

The background of the top half of the page is a blurred financial chart. It features a candlestick chart with teal bars, overlaid with a white line graph and several dashed white trend lines. A numerical value '+11,00.00' is visible in the upper part of the chart area.

INVESTERING OG SPARING 2024

Hvor fornøyde er spare- og investeringskundene i Norge?

Hva svarer kundene når de får sette karakter?

2002

Intervjuer

Okt/Nov
2024

Intervju-
periode

Drøyt 60

Spørsmål

EPSSI har i løpet av høsten gjennomført intervjuer med drøyt 2000 personer som har penger investert i fond, aksjer eller andre verdipapirer. Undersøkelsen gir en bred analyse av kundetilfredsheten med leverandører av spare- og investeringsløsninger. Den gir også innsikt i folks spareformål, sparevaner, risikovillighet, samt kundenes digitale brukererfaring, serviceopplevelse og prisoppfatninger. Dette er den fjerde målingen EPSSI gjennomfører i bransjen, og resultatene viser en positiv utvikling totalt sett, men også at det er markante forskjeller i kundeopplevelsen mellom de ulike aktører i markedet.

Gjennomsnittskunden er mer fornøyd enn på samme tid i fjor, og flertallet av de målte aktørene kan vise til en økning i kundetilfredsheten. Mens studien viste en tydelig tilbakegang i fra 2021 til 2022, viser målingen at bransjen nå er tilbake på nivået fra 2021. Særlig tydelig er fremgangen innenfor informasjon og proaktiv kundekommunikasjon, noe som har bedret kundenes inntrykk av spareprosessene og

økt opplevd verdi.

Verdiutviklingen påvirker tilfredsheten

Studien viser at verdiutviklingen i finansmarkedet virker inn på opplevelsen av leverandører av spare- og investeringsløsninger. Hele 66 % av respondentene oppgir at sparingen deres har hatt en positiv eller svært positiv utvikling det siste året, en betydelig økning fra 47 % i fjor.

Fjorårets undersøkelse viste at god gjennomsnittsavkastning i markedet bidro til økt tilfredshet blant kundene, og denne trenden fortsetter i år. En positiv verdiutvikling skaper ikke bare trygghet og tillit til de sparevalgene som er tatt, men får også frem positive følelser med den totale spareopplevelsen. Når kundene ser gode resultater fra sparingen, forbedres inntrykket av både spareproduktene og leverandørene. Det er sånn sett ikke overraskende at kunder som ser en positiv verdiutvikling på sin sparing, generelt sett er mer fornøyd.

FIGUR 1 Nøkkeltall sparing og investering

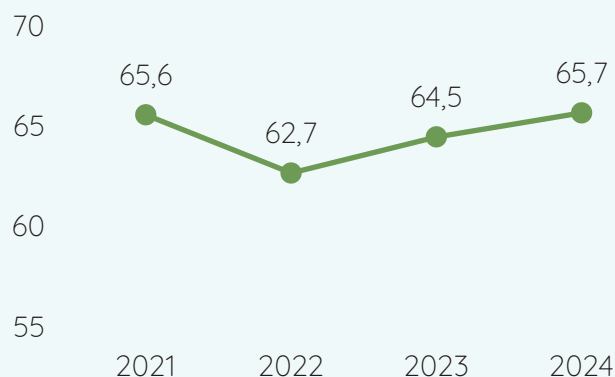
66%

Av kundene opplever at sparingen sin har utviklet seg positiv i løpet av det siste året.

10%

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

FIGUR 2 Kundetilfredshet bransjen 2021-2024



Kunnskap er viktig

Årets undersøkelse viser at kundene opplever økt forståelse for sparing i verdipapirer, og stadig flere mener at leverandørene tilbyr løsninger som er enkle å forstå. Målingen avdekker at kunnskapen om investeringsprodukter har økt over de siste par årene.

Som tidligere år viser også denne undersøkelsen en klar sammenheng mellom kunnskapsnivå og tilfredshet: Jo mer kunnskap kundene oppgir å ha, desto mer fornøyde er de med leverandørene sine. Til tross for denne positive utviklingen rapporterer fortsatt flertallet av kundene at de har lav kunnskap om sparing i verdipapirer.

Studien avdekker videre at det er kjønnsforskjeller når det kommer til kunnskap om sparing. Menn vurderer generelt sin egen kompetanse som høyere enn kvinner, men dette har ingen målbar innvirkning på kundetilfredsheten. Derimot viser analysen ulikheter i spareformål: Kvinner prioriterer oftere å bygge en økonomisk buffer, mens menn i større grad søker høy avkastning.

Har dyrtid påvirket folks sparevaner?

Høyere renter og vedvarende inflasjon har økt levekostnadene og strammet inn privatøkonomien til folk flest. Likevel viser årets undersøkelse at dette kun har hatt begrenset innvirkning på nordmenns samlede sparevaner. Bare én av ti oppgir at de har redusert sparingen det siste året som følge av

høyere renter og økte kostnader.

Analysen viser at de fleste som har investert i verdipapirer, fortsetter å spare som før, men også at en større andel har økt sparingen enn de som har redusert den (ref. figur 3). Den økte spareviljen fordeler seg ganske jevnt på tvers av kjønn og alder. Dette understreker at selv i økonomisk krevende tider klarer mange å opprettholde – og til og med styrke – deres fokus på sparing.

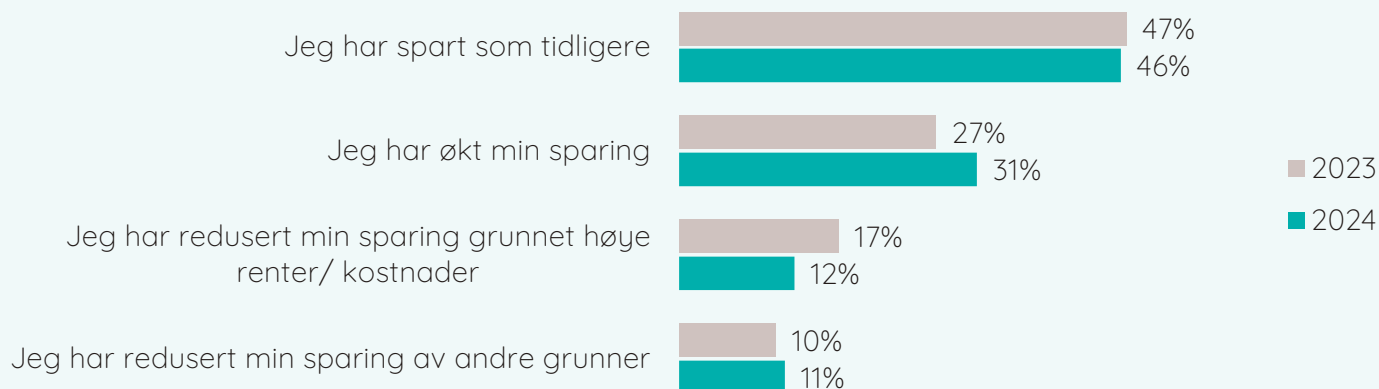
Unge voksne er fortsatt mest fornøyde

Kundetilfredsheten med spareleverandører varierer fortsatt tydelig med kundens alder. Unge voksne (under 30 år) er fremdeles de mest fornøyde, men årets undersøkelse viser en fin utvikling blant eldre kunder (de over 60 år). Den eldste kundegruppen, som er de minst risikovillige, rapporterer i år om økt tilfredshet. Dette kundesegmentet opplever bedre oppfølging og mer proaktivitet fra leverandørene, noe som har styrket deres totale opplevelse.

Tilbakemeldingene fra de yngste sparekundene er fortsatt positive. Denne gruppen verdsetter brukervennligheten i de digitale løsningene, som i stor grad beskrives som enkle og intuitive. I tillegg føler de seg godt ivaretatt gjennom relevante råd og anbefalinger fra leverandørene.

Resultatene viser samlet sett at målrettet kommunikasjon og mer individuell oppfølging er viktig for å møte kundenes ulike behov på tvers av aldersgrupper.

FIGUR 3 Hvordan har sparingen din endret seg det siste året?



Kron på topp, DNB på bunn

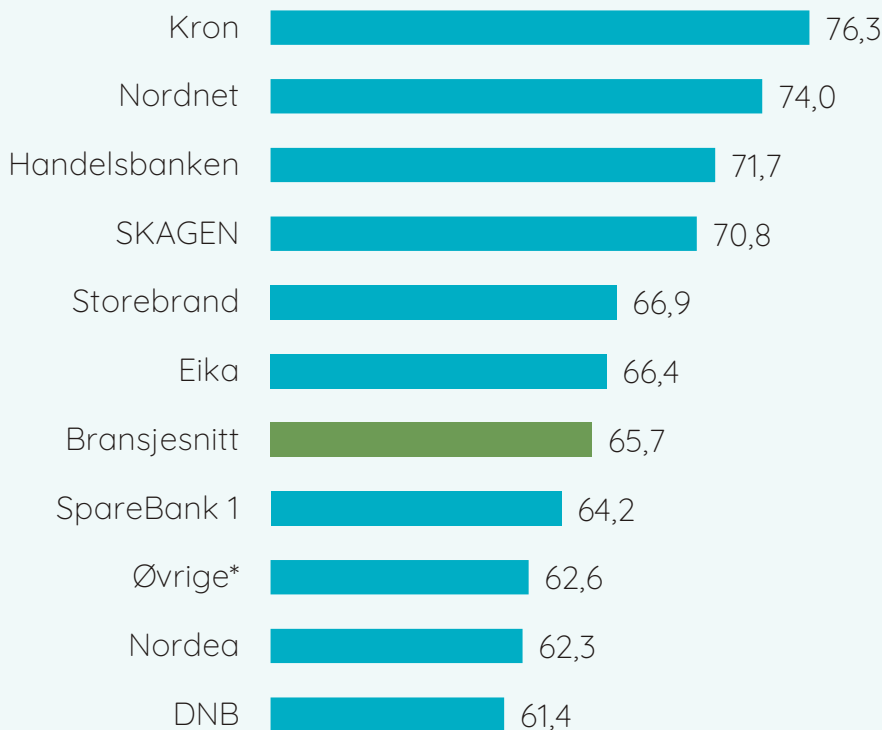
For andre år på rad topper Kron årets EPSI-måling. Kundene gir klare tilbakemeldinger på at Kron leverer løsninger som oppfyller deres behov og forventninger. Særlig fremheves spareproduktene som enkle å forstå, og plattformen beskrives som oversiktlig og brukervennlig. I tillegg får Kron ros for å holde kundene godt oppdatert gjennom relevant informasjon, markedsoppdateringer og nyttige investeringsråd.

Nordnet er årets klatrer når det gjelder kundetilfredshet. Som en mer spesialisert aktør i markedet, skiller Nordnet seg fra tradisjonelle banker ved å tiltrekke seg kunder med en litt annen investerings- og risikoprofil. Nordnet-kundene oppgir at de føler seg godt informert om markedet og har relativt god kunnskap om ulike investeringsprodukter. Nordnet får spesielt gode tilbakemeldinger for sitt brede utvalg av fond og deres brukervennlige digitale løsninger.

Blant de tradisjonelle bankene som er målt i studien er det Handelsbanken som presterer best. Kundene opplever i stor grad at deres behov innen sparing og investering er godt dekket. Handelsbanken får svært gode tilbakemeldinger på sine rådgivere. De bidrar til at kundene føler seg trygge på at anbefalingene Handelsbanken kommer med er til det beste for dem.

DNB får relativt gode tilbakemeldinger på sine digitale løsninger og det brede utvalget av spareprodukter, men havner likevel nederst når kundene setter karakter. Mange opplever DNB som lite konkurransedyktig på pris, og flere savner mer engasjement og interesse fra banken. Resultatene i denne målingen påvirkes trolig også av kundenes generelle opplevelse av DNB som bank, siden mange samtidig er bankkunder. Tidligere EPSI-målinger har vist at totalinntrykket av DNB er relativt svakt.

Kundetilfredshet spare og investering 2024



*Øvrige inkluderer blant annet Sbanken, Odin, KLP, Sparebanken Vest, Söderberg & Partners og Formue



Ønsker du mer innsikt fra studien?

Vårt oppdrag er å hjelpe bedrifter med å yte bedre ved å fordype oss i kundenes opplevelser av virksomheten. Vi tror sterkt på at gode relasjoner til kunder skaper vellykkede organisasjoner med solide resultater. Denne rapporten oppsummerer en omfattende analyse av intervjuer med 2002 spare- og investeringskunder, og baserer seg på både kvalitative og kvantitative spørsmål.

Om du er interessert i mer informasjon og innsikt kan vi tilby en bransjerapport som gir tilgang til dyptgående analyser og resultater, historiske utviklinger, fritekstsvar og muligheter for sammenligning med andre aktører i bransjen.

Ønsker du ønsker en prat om denne studien eller andre studier vi har gjort, er det bare å ta kontakt med oss i EPSI.

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

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](#)