

# Viktige elementer ved skifte av bank og faktorer som bidrar til ikke å skifte bank

Undersøkelse gjennomført for Forbrukerrådet  
våren 2004

# Innhold

**Side 3. Om undersøkelsen**

**Side 4. Oppsummering**

**Side 5. Viktighet ved elementer ved bytte av bank - prosentfordeling**

**Side 7. Viktighet ved elementer ved bytte av bank - poeng**

**Side 8. Viktighet av faktorer som kan bidra til ikke å skifte bank - prosentfordeling**

**Side 9. Viktighet av faktorer som kan bidra til ikke å skifte bank - poeng**

# Om undersøkelsen

- ✎ Formålet med undersøkelsen har vært å kartlegge i befolkningen viktigheten av forskjellige hindringer for å bytte bank, samt å avdekke hvor viktige enkelte økonomiske og ikke - økonomiske faktorer er som bidrag til at man ikke bytter bank.
- ✎ Undersøkelsen er gjennomført ved hjelp av telefon på Gallups Dagsbuss (omnibuss) 22. – 28. april 2004. 995 personer over 15 år er intervjuet.
- ✎ Resultatene er representative for befolkningen i forhold til kjønn, alder og geografisk tilhørighet.
- ✎ I tillegg til denne rapporten er det er det levert et tabellverk hvor alle svar er brutt ned på ni forskjellige demografiske variabler.
- ✎ Ansvarlig for undersøkelsen hos TNS Gallup er Stian Isaksen, tlf 23 29 16 00.

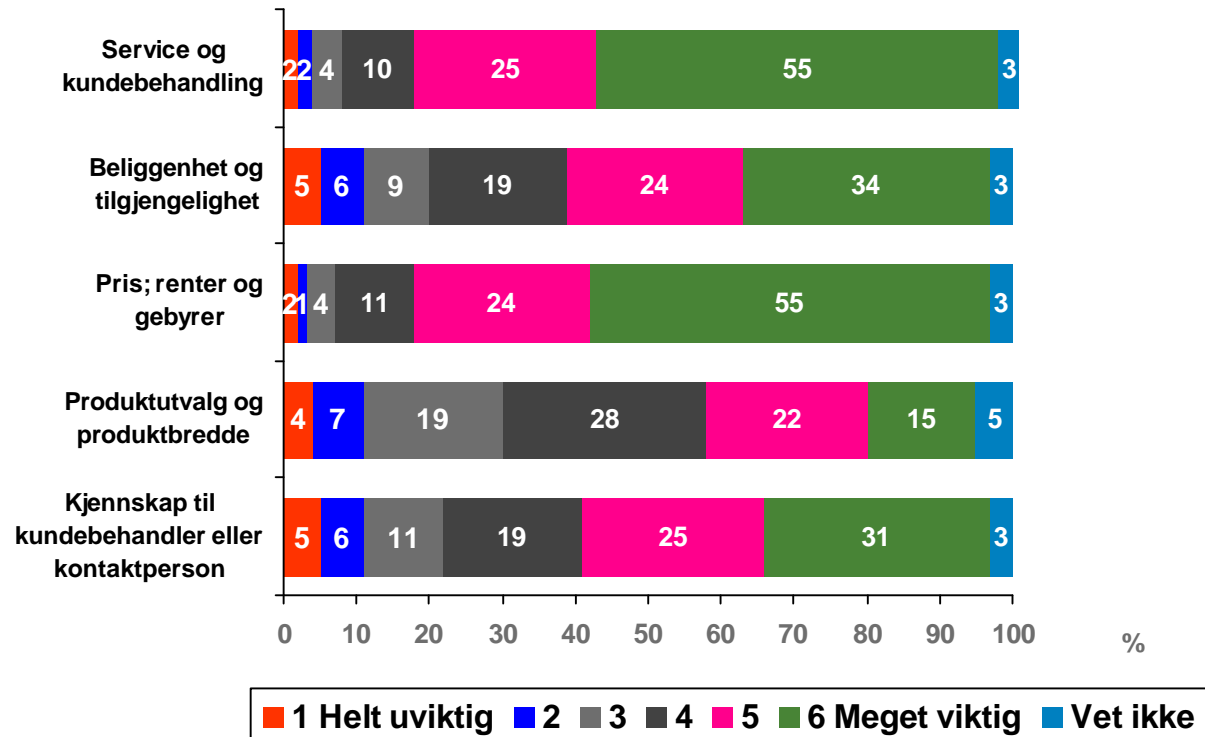
# Oppsummering

- ✎ Service/kundebehandling og priser er de viktigste elementene når en vurderer å bytte bank.
- ✎ Minst viktig er bankenes utvalg og bredde av produkter.
- ✎ Kostnader knyttet til å skifte bank ser ut til å være den viktigste årsaken til at folk forblir kunde i sin bank.
- ✎ Det er også av betydning at bankmarkedet virker uoversiktlig med hensyn på betingelser i de ulike bankene.
- ✎ Å måtte skifte kontonumre oppgis å ikke ha så stor betydning. Dette oppfattes som det minst viktige blant de målte elementene.

# Viktighet av elementer ved bytte av bank

## - Prosentfordeling

*”Dersom du skulle vurdere å bytte bank, hvor viktig er følgende elementer for deg?  
Benytt en skala fra 1 til 6 hvor 1 betyr helt uviktig og 6 betyr meget viktig”*

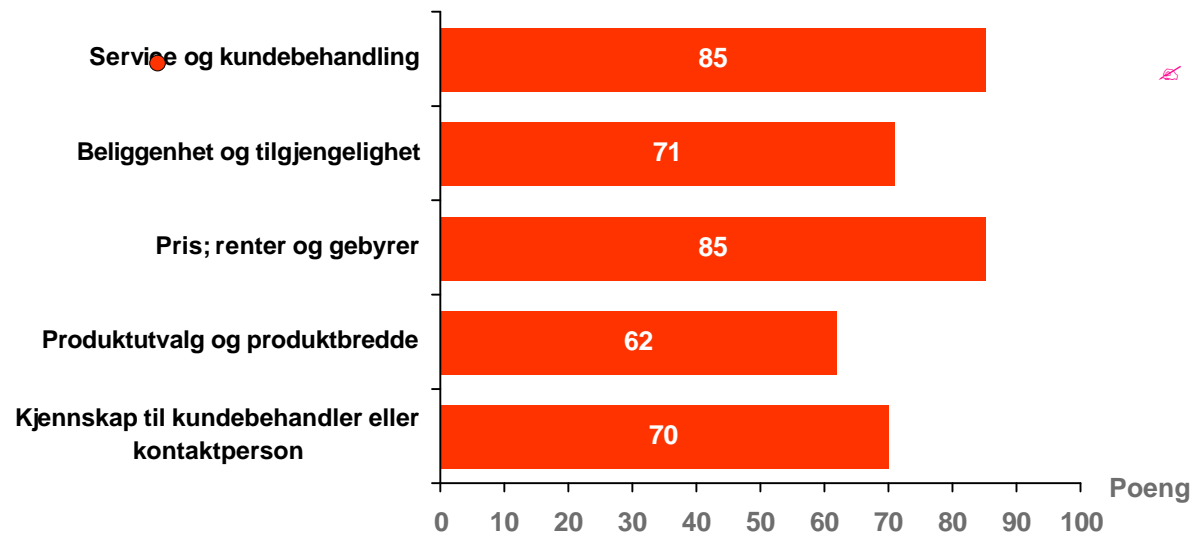


# Viktighet av elementer ved bytte av bank

## - Poeng

**”Dersom du skulle vurdere å bytte bank, hvor viktig er følgende elementer for deg?  
Benytt en skala fra 1 til 6 hvor 1 betyr helt uviktig og 6 betyr meget viktig”**

**Skalaen fra 1 til 6 omregnet fra 0 til 100 poeng,  
0 er helt uviktig og 100 er meget viktig**



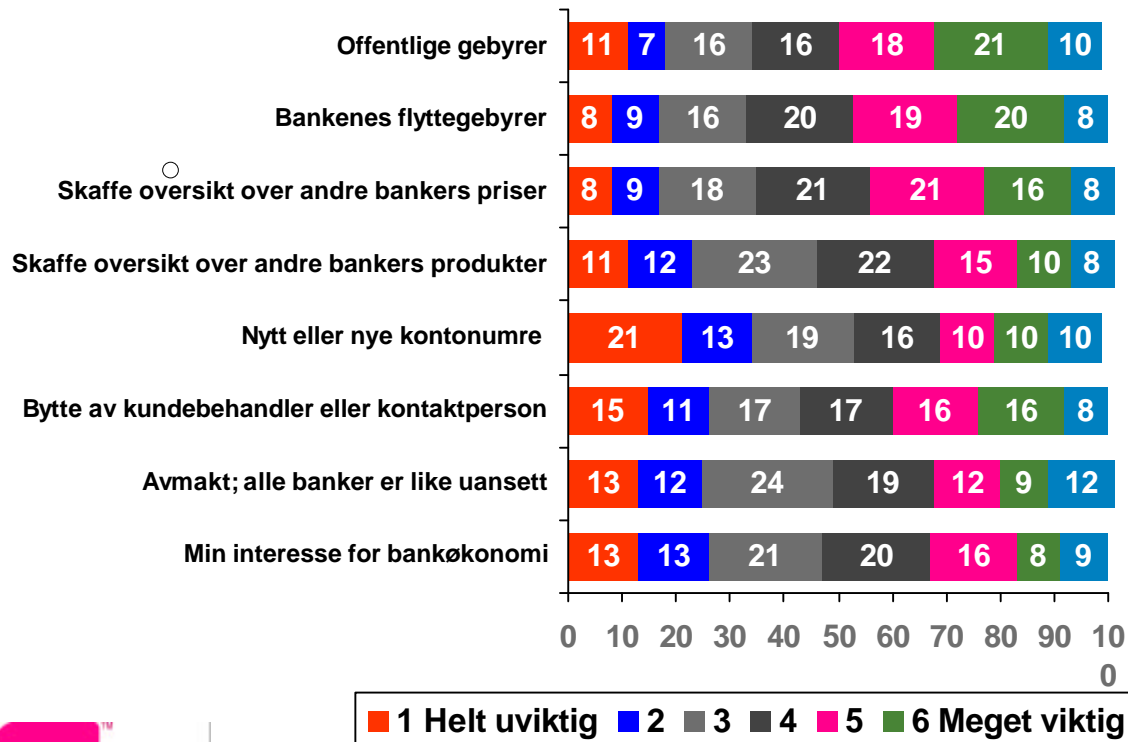
Service/kundebehandling og priser er de viktigste elementene når en vurderer å bytte bank.

Minst viktig er bankenes utvalg og bredde av produkter.

# Viktighet av faktorer som kan bidra til ikke å skifte bank

## - Prosentfordeling

**”Det er flere faktorer, både økonomiske og ikke-økonomiske, som kan bidra til at du ikke bytter bank. Hvor viktig er følgende elementer for deg? Benytt en skala fra 1 til 6 hvor 1 betyr helt uviktig og 6 betyr meget viktig.”**

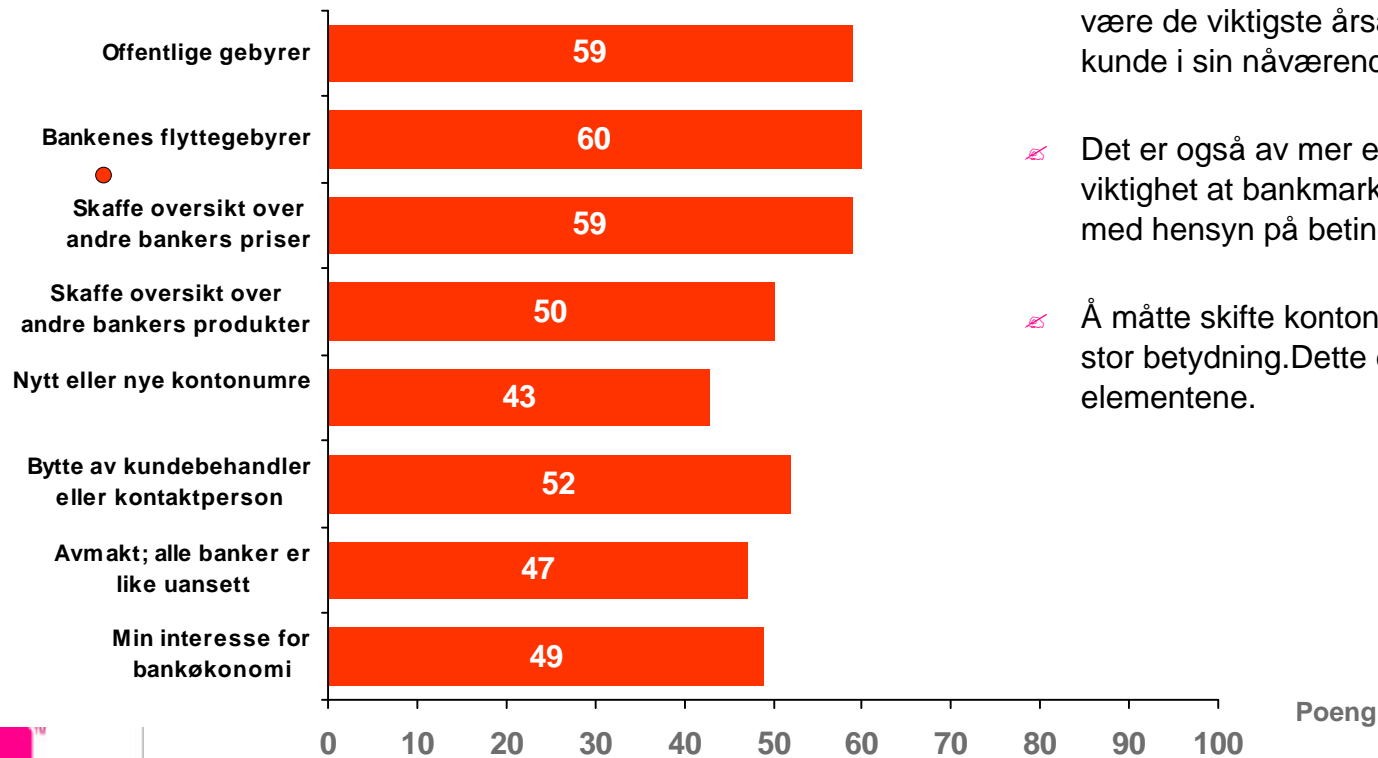


# Viktighet av faktorer som kan bidra til ikke å skifte bank

## - Poeng

**”Det er flere faktorer, både økonomiske og ikke-økonomiske, som kan bidra til at du ikke bytter bank. Hvor viktig er følgende elementer for deg? Benytt en skala fra 1 til 6 hvor 1 betyr helt uviktig og 6 betyr meget viktig.”**

**Skalaen fra 1 til 6 omregnet fra 0 til 100 poeng, 0 er helt uviktig og 100 er meget viktig**



- ✍ Kostnader knyttet til å skifte bank ser ut til å være de viktigste årsakene til at folk forblir kunde i sin nåværende bank.
- ✍ Det er også av mer enn gjennomsnittlig viktighet at bankmarkedet virker uoversiktlig med hensyn på betingelser i de ulike bankene.
- ✍ Å måtte skifte kontonumre oppgis å ikke ha så stor betydning. Dette er det minst viktige blant elementene.