



Digital Finans

2020

P R E V I E W

w Wilke

FW INSIGHT

Det indeholder rapporten

Her kan du læse mere om, hvad rapporten Digital Finans 2020 indeholder.

Forord

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

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 og den samlede rangering samt begrundelser for vinderne.

Overordnede resultater:

Mellemstore pengeinstitutter

Rangeringer af de mellemstore pengeinstitutter. Se detaljerede rangeringer af de bedste digitale kundeløsninger og den samlede rangering samt begrundelser for vinderne.

Overordnede resultater:

Forsikringselskaber

Rangeringer af de største forsikringselskaber. Se detaljerede rangeringer af de bedste digitale kundeløsninger og den samlede rangering samt begrundelser for vinderne.

Overordnede resultater:

Pensionselskaber

Rangeringer af de største pensionselskaber. Se detaljerede rangeringer af de bedste digitale kundeløsninger og den samlede rangering samt begrundelser for vinderne.

De bedste digitale løsninger

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

Danskernes forventninger til de digitale løsninger og kundernes tilfredshed

Sammenligning af danskernes forventninger til finansvirksomhedernes digitale løsninger og kundernes tilfredshed med løsningerne.

Fem år med Digital Finans: Danskernes brug af finansvirksomhedernes digitale løsninger

Hvordan danskernes brug af finansvirksomhedernes digitale løsninger har udviklet sig de seneste fem år.

Kundernes holdning til

finansvirksomhedernes digitale løsninger

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

 **Wilke**  **FWINSIGHT**

Vil du købe rapporten eller høre mere om FW Insight?

Kontakt vores salgsafdeling på **7171 7436** eller send en mail til finanswatch@infowatch.dk

Forord

Du sidder med rapporten Digital Finans 2020, der indeholder den største kortlægning af den digitale transformation i den danske finanssektor. Dette er den femte udgave af rapporten, der udgives i et samarbejde mellem FinansWatch og Wilke.

Undersøgelsen bag rapporten giver 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.

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 finansvirksomhedernes digitale kundeløsninger samt virksomhedernes interne digitale processer.

Godt 3.600 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 sidste år. Der er dog foretaget mindre justeringer på basis af tilbagemeldinger på sidste års rapport.

Ud over selve rangeringen af de finansielle virksomheder indeholder nærværende rapport også data om, hvordan danskernes brug af finansvirksomhedernes digitale løsninger har udviklet sig de seneste fem år, en detaljeret gennemgang af kundernes vurdering af selskabernes digitale løsninger samt en sammenligning af danskernes forventninger til de digitale løsninger og kundernes tilfredshed med dem.

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.

God læselyst.



Jens Ruskov
Chefanalytiker
Watch Medier



Mathilde Marker Hansson
Client Consultant
Wilke



DIGITAL FINANS 2020

METODE

Analysen og kåringen 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 via interview med den ansvarlige for strategien for det digitale område i de undersøgte virksomheder.

Eksternt ved at undersøge virksomhedernes digitale kundeløsninger, f.eks. netbank, 'Min side', hjemmeside, sociale medier mv. Der bliver uddelt to priser for hver af de fire virksomhedskategorier. Prisen for bedste digitale kundeløsninger bygger på to undersøgelser; en kundeundersøgelse og en ekspertvurdering.

Kundeundersøgelsen består af 3.627 interview med kunder i de udvalgte pengeinstitutter, forsikringsselskaber og pensionselskaber. Undersøgelsen er gennemført i perioden 27. februar til 2. april 2020, primært blandt respondenter i Wilkes eget online-panel, suppleret med kundelister fra deltagende virksomheder. Alle de virksomheder, der deltager i denne undersøgelse, har haft muligheden for at indlevere kundelister. Dette tilbud har nogle virksomheder benyttet sig af, og deres kundelister er således taget i brug, hvis antallet af respondenter for den givne virksomhed ikke har været af en tilfredsstillende størrelse.

Ekspertvurderingen består af en objektiv vurdering af de digitale kundeløsninger for pengeinstitutter, forsikringsselskaber og pensionselskaber. Ekspertvurderingen er udført af Wilkes eksperter med vejledning fra digitale it-eksperter.

Følgende digitale kundeløsninger er vurderet:

- Netbank/mobilbank og 'Min side'
- Hjemmeside
- Digital kommunikation
- Sociale medier
- Innovation

Prisen for årets digitale finansvirksomhed bygger dels på resultaterne for bedste digitale kundeløsninger som beskrevet ovenfor og dels resultaterne for interviewene med den ansvarlige for strategien for det digitale område i de undersøgte virksomheder.

Det betyder i praksis, at årets digitale finansvirksomhed bliver kåret på baggrund af kundeundersøgelsen og ekspertvurderingen som beskrevet under bedste digitale kundeløsninger plus de tre overordnede vurderingskriterier for det interne arbejde: Digital strategi, kunde- og forbrugerindsigt samt automatisering og flow.

Disse virksomheder indgår i undersøgelsen

Store pengeinstitutter	Mellemstore pengeinstitutter	Forsikringsselskaber	Pensionselskaber
Arbejdernes Landsbank	Alm. Brand Bank	Alm. Brand	AP Pension
Danske Bank	BankNordik	Codan	Danica Pension
Handelsbanken	Den Jyske Sparekasse	GF Forsikring	Industriens Pension
Jyske Bank	Djurslands Bank	Gjensidige Forsikring	Lærernes Pension
Nordea	Fynske Bank	If	MP Pension
Nykredit Bank	Jutlander Bank	LB Forsikring	P+
Spar Nord Bank	Lån & Spar Bank	Topdanmark	PBU
Sydbank	Middelfart Sparekasse	Tryg	PenSam
	Ringkjøbing Landbobank		PensionDanmark
	Sparekassen Kronjylland		PFA Pension
	Sparekassen Sjælland-Fyn		PKA
			Sampension
			Topdanmark Livsforsikring
			Velliv

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

Kontakt vores salgsafdeling på **7171 7436** eller send en mail til finanswatch@infowatch.dk



DIGITAL FINANS 2020

