

# KANTAR

## Forbruker- og Finanstrender 2020

Statusoppdatering på det  
norske bankmarkedet

Thomas Karterud og Bente Pettersen  
17. mars 2020



# Forbruker- og Finanstrender (FoF) – Bank

FoF - Bank er Kantars årlige bransjeundersøkelse i det norske bankmarkedet. 2020-versjonen er nr. 17 i rekken siden vi startet i 2004, og følger utviklingen i konkurransesituasjonen for alle aktørene i bransjen.

Årets undersøkelse er betydelig oppdatert, basert på Kantars samlede bransjeerfaring som leverandør for de største aktørene i bankmarkedet de siste årene.

2020-versjonen er basert på 2100 intervju med personer 18 år+ gjennomført i februar/ mars 2020. Undersøkelsen er gjennomført på Kantars ISO-sertifiserte internettpanel som er representativt for den norske befolkningen.



# Aktuelle banker

SpareBank **1**



banknorwegian

**BN Bank**



Danske Bank

eika.



Gjensidige

KLP



Nordea



Nordnet



Santander

storebrand

S'banken



SPAREBANKEN ØST



SPAREBANKEN SØR

SparebankenVest

Handelsbanken

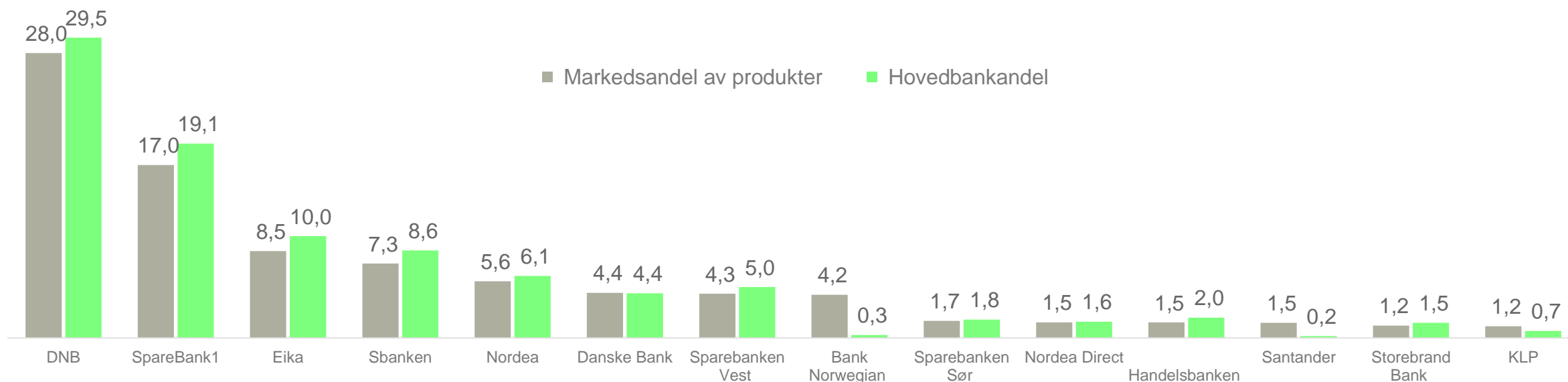
# Skifte fra totalkunde fokus og «hovedbank»...

Surveyundersøkelser i bankmarkedet har tradisjonelt vært fokusert på hovedbankandel og potensialet for å konvertere hele kundeforhold. Utviklingen de siste årene viser imidlertid at markedet beveger seg i motsatt retning; andelen som shopper rundt og etablerer kundeforhold til flere aktører er økende.



## ... til punktuell konkurranse på produktnivå

Som en konsekvens har vi nå skiftet fokus til punktuell konkurranse på produktnivå, og baserer analysen av bankenes markedsposisjoner på de produktene eller tjenestene kundene oppgir at de har i sine banker. Skiftet til fokus på produktnivå innebærer at analysene våre nå i større grad tar høyde for betydningen av konkurranse fra nisjebanker/ små aktører.





# Konkurransen mellom bankene foregår på en svært bred flate

Brukskonto

Kredittkort - Kort med utsatt betaling

Boliglån

Forbrukslån

Andre lån (billån, båtlån m.m.)

BSU (Boligsparing for Ungdom)

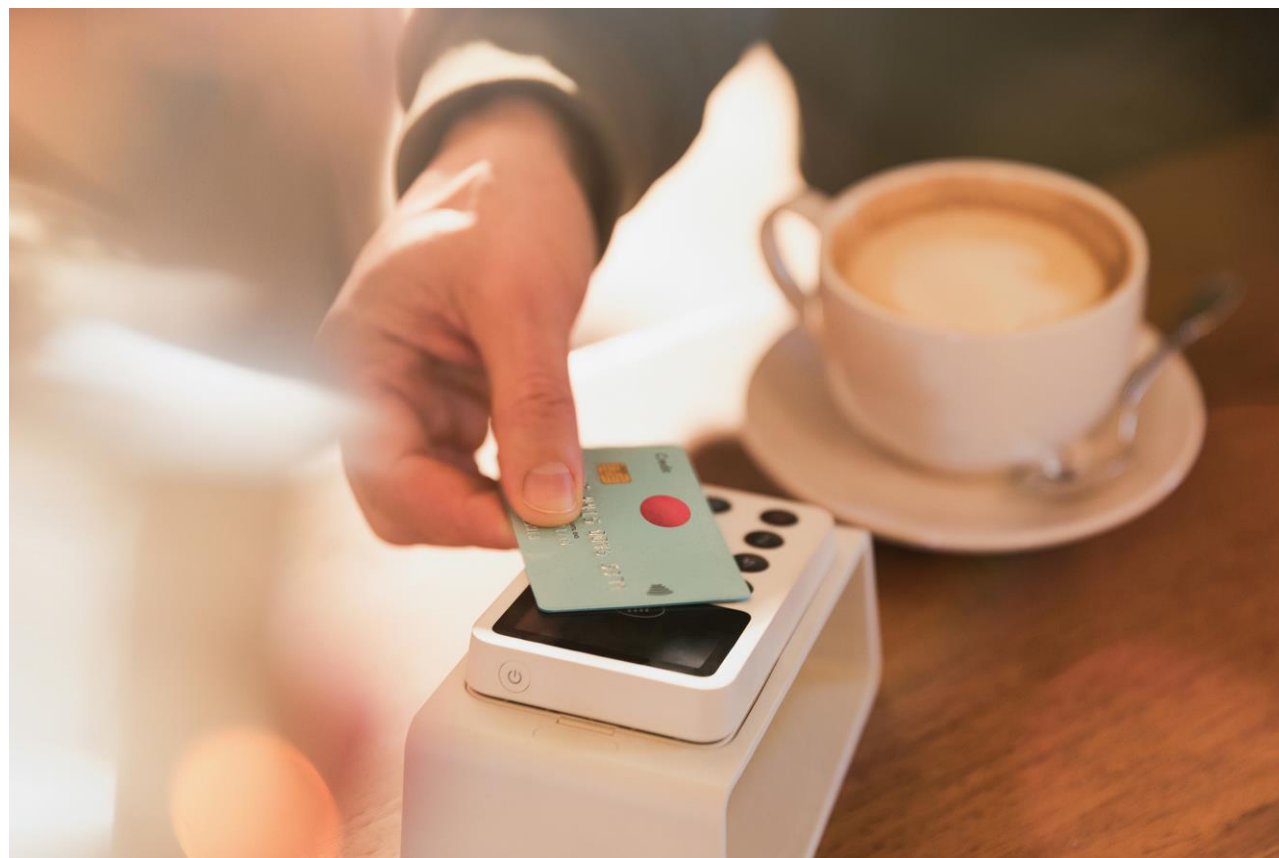
Spare/høyrentekonto

Aksjefond eller pengemarkeds-/obligasjonsfond

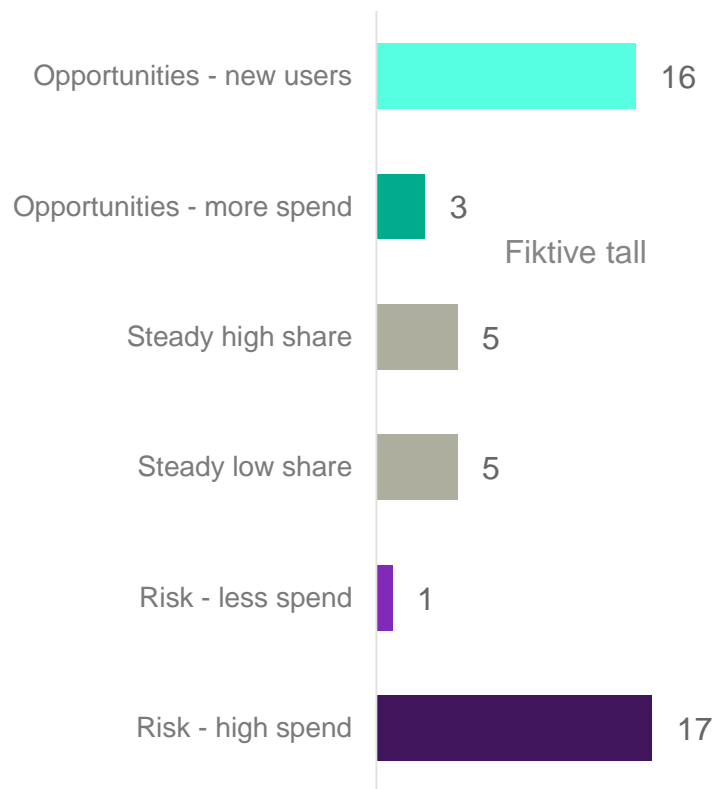
ASK (Aksjesparekonto)

IPS (Individuell Pensjonssparing)

Sparing i enkeltaksjer (ikke aksjefond)



# Hvor ligger vekstpotensialet: mersalg av bankprodukter til eksisterende kunder eller konvertering av nye kunder?



Avviket mellom markedsandel og mental markedsandel / power in the mind forteller oss hvilke banker som har et vekstpotensial og hvilke banker som potensielt kan tape det neste året. Her skiller vi mellom bankens potensial for mersalg på eksisterende kunder og potensial for å etablere relasjoner til nye kunder:

- Dersom din bank har et vekstpotensial; handler dette om mersalg - å få eksisterende kunder til å kjøpe flere produkter i din bank, eller vil det være mest effektivt å jakte på nye kunder, eller må du fokusere på begge deler samtidig? Og hvor vil nye kunder komme fra?
- Dersom din bank har høy tapsrisiko; handler dette om kundegrupper som står i fare for å avslutte hele kundeforholdet, eller handler det om redusert bruk, at de etablerer kundeforhold til andre banker gjennom å kjøpe produkter der i stedet for i din bank, og spre engasjementet sitt over en større flate? Til hvilke konkurrenter vil de som kan forlate banken gå?

Vi kan også se på din bank med konkurrentenes perspektiv og vurdere hvor sårbar dere er i forhold til hva konkurrentene foretar seg.

# Bankenes markedsprofiler har betydning for bankenes vekstmuligheter



Gjennom Kantars erfaringer med finansmarkedet og trendutviklingen de siste årene har vi identifisert seks universelle funksjonelle egenskaper og markedsfaktorer som reflekterer privatmarkedets kjernebehov i vurderingene av bankene. I tillegg har vi lagt til *bærekraft* som en selvstendig faktor.

Vi ser nærmere på hvordan bankene i privatmarkedet framstår sammenliknet med konkurrentene på alle disse egenskapene. Har noen av de norske bankene et spesielt eierskap til noen av dem? Hvem leder f.eks. an i kampen om å eie bærekraft?

Det er også gjort en analyse av hvilken rolle disse egenskapene spiller som markedsfaktorer; hvordan de kan brukes for å realisere et vekstpotensial og hvordan de kan brukes for å motvirke en potensiell risiko for tap av markedsandeler:

— Hvilke profilegenskaper bør forsterkes for å realisere din strategi og hvilke egenskaper hos konkurrentene representerer barrierer mot vekst for deg?



# Oppdatert status på kampen om boliglånskundene

FoF ser på hvilke bevegelser vi kan se i markedet nå:

- Hvilke banker har vunnet flest nye lånekunder det siste året (i forhold til bankes markedsandel), og hvem sakker akterut.
- Hvorfor bytter folk boliglånsbank?
- Hvilke lånekunder vinner din bank i forhold til andre banker? De som refinansierer eller de som tar opp nytt lån?
- Hvordan oppfatter dine nye lånekunder din bank vs. andre banker? Har de reell preferanse for din bank, og har din bank en sterkere merkevare sett med disse kundenes øyne, eller handler dette kun om pris?
- Vi ser spesielt på porteføljen til unge kunder og deres forankring i bankmarkedet.

Status etter at boliglånsforskriften har virket noen år:

- Andelen nye lån vs. refinansiering; Hvordan slår dette ut mht. alder og inntekt, og hvordan ser dette ut for din bank?
- Hva er status mht. låneavslag? Hvilke lånetyper rammes sterkest og hva er de vanligste begrunnelsene for avslag.
- Hvordan løser det seg for de som får avslag?



# Hvordan oppfattes bankenes kommunikasjon om bærekraft?

Vi erfarer at koplingen mellom finansinstitusjoner og bank fortsatt er nokså uklar, men tror samtidig at dette fort kan endre seg. Som tidligere nevnt vil årets undersøkelse belyse betydningen av bærekraft som markedsfaktor i det norske bankmarkedet i dag, og hva denne markedsfaktoren betyr for den enkelte bank.

I tillegg har vi kartlagt hvilken rolle bankene oppfattes å ha ift. det grønne skiftet, og hvordan kundene opplever hovedbankens kommunikasjon på området.

■ Helt enig ■ Delvis enig ■ Nøytral ■ Delvis uenig ■ Helt uenig ■ Vet ikke

Bærekraft er viktig i mitt valg av bank og andre betalings-/finansieringstjenester



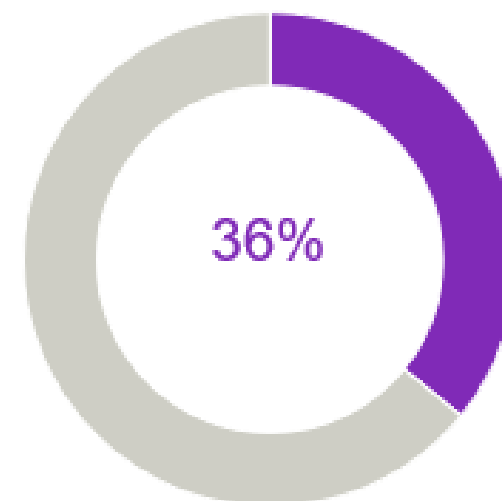
Fiktive tall

# Markedets evaluering av tilbudet skapt av PSD2

Mange banker er godt i gang med å utvikle nye tjenester i kjølvannet av det nye betalingsdirektivet. Vi ser på hvor mange som kjenner til og har tatt i bruk nye overlayløsninger, og hvordan de vurderer nytteverdien av dem så langt.

- Dekker disse løsningene et behov for enklere administrasjon av egne bankforhold?
- Hvordan skiller dine kunder seg ut mht. dette?
- Hvor mange av de som har mer enn ett bankforhold benytter seg av dette?

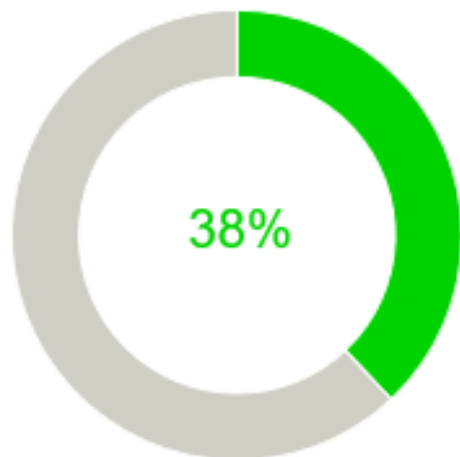
**Kjenner du til at banker og andre aktører kan gi deg en samlet oversikt over betalingskontoer du har i ulike banker? Andel «Ja»**



Fiktive tall

# «Virker» det nye gjeldsregisteret?

Har du hørt om en tjeneste på nettet der du kan få en samlet oversikt over forbrukslån eller kredittkortgjeld, for eksempel gjeldsregisteret.com eller norskgjeld.no? Andel «Ja»



Fiktive tall

Gjeldsregisteret berører samfunnsansvaret til banksektoren:

- Fungerer registeret etter formålet?
- Hvordan påvirker registeret kjernemålgruppen, de med kredittkortgjeld?
- Kan vi se noen forskjeller mellom bankenes kredittkortkunder her?

Forbruker og finanstrender gir oss en oppdatering på disse spørsmålene.

## Andre temaområder og problemstillinger som dekkes av FoF:

bankID

- Evaluering av bankenes innsats mot svindel og opplevde svindelforsøk (knyttet opp mot hovedbank).
- Holdninger til deling av informasjon og bruk av Bank ID.
- Utvikling i kontaktflatene mellom kunde og bank/ kanalbruk, hvilke kontaktpunkter øker i bruk?
- Kjøpskanal, opplevelsen av kjøpet, og tilfredshet med rådgivning.
- Oppdatering på bruk og opplevelse av robottjenester.





# Priser 2020

Bankrapport: 98 000,-

Presentasjon med gjennomgang av funn: 10 000,-

Prisene er oppgitt eks mva. og eventuelle reisekostnader.

Bankrapportene vil være tilgjengelige rundt månedsskiftet april/ mai 2020.



# Kontaktpersoner



**Thomas Karterud**, samfunnsøkonom og en av våre mest erfarne analytikere og rådgivere innen bank- og finansmarkedet.

[thomas.karterud@kantar.com](mailto:thomas.karterud@kantar.com)

+47 952 29 351



**Bente Pettersen**, fungerende avdelingsdirektør i Insights , og den som har fulgt våre kunder innen bank- og finansmarkedet lengst av alle.

[bente.pettersen@kantar.com](mailto:bente.pettersen@kantar.com)

+47 915 84 511