



BANK

2022

BÆREDYGTIGHED

Bæredygtighedsindeks for danske banker i 2022

EPSI Rating Group præsenterer Bæredygtighedsindeks Bank 2022. Et indeks, der stiller skarpt på kundernes oplevede bæredygtighedsindsatser fra bankerne. Vores forskning beror sig på peer-reviewede akademiske forskningsartikler, der bekræfter sammenhængen mellem oplevet bæredygtighed (EPSI Bæredygtighedsindeks) og kundetilfredshed (fx EPSI Bank). Desuden viser forskningen, at de kunder, der oplever at deres bank tager et samfundsansvar, er mere tilfredse.

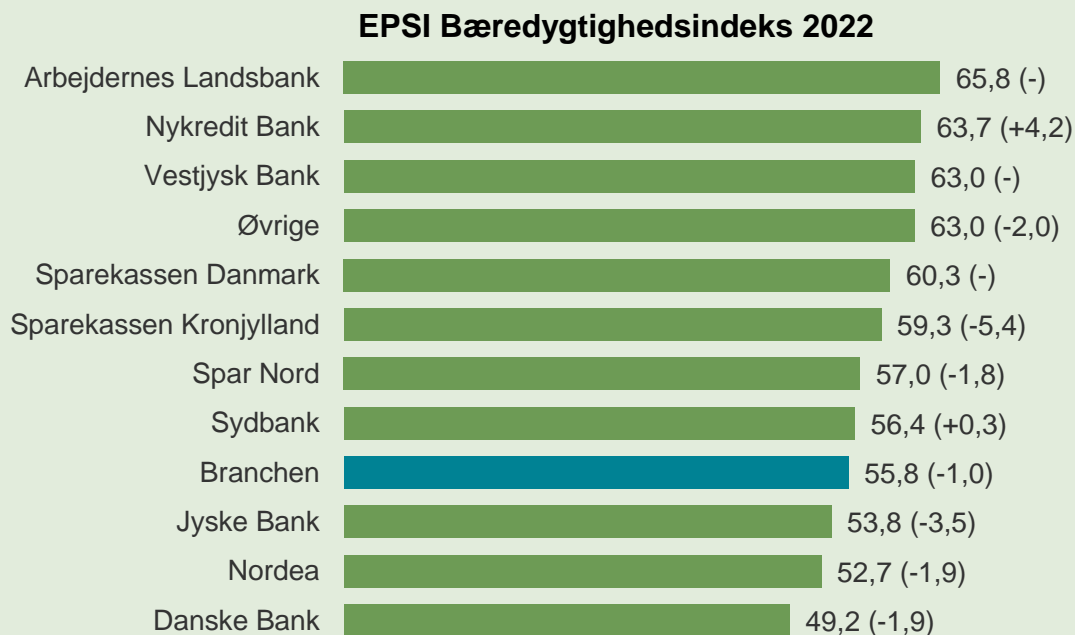
Spørgsmål om bæredygtighed, miljø og social ansvarlighed bliver stadig vigtigere for forbrugere, organisationer og virksomheder. Siden 2005 har vi set en stærkere sammenhæng mellem kundernes opfattelse af samfundsansvar og kundetilfredshed, hvorfor vi i år leverer et separat bæredygtighedsindeks som supplement til branchestudierne om kundetilfredshed.

Bæredygtighedsindekset er baseret på ny forskning af EPSI Rating Group og Svenskt Kvalitetsindeks. Forskningen har fokuseret på, hvad der har betydning for bæredygtighedsindsatser i forbrugernes øjne. Særligt tre temaer har stor betydning: Om virksomhederne investerer med fremtidige generationer for øje, om virksomhederne stræber efter økonomisk succes uden at give afkald på sociale og miljømæssige faktorer, og om virksomheden tager samfundsansvar (etisk, miljømæssigt, økonomisk og socialt).

Arbejdernes Landsbank er i top, skarpt efterfulgt af Nykredit, der med den største stigning viser gode takter ift. bæredygtig udvikling og Vestjysk Bank, der er ny i EPSI's målinger.

EPSI's Bæredygtighedsindeks rangerer de største danske banker efter hvordan kunderne oplever deres bæredygtighedsindsats. Den generelle tendens er, at indekset er faldende, men to banker har en positiv udvikling: Sydbank (+0,3) og Nykredit (+4,2).

FIGUR 1 EPSI Bæredygtighedsindeks 2022



Udviklingen i samfundsansvar hos bankerne falder

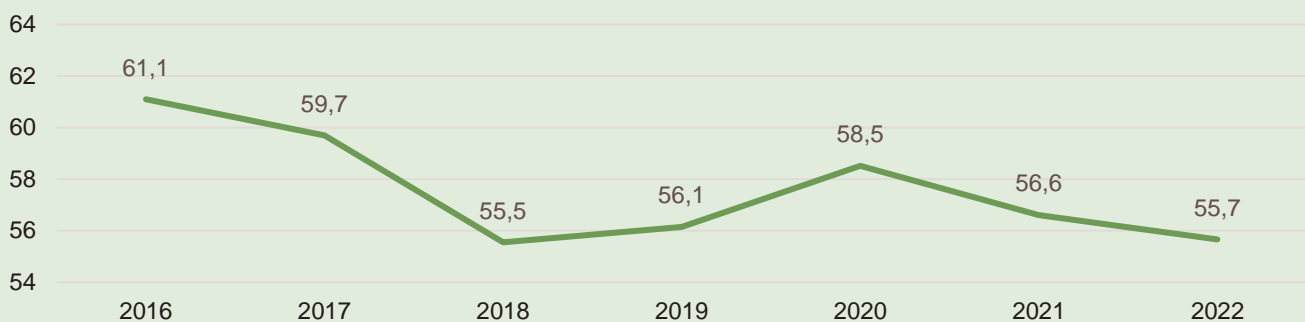
Kundernes opfattelse af bankernes samfundsansvar er en indikator for hvorvidt kunderne mener, at deres bank tager et etisk, socialt, økonomisk og/eller miljømæssigt ansvar i samfundet.

Figur 2 viser udviklingen i kundernes opfattelse af hvorvidt bankerne påtager sig et samfundsansvar. I 2018 var branchen stærkt plaget af hvidvask-skandalesager, som påvirkede kundernes opfattelse negativt. I 2020 gav corona-pandemien bankerne en øget relevans for både privat- og erhvervskunder, men bankerne har ikke været i stand til at holde niveauet, og det er således tilbage på 2018-niveau.

”Det er trist, for bankerne løfter en vigtig opgave i samfundet. Men de formår ikke at få kommunikeret alle de gode ting, de gør, til den almene dansker. Og derfor får skandaler lov til at påvirke den almene opfattelse af bankerne og deres samfundsansvar,” siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

FIGUR 2 Udvikling i samfundsansvar hos de danske banker 2016-2022

Tager et samfundsansvar (etisk, socialt, økonomisk, miljømæssigt, etc.)



Tekstanalyse bekræfter hypoteserne

EPSI har gennemført en omfattende tekstanalyse på mere end 1.600 kommentarer angivet i forbindelse med EPSI Bank 2022. Her har vi identificeret temaer relateret til bæredygtighed som nogle af de vigtigste for kundernes opfattelse af deres bank.

Kommentarerne fra EPSI Bank 2022 viser, at det typisk er de veluddannede med høj indkomst, der vægter bæredygtighed hos bankerne højt.

FIGUR 3 Tekstanalyse: Centrale findings



Jo højere **indkomst**, des mere vigtigt vurderes **samfundsansvar og bæredygtighed**



Jo længere **uddannelse**, des mere vigtigt vurderes **samfundsansvar og bæredygtighed**



Jo **ynge** alder, des mere vigtigt vurderes **bæredygtighed (miljø)**



Jo **ældre** alder, des mere vigtigt vurderes **samfundsansvar (social)**

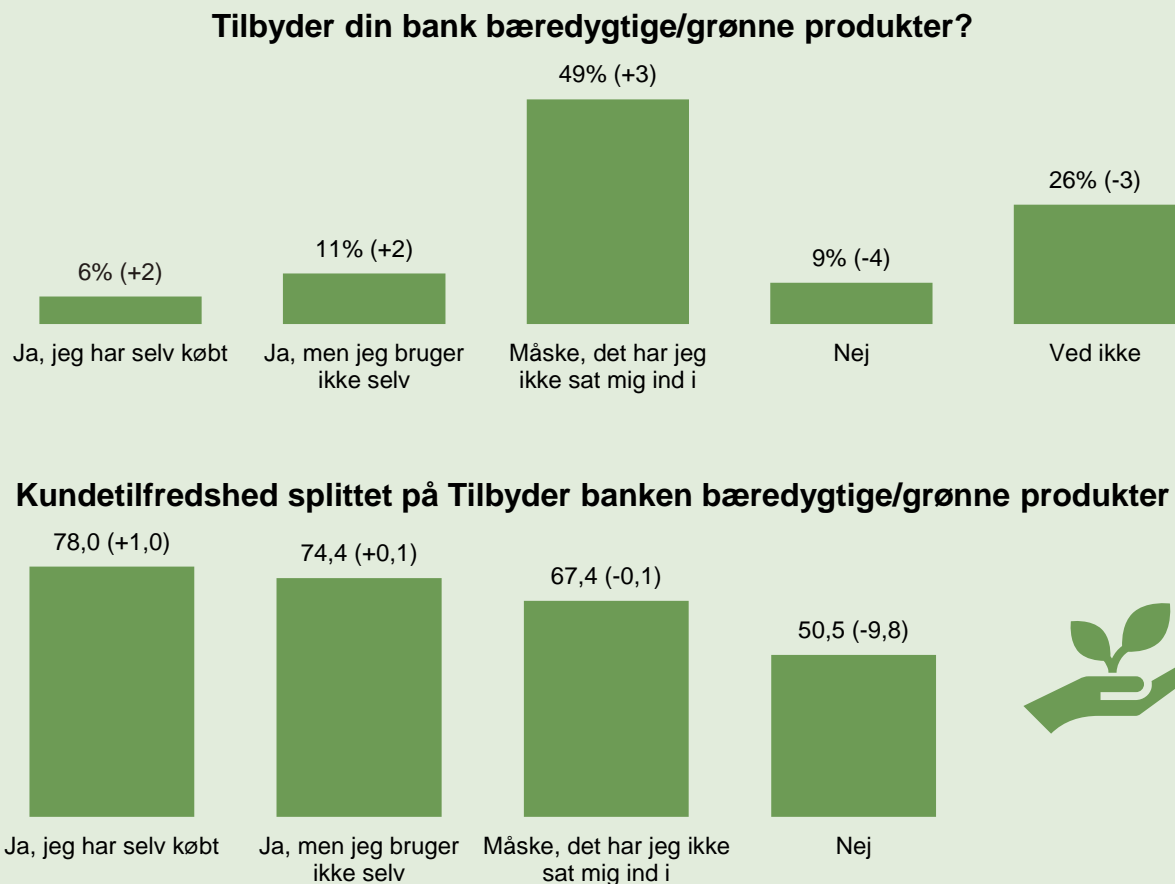
Flere privatkunder kender til bæredygtige produkter i banken – og deres tilfredshed er højere

Bankerne tilbyder konkrete, bæredygtige produkter (grønne lån og bæredygtige investeringer mv.). Det er stadig langt fra alle danskere, der finder det interessant eller relevant, men andelen af danskere, der har bemærket, at deres bank tilbyder sådanne produkter, er steget fra 2021 til 2022. Således er andelen, der svarer "Ved ikke" faldet med tre procentpoint. Rom blev ikke bygget på en dag, og udviklingen går måske langsommere end hvad medierne blæser det op til – men ikke desto mindre er udviklingen mod mere fokus på, om leverandører til privatkunder er bæredygtige, i gang.

Nykredit har succesfuldt kommunikeret den bæredygtige vinkel til kunderne

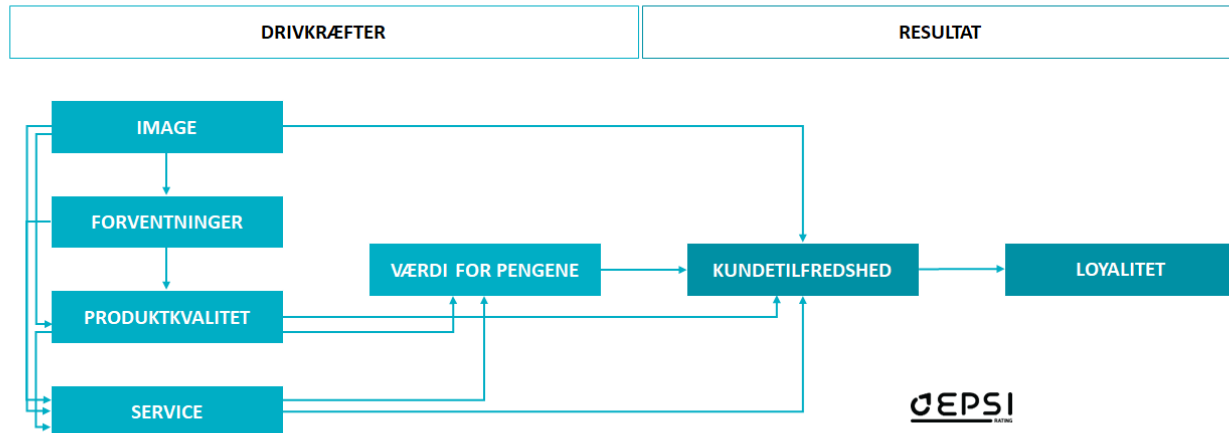
Kundetilfredsheden fordelt på svarmulighederne viser en tydelig tendens. Kunder, der selv har købt bæredygtige produkter, eller som er opmærksomme på at banken tilbyder dem, er mest tilfredse. Nykredit har højeste andele af hhv. "Ja, jeg har selv købt" (12%) og "Ja, men jeg bruger ikke selv" (24%). "Det er interessant, at Nykredit har knækket koden til et større fokus på samfundsansvar og bæredygtighed. De Nykredit-kunder, der har grønne lån/investeringer, har en gennemsnitlig tilfredshed på 80,2. Og de kommenterer på, at det er vigtigt og ansvarligt," siger Sofie Breum, EPSI Rating.

FIGUR 4 Bæredygtige produkter og kundetilfredshed



OM STUDIET

EPSI-modellen



Publiceringsdato

Branchestudiet blev publiceret 19. september 2022 og inkluderer resultater på en lang række temaer – både direkte relateret til EPSI-modellen, men også relevante temaer som digitalisering, bæredygtighed, kontakt, klager, tillid, relation mv. **Den 26. september** publiceres dette særlige bæredygtighedstillæg.

Om EPSI Rating

EPSI Rating har målt kundetilfredsheden i Danmark siden 1999 på tværs af en række brancher, herunder banksektoren.

EPSI Rating Danmark er en del af EPSI Rating Group, der udfører uafhængige og regelmæssige målinger af kundetilfredshed i forskellige brancher i de nordiske lande og i flere andre europæiske lande (i Sverige hedder vi Svenskt Kvalitetsindex - SKI).

Handlingsorienterede indsigter til forbedring af kundetilfredshed!

Om studiet

Undersøgelsen af kundetilfredsheden i banksektoren er baseret på 2.412 interviews med danske privatkunder og 1.646 interviews med danske erhvervs-kunder. Interviewene er hhv. gennemført i perioden 7. juli til 18. august 2022 og 27. juni til 26. august af Norstat Danmark for EPSI Rating Danmark. Respondenterne i undersøgelsen af privatkunder er danskere med et kundeforhold til en bank (som er fyldt 18 år), mens det for erhvervs-kunder er repræsentanter fra en virksomhed med kontor i Danmark og mere end én medarbejder.

Tilsvarende undersøgelser er gennemført i Sverige, Finland og Norge.

Resultater opgøres på en skala fra 0 til 100. Jo højere indekssværdi, desto bedre oplever kunderne deres leverandører. Gennemsnittet for virksomhederne findes normalt i området fra indeks 60 til 75. Virksomheder, som har et indeks på over 75, har en stærk position blandt deres kunder, mens virksomheder, som har et indeks under 60, har en risiko for at miste sit kundegrundlag. EPSI Rating anvender som standard 95% konfidensinterval for sandsynlighed.