

Digital Finans

FW INSIGHT **w** Wilke



Forord

Velkommen til Digital Finans 2025

Velkommen til Digital Finans 2025. Dette er tiende udgave af rapporten, som udgives i et samarbejde mellem FinansWatch og Wilke.

Rapporten er baseret på en rundspørge med besvarelser fra mere end 2.700 repræsentativt udvalgte danskere.

Ligesom i 2024 er finansvirksomhedernes kunder i rapporten blevet inddelt i fem segmenter:

- De tryghedssøgende
- De traditionelle
- De selvkørende
- De tilbageholdende
- De ubekymrede

Segmenterne er defineret ud fra respondenternes ståsted i forhold til digitale økonomiske løsninger.

Rapporten indeholder blandt andet:

- Betydningen af personlig og digital kontakt for kundernes oplevelse af banker, forsikringsselskaber og pensionsselskaber.
- Kundernes vurdering af finansvirksomhedernes digitale produkter og løsninger.
- De førende virksomheder inden for digital service, sikkerhed og løsninger.
- Hvilke digitale værktøjer kunderne anvender til at styre deres daglige økonomi.
- Data om de fem segmenter.

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. Læs mere om FW Insight bagerst i rapporten.

God læselyst.



Jens Ruskov,
Chefanalytiker,
Watch Medier

WATCHMEDIER



Christian Helm,
Head of Financial Services,
Wilke

W Wilke

Metode

Analysen er foretaget af Wilke. Den er gennemført i perioden 21. juli til 15. august 2025. Analysen er baseret på svar fra 2.744 repræsentativt udvalgte danskere i alderen 18 år og derover.

Finansvirksomhedernes kunder er i analysen blevet inddelt i fem segmenter defineret ud fra deres svar på en række spørgsmål om deres holdninger til finansielle ydelser og værktøjer fra banker, forsikrings- og pensionsselskaber.

DE FEM SEGMENTER:

-  **Den tryghedssøgende**
-  **Den traditionelle**
-  **Den selvkørende**
-  **Den tilbageholdende**
-  **Den ubekymrede**

Disse virksomheder indgår i undersøgelsen

BANKER

Arbejdernes Landsbank

Danske Andelskassers Bank

Danske Bank

Jyske Bank

Lån & Spar Bank

Middelfart Sparekasse

Nordea

Nykredit Bank

Ringkøbing Landbobank

SJF Bank
(tidligere Sparekassen Sjælland-Fyn)

Spar Nord Bank

Sparekassen Danmark

Sparekassen Kronjylland

Sydbank

Vestjysk Bank

FORSIKRINGSELSKABER

Alm. Brand

Codan

Forsia Forsikring

GF Forsikring

Gjensidige

If

Købstædernes Forsikring

LB Forsikring

Topdanmark

Tryg

PENSIONSELSKABER

AkademikerPension

AP Pension

Danica Pension

Industriens Pension

Lærernes Pension

Nordea Pension

P+

PenSam

PensionDanmark

PFA Pension

PKA

Pædagogernes Pension

Sampension

Velliv

Det indeholder rapporten

Her kan du læse mere om, hvad rapporten Digital Finans 2025 indeholder.

Metode

Udførlig beskrivelse af metoden bag undersøgelsen.

De fem segmenter

Beskrivelse af hvert af de fem segmenter på tværs af holdninger og demografi.

Kundernes opfattelse af finansvirksomhederne

- Kundernes forhold til finansielle virksomheder
- Betydningen af personlig kontakt med rådgivere for kundernes oplevelse af banker, forsikringsselskaber og pensionsselskaber
- Betydningen af øget fokus på digital kontakt for kundernes indtryk af banker, forsikringsselskaber og pensionsselskaber
- Hvilke ord passer på finansvirksomheder med fokus på henholdsvis personlig og digital rådgivning?

Bankernes kunder

- Kundernes vurdering af bankernes digitale produkter og løsninger
- Førende banker inden for digital service, sikkerhed og løsninger
- Fordeling af de analyserede bankers kunder på de fem segmenter
- Kundetilfredshed fordelt på de fem segmenter

Forsikringsselskabernes kunder

- Kundernes vurdering af selskabernes digitale produkter og løsninger
- Førende selskaber inden for digital service, sikkerhed og løsninger
- Fordeling af de analyserede selskabers kunder på de fem segmenter
- Kundetilfredshed fordelt på de fem segmenter

Pensionsselskabernes kunder

- Kundernes vurdering af selskabernes digitale produkter og løsninger
- Førende selskaber inden for digital service, sikkerhed og løsninger
- Fordeling af de analyserede selskabers kunder på de fem segmenter
- Kundetilfredshed fordelt på de fem segmenter

Digitale værktøjer til at styre den daglige økonomi

Hvilke digitale værktøjer (netbank, mobilbank, mobilbetalings-apps m.m.) anvender kunderne til at styre deres daglige økonomi.





Vil du høre mere om **FWINSIGHT?**

Kontakt vores salgsafdeling på **7174 0904** eller
send en mail til **finanswatch@infowatch.dk**

Vil du høre mere om **FW INSIGHT?**

FW INSIGHT er FinansWatchs videntilbud, der ved siden af vores løbende nyhedsdækning tilbyder fordybelse og ny indsigt på en række centrale områder i den danske finanssektor. Som FW Insight-abonnent modtager din virksomhed vores fem store rapporter/målinger, herunder særkørsler på egen virksomhed og gratis billetter til vores konferencer.

Kontakt vores salgsafdeling

7174 0904

finanswatch@infowatch.dk

FW INSIGHT

I 2025 får du følgende med i dit FW Insight-abonnement:

APRIL 2025

Fremtidens Finans / rapport

BESKRIVELSE: FinansWatch og analysevirksomheden Wilke undersøger danskernes ønsker til fremtidens finanssektor. Resultaterne analyseres og præsenteres i en rapport.

MAJ 2025

Årets Finansvirksomhed / rapport, konference og kåring

BESKRIVELSE: Vi analyserer og vurderer finansvirksomhedernes nøgletal fra 2024 og kårer vinderne inden for en række forskellige kategorier. Resultaterne og meget andet bliver samlet i rapporten "Årets finansvirksomhed", og vinderne bliver udpeget på en konference til maj, hvor der desuden er oplæg fra en række nøglefigurer i den finansielle sektor.

Ud over rapporten får du som INSIGHT-ABONNENT 3 gratis billetter til konferencen + 25 pct. rabat på de efterfølgende billetter.

SEPTEMBER 2025

Digital Finans / rapport

BESKRIVELSE: Den digitale transformation ændrer både forretningsmodeller og konkurrentbilledet i den finansielle sektor. Men hvor langt er finansvirksomhederne med atomstille sig til den ny virkelighed? FinansWatch og analyseinstituttet Wilke måler finansvirksomhedernes digitale modenhed. Resultaterne bliver præsenteret i en rapport.

OKTOBER 2025

Finansimage / rapport

BESKRIVELSE: FinansWatch og Wilke tager temperaturen på finansvirksomhedernes image i befolkningen. Vi måler blandt andet din virksomheds lokale image i forskellige dele af Danmark. Resultaterne analyseres og præsenteres i en rapport.

JANUAR 2026

Medarbejderimage / rapport

BESKRIVELSE: Hvilket image har din virksomhed internt i finanssektoren? FinansWatch og analyseinstituttet Wilke måler finansvirksomhedernes image blandt de ansatte i branchen. Hvor vil personer i finanssektoren helst arbejde, hvor er de bedste karrieremuligheder, og hvem betaler den bedste løn? Resultaterne analyseres og præsenteres i en rapport.

- **Rapporterne bliver leveret i PDF**
- **FW Insight-abonnement forudsætter et almindeligt FinansWatch-abonnement**
- **Indholdet af FW Insight i 2026 offentliggøres primo 2026**
- **Vi tager forbehold for, at konferencer kan blive aflyst**



FWINSIGHT
EN DEL AF **WATCH MEDIER**