

The background of the top half of the page shows a person's hands typing on a laptop keyboard. Overlaid on this are various financial and business icons: a world map, a line graph with an upward arrow, a bar chart, a person with a stack of coins, two smartphones, and gears. The overall theme is digital finance and private banking.

PRIVATE BANKING 2024

De velhavende kunder er tilfredse med deres private banking-løsninger hos bankerne. Bankerne gør det nemt at være kunde, men har et potentiale, når det kommer til værdiskabende rådgivning og værdi for pengene.

De velhavende kunder er godt serviceret af bankerne – men der er potentiale i at komme tættere på kundernes drømme og præferencer

Private Banking-segmentet er et eftertragtet segment. De genererer større omsætning til bankerne via øget aktivitet sammenlignet med den gennemsnitlige privatkunde, hvilket gør dem til et vigtigt segment. Og kunderne er opmærksomme på, at de er attraktive – derfor er forventningerne til bankerne også højere end privatkundernes. EPSI Rating Danmark offentliggør for første gang et branchestudie for private banking-segmentets kundetilfredshed. Men EPSI har årtiers erfaring i at måle på specifikke bankers løbende tilfredshed (herunder altid med private banking-segmentet rapporteret for sig selv) i regi af filialmålinger og deep dives for nogle af Danmarks mest ambitiøse banker.

Nykredit vinder på kundetilfredshed og værdi for pengene

Nykredits private banking-kunder er de mest tilfredse.

Nykredit er bedst til at få kunderne til at føle sig værdsatte (en faktor, der betyder meget for de velhavende kunder). Desuden er de også bedst på beslutningshastighed, konkurrencedygtighed og værdiskabende rådgivning.

"Nykredit lever i høj grad op til kundernes forventninger. Deres kunder giver udtryk for, at de får stærk, kompetent rådgivning, og oplever at være værdsatte hos Nykredit," siger Sofie Breum.

Jyske Bank vinder på rådgivning og rapportering

Jyske Banks kunder kvitterer for både den relevante, proaktive kontakt (med fx forslag til optimering af kundernes økonomi) og den løbende markedsinformation (om temaer, der påvirker kundernes investeringer), de modtager.

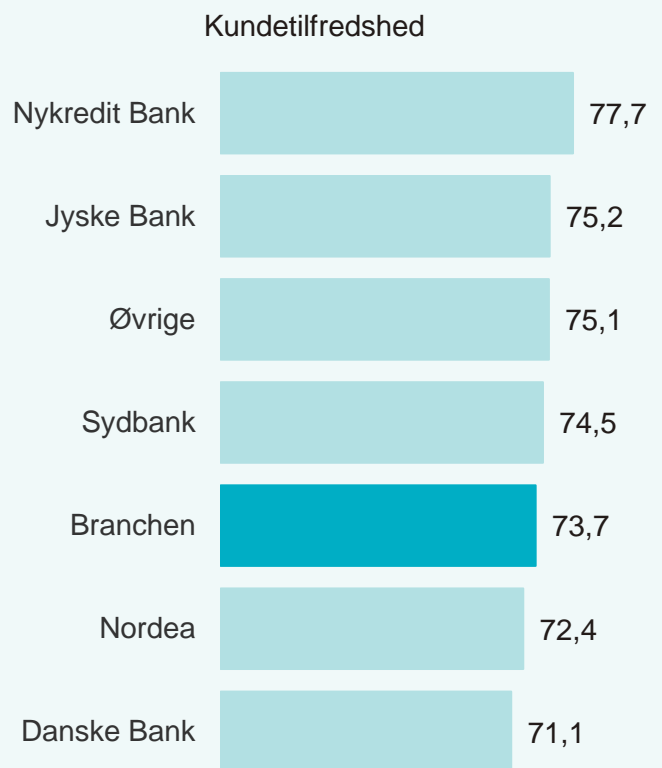
"Jyske Bank leverer relevant kommunikation; særligt om bl.a. investeringer. Det kvitterer kunderne for med høje vurderinger af både værdiskabelse og relevans," siger Sofie Breum.

Sydbank vinder på det oplevede kundefokus

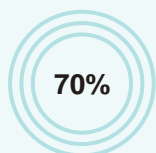
Særligt pålidelighed og tilgængelighed slår igennem som styrker for Sydbank. De rangerer højest på begge spørgsmål, med flotte, høje vurderinger over 80.

"Kunderne har et billede af, at de kan regne med Sydbank, og at banken som helhed er ordentlig. Sydbank er tilgængelig, når kunderne har behov, og giver værdiskabende rådgivning. Det virker positivt på den samlede tilfredshed," siger Sofie Breum.

EPSI Kundetilfredshed 2024: Private Banking



EPSI Udvalgte resultater fra Private Banking 2024



70% af private banking-kunderne synes, at deres private banker skaber værdi for dem. Hos **Sydbank** og **Jyske Bank** oplever flest kunder, at private bankeren skaber værdi for dem som kunde (73%). Det korrelerer med oplevelsen af, om banken er interesseret i kundens økonomiske udvikling.



20% af private banking-kunderne i studiet er **virksomhedsejere**. De er mindre tilfredse end de øvrige respondenter hos alle navngivne banker. Hos **Nordea** er forskellen under 1 point, mens virksomhedsejerne hos andre banker er op til 10 point mindre tilfredse end de øvrige respondenter.

Citater om de navngivne aktører

Nykredit

"Nykredit er super gode til at leve op til kundernes forventninger. Kunderne giver udtryk for, at de får meget kompetent rådgivning, og at de oplever, at de er meget vigtige for banken,"

JYSKE BANK

"Jyske Bank leverer relevant kommunikation til kunderne – særligt om investeringer mv. Det kvitterer kunderne for med høje vurderinger af både værdiskabelse og relevans. Derudover har 82% af deres private banking-kunder et billede af, at Jyske Bank er interesseret i deres økonomiske udvikling,"

Sydbank

"Kunderne har et billede af, at de kan regne med Sydbank, og at banken som helhed er ordentlig. Sydbank er tilgængelig, når kunderne har behov, og giver værdiskabende rådgivning. Det virker positivt på den samlede tilfredshed,"

Nordea

"Nordea er næstbedst på 'sender løbende relevant markedsinformation (og nyheder), om temaer, der påvirker mine investeringer' og tredjebedst på indsigt fra den rapportering, kunderne modtager. Men kunderne har svært ved at gennemskue, hvad de betaler for, og er ikke så positive ift. de digitale løsninger, der er til rådighed,"

Danske Bank

"Danske Banks digitale løsninger vurderes som meget gode - det er Danske Banks særlige styrke i studiet. De 34% af Danske Banks PB-kunder, der har gjort brug af 'øvrige specialister' (dvs. udover deres private banker og deres investeringsrådgiver), er meget mere tilfredse, end dem, der ikke har. De 34% er den højeste andel i branchen..."

Generelt for branchen

Den gennemsnitlige kundetilfredshed er 74, og hele tre navngivne banker vurderes på 75 eller højere i gennemsnitlig afrundet kundetilfredshed.

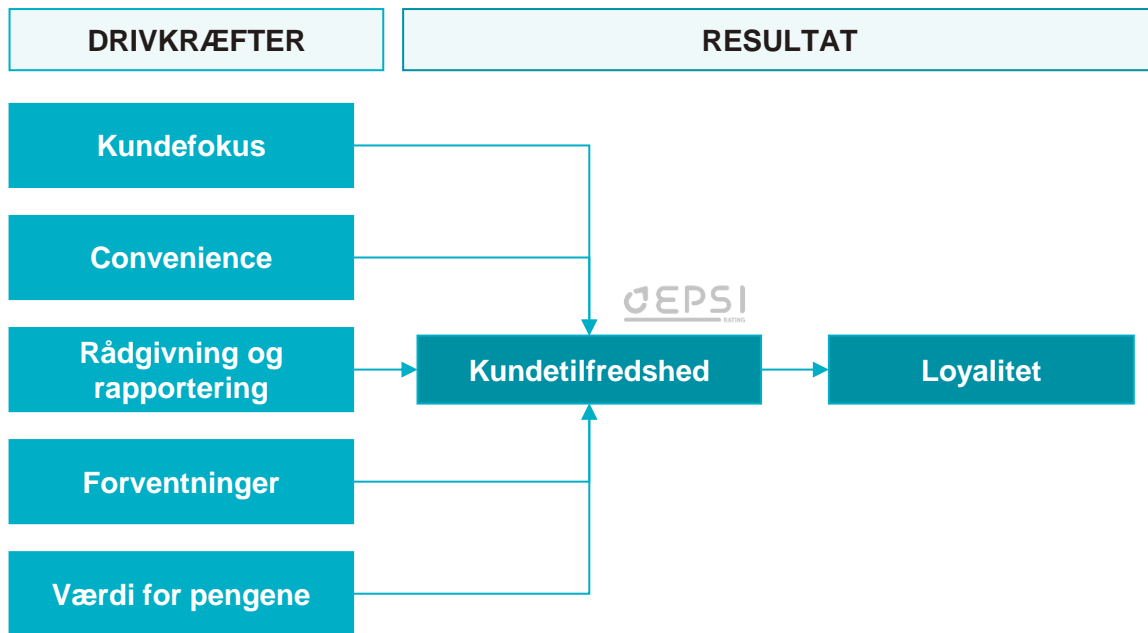
"Det er meget flot at tre aktører gennemsnitligt har 'meget tilfredse' kunder.

...og at ingen banker gennemsnitligt har utilfredse kunder i private banking-segmentet.

Private banking-kunderne får højere service, men de har også signifikant højere forventninger, så det er ikke nemt at levere til – eller over – deres forventninger,"

...siger Sofie Breum, EPSI Rating Danmark

OM STUDIET



Publiceringsdato

Branchestudiet publiceres **12. december 2024** og inkluderer resultater på en lang række temaer – både direkte relateret til en afart af EPSI's model for kundetilfredshed for private banking, 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).

Om studiet

Undersøgelsen af kundetilfredsheden i private banking segmentet er baseret på 1002 interviews. Interviewene er gennemført i perioden 14. oktober til 12. november af EPSI Data Collection Services for EPSI Rating Danmark. Respondenterne i undersøgelsen er danskere, som er private banking kunde (eller har minimum 2m DKK i investerbare midler).

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

Vil I vinde på private banking-markedet i Danmark? Så er EPSI's kommende branchestudie fuld af indsigter til jer...

Formål med EPSI's Private Banking-studie



Relevans er vigtig for den gode relation til kunderne. Ikke mindst for Private Banking-segmentet, hvor den enkelte kunde er mere værd for banken end en alm. privatkunde. Fokus er i høj grad at optimere på AUM (både i alt og i en share-of-wallet-betragtning per kunde). PB-kunderne investerer ofte gennem flere leverandører, hvilket gør det sværere at få et 360° indblik i kundernes adfærd.



Der er kamp om kundernes frie aktiver (og gæld). Det er attraktivt for bankerne, at kunderne investerer via dem – men der er også mange alternativer for velhavende danskere.



Kundetilfredshed forstærkes i takt med aktivitet og involvering. Bruger kunderne en større palette af produkter hos banken, vil kunden alt andet lige være mere tilfreds (der er flere interaktioner og dybere interaktion).



Der er penge i at forstå private banking-kundernes forventninger og præferencer. Der er mange behov, der ikke bliver imødekommet i de eksisterende private banking-tilbud, hvorfor nye spillere på markedet har nemmere ved at få adgang til kunderne (og deres aktiver).



Fokus
Kundetilfredshed



Tilgang
Objektivitet; stærk metode



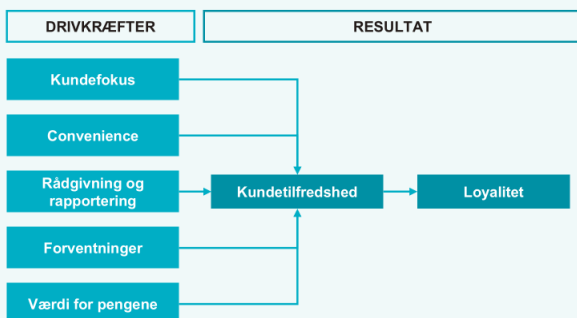
Outcome
Klare anbefalinger

EPSI introducerer et nyt branchestudie for kundetilfredshed: Private Banking

Private Banking i Danmark – et nyt studie på markedet

EPSI Rating Group har netop færdiggjort et studie med fokus på, hvad der driver kundetilfredsheden for de mest velhavende privatkunder i Norden.

Med stærke forklaringsgrader og bekræftelser af undersøgelsens hypoteser bag arbejdet, er EPSI Group derfor klar til at præsentere det første branchestudie for kundetilfredshed med fokus på Private Banking.



1.000 danske private banking kunder viser relevante trends



12. december 2024

... publiceres EPSI Rating Danmarks første officielle branchestudie for kundetilfredshed for Private Banking-kunder i Danmark.



1.002 private-banking kunder

... er inkluderet i studiet. Kunderne kan opdeles på aldersgrupper, investerbar formue, indkomst, region mv.



5 navngivne banker

... er inkluderet i studiet: Danske Bank, Jyske Bank, Nordea, Nykredit og Sydbank. Andre aktører er slået sammen i en "øvrige" kategori.



Indsigter fra 50 spørgsmål

... rapporteres i EPSI's klassiske dashboards, hvor deltagende aktører får adgang til resultater på alle navngivne aktører. Ikke-deltagende aktører kan udelukkende få adgang til branchegennemsnittet og tendenser for branchen generelt.

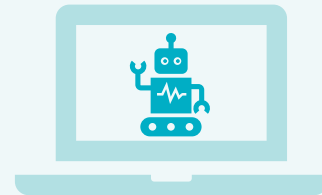
EPSI SPECIALS

Vidste du...

... at EPSI løbende sætter fokus på udvalgte temaer gennem specialrapporter?

Senest har vi lavet en specialrapport, som omhandler de unge generationers forventninger til den finansielle sektor. Vi stiller eksempelvis skarpt på de unges investeringsmønstre og hvem, der foretrækker at investere via hhv. online investeringsplatforme og via banken.

Vi går meget gerne i dialog med såvel nuværende som fremtidige kunder med henblik på at skabe værdifuld viden gennem vores special-rapporter. Kontakt os endelig, hvis der er noget, der kunne være relevant for jer, eller hvis I har inputs til den kommende EPSI SPECIAL vedrørende chatbots.



I marts 2024 stillede EPSI skarpt på digitale løsninger hos de stærkeste banker i UK, US og Singapore.

I Q1 2025 udgiver EPSI en EPSI SPECIAL om Chatbots og andre relevante digitale løsninger.

Seneste EPSI SPECIAL: De unge generationers forventninger til den finansielle sektor

Forstå de unge generationers drømme og forventninger til jer – og helt konkret hvad der er relevant i relation til proaktivitet, arrangementer eller boligkøb

I EPSI SPECIAL Unge 2024 får du blandt andet svar på...

- Hvilke **drømme og forventninger** fylder mest for de yngre generationer (Gen Z og Millennials)?
- ...og hvordan afviger de fra deres forældres generation (Gen X)?
- **Hvornår** forventer de unge kunder at høre fra deres bank eller pensionsselskab?
- ...og hvilke kanaler er deres foretrukne til kontakt?
- Kan de unge forstå de **ord og begreber**, de møder i den finansielle sektor?
- ...og hvad kan evt. bidrage til en øget forståelse?
- Hvilke former for **arrangementer** er de unge interesserede i at deltage i?
- ...og hvilke temaer er mest relevante?
- Ønsker de unge kunder en **personlig rådgiver**?
- ...og hvad karakteriserer den perfekte rådgiver ifølge de unge generationer?
- Forventer de unge at deres bank og pensionsselskab arbejder med **bæredygtighed**?
- ...og hvilke former for bæredygtighedsarbejde er mest relevante i kundernes øjne?
- Hvad karakteriserer de kunder, der ønsker at **investere** selv online?
- ...og hvad karakteriserer dem, der foretrækker at gøre det via banken/pensionsselskabet?
- Er der forskel på kundetilfredsheden for **boligejere** og –lejere inden for de unge generationer?
- ...og hvad savner dem, der allerede har købt bolig?

