



SPARING OG INVESTERING 2023

Hvor fornøyde er spare- og investeringskundene i Norge?

Hva svarer kundene når de får sette karakter?

EPSI har i løpet av høsten intervjuet nesten 2000 personer som har penger investert i fond, aksjer eller øvrige verdipapirer. Undersøkelsen tar for seg flere deler av kundeopplevelsen, herunder hva formålet med sparingen er, hvordan sparevanene endrer seg, kundenes risikovillighet og hvor fornøyde kundene er med deres leverandører av spare- og investeringsløsninger.

Dette er den tredje målingen EPSI har gjennomført av denne typen løsninger. Resultatet viser at gjennomsnittskunden er mer fornøyd enn hva tilfellet var på samme tid i fjor, og at flertallet av de målte aktørene kan skilte med en fremgang i kundetilfredsheten. Til tross for dette viser undersøkelsen at en tydelig større andel av kundene svarer at de vurderer å avslutte sparingen hos sin leverandør det nærmeste året. Det kommer også frem at det er flere i år som oppgir at de antakeligvis ville valgt en annen leverandør av denne typen spareløsninger enn den de har i dag, dersom de skulle velge på nytt.

Bransjen viser størst fremgang når det gjelder informasjon og proaktivitet overfor kundene. Dette er positivt, spesielt i en tid med mye usikkerhet. Det kommer også frem at kundene jevnt over synes at leverandørenes plattformløsninger er enklere å bruke og bedre på vise verdiutviklingen på sparingen.

Markedsutviklingen påvirker tilfredsheten

En annen faktor som er med å påvirke kundetilfredsheten for bransjen totalt sett er den generelle verdiutviklingen i finansmarkedet. Fjorårets undersøkelse viste at økt markedsuro og lav avkastning var med på å gjøre kunder usikre på om de hadde valgt riktig leverandør. I år er statusen en annen i og med at finansmarkedene har lagt bak seg et år med positiv verdiutvikling. Dette er medvirkende til at norske husholdningers kapitalbeholdning i fond og aksjer har økt over det siste året. Denne verdiøkningen påvirker også tilbakemeldingene, og bidrar til å skape en mer positiv opplevelse av spareløsningene som kundene har valgt.

FIGUR 1 Nøkkeltall sparing og investering

42%

Har valgt sin leverandør av sparing/investeringsløsninger som følge av at vedkommende også har et bankforhold der

15%

Svarer at de vurderer å avslutte sparingen hos sin leverandør det nærmeste året.

FIGUR 2 Kundetilfredshet bransjen 2021-2023



Har økte levekostnader påvirket sparevanene?

Hyppige rentehevinger og stigende inflasjon gjennom det siste året har økt levekostnadene og skapt en strammere privatøkonomi for folk flest. Denne studien avdekker at dette i liten grad har påvirket folks sparevaner. Undersøkelsen viser at nordmenn som har penger investert i ulike verdipapirer i stor grad fortsetter å spare som før. Halvparten av de spurte svarer at sparevanene ikke har endret seg det siste året, hver fjerde kunde sier de har økt sparingen, mens resten svarer at de har valgt å redusere sparingen. Det er de yngste kundene som i størst grad har økt sin sparing det siste året, mens de eldste i stor grad har spart som tidligere.

Formål og plassering

Som i fjor, så viser også årets måling at spareopplevelsen varierer en god del både i forhold til kundenes spareformål, risikoprofil, investeringskompetanse og demografi. Den typiske norske spare og investeringskunden plasserer penger i ulike spareprodukter minst én gang i måneden, og formålet er egen pensjonssparing og/eller å bygge opp en buffer i tilfellet uforutsatte kostnader skulle dukke opp.

Faktorer som formål og plasseringsmønster har også en tett sammenheng med den tilfredsheten som

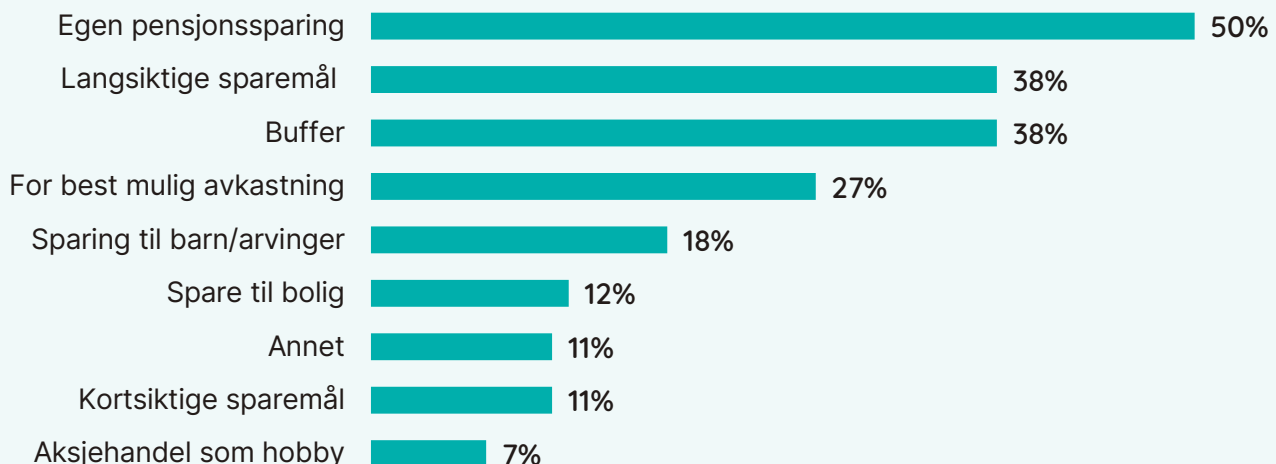
kundene uttrykker. Herunder ses det blant annet at de kundene som jevnlig plasserer penger uttrykker en tydelig høyere tilfredshet enn de som investerer mer sporadisk. Ser man derimot på formålet til investeringen/sparingen ses det at de kundene med et mer kortsiktig mål både er mer fornøyde og engasjerte.

Risikoprofilen påvirker spareopplevelsen

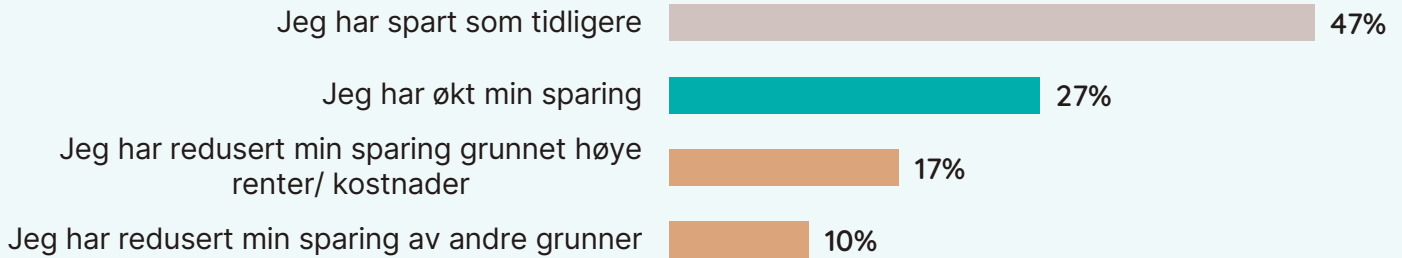
Videre så er det tydelig at spareopplevelsen varierer en god del i forhold til kundenes risikoprofil. Som i fjor så viser også årets studie at de sparekundene som er villige til å ta høyere risiko er de mest fornøyde kundene. Interessant nok er tilfredsheten til de mest risikovillige bemerkelsesverdig stabil over de tre målingene EPSI har gjennomført. De risikovillige kundene har et mer aktivt og tett forhold til sine spareleverandører, og er i større grad enn andre villig til å akseptere at markedet er volatilt. Denne kundegruppens vurdering av leverandøren virker altså i mindre grad til å være styrt av markedsutviklingen.

Risikoprofilen til norske spare- og investeringskunder har endret seg siden EPSI først gjennomførte studien i 2021, og vi måler en fortsatt nedgang i andelen kunder som svarer at de er villige til å ta høy risiko for å få størst mulig avkastning. Gruppen som søker moderat eller lav risiko har derimot blitt større.

FIGUR 3 Hva er formålet med din sparing? Flervalgsspørsmål



FIGUR 4 Hvordan har sparingen din endret seg det siste året?



De yngre kundene er mest tilfredse

Det er også verdt å legge til at kundetilfredsheten med spareleverandørene varierer i forhold til alderen på kundene. Det også i år slik at jo eldre kundene er – jo mindre fornøyde er de. Den eldste kundegruppen er den minst risikovillige gruppen og dette virker også til å påvirke tilbakemeldingene. I år finner vi den største økningen i kundetilfredshet hos den yngste gruppen (de under 30 år) og de yngste kundene er nå i snitt godt fornøyde med sine leverandører. Disse opplever i år i større grad å bli holdt informert, og oppgir at de oftere mottar relevante råd og anbefalinger fra sine spare- og investeringsleverandører.

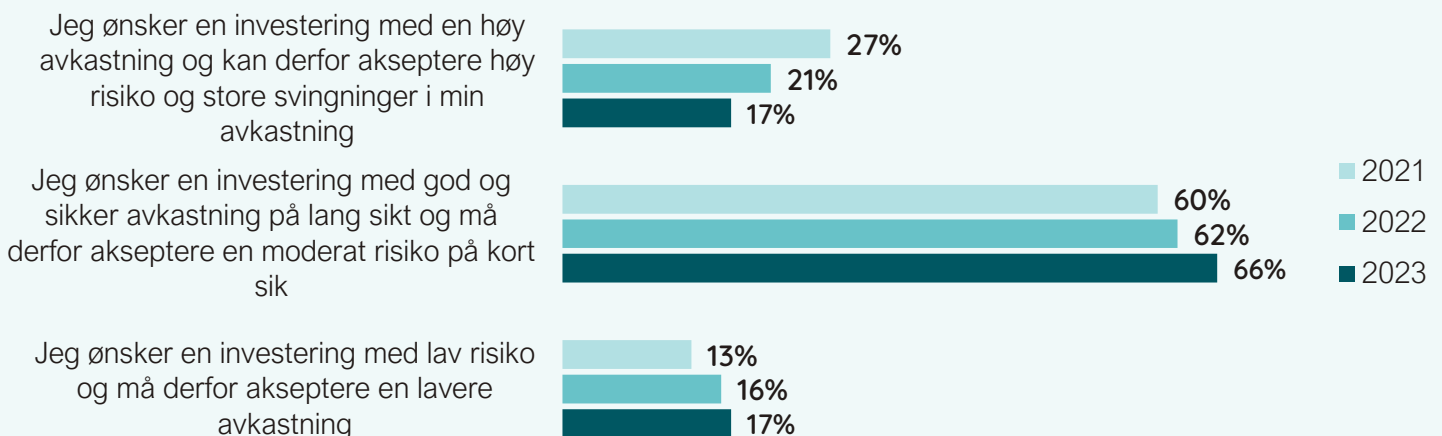
Viktigheten av kunnskap og informasjon

Årets undersøkelse viser at snittkunden selv mener

at hen har noe mer kunnskap om investeringsproduktene enn for ett år siden. Allikevel så avdekker studien at majoriteten av kundene fortsatt oppgir at de har lav eller svært lav kunnskap samlet sett. Målingen viser en økningen i kunnskapsnivået blant kvinner, mens menn bedømmer fortsatt sitt kunnskapsnivå som tydelig bedre enn hva kvinner gjør.

Når kunnskapsnivået totalt sett er relativt lavt, vil god informasjon og opplæring stå sentralt både for å øke forståelsen av produktene, få flere til å spare og til å styrke kundeopplevelsen. Studien viser at de som opplever å ha god kunnskap om sparing i verdipapirer, og de som har god forståelse for fond og spareløsningene som tilbys, nettopp er mer tilfredse med sine spareaktører enn de som ikke gjør det.

FIGUR 5 Hvilket utsagn passer best for din holdning til risiko?



Kron på topp, Danske Bank på bunn

Med en skår på 77 går Kron rett til topps i sin første EPSI måling. Tilbakemeldingene viser at Kron treffer meget godt på kundenes krav og forventninger. Kron-kundene opplever at de blir tilbudt spareprodukter som enkle å forstå, og at spareløsningene er oversiktlige og gir et godt overblikk over verdiutviklingene. Kron er også flinke på å holde kundene informert om ting som er relevant for kundenes sparing enten gjennom markedsoppdateringer eller tips og råd rundt investering.

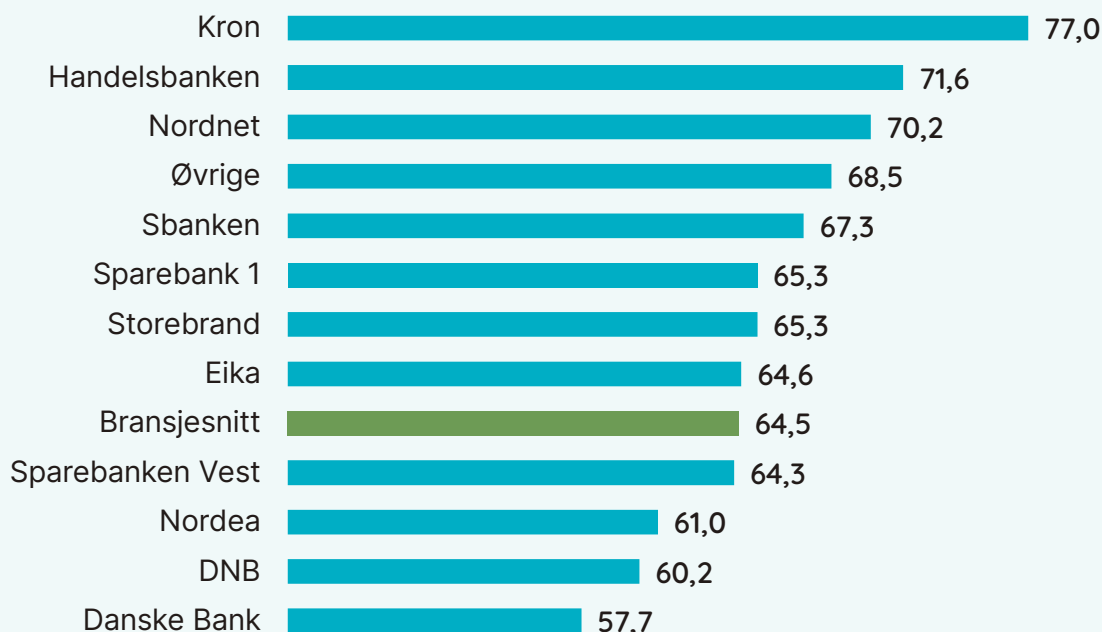
Handelsbanken presterer også godt i denne undersøkelsen, og kan vise til en signifikant fremgang fra i fjor. Handelsbanken er spesielt gode når det kommer til å dekke kundenes totalbehov innen sparing og investering. I tillegg føler kundene seg tydelig bedre informert og fulgt opp enn på samme tid i fjor. Rådgiverne til Handelsbanken får også gode skussmål, og deres kompetanse bidrar til at kundene føler seg trygge på at anbefalingene

Handelsbanken kommer med er til det beste for dem.

Blant de målte aktørene er det sparekundene til Danske Bank som også i år er de minst tilfredse. Danske Bank kan vise til en god fremgang fra i fjor, og kundene opplever at både de digitale løsningene samt utvalget av spare- og investeringsprodukter har blitt bredere.

Til tross for dette mener kundene at det ikke er enkelt nok å forholde seg til Danske Bank når det gjelder sparing og investering. Kundene opplever heller ikke at deres sparing og investeringsbehov blir godt nok dekket gjennom Danske Bank. Kundene føler seg ikke tilstrekkelig fulgt opp, og etterlyser mer relevante råd og anbefalinger. Videre er det en markant høyere andel enn i fjor som vurderer å avslutte sparingen hos Danske Bank det nærmeste året, noe som nok er et resultat av at privatkundevirksomheten til Danske Bank legges ned.

FIGUR 6 Spare og investeringsselskaper 2023



*Øvrige inkluderer blant annet Skagen, Odin, KLP, Norne



Ønsker du mer innsikt fra studien?

Denne sammendraget er en oppsummering av en større datainnsamling blant nesten 2000 spare- og investeringskunder. Undersøkelsen omfatter en rekke spørsmål som omfatter hele kundeopplevelsen, samt en god del kvalitativ informasjon gjennom fritekstsvar.

Den komplette bransjerapporten gjøres tilgjengelig i en interaktiv dashbordløsning hvor du som kunde får tilgang på resultater for alle spørsmål, historisk utvikling, fritekstsvar og mulighet for å sammenligne med andre aktører i bransjen.

Ønsker du mer innsikt og detaljerte tall per aktør i undersøkelsen, eller kanskje din bedrifts helt unike kundeundersøkelse tilpasset ditt selskap eller din bransje? Ta gjerne kontakt med oss:

Kontakt:

Fredrik Høst, Daglig leder
fredrik.host@epsi-norway.org
+47 48 86 76 01

Sindre Brochmann, Senior forretningsutvikler
sindre.brochmann@epsi-norway.org
+47 45 87 01 92

Om studien

Feltarbeidet er gjort av Norstat Norge/EPSI i perioden 22. september til 22. november. Totalt er det gjennomført 1973 intervjuer med privatkunder i alderen 18-85 år. Kundetilfredsheten måles på en skala mellom 0-100. Generelt sett så har bransjer og bedrifter med en kundetilfredshetsskår under 60 store vanskeligheter med å motivere kundene til å bli, mens resultater over 75 peker på en sterk relasjon mellom leverandør og kunde.

Ønsker du å lese mer om EPSI kan du gjøre det her: [Om EPSI](#)

Ønsker du å lese mer om hvordan vi måler kundetilfredshet finner du dette her: [Om kundetilfredshet](#)