

FINANS
DANMARK

Det er fortsat nemt at skifte bank og realkreditinstitut i Danmark

Syv ud af ti danskere er alt i alt godt tilfredse med deres bank. Godt seks ud af ti har undersøgt deres alternative muligheder hos andre banker, hvoraf knap 60 pct. har valgt at beholde deres nuværende bank. Samtidig synes langt de fleste, der har skiftet bank, at det var nemt og hurtigt. Det viser en ny spørgeundersøgelse, som analyseinstituttet Epinion har gennemført for Finans Danmark.

En stor del af danskerne er tilfredse med deres nuværende bank. Godt syv ud af ti af de adspurgte i en spørgeundersøgelse foretaget af Epinion for Finans Danmark svarer, at de alt i alt er godt tilfredse med deres bank, jf. figur 1. Lige så mange angiver, at de har tillid til deres bank, og 65 pct. af de adspurgte har tillid til deres bankrådgiver, hvilket for mange er afgørende. Godt seks ud af ti af de adspurgte svarer således, at de er enige eller helt enige i, at et godt forhold til deres bankrådgiver er afgørende, jf. figur 1 nedenfor.

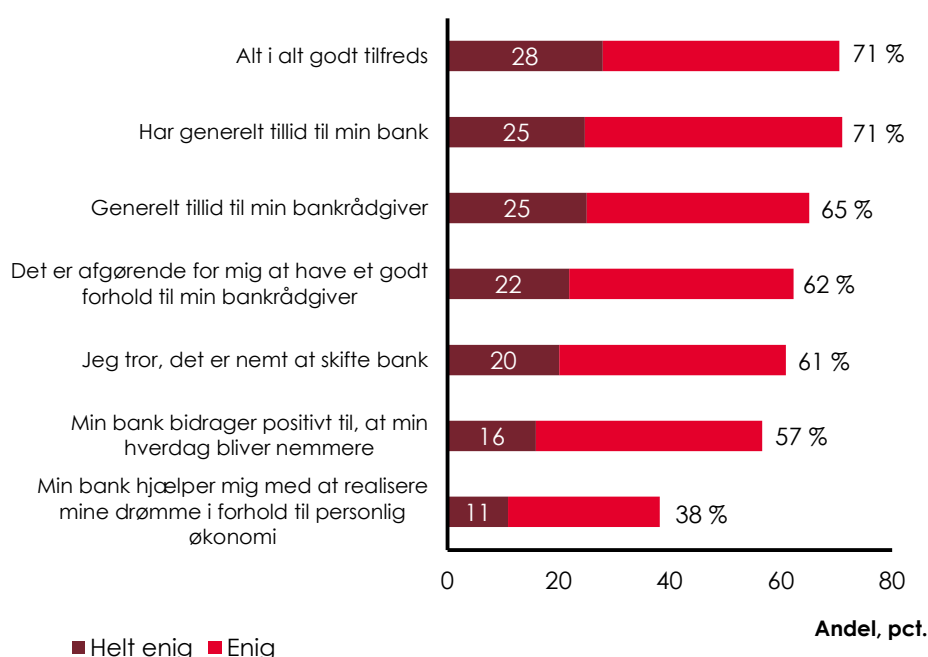
Notat

24. september 2024

Dok. nr. FIDA-1941317218-710211-

v1

Figur 1 Godt syv ud af ti er tilfredse med deres bank



Note: Figuren viser andelen, der har svaret "Helt enig" eller "Enig" til de givne udsagn.

Kilde: Spørgeundersøgelse med lidt over 1.000 respondenter fra 1. kvartal 2024 foretaget af Epinion for Finans Danmark.

Når danskerne er tilfredse med deres bank, kan det både skyldes gode og praktiske løsninger i dagligdagen og hjælp til de større ting i livet, der stiller krav til privatøkonomien – knap tre ud fem danskere er enige eller helt enige i, at deres bank er

med til at give dem en nemmere hverdag, mens to ud af fem tilsvarende finder, at banken hjælper med at realisere deres drømme, hvad angår den personlige økonomi.

Det er nemt og hurtigt at skifte bank i Danmark, bl.a. som følge af det digitale system 'e-engagement', der siden 2014 har gjort det muligt at overføre kundens engagement mellem to banker. Og det er danskerne opmærksomme på: Blandt de adspurgte svarer 61 pct., at de enten er helt enige eller enige i, at de har en idé om, at det er nemt at skifte bank.

I praksis har omkring 4-4,5 pct. af danskerne skiftet bank inden for det seneste år, lidt afhængigt af, hvordan det opgøres.¹ Som det fremgår af vores tidligere analyse, er der større udsving i andelen, som skifter bank, når vi ser på spørgeundersøgelser sammenlignet med data fra e-nettet² og registerdata. Det kan blandt andet skyldes, at nogle kunder har valgt at flytte dele af deres bankforretninger til en anden bank, f.eks. deres indlån i forbindelse med de negative indlånsrenter omkring 2020-2022. Det vil ikke tælle som et egentligt bankskifte, selv om de kan have angivet det sådan i spørgeundersøgelsen.

Sammenlignet med andre services og produkter kan mobiliteten på bank- og realkreditmarkedet virke lav. Som uddybet i vores analyse fra 2021³ skyldes det især, at banker og realkreditinstitutter er underlagt en omfattende regulering, og at bankforhold og forbrug af bankernes services har en langsigtet, relations- og tillidsbaseret karakter sammenlignet med de øvrige services.

Der er således en gensidig fordel for både kunden og banken i et langvarigt kundeforhold, da banken kan tilbyde bedre rådgivning og tilbud, når de har en større indsigt i kundens profil. Ved nye kunder vil banken også typisk have et større kapitalkrav og dermed flere omkostninger i forbindelse med lån sammenlignet med eksisterende kunder, som de har større kendskab til.

Digitale platforme er vigtigt for ni ud af ti bankkunder

Når vi spørger kunderne, hvad der er vigtigst for dem, når de vælger bank, svarer ni ud af ti, at gode digitale platforme og tjenester er vigtigt, jf. figur 2. Næsten lige så stor en andel svarer, at lave priser og gebyrer er vigtigt for dem. Man kunne tro, at det særligt var yngre kunder, der vægter digitale platforme højt, men det gør sig faktisk gældende på tværs af aldersgrupper.

¹ Jf. Finans Danmark, Kundemobiliteten på det danske bankmarked er stadig blandt de højeste i EU, 2024.

² e-nettet er ejet af alle penge- og realkreditinstitutter i Danmark og leverer digitale løsninger inden for denne sektor.

³ Jf. Finans Danmark, [Kundemobilitet på det danske bank- og realkreditmarked](#), 2021.



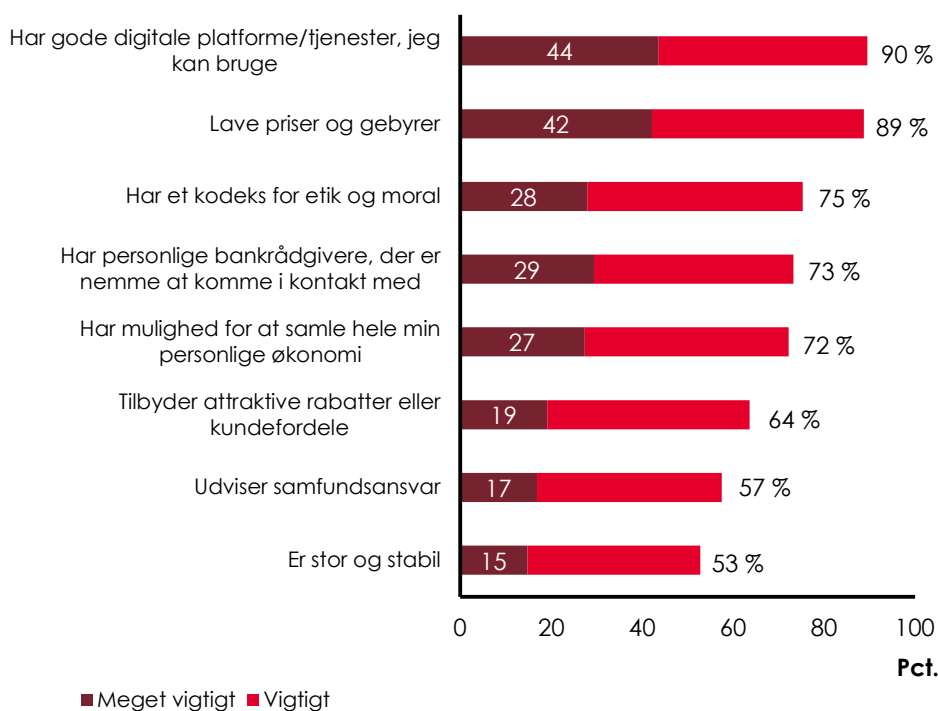
Notat

24. september 2024

Dok. nr. FIDA-1941317218-710211-

v1

Figur 2 Lave priser og gode digitale platforme er vigtigt for ni ud af ti



Notat

24. september 2024

Dok. nr. FIDA-1941317218-710211-v1

Note: Figuren viser procentdelen, der har angivet, at det er vigtigt eller meget vigtigt for dem, at deres bank lever op til de givne forhold.

Kilde: Spørgeundersøgelse med lidt over 1.000 respondenter fra 1. kvartal 2024 foretaget af Epinion for Finans Danmark.

Kundemobiliteten er især høj blandt førstegangskøbere på boligmarkedet

Der er stor forskel på, hvem som skifter bank. Vi har tidligere via registerdata for alle danskere vist, at kunder i højere grad skifter bank ved særlige livsbegivenheder, hvor deres behov ændrer sig. Det gælder for eksempel i forbindelse med flytning, boligkøb eller hvis de har fået et nyt job – men også, hvis de i øvrigt har et større forbrug af bankservices.⁴

Personer i midten af 20'erne og i 30'erne oplever relativt ofte skiftende behov, da mange flytter eller starter job i disse år. Særligt personer i 30'erne begynder at etablere sig med job og bolig, og denne gruppe efterspørger derfor typisk flere bankservices. Det trækker i retning af flere bankskift for denne aldersgruppe.

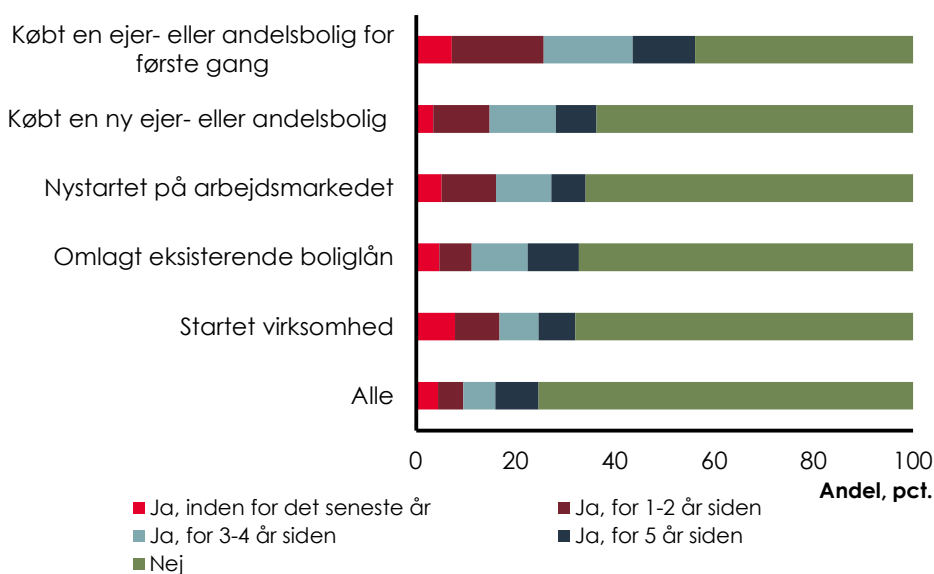
Senere i livet oplever man typisk færre skift i tilværelsen, hvilket mindsker tendensen til at skifte bank. Omvendt er der en positiv sammenhæng mellem alder og forbruget af bankservices. Det vil sige, at forbruget af bankservices typisk stiger

⁴ Dette er dokumenteret og nærmere beskrevet i kap. 1 i Finans Danmark, [Kundemobilitet på det danske bank- og realkreditmarked](#), 2021.



med alderen. I analysen fra 2021 viste vi dog, at det er den første effekt, der dominerer; selv om vi korrigerer for diverse forskelle afhængigt af alder, er der fortsat en tendens til, at de 22-39-årige skifter bank hyppigere end de øvrige aldersgrupper, om end aldersvariationen er en smule mindre.⁵

Figur 3 Over halvdelen af førstegangskøberne har skiftet bank inden for de seneste fem år



Notat

24. september 2024

Dok. nr. FIDA-1941317218-710211-v1

Note: Figuren viser andelen af personer, der har skiftet bank inden for de seneste fem år afhængigt af særlige forhold af relevans for deres forbrug af bankservices.

Kilde: Spørgeundersøgelse med lidt over 1.000 respondenter fra 1. kvartal 2024 foretaget af Epinion for Finans Danmark.

Det er særligt førstegangskøbere, der er tilbøjelige til at skifte bank, jf. figur 3. Blandt dem, der for første gang har købt en ejer- eller andelsbolig, har 56 pct. skiftet bank – mens det gælder 36 pct. af dem, der har købt en ny bolig (men hvor det altså ikke er den første ejer- eller andelsbolig). Omtrent samme andel skifter bank i forbindelse med, at de træder ind på arbejdsmarkedet, skal omlægge deres eksisterende boliglån eller hvis de starter en virksomhed.

Personer med større behov for bankservices er også mere tilbøjelige til at skifte bank.⁶ Ser vi på dem, der har modtaget rådgivning inden for de seneste to år, har knap 31,5 pct. skiftet bank inden for fem år, jf. figur 4. Blandt de personer, der har mindst ét realkreditlån, har ca. 28,5 pct. skiftet bank i perioden. Knap en fjerdedel af de personer, der har en opsparingskonto med over 100.000 kr., har ligeledes skiftet bank. Kundemobiliteten blandt denne gruppe kan hænge sammen med

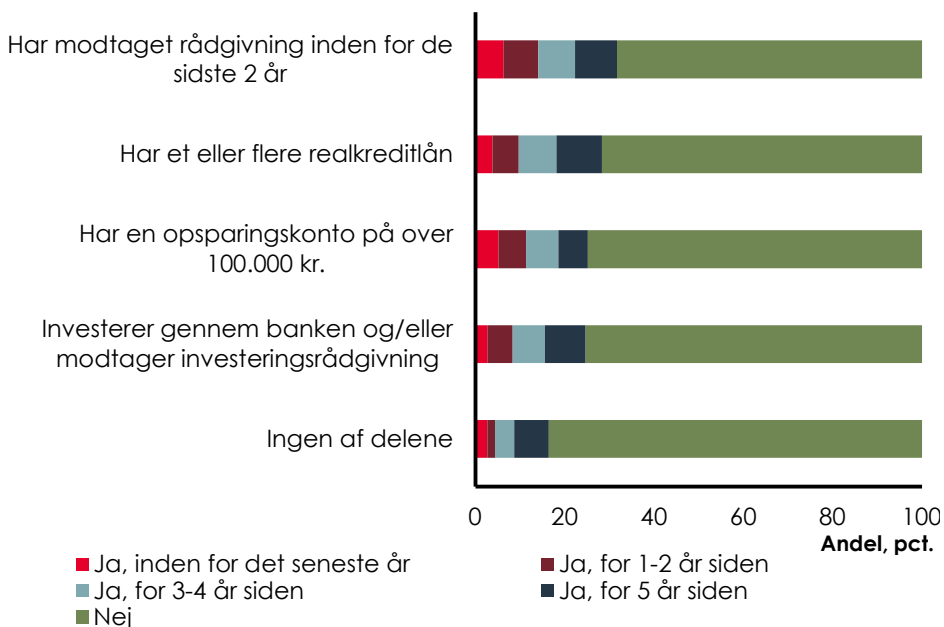
⁵ Jf. Finans Danmark, [Kundemobilitet på det danske bank- og realkreditmarked](#), 2021, side 13.

⁶ Jf. Finans Danmark, [Kundemobilitet på det danske bank- og realkreditmarked](#), 2021, side 10



de negative renter på indlånskonti i 2020-2022, da det som nævnt kan have medført, at mange har flyttet deres indlån.⁷

Figur 4 Andelen, der har skiftet bank baseret på brug af bankservices



Notat

24. september 2024

Dok. nr. FIDA-1941317218-710211-v1

Note: Figuren viser andelen, der har skiftet bank, hvis de har svaret "ja" til, at de anvender den givne bankservice.

Kilde: Spørgeundersøgelse med lidt over 1.000 respondenter fra 1. kvartal 2024 foretaget af Epinion for Finans Danmark.

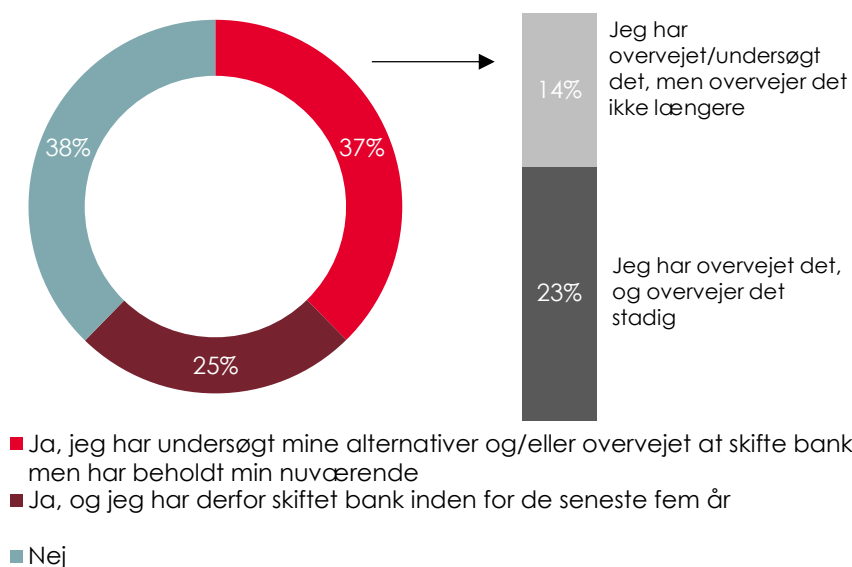
Hvor mange har undersøgt deres alternativer?

Man kan måske fristes til at tro, at den høje kundetilfredshed jf. figur 1 er et udtryk for, at bankkunderne ikke har undersøgt andre muligheder. Dette tyder dog ikke på at være tilfældet. Faktisk har 62 pct. undersøgt deres alternative muligheder/overvejet at skifte bank, hvoraf knap 60 pct. af disse personer har valgt at beholde deres nuværende bank, jf. figur 5. Blandt sidstnævnte er der flere, der fortsat overvejer at skifte, men som indtil videre vælger at beholde deres nuværende bank.

⁷ Jf. Finans Danmark, Kundemobiliteten på det danske bankmarked er stadig blandt de højeste i EU, 2024



Figur 5 Mere end en tredjedel har undersøgt deres alternativer og alligevel beholdt deres nuværende bank



Note: Figuren viser andelen, der har skiftet bank, undersøgt deres alternative muligheder/overvejet at skifte bank uden at gøre det, samt dem, som hverken har undersøgt deres muligheder eller overvejet at skifte bank.

Kilde: Spørgeundersøgelse med lidt over 1.000 respondenter fra 1. kvartal 2024 foretaget af Epinion for Finans Danmark.

Når vi spørger kunderne om årsagerne til, at de beholder deres nuværende bank efter at have undersøgt deres alternativer, svarer fire ud af ti, at deres egen bank har mindst lige så gode eller bedre priser og/eller muligheder end hos konkurrerende banker, jf. figur 6. Samtidig svarer omtrent lige så mange dog, at de synes, det er svært at gennemskue, om dette er tilfældet, hvilket er en relativt stor stigning sammenlignet med 2021. Det kan skyldes, at man efter de seneste års rentestigninger bør være mere opmærksom på flere forhold i placeringen af sin opsparing på bankkonti for at få mest muligt ud af sine penge. Over halvdelen har svaret, at de er tilfredse med deres nuværende bank. Sammenlignet med 2021 er der derfor godt 10 pct.-point flere, der angiver at være tilfredse med deres bank blandt dem, som har undersøgt deres alternative muligheder, men som har valgt at beholde deres bank.

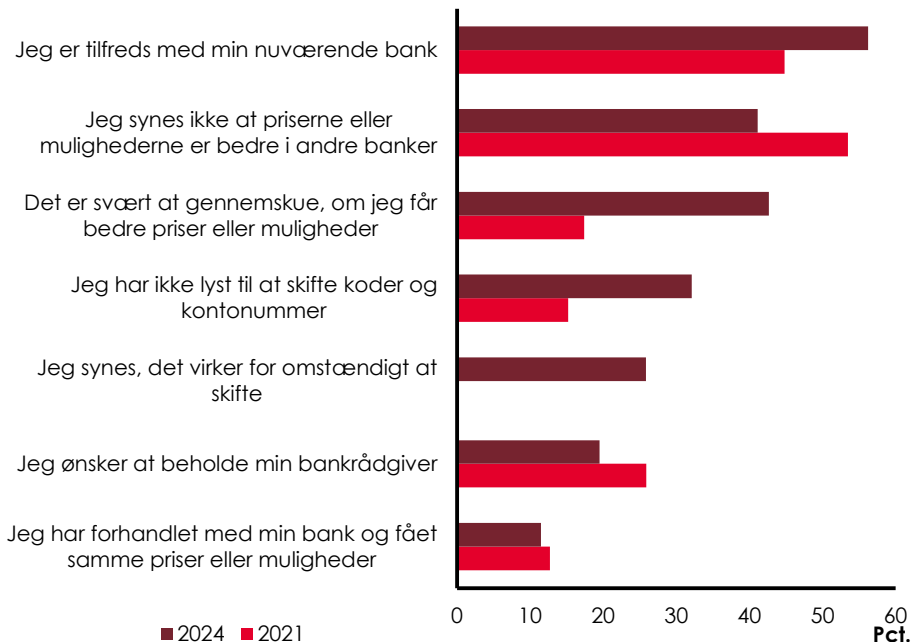
Notat

24. september 2024

Dok. nr. FIDA-1941317218-710211-v1



Figur 6 Fire ud af ti har ikke fundet bedre priser eller muligheder andre steder



Notat

24. september 2024
Dok. nr. FIDA-1941317218-710211-
v1

Note: Figuren viser årsagerne til, at kunderne har valgt at blive i deres nuværende bank efter at have undersøgt deres alternativer/overvejet at skifte bank, men ikke overvejer det længere. Udsagnet "Jeg synes, det virker for omstændigt at skifte" var ikke inkluderet i 2021, hvilket forklarer den manglende søjle.

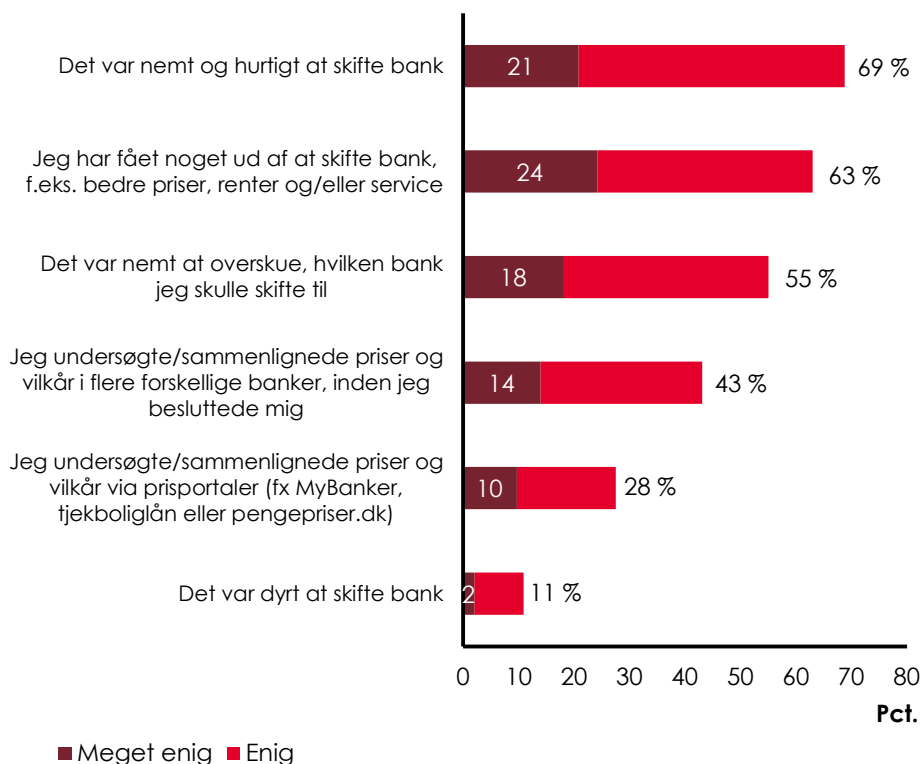
Kilde: Spørgeundersøgelse med lidt over 1.000 respondenter fra 1. kvartal 2024 foretaget af Epi-nion for Finans Danmark.

Hvordan har de oplevet bankskiftet?

Blandt de personer, der har skiftet bank inden for de seneste fem år, oplever næsten syv ud af ti, at det var nemt og hurtigt, jf. figur 7. Godt seks ud af ti angiver desuden, at de har fået noget ud af deres bankskifte, herunder bedre priser, renter og/eller service. Godt fire ud af ti af dem, der har skiftet bank, sammenlignede priser og vilkår i flere forskellige banker, inden de traf den endelige beslutning, og over halvdelen syntes, det var nemt at overskue, hvilken de skulle vælge. Omvendt har mere end fire ud af ti af dem, der har undersøgt deres muligheder, ikke fundet nogen gevinst ved at skifte med hensyn til priser eller muligheder. Sammenlagt tyder det altså på et marked med kritiske kunder og en velfungerende konkurrence. Det understreger derfor betydningen af konkurrencedygtige priser og services for kundemobiliteten.



Figur 7 Knap syv ud af ti synes, at det er nemt at skifte bank



Notat

24. september 2024
 Dok. nr. FIDA-1941317218-710211-
 v1

Note: Figuren viser procentdelen, der har svaret "Meget enig" eller "Enig" til de givne udsagn vedrørende deres bankskifte.

Kilde: Spørgeundersøgelse med lidt over 1.000 respondenter fra 1. kvartal 2024 foretaget af Epi-
 nion for Finans Danmark.

Boks 1 Epiinion spørgeundersøgelse

Antagelser i forbindelse med bankskift

Spørgsmålet om, hvorvidt man har overvejet at skifte bank er betinget på, at man ikke har skiftet bank inden for de seneste fem år. Yderligere er spørgsmålet om, hvorvidt man har undersøgt sine muligheder i andre banker betinget på, at man har svaret nej til både bankskifte og overvejelser omkring bankskifte, da det antages, at de personer, der har overvejet at skifte bank, også har undersøgt sine muligheder. På den måde sikrer vi, at en person ikke indgår flere gange.

