



INVESTERING B2C

2023

Danske investeringsplatforme leverer varen i et marked hvor bankerne har hjemmebanefordel på kundeforholdet, men de digitale spillere tilvælges for convenience

De danske investeringsplatforme leverer varen

Danskernes interesse i værdipapirer har ifølge Finans Danmark¹ nået nye højder – og flere vælger at investere deres frie midler via enten deres bank, en investeringsplatform eller fx en investeringsforening. Men der er stor forskel på, i hvor høj grad de enkelte udbydere lever op til deres kunders forventninger. Og der er stor forskel på kundernes forventninger, afhængigt af hvilket segment de tilhører.

Transparens og gennemsigtighed af omkostninger

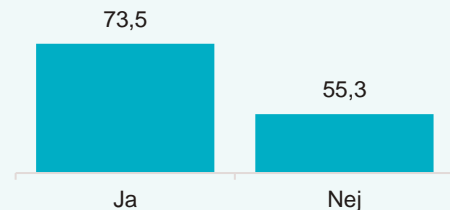
51% af investeringskunderne oplever, det er nemt at gennemskue, hvilke omkostninger, der er forbundet med de enkelte investeringsprodukter.

”Når kunderne finder det nemt at gennemskue omkostningerne, stiger deres tryghed ved at investere, og derved også deres tilfredshed. Og når vi ser på forskellen mellem dem, der finder det nemt at gennemskue omkostninger og dem, der ikke gør, er der hele 18 indekspoints forskel i tilfredshed,” siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

Der er stor variation blandt investeringsudbydere- og platforme på dette parameter med andele fra 38% til 69%. Nordnet er i top med 69%.

Nemt at gennemskue omkostninger

Kundetilfredshed



Danskernes valg af investeringsudbydere

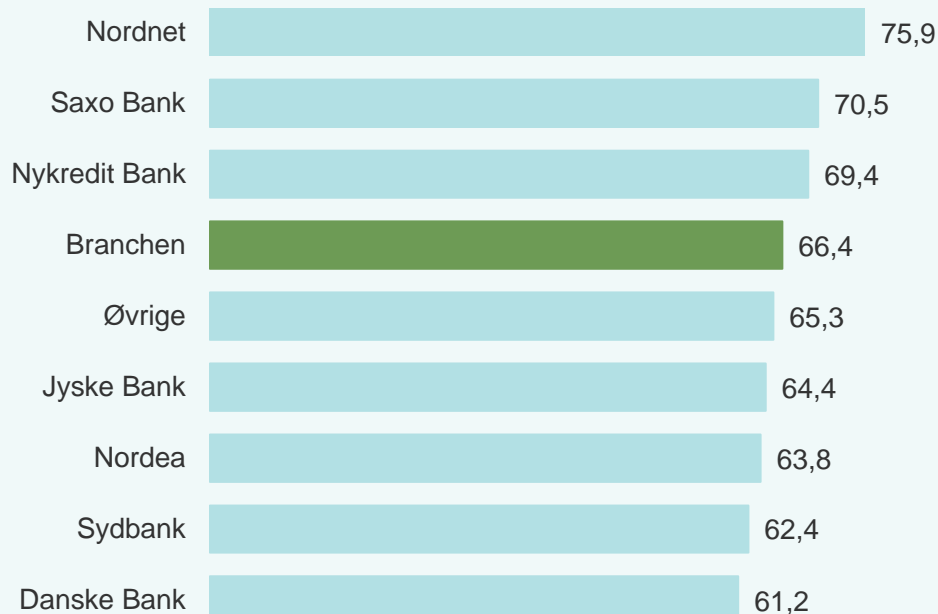
Resultater fra investeringsstudiet viser, at næsten en tredjedel af kunderne benytter flere forskellige udbydere når de investerer. Når kunderne bliver spurgt til, hvorfor de har valgt deres investeringsudbyder, er den hyppigst valgte årsag, at kunderne allerede har et eksisterende kundeforhold (oftest til en bank). Den næstmest valgte årsag er, at det er nemt.

Nordnet i front på kundetilfredshed

Nordnet vinder stort på kundetilfredshed med en meget høj gennemsnitlig tilfredshed (75,9). Nordnet er lykkedes med at skabe en meget brugervenlig digital platform for investering, og det kvitterer kunderne for. De andre selskaber i Top 3 er Saxo Bank og Nykredit Bank. Saxo Bank er nr. 2 på tilfredshed, mens Nykredit er nr. 2 på Net Promoter Score (NPS).

”Nordnet tilbyder stærke digitale løsninger. Kunderne får nemt overblik over fx værdiudvikling på deres investeringer, og de oplever i høj grad, at Nordnet lever op til deres forventninger,” siger Sofie Breum.

EPSI Kundetilfredshed 2023 – Privatkunder hos investeringsudbydere- og platforme



¹ Finans Danmark, 2023

Citater om de navngivne aktører



"Nordnet tilbyder stærke digitale løsninger. Kunderne får nemt overblik over fx værdiudvikling på deres investeringer, og de oplever i høj grad, at Nordnet lever op til deres forventninger," siger Sofie Breum.



"Saxo Bank har de mest aktive kunder – dem, der anser Saxo Bank for at være deres primære investeringsudbyder, er mere tilbøjelige til at følge med i deres investeringer på daglig basis," siger Anders Schriver.



"Nykredit er bedst rangeret på spørgsmål vedrørende kontakt, herunder fx svartid, imødekommenhed og kompetenceniveau. Deres kunder oplever i høj grad, at Nykredits anbefalinger tager udgangspunkt i, hvad der er det bedste for dem som kunde," siger Sofie Breum.



"Jyske Bank får mest ud af deres kontakt med kunderne – og har den laveste andel, der savner opfølgning på seneste kontakt. De er generelt gode til at forventningsafstemme med deres investeringskunder," siger Søren Klestrup.



"Nordea har den højeste tilfredshed blandt de klassiske banker for kunder, de ikke har været i kontakt med. De har den højeste andel af kunder, der benytter Nordea som investeringsplatform pga. et eksisterende bankkunde-forhold. Det er stærkt, når man er i stand til at krydssælge til kunderne," siger Mathias Holm.



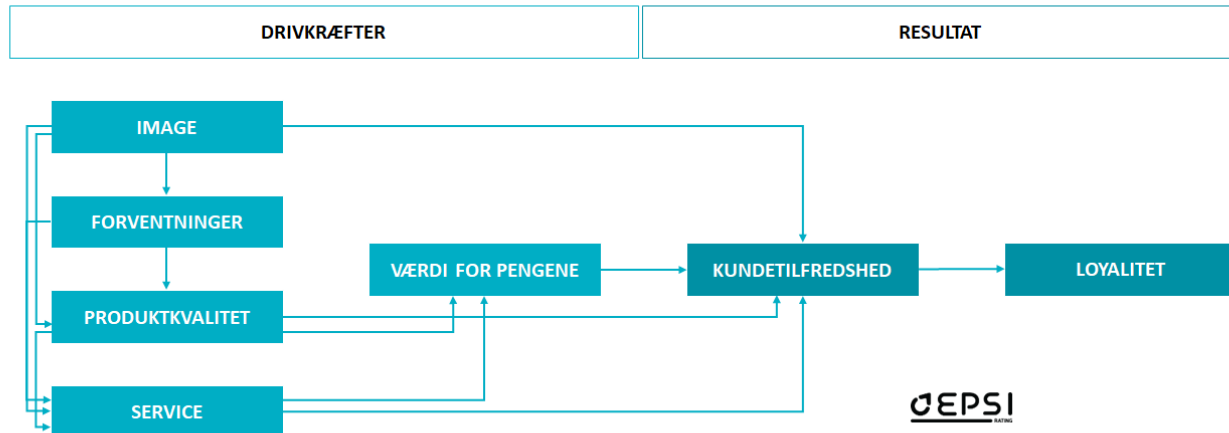
"Hos Sydbank har en meget stor andel af kunderne en personlig investeringsrådgiver, og det er bl.a. med til at påvirke, at kunderne oplever en stor interesse i kundens økonomiske udvikling," siger Anders Schriver.



"Danske Banks kundetilfredshed er lavest vurderet – primært tyngt af deres forholdsvis lave image-vurdering. Men de er næstbedst på relevant proaktivitet og er også fint vurderede på flere digitale parametre. De gør det generelt nemt at være kunde," siger Sofie Breum.

OM STUDIET

EPSI-modellen



Publiceringsdato

Branchestudiet publiceres **6. december 2023** og inkluderer resultater på en lang række temaer – både direkte relateret til EPSI-modellen, men også relevante temaer som digitalisering, rapportering, bæredygtighed, kontakt, relation, mv.

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 hos investeringsudbydere- og platforme er baseret på 1351 interviews med danske privatkunder. Interviewene er gennemført i perioden 14. november til 2. december af Norstat Danmark for EPSI Rating Danmark. Respondenterne i undersøgelsen er danskere med et kundeforhold til en investeringsudbyder (som er fyldt 18 år).

Tilsvarende undersøgelser er gennemført i Sverige 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.

Kontakt: Sofie Breum, sofie.breum@epsi-denmark.org

DECEMBER 2023

EPSI INVESTERING 2023

Kundetilfredshed hos privatinvestorerne



EPSI INVESTERING 2023

INVESTERING

Det strategiske landskab for investeringsudbydere har ændret sig, og digitale platforme spiller en stor rolle for danske privatinvestorer. I vores rapport dykker vi ned i interessante faktorer for investeringsudbydere og -platforme, som bl.a. er drevet af skiftende kundebehov og teknologisk udvikling. Vi dobbeltklikker på de vigtigste trends, der former fremtiden for investeringsudbydere og -platforme i Danmark, og giver dig indsigt i, hvordan I navigerer i et investeringsmarked i udvikling.

Vi har undersøgt syv navngivne investeringsudbydere og -platforme i Danmark 2023 og kombinerer datapunkter med vores indsigt og ekspertise fra den finansielle sektor, hvor vi bl.a. publicerer branchestudier inden for bank, forsikring og pension. Denne rapport giver dig et klart billede af, hvad kunderne efterspørger og praktiske anbefalinger til hvordan I kan øge kundetilfredsheden.

God fornøjelse!

EXECUTIVE SUMMARY: DANSKE INVESTERINGSPLATFOMER LEVERER VAREN

EXECUTIVE SUMMARY

EPSI Rating Danmark har lavet en undersøgelse blandt de største investeringsudbydere og -platforme i Danmark med fokus på at identificere trends og drivere af kundetilfredshed.

Studiet indebarer følgende 8 temaer:

- | | |
|----------------------|-----------------|
| 1) Image | 5) Rapportering |
| 2) Værdi for pengene | 6) ESG |
| 3) Digital | 7) Tilfredshed |
| 4) Service | 8) NPS |

Studiet inkluderer et benchmark til branchen baseret på kundernes svar fra investeringsudbydere og -platforme i Danmark. EPSI Rating Danmark er derfor i stand til at måle på tendenser på tværs af virksomheder og benchmarker hver investeringsudbyder i forhold til branchen og udvalgte konkurrenter. Lignende studier gennemføres også i Norge og Sverige.

UDVALGTE RESULTATER

- 51% synes, det er nemt at gennemskue, hvilke omkostninger, der er forbundet med de enkelte investeringsprodukter. Nordnet er i top med 69%.
- Den hyppigst valgte årsag til at vælge primær investeringsplatform er, at kunderne allerede har et eksisterende kundeforhold (oftest til en bank). Næstmest valgte årsag er, at det er nemt.
- Næsten en tredjedel af kunderne benytter flere forskellige selskaber og platforme til investering.

UDVALGTE TEMAER

Studiet dykker ned i udvalgte tematikker med stor betydning for investeringsudbydere

<p>IMAGE</p>	<p>VÆRDI FOR PENGENE</p>	<p>DIGITAL</p>
<p>SERVICE</p>	<p>RAPPORTERING</p>	<p>ESG</p>
<p>TILFREDSHED</p>	<p>NPS</p>	<p>●●● OG FLERE ANDRE RELEVANTE TEMAER FOR DANSKERNES SYN PÅ INVESTERINGSUDBYDERE OG -PLATFOMER</p>