

# MEDARBEJDER IMAGE 2019

**PREVIEW**

Vil du købe rapporten eller høre  
mere om FW Insight og priser?

Kontakt vores salgsafdeling på tlf. 7171 7436  
eller send en email til [finanswatch@infowatch.dk](mailto:finanswatch@infowatch.dk)

 **Wilke** 

# DET INDEHOLDER RAPPORTEN

Her kan du læse mere om, hvad rapporten Medarbejderimage 2019 indeholder.

## De finansansatte om bæredygtighed

Vurdering af en række udsagn om bæredygtighed blandt de finansansatte og i den danske befolkning.

### Metode

Udførlig beskrivelse af metoden bag den store imageundersøgelse blandt ansatte i finanssektoren.

## Overordnede resultater af imageundersøgelsen blandt finansansatte

Gennemgang af de overordnede resultater fra undersøgelsen:

- Rangering af de 57 virksomheder på tværs af sektorer
- Præsentation af de otte imageudsagn og deres betydning for virksomhedernes overordnede image

## Pengeinstitutternes image som arbejdspladser

- Pengeinstitutternes overordnede image
- Sammenligning med befolkningens opfattelse af pengeinstitutternes image
- Vurdering af pengeinstitutterne på de otte imageudsagn

## Forsikringsselskabernes image som arbejdspladser

- Forsikringsselskabernes overordnede image
- Sammenligning med befolkningens opfattelse af forsikringsselskabernes image
- Vurdering af forsikringsselskaberne på de otte imageudsagn

## Pensionsselskabernes image som arbejdspladser

- Pensionsselskabernes overordnede image
- Sammenligning med befolkningens opfattelse af pensionsselskabernes image
- Vurdering af pensionsselskaberne på de otte imageudsagn

## Realkreditselskabernes image som arbejdspladser

- Realkreditselskabernes overordnede image
- Sammenligning med befolkningens opfattelse af realkreditselskabernes image
- Vurdering af realkreditselskaberne på de otte imageudsagn

## Datacentralernes image som arbejdspladser

- Datacentralernes overordnede image
- Vurdering af datacentralerne på de otte imageudsagn

## Andre organisationers image som arbejdspladser

- Øvrige organisationers overordnede image
- Vurdering af de øvrige organisationer på de otte imageudsagn

## De finansansattes vilje til at anbefale deres arbejdsplads

Overordnede resultater for de ansatte i pengeinstitutterne, forsikringsselskaberne, pensionsselskaberne, realkreditselskaberne og datacentralernes vilje til at anbefale deres arbejdsplads.

## De finansansattes ønsker til arbejdspladsen

De finansansattes prioritering af 12 udsagn, der kan have betydning for valg af arbejdsplads samt forskelle på forskellige medarbejdergruppers prioritering.

## Survey til finansvirksomheder

37 af de største danske finansvirksomheder om deres arbejde med at tiltrække og fastholde medarbejdere.

# INDHOLD

Forord .....	05
Sektion 2	
De finansansatte om bæredygtighed .....	06
Sektion 3	
Metode .....	12
Sektion 4	
Overordnede resultater af imageundersøgelsen blandt finansansatte .....	17
Sektion 5	
Pengeinstitutternes image som arbejdspladser .....	22
Sektion 6	
Forsikringssekskabernes image som arbejdspladser .....	37
Sektion 7	
Pensionssekskabernes image som arbejdspladser .....	52
Sektion 8	
Realkreditselskabernes image som arbejdspladser .....	67
Sektion 9	
Datacentralernes image som arbejdspladser .....	75
Sektion 10	
Andre organisationers image som arbejdspladser .....	83
Sektion 11	
De finansansattes vilje til at anbefale deres arbejdsplads .....	87
Sektion 12	
De finansansattes ønsker til arbejdspladsen .....	92
Sektion 13	
Finansvirksomhederne om rekruttering og fastholdelse .....	99

## FORORD

Velkommen til Medarbejderimage 2019. Dette er fjerde udgave af rapporten, der indeholder den største måling af de store finansvirksomheders image som arbejdspladser blandt de ansatte i finanssektoren. Medarbejderimage 2019 udgives i et samarbejde mellem FinansWatch og Wilke.

Rapporten svarer blandt meget andet på, hvilke virksomheder de finansansatte mener er de mest attraktive arbejdspladser i finanssektoren. Hvor har de finansansatte det bedste indtryk af ledelsen, lønvilkår og karrieremuligheder? Hvad er deres ønsker til den ideelle arbejdsplads?

Undersøgelsen er baseret på næsten 3.500 besvarelser fra ansatte i finanssektoren, og målet er at skabe et årligt referencepunkt i arbejdet med finansvirksomhedernes image som arbejdspladser.

Rapporten indeholder detaljerede resultater fra imageundersøgelsen med vurderinger af 57 af de største finansvirksomheder – overordnet og på otte udvalgte imageudsagn. Vi præsenterer desuden resultaterne af en rundspørge til finansvirksomhederne om deres arbejde med at tiltrække og fastholde kvalificerede medarbejdere, de finansansattes holdning til bæredygtighed – og meget andet.

Medarbejderimage 2019 er en del af FinansWatches videntilbud, FW Insight, der indeholder en række undersøgelser af forretningskritiske spørgsmål i den finansielle sektor. Læs mere om FW Insight bagerst i rapporten.

God læselyst



**Jens Ruskov**  
Chefanalytiker,  
Watch Medier



**Kamilla Korsgaard Svane**  
Head of Financial  
Services & Partner, Wilke

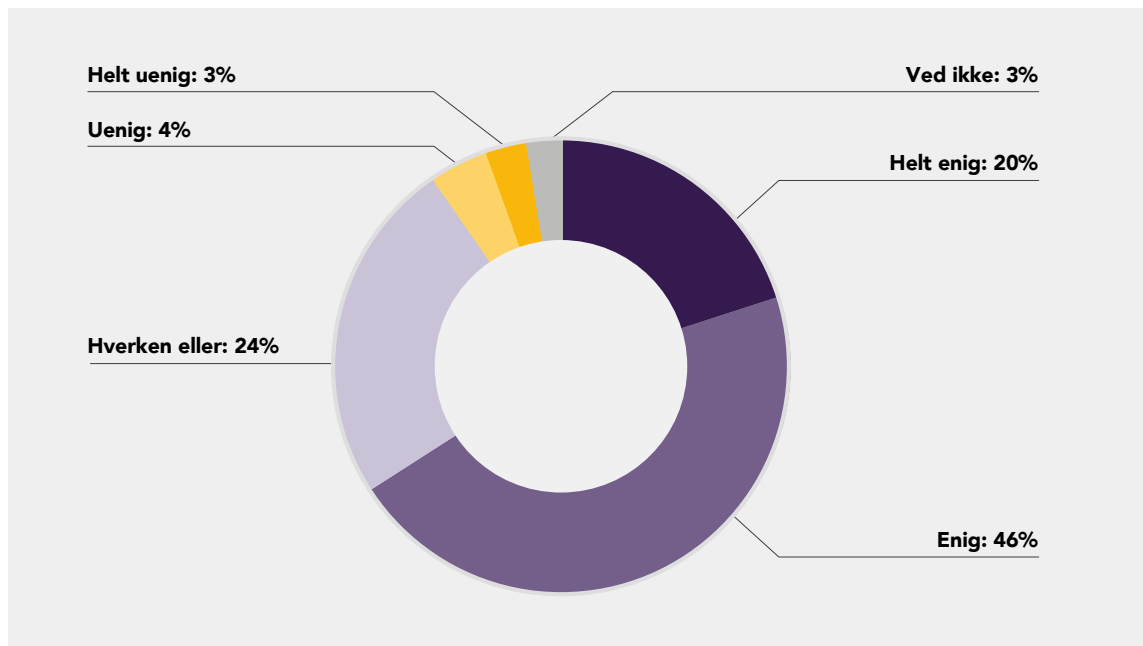
## SEKTION 2

# DE FINANSANSATTE OM BÆREDYGTIGHED

Som et supplement til undersøgelsen af finansvirksomhedernes image som arbejdspladser har de finansansatte givet deres vurdering af fire udsagn om finanssektoren og bæredygtighed. De samme udsagn er blevet vurderet af repræsentativt udvalgte danskere i en separat undersøgelse.



### Det er vigtigt for mig, at min arbejdsplads tager bæredygtighed alvorligt



To tredjedele af de finansansatte er enige i, at det er vigtigt, at deres arbejdsplads tager bæredygtighed alvorligt. Kun syv pct. er uenige. Det svarer meget præcist til holdningen blandt repræsentativt udvalgte danskere.

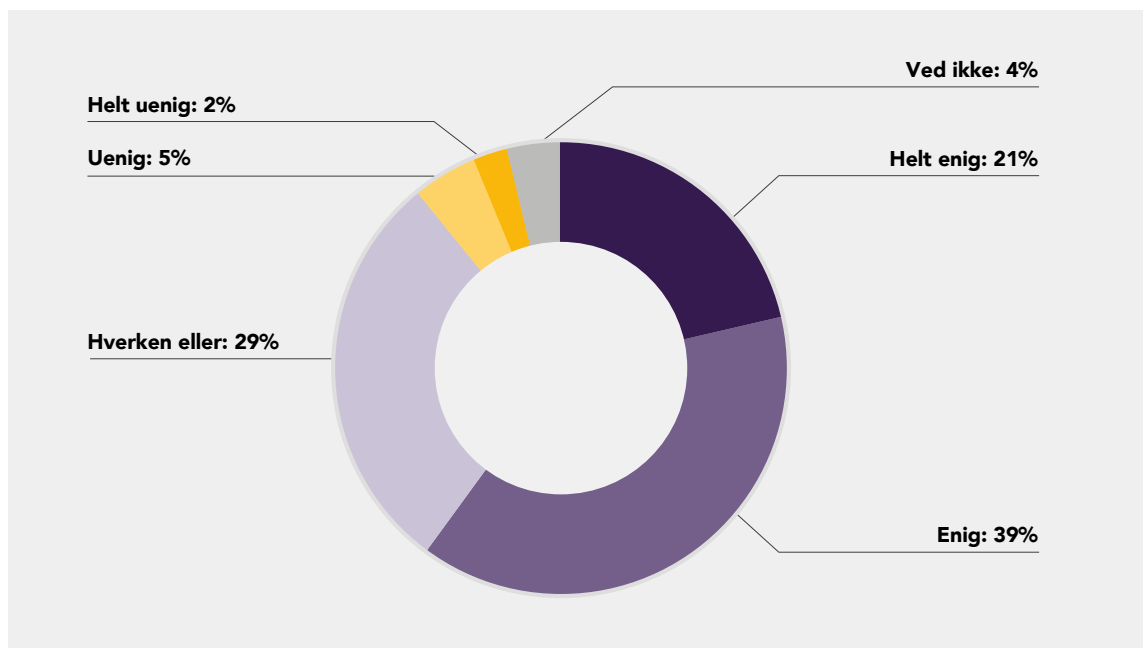
Kvindelige finansansatte synes, at bæredygtighed er en smule vigtigere end mandlige, ligesom de ældre finansansatte synes, at bæredygtighed er en smule vigtigere end de yngre. Finansansatte i Region Hovedstaden og Region Syddanmark lægger mest vægt på bæredygtighed.

Blandt ansatte i pensionselskaber synes 81 pct., at det er vigtigt, at deres arbejdsplads tager bæredygtighed alvorligt. Det er den klart højeste andel, når man sammenligner ansatte i de fem delbrancher. Blandt ansatte i de øvrige delbrancher – pengeinstitutter, forsikringselskaber, realkreditselskaber og datacentraler – ligger andelen mellem 56 og 66 pct.

Finansansatte, der er helt enige i, at det er vigtigt, at arbejdspladsen tager bæredygtighed alvorligt, er naturligt nok også mere enige i de øvrige udsagn om bæredygtighed:

- De er langt mere enige i, at sektoren burde have et større fokus på bæredygtighed. 71 pct. af dem er helt enige i, at sektoren burde have et større fokus på bæredygtighed. Det er kun 21 pct. blandt alle finansansatte.
- De er også langt mere tilbøjelige til at søge job i en virksomhed, der har fokus på bæredygtighed. 72 pct. er mere tilbøjelige til at søge job i en virksomhed, der har fokus på bæredygtighed. Det er kun 31 pct. blandt alle finansansatte.
- Endelig arbejder en større andel af dem allerede på en arbejdsplads med et stort fokus på bæredygtighed. 44 pct. er helt enige i, at der er et stort fokus på bæredygtighed på deres arbejdsplads. Det er 16 pct. blandt alle finansansatte.

### Finanssektoren burde have et større fokus på bæredygtighed



60 pct. af de finansansatte mener, at sektoren burde have et større fokus på bæredygtighed. Det er præcis samme andel som i den danske befolkning.

Kvindelige finansansatte er lidt mere enige i udsagnet end mandlige. Ser man på aldersgrupper, er de yngste finansansatte mere enige i, at sektoren burde have et større fokus på bæredygtighed end de ældre.

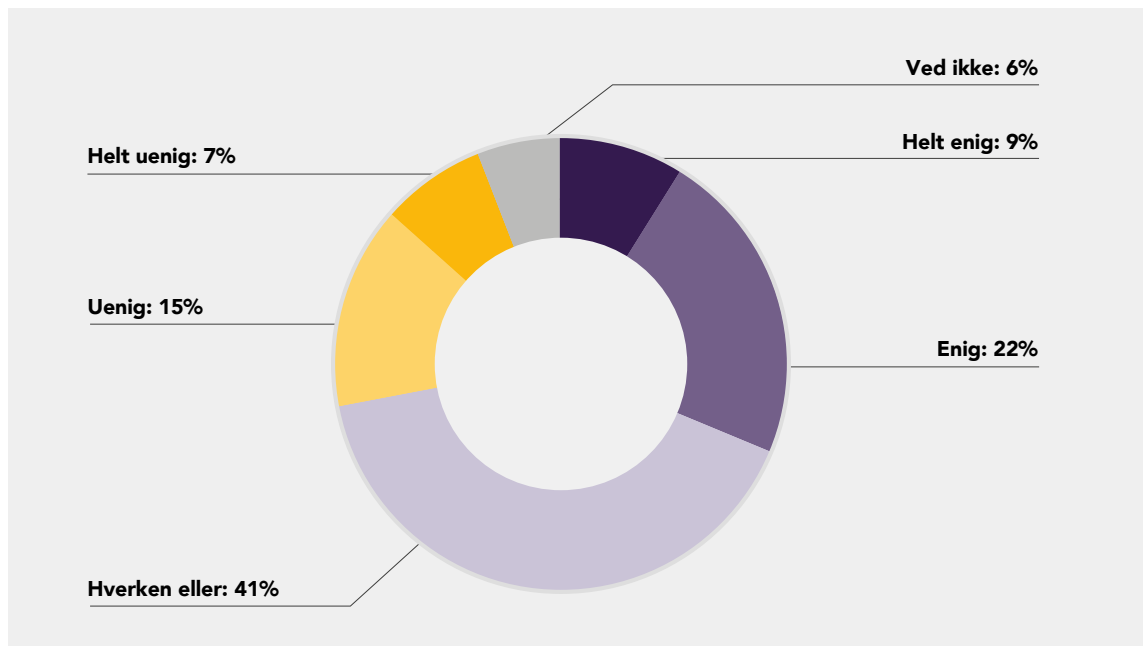
74 pct. af de ansatte i pensionsselskaberne mener, at sektoren burde have et større fokus på bæredygtighed. Blandt ansatte i de øvrige delbrancher – pengeinstitutter, forsikringsselskaber, realkreditselskaber og datacentraler – ligger andelen lige under 60 pct.

Finansansatte, der er helt enige i, at finanssektoren burde have et større fokus på bæredygtighed, er naturligt nok også mere enige i de øvrige udsagn om bæredygtighed:

- Det er vigtigere for dem, at deres arbejdsplads tager bæredygtighed alvorligt. 66 pct. er helt enige i, at det er vigtigt, at deres arbejdsplads tager bæredygtighed alvorligt. Blandt alle finansansatte er det 20 pct.
- De er også langt mere tilbøjelige til at søge job i en virksomhed, der har fokus på bæredygtighed. 68 pct. er mere tilbøjelige til at søge job i en virksomhed, der har fokus på bæredygtighed. Det er kun 31 pct. blandt alle finansansatte.
- Endelig arbejder en større andel af dem allerede på en arbejdsplads med et stort fokus på bæredygtighed. 32 pct. er helt enige i, at der er et stort fokus på bæredygtighed på deres arbejdsplads. Det er 16 pct. blandt alle finansansatte.



*Jeg er mere tilbøjelig til at søge job i en virksomhed, der har fokus på bæredygtighed*



En tredjedel af de finansansatte er mere tilbøjelige til at søge job i en virksomhed med fokus på bæredygtighed. I den danske befolkning er den tilsvarende andel 40 pct.

Der er ingen forskel på mænd og kvinders holdning til udsagnet, og heller ikke når man ser på aldersgrupper, er der de store forskelle.

41 pct. af de ansatte i pensionsselskaberne er mere tilbøjelige til at søge job i en virksomhed med fokus på bæredygtighed. Blandt ansatte i de øvrige delbrancher – pengeinstitutter, forsikringsselskaber, realkreditselskaber og datacentraler – ligger andelen mellem 26 og 32 pct.

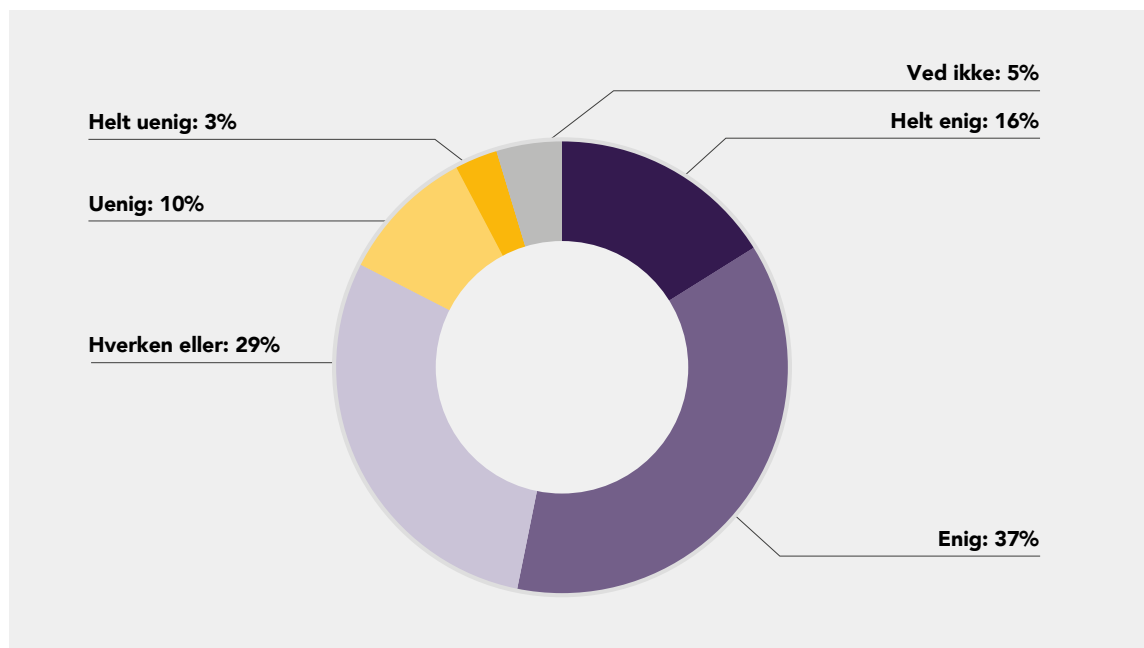
Finansansatte, der er mere tilbøjelige til at søge job i en virksomhed med fokus på bæredygtighed, er naturligt nok også mere enige i de øvrige udsagn om bæredygtighed. Resultaterne nedenfor er for de finansansatte, der er helt enige i udsagnet om at søge job:

Det er vigtigere for dem, at deres arbejdsplads tager bæredygtighed alvorligt. 90 pct. er helt enige i, at det er vigtigt, at deres arbejdsplads tager bæredygtighed alvorligt. Blandt alle finansansatte er det 20 pct.

De er også langt mere enige i, at sektoren burde have et større fokus på bæredygtighed. 83 pct. af dem er helt enige i, at sektoren burde have et større fokus på bæredygtighed. Det er kun 21 pct. blandt alle finansansatte.

Endelig arbejder en større andel af dem allerede på en arbejdsplads med et stort fokus på bæredygtighed. 49 pct. er helt enige i, at der er et stort fokus på bæredygtighed på deres arbejdsplads. Det er 16 pct. blandt alle finansansatte.

På min arbejdsplads er der et stort fokus på bæredygtighed



Godt halvdelen af de finansansatte vurderer, at de allerede er på en arbejdsplads med et stort fokus på bæredygtighed. Det er flere end i den danske befolkning, hvor små 40 pct. er enige i udsagnet.

Her skiller svarene fra ansatte i datacentralerne sig ud. Kun 22 pct. af de ansatte i datacentralerne mener, at de allerede er på en arbejdsplads med et stort fokus på bæredygtighed. De øvrige delbrancher ligger væsentligt højere. Blandt ansatte i pengeinstitutterne er andelen 57 pct., mens den er 69 pct. blandt ansatte i pensionselskaberne.

Finansansatte, der allerede arbejder på en arbejdsplads med et stort fokus på bæredygtighed, er naturligt nok også mere enige i de øvrige udsagn om bæredygtighed. Resultaterne nedenfor er for de finansansatte, der er helt enige i udsagnet om deres arbejdsplads' fokus på bæredygtighed:

- Det er vigtigere for dem, at deres arbejdsplads tager bæredygtighed alvorligt. 55 pct. er helt enige i, at det er vigtigt, at deres arbejdsplads tager bæredygtighed alvorligt. Blandt alle finansansatte er det 20 pct.
- De er også mere enige i, at sektoren burde have et større fokus på bæredygtighed. 43 pct. af dem er helt enige i, at sektoren burde have et større fokus på bæredygtighed. Det er 21 pct. blandt alle finansansatte.
- Endelig er de også mere tilbøjelige til at søge job i en virksomhed, der har fokus på bæredygtighed. 53 pct. er mere tilbøjelige til at søge job i en virksomhed, der har fokus på bæredygtighed. Det er kun 31 pct. blandt alle finansansatte.

## Holdning til bæredygtighed og finansvirksomhedernes omdømme

I de næste afsnit af rapporten vises detaljerede resultater om de finansansattes syn på de største finansvirksomheder som arbejdspladser opdelt på delbrancher. Her beskrives overordnet, hvordan respondenternes syn på bæredygtighed påvirker deres vurdering af virksomhederne. Se mere om pengeinstitutterne på side 25, forsikringselskaberne på side 40, pensionsselskaberne på side 55, realkreditselskaberne på side 70 og datacentralerne på side 78.

Respondenter der svarer, at det er vigtigt for dem, at deres arbejdsplads tager bæredygtighed alvorligt, har generelt et mere positivt syn på de 57 finansvirksomheder som arbejdspladser end de øvrige respondenter.

Respondenter, der mener, at finanssektoren burde have et større fokus på bæredygtighed, har generelt et mere positivt syn på de 57 finansvirksomheder som arbejdspladser end de øvrige respondenter.

Respondenter, der er på en arbejdsplads med et stort fokus på bæredygtighed, har generelt et mere positivt syn på de 57 finansvirksomheder som arbejdspladser end de øvrige respondenter.

Der er kun begrænset forskel på vurderingerne fra respondenter baseret på deres holdning til udsagnet: Jeg er mere tilbøjelig til at søge job i en virksomhed, der har fokus på bæredygtighed.

Der er altså en tendens til, at respondenter, der fokuserer på bæredygtighed, generelt bedømmer finansvirksomhederne mere positivt som arbejdspladser end respondenter, der ikke fokuserer lige så meget på bæredygtighed.

SEKTION 3

**METODE**



## GENERELLE FORHOLD

### Undersøgelsens metode

Undersøgelsen udgøres af 3.991 onlineinterview med personer, der arbejder i finanssektoren.

I alt har 2.127 respondenter gennemført hele undersøgelsen, mens de resterende 1.864 respondenter har gennemført undersøgelsen delvist.

Undersøgelsen er gennemført ved hjælp af webinterview med modtagere af FinansWatchs nyhedsbrev, i Wilkes online-panel, Wilke Wisdom, samt med modtagere af Finansforbundets eller Forsikringsforbundets nyhedsbrev.

### Interviewperiode

De 3.991 interview er gennemført i perioden 18. september – 17. oktober 2019.

### Målgruppe

Danskere ansat i finanssektoren.

### Skema og interviewlængde

Undersøgelsen bestod af et screenings spørgsmål, otte hovedspørgsmål og fem baggrundsspørgsmål.

Den gennemsnitlige interviewtid var på 11 minutter og 30 sekunder.

### Udvælgelsen af virksomheder

Den enkelte respondent har alene fået imagespørgsmål til virksomheder, som respondenterne har angivet at have følgende kendskab til:

- Den virksomhed, jeg er ansat i nu
- Har tidligere været ansat i denne virksomhed
- Kender noget

Respondenterne har ikke vurderet virksomheder, som de alene har angivet, at de kender af navn.

Blandt de virksomheder, der opfylder kravene til kendskab, har hver respondent fået spørgsmål til de syv virksomheder, som har færrest besvarelser samt nuværende arbejdsplads, hvis dette falder uden for de syv udvalgte.

### Målingens styrke

Med en stikprøve på 3.991 interview ligger den maksimale usikkerhed med et 95 procent konfidensinterval mellem +/- 1,55 procentpoint.

## KVALITET OG KONTROL

### Før dataindsamlingen

Skemaet er kontrolleret mht. spørgsmålsformulering, svaralternativer og visningsbetingelser ved manuel gennemgang af skemaet og ved kontrol af tilfældigt genererede testinterview.

### Pilottest

Der er gennemført pilottest på denne undersøgelse onsdag den 18. september 2019. Datatjek efter pilottesten gav ingen anledninger til korrektioner i skema eller stikprøve. Herefter er der lanceret udsendelse på hovedstikprøven.

### Efter dataindsamlingen

Data er kontrolleret i forhold til dubletter, svarmønstre på tværs af udvalgte variabler og afvigelser i forhold til den gennemsnitlige interviewtid.

Herefter er data kontrolleret i forhold til det endelige spørgeskema.

## SCORER OG INDEKSEREDE MIDDELVÆRDIER

Ved alle imagespørgsmål omregnes respondentens besvarelse til en skala fra 0-100 (indeksring). Respondenterne har i spørgeskemaet svaret på en skala fra 1 til 5.

På spørgsmålet om respondenternes overordnede opfattelse af virksomhederne som arbejdspladser er der svaret på følgende skala:

- Meget dårlig = 1
- Dårlig = 2
- Hverken/eller = 3
- God = 4
- Meget god = 5

På spørgsmålene om respondenternes vurdering af virksomhederne på en række udsagn med betydning for, hvordan virksomhederne opfattes som arbejdspladser, er der svaret på følgende skala:

- Meget uenig = 1
- Uenig = 2
- Hverken/eller = 3
- Enig = 4
- Meget enig = 5

Nedenfor ses, hvordan denne skala omregnes til en indeksscore:

Skala i spørgeskema	Omregning til indeksscore
1	0
2	25
3	50
4	75
5	100

De enkelte indeksscorer i grafikker og tabeller er udregnet ved at benytte følgende formel:

$$\text{Indeksscore} = (25 \times \text{middelværdi}) - 25$$

Hvor middelværdien er gennemsnittet af respondenternes svar på spørgsmålet. Ved at benytte denne formel bliver laveste middelværdi – '1' – omregnet til scoren 0, mens højeste middelværdi – '5' – bliver omregnet til 100.

Tabellen viser, hvilket niveau en indeksscore repræsenterer:

75-100	MEGET GOD/MEGET ENIG
65-74	GOD/ENIG
50-64	MIDDEL
40-49	DÅRLIG/UENIG
0-39	MEGET DÅRLIG/MEGET UENIG

## NET PROMOTER SCORE (NPS) – ANBEFALINGSVILLIGHED

Net promoter score (NPS) er et loyalitetsmål, der har gået sin sejrsgang verden over i takt med, at virksomhedsledere ved selvsyn har konstateret deres evne til at forudsige kundeloyalitet og virksomhedens fremtidige vækst og bundlinjeresultater.

NPS er udviklet af Satmetrix Systems, Inc., Bain & Company, Inc. og Fred Reichheld og bygger på en række analytiske og forskningsmæssige resultater, der dokumenterer, at man rent faktisk kan koge virksomhedens overordnede måling og varsling af kundeloyaliteten ned til et enkelt spørgsmål om anbefalingsvillighed.

I denne undersøgelse er net promoter score-metoden anvendt til at måle medarbejderloyalitet i stedet for kundeloyalitet.

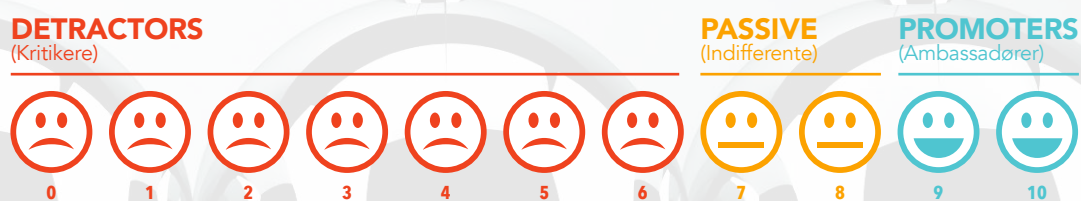
### I denne undersøgelse er spørgsmålet om anbefalingsvillighed formuleret således:

*Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale din arbejdsplads til andre?*

### Svaret angives på en skala fra 0-10 og inddeles i tre grupper:

- PROMOTORS eller ambassadører (score 9-10) er loyale entusiaster, der ofte anbefaler virksomheden til andre. Disse medarbejdere er med til at styrke virksomhedens image som arbejdsplads gennem positiv omtale.
- PASSIVES eller indifferente (score 7-8) er tilfredse medarbejdere, men uden særlig præference for virksomheden, og disse vil derfor også være modtagelige over for konkurrenternes udbud.
- DETRACTORS eller kritikere (score 0-6) er utilfredse medarbejdere, der kan skade virksomhedens brand og hindrer virksomhedens vækst gennem negativ omtale.

### Spørgsmålet er alene stillet til medarbejdere i de enkelte virksomheder.



Resultaterne for net promoter score kan ses på side 88.



## DISSE VIRKSOMHEDER INDGÅR I UNDERSØGELSEN

### PENGEINSTITUTTER

- Alm. Brand Bank
- Arbejdernes Landsbank
- BankNordik
- Danske Andelskassers Bank
- Danske Bank
- Den Jyske Sparekasse
- Djurslands Bank
- Express Bank
- Handelsbanken
- Jutlander Bank
- Jyske Bank
- Lån & Spar Bank
- Middelfart Sparekasse
- Nordea
- Nykredit Bank
- Ringkjøbing Landbobank
- Santander Consumer Bank
- Saxo Bank
- Spar Nord Bank
- Sparekassen Kronjylland
- Sparekassen Sjælland-Fyn
- Sparekassen Thy
- Sparekassen Vendsyssel
- Sydbank
- Vestjysk Bank

### FORSIKRINGSSÆLSKABER

- Alm. Brand
- Codan
- GF Forsikring
- Gjensidige
- If
- Købstædernes Forsikring
- LB Forsikring
- Sygeforsikringen "danmark"
- Topdanmark
- Tryg

### PENSIONSSÆLSKABER

- ATP
- AP Pension
- Danica Pension
- Industriens Pension
- PenSam
- PensionDanmark
- PFA Pension
- Sampension
- Topdanmark Livsforsikring
- Velliv

### REALKREDITSSÆLSKABER

- Jyske Realkredit
- Nordea Kredit
- Nykredit
- Realkredit Danmark

### DATACENTRALER

- Bankdata
- BEC
- JN Data
- SDC

### ANDRE

- Finans Danmark
- Finanstilsynet
- Nationalbanken
- VP Securities



SEKTION 4

# OVERORDNEDE RESULTATER AF IMAGEUNDERSØGELSEN BLANDT FINANSANSATTE

I dette afsnit præsenteres hovedresultaterne af imageundersøgelsen blandt ansatte i den finansielle sektor.



Alle 57 virksomheder, der indgår i undersøgelsen, har fået en score på baggrund af respondenternes generelle opfattelse af virksomheden som arbejdsplads. Scoren er beregnet på baggrund af følgende spørgsmål:

### Hvordan er din overordnede opfattelse af virksomheden som arbejdsplads?

Spørgsmålet er alene stillet til virksomheder, som respondenterne har angivet at have følgende kendskab til:

- Den virksomhed, jeg er ansat i nu
- Har tidligere været ansat i denne virksomhed
- Kender noget

Respondenternes svar er omregnet til en score mellem 0 og 100. Se mere om beregning af denne score i metodeafsnittet på side 14.

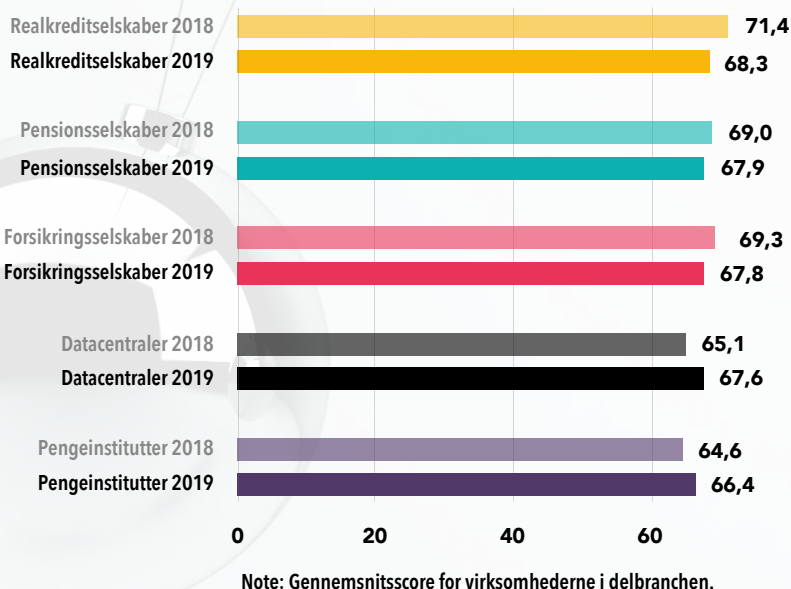
Virksomhederne får en væsentlig mere positiv bedømmelse fra nuværende ansatte end fra de øvrige respondenter. I de rapporterede scorere er vurderingen fra nuværende ansatte nedjusteret med halvdelen af den gennemsnitlige forskel i delbranchen mellem vurderingen fra nuværende ansatte og vurderingen fra respondenter, der kender noget til virksomheden.

### Resultater for fem delbrancher

Virksomhederne i undersøgelsen er inddelt i fem delbrancher:

- Pengeinstitutter
- Forsikringsselskaber
- Pensionselskaber
- Realkreditselskaber
- Datacentraler

Nedenfor er vist respondenternes overordnede opfattelse af virksomhederne i de fem delbrancher.



Ligesom i 2018 får realkreditselskaberne samlet set den bedste vurdering, mens pengeinstitutterne får den dårligste. Der er dog mindre forskel på de fem delbrancher, end der var i undersøgelsen sidste år.

Ud over virksomhederne i de fem delbrancher indgår fire andre selskaber og organisationer i undersøgelsen: Finans Danmark, Finanstilsynet, Nationalbanken og VP Securities. De er ikke medtaget i grafen, da de ikke udgør en egentlig delbranche.