

ÅRETS BØRSMÆGLER 2009

Nordnet Bank er vinderen!

I år rykkede Nordnet Bank et trin op og tog guldmedaljen. Foran sidste års vinder E*TRADE Bank, der modtager en flot sølvmedalje, mens EIK Bank får bronzemedaljen. Som noget nyt rykker storbankerne op i hierarkiet.



Af Peter E. Jeppesen
Souschef
pej@shareholders.dk

Der var meget tæt løb mellem Nordnet Bank og E*TRADE Bank, der år for år skiftes til at vinde guldmedaljen. Og efter målfoto kan det konstateres, at Nordnet Bank i år er vinderen. Der var dog kun 0,9 point i forskel mellem guld- og sølvvinderen. Nordnet Bank vinder flere point ved informationer, omfang af muligheder og på kurtagen på danske aktier. E*TRADE Bank er svagt bedre på driftsstabilitet og brugervenlighed.

Generelt bedømmes Nordnet meget højt af respondenterne på alle 14 spørgsmål. Et nyt fænomen er, at storbankerne rykker opad. Specielt Nordea udmærker sig. De indtog i 2008 ellers en sidsteplads. Men fra 2007 og 2008 fulgte storbankerne med ned i kurtagen, så den i dag er på niveau med internet-

børsmæglerne. Nordea er kravlet op på en sjet-teplads, og er nu foran Danske Bank. Nordea opnår flotte point ved: Service, driftsstabilitet, brugervenlighed, overblik over portefølje, og det at udføre handler.

Undersøgelsen gør det også synligt, at der ikke længere er kurtagekrig mellem bankerne.

Den brød ud i 2007, og siden er prisen for at handle aktier raslet ned. Som det nye fulgte storbankerne med helt ned. Den intense konkurrence har i 2008 fastholdt priserne på et lavt niveau, mens minimumskurtagen ligger på omkring 29 kroner.

Med en typisk kurtage på 0,1% for at handle en dansk aktie via internettet, vil kurtagen næppe længere være det parameter, der afgør valget af børsmægler. Ved en handel på 100.000 kroner er kurtagen typisk på 100 kroner. Storkunder kan få det for 45 kroner. Den store vinder må siges at være kunderne - tak for det. Investorerne er dog fortsat meget prisbevidste. Hvis man kigger på kurtage og depotgebyr for udenlandske aktier, så er der



stadigvæk smæk, hvis børsmægleren tager sig for godt betalt. Jyske Bank modtager fx minus 0,2 point på disse spørgsmål.

Nordnet har armene oppe

Landechef Max Gandrup er overfor Aktionæren i højt humør, da han får lejlighed til at kommentere prisen. "Vi er utrolig glade. Vi får høje point over næsten hele fronten. Specielt punktet service er vi glade for. Det er noget vi arbejder seriøst med. Så det er et stort skulderklap."

Årets børsmægler 2009	Nordnet Bank	E*TRADE Bank	EIK Bank	Saxo Bank	Sydbank	Nordea	Danske Bank	Jyske Bank	Spar Nord Bank
Placering	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Stemmer	175	167	36	21	49	119	179	55	28
Point i alt	18,4	17,5	12,1	11,5	11,1	10,9	10,6	7,5	7,3
Service	1,56	1,54	1,28	0,71	1,04	1,14	1,02	0,76	1,04
Driftsstabilitet	1,51	1,56	1,28	1,43	1,31	1,24	1,26	1,04	0,79
Brugervenlighed	1,53	1,57	1,36	0,95	1,27	1,24	1,27	1,11	0,89
Informationer	1,23	1,00	0,58	0,48	0,76	0,85	0,68	0,58	0,25
Omfang af muligheder	1,31	1,17	0,47	1,19	0,90	0,83	0,76	0,64	0,29
Rådgivning	0,74	0,62	0,50	0,38	0,76	0,61	0,62	0,47	0,50
Adgang til handel i flere lande	1,04	0,92	0,33	1,33	0,57	0,66	0,68	0,27	0,11
Overblik depot/portefølje	1,65	1,65	1,03	1,24	1,39	1,32	1,38	0,93	1,07
Udføre handel	1,63	1,63	1,14	1,14	1,33	1,32	1,30	1,04	1,04
Kurtage danske aktier	1,33	1,08	1,25	0,57	0,45	0,55	0,55	0,22	0,64
Kurtage udenlandske aktier	0,59	0,50	0,06	-0,24	0,08	-0,01	0,05	-0,20	0,00
Depotgebyr danske aktier	1,65	1,67	1,53	1,00	0,16	0,23	0,22	0,11	0,21
Depotgebyr udenlandske aktier	1,06	1,01	0,17	0,52	0,00	-0,06	-0,08	-0,20	-0,25
Din generelle tilfredshed	1,54	1,53	1,14	0,76	1,06	1,00	0,93	0,69	0,75



”Omkring rådgivning så ser vi fortsat en bevægelse over til ”gør-det-selv”. Aktiekrisen har også understøttet denne bevægelse, nu hvor mange kunder har oplevet dårlig rådgivning med store konsekvenser til følge” siger Max Gandrup Foto: Nordnet

Den største del af kontakten med kunderne foregår i dag via internet eller e-mail, og dette har fået stor betydning for Nordnet. ”Vi har et højt niveau, da hele konceptet er elektronisk. Vi har netop af denne årsag øvet os i mange år, og er meget bevidste omkring disse ting,” fortsætter Max Gandrup. Overskuelighed er et mål i sig selv: ”For et par år siden udskiftede vi hele vores webbaserede handelsplatform. Det er en klar målsætning, at det skal være enkelt, og det giver nu pote”, siger den glade vinder.

Konkurrencesituationen til glæde for kunderne

Oprindeligt var internetbankerne særdeles skræbete og fokuserede handelsplatforme, hvor man kunne handle nemmere og billigere end hos de traditionelle banker. I dag er prisforskellen stort set væk, mens hele viften af supplerende produkter er eksploderet. Og samtidig er konkurrencen skærpet, til glæde for kunderne. Kurtagen kommer dog ikke længere ned, lyder det fra Nordnet.

”Prisen er helt i bund, så der kommer ikke meget mere herfra. Konkurrencesituationen betyder også, at der formentlig ikke kommer

nye spillere ind på det danske marked. Men internetbørsmæglerne vil fremover komme til at ligne traditionelle banker mere og mere.

Vi vil blive bredere i vores produktudbud. Vi introducerer f.eks. handel med pensionsmidler til foråret, og meget mere vil følge fremover”, siger Max Gandrup, og fortsætter:

”Omkring rådgivning så ser vi fortsat en bevægelse over til ”gør-det-selv”. Aktiekrisen har også understøttet denne bevægelse, nu hvor mange kunder har oplevet dårlig rådgivning med store konsekvenser til følge. I efteråret fik vi mange kunder på den konto. Derudover vil konkurrencen fortsætte med flere og bedre redskaber samt informationer.”

Markedsandelene bliver også højere. Målt på antal handler er det steget en procent til godt og vel 6,5% fra sidste år. Forventningen er da også fremover at udvide markedsandelen. På det professionelle marked sker der også ting. Algoritmisk handel. Denne form benytter de udenlandske professionelle børsmæglere allerede i Danmark. Det fungerer ved at sætte en computer til at handle ud fra en lang række definitioner. Denne handel går dermed udenom de danske storbanker.

Bedre og smartere teknologiske løsninger kommer til i en lind strøm: I dag kan man f.eks. levere realtidinformationer direkte til en hjemmeside. Før hen kunne dette kun foregå via de såkaldte Java Applets. Altså hvor kunden downloader et større program, som så kan håndtere og optimere f.eks. handelsprocessen. Men også dette er under forandring.

Straks på børsen

Undersøgelsen viser også at strakshandel fortsat er den mest populære handelstype blandt DAF-medlemmerne. ”Det er meget trist, da kunderne dermed snyder sig selv,” siger Max Gandrup, og fortsætter: ”Det går jo ud over likviditeten og giver større forskel mellem købs- og salgspriser. Man skal huske på, at ved strakshandler er det banken, der er modparten. Ordren kommer ikke ud på den rigtige børs, og det giver dårligere priser til kunden selv. Jeg ville ønske, at investorerne var mere bevidste om dette,” slutter Max Gandrup. ■

Læs mere på shareholders.dk, hvor du kan se hele den omfattende rapport samt kåringerne fra de andre år.

Metode:

Samlet er der stillet 14 pointgivende spørgsmål til de godt 18.000 DAF-medlemmer, og ca. 1.000 personer har svaret.

Respondenter kunne ved hvert spørgsmål svare: Meget tilfreds, tilfreds, hver-

ken tilfreds eller utilfreds, ikke tilfreds, direkte utilfreds, ved ikke.

Omregnet til point kan hvert spørgsmål give fra plus 2 til minus 2. 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 at dividere med antallet af respondenter, således at man kan sammenligne. For at deltage skal flere end 15 respondenter således have svaret.