



Funn fra kundesamtaler, Finansielle rådgivere

Sammenstilling fra samtaler gjennomført i februar / mars 2018

Om undersøkelsen

Utført av: Norstat, for Forbrukerrådet og NRK Forbrukerinspektørene.

Banker testet i undersøkelsen: Nordea, Danske Bank, DNB og Storebrand

Antall tester: Bankene er testet 10 ganger hver, med unntak av Nordea som ble testet 8 ganger, grunnet at Nordea etter hvert krevde kundetilknypning for å gi råd). Totalt 38 observasjoner.

Metode: Mystery calling. Bankene er oppringt av en fiktiv kunde, som later som å være en forbruker med behov for rådgivning. De fiktive kundene presenterer seg med sitt egentlige navn og mobilnummer. Første steg er å avtale rådgivningstid, deretter ringer en rådgiver tilbake på mobilnummeret, gjerne noen dager etterpå. Testpersonene ringer ikke opp en bank hvor de selv er kunde.

Dato for samtalene: 12.02.2018, 13.02.2018, 16.02.2018, 20.02.2018, 21.02.2018, 22.02.2018, 23.02.2018, 23.02.2018, 26.02.2018, 20.02.2018, 16.02.2018, 26.02.2018.

Henvendelsen gjelder

Den fiktive kunden har plutselig 400.000 kr (arv/solgt noe), og nå lurer jeg på hva jeg bør gjøre med pengene? (viktig at intervjueren spør om hva han/hun bør gjøre med pengene, ikke hvordan investere eller spare. Pengene behøver ikke nødvendigvis brukes til investering/sparing, men til å nedbetale gjeld. Det er rådgiver som skal gi råd om dette valget).

Info om test-personen (den fiktive kunden)

Vedkommende har plutselig 400.000* kr. (arv/solgt en bil/sluttpakke på jobben) Er i jobb. Har 1,5 million i boliggjeld og 100.000* i forbrukslån. Dersom sparing er aktuelt, så er du villig til å ta aksjemarkedets risiko. Vedkommende forstår at aksjemarkedet svinger opp og ned, og er villig til å være med på det.

De 400 000 står på høyrentekonto i banken (en annen bank enn den vedkommende ringer opp).

Har ikke penger stående i fond i dag, har heller ikke tidligere hatt.

*Beløpet må variere mellom de ulike innringerne for at banken ikke skal fatte mistanke. F.eks Noen har 84.000 i forbrukslån, noen har 140.000 kr i forbrukslån. Boliglånet, fra 700.000 kr til 2.500.000 kr.

Testpersonen skal være passiv innledningsvis. La banken styre ordet. Testperson har liksom lav kunnskap om dette feltet. Testpersonen er undrende til hva som er best å gjøre med pengene. Først på slutten av samtalen skal testpersonen konfrontere rådgiver med viktige momenter som er utelatt.

Rådgiveren spurte uoppfordret om gjeld

	n	Rådgiver spurte om kunden har boliglån?	Rådgiver spør om kunden har andre lån, deriblant kredittkortgjeld/forbrukslån?
Danske Bank	10	50 %	30 %
DNB	10	70 %	60 %
Nordea	8	50 %	50 %
Storebrand	10	60 %	50 %

«Jeg har glemte å si at jeg har cirka 150.000 kroner i kredittkortgjeld.

Er dette noe som jeg bør bruke pengene på å nedbetale?»

	Av 38 rådgivnings-samtaler
Nedbetale hele	76 %
Deler av den	3 %
Hverken / eller	16 %
Ikke nedbetale	6 %

Inkl. svar etter at kunden har gjort rådgiver oppmerksom på kredittkortgjeld.

Rådgiveren spurte om

	n	Inntekt	Risikopreferanse	Tidshorisont
Danske Bank	10	20 %	90 %	100 %
DNB	10	50 %	90 %	100 %
Nordea	8	50 %	75 %	63 %
Storebrand	10	20 %	80 %	100 %

38 telefoniske rådgivingssamtaler

Ble indeksfond anbefalt (uoppfordret) på noen måte?

	n	Ja, alt i indeksfond	Ja, noe i indeksfond	Nei	Informerte om indeksfond, men tok ikke stilling
Danske Bank	10	0 %	20 %	60 %	20 %
DNB	10	20 %	10 %	70 %	0 %
Nordea	8	13 %	13 %	63 %	13 %
Storebrand	10	10 %	30 %	50 %	10 %

Ble indeksfond anbefalt etter at kunden spør om det?

	n	Ja, alt i indeksfond	Ja, noe i indeksfond	Nei	Informerte om indeksfond, men tok ikke stilling
Danske Bank	10	0 %	40 %	40 %	20 %
DNB	10	30 %	20 %	40 %	10 %
Nordea	8	13 %	13 %	38 %	38 %
Storebrand	10	10 %	30 %	50 %	10 %

Påstander om indeksfond versus aktive fond

- Indeksfond gir oftere lavere avkastning, men også lavere risiko.
 - Vi har en forvalter som gir bedre avkastning enn indeksfond.
-

- Med 10 års perspektiv vil nok aksjefondet (fremfor indeksfondet) gi større avkastning
 - Banken selv hadde liten fortjeneste på indeksfond, ville ikke anbefale noe som de ikke tok seg bryet med å forvalte.
 - Høyere risiko for indeksfond. Vanlig aksjefond er mer langsiktig
 - Indeksfond har like bra avkastning og med lavere gebyrer.
 - Aktive fond er bedre
-

- Ikke indeksfond om man er villig til å ta litt risiko og samtidig er langsiktig, (indeksfond) gir lavere avkastning
 - Indeksfond gir mindre avkastning enn aktivt forvaltet fond
-

- Indeksfond kan gi lavere avkastning, men har lavere risiko og lavere forvaltningshonorar - 0,3%
- Aktive aksjefond lønner seg mest over flere år
- Aksjefond gir bedre avkastning
- Indeksfond er gunstigs fordi det har vist seg at over tid at de aktive forvalterne ikke har greid å matche indeksfond. Også faktorfond er å anbefale grunnet lave kostnader og god avkastning

Samtlige utsagn knyttet til indeksfond vs aktive fond

Begrunnelse for anbefaling av fond, alle fire bankene*

■ God historisk avkastning

■ Populært fond

■ Fondet topper rangering

■ Lave gebyrer

■ Risiko som passer for deg

■ Annet



Utvalg: Rådgiverne som anbefalte konkret fond.

Oppmerksomheten rundt pris (gebyr) for fondene

	n	Nevner lav pris som argument for valg av fond	Rådgiver opplyste om gebyrene i de anbefalte fondene?
Danske Bank	10	0 %	50 %
DNB	10	30 %	80 %
Nordea	8	0 %	38 %
Storebrand	10	10 %	60 %

38 telefoniske rådgivingsamtaler