

P R E V I E W

2024

FREMTIDENS FINANS

Indhold

4

SEKTION 1**Forord**

6

SEKTION 2**Metode**

8

SEKTION 3**Danskernes holdning til kunstig
intelligens i finanssektoren**

18

SEKTION 4**Bankernes anvendelse af kundedata**

29

SEKTION 5**Forsikringsselskabernes anvendelse af kundedata**

41

SEKTION 6**Pensionsselskabernes anvendelse af kundedata**

54

SEKTION 7**Sammenligning af danskernes holdning til bankernes, forsikrings-
selskabernes og pensionsselskabernes anvendelse af kundedata**

60

SEKTION 8**Finansvirksomhedernes priser**

Velkommen til Fremtidens Finans 2024

Velkommen til Fremtidens Finans 2024. Dette er den fjerde udgave af rapporten, der er udgivet i et samarbejde mellem FinansWatch og Wilke. Fremtidens Finans 2024 er en undersøgelse af danskernes oplevelse af fremtidens finanssektor.

Undersøgelsen er baseret på en rundspørge med besvarelser fra godt 1.500 repræsentativt udvalgte danskere. Undersøgelsen fokuserer på danskernes holdning til en række aktuelle temaer i finanssektoren: brug af kunstig intelligens i finanssektoren, finansvirksomhedernes anvendelse af kundedata samt finansvirksomhedernes priser.

Rapporten indeholder detaljerede resultater fra undersøgelsen om danskernes holdning til finansvirksomhedernes anvendelse af egne kundedata og data fra andre kilder samt om danskernes tillid til finansvirksomhedernes behandling af kundedata. Der er mulighed for at sammenligne resultaterne for de tre virksomhedstyper: banker, forsikringsselskaber og pensionsselskaber.

Derudover sætter rapporten tal på danskernes holdning til finansvirksomhedernes anvendelse af kunstig intelligens og danskernes viden om kunstig intelligens.

Sammen med rapporten følger en excel-fil med alle baggrundsdata fra undersøgelsen med kryds på respondenternes køn, alder, region og husstandsindkomst.

Fremtidens Finans 2024 er en del af FinansWatches videntilbud, FW Insight, der indeholder en række undersøgelser af forretningskritiske spørgsmål i den finansielle sektor. Læs mere om FW Insight bagerst i rapporten.

God læselyst.



JENS RUSKOV
Chefanalytiker,
Watch Medier



CHRISTIAN HELM
Senior Client Consultant,
Wilke

Metode

Analysen er foretaget af Wilke. Den er gennemført i perioden 8. til 19. marts 2024. Analysen er baseret på svar fra 1.669 repræsentativt udvalgte danskere i alderen 18 år og derover.

Respondenterne har besvaret en lang række af spørgsmål om deres oplevelse af fremtidens finanssektor.

Spørgsmålene dækker følgende emner:

- Danskernes holdning til kunstig intelligens i finanssektoren
- Anvendelse af kundedata blandt
 - Banker
 - Forsikringsselskaber
 - Pensionselskaber
- Finansvirksomhedernes priser

Vil du høre mere om
FWINSIGHT ?

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

Det indeholder rapporten

Her kan du læse mere om, hvad rapporten
Fremtidens Finans 2024 indeholder.

Metode

Udførlig beskrivelse af metoden bag undersøgelsen.

Danskernes holdning til kunstig intelligens i finanssektoren

Danskernes viden om kunstig intelligens samt deres holdning til brug af kunstig intelligens i hhv. banker, forsikringsselskaber og pensionsselskaber.

Bankernes anvendelse af kundedata

Detaljerede resultater af den del af undersøgelsen, der handler om danskernes holdning til bankernes anvendelse af kundedata. Fokus på blandt andet:

- Bankernes anvendelse af egne data
- Bankernes anvendelse af data fra andre kilder
- Kontakt med bankerne
- Tillid til bankernes behandling af kundedata
- Sammenligning med data fra 2022

Forsikringsselskabernes anvendelse af kundedata

Detaljerede resultater af den del af undersøgelsen, der handler om danskernes holdning til forsikringsselskabernes anvendelse af kundedata. Fokus på blandt andet:

- Forsikringsselskabernes anvendelse af egne data
- Forsikringsselskabernes anvendelse af data fra andre kilder
- Kontakt med forsikringsselskaberne
- Tillid til forsikringsselskabernes behandling af kundedata
- Sammenligning med data fra 2022

Pensionsselskabernes anvendelse af kundedata

Detaljerede resultater af den del af undersøgelsen, der handler om danskernes holdning til pensionsselskabernes anvendelse af kundedata. Fokus på blandt andet:

- Pensionsselskabernes anvendelse af egne data
- Pensionsselskabernes anvendelse af data fra andre kilder
- Kontakt med pensionsselskaberne
- Tillid til pensionsselskabernes behandling af kundedata
- Sammenligning med data fra 2022

Sammenligning af danskernes holdning til de tre virksomhedstyper

Sammenligning af resultaterne for banker, forsikringsselskaber og pensionsselskaber:

- Finansvirksomhedernes anvendelse af kundedata
- Tillid til finansvirksomhedernes behandling af kundedata

Finansvirksomhedernes priser

Resultater af den del af undersøgelsen, der handler om danskernes holdning til finansvirksomhedernes priser. Fokus på oplevede prisændringer og gennemskuellighed af priser og omkostninger blandt:

- Bankkunder
- Forsikringskunder
- Pensionskunder

EN DEL AF WATCH MEDIER

FWINSIGHT

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.

**Vil du høre mere
om FWINSIGHT?**

Kontakt vores salgsafdeling

tlf.: **7174 0904**

finanswatch@infowatch.dk

I 2024 får du følgende med i dit FW Insight-abonnement:

MAJ 2024

Fremtidens Finans / rapport

BESKRIVELSE: Danskernes holdning til brugen af kunstig intelligens i finanssektoren, digitalisering de nye kundeforhold samt finanssektorens priser. FinansWatch og analysevirksomheden Wilke undersøger danskernes ønsker til fremtidens finanssektor. Resultaterne analyseres og præsenteres i en rapport.

JUNI 2024

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 2024

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 2024

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 2025

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 2025 offentliggøres primo 2025
- Vi tager forbehold for, at konferencer kan blive aflyst

