

Forbrugeres og virksomheders holdning til betaling via open banking

Lyt med og hør overvejelserne om de nye muligheder

18. Juni 2020 kl. 9.30

Husk at unmute din højtaler

PAYONOMICS

Praktisk information

- Webinaret bliver optaget og vil efterfølgende være tilgængeligt on-demand
- Alle kan stille spørgsmål. Det gøres under “*Questions*” øverst i højre hjørne af jeres skærme. Spørgsmål der ikke bliver besvaret i dag vil blive besvaret efterfølgende
- Der er ikke åbnet for chat funktion
- Efter webinaret får I tilsendt svar på spørgsmål, præsentation og link til optagelse



Hvis du ikke modtager lyd:

- Skru op for din højttaler
- Undersøg om lyden på din computer fungerer korrekt

Præsentation af dagens værter



Jette Bjerregaard

Customer Experience Manager

Jette er ansvarlig for kundeoplevelser i Payment Services i Nets.

Hun har arbejdet med analyser og kundeoplevelser i den finansielle sektor de seneste 12 år, hvoraf de sidste 3 år i Nets.



Daniel Elkjær

Business Development Manager

Daniel er forretningsansvarlig for Nets' kommende betalingsløsning baseret på Open banking.

Han har 10 års erfaring fra den finansielle sektor, hvoraf de sidste 3 år er fra Nets.

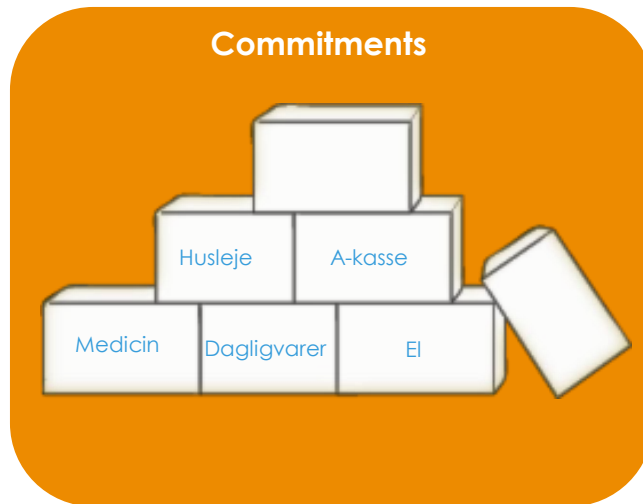
AGENDA

1. Forbrugernes oplevelse af betalinger generelt
2. Fit mellem forbrugernes ønsker og open banking kunderejse
3. Andre overvejelser virksomheder har ift. open banking
4. Spørgsmål

1

Hvordan omfattes betalinger?

Forbrugernes stemning i købsituationen bestemmer opfattelse af betalingen



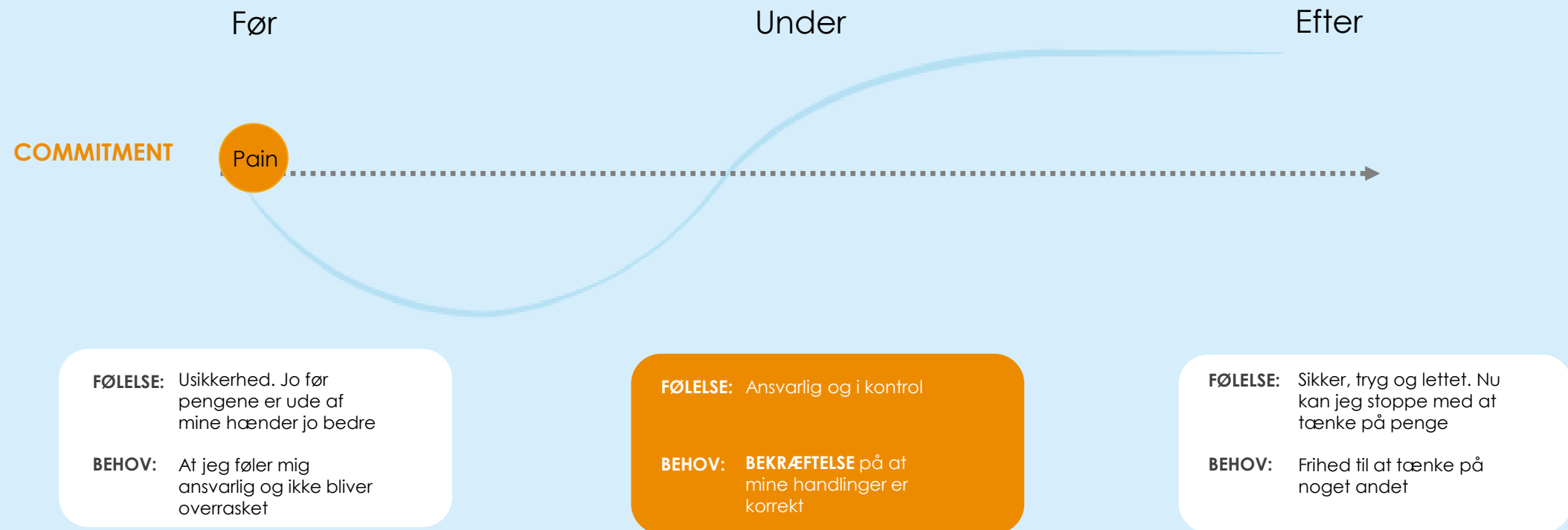
NEED TO HAVE

“Når jeg håndterer disse betalinger, har jeg brug for at koncentrere mig og tage den tid det tager”

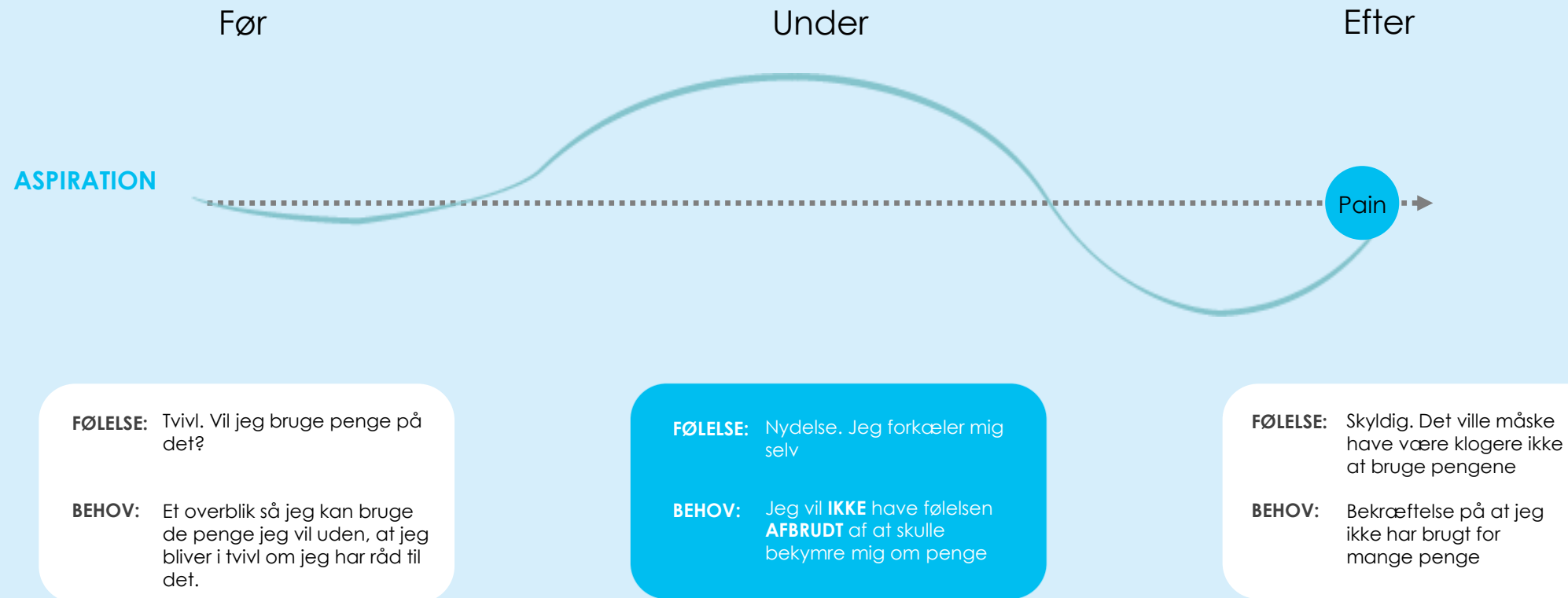
NICE TO HAVE

“Jeg har ikke lyst til at tænke over betalingen – jeg vil bare ha’ det sjovt og nyde købet”

”Commitments”-køb: fokus på tryghed



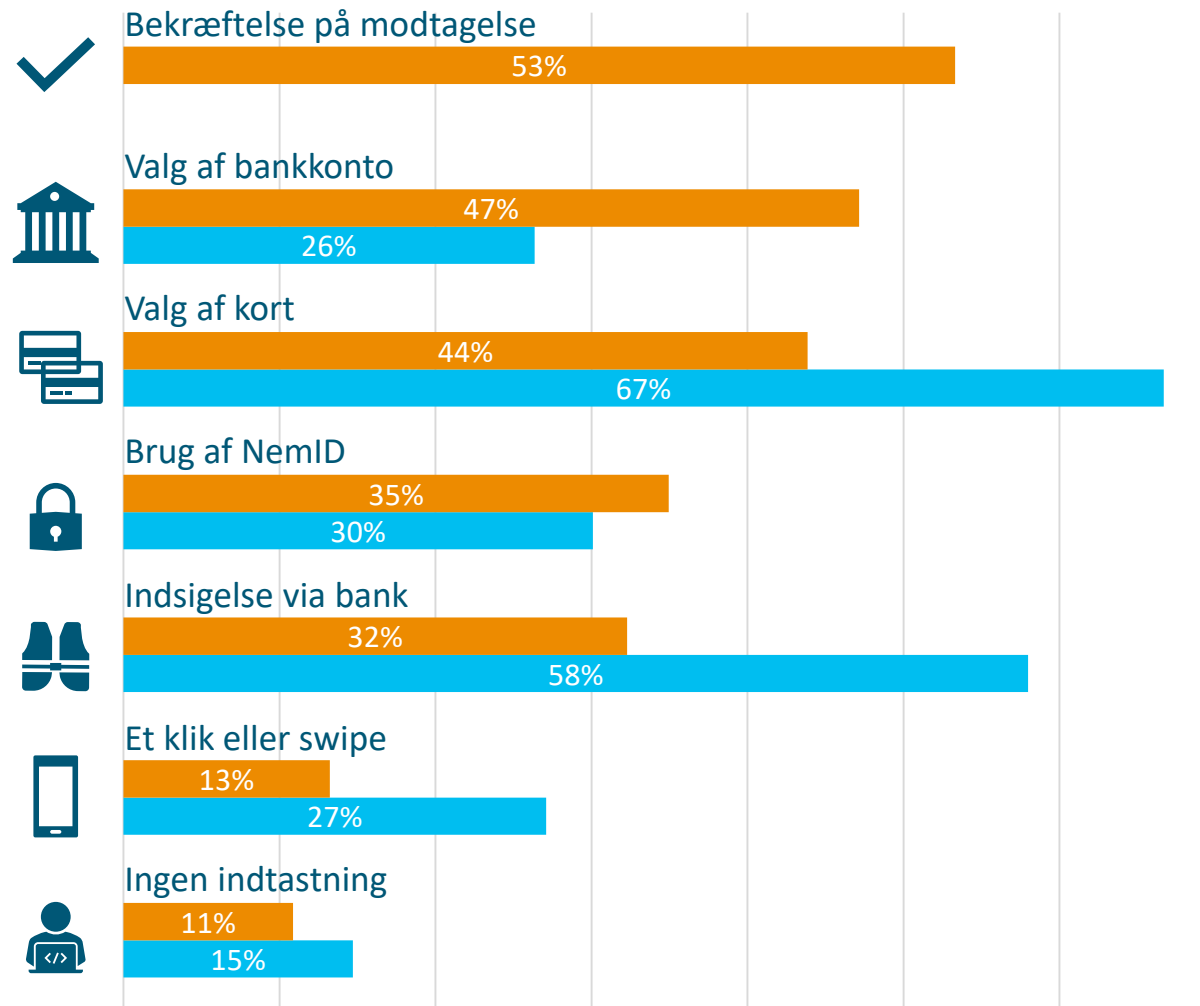
”Aspirations”-køb: fokus på minimering af friktion



2

Hvad lægger forbrugerne vægt på?

Hvad er vigtigst for forbrugerne?




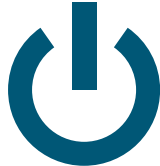





HVAD ER VIGTIGST FOR FORBRUGERNE, NÅR DE:

Betaler en faktura fra bilværksted (8.599 kr.)

Betaler for fx tøj købt på nettet (1.050 kr.)

Hvilke funktioner søger forbrugerne i bestemte situationer?

|  Pensionsindskud |  Selvrisiko på forsikring |  Bilreparation |  Første betaling for el/gas |  Hårde hvidevarer |  Rejse |  Tøj på nettet |
|--|---|---|---|---|--|--|
| 62% Jeg skal bekræfte med NemID | 51% Jeg kan selv vælge den konto jeg vil betale fra | 52% Jeg kan vælge den konto, jeg vil betale fra | 53% Jeg kan selv vælge den konto jeg vil betale fra | 49% Jeg kan selv vælge den konto jeg vil betale fra | 48% Jeg skal bekræfte med NemID | 62% Det er nemt og simpelt |
| 51% Jeg kan vælge den konto, jeg vil betale fra | 46% Det er nemt og simpelt | 43% Det er nemt og simpelt | 51% Det er nemt og simpelt | 47% Jeg har mulighed for indsigelser | 48% Jeg har mulighed for indsigelser | 45% Jeg kan selv vælge den konto jeg vil betale fra |
| 35% Jeg kan ikke lave fejl ved manuel indtastning/mulighed for indsigelse | 40% Jeg skal bekræfte med NemID | 37% Jeg skal bekræfte med NemID/mulighed for indsigelse | 33% Jeg skal bekræfte med NemID | 39% Jeg skal bekræfte med NemID | 46% Jeg kan vælge den konto, jeg vil betale fra | 38% Jeg har mulighed for at gøre indsigelser |

3

Hvordan tager forbrugerne
imod open banking løsning?

1 Vælg bank ✓ 2 Hent konti ✓ 3 Adgang til konti ✓ 5 Bekræft betaling

← **Vælg den konto du vil betale fra** ×

Saldooplysninger er hentet fra Danske Bank

Opsparkingskonto 121.994,25 DKK ✓

16.671,88 DKK

↓

Skorstensgaard Roskilde
BYTOFTEN 7, 4000 ROSKILDE

Indbetalingen er registreret som betalt den dag, hvor pengene hæves på din konto.

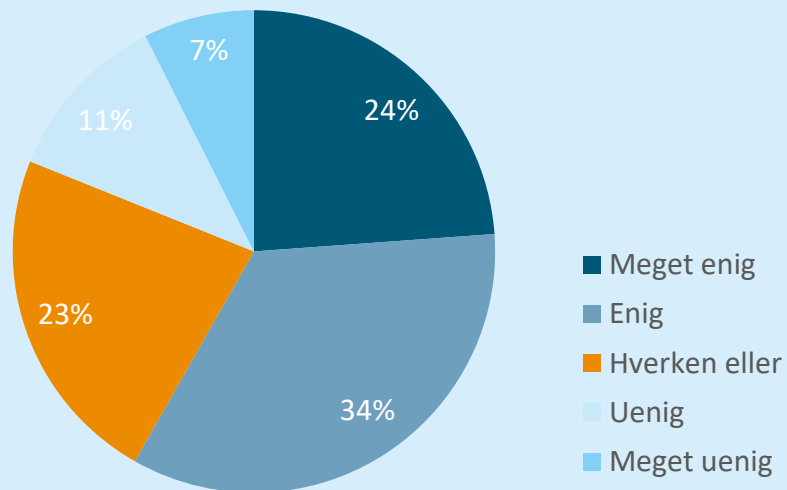
Fortsæt

nets Nets support: +45 44 89 22 29 kundebetaling@nets.eu

Kontobetaling by Nets er en betalingsløsning til let gennemførelse af betalinger i din bank. Betalingsløsningen er gratis for dig at benytte men din bank kan opkræve gebyr for betalinger.

Vil forbrugerne bruge løsningen?

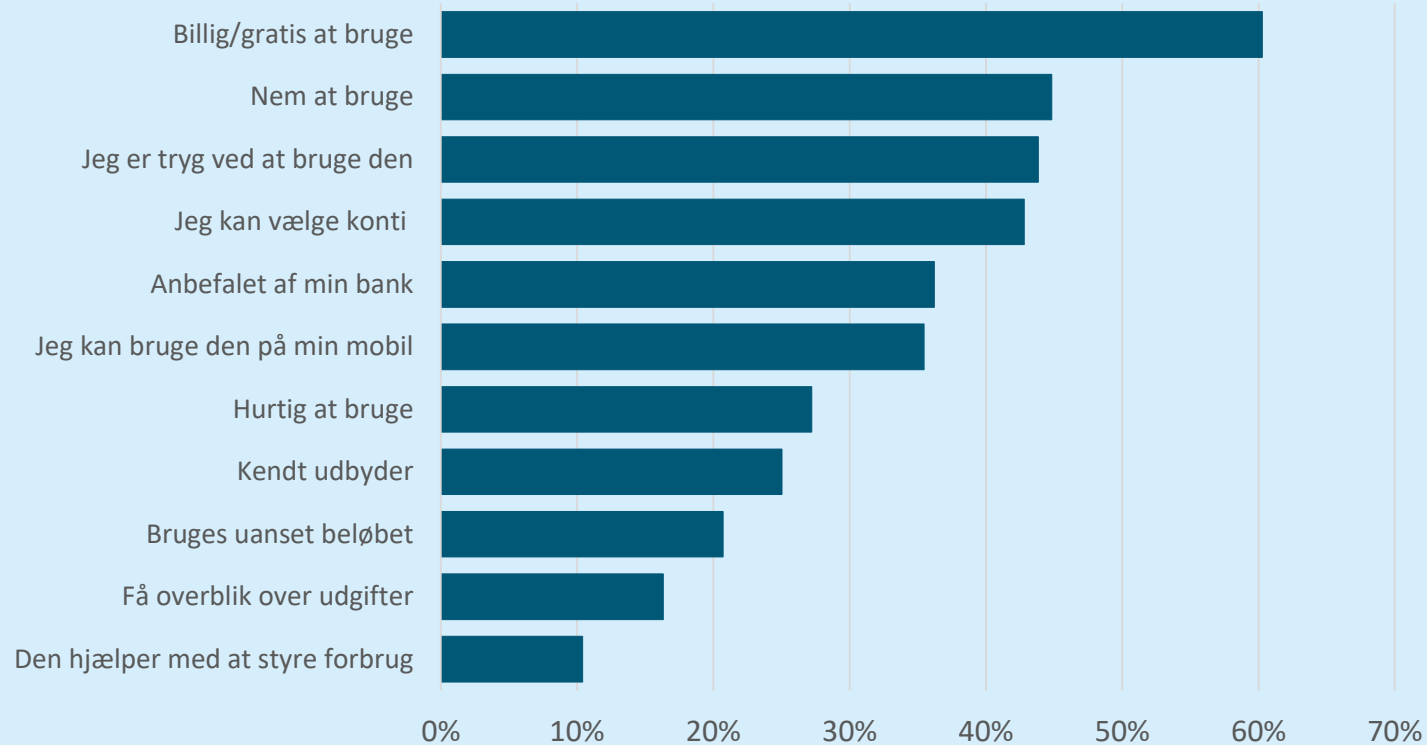
JEG KUNNE GODT FORESTILLE MIG AT BRUGE BETALINGSLØSNINGEN*



“ F.eks. grøn ejeravgift eller nogle andre regninger, hvor det her system kunne dukke op. (...) Fordi det er utroligt nemt at bruge i stedet for at skulle indtaste en masse tal fra en regning, man har fået. Og taste det ind i netbank, og så har man nu tastet forkert og skal starte forfra ...
Karina, 50

“ Ja, det kunne jeg helt klart, fordi jeg synes, at den er let og simpel. Og jeg kunne finde på at bruge den, når jeg købte noget, hvor jeg plejede at få girokort.
Karl, 44

Hvad appellerer til forbrugerne?



”Jamen, det her
det er da
fuldstændigt
nemt. (...)”
Stine, 51

Hvad forbinder forbrugerne med:

TRYG



NEM



Overvejelser baseret på forbrugernes input

1

Vurder om jeres kunders/brugeres køb primært er forbundet med **Commitment** eller **Aspiration**. Det har betydning for, hvordan kunderejsen ser ud.

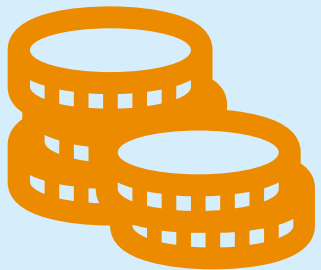
2

Benytter I **indbetalingskort/bankoverførsler** til betaling, så overvej om I kan hjælpe med at fjerne jeres kunders/brugeres pain og utryghed ved at indtastning af oplysninger.

3

Vil nogle af jeres kunder ønske at betale fra **budget eller opsparingskonto**? Så kan det være godt med et alternativ til kortbetalinger.

Virksomhedernes holdning til betalinger via Open Banking



**Minimere
omkostninger**



**Sikkerhed i
interne
processer**



**Optimering af
arbejdsgange**



**Undgår at åbne
op for intern
kompleksitet**



**Forsimpling af
eget
systemsetup**

Overvejelser baseret på virksomhedernes input

1

Kan Open banking være med til at minimere betalingsadministrationen ved at eliminere betalers manuelle indtastninger og derved reducere omkostninger til rykkerproces og fejlrettelser.

2

Kan navn og adresse på betaler være med til at lette jeres compliance i form af f.eks. AML behandling og skatteindberetninger

3

Har I allerede processer på plads til afstemning og betaling af kontobetalinger og indbetalingskort? I så fald kan implementeringsopgaven være forholdsvis simpel

TID TIL SPØRGSMÅL

Kontaktinformation



Daniel Elkjær

Business Development Manager

delkj@nets.eu



Jette Bjerregaard

Customer Experience Manager

jpkri@nets.eu

Efter sommer:

Muligheder som konto serviceprovider

PAYONOMICS



Bilag

Kommentarer fra brugertest

NemID skaber tryghed

44%

peger på
fordelen, at de
er **trygge** ved at
bruge den

“ Jeg føler mig tryk ved at bekræfte, for jeg er logget ind med NemID. Og jeg skal skrive min adgangskode igen, ligesom hvis det var på netbank.

Elisabeth, 46

“ [Om at godkende med NemID] Det er jo noget, man er vant til noget man har set tusinder af gange før.

Alexander, 32

“ Jeg føler mig sikker igennem processen. Det ligner det velkendte. Man føler sig i et velkendt univers [...]. Man føler sig i sikre rammer, når det er igennem NemID.

Michael, 41

Overraskende nemt

45%
peger på
fordelen at den
er **nem at bruge**

“ Der hvor det ville gøre det nemmere for mig, det er selvfølgelig der, hvor jeg normalt ville få tilsendt en regning. En håndværker der havde været at lave noget f.eks. -eller en regning fra vinduespudderen.
Elisabeth, 46

“ Jeg vil så sige, at jeg havde nok ikke den forventning, at det var SÅ simpelt det overrasker mig lidt, at den gør det så let for mig.
Karl, 44

“ Det her betalingsforløb det er nemt, fordi jeg ikke skal taste en kodelinje. Så det er vildt nemt. Det er vildt [nemt], at jeg kan vælge konti. Det er vildt nemt, hvis jeg nu havde flere banker.
Stine, 51.