

DIGITAL FINANS

2018

PREVIEW

 | Wilke  INSIGHT  pwc

Indholdsfortegnelse

Forord

Finansvirksomhedernes digitale løsninger er vigtige for kunderne

Metode: Undersøgelsen bag årets finansvirksomhed 2018

Overordnede resultater — Store pengeinstitutter

Overordnede resultater — Mellemstore pengeinstitutter

Overordnede resultater — Forsikringselskaber

Overordnede resultater — Pensionselskaber

De bedste digitale løsninger

Kundernes tilfredshed med finansvirksomhedernes digitale løsninger

Finansvirksomheder om deres digitale strategi

Særkørsel med resultaterne for din virksomhed (vedlagt separat)

Forord

Du sidder med Digital Finans 2018-rapporten, der indeholder den største kortlægning af den digitale transformation i den danske finanssektor. Dette er den tredje udgave af rapporten, der udgives i et samarbejde mellem FinansWatch og Wilke.

Undersøgelsen giver blandt andet anledning til kåringen af Årets Digitale Finansvirksomhed. Det er en årligt tilbagevendende begivenhed, som vi udvikler løbende. Formålet er at trænge ned under buzzwords og floskler og kigge på den digitale substans i finanssektoren.

Digitalisering er langt fra det eneste parameter for succes i sektoren. Men det er et parameter, som det er afgørende at forholde sig til.

Undersøgelsen er designet af FinansWatch og Wilke med input fra et bredt sammensat advisory board bestående af digitalt ansvarlige fra finanssektoren og eksterne eksperter. Den indeholder både en vurdering af de digitale kundeløsninger samt virksomhedernes interne digitale processer. Mere end 3.000 besvarelser fra kunder i de største finansvirksomheder, ekspertvurderinger af de digitale kundeløsninger og indberetninger fra de ansvarlige for det digitale område i de største finansvirksomheder bidrager til undersøgelsen.

Metoden er grundlæggende den samme som i 2017. Der er dog foretaget justeringer på basis af tilbagemeldinger på sidste års rapport.

Det er ikke en udtømmende undersøgelse, og vi tager ikke højde for samtlige digitale parametre, men vi tilbyder et redskab og en inspiration, som din virksomhed forhåbentlig vil få glæde af i arbejdet med den digitale transformation.

Ud over selve rangeringen af de finansielle virksomheder indeholder nærværende rapport også en detaljeret gennemgang af kundernes vurdering af selskabernes digitale løsninger, en beskrivelse af de nominerede og vinderen af den nye pris for Bedste innovative kundeløsning samt et indblik i finansselskabernes arbejde med digitale strategier.

Endelig indeholder rapporten en særkørsel med resultaterne for KUNDENAVN samt konkurrenterne.

Rapporten er en del af FinansWatches videntilbud, FW Insight, der indeholder en række undersøgelser af og tilhørende arrangementer om forretningskritiske spørgsmål i den finansielle sektor.



Kamilla Korsgaard Svane
Head of Financial Services & Partner, Wilke



Jens Ruskov
Chefanalytiker, Watch Medier

Sektion I

Danskerne om vigtigheden af finans- virksomhedernes digitale løsninger

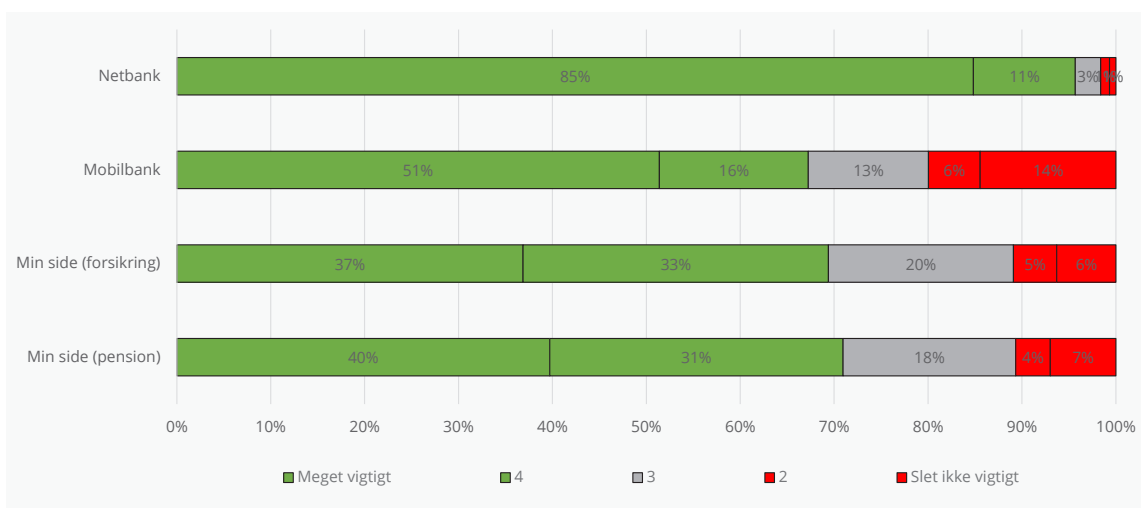
I dette afsnit præsenteres resultaterne af en opinionsundersøgelse blandt danskerne om vigtigheden af finansvirksomhedernes digitale løsninger.

Opinionsundersøgelsen er gennemført af Wilke blandt et repræsentativt udsnit af danskere over 18 år. Der er gennemført i alt 1.000 interviews. Undersøgelsen er gennemført i Wilkes webpanel Wilke Wisdom i perioden 2. til 15. marts 2018.

Finansvirksomhedernes digitale løsninger er vigtige for kunderne

Det er yderst vigtigt for danskerne at have digital adgang til finansvirksomhederne. Wilke har spurgt, hvor vigtige en række muligheder er for kunderne i pengeinstitutter, forsikringsselskaber og pensionselskaber.

Hvor vigtige er følgende muligheder for dig som kunde?



96 pct. af danskerne svarer, at netbanken er vigtig eller meget vigtig for dem som kunde, mens 67 pct. svarer, at mobilbanken er vigtig eller meget vigtig. Netbanken og mobilbanken er samtidig de to vigtigste muligheder for bankkunderne. Kun telefonisk kontakt og personlig kontakt er i nærheden af at være lige så vigtige som mobilbanken.

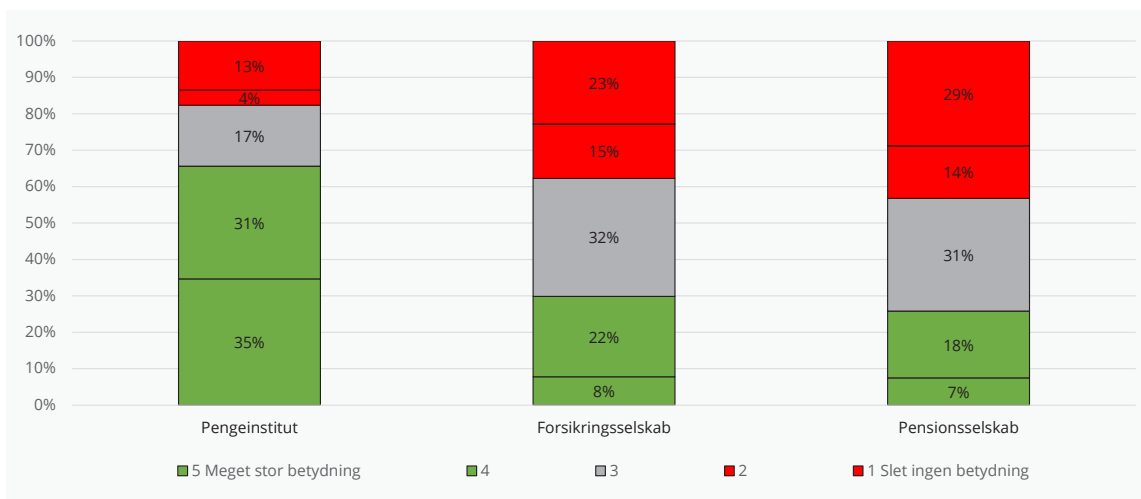
Omkring 70 pct. af kunderne i både forsikrings- og pensionselskaberne svarer, at den personlige 'Min side' er vigtig eller meget vigtig for dem som kunde ('Min side' er selskabernes hjemmeside, som kræver personligt login).

For pensionskunderne er 'Min side' den vigtigste mulighed efterfulgt af telefonisk kontakt. For forsikringskunderne er telefonisk kontakt en smule vigtigere end 'Min side'.

De digitale løsningers betydning for valg af selskab

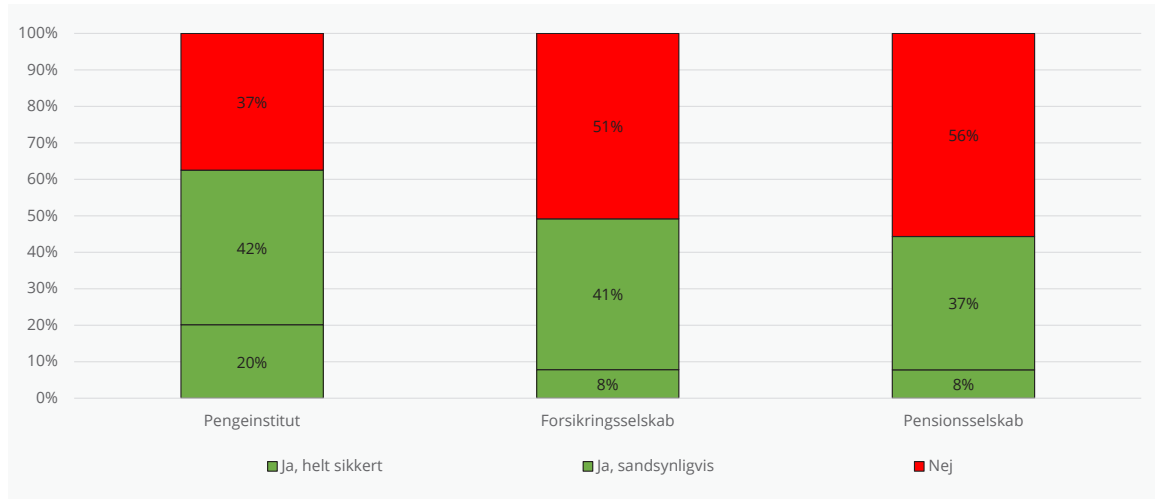
De digitale løsninger har stor betydning for danskernes valg af pengeinstitut, mens betydningen for valg af forsikrings- og pensionselskab er lidt mindre.

Hvor stor betydning har digitale løsninger for dit valg af pengeinstitut, forsikringsselskab og pensionselskab i dag?



66 pct. af danskerne svarer, at digitale løsninger har stor eller meget stor betydning for deres valg af pengeinstitut. 30 pct. svaretr, at forsikringsselskabernes digitale løsninger har stor eller meget stor betydning for deres valg af selskab, mens det er 26 pct. for pensionsselskaberne.

Forventer du, at digitale løsninger i fremtiden vil have større betydning for dit valg af pengeinstitut, forsikringsselskab og pensionsselskab?

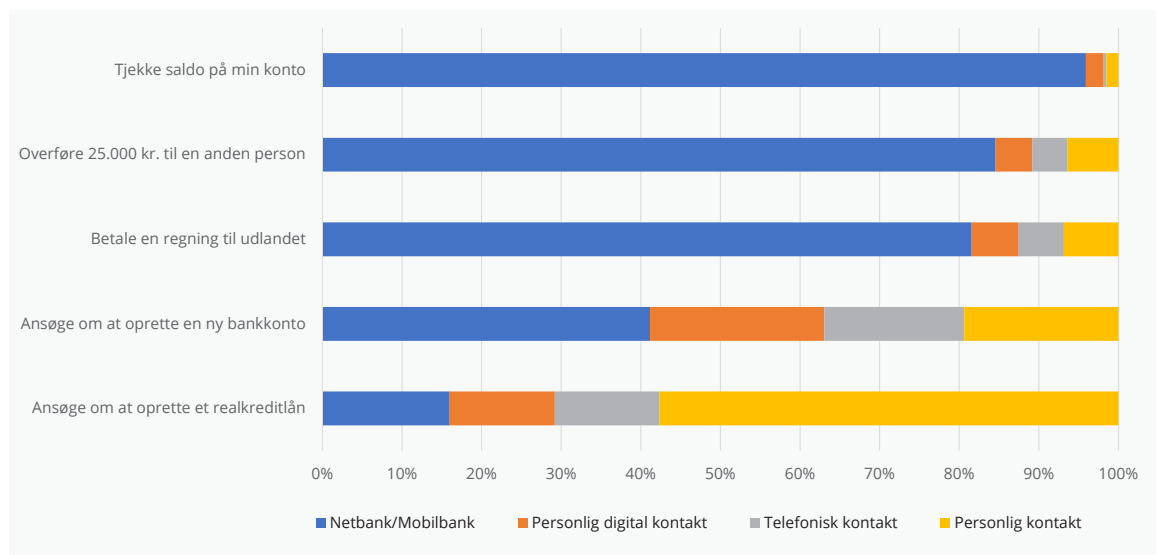


Næsten to tredjedele af danskerne forventer, at de digitale løsninger vil have større betydning for deres valg af pengeinstitut i fremtiden. Andelen for forsikrings- og pensionsselskaber er lige under halvdelen.

Brug af de digitale løsninger i forskellige situationer

Det er primært i forbindelse med de mere simple handlinger, at kunderne foretrækker at anvende finansvirksomhedernes digitale løsninger.

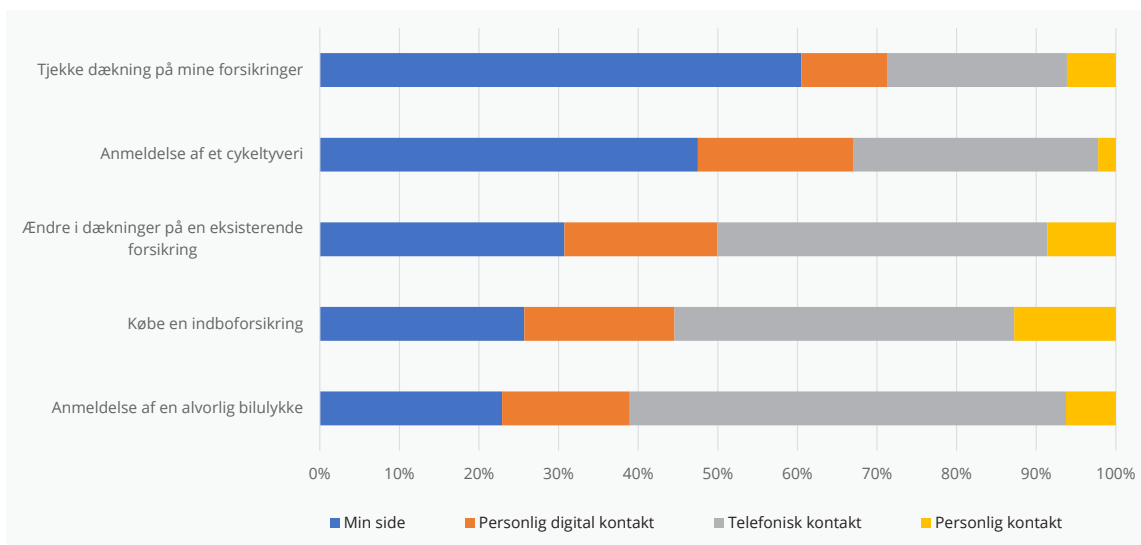
For hver af nedenstående handlinger, hvad er da din foretrukne måde at kommunikere med din bank på?



Mere end 80 pct. af bankkunderne foretrækker at bruge netbank eller mobilbank, hvis de skal overføre et stort beløb til en anden person, eller hvis de skal betale en regning i udlandet. Stort set alle bruger netbank til at tjekke saldoen på deres konto.

Til gengæld vil næsten 60 pct. helst ansøge om at oprette et realkreditlån ved et personligt møde med deres bankrådgiver. Oprettelsen af realkreditlån er den eneste af de handlinger, der er spurgt til, hvor kunderne på tværs af de

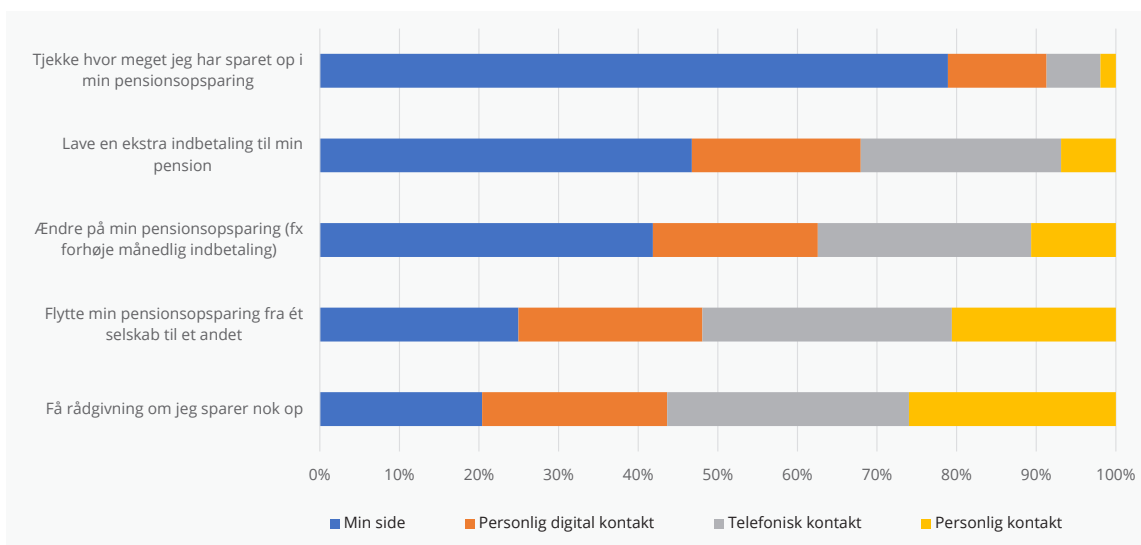
For hver af nedenstående handlinger, hvad er da din foretrukne måde at kommunikere med dit forsikringselskab på?



tre typer af finansvirksomheder foretrækker et personligt møde.

Godt 60 pct. af forsikringskunderne foretrækker at bruge den personlige 'Min side' til at tjekke dækningen på deres forsikringer, mens næsten halvdelen ville anmelde et cykeltyveri den vej. Ellers foretrækker forsikringskunderne at kontakte deres forsikringselskab telefonisk.

For hver af nedenstående handlinger, hvad er da din foretrukne måde at kommunikere med dit pensionselskab på?



Derudover er forsikringskunderne glade for muligheden for at kommunikere digitalt med selskaberne – for eksempel via mail, chat, sms eller video. På tværs af de fem handlinger foretrækker 10 til 20 pct. personlig digital kontakt.

Næsten 80 pct. af pensionskunderne foretrækker at bruge den personlige 'Min side' til at tjekke, hvor meget de har sparet op, mens næsten halvdelen foretrækker at lave en ekstra indbetaling på den måde. Den personlige 'Min side' er også kundernes foretrukne kanal til at lave en ændring i deres pensionsopsparing.

Lige som forsikringskunderne er pensionskunderne glade for at kommunikere digitalt med selskaberne.

Sektion II

Metode



Metode

Hvilke finansvirksomheder er med?

I undersøgelsen bag kåringen af årets digitale finansvirksomhed indgår som udgangspunkt de 25 største pengeinstitutter i Danmark målt på udlånet i 2016 samt de 10 største forsikringsselskaber og de 14 største pensionselskaber i Danmark målt på markedsandele i 2016 oplyst af Forsikring & Pension. Pengeinstitutterne er inddelt i to grupper: Store pengeinstitutter og mellemstore pengeinstitutter, hvor store pengeinstitutter er defineret som de otte største målt på udlånet.

For en række af disse virksomheder har det ikke været muligt at skaffe data for en eller flere af de tre delundersøgelser, som undersøgelsen består af. Følgende virksomheder indgår i rangeringerne:

Store banker	Mellemstore banker	Forsikring	Pension
Danske Bank	Vestjysk Bank	Tryg	PFA Pension
Nordea	Sparekassen Kronjylland	Topdanmark	Danica Pension
Jyske Bank	Lån & Spar Bank	Codan	Nordea Liv & Pension
Nykredit Bank	Nordjyske Bank	Alm. Brand	PensionDanmark
Sydbank	Sparekassen Sjælland	Gjensidige Forsikring	Sampension
Spar Nord Bank	Den Jyske Sparekasse	If	PKA
Handelsbanken	Sparekassen Vendsyssel	LB Forsikring	Industriens Pension
Arbejdernes Landsbank	Jutlander Bank	Alka	AP Pension
	Danske Andelskassers Bank	GF-Forsikring	Topdanmark Livsforsikring
	Middelfart Sparekasse	Købstædernes Forsikring	Skandia
	Alm. Brand Bank		PenSam
	Djurslands Bank		Lærernes Pension
			SEB
			MP Pension

Sådan fandt vi frem til årets digitale finansvirksomheder

Kåringen af årets digitale finansvirksomhed er baseret på en grundig undersøgelse af de danske finansvirksomheders digitale performance. Digital performance er i denne undersøgelse vurderet ved at betragte virksomhedernes digitale performance både internt og eksternt. Internt ved at vurdere virksomhedernes digitale strategi, kunde-og forbrugerindsigter, samt automatisering og flow af interne kerneprocesser. Eksternt ved at undersøge virksomhedernes digitale kundeløsninger, f.eks. netbank, apps, hjemmeside, sociale medier, mv.

Det indeholder rapporten

Her kan du læse mere om, hvad rapporten Digital Finans 2018 indeholder.

FORORD

Hvorfor har vi lavet undersøgelsen og kåringen af årets digitale finansvirksomhed?

DANSKERNE OM VIGTIGHEDEN AF FINANSVIRKSOMHEDERNES DIGITALE LØSNINGER

Hvor vigtige er finansvirksomhedernes digitale løsninger for kunderne, hvilken betydning har de for valg af selskab og i hvilke situationer vil kunderne helst bruge forskellige løsninger.

METODE

Udførlig beskrivelse af metoden bag årets digitale finansvirksomhed.

OVERORDNEDE RESULTATER: STORE PENGEINSTITUTTER

Rangeringer af de største pengeinstitutter. Se detaljerede rangeringer af de bedste digitale kundeløsninger samt den samlede rangering i gruppen. Med begrundelser for de forskellige vindere.

OVERORDNEDE RESULTATER: MELLEMSTORE PENGEINSTITUTTER

Rangeringer af de mellemstore pengeinstitutter. Se detaljerede rangeringer af de bedste digitale kundeløsninger samt den samlede rangering i gruppen. Med begrundelser for de forskellige vindere.

OVERORDNEDE RESULTATER: FORSIKRINGSSKABER

Rangeringer af de største forsikringsselskaber. Se detaljerede rangeringer af de bedste digitale kundeløsninger samt den samlede rangering i gruppen. Med begrundelser for de forskellige vindere.

OVERORDNEDE RESULTATER: PENSIONSSKABER

Rangeringer af de største pensionsselskaber. Se detaljerede rangeringer af de bedste digitale kundeløsninger samt den samlede rangering i gruppen. Med begrundelser for de forskellige vindere.

DE BEDSTE DIGITALE LØSNINGER

Hvem har den bedste netbank, mobilbank, hjemmeside og personlige side? Og hvem bliver opfattet som de mest innovative virksomheder i sektoren?

BEDSTE INNOVATIVE KUNDELØSNING

Nominerede og vinder af ny pris for bedste innovative kundeløsning.

FINANSVIRKSOMHEDERNES DIGITALE LØSNINGER. KUNDERNES TILFREDSHED PÅ TVÆRS AF SELSKABER

Hvordan er tilfredsheden på tværs af finansvirksomhederne med blandt andet netbank, mobilbank, 'Min side', hjemmesider og digital kommunikation.

FINANSVIRKSOMHEDERNE OM DERES ARBEJDE MED DIGITALISERING

Præsentation af resultaterne af finansvirksomhedernes indberetninger om deres digitale strategi, anvendelse af data samt virksomhedens automatisering og flow for interne kerneprocesser.

SÆRKØRSEL MED DATA FOR DIN EGEN VIRKSOMHED OG KONKURRENTERNE

Særkørsel med masser af data fra undersøgelsen. Sammenlign din egen virksomheds digitale performance med den relevante branche og dine konkurrenter. Data fra panelundersøgelsen blandt finansvirksomhedernes kunder, fra ekspertvurderingen af de digitale løsninger og fra virksomhedernes indrapporteringer om deres digitale strategi.

Vil du købe rapporten eller høre mere om FW Insight og priser?

Kontakt Lars Bräuner på tlf. 71 71 74 33 eller send en mail til lars@infowatch.dk.



