



Digital Finans

2021

P R E V I E W



Vil du købe rapporten eller høre mere om FW Insight?

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

Det indeholder rapporten

Her kan du læse mere om, hvad rapporten Digital Finans 2021 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:

Forsikringsselskaber

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

Overordnede resultater:

Pensionsselskaber

Rangeringer af de største pensionsselskaber. 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 brug af finansvirksomhedernes digitale løsninger

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

Kundernes tilfredshed med finansvirksomhedernes digitale løsninger

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

Kundefokus og kommunikation

Kundernes holdning til selskabernes kundefokus og kommunikation.

Forord

Velkommen til Digital Finans 2021. Dette er sjette udgave af rapporten, der indeholder den største kortlægning af den digitale transformation i den danske finanssektor. Digital Finans 2021 udgives i et samarbejde mellem FinansWatch og Wilke.

Undersøgelsen bag rapporten giver anledning til kåringen af Årets Digitale Finansvirksomhed inden for fire kategorier: store pengeinstitutter, mellemstore pengeinstitutter, forsikringsselskaber og pensionselskaber.

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.

Mere end 5.500 besvarelser fra kunder i de største finansvirksomheder, ekspertvurderinger af virksomhedernes digitale kundeløsninger og indberetninger fra de ansvarlige for det digitale område i de største finansvirksomheder bidrager til undersøgelsen.

Ud over selve rangeringen af de finansielle virksomheder indeholder nærværende rapport også data om danskernes brug af finansvirksomhedernes digitale løsninger, et fokus på finansvirksomhedernes kommunikation og kundefokus samt en detaljeret gennemgang af kundernes vurdering af selskabernes digitale løsninger.

Rapporten er en del af FinansWatchs 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 2021

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 5.594 interview med kunder i de udvalgte pengeinstitutter, forsikringselskaber og pensionselskaber. Undersøgelsen er gennemført i perioden 11. maj til 16. juni 2021, 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, forsikringselskaber 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.

Følgende virksomheder indgår i rangeringerne:

PENGEINSTITUTTER	FORSIKRINGSELSKABER	PENSIONSELSKABER
Arbejdernes Landsbank	Alm. Brand	AkademikerPension
Danske Bank	Codan	AP Pension
Djurslands Bank	GF Forsikring	Danica Pension
Fynske Bank	Gjensidige Forsikring	Industriens Pension
Handelsbanken	If	Lærernes Pension
Jutlander Bank	LB Forsikring	P+
Jyske Bank	Topdanmark	PBU
Lån & Spar Bank	Tryg	PenSam
Middelfart Sparekasse		PensionDanmark
Nordea		PFA Pension
Nykredit Bank		PKA
Ringkjøbing Landbobank		Sampension
Spar Nord Bank		Topdanmark Livsforsikring
Sparekassen Kronjylland		Velliv
Sparekassen Sjælland-Fyn		
Sparekassen Vendsyssel		
Sydbank		
Vestjysk Bank		

Vil du købe rapporten eller høre mere om FW Insight?

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



DIGITAL FINANS 2021

