



Af Claus W. Silverberg,  
direktør,  
Dansk Aktionærforening

# Årets Bank/Børsmægler 2004

Hvert kårer Dansk Aktionærforening Årets Bank/Børsmægler baseret på medlemmernes erfaringer.

Ultimo januar 2004 har 1052 (mod 943 i januar 2003) medlemmer af Dansk Aktionærforening via vor hjemmeside vurderet deres respektive bank og børsmægler på følgende områder:

- 1) rådgivning om danske aktier
- 2) rådgivning om aktiebaserede investeringsforeninger
- 3) rådgivning om udenlandske aktier
- 4) internet-adgang til selskabsinformationer
- 5) hastigheden i afviklingen af telefonhandler
- 6) kurtagesatser
- 7) depotgebyrer

De 1052 respondenter har først oplyst hvilken værdipapirhandler - blandt 24 mulige - som de primært gør brug af, og dernæst har de, som har benyttet de pågældende ydelser, givet deres værdipapirhandler "karakter" på en skala fra +2 (for "meget tilfreds") til -2 (for "direkte utilfreds") over karakteren 0 for "Hverken tilfreds eller utilfreds".

Respondenterne har i gennemsnit gennemført 24 aktiehandler i 2003. 8% af respondenterne har prøvet at handle aktie-optioner. Færre end 2% har prøvet at handle futures-kontrakter eller hedgefonde. "Realtidspriser", "dybden i markedet" og 100% tillid til værdipapirhandleren er de 3 mest påskønnede kundefordele.

Det er desværre ikke muligt at sammenligne med sidste års svar, da vi i år har indført et nyt svar-alternativ – "jeg har ikke ønsket rådgivning". Hele 40% af respondenterne har afkrydset dette svaralternativ i forbindelse med

rådgivning om danske aktier. Næsten halvdelen (48%) angiver, at de ikke har ønsket rådgivning om investeringsbeviser, og 51% har ikke ønsket rådgivning omkring udenlandske aktier. Over halvdelen af respondenterne har ikke benyttet sig af telefonhandel i 2003.

De enkelte bankers/børsmægleres karakterer fremgår af nedenstående skema. Enkeltkaraktererne skal tages med et forbehold på grund af det beskedne antal respondenter. Internet børsmæglerne tilbyder ikke individuel rådgivning, men respondenterne er øjensynligt glade for den kollektive rådgivning, der findes på deres respektive handelsplatforme.

## Vinderen

Vinderen af "Årets bank/børsmægler" er alene foretaget blandt de 10 værdipapirhandlere, som havde flere end 20 kunder (2%) blandt respondenterne.

Vinderen af "Årets Bank 2004" blev Stocknet med karakteren 9,6 – genganger fra sidste år, men nu med langt flere kunder. På de efterfølgende pladser kom Skandia med karakteren 8,9, E\*TRADE med 8,2, Nordnet med 7,3 og Handelsbanken med 7,2.

# stocknet.

Hovedbankerne har fortsat store problemer med at vinde forståelse for deres kurtage- og depotgebyr-politik. Bemærk også, at E\*TRADE nu ser ud til at have flere kunder end Nordea blandt vore medlemmer. Blandt de 14 ikke-evaluerede banker synes specielt Ringkøbing Landbobank at score en høj karakter (6,9).

Tabel I. Årets Bank/Børsmægler 2004

	Alle "banker"	BG Bank	Danske Bank	E*TRADE Bank	Handelsbanken	Jyske Bank	Nordea	Nordnet	Skandia	Stocknet	Sydbank
Antal besvarelser	1052	50	185	176	23	67	141	53	37	92	51
Rådgivning danske aktier Gennemsnitskarakter	0,64	0,26	0,36	0,89	0,75	0,61	0,35	0,64	1,00	1,38	1,02
Rådgiv. investeringsfore. Gennemsnitskarakter	0,34	-0,11	0,04	0,40	0,80	0,34	0,19	-1,00	0,57	0,00	0,47
Rådgiv. udenlandske aktier Gennemsnitskarakter	0,34	0,00	0,13	0,57	0,67	0,38	0,19	-0,13	0,00	0,22	0,75
Selskabsinformationer Gennemsnitskarakter	0,87	0,56	0,86	0,89	1,10	0,98	0,79	0,90	1,05	1,20	0,91
Afvikling telefonhandler Gennemsnitskarakter	1,38	1,19	1,27	1,57	1,40	1,14	1,44	1,38	1,75	1,50	1,48
Kurtager Gennemsnitskarakter	0,41	-0,20	-0,52	1,02	1,19	-0,29	-0,30	1,16	1,13	1,24	0,33
Depotgebyrer Gennemsnitskarakter	0,78	-0,31	-0,34	1,76	0,90	-0,07	-0,18	1,47	1,90	1,88	0,45
<b>Gennemsnitspointsum</b>	<b>4,9</b>	<b>0,7</b>	<b>1,2</b>	<b>8,2</b>	<b>7,2</b>	<b>2,7</b>	<b>1,7</b>	<b>7,3</b>	<b>8,9</b>	<b>9,6</b>	<b>5,2</b>