

The
Digital Life
Index

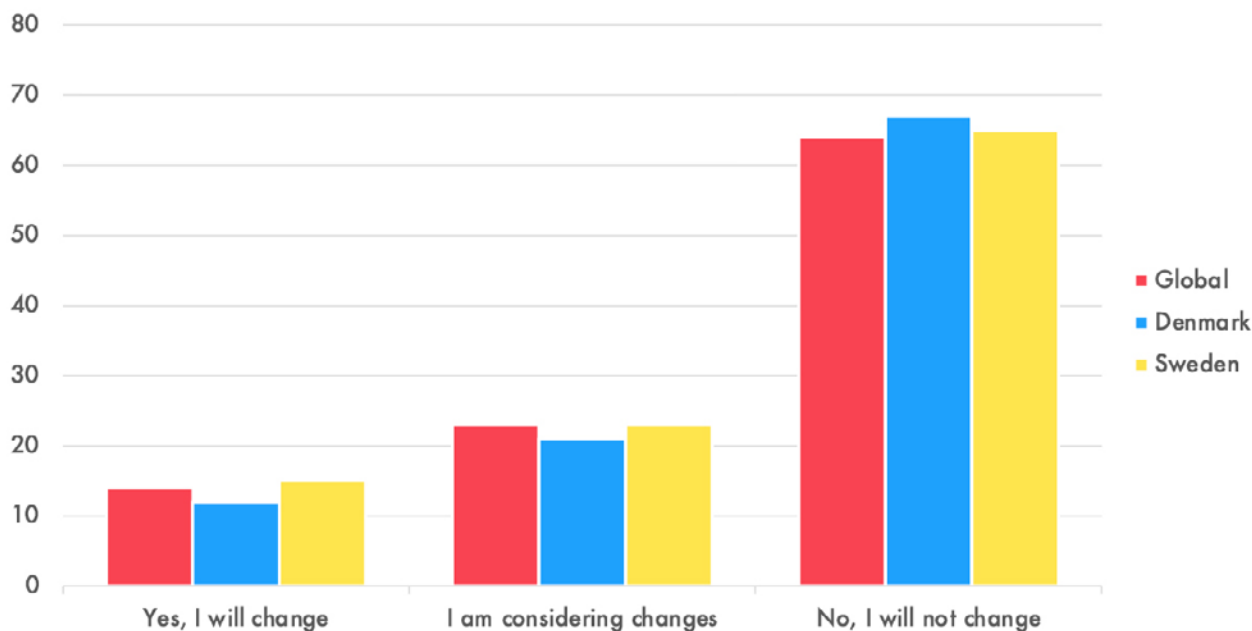


38 % av svenskarna funderar på att byta bank

Publicis Sapients senaste Digital Life Index visar att över en tredjedel av svenskarna är missnöjda med sin bank och många har redan bytt eller kan tänka sig byta till en helt digital bank. Vad beror det på?

Enligt Publicis Sapients vd Peter Ekdahl lockar digitala banker med ett konkurrensmässigt attraktivt erbjudande och bättre digital upplevelse. ”Men traditionella banker kan bygga på förtroende och historiska relationer medan de vidareutvecklar sitt digitala erbjudande.”

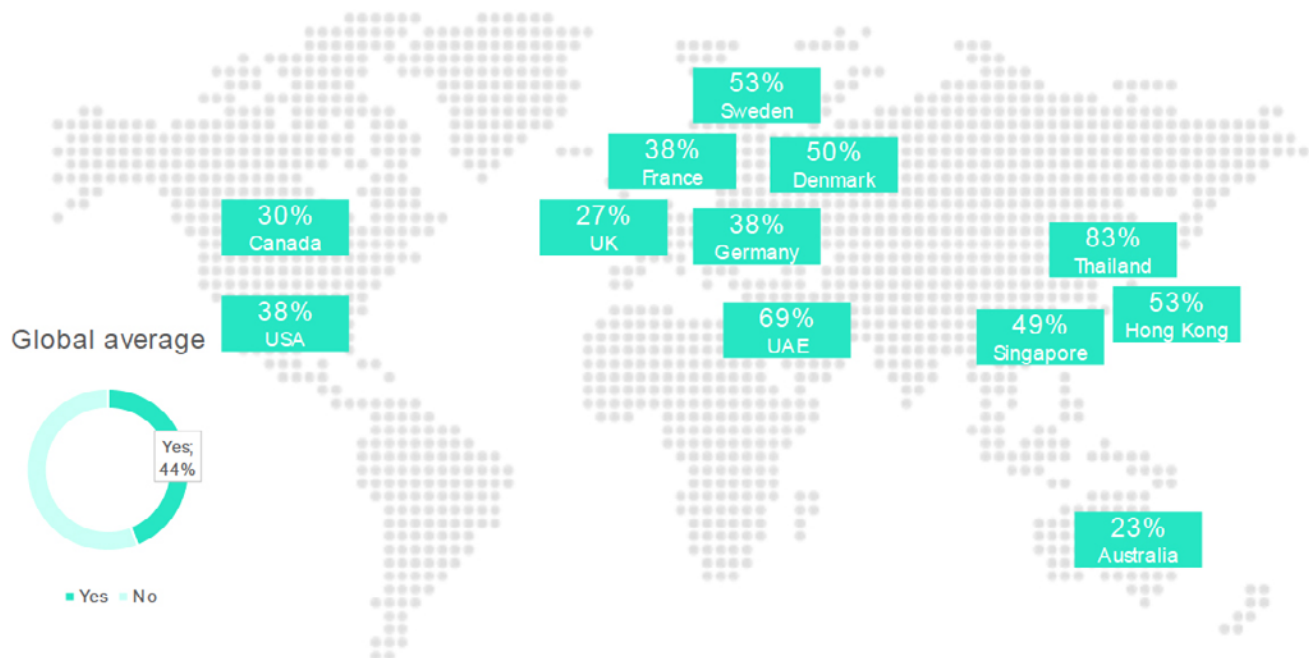
Will you change banks in the next year?



STOCKHOLM, 10 november 2021 – Enligt Publicis Sapients senaste Digital Life Index har 15 % av svenskarna bestämt sig för att byta bank under det kommande året och 23 % överväger att göra det. Samtidigt visade studien att 53 % av alla svenskar har ett konto i en bank som endast erbjuder onlinetjänster – en betydligt större andel än i de stora europeiska länderna (Storbritannien 27 %, Frankrike och Tyskland båda 38 %) och större än det globala genomsnittet på 44 %. Av de svenskarna som inte har något konto i en helt digital bank funderar nästan en fjärdedel på att öppna ett sådant i framtiden.

För Peter Ekdahl, vd för Publicis Sapient, innebär dessa båda resultat i kombination en utmaning för de traditionella bankerna: ”När många svenskar öppnar konton hos och flyttar affärer till digitala utmanare men fortfarande har en del av sina pengar hos en traditionell bank riskerar denna att kundrelationen och lönsamheten successivt urholkas och att man inte agerar på detta förrän det är för sent.”

Do you currently have a bank account with a digital-only bank?



De främsta skälen till att svenskar byter (eller inte byter) till en helt digital bank

Det viktigaste skälet till att ha ett konto i en helt digital bank är konkurrenskraftiga priser (33 %), bättre incitament för att bli kund (26 %) samt bättre förmåner (23 %). Av de svenskarna som inte har något konto i en helt digital bank vill bara 14 % ha tillgång till fysiska kontor. Men 34 % föredrar en etablerad bank. Enligt Peter Ekdahl är detta en möjlighet: ”Traditionella banker kan bygga på förtroende och historiska relationer medan de vidareutvecklar sitt digitala erbjudande.”

Endast 14 % av svenskarna sade sig behöva tillgång till fysiska bankkontor (jämfört med 24 % globalt).

– Digital Life Index 2021, Publicis Sapient

Så kommunicerar svenskarna med sina banker

Endast 12 % av svenskarna säger att huvuddelen av deras kontakter med banken sker personligen, och 85 % sköter de flesta av sina bankärenden online – via en app (50 %) eller en webbplats (35 %). Peter Ekdahl ser utrymme för en bättre användning av ny teknologi i kundgränssnittet: ”Hittills har bankerna inte lyckats erbjuda chatt- och rösttjänster som uppfyller kundernas behov. Mindre än 20 % av kunderna är nöjda med sin upplevelse av rösttjänsten och lite över 40 % är nöjda med onlinechatten, vilket kan jämföras med nästan 70 % nöjda användare för mobilappar och webbplatser.”

”Vi kan se att det fortfarande är viktigt med förtroende och en historisk relation till sin bank vilket är en styrka för de traditionella bankerna. Men helt digitala banker kan locka med mer konkurrenskraftiga priser tack vare skalbar teknik och en bättre digital upplevelse.”

– Peter Ekdahl, vd för Publicis Sapient

Om studien

Digital Life Index är ett kontinuerligt forskningsinitiativ som görs på uppdrag av Publicis Sapient för att förstå konsumenternas attityder, beteenden och perspektiv i samband med digitala tjänster inom olika branscher. Årets version är inriktad på detaljhandel, hälsa och finansiella tjänster. Undersökningen genomfördes i maj och juni 2021 med 9 300 deltagare på 12 marknader, varav 700 från Sverige.

Mer information: thedigitallifeindex.publicissapient.com

Om Publicis Sapient

Publicis Sapient samarbetar med globala organisationer för att hjälpa dem skapa och behålla en konkurrensfördel i en värld som blir alltmer digital. Publicis Sapient är navet i Publicis Groupe för digital företagsomvandling med 20 000 anställda och över 50 kontor över hela världen.

publicissapient.com

###

Contact

Barbara Peters, bp@ehrenbergsoerensen.com, 072 739 4138

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