

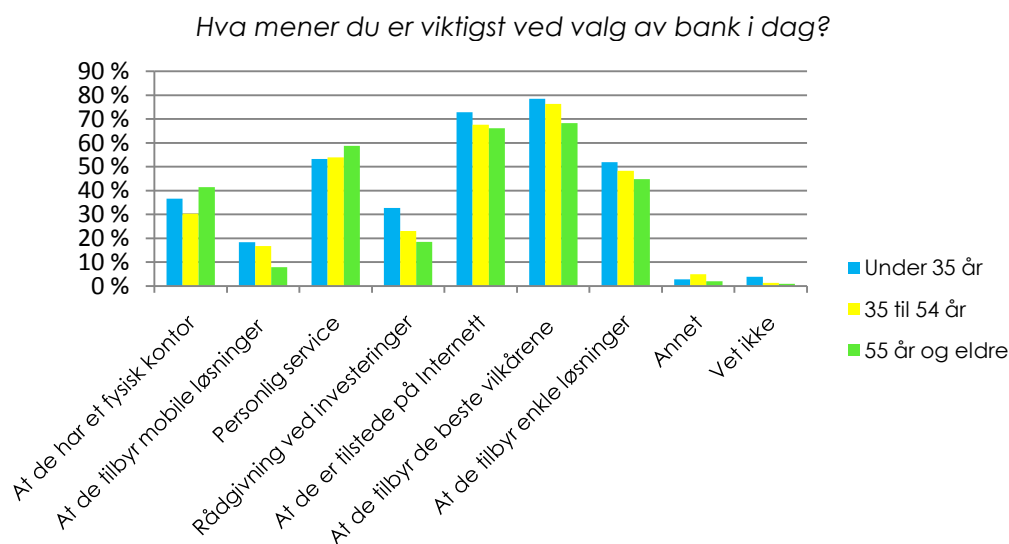
Undersøkelse, 27. mai 2011

Slik vil unge og eldre at fremtidens bank skal være.

Nettbanken Nordnet har ved hjelp av Novus spurt nordmenn i ulike aldrer spørsmål om fremtidens bank. De yngste, mellom 18 og 34 år, ser gjerne at banken tar et større helhetsansvar og tilbyr flere tjenester utover de tradisjonelle banktjenestene. Dersom banken hadde personlighet så ønsker de yngre at banken skal være som Microsoft grunder Bill Gates, mens de eldre vil at banken skal være som Barack Obama.

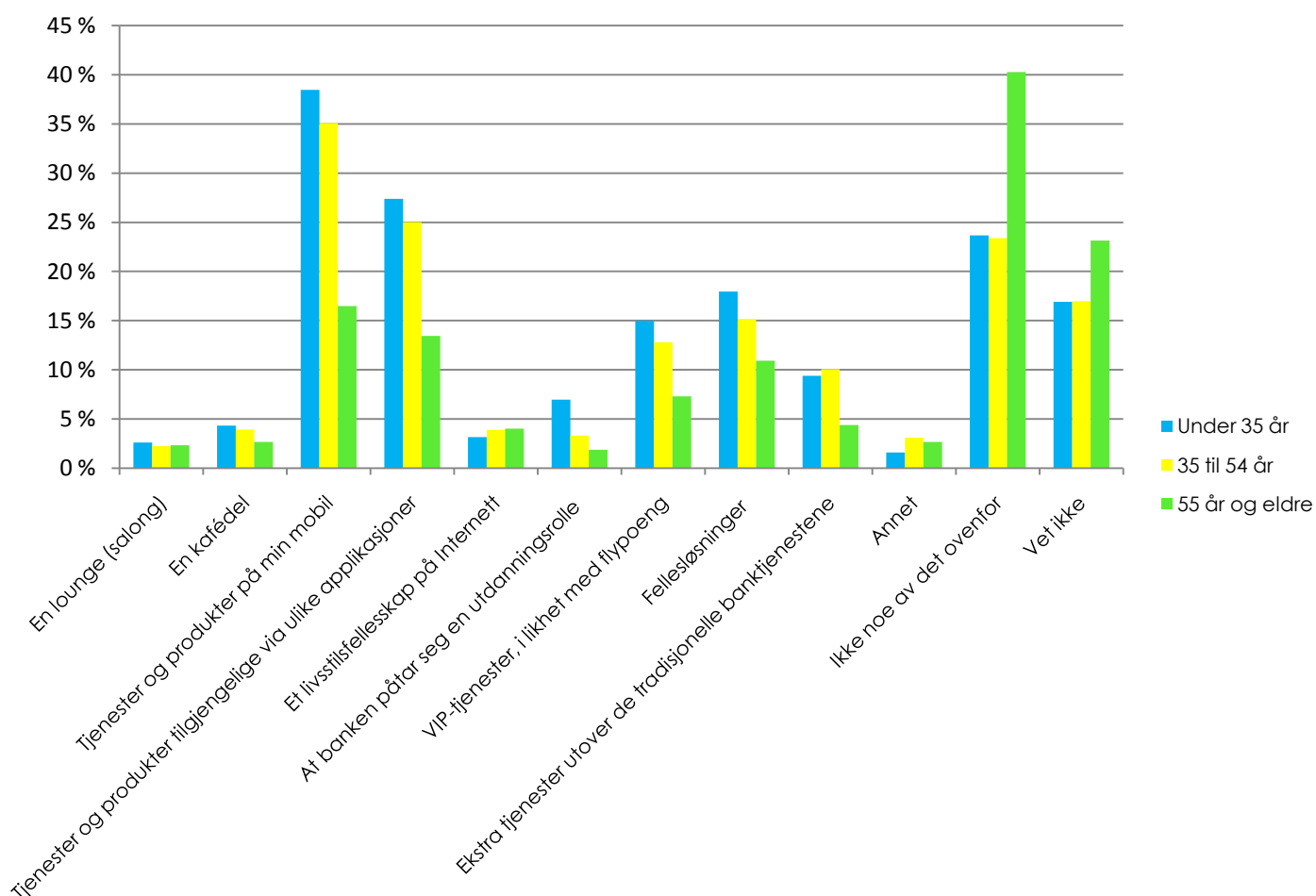
Undersøkelsen viser tydelige forskjeller i synet på banktjenester avhengig av når du er født. Yngre personer (under 34) ønsker at bankene skal tilby flere løsninger utover de tradisjonelle banktjenestene, mens de eldre gjerne vil at banken fortsatt bare skal være en bank.

På spørsmål om hva som er det viktigste kriteriet ved valg av bank mener de yngre (under 34) i betydelig større utstrekning (18 %) enn de eldre at mobile løsninger er viktige. Antallet synker til 17 % hos de mellom 35 og 54 år, mens for de som er over 55 år er tallet kun 8 %. Yngre personer etterspør også enkelhet via brukervennlige og forståelige produkter og tjenester (52 %). Alle, uansett alderskategori, har til felles at beste mulig vilkår og priser, personlig service og tilstedeværelse på internett er de viktigste kriteriene ved valg av bank i dag.



- For de yngre er tilstedeværelse på internett i kombinasjon med personlig service det viktigste. Utfordringen ligger selvfølgelig i å etablere en relasjon og kommunikasjon som er interaktiv, enkel og som bidrar til å skape tillit. Det er interessant å legge merke til at de eldre, som er vokst opp med bankkontorer og egen kontaktperson, også mener at en tilstedeværelse på nettet er viktigere enn fysiske kontor. For 20 år siden hadde nok ikke like mange svart dette, men i dag har dette blitt en hygienefaktor. I løpet av en femårsperiode vil vi sannsynligvis se samme trend når det kommer til mobile løsninger. Dette skyldes at utviklingen innenfor mobiltelefoni går veldig fort, i tillegg til at fremtidens eldre blir mer og mer fortrolig med bruk av ny teknologi, sier Anders Skar, daglig leder i Nordnet Bank.

Skulle du ønske at fremtidens bank tilbød noe av følgende?





Blant de yngre ser man et tydelig krav om at banken bør tilby løsninger, og være tilgjengelig der de ønsker det, og på deres premisser. For eksempel ønsker de at bankens produkter og tjenester skal være tilgjengelig via mobiltelefon (38 %) og gjerne i form av app'er (27 %). De ønsker også at banken samarbeider med andre leverandører og tilbyr løsninger som ikke er tradisjonelle for banken (18 %). VIP-løsninger og bonusprogrammer som premierer lojalitet (15 %) er også attraktivt blant den yngre generasjonen. Å tilby sosiale tjenester på internett, for eksempel et community/forum, samt en lounge eller kaffelignende del i tilknytning til banken er de absolutt minst viktige delene for de eldre bankkundene.

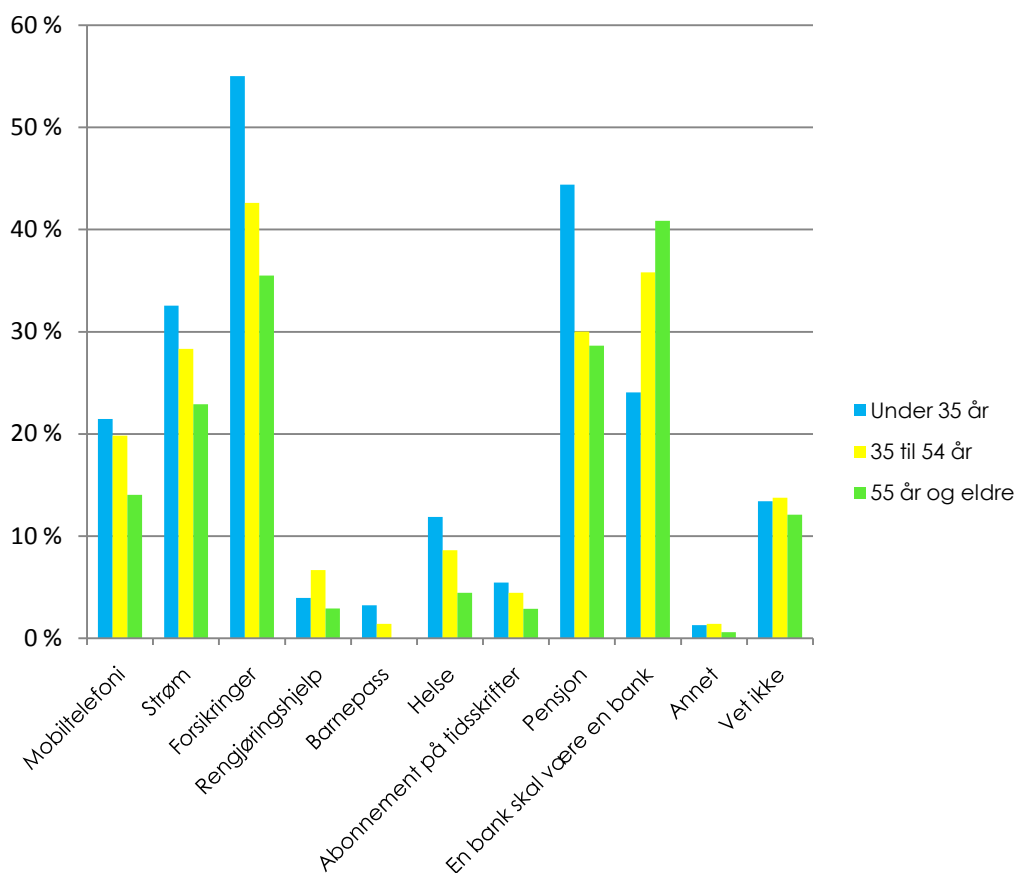
- Det er store forskjeller hos de yngre og de eldre når det kommer til valg av bank og hva man ønsker fra sin bank i fremtiden. Yngre personer som har vokst opp med internett og app's på telefonen vil at bankens skal være der på deres premisser, og at banken skal tilpasse seg dem og ikke omvendt. Et eksempel på dette er tilgjengelighet, i form av eksempelvis åpningstider, sier Anders Skar, daglig leder i Nordnet Bank.

På spørsmål om den fremtidige banken også skal tilby fordelaktige tilbud ved å samarbeide med andre aktører så etterspør de yngre dette i større grad enn de eldre. Av de yngre svarer 21 % at banken bør samarbeide med aktører innen mobiltelefoni, 33 % innen forsikring og 55 % ønsker at banken skal samarbeide med leverandører av strøm. 12 % ønsker dessuten at banken skal viderefremidle tjenester innen helse, som for eksempel treningstilbud, og 4 % ønsker hjelp til rengjøring. Blant de eldre som er over 55 år svarer 41 % at en bank bare skal være bank og ingenting annet.

- Å samarbeide med tredjeparter og ulike leverandører er bare i sin spede begynnelse, og dette er et område fylt av muligheter. Tid er en knapp ressurs, og de yngre ønsker i større grad enn de eldre at banken skal ta ansvar for områder som ligger utenfor de tradisjonelle banktjenestene. Dersom man kan slippe å forholde seg til for eksempel mobil- og strømmarkedet med alle de vilkår og leverandører som finnes så ønsker man å slippe dette. De yngre ønsker at fremtidens bank skal være i stand til å hjelpe dem med å sy sammen hele deres økonomi og tilby overgripende helhetsløsninger, sier Anders Skar, daglig leder i Nordnet Bank.



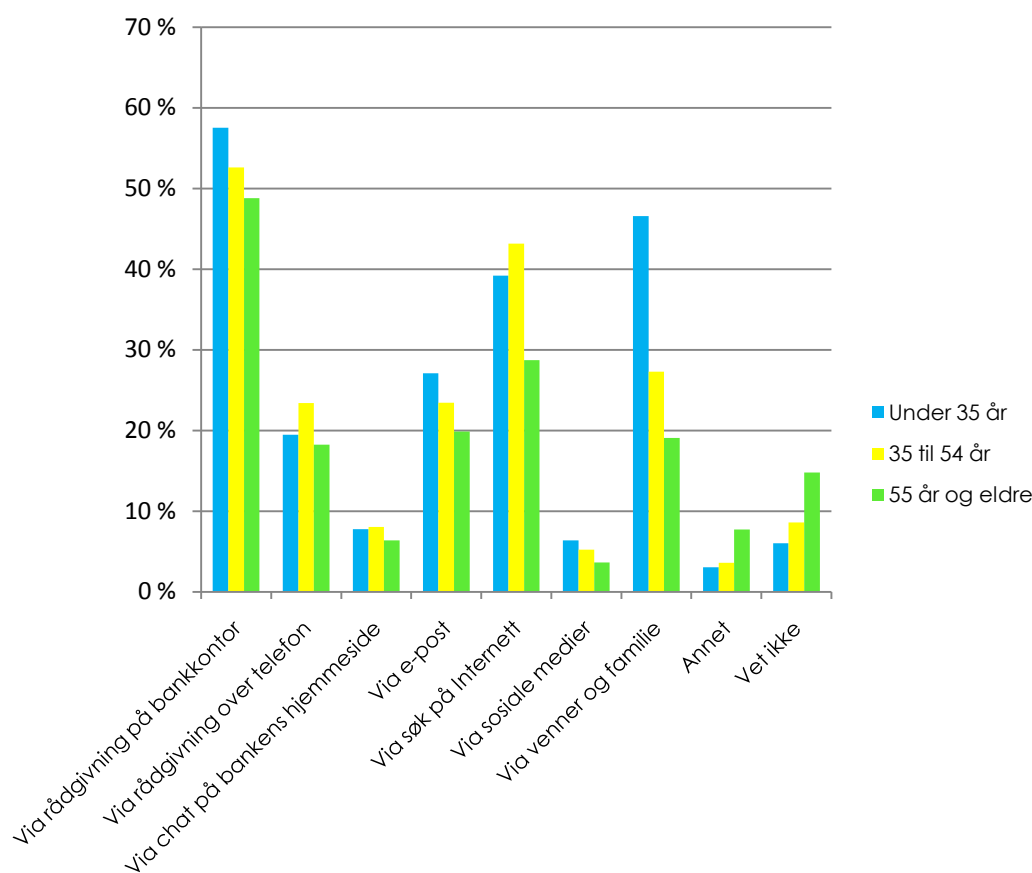
Mener du at din fremtidige bank burde gi kundene sine fordelaktige tilbud gjennom å samarbeide med en aktør innen noen av følgende områder?



I fremtiden vil de yngre først og fremst søke råd og veiledning angående egen privatøkonomi via sin bank (58 %). Deretter svarer 47 % av de yngre at de vil søke råd og veiledning via venner og familie, 39 % via søk på internett, 27 % via mail og 6 % via ulike sosiale forum.

- Internett og sosiale forum har revolusjonert måten vi kommuniserer og forholder oss til andre mennesker. Det sosiale aspektet på internett blir viktigere og viktigere, og vi har nok ikke sett hva dette kan bidra med innen bank, finans og privatøkonomiske spørsmål enda. Den dagligdagse samtalen er avgjørende når privatøkonomisk beslutninger tas hos den yngre generasjonen. De endringer vi ser, og de nye måtene å kommunisere på fortydeliggjør kravet på bankene med hensyn på å være tilgjengelig der den yngre generasjonen er, hvordan de søker informasjon, snakker med, og samarbeider med hverandre. Hverdags samtalen er ikke like fysisk som tidligere, men er flyttet til nettet og inn i ulike sosiale forum som facebook og lignende, sier Anders Skar, daglig leder i Nordnet Bank.

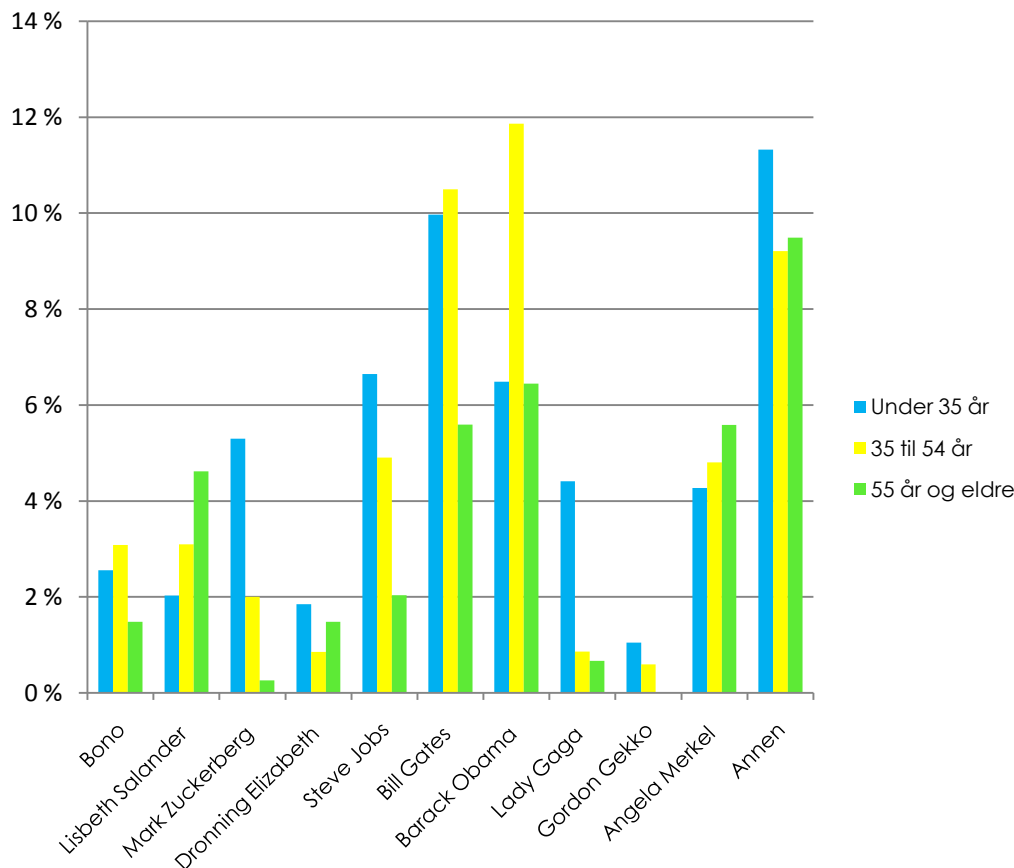
Hvordan kommer du først og fremst til å søke råd og veiledning angående din privatøkonomi og sparing i fremtiden?



Dersom drømmebanken var en kjent person, så svarer de yngre at de ønsker en bank med personligheten til Bill Gates (10%). Også Apples sjef, Steve Jobs (7%), og Facebook grunder Mark Zuckerberg (5%) scorer høyt blant den yngre generasjonen. I aldersgruppen 35 til 54 år så søker man mindre innovasjon og mer seriøsitet og dette gjenspeiles i deres valg hvor Barack Obama (12%) er favoritten. De som er over 55 år har valgt en troika bestående av Bill Gates, Barack Obama og Angela Merkel (6%). Gordon Gekko, antihelten fra filmene Wall Street, og som er selve reinkarnasjonen av grådighet er den minst populære personen og havner på jumboplassen i alle alderskategorier.

- Det er gledelig å se at grådighetens fyrste, Gordon Gekko, ikke står for de verdiene kundene ønsker av sin bank i fremtiden. I stedet er det innovasjon og trygghet som er attraktive egenskaper for fremtidens bank, noe som Microsoft grunder Bill Gates og Barack Obama er eksempler på. Vi ser tydelig at de yngre premierer banker som tør å skille seg ut og være pionerer, noe valget av Lady Gaga, Steve Jobs og Mark Zuckerberg understreker, sier Anders Skar, daglig leder i Nordnet Bank.

Hvilken kjent person skulle du ønske drømmebanken din var som?



Om undersøkelsen:

Undersøkelsen er gjennomført av Novus på oppdrag fra nettbanken Nordnet. Den bygger på 1.000 intervjuer med nordmenn fra ulike alderskategorier, under 34 år, mellom 35 og 54 år, og over 55 år i perioden 24. februar til 10. mars 2011. Spørsmålene som ble stilt var:

1. Hva mener du er viktigst ved valg av bank i dag?
2. Skulle du ønske at fremtidens bank tilbød noe av følgende?
3. Mener du at din fremtidige bank burde gi kundene sine fordelaktige tilbud gjennom å samarbeide med en aktør innen noen av følgende områder?
4. Hvordan kommer du først og fremst til å søke råd og veiledning angående din privatøkonomi og sparing i fremtiden?
5. Hvilken kjent person skulle du ønske drømmebanken din var som?

For ytterligere informasjon, kontakt:

Anders Skar, daglig leder Nordnet Bank.
 Telefon: +47 959 22 277
 E-mail: anders.skar@nordnet.no