



BANK

2022

COMPLIANCE SKYGGER FOR DEN GODE
SERVICE, MEN BANKERNE HAR STYR PÅ DE
DIGITALE LØSNINGER

Compliance stjæler fokus fra personlig service – resulterende i fortsat faldende kundetilfredshed hos privatkunderne – og status quo hos erhverv

Negative renter, gebyrer og compliance-regler klistrer til bankerne. De omfattende compliance-regler (opfundet fra politisk hold) fjerner fokus fra kunderne.

EPSI's branchestudie 2022 stiller skarpt på bankkundetilfredsheden i Danmark. Branchen taber momentum i forhold til privatkunderne, og fortsætter med at falde på kundetilfredshed – for tredje år i træk.

Bedre er status, når vi ser på erhvervskunderne. Her er der en lille stigning i kundetilfredsheden, og de bagvedliggende faktorer viser tegn på, at bankerne har fået bedre tag i erhvervskunderne igen.

Fire trends fylder i studiet

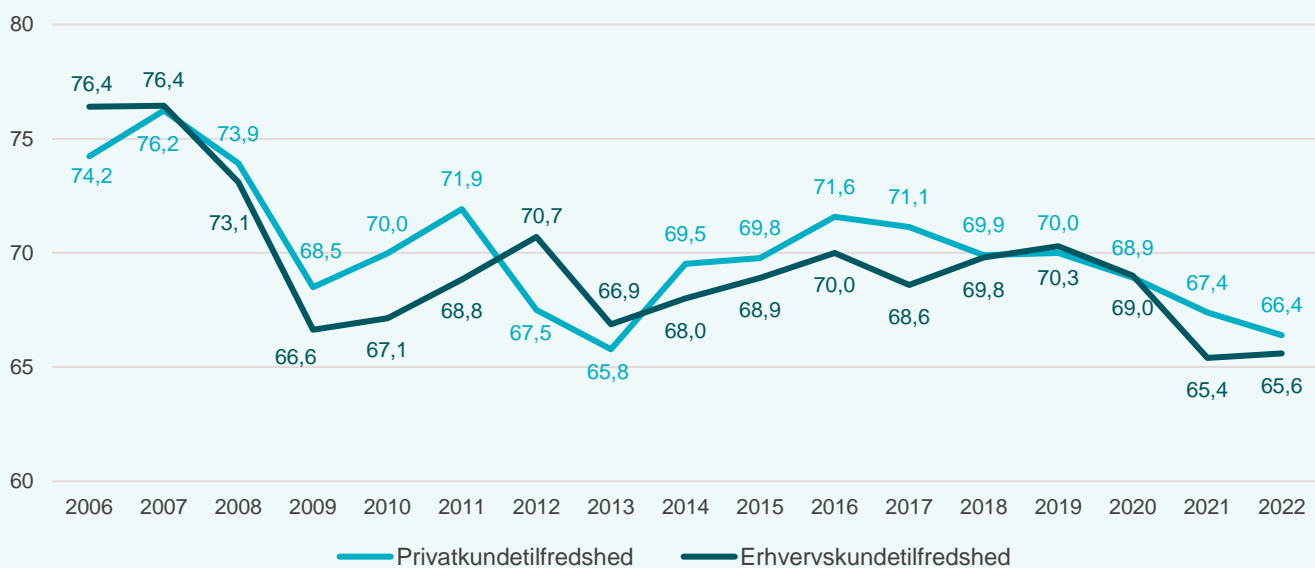
Compliance stjæler fokus fra personlig service – stigende regler og reguleringer fra politisk side tvinger bankrådgiverne til at fokusere på dokumentation og regeloverholdelse frem for personlig service og værdiskabende aktiviteter for kunderne. Det resulterer i mindre proaktivitet og forringet servicekvalitet. Kundernes opfattede servicekvalitet falder for femte år i træk – en trist tendens.

Digitalisering er et styrkeområde for bankerne – og kunderne bifalder de digitale bankløsninger. I fremtiden forventer kunderne mere personlige løsninger og mindre friktion i de digitale udviklinger.

Økonomisk usikkerhed påvirker kunderne – på tværs af samfundet. Kunderne forventer, at bankerne kan tilbyde rådgivning om både hverdagsudfordringer som stigende priser, men også komplekse beslutninger om investering og markedsdynamikker.

Bæredygtighed bliver stadig mere vigtigt – og kunder, der kender til bæredygtige udbud fra bankerne, er signifikant mere tilfredse. På tværs af aldersgrupper og segmenter er der en stigende sammenhæng mellem kundetilfredshed og social ansvarlighed.

FIGUR 1 Kundetilfredshed i de danske banker 2006-2022



Privatkunderne har ikke tillid til sektoren, men helkunderne er meget tilfredse med bankerne

Årets måling viser igen et dyk i privatkundetilfredsheden – en tendens, der startede i 2016. En trist udvikling, der bl.a. bunder i forringet servicekvalitet – herunder især fald på relevant proaktivitet. Dette fald har en række afledte konsekvenser, bl.a. et dyk i oplevet værdsættelse som kunde.

I 2021 fyldte gebyrer og negative renter meget for kunderne. Det er ikke tilfældet i samme grad i 2022, og branchen som helhed stiger i år på oplevet konkurrencedygtighed [efter dataindsamlingen er afsluttet, har bankerne på stribe droppet de negative renter].

Danskerne har ikke tillid til banksektoren

Tilliden til bankerne er på et lavt niveau klassificeret som «utilfredsstillende». Tilliden er på samme niveau som i 2021 og 2020, og der er altså hverken sket positive eller negative ændringer.

Kunder med højest anciennitet i banken er kontraintuitivt mindst tilfredse. Modsat de fleste andre studier, EPSI udfører, er kunder med 10+ års tilhørsforhold til deres bank, mindst tilfredse. Tendensen gælder på tværs af indkomstgrupper.

Segmentforskelle er et vilkår for bankerne

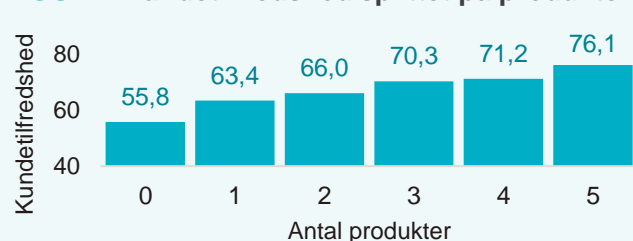
Danskernes privatøkonomi kan ikke skæres over en kam. Der er store forskelle mellem segmenterne, og det seneste års nyheder om gebyrer til de mindst profitable kunder og negative renter på indlån har ikke gjort stemningen over for banksektoren mere positiv. I tillæg hertil har de senere års skandalesager påvirket mange danskere, og når kunderne spørges åbent til vigtige aspekter, angiver de fortsat «undgå skandaler», «opfør jer etisk ordentligt» mv.

De mest succesfulde virksomheder er dem, der forstår deres kunder. Det kræver en indsats at gøre kunderejsen relevant for kunderne – og derigennem at få sikret den gode relation til kunderne. Flere banker formår i større grad at nedbryde kunderejser – og endda se dem fra forskellige segmenters perspektiver.

Helkunderne er mere tilfredse

Privatkunder med flere produkter er mest tilfredse – og der er et klart mønster i tilfredsheden. Jo flere produkter, jo højere tilfredshed. Kunderne er spurgt specifikt, om de har nogle af følgende produkter hos banken: Realkreditlån, boliglån, opsparing, pensionsopsparing, investering via banken.

FIGUR 2 Kundetilfredshed splittet på produkter



NØGLETAL Privatkunder – tilgængelighed, kontakt og rådgivning

81%

Nemt at få adgang til rådgivning

Spændet mellem laveste og højeste andel går fra 73% til 89% – Vestjysk Bank har største andel.

77%

Har haft kontakt med banken det seneste år

Andelene svinger fra 68% til 88% - Sparekassen Kronjylland har den højeste andel.

54%

Er blevet kontaktet proaktivt

Andelene svinger fra 46% til 72% – Nykredit Bank har største andel.

77%

Har fast bankrådgiver

Andelene svinger fra 64% til 96% på tværs af bankerne – Sparekassen Danmark har den højeste andel.

Største stigning hos Nykredit

Nykredit Bank står for årets største stigning i kundetilfredshed, hvilket er en fortsættelse af tendensen fra 2021, hvor banken også steg i kundetilfredshed.

"Det er en stærk stigning, man ikke kommer sovende til. Vi kan se i de underliggende tal, at Nykredit over det seneste år har forbedret sig på en række af de allervigtigste parametre for kundetilfredsheden. Det er flot," siger Sofie Breum.

Højeste kundetilfredshed hos Arbejdernes Landsbank

Årets vinder er Arbejdernes Landsbank, der er ny på listen. Banken er tilmed den eneste af de navngivne banker, der har en gennemsnitlig tilfredshed over 75, og derved kan konkluderes som havende meget tilfredse kunder. Arbejdernes Landsbank er ny i EPSI's publicerede benchmark, da det ikke tidligere har været muligt at indsamle tilstrækkeligt data til at kunne publicere resultaterne.

"Vi har ikke tidligere haft tilstrækkeligt med interviews til at kunne publicere Arbejdernes Landsbank, men de plejer i vores uofficielle liste at være i Top 3, så det er ikke en overraskelse, at de ligger i toppen," siger Sofie Breum.

Bankfusioner giver nye mellemstore spillere i branchen

På ranglisten i 2022 er to nye aktører medtaget som resultat af to bankfusioner: Vestjysk Bank og Sparekassen Danmark.

"Begge banker ligger i Top 5 med flotte scores og et klassisk "sparekasse-dna" som gennemgående i resultaterne: De er gode til personlig service og tilgængelighed," siger Sofie Breum.

Skuffede kunder giver negative udviklinger ved flere banker

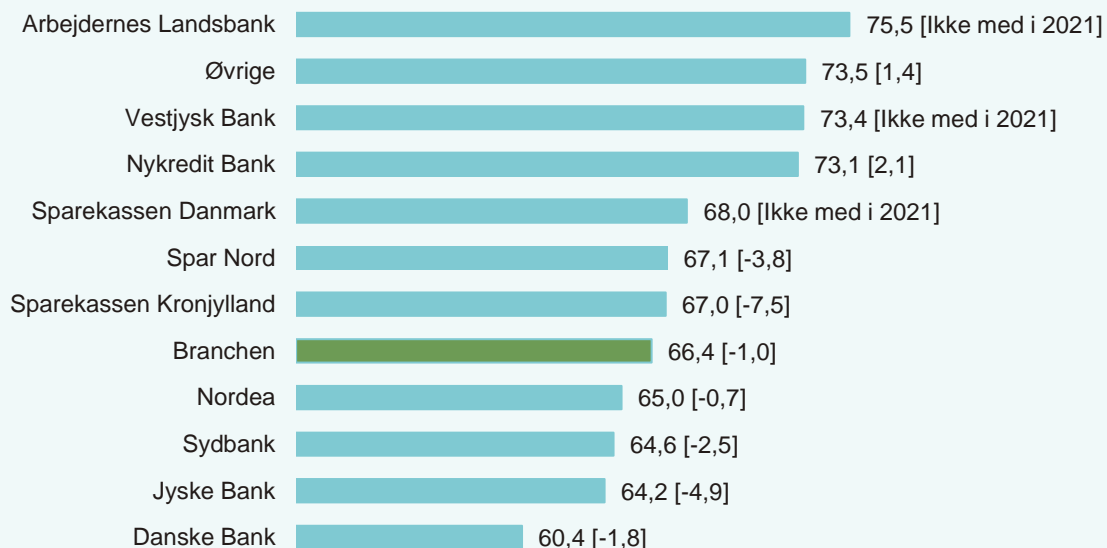
De banker, der falder mest i kundetilfredshed, er også de banker, der har de højeste andele kunder, der angiver, at deres bank ikke fulgte op efter en kontakt, selvom de burde have gjort det. På tværs af branchen angiver ni procent af privatkunderne, at bankerne ikke fik fulgt op på kontakten, selvom de burde. Og forskellen i kundetilfredshed mellem dem, der oplevede opfølgning, og dem, der savnede det, er 33 indekspoint.

De største banker

Blandt de store banker springer Nordea i øjnene. Nordea nærmer sig støt branchegennemsnittet år for år.

"Det er en interessant udvikling, vi ser hos Nordea; de har startet supertankeren. De bliver i år, ligesom mange af de øvrige banker, ramt af gebyrer, compliance og usikkerhed udefra. Indefra kan vi tydeligt se nogle af de store satsninger, de igangsætter. De kunder, der bliver mødt med en relevant proaktivitet eller værdiskabende rådgivning, kvitterer også for det," siger Sofie Breum.

FIGUR 3 Kundetilfredshed 2022 – Privatkunder i danske banker



Erhvervskunderne kvitterer for engagement i kundernes økonomi og koordinering af specialister

Erhvervskundetilfredsheden er på niveau med 2021. Usikkerhed om makroøkonomiske forhold er efterhånden blevet et vilkår for virksomhederne, og mange har fundet frem til den hjælp, de har brug for fra banken. Samtidig oplever flere virksomhedskunder, at banken er engageret i deres økonomiske udvikling og er god til at koordinere specialister og proukter til gavn for dem som kunder. Det er to essentielle ting, der skaber tilfredshed, når de leves op til.

Engagement i den økonomiske udvikling kan komme til udtryk på mange forskellige måder, afhængigt af bankens rammeværktøjer. Nogle banker har konkrete skabeloner, der udfyldes med mål og visioner, andre dokumenterer virksomhedens forretningsmodel, og de elementer, der er risikable deri, og igen andre beror sig på rådgivernes egne foretrukne værktøjer. Der er ikke nødvendigvis en one-size-fits-all, men når kunderne oplever, at banken er engageret, skaber det tilfredshed. Således er der 31 indekspoint forskel i tilfredshed mellem ja og nej til spørgsmålet «Banken er engageret i vores virksomheds økonomiske udvikling».

Branchen er som helhed steget på det oplevede kundefokus – en del af EPSI-modellens Image, bl.a. grundet de ovenstående faktorer. Det oplevede kundefokus er i Top 3 over vigtigste selvstændige spørgsmål med effekt på Tilfredshed i EPSI-modellen for alle navngivne banker i undersøgelsen.

Kontakt er ikke nødvendigvis lig med højere tilfredshed – men det kan være det

Kontakt med kunderne er en anden parameter, der i flere år er blevet italesat som en omkostning, digitaliseringen kan afbløde. Men hos Nykredit, der har været i kontakt med 91% af deres virksomhedskunder ses det tydeligt, at det påvirker tilfredsheden positivt. Hos Nykredit er forskellen i tilfredshed på dem, der har været i kontakt, og dem, der ikke har hele 13 indekspoint. Men det er ikke tilfældet for alle banker. Forskellen i tilfredshed spænder fra 0,2 indekspoint hos laveste visning til Sydbank, der opnår en forskel på 14 indekspoint. Disse forskelle viser, at det ikke er ligegyldigt, hvad man er i kontakt med kunderne om – ej heller hvordan. På tværs af banker er der to typer af kontakt, der giver høj tilfredshed: Besøg hos virksomheden (73 i gennemsnitlig kundetilfredshed på tværs) og Videomøder (74 i gennemsnitlig kundetilfredshed på tværs).

«Det er essentielt for den gode relation til kunderne, at banker formår at møde erhvervskunderne, hvor de er. En filial med gode mødeforhold er ikke nødvendigvis det rigtige for erhvervskunderne – de vil faktisk hellere have dialogen med banken på deres eget hovedsæde. Det giver også bankrådgiveren en helt anden fornemmelse for virksomheden, hvis de skal bevillige større lån mv.,» siger Sofie Breum.

NØGLETAL Erhvervskunder – engagement, kontakt, specialister og årsplaner

Splittet på omsætning

<p>Lille: 49% Mellem: 67% Stor: 78%</p>	<p>God til at koordinere specialister De store kunder oplever i højere grad end de små at banken er god til at koordinere specialister og produkter. Spar Nord er bedst (67%) på tværs af kundesegmenter.</p>	<p>Lille: 50% Mellem: 62% Stor: 79%</p>	<p>Banken er engageret i økonomisk udvikling Der er stor forskel på, hvor meget kunderne oplever om banker er engageret i virksomhedens udvikling. Sparekassen Kronjylland opleves som mest engageret (75%) på tværs af segmenter.</p>
<p>Lille: 26% Mellem: 41% Stor: 35%</p>	<p>Har udarbejdet årsplan med banken Overraskende få store kunder har udarbejdet en årsplan med banken. Sydbank er mest flittig til årsplanerne: 38% på tværs af kundesegmenter.</p>	<p>Lille: 83% Mellem: 90% Stor: 92%</p>	<p>Har været i kontakt med banken De fleste erhvervskunder har været i kontakt med deres bank det seneste år. Nykredit har været i kontakt med 91% af alle erhvervskunder det seneste år.</p>

Sparekassen Kronjylland har de mest tilfredse erhvervskunder

Sparekassen Kronjylland står for den største stigning i erhvervskundetilfredshed, hvilket giver banken en førsteplads i rangeringen. Derved har banken fået rettet op på den tilbagegang i kundetilfredshed, banken led under i 2021. Hos Sparekassen Kronjylland har 99% af erhvervskunderne en fast bankrådgiver (den resterende ene procent angiver, at de selv har fravalgt det). Om man har mulighed for at have en fast bankrådgiver er på tværs af bankerne en vigtig parameter for tilfredshed.

"Det er en flot fremgang, der bl.a. skyldes stigninger i servicekvalitet og stærke kontaktvurderinger," siger Sofie Breum.

Nordea er bedst til store kunder, Nykredit er bedst til bæredygtighed

Nordea er bedst på de store kunder (250+ medarbejdere). Her har Nordea en kundetilfredshed på 72,9, skarpt efterfulgt af Nykredit.

"De store banker er ofte rigtig gode til de store kunder. Her formår de at levere en stærk service og adgang til alle bankens skarpeste hoveder ved behov for sparring mv. Det er altså ikke sådan, at når Nordea ligger lavest på kundetilfredshed på erhvervskunderne totalt set, at det så gælder alle segmenter," siger Sofie Breum.

Nykredit er stærkest på erhvervskundernes vurdering af bæredygtighed (fx på spørgsmål som "Investerer i bæredygtig vækst med tanke på fremtidige generationer" og "tager et samfundsansvar").

"Nykredit er hos både erhverv- og privatsegmenterne førende på bæredygtighedsfokus. Det betyder noget for deres kunder – og de kvitterer for arbejdet. Mere herom i vores næste udgivelse (22.09.2022)," siger Sofie Breum.

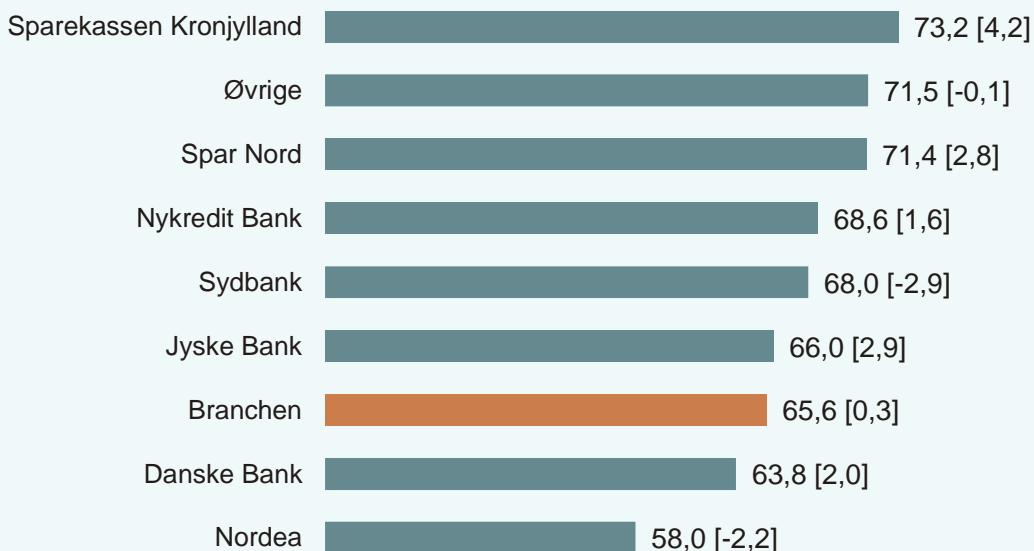
Spar Nord har arbejdet sig op i Top 3, Jyske Bank er blevet mere proaktiv

Spar Nord har den tredjebedste udvikling fra 2021 til i år, hvilket især skyldes stærke vurderinger på tilgængelighed og hurtig svartid. Det giver en flot tredjeplads i rangeringen.

«Spar Nord er højest vurderet på både tilgængelighed og hurtige beslutninger – faktorer, der er vigtige for deres kunder,» siger Sofie Breum.

Jyske Bank står for den største positive udvikling i proaktivitet (om banken tager initiativ og kommer med relevante tilbud og forslag til erhvervskunderne). Det samme gælder spørgsmålet om information, hvilket vidner om et stærkere fokus her hos Jyske Bank i 2022 sammenlignet med i 2021.

FIGUR 4 Kundetilfredshed 2022 – Erhvervskunder i danske banker



Gnidningsfrie kundeforhold med digital understøttelse

Bankerne er gode til de digitale løsninger og kerneydelsen

Produktkvaliteten vurderes stort set ens på tværs af bankerne, hvilket vidner om et rimelig homogent udbud til danskerne. Forskellen på højest og lavest vurderede bank på produktkvalitet er således markant mindre end forskellen på fx servicekvalitet eller værdi for pengene.

Danske Bank er bedst på de digitale løsninger

Bankerne er med på den digitale udviklingsbølge, og kunderne er glade for de muligheder, de har.

De bedste mobil- og internetbanker udbydes af Danske Bank skarpt efterfulgt af BEC's banker (Arbejdernes Landsbank, Nykredit, Spar Nord og Vestjysk Bank).

Vurderingen af bankernes mobil- og internetbank går gennemsnitligt tilbage i forhold til 2021, hvilket tydeligt skyldes en omfattende lancering hos en enkelt bankcentral.

Bankerne har masser af kundedata – men formår ikke at omsætte det til en fordel over for kunderne

Kunderne oplever, at bankerne er tilgængelige, men deres forventninger er mere end det. I takt med at andre virksomheder – ikke mindst i den finansielle sektor – formår at levere relevante, proaktive forslag til optimering af kundernes økonomiske situation, forventer kunderne det samme af bankerne. «I beder jo om så meget data, at I bør kunne forudsige mit økonomiske liv de kommende ti år, hvorfor så ikke fortælle mig om det?,» som en dansker nævner.

Det er gnidningsfrit at være både privat- og erhvervskunde

Generelt finder kunder, der er både privat- og erhvervskunde i samme bank det gnidningsfrit at være dobbeltkunde. For banchen svarer 86% at det er gnidningsfrit at være både privat- og erhvervskunde.

NØGLETAL Privatkunder – Digital Splittet på indkomstgrupper

Lav: 56%
Mellem: 51%
Høj: 56%

Hvis det var muligt, ville jeg gøre alle mine bankærinder digitalt

Lav: 16%
Mellem: 20%
Høj: 33%

Har deltaget i et digitalt møde det seneste år

NØGLETAL Erhvervs kunder – Digital Splittet på omsætning

Lille: 61%
Mellem: 67%
Stor: 80%

Hvis det var muligt, ville vi gøre alle vores bankærinder digitalt

Lille: 24%
Mellem: 34%
Stor: 44%

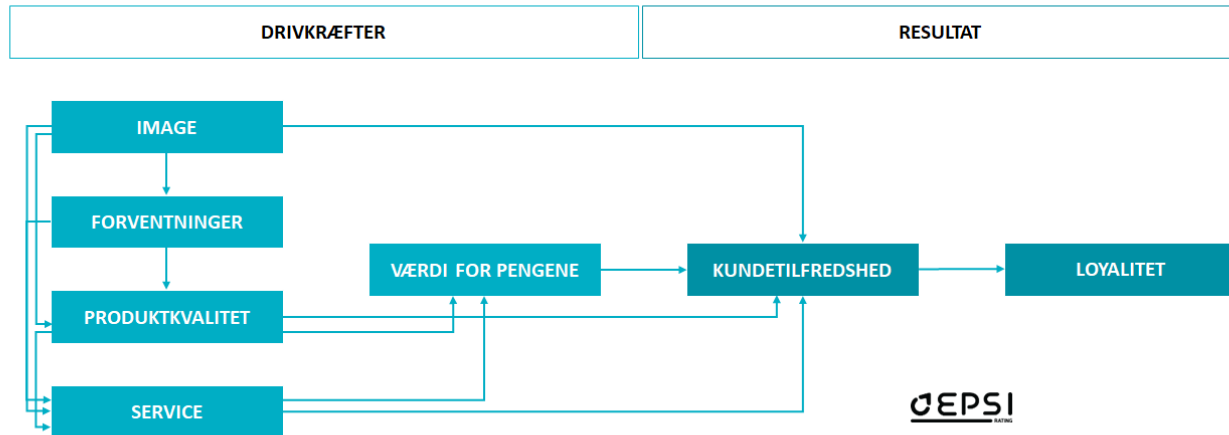
Har deltaget i et digitalt møde det seneste år

Kommentarer til Nøgletal Digital:

Generelt er kunder med høj indkomst/omsætning mere positive over for bankernes digitale løsninger. Og de er mere tilbøjelige til at have deltaget i et digitalt møde.

OM STUDIET

EPSI-modellen



Publiceringsdato

Branchestudiet publiceres **19. september 2022** 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. Den 22. september publiceres et særligt bæredygtighedstillæg.

Om EPSI Rating

EPSI Rating har målt kundetilfredsheden i Danmark siden 1999 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).

Handlingsorienterede indsigter til forbedring af kundetilfredshed!

Om studiet

Undersøgelsen af kundetilfredsheden i banksektoren er baseret på 2.412 interviews med danske privatkunder og 1.646 interviews med danske erhvervs-kunder. Interviewene er hhv. gennemført i perioden 7. juli til 18. august 2022 og 27. juni til 26. august 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.

Resultater opgøres på en skala fra 0 til 100. Jo højere indekssværdi, 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.