

Demokratiske virksomheder vinder markedsandele i finanssektoren

- *Tænk tanken Demokratisk Erhvervs nye kortlægning viser, at den demokratiske sektor er i vækst og har vundet markedsandele i flere sektorer¹.*
- *Markedsandelene er fra 2017 til 2022 vokset for demokratiske pengeinstitutter, pensionsselskaber, forsikringselskaber og realkreditselskaber.*
- *De stigende markedsandele kan muligvis forklares af, at demokratiske virksomheder oplever højere kundetilfredshed, hvilket sandsynligvis skyldes, at disse virksomheder har højere medarbejdertilfredshed, prioriterer lokal forankring og har mindre fokus på at skabe profit.*

Styrket tilstedeværelse af demokratiske virksomheder

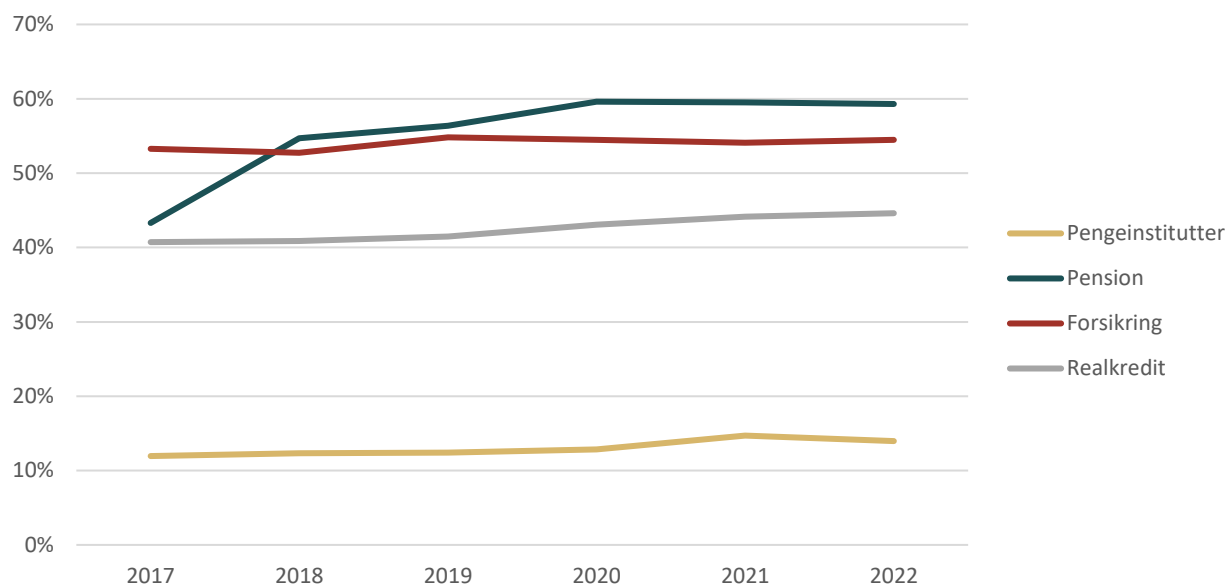
Tænk tanken Demokratisk Erhverv har på ny kortlagt demokratiske virksomheders rolle i den danske økonomi. Resultaterne indikerer overordnet set, at det i krisetider tjener den danske økonomi godt, at vi har så stor en demokratisk erhvervssektor. For det første er den demokratiske sektor i vækst og har vundet markedsandele i flere sektorer. Tallene viser også, at demokratiske virksomheder er stabile; de har en høj produktivitet, et højt investeringsniveau og en lav konkursrate i forhold til øvrige virksomheder.

En af de sektorer, hvor demokratiske virksomheder går markant frem og vinder markedsandele, er finanssektoren. Udviklingen over tid ses nedenfor i figur 1. Særligt har pensionsselskaberne øget deres markedsandel. Den er vokset fra 43% i 2017 til 59% i 2022 – en udvikling der i høj grad kan tilskrives Velliv Foreningens indtræden på markedet. Også realkreditinstitutterne er i bemærkelsesværdig fremgang med en stigning på 4 procentpoint i perioden.

Forsikringselskaberne stiger svagt med lidt over et procentpoint fra 2017 til 2022, mens demokratiske pengeinstitutter har den laveste markedsandel. Dog er de i fremgang og går fra at besidde 12% af markedet i 2017 til 14% i 2022, og kigger man længere tilbage, har pengeinstitutterne fordoblet deres markedsandel siden år 2000.

¹ Selve hovedudgivelsen udkommer i begyndelsen af maj 2024

Figur 1: Demokratiske virksomheders markedsandele i finansbranchen



Kilder: Tænk tanken Demokratisk Erhverv på baggrund af Finanstilsynet og Forsikring og Pension.

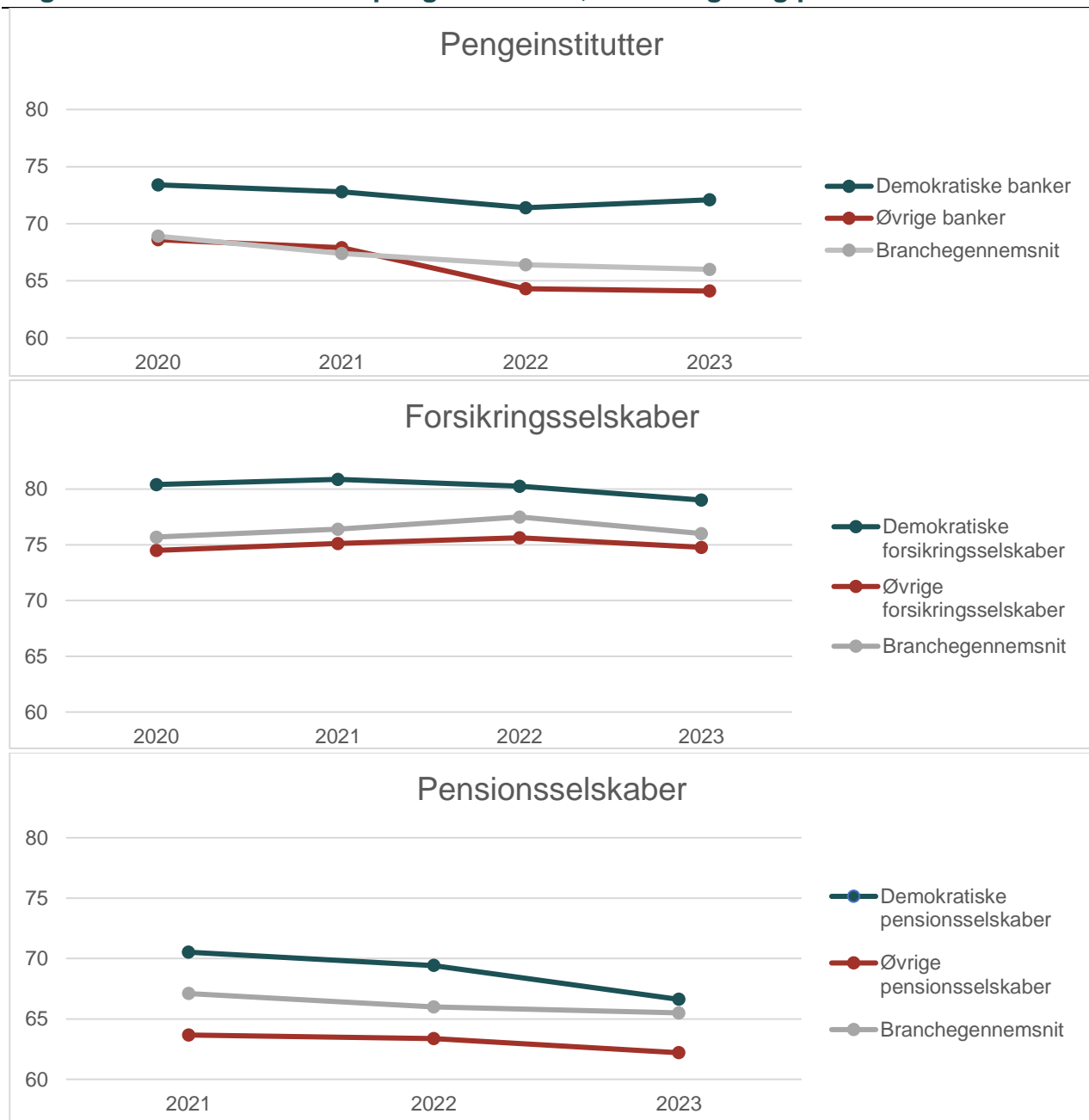
Note: Fordi disse virksomheders forretninger ikke direkte har en omsætning, er der benyttet alternative mål til beregning af markedsandelene; for pengeinstitutter og realkredit benyttes udlån, og for pension og forsikring benyttes bruttopræmier og medlemsbidrag.

Tilfredshed, trivsel og lokal forankring

De demokratiske virksomheders styrkede position i branchen kan ikke tilskrives enkelte forklaringer, men undersøgelser peger på flere forskellige faktorer med betydning for deres voksende indflydelse på markedet. Det er særligt interessant, hvordan kunderne oplever servicen i de demokratiske finansvirksomheder, da kundernes valg af virksomhed naturligvis er bestemmende for virksomhedernes markedsandele.

Tænk tanken Demokratisk Erhverv har på baggrund af branchestudier om kundetilfredshed fra EPSI Rating sammenlignet de gennemsnitlige niveauer for kundetilfredshed blandt kunder i hhv. demokratiske og øvrige virksomheder i finanssektoren fra 2020 til 2023. Figur 2 viser sammenligningen for banker, forsikrings- samt pensionselskaber. I de virksomheder, for hvilke data er tilgængeligt, er tendensen klar: De demokratiske finansvirksomheder leverer services, som gennemsnitligt skaber højere kundetilfredshed.

Figur 2: Kundetilfredshed i pengeinstitutter, forsikrings- og pensionsselskaber



Kilder: Tænk tanken Demokratisk Erhverv på baggrund af EPSI Ratings kundetilfredshedsanalyser.

Note: Tallene er baseret på gennemsnitlige niveauer for tilfredshed (0-100) blandt kunder i hhv. demokratiske og i øvrige virksomheder, der indgår i EPSI's analyse det pågældende år. Det er således ikke alle virksomheder i branchen, der indgår i kategorierne, men kun de virksomheder som EPSI har indsamlet tilstrækkelige data om. I analysen indgår 11 forskellige banker hvoraf 5 er demokratiske, 16 forsikringssselskaber hvoraf 13 er demokratiske og 15 pensionsselskaber hvoraf 12 er demokratiske. Branchegennemsnittet indeholder også finansielle virksomheder, der ikke indgår i kategorierne "demokratiske" og "øvrige".

Den høje kundetilfredshed kan være en af årsagerne til, at de demokratiske virksomheder har succes i finansverdenen. Tallene alene fortæller dog ikke meget om, hvad der ligger til grund for tilfredsheden. Tidligere er den højere tilfredshed blevet fremhævet og begrundet med, at når kunderne er medejere af virksomheder, sættes de i højere grad i centrum for virksomhedens praksis². Det baseres på præmissen om, at virksomheder, frem for at betale afkast til eksterne investorer, fokuserer på at tilbyde kunderne billigere og bedre services. Denne præmis ser også ud til at smitte af på medarbejderne i de demokratiske pengeinstitutter, der oplever, at deres pengeinstitutter har mindre fokus på profit, der i højere grad er stolte af deres arbejdsplads og der i højere grad mener, at de skaber værdi for lokalsamfundet³.

De positive erfaringer blandt medarbejderne gælder ikke kun dem, der arbejder i pengeinstitutterne. Også generelt er der typisk et højere niveau af trivsel blandt medarbejdere i demokratiske virksomheder⁴. Det indebærer en større tilfredshed med deres arbejde, og at færre oplever stress på arbejdspladsen⁵. Trivslen kan skabe en højere produktivitet blandt medarbejderne, f.eks. via øget motivation og større overskud til arbejdsopgaverne, hvorfor servicen til kunderne også forbedres. Alt dette kan være medvirkende årsager til, at kundetilfredsheden med de demokratiske finansvirksomheder er højere, og at selvsamme virksomheder tilegner sig markedsandele i finansbranchen.

² Brahm og Iversen (2023) "Tankevækkende måling i finansbranchen: Kommercielle virksomheder får baghjul", *Finans*

³ Poulsen og Glæsner (2021) *Ownership and Banking: The cooperative difference*

⁴ Tænketanken Demokratisk Erhverv (2023) *Arbejds miljø og trivsel i demokratiske virksomheder*

⁵ Tænketanken Demokratisk Erhverv (2023) *Arbejds miljø og trivsel i demokratiske virksomheder*