

Fremtidens bank

Undersøgelse af ønsker til den ideelle bank

Internetbanken Nordnet har ved hjælp af Novus Opinion gennemført en undersøgelse af de nordiske forbrugeres ønsker til den ideelle bank i dag og i fremtiden. Danskerne vil i langt højere grad end de nordiske broderfolk have en no nonsense bank uden cafe, communities og rabat på elregningen. Til gengæld er danskerne åbne over for at kontakte banken via elektroniske kanaler samt mobilbank og apper. Hvis banken var en person, ville danskerne foretrække en Bill Gates eller en Barack Obama.

Undersøgelsen viser på nordisk plan generelt de samme tendenser i de nordiske lande, men man ser også en række forskelle.

Spørgsmålene, som blev stillet, var:

1. Hvad, synes du, er vigtigst ved valg af bank i dag?
2. Hvordan vil du i fremtiden hovedsageligt søge råd og vejledning om din privatøkonomi og din opsparing?
3. Kunne du tænke dig, at fremtidens bank tilbød noget af følgende?
4. Synes du, at din fremtidige bank burde give sine kunder attraktive tilbud ved at samarbejde med aktører inden for et eller flere af følgende områder?
5. Hvilken kendt person ville du ønske, at din drømmebank var som?

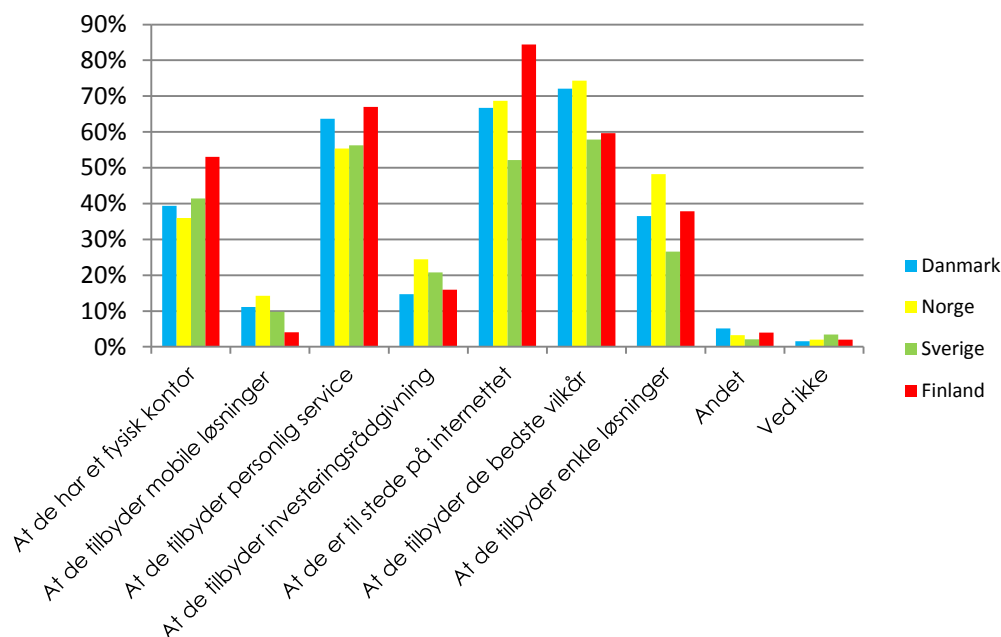
Vigtigt ved valg af bank

Det som danskerne lægger mest vægt på ved valg af bank, er at banken tilbyder de bedste vilkår, eksempelvis renter og gebyrer (72%), at banken er til stede på internettet (67%), og at banken tilbyder personlig service (64%).

Under 39% mener at det, at banken har et fysisk kontor, er det vigtigste ved valg af bank, hvilket er nogenlunde samme niveau som i Norge og Sverige.

Danskerne og finnerne udviser mest selvstændighed i Norden, når det gælder investeringsrådgivning. 15% af danskerne og 16% af finnerne mod 24% af svenskerne og 21% af nordmændene mener, at muligheden for at få investeringsrådgivning er det vigtigste ved valg af bank.

Hvad, synes du, er vigtigst ved valg af bank i dag?



"Det er interessant at se, at det vigtigste for de nordiske forbrugere ved valg af bank er gode vilkår, nærvær på nettet og god personlig service – ikke at de har en mustensbank nede på hjørnet. Samtidig passer det fint med billedet af danskerne, at man er meget skeptisk til bankernes investeringsrådgivning. Mange har brændt fingrene efter tvivlsomme råd, og tilliden til gammelbankerne er lav på dette punkt", siger Max Gandrup, landechef for Nordnet i Danmark.

Der er ingen stor forskel på, hvad de forskellige generationer i Danmark lægger vægt på, når det gælder valg af bank. Den eneste undtagelse er, at den yngre generation (under 35 år gamle) lægger væsentlig mere vægt på enkelhed end de ældre generationer (46% mod gennemsnitligt ca. 33% i de øvrige aldersgrupper).

"Man gør som bank klogt i at lytte efter, hvad de yngre brugere efterspørger, og trenden med apper og mobile løsninger handler grundlæggende om, at det skal være nemt at bruge sin bank, og den skal altid være tilgængelig. Her forventer de yngre generationer med rette at bankerne faktisk gør sig umage, og laver gode, brugervenlige produkter", siger Max Gandrup, landechef for Nordnet i Danmark.

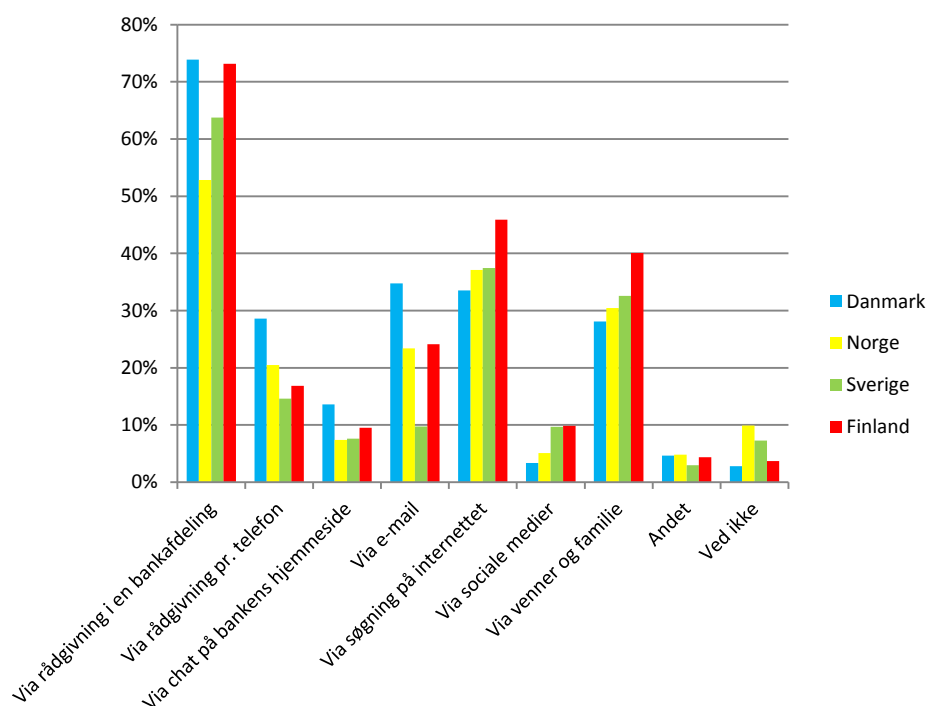
Råd og vejledning om privatøkonomi og opsparing

Spørger man danskerne, hvor de tror de i fremtiden vil søge råd og vejledning om privatøkonomi og opsparing, kommer bankkontoret til gengæld ind på en klar førsteplads (75%). Samtidig er danskerne det folk i Norden, som er mest positiv til rådgivning via e-mail (35%), telefon (29%) eller chat på hjemmesiden (14%).

Danskerne er mere lunkne over for at skulle søge råd via venner og familie eller sociale medier end de øvrige nordiske folk. Godt en tredjedel af danskerne vil i fremtiden bruge søgninger på internettet til at finde information om privatøkonomi og opsparing, hvilket er den laveste andel i Norden.

"Danskerne er meget åbne over for at bruge nye elektroniske kanaler til kontakt med banken, men det er stadig vigtigt for danskerne, at der sidder en bankansat i den anden ende. Danskerne har ikke helt samme tro på, at de selv kan finde den information, de har brug for, via nettet. Men i takt med at mulighederne for hjælp på nettet bliver større, er jeg sikker på, at man vil se en stigende trend herhjemme på dette område", siger Max Gandrup, landechef for Nordnet i Danmark.

Hvordan vil du i fremtiden hovedsageligt søge råd og vejledning om din privatøkonomi og din opsparing?



Når det gælder de yngre generationer, er den gruppe som er mest positiv over for at kommunikere med sin bank via chat (18%) og e-mail (44%).

"Det viser, at den åbenhed over for elektroniske kanaler, som vi ser hos danskerne generelt, vil blive endnu stærkere i fremtiden," siger Max Gandrup, landechef for Nordnet i Danmark.

Tjenester og produkter i fremtidens bank

Spørger man danskerne, skal fremtidens bank tilbyde tjenester og produkter i mobilen (23%) og gennem forskellige former for apper (17%). På dette punkt har danskerne nogenlunde samme forventninger som deres nordiske broderfolk.

Til gengæld er danskerne mest skeptiske i Norden til at banken i fremtiden skal tilbyde café (3%), VIP-ydelser som bonuspoint på flyet (9%) og fælles løsninger med el- eller mobiloperatører (5%).

På spørgsmålet om hvorvidt banken skal give sine kunder fordelagtige tilbud ved at samarbejde med andre aktører, mener hele 56% af danskerne, at banken skal holde sig helt fra alt, som ikke handler om bankvirksomhed.

Ser man på de øvrige nordiske lande får man et helt andet billede. Eksempelvis synes 28% af nordmændene, at banken burde sørge for rabat på el, og 22% af svenskerne vil gerne have bankens hjælp til at få mobilregningen ned. Også når det gælder forsikringer, dvs. produkter som de fleste større banker i alle nordiske lande tilbyder, ser man en større skepsis hos danskerne (23% mod 40-44% i det øvrige Norden).

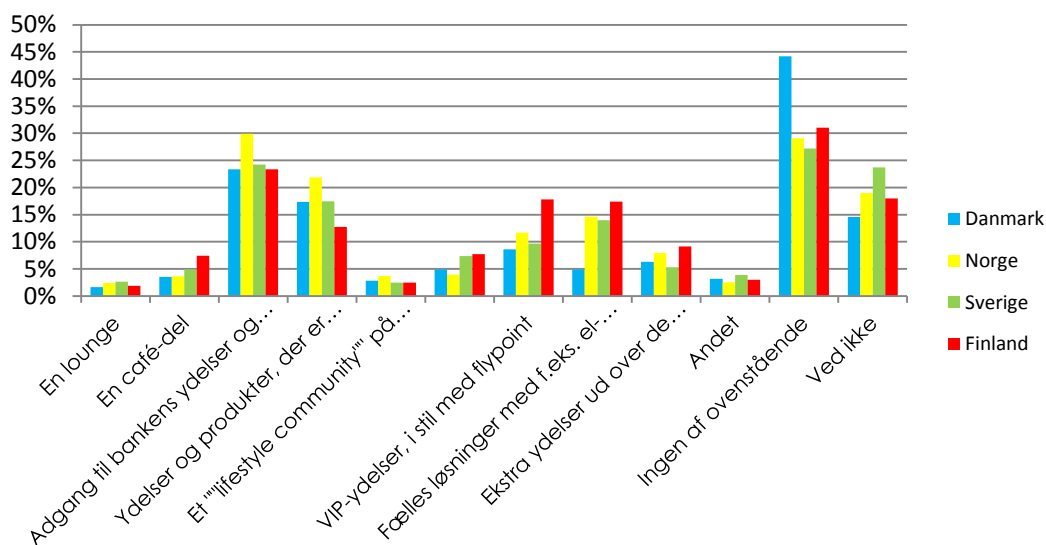
"Der er generelt en trend i hele Norden, hvor kunderne efterspørger apper og mobile løsninger, altså moderne løsninger, som gør livet lidt nemmere. Men når vi går uden for de traditionelle områder for, hvad en bank tilbyder, er danskerne grundlæggende konservative.

Banken skal koncentrere sig om at tilbyde gode løsninger, som har med privatøkonomien at gøre", siger Max Gandrup, landechef for Nordnet i Danmark.

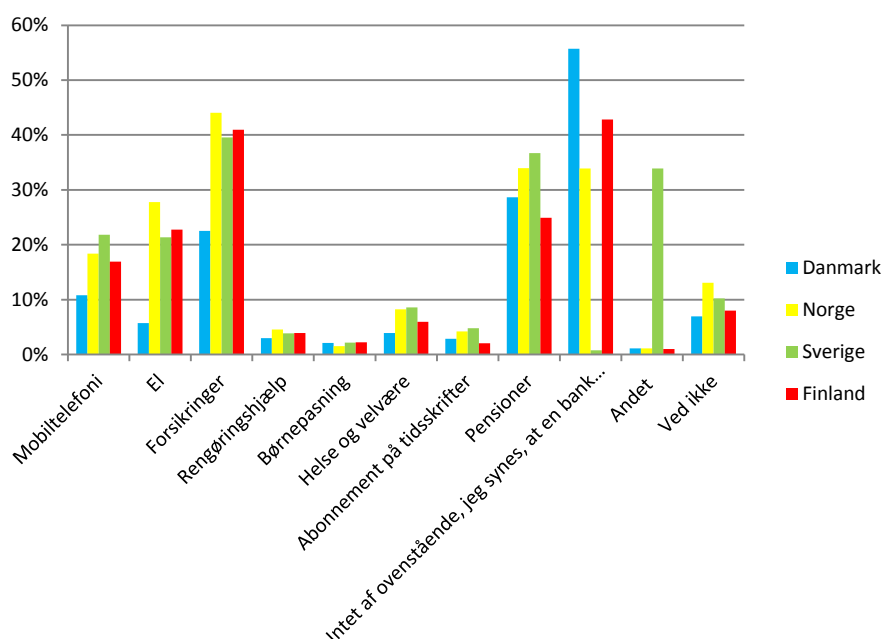
Når det gælder den yngre generation i Danmark, ser man en endnu større ønske om at banken skal tilbyde sine tjenester via mobilen og apper (hhv. 38% og 27%), og selvom man ikke er oppe på samme niveauer som i resten af Norden, mener en større del af de unge danskere at banken burde tilbyde eksempelvis mobiltelefoni (15%) og forsikringer (33%) gennem samarbejder.

"Jo yngre man er, desto mere åben er man over for, hvad bankens rolle skal være. Der er dog stadig en klar grænse. Den yngre generation køber generelt ikke tanker om café, lounges eller lignende," siger Max Gandrup, landechef for Nordnet i Danmark.

Kunne du tænke dig, at fremtidens bank tilbød noget af følgende?



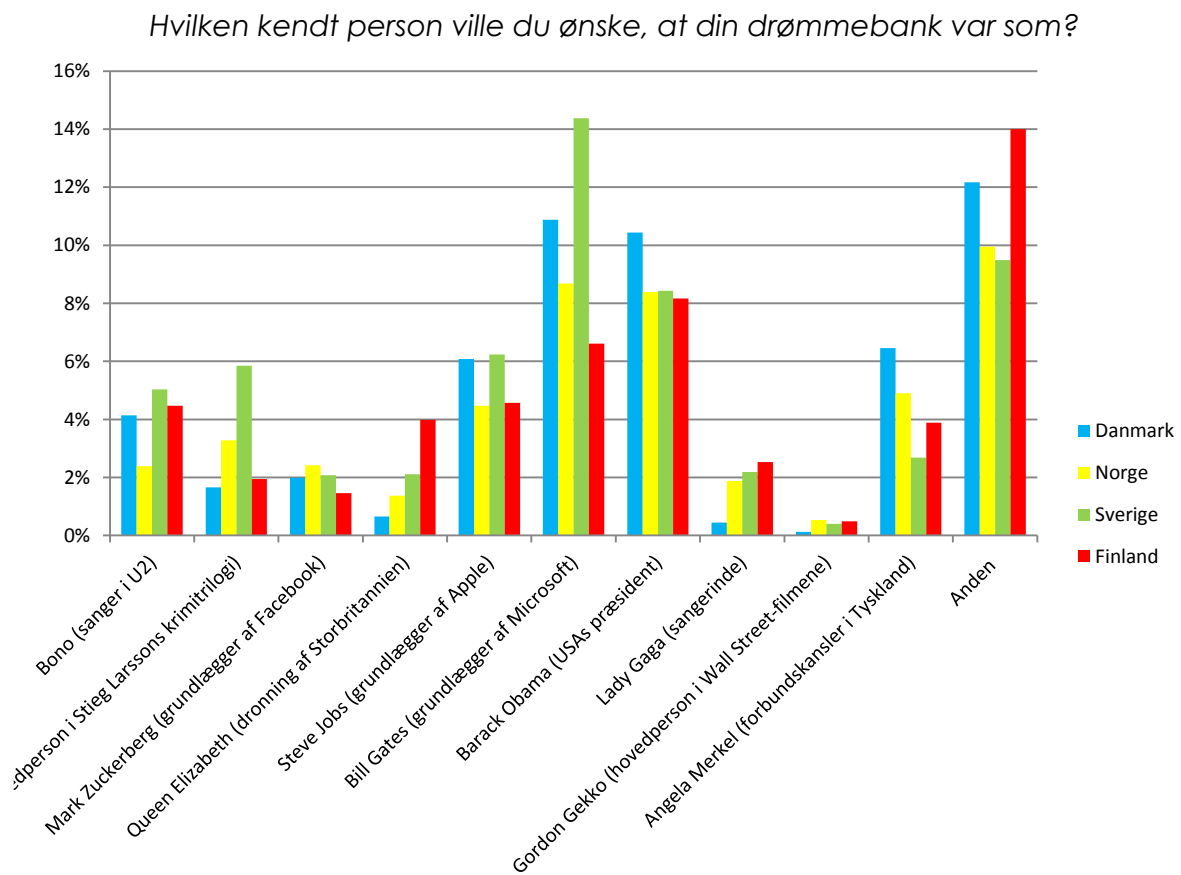
Synes du, at din fremtidige bank burde give sine kunder attraktive tilbud ved at samarbejde med aktører inden for et eller flere af følgende områder?



Hvis din bank var en...

En måde at sammenfatte synet på, hvordan en virksomhed opleves af dens kunder, er at tage udgangspunkt i kendte personer med markante profiler. På spørgsmålet "hvilken kendt person, ville du ønske din drømmebank var som", valgte flest danskere Bill Gates (11%) og Barack Obama (10%). Gordon Gekko, den fiktive hovedperson i filmen Wall Street, var den mindst populære i samtlige lande. I Sverige ville 6% have en bank med Lisbeth Salanders personlighed.

"Selvom mange måske har været fascineret af den oversmarte børsmæglerstype som en Gordon Gekko-karakter repræsenterer, har så godt som ingen lyst til at blive kunde hos en bank, som bygger på den form for værdier. Derimod tiltrækkes både danskere og de øvrige nordiske folk af en personlighed, som kan beskrives som grundlæggende tryk og forudsigelig, men med en moderne kant", siger Max Gandrup, landechef for Nordnet i Danmark.



Blandt yngre danskere, ser man dog et lidt andet mønster. Her ville flest ønske at deres bank havde en personlighed som Barack Obama eller Apples direktør Steve Jobs i toppen (12% for begge), og derefter kommer Bill Gates og forsangeren i U2, Bono (6% for begge).

"Den yngre generation vælger formentlig appledirektøren Steve Jobs, fordi de associerer ham med en brugervenlig attitude og et gennemtænkt, nyskabende design. Samtidig er den yngre generation nok mere opmærksom på, at Bono ikke bare er forsanger i en rockgruppe, men også en forkæmper for menneskerettigheder og høj miljøbevidsthed. Det understreger, at man som bank i fremtiden ikke bare kan nøjes med at fokusere på bundlinjen", siger Max Gandrup.

Om undersøgelsen:

Undersøgelsen er gennemført af Novus på vegne af Nordnet. Den bygger på 4000 interview med danskere, nordmænd, svenskere og finner i perioden 24. februar – 10. marts 2011.

Nordnet Bank AB er internetbank med fokus på investering og opsparing. Nordnet har mere end 300.000 brugere i hele Norden og er i de sidste tre år i træk blevet kåret til Årets Bank/Børsmægler af Dansk Aktionærforening.

For yderligere information, kontakt venligst

Max Gandrup, Landechef for Nordnet i Danmark

Mobil: +46 709 89 00 71

Mail: max.gandrup@nordnet.dk