

## Årets Bank/Børsmægler 2005

Dansk Aktionærforening har i januar måned spurgt sine medlemmer om tilfredsheden med deres hyppigst anvendte værdipapirhandler. Dette års vinder blev internetbørsmægleren E\*TRADE Bank.

Af Peter E. Jeppesen, HD-IØ, kontorchef, Dansk Aktionærforening. Tlf.: 45821591

Hvert år ved denne tid kårer Dansk Aktionærforenings medlemmer "Årets Bank/Børsmægler". I år har vi tillige kåret "Årets investeringsrådgiver". 1.129 respondenter har deltaget via internettet, og efter frasortering af banker/børsmæglere med mindre end 9 respondenter, var der 1.014 svar tilbage.

Dette års vinder af titlen "Årets Bank/Børsmægler" blev E\*TRADE Bank A/S, som vandt i et tæt opløb med SkandiaBanken og Nordnet, der blev henholdsvis nummer to og nummer tre. De to sidste år var vinderen Stocknet, der nu er opkøbt af Nordnet. SEB og Nykredit Bank er tæt på at komme ind som henholdsvis nummer to og fem, men opnåede ikke nok antal respondenter – minimum 19 – til at komme i betragtning. E\*TRADE Bank vinder over sine konkurrenter på god service og informationer. Det er interessant at bemærke i denne sammenhæng, at kunderne hos E\*TRADE Bank er mere tilfredse med service og informationer end hos taberne Nordea og Danske Bank. Endnu engang kan man konstatere, at storbankerne taber på utilfredshed omkring kurtagen, hvilket også giver sig udslag i internetbørsmæglerens stormende fremgang.

Titlen som "Årets Investeringsrådgiver 2005" blev vundet af Sydbank A/S. SkandiaBanken blev nr. 2. SEB ville have vundet, hvis de havde haft tilstrækkeligt med respondenter til at indgå i kåringen.

	Arbejdernes Landssbank*	Danske Bank	E*TRADE Bank	Handelsbanken	Jyske Bank	Lån & Spar Bank*	Nordea	Nordnet	Nykredit Bank*	Ringkjøbing Landbobank*	SEB Bank*	SkandiaBanken	Spar Nord Bank*	Sydbank
Service	0,50	0,83	1,47	0,84	0,86	0,33	0,83	1,05	1,44	1,06	1,67	1,36	0,64	0,90
Informationer	-0,40	0,66	0,92	0,63	0,74	0,67	0,55	0,80	0,81	0,65	1,00	0,59	-0,29	0,85
Kurtage danske aktier	-1,30	-0,32	1,01	1,00	-0,19	-0,22	-0,68	0,95	0,44	0,12	0,73	1,33	-0,71	-0,02
Kurtage udenlandske aktier	-0,50	-0,29	0,65	0,16	-0,24	-0,22	-0,60	0,32	-0,13	0,06	0,33	0,05	-0,79	-0,10
Depotgebyr danske aktier	-0,40	-0,06	1,56	0,32	0,00	0,22	-0,42	1,36	1,13	0,00	0,67	1,82	-0,14	0,07
Depotgebyr udenlandske aktier	-0,20	-0,24	0,88	0,16	-0,16	0,33	-0,47	0,66	0,19	-0,12	0,40	0,54	-0,50	-0,27
Generel tilfredshed	0,10	0,59	1,37	0,89	0,70	0,44	0,36	0,99	1,00	0,82	1,53	1,28	0,14	0,80
Total point	-2,20	1,18	7,86	4,00	1,71	1,56	-0,43	6,13	4,88	2,59	6,33	6,97	-1,64	2,24
Placering	-	7	1	4	6	-	8	3	-	-	-	2	-	5
Antal svar	10	187	217	19	70	9	115	245	16	17	15	39	14	41

Note: \*) Havde under 19, men mindst 9 respondenter, hvorfor de ikke deltog i undersøgelsen, men er med for oplysningens skyld.

### Internethandel i stærk fremgang

I vores Vilstrup analyse fra november 2004 fandt vi, at 32% af alle aktieejere nu handler via internettet. I 2003 samme tid var dette tal 13%. Ifølge Københavns Fondsbørs har internetbørsmæglerne fordoblet deres markedsandel inden for det sidste år målt på antal handler. Storbankerne forsvare deres højere kurtage med blandt andet rådgivning, men ifølge vore spørgsmål omkring investeringsrådgivning svarer 22% og 17% af respondenterne hos henholdsvis Danske Bank og Nordea, at de ikke ønsker rådgivning. Fokuseringen på prisen understøttes også af, at vi har spurgt vore medlemmer om 20 andre vigtige forhold end prisen ved valg af værdipapirhandler. Her kommer strakshandel om aftenen ind som nummer 15, investeringsrådgivning ind som nummer 14, og aktieanalyser ind som nummer 12. De fem højst prioriterede er: Nemt at udføre handler, adgang til realtidspriser, markedsdybde, overblik depot/portefølje og brugervenlighed.

Derudover har vi fundet, at respondenterne i gennemsnit har udført 31 handler i 2004. I 2003 var dette tal 24. Ca. 12% benytter sig af aktiebaserede optioner, 5% har investeret i hedgefonde, 4% har benyttet obligationsbaserede optioner, og 1% har benyttet aktiebaserede futurekontrakter.

## Behov

Hvad ønsker respondenterne af andre ydelser? Vi gav respondenterne mulighed for blandt 20 udvalgte muligheder at tilkendegive deres ønsker.

Respondenterne er fokuserede på udførsel af handler og services eller værktøjer i den forbindelse. Det er tydeligt, at man vil handle børs. Realtidspriser og markededybde kommer ind som henholdsvis nummer 2 og 3. Høj grad af brugervenlighed indtager en flot femteplads, hvilket er en klar dom om, at det ikke kan betale sig at sjuske her, hvilket ofte sker, da det kan være svært at retfærdiggøre en business case med dyre investeringer på dette område. Respondenterne ønsker også markedscommentarer, der kommer ind som nummer 8, hvilket også kan være svært i et økonomisk perspektiv at retfærdiggøre for en bank/børsmægler, da det stort set er umuligt at opkræve penge for disse produkter. Til gengæld vægter forhold som investeringsrådgivning, valutakonti, integration til andre systemer, skatteberegningsprogrammer, udenlandsk aktiehandel, strakshandel om aftenen, aktieanalyser og nyheder i realtid mindre. Det kan overraske at aktieanalyser og investeringsrådgivning kun kommer ind som henholdsvis nummer 12 og 14 ud af 20 mulige.

Andre vigtige forhold %		Nr.
Nemt at udføre handler	51%	1
Adgang til realtidspriser	46%	2
Adgang til at se dybden i markedet (antal købere og sælgere i markedet)	43%	3
Overblik depot/portefølje	36%	4
Meget høj grad af brugervenlighed	33%	5
Adgang til gode kurslister	30%	6
Meget høj driftsstabilitet	30%	7
Adgang til markedscommentarer	30%	8
Adgang til gode kursgrafer eller teknisk analyse	29%	9
100% tillid til værdipapirhandleren/banken/internetmægleren	29%	10
Adgang til at handle med pensionsmidler	29%	11
Adgang til aktieanalyser	26%	12
Adgang til nyheder i realtid	22%	13
Investeringsrådgivning	21%	14
Adgang til strakshandel om aftenen	21%	15
Adgang til udenlandsk aktiehandel	19%	16
Nemt at annullere handler	16%	17
Integration med andre systemer hos banken	6%	18
Adgang til skatteberegningsprogram	5%	19
Valutakonti	4%	20

## Rådgivning

Respondenterne af Dansk Aktionærforening har kåret Sydbank til ”Årets investeringsrådgiver”. Handelsbanken og SkandiaBanken kommer ind som henholdsvis nummer 2 og nummer 3. Handelsbanken bliver nummer 3 trods minuspoint i forbindelse med udenlandske aktier, men kompenserer med flotte point ved danske aktier. Bemærk, at havde SEB og Nykredit bank opnået nok antal respondenter, var de blevet henholdsvis nummer 1 og nummer 2.

Rådgivning blev defineret således: Anbefaling af fordeling af aktiver, køb af specifikke aktier, specifikke aktiebaserede investeringsforeninger, specifik udbyder, tidshorisont osv.

Årets investeringsrådgiver 2005	Arbejdernes Landsbank*	Danske Bank	Handelsbanken	Jyske Bank	Lån & Spar Bank*	Nordea	Nykredit Bank*	Ringkjøbing Landbobank*	SEB Bank*	SkandiaBanken	Spar Nord Bank*	Sydbank
Investeringsrådgivning danske aktier	-0,80	0,36	0,70	0,47	-0,20	0,15	1,14	0,46	1,13	0,67	0,64	0,86
Investeringsrådgivning investeringsforeninger	-1,00	0,21	0,14	0,17	1,00	0,00	0,40	0,50	0,86	0,67	0,25	0,63
Investeringsrådgivning udenlandske aktier	-0,50	0,22	-0,14	0,34	-0,33	0,09	1,00	0,29	1,57	0,56	0,17	0,38
Generel tilfredshed rådgivning	-0,80	0,38	0,83	0,51	0,75	0,25	0,67	0,29	1,11	0,60	0,42	0,86
Total point	-3,10	1,18	<b>1,53</b>	1,50	1,22	0,49	3,21	1,53	4,66	<b>2,49</b>	1,47	<b>2,72</b>
Placering		5	<b>3</b>	4		6				<b>2</b>		<b>1</b>
Ønsker ikke denne ydelse, leveres ikke %	40%	22%	32%	16%	33%	17%	50%	6%	33%	62%	7%	24%
Antal svar	10	187	19	70	9	115	16	17	15	39	14	41

\* Havde under 19, men over 9 respondenter, hvorfor de ikke deltager i undersøgelsen, men er med for oplysningens skyld

## Metodevalg

Hvert år ved denne tid kårer Dansk Aktionærforenings medlemmer "Årets børsmægler" 1.129 respondenter har deltaget via internettet, og efter frasortering af banker/børsmæglere med mindre end 9 respondenter, var der 1.014 svar tilbage.

For at deltage i kåringen skal banken/børsmægleren have opnået minimum 19 svar fra respondenter. I skemaet har vi for oplysningens skyld medtaget banker/børsmæglere, der fik et antal svar mellem 9 og 19 stemmer.

Dette år har vi udvidet spørgsmålene til at omfatte service, informationer og generel tilfredshed. Derudover spørger vi nu også til depotgebyr på udenlandske aktier. Endelig er spørgsmål vedr. investeringsrådgivning udskilt, da internetbørsmæglerne ikke yder denne service.

Respondenterne kunne i forbindelse med "årets børsmægler" svare på følgende spørgsmål:

## Tilfredshed med din hyppigst anvendte værdipapirhandler

- Service**  
Hvor tilfreds er du med den generelle service. Her tænkes på tilmelding, telefonkontakten, håndtering af problemer osv.
- Informationer**  
Hvor tilfreds er du med de informationer din bank/børsmægler/internetbørsmægler leverer via Internettet? Med informationer menes, ordbøger, markedscommentarer, nyheder, vejledninger, artikler, hjælpeetekster, evt. analyser osv.
- Kurtage danske aktier**  
Hvor tilfreds er du med kurtagen for danske aktier hos din bank/børsmægler/internetbørsmægler?
- Kurtage udenlandske aktier**  
Hvor tilfreds er du med kurtagen for udenlandske aktier hos din bank/børsmægler/internetbørsmægler?
- Depotgebyr danske aktier**  
Hvor tilfreds er du med depotgebyret for danske aktier hos din bank/børsmægler/internetbørsmægler?
- Depotgebyr udenlandske aktier**  
Hvor tilfreds er du med depotgebyret for udenlandske aktier hos din bank/børsmægler/internetbørsmægler?
- Din generelle tilfredshed**  
Hvor tilfreds er du generelt med din bank/børsmægler/internetbørsmægler?

Ved hvert spørgsmål kunne respondenterne svare: Meget tilfreds, tilfreds, hverken tilfreds eller utilfreds, ikke tilfreds, direkte utilfreds, ved ikke. Antallet af svar har vi ganget med henholdsvis 2, 1, 0, -1, og -2, hvorved markante udfald bliver straffet eller belønnet, og giver sig udslag i en pointsum. "Ved ikke" sættes til nul, hvilket vi finder berettiget, da børsmægleren her har et kommunikationsproblem, eller omvendt kunden ikke benytter produktet, eller burde interessere sig for forholdet. Endelig findes den relative pointsum ved division med antal respondenter, således at sammenligning kan finde sted.

Derudover undersøgte vi respondenternes behov. I den forbindelse stillede vi spørgsmålet: Hvilke andre forhold end prisen er vigtig for dig ved valg af værdipapirhandler? - sæt venligst max. 6 krydser. Der var

mulighed for at vælge mellem 20 emner. Derudover kunne man selv oplyse ønsker. Sidstnævnte gav ikke anledning til bemærkninger eller ændringer i emnerne.

Endelig stillede vi spørgsmål til rådgivning. Her var metoden identisk med "Årets børsmægler" Dog blev spørgsmålene suppleret med: Jeg ønsker ikke denne ydelse, denne ydelse leveres ikke. Nordnet og E\*TRADE Bank indgår ikke i denne bedømmelse, da de ikke yder denne service.

Spørgsmålene lød:

### **Tilfredshed med investeringsrådgivning aktier**

Med rådgivning menes f. eks. anbefaling af fordeling af aktiver, køb af specifikke aktier, specifikke aktiebaserede investeringsforeninger, specifik udbyder, tidshorisont osv.

1. **Investeringsrådgivning danske aktier**  
Hvor tilfreds er du med din personlige rådgiver omkring investering i aktier?
2. **Investeringsrådgivning aktiebaserede investeringsforeninger**  
Hvor tilfreds er du med din personlige rådgiver omkring investering i aktiebaserede investeringsforeningsbeviser?
3. **Investeringsrådgivning udenlandske aktier**  
Hvor tilfreds er du med din personlige rådgiver omkring investering i udenlandske aktier?
4. **Generel tilfredshed med investeringsrådgivning**  
Hvor tilfreds er du generelt med din personlige rådgiver omkring investering

### **Respondenterne**

Vi har udsendt et elektronisk spørgeskemaet via e-mail til medlemmer af Aktionærforeningen. I august 2002 fandt vi i en undersøgelse blandt vore medlemmer, at 50% handlede via Internettet. Vi kender ikke det eksakte tal i dag, men vi ved fra vor Vilstrup analyse "Signalement af den danske aktionær" fra november 2002, 2003 og 2004, at der generelt blandt aktieejere blev handlet via internettet henholdsvis 13%, 13% og 32%. Ifølge Danmarks Statistik har over 80% af danskerne i dag adgang til internettet enten fra hjemmet eller via deres arbejde. Vi må derfor antage, at andelen af medlemmerne i Dansk Aktionærforening, der handler via internettet, ligeledes er steget markant fra de ca. 50%. Fra vor Vilstrup analyse, "Signalement af den danske aktionær 2004", ved vi også, at der er ca. 30% af den danske befolkning over 18 år, der ejer aktier. Det svarer til ca. 1,4 mio. mennesker. Ca. 18% ejer aktier direkte. Ca. 50% ejer aktier for mindre end 50.000 kr. Den gennemsnitlige portefølje er på ca. 140.000 kr. De ca. 13.000 medlemmerne af Dansk Aktionærforening har en gennemsnitlig formue placeret i aktier på ca. 2,5 mio. kr. Svarene er derfor ikke repræsentative for befolkningen, men der er til gengæld tale om en meget fokuseret og aktiv gruppe blandt aktieejere.