



BANK BÆREDYGTIGHED

2024

PRIVATKUNDERNES PERSPEKTIV PÅ
BANKERNES BÆREDYGTIGHEDSINDSATSER

OKTOBER 2024

Bankernes indsatser i relation til bæredygtig vækst imponerer ikke kunderne

De danske banker er blevet bedre til at kommunikere deres bæredygtighedsarbejde til kunderne, så kunderne lægger mærke til kommunikationen. Det viser EPSI Bæredygtighedsindeks Bank 2024.

Privatkunderne savner fokus, men flere banker skiller sig positivt ud

Hvor kunderne bliver mere positive over for kommunikationen om bæredygtighedsarbejdet år for år, går det langsomt fremad med kundernes vurdering af selve bæredygtighedsindsatsen.

De danske privatkunder er relativt negative over for bankernes bæredygtighedsarbejde i gennemsnit.

«Branchegennemsnittet er under den magiske grænse på 60, og vurderes således som 'utilfredsstillende'. Og en af de helt klare årsager er, at bankerne ikke formår at få fortalt de gode ting, de gør, til deres kunder. Kommunikationen forbedres i år +2 point, men det er fra et meget lavt niveau, så vi håber (for både banker og kunder), at der snart sker en lidt større positiv udvikling på området,» siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

'Øvrige' (der er et miks af mindre pengeinstitutter) topper rangeringen med en flot score på 67,6.

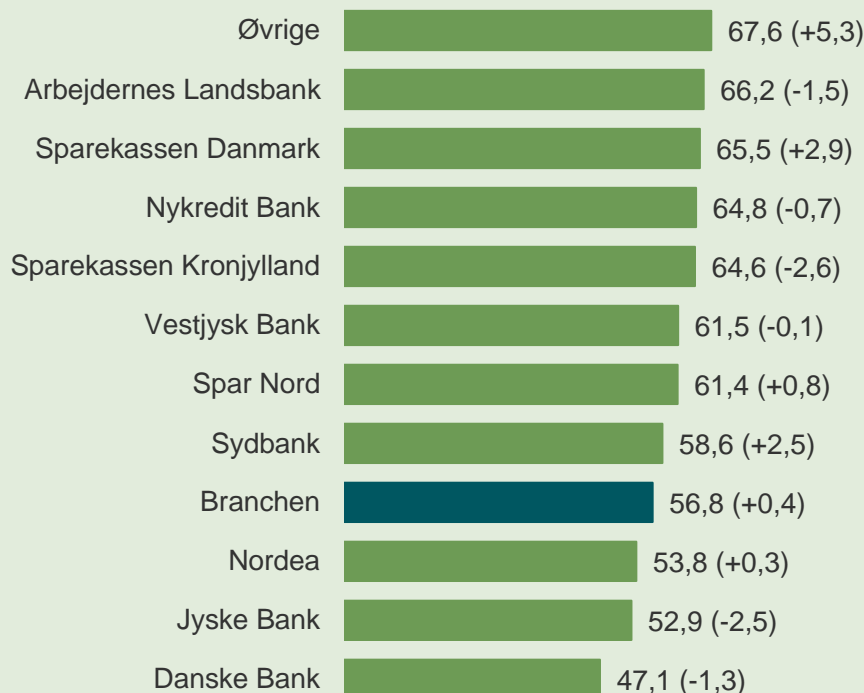
«Vi ser nogle flotte takter på tværs af erhverv og privat. Mange banker har formået at løfte sig på bæredygtighedsindekset i forhold til sidste år – og den udvikling vil vi gerne markere. Der skrives meget om, hvad bankerne ikke formår, men udviklingen er værd at anerkende. Vi ved, fra adskillige ESG-studier, at bæredygtighed og ESG er støt stigende i vigtighed for kunderne. Og hvis man ikke som bank er kommet med på vognen, risikerer man at blive efterladt på perronen,» siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

EPSI's bæredygtighedsindeks udspringer af et stort forskningsarbejde, hvor EPSI's erhvervsph.d.-studerende Love Westin i samarbejde med professorerne Jacob Hallencreutz og Johan Parmler (alle fra EPSI Gruppen, men også tilknyttet svenske universiteter), har forsket i sammenhængen mellem kundetilfredshed og bæredygtighed (set fra kundens perspektiv). «

EPSI Gruppen måler på 'bæredygtig vækst' og bæredygtighed skal således ses i ordets brede forstand: Leverer bankerne langsigtede løsninger (i en ellers kortsigtet verden).

Bæredygtighedsindekset har en signifikant påvirkning på kundetilfredshed, og effekten på kundetilfredsheden stiger år for år,» siger Jacob Hallencreutz, Group CEO, EPSI Rating Group.

FIGUR 1 Bæredygtighedsindeks Bank Privat 2024



”EPSI’s bæredygtighedsindeks måler, om virksomhederne (i kundernes øjne) tager et samfundsansvar og bidrager til bæredygtig vækst i samfundet – med tanke på de kommende generationer. Vi ser altså på det langsigtede ansvar, som pengeinstitutterne tager.

Der er stor forskel på, hvordan de enkelte aktører skiller sig ud i toppen:

Nykredit er særligt stærke på deres fokus på den grønne omstilling og deres ejerform som en stor styrke.

Arbejdernes Landsbanks styrke ligger særligt også i deres ejerform og bl.a. deres tilgang til kunder, der ellers ville have svært ved at få en lige så favorabel løsning andre steder.

Sparkassen Danmark og Sparekassen Kronjylland vinder særligt på det sociale ansvar, sparekasserne tager i lokalsamfundet. Men også på den oplevede ordentlighed, der særligt fylder hos Sparekassen Kronjylland,»

– Sofie Breum, Country Manager, EPSI Danmark

Årets EPSI-studie understreger sidste års pointer i relation til ESG: Når de danske kunder skal vurdere bankernes evne til at levere på ESG-dagsordenen, er de bedre på Government – at have en ansvarlig tilgang til ledelse og økonomi, end de opfattes ift. Social ansvarlighed og Bidrag til den grønne omstilling.

Environment (E) vindes af Nykredit Bank, der af kunderne vurderes som længst fremme på den grønne dagsorden.

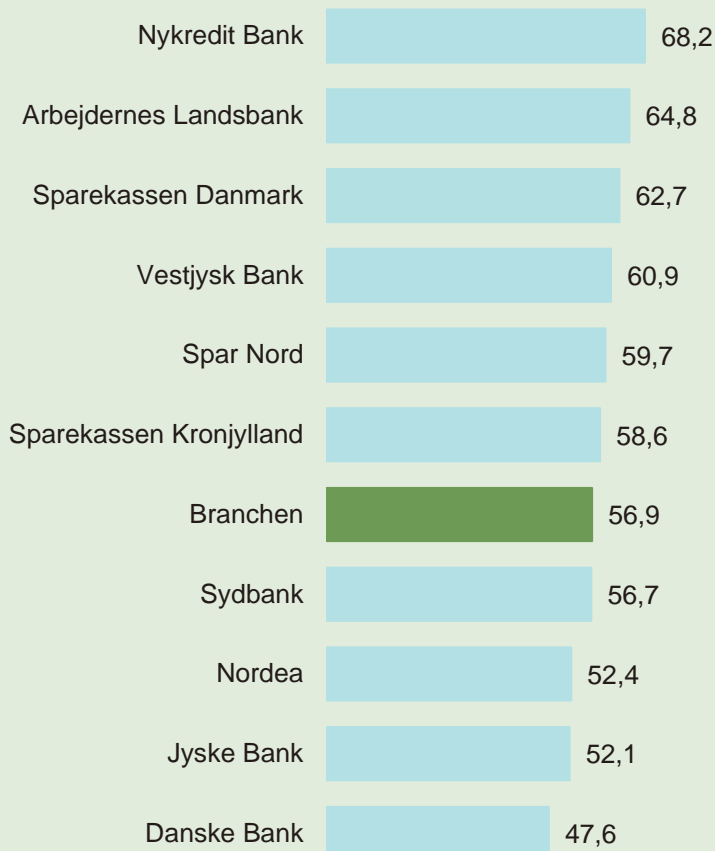
Social (S) vindes af Sparekassen Kronjylland, der af kunderne vurderes som bedst til at levere på den sociale ansvarlighed, herunder også bidrag til kundernes nærmiljø.

Government (G) stiller skarpt på, om kunderne vurderer, at deres pengeinstitut har en ansvarlig tilgang til ledelse og økonomi. Her vinder **Sparekassen Kronjylland**, der bl.a. også vinder højeste vurdering af tillid til egen bank.

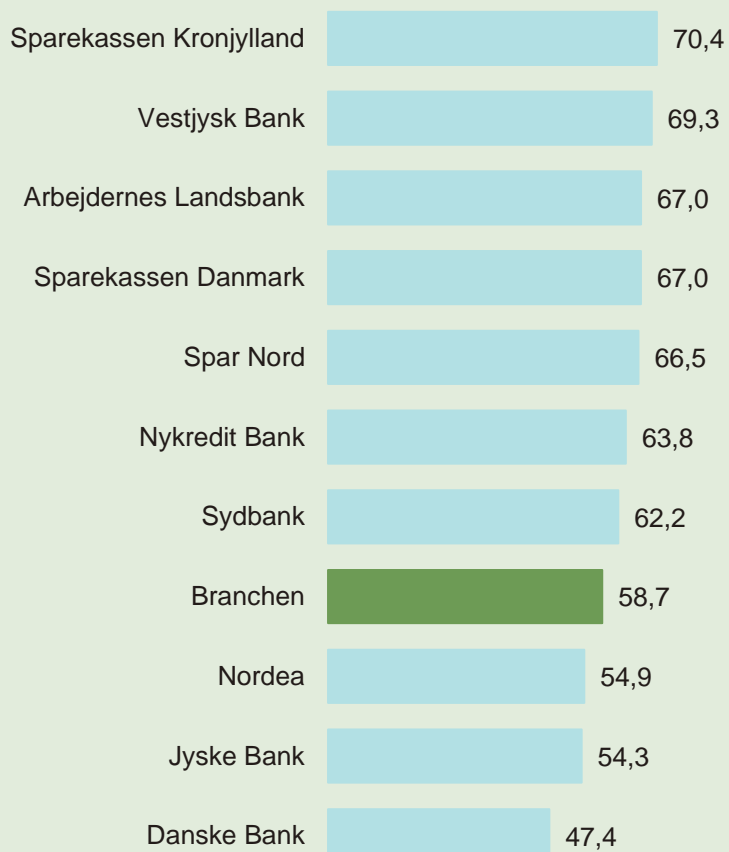
«Vi ser et meget stærkt pengeinstitut i form af Sparekassen Kronjylland, der de seneste år har formået at levere på de ting, deres kunder efterspørger, særligt når det kommer til relation til kunderne, social ansvarlighed og generelt en pålidelig, ansvarlig måde at drive bank,» siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark, der tilføjer:

«**Nykredit** vinder på E – opfattelsen af, at de er suveræne ift. at bidrage til den grønne omstilling. Her har de en stærk konkurrencefordel,»

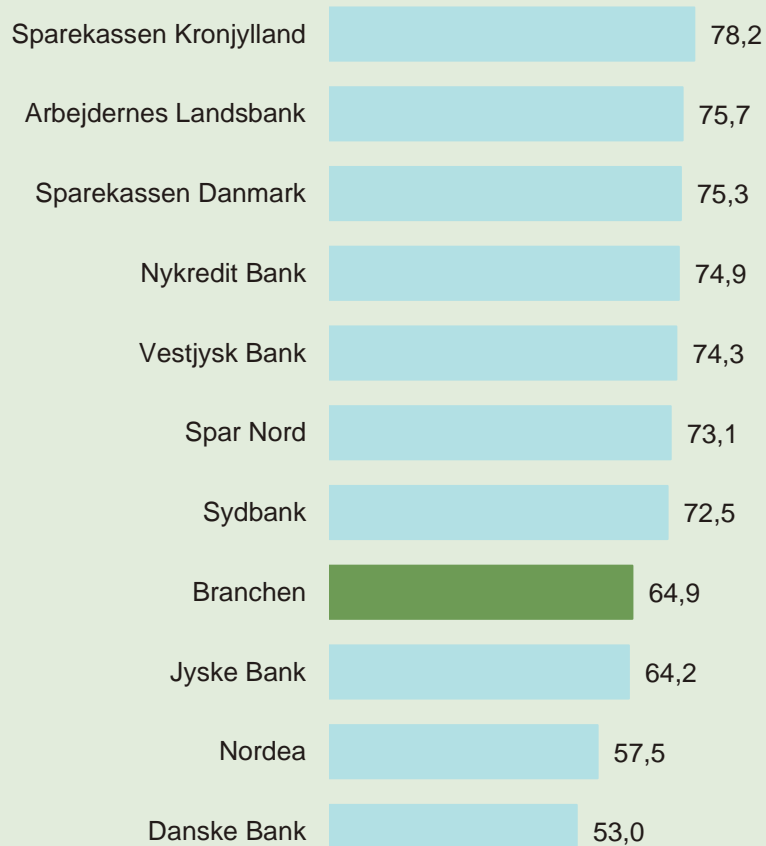
Bidraget til den grønne omstilling



Udviser social ansvarlighed

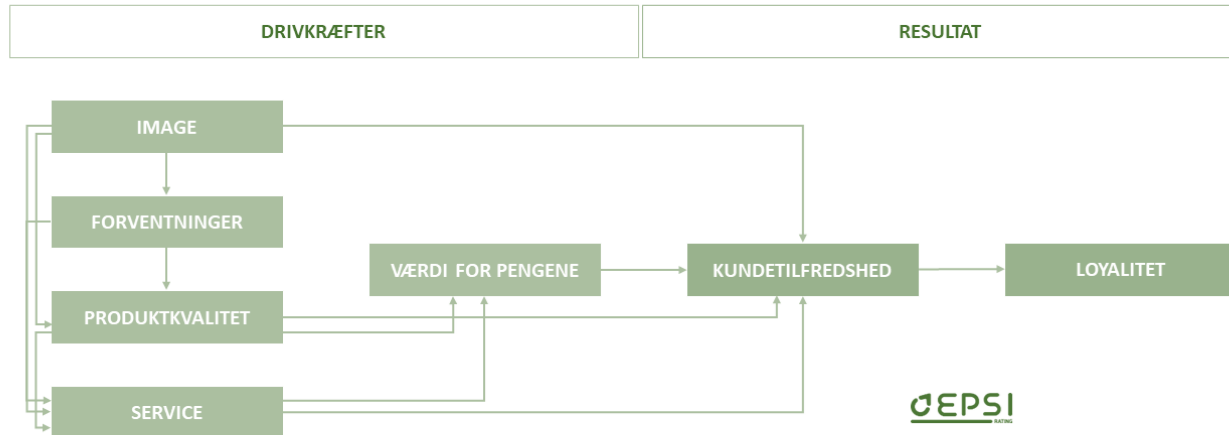


Har ansvarlig tilgang til ledelse og økonomi



OM STUDIET

EPSI-modellen



Publiceringsdato

Branchestudiet for kundetilfredshed blev publiceret **16. september 2024**. Det inkluderer resultater på en lang række temaer – både direkte relateret til EPSI-modellen, men også andre relevante temaer som digitalisering, bæredygtighed, svindel, proaktivitet, tillid, relation mv. **24. oktober** publiceres dette 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.




Publiceres 25. oktober 2024

➤

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

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

Publiceres december 2024



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.