



# Bankbarometern 2015

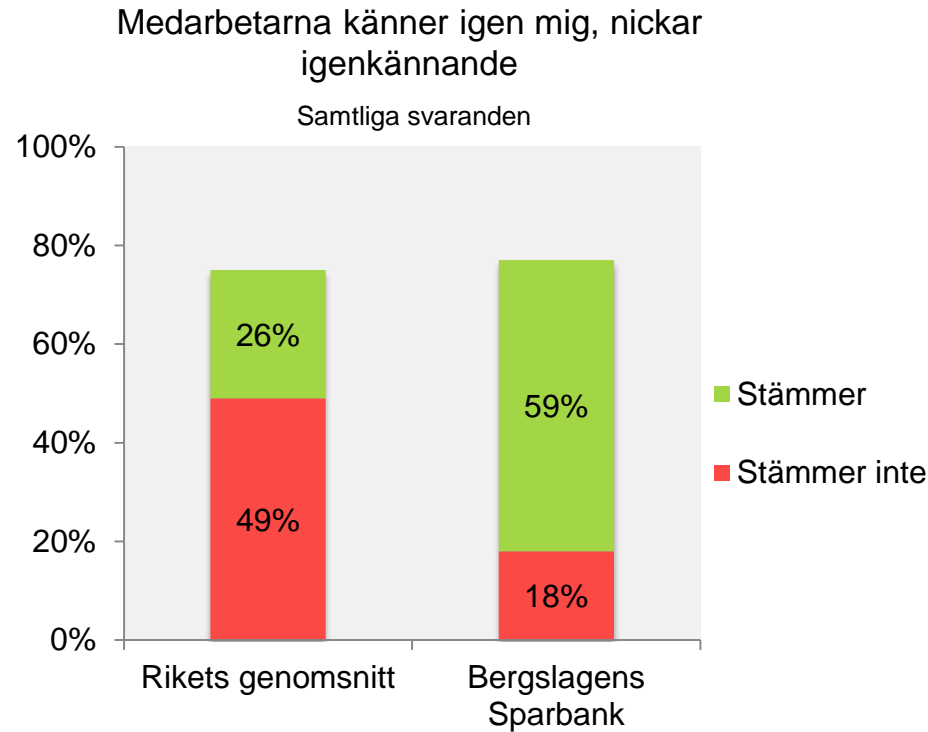
Så upplever Bergslagens Sparbanks kunder sin relation med banken

# Sammanfattning

- Kunder hos Bergslagens Sparbank känner sig i högre grad igenkända när de besöker sitt bankkontor och upplever i högre grad att deras besöks på banken värdesätts, jämfört med storbankernas kunder
- 70 procent av Bergslagens Sparbanks kunder använder internetbanken via mobilen regelbundet, varav många varje dag, jämfört med 53 procent av storbankernas kunder
- 85 procent av Bergslagens Sparbanks kunder har en egen kontaktperson på banken, jämfört med 42 procent av storbankernas kunder
- Kunder hos Bergslagens Sparbank anser att de har lättare att låna och börja pensionsspara jämfört med storbankernas kunder

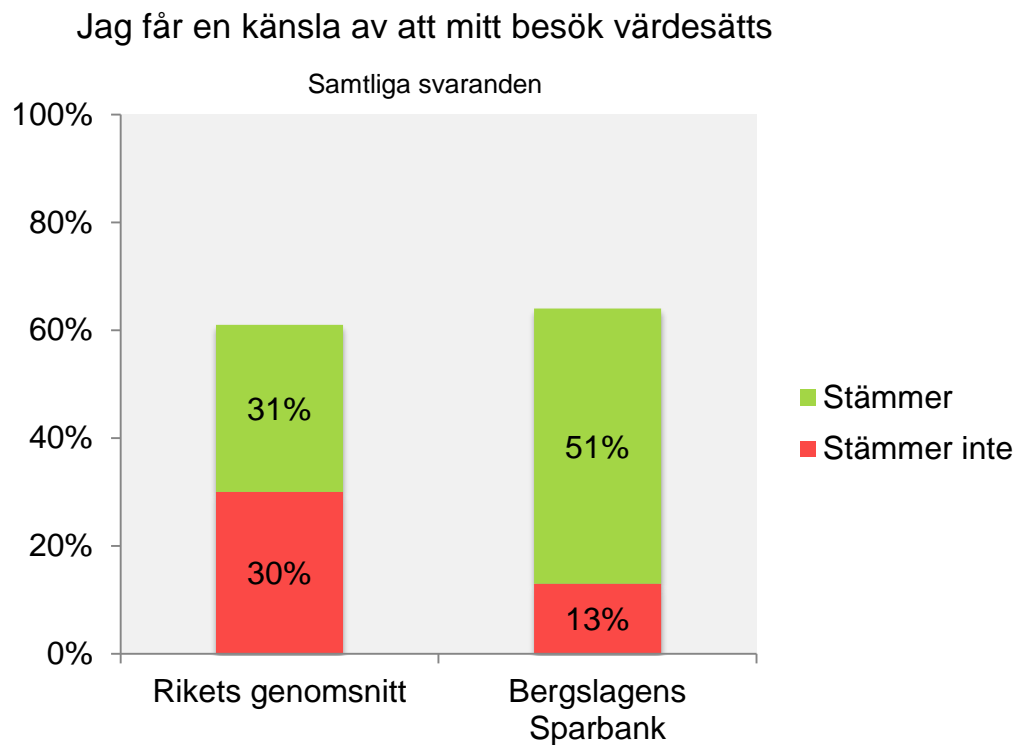
# Hälften av landets bankkunder känner sig inte igenkända på banken

Hur skulle du beskriva stämningen på bankkontoret hos din huvudsakliga bank?



# Bergslagens Sparbanks kunder upplever att deras bankbesök värdesätts

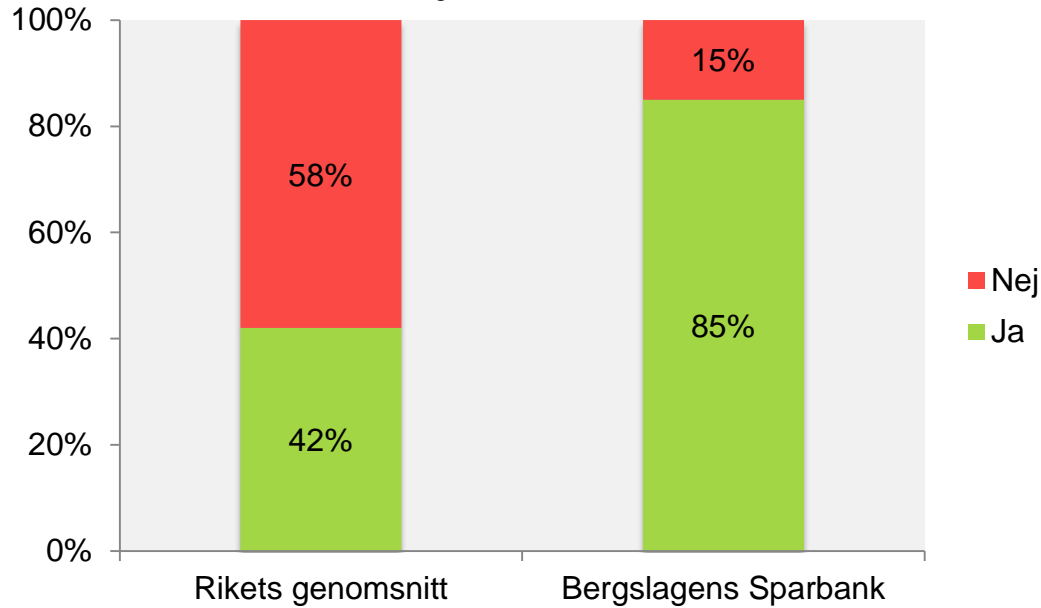
Hur skulle du beskriva stämningen på bankkontoret hos din huvudsakliga bank?



# Bergslagens Sparbanks kunder har oftare en egen kontaktperson på banken

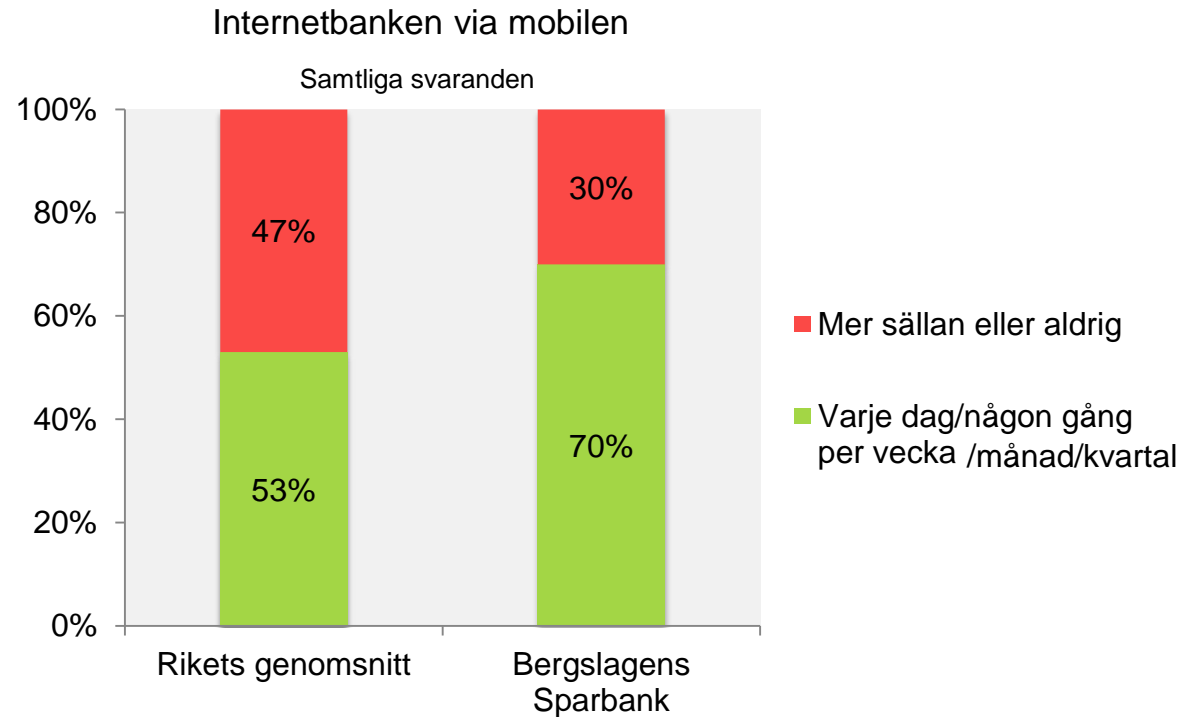
Har du en egen kontaktperson som du brukar vända dig till på din huvudsakliga bank?

Samtliga svaranden



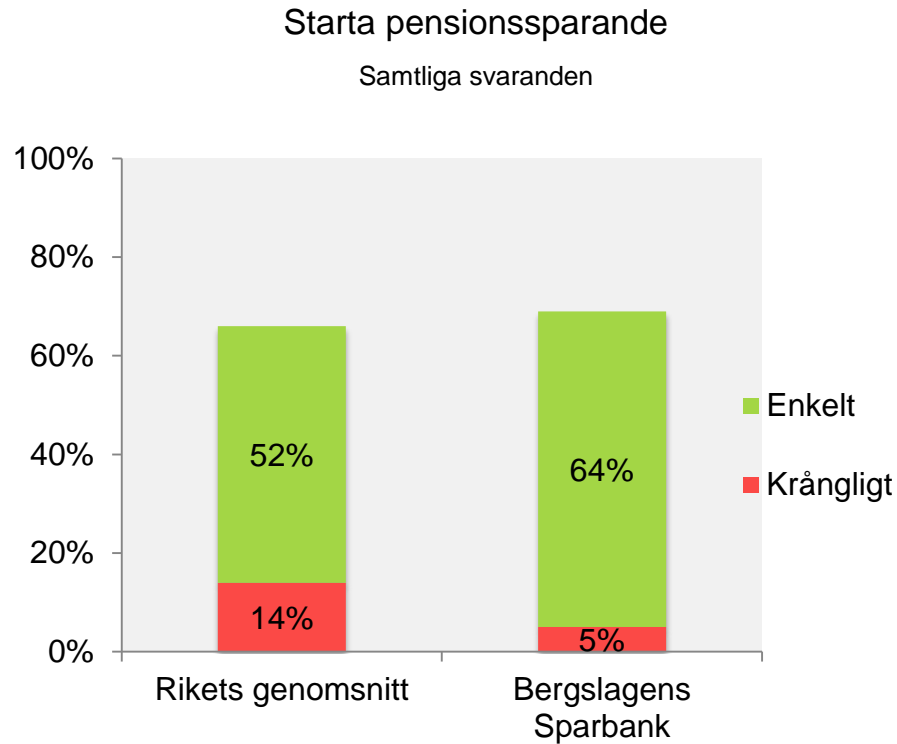
# Bergslagens Sparbanks kunder använder oftare Internetbanken via mobilen

Hur ofta har du kontakt med din huvudsakliga bank på följande sätt?



# Bergslagens Sparbanks kunder anser det lättare att börja pensionsspara

Hur tycker du att det är att utföra följande ärenden hos din huvudsakliga bank?

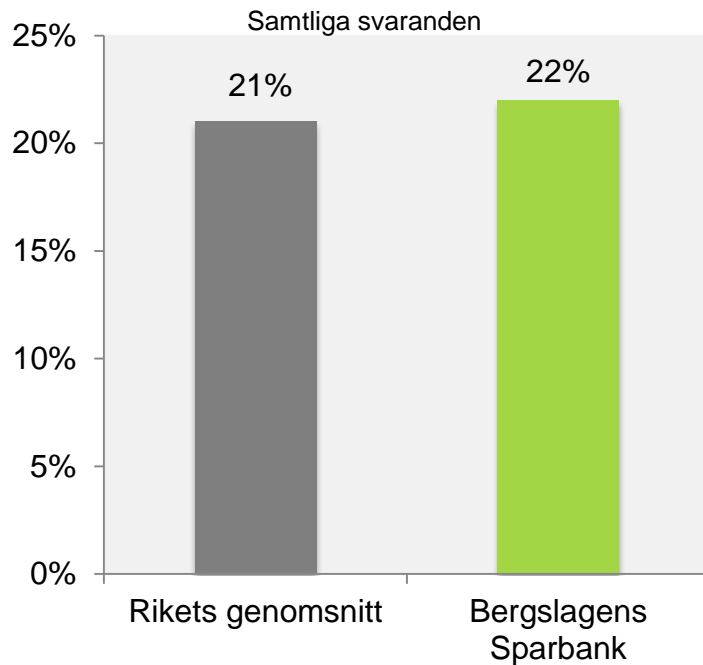


# 1,5 miljoner svenskar i riket funderar på att köpa bil, men 445 000 tror inte de skulle få låna

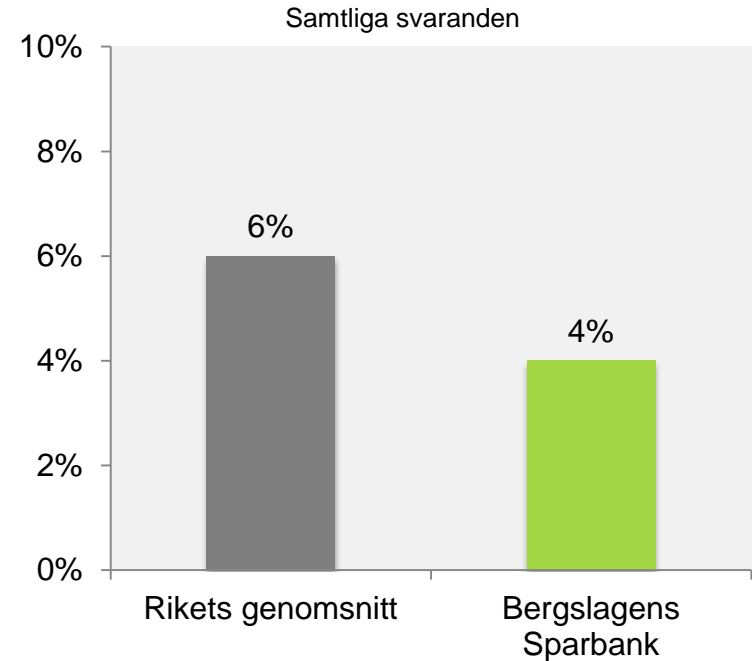
Vad av följande, som skulle kräva ett större ekonomiskt beslut planerar/funderar du på att göra under de närmaste året?

Har det någon gång under de senaste året hänt att du avstått från ett beslut för att du inte trodde att du skulle få ett lån eller en kredit?

## Funderar på att köpa bil



## Avstått från att köpa bil

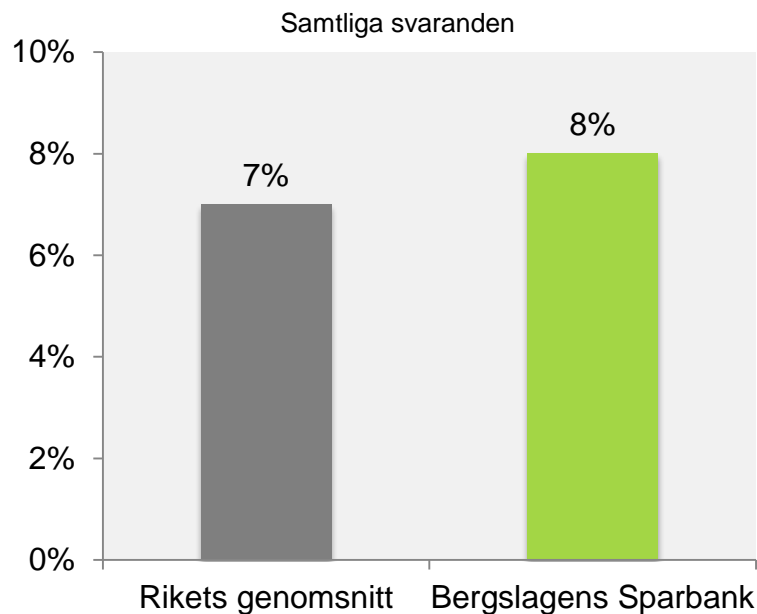




# 520 000 svenskar i riket funderar på att köpa hus/villa, men 300 000 tror inte de skulle få låna

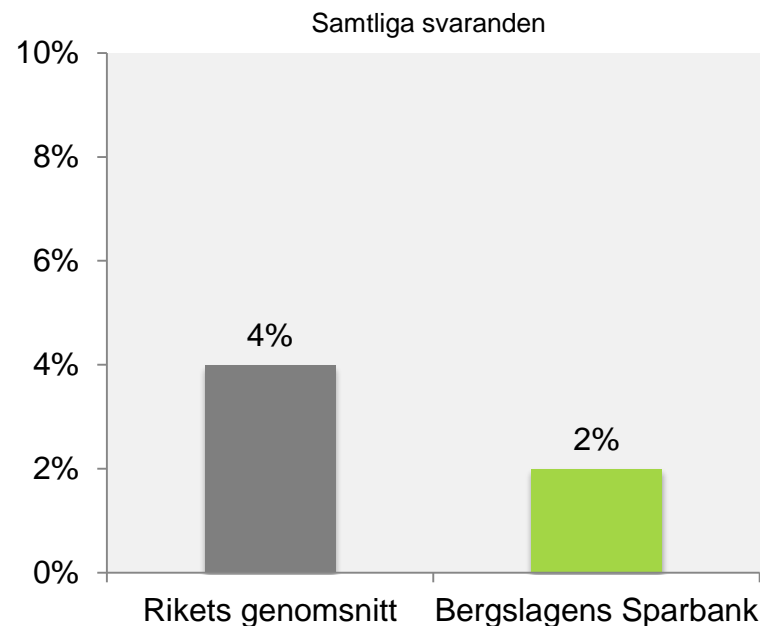
Vad av följande, som skulle kräva ett större ekonomiskt beslut planerar/funderar du på att göra under de närmaste året?

## Funderat på att köpa hus/villa



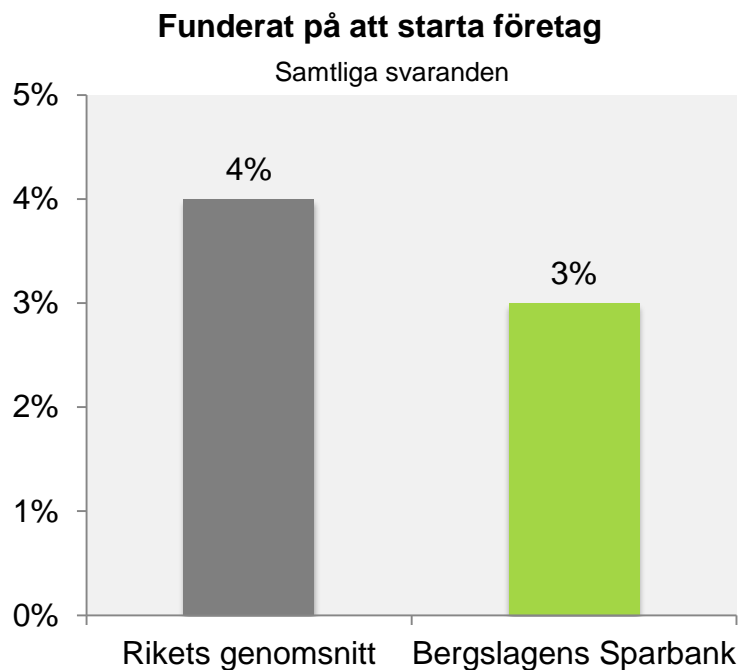
Har det någon gång under de senaste året hänt att du avstått från ett beslut för att du inte trodde att du skulle få ett lån eller en kredit?

## Avstått från att köpa hus/villa

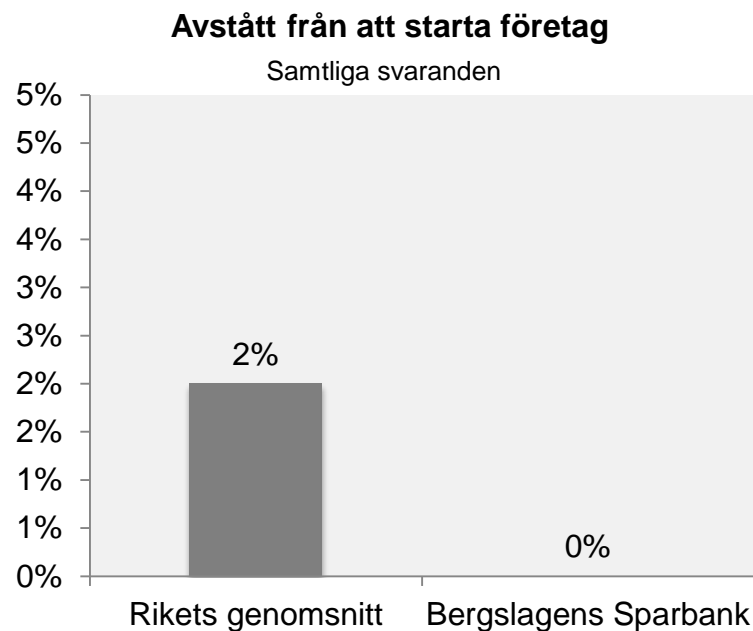


# 300 000 svenskar i riket funderar på att starta företag, men hälften tror inte de skulle få låna

Vad av följande, som skulle kräva ett större ekonomiskt beslut planerar/funderar du på att göra under de närmaste året?



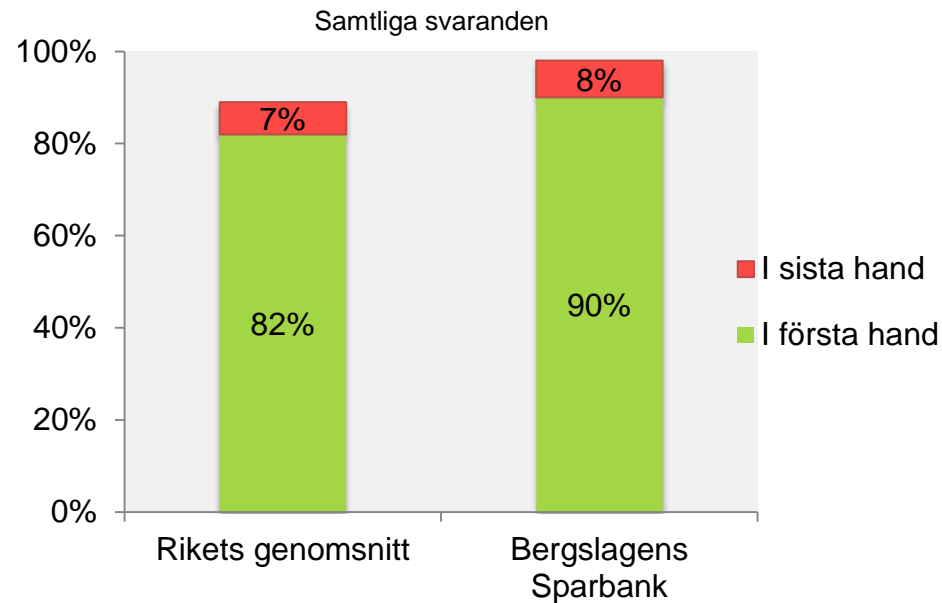
Har det någon gång under de senaste året hänt att du avstått från ett beslut för att du inte trodde att du skulle få ett lån eller en kredit?



# De flesta vänder sig till banken för att ta konsumentlån – nio av tio av Bergslagens Sparbanks kunder

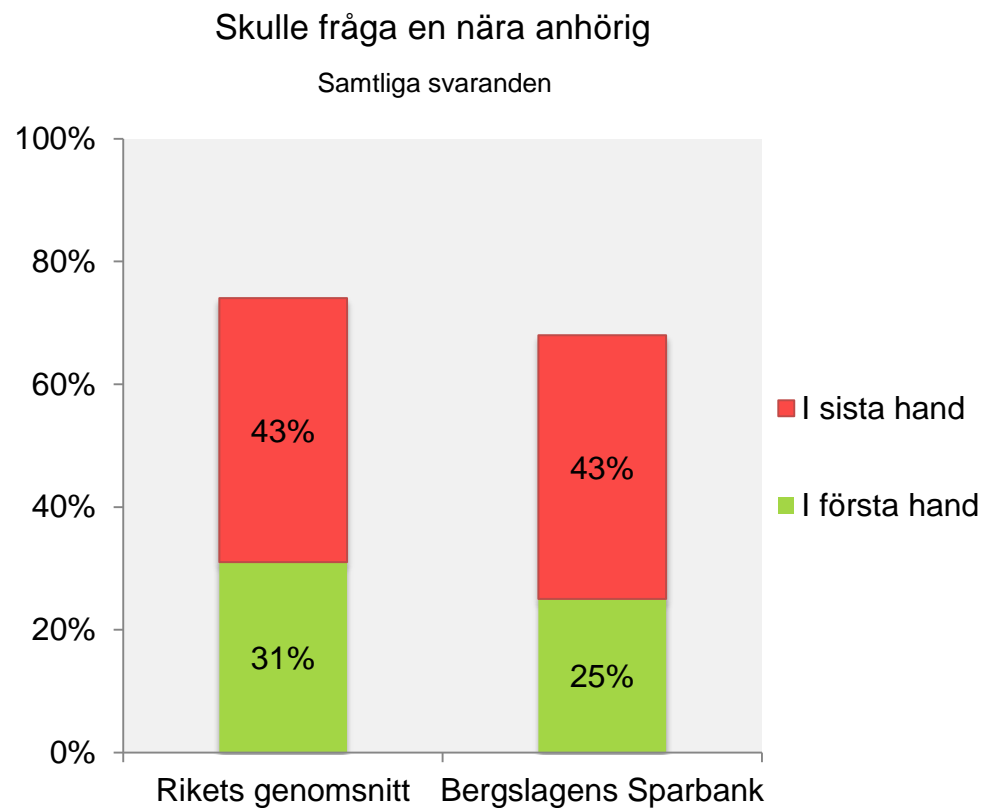
Om du skulle behöva ett lån eller en kredit för ett köp eller för att investera i något för över 100 000 kr, hur skulle du göra då?

Skulle vända mig till min bank/mitt bankkontor



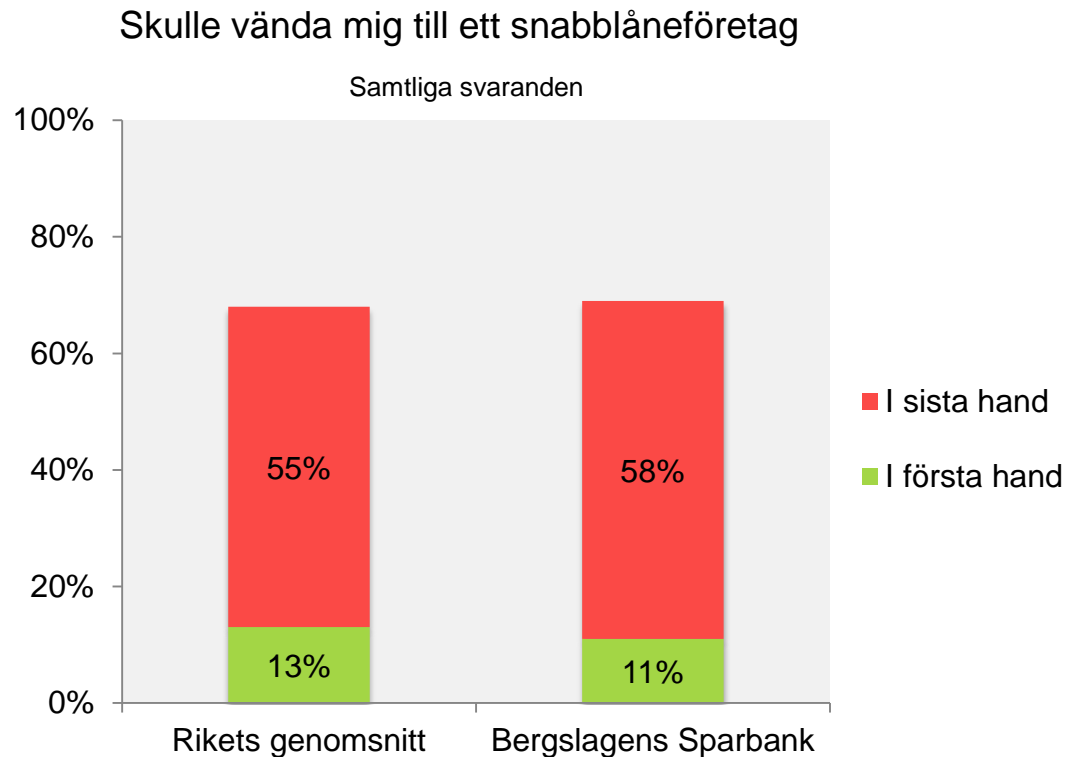
# I sista hand tas konsumtionslån av anhöriga

Om du skulle behöva ett lån eller en kredit för ett köp eller för att investera i något för över 100 000 kr, hur skulle du då göra?



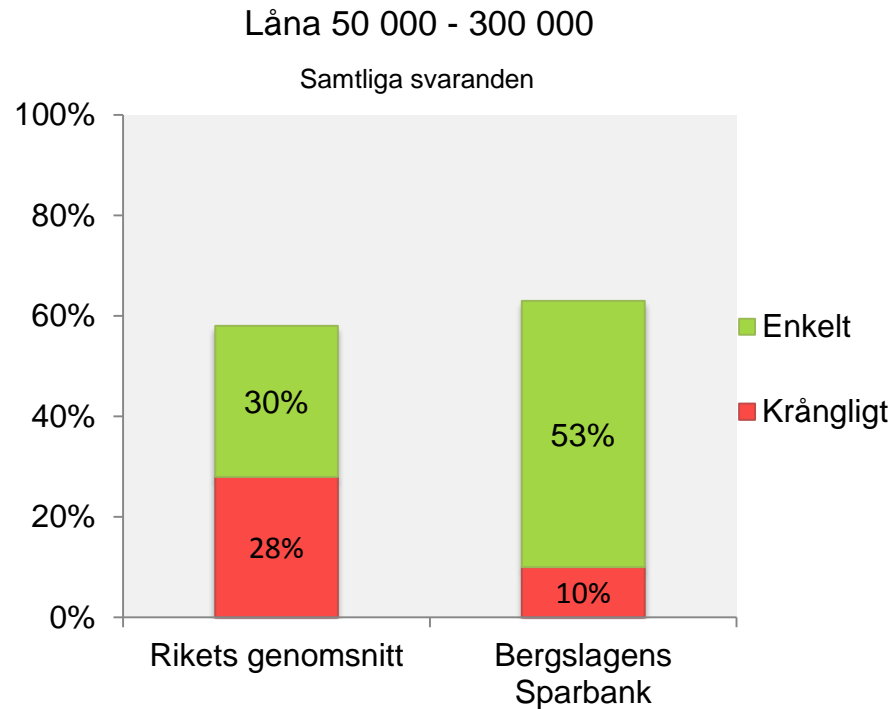
# Bergslagens Sparbanks kunder mest negativa till snabblåneföretag

Om du skulle behöva ett lån eller en kredit för ett köp eller för att investera i något för över 100 000 kr, hur skulle du göra då?



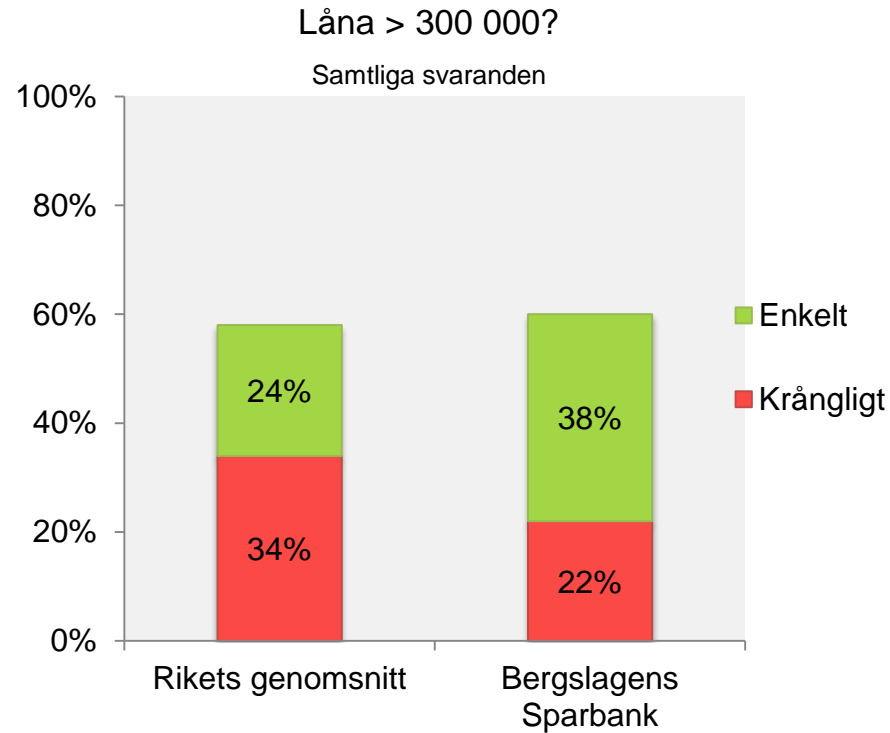
# Fler storbankskunder anser det krångligt låna under 300 000 kr

Hur tycker du att det är att utföra följande ärenden hos din huvudsakliga bank?



# Bergslagens Sparbanks kunder anser det enklare att låna mer än 300 000 kr

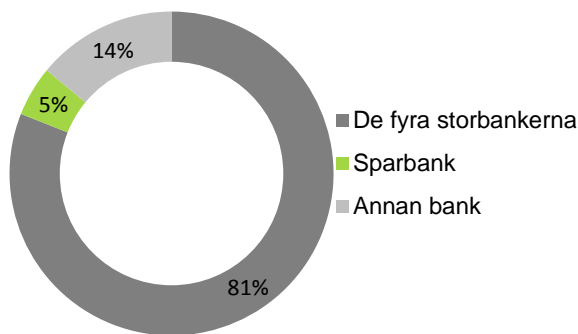
Hur tycker du att det är att utföra följande ärenden hos din huvudsakliga bank?



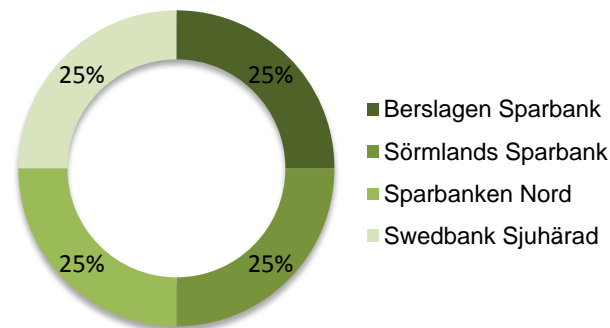
# Om undersökningen

- Undersökningen är genomförd av Mistat AB på uppdrag av Sparbankernas Riksförbund med syfte att kartlägga och beskriva relationen mellan bank och kund.
- Undersökningen har genomförts med hjälp av webbenkäter under december 2014. Undersökningen har genomförts i två delar. En riksrepresentativ undersökning samt en undersökning där kunder i fyra Sparbanker ingår.
- I riksundersökningen har 2029 personer svarat i åldrarna 16 - 79 år, vilket representerar ca 7,4 miljoner av befolkningen. I den undersökning som riktat sig till Sparbankens egna kunder är det 592 som har svarat.

*Respondenternas huvudsakliga bank:*



*Del 1 Svenska bankkunder (riksrepresentativt)*



*Del 2 Sparbankens kunder*