

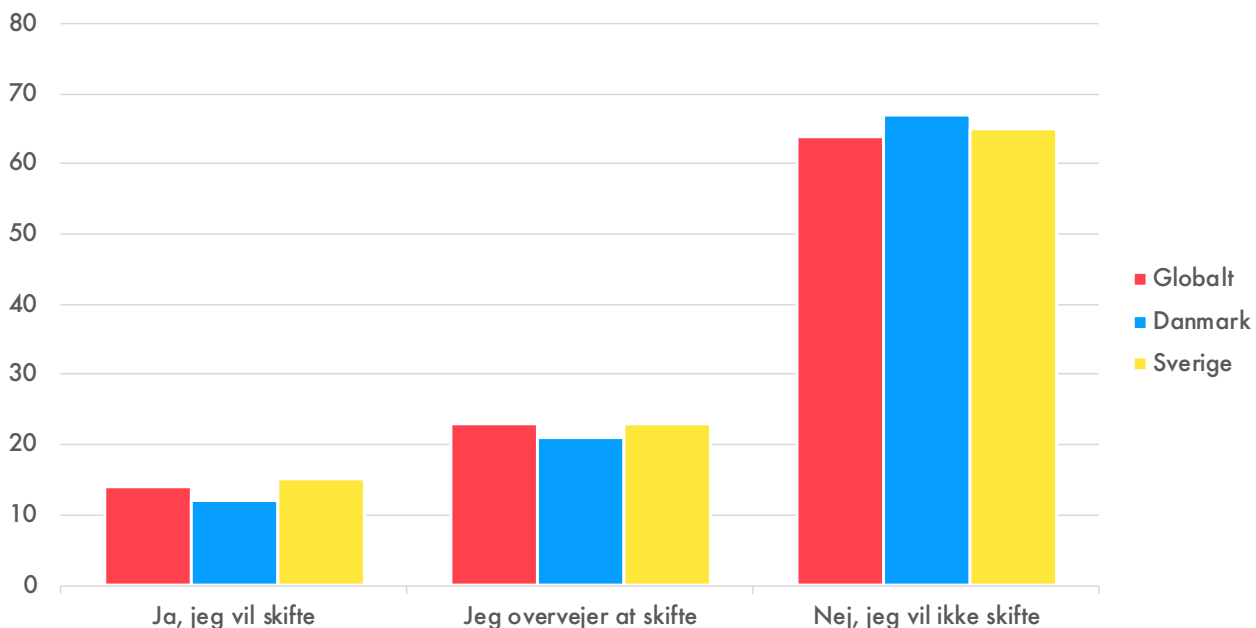


Hver tredje dansker overvejer at skifte bank

Publicis Sapients seneste udgave af undersøgelsen Digital Life Index viser, at en tredjedel af danskerne ikke er tilfredse med deres bank, og at mange allerede har besluttet sig for at skifte bank eller kunne tænke sig at skifte til en udelukkende digital bank. Hvad skyldes det?

Ifølge Publicis Sapients administrerende direktør Peter Ekdahl lokker de digitale banker med konkurrencemæssigt attraktive tilbud og en bedre digital oplevelse. ”Men traditionelle banker kan hvile på tillid og historiske relationer, mens de videreudvikler deres digitale tilbud.”

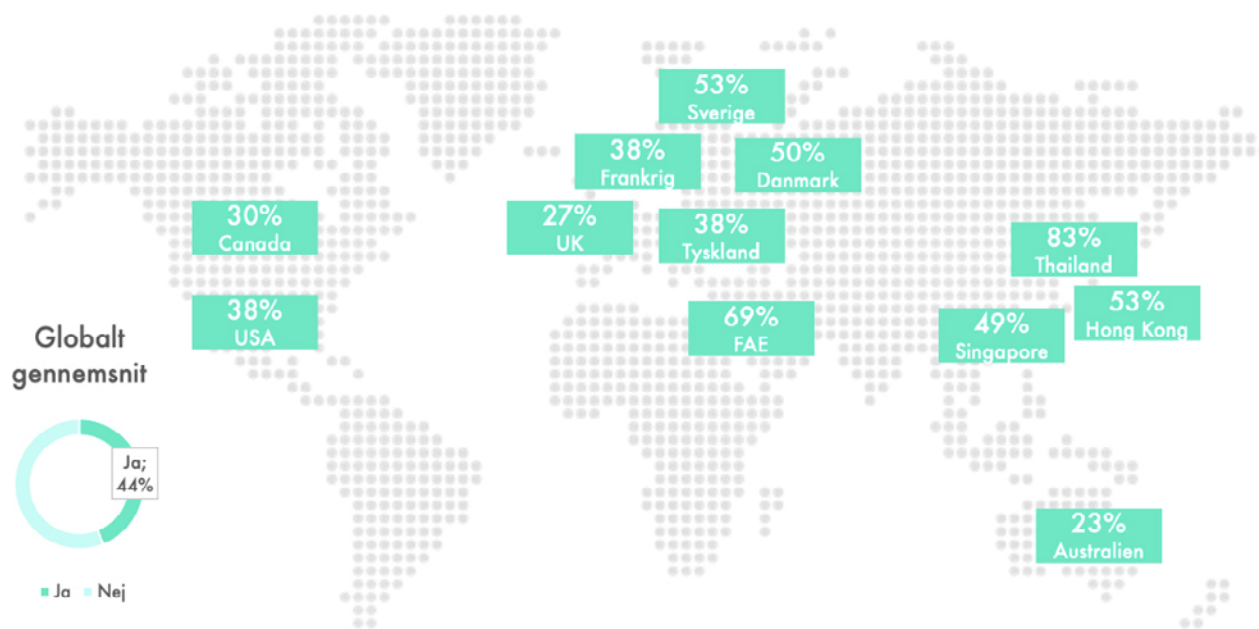
Vil du skifte bank næste år?



NEW YORK, 10 November 2021 – Den seneste udgave af Publicis Sapients undersøgelse Digital Life Index viser, at 12% af danskerne har besluttet sig for at skifte bank i det kommende år, og at 21% overvejer at gøre det. Samtidig viser undersøgelsen også, at halvdelen af danskerne har en konto i en bank, der kun tilbyder onlineservices – det er en betydelig større andel end i de store europæiske lande (Storbritannien 27 %, både Frankrig og Tyskland 38%) og også højere end det globale gennemsnit på 44%. Af de danskere, som endnu ikke har en konto i en helt digital bank, overvejer næsten en fjerdedel at åbne en konto i fremtiden.

Resultaterne indikerer ifølge Peter Ekdahl, administrerende direktør i Publicis Sapient, at de traditionelle banker står over for en udfordring: ”Når mange danskere åbner en konto og flytter dele af deres finansielle affærer til digitale konkurrenter, mens de stadig har dele af deres penge hos de traditionelle banker, risikerer man at udhule kunderelationen og bankernes forretning uden at opdage det, før det er for sent.”

Har du en konto i en bank, der udelukkende er digital?



Hovedårsagerne til at danskerne skifter (eller ikke skifter) til en helt digitale bank

De største årsager til at åbne en konto i en udelukkende digital bank er de konkurrencedygtige priser (42%), en mere personlig oplevelse (26%) og bekvemme online/mobile oplevelser (32%). Af danskerne der ikke har en konto i en digital bank, svarer 36 %, at de vil have adgang til en fysisk bank, mens hele 43% foretrækker en etableret bank, og ifølge Peter Ekdahl skaber dette en mulighed for de traditionelle banker: ”Traditionelle banker kan bero sig på tillidsbånd og historiske relationer, mens de videreudvikler deres digitale tilbud.”

36 % af danskerne svarede, at de havde behov for adgang til en fysisk bank. Kun 14 % af vores naboer i Sverige er enige.

– Digital Life Index 2021, Publicis Sapient

Sådan kommunikerer danskerne med deres banker

Bare 16% af danskerne svarer, at størstedelen af deres kontakt med banken foregår fysisk, og 78% interagerer med banken online – via en app (40%) eller en hjemmeside (38%). Peter Ekdahl ser muligheder for at udnytte nye teknologier bedre for at tilfredsstille kundernes behov: ”Indtil nu har bankerne ikke kunne tilbyde chat- og talefunktioner, der tilfredser kundernes behov. Mindre end 25% af kunderne er tilfredse med talefunktionen, og 42% er tilfredse med onlinechatten, hvilket kan sammenlignes med de næsten 70%, der er tilfredse med at anvende mobilapps og hjemmesider.

”Vi kan se, at det stadig er vigtigt at have et tillidsbånd og en historisk relation til sin bank, hvilket er en fordel for de traditionelle banker. Dog kan de helt digitale banker lokke med mere konkurrencedygtige priser på grund af deres skalerbare teknologi og med en bedre digital oplevelse.”

– Peter Ekdahl, vd for Publicis Sapient

Om studiet

Digital Life Index er et kontinuerligt forskningsinitiativ bestilt af Publicis Sapient for at forstå forbrugernes holdninger, adfærd og perspektiver i forhold til digitale tjenester i forskellige brancher. Dette års version fokuserer på detail-, sundheds og finansielle tjenester. Undersøgelsen blev gennemført i maj og juni 2021 med 9.300 deltagere på 12 markeder.

For mere information: thedigitallifeindex.publicissapient.com

Om Publicis Sapient

Publicis Sapient samarbejder med globale organisationer for at hjælpe dem med at skabe og fastholde en konkurrencefordel i en stadig mere digital verden. Publicis Sapient er omdrejningspunktet for Publicis Group for digital forretningstransformation med 20.000 ansatte og over 50 kontorer verden over.

publicissapient.com

###

Kontakt

Pernille Buch, pb@ehrenbergsoerensen.com, 0045 31 77 26 15

Karin Liljeqvist, karin.liljeqvist@publicissapient.com, 070 941 2649