

# Konkurrencen på bankmarkedet for privatkunder

Appendiks: Spørgeskema og  
svarfordeling blandt danske banker

August 2022



# Spørgeskemaundersøgelse blandt danske banker

## 1.1 Om spørgeskemaundersøgelsen

Denne spørgeskemaundersøgelse er gennemført af Konkurrence- og forbrugerstyrelsen i juli 2021 med formålet at undersøge det danske bankmarked. Målgruppen er de danske banker, og spørgeskemaet er gennemført af 50 danske banker. I nogle af spørgsmålene udgår en del af svarfordelingen af hensyn til fortrolighed.

## 1.2 Spørgeskemaets introduktion

Med spørgeskemaet til de danske banker fulgte nedenstående introduktion:

*"Kære respondent.*

*Velkommen og tak fordi I deltager i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens undersøgelse om det danske bankmarked.*

*Linket til spørgeskemaet er unikt for jeres bank. Det er derfor muligt at forlade spørgeskemaet, finde de relevante oplysninger, og tilgå skemaet igen via samme link. Det er også muligt at videre-sendende linket til en anden afdeling eller person, hvis der er spørgsmål som bedst besvares andre steder i jeres bank. Alle afgivne oplysninger behandles fortroligt af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, og svarene vil kun blive afrapporteret i aggregeret form.*

*Oplysningerne indhentes med hjemmel i Konkurrencelovens § 17, hvorefter Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan kræve alle oplysninger, som skønnes nødvendige for udførelsen af styrelsens arbejde.*

*Jeres besvarelse af spørgeskemaet har stor betydning for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens forståelse af bankmarkedet og vil hjælpe os med at sikre en effektiv konkurrence og en høj forbrugervelfærd.*

*På forhånd mange tak for jeres deltagelse!"*

# Spørgsmål og svarfordeling

## 2.1 Indledende bemærkninger til spørgsmål og svarfordeling

Svarprocenten er angivet til højre for svarmuligheden sammen med antal af respondenter, der er angivet i parentes (). I nogle af spørgsmålene er svarfordeling angivet som det gennemsnitlige svar. Svarfordeling i nogle af spørgsmålene udgår hvis informationen vurderes for følsom, og der kun er få banker der har angivet svar.

## 2.2 Spørgsmål og svarfordeling

### S1. Tilbyder i en lønkonto til privatkunder?

Ja	96 pct. (48)
Nej	4 pct. (2)

### S2. Angiv følgende:

Nettorente- og gebyrindtægter i alt (mio. kr.)  
Svar udgår af hensyn til fortrolighed.

Årets resultat før skat (mio. kr.)  
Svar udgår af hensyn til fortrolighed.

Egenkapitalforrentning efter skat (pct.)  
Svar udgår af hensyn til fortrolighed.

Totale aktiver (mio. kr.)  
Svar udgår af hensyn til fortrolighed.

### S3. Hvor stor eller lille en indsats oplever jeres bank generelt, at der skal gøres for, at den typiske kunde forstår de finansielle produkter? (Angiv på en skala fra 1 til 7, hvor 1 er en MEGET LILLE indsats og 7 er en MEGET STOR indsats) (N=46)

1 Meget lille indsats	0,0 pct. (0)
2	2,2 pct. (1)
3	10,9 pct. (5)
4	26,1 pct. (12)
5	47,8 pct. (22)
6	10,9 pct. (5)
7 Meget stor indsats	2,2 pct. (1)

### S4. Er det jeres vurdering, at der er flere eller færre forbrugere, der i dag skifter bank i forhold til for fem år siden? Med bankskifte menes her, at en kunde flytter sin primære lønkonto (NemKonto) til en anden bank. (N=42)

Flere	73,8 pct. (31)
Færre	0,0 pct. (0)
Det har ikke ændret sig	26,2 pct. (11)

**S5. Er det jeres vurdering, at der i dag er flere eller færre kunder end for fem år siden, der har konti i forskellige banker? (N=42)**

Flere	71,4 pct. (30)
Færre	7,1 pct. (3)
Det har ikke ændret sig	21,4 pct. (9)

**S6. Er det jeres vurdering, at det er blevet nemmere eller sværere for forbrugerne at foretage et bankskifte over de seneste 5 år? Med bankskifte menes, at en kunde flytter sin primære lønkonto (NemKonto) til en anden bank. (N=47)**

Nemmere	66,0 pct. (31)
Sværere	12,8 pct. (6)
Det har ikke ændret sig	21,3 pct. (10)

**S7. Når en typisk privatkunde vil være kunde hos jer, skal denne nye kunde så gøre noget aktivt i sin gamle bank for at aktivere et skifte, eller klarer I kontakten til kundens hidtidige bank på kundens vegne? (N=46)**

Vi klarer det hele på kundens vegne	93,5 pct. (43)
Vi klarer stort set det hele. Kunden skal kun kontakte sin egen bank og opsige sin aftale	2,2 pct. (1)
Vi klarer det meste, men der er en række forhold, som kunden selv skal klare hos den hidtidige bank	4,3 pct. (2)

**S8. I hvor høj grad oplever jeres bank, at der er regulering, der kan gøre det vanskeligere for kunder at skifte bank? (N=47)**

I høj grad	12,8 pct. (6)
I nogen grad	36,2 pct. (17)
I mindre grad	38,3 pct. (18)
Slet ikke	6,4 pct. (3)
Ved ikke	6,4 pct. (3)

**S9. Hvilke gebyrer mv. skal en typisk privatkunde, der ønsker at blive kunde i jeres bank, betale til enten jer eller kundens gamle bank? (N=45)**

Oprettelsesgebyr	6,7 pct. (3)
Gebyr for udstedelse af betalingskort	37,8 pct. (17)
Gebyrer for eventuel flytning af lån	17,8 pct. (8)
Gebyrer for flytning af betalingsaftaler og kortbetalinger	0,0 pct. (0)
Andet (uddyb venligst neden under)	33,3 pct. (15)
Omkostninger, der skal betales til den gamle bank	64,4 pct. (29)

**S10. Kan jeres bank hjælpe en ny kunde med at udarbejde et budget på baggrund af oplysninger fra kundens tidligere bank? (N=45)**

Ja, det er muligt	22,2 pct. (10)
Nej, den mulighed har vi ikke	77,8 pct. (35)

*Hvis "ja, det er muligt", gå da til spørgsmål 11A.*

**S11A. Er det en mulighed, I benytter jer af? (N=10)**

Ja, ofte	20,0 pct. (2)
Nogle gange, men de afgivende banker er ikke altid behjælpelige	20,0 pct. (2)
Det kan vi sjældent. Oplysningerne er utilstrækkelige, og udarbejdelse af budget kræver typisk aktiv deltagelse fra kunden	60,0 pct. (6)
Det gør vi aldrig	0,0 pct. (0)

**S12. I hvor høj grad er det en barriere, når I prøver at tiltrække nye privatkunder, at den eksisterende bank har et bedre kendskab til kundens historik. (N=45)**

I høj grad	2,2 pct. (1)
I nogen grad	15,6 pct. (7)
I mindre grad	53,3 pct. (24)
Slet ikke	28,9 pct. (13)
Ved ikke	0,0 pct. (0)

**S13. I hvilket omfang forsøger jeres nye og eksisterende kunder at forhandle om priser og/eller vilkår? - Jeres eksisterende kunder: (N=45)**

I høj grad	20,0 pct. (9)
I nogen grad	48,9 pct. (22)
I mindre grad	28,9 pct. (13)
Slet ikke	2,2 pct. (1)
Ved ikke	0,0 pct. (0)

**S14. I hvilket omfang forsøger jeres nye og eksisterende kunder at forhandle om priser og/eller vilkår? - Jeres nye kunder: (N=45)**

I høj grad	37,8 pct. (17)
I nogen grad	53,3 pct. (24)
I mindre grad	4,4 pct. (2)
Slet ikke	4,4 pct. (2)
Ved ikke	0,0 pct. (0)

**S15. Hvor ofte opnår kunden bedre priser, vilkår eller andre fordele ved forhandlingen? - Jeres eksisterende kunder: (N=44)**

Altid	0,0 pct. (0)
Ofte	13,6 pct. (6)
Af og til	65,9 pct. (29)
Sjældent	15,9 pct. (7)
Aldrig	4,5 pct. (2)

**S16. Hvor ofte opnår kunden bedre priser, vilkår eller andre fordele ved forhandlingen? - Jeres nye kunder: (N=43)**

Altid	0,0 pct. (0)
Ofte	25,6 pct. (11)
Af og til	60,5 pct. (26)
Sjældent	11,6 pct. (5)
Aldrig	2,3 pct. (1)

**S17. Angiv den eller de situation(er), hvor nye eller eksisterende kunder typisk forsøger at forhandle om priser og vilkår. (Respondenterne har haft mulighed for at angive flere svar.) (N=44)**

Optagelse eller omlægning af lån (billån, boliglån, kredit etc.)	90,9 pct. (40)
I forbindelse med investering, pension eller lign.	22,7 pct. (10)
Almindeligt gennemsyn af privatøkonomi	11,4 pct. (5)
Oprettelse af børneopsparing eller anden opsparingskonto	2,3 pct. (1)
Udstedelse af Dankort eller andet kredit-/debetkort	22,7 pct. (10)
Ændring af kundens arbejdssituation (overgang fra studie til arbejde, fra arbejde til efterløn/pension eller lign.)	11,4 pct. (5)
Ændring af civilstatus (ægteskab, skilsmisse etc.)	11,4 pct. (5)
I forbindelse med skifte fra en anden bank	84,1 pct. (37)
I forbindelse med at kunden har tjekket priser/vilkår i andre banker	75,0 pct. (33)
Kunden kontakter banken og spørger om priser/	

vilkår kan blive bedre	59,1 pct. (26)
Andet	13,6 pct. (6)

**S18. Angiv tre andre banker, som jeres bank betragter som sine største aktuelle konkurrenter i forhold til privatkunder. (N=45)**

Svar udgår af hensyn til fortrolighed.

**S19. Forventer I, at der er udenlandske banker eller andre aktører, som i dag ikke er aktive på bankmarkedet for privatkunder i Danmark, der inden for en årrække træder ind på det danske marked? (N=45)**

Ja	51,1 pct. (23)
Nej	8,9 pct. (4)
Ved ikke	40,0 pct. (18)

**S20. Angiv op til 3 konkurrenceparametre, som efter bankens vurdering er de vigtigste i konkurrencen med andre banker i forhold til privatkunder? (N=42)**

Rentesatser (herunder udlån, indlån og beløbsgrænser)	45,2 pct. (19)
Gebysatser	14,3 pct. (6)
Relation mellem kunde og rådgiver	64,3 pct. (27)
Rådgivning	38,1 pct. (16)
Service og tilgængelighed	66,7 pct. (28)
Filialbeliggenhed/ nærhed	2,2 pct. (1)
Lokalkendskab	11,9 pct. (5)
Udbud af enkelte produkter	0,0 pct. (0)
Udbud af pakkeløsninger	0,0 pct. (0)
Netbank	0,0 pct. (0)
Mobilbank	7,1 pct. (3)
Bankens brand/image	38,1 pct. (16)
Andet	14,3 pct. (6)

*Hvis svaret "rentesatser", fortsæt til spørgsmål 21A. Hvis svaret andet end "rentesatser", fortsæt til spørgsmål 22.*

**S21A. I har svaret, at rentesatser er en af de tre væsentligste parametre i forhold til konkurrencen med andre banker. Hvilken parameter er efter jeres vurdering den vigtigste? (N=19)**

Rentesatser for udlån	78,9 pct. (15)
Rentesatser for indlån	5,3 pct. (1)
Beløbsgrænse for betaling af negative renter på indlån	5,3 pct. (1)
Andet (uddyb venligst neden under)	10,5 pct. (2)

**S22. Opkræver jeres bank negative indlånsrenter for privatkunder? (N=45)**

Ja	Svar udgår af hensyn til fortrolighed.
Nej	

*Hvis svaret "ja", gå da til spørgsmål 23A. Hvis svaret "Nej", fortsæt til spørgsmål 24.*

**S23A. Er der en højere beløbsgrænse for, hvornår en privatkunde skal betale negative renter, hvis følgende forhold gør sig gældende? (N=43)**

Ja, hvis kunden har sin primære lønkonto (NemKonto) i banken	90,7 pct. (39)
Ja, hvis kunden har øvrige traditionelle bankprodukter i banken (fx depot, kassekredit, banklån)	2,3 pct. (1)
Ja, hvis kunden køber andre finansielle produkter gennem banken (fx realkredit, forsikring, pension)	2,3 pct. (1)

---

Ja, andet (uddyb venligst neden under)	11,6 pct. (5)
Nej	7,0 pct. (3)

**S24. Hvor mange privatkunder (personer) har jeres bank? (udfyld tabellen): (N=43)**

Privatkunder, der har NemKonto (personer):

Svar udgår af hensyn til fortrolighed.

Privatkunder, der ikke har NemKonto, men mindst har ét andet bankprodukt (personer):

Svar udgår af hensyn til fortrolighed.

**S25. Fordel samtlige privatkunder, der har NemKonto, på følgende aldersgrupper:****(N=43)**

10-17 årige:

Gennemsnitligt svar: 6,0 pct.

18-25 årige:

Gennemsnitligt svar: 12,0 pct.

25-39 årige:

Gennemsnitligt svar: 20,8 pct.

40-65 årige:

Gennemsnitligt svar: 38,3 pct.

+65 årige:

Gennemsnitligt svar: 20,6 pct.

**S26. Hvor mange af jeres privatkunder er blevet kunder inden for de sidste to år? (udfyld tabellen) (N=43)**

Nye privatkunder, der har NemKonto:

Svar udgår af hensyn til fortrolighed.

Nye privatkunder, der ikke har NemKonto, men mindst har ét andet bankprodukt:

Svar udgår af hensyn til fortrolighed.

**S27. Fordel de nye privatkunder, der har NemKonto, på følgende aldersgrupper (kundens nuværende alder) (N=43)**

10-17 årige:

Gennemsnitligt svar: 7,6 pct.

18-25 årige:

Gennemsnitligt svar: 12,6 pct.

25-39 årige:

Gennemsnitligt svar: 29,5 pct.

40-65 årige:

Gennemsnitligt svar: 33,1 pct.

+65 årige:

Gennemsnitligt svar: 11,3 pct.

**S28. Hvor stor en andel af bankens samlede netto rente- og gebyrindtægter fra privatkunder, stammer fra overtræk på kundernes privatkonti? (N=43)**

Gennemsnitligt svar: 0,9 pct.

**S29. Hvordan har banken organiseret sin rådgivning af privatkunderne? (N=45)**

Stort set alle privatkunder har en personlig rådgiver,

de kan kontakte

66,7 pct. (30)

Kunder med større engagementer (fx lån, realkredit

og investeringsløsninger) har en personlig rådgiver

31,1 pct. (14)

Banken anvender rådgiverteams, hvor den enkelte kunde er tilknyttet et team men ikke en specifik rådgiver	6,7 pct. (3)
Banken har fravalgt udpegning af specifikke rådgivere til specifikke kunder	4,4 pct. (2)
Andet	15,6 pct. (7)

**S30. Modtager jeres bank provision ved salg af fx realkreditprodukter, forsikringsprodukter, investeringsbeviser mv. til samarbejdspartnere? (N=45)**

Ja	95,6 pct. (43)
Nej	2,2 pct. (1)
Ved ikke	2,2 pct. (1)

*Hvis svaret "ja" fortsæt til spørgsmål 31A. Hvis svaret "Nej", fortsæt til spørgsmål 32.*

**S31A. Oplyses bankens kunder MUNDTLIGT om provisioner, som banken måtte modtage, fx ved salg af realkreditprodukter, forsikringsprodukter, investeringsbeviser eller lignende? (N=43)**

Ja, altid	23,3 pct. (10)
Ja, på forespørgsel	20,9 pct. (9)
Ja, for nogle produkter	20,9 pct. (9)
Ja, men sjældent	0,0 pct. (0)
Nej, fordi provisionerne fremgår af andet salgsmateriale	7,0 pct. (3)
Nej, fordi provisionerne fremgår af bankens hjemmeside	2,3 pct. (1)
Nej, aldrig	0,0 pct. (0)
Andet	25,6 pct. (11)

**S32. Bliver den enkelte privatrådgivers salg opgjort internt i banken? (N=45)**

Ja	42,2 pct. (19)
Nej	57,8 pct. (26)

**S33. Indgår den enkelte privatrådgivers salg som et element i vurderingen i forbindelse med lønstigninger/forfremmelser? (N=24)**

Ja	24,4 pct. (11)
Nej	75,6 pct. (34)

**S34. Afholdes der interne konkurrencer, sammenligninger eller noget tilsvarende, hvor der er præmier eller hæder til fx de bedst sælgende afdelinger eller filialer? (N=45)**

Ja	26,7 pct. (12)
Nej	73,3 pct. (33)

**S35. Har jeres bank helkunde-/fordels-/loyalitnessprogrammer? (N=45)**

Ja	55,6 pct. (25)
Nej	44,4 pct. (20)

*Hvis svaret "ja", gå da til spørgsmål 36A. Hvis svaret "Nej", fortsæt til spørgsmål 38.*

**S36A. Hvilke ekstra fordele giver det bankkunden at være helkunde-/fordels-/loyalitnesskunde? (Respondenterne har haft mulighed for at angive flere svar.) (N=25)**

Kassekredit	20,0 pct. (5)
Gratis betalingskort	76,0 pct. (19)
Nedsat valutavekslingsgebyr	56,0 pct. (14)
Højere grænse for negative renter	36,0 pct. (9)
Gratis netbank	64,0 pct. (16)
Lavere eller gratis betalingsgebyr på indbetalingskort	32,0 pct. (8)



---

Bedre rentesatser på ind- og/eller udlån	52,0 pct. (13)
Adgang til personlig rådgiver	28,0 pct. (7)
Rabatter hos koncernforbundne selskaber eller samarbejdspartnere	16,0 pct. (4)
Andet	24,0 pct. (6)

**S37A. Er det forbundet med omkostningsfordele for jeres bank, når en privatkunder bliver helkunde-/fordels-/loyalitetskunde? (N=25)**

Ja	28,0 pct. (7)
Nej	60,0 pct. (15)
Ved ikke	12,0 pct. (3)

**S38. I hvilken grad er prisen på køb af forskellige bankprodukter (fx billån og forbrugs-lån) afhængig af, om kunden har sin lønkonto i banken. (N=45)**

I høj grad	20,0 pct. (9)
I nogen grad	35,6 pct. (16)
I mindre grad	24,4 pct. (11)
Slet ikke	20,0 pct. (9)

*De næste spørgsmål omhandler bankens koncern og/eller eventuelle samarbejdsaftaler med andre selskaber.*

**S39. Udbyder Jeres koncern realkredit? (N=45)**

I koncernen	8,9 pct. (4)
Samarbejdsaftale med et konkret selskab	86,7 pct. (39)
Dette produkt sælger vi ikke via koncern eller samarbejdsaftale	4,4 pct. (2)

**S40. Udbyder Jeres koncern skadesforsikring? (N=45)**

I koncernen	2,2 pct. (1)
Samarbejdsaftale med et konkret selskab	84,4 pct. (38)
Dette produkt sælger vi ikke via koncern eller samarbejdsaftale	13,3 pct. (6)

**S41. Udbyder Jeres koncern livsforsikring, tab af erhvervsevne mv? (N=45)**

I koncernen	2,2 pct. (1)
Samarbejdsaftale med et konkret selskab	91,1 pct. (41)
Dette produkt sælger vi ikke via koncern eller samarbejdsaftale	6,7 pct. (3)

**S42. Udbyder Jeres koncern pensionsopsparing (N=45)**

I koncernen	62,2 pct. (28)
Samarbejdsaftale med et konkret selskab	31,1 pct. (14)
Dette produkt sælger vi ikke via koncern eller samarbejdsaftale	6,7 pct. (3)

**S43. Udbyder Jeres koncern investeringsforening (N=45)**

I koncernen	20,0 pct. (9)
Samarbejdsaftale med et konkret selskab	71,1 pct. (32)
Dette produkt sælger vi ikke via koncern eller samarbejdsaftale	8,9 pct. (4)

**S44. Udbyder Jeres koncern ejendomsrådgiver? (N=45)**

I koncernen	8,9 pct. (4)
Samarbejdsaftale med et konkret selskab	20,0 pct. (9)
Dette produkt sælger vi ikke via koncern eller samarbejdsaftale	71,1 pct. (32)

---

---

**S45. Har det betydning for en bankkundes priser på de øvrige bankprodukter, hvis den pågældende kunde også har en investeringsforening, pensionsopsparing eller en forsikring i koncernen eller via formidlingsaftale med et selskab, som banken samarbejder med? (N=43)**

Ja, kunderne får ofte rabat på bankprodukter	14,0 pct. (6)
Ja, for enkelte kunder er der besparelser på visse bankprodukter	20,9 pct. (9)
Nej	39,5 pct. (17)
Andet	25,6 pct. (11)

**S46. Hvis en bankkunde køber forsikrings- eller pensionservices i jeres koncern eller hos et selskab, som I har formidlingsaftale med, har det så konsekvenser for pris eller vilkår på disse produkter/tjenester, hvis kunden skifter til en anden bank? (N=42)**

Ja (uddyb venligst neden under)	21,4 pct. (9)
Nej	73,8 pct. (31)
Ved ikke	4,8 pct. (2)