

Analyse

Demokratiske finansvirksomheder har mere tilfredse kunder

Kundetilfredsheden er i gennemsnit større hos finansvirksomheder med demokratisk ejerskab sammenlignet med finansvirksomheder med andre former for ejerskab. Det viser en ny gennemgang foretaget af Tænketanken Demokratisk Erhverv af en række kundetilfredshedsundersøgelser i perioden 2021–2024.

Analysens hovedkonklusioner

- **Demokratisk ejede finansvirksomheder – såsom pengeinstitutter, forsikringsselskaber og pensionsselskaber – opnår højere kundetilfredshed i perioden 2021–2024.**
- **Kundetilfredsheden hos pengeinstitutter med demokratisk ejerform er væsentligt højere end hos øvrige pengeinstitutter.**

Kontakt

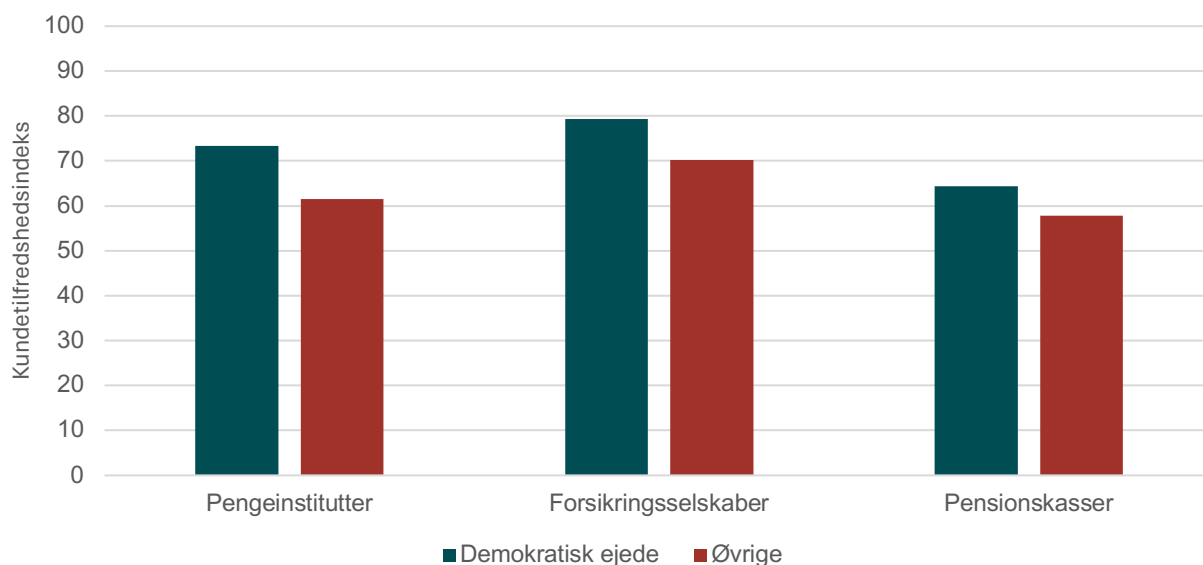
Analysechef
Andreas Pinstrup Jørgensen
Tlf. 27387066
andreas@demokratiskerhverv.dk

Højere kundetilfredshed i demokratiske finansvirksomheder i perioden 2021–2024

Tænketanken Demokratisk Erhverv har opgjort tal for kundetilfredsheden i den danske finanssektor ved at gennemgå eksisterende tilfredshedsmålinger fra perioden 2021–2024 foretaget af *EPSI Rating*, *Loyalty Group*, *Mybanker* og *Voxmeter*. Opgørelsen giver indsigt i kundetilfredsheden hos 26 pengeinstitutter, 19 forsikringsselskaber og 17 pensionsselskaber.

Opgørelsen viser en tendens på tværs af de tre brancher: Kundetilfredsheden er i gennemsnit højere hos finansvirksomheder med demokratisk ejerskab sammenlignet med finansvirksomheder med andre ejerskabsformer. Mere specifikt viser opgørelsen, at kundetilfredsheden i gennemsnit er 11,85 indekspoint¹ højere hos demokratisk ejede pengeinstitutter, 9,16 indekspoint højere hos demokratisk ejede forsikringsselskaber og 6,5 indekspoint højere hos demokratisk ejede pensionsselskaber.

Figur 1: Gennemsnitlig kundetilfredshed i finanssektoren for perioden 2021–2024. Gennemsnit af *EPSI Rating*, *Loyalty Group*, *Mybanker* og *Voxmeter*.



Kilde: Tænketanken Demokratisk Erhverv på baggrund af *EPSI Rating*, *Loyalty Group*, *Mybanker* og *Voxmeter* i perioden 2021–2024.

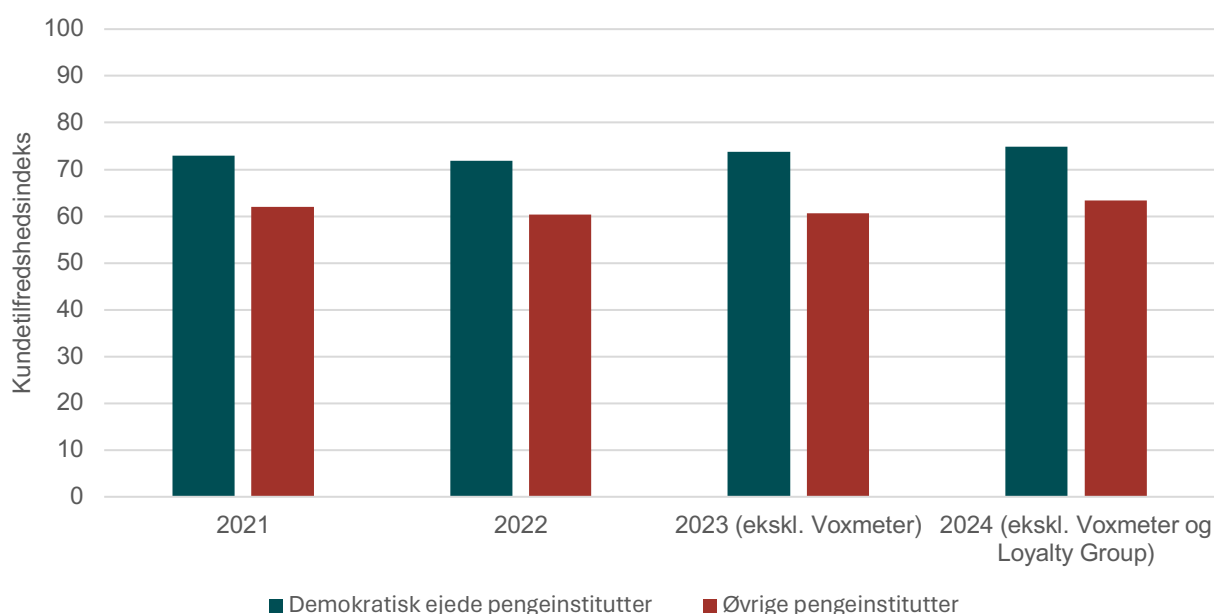
Note: Kundetilfredshedsindekset går fra 0 (mindst mulige tilfredshed) til 100 (størst mulige tilfredshed). Tallene er baseret på gennemsnitlige niveauer af tilfredshed blandt kunder i pengeinstitutter, forsikringsselskaber og pensionsselskaber med enten demokratisk ejerskab eller øvrige ejerskabsformer på tværs af perioden 2020–2024. Se metodeafsnit for uddybning.

¹ Kundetilfredsheden er opgjort i form af et kundetilfredshedsindeks, som går fra 0 (mindst mulige tilfredshed) til 100 (størst mulige tilfredshed). Hvis kundetilfredsheden er under 50 indekspoint, er den overvejende negativ, mens en kundetilfredshed over 50 indekspoint er overvejende positiv.

Kundetilfredsheden i demokratiske pengeinstitutter er væsentligt højere²

Tænk tanken Demokratisk Erhverv har undersøgt kundetilfredsheden hos danske pengeinstitutter fordelt på ejerskabsform. Opgørelsen kombinerer som nævnt offentligt tilgængelige data fra kundetilfredshedsmålinger fra *EPSI Rating*, *Loyalty Group*, *Mybanker* og *Voxmeter*. Opgørelsen sammenligner kundetilfredsheden i demokratisk ejede pengeinstitutter med kundetilfredsheden i øvrige pengeinstitutter. Det er ikke alle danske pengeinstitutter, som indgår i opgørelsen. Figur 2 viser sammenligningen af pengeinstitutterne. Blandt de 26 pengeinstitutter, som indgår i undersøgelsen, er der en klar tendens til, at kundetilfredsheden i pengeinstitutter med demokratisk ejerskab er betydeligt højere i alle de fire undersøgte år.

Figur 2: Kundetilfredshed i danske pengeinstitutter, 2021–2024. Gennemsnit af *EPSI Rating*, *Mybanker*, *Loyalty Group* og *Voxmeter*.



Kilde: Tænk tanken Demokratisk Erhverv på baggrund af *EPSI Rating*, *Loyalty Group*, *Mybanker* og *Voxmeter* i perioden 2021-2024.

Note: Kundetilfredshedsindekset går fra 0 (mindst mulige tilfredshed) til 100 (størst mulige tilfredshed). Tallene er baseret på gennemsnitlige niveauer af tilfredshed blandt kunder i hhv. demokratisk ejede og øvrige pengeinstitutter, som indgår i de fire målebureauers kundetilfredshedsmålinger de pågældende år. Se metodeafsnit for uddybning.

² En uddybning af Tænk tanken Demokratisk Erhvervs undersøgelse af kundetilfredsheden hos danske forsikringselskaber og pensionsselskaber kan findes i bilag 1.

Metode: Sådan har vi gjort

Tænketanken Demokratisk Erhverv har analyseret kundetilfredsheden baseret på eksisterende målinger fra perioden 2021–2024 fra *EPSI Rating*, *Loyalty Group*, *Mybanker* og *Voxmeter*. Opgørelsen indeholder derfor ikke ny data, og den beskæftiger sig udelukkende med i alt 62 finansvirksomheder i bank-, forsikrings- og pensionsbrancherne, som *EPSI Rating*, *Loyalty Group*, *Mybanker* og *Voxmeter* har gjort tilgængelige for offentligheden. Tabel 1 nedenfor oplyser finansvirksomhederne, der indgår i opgørelsen. De i alt 62 finansvirksomheder repræsenterer ikke hele den danske finanssektor, og opgørelsen siger derfor ikke noget om kausale sammenhænge mellem ejerskabstype og kundetilfredshed.

Det er vigtigt at understrege, at opgørelsen ikke undersøger, om forskellen på demokratiske og øvrige finansvirksomheder er statistisk signifikant eller, om der er alternative forklaringer på forskellen i kundetilfredsheden mellem demokratiske og øvrige pengeinstitutter. En sådan analyse kræver en dybere undersøgelse og et mere detaljeret datagrundlag.

Kategoriseringen af finansvirksomhedernes ejerskab er baseret på Tænketanken Demokratisk Erhvervs kortlægning af demokratiske virksomheder i Danmark. En virksomhed anses som værende demokratisk, hvis den styres af en demokratisk forsamling tilnærmelsesvist efter princippet 'ét medlem, én stemme', eller hvor ejerskabet kan føres tilbage til den demokratiske forsamling. Tabel 1 viser også kategoriseringen af finansvirksomhederne som demokratiske eller som 'øvrige'.

Kundetilfredsheden er opgjort som gennemsnit af tilfredshedsmålingerne fra de fire målebureauer for hver finansvirksomhed. Gennemsnittene er uvægtede – dog er *Voxmeters* oprindelige skala omdannet til 0-100. Finansvirksomhedernes gennemsnitlige kundetilfredshed på tværs af de fire målebureauers målinger rapporteres i form af 'indekspoint' på en skala fra 0 (lavest mulige tilfredshed) til 100 (højest mulige tilfredshed), hvor 50 indikerer overgangen fra overvejende negativ til positiv tilfredshed.

EPSI Rating, *Loyalty Group*, *Mybanker* og *Voxmeter* bruger forskellige metoder til at undersøge kundetilfredsheden, og der er forskel på hvilke brancher, de undersøger. *EPSI Rating*, *Loyalty Group* og *Voxmeter* undersøger kundetilfredsheden ved at spørge ind til kunders oplevelser på en række områder relateret til virksomhedernes service. *Mybanker* undersøger udelukkende pengeinstitutters kundetilfredshed ved at spørge ind til, om kunderne vil anbefale deres bank.

Der er forskel på antallet af datakilder og perioder i opgørelsen af kundetilfredsheden i de tre brancher. For pengeinstitutter er kundetilfredsheden baseret på *EPSI Rating*, *Loyalty Group*, *Mybanker* og *Voxmeter* i perioden 2021-2024. Der indgår 26 pengeinstitutter, hvoraf 11 er demokratisk ejede. *Voxmeter* og *Loyalty Group* indgår ikke i gennemsnittet for 2024. *Voxmeter* indgår ikke i gennemsnittet fra 2023, fordi *Voxmeter* har ændret metoden sammenlignet med tidligere år. Forsikringsselskaber og pensionsselskabers kundetilfredshed er baseret på *EPSI Rating* og *Loyalty Group* fra perioden 2021-2023. Her indgår 19 forsikringsselskaber, hvoraf 16 er demokratiske, og 17 pensionsselskaber, hvoraf 13 er demokratiske.

Analysen inkluderer i alt 62 finansvirksomheder, men ikke alle 62 virksomheder indgår i alle målinger eller i alle år. Samlet set er der 176 observationer – i gennemsnit 2,8 observationer for hver virksomhed over hele perioden – fordelt på 77 observationer for pengeinstitutter, 57 observationer for forsikringsselskaber og 42 observationer for pensionsselskaber. Der er en overvægt af demokratisk ejede forsikrings- og pensionsselskaber, som skaber en skævvridning, der begrænser analysens repræsentativitet for hele finanssektoren. Resultaterne kan derfor ikke bruges til at drage generelle konklusioner om kundetilfredsheden i den danske finanssektor.

Tænketanken Demokratisk Erhverv har eftertestet konklusionerne ved at beregne de fire målebureauers individuelle, gennemsnitlige kundetilfredshed. Derudover er konklusionerne eftertestet ved at beregne den gennemsnitlige kundetilfredshed med udgangspunkt i finansvirksomheder, hvor der er data fra mindst to kundetilfredshedsmålinger i et givent år. Alle testene understøtter samme konklusion: Kundetilfredsheden er større hos pengeinstitutter, forsikringsselskaber og pensionsselskaber med demokratisk ejerskab sammenlignet med finansvirksomheder med andre ejerskabsformer.³

Tabel 1: Pengeinstitutter, forsikringsselskaber og pensionsselskaber i opgørelsen

<i>Pengeinstitutter</i>	<i>Forsikringsselskaber</i>	<i>Pensionsselskaber</i>
Demokratisk - Arbejdernes Landsbank - Lån & Spar - Middelfart Sparekasse - Nykredit Bank - PenSam Bank - Sparekassen Danmark - Sparekassen Kronjylland - Sparekassen Thy - Sparekassen Vendsyssel - Sydjysk Sparekasse - Vestjysk Bank Øvrige - Andelskassen - Danske Bank - Den Jyske Sparekasse - Djurslands Bank - Fynske Bank - Frøs Sparekasse - Handelsbanken - Jyske Bank - Jutlander Bank - Nordea - Nordjyske Bank - Ringkjøbing Landbobank - Spar Nord - Sparekassen Sjælland-Fyn - Sydbank	Demokratisk - Aros Forsikring - Alka - Alm. Brand - Bauta - Codan - FDM Forsikring - GF Forsikring - IDA Forsikring - Købstædernes Forsikring - Lærerstandens Brandforsikring - PenSam Forsikring - Popermo Forsikring - Runa - Tryg - Vestjylland Forsikring Øvrige - Gjensidige Forsikring - If Forsikring - Topdanmark	Demokratisk - AkademikerPension - AP Pension - Industriens Pension - Lægernes Pension - Lærernes Pension - P+ - PBU - PenSam - PensionDanmark - PKA-Pension - SamPension - Velliv Øvrige - Danica Pension - Nordea Pension/Topdanmark - PFA Pension

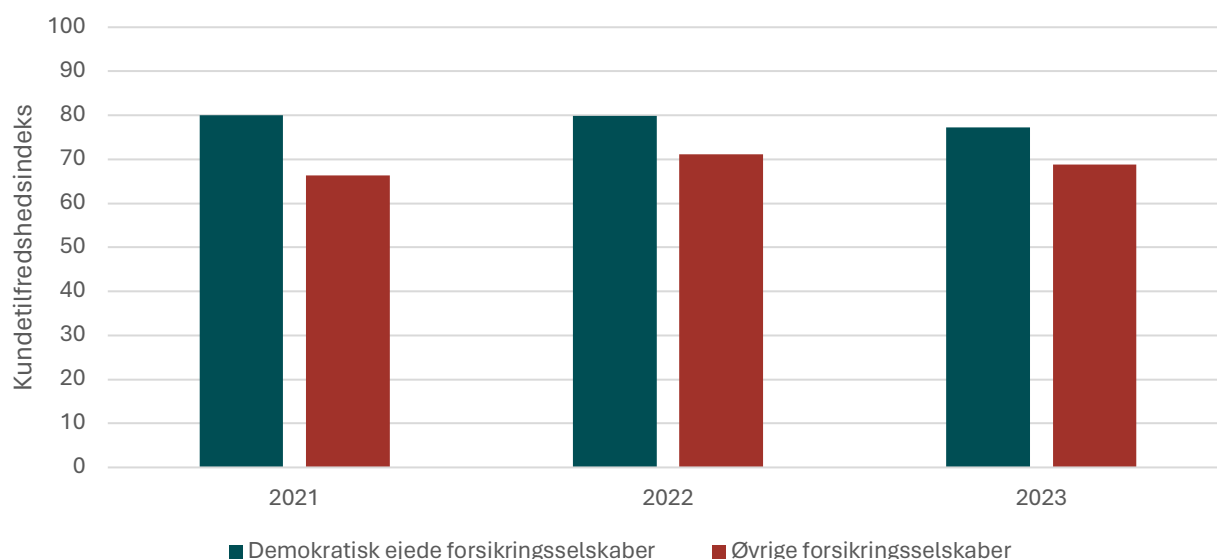
³ En mere dybdegående beskrivelse af testene kan findes i bilag 2.

Bilag 1: Kundetilfredshed i danske forsikringsselskaber og pensionsselskaber

Figur 3 viser kundetilfredsheden i danske forsikringsselskaber i perioden 2021 til 2023 baseret på kundetilfredshedsmålinger fra *EPSI Rating* og *Loyalty Group*. I alle fire undersøgte år er kundetilfredsheden større hos demokratisk ejede forsikringsselskaber sammenlignet med øvrige forsikringsselskaber.

Figur 4 viser kundetilfredsheden i danske pensionsselskaber i perioden 2021 til 2023 baseret på kundetilfredshedsmålinger fra *EPSI Rating* og *Loyalty Group*. I alle tre år er kundetilfredsheden også større hos pensionsselskaber med demokratisk ejerskab sammenlignet med øvrige pensionsselskaber.

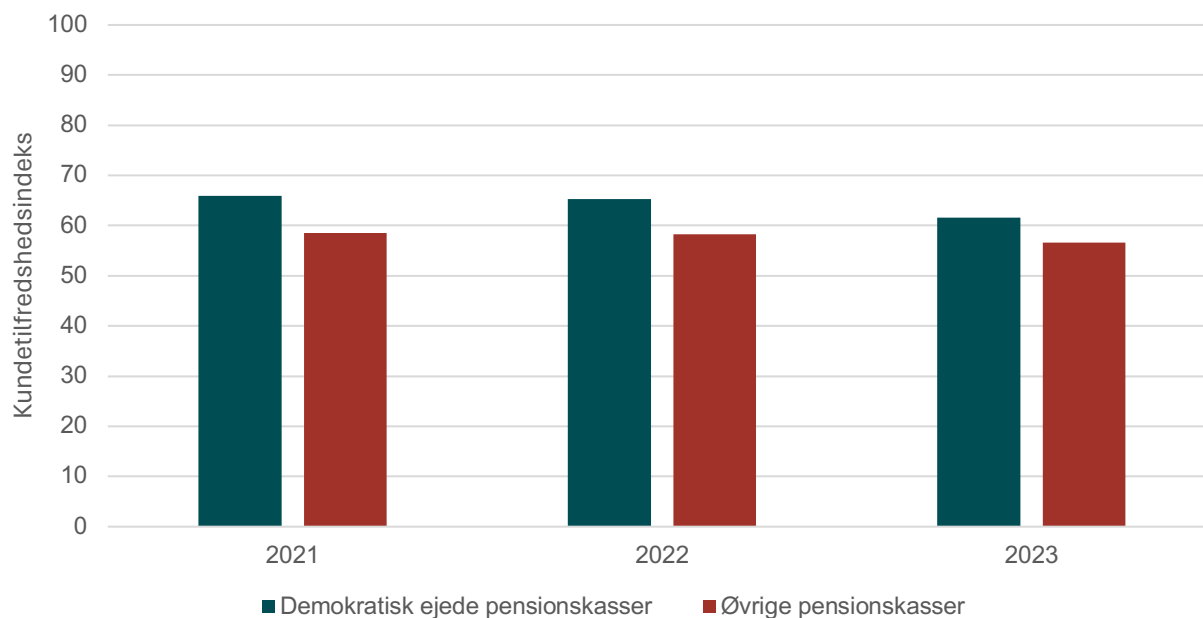
Figur 3: Kundetilfredshed i danske forsikringsselskaber, 2021-2023. Gennemsnit af *EPSI Rating* og *Loyalty Group*



Kilde: Tænk tanken Demokratisk Erhverv på baggrund af *EPSI Rating* og *Loyalty Group* i perioden 2021 til 2023.

Note: Kundetilfredshedsindekset går fra 0 (mindst mulige tilfredshed) til 100 (størst mulige tilfredshed). Tallene er baseret på gennemsnitlige niveauer af tilfredshed blandt kunder i hhv. demokratisk ejede og øvrige forsikringsselskaber, som indgår i de to kundetilfredshedsmålinger de pågældende år. Se metodeafsnit for uddybning.

Figur 4: Kundetilfredshed i danske pensionsselskaber, 2021-2023. Gennemsnit af EPSI Rating og Loyalty Group



Kilde: Tænk tanken Demokratisk Erhverv på baggrund af EPSI Rating og Loyalty Group i perioden 2021 til 2023.

Note: Kundetilfredshedsindekset går fra 0 (mindst mulige tilfredshed) til 100 (størst mulige tilfredshed). Tallene er baseret på gennemsnitlige niveauer af tilfredshed blandt kunder i hhv. demokratisk ejede og øvrige pensionsselskaber, som indgår i de to kundetilfredshedsmålinger de pågældende år. Se metodeafsnit for uddybning.

Bilag 2: Test af notatets konklusioner

Tænketanken Demokratisk Erhverv har eftertestet notatets konklusioner for at tjekke, om konklusionerne er drevet af, at *EPSI Rating*, *Loyalty Group*, *Mybanker* og *Voxmeter* bruger forskellige metoder til at undersøge kundetilfredsheden. Testene præsenteres herunder.

Kundetilfredsheden i hver af de fire kundetilfredshedsmålinger

Nedenstående figur 5 viser *EPSI Rating*, *Loyalty Group*, *Mybanker* og *Voxmeters* målingers individuelle, gennemsnitlige kundetilfredshed for de 62 finansvirksomheder, som er blevet gjort tilgængelige for offentligheden. Figurerne viser, at kundetilfredsheden i gennemsnit er større hos demokratiske finansvirksomheder i alle målinger fra *EPSI Rating*, *Loyalty Group*, *Mybanker* og *Voxmeter*.

Figur 5: Gennemsnitlig kundetilfredshed hos finansvirksomheder fra hhv. *EPSI Rating*, *Loyalty Group*, *Mybanker* og *Voxmeter*. 2021-2024.

Pengeinstitutter

Gennemsnit af EPSI Rating	Demokratisk ejerskab	Øvrigt ejerskab
2021	72,8	67,86
2022	71,4	64,26
2023	72,08	64,12
2024	71,54	63,98

Gennemsnit af Loyalty Group	Demokratisk ejerskab	Øvrigt ejerskab
2021	70,96	52,02
2022	69,06	51,5
2023	69,73	47,5
2024	-	-

Gennemsnit af Mybanker	Demokratisk ejerskab	Øvrigt ejerskab
2021	82	80
2022	86,14	80,66
2023	76,14	72
2024	76,57	61,66

Gennemsnit af Voxmeter	Demokratisk ejerskab	Øvrigt ejerskab
2021	62,67	57,68
2022	61,35	56,53
2023	49,1*	32,73*
2024	-	-

Forsikringsselskaber

Gennemsnit af EPSI Rating	Demokratisk ejerskab	Øvrigt ejerskab
2021	80,32	75,6
2022	80,57	75,63
2023	79,02	74,77

Gennemsnit af Loyalty Group	Demokratisk ejerskab	Øvrigt ejerskab
2021	72,6	64,65
2022	73,77	66,7
2023	71,92	62,8

Pensionsselskaber

Gennemsnit af EPSI Rating	Demokratisk ejerskab	Øvrigt ejerskab
2021	70,53	63,6
2022	69,42	63,37
2023	66,64	62,2

Gennemsnit af Loyalty Group	Demokratisk ejerskab	Øvrigt ejerskab
2021	56,35	47,85
2022	57,62	47,35
2023	57,12	46,7

Kilde: Tænketanken Demokratisk Erhverv på baggrund af *EPSI Rating*, *Loyalty Group*, *Mybanker* og *Voxmeter*.

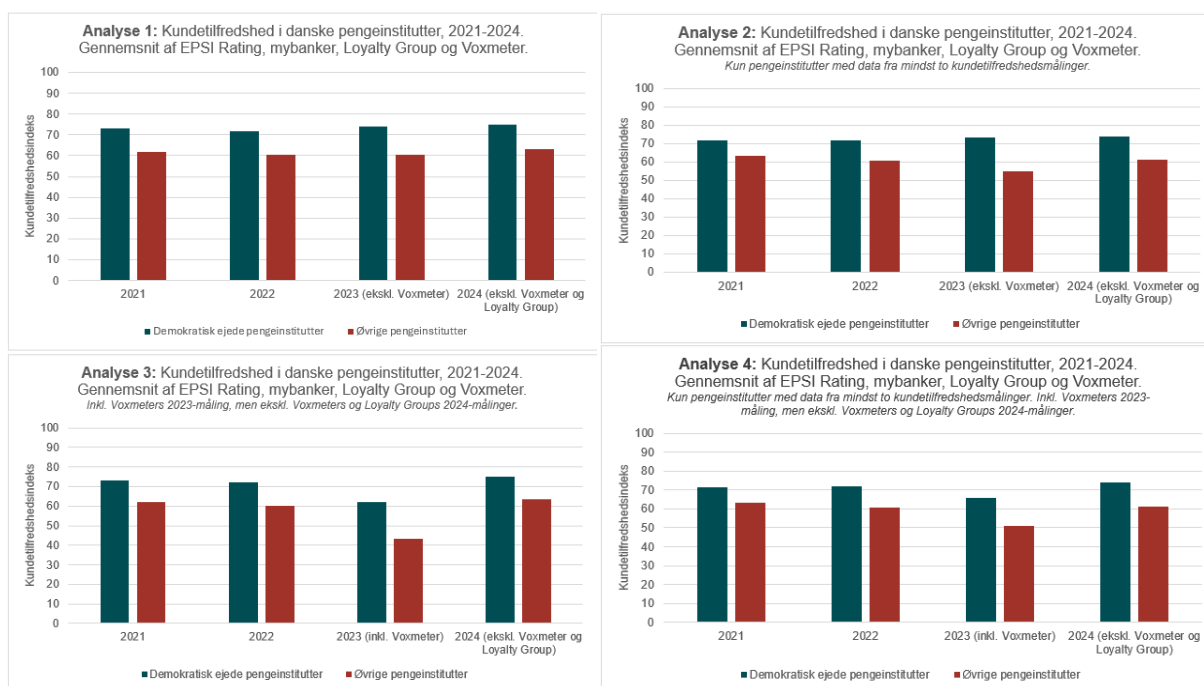
Note: Kundetilfredshedsindekset går fra 0 (mindst mulige tilfredshed) til 100 (størst mulige tilfredshed). Tallene er baseret på gennemsnitlige niveauer af tilfredshed blandt kunder i hhv. demokratisk ejede og øvrige pengeinstitutter. Se metodeafsnit for uddybning. *Voxmeter ændrede metode i 2023, som gør, at 2023-tallene ikke kan sammenlignes med 2021- og 2022-tallene.

Kundetilfredsheden i danske pengeinstitutter

Figur 6 viser den gennemsnitlige kundetilfredshed i danske pengeinstitutter beregnet på fire forskellige måder. To af analyserne (analyse 2 og 4) inkluderer kun pengeinstitutter, hvor der er data fra mindst to tilfredshedsmålinger i et givent år, hvilket burde mindske risikoen for, at variationen i tilfredshedsmålingernes metoder påvirker undersøgelsens konklusioner. Analyse 3 og 4 inkluderer desuden *Voxmeters* tilfredshedsmåling fra 2023, som har brugt en anden metode end *Voxmeters* målinger fra 2021 og 2022. Alle analyser har samme konklusion: Kundetilfredsheden er i gennemsnit større hos demokratisk ejede pengeinstitutter sammenlignet med øvrige pengeinstitutter.

De fire analyser kommer dog frem til forskellige gennemsnitlige kundetilfredsheder. Forskellen på demokratisk ejede pengeinstitutter og øvrige pengeinstitutters kundetilfredshed på tværs af robusthedsanalyserne er illustreret i figur 7. Den gennemsnitlige forskel på demokratisk ejede og øvrige pengeinstitutter på tværs af de fire analyser er 12,3 indekspoint.

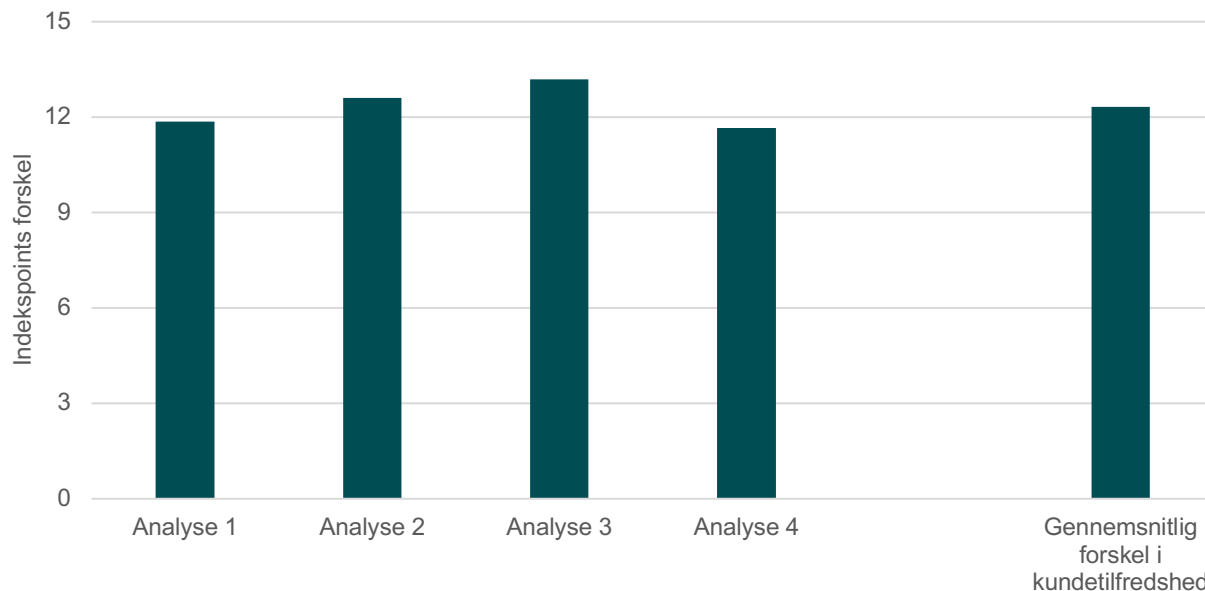
Figur 6: Kundetilfredshed i danske pengeinstitutter. Forskellige måder at kombinere tilfredshedsmålinger fra EPSI Rating, Mybanker, Loyalty Group og Voxmeter.



Kilde: Tænk tanken Demokratisk Erhverv på baggrund af EPSI Rating, Loyalty Group, Mybanker og Voxmeter.

Note: Kundetilfredshedsindekset går fra 0 (mindst mulige tilfredshed) til 100 (størst mulige tilfredshed). Tallene er baseret på gennemsnitlige niveauer af tilfredshed blandt kunder i hhv. demokratisk ejede og øvrige pengeinstitutter. Se metodeafsnit for uddybning.

Figur 7: Gennemsnitlig forskel i kundetilfredshed på demokratisk ejede pengeinstitutter og øvrige pengeinstitutter på tværs af de fire analyser, 2021-2024.



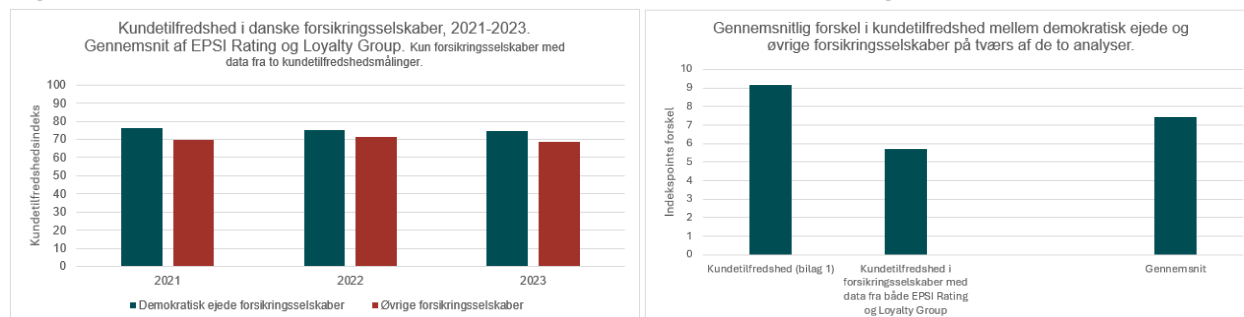
Kilde: Tænk tanken Demokratisk Erhverv på baggrund af EPSI Rating, Loyalty Group, Mybanker og Voxmeter.

Note: Kundetilfredshedsindekset går fra 0 (mindst mulige tilfredshed) til 100 (størst mulige tilfredshed). Figuren viser forskellen på demokratiske og øvrige pengeinstitutters indeksscorer. Hver analyse viser et gennemsnit af den gennemsnitlige forskel på demokratisk ejede og øvrige pengeinstitutters kundetilfredshed for hvert år i perioden 2021-2024. Analyse 1 er kundetilfredshed i danske pengeinstitutter, hvor Voxmeters 2023-måling er ekskluderet. Analyse 2 er identisk med analyse 1, men hvor kun pengeinstitutter med data fra mindst to kundetilfredshedsmålinger i et givent år er inkluderet. Analyse 3 er identisk med analyse 1, men inkluderer Voxmeters 2023-måling. Analyse 4 er identisk med analyse 2, men inkluderer Voxmeters 2023-måling. 'Gennemsnitlig forskel i kundetilfredshed' er et gennemsnit af de fire analysers gennemsnit. Se metodeafsnit for uddybning.

Kundetilfredsheden i danske forsikringsselskaber og pensionsselskaber på tværs af EPSI Rating og Loyalty Group

Figur 8 viser kundetilfredsheden i danske forsikringsselskaber, mens figur 9 viser kundetilfredsheden i danske pensionsselskaber. Begge figurer viser, at kundetilfredsheden er større hos demokratisk ejede forsikringsselskaber og pensionsselskaber, når man kun kigger på forsikringsselskaber og pensionsselskaber, hvor der er data fra både EPSI Rating og Loyalty Group i et givent år.

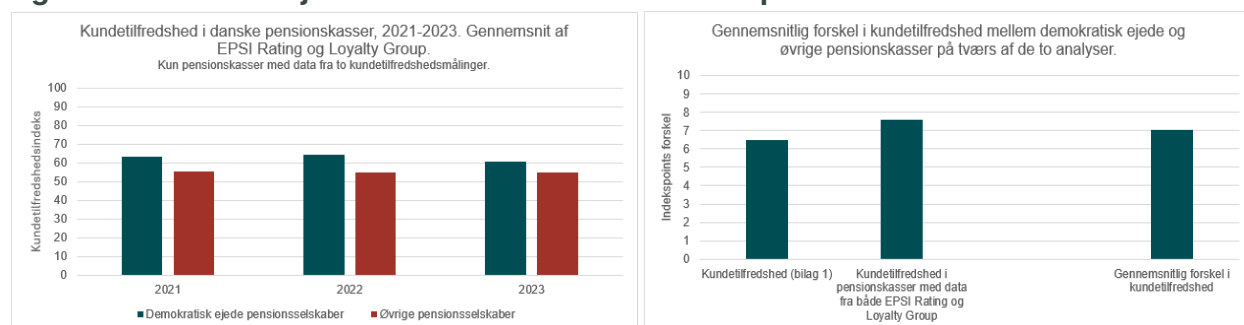
Figur 8: Robusthedstjek af kundetilfredshed i danske forsikringsselskaber



Kilde: Tænketanken Demokratisk Erhverv på baggrund af EPSI Rating og Loyalty Group i perioden 2020 til 2023.

Noter: Kundetilfredshedsindekset går fra 0 (mindst mulige tilfredshed) til 100 (størst mulige tilfredshed). Højre graf viser forskellen på demokratiske og øvrige forsikringsselskabers indeksscorer. Tallene er baseret på gennemsnitlige niveauer af tilfredshed blandt kunder i hhv. demokratisk ejede og øvrige forsikringsselskaber, som indgår i både EPSI Rating og Loyalty Groups kundetilfredshedsmålinger de pågældende år. Se metodeafsnit for uddybning.

Figur 9: Robusthedstjek af kundetilfredshed i danske pensionsselskaber



Kilde: Tænketanken Demokratisk Erhverv på baggrund af EPSI Rating og Loyalty Group i perioden 2021 til 2023.

Noter: Kundetilfredshedsindekset går fra 0 (mindst mulige tilfredshed) til 100 (størst mulige tilfredshed). Højre graf viser forskellen på demokratiske og øvrige pensionsselskabers indeksscorer. Tallene er baseret på gennemsnitlige niveauer af tilfredshed blandt kunder i hhv. demokratisk ejede og øvrige pensionsselskaber, som indgår i de to kundetilfredshedsmålinger de pågældende år. Se metodeafsnit for uddybning.