

# Investoranalysen 2018

Investering via en bank: Danske investorers syn på rådgivning, service og information.



# Indhold

▪	Introduktion.....	3
▪	Investorprofil.....	4
▪	Investortyper.....	5
▪	Information.....	6
▪	Rådgivning.....	9
▪	Services.....	13
▪	Bæredygtige investeringer.....	14
▪	Sådan blev undersøgelsen gennemført.....	15
▪	Om Kantar Gallup.....	16

# Introduktion

Analyse- og rådgivningsvirksomheden Kantar Gallup har i november 2018 gennemført en analyse for Finans Danmark. Analysen undersøger private investorers syn på den information de får som ejere af investeringsbeviser, der er købt gennem landets banker, og deres behov for rådgivning og service i den forbindelse.

Formålet med analysen har været at få afdækket, hvordan branchen kan gøre det nemmere for private investorer at få et overblik over markedet og deres investeringsmuligheder. Analysen, som er baseret på svar fra flere end 2.000 investorer, er den hidtil mest omfattende undersøgelse af sin art.

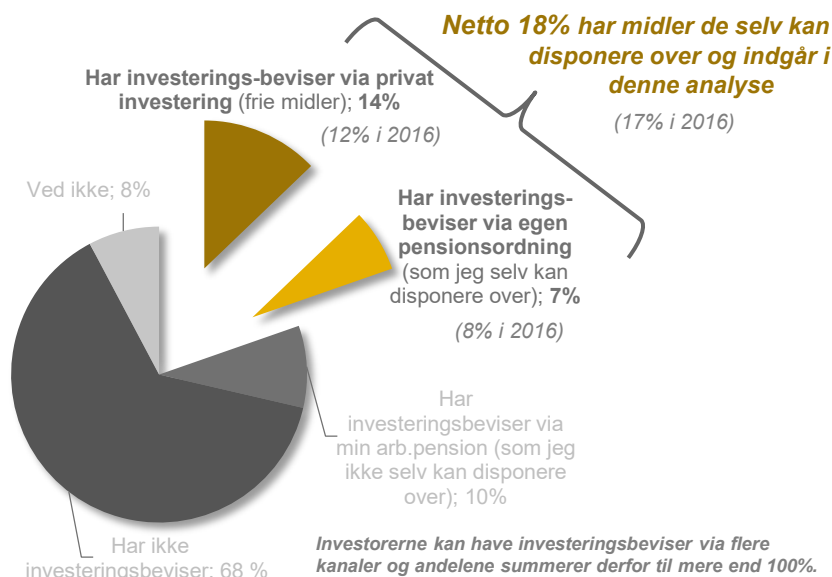
Fire centrale konklusioner fra undersøgelsen er:

1. De fleste investorer benytter banken og deres bankrådgiver, når de køber og sælger investeringsbeviser. Hovedparten er tilfreds med de informationer, de får af deres rådgiver i banken. Kun 6% af investorerne er "ikke tilfredse" eller "slet ikke tilfredse".
2. Investorerne er generelt tilfredse med mængden af information i forbindelse med investeringsbeviser og finder generelt, at informationerne er overskuelige og forståelige. 4%-7% af investorerne er "ikke tilfredse" eller "slet ikke tilfredse" med disse parametre.
3. Investorerne har generelt stort behov for rådgivning og ønsker en individuel rådgivning og handelsanbefalinger i forhold til egen risikoprofil og økonomi.
4. De informationer, som skaber mest værdi for investorerne, er "afkast efter omkostninger" og "risikoen ved min investering".
5. Der er stor interesse for bæredygtige investeringer og 80% af investorerne udviser i nogen eller høj grad interesse. Mange investorer er villige til at gå på kompromis med afkastet ved bæredygtige investeringer, mens højere omkostninger accepteres i mindre grad. Investeringer der støtter afskaffelse af børnearbejde skaber umiddelbart størst interesse.

# Investorprofil

## 18 % af danskerne investerer i investeringsbeviser

Analysen er foretaget repræsentativt i den danske befolkning blandt alle på 18 år eller mere. I alt svarede mere end 9.000 personer på undersøgelsen, hvoraf de 2.005 personer gik videre til selve investortanalysen.



Analysen dokumenterer, at i alt 18 % af danskerne over 18 år har købt investeringsbeviser for midler, de selv kan disponere over. Dette er en lille stigning i markedet ifht. 2016, hvilket er drevet af placering af frie midler i investeringsbeviser.

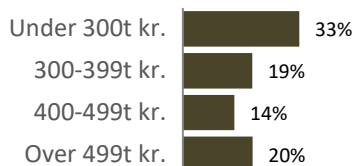
Investeringsbeviser købt i tilknytning til en arbejdsmarkedspension eller lignende (unit link) indgår ikke i undersøgelsen.

## Investeringsbeviser benyttes af mange forskellige danskere

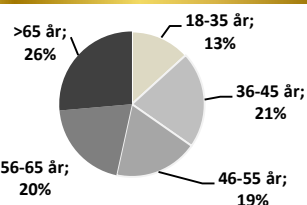
Analysen dokumenterer, at investeringsbeviser benyttes bredt af den danske befolkning. 61% af investorerne er mænd og 39% er kvinder. Analysen viser, at markedet for investeringsbeviser i 2018 udgøres af et stigende antal ældre (>65 år) og flere kvindelige investorer. Ude af erhverv (primært pensionister) udgør stadig den største gruppe af de danske investorer. Analysen påviser, at investeringsbeviser ikke er forbeholdt personer med en høj personlig indkomst eller stor formue. Personer fra alle dele af Danmark er repræsenteret blandt investorerne.



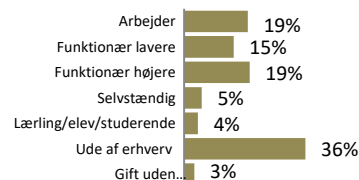
### Personlig indkomst



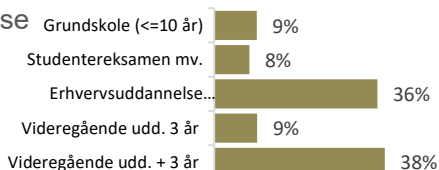
### Alder



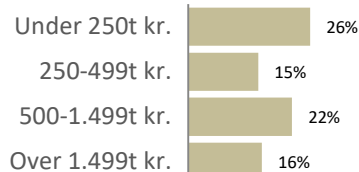
### Erhverv



### Uddannelse



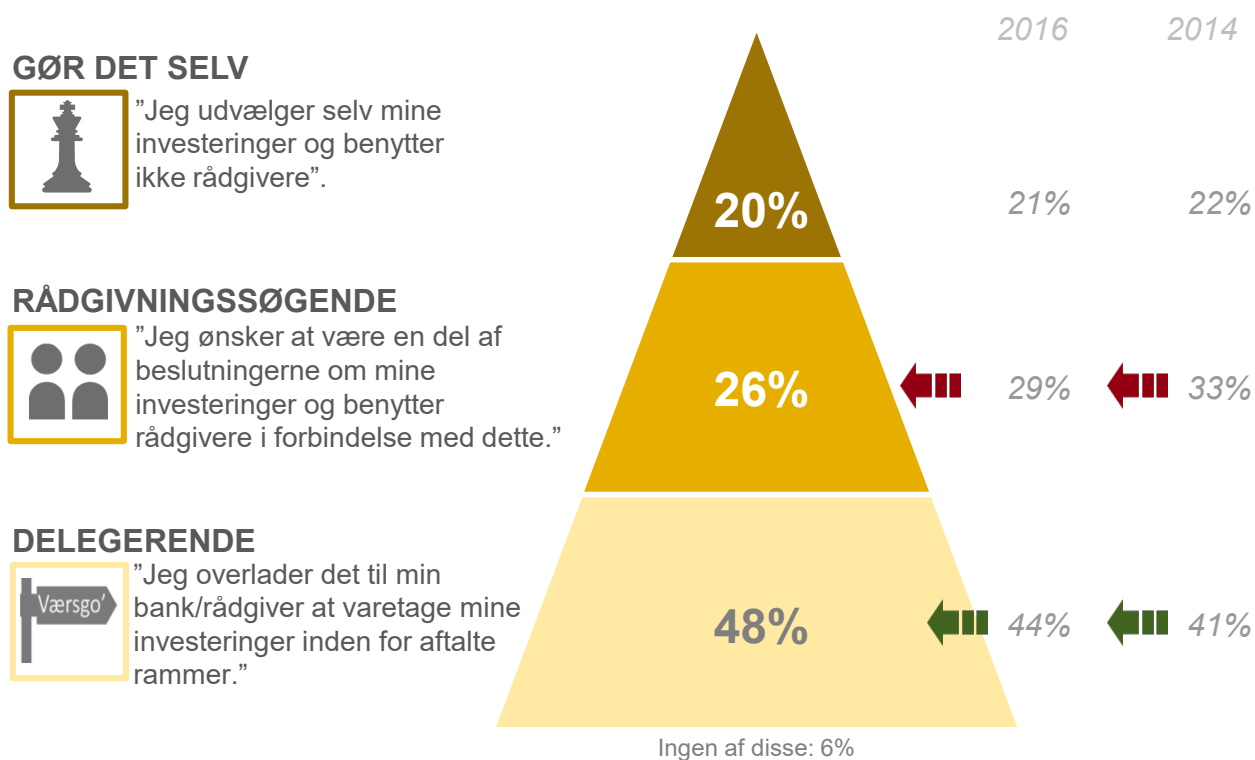
### Formue - frie midler



# Investortyper

## Tre typer af investorer

Investorerne har vurderet sig selv og besvaret, om de enten er "Gør det selv investorer", "Rådgivningssøgende investorer" eller "Delegerende investorer".



Analysen viser, at danske investorer i højere grad overlader investeringerne til banken, og det Delegerende segment er således i vækst og udgør nu næsten 50% af markedet. Herudover er 26% af investorerne "Rådgivningssøgende" og disse to segmenter har generelt det største rådgivningsbehov. Gruppen af "Gør det selv investorer" udgør 20%.

De to rådgivningssøgende segmenter udgøres af relativt flere kvinder og en høj andel over 55 år. I disse segmenter er risikovilligheden lavere end blandt "Gør det selv investorer". Nedenfor ses fordeling af mænd, investorer 55 år+ og risikovillighed på tværs af segmenterne.

Segment	Andel af alle	Andel af investor-typen, som er mænd	Andel af investor-type, som er 55 år+	Andel af investor-typen, som er risikovillige
Gør Det selv	20%	83%	33%	40%
Rådgivningssøgende	26%	63%	54%	24%
Delegerende	48%	52%	63%	10%
I alt	100%	61%	53%	19%

# Information

## Der er generelt tilfredshed med mængden og kvaliteten af informationen fra banken

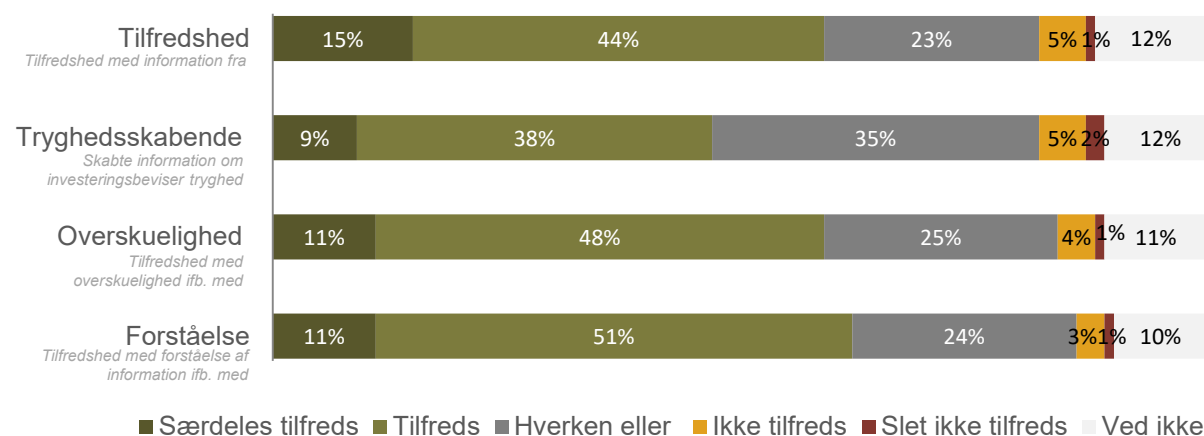
Investorerne bliver bedt om at vurdere kvaliteten og mængden af den information, de får om investeringsbeviser fra banken.

Danske investorers tilfredshed med bankens rådgivning og information om investeringsbeviser er stadig høj (59% særdeles tilfreds/tilfreds), men svagt faldende ift. 2016 (61%) og 2014 (63%). Det er ligesom i 2014 og 2016 "Rådgivningssøgende" og "Delegerende" investorer, der er mest tilfredse med bankens rådgivning.

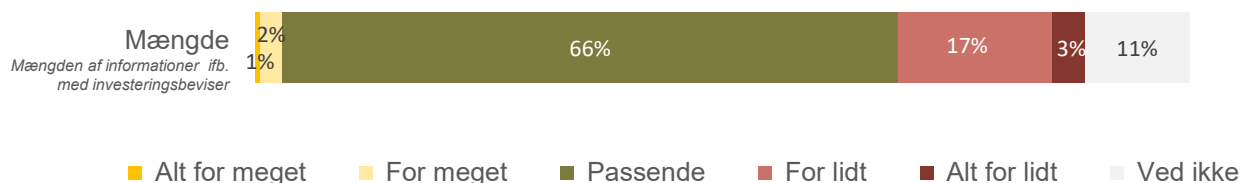
På områderne "tilfredshed", "forståelse", "tryghedsskabende" og "overskuelighed" er der klar overvægt af tilfredse investorer. Kun 4-7 % er "ikke tilfredse" eller "slet ikke tilfredse" på disse områder, når de vurderer informationen. 10-12 % af investorerne har ingen holdning til kvaliteten af informationerne. Herudover er der en gruppe investorer, der udgør mellem 23 % og 35 %, som svarer "hverken eller", når de skal vurdere informationerne.

Et flertal af alle investorer (66 %) mener, at mængden af information er passende. 3 % mener, at der er "alt for meget" eller "for meget" information, mens 20 % ønsker mere information.

## Overordnet vurdering af informationer blandt alle private investorer



95 % af alle investorer angiver, at de ikke savner informationer og meget få kan nævne konkret information, der savnes.



# Information - fortsat

## Afkast efter omkostninger samt investeringens risiko er det vigtigste

Danske investorer er stadig ikke i tvivl, når de skal prioritere nytteværdien af de forskellige informationer. De vigtigste er (som i 2016 dog i omvendt rækkefølge): "Afkast efter omkostninger" og "Risikoen ved min investering". De to områder ligger tæt ift. nytteværdi med et relativt stort spring ned til de øvrige områder.

Der er i de seneste år kommet mere fokus på omkostninger ifb. med investeringer, og generelt vægtes informationer vedr. omkostninger højere end i 2016. Analysen viser, at blandt informationer der vedrører omkostninger, er det information om "samlede omkostninger i produktet fx ÅOP", der skaber mest værdi for investorerne.

## Prioritering af væsentligste informationer (relativ nytteværdi)



De mere tryghedssøgende "Delegerende" investorer vægter information om "Risikoen ved min investering" på niveau med "Afkast efter omkostninger" og højere end "Gør det selv" og "Rådgivnings-søgende" investorer.

Vigtighed af informationer	"Gør det selv"	"Rådgivnings-søgende"	"Delegerende"
Afkast efter omkostninger	83	82	83
Risikoen ved min investering	60	75	83
Samlede omkostninger i produktet, f.eks. ÅOP	69	68	64
Afkast i forhold til markedet	61	57	54
Administrationsomkostninger	48	43	42
Risikojusteret afkast	35	42	49
Provision til din bank	35	31	29
Indtrædelsesog udtrædelsesomkostninger	30	26	22
Indhold i de enkelte investeringsfonde	29	25	20

\*Den relative nytteværdi er et matematisk udtryk for et parameters relative betydning sammenlignet med de øvrige parametre. Det beregnes ud fra investorerens svar på i alt 10 prioriteringsopgaver mellem de respektive parametre. Metodikken – kaldet Maximum Difference Scaling – gør det muligt direkte at sammenligne de enkelte værdisætninger med hinanden, således at en parameter med nytteværdi på fx 44 er halvt så vigtigt som en nytteværdi på 88. **Værdier over 80 har afgørende betydning.**

# Information - fortsat

## Størstedelen af investorerne vil have informationen fra deres bankrådgiver

Analysen bekræfter, at banken stadig har en helt central rolle i forhold til at informere investorerne. Langt størstedelen af de "Rådgivningssøgende" og "Delegerende" investorer, som udgør hovedparten af markedet, mener at rådgiveren i banken er den vigtigste budbringer af information.

Blandt "Gør det selv" investorer angiver 21 %, at de foretrækker at bruge rådgiveren, men de fleste peger på "finansielle hjemmesider" og "aviser/magasiner", når de søger information på egen hånd. Også Net-/Mobilbank er en vigtig informationskilde for "Gør det selv" investorer.

Generelt er de fysiske informationskanaler i svag tilbagegang ift. 2016.

Præference for modtagelsesform – Total 1., 2. og 3. prioritet	Alle	Gør det selv	Rådgivning	Delegerende
Fra rådgiver i min bank	62%	21%	69%	78%
Skriftlige dokumenter som gennemgås til møder med rådgiver i bank	40%	8%	37%	58%
Selv opsøge informationer via finansielle hjemmesider	36%	74%	42%	18%
Selv opsøge informationer via Net- og/eller Mobilbank (egen bank)	36%	50%	33%	32%
Selv opsøge informationer via aviser og magasiner	33%	63%	37%	20%
Skriftligt via fysisk fremsendte/udleverede dokumenter	30%	18%	27%	38%
Via generalforsamlinger/ investormøder / informationsmøder	18%	24%	22%	15%
Webinars	6%	10%	7%	5%
Ved ikke	13%	11%	9%	12%

Investorerne er blevet bedt om at prioritere ovenstående udsagn alt efter, hvordan de foretrækker af få information eller inspiration omkring investeringsbeviser.



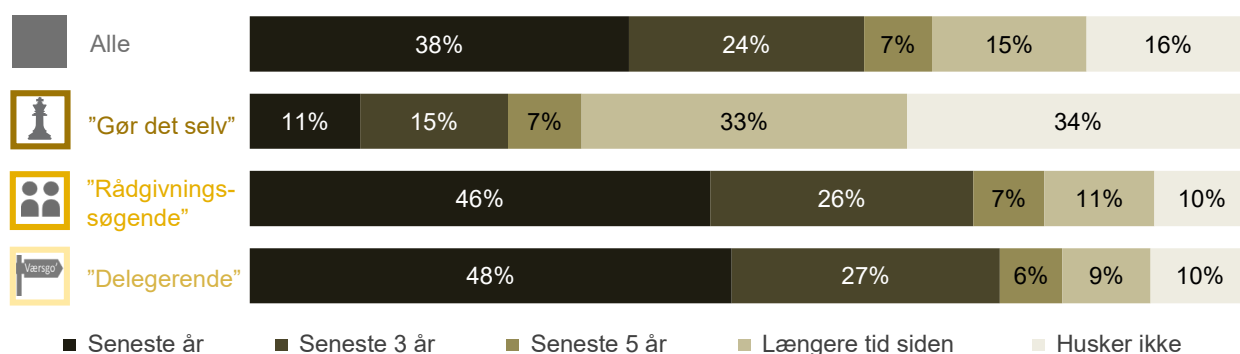
# Rådgivning

## Investorerne benytter i stort omfang banken, når de skal investere

Analysen viser, at investorerne i stort omfang bruger banken, når de skal investere. Blandt "alle investorer" har 38 % brugt banken inden for det seneste år. Målt over tre år er tallet 61% (61,4%, der er foretaget afrunding). Tallet er klart højest for de "Rådgivningssøgende" og "Delegerende" investorer. Blandt disse investorer har næsten tre ud af fire brugt banken inden for de seneste tre år.

Der er ikke tegn på, at de danske investorer bruger banken mindre, da rådgivningsfrekvensen generelt er stigende ift. 2016 (58% indenfor 3 år i 2016).

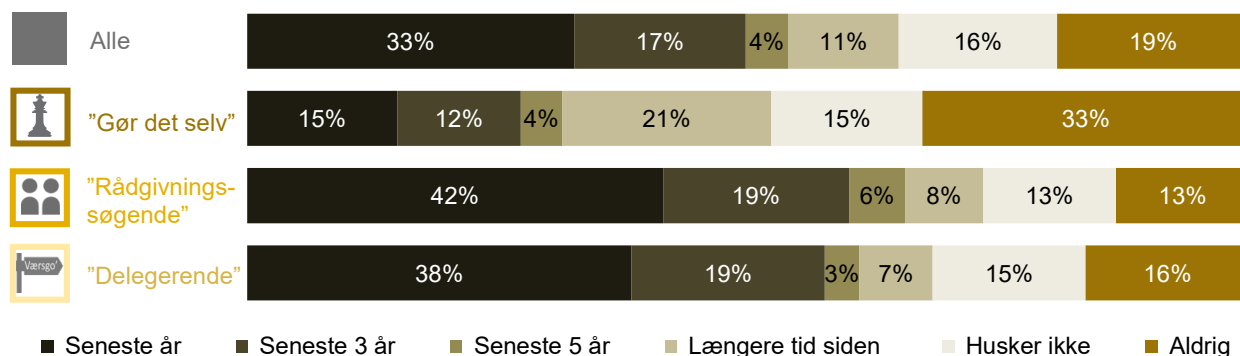
### Frekvens i én-til-én rådgivning (pr. tlf. eller personligt)



## Rådgivning online benyttes i høj grad også af investorerne

Både Rådgivningssøgende og Delegerende investorer bruger relativt ofte online møde og/eller bankens hjemmeside ifb. med rådgivning/information.

### Frekvens i online rådgivning (online møde eller via hjemmeside)



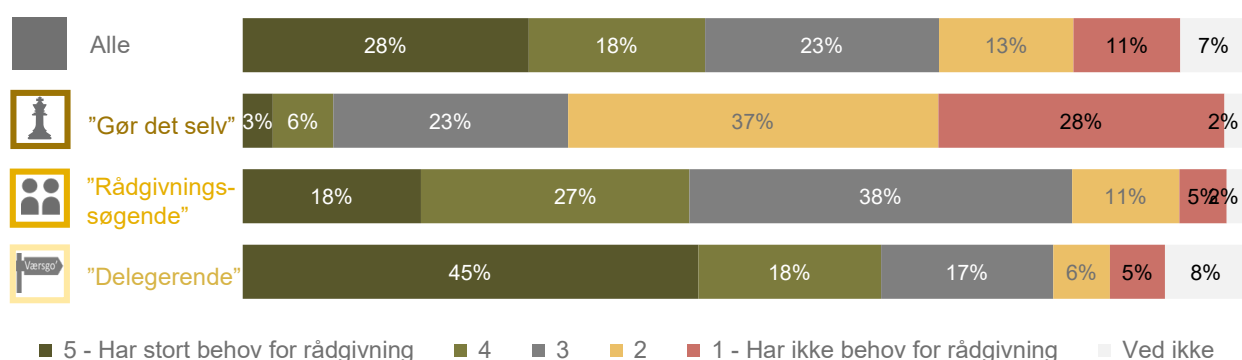
# Rådgivning - fortsat

## Stor spredning i behovet for rådgivning blandt de tre investorprofiler

Rådgivningsbehovet er forskelligt blandt de forskellige investortyper. Blandt "Delegerende investorer" mener hele 45 %, at de har "stort behov for rådgivning". For "Gør det selv investorer" mener kun 3 %, at de har et "stort behov for rådgivning".

Andelen af investorer med stort behov for rådgivning er steget på tværs af alle segmenter, men særligt udtalt blandt de "Delegerende".

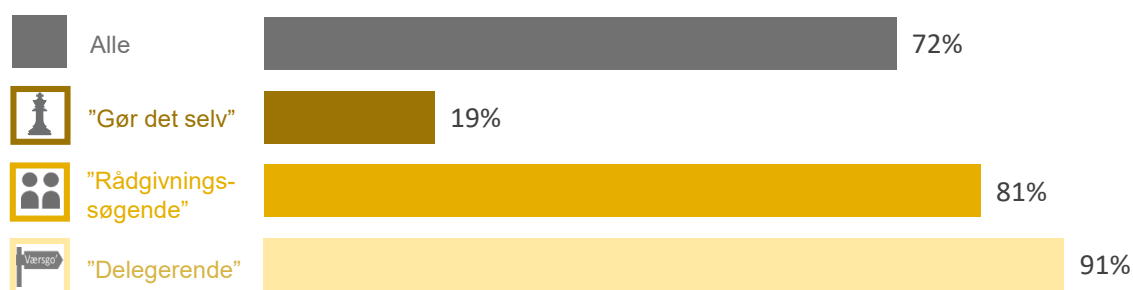
### Rådgivningsbehov



## Banken er investorernes primære rådgivningskanal ved køb og salg

72 % af alle investorer anvender banken som rådgiver i forbindelse med køb og salg af investeringsbeviser. For "Rådgivnings-søgende investorer" og "Delegerende investorer" er tallet henholdsvis 81 % og 91 %. Analysen bekræfter, at banken er investorernes primære rådgivningskanal.

### Rådgivere der anvendes ifb. Køb og salg – bank/bankrådgiver



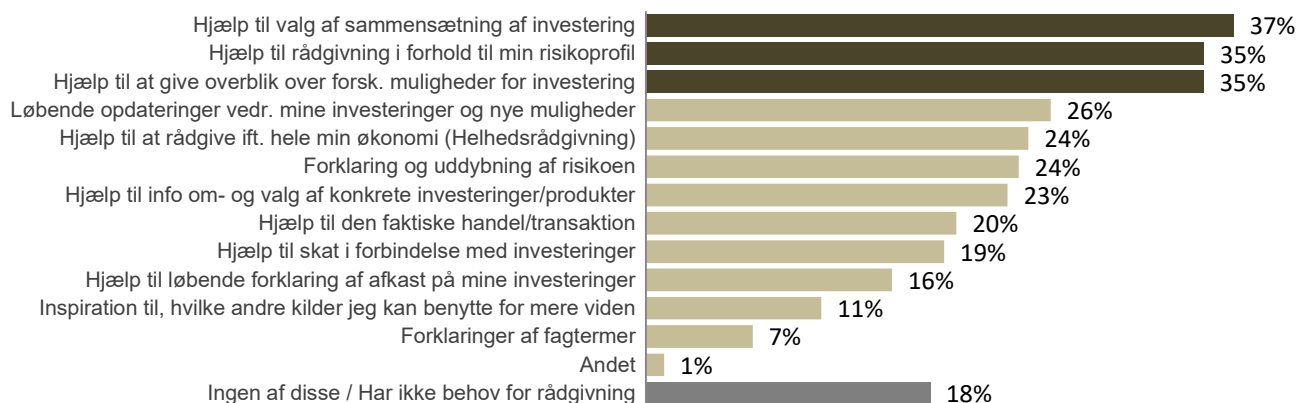
Når investorerne skal pege på supplerende informationskilder i forbindelse med køb/salg, kommer bankernes hjemmesider ind på en førsteplads med 20 %. Herefter følger investeringsforeningernes hjemmesider, artikler m.v. i aviser/magasiner og Net-/Mobilbank. 47 % indhenter ikke supplerende information, men trækker typisk på bankrådgiveren.

# Rådgivning - fortsat

## Investorerne har især behov for individuel rådgivning.

Når investorerne skal prioritere mellem de forskellige typer af rådgivning, er hjælp til sammensætning af investering, rådgivning ift. risikoprofil og hjælp til at skabe overblik over investeringsmuligheder vigtigst. Der er dog store forskelle mellem investortyperne.

### Prioritering af væsentligste rådgivningsområder (Prioritet 1-3)



## Rådgivning - fortsat

### ”Gør det selv” investorer benytter sig også af banken og den tilknyttede infrastruktur, men har andre behov for rådgivning

Analysen viser også, at de investorer, der karakteriserer sig selv som ”Gør det selv” investorer – og dermed har tilkendegivet, at de ”selv udvælger deres investeringer, og ikke benytter rådgivere” søger rådgivning om centrale emner som f.eks. ”skat”, ”sammensætning af investering” og ”opdatering om nye muligheder”.

38 % af disse selvhjulpne investorer svarer, at de ikke har brug for rådgivning men det betyder altså at mere end seks ud af ti ”Gør det selv investorer” har brug for en eller anden form for rådgivning.

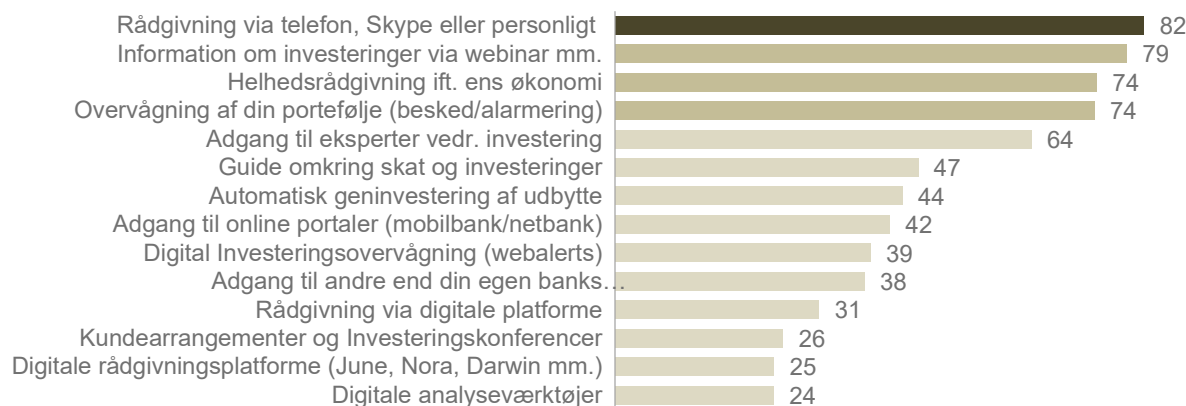
Vigtigste rådgivningsområder (1.-3. prioritet)	”Gør det selv”	”Rådgivnings-søgende”	”Delegerende”
Hjælp til rådgivning i forhold til min risikoprofil	23%	31% <b>3</b>	43% <b>1</b>
Hjælp til valg af sammensætning af investering	33% <b>2</b>	39% <b>2</b>	40% <b>2</b>
Hjælp til at give mig overblik over mine forskellige muligheder for investering	31%	41% <b>1</b>	35% <b>3</b>
Hjælp til at rådgive i forhold til hele min økonomi (Helhedsrådgivning)	18%	21%	30%
Forklaring og uddybning af risikoen	12%	23%	27%
Løbende opdateringer vedr. mine investeringer og nye muligheder	33% <b>3</b>	26%	24%
Hjælp til information om- og valg af konkrete investeringer / konkrete produkter	26%	30%	19%
Hjælp til løbende forklaring af afkast på mine investeringer	7%	14%	19%
Hjælp til den faktiske handel/transaktion	12%	23%	19%
Hjælp til skat i forbindelse med investeringer	34% <b>1</b>	20%	14%
Forklaringer af fagtermer	10%	6%	7%
Inspiration til, hvilke andre kilder jeg kan benytte mig af for mere viden	31%	13%	4%
Andet	3%	1%	1%
Ingen af disse / har ikke behov for rådgivning	38%	8%	11%

# Den oplevede værdi af services

Den personlige én-til-én investeringsrådgivning og handelsanbefaling har højest værdi og afgørende betydning for danske investorer

Den personlige én-til-én investeringsrådgivning og handelsanbefaling har højest værdi blandt alle danske investorer. De digitale services opleves generelt at have lavere værdi.

## Værdien af services (relativ nytteværdi)



## De "Delegerende" investorer oplever størst værdi af services

For de "Delegerende" investorer har flere services afgørende betydning. For "Gør det selv" investorer har de enkelte services mindre betydning. "Adgang til online portaler (Net-/mobilbank)" og "Information om investeringer via nyhedsbreve/ webinar etc." har dog stadig stor betydning for disse relativt selvhjulpne investorer.

	"Gør det selv"	"Rådgivnings-søgende"	"Delegerende"
Rådgivning via telefon, Skype eller personligt	55	86	91
Information om investeringer via webinar mm.	76	79	81
Helhedsrådgivning ift. ens økonomi	50	73	86
Overvågning af din portefølje (besked/alarmering)	58	69	84
Adgang til eksperter vedr. investering	44	72	69
Guide omkring skat og investeringer	53	48	43
Automatisk geninvestering af udbytte	25	31	61
Adgang til online portaler (mobilbank/netbank)	75	42	28
Digital Investeringsovervågning (webalerts)	53	37	34
Adgang til andre end din egen banks investeringsprodukter	56	49	24
Rådgivning via digitale platforme	43	30	26
Kundearrangementer og Investeringskonferencer	26	28	25
Digitale rådgivningsplatforme (June, Nora, Darwin mm.)	48	24	14
Digitale analyseværktøjer	52	24	13

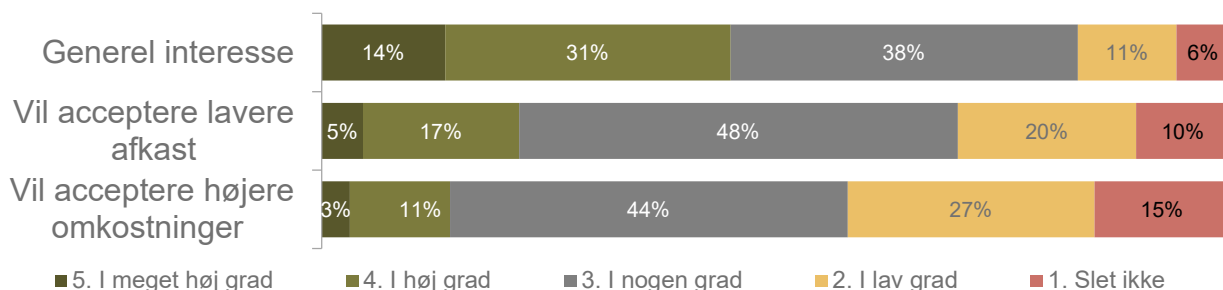
\*Den relative nytteværdi er et matematisk udtryk for et parameters relative betydning sammenlignet med de øvrige parametre. Det beregnes ud fra investorenes svar på i alt 10 prioriteringsopgaver mellem de respektive parametre. Metodikken – kaldet Maximum Difference Scaling – gør det muligt direkte at sammenligne de enkelte værdisætninger med hinanden, således at en parameter med nytteværdi på fx 44 er halvt så vigtig som en nytteværdi på 88. **Værdier over 80 har afgørende betydning.**

# Bæredygtige investeringer

## Den fremadrettede interesse for bæredygtige investeringer er høj

Mere end 80% af de danske investorer har i nogen eller høj grad interesse for bæredygtige investeringer. Kvindelige investorer i lidt højere grad end mænd. En stor del af de danske investorer er villige til, i nogen grad, at gå på kompromis med afkastet på bæredygtige investeringer. Kun ca. 30% er i lav grad eller slet ikke villige til at acceptere lavere afkast. Investorerne er ikke i samme grad villige til at acceptere højere omkostninger.

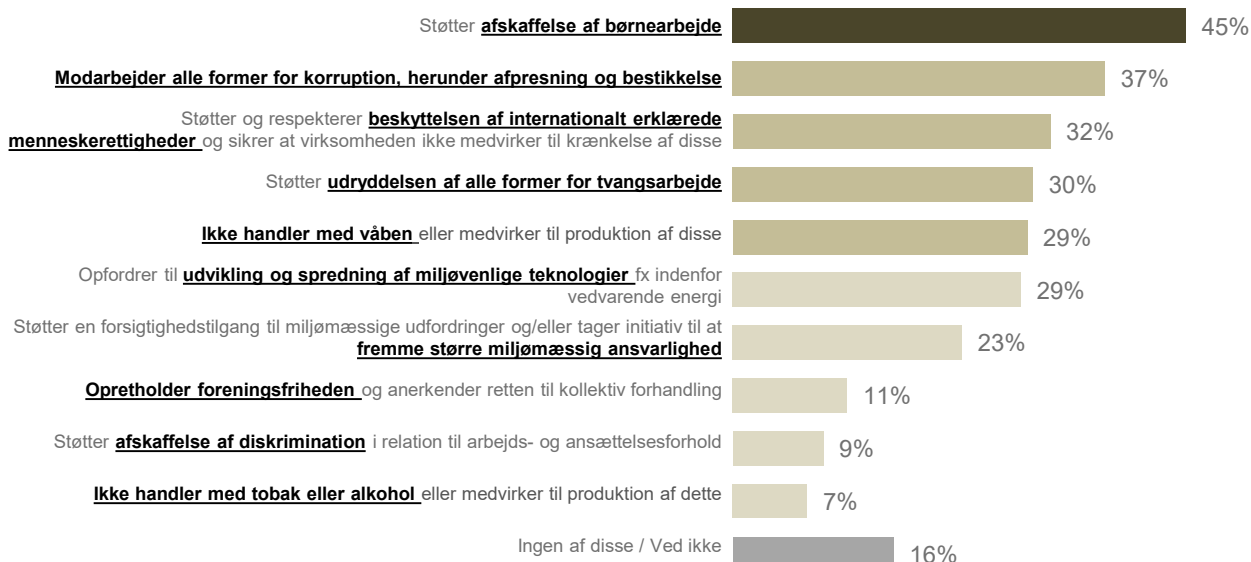
### Interesse for bæredygtige investeringer og villighed til trade-off



## Investeringer der støtter afskaffelsen af børnearbejde har den bredeste interesse ift. bæredygtige investeringer

De bæredygtige investeringer som danske investorer har størst interesse for er investeringer der støtter: afskaffelse af børnearbejde, begrænsning af korruption og beskyttelse af menneskerettigheder. Blandt investorer med høj interesse for bæredygtige investeringer har det "grønne" fokus højere relevans, og investeringer i virksomheder, der opfordrer til udvikling og spredning af miljømæssige teknologier indtager 2. pladsen.

### Interesse for forskellige områder indenfor bæredygtige investeringer



# Sådan blev undersøgelsen gennemført

## Kvantitativ fase

- Gennemført på Kantar Gallup's eget onlinepanel: GallupForum
- Netto 2005 interviews blandt investorer med investeringsbeviser
- Undersøgelsen er baseret på en landsrepræsentativ stikprøve på mere end 9.000 personer 18 år+
- Gennemført i november 2018

## Tidligere undersøgelse

Input til 2018 undersøgelsen stammer fra den forudgående kvalitative del af undersøgelsen, hvor der blev afholdt 4 fokusgruppe med investorer i København og Kolding for at kunne afdække de vigtigste aspekter omkring behov for rådgivning og service til investorerne.

# Om Kantar Gallup

- Kantar Gallups undersøgelser er med til at danne beslutningsgrundlag i de virksomheder og det samfund, vi betjener. Disse undersøgelser understøtter ofte vidtrækkende kommercielle eller politiske beslutninger. En høj kvalitet i vores undersøgelser er derfor af essentiel betydning for vores omverden. Derfor er det væsentligt at medarbejdernes adfærd, såvel internt som eksternt i forhold til kunder og samarbejdspartnere, tager udgangspunkt i en grundholdning om at sikre en gennemgribende høj kvalitet. Denne kvalitet opretholdes ved løbende evaluering og forbedring af vores kvalitetsledelsessystem gennem input fra virksomhedens medarbejdere. Derfor har alle TNS Gallups medarbejdere forståelse af og tager ansvar for at kvalitetspolitikken følger med virksomhedens udvikling.
- Kantar Gallup sørger for efteruddannelse af medarbejderne, da kontinuerlig udvikling af viden og kompetence er en nødvendighed for at skabe kvalitet. Dette gøres ved træning i indland såvel som udland. Ved at investere i medarbejderne investeres også i vore kunder.
- Vi ønsker at opretholde og udvikle vores position som Danmarks største rådgivnings- og analyseinstitut og være primær vidensleverandør til det danske erhvervsliv. Som en del af den globale analysevirksomhed Kantar og som medlem af den internationale mediegi-gigantkoncern WPP er udfører Kantar Gallup opgaver over hele verden.
- Det er Kantar Gallups ufravigelige strategi at levere viden baseret på data af høj kvalitet, som overholder de retningslinjer der er fastlagt af Gallups ISO 9001 og 20252 systemer, ESOMAR / EFAMRO's europæiske kvalitetsstandarder, retningslinjer fra Datatilsynet samt interne retningslinjer i TNS og WPP.

