

FINANZ  
IMAGE

20  
21

P R E V I E W

**w** Wilke

**FW** INSIGHT

## Det indeholder rapporten

Her kan du læse mere om, hvad rapporten FINANSIMAGE 2021 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 70 virksomheder på tværs af sektorer
- Præsentation af de ni imageparametre og deres betydning for virksomhedernes overordnede image

### Pengeinstitutternes image

- Pengeinstitutternes overordnede image i 2021 og ændring fra 2020
- 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 2021 og ændring fra 2020
- Sammenhæng mellem kendskab og image
- Forsikringsselskabernes placering på de ni imageparametre

### Pensionselskabernes image

- Pensionselskabernes overordnede image i 2021 og ændring fra 2020
- Sammenhæng mellem kendskab og image
- Pensionselskabernes placering på de ni imageparametre

### Realkreditselskabernes image

- Realkreditselskabernes overordnede image i 2021 og ændring fra 2020
- Sammenhæng mellem kendskab og image
- Realkreditselskabernes placering på de ni imageparametre

### Investeringsforeningernes image

- Investeringsforeningernes overordnede image i 2021 og ændring fra 2020
- 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, pensionselskaber, realkreditselskaber og investeringsforeninger målt ved net promoter score.

### Appendiks

- Alle scorer for de seneste seks år – overordnet og på de ni imageparametre – for pengeinstitutterne, forsikringsselskaberne, pensionselskaberne, realkreditselskaberne og investeringsforeningerne.

# Forord

Velkommen til Finansimage 2021. Dette er sjette udgave af rapporten, der indeholder den største måling af de danske finansvirksomheders image i befolkningen. Finansimage 2021 udgives i et samarbejde mellem FinansWatch og Wilke.

Rapporten indeholder detaljerede resultater fra imageundersøgelsen med vurderinger af 70 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 fem 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 2021 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



**Camilla Guldborg**  
Partner  
Wilke

# Metode

Analysen er foretaget af Wilke. Den er gennemført i perioden 7. juli til 30. august 2021. Analysen er baseret på svar fra 5.085 repræsentativt udvalgte danskere i alderen 18 år og derover.

Respondenterne har vurderet 70 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**

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

### **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

### **Anbefalingsvillighed**

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

## Disse virksomheder indgår i undersøgelsen:

### BANKER:

- Arbejdernes Landsbank
- Basisbank
- Danske Andelskassers Bank
- Danske Bank
- Djurslands Bank
- Express Bank
- Frøs Sparekasse
- Fynske Bank
- Handelsbanken
- Jutlander Bank\*
- Jyske Bank
- Kreditbanken
- Lægernes Bank
- Lån & Spar Bank
- Middelfart Sparekasse
- Nordea
- Nordfyns Bank
- Nykredit Bank
- Ringkjøbing Landbobank
- Santander Consumer Bank
- Saxo Bank
- Skjern Bank
- Spar Nord Bank
- Sparekassen Kronjylland
- Sparekassen Sjælland-Fyn
- Sparekassen Thy
- Sparekassen Vendsyssel\*
- Sydbank
- Totalbanken
- Vestjysk Bank

### FORSIKRINGSELSKABER:

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

### PENSIONSELSKABER:

- AkademikerPension
- AP Pension
- ATP
- Danica Pension
- Industriens Pension
- Lægernes Pension
- Lærernes Pension
- PenSam
- PensionDanmark
- PFA Pension
- PKA
- Pædagogernes Pension
- 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

\* Note: Jutlander Bank og Sparekassen Vendsyssel er efter gennemførelsen af undersøgelsen fusioneret til Sparekassen Danmark.

Vil du høre mere om  
FW Insight?

Kontakt vores salgsafdeling

tlf. **7171 7436**

[finanswatch@infowatch.dk](mailto:finanswatch@infowatch.dk)

---