

Pressmeddelande, 23 maj 2011

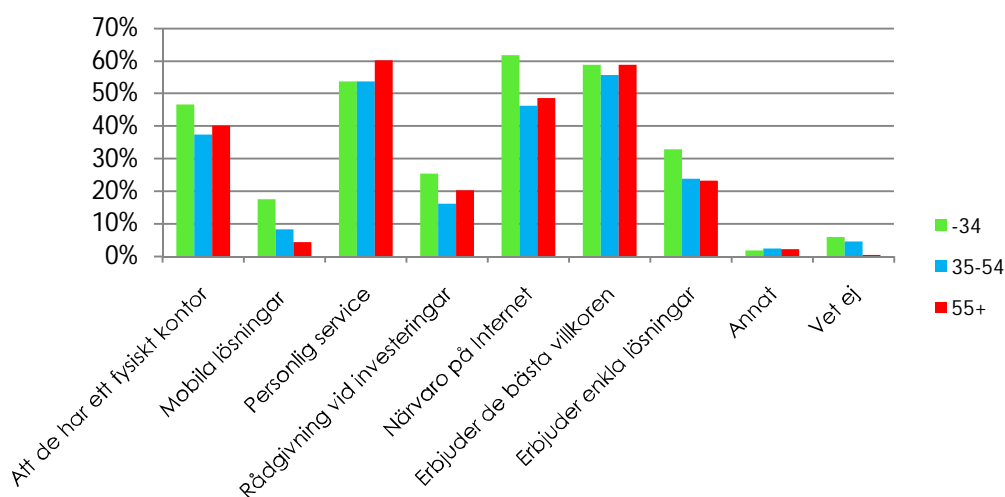
## Så här vill yngre vs äldre att framtidens bank ska vara

Nätbanken Nordnet har låtit Novus fråga svenskar i olika åldrar om framtidens bank. Yngre personer mellan 18-34 år ser gärna att banken tar ett större helhetsansvar och erbjuder fler lösningar utöver de traditionella banktjänsterna, tillsammans med olika samarbetspartners, inom exempelvis friskvård eller mobiltelefoni. De yngre ser gärna även att sin bank har Lady Gagas personlighet medan äldre föredrar Bill Gates.

Undersökningen visar tydliga skillnader beroende på när du är född. Yngre personer ser gärna att bankerna utvecklar sitt erbjudande med fler lösningar utöver de traditionella banlösningarna medan äldre vill att sin bank ska fortsätta att bara vara en bank.

På frågan vad som är viktigast vid val av bank idag anser yngre (-34) i betydligt högre utsträckning än äldre att mobila lösningar är viktigt (17%) mot 8% för de som är 35-54 år. Siffran sjunker till 4% för personer som är 55+. Yngre personer eftersöker även enkelhet genom användarvänliga och lättförståeliga lösningar (33%). Gemensamt, oavsett ålderskategori, är att de bästa villkoren, personlig service och närvaro på nätet är avgörande för val av bank.

Vad tycker du är viktigast vid val av bank idag?



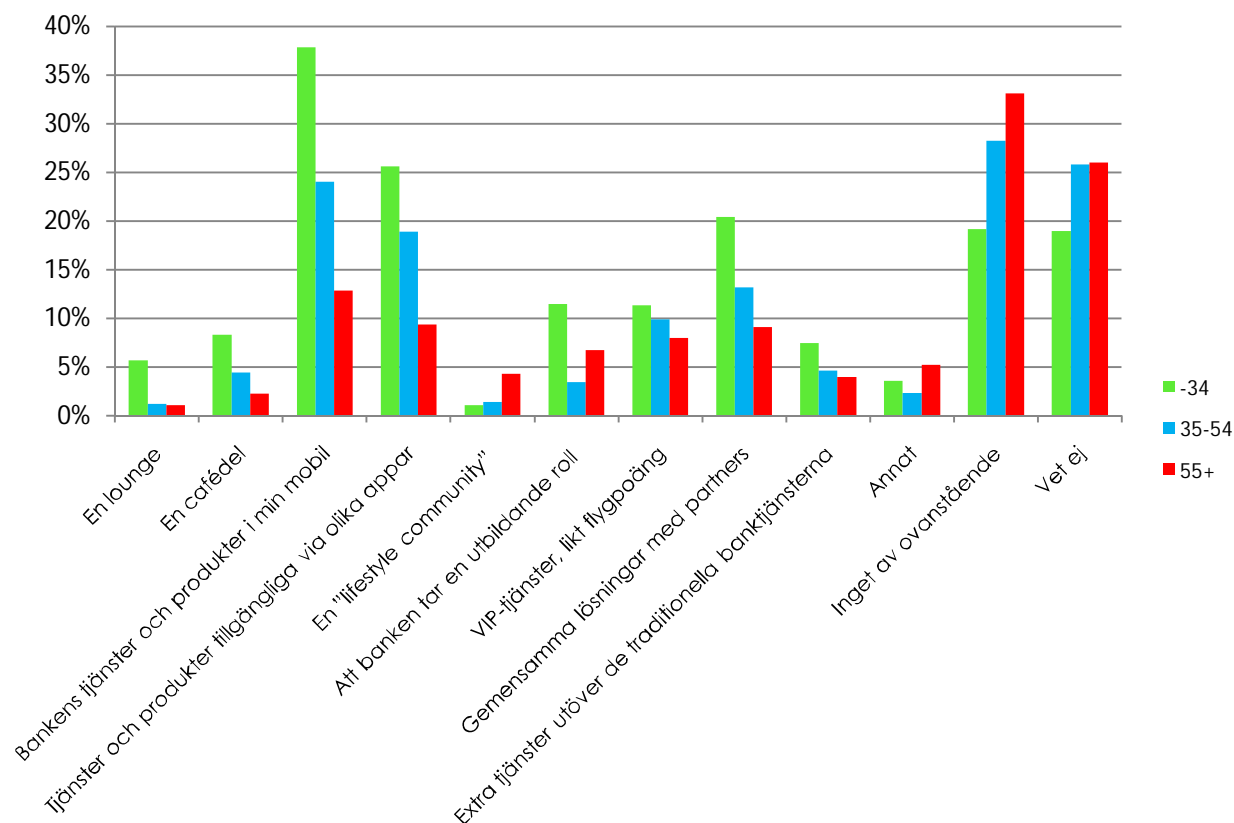
"För yngre är närvaro på nätet det viktigaste i kombination med personlig service. Utmaningen ligger i att skapa kommunikation som är interaktiv, enkel och förtroendeskapande. Nätet är det nya kontorslandskapet med människor av kött



nordnet

och blod. Intressant är att äldre som är uppvuxna med bankkontor och en egen bankman tycker att närvaro på nätet är viktigare än fysiska kontor. För 20 år sedan hade ett fåtal troligtvis svarat det, men idag är det en hygienfaktor. Inom fem år kommer troligtvis samma trend gälla mobila lösningar då framtidens äldre blir mer och mer datorvana", säger Jan Dinkelspiel, Sverigechef på Nordnet.

Skulle du vilja att framtidens bank erbjöd något av följande?



En tydlig trend bland yngre när de ombeds svara på vad de gärna ser att sin bank erbjuder är att de vill att sin bank ska erbjuda lösningar på deras villkor i deras egna forum. Till exempel vill de att bankens produkter och tjänster ska finnas tillgänglig via sin mobiltelefon (38%) och gärna i form av olika appar (26%). De vill även gärna att banken tar en utbildande roll via exempelvis en egen skola eller akademi (11%) och arbetar med olika VIP-system för att premiera lojalitet. Dessutom är yngre positiva till att sin bank samarbetar med andra leverantörer och erbjuder tjänster som inte är traditionella banklösningar. Minst viktigt för samtliga åldrar är att kunna erbjuda en loungedel eller ett lifestyle community.

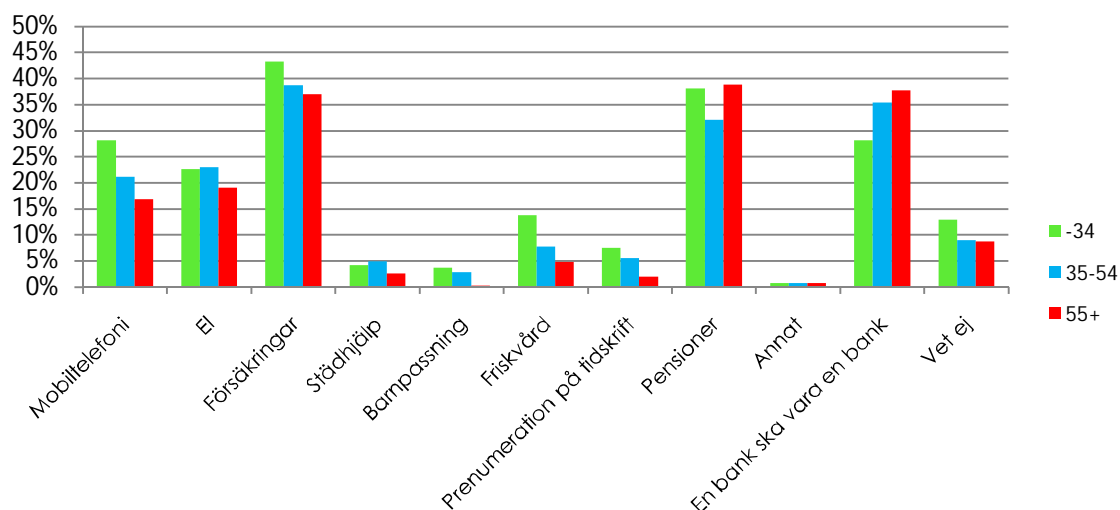
"Det är en stor skillnad mellan val av bank och vad de framtida kunderna vill att banken ska erbjuda. Yngre personer som är uppvuxna med appar istället för nappar vill att banken finns på deras egna villkor snarare än att de ska behöva anpassa sig efter bankerna. Till exempel vad gäller öppettider, säger Jan Dinkelspiel, Sverigechef på Nordnet.

*Nordnet provides services that simplify savings, investments and loans to private investors in the Nordic region. We focus on active savings with a modern and smart approach. The holding company, Nordnet AB (plc), is listed on NASDAQ OMX Stockholm. Nordnet is the leading broker in the Nordic region with about 370,000 accounts in Sweden, Norway, Denmark and Finland. Visit us at [www.nordnet.se](http://www.nordnet.se), [www.nordnet.no](http://www.nordnet.no), [www.nordnet.dk](http://www.nordnet.dk) and [www.nordnet.fi](http://www.nordnet.fi).*

På frågan om din framtida bank ska ge sina kunder förmånliga erbjudanden genom att samarbeta med en annan aktör så anser framför allt yngre att banken ska utvecklas inom detta område. Av de yngre vill 28% se gemensamma lösningar med mobiloperatörer, 43% med försäkringsleverantörer och 23% med elleverantörer. 4% vill även ha hjälp med barnpassning eller städhjälp. Bland de äldre som är 55+ vill 38% att en bank ska vara en bank.

”Detta område är säkerligen bara i sin linda och full av möjligheter. Tid är idag en bristvara, vilket troligtvis är därför som de yngre efterfrågar fler lösningar utöver de traditionella banktjänsterna för att slippa behöva sätta sig in i exempelvis mobil- och elmarknaden med alla dess villkor och leverantörer. De vill att framtidens bank ska kunna hjälpa dem att pyssla ihop hela deras ekonomi och ge en övergripande helhetslösning, säger Jan Dinkelspiel, Sverigechef på Nordnet.

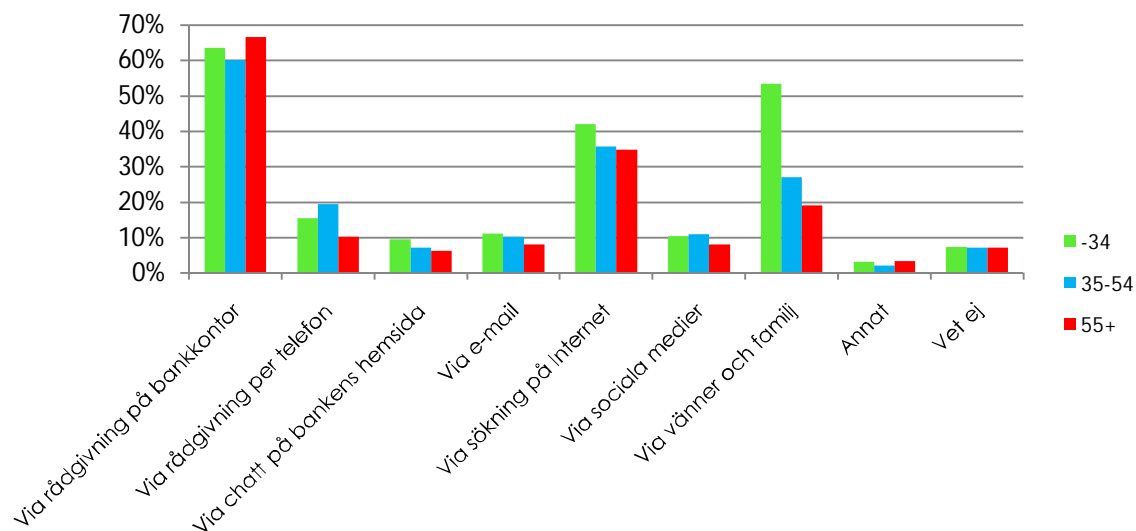
Tycker du att din framtida bank skulle ge sina kunder förmånliga erbjudanden genom att samarbeta med en aktör inom något av följande områden?



I framtiden kommer yngre att söka vägledning och råd avseende sin privatekonomi främst genom sin bank (64%). Därefter kommer 53% göra det via vänner och familj, 15% via rådgivning per telefon och 10% via olika chattforum eller sociala medier.

”Vad som sägs i vardagssamtalet är avgörande när besluten fattas för den yngre generationen. Det förstärker kravet på att finnas i deras forum och på deras premisser. Idag sker inte vardagssamtalet främst fysiskt kring samtalsbordet utan lika mycket i olika sociala forum”, säger Jan Dinkelspiel, Sverigechef på Nordnet.

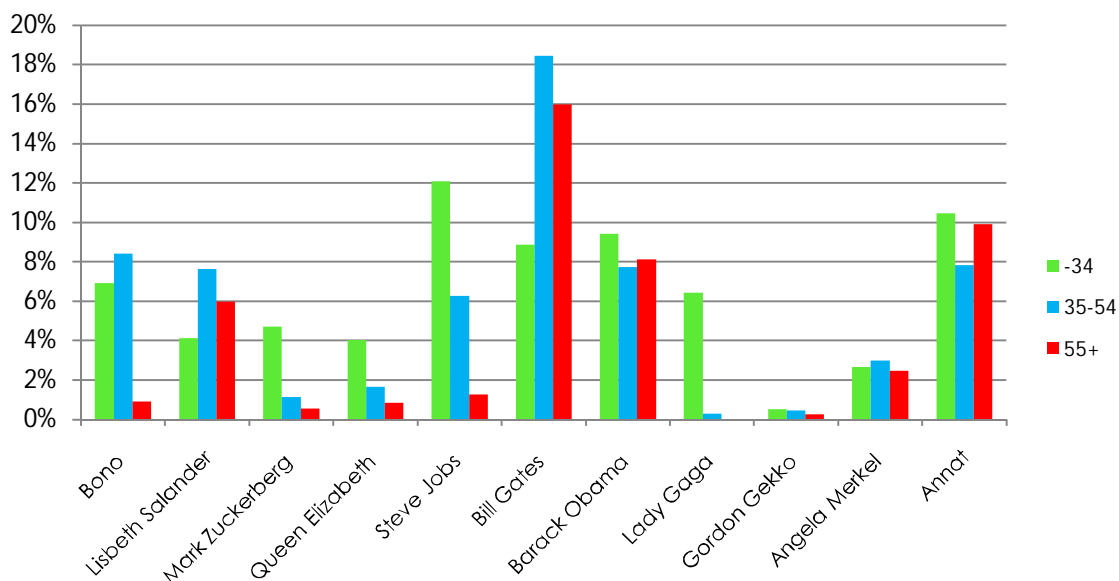
Hur kommer du främst att söka råd och vägledning runt din privatekonomi och ditt sparande i framtiden?



Den personlighet som kunderna vill att framtidens bank har och utstrålar placerar Steve Jobs i toppen bland det yngre segmentet (12%). Även Lady Gaga eller Lisbeth Salander (4%) skulle få sköta deras ekonomi. I de äldre åldersgrupperna är snarare Bill Gates (16%) eller Barack Obama (8%) favoriterna. Gordon Gekko är den minst populära personen och hamnar vid nollstrecket i alla ålderskategorier.

”Det är glädjande att se att girighet, som Gordon Gekko står för, inte är värdeord som går hem hos kunderna oavsett ålder. Istället är det nytänkande och utveckling som Steve Jobs står för som vinner sympatier. De yngres val av Lady Gaga och Lisbeth Salander signalerar även att de just vill ha en modig bank som vågar sticka ut. Äldre vill även se ett konservativt inslag som borgar för trygghet även om de också premierar innovation vilket valet av Bill Gates skvallrar om. Queen Elisabeth som enbart är konservativt är inte aktuellt för någon åldersgrupp säger Jan Dinkelspiel, Sverigechef på Nordnet.

Vilken känd person skulle du vilja att din drömbank var som?



Om undersökningen:

Undersökningen är genomförd av Novus på uppdrag av nätbanken Nordnet. Den bygger på 1000 intervjuer med svenskar uppdelade i olika ålderskategorier, -34, 35-54 och 55+ under perioden 24 februari – 10 mars 2011. Frågorna som ställdes var följande:

1. Vad tycker du är viktigast vid val av bank idag?
2. Skulle du vilja att framtidens bank erbjöd något av följande?
3. Tycker du att din framtida bank skulle ge sina kunder förmånliga erbjudanden genom att samarbeta med en aktör inom något av följande områden?
4. Hur kommer du främst att söka råd och vägledning runt din privatekonomi och ditt sparande i framtiden?
5. Vilken känd person skulle du vilja att din drömbank var som?

**För ytterligare information, kontakta:**

Jan Dinkelspiel, Sverigechef på Nordnet

Telefon: +46 73 531 13 33

E-mail: [jan.dinkelspiel@nordnet.dk](mailto:jan.dinkelspiel@nordnet.dk)