

FINANS IMAGE ²⁰₂₀

P R E V I E W



Det indeholder rapporten

Her kan du læse mere om, hvad rapporten Finansimage 2020 indeholder.

Metode

- Udførlig beskrivelse af metoden bag den store imageundersøgelse.

Overordnede resultater af imageundersøgelsen

Gennemgang af de overordnede resultater fra imageundersøgelsen:

- Danskernes generelle opfattelse af finanssektoren
- Rangering af samtlige 69 virksomheder på tværs af sektorer
- Præsentation af de ni imageparametre og deres betydning for virksomhedernes overordnede image

Pengeinstitutternes image

- Pengeinstitutternes overordnede image i 2020 og ændring fra 2019
- Sammenhæng mellem kendskab og image
- Pengeinstitutternes placering på de ni imageparametre

Pengeinstitutternes lokale image

De danske pengeinstitutters image blandt respondenter i:

- Region Hovedstaden
- Region Sjælland
- Region Syddanmark
- Region Midtjylland
- Region Nordjylland

Forsikringsselskabernes image

- Forsikringsselskabernes overordnede image i 2020 og ændring fra 2019
- Sammenhæng mellem kendskab og image
- Forsikringsselskabernes placering på de ni imageparametre

Pensionsselskabernes image

- Pensionsselskabernes overordnede image i 2020 og ændring fra 2019
- Sammenhæng mellem kendskab og image
- Pensionsselskabernes placering på de ni imageparametre

Realkreditselskabernes image

- Realkreditselskabernes overordnede image i 2020 og ændring fra 2019
- Sammenhæng mellem kendskab og image
- Realkreditselskabernes placering på de ni imageparametre

Investeringsforeningernes image

- Investeringsforeningernes overordnede image i 2020 og ændring fra 2019
- Sammenhæng mellem kendskab og image
- Investeringsforeningernes placering på de ni imageparametre

Anbefalingsvillighed målt ved net promoter score

Danskernes vilje til at anbefale de vurderede pengeinstitutter, forsikringsselskaber, pensionsselskaber, realkreditselskaber og investeringsforeninger målt ved net promoter score.

Appendiks

Alle scorer for de seneste fem år – overordnet og på de ni imageparametre – for pengeinstitutterne, forsikringsselskaberne, pensions-selskaberne, realkreditselskaberne og investeringsforeningerne.

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

Kontakt vores salgsafdeling

tlf. **7171 7436**

finanswatch@infowatch.dk

Forord

Velkommen til Finansimage 2020. Dette er femte udgave af rapporten, der indeholder den største måling af de danske finansvirksomheders image i befolkningen. Finansimage 2020 udgives i et samarbejde mellem FinansWatch og Wilke.

Rapporten indeholder detaljerede resultater fra imageundersøgelsen med vurderinger af 69 finansvirksomheder: de største pengeinstitutter, forsikringsselskaber, pensionsselskaber, realkreditselskaber samt investeringsforeninger. Alle virksomhederne er blevet vurderet overordnet og på ni udvalgte imageparametre.

Undersøgelsen er baseret på godt 5.000 besvarelser fra repræsentativt udvalgte danskere, og målet er at skabe et årligt referencepunkt i arbejdet med finansvirksomhedernes image. Undersøgelsen sætter tal på branchens generelle image og desuden på de enkelte finansvirksomheders placering i forhold til hinanden. Samtidig er det muligt at se, hvordan virksomhedernes image har ændret sig over de seneste fire år.

Vi præsenterer desuden resultater om danskernes vilje til at anbefale de finansvirksomheder, hvor de er kunder, om pengeinstitutternes lokale styrkepositioner – og meget andet.

Finansimage 2020 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



Mathilde Marker Hansson
Client Consultant
Wilke

Metode

Analysen er foretaget af Wilke. Den er gennemført i perioden 7. juli til 31. august 2020. Analysen er baseret på svar fra 5.182 repræsentativt udvalgte danskere i alderen 18 år og derover.

Respondenterne har vurderet 69 af de største finansvirksomheder. Respondenterne har alene vurderet virksomheder, som de har demonstreret et tilstrækkeligt kendskab til.

Alle finansvirksomhederne er blevet vurderet på disse parametre:

Overordnet image

- Hvordan er din generelle opfattelse af virksomheden?

Ni imageudsagn

- Har en god service
- Har god rådgivning
- Er troværdig (kan stole på dem)
- Formår at udvikle nye produkter og services
- Overholder love og regler
- Har konkurrencedygtige priser
- Har god økonomi
- Er god og synlig i deres kommunikation
- Har en bæredygtig profil (denne parameter er ny i årets analyse)

Anbefalingsvillighed

- Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale virksomheden til venner og familie?

Resultaterne på alle parametre kan i rapporten sammenlignes med resultaterne fra de seneste fem års analyse: ligesom de kan sammenlignes på tværs af virksomheder.

Disse virksomheder indgår i undersøgelsen:

Banker:

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

Forsikringsselskaber:

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

Pensionsselskaber:

- AkademikerPension
- AP Pension
- ATP
- Danica Pension
- Industriens Pension
- Lærernes Pension
- PenSam
- PensionDanmark
- PFA Pension
- PKA
- Pædagogernes Pension (PBU)
- P+
- Sampension
- Topdanmark Livsforsikring
- Velliv

Realkreditselskaber:

- Jyske Realkredit
- Nordea Kredit
- Nykredit
- Realkredit Danmark

Investeringsforeninger:

- BankInvest
- Danske Invest
- Formuepleje
- Jyske Invest
- Maj Invest
- Nordea Invest
- Nykredit Invest
- PFA Invest
- Sparinvest
- Sydinvest

FWINSIGHT

w Wilke

NOVEMBER 2020