

Nordea er bedste storbank på privatkundetilfredshed - forbedrer sig på både privat og erhverv i seneste EPSI tilfredshedsmåling

Negativt fokus på bankernes indtjening og stigende gebyrer og renter har ifølge analysebureauet EPSI sat sig i kundernes tilfredshed med deres primære bank - der det seneste år er gået tilbage for banksektoren som helhed.

Men i Nordea går det den rigtige vej. For første gang i mange år ligger privatkundernes tilfredshed med at være kunde i Nordea over sektor-gennemsnittet. Det vil sige, at kollegerne i Personal Banking ikke bare har lukket hullet til konkurrenterne, men ifølge EPSIs måling ligger Nordea nu i det gode selskab "over strengen" og rangerer nu højere end Danske Bank, Sydbank og Jyske Bank.

Styrket oplevelse af kontakten med banken

"Pladen er ikke gået i hak, men nu hører I det igen: Vi må aldrig blive tilfredse med kundetilfredsheden. Derfor kan vi godt glæde os over, at kollegerne fortsætter med at skubbe kundetilfredsheden i den rigtige retning. Det er mega-stærkt, at vi formår at rykke frem, når resten af sektoren i snit går tilbage. Tak for det," siger Mads Skovlund, ansvarlig for privatkunder i Nordea Danmark.

For privatkunderne er det særligt oplevelsen af Nordeas digitale løsninger og bankens håndtering af spontane kontakter, der løfter den samlede oplevelse sammenlignet med 2022. De digitale løsninger opleves som lettilgængelige og af høj kvalitet samt dækkende ud fra kundernes behov. Samtidig er oplevelsen af relevant proaktivitet over branchegennemsnittet.

Nordea Business Banking stiger mest

Men også i Business Banking er der fremgang. Til trods for at Business Banking fortsat ligger sidst, kvitterer Nordea Danmarks erhvervskunder for de mange gode tiltag i det forløbne år ved at give banken den største fremgang i kundetilfredshedsmålingen i år. Særligt de mellemstore bankkunder stiger i kundetilfredshed og oplever blandt andet en forbedret evne til at koordinere produkter og specialister.

"Jeg er meget stolt af at se, at vi rykker os, og at kunderne kvitterer, når vi fokuserer indsatsen. Særligt på det strategisk vigtige mid corp-segment rykker vi os i den rigtige retning, og det skyldes blandt andet den nye netbank og den fokuserede indsats fra de dygtige og flittige kolleger. Dejlig nyhed at starte ugen på," siger Helene Bløcher, ansvarlig for erhvervskunder i Nordea Danmark.

I starten af oktober kommer der nyeste tal for Nordeas egen kundetilfredshedsmåling, CEI.

Customer Pulse

Målingen kort fortalt

Den årlige EPSI undersøgelse om bankkunders tilfredshed i 2023 viser en fremgang for Nordea siden sidste år, blandt både privatkunder og erhvervskunder.

I privatmarkedet går Nordea således frem med +1,3 på en skala fra 0-100 i et branche, der samlet set går en smule tilbage med -0,6. Nordea er dermed for første gang i mange år over branchegennemsnittet – og får bedre bedømmelser end både Danske Bank, Sydbank og Jyske Bank.

For erhvervskunderne ses desuden en markant forbedring med +4,0 og den største forbedring blandt alle inkluderede banker i målingen – dog fra et lavt udgangspunkt og en fortsat ranking som sidst i feltet. EPSI's branchestudie 2023 stiller skarpt på danske bankkunders tilfredshed med deres primære bank på baggrund af 2.489 interviews med privatkunder og 1.674 erhvervskunder. Interviews er foretaget i perioden mellem 19. juni til den 20. august.

Analysebureauet EPSI har gennem mere end 20 år målt kundetilfredsheden i bankbranchen i Danmark.

Nordea indfører positiv rente på lønkonti og ændrer renten for privatkunder

Renten bliver hævet – også for dig i Medarbejderbanken!

I sidste uge, fredag d. 15. september, hævdede Nationalbanken renten 0,25 procentpoint. Nordea følger nu efter og hæver derfor renten på privatkunders opsparings- og pensionskonti samt på en række variabelt forrentede udlån til privatkunder. Andelsboliglån og billån er undtaget.

Renteændringen betyder også, at der bliver indført en positiv rente på 0,25 pct. på privatkunders Grundkonti, som mange bruger som lønkonti. Det gælder, uanset hvor stort indestående er, og om man har en NemKonto hos os eller ej.

Renten på vores opsparingsprodukt Fastrente stiger også – og vil være på minimum 3% fra tirsdag d. 19. september.

Renteændringen træder i kraft **d. 24. oktober 2023**. Ændringerne gælder også for kunder i Medarbejderbanken. Fordele på renten på udlån fastholdes.

Vær opmærksom på, at renten for erhvervskunder **ikke** omfattes af denne ændring.

Læs mere på www.nordea.dk/renteændring, hvor du kan se, hvilke produkter der er omfattet, og hvor meget renten stiger på de enkelte produkter.

Podcast om boligskattereformen: [Hør den her!](#)

Bliver boligskattereformen dyr for boligejerne?

PengePulsen er Nordeas podcast med gode råd og indsigt i penge og privatøkonomi.



Hvis du er boligejer eller overvejer at købe ejerbolig, så er det næppe forbigået din opmærksomhed, at en boligskattereform står for døren. I PengePulsen taler vi denne gang om boligskattereformen og de nye ejendomsvurderinger. Hvad betyder det egentlig for boligejerne – nuværende som kommende? Boligøkonom Lise Nytoft og Anne Crone, der er indehaver af danbolig i København, gør os klogere.

Ny direktør for Nordea 24/7 i Danmark

Camilla Beckmann er fra 23. oktober ny direktør for Nordea 24/7 i Danmark. Camilla, der de seneste fem år været HR-chef i Nordea Danmark & de seneste syv år været People Business Partner for PeB, er nu klar til nye og spændende udfordringer i Nordea 24/7.

"Jeg glæder mig utrolig meget til at komme helt ind i hjertet af Nordea og mærke pulsen fra vores kunder. Og så glæder jeg mig ikke mindst til hver dag at arbejde sammen med det gode team i Nordea 24/7. Vi skal sammen skabe endnu flere fantastiske kundeoplevelser, bla. ved at bringe banken tættere sammen og gøre oplevelsen mere sammenhængende for kunderne. Det bliver en vigtig opgave for os", siger Camilla.



Camilla har været 34 år i banken. Hun begyndte i 1989 som bankelev og har siden da været i mange forskellige dele af banken, og senest har hun været People Business Partner for PeB og HR-chef i Danmark. I store træk har hun brugt 1/3 af sin karriere med kunderne, 1/3 med udvikling af forretningen og 1/3 med HR. Og nu skal hun tilbage til der, hvor det hele begyndte - nemlig kunderne.

"Jeg har haft nogle vidunderlige år i banken – og senest i Group People. Jeg er ikke i tvivl om, at jeg kommer til at savne det arbejde og de gode kolleger, jeg har i dag - og mon ikke, jeg siger farvel med en lille tåre i øjenkrogen. Men selvom det bliver vemodigt, har jeg gennem mine mange år erfaret, at vi bliver bedre, når vi kommer ud af vores safezone – og det er det, jeg synes, er rigtig spændende. I sin sang Malaga synger Thomas Helmig 'Nogle døre må man lukke for at verden kan blive større'. Det er vise ord i mine ører", siger Camilla.

Camilla vil som noget af det allerførste besøge alle Nordea 24/7's lokationer og møde kollegerne.

"Jeg kommer ikke ind i Nordea 24/7 med alle svarene på, hvordan vi bliver endnu bedre - så jeg kan ikke sige 'vi skal gøre sådan og sådan'. Derfor vil jeg først fremmest have fokus på at lytte, teame op og forstå, hvordan det hele fungerer i dag. Så skal vi nok finde svarene sammen", siger Camilla.

En stærk leder med visioner

"Først og fremmest vil jeg sige tusind tak til Camilla for den store indsats. Camilla har vist stærke og dygtige lederegenskaber – og særligt husker jeg corona-tiden, hvor hun var en formidabel samarbejdspartner og med sikker hånd hjalp os gennem en meget turbulent tid", siger Mads Skovlund, som er chef for privatkunder.



"Jeg er virkelig glad for, at kunne byde Camilla velkommen som direktør for Nordea 24/7. Udover at være en stærk leder, har hun en bred erfaring med sig i bagagen og nogle spændende visioner for fremtiden. Så tak for den store indsats indtil nu, Camilla – og varmt velkommen i din nye rolle", afslutter Mads.

Camilla tiltræder rollen som direktør for Nordea 24/7 d. 23. oktober. Hendes stilling som People Business Partner for Personal Banking overtages af Ane Gyde Pedersen, som også er People Partner for Private Banking. Processen med at finde Camillas afløser til rollen som HR-chef er i gang.

Snart lander det nye kortdesign i de første postkasser

Fra 2. oktober vil vores kunder modtage et betalingskort i et nyt design, når deres nuværende kort udløber, eller hvis de bestiller et helt nyt. Det nye design er vertikalt, mere moderne og forbedrer brugervenligheden – og du kan allerede bestille det nu.

“Betalingskortet er et af de eneste fysiske produkter, vi har i banken – og for rigtig mange mennesker er kortet det, de forbinder med deres bank,” fortæller Daniel Tange, der er dansk repræsentant i det nordiske kortprojekt, inden han fortsætter:

“Derfor har vi arbejdet længe på at give vores kunder nogle nye kort i et moderne design, som er tilpasset den måde, langt de fleste betaler på i dag.”

Designet på betalingskort har altid været vandret, fordi de oprindeligt blev designet i en tid, hvor man betalte ved at stryge magnetstriben på kortet. Men magnetstriben er ved at være yt, og i dag betaler langt de fleste enten kontaktløst eller med kortets chip.



Derfor var det naturligt at vende designet på kortene, forklarer Daniel, som også peger på en anden brugervenlig ændring ved det nye design, som er udviklet nordisk og derfor er ensrettet på tværs af landene:

“Vi er gået efter at lave det mest brugervenlige kort – både i forhold til fysiske køb i butikker, men også når man handler på nettet. Derfor er alle kortoplysninger nu samlet på bagsiden, så det bliver hurtigere at shoppe online. Det gør også, at kortets forside får et mere rent udtryk, hvor vores logo, puls og farver fremstår markant tydeligere.”



Customer Pulse

Vær en af de første til at svinge det nye kort

Alle danske medarbejdere har mulighed for at udskifte til det nye design allerede nu, hvis man har lyst og fx gerne vil vise vores nye produkt frem til kunder og omgangskreds.

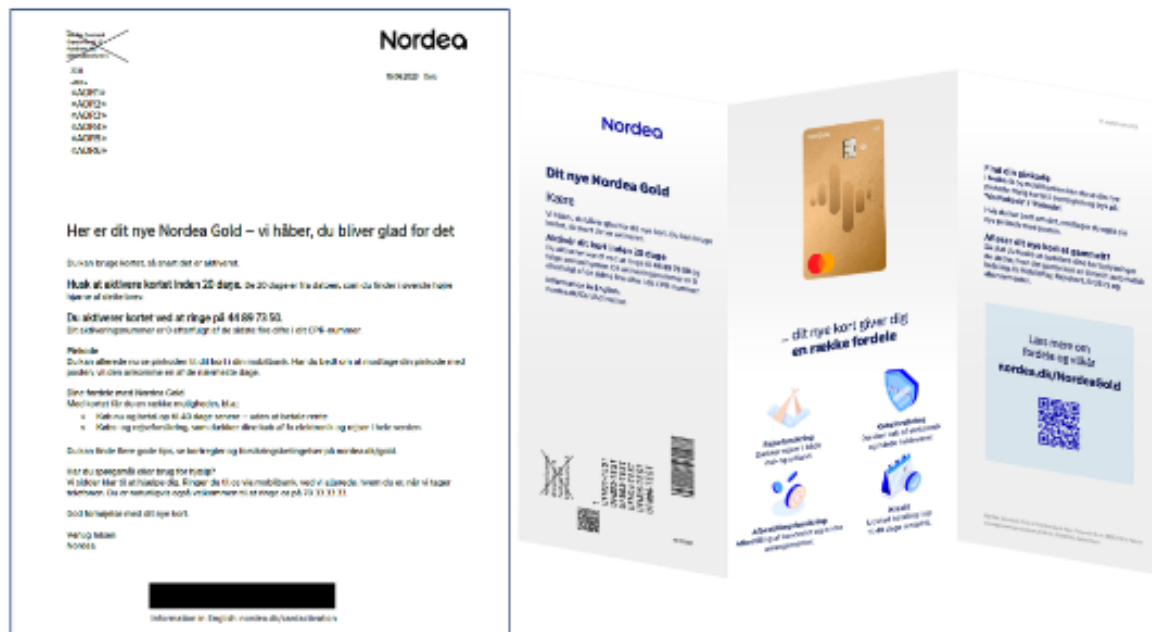
Bestil nemt og helt gratis [via denne formular](#), hvor du blot skal indtaste kortnummeret på det kort, du ønsker at udskifte. Du skal dog være opmærksom på, at der kan være længere leveringstid end normalt, da vores kolleger i 24/7 skal kunne følge med.

Brevene vendes også om

Det er ikke kun på kortet, vi vender retningen. Efter inspiration fra vores nordiske kolleger vender vi også vores kommunikation til kunderne, og derfor får aktiveringsbrevene – som følger med, når man modtager et nyt kort – også får en moderne opdatering:

“At vende brevene giver os en elegant måde at gøre kunderne opmærksomme på, at kortene har taget en drejning. En løsning som også fungerer om to år, når kortets vertikale retning ikke længere er en nyhed,” fortæller Simon Nykvist Larsen, som er specialist i det danske kundekommunikationsteam, og fortsætter:

"Samtidig er der tilføjet ikoner, farver og QR-koder, der skal gøre det nemt og hurtigt for kunden at aktivere sit nye kort og danne sig et overblik over kortets funktioner og fordele."



Det gamle aktiveringsbrev (venstre) og det nye aktiveringsbrev (højre)

Fakta om det nye kortdesign:

- Følgende seks korttyper får et nyt design: Visa/Dankort, Nordea Pay, Nordea Gold, Nordea Credit, Nordea Platinum, Nordea Black.
- Det er et nordisk projekt, hvilket betyder, at kortene får det samme design på tværs af landene.
- Det nye kortdesign er vertikalt for at øge brugervenligheden og matche nye betalingstendenser.
- Alle kortoplysninger placeres på bagsiden af kortet, hvilket gør det nemmere at handle online.
- Kontooplysningerne printes nu ind i alle kortene, så tal og bogstaver ikke længere "stikker ud".
- Det er nemlig et levn fra dengang, hvor man kunne betale ved et papiraftryk af Dankortet.
- De nye kort er lavet af 84% PLA (plantebaseret materiale), og samtidig flyttes kortproduktionen fra Singapore til Polen.
- De nye kort lanceres i Danmark 2. oktober, men alle nuværende/aktive kort vil fortsat fungere. Det betyder, at kunderne først modtager et kort med det nye design, når deres nuværende udløber, eller hvis de bestiller et helt nyt kort for første gang.

Sådan påvirker boligskattereformen husejerne

Se hvor meget boligejerne betaler i skat i dag, og hvor meget regningen stiger eller falder i 2024



Af: Lise Nytoft Bergmann, boligøkonom og chefanalytiker i Nordea Kredit

12. september 2023

4 minutter

BOLIGØKONOMENS HJØRNE

BOLIG

INDSIGT



Boligøkonomens hjørne

Jeg hedder Lise Nytoft Bergmann og er chefanalytiker og boligøkonom for Nordea Kredit. Mit fokusområde er bolig- og rentemarkedet, og gennem statistik og analyser deler jeg ud af min viden om emner, der har betydning for danske boligejere og potentielle boligkøbere.

Lad det være sagt med det samme, så al tvivl kan fejles af bordet: For langt de fleste husejere bliver boligskattereformen ikke nogen gys. Faktisk kan størstedelen af husejerne over hele landet se frem til at betale mindre i samlede boligskatter efter overgangen til det nye system, end de gør i dag, mens resten skal betale præcis det samme som følge af den vedtagne "skatterabat". Det gælder uanset, hvor dyrt huset er.

Det kan lade sig gøre, fordi ejendomsværdiskattesatsen og grundskyldspromillen falder, og derfor kan boligpriserne sagtens stige mærkbart i forhold til den seneste vurdering fra 2011, uden at skattebetalingen gør det samme. Og skulle skatten alligevel stige ved overgangen til det nye system, bliver boligejerne kompenseret gennem en skatterabat, de kan beholde, så længe de selv bor i ejendommen.

[Læs også: Nye boligkøbere risikerer at skulle betale sælgers restskat](#)

Derfor vil alle, der har købt og overtaget deres bolig senest 31. december 2023, enten betale mindre eller det samme ved overgangen til det nye system i 2024, som de gør i dag. Så derfor skal ingen boligejere trække flere penge op af lommen som følge af reformen.

Stadig vindere og tabere

Når det er sagt, er det dog også vigtigt at understrege, at boligskattereformen stadig skaber vindere og tabere på boligmarkedet. Vinderne er de boligejere, der vil opleve faldende boligskatter, mens taberne er de boligejere, der vil opleve stigende boligskatter på papiret og derfor vil modtage en skatterabat. For selvom skatterabatten betyder, at de samlede boligskatter ikke stiger for ejeren ved overgangen til det nye beskatningssystem, vil fremtidige boligkøbere skulle betale en højere skat end i dag, og det presser priserne ned.

[Læs også: Bør man undgå F5-lånet i en højrentetid?](#)

Hvordan opgøres skatterabatten?

Konkret kan man forestille sig, at de samlede boligskatter ligger på 20.000 kr. om året efter de nuværende beskatningsregler i 2024, men at beløbet stiger til 25.000 kr., når skatten beregnes efter det nye system. I det tilfælde vil boligejere få en skatterabat på 5.000 kr., som ejeren kan trække fra de samlede boligskatter år efter år, indtil boligen sælges. Stiger boligskatterne derfor yderligere i fx 2025 til 27.000 kr., så kan boligejeren stadig fratrække den oprindelige skatterabat på 5.000 kr. og dermed slippe med en regning på 22.000 kr. Men så nemt har kommende ejere det ikke.

Ingen skatterabat til nye købere

Hvis man overtager sin bolig efter 31. december 2023, får man nemlig ikke nogen skatterabat, og i det tilfælde bliver man beskattet af den fulde værdi af den seneste ejendomsvurdering. Det er ikke så rart, for det betyder, at der er færre penge til andre ting, og det vil alt andet lige presse priserne ned. For hvis køberne ikke selv beder om et afslag, vil bankerne indirekte gøre det for dem.

[Læs også: Fem lyspunkter, der trækker boligpriserne op](#)

Kommer køberne ned i banken for at få regnet på, hvor meget de kan købe bolig for, vil beløbet nemlig blive sat lavere, hvis der er tale om bolig, hvor skatterne er høje. Og før eller siden vil ejerne af de "skatteramte" boliger være nødt til at sætte prisen ned.

Langt de fleste husejerne behøver ikke at være bekymrede

Min konklusion er altså, at ingen boligejere har udsigt til højere samlede boligskatter i 2024 som følge af overgangen til det system. Og kun relativt få husejere har udsigt til et prisfald på deres hus som følge af reformen. Der er selvfølgelig tale om en alt andet lige-betragtning, og i praksis kan boligpriserne derfor godt falde i 2024, da boligprisudviklingen afhænger af mange andre forhold end boligskatterne.

Som en sidste oplysning kan nævnes, at skatterabatten ikke er et lån men et skattefradrag, hvorfor den ikke skal betales tilbage.

[Læs også: Dyrere for pensionister at indefryse grundskylden](#)

Så meget stiger eller falder de samlede boligskatter i 2024

Nedenfor er vist tre tabeller med hhv. billige, typiske og dyre huse i de enkelte kommuner.

Tabellerne viser, hvor meget boligejerne betaler i samlede boligskatter i 2022, og hvor meget skatten forventes at stige til i 2024 for hhv. eksisterende boligejere og nye boligkøbere (der overtager huset efter 1. januar 2024).

[Læs også: Førstegangskøberne overrasker](#)

Billigt hus (se beregninger for hhv. typiske og dyre huse i tabellerne længere nede)

Med et "billigt hus" menes et hus, hvor 25 pct. af den pågældende kommunes huse er billigere, mens 75 pct. er dyrere.

Typisk hus

Et "typisk hus" er et hus, hvor 50 pct. af kommunens huse er billigere, og 50 pct. af husene er dyrere.

Dyrt hus

Med et "dyrt hus" menes et hus, hvor 75 pct. af den pågældende kommunes huse er billigere, mens 25 pct. er dyrere.

[Klik her og se tabellerne for henholdsvis billigt hus, typisk hus og dyre huse!](#)