

Årets Bank/Børsmægler 2003

Primo januar 2003 har 943 (mod 1112 i 2002) medlemmer af Dansk Aktionærforening via vor hjemmeside og via en postal undersøgelse vurderet deres respektive banker/børsmægler på følgende 8 områder:

- 1) rådgivning om danske aktier
- 2) rådgivning om aktiebaserede investeringsforeninger
- 3) rådgivning om udenlandske aktier
- 4) internet-adgang til aktiekurser og markedsdybde (aktuelt antal købere og sælgere i markedet)
- 5) internet-adgang til selskabsinformationer og brancheanalyser
- 6) hastighed og præcision i afvikling af telefonhandler
- 7) hvorvidt ”børshandler” belægges med gebyrer
- 8) kurtagesatser og depotgebyrer

Generelle konklusioner

Generelt kan det konstateres,

1. at uændret 35% er tilfredse med bankernes rådgivning om danske aktier – andelen af ”direkte utilfredse” er steget fra 7% til i år 10%.
2. at 23% (mod 30% sidste år) er tilfredse med rådgivningen omkring investeringsforeninger. Hele 28% (mod 23% sidste år) erklærer sig i år utilfredse med denne rådgivning.
3. at 21% (mod 18% sidste år) er tilfredse med bankernes rådgivning omkring udenlandske aktier. 25% (mod 23% sidste år) er utilfredse.
4. at 53% er tilfredse med bankernes internet-baserede information omkring aktiekurser og markedsdybden, dvs. det aktuelle antal købere og sælgere i markedet – 17% er ikke tilfredse.
5. at 45% er tilfredse med internet-adgangen til selskabsinformationer og brancheanalyser – 13% er utilfredse.
6. at 55% (mod sidste år 44%) er tilfredse med bankernes hastighed og præcision i afviklingen af telefonhandler – kun 8% er utilfredse.
7. at 36% af DAF medlemmerne svarer ”ved ikke”, når der spørges, om der er gebyrer på børshandel. Da vi kan se, at mange medlemmer svarer ”forkert” i forhold til de faktiske forhold, vil vi snarest publicere de enkelte børsmægleres politik på området i Aktionæren.
8. at 40% (mod sidste års 48%) af respondenterne er utilfredse med bankernes kurtagesatser og depotgebyrer

De enkelte banker/børsmæglere

De enkelte banker/børsmæglere vurderes således af deres kunder:

Danske Bank med 216 kunder/svar

Danske Bank synes at have store problemer med deres rådgivning – over 40% af deres kunder erklærer sig utilfredse med rådgivningen omkring aktier og investeringsforeningsbeviser – kun 15% er tilfredse med rådgivningen omkring udenlandske aktier og aktiebaserede investeringsforeninger.

59% af bankens kunder er utilfredse med kurtagesatserne – det er dog en forbedring siden sidste år, hvor hele 66% var utilfredse – blandt alle respondenterne er ”kun” 39% utilfredse med kurtagesatserne. I år kommer kun 23% af det samlede antal svar fra DB kunder.

Nordea med 181 kunder/svar

Nordea ligger også lavt, men har dog ca. 5% flere tilfredse rådgivningskunder end DB. Nordea har lige så mange (43%) utilfredse investeringsforeningskunder som DB. Nordea scorer igen i år højt mht bankens internet adgang til aktiekurser og markedsdybde, hvor 62% er tilfredse mod et totalgennemsnit på 53%. Utilfredsheden med kurtagesatserne og depotgebyrerne er næsten uændret på 58% (sidste år 59%), mens den generelle utilfredshed er reduceret fra 48% sidste år til 39% i år.

BG Bank med 48 kunder/svar

BG Bank har gjort store fremskridt siden sidste år mht rådgivning omkring danske aktier – nu er 40% af kunderne tilfredse mod kun 19% sidste år. Selv andelen af utilfredse investeringsforeningskunder er reduceret fra 41% sidste år til 29% i år. Der er dog stadig langt ned til f.eks. Sydbanks 17% utilfredse investeringsforeningskunder. Uden endnu helt at nå op på gennemsnitsværdierne har BG Bank også rettet sig med hensyn til de resterende spørgsmål. Det var måske DB’s overtagelse, som gav ”flimmer på skærmen” sidste år.

Jyske Bank med 63 kunder/svar

Jyske Bank scorer højt med hensyn til rådgivning omkring investeringsforeninger og udenlandske aktier – 37% af kunderne er tilfredse – mod gennemsnitligt kun 22%. Sidste år var kun 17% af kunderne tilfredse med rådgivningen omkring de udenlandske aktier. 22% (mod 32% sidste år) af kunderne er utilfredse med aktiekurserne og markedsdybden mod kun 17% blandt alle respondenterne. Endelig er nu ”kun” 45% (mod 64% sidste år) af kunderne utilfredse med kurtagesatserne og depotgebyrerne – mod 39% blandt alle respondenter.

Sydbank med 46 kunder/svar

Sydbank scorer endnu højere end Jyske Bank mht rådgivning. 59% (sidste år 48%) af kunderne er tilfredse med rådgivningen omkring danske aktier, 52%!!! (sidste år 50%) er tilfredse med rådgivningen omkring investeringsforeninger, og 35% (sidste år 32%) er tilfredse med rådgivningen omkring udenlandske aktier. Totalgennemsnittene er henholdsvis 35%, 23% og 21%. Endelig er ”kun” 30% af kunderne (mod totalt set 39%) utilfredse med kurtagesatserne og depotgebyrerne.

Alm Brand Bank med 16 kunder/svar

Alm. Brand Bank synes at koncentrere sig om rådgivning omkring danske aktier, hvor 44% af kunderne erklærer sig tilfredse. Ellers er det meget på det jævne med hverken tilfredse eller utilfredse kunder.

E*TRADE med 130 kunder/svar

E*TRADE scorer højt for så vidt angår Internet-baserede aktiekurser og markedsdybde, idet hele 79% (mod 71% sidste år) af kunderne er tilfredse – mod totalgennemsnittets 53%. Men højest scorer banken dog for så vidt angår kurtagesatser og depotgebyrer, hvor 80% (sidste år 83%) af kunderne er tilfredse – mod totalgennemsnittets 36%.

Handelsbanken/Midtbank med 20 kunder/svar

Handelsbanken/Midtbank har tabt terræn i forhold til sidste år, hvor vi kårede banken til ”årets bank 2002”. Sidste år var 71% mod nu 55% af kunderne tilfredse mht rådgivningen omkring danske aktier. Sidste år var 79% mod nu 50% tilfredse med internet-adgangen til aktiekurser og markedsdybde, og sidste år var 64% mod nu 50% tilfredse med internetadgangen til selskabsinformationer og brancheanalyser.

Følgende 4 banker/børsmæglere optræder i år for første gang separeret fra restgruppen ”Anden bank/børsmægler”:

Nordnet med 26 kunder/svar

Nordnet har ingen rådgivning omkring investeringsforeninger og udenlandske aktier, og kun en meget beskedent rådgivning i relation til danske aktier. Til gengæld er 96% (rekord til dato!!) af kunderne tilfredse med Internet adgangen til aktiekurser og markedsdybde. 58% er tilfredse med internet-adgangen til selskabsinformationer og 73% er tilfredse med kurtagesatser og depotgebyrer.

Spar Nord med 21 kunder/svar

Spar Nord må nøjes med 24% tilfredse kunder i relation til rådgivning omkring danske aktier – mod gennemsnitligt 35%. Og ikke mindre end 43% af kunderne er utilfredse med bankens Internet adgang til aktiekurser, markedsdybde og selskabsinformationer – mod gennemsnitligt 17% og 13%.

Stocknet med 16 kunder/svar

Stocknet har kun en meget beskedent aktierådgivning, men til gengæld har Stocknet 100% (rekord til dato!) tilfredse kunder mht kurtagesatser og depotgebyrer. 81% er tilfredse med Internet adgangen til aktiekurser og markedsdybde, 44% er tilfredse med Internet-adgangen til selskabsinformationer.

Ringkøbing Landbobank med 17 kunder/svar

Ringkøbing Landbobank har 36% tilfredse og kun 12% utilfredse investeringsforeningskunder mod 23% tilfredse og 28% utilfredse i alle banker. På Internet-fronten halter de til gengæld bagefter med f.eks. kun 25% (mod gennemsnitligt 53%) tilfredse kunder mht internet adgang til aktiekurser og markedsdybde. Kun 24% er utilfredse med kurtagesaterne og depotgebyrerne – mod gennemsnitligt 39%.

Andre banker og børsmæglere med 127 kunder/svar

”Andre banker og børsmæglere” omfatter en stor gruppe af værdipapirhandlere og har 14% (sidste år 23%) af vore respondenter som kunder. Det store fald skyldes udelukkende, at vi i år har kunnet øge antallet af navngivne kunder.

Amtssparekasen Fyn og Saxo Bank var blandt de banker, som kunne krydses af, men da de kun havde 2, respektive 3 kunder blandt respondenterne, har vi ikke analyseret dem nærmere.

Årets Bank/Børsmægler 2003

Ved at gøre følgende 3 ting:

1) tildele de identiske svaralternativer på alle 7 spørgsmål følgende vægte

- Meget tilfreds: +2 point
- Tilfreds: +1 point
- Hverken tilfreds eller utilfreds: 0 point
- Ikke tilfreds: -1 point
- Direkte utilfreds: -2 point

2) vægte alle 7 spørgsmål ligeligt og

3) se bort fra den usikkerhed, som der knytter sig til, at flere af bankerne er analyseret på basis af kun 16-21 respondenter,

så har vi kunnet beregne følgende gennemsnitlige pointsum pr. kunde i hver af de deltagende banker/børsmæglere:

<u>Bank/børsmægler</u>	<u>Pointsum for 7 spørgsmål</u>	<u>Sidste års placering</u>
1. Stocknet	3,13	ikke med
2. E*TRADE	3,08	2
3. Handelsbanken	3,05	1
4. Nordnet	2,96	ikke med
5. Sydbank	2,41	3

6. Jyske Bank	1,87	7
7. Andre banker	1,42	4
8. Alm. Brand B.	1,25	8
9. Ringkøbing LB	0,88	ikke med
10. BG Bank	0,60	9
11. Nordea	0,17	5
12. Spar Nord	-0,43	ikke med
13. Danske Bank	-1,04	6

Og kåre Stocknet som ”Årets Bank/Børsmægler 2003”.

Analysen kan downloades fra DAF's hjemmeside www.shareholders.dk