



Rådgiverundersøgelse om konkurrenceforhold

4. oktober 2021
kmm0217
202102662

Baggrund

KFST er - efter ønske fra Erhvervsministeren - 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.

Dette notat beskriver de overordnede tendenser omkring rådgivernes oplevelse af konkurrencesituationen

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.

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.

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.

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.

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?

	Respon- den- 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?

	Respon- den- 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%

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%

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%