

BANK B2C & B2B

2024

Kundetilfredsheden stagnerer i et år hvor rådgiverskift og langsomme rentetilpasninger koster hos privatkunderne, mens særligt skuffende digitale løsninger fylder for erhvervskunderne

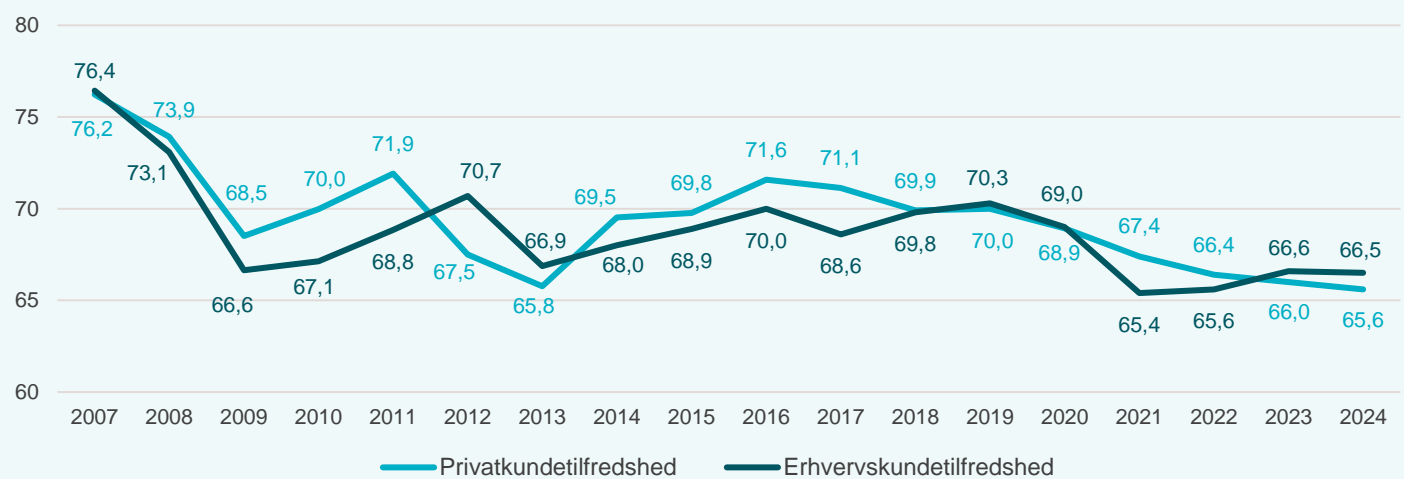
Historisk lav kundetilfredshed hos privatkunderne, mens erhvervskundetilfredsheden stagnerer

Kundetilfredsheden er stagneret for både privat- og erhvervskunder i Danmark i 2024.

Tilfredsheden er – igen i år – på et historisk lavt niveau. Bankerne har de seneste år oplevet stigende kritik fra privatkunder, der har følt sig overset i takt med, at bankerne har været langsomme til at genindføre positive indlånsrenter. Det har især skabt frustration blandt kunderne, som har oplevet, at deres opsparing fortsat har givet ringe eller ingen afkast, på trods af stigende markedsrenter. Samtidig har bankerne kunnet fremvise solide årsregnskaber med høje indtjeningsniveauer, hvilket yderligere har forstærket kundernes opfattelse af en manglende balance mellem deres egen økonomiske situation og bankernes kommercielle succes.

»Kombinationen af økonomisk succes for bankerne og en oplevelse af manglende kundepleje har bidraget til den fortsatte nedgang i kundetilfredsheden, som vi ser i år. Men der er også gode takter at spore. Særligt når det gælder relation til bankrådgiverne, der har stor betydning for kundetilfredsheden,« siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

FIGUR 1 Kundetilfredshed i de danske banker 2007-2024



TENDENSER 2024

Branchestudiet identificerer en række centrale tendenser, der påvirker bankernes evne til at fastholde og tiltrække kunder i et stadigt mere digitaliseret og konkurrencepræget marked. De væsentligste tendenser er:

Rådgiverskift: Flere kunder oplever rådgiverskift, hvilket kan have betydelige konsekvenser for kundetilfredsheden. Rådgiverskift kan skabe usikkerhed blandt kunderne, men også give muligheder for at introducere nye perspektiver og forbedre den personlige rådgivning. Enkelte banker lykkes med gode overleveringer, mens flere taber momentum.

Renter og resultater: Kunderne oplevede, at deres bank var hurtig til at indføre negative renter. I år har de ikke oplevet en lige så hurtig justering på positive indlånsrenter. Bankernes årsrapporter har været meget positive – noget, der ikke er gået kundernes næse forbi. Kunderne er uforstående over for bankernes valg af rentesatser for lige præcis dem.

Digitale løsninger: Digitalisering er en af de mest dominerende tendenser i banksektoren. Bankkunderne forventer i stigende grad en problemfri digital oplevelse, hvor løsningerne er tilgængelige døgnet rundt. Kunderne forventer, at bankerne hele tiden optimerer deres digitale platforme – og forventningerne udvikler sig lige nu hurtigere end de digitale erhvervs løsninger. Bankernes brug af voice og chatbots er i rivende udvikling, men kunderne er ikke imponerede over de værktøjer, der stilles til rådighed.

Sparekassen Kronjylland holder fast i førstepladsen for privatkundetilfredshed. Sydbank står bag den største stigning i årets måling

Højeste kundetilfredshed hos Sparekassen Kronjylland

Årets højest scorende bank er (som i 2023) igen Sparekassen Kronjylland med en kundetilfredshed på 74,4 efter en lille stigning på 0,7.

»Sidste år stod Sparekassen Kronjylland for den største stigning efter et stort fald grundet ny mobil- og internetbank. I år udbygger de yderligere, og er tilbage på 2021-niveauet for dem. Kronjylland er især stærke til elementer relateret til en stærk kunderelation (interesse, forståelse af behov og yder den behøvede hjælp). Samtidig har de et setup, der gør rådgiveren/banken i stand til at træffe hurtige beslutninger, hvilket er en succesformel for dem,« siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

Største stigning hos Sydbank

Årets største stigning findes hos Sydbank, der sidste år tog et dyk efter kommunikation af nye gebyrstrukturer og betalingskort, men kunderne er nu landet godt, og er i år væsentligt mere tilfredse med kvaliteten af rådgivningen og det værditilbud, Sydbank tilbyder.

»Mens branchen går tilbage på vurdering af relevant proaktivitet, stiger Sydbank flot – her er der tydeligt blevet arbejdet med noget, der kan blive bankens trumfkort mange år frem. Kunderne ved kun det, vi fortæller dem. Og derfor er der en stor styrke i at have opbygget en maskine, der kan varetage en stor del af den proaktive kontakt (enten ved at række ud til kunderne digitalt eller ved at fodre rådgiverne med relevante temaer, så de nemt kan eksekvere,« siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

Stigninger hos Sparekassen Danmark og Spar Nord

Sparekassen Danmark og Spar Nord står for hhv. anden- og tredjestørste forbedring i årets studie.

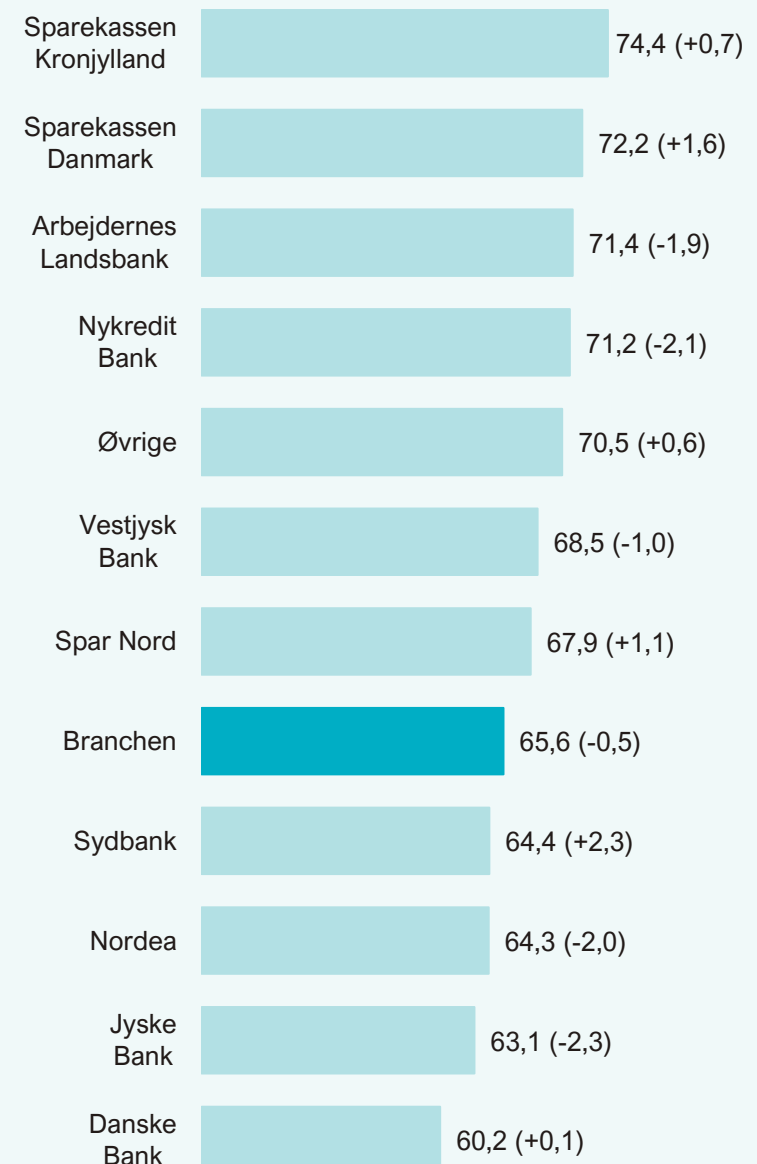
»Sparekassen Danmark har i årets løb formået at øge kundefokus yderligere samtidig med at bankens digitale løsninger bliver vurderet bedre,«

»Spar Nord's oplevede konkurrencedygtighed er steget samtidig med, at kunderne har større tillid til banken,« siger Sofie Breum.

BEC er stærkest på netbank

BEC har på tværs af bankcentraler den bedst ratede internetbank (vurderet til 80,6 i gennemsnit). »Slutkunderne er meget glade for den netbank, de har til rådighed via deres bank i BEC-samarbejdet, «siger Sofie Breum.

FIGUR 2 Privatkundetilfredshed 2024



Bankrådgiverne gør det rigtig godt – men overdragelse fra rådgiver til rådgiver internt i banken påvirker tilfredsheden meget negativt

Rådgiverskifte er en øm tå for branchen

Bankrådgiveren er central for relationen mellem bank og kunde. Men skifte mellem rådgivere er uundgåeligt – løbende vil der være rådgivere, der skifter (eksternt eller internt), og derved behov for at indsætte nye.

«Rådgiverskifte er et vilkår, og derfor er det overraskende, at det har SÅ negativt påvirkning på kundetilfredsheden. Bankerne er nødt til at få knækket nøden til at lave det gode rådgiverskifte for kunderne – for det er netop i skiftet, at relationen til banken er allermost sårbar. Det ved de, og det kan de gøre noget ved. Nykredit har en høj gennemsnitlig kundetilfredshed på 80,5 for kunder, der ikke har skiftet rådgiver. Med en betragtelig vækst i kunder og medarbejdere følger omrokeringer, og dermed rådgiverskifte – og det koster. For Nykredit er rådgiverskifte en af de afgørende forklaringer på det mindre fald i kundetilfredsheden. Til gengæld er Nykredit bedst til at kommunikere rentejusteringer til kunderne, muligvis fordi Nykredit ligger godt på renteområdet,» siger Sofie Breum.

Kundetilfredsheden opdelt på kategorierne for seneste rådgiverskifte viser tydeligt, at kunder, der senest har skiftet rådgiver, ikke er lige så tilfredse som dem, der har haft samme rådgiver i mere end 1 år. De mest tilfredse har ikke skiftet rådgiver (men det er en svær situation at stille efter i en branche med uundgåelige skifter nogen gange).

De banker, der har bedst styr på skiftet, er Sparekassen Kronjylland, Sparekassen Danmark og Arbejdernes Landsbank (alle med gennemsnitlig kundetilfredshed over 70 hos kunder der har skiftet inden for det seneste år). Spændet går fra 50,9 til 73,2.

Kunderne er meget tilfredse med deres bankrådgiver

74% af kunderne i årets studie angiver, at de har en fast rådgiver/kontaktperson i deres bank.

«Kunder med fast rådgiver er mere tilfredse, og i år udbygges forskellen yderligere mellem dem, der har en fast rådgiver og dem, der ikke har – forskellen er mere end 10 indekspoint,» siger Sofie Breum.

Tilfredsheden med egen bankrådgiver er højest for kunderne i Sparekassen Kronjylland, efterfulgt af Spar Nord, Sparekassen Danmark og Nordea.

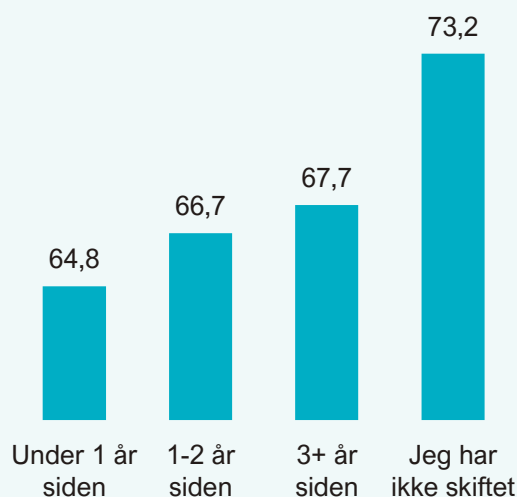
De unge og næsten-unge

I årets EPSI-måling ses et stort fald for aldersgruppen 30-44 år på brancheniveau (og samtlige aktører falder i vurdering i aldersgruppen).

«Vi forventer, at de unge vil være mere tilfredse end de 30-44 årige, men i år er forskellen meget stor. Det ser ud til, at bankernes fokus på "unge kunder" har fungeret – men at de kunder, der har rundet 30 år føler sig glemt. Det er ærgerligt, for det er den gruppe, der oftest sker mest med i relation til privatøkonomisk udvikling,» siger Sofie Breum.

FIGUR 3 Rådgiverskifte

Kundetilfredshed
splittet på seneste rådgiverskifte



Note: Resultaterne er baseret på de 74%, der har en bankrådgiver

FIGUR 4 Tilfredshed med rådgiver

Top 5

- 1 Sparekassen Kronjylland
- 2 Spar Nord
- 3 Sparekassen Danmark
- 4 Nordea
- 5 Øvrige



EPSI SPECIAL "Unge kunder"



Sætter fokus på Gen Z og Millennials – og deres forventninger til den finansielle sektor

Publiceres 10/10 2024

Erhvervskundetilfredsheden stagnerer – Sparekassen Kronjylland solidt i front

Højeste kundetilfredshed hos Sparekassen Kronjylland

Sparekassen Kronjylland står for årets højeste kundetilfredshed efter en forbedring med hele 3,7 point fra sidste års måling.

»Sparekassen Kronjylland er ved at være tilbage, efter en mindre heldig introduktion af ny mobil- og netbank til kunderne sidste år. Nu er børnesygdommene fikset, og kunderne har vænnet sig til et nyt setup – og derfor falder det digitale i baggrunden, og kunderne fokuserer i stedet på den stærke relation til Sparekassen, når de skal vurdere deres tilfredshed,« siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

Stor forskel på segmenter

Der er forskel på, hvor de enkelte banker er stærkest.

De små erhvervskunder (0-20 mDKK i omsætning) er mest tilfredse med Sparekassen Kronjylland og Sparekassen Danmark.

De mellemstore erhvervskunder (20-100 mDKK i omsætning) er mest tilfredse med Sparekassen Danmark, Sydbank og Sparekassen Kronjylland

De store erhvervskunder (100+ mDKK i omsætning) er mest tilfredse med Nykredit og Spar Nord

»Nordea og Danske Bank har de højeste niveauer for kundetilfredshed, når vi stiller skarpt på de børsnoterede virksomheder i Danmark. De børsnoterede virksomheder har ofte brug for adgang til specialister, og her er de to største banker stærke,« siger Sofie Breum.

Rådgivning vs. Salg

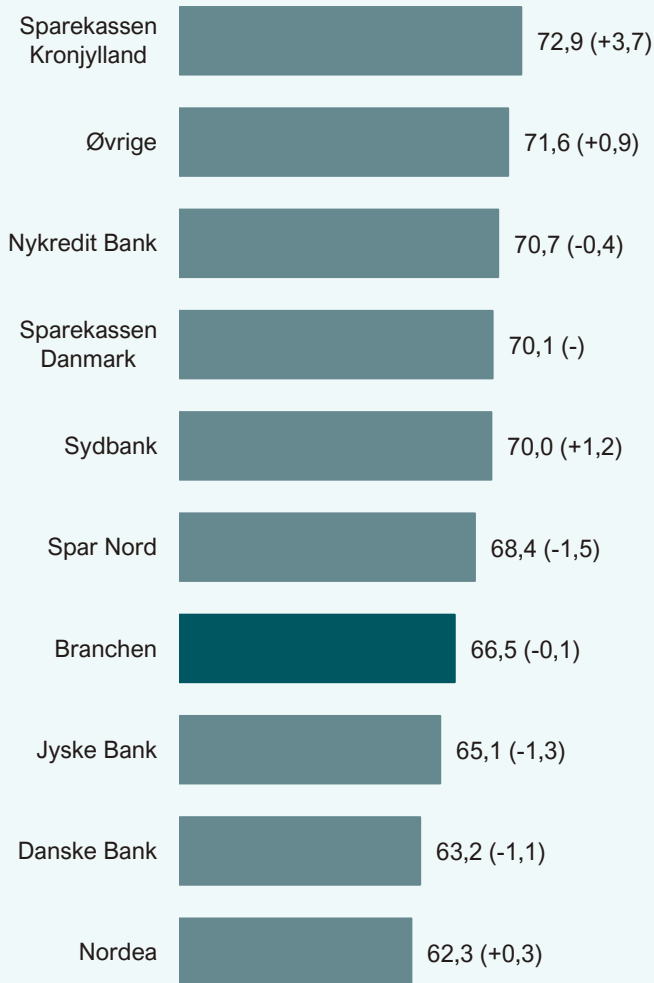
Årets branchestudie viser en stærk sammenhæng mellem kundetilfredshed og om kunderne primært oplever et fokus på salg eller rådgivning. Forskellen i kundetilfredshed er hele 40 point. Det peger bl.a. i retning af, at både privat- og erhvervskunderne ikke overraskende sætter større pris på rådgivning tilpasset deres individuelle behov og økonomiske situation frem for den nagende bagtanke om, at banken forsøger at pådutte kunderne produkter. Forskellen i opfattelse understreger vigtigheden af den rådgivende tilgang, hvor fokus er på at skabe værdi for kunden frem for blot at øge salgstallene.

»Hvis kunderne får et billede af, at bankerne bare skal have afsat et produkt til dem, ødelægger det tillid og tilfredshed. Og det øger risikoen for, at kunderne ønsker at finde et andet sted at være kunde,« siger Sofie Breum.

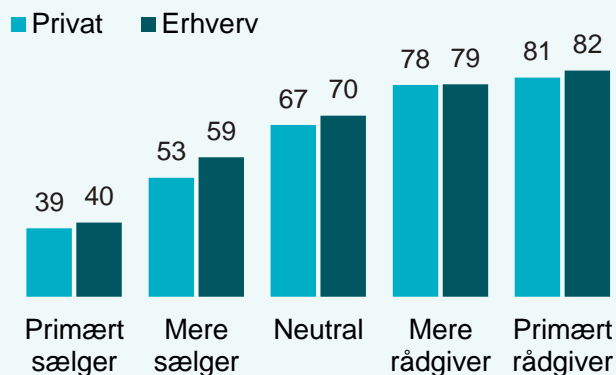
Andet

»Nykredit vinder i kategorien "tilfredshed med bankrådgiver". Kunderne fremhæver, at Nykredit er blevet endnu bedre til at gøre det nemt at være kunde,« siger Sofie Breum.

FIGUR 5 Erhvervskundetilfredshed 2024



FIGUR 6 Sælger vs. Rådgiver 2024



Erhvervskunderne er glade for bookede møder og strategisk sparring – men tilfredsheden med de digitale løsninger falder signifikant

Strategisk sparringspartner

43% af erhvervskunderne angiver, at de anser banken som en strategisk sparringspartner. Når banken bidrager med indsigt i økonomi og fremtidig finansiel vækst, styrkes relationen. Andelen er lidt lavere for de små virksomheder med 1-9 medarbejdere, og er højest for virksomheder med 10-249 ansatte. Andelen er højest hos Sydbank, hvor 56% af kunderne oplever banken som strategisk sparringspartner (for de største virksomheder er det 86%, der angiver, at Sydbank er det).

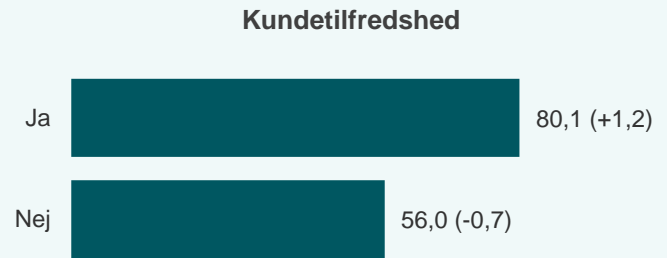
«At være en strategisk sparringspartner er at gå skridtet videre end blot at levere god rådgivning. Forskellen i kundetilfredshed på brancheniveau for kunder, der oplever banken som strategisk sparringspartner, og kunder, der ikke gør, er hele 24 point. Det virker!», siger Sofie Breum.

Erhvervskunderne er glade for bookede møder

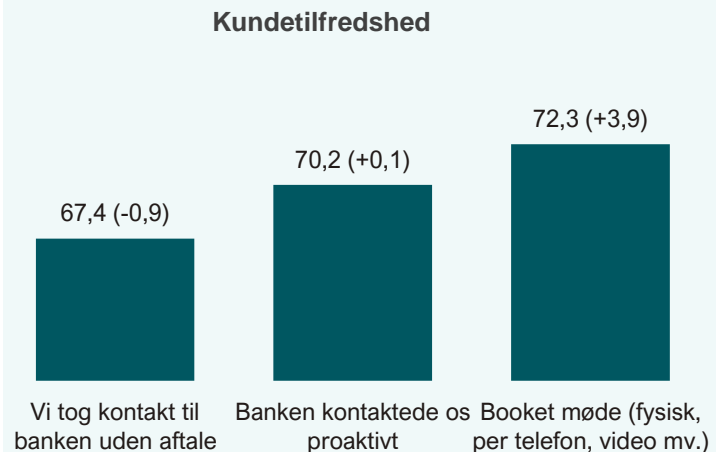
Erhvervskunder, der senest har været i kontakt via et booket møde, er mere tilfredse.

«Proaktiv kontakt har været på agendaen længe for bankerne. Flere er begyndt at se de første små succeser – men det kræver kontinuerligt fokus på at være relevant og konsistent. Det er ikke nok at booke en ringeaften med et mål om at nå x-antal kunder. Kunderne gennemskuer, hvis ikke relevansen er med – og så kan det risikere at give bagslag. Her har de bookede møder en klar fordel – rådgiverne kan være forberedte og levere relevans på et helt andet niveau,» siger Sofie Breum.

FIGUR 7 Strategisk sparringspartner

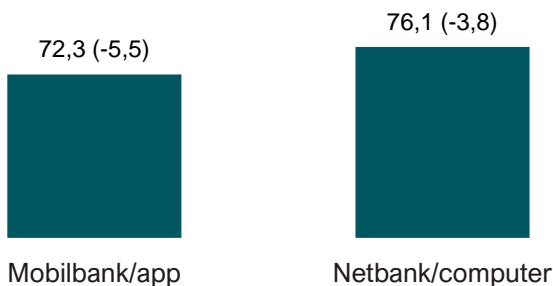


FIGUR 8 Bookede møder fungerer bedst



DIGITAL Erhvervskunderne forventer bedre digitale løsninger end det, de præsenteres for

FIGUR 9 Digitale løsninger

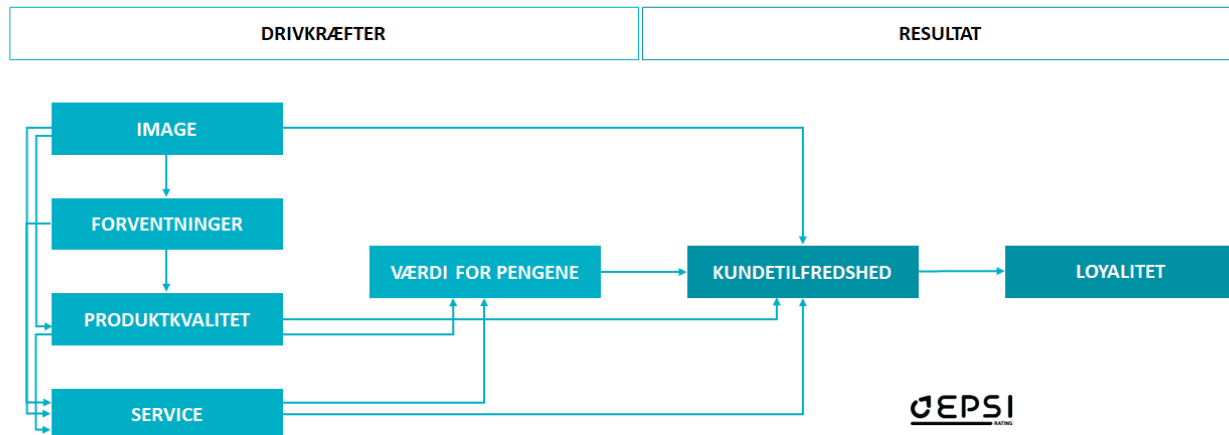


FIGUR 10 Tekstanalyse: Digitale mangler

- Savner funktioner i netbanken
- Savner brugervenlighed i mobilbanken
- Irritation over forældede digitale løsninger
- ...og særligt de større banker får negative kommentarer om deres digitale setups. Forventningerne synes at være større til dem end til de mindre pengeinstitutter.

OM STUDIET

EPSI-modellen



Publiceringsdato

Branchestudiet publiceres **16. september 2024** 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 24. 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

EPSI's bankstudie er i 2024 baseret på 4.775 interviews.

Undersøgelsen af kundetilfredsheden i banksektoren er baseret på 2.808 interviews med danske privatkunder og 1.967 interviews med danske erhvervs-kunder. Interviewene er hhv. gennemført i perioden 17. juni til 19. august og 19. juni til 19. august af Norstat Danmark for EPSI Rating Danmark. Respondenterne i undersøgelsen af privatkunder er danskere i alderen 18-75 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 indeksværdi, 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.

EPSI UDGIVER LØBENDE SPECIAL-RAPPORTER OM RELEVANTE TEMAER FOR DEN FINANSIELLE SEKTOR

EPSI SPECIAL De unges forventninger til den finansielle sektor

De unge generationer har meget forskellige forventninger til deres bank, pensionselskab mv.

Gennemsnitsalderen for første boligkøb er 37 år. Men mange bankers ung-programmer er ofte 18-29 år, hvorfor kunderne føler sig langt fra banken i det øjeblik, banken gerne vil være tæt på dem...

EPSI stiller i rapporten skarpt på, hvad de unge kunder forventer af den finansielle sektor.

Hvilke temaer er vigtige for dem, hvornår og hvordan vil de gerne kontaktes, og hvad vil de gerne gøre selv vs. have rådgivning om.



Rapporten udkommer 10/10 2024

Sign-up allerede i dag hos EPSI

Fokus i rapporten:
Unge kunder: Gen Z (født 1996-2010) og Millennials (født 1980-1995)

EPSI lancerer et nyt branchestudie: Private Banking (Wealth Management)



Vi leverer **actionable insights** via følgende temaer...

Tilfredshed & NPS
Private Banker: Relation & kompetence
Investeringsrådgiver: Relation & kompetence
Øvrige specialister (ejendom, pension, skat mv.)
Relevant proaktivitet
Relationskvalitet
Digitale løsninger
Forståelse af kundens behov
Værdiskabende rådgivning
...

For mere information om studiet, der lanceres ultimo 2024
Sofie Breum, sofie.breum@epsi-denmark.org, +45 28 49 74 28

Definition: **Private Banking** kunder med minimum 2mDKK i investerbare midler, som angiver at de er Private Banking kunde hos deres bank.