

Om Kundrösten

Syftet med Kundrösten är att beskriva bankmarknaden ur kundernas perspektiv och få deras syn på ett antal viktiga frågor.

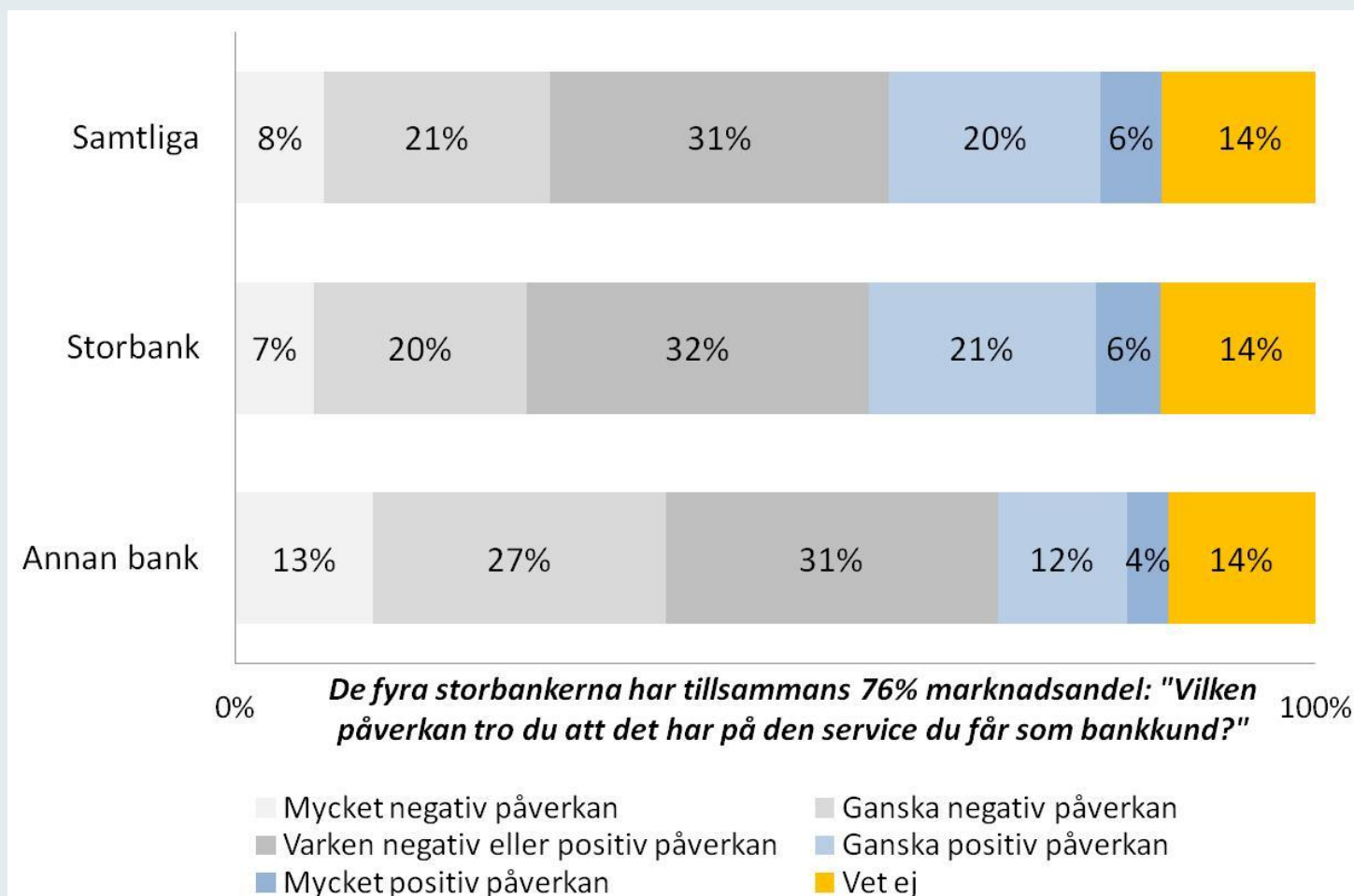
Rapporten baseras på en undersökning där totalt 3 500 svenskar i ett riksrepresentativt urval i åldern 16 – 69 år intervjuades mellan den 23 – 29 november 2011. Intervjuerna genomfördes av PFM Research.

I rapporten används begreppet ”huvudbank”. Det definieras som ”den bank som du har din huvudsakliga relation med, till exempel lönekonto och betalar räkningar.”

Resultatet är uppdelat i ”samtliga”, ”storbanker” och ”annan bank”. Till storbankerna räknas Handelsbanken, Nordea, SEB och Swedbank.



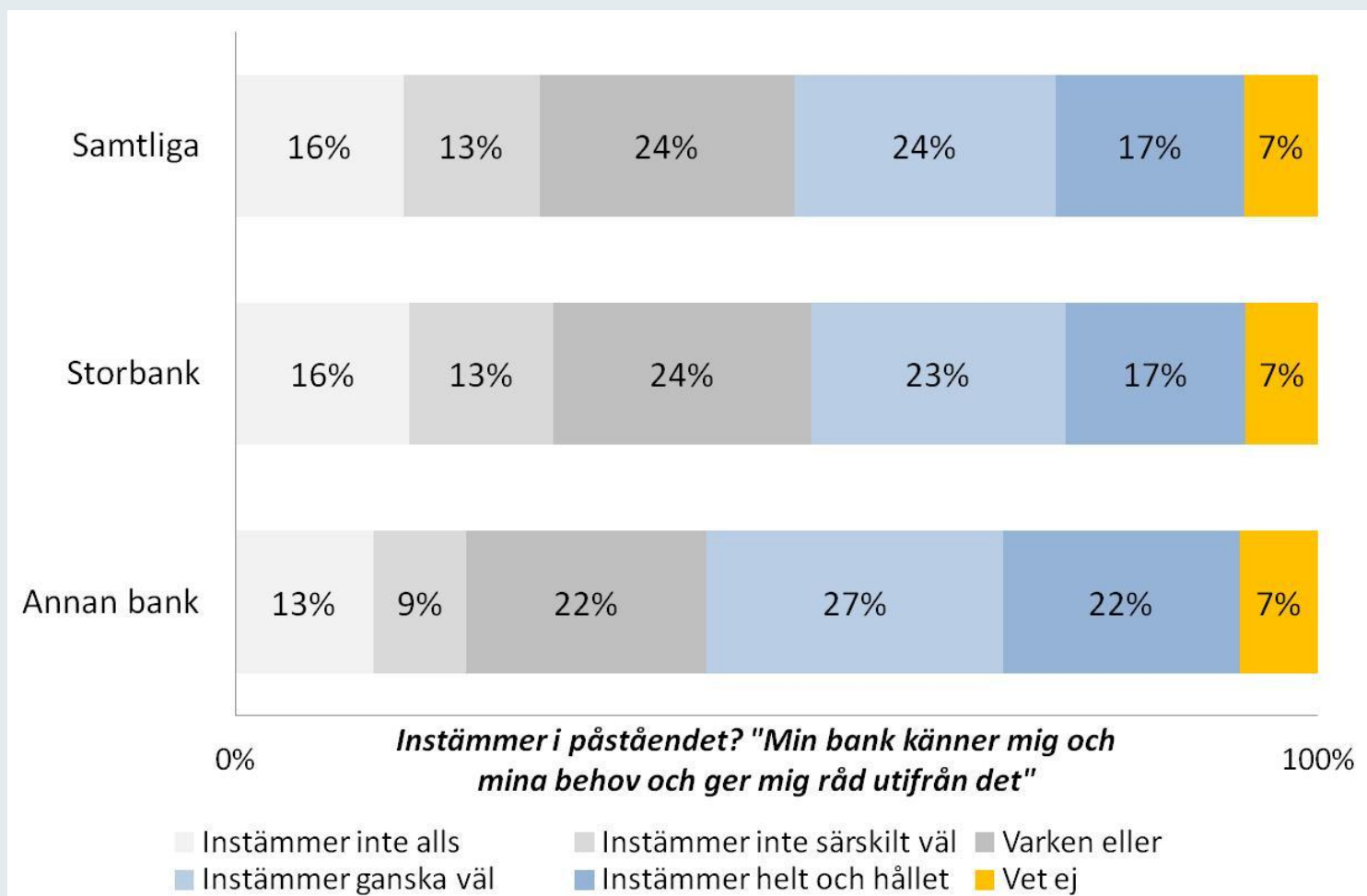
Få tror att storbankernas dominerande marknadsställning ger positiva effekter på servicen



Bas: Samtliga



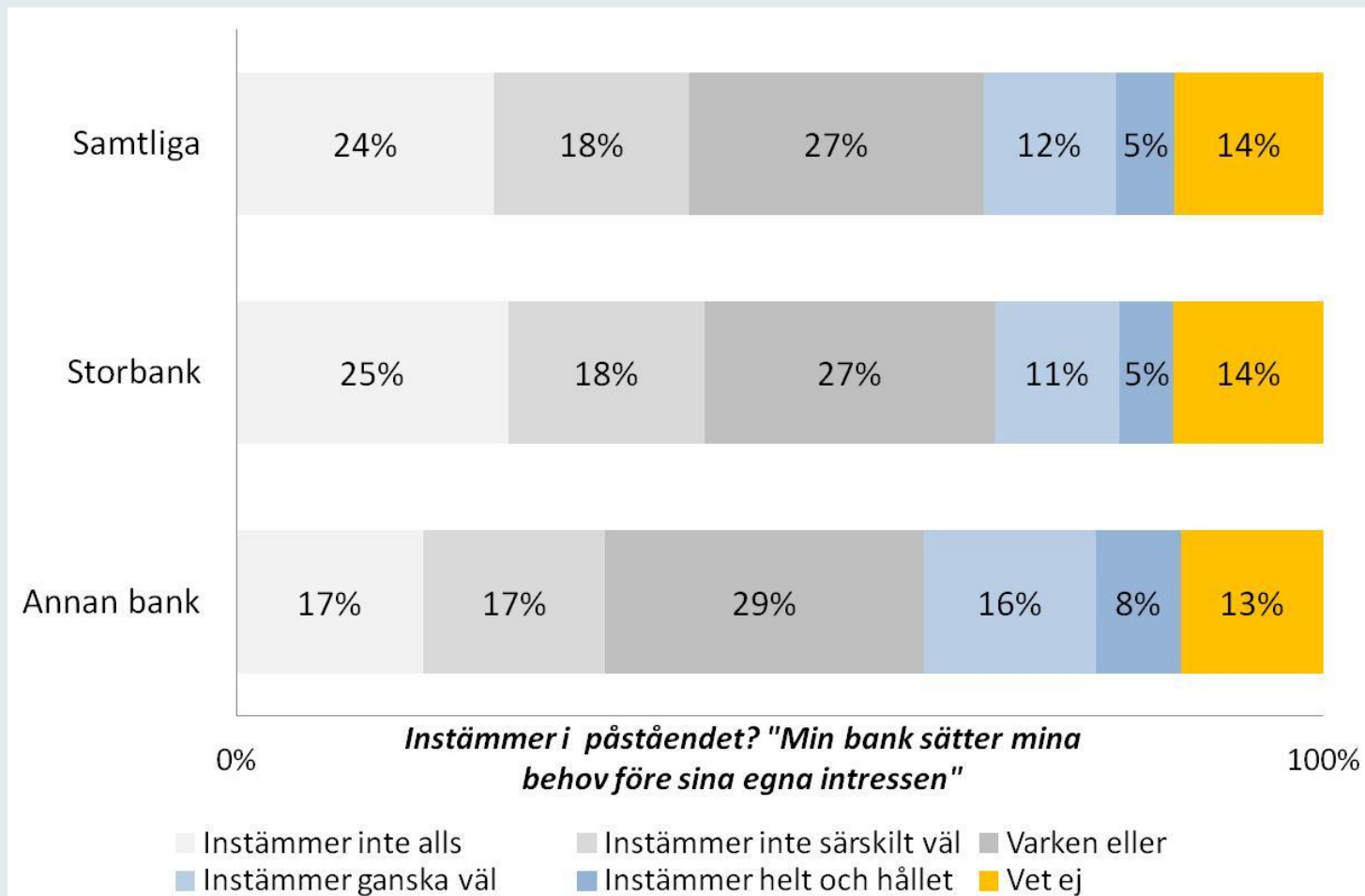
Fyra av tio storbankskunder anser att deras bank känner dem och ger råd utifrån det



Bas: Samtliga



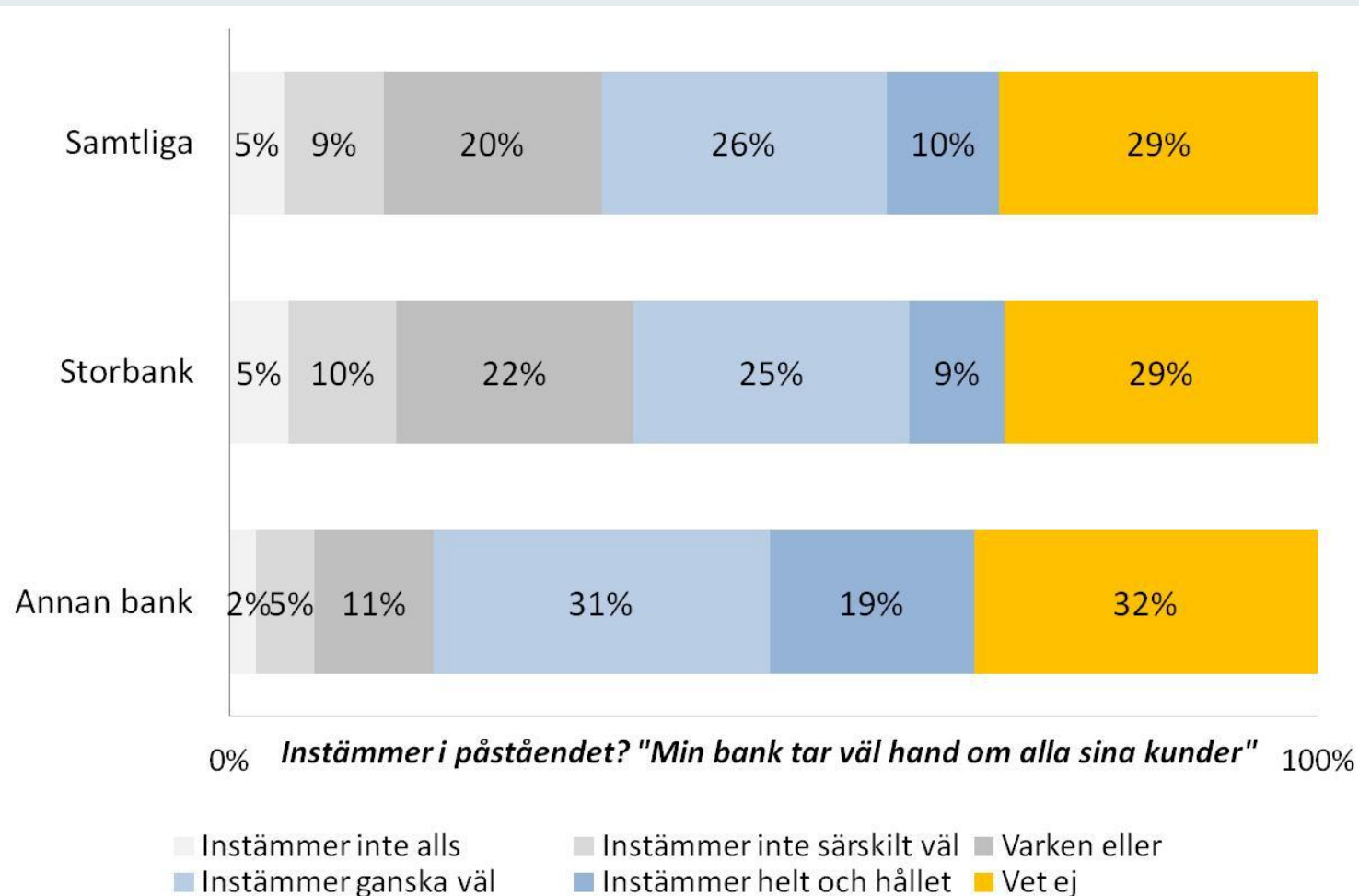
Knappt två av tio storbankskunder tror att banken sätter deras intressen främst



Bas: Samtliga



Storbankerna upplevs sämre på att ta hand om *alla* sina kunder



Bas: Samtliga

