

**Årets Bank/Børsmægler 2008:**

## **Hattrick for E\*TRADE Bank**

**Det er nu tredje gang på fire år, at E\*TRADE Bank vinder kåringen blandt DAF-medlemmerne. Sidste års vinder Nordnet Bank blev nummer to, mens Saxo Bank kommer ind på tredje pladsen. Internetbørsmæglerne dominerer trods kurstagekrigen således fortsat podiepladserne, mens Danske Bank som trøst kan kalder sig vinder i kategorien storbanker**

Af kontorchef Peter E. Jeppesen, DAF og Jonas Christensen, studentmedhjælper, DAF.

I år er kampen ekstrem hård om podiepladserne. Det er kun meget små marginaler, der skiller første og anden pladsen mellem E\*TRADE Bank og Nordnet. Kampen mellem de to internetbørsmæglere er fantastisk tæt, og der skulle ganske enkelt målfoto til for at afgøre dysten. Kun 0,1 point skiller dem.

Service, driftsstabilitet, brugervenlighed, overblik i porteføljen og depotgebyr for danske aktier er i E\*TRADE Banks favør, mens udførelse af handel, omfang af produkter, informationer, adgang til aktietyper og lande samt kurtage ved danske aktier er i Nordnet Banks favør.

E\*TRADE Bank fik 16,23 point, mens Nordnet fik 16,13 point. Saxo Bank fik 14,38 point på tredje pladsen. Der er til gengæld langt mellem vinderen og taberen. I bunden finder vi således Nordea med blot 7,56 point.

Det er 1.368 medlemmer i Dansk Aktionærforening, der står bag kåringen. Samlet er der stillet 13 pointgivende spørgsmål.

### **Kurtagekrigen brød ud**

Nu er det nok! Sådan er der formentlig et par chefer, der har sagt det blandt storbankerne efter flere år med tab af markedsandele til internetbørsmæglerne. Herefter udbrød der kurtagekrig, der sluttede med at storbankerne rykkede fra ca. 0,5% til 0,15%, mens minimumskurtagen også fik et hak nedad.

Det hele endte med at Saxo Bank sagde: Hos os kan man handle gratis! Hos Nordnet er kurtagen typisk 0,07%.

Situation på slagmarken kan vel nu betragtes som skyttegravskrig. Kunderne er vinderne, og trods den markante indsnævring i feltet samt en mindre og mindre betydning i kroner og ører, så er dommen fortsat klar blandt respondenterne – **man vil ikke betale kurstage!.**

### **Danske Bank bedst blandt de tre store**

Danske Bank er for andet år i træk vinder i storbankkategorien, mens Nordea indtager en prominent sidsteplads i både denne kategori og den samlede kåring. Forskellen i den samlede pointsum mellem storbankerne er også her marginal.

Danske Bank får 8,15 point, Jyske Bank får 7,82 point, mens Nordea får 7,56 point. Kikker vi dybere i de enkelte spørgsmål er kunderne hos Jyske Bank utilfredse med kurtagen og depotgebyrer, mens banken scorer point på servicen.

Danske Bank er bedst til at skabe overblik i porteføljen. Nordea får sjovt nok ikke flere point end de andre på brugervenlighed, hvilket kan virke mærkelig, da selve handelssystemet er bygget op omkring det dynamiske JAVA Applet. Ved udførsel af handel får de dog maksimum point blandt storbankerne.

Tager vi de store briller på, så får storbankerne klø ved samtlige spørgsmål i forhold til E\*TRADE Bank og Nordnet.

### **Spar Nord og Nykredit rykker op**

Spar Nord Bank er meget flot rykket fra en sidste plads i 2007 til en femteplads i 2008. Nykredit Bank er også rykket markant frem i feltet. Antallet af respondenter er dog relativt lavt ved begge banker, hvorfor resultatet kan være forbundet med usikkerhed, men svarende er dog rimeligt entydige.

Spar Nord får f.eks. 1,42 point ved udføre handel, hvilket er tredjebedste score snært under E\*TRADE Bank og Nordnet. En anden bank der også bemærker sig på dette område er Ringkjøbing Landbobank med 1,30 point.

Saxo Bank får den højeste score blandt alle børsmæglerne i spørgsmålet kurtage ved danske aktier. Her scorer den fremadstormende bank 1,68 point, hvilket sandsynligvis hænger sammen med, at kurtagen er gratis hos banken.

### **Nye spørgsmål**

I gamle dage var internetbørsmæglernes produkter og tillægsydelser som informationer og services skrabe i forhold til murstensbankerne, mens de til gengæld var markant billigere.

I dag er murstensbankerne efter kurtagekrigen med på prisen, mens internetbørsmæglerne vifte af produkter i mellemtiden er blevet særdeles omfangsrige. Det betyder til gengæld for kårningen, at vi kan udvide med fire nye pointgivende spørgsmål: Driftsstabilitet, brugervenlighed, omfang af produkter samt overblik depot/portefølje.

### **Andre vigtige forhold**

Udover de pointgivende spørgsmål kan respondenterne prioritere andre vigtige forhold. Svarende er præget af forhold relateret til handel. Nemt at udføre handel, realtidspiser og kurslister er højest prioriteret.

### **Metode**

I alt 1368 respondenter blandt DAF-medlemmer deltog i undersøgelsen, der kørte i uge 3 2008.

Respondenter kunne ved hvert spørgsmål 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. Endelig findes den relative pointsum ved division med antallet af respondenter, således at sammenligning kan finde sted. Ved ikke og Findes ikke er med i kvotienten ved beregning af antal

point og antal svar. Et stort antal svar ved disse emner trækker altså ned. Ved hvert spørgsmål kan max opnås +2 point eller max -2 point.

Det skal nævnes at undersøgelsen ikke tager højde for om kunderne benytter HTML eller JAVA applet. Dette kan have en væsentlig betydning for oplevelsen af at handle hos den respektive bank.

Skandiabanken er tidligere på året overtaget af Eik Bank, og er dermed et nyt navn i undersøgelsen. SEB Bank fik, i modsætningen til sidste år, ikke nok respondenter til at indgå i undersøgelsen.

Årets børsmægler 2008	E*TRADE Bank	Nordnet	Saxo Bank	Eik Bank	Spar Nord Bank	Sydbank	Nykredit Bank	Danske Bank	Jyske Bank	Amagerbanken	Ringkjøbing Landbobank	Handelsbanken	Nordea
Service	1,51	1,40	1,06	1,26	1,12	1,15	1,05	0,83	0,96	0,75	1,04	1,00	0,78
Driftsstabilitet	1,50	1,37	1,44	1,32	1,15	1,22	0,81	1,08	1,06	1,06	1,09	0,79	1,02
Brugervenlighed	1,47	1,26	0,94	1,28	1,00	0,87	0,95	1,05	1,02	1,06	1,04	1,00	1,05
Omfang af produkter	1,18	1,29	1,18	0,90	0,96	1,03	0,71	0,85	0,86	0,94	0,87	0,53	0,71
Informationer	0,87	1,17	0,79	0,66	0,46	0,53	0,43	0,48	0,61	0,38	0,43	0,58	0,45
Overblik depot/portefølje	1,56	1,50	1,26	1,06	0,92	1,03	0,90	1,24	0,96	1,19	1,09	1,16	1,18
Udføre handel	1,55	1,56	1,32	1,30	1,42	1,15	1,14	1,16	1,03	0,75	1,30	1,05	1,21
Adgang til aktivtyper og lande	0,82	0,96	1,18	0,52	0,58	0,54	0,19	0,62	0,55	0,19	0,52	0,37	0,55
Kurtage danske aktier	1,02	1,18	1,68	0,94	0,54	0,28	0,62	0,38	0,05	0,25	0,09	0,42	0,23
Kurtage udenlandske aktier	0,54	0,54	0,09	-0,06	0,19	-0,06	0,05	-0,15	-0,10	-0,19	-0,09	-0,11	-0,18
Depotgebyr danske aktier	1,64	1,49	1,47	1,70	0,54	0,13	0,81	0,14	0,02	0,69	-0,30	0,16	0,04
Depotgebyr udenlandske aktier	1,03	0,98	0,65	0,36	0,15	-0,07	0,14	-0,25	-0,19	-0,06	-0,35	-0,32	-0,23
Generelle tilfredshed	1,52	1,44	1,32	1,32	1,04	0,97	0,86	0,73	0,98	0,81	1,00	0,95	0,74
Antal point i alt	16,23	16,13	14,38	12,56	10,08	8,76	8,67	8,15	7,82	7,81	7,74	7,58	7,56
Placering	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Antal svar	173	204	34	50	26	68	21	259	94	16	23	19	176

\* Børsmæglere med færre end 16 svar fra respondenterne blev frasorteret i kåringen.

\*Fejlsvar er behandlet som "Ved ikke".

Årets børsmægler 2007	Nordnet Bank	E*TRADE Bank	SAXO Bank	Skandiabanken	Sydbank	SEB Bank	Ringkjøbing L	BG Bank	Handelsbanken	Danske Bank	Nordea	Jyske Bank	Nykredit Bank	Amagerbanken	Spar Nord Bank
Service	1,37	1,45	1,13	1,27	1,22	1,00	1,21	1,01	1,04	1,01	0,97	0,99	0,85	0,88	0,63
Informationer	1,13	0,90	1,00	0,62	0,87	0,59	0,54	0,49	0,56	0,62	0,44	0,84	0,35	0,40	0,41
Udføre handel	1,55	1,62	1,31	1,32	1,34	0,95	1,13	1,23	1,24	1,24	1,20	1,11	1,15	0,92	0,88
Kurtage danske aktier	0,98	0,84	1,59	1,13	0,32	0,82	0,63	0,27	0,12	0,17	0,32	-0,08	0,23	-0,12	-0,13
Kurtage udenlandske aktier	0,50	0,47	0,00	-0,08	0,01	0,32	0,13	-0,06	-0,20	-0,24	-0,21	-0,35	-0,12	-0,32	-0,31
Depotgebyr danske aktier	1,49	1,62	1,50	1,65	0,16	0,32	0,21	0,07	0,12	-0,03	-0,05	-0,05	0,04	0,48	-0,13
Depotgebyr udenlandske aktier	1,03	1,08	0,97	0,04	-0,07	0,23	-0,13	-0,21	-0,04	-0,26	-0,27	-0,17	-0,12	-0,24	-0,19
Aktivtyper og lande	1,13	0,87	1,22	0,56	0,80	0,59	0,38	0,67	0,44	0,76	0,62	0,61	0,23	0,60	0,31
Generel tilfredshed	1,35	1,38	1,09	1,23	1,04	0,82	1,00	0,79	0,80	0,73	0,77	0,78	0,85	0,76	0,44
I alt point	10,53	10,24	9,81	7,74	5,68	5,64	5,08	4,27	4,08	3,98	3,78	3,68	3,46	3,36	1,91
Placering	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Antal svar	294	292	32	78	82	22	24	86	25	263	220	129	26	25	32

\* Børsmæglere med færre end 20 svar fra respondenterne blev frasorteret i kåringen.

## Andre vigtige forhold

Udover de pointgivende spørgsmål stiller vi hvert år respondenterne en række udsagn, som vi beder dem prioriterer. Spørgsmålet er følgende: Hvilke andre forhold end prisen er vigtig for dig ved valg af værdipapirhandler? - sæt venligst max. 10 krydser. Resultatet er vist i tabellen nedenfor. Hele 64% af respondenterne mener at "Nemt at udfører handel" er et vigtigt punkt. På anden- og tredjepladsen ligger hhv. "Realtidspriser" og "Kurslister".

Andre vigtige forhold	
Nemt at udføre handel	64%
Realtidspriser	46%
Kurslister	44%
Dybden i markedet (antal købere og sælgere i markedet)	40%
Markedskommentarer	39%
Kursgrafer eller teknisk analyse	39%
Aktieanalyser	33%
Investeringsrådgivning	30%
100% tillid til banken/børsmægleren	30%
Handle med pensionsmidler	29%
Nyheder i realtid	26%
Strakshandel om aftenen	24%
Udenlandsk aktiehandel	21%
Specielle handelsmuligheder som Stop Loss, Shortselling, derivater eller andet	15%
Totalrådgivning af mit engagement	14%
Valutakonti	10%
Modelporteføljer	9%
Mulighed for belåning af værdipapirer	8%
Integration med andre systemer hos banken	5%
Den personlige kontakt og kendskab til mig	0%

## Handelskanal

Internettet er den foretrukne handelskanal blandt respondenterne. 82% handler over nettet, mens 30% handler over enten telefon eller personlig kontakt. Bemærk at summen bliver over 100%, da hver respondent kan handle både over Internet, telefon og ved personlig kontakt.

Handelskanal		
	2008	2007
Handler via internettet	82%	82%
Handler per telefon	15%	16%
Handler ved personlig kontakt	15%	14%
Har ikke handlet	1%	1%

## Handelstype

Til trods for at de fleste respondenter handler over Internettet, så er det langt fra alle der benytter sig af direkte børshandel. Faktisk benytter hele 66% af respondenterne strakshandel, hvorimod kun 45% benytter direkte børshandel. Forklaring findes i, at mange af respondenterne handler via en storbank og ikke en internetbørsmægler.

Handelstype	
	2008
Strakshandel	66%
Børshandel	45%
Gennemsnitshandel	10%
Kommissionshandel	4%

## Børsmægler

Antallet af respondenterne som handler via storbanker, er langt større end antallet af respondenter som handler via internetbørsmæglerne. Ikke desto mindre blander internetbørsmæglerne sig i toppen, selvom de har mistet markedsandele i forhold til sidste år. Både Nordea og Danske Bank holder deres andel af respondenterne på et flot, stabilt og højt niveau.

Børsmægler				
	2008		2007	
	Antal	Fordeling	Antal	Fordeling
Danske Bank	259	19%	350	19%
Nordnet	204	15%	295	16%
Nordea	176	13%	218	12%
E*TRADE Bank	172	13%	292	15%
Jyske Bank	94	7%	129	7%
Sydbank	68	5%	82	4%
Eik Bank (tdl. Skandiab.)	50	4%	78	4%
Saxo Bank	34	2%	32	2%
Spar Nord Bank	26	2%	32	2%
Ringkjøbing Landbobank	23	2%	25	1%
Nykredit Bank	21	2%	26	1%
Handelsbanken	19	1%	25	1%
Amagerbanken	16	1%	25	1%

## De pointgivende spørgsmål

Efter dette indledende spørgsmål - Hvilken bank/børsmægler benytter du hyppigst i forbindelse med din handel med børsnoterede aktier og investeringsbeviser? – stillede vil 13 pointgivende spørgsmål. De fire nye spørgsmål var Driftsstabilitet, Brugervenlighed, Omfang af produkter og Overblik depot/portefølje. Alle 13 spørgsmål er angivet nedenfor:

### 1. Service

Hvor tilfreds er du med servicen? Her tænkes på tilmelding, telefonkontakten, håndtering af problemer osv?

### 2. Driftsstabilitet

Hvor tilfreds er du med driftsstabiliteten på din bank/børsmæglers handelsplatform?

### 3. Brugervenlighed

Hvor tilfreds er du med brugervenligheden af din bank/børsmæglers produkter?

### 4. Omfang af produkter

Hvor tilfreds er du med omfanget af produkter hos din bank/børsmægler?

**5. Informationer**

Hvor tilfreds er du med de informationer, din bank/børsmægler leverer via Internettet? Med informationer menes, ordbøger, markedscommentarer, nyheder, vejledninger, artikler, hjælpeetekster, evt. analyser osv.

**6. Overblik depot/portefølje**

Hvor tilfreds er du med overblikket af dit depot/portefølje hos din bank/børsmægler?

**7. Udføre handel**

Hvor tilfreds er du med forløbet ved udførslen af handler?

**8. Adgang til aktivtyper og lande**

Hvor tilfreds er du med udbuddet af aktivtyper herunder lande og muligheden for at handle dem?

**9. Kurtage danske aktier**

Hvor tilfreds er du med kurtagen for danske aktier hos din bank/børsmægler?

**10. Kurtage udenlandske aktier**

Hvor tilfreds er du med kurtagen for udenlandske aktier hos din bank/børsmægler?

**11. Depotgebyr danske aktier**

Hvor tilfreds er du med depotgebyret for danske aktier hos din bank/børsmægler?

**12. Depotgebyr udenlandske aktier**

Hvor tilfreds er du med depotgebyret for udenlandske aktier hos din bank/børsmægler?

**13. Din generelle tilfredshed**

Hvor tilfreds er du generelt med din bank/børsmægler?