



Rådgiverundersøgelse om konkurrenceforhold og finansielle supermarkeder

18. oktober 2021
kmm0217
202102662

Baggrund

Som oplyst på HB i august, har Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen (KFST) tidligere kontaktet Finansforbundet vedrørende en spørgeskemaundersøgelse blandt privatkunderådgivere. KFST ønskede at afdække rådgivernes oplevelse af konkurrencesituationen i sektoren, og hvordan finansielle supermarkeder påvirker forbrugerne på de finansielle markeder.

Baggrunden for KFST's ønske er, at KFST - efter ønske fra Erhvervsministeren - er i gang med en større analyse af, dels strukturen og konkurrencesituationen i den danske finansielle sektor og dels betydningen af "finansielle supermarkeder" (koncernforbundne finansielle virksomheder) for forbrugerne i Danmark. Resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen vil blive inddraget i den endelige analyse, som KFST leverer til Erhvervsministeren ved udgangen af september måned.

Spørgeskemaundersøgelsen blandt privatkunderådgivere er nu gennemført. Dette notat beskriver de overordnede tendenser.

Resultater

Undersøgelsen tegner et billede af en banksektor, som er præget af hård og stigende konkurrence. Det er dog bemærkelsesværdigt, at pris og renteniveau spiller en mindre rolle end god rådgivning, når kunderne vælger bank. Derfor er det ekstra problematisk, at 1/3 af rådgiverne vurderer at de "sjældent" eller "stort set aldrig" har tid nok til at yde tilstrækkelig rådgivning.

Undersøgelsen viser desuden, at klare retningslinjer og regler for god rådgivning er med til at sikre en sund forretningspraksis – også når virksomhederne rådgiver omkring koncernforbundne produkter så som forsikring, realkredit og pension.

Endeligt viser undersøgelsen, at rådgiverne er bevidste om deres store betydning. De sætter en ære i at yde den bedst mulige rådgivning, har generelt en høj faglig stolthed og hovedparten ser sig selv som rådgivere og ikke sælgere. Og når rådgiverne en sjælden gang står i en interessekonflikt mellem virksomhed og kunde, så vælger de typisk at rådgive ud fra kundens interesse.

Nedenfor er undersøgelsens resultater opdelt i fire hovedområder.

Konkurrencesituationen

Rådgiverne oplever generelt, at der er konkurrence i banksektoren. 93,2 pct. svarer at de oplever "nogen", "hård" eller "meget hård" konkurrence. Og 71 pct. vurderer, at konkurrencen er blevet hårdere i de seneste 3 år.

Konkurrencen kommer blandt andet fra, at kunderne forhandler om pris. Således oplever 87 pct. af rådgiverne, at eksisterende kunder "ind i mellem" eller "ofte"/"meget ofte" forhandler om pris og vilkår, mens det gælder for 91 pct. af potentielle nye kunder.

Hertil kommer, at 68 pct. af rådgiverne "ind i mellem" eller "ofte"/"meget ofte" oplever, at kunderne truer med at skifte til en konkurrent, og 49 pct. oplever, at kunderne rent faktisk skifter "ind i mellem" eller "ofte"/"meget ofte". Det er dog mere end halvdelen (57 pct.) af rådgiverne, som kun har fået mellem 0 og 5 pct. nye kunder inden for det sidste år.

Og der er noget at forhandle om. Dels oplever 38 pct. af rådgiverne, at der er store eller meget store prisforskelle i sektoren og dels oplyser 76,2 pct. af rådgiverne, at kunderne "ind i mellem" eller "ofte"/"meget ofte" får bedre vilkår eller priser, hvis de forhandler om det. Her er det særligt lavere rente på udlån og fritagelse for gebyrer, som der kan forhandles om, mens det kun er 5 pct. der har mulighed for at tilbyde bedre vilkår omkring negative renter på indlån.

Ser man på konkurrenceparametre, er det dog ikke priser og renter, der har størst betydning. Når kunderne skifter bank, er det i høj grad for at få bedst mulig rådgivning. Således angiver 86 pct. af rådgiverne, at de oplever, at muligheden for personlig rådgivning er en væsentlig årsag til, at kunderne skifter bank, mens også anbefalinger fra familie og venner spiller en afgørende rolle (85 pct. af rådgiverne angiver det som en vigtig årsag). Det er dog interessant, at kun 20 pct. angiver, at fysiske filialer tæt på kunden er en vigtig årsag til kundeskit.

Til gengæld vurderes renter på udlån (17 pct. angiver det som en vigtig årsag) og negative renter for indlån (4,4 angiver som vigtig årsag) som langt mindre vigtige.

Koncernforbundne produkter

91 pct. af alle rådgivere oplyser, at "de fleste" eller "næsten alle" kunder har samlet alle deres bankaktiviteter i samme bank. 96 pct. af rådgiverne oplever, at det er en målsætning for banken, at kunderne skal være helkunder.

94 pct. af rådgiverne vurderer, at det er nemmere at rådgive helkunder end kunder med engagement i flere forskellige banker.

80-90 pct. af rådgiverne rådgiver "ofte" eller "meget ofte" kunderne omkring optagelse af produkter inden for realkredit, forsikring, investering og pension fra koncernforbundne virksomheder. For ejendomsmæglerområdet er det kun 40 pct. Tilsvarende er det omkring 90 pct. af rådgiverne der i "høj" eller "meget høj" grad ser realkredit, investering og pension som en naturlig del af deres portefølje, mens 76 pct. ser forsikring som en naturlig del og 39 pct. ser ejendomsmægler som en naturlig del.

Retningslinjer – herunder compliance og regler for god skik

Rådgiverne vurderer generelt, at der i sektoren er klare og brugbare retningslinjer, som er med til at sikre kunderne god rådgivning.

96 pct. af rådgiverne vurderer, at deres virksomhed har klare retningslinjer for rådgivning og salg af produkter. Og 96 pct. mener, at retningslinjerne understøtter en praksis, der er god for kundernes økonomi.

43 pct. af rådgiverne vurderes at reglerne omkring compliance "ofte" eller "i høj grad" er med til at beskytte kunderne. Yderligere 34 pct. vurderer, at reglerne "i sjældne" situationer er med til at beskytte kunderne. I modsat retning trækker dog, at 76 pct. af rådgiverne vurderer, at compliance-krav gør det "lidt" eller "meget" sværere at yde god rådgivning.

98 pct. af rådgiverne kender "God skik" reglerne "godt" eller "meget godt", og 71 pct. mener, at reglerne er "ret" eller "meget" velegnede som værktøj til at yde god rådgivning.

Rådgivningens kvalitet

100 pct. af rådgiverne (1.112 ud af 1.118) svarer, at de har en meget høj faglig stolthed og sætter en ære i at yde kunderne bedst mulig rådgivning hver gang.

Hertil siger 71 pct. af rådgiverne, at de ser sig selv som "udelukkende rådgiver" eller "overvejende rådgiver", mens yderligere 27 pct. ser sig selv som "både sælger og rådgiver" og kun 2 pct. ser sig selv som "overvejende sælger".

Kundernes behov for rådgivning er størst ved boliglån, realkreditlån, investering og pension, hvor mere end 80 pct. af rådgiverne vurderer, at kunderne har enten et "stort" eller "meget stort" behov for rådgivning.

Kun 12 pct. af rådgiverne føler, at de "stort set altid" har nok tid til at yde tilstrækkelig rådgivning. 55 pct. vurderer, at de som regel har det, mens 33 pct. vurderer at de "sjældent" eller "stort set aldrig" har tid nok.

Omkring halvdelen af rådgiverne oplyser, at de har personlige mål for hvor stort et produktsalg de skal præstere. Samtidig er det også omkring halvdelen, som svarer, at de har personlige performancemål. Til gengæld er der ingen rådgivere, der får provision af salg.

I forholdet mellem at skulle sælge virksomhedens produkter og yde god rådgivning, har 11 pct. af rådgiverne i det seneste år oplevet at være i en interessekonflikt, mens 12 pct. har oplevet et pres fra virksomheden i retning af, at rådgivningen skulle være mere til fordel for virksomheden end for kunden. Af de 12 pct. rådgivere, der oplever situationerne, er det kun 14 pct af disse, der typisk vælger at rådgive ud fra virksomhedens interesse.

Bilag 1: Resultater fra undersøgelsen i tabelform**Samlet status**

	Responden- ter	Procent
Ny	0	0,0%
Distribueret	2.676	66,9%
Nogen svar	131	3,3%
Gennemført	1.193	29,8%
Frafaldet	0	0,0%
I alt	4.000	100,0%

Er kontakt med, og rådgivning af, privatkunder en væsentlig del af dit arbejdsområde?

	Responden- ter	Procent
Ja	1.250	94,4%
Nej	74	5,6%
I alt	1.324	100,0%

Hvilken type bank/sparekasse arbejder du for?

	Responden- ter	Procent
Stor (Gr. 1 - Arbejdende kapital over 75 mia. kr.)	827	66,7%
Mellem (Gr. 2 - Arbejdende kapital over 12 mia. kr. men under 75 mia. kr.)	272	22,0%
Mindre (Gr. 3 & 4 - Arbejdende kapital under 12 mia. kr.)	140	11,3%
I alt	1.239	100,0%

Hvor i landet arbejder du?

	Responden- ter	Procent
Region Nordjylland	122	9,8%
Region Midtjylland	277	22,4%
Region Syddanmark	301	24,3%
Region Sjælland	193	15,6%
Region Hovedstaden	342	27,6%
Andet	4	0,3%
I alt	1.239	100,0%

Hvilken relation har du primært til dine kunder ?

	Responden- ter	Procent
Personlig rådgiver for egne privatkunder	1.020	82,4%
Medlem af rådgiverteam, som har fælles kundeansvar	138	11,1%
Andet (skriv)	80	6,5%
I alt	1.238	100,0%

	Observe- ret mini- mum	Observe- ret maksi- mum	Gennem- snit	Respon- denter
Hvor mange år har du ... - været ansat på din nuvæ- rende arbejdsplads? - Skriv et helt antal år for hvert spørgsmål	0,00	48,00	14,40	1.235

	Observe- ret mini- mum	Observe- ret maksi- mum	Gennem- snit	Respon- denter
Hvor mange år har du ... - været finansiel rådgiver i hele din karriere uanset arbejdsplads? - Skriv et helt antal år for hvert spørgsmål	0,00	49,00	22,29	1.233

Hvordan oplever du konkurrencen med de andre pengeinstitutter i dit arbejde?

	Responden- ter	Procent
Meget hård konkurrence	131	10,7%
Hård konkurrence	564	46,0%
Nogen konkurrence	449	36,6%
Mindre konkurrence	67	5,5%
Ingen eller næsten ingen konkurrence	13	1,1%
Ved ikke	3	0,2%
I alt	1.227	100,0%

Hvordan oplever du, at konkurrencen med de andre pengeinstitutter har udviklet sig de seneste 3 år?

	Responden- ter	Procent
Meget hårdere	124	10,1%
Hårdere	745	60,9%
Ingen udvikling/uændret	296	24,2%
Mindre	36	2,9%
Meget mindre	1	0,1%
Ved ikke	22	1,8%
I alt	1.224	100,0%

Med din erfaring, hvor stor forskel vurderer du at der er på priser og gebyrer mellem de forskellige pengeinstitutter?

	Responden- ter	Procent
Meget stor	33	2,7%
Stor	422	34,7%
Mindre/kun lille	717	59,0%
Ingen eller næsten ingen	23	1,9%
Ved ikke	21	1,7%
I alt	1.216	100,0%

Hvor ofte oplever du, at dine eksisterende kunder forhandler om vilkår, priser, mv.?

	Responden- ter	Procent
Meget ofte	116	9,6%
Ofte	465	38,3%
Ind i mellem	477	39,3%
Sjældent	112	9,2%
Meget sjældent	38	3,1%
Ved ikke	6	0,5%
I alt	1.214	100,0%

Hvor ofte har du inden for de seneste 12 måneder oplevet, at kunderne har truet med at skifte til en konkurrent?

	Responden- ter	Procent
Meget ofte	88	7,3%
Ofte	235	19,4%
Ind i mellem	501	41,4%
Sjældent	266	22,0%
Meget sjældent	113	9,3%
Ved ikke	8	0,7%
I alt	1.211	100,0%

Hvor ofte har du inden for de seneste 12 måneder oplevet, at kunderne rent faktisk har skiftet til en konkurrent?

	Responden- ter	Procent
Meget ofte	13	1,1%
Ofte	75	6,2%
Ind i mellem	502	41,5%
Sjældent	383	31,7%
Meget sjældent	224	18,5%
Ved ikke	13	1,1%
I alt	1.210	100,0%

Hvor ofte oplever du at nye potentielle kunder forhandler om vilkår, priser, mv.?

	Responden- ter	Procent
Meget ofte	383	31,8%
Ofte	463	38,5%
Ind i mellem	243	20,2%
Sjældent	74	6,2%
Meget sjældent	26	2,2%
Ved ikke	14	1,2%
I alt	1.203	100,0%

Hvor stor en andel af dine eksisterende kunder er blevet kunder inden for de seneste 12 måneder? Giv venligst dit bedste bud.

	Responden- ter	Procent
0 til 5 procent	681	56,8%
5 til 10 procent	258	21,5%
10 til 20 procent	84	7,0%
20 til 30 procent	37	3,1%
Mere end 30 procent	48	4,0%
Ved ikke	91	7,6%
I alt	1.199	100,0%

Hvor ofte får kunder bedre vilkår, priser og lignende, hvis de forhandler om det?

	Responden- ter	Procent
Meget ofte	99	8,3%
Ofte	346	29,0%
Ind i mellem	463	38,8%
Sjældent	163	13,7%
Meget sjældent	103	8,6%
Ved ikke	18	1,5%
I alt	1.192	100,0%

Hvilke muligheder har du for at tilbyde kunder bedre vilkår? Vælg venligst alle relevante muligheder.

	Responden- ter	Procent
Lavere renter på udlån	919	77,7%
Fritagelse eller reduktion i gebyrer mv. ved optagelse af lån	998	84,4%
Fritagelse eller reduktion i øvrige gebyrer	770	65,1%
Fordelagtige betalingskort	376	31,8%
Højere grænse eller lavere rentesats for negative renter på indlån	57	4,8%
Ingen	97	8,2%
I alt	1.182	100,0%

Hvor stort oplever du typisk kundernes behov for rådgivning indenfor nedenstående produkter? - Boliglån i banken

	Responden- ter	Procent
Meget stort	452	39,2%
Stort	480	41,6%
Hverken stort eller lille	151	13,1%
Lille	53	4,6%
Meget lille eller intet	17	1,5%
I alt	1.153	100,0%

Hvor stort oplever du typisk kundernes behov for rådgivning indenfor nedenstående produkter? - Realkreditlån

	Responden- ter	Procent
Meget stort	809	70,2%
Stort	324	28,1%
Hverken stort eller lille	13	1,1%
Lille	2	0,2%
Meget lille eller intet	5	0,4%
I alt	1.153	100,0%

Hvor stort oplever du typisk kundernes behov for rådgivning indenfor nedenstående produkter? - Billån

	Responden- ter	Procent
Meget stort	100	8,7%
Stort	442	38,4%
Hverken stort eller lille	425	36,9%
Lille	153	13,3%
Meget lille eller intet	31	2,7%
I alt	1.151	100,0%

Hvor stort oplever du typisk kundernes behov for rådgivning indenfor nedenstående produkter? - Kassekredit

	Responden- ter	Procent
Meget stort	31	2,7%
Stort	145	12,6%
Hverken stort eller lille	543	47,2%
Lille	335	29,1%
Meget lille eller intet	97	8,4%
I alt	1.151	100,0%

Hvor stort oplever du typisk kundernes behov for rådgivning indenfor nedenstående produkter? - Investeringsbeviser

	Responden- ter	Procent
Meget stort	477	41,4%
Stort	496	43,1%
Hverken stort eller lille	133	11,6%
Lille	34	3,0%
Meget lille eller intet	11	1,0%
I alt	1.151	100,0%

Hvor stort oplever du typisk kundernes behov for rådgivning indenfor nedenstående produkter? - Pensionsopsparing

	Responden- ter	Procent
Meget stort	559	48,6%
Stort	441	38,3%
Hverken stort eller lille	113	9,8%
Lille	28	2,4%
Meget lille eller intet	10	0,9%
I alt	1.151	100,0%

Hvor stort oplever du typisk kundernes behov for rådgivning indenfor nedenstående produkter? - Almindelig opsparingskonto

	Responden- ter	Procent
Meget stort	27	2,3%
Stort	93	8,1%
Hverken stort eller lille	378	32,8%
Lille	421	36,6%
Meget lille eller intet	232	20,2%
I alt	1.151	100,0%

Hvor stort oplever du typisk kundernes behov for rådgivning indenfor nedenstående produkter? - Forsikring

	Responden- ter	Procent
Meget stort	126	10,9%
Stort	440	38,2%
Hverken stort eller lille	416	36,1%
Lille	136	11,8%
Meget lille eller intet	33	2,9%
I alt	1.151	100,0%

Hvor stort oplever du typisk kundernes behov for rådgivning indenfor nedenstående produkter? - Generel investeringsrådgivning

	Responden- ter	Procent
Meget stort	420	36,5%
Stort	549	47,7%
Hverken stort eller lille	150	13,0%
Lille	21	1,8%
Meget lille eller intet	11	1,0%
I alt	1.151	100,0%

Hvad er typisk de vigtigste grunde til, at kunderne vælger at skifte til netop din bank? Vælg venligst op til tre muligheder.

	Responden- ter	Procent
Renter på udlån	197	17,3%
Digitale redskaber	225	19,7%
Personlig rådgivning	984	86,3%
Højere kreditværdighed	54	4,7%
Fysiske filialer tættere på kunden	223	19,6%
Negative renter for indlån: Højere grænse eller lavere rentesats	50	4,4%
Anbefaling fra familie eller venner	975	85,5%
Reklamekampagner	18	1,6%
Image	337	29,6%
Ved ikke	10	0,9%
I alt	1.140	100,0%

Hvor mange af dine kunder har samlet alle deres bankaktiviteter i din bank (ofte kaldet helkunder)?

	Responden- ter	Procent
Næsten alle	463	40,6%
De fleste	576	50,6%
Ca. Halvdelen	68	6,0%
Få	5	0,4%
Ingen/Næsten ingen	1	0,1%
Ved ikke	26	2,3%
I alt	1.139	100,0%

Er det nemmere at rådgive helkunder end kunder med engagement i flere forskellige finansielle virksomheder?

	Responden- ter	Procent
Meget nemmere	838	73,6%
Noget nemmere	237	20,8%
Lidt nemmere	44	3,9%
Slet ikke nemmere	12	1,1%
Ved ikke	8	0,7%
I alt	1.139	100,0%

I hvor høj grad oplever du, at det er en målsætning for banken, at kunderne skal være helkunder?

	Responden- ter	Procent
I meget høj grad	655	57,6%
I høj grad	440	38,7%
I lav grad	31	2,7%
I meget lav grad	3	0,3%
Ved ikke	9	0,8%
I alt	1.138	100,0%

Har din virksomhed efter din mening klare retningslinjer for rådgivning og salg af produkter?

	Responden- ter	Procent
I meget høj grad	588	51,7%
I høj grad	501	44,1%
I lav grad	26	2,3%
I meget lav grad	9	0,8%
Ved ikke	13	1,1%
I alt	1.137	100,0%

Understøtter virksomhedernes retningslinjer efter din mening en praksis, der er god for kundernes privatøkonomi?

	Responden- ter	Procent
I meget høj grad	519	45,8%
I høj grad	567	50,0%
I lav grad	30	2,6%
I meget lav grad	3	0,3%
Ved ikke	14	1,2%
I alt	1.133	100,0%

Har du personligt inden for de seneste 12 måneder oplevet en interessekonflikt mellem at skulle sælge virksomhedens produkter, og give dine kunder en god rådgivning?

	Responden- ter	Procent
Ja	121	10,7%
Nej	988	87,2%
Ved ikke	24	2,1%
I alt	1.133	100,0%

Har du inden for de seneste 12 måneder oplevet, at du fra virksomhedens side udsættes for et pres i retning af, at din rådgivning skal være mere til fordel for virksomheden end for kunden?

	Responden- ter	Procent
Ja	136	12,0%
Nej	972	85,8%
Ved ikke	25	2,2%
I alt	1.133	100,0%

Hvad vælger du typisk ved den slags interessekonflikter/situationer?

	Responden- ter	Procent
At rådgive ud fra virksomhedens interesse - selvom kunderne måske bliver lidt dårligere stillet	27	14,3%
At rådgive ud fra kundernes interesse – selvom virksomheden måske bliver lidt dårligere stillet	152	80,4%
Ved ikke	10	5,3%
I alt	189	100,0%

Hvor ofte rådgiver du kunder til at optage produkter fra koncernforbundne virksomheder eller selskaber, som banken har en samarbejdsaftale med? Svar venligst for hver af nedenstående produktkategorier - Realkredit

	Responden- ter	Procent
Meget ofte	948	84,3%
Ofte	93	8,3%
Ind i mellem	24	2,1%
Sjældent	15	1,3%
Meget sjældent	36	3,2%
Det produkt tilbyder vi hverken i koncernen eller via samarbejdsaftaler	9	0,8%
I alt	1.125	100,0%

Hvor ofte rådgiver du kunder til at optage produkter fra koncernforbundne virksomheder eller selskaber, som banken har en samarbejdsaftale med? Svar venligst for hver af nedenstående produktkategorier - Forsikring

	Responden- ter	Procent
Meget ofte	548	48,7%
Ofte	353	31,4%
Ind i mellem	163	14,5%
Sjældent	23	2,0%
Meget sjældent	23	2,0%
Det produkt tilbyder vi hverken i koncernen eller via samarbejdsaftaler	15	1,3%
I alt	1.125	100,0%

**Hvor ofte rådgiver du kunder til at optage produkter fra koncernforbundne virksomheder eller selskaber, som banken har en samarbejdsaftale med? Svar venligst for hver af nedenstående produktkategorier - Investeringsfor-
ening**

	Responden- ter	Procent
Meget ofte	670	59,6%
Ofte	268	23,8%
Ind i mellem	94	8,4%
Sjældent	31	2,8%
Meget sjældent	53	4,7%
Det produkt tilbyder vi hverken i koncernen eller via samarbejdsaftaler	9	0,8%
I alt	1.125	100,0%

Hvor ofte rådgiver du kunder til at optage produkter fra koncernforbundne virksomheder eller selskaber, som banken har en samarbejdsaftale med? Svar venligst for hver af nedenstående produktkategorier - Ejendomsmægler

	Respondenter	Procent
Meget ofte	212	18,8%
Ofte	241	21,4%
Ind i mellem	353	31,4%
Sjældent	139	12,4%
Meget sjældent	84	7,5%
Det produkt tilbyder vi hverken i koncernen eller via samarbejdsaftaler	96	8,5%
I alt	1.125	100,0%

Hvor ofte rådgiver du kunder til at optage produkter fra koncernforbundne virksomheder eller selskaber, som banken har en samarbejdsaftale med? Svar venligst for hver af nedenstående produktkategorier - Pension

	Respondenter	Procent
Meget ofte	563	50,0%
Ofte	328	29,2%
Ind i mellem	144	12,8%
Sjældent	38	3,4%
Meget sjældent	42	3,7%
Det produkt tilbyder vi hverken i koncernen eller via samarbejdsaftaler	10	0,9%
I alt	1.125	100,0%

I hvor høj grad oplever du nedenstående produkter som en naturlig del af den portefølje du rådgiver om? - Realkredit

	Responden- ter	Procent
I meget høj grad	1.016	90,6%
I høj grad	71	6,3%
I lav grad	8	0,7%
I meget lav grad	20	1,8%
Ved ikke	7	0,6%
I alt	1.122	100,0%

I hvor høj grad oplever du nedenstående produkter som en naturlig del af den portefølje du rådgiver om? - Forsikring

	Responden- ter	Procent
I meget høj grad	495	44,1%
I høj grad	360	32,1%
I lav grad	194	17,3%
I meget lav grad	63	5,6%
Ved ikke	10	0,9%
I alt	1.122	100,0%

I hvor høj grad oplever du nedenstående produkter som en naturlig del af den portefølje du rådgiver om? - Investeringsforening

	Responden- ter	Procent
I meget høj grad	713	63,5%
I høj grad	280	25,0%
I lav grad	62	5,5%
I meget lav grad	52	4,6%
Ved ikke	15	1,3%
I alt	1.122	100,0%

I hvor høj grad oplever du nedenstående produkter som en naturlig del af den portefølje du rådgiver om? - Ejendomsmægler

	Responden- ter	Procent
I meget høj grad	197	17,6%
I høj grad	239	21,3%
I lav grad	379	33,8%
I meget lav grad	262	23,4%
Ved ikke	45	4,0%
I alt	1.122	100,0%

I hvor høj grad oplever du nedenstående produkter som en naturlig del af den portefølje du rådgiver om? - Pension

	Responden- ter	Procent
I meget høj grad	740	66,0%
I høj grad	298	26,6%
I lav grad	47	4,2%
I meget lav grad	29	2,6%
Ved ikke	8	0,7%
I alt	1.122	100,0%

Cirka hvor mange kunder rådgiver du i gennemsnit om ugen?

	Responden- ter	Procent
Under 10	193	17,2%
10 til 14	398	35,5%
15 til 19	276	24,6%
20 til 29	140	12,5%
30 eller over	89	7,9%
Ved ikke	26	2,3%
I alt	1.122	100,0%

Cirka hvor mange kunder 18+ er der i din portefølje?

	Responden- ter	Procent
300 eller under	168	15,0%
301 til 500	354	31,6%
501 til 700	267	23,8%
701 til 900	155	13,8%
Over 900	91	8,1%
Ved ikke	86	7,7%
I alt	1.121	100,0%

Efter din vurdering, har du som rådgiver tid nok til at rådgive den enkelte kunde tilstrækkeligt?

	Responden- ter	Procent
Stort set altid	135	12,1%
Som regel	610	54,5%
Sjældent	303	27,1%
Stort set aldrig	71	6,3%
I alt	1.119	100,0%

Er kravene omkring compliance (blandt andet GDPR og hvidvask) med til at gøre det lettere eller sværere, at yde god rådgivning til dine kunder?

	Responden- ter	Procent
Meget lettere	6	0,5%
Lidt lettere	23	2,1%
Hverken lettere eller sværere	228	20,4%
Lidt sværere	435	38,9%
Meget sværere	417	37,3%
Ved ikke	10	0,9%
I alt	1.119	100,0%

Er kravene omkring compliance (blandt andet GDPR og hvidvask) med til at beskytte bankkunder i praksis?

	Responden- ter	Procent
Ja, i høj grad	188	16,8%
Ja, ofte	292	26,1%
Ja, men kun i sjældne situationer	383	34,3%
Nej	168	15,0%
Ved ikke	87	7,8%
I alt	1.118	100,0%

Hvor godt kender du God Skik-reglerne for finansiel rådgivning?

	Responden- ter	Procent
Meget godt	566	50,6%
Godt	529	47,3%
Lidt	22	2,0%
Kender intet til dem	1	0,1%
I alt	1.118	100,0%

Mener du, at God Skik-reglerne for finansiel rådgivning er velegnede som værktøj til god rådgivning overfor kunderne?

	Responden- ter	Procent
Meget velegnede	159	14,2%
Ret velegnede	633	56,7%
Kun lidt velegnede	265	23,7%
Slet ikke velegnede	32	2,9%
Ved ikke	28	2,5%
I alt	1.117	100,0%

Har du personlige performancemål opgjort på f.eks. kundetilfredshed, antal håndterede sager m.m.?

	Responden- ter	Procent
Ja	546	48,8%
Nej	557	49,8%
Ved ikke	15	1,3%
I alt	1.118	100,0%

Har du personlige mål for, hvor stort et produksalg du skal præstere?

	Responden- ter	Procent
Ja	505	45,2%
Nej	608	54,4%
Ved ikke	5	0,4%
I alt	1.118	100,0%

Får du provision, når du sælger et produkt til en kunde?

	Responden- ter	Procent
Ja	1	0,1%
Nej	1.116	99,8%
Ved ikke	1	0,1%
I alt	1.118	100,0%

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn: Jeg har som rådgiver en meget høj faglig stolthed og sætter en personlig ære i at yde den bedst mulige rådgivning hver gang?

	Responden- ter	Procent
Helt enig	956	85,5%
Enig	156	14,0%
Hverken enig eller uenig	5	0,4%
Uenig	1	0,1%
Helt uenig	0	0,0%
Ved ikke	0	0,0%
I alt	1.118	100,0%

Og endelig det sidste og afsluttende spørgsmål: Oplever du dig selv som overvejende sælger af virksomhedens produkter eller overvejende rådgiver for dine kunder?

	Responden- ter	Procent
Udelukkende rådgiver	263	23,5%
Overvejende rådgiver	530	47,4%
Både sælger og rådgiver	302	27,0%
Overvejende sælger	21	1,9%
Udelukkende sælger	1	0,1%
Ved ikke	0	0,0%
I alt	1.117	100,0%