

Bankkunder i Sverige utanför de 10 största städerna

Kontakt Sparbankernas Riksförbund: Anders Thorson

Kontakt Novus: Åsa Hedström

Datum: 2021-06-15



Sparbankernas
Riksförbund





Innehållsförteckning

Sida

3	Bakgrund och metod
4	Sammanfattning allmänheten
8	Sammanfattning företag
12	Novus kommentarer
15	Resultat företag

Sida

39	Resultat allmänhet
42	Jämförande bilder företag & allmänhet
50	Bakgrundsuppgifter
54	Om Novusundersökningar

Bakgrund & metod

BAKGRUND

Undersökning är genomförd på uppdrag av Sparbankernas Riksförbund och avser två undersökningar: en bland allmänheten och en bland företagare i Sverige. Gemensamt för de båda grupperna är att de bor eller är verksamma utanför de 10 största städerna.

MÅLGRUPP

För respektive målgrupp har vi samlat in intervjuer bland respondenter som bor eller är verksamma utanför de tio största städerna i Sverige. Mer i detalj avser detta Sverige förutom:

- Storstadsområdena: Stockholm, Göteborg, Malmö med kringkommuner
- Samt de ytterligare 7 största kommunerna Uppsala, Linköping, Örebro, Västerås, Helsingborg, Norrköping & Jönköping

Målgrupp 1: Allmänheten

Svenska allmänheten, 18-79 år, boende utanför de tio största städerna i Sverige.

Målgrupp 2: Ägare/VD

Ägare/VD på små och medelstora företag med upp till 50 anställda verksamma utanför de tio största städerna i Sverige

GENOMFÖRANDE

Allmänheten

Antal intervjuer: 2734

Fältperiod: 11 – 19 mars 2021

Ägare/VD på små och medelstora företag

Antal intervjuer: 800

Fältperiod: 3 -21 maj 2021

Novus har genomfört 2734 intervjuer bland allmänheten och 800 intervjuer bland ägare eller VD:s.

Allmänhetsundersökningen är genomförd via webb-intervjuer i Novus slumpmässigt rekryterade Sverigepanel som ger representativa resultat.

Företagsundersökningen har genomförs med hjälp av telefonintervjuer.

RESULTAT

Resultaten levereras i en diagramrapport. Markerade signifikanta skillnader i rapporten är jämfört mot totalen.

Resultatet är efterstratifierat för allmänheten, medan företagsresultatet inte är det.

FELMARGINAL

Vid 2700 intervjuer:

Vid utfall 20/80: +/- 1,9%

Vid utfall 50/50: +/- 1,2%

Vid 800 intervjuer:

Vid utfall 20/80: +/- 2,8%

Vid utfall 50/50: +/- 3,7%



Sammanfattning allmänheten

OBS Alla resultat gäller allmänheten utanför de 10 största städerna

Bank på orten - sammanfattning

Undersökningen är som beskrivits i metodavsnittet genomförd med huvudmålgruppen allmänheten, 18-79 år, som inte bor i någon av de tre storstadsregionerna eller i någon av de ytterligare 7 största städerna i Sverige. Målgruppen är alltså Sverige utanför de tio största städerna. När vi i rapporten skriver om bankkunder, allmänheten, privatkunder, Sparbankskunder etc är det alltså alltid med denna avgränsning dvs utanför de större städerna.

Avstånd till något bankkontor

Ungefär hälften av samtliga har mindre än fem kilometer till sitt närmsta bankkontor

Närmare tre fjärdedelar har mindre än en mil till närmsta bankkontor. Detta innebär alltså att lite mer än var fjärde person har mer än en mil till ett bankkontor.

Vad innebär bank på orten

72% av samtliga personer upplever att de har ett bankkontor på orten.

89% av de som upplever att de har ett bankkontor på orten har mindre än en mil till kontoret. Men det är alltså 11% som upplever att de har ett bankkontor på orten även om det är mer än en mil till detta kontor.

Viktigt eller oviktigt med bankkontor på orten

68% av samtliga tycker det är viktigt att det ligger ett bankkontor på bostadsorten.

Det är minst viktigt i den yngsta åldersgruppen (61%).

Det är fler av Sparbankens kunder än andra bankers kunder som tycker det är viktigt. Hela 77% av Sparbankens kunder tycker det är viktigt att det ligger ett bankkontor på orten.

De som har ett bankkontor på orten tycker i högre utsträckning också att det är viktigt att det finns ett bankkontor på orten (70%) än de som idag inte har ett bankkontor på orten. Av dessa är det endast 41% tycker det är viktigt.

Lokalt stöd - sammanfattning

Lokalt stöd till föreningsverksamhet, kultur eller utbildning

Sparbanken är den bank som i klart högst utsträckning upplevs bidra med lokalt stöd till föreningsverksamhet, kultur eller utbildning. Ungefär var fjärde person nämner Sparbanken som den bank som bidrar lokalt med stöd till föreningsverksamhet, kultur eller utbildning.

Bland Sparbankens egna kunder är det hela 79% som tycker att banken bidrar till detta.

Sparbanken sticker ut som den bank som tydligast bidrar med detta lokala stöd. Näst högst andel får Swedbank och därefter Länsförsäkringar. För övriga banker är andelen personer som tycker banken bidrar lokalt med stöd till föreningsverksamhet, kultur eller utbildning, under 5%.

Starkast upplevs Sparbankens lokala stöd av personer som bor i Götaland och lägst i Norrland.

Lokalt stöd till det lokala näringslivet

Sparbanken är även för detta område den bank som i högst utsträckning upplevs bidra med stöd till det lokala näringslivet. Sparbanken är starkast på detta både om man ser till hela målgruppen, där 16% nämner att Sparbanken ger lokalt näringslivsstöd eller om man ser till de egna kunderna, där hela 60% tycker att Sparbanken ger lokalt stöd till näringslivet.

En stor andel av privatpersonerna känner inte till om det är någon bank som stödjer det lokala näringslivet. Hela 61% svarar vet ej och 9% att ingen bank ger detta stöd.

I näst högst utsträckning nämner privatpersonerna Swedbank följt av Länsförsäkringar.

Lokalt stöd kopplat till Coronapandemin

Mycket få personer upplever att någon bank har bidragit lokalt med stöd under Coronapandemin. Hela 74% svarar att de inte vet och 19% att ingen bank har bidragit till detta. Det är alltså bara totalt 7% som anger någon bank.

Det är totalt sett 4% av samtliga som tycker att Sparbanken bidragit lokalt under Coronapandemin. Detta är alltså lite mer än hälften av de som nämner en bank och det ligger högre än andra banker.

Bland Sparbankens egna kunder är det 18% som tycker banken bidragit under Coronapandemin. Detta är betydligt högre än övriga bankers kunder där andelarna som tycker att den egna banken bidragit under Coronapandemin ligger mellan 0% och 4%.

Serviceaspekter - sammanfattning

Komma i kontakt med banken om man har frågor

Tre av fyra bankkunder tycker det är lätt att komma i kontakt med banken när de har frågor. Var fjärde bankkund tycker alltså inte att det är lätt.

För Sparbankens kunder är det däremot hela 86% av kunderna som tycker det är lätt att komma i kontakt med banken.

Serviceaspekter vid senaste gången man sökte hjälp från banken med lån, sparande/placeringar, pension, försäkringar eller att se över ekonomin

De serviceaspekter som bedömts är; hur tillgänglig hjälpen var, hur lätt det var att veta vart de skulle vända sig, hur tryggt det kändes, hur bra ärendet löstes samt hur hjälpsamt de blev bemötta. Generellt är bankkunderna som grupp i denna del av Sverige ganska nöjda med alla dessa aspekter.

Sparbankskunderna är mycket nöjda och dessutom signifikant nöjdare än bankkunderna totalt sett med samtliga serviceaspekter.

Över 90% av Sparbankskunderna är nöjda med hur tillgänglig hjälpen var, hur lätt det var att veta vart de skulle vända sig, hur tryggt det kändes, hur bra ärendet löstes samt hur hjälpsamt de blev bemötta.

Sparbankerna ligger alltså signifikant högre än snittet för alla av dessa områden men störst skillnad är det när det gäller tillgänglighetsaspekterna - hur tillgänglig hjälpen var och - hur lätt det var att veta vart de skulle vända sig.

Sammanfattning företagare

OBS Alla resultat gäller allmänheten utanför de 10 största städerna

Bank på orten - sammanfattning

Undersökningen är som beskrivits i metodavsnittet genomförd med huvudmålgruppen företag med 1-49 anställda där företaget inte finns i någon av de tre storstadsregionerna eller i någon av de ytterligare 7 största städerna i Sverige. Målgruppen är alltså Sverige utanför de tio största städerna. När vi i rapporten skriver om bankkunder, företagare, företagskunder, Sparbankskunder etc är det alltså alltid med denna avgränsning dvs utanför de större städerna.

Avstånd till något bankkontor

Ungefär hälften av samtliga har mindre än fem km till sitt närmsta bankkontor

Närmare tre fjärdedelar har mindre än en mil till närmsta bankkontor. Detta innebär alltså att lite mer än var fjärde företagare har mer än en mil från företaget till ett bankkontor.

Vad innebär bank på orten

74% av samtliga företagare upplever att de har en bank på orten.

93% av de som upplever att de har ett bankkontor på orten har mindre än en mil till kontoret. Det är 7% av företagarna som upplever att de har ett bankkontor på orten där företaget finns även om det är mer än en mil till detta kontor.

Viktigt eller oviktigt med bankkontor på orten

En majoritet, 69%, av företagarna uppger att de tycker det är viktigt att det ligger ett bankkontor på orten där företaget finns. Men det är alltså nästan en tredjedel av företagskunderna som inte tycker det är viktigt

Det är fler av Sparbankens företagskunder än genomsnittet av samtliga bankers företagskunderna som tycker det är viktigt. Hela 77% av Sparbankens kunder tycker det är viktigt att det ligger ett bankkontor på orten.

Av de företagare som har ett bankkontor på orten tycker hela 78% också att det är viktigt att det finns ett bankkontor på orten. Däremot är det bara 44% av de som idag inte har något bankkontor på orten som tycker det är viktigt att det skall finnas ett.

Lokalt stöd till - sammanfattning

Lokalt stöd till föreningsverksamhet, kultur eller utbildning

Sparbanken är den bank som företagarna i klart högst utsträckning tycker bidrar med lokalt stöd till föreningsverksamhet, kultur eller utbildning.

Närmare var tredje företagare nämner Sparbanken som den bank som bidrar lokalt med stöd till föreningsverksamhet, kultur eller utbildning. Bland Sparbankens egna företagskunder är det hela 78% som tycker att banken bidrar till detta.

Sparbanken sticker ut som den bank som tydligast bidrar med detta lokala stöd. Näst högst andel får Swedbank och därefter följer Länsförsäkringar och Handelsbanken.

Starkast upplevs Sparbankens lokala stöd av personer som bor i Götaland och lägst i Norrland.

Stöd till det lokala näringslivet

Även när det gäller stöd till lokala näringslivet är Sparbanken den bank som i högst utsträckning upplevs stödja detta.

Sparbanken är starkast på detta både om man ser till alla företagarna, där 21% nämner att Sparbanken ger lokalt näringslivsstöd och om man ser till de egna kunderna, där hela 55% tycker att Sparbanken ger lokalt stöd till näringslivet.

I näst högst utsträckning nämner privatpersonerna Swedbank följt av Handelsbanken.

Lokalt stöd kopplat till Coronapandemin

Mycket få företagare upplever att någon bank har bidragit lokalt med stöd under Coronapandemin. Hela 53% svarar att ingen bank har bidragit till detta och 39% svarar att de inte vet. Det är alltså bara totalt 8% som anger någon bank.

Det är totalt sett 5% av samtliga som tycker att Sparbanken bidragit lokalt under Coronapandemin. Detta är alltså en hög andel av de som nämner en bank som nämner Sparbanken.

Bland Sparbankens egna kunder är det 19% som tycker banken bidragit under Coronapandemin. Detta är betydligt högre än övriga bankers kunder där andelarna som tycker att den egna banken bidragit under Coronapandemin ligger mellan 1% och 6%.

Serviceaspekter - sammanfattning

Komma i kontakt med banken om man har frågor

80% av samtliga företagskunder tycker det är lätt att komma i kontakt med sin bank om de har frågor. Det är alltså var femte företagare som inte tycker det är lätt.

För Sparbankens företagskunder är det däremot hela 89% av kunderna som tycker det är lätt att komma i kontakt med banken och hela 58% tycker dessutom att det är mycket lätt.

Ta upp lån eller krediter

Det är 14% av företagarna som instämmer fullständigt eller i hög utsträckning i påståendet "Som företagare har vi problem eller svårigheter att ta upp lån eller krediter hos vår huvudbank". En majoritet instämmer alltså inte i detta utan det är ungefär var sjunde företagare som upplever problemen. För Sparbankens kunder är det 11% som upplever detta.

Kontanthantering

Inställningen till bankernas kontanthantering är delad i två grupper. Hälften av företagarna säger att det är viktigt att deras huvudbank hanterar kontanter medan lika många tycker att det är oviktigt eller är neutrala.

För Sparbankens företagskunder är det viktigare med kontanthanteringen. 60% av Sparbankskunderna säger att det är viktigt att deras huvudbank hanterar kontanter.

Stöd och rådgivning

Nära sju av tio företagare är nöjda med sin huvudbank när det gäller att få rådgivning och stöd i sin roll som företagare

Sparbankens företagskunder är signifikant nöjdare än snittet när det gäller rådgivning och stöd (81% nöjda)

De minsta företagen med 1-4 anställda är mindre nöjda än de större företagen

Novus kommentarer till Sparbanken

Allmänhet och företag

OBS Alla resultat gäller allmänheten utanför de 10 största städerna

Novus kommentarer till Sparbanken

- **Bank på orten**

Undersökningen är genomförd med personer utanför storstadsregionerna och de ytterligare 7 största städerna i Sverige. Vi ser att i denna del av Sverige upplever ungefär var fjärde person/företagare att de inte har en bank på orten. Samtidigt ser vi att en majoritet tycker det är viktigt med ett bankkontor på orten. Inte minst Sparbankens kunder som tycker detta är viktigare än genomsnittskunden.

Men det är stor skillnad mellan de som upplever att de idag har ett kontor på orten och de som inte har det. De som har ett kontor på orten tycker också det är mycket viktigare att ha detta än de som idag inte har något bankkontor på orten.

Vi vet inte utifrån undersökningen vad detta beror på. Det skulle t.ex. kunna vara allt från att man vant sig, ändra beteende, vid val av bostads/etableringsort utgått ifrån att det inte skulle finnas bankkontor på orten, resvanor/pendling till annan ort, aldrig haft behov av ett bankkontor mm

- **Lokalt stöd**

Det är tydligt både i undersökningen med företagare och privatpersoner att det är Sparbanken som är den bank som flest tycker står för lokalt stöd såväl för föreningsverksamhet, kultur eller utbildning som för lokalt stöd till näringslivet.

Stöd kopplat till Corona har inte fått samma spridning utanför de egna kunderna som övrigt stöd. Det har i och för sig inte heller arbetats lika länge med detta stöd som de övriga lokala stöden. Däremot är det närmare var femte Sparbankskund som säger att banken bidragit med stöd kopplat till Corona. Detta sticker ut från andra banker och visar att man jobbat och nått fram betydligt bättre än andra banker med detta.

Novus kommentarer till Sparbanken

- **Service**

Bankkunderna totalt sett är generellt ganska nöjda med samtliga undersökta serviceaspekter. Kanske något högre nöjdhet än vi förväntat oss av bankerna som helhet. Det skulle i så fall bl.a. kunna bero på den avgränsning som gjorts av målgruppen alltså att vi tittar på kunder utanför de större städerna. Där det i sin tur skulle kunna bero antingen på att kunder utanför städerna faktiskt är nöjdare oavsett vilken bank de har eller att kunder utanför städerna oftare är kunder hos banker som generellt får höga betyg från kunderna som t.ex. Sparbanken.

Sparbanken får toppbetyg från kunderna när det gäller serviceaspekterna. Största skillnaden i betyg mellan Sparbanken och bankerna totalt sett rör tillgänglighet.

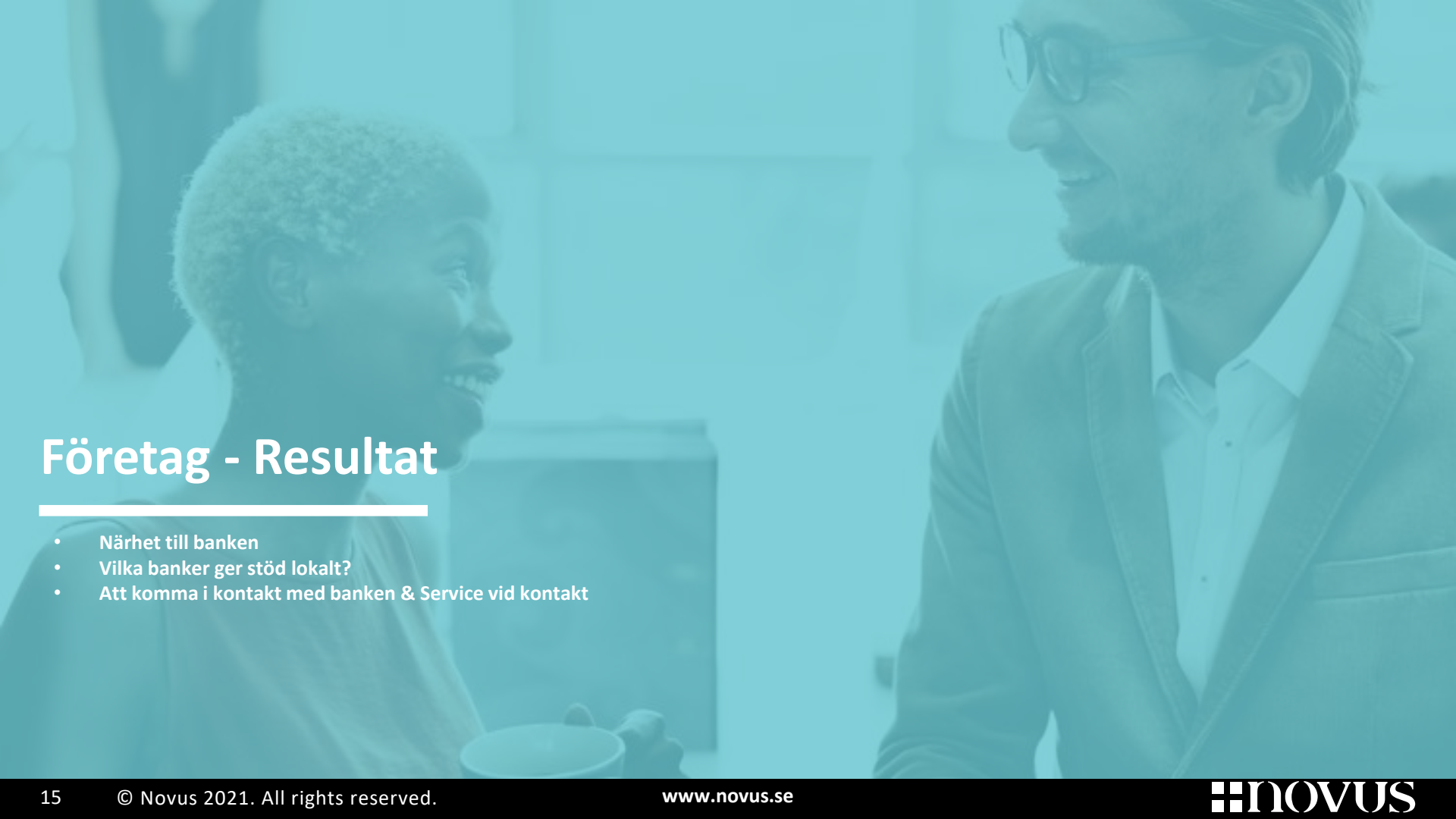
- **Sammanfattningsvis: Positivt med en Sparbank på orten**

Som boende eller verksam på orten ..

.. är Sparbankens roll som lokalt stöd inom föreningsverksamhet, kultur eller utbildning samt som stöd till lokala näringslivet, tydlig både för privatpersoner och företagare.

Som kund ..

.. ger man toppbetyg när det gäller serviceaspekterna inte minst när det gäller hur tillgänglig hjälp från Sparbanken är

A background image showing a man and a woman in a professional setting, smiling and engaged in conversation. The man is on the right, wearing glasses and a suit, and the woman is on the left, also smiling. The image is overlaid with a semi-transparent teal filter.

Företag - Resultat

- Närhet till banken
- Vilka banker ger stöd lokalt?
- Att komma i kontakt med banken & Service vid kontakt

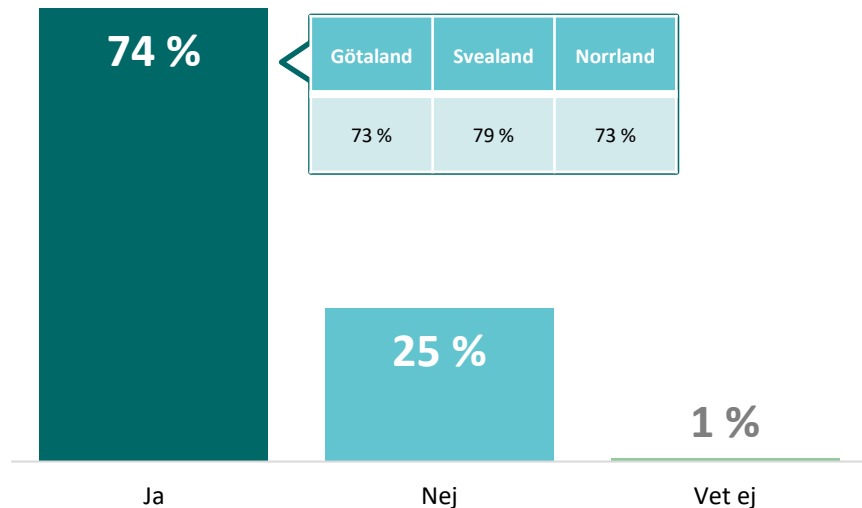
Närhet till banken

- Upplevd närhet
- Distans
- Viktighet

OBS Alla resultat gäller företagare med 1-50 anställda utanför de 10 största städerna

3 av 4 företagare upplever att det finns ett bankkontor på orten

FRÅGA: Upplever du att det finns något bankkontor på den ort där företaget ligger?



BAS: Företag totalt utanför de 10 största städerna (n=800)

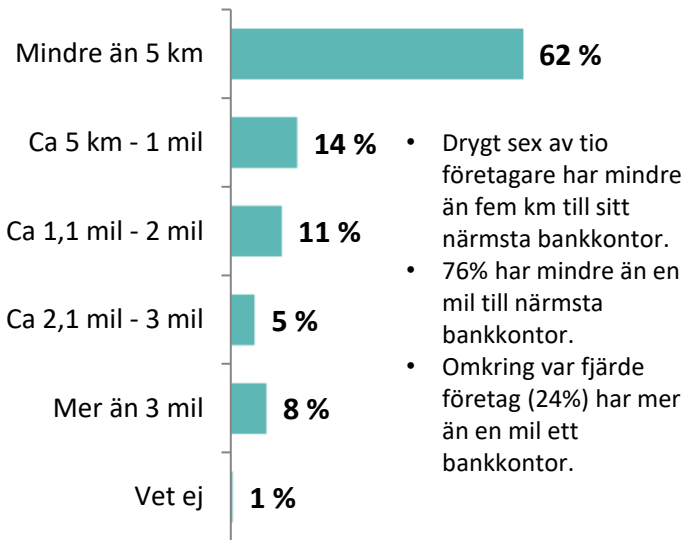
Av Sparbankskunderna är det 79% som upplever att de har ett bankkontor på den ort där företaget ligger

- Drygt sex av tio av samtliga har mindre än fem km till sitt närmsta bankkontor
- Av de som upplever att de har ett bankkontor på orten har de flesta mindre än 5 km till närmsta bankkontor

FRÅGA: Ungefär hur långt är det från företaget till närmsta bankkontor, alltså till närmsta bankkontor, vilket som helst, ni behöver inte vara kund där.

Samtliga

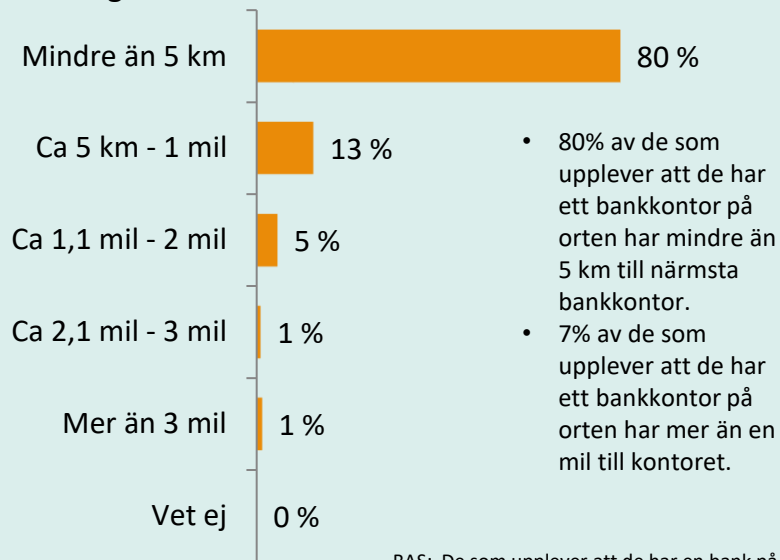
Hur långt till närmsta bankkontor?



BAS: Företag totalt utanför de 10 största städerna (n=800)

Upplever att de har en bank på orten

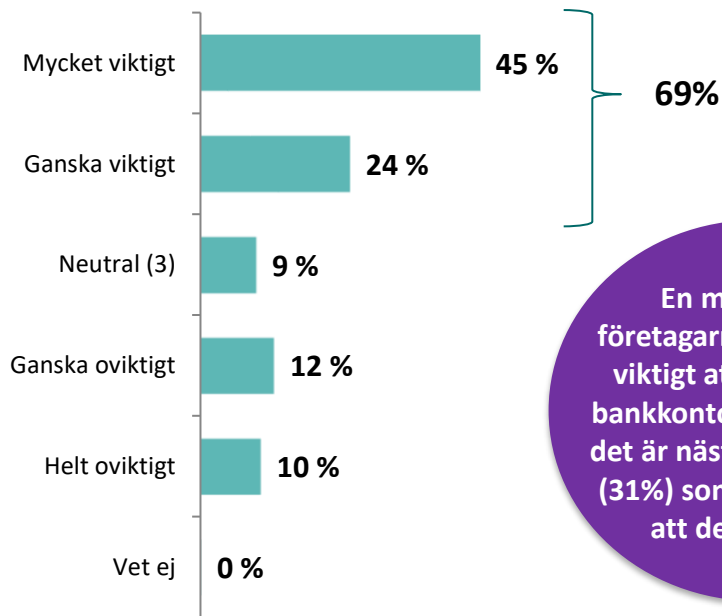
Hur långt till närmsta bankkontor?



BAS: De som upplever att de har en bank på orten (n=594)

Majoritet tycker att det är viktigt att det ligger ett bankkontor på samma ort som företaget

FRÅGA: Hur viktigt tycker du det är att det ligger ett bankkontor på den ort där företaget ligger?



En majoritet av företagarna tycker det är viktigt att det finns ett bankkontor på orten men det är nästan en tredjedel (31%) som inte uttrycker att det är viktigt.

BAS: Företag totalt utanför de 10 största städerna (n=799)

Av de som har ett bankkontor på orten, tycker 78% att det är viktigt att ha detta

Av de som inte har ett bankkontor på orten, tycker endast 44% att det är viktigt att ha detta

Hela 77% av Sparbankens kunder tycker det är viktigt att det ligger ett bankkontor på orten

Vilka banker ger stöd lokalt?

- Stöd till föreningsverksamhet
- Stöd det lokala näringslivet
- Stöd i Coronapandemin

OBS Alla resultat gäller företagare med 1-50 anställda utanför de 10 största städerna

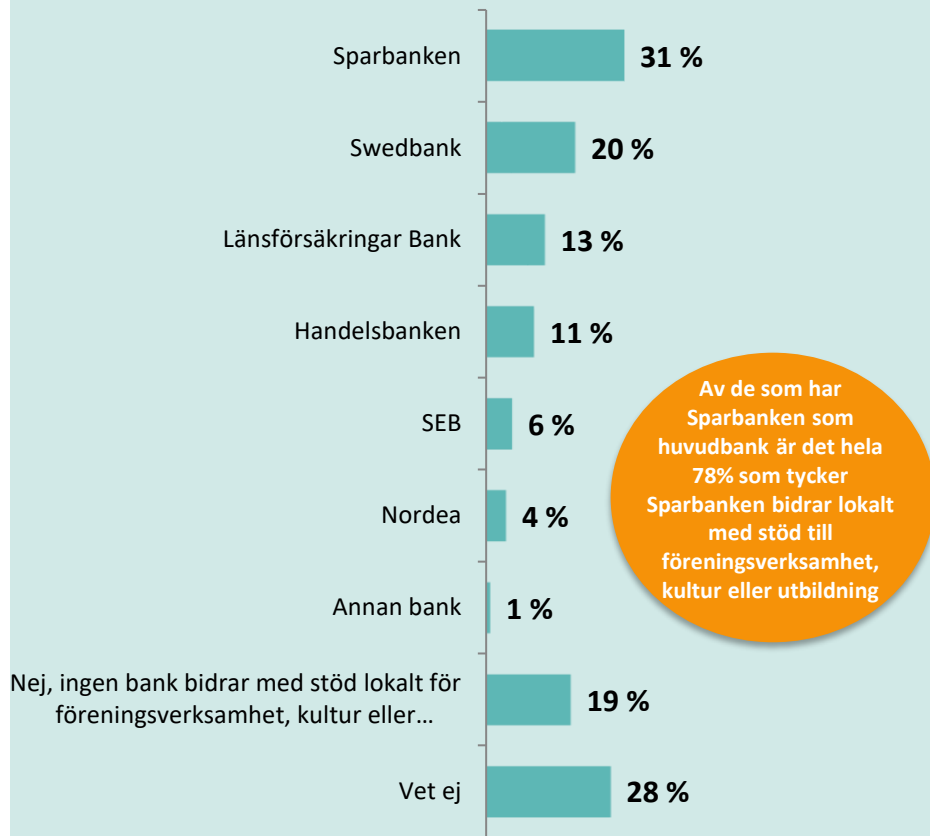
Sparbanken är den bank som i högst utsträckning upplevs bidra med lokalt stöd till föreningsverksamhet, kultur eller utbildning

FRÅGA: Upplever du att det finns någon eller några banker som bidrar lokalt på din ort med stöd till föreningsverksamhet, kultur eller utbildning? Fler banker kan anges

	Götaland	Svealand	Norrland
Sparbanken	36 %	33 %	15 %

	1-4 anställda	5-49 anställda
Sparbanken	31 %	31 %

Bidra lokalt med stöd till föreningsverksamhet, kultur eller utbildning



BAS: Företag totalt utanför de 10 största städerna (n=800)

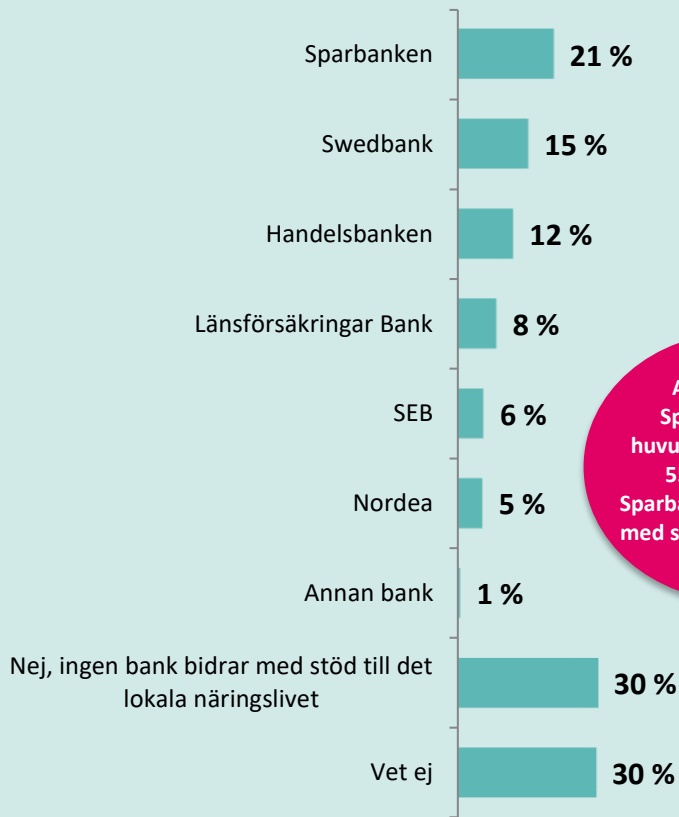
Sparbanken är den bank som i högst utsträckning upplevs bidra med stöd till det lokala näringslivet

FRÅGA: Upplever du att det finns någon eller några banker som bidrar lokalt på din ort med stöd till det **lokala näringslivet**? *Fler banker kan anges*

	Götaland	Svealand	Norrland
Sparbanken	23 %	23 %	13 %

	1-4 anställda	5-49 anställda
Sparbanken	19 %	23 %

Bidra lokalt med stöd till näringslivet



Av de som har Sparbanken som huvudbank är det hela 55% som tycker Sparbanken bidrar lokalt med stöd till näringslivet

BAS: Företag totalt utanför de 10 största städerna (n=800)

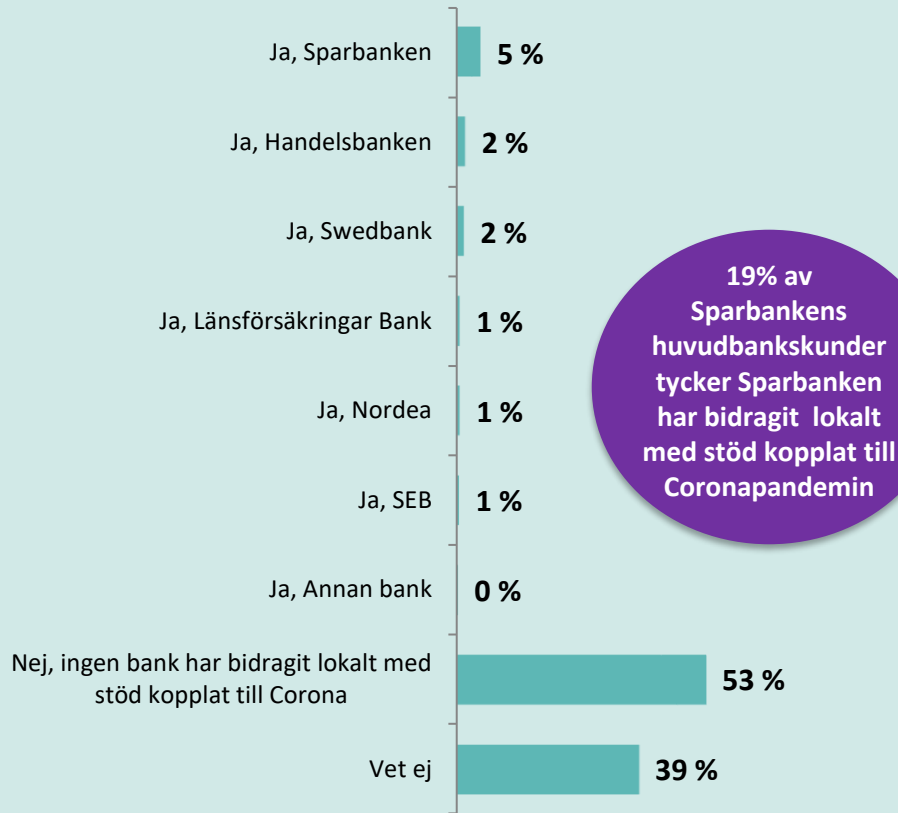
Få företag upplever att någon bank har bidragit lokalt med stöd under Coronapandemin

FRÅGA: Upplever du att det finns någon eller några banker som har bidragit lokalt på din ort med stöd kopplat till Coronapandemin/Covid-19? *Fler banker kan anges*

	Götaland	Svealand	Norrland
Sparbanken	7 %	5 %	2 %

	1-4 anställda	5-49 anställda
Sparbanken	5 %	6 %

Bidra lokalt med stöd kopplat till Coronapandemin



BAS: Företag totalt utanför de 10 största städerna (n=800)

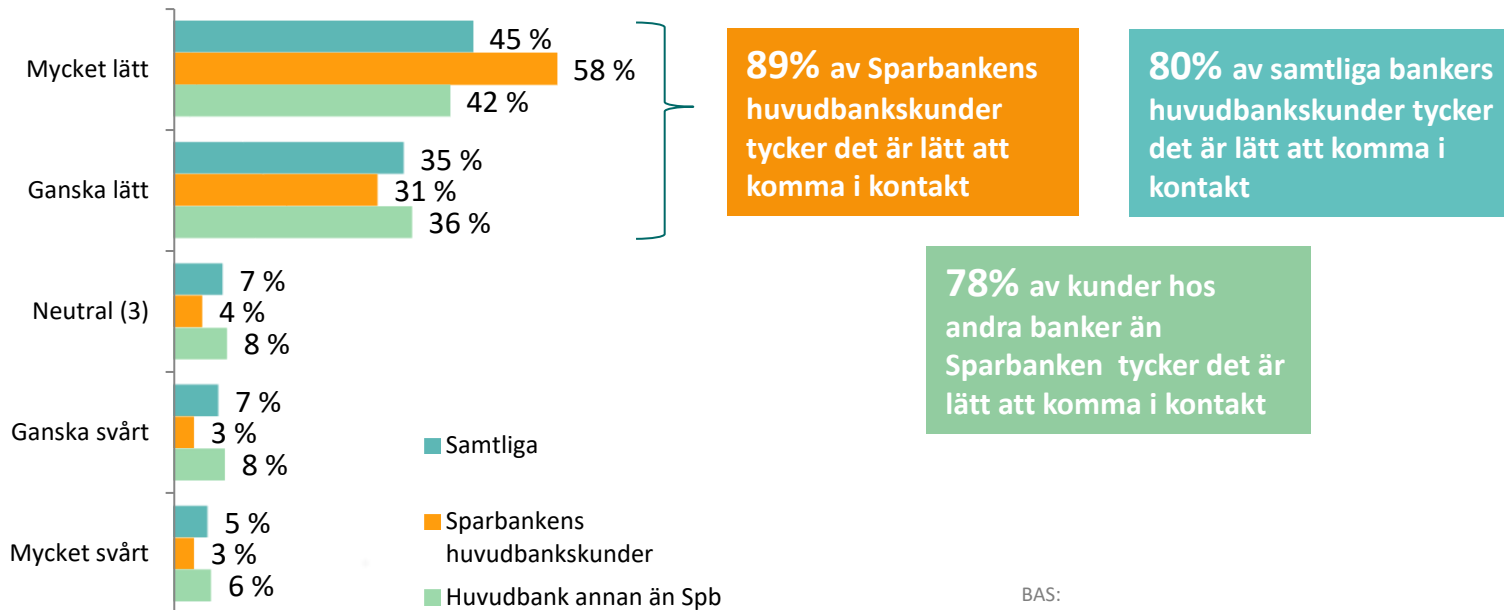
Att komma i kontakt med banken

- Lätt/svårt att komma i kontakt med sin bank

OBS Alla resultat gäller företagare med 1-50 anställda utanför de 10 största städerna

Majoritet tycker att det är lätt att komma i kontakt med företagets huvudbank – för huvudbankskunder hos Sparbanken är det en signifikant högre andel som tycker det är mycket lätt

FRÅGA: Hur lätt eller svårt upplever du att det är att komma i kontakt med denna bank om du har frågor?



BAS:

Huvudbank hos någon bank samt givit betyg 1-5 (n=787)

Huvudbankskunder hos Sparbanken samt givit betyg 1-5 (n=158)

Banktjänster och produkter

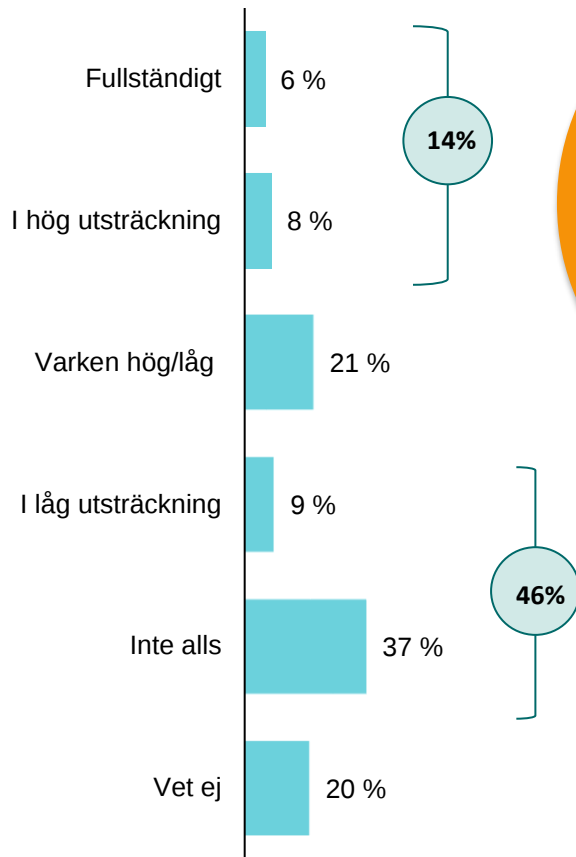
- Lån och krediter
- Hantering av kontanter
- Rådgivning och stöd

OBS Alla resultat gäller företagare med 1-49 anställda utanför de 10 största städerna

En majoritet av företagarna tycker inte att de har problem eller svårigheter med att ta upp lån

FRÅGA: I vilken utsträckning instämmer du i följande påstående?

- Som företagare har vi problem eller svårigheter att ta upp lån eller krediter hos vår huvudbank



BAS: Företag totalt utanför de 10 största städerna (n=800)

Var sjunde kund instämmer i att det är problem/svårigheter att ta upp lån eller krediter hos sin huvudbank. För Sparbankens företagskunder är det var nionde kund (11%) som upplever problem med detta. Skillnaden är dock inte signifikant.

Tycker det är problem/svårigheter att ta upp lån eller krediter hos sin huvudbank ...

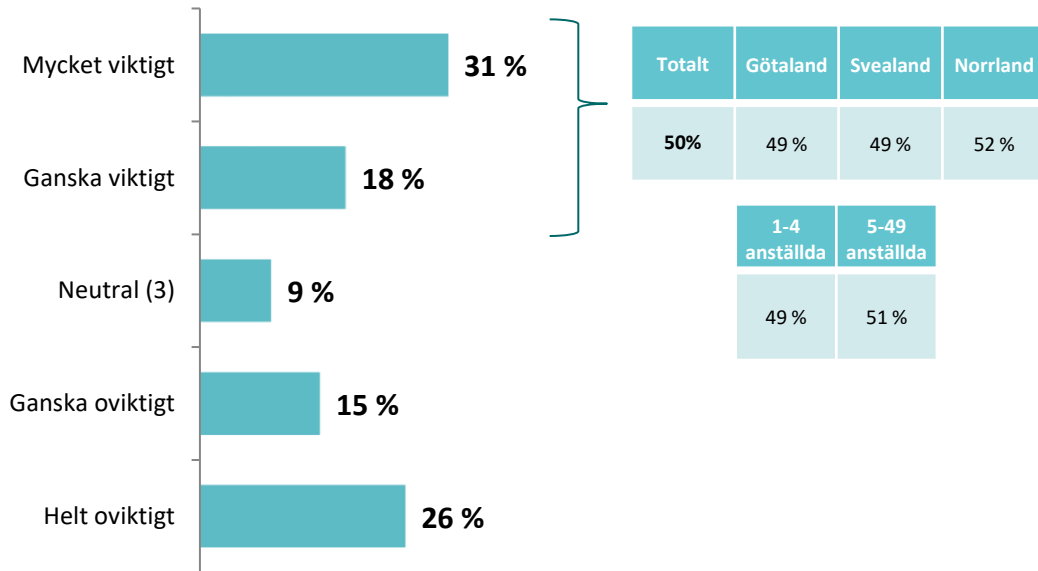
14% av samtliga bankers huvudbankskunder

11% av Sparbankens huvudbankskunder

15% av huvudbankskunder hos andra än Sparbanken

Varannan företagare tycker att det är viktigt att deras huvudbank hanterar kontanter – det är signifikant viktigare för Sparbankskunderna

FRÅGA: Hur viktigt tycker du det är att din huvudbank hanterar kontanter? Är det...?

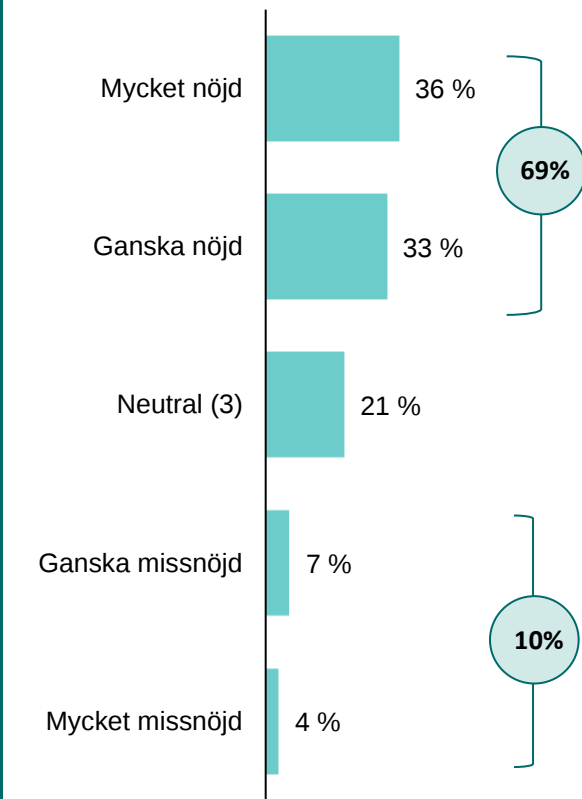


BAS: Företag totalt utanför de 10 största städerna (n=797)

60%
av Sparbankens kunder
tycker det är viktigt att
deras huvudbank
hanterar kontanter

Sju av tio är nöjda med sin huvudbank när det gäller rådgivning och stöd i kundens roll som företagare

FRÅGA: Hur nöjd är du med er huvudbank när det gäller att få rådgivning och stöd i din roll som företagare?



	1-4 anställda	5-49 anställda
Mycket/Ganska nöjd	63 %	77 %

BAS: Företag totalt utanför de 10 största städerna samt givit betyg (n=753)

Företag

Sparbankskunder
signifikant nöjdare
när det gäller
rådgivning och stöd
till företagarna
(81% nöjda)

De minsta
företagen
(1-4 anställda) är
mindre nöjda än
de lite större
(5-49 anställda)

Nöjda med sin huvudbank när det gäller
rådgivning och stöd ...

69% av samtliga bankers
huvudbankskunder

81% av Sparbankens
huvudbankskunder

65% av huvudbankskunder hos
andra än Sparbanken

Allmänheten - Resultat

- Närhet till banken
- Vilka banker ger stöd lokalt?
- Att komma i kontakt med banken & Service vid kontakt

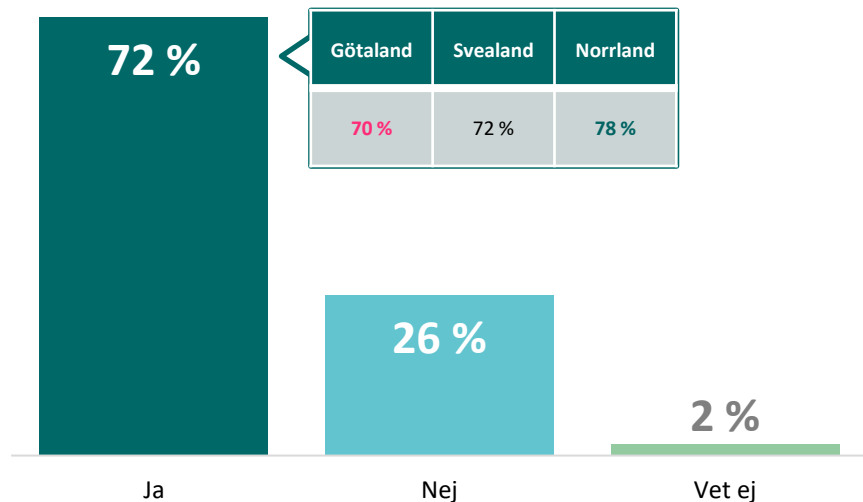
Närhet till banken

- Upplevd närhet
- Distans
- Viktighet

OBS Alla resultat gäller allmänheten utanför de 10 största städerna

Majoritet upplever att det finns ett bankkontor på sin bostadsort

FRÅGA: Upplever du att det finns något bankkontor på din bostadsort?



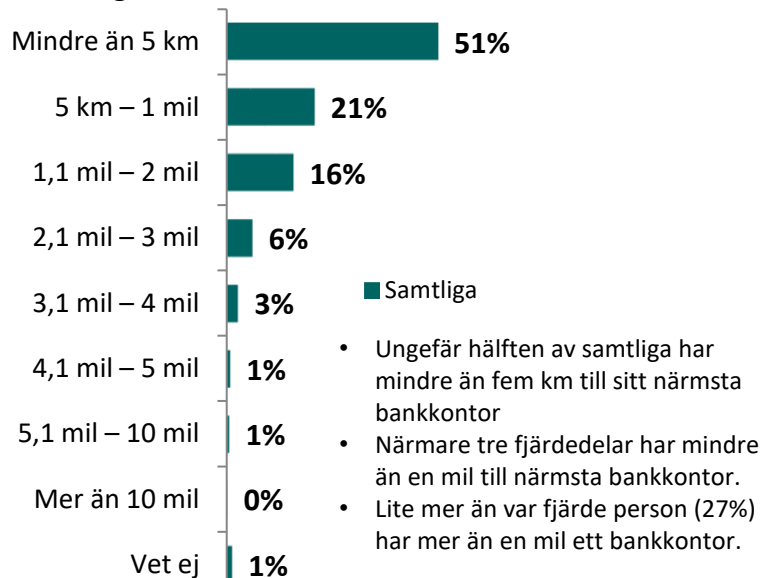
Sparbankerna som snittet dvs 72% av Sparbankskunderna som upplever att de har ett bankkontor på sin bostadsort

BAS: Allmänheten totalt utanför de 10 största städerna (n=2734)

- Ungefär hälften av samtliga har mindre än fem km till sitt närmsta bankkontor
- Av de som upplever att de har ett bankkontor på orten har de flesta mindre än en mil till närmsta bankkontor

Samtliga

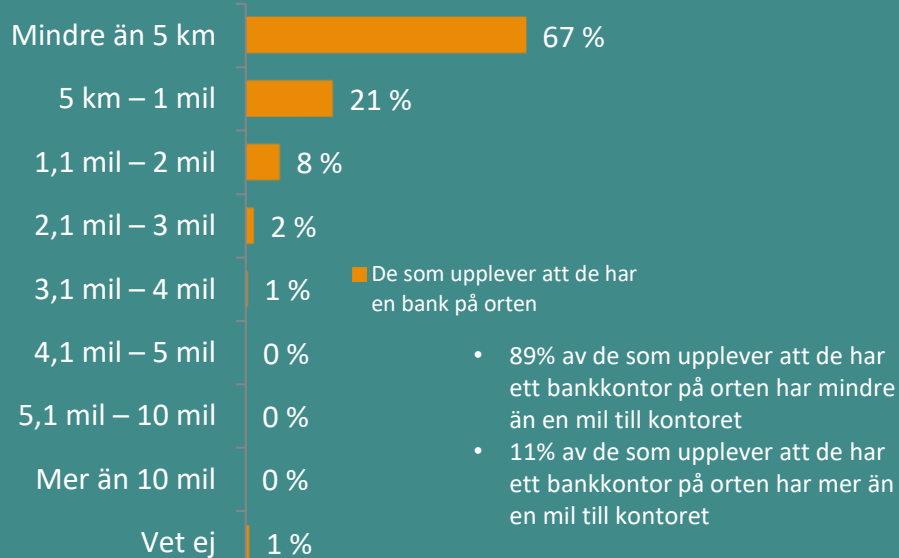
Hur långt till närmsta bankkontor?



BAS: Allmänheten totalt utanför de 10 största städerna (n=2734)

Upplever att de har en bank på orten

Hur långt till närmsta bankkontor?



BAS: De som upplever att de har en bank på orten (n=1953)

Majoritet tycker att det är viktigt att det ligger ett bankkontor på sin bostadsort

FRÅGA: Hur viktigt/oviktigt tycker du det är att det ligger ett bankkontor på din bostadsort?



Totalt	Götaland	Svealand	Norrland
68%	66 %	69 %	74 %

Hela 77% av Sparbankens kunder tycker det är viktigt att det ligger ett bankkontor på orten

BAS: Allmänheten totalt utanför de 10 största städerna (n=2693)

Av de som har ett bankkontor på orten, tycker 79% att det är viktigt att ha detta

Av de som inte har ett bankkontor på orten, tycker endast 40% att det är viktigt att ha detta

Topbox - Mycket eller ganska viktigt (68%)

- Åldersgrupp 18-29 år (61%)
- Med nedan huvudbank:
 - Sparbanken (77%)
 - Handelsbanken (73%)
 - Swedbank (71%)
 - LF (62%)
 - Nordea (60%)

Vilka banker ger stöd lokalt?

- Stöd till föreningsverksamhet
- Stöd det lokala näringslivet
- Stöd i Coronapandemin

OBS Alla resultat gäller allmänheten utanför de 10 största städerna

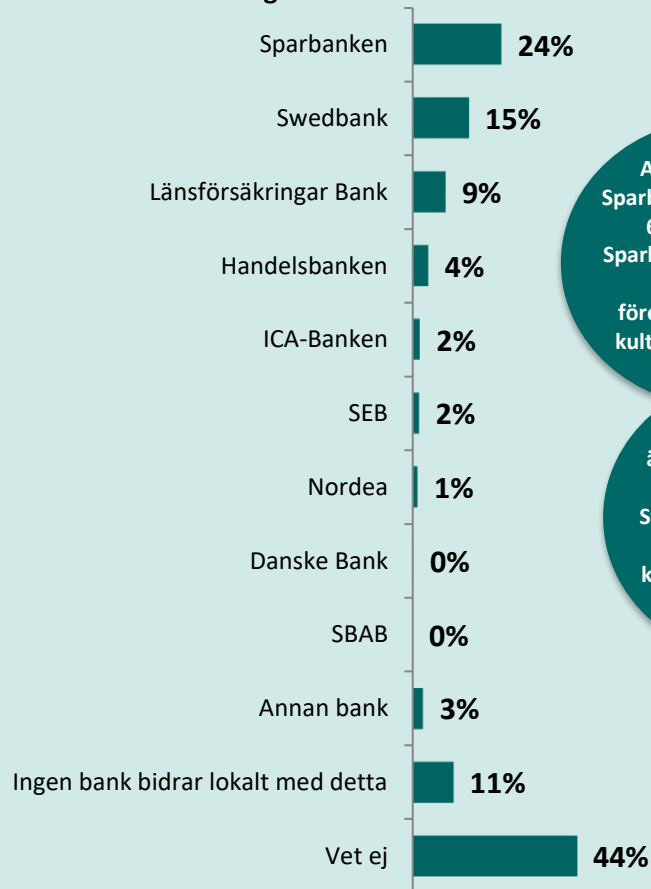
Sparbanken är den bank som i högst utsträckning upplevs bidra med lokalt stöd till föreningsverksamhet, kultur eller utbildning

FRÅGA: Upplever du att det finns någon eller några banker som bidrar lokalt på din ort med stöd till föreningsverksamhet, kultur eller utbildning? Fler banker kan anges

Av de som har Sparbanken som huvudbank är det hela 79% som tycker Sparbanken bidrar lokalt med stöd till föreningsverksamhet, kultur eller utbildning

	Götaland	Svealand	Norrland
Sparbanken	30 %	23 %	9 %

Bidra lokalt med stöd till föreningsverksamhet, kultur eller utbildning



Av de som har en Sparbank på orten är det 65% som tycker Sparbanken bidrar lokalt med stöd till föreningsverksamhet, kultur eller utbildning.

Ovan är mycket högre än för andra banker. På andra "plats" kommer Swedbank, där 23% av de som har ett Swedbank-kontor på orten upplever att de bidrar med det lokala stödet.

BAS: Allmänheten totalt utanför de 10 största städerna (n=2734)

Sparbanken är den bank som i högst utsträckning upplevs bidra med stöd till det lokala näringslivet

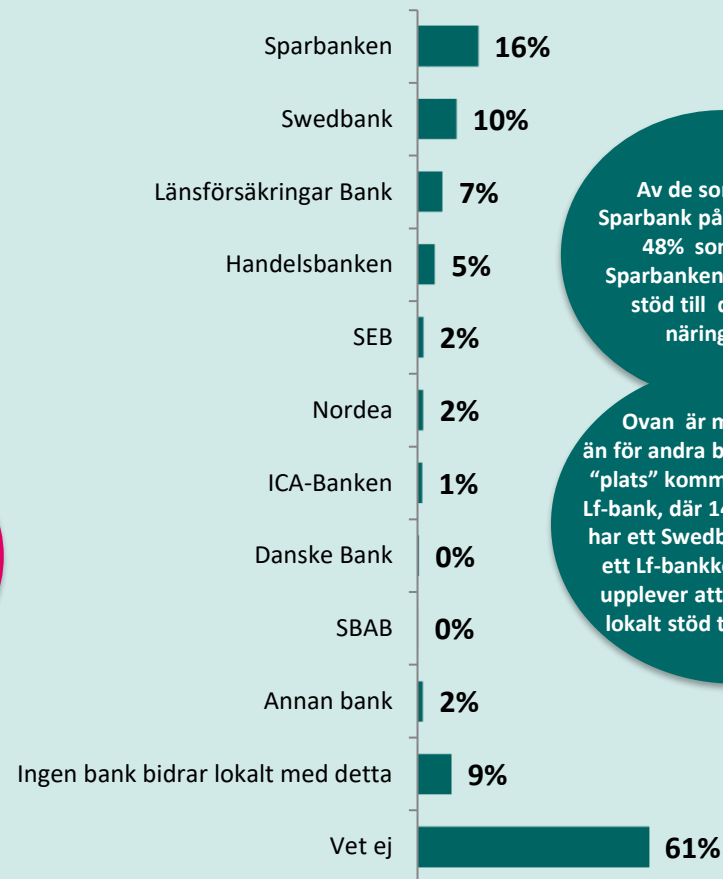
FRÅGA: Upplever du att det finns någon eller några banker som bidrar lokalt på din ort med stöd till det **lokala näringslivet**? *Fler banker kan anges*

Av de som har Sparbanken som huvudbank är det hela 60% som tycker Sparbanken bidrar lokalt med stöd till näringslivet

	Götaland	Svealand	Norrand
Sparbanken	18 %	18 %	7 %

Bidra lokalt med stöd till näringslivet

Privat



Av de som har en Sparbank på orten är det 48% som tycker Sparbanken bidrar med stöd till det lokala näringslivet

Ovan är mycket högre än för andra banker. På andra "plats" kommer Swedbank & Lf-bank, där 14-15% av de som har ett Swedbank- respektive ett Lf-bankkontor på orten upplever att de bidrar med lokalt stöd till näringslivet

BAS: Allmänheten totalt utanför de 10 största städerna (n=2734)

Mycket få personer upplever att någon bank har bidragit lokalt med stöd under Coronapandemin

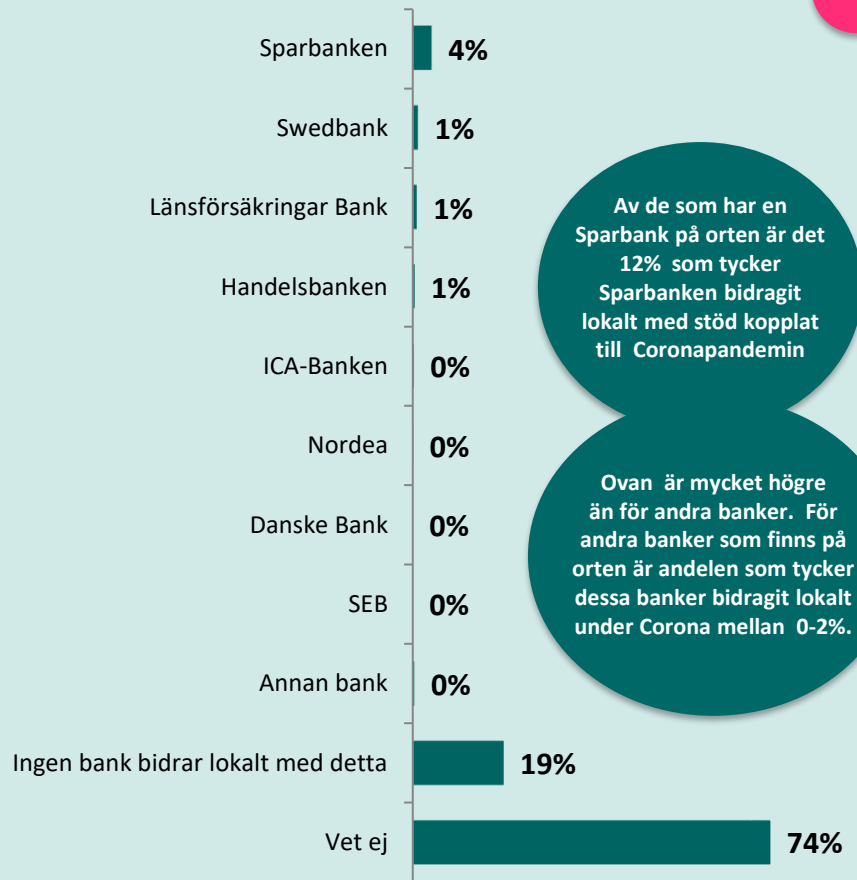
FRÅGA: Upplever du att det finns någon eller några banker som har bidragit lokalt på din ort med stöd kopplat till Coronapandemin/Covid-19? Fler banker kan anges

18% av Sparbankens huvudbankskunder tycker Sparbanken har bidragit lokalt med stöd kopplat till Coronapandemin

	Götaland	Svealand	Norrland
Sparbanken	5 %	3 %	1 %

Bidra lokalt med stöd kopplat till Coronapandemin

Privat



BAS: Allmänheten totalt utanför de 10 största städerna (n=2734)

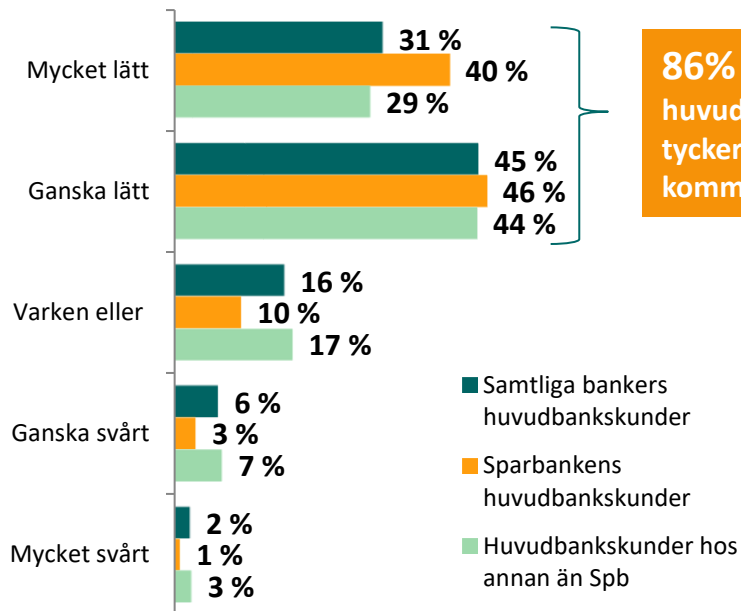
Att komma i kontakt med banken

- Lätt/svårt att komma i kontakt med sin bank
- Upplevd service när man sökt hjälp av sin bank

OBS Alla resultat gäller allmänheten utanför de 10 största städerna

- Majoritet tycker att det är lätt att komma i kontakt med sin huvudbank
- Signifikant fler av Sparbankens kunder än genomsnittet som tycker det är lätt att komma i kontakt med sin bank

FRÅGA: Hur lätt eller svårt upplever du att det är att komma i kontakt med denna bank om du har frågor?



86% av Sparbankens huvudbankskunder tycker det är lätt att komma i kontakt

75% av samtliga bankers huvudbankskunder tycker det är lätt att komma i kontakt

73% av kunder hos andra banker än Sparbanken tycker det är lätt att komma i kontakt

Av de som upplever att de har en bank på orten tycker 77 % att det är lätt att komma i kontakt men banken

Av de som inte har en bank på orten är det 71% som tycker att det är lätt att komma i kontakt med banken

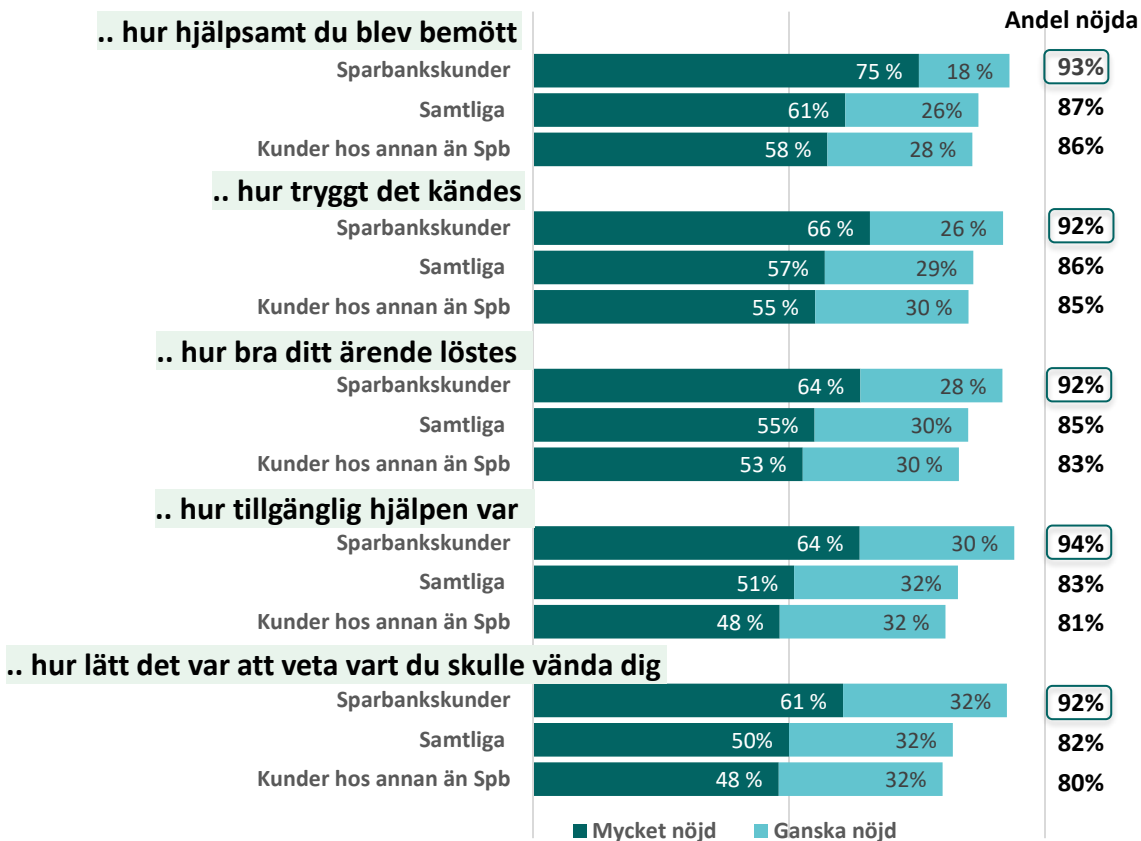
BAS: Huvudbank hos någon bank samt givit betyg 1-5 (n=2598)
Huvudbankskunder hos Sparbanken samt givit betyg 1-5 (n=405)

Sparbankskunderna är mycket nöjda och dessutom signifikant nöjdare än genomsnittet med samtliga serviceaspekter vid senaste kontakten för att få hjälp

FRÅGA: Om du tänker på denna gång* när du sökt hjälp från banken, hur nöjd/missnöjd är du när det gäller ...

* Senaste 2-3 åren sökt hjälp vid bostadsköp/lån, sparande/placeringar, pension/pensionssparande, se över ekonomin eller försäkringar.

Andel nöjda med olika områden vid senaste gången man sökte hjälp
- nedbruten på Sparbankskunder, samtliga och kunder hos annan bank än Sparbanken



BAS: Samtliga som sökt hjälp hos sin huvudbank (n=1 589) samt Sparbankskunder som sökt hjälp (n= 271)

Jämförelse mellan allmänhet och företagare

OBS Alla resultat gäller företagare respektive allmänheten utanför de 10 största städerna

En majoritet av såväl allmänheten som företagare upplever att det finns ett bankkontor på orten.

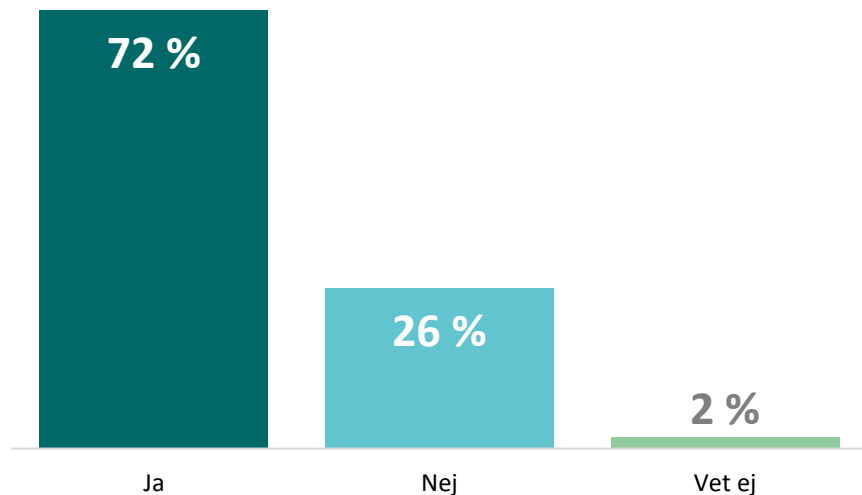
Var fjärde person/företagare upplever att det inte finns bankkontor på orten.

Företag

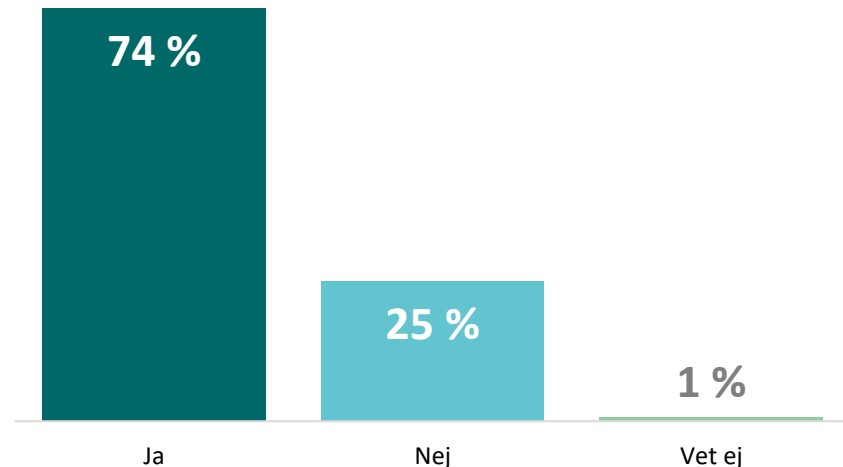
Privat

FRÅGA: Upplever du att det finns något bankkontor på din bostadsort/på den ort där företaget ligger?

Allmänheten



Företag



BAS: Allmänheten totalt utanför de 10 största städerna (n=2734), Företag (n=800)

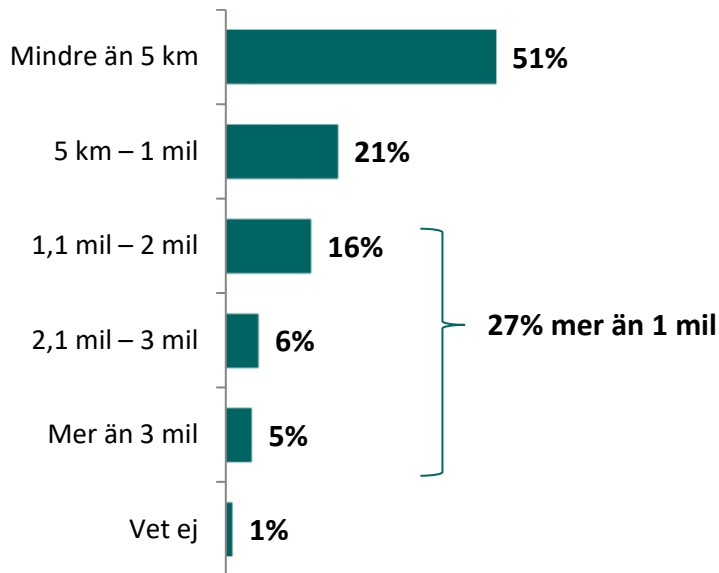
Högre andel av företagen än allmänheten som har mindre än 5 km till sitt närmsta bankkontor

Företag

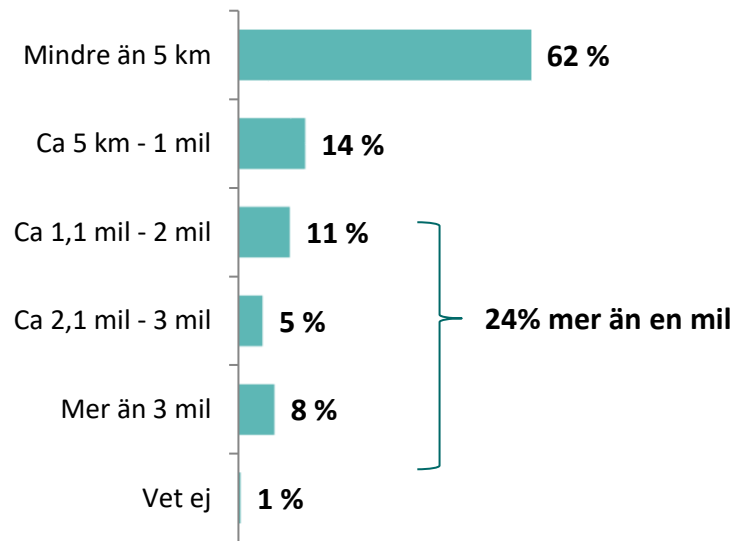
Privat

FRÅGA: Ungefär hur långt är det från din bostad/företaget till närmsta bankkontor?

Allmänheten



Företag



BAS: Allmänheten totalt utanför de 10 största städerna (n=2734), Företag (n=800)

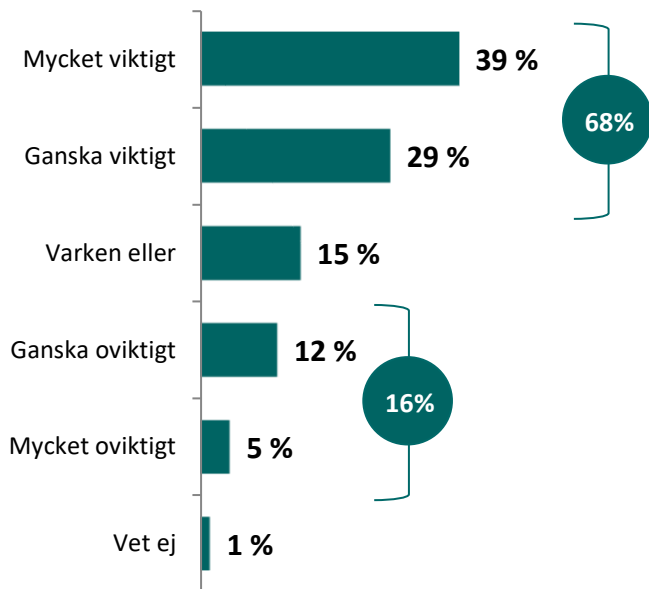
Majoriteten och en ungefär lika stor andel av företagen som av allmänheten tycker att det är viktigt att det ligger ett bankkontor på orten

Företag

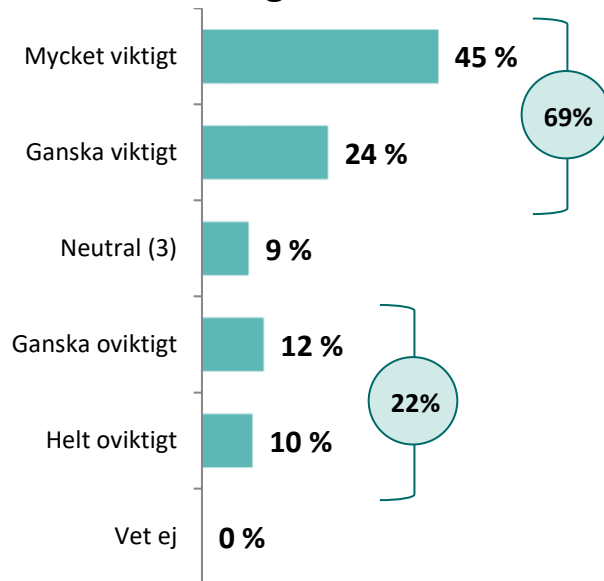
Privat

FRÅGA: Hur viktigt/oviktigt tycker du det är att det ligger ett bankkontor på din bostadsort/på den ort där företaget ligger?

Allmänheten



Företag



BAS: Allmänheten totalt utanför de 10 största städerna (n=2734), Företag (n=799)

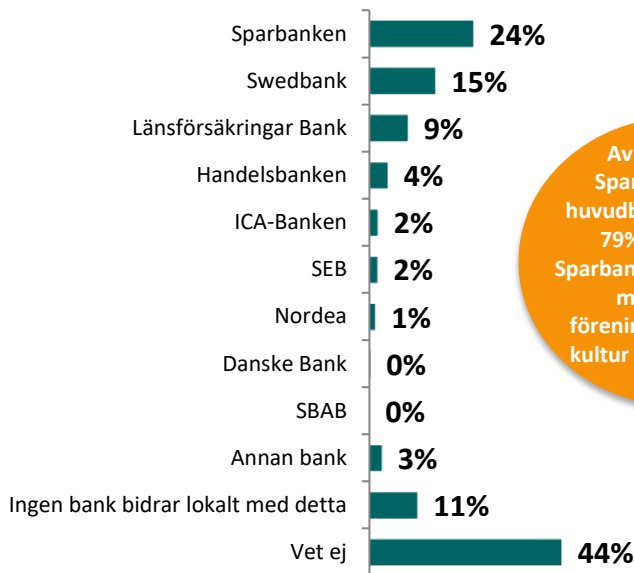
För både företag och allmänheten är Sparbanken den bank som i högst utsträckning upplevs bidra med lokalt stöd till föreningsverksamhet, kultur eller utbildning

Företag

Privat

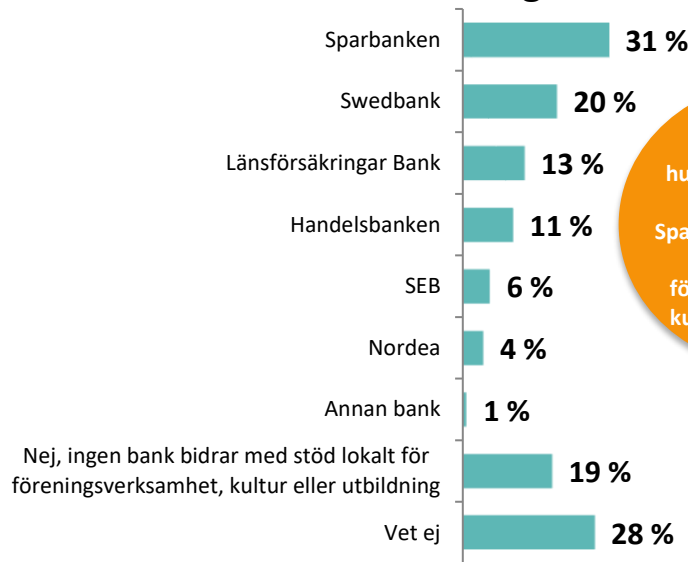
FRÅGA: Upplever du att det finns någon eller några banker som bidrar lokalt på din ort med stöd till föreningsverksamhet, kultur eller utbildning?

Allmänheten



Av de som har Sparbanken som huvudbank är det hela 79% som tycker Sparbanken bidrar lokalt med stöd till föreningsverksamhet, kultur eller utbildning

Företag



Av de som har Sparbanken som huvudbank är det hela 78% som tycker Sparbanken bidrar lokalt med stöd till föreningsverksamhet, kultur eller utbildning

BAS: Allmänheten totalt utanför de 10 största städerna (n=2734), Företag (n=800)

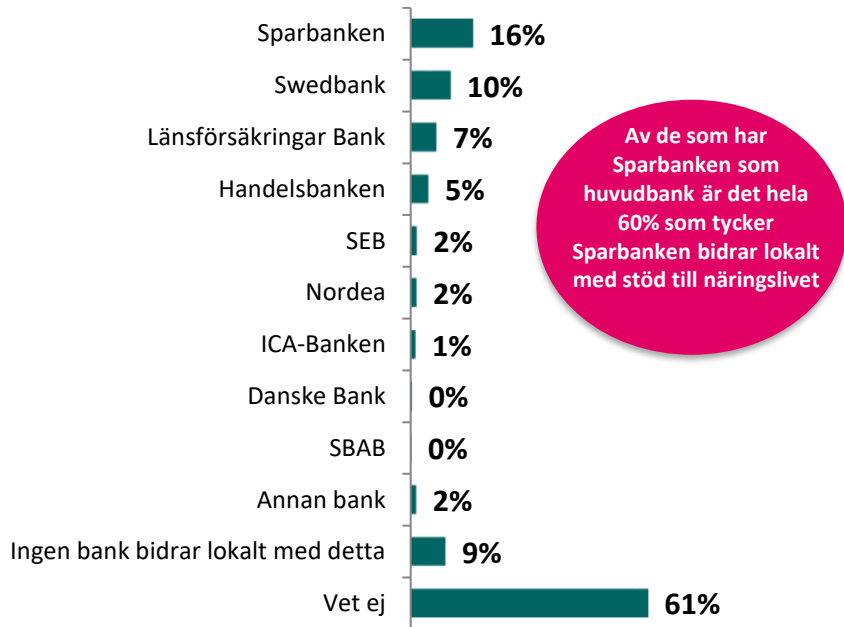
För både företag och allmänheten är Sparbanken den bank som i högst utsträckning upplevs bidra med stöd till det lokala näringslivet

Företag

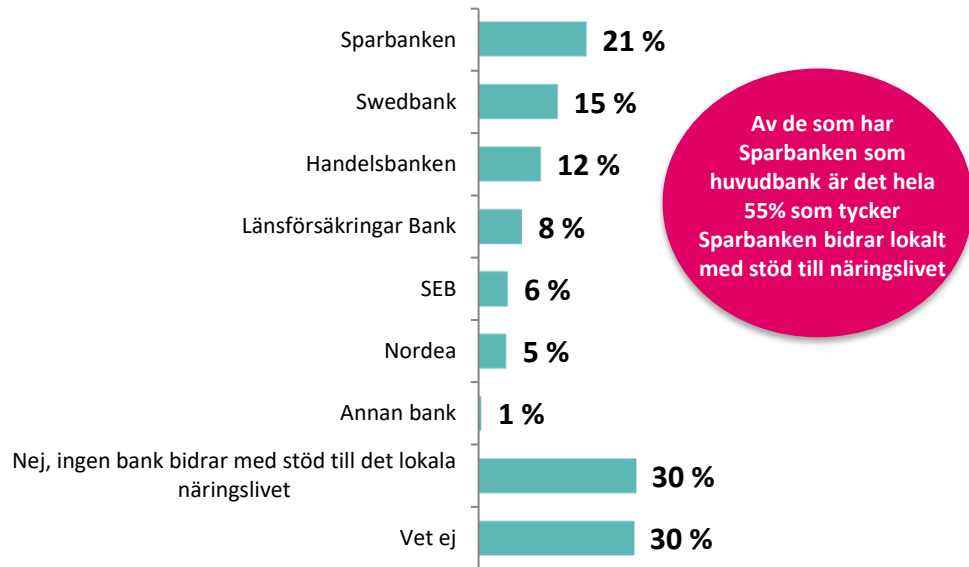
Privat

FRÅGA: Upplever du att det finns någon eller några banker som bidrar lokalt på din ort med stöd till det **lokala näringslivet**?

Allmänheten



Företag



BAS: Allmänheten totalt utanför de 10 största städerna (n=2734), Företag (n=800)

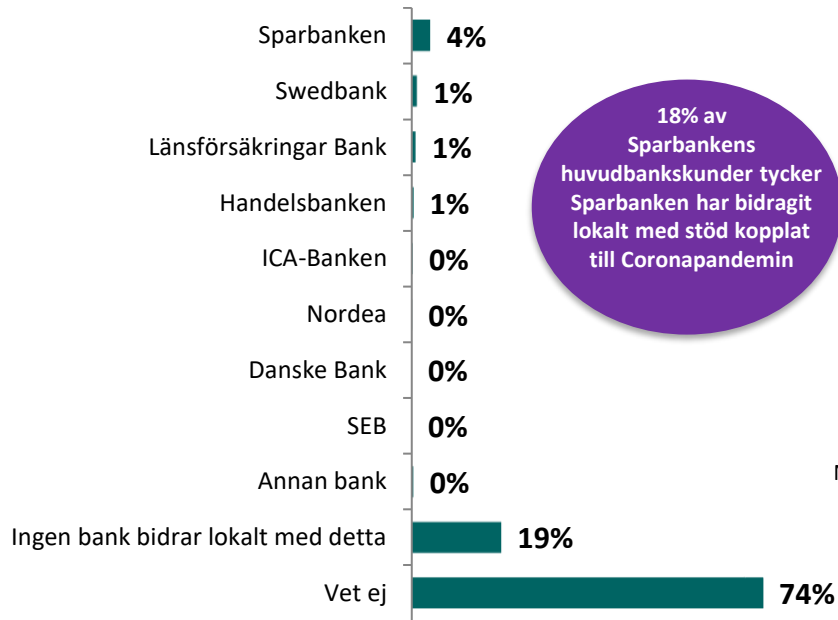
Få personer upplever att någon bank har bidragit lokalt med stöd under Coronapandemin

Företag

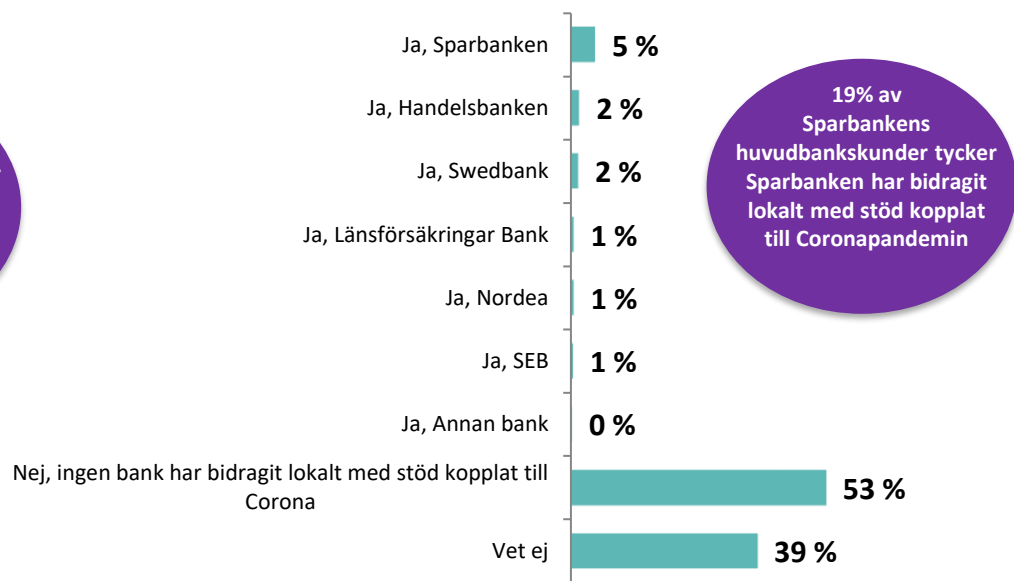
Privat

FRÅGA: Upplever du att det finns någon eller några banker som har bidragit lokalt på din ort med stöd kopplat till Coronapandemin/Covid-19?

Allmänheten



Företag



BAS: Allmänheten totalt utanför de 10 största städerna (n=2734), Företag (n=800)

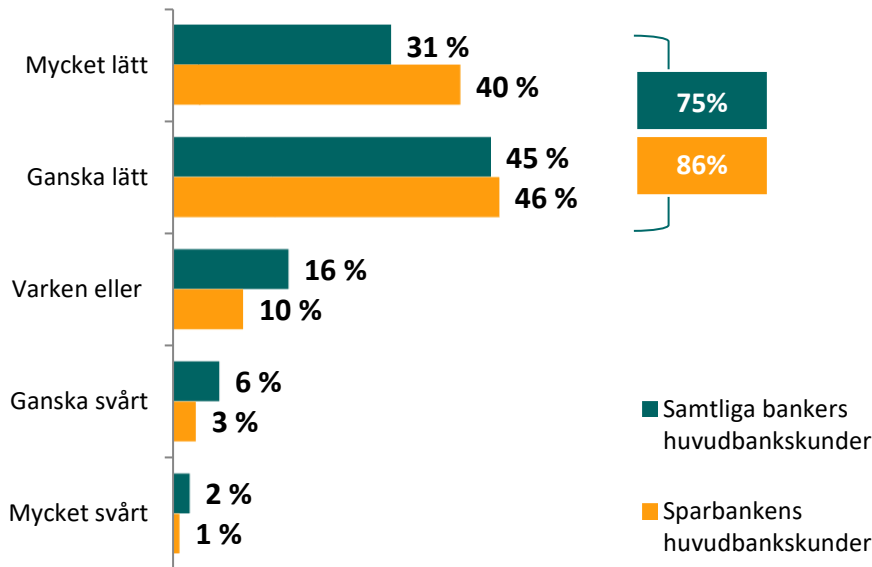
Majoriteten upplever att de är lätt att komma i kontakt med sin huvudbank – de som har Sparbanken som huvudbank upplever det som lättare

Företag

Privat

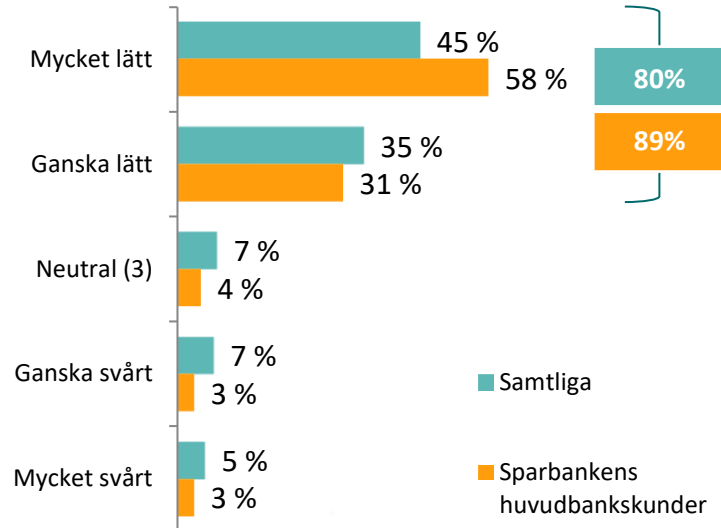
FRÅGA: Hur lätt eller svårt upplever du att det är att komma i kontakt med denna bank, som du/ni har som huvudbank, om du har frågor?

Allmänheten



BAS: Huvudbank hos någon bank samt givit betyg 1-5 (n=2598)
Huvudbankskunder hos Sparbanken samt givit betyg 1-5 (n=405)

Ägare/VD på små och medelstora företag



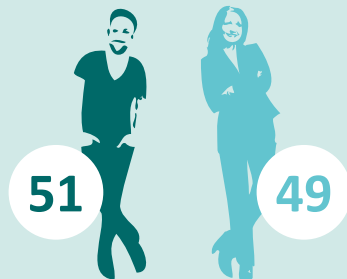
BAS: Huvudbank hos någon bank samt givit betyg 1-5 (n=787)
Huvudbankskunder hos Sparbanken samt givit betyg 1-5 (n=158)

Bakgrund

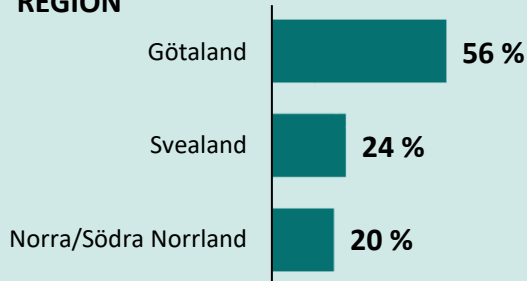
- Allmänheten
- VD/Företagsägare

Bakgrundsinformation – Om deltagarna

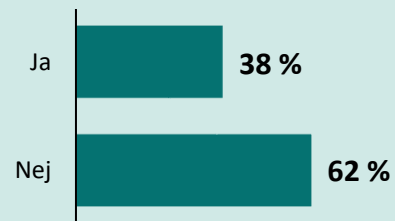
KÖN



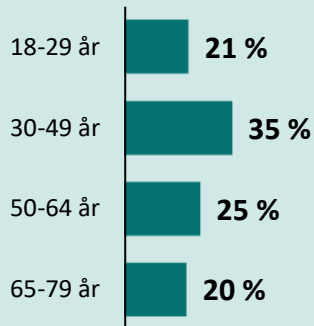
REGION



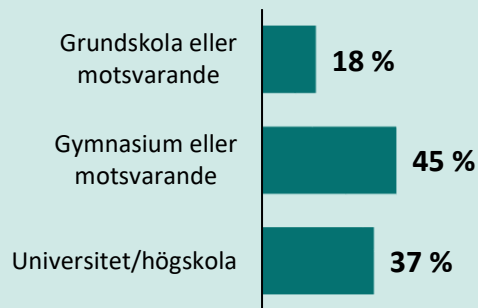
HEMMABOENDE BARN



ÅLDER



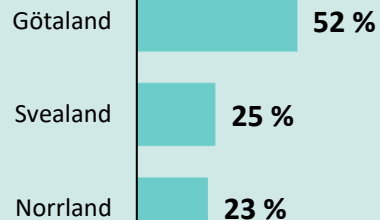
UTBILDNING



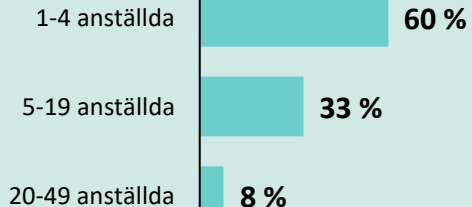
BAS: Allmänheten totalt utanför de 10 största städerna (n=2734)

Bakgrundsinformation – VD/Företagsägare

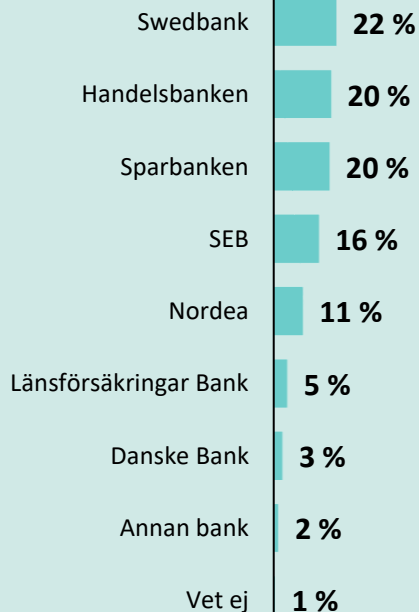
REGION



ANTAL ANSTÄLLDA



FÖRETAGETS HUVUDBANK



BAS: Företag totalt utanför de 10 största städerna (n=800)

Om Novus undersökningar

Begreppsförklaring – Signifikanser

I Novus rapporter redovisar vi signifikanta skillnader mellan olika undergrupper och totalen. Vid upprepade undersökningar redovisar vi signifikanta skillnader mellan undersökningarna.

VAD ÄR EN SIGNIFIKANS?

Vi vill ofta veta om det finns en signifikant skillnad mellan hur två grupper har besvarat en fråga. En skillnad mellan två värden är statistiskt signifikant om skillnaden mellan dem är större än vad vi tror kan bero på slumpen. Vanligtvis vill vi undersöka om en undergrupp baserad på kön, ålder, utbildning eller region, har svarat annorlunda än totalen. Vid upprepade undersökningar vill vi veta om det finns en signifikant skillnad mellan undersökningarna.

HUR SÄKER ÄR EN SIGNIFIKANS?

Total säkerhet finns inte utan den är beroende av den signifikansnivå som används. På Novus använder vi en signifikansnivå på 95% i våra undersökningar. En signifikant skillnad betyder då att sannolikheten är 95% att det finns en faktisk skillnad mellan de två uppmätta värdena och att den skillnaden inte beror på slumpen.



Kort om Novus Sverigepanel

Novus Sverigepanel består av ungefär 50 000 paneldeltagare. Panelen är slumpmässigt rekryterad (man kan inte anmäla sig själv för att tjäna pengar eller för att man vill påverka opinionen) och är riksrepresentativ avseende ålder, kön och region i åldersspannet 18–79 år. Eventuella skevheter i panelstruktur avhjälpas genom att ett riksrepresentativt urval dras från panelen samt av att resultatet vikts.

Vi vårdar vår panel väl genom s.k. panelmanagement. Det innebär bl.a. att vi ser till att man inte kan delta i för många undersökningar under en kort period, inte heller i flera liknande undersökningar. Vi har också ett system för belöningar till panelen.



Undersökningsgenomförande

Ett urval ur panelen dras. Dessa får en inbjudan till undersökningen via e-post. Inbjudan innehåller information om hur lång tid undersökningen tar att besvara, sista svarsdatum samt en länk som man klickar på för att komma till frågeformuläret. Man kan besvara alla frågor på en gång alternativt göra paus och gå tillbaka till frågeformuläret vid ett senare tillfälle.

När datainsamlingen är klar påbörjas databearbetningen. Därefter produceras tabeller och en rapport sammanställs.

Fråga gärna efter mer
information kring vårt
panelmanagement!



Publiceringsregler

Novus varumärke är en garant för att en undersökning har gått rätt till och att slutsatserna kring densamma är korrekta utifrån målet med undersökningen.



Enligt internationella branschregler (ESOMAR) är Novus som undersökningsföretag ansvariga för att våra undersökningar tolkas rätt vid första publicering.

ESOMAR^{'21}
| corporate

För att säkerställa att våra undersökningar presenteras på ett korrekt sätt ber vi alltid att få se den text som skrivs med syfte att publiceras där Novus undersökningar omnämns.

Novus förbehåller sig rätten att korrigera felaktiga siffror och tolkningar som har publicerats.



Vi på Novus älskar frågor

Kontakter på Novus

Strategic Advisor

Åsa Hedström

Mobil: 0739 40 39 21

E-post: Åsa.Hedström@novus.se

Research Assistant

Nora Doma

E-post: Nora.Doma@novus.se

Research Executive

Katarina Hajdu

E-post: Katarina.Hajdu@novus.se

Data Analyst

Magdalena Fornstedt

E-post: Magdalena.Fornstedt@novus.se