



Digital Finance

PREVIEW

w Wilke

FW INSIGHT

Digital Finans 2022

FWINSIGHT

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

Kontakt vores salgsafdeling på tlf.: 7171 7436 eller finanswatch@infowatch.dk

Det indeholder rapporten

Her kan du læse mere om, hvad rapporten Digital Finans 2022 indeholder.

Forord

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

Metode

Udførlig beskrivelse af metoden bag årets digitale finansvirksomhed.

Overordnede resultater:

Pensionsselskaber

Rangeringer af de største pensionsselskaber. 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:

Store pengeinstitutter

Rangeringer af de største pengeinstitutter. Se detaljerede rangeringer af de bedste digitale kundeløsninger og 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.

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 fordelt på aldersgrupper

Hvordan anvender danskere i forskellige aldersgrupper finansvirksomhedernes digitale løsninger.

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.

SEKTION 1

Forord

Velkommen til Digital Finans 2022. Dette er syvende udgave af rapporten, der indeholder den største kortlægning af den digitale transformation i den danske finanssektor. Digital Finans 2022 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 pensionsselskaber.

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 7.000 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 rapporten data om, hvordan forskellige aldersgruppers brug af finansvirksomhedernes digitale løsninger varierer 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



Jakob Fiellau
CEO
Wilke



METODE

Analysen 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.

METODE

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 7.363 interview med kunder i de udvalgte pengeinstitutter, forsikringsselskaber og pensionsselskaber. Undersøgelsen er gennemført i perioden 12. maj til 17. juni 2022, 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 pensionsselskaber. 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	Pensionsselskaber
Arbejdernes Landsbank	Danske Andelskassers Bank	Alm. Brand	AkademikerPension
Danske Bank	Djurslands Bank	Codan	AP Pension
Handelsbanken	Fynske Bank	GF Forsikring	Danica Pension
Jyske Bank	Lån & Spar Bank	Gjensidige Forsikring	Industriens Pension
Nordea	Middelfart Sparekasse	If	Lærernes Pension
Nykredit Bank	Sparekassen Danmark	Købstædernes Forsikring	P+
Ringkjøbing Landbobank	Sparekassen Kronjylland	LB Forsikring	PBU
Spar Nord Bank	Sparekassen Sjælland-Fyn	Sønderjysk Forsikring	PenSam
Sydbank	Sparekassen Thy	Topdanmark	PensionDanmark
	Vestjysk Bank	Tryg	PFA Pension
			PKA
			Sampension
			Topdanmark
			Velliv

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

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

FW INSIGHT 2022

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.

I 2022 får du følgende med i dit FW Insight-abonnement:

MAJ 2022

FREMTIDENS FINANS 2022 / rapport

BESKRIVELSE: Danskernes holdning til finansvirksomhedernes brug af kundedata, investering og bæredygtighed. FinansWatch og analysevirksomheden Wilke undersøger danskernes oplevelse af fremtidens finans sektor. Resultaterne analyseres og præsenteres i en rapport.

JUNI 2022

ÅRETS FINANSVIRKSOMHED 2022

/ rapport, konference og kåring

BESKRIVELSE: Vi analyserer og vurderer finansvirksomhedernes nøgletal fra 2021 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 juni, hvor der desuden er oplæg fra en række nøglefigurer i den finansielle sektor.

Ud over rapporten får du som INSIGHT-ABONNENT:

Tre gratis billetter til konferencen + 25 pct. rabat på de efterfølgende billetter.

OKTOBER 2022

DIGITAL FINANS 2022 / rapport

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

NOVEMBER 2022

FINANSIMAGE 2022 / 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 2023

MEDARBEJDERIMAGE 2022 / 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.



DIGITAL FINANS 2022