



PRIVATE BANKING 2025

De velhavende kunder er meget tilfredse med deres private banking-løsning. Bankerne formår at forventningsafstemme og levere stærke løsninger & rådgivning.

De velhavende kunder er godt serviceret af bankerne, som leverer værdiskabende rådgivning

Private Banking-segmentet er eftertragtet. De velhavende kunders mere komplekse behov genererer større omsætning til banken via øget aktivitet sammenlignet med den gennemsnitlige privatkunde. Og kunderne er opmærksomme på, at de er mere værdifulde for bankerne, hvilket medfører store forventninger til bankerne.

På tværs af Private Banking segmentet hos de største pengeinstitutter ses et flot niveau af kundetilfredshed. Tre banker har i gennemsnit 'meget tilfredse kunder', og ingen banker har gennemsnitligt 'utilfredse kunder'. Det er positivt.

Nykredit vinder på kundetilfredshed og værdi for pengene

Nykredits private banking-kunder er de mest tilfredse.

Nykredit er bedst til forventningsafstemning, værdiskabende rådgivning og god rapportering til kunderne.

"Nykredit rammer de velhavende kunder godt. De er bedst til at få forventningsafstemt, hvad de leverer, og kunderne føler sig værdsatte. Kunderne oplever simpelthen, at Nykredit leverer mere end forventet," siger Sofie Breum.

Jyske Bank er årets højdespringer – og vinder på kompetence

Jyske Banks kunder kvitterer for kompetente private banking- og investeringsrådgivere. Samtidig vurderes Jyske Bank højt på 'relevant proaktivitet'.

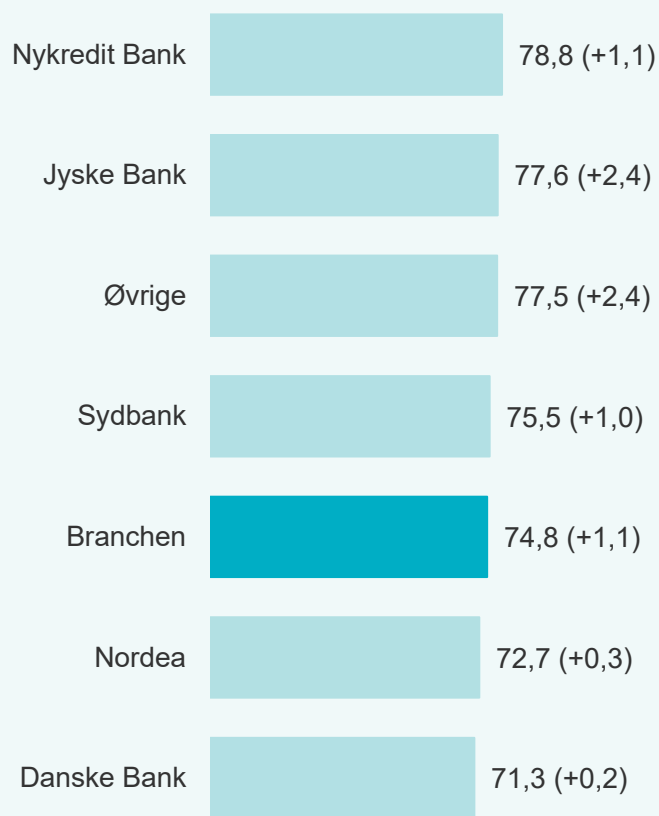
"Jyske Bank excellerer i at være 'relevant proaktive' over for et ellers krævende segment. De formår at skabe værdi i både rådgivning og rapportering," siger Sofie Breum.

Sydbank vinder på pålidelighed

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

"Sydbank gør det nemt at være kunde bl.a. via høj tilgængelighed og gode digitale løsninger, samtidig med at de opleves som værende meget pålidelige," siger Sofie Breum.

EPSI Kundetilfredshed 2025: Private Banking



EPSI INSIGHTS Udvalgte resultater fra Private Banking 2025

77%

77% af private banking-kunderne oplever, at banken har god forståelse for deres behov. De største andele findes hos **Jyske Bank** (86%) og **Nykredit** (82%). For alle banker er tilfredsheden signifikant højere hos kunder, der oplever forståelse for deres behov sammenlignet med dem, der ikke gør.

31%

31% af private banking-kunderne har været i kontakt med andre specialister i banken end en formue- eller investeringsrådgiver. Den største andel er hos **Danske Bank** med 38%. På tværs af banker er det tydeligt, at PB-kunderne finder møder med specialister værdiskabende.

Tre banker har meget tilfredse private banking-kunder – Nykredit i top for andet år i træk

Mest tilfredse private banking kunder

Hvert år kårer EPSI Rating de aktører, som klarer sig bedst i vores målinger af kundetilfredshed. Vinderne i de enkelte brancher tildeles en medalje som et synligt bevis på, at de skaber ekstraordinær værdi for deres kunder. Efter introduktionen af Private Banking studiet i 2024 går medaljen for "Mest tilfredse private banking kunder" for 2. år i træk til Nykredit Bank, som med deres værdiskabende rådgivning og gode kommunikation gør det enkelt at være kunde hos dem.

Medaljer til selskaber med 'Meget tilfredse kunder'

Den gennemsnitlige kundetilfredshed er 74,8 og tre navngivne selskaber har en kundetilfredshed på over 75 i gennemsnit. I EPSI Rating ved vi, at det kræver en dedikeret indsats at skabe og have meget tilfredse kunder.

"Det er ingen banker, som gennemsnitligt har utilfredse private banking kunder og hele tre aktører har 'meget tilfredse' kunder – det er flot! Man kommer ikke sovende til det niveau, som bankerne leverer til deres private banking kunder. Netop derfor uddeler vi medaljer til de selskaber, som ligger over en gennemsnitlig kundetilfredshed på 75, som et synligt bevis på den værdi og service, de giver til deres kunder," siger Sofie Breum.

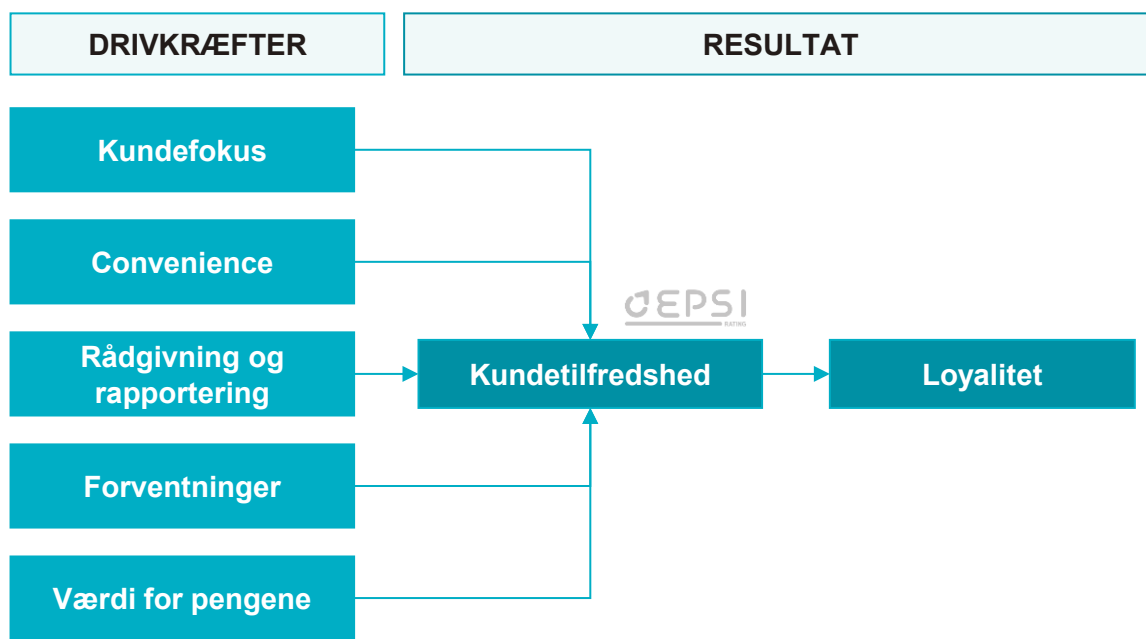
VINDER Nykredit vinder
'Mest tilfredse private banking kunder'



MEDALJER Banker med 'Meget tilfredse private banking kunder' 2025



OM STUDIET



Publiceringsdato

Branchestudiet publiceres **15. december 2025** 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).

Om studiet: Private Banking Branchestudie

Undersøgelsen af kundetilfredsheden i private banking segmentet er baseret på 1028 interviews. Interviewene er gennemført i perioden 14. oktober til 9. 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 studier er gennemført i Norge, Sverige og Finland.

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

Vores formål: At bidrage med indsigt, der kan lede til bedre kundeoplevelser

EPSI Ratings mission er at fremme bedre kundeoplevelser i Danmark og resten af Norden. Ved at måle og synliggøre kundetilfredshed på tværs af brancher hjælper vi både virksomheder og kunder med at forstå, hvad der skaber værdi i kunderejsen. Med medaljeordningen ønsker vi at inspirere hele branchen til at løfte kundeoplevelsen – ikke kun for at opnå bedre resultater i målingerne, men for at skabe mere tillid, kvalitet og nærvær i mødet mellem kunde og virksomhed.

EPSI SPECIALS

Vidste du...

... at EPSI løbende sætter fokus på udvalgte temaer gennem specialrapporter? I 2025 har vi fx udgivet en rapport om "det gode rådgiverskift", hvor vi adresserer forventninger til og konsekvenser af rådgiverskift.

I første halvår af 2026 har vi bl.a. planer om at stille skarpt på, hvad kunderne opfatter som relevant proaktivitet, og hvordan man bedst møder dem. Vi vil også undersøge, om der er forskelle i loyalitet på tværs af regioner og hvad kunder i forskellige regioner egentlig vil have.

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



I 2022 og 2023 stillede EPSI skarpt på, hvordan man bedst møder kunderne proaktivt, og hvad de opfatter som relevant.

I H1 2026 udgiver EPSI endnu en EPSI SPECIAL med nyeste data vedrørende 'relevant proaktivitet', da det igen og igen viser sig at have betydning.

Kommende EPSI SPECIAL: Loyalitet i bankerne på tværs af regioner

Forstå forskelle blandt bankkunderne på tværs af regioner - er de loyale mod deres bank og hvad vil de egentlig have?

I EPSI SPECIAL 'Bankkundernes loyalitet 2026' får du bl.a. svar på...

- › Er bankkunderne loyale mod deres bank?
- › ...og hvordan varierer loyaliteten mellem regioner?
- › Hvilke banker ville danskerne vælge i dag, hvis de skulle vælge bank på ny?
- › ...og er der forskel på, hvilke banker der vinder – eller taber – i de forskellige landsdele?
- › Hvor stor er skiftevillighed blandt bankkunderne?
- › ...og er der noget, der karakteriserer kunderne, som har høj skiftevillighed?
- › Er det personlig service, digitale løsninger eller noget tredje, der betyder mest for kunderne?
- › ...og er der forskelle i præferencerne fra region til region?
- › Betyder bankernes tilstedeværelse lokalt stadig noget?
- › ...og er det i højere grad relevant i nogle landsdele?

Vi har spurgt mere end 3.500 danske privatkunder til deres loyalitet og præferencer mod deres bank. Spørgsmålene dækker bl.a.:

- Hvor mange gange har du skiftet bank de seneste 5 år?
- Hvis du skulle vælge bank i dag, hvilken bank ville du så vælge?
- Vurdering af vigtige parametre i kundeforholdet

For mere information

Mette Jakobsen, mette.jakobsen@epsi-denmark.org
Sofie Breum, sofie.breum@epsi-denmark.org

