



Allmänhetens syn på bankerna 2011

- 26 april 2011

S-120187

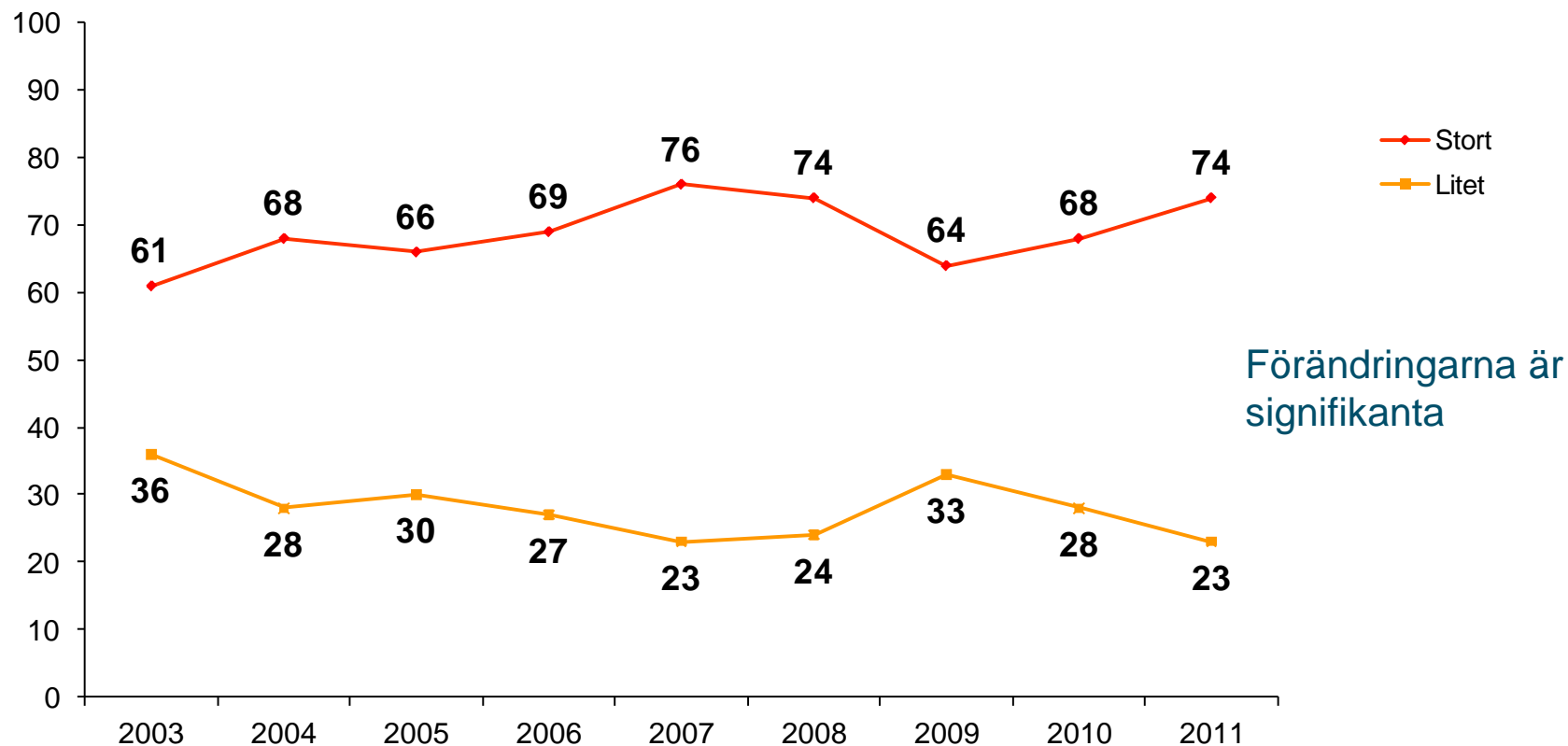
© 2011. Synovate Sweden AB.

Sammanfattning av resultaten

- Förtroendet för bankerna är tillbaka på samma nivå som före tappet 2009
- Åtta av tio är nöjda med sin bank
- Andel som använder sig av flera banker eller finansiellt företag ökar något men förändringen är inte signifikant
- Internet är fortsatt den absolut vanligaste kanalen som man använder för att kontakta banken
- Andelen som använder sin banks Internettjänst har stabiliserats

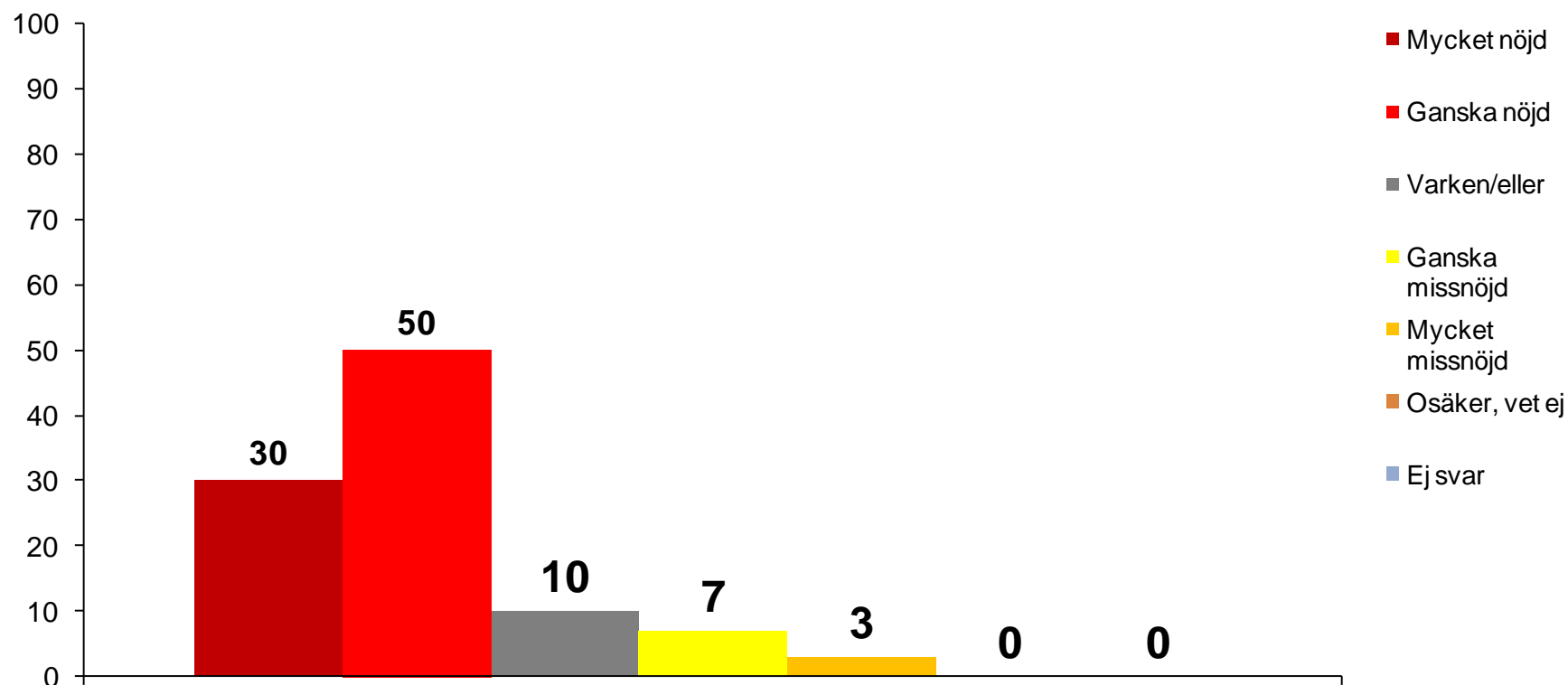
Förtroendet för bankerna är tillbaka på samma nivå som före tappet 2009

Hur stort eller litet förtroende har du för bankerna?



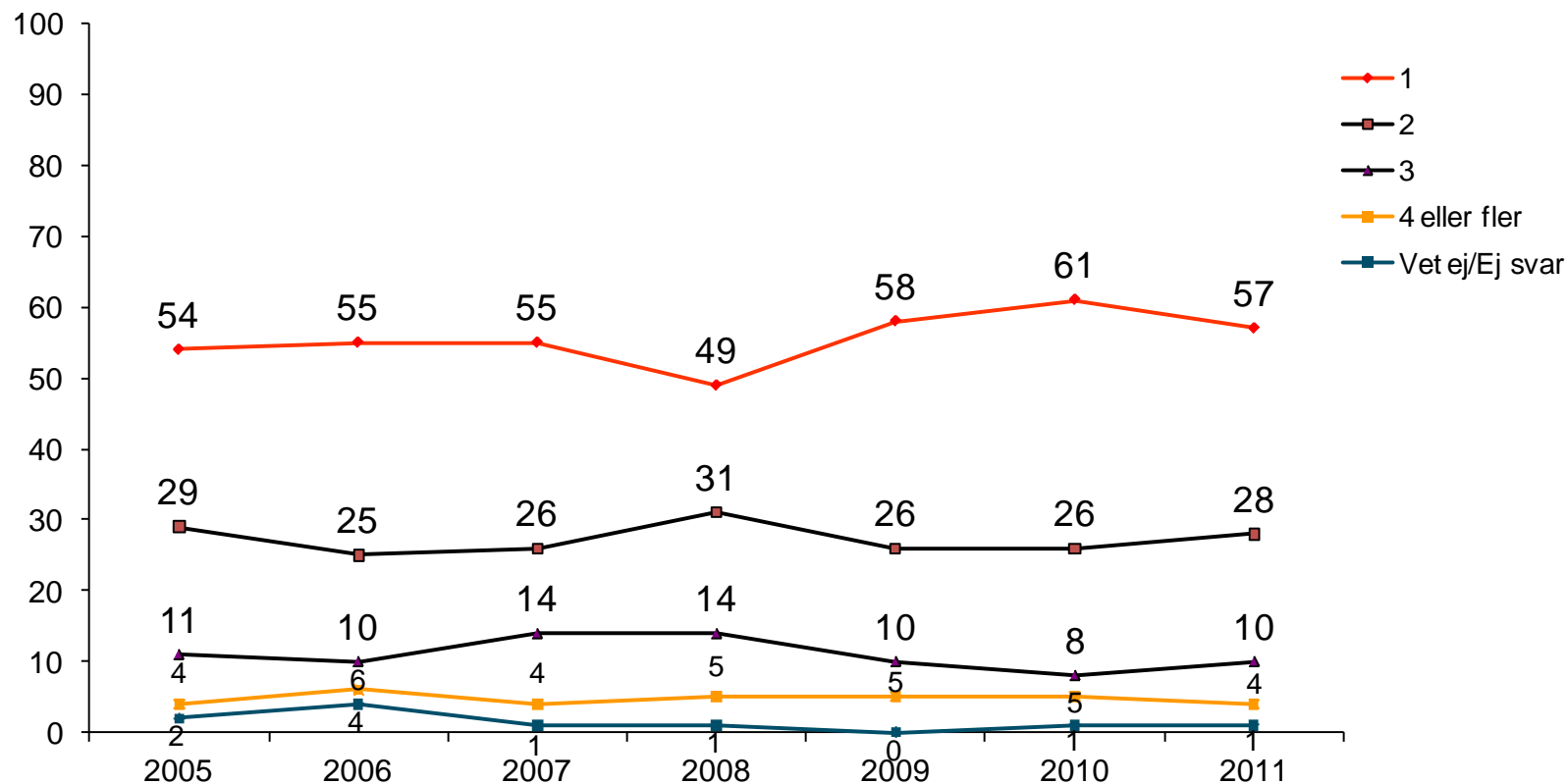
Åtta av tio är nöjda med sin bank

På det hela taget, hur nöjd eller missnöjd är du med din bank, totalt sett?



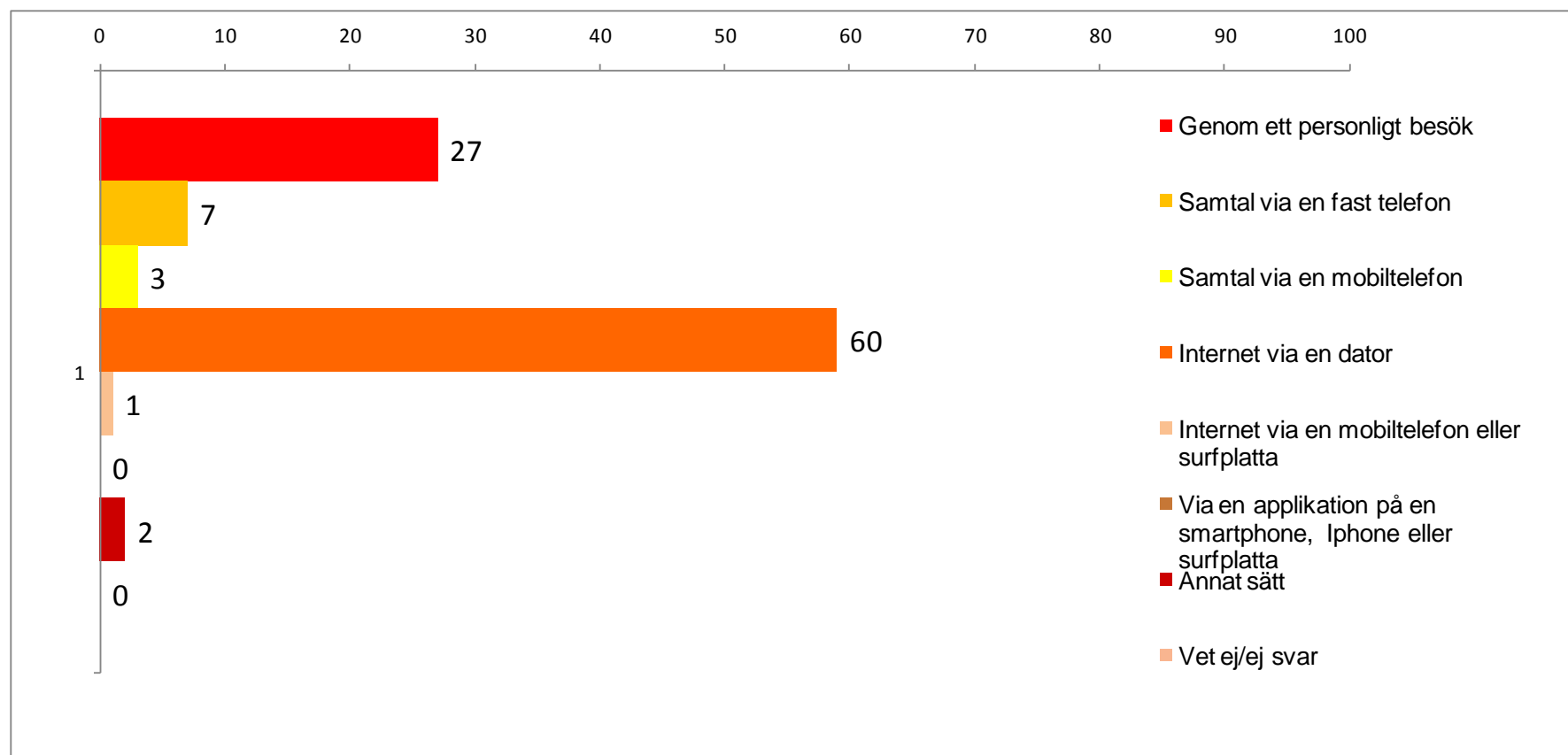
Andel som använder sig av endast en bank eller finansiellt företag minskar något men förändringen är inte signifikant

Hur många banker eller andra finansiella företag använder du för tjänster som sparande, lån och betalningar?



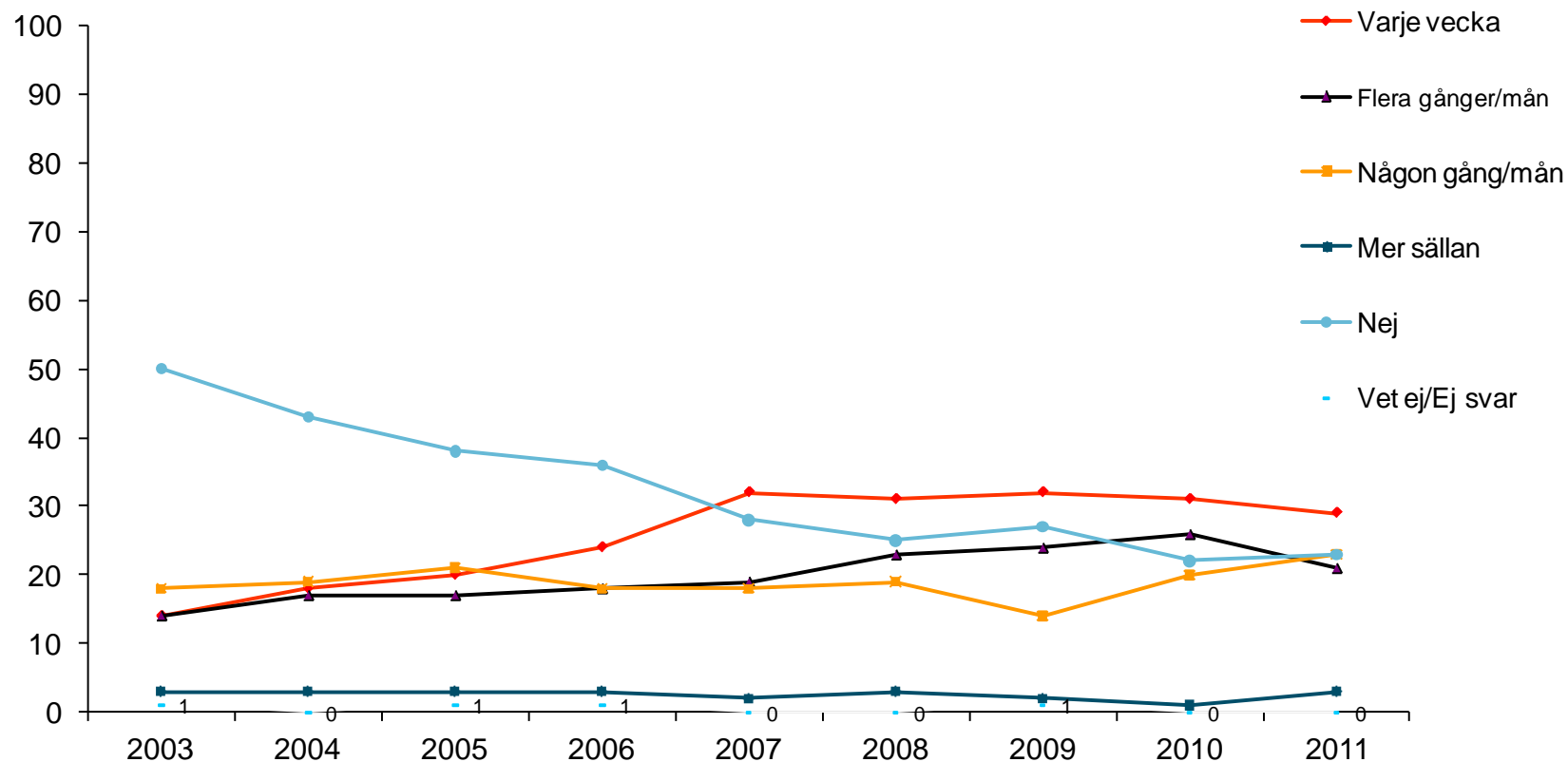
Internet är fortsatt den absolut vanligaste kanalen som man använder för att kontakta banken

Vilken av följande kanaler använder du huvudsakligen för att kontakta din bank?



Andelen som använder sin banks Internettjänst har stabiliserats

Händer det att du använder din banks Internettjänst?



Om undersökningen

- Uppdragsgivare: Bankföreningen
- Kontaktperson: Lena Barkman
- Ansvarig på Synovate: Nicklas Källebring
- Metod: Telefonintervjuer i Synovate Direkt
- Målgrupp: Allmänheten 16 år och äldre
- Omfattning: 504 genomförda intervjuer
- Intervjuperiod: 18-20 april 2011

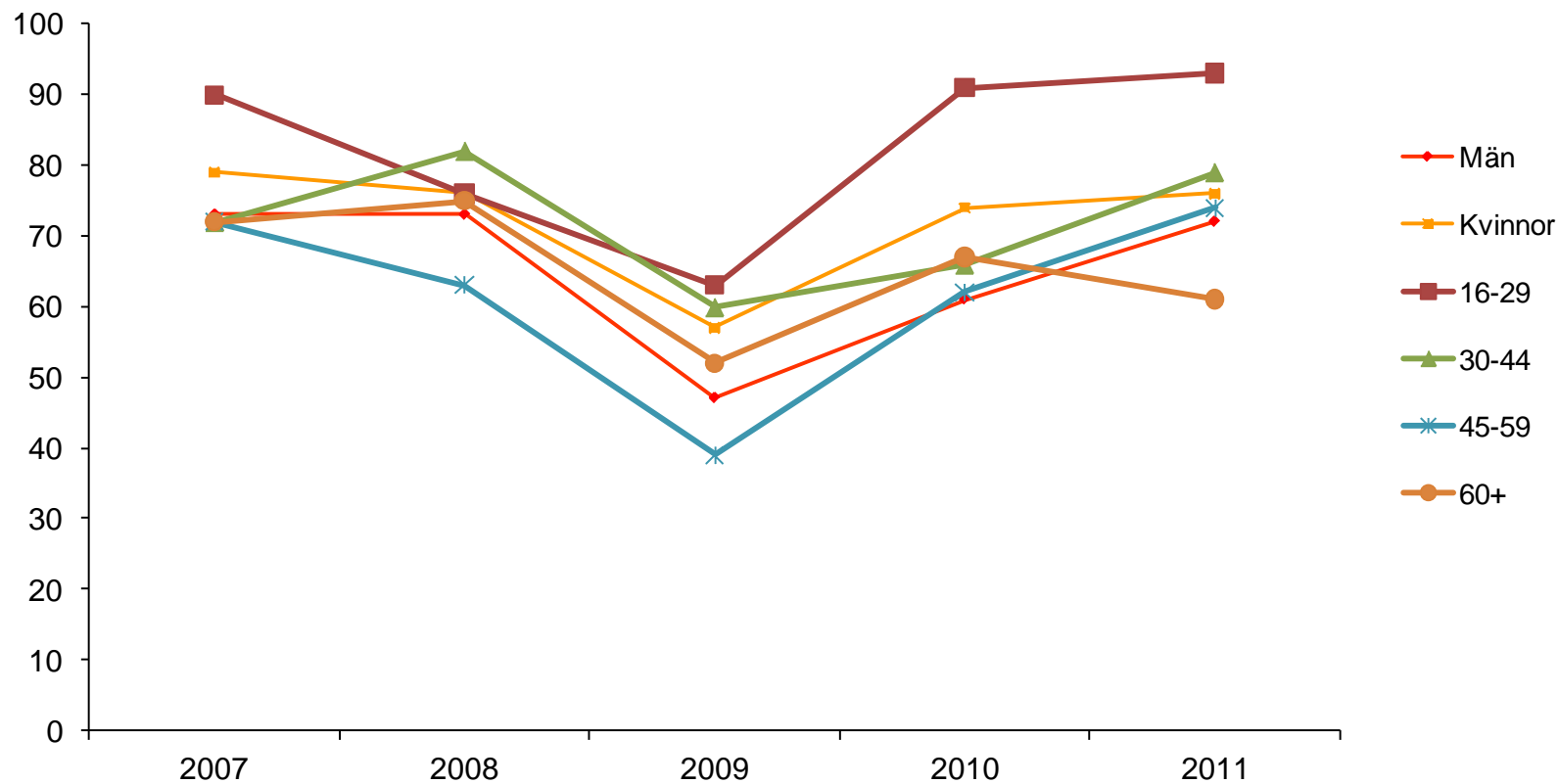
Bilaga 1

- Män och kvinnor, yngre och äldre

OBS! Bastalen är små för de flesta grupper – det innebär stora felmarginaler och att siffrorna kan variera från år till år utan att något har hänt i verkligheten – långtgående slutsatser bör undvikas om siffrorna inte visar en tydlig trend

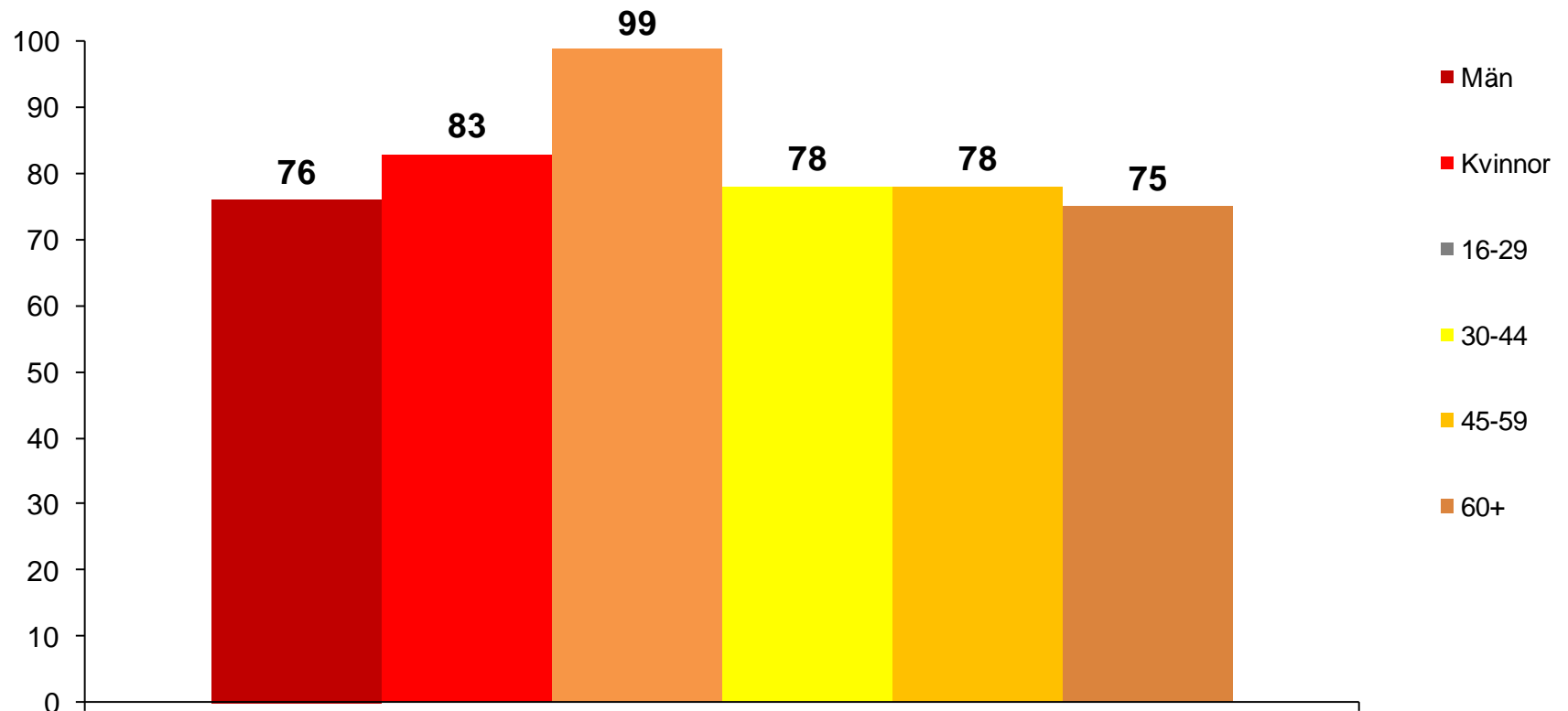
Förtroendet för bankerna

Hur stort eller litet förtroende har du för bankerna?
Andel med stort förtroende



Åtta av tio är nöjda med sin bank

På det hela taget, hur nöjd eller missnöjd är du med din bank, totalt sett?
Andel nöjda



Kanaler vid kontakt med banken

Vilken av följande kanaler använder du huvudsakligen för att kontakta din bank?

		2007	2008	2009	2010	2011
Män	Internet	55	60	59	56	63
	Telefon	13	13	11	23	10
	Personligt besök	29	26	24	21	25
Kvinnor	Internet	50	53	56	59	58
	Telefon	17	16	13	14	11
	Personligt besök	31	29	27	25	29
16-29	Internet	56	61	61	70	68
	Telefon	15	11	15	24	15
	Personligt besök	27	26	15	3	16
30-44	Internet	57	71	78	76	77
	Telefon	16	16	10	15	12
	Personligt besök	15	13	12	8	11
45-59	Internet	50	60	59	56	73
	Telefon	15	17	14	26	7
	Personligt besök	35	22	24	17	19
60+	Internet	36	31	32	30	30
	Telefon	15	13	10	13	9
	Personligt besök	44	53	47	54	54

Svarsalternativen ändrades 2011:
Via Internet = Internet via en dator + Internet via en mobiltelefon eller surfplatta + via en applikation på en smartphone, Iphone eller surfplatta
Via telefon = Samtal via en fast telefon + Samtal via en mobiltelefon

Andelen som svarat "annat" eller svarat "vet ej" har utelämnats ur tabellen

Andelen som använder sin banks Internettjänst har stabiliserats

Händer det att du använder din banks Internettjänst?
Andel som svarar NEJ

