig et positivt mønster. For privatkunderne svarer hele 12%, at deres tilfredshed er blevet højere pga. bankens corona-håndtering (mens 4% svarer, at den er blevet lavere).

For erhvervskunderne svarer 8%, at deres tilfredshed er blevet højere pga. corona-håndteringen, mens 5% svarer, at deres tilfredshed er forringet.

De resterende kunder vurderer ikke, at corona-håndteringen har påvirket deres kundetilfredshed nævneværdigt.

Det er altså ikke corona, der er skyld i faldet i den gennemsnitlige tilfredshed med banken.

OM EPSI RATING

EPSI Rating har i 22 år målt kundetilfredsheden i Danmark på tværs af en række brancher, herunder banksektoren.

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 hedder vi Svenskt Kvalitetsindex - SKI).

EPSI Rating: Handlingsorienterede indsigter til forbedring af kundetilfredshed!

Om EPSI-metoden og analysen:

Resultater opgøres på en skala fra 0 til 100.

Jo højere indekseværdi, desto bedre oplever kunderne deres leverandører. 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 kundegrundlag. EPSI Rating anvender som standard 95% konfidensinterval for sandsynlighed.

OM STUDIET

Undersøgelsen af kundetilfredsheden i banksektoren er baseret på 2.349 interviews med danske privatkunder og 2.047 interviews med danske erhvervs-kunder. Interviewene er gennemført i perioden 20. juli til 1. september 2021 af Norstat Danmark for EPSI Rating Danmark. Respondenterne i undersøgelsen af privatkunder er danskere med et kundeforhold til en bank (som er fyldt 18 år), mens det for erhvervs-kunder er repræsentanter fra en virksomhed med kontor i Danmark og mere end én medarbejder. Tilsvarende undersøgelser er gennemført i Sverige, Finland og Norge.

For mere information om studiet kontakt:

Sofie Breum, Country Manager
sofie.breum@epsi-denmark.org

PUBLICERINGS DATO

Branchestudiet publiceres 20. september 2021 og inkluderer resultater på en lang række temaer – både direkte relateret til EPSI-modellen, men også relevante temaer som digitalisering, bæredygtighed, kontakt, klager, tillid, relation mv.

