

Juni 2021

Kraka Advisory-analyse for Danske Bank: Danskernes holdninger til den finansielle sektor¹

I det følgende præsenterer vi resultaterne fra en ny spørgeskemaundersøgelse udført af Epinion for Kraka Advisory. Samfundsdebatten kan give indtryk af en offentlighed, der har mistet enhver tillid til den finansielle sektor og ønsker grundlæggende forandringer af den måde, sektoren fungerer på. Det viser sig dog, at billedet er væsentligt mere nuanceret

- Stoler danskerne på deres bankrådgiver? Ja, svarer et stort flertal. Det viser en ny repræsentativ spørgeskemaundersøgelse udført af Epinion for Kraka Advisory. Spørger man danskerne om tilliden til den finansielle sektor, er svarene mere kritiske.
- Nærheden betyder noget, og sektoren kan med sine komplekse sammenhænge virke meget fjern på mange mennesker. Det er blandt andet udtrykt i, at folk generelt er glade for deres personlige bankrådgiver: 60 pct. svarer, at de har høj eller meget høj tillid til, at deres bankrådgiver overholder love og regler. Dermed er tilliden til rådgiverne lidt højere end tilliden til kommunalt ansatte og lidt lavere end tilliden til det lokale erhvervsliv.
- Tilliden til sektoren er nogenlunde på niveau med tilliden til fx folketingspolitikere og embedsmænd i staten, men lavere end tilliden til større danske virksomheder, lokalpolitikere og det lokale erhvervsliv. Til gengæld mener et betydeligt mindretal på ca. en tredjedel af alle danskere, at sektoren, som den fungerer i dag, udgør et problem for samfundet. Sektoren har altså et tillidsproblem.
- Analysen viser også, at god rådgivning er vigtig for kunderne. Kvaliteten af rådgivning er med afstand den vigtigste årsag, danskerne angiver, når man spørger til årsagen til seneste bankskift. Andre hyppige årsager til bankskift er utilfredshed med øvrige kundevilkår som lånemuligheder samt renter og gebyrer. Også ønsket om at få en bankfilial tættere på spiller en rolle.
- 86 pct. af danskerne er enige i, at en velfungerende finansiell sektor udgør en vigtig del af et velfungerende samfund, mens blot 3 pct. er uenige. Blandt danskerne er der således bred forståelse for sektorens betydning.

Kontakt

Director
Mikael Bjørk Andersen
Tlf. 3147 9693
E-mail mba@kraka-advisory.com

¹ Indholdet indgår som del af rapporten "Kraka Advisory-analyse for Danske Bank: Den finansielle sektors betydning for samfundet – en samfundspartner?". Analysen er alene udført af Kraka Advisory, som står inde for analysens faglige indhold og konklusioner.

Tilliden til den finansielle sektor

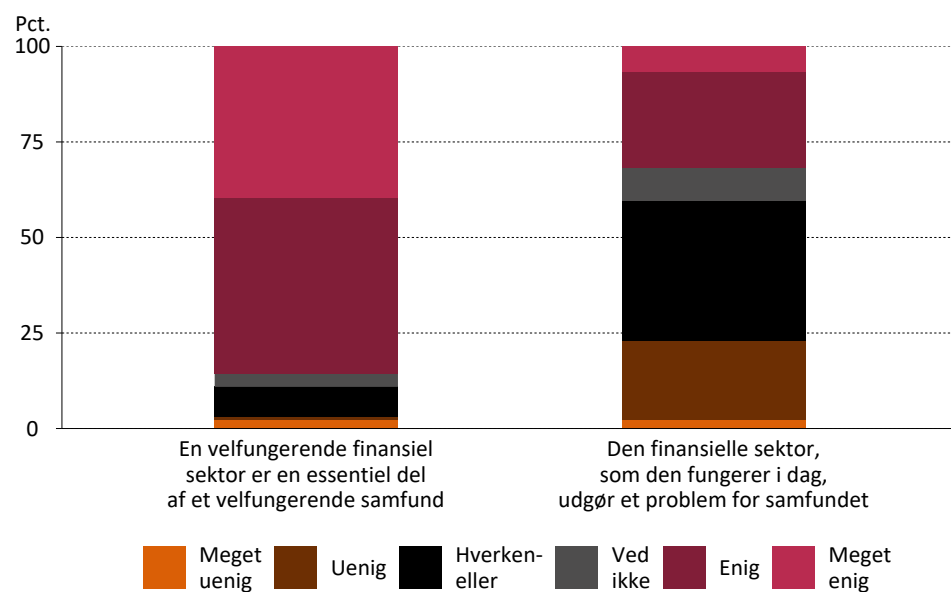
Danskerne mener, at den finansielle sektor er vigtig

Vores undersøgelse viser, at der blandt danskerne er stor enighed om, at den finansielle sektor er vigtig for samfundet. Vores undersøgelse viser, at 86 pct. er enige eller meget enige i, at den finansielle sektor udgør en vigtig del af et velfungerende samfund, jf. Figur 1. Et mindretal på kun 3 pct. er direkte uenige i dette.

Væsentligt mindretal mener, sektoren udgør et problem

Danskerne har meget fragmenterede holdninger til, om den finansielle sektor, som den fungerer i dag, udgør et problem for samfundet. Der er et væsentligt mindretal på 32 pct., der mener, at sektoren udgør et problem, mens ca. 23 pct er uenige i dette. Det betyder, at der er en stor mellemgruppe på ca. 45 pct., som enten ikke ved, hvad de skal svare, eller som hverken synes, at sektoren er problematisk eller ej. Selvom undersøgelsen ikke viser en ekstrem utilfredshed, er det bemærkelsesværdigt, at ca. en tredjedel af danskerne synes, at sektoren udgør et problem for det danske samfund. Det er en stærk indikation på, at den finansielle sektor overordnet set har et tillidsproblem blandt danskerne, som vi her undersøger nærmere.

Figur 1 Danskernes holdning til om den finansielle sektor er essentiel, og om den udgør et problem for samfundet



Anm.: Beregnet på baggrund af 3.020 respondenter. Respondenterne er blevet spurgt om, hvor enige eller uenige de er i spørgsmålene vist under søjlerne.

Kilde: Spørgeskemaundersøgelse udført af Epinion på vegne af Kraka Advisory og egne beregninger.

Sektoren bør sammenlignes med lignende grupper

Flere tidligere undersøgelser har vist, at danskerne er skeptiske over for den finansielle sektor. Men de undersøgelser mangler imidlertid et retvisende sammenligningsgrundlag af lignende grupper i samfundet, som er nødvendigt for at kunne vurdere om tillidsniveauet er højt eller lavt.

Holdninger til lovlydighed og egeninteresse

For at skabe et godt sammenligningsgrundlag har vi undersøgt danskernes tillid til den finansielle sektor, deres tillid til en række tilsvarende betydningsfulde samfundsgrupper samt tilliden til de samfundsgrupper, der tilhører deres lokalsamfund, som fx egen bankrådgiver og lokale erhverv. Vi har målt tilliden til disse grupper i to dimensioner: Vi har 1) spurgt danskerne, i hvilken grad de har tillid til, at disse samfundsgrupper overholder gældende love og regler, og 2) om danskerne mener, at disse samfundsgrupper tænker for meget på egne interesser.

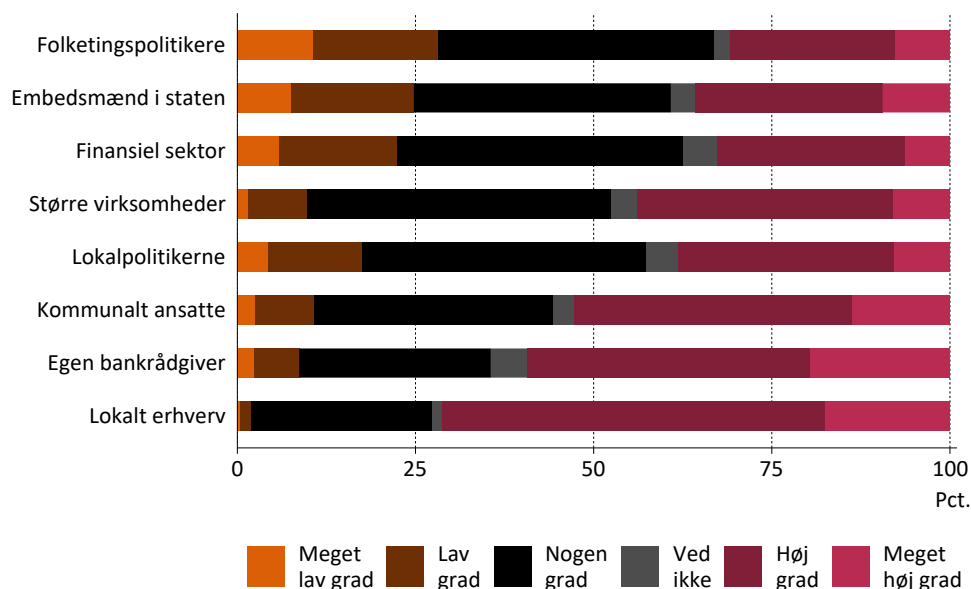
Tillid til sektoren som til politikere og embedsmænd

Danskernes tillid til, at den finansielle sektor overholder love og regler, er ca. på samme niveau som tilliden til folketingspolitikere og embedsmænd i staten, jf. Figur 2. Ca. 33 pct. af danskerne har enten høj eller meget høj tillid til disse tre samfundsgrupper, og ca. 25 pct. har lav eller meget lav tillid.

Danskerne har høj tillid til egen bankrådgiver

Svarene ser meget anderledes ud, når vi spørger til danskernes tillid til deres egen bankrådgiver, som er den del af den finansielle sektor, der tilhører lokalsamfundet. Figur 2 viser, at 59 pct. af danskerne har høj eller meget høj tillid til, at deres egen bankrådgiver overholder love og regler. Bankrådgiverne klarer sig dermed næsten lige så godt som resten af det lokale erhverv, der er den gruppe, danskerne har mest tillid til.

Figur 2 Danskernes vurdering af i hvilken grad udvalgte grupper overholder love og regler



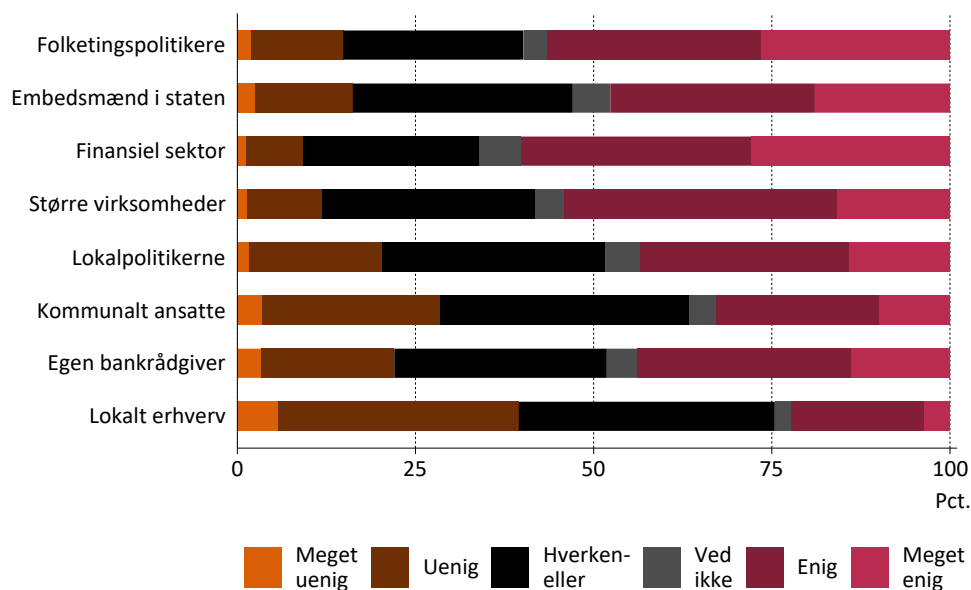
Anm.: Beregnet på baggrund af 3.020 respondenter. Respondenterne har vurderet, hvilken grad af tillid de har til, at hver af de ovenstående grupper overholder love og regler.

Kilde: Spørgeskemaundersøgelse udført af Epinion på vegne af Kraka Advisory samt og beregninger.

Kritisk holdning til sektorens afvejning af egeninteresser ift. kunderne

Danskerne mener i overvejende grad, at den finansielle sektor tænker for meget på sine egne interesser, jf. Figur 3. Igen er danskernes holdning til den finansielle sektor ikke markant værre end for andre større danske virksomheder, folketingspolitikere og embedsmænd. Tæt på halvdelen af danskerne mener, at stort set alle de undersøgte samfundsgrupper tænker for meget på deres egne interesser. Danskernes egne bankrådgivere udmærker sig igen ved at blive bedømt væsentligt bedre end resten af den finansielle sektor.

Figur 3 Danskernes vurdering af om udvalgte grupper tænker for meget på egne interesser



Anm.: Beregnet på baggrund af 3.020 respondenter. Respondenterne har for hver gruppe vurderet, hvor enige eller uenige de er i udsagnet: "De tænker for meget på, hvad der er bedst for dem selv, og for lidt på hvad der er bedst for borgeren/kunden".

Kilde: Spørgeskemaundersøgelse udført af Epinion på vegne af Kraka Advisory samt og beregninger.

Sektoren har et tillidsproblem, men der er nuancer

Overordnet viser vores undersøgelse, at den finansielle sektor, herunder de store koncerner, som helhed har et tillidsproblem. Tillidsproblemet er dog ikke værre end for andre grupper med centrale roller i samfundet, og faktisk er tilliden til egen bankrådgiver høj.

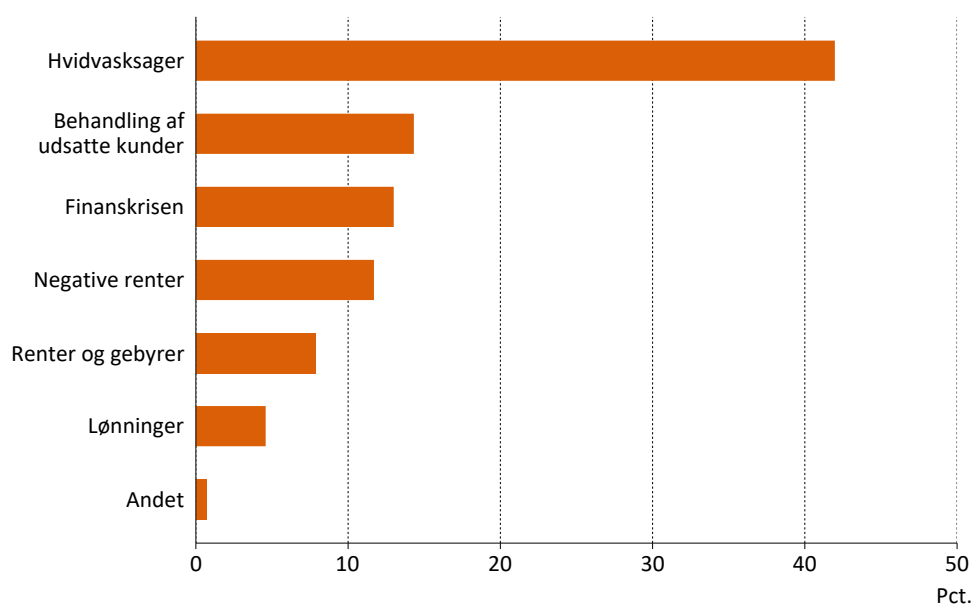
Sager om hvidvask betyder mest for danskernes holdning

Blandt de emner, der har haft størst indflydelse på danskernes tillid til den finansielle sektor, ligger hvidvasksager klart nummer et og ligger langt over alle andre emner, jf. Figur 4. Lidt over 40 pct. af danskerne har svaret, at netop hvidvasksager har påvirket deres tillid til den finansielle sektor mest. Dernæst kommer dårlig behandling af udsatte kunder, som har påvirket 14 pct. af danskernes tillid mest. Det viser, at danskerne har fulgt med i sektorens dårlige sager den seneste tid, og at disse sager har dannet bagtæppe for deres svar i vores undersøgelse.

Negative renter har også fået opmærksomhed

Negative nominelle renter er også et emne, der har fået en del opmærksomhed i medierne og er noget, som påvirker danskernes adfærd. Fx har Nationalbanken vist, at negative renter får virksomheder til at nedbringe gæld og øge investeringerne, jf. Danmarks Nationalbank (2020d). Negative renter betyder dog stadig ikke nær så meget for danskernes tillid til sektoren, som hvidvasksager gør.

Figur 4 Det vigtigste emne for danskernes tillid til den finansielle sektor



Anm.: Beregnet på baggrund af 3.020 respondenter. Respondenterne har udvalgt det emne, som har haft størst negativ indflydelse på deres tillid til den finansielle sektor. Andelen, der har svaret "Ved ikke/ønsker ikke at svare", er 5.9 pct.

Kilde: Spørgeskemaundersøgelse udført af Epinion på vegne af Kraka Advisory og egne beregninger.

Hvorfor skifter danskerne bank?

Vi har undersøgt, hvordan danskerne vælger bank

Den mest direkte måde, hvorpå danskerne kan omsætte deres holdninger til handlinger, er gennem deres valg af bank. Vi undersøger de mest afgørende årsager til, at danskerne enten overvejer eller vælger at skifte bank. På den måde kan vi finde eventuelle sammenhænge mellem danskerens holdning til den finansielle sektor og de faktiske valg, de enten overvejer at træffe eller har truffet, når de er i kontakt med sektoren.

Kun en tredjedel har skiftet bank

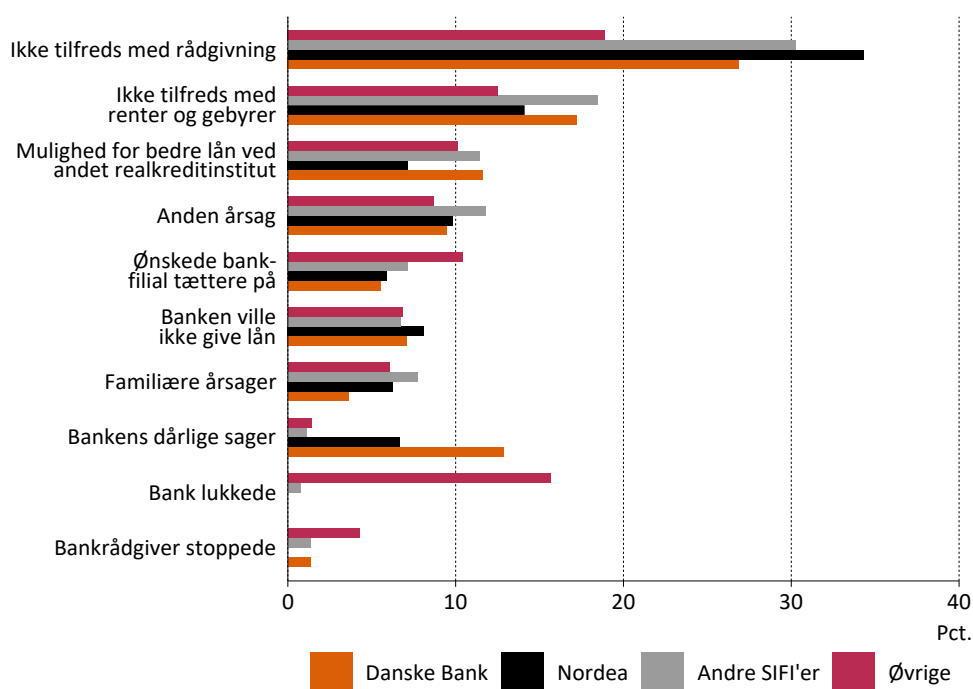
Svarene i vores undersøgelse peger på, at der er en lav kundemobilitet i sektoren. Over de seneste 15 år er det således kun en tredjedel, der har skiftet bank. Det tyder på, at der skal meget til, før at en gennemsnitlig kunde vælger at skifte bank. Den lave andel, der skifter bank, er dog ikke overraskende: Samme tendens ses for andre tillidsbaserede erhverv, som fx tandlæger og autoværksteder.²

Dårlige sager uden stor betydning for tidligere bankvalg

Vores undersøgelse belyser, hvor meget banksektorens dårlige sager betyder for beslutningen om at skifte bank i forhold til det faktiske produkt, som bankerne leverer. Svarene viser, at bankernes dårlige sager ikke rangerer specielt højt på listen over årsager til danskernes bankskift, jf. Figur 5. De langt vigtigste grunde til, at danskerne har skiftet bank, er utilfredshed med rådgivningen, renter og lån. Det gælder også for Danske Bank, som er en af de banker, der har været hårdest plaget af dårlige sager.

² Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen (2015).

Figur 5 Danskernes primære årsag til seneste bankskifte, fordelt på forrige bank

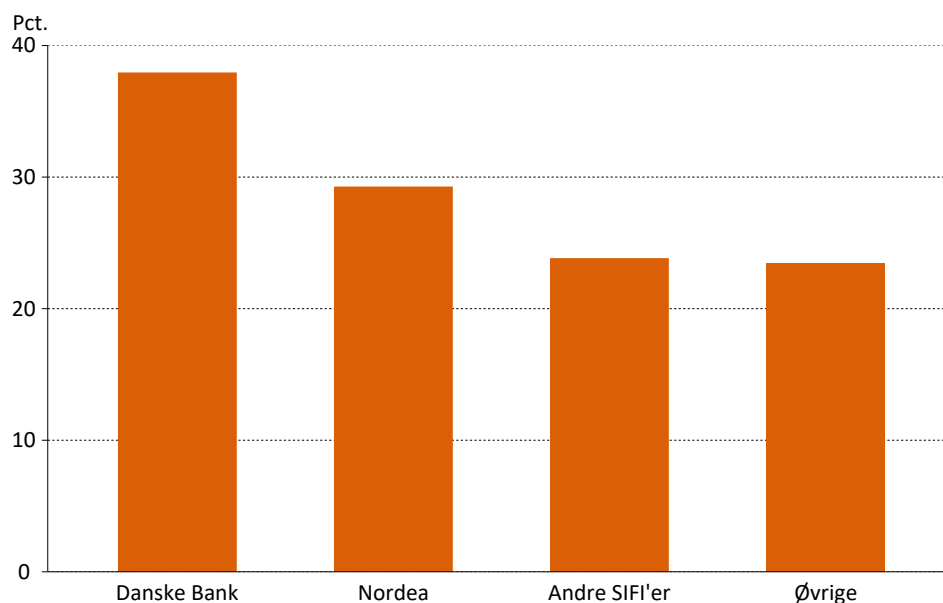


Anm.: Beregnet på baggrund af 3.020 respondenter. Figuren viser den primære årsag til bankskift for dem, der i løbet af de sidste 15 år har skiftet bank. Denne andel udgør ca. 34 pct. af danskerne. Andelen af respondenter, der har svaret "Ved ikke/ønsker ikke at svare", er 4,4 pct., 7,7 pct., 3,3 pct., og 5,2 pct. for hhv. Danske Bank, Nordea, andre SIFler og øvrige.
Kilde: Spørgeskemaundersøgelse udført af Epinion på vegne af Kraka Advisory og egne beregninger.

Mange af Danske Banks kunder overvejer at skifte

Der er ikke nogen banker, der skiller sig markant ud med entydige forklaringer på, hvorfor tidligere kunder har skiftet bank. Andelen af danskere, der overvejer at skifte bank, er dog størst for kunder i Danske Bank, jf. Figur 6. I alt har 38 pct. af Danske Banks kunder svaret, at de overvejer at skifte bank. Nordea ligger ligeledes over gennemsnittet for de resterende banker.

Figur 6 Andel af danskere der overvejer at skifte bank, fordelt på nuværende bank



Anm.: Beregnet på baggrund af 3.020 respondenter. Figuren viser for hver bank andelen af nuværende kunder, som overvejer at skifte bank. Andelen af danskere, der overvejer at skifte bank, er ca. 28 pct. Andelen, der har svaret "Ved ikke/ønsker ikke at svare", er 3,1 pct. blandt kunder i Danske bank, 3,84 pct. blandt kunder i Nordea, 3,1 pct. blandt kunder i andre SIFI-banker og 2,4 pct. blandt kunder i øvrige banker.

Kilde: Spørgeskemaundersøgelse udført af Epinion på vegne af Kraka Advisory og egne beregninger.

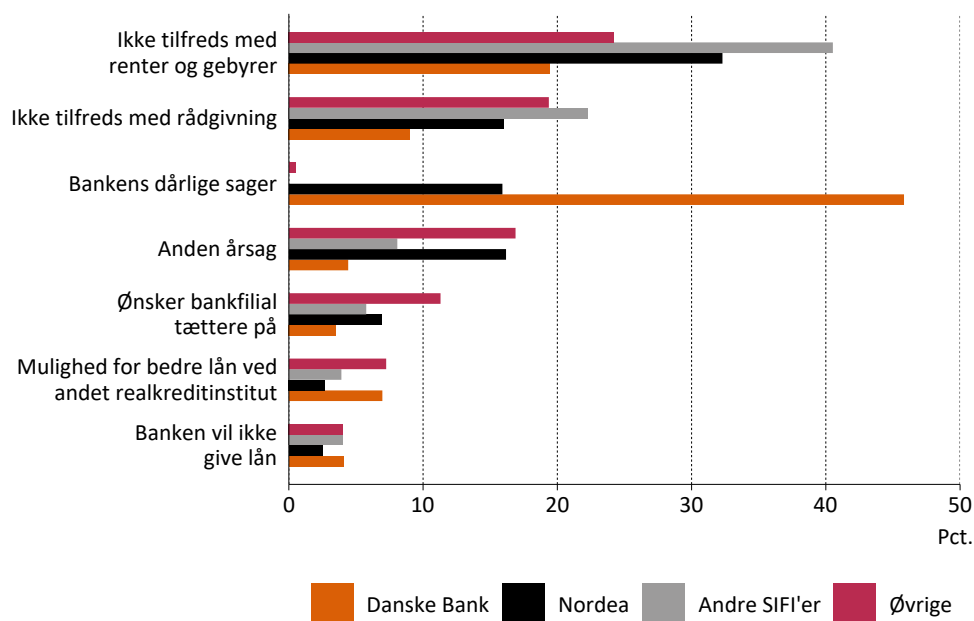
Dårlige sager ligger højt for overvejelser om at skifte bank

At en stor andel af kunderne overvejer at skifte bank skyldes primært bankernes dårlige sager, jf. Figur 7. Fx angiver 46 pct. af de kunder, som overvejer at skifte væk fra Danske Bank, at bankens dårlige sager er hovedårsagen til denne overvejelse. Det er selvfølgelig et øjebliksbillede af danskernes holdning, der er tegnet relativt kort tid efter en stor mediemæssig dækning af de disse sager, og derfor fylder det, ikke overraskende, meget i danskeres bevidsthed i slutningen af 2020.

Kun et mindretal er sikre på, at de vil skifte bank

Et nærliggende spørgsmål er, hvor mange der gør alvor af deres overvejelse om at skifte bank. Vores undersøgelse viser, at det kun er ca. en tredjedel af dem, som overvejer at skifte bank, der samtidig angiver, at det er meget sandsynligt, at de rent faktisk vil skifte. Vi kan dog ikke udelukke, at nogle respondenter svarer, at de overvejer at skifte bank, blot som en måde at markere deres utilfredshed med de dårlige sager. Dette stemmer overens med, at de, der faktisk har skiftet bank, primært angiver utilfredshed med bankens rådgivning og produkter som årsagerne til skiftet.

Figur 7 Danskernes primære årsag til at overveje at skifte bank, fordelt på nuværende bank



Anm.: Beregnet på baggrund af de ca. 838 respondenter, som har svaret, at de overvejer at skifte bank. Andelen af danskere, der overvejer at skifte bank, er ca. 27,8 pct. Andelen af respondenter, der har svaret "Ved ikke/ønsker ikke at svare", er 6,7 pct., 7,5 pct., 15,4 pct. og 16,5 pct. for hhv. Danske Bank, Nordea, andre SIF'er og øvrige.

Kilde: Spørgeskemaundersøgelse udført af Epinion på vegne af Kraka Advisory og egne beregninger.