

# UNGAS SYN PÅ BANKER

Ungdomsbarometeren + Landshypotek Bank



Landshypotek Bank

# FÖRORD

Aldrig tidigare har det varit så enkelt att ta del av banktjänster. Ärenden till banken, någon gång då och då, har ersatts av en frekvent kontakt, ofta genom mobilen. Fler företag erbjuder också tjänster som tidigare enbart banken erbjöd. Få finansiella tjänster och företag är längre än ett klick bort.

Det här ger ett helt nytt landskap - för bankerna och för kunderna. Hur påverkar det synen på banken?

Historiskt har det varit något särskilt att driva bank. Banker har varit bärande institutioner i samhällsekonomin. Det har varit en marknad med få aktörer som haft en stor samhällsuppgift. Medborgarnas förtroende var fram till början av 90-talet också exceptionellt stort.

Men hur ser de nya kunderna på banken? De unga som nu börjar forma sin egen ekonomi och träder in som bankkunder på allvar. De som inte har någon tydlig egen relation till en värld med fysisk bankbok och säkerligen har en begränsad erfarenhet av uttagsblanketter på bankkontor. De som växt upp under en tid där förtroendet för banker hela tiden har försvagats. Vad är banken för dem? Är banken som vilket företag som helst? Finns tilliten? Är det något särskilt med banken?

Vi på Landshypotek Bank anser att vi har ett särskilt ansvar. Vi har ett ansvar gentemot kunderna och en stor samhällsuppgift. Med över 62 miljarder kronor i utlåning har vi möjliggjort för boende på landsbygden och ett växande företagande i de gröna näringarna. Vi ansvarar för att ge kunder runt om i landet möjlighet till ett tryggt vardagssparande.

Med den grunden blir förtroende centralt och grund för Landshypotek Banks utveckling. Nya insikter väcks med Ungdomsbarometerns undersökning. Det är viktigt. Förtroende kan inte byggas utifrån gamla föreställningar utan måste hela tiden vinnas på nytt.

Tomas Uddin  
Kommunikationschef,  
Landshypotek Bank

# OM LANDSHYPOTEK BANK

Landshypotek Bank erbjuder konkurrenskraftig finansiering och finansiella tjänster till Sveriges jord- och skogsbrukare. Banken har även sparande för svenska hushåll.

Landshypotek Bank har sin grund i hypoteksföreningarna som växte fram runt om i landet under 1800-talet med start i Skåne 1836. Uppgiften för svenska jord- och skogsbruket är densamma som vid starten.

Landshypotek Bank är Sveriges 10:e största bank och ägs av de 43 000 lånekunderna, organiserade i en ekonomisk förening. Bankens vinst går till ägarföreningen som delar ut större delen direkt till medlemmarna, bankens lånekunder.

# INLEDNING

Finanskrisen har anförts som den främsta anledningen till att unga i många länder inte sägs gilla banker. Inte minst Occupy Wall Street-rörelsen symboliserar dessa strömningar, där bankerna har pekats ut som skyldiga till att människor har fått lämna hus och hem och att arbetslösa nyutexaminerade drunknar i studieskulder, samtidigt som direktörerna tjänat mångmiljonbelopp. Förtroendet för bankerna har ofta beskrivits som i botten.

I USA har det förts en intensiv diskussion mot bakgrund av ovanstående. Vi har fått lära oss att unga hellre går till tandläkaren än till banken (inget ont om tandläkare!) och att det bara är en tidsfråga innan den finansiella sektorn kommer att genomgå samma typ av strukturförändring som drabbat alltifrån reseindustrin till mediabranschen. Andemeningen är att unga kommer att överge de gamla institutionerna till förmån för nya typer av aktörer i digitaliseringens och disruptionens tidevarv.

Oavsett om vi tror på utvecklingen ovan eller inte har den svenska debatten i stort varit präglad av den amerikanska. Detta trots att det oss veterligen saknats undersökningar kring hur svenska unga ser på svenska banker. Därför blev vi glada när vi fick i uppdrag av Landshypotek Bank att ta reda på hur det egentligen står till här på hemmaplan. Undersökningen som presenteras i den här rapporten befinner sig i gränslandet mellan å ena sidan den generella uppfattningen om banker och den egna banken, å andra sidan den tekniska utvecklingen.

Som vi kommer att se är den svenska bilden delvis en annan än den amerikanska, samtidigt som många utmaningar med digitaliseringen är precis desamma. I botten finns en lika stor och viktig fråga: Vilken roll ska dagens banker spela i morgondagens samhälle?

Ulrik Simonsson  
Vd, Ungdomsbarometern

# OM UNDERSÖKNINGEN

Intervjumetod: E-postundersökning via telefonrekryterad panel

Fältperiod: 25 maj – 8 juni 2015

Målgrupp: Svenskar, 18 – 24 år

Antal svar: 540 St.

Svaren har vägts med avseende på kön, ålder och region för att spegla ungdomssverige såsom det är sammansatt baserat på siffror från SCB.

Samtliga kommentarer och slutsatser är Ungdomsbarometerns.

# **SYN PÅ BANKER**



# SPONTANT, VAD TÄNKER DU PÅ NÄR DU HÖR ORDET BANK?

FRÅGA: "Spontant, vad tänker du på när du hör ordet bank?" (öppen)

Exempel på svar nedan

” Lån, besparingar, överbetald ledning, för höga bonusutdelningar bland ledningen.

” Långa köer, dåliga öppettider, negativ sparränta.

” Pengar, service, pappersarbete, soffpotatisar.

” Jag tänker på hur bankerna behöver skattemedel för att "räddas" men inte behöver ge tillbaka något av de stora vinsterna de sen gör. De äcklar mig.

” En finansiell institution med absurda vinster vars högsta mål är att pressa ut ännu mer av dem.

# SPONTANT, VAD TÄNKER DU PÅ NÄR DU HÖR ORDET BANK?

FRÅGA: "Spontant, vad tänker du på när du hör ordet bank?" (öppen)

Exempel på svar nedan

” Pengar, sparande, aktier, fonder, lån, krångel, besvärligt, svårt att förstå.

” Lån, förvaltar pengar, fonder. Tungt och svårt.

” Ett ställe med mycket kö som ska ha hand om ens pengar.

” Människor som tar ens pengar och som lever på att jag sparar mina pengar hos dem.

” Informationsutbyten, enorma mängder pengar, välutbildade människor.

# NÄSTAN HÄLFTEN ÄR POSITIVT INSTÄLLDA TILL BANKER

FRÅGA: "Vad tycker du om svenska banker i allmänhet?"

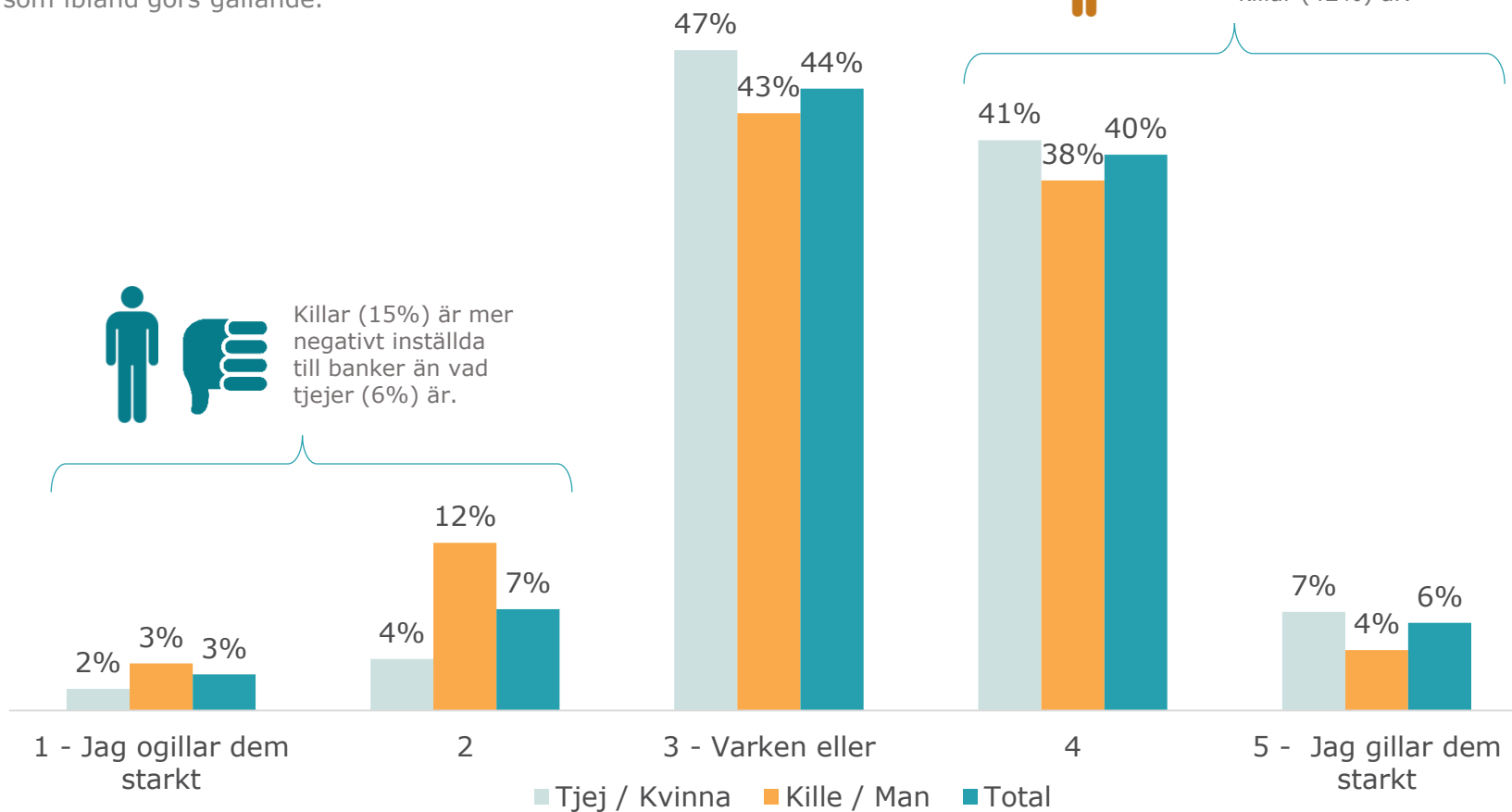
Även om det finns ett antal citat som visar på en negativ uppfattning är de flesta unga relativt positivt inställda till banker, tvärt emot vad som ibland görs gällande.



Tjejer (48%) är något mer positivt inställda till banker än vad killar (42%) är.



Killar (15%) är mer negativt inställda till banker än vad tjejer (6%) är.





# EN AV FYRA GÅR HELLRE TILL TANDLÄKAREN ÄN TILL BANKEN

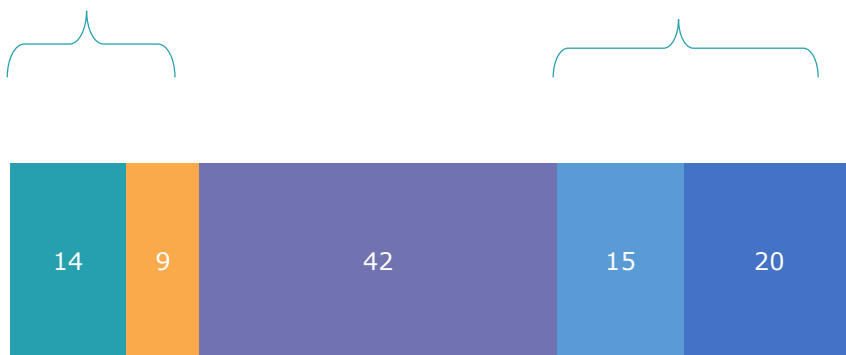
FRÅGA: "Var vänlig ta ställning till följande motsatspar: Vad skulle du helst göra..."

23%

Gå till tandläkaren

35%

Gå till ett bankkontor



0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



-2: Gå till tandläkaren

0: Osäker

+2: Gå till ett bankkontor



71%

Av amerikanska ungdomar föredrog tandläkaren på en liknande formulerad fråga.

! Frågan kan tyckas lite udda men hänvisas ofta till i olika sammanhang som rör banker. Att de svenska ungdomarna inte ogillar banker – iaf inte mer än att gå till tandläkaren – i samma utsträckning som amerikanska blir tydligt av svaren att döma. Många har dock svårt att bestämma sig, kanske för att situationen att behöva välja mellan dessa två inte uppstår särskilt ofta.

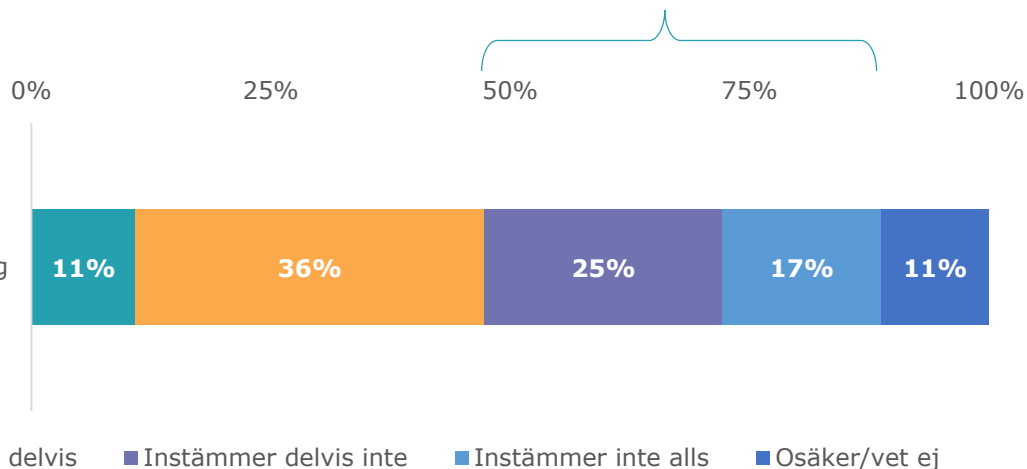
# MÅNGA HAR INTE MER RESPEKT FÖR BANKER ÄN FÖR ANDRA FÖRETAG

FRÅGA: "Var vänlig ta ställning till följande påståenden kring banker"

Det finns dock många tecken på att bankernas ställning som en speciell typ av institution håller på att förändras. De åtnjuter i alla fall inte en självklar särställning bland alla (unga), utan som svaren ger vid handen har många inte mer respekt för banker än för andra typer av företag.

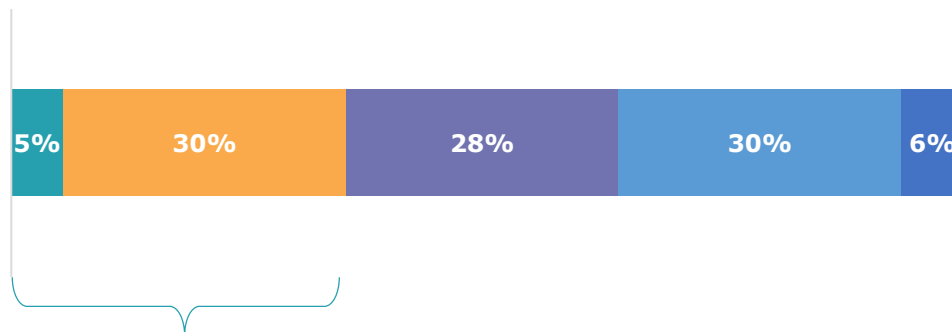
**42%**

har inte eller delvis inte mer respekt för banker än andra typer av företag



Jag har mer respekt för banker än för andra typer av företag

Banker är som vilka företag som helst

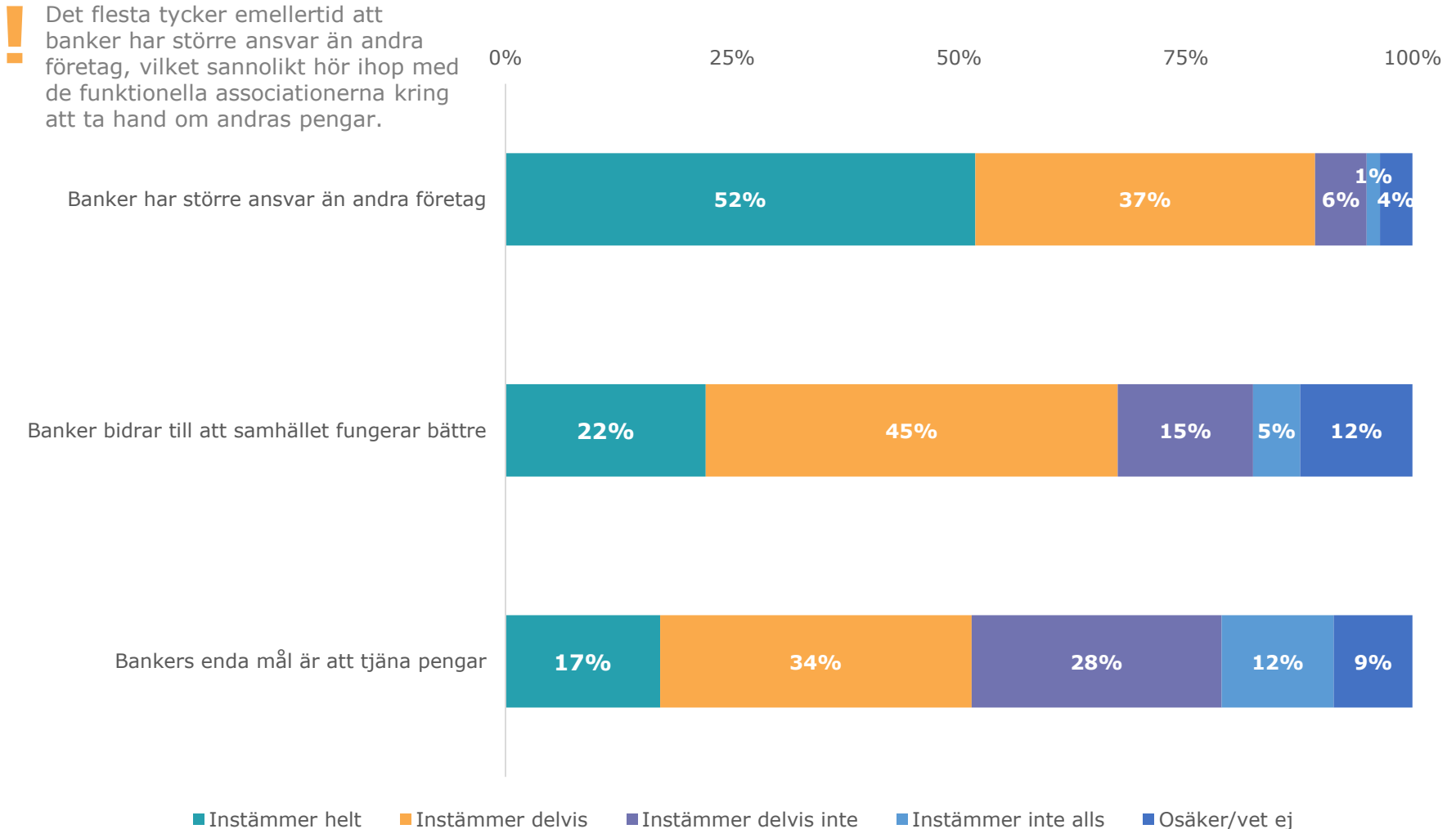


**35%**

instämmer helt eller delvis att banker är som vilka företag som helst

# BANKER HAR STORT ANSVAR OCH BIDRAR TILL ATT SAMHÄLLET FUNGERAR BÄTTRE

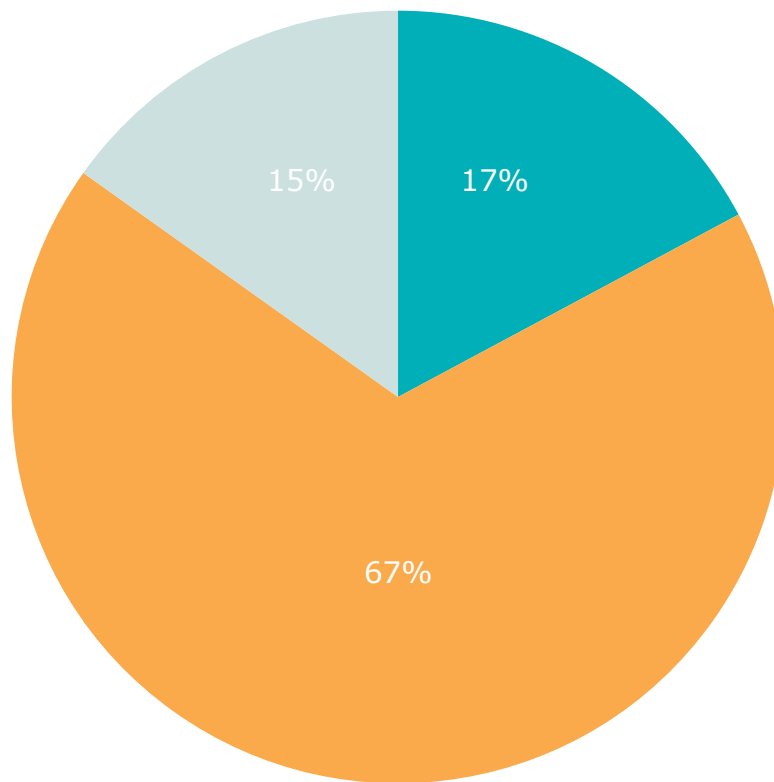
FRÅGA: "Var vänlig ta ställning till följande påståenden kring banker"



**BANK + KUND = SANT?**

# TVÅ AV TRE HAR INGEN PERSONLIG RELATION TILL SIN BANK

FRÅGA: "Skulle du säga att du har en personlig relation till din bank?"



■ Ja   ■ Nej   ■ Osäker / Vet inte

Även om många är positivt inställda till banker svarar två tredjedelar att de inte har någon personlig relation till sin bank. Kanske är detta en konsekvens av sättet de kommer i kontakt med banker har förändrats i en riktning bort från det fysiska, mot det digitala?

Att sakna personlig relation sänker sannolikt barriären för att byta bank, vilket vi kommer att återkomma till.

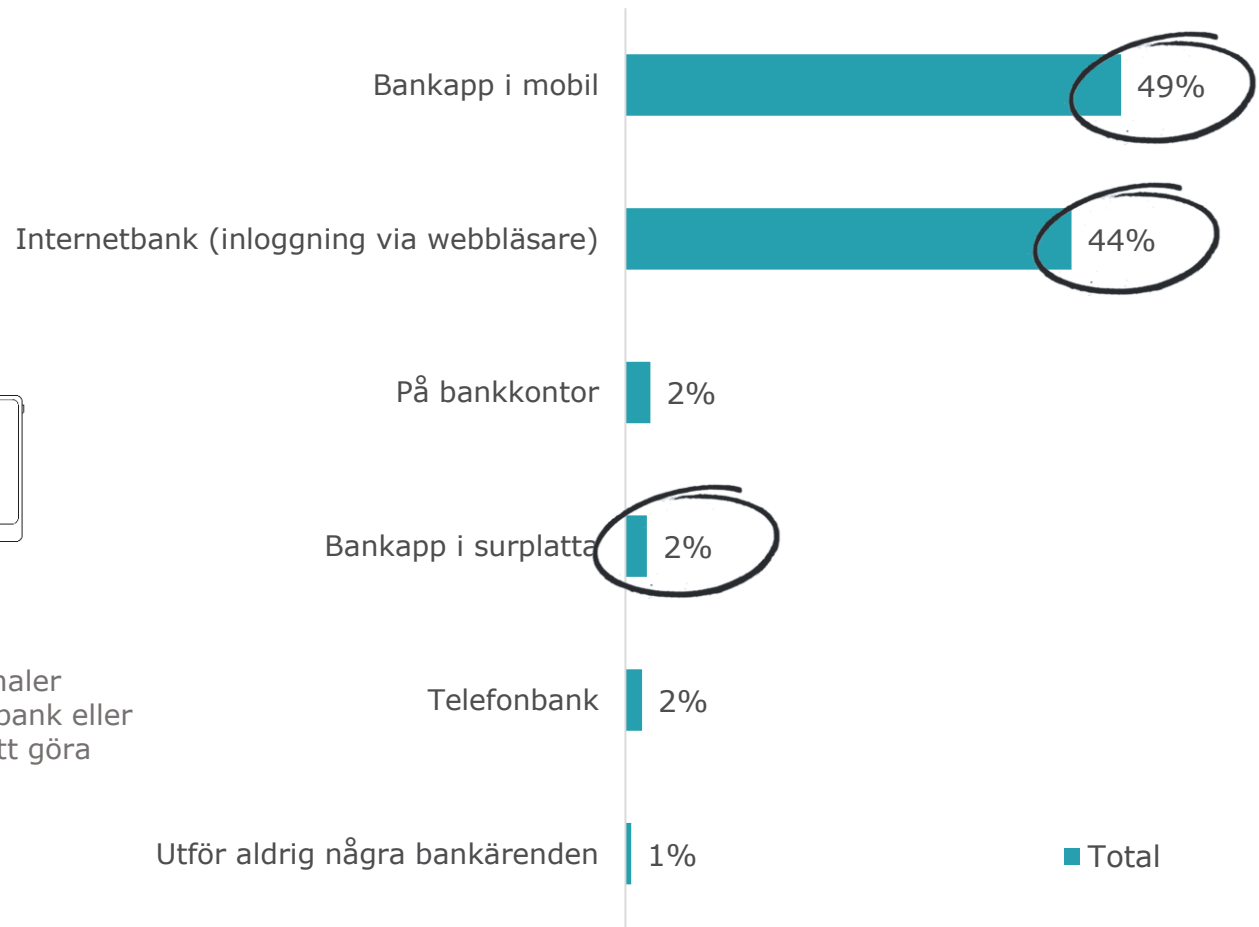
# NÄSTAN ALLA UNGA GÖR SINA BANKÄRENDEN DIGITALT

FRÅGA: "Hur gör du helst dina bankärenden idag?"



## 95%

! använder helst digitala kanaler (bankapp i mobil, internetbank eller bankapp i surfplatta) för att göra sina bankärenden

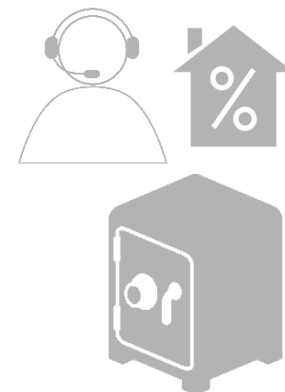
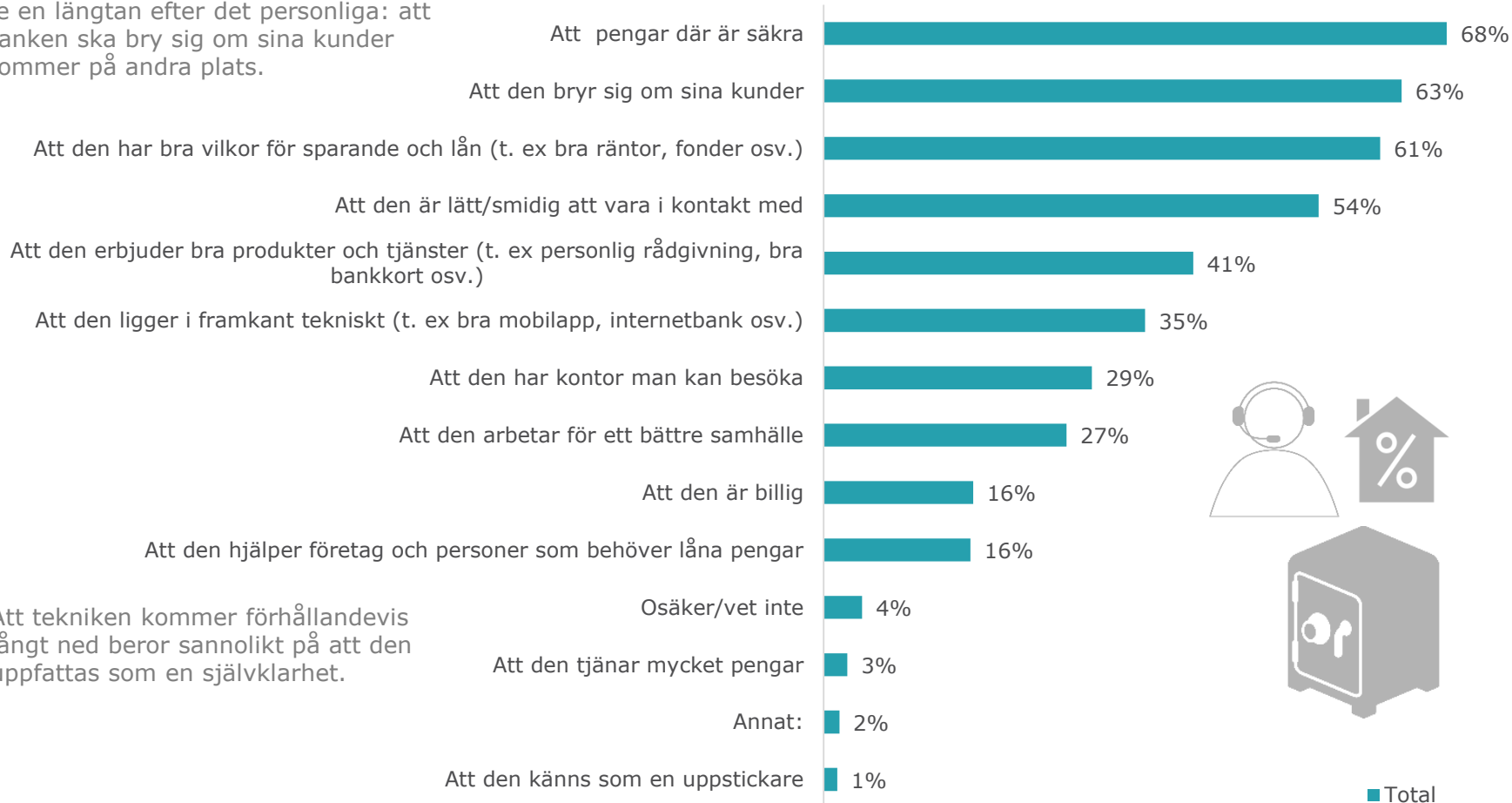


# MEN TYCKER ATT DET ÄR VIKTIGT ATT BANKEN BRYR SIG OM SINA KUNDER OCH ATT PENGARNA ÄR SÄKRA

FRÅGA: "Rent allmänt, vad av följande skulle du säga är viktigast för att du ska tycka om en bank?"

Önskelistan består främst av funktionella värden, men vi kan också se en längtan efter det personliga: att banken ska bry sig om sina kunder kommer på andra plats.

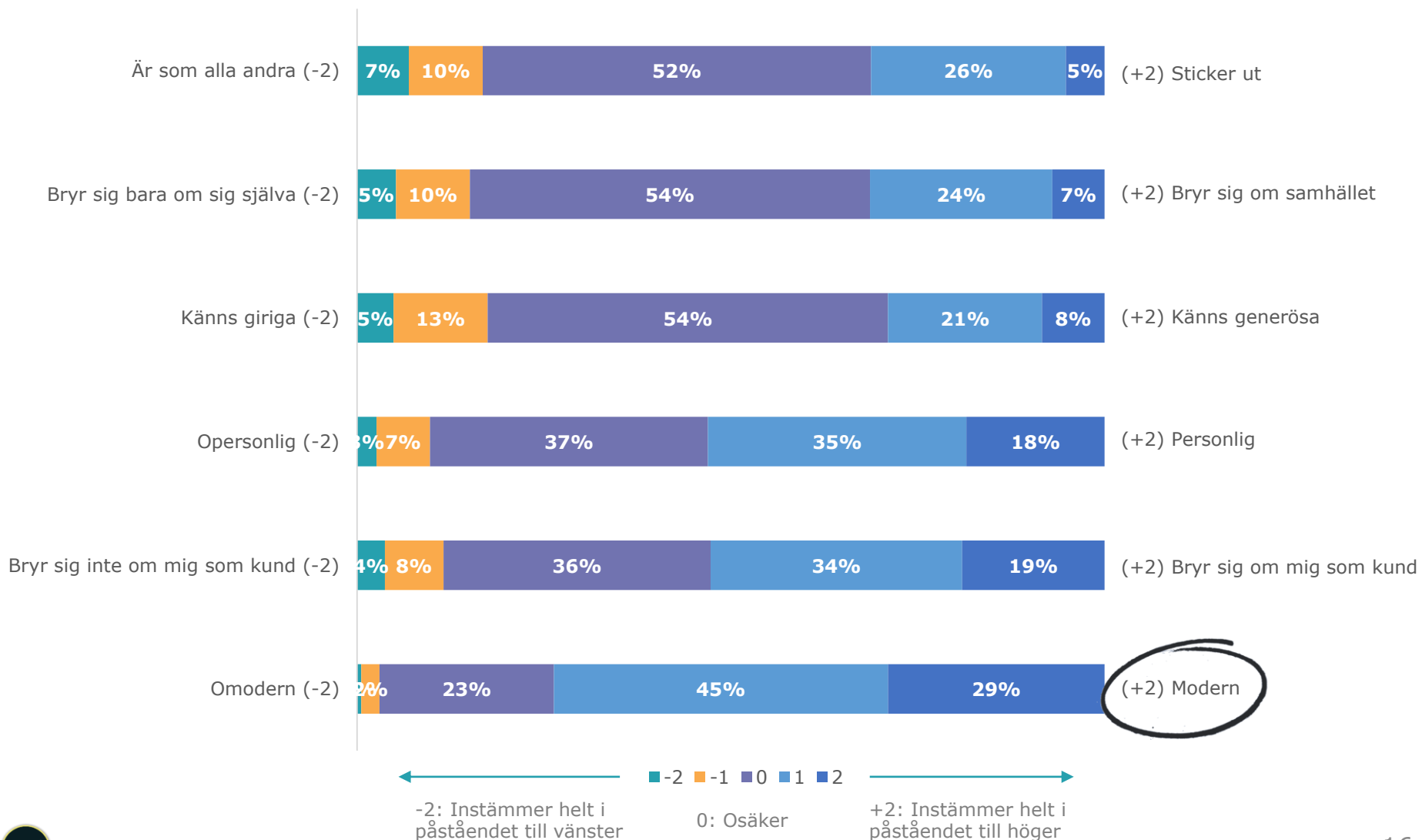
Att tekniken kommer förhållandevis långt ned beror sannolikt på att den uppfattas som en självklarhet.



■ Total

# DEN EGNA BANKEN ÄR MODERN, MEN DE FLESTA HAR INGA TYDLIGA ÅSIKTER OM DEN INOM ANDRA OMRÅDEN

FRÅGA: "Hur skulle du beskriva din egen bank utifrån följande motsatspar?"





# MER ÄN HÄLFTEN TYCKER ATT DET ÄR LÄTT ATT BYTA BANK

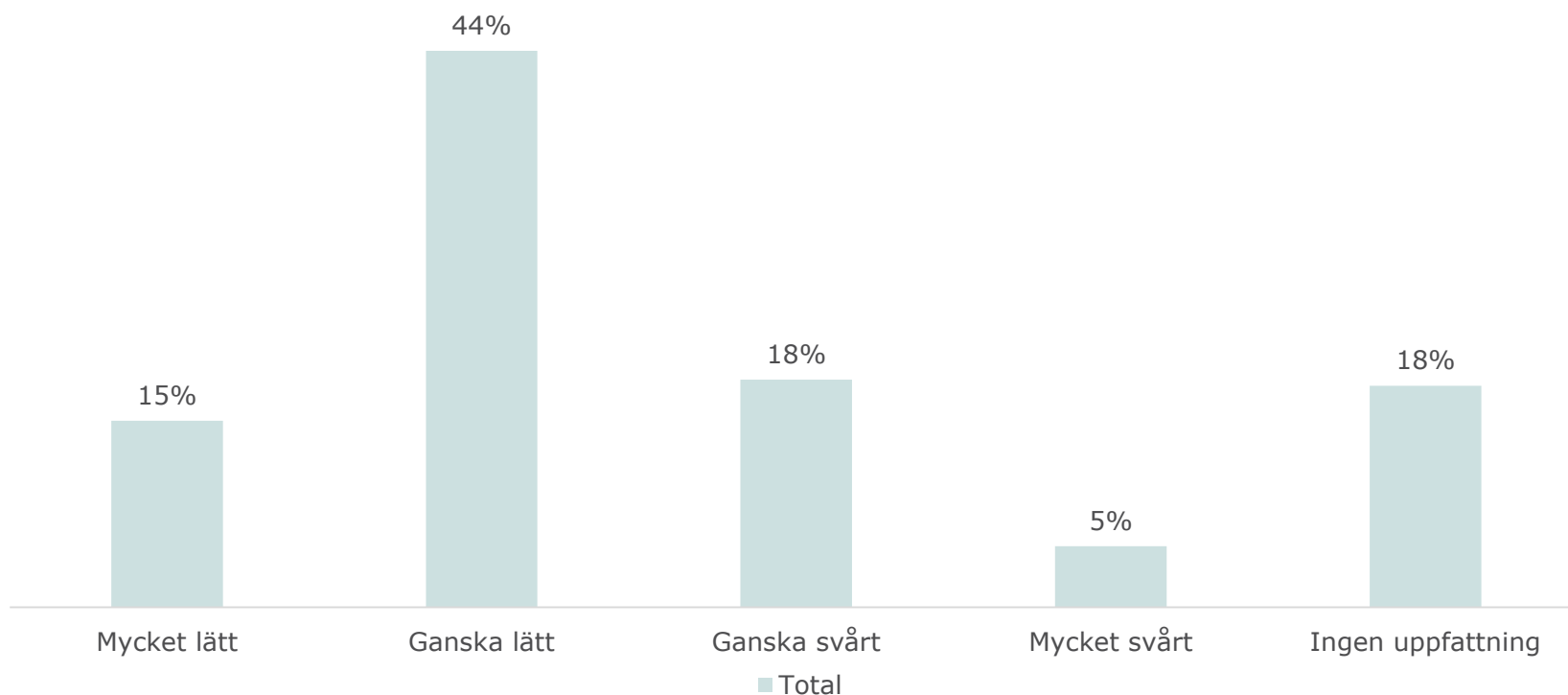
FRÅGA: "Hur lätt tror du att det skulle vara för dig att byta bank?"

**6 av 10**

tycker att det är ganska lätt eller mycket lätt att byta bank.

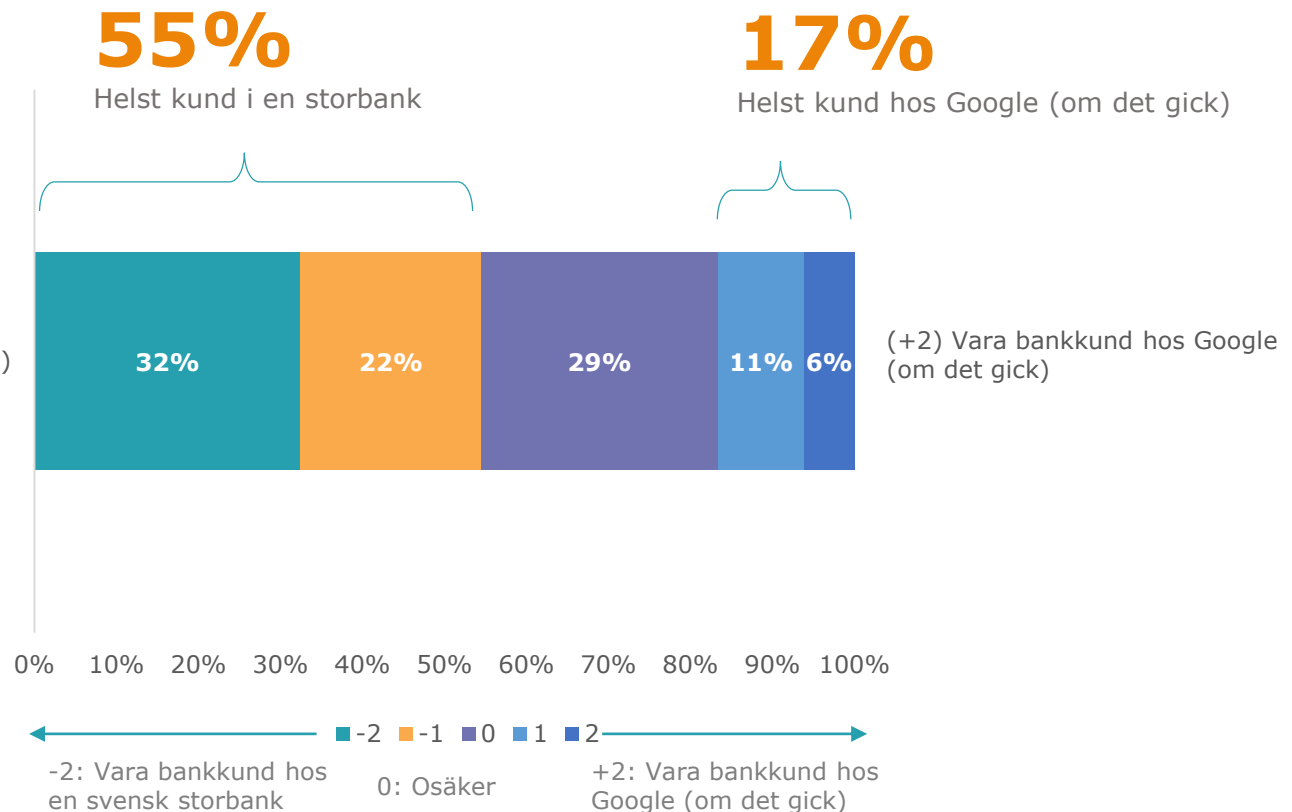


! Det kan låta uttjatat, men för många upplevs det inte svårare att byta bank än att ladda ned en ny app. Men det måste naturligtvis finnas en anledning att byta också.



# EN AV SEX SKULLE HELLRE VARA BANKKUND HOS GOOGLE ÄN HOS EN SVENSK STORBANK

FRÅGA: "Var vänlig ta ställning till följande motsatspar: Vad skulle du helst göra..."



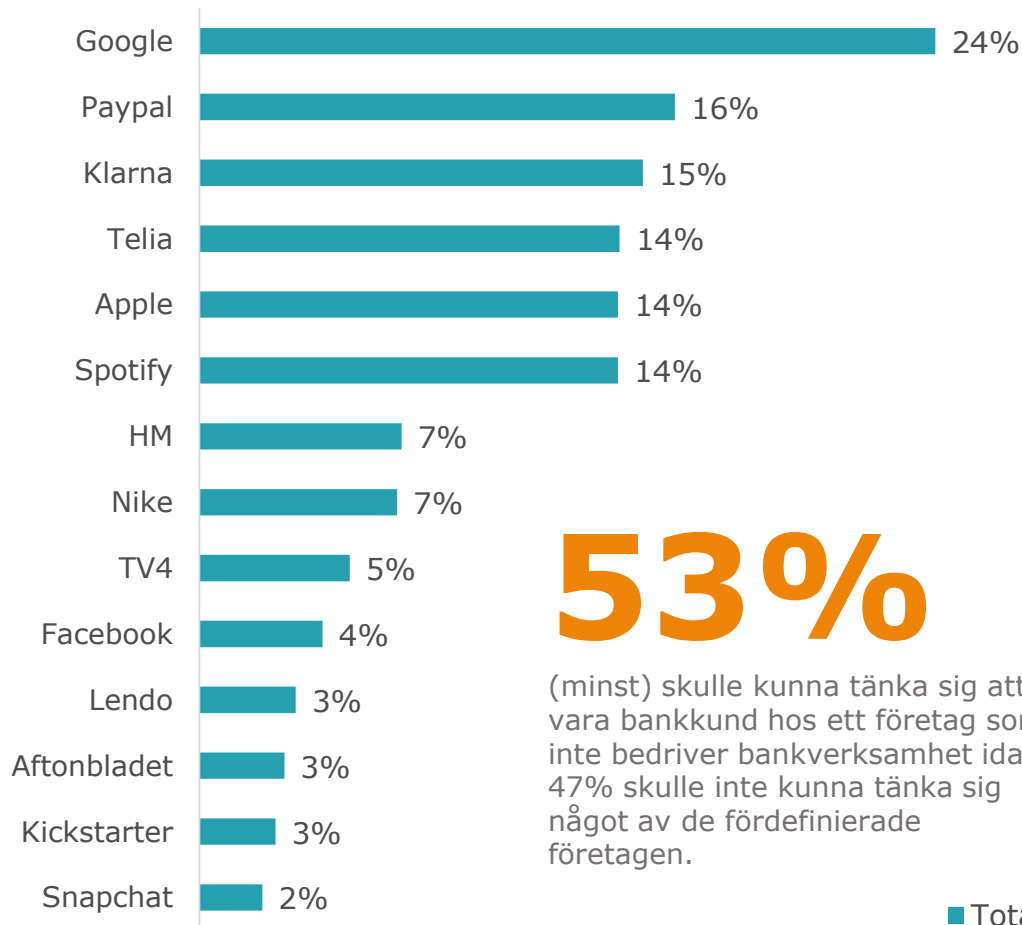
! Eftersom bankerna inte ogillas skulle det inte vara ett självändamål att byta till exempelvis Google. Men att en av sex helst skulle göra det (om det gick), trots att Google exempelvis inte kan lita sig tillbaka på den historik och erfarenhet av att hantera pengar som traditionella banker har, stämmer ändå till eftertanke.

# HÄLFTEN SKULLE KUNNA VARA KUND HOS ETT FÖRETAG SOM INTE ÄR EN BANK IDAG

FRÅGA: "Tänk dig att andra företag kunde erbjuda precis samma tjänster som din bank gör idag. Vilka av följande företag skulle du då kunna tänka dig att vara kund hos?" (flervalsfråga)

! För många skulle det inte vara konstigt att bli bankkund hos ett företag de gillar, även om företaget inte har någon historik kring att bedriva bankverksamhet. Det kan låta märkligt, men intresset för nya typer av aktörer som gör saker annorlunda och bättre är stort inom de flesta branscher. Att bankerna då kanske håller på att tappa sin särställning gör hotet tydligare. Tänk bara på hur Uber har vänt upp och ned på taximarknaden bara på några år.

Allra enklast att börja konkurrera har varumärken som redan är starka inom ett annat segment, men hotet kan lika gärna komma från företag som inte finns idag. Att själva vara innovativa är sannolikt det bästa försvaret för de befintliga aktörerna, vilket de svenska bankerna till viss del varit med den populära appen Swish. Att bli omtycka varumärken skulle också underlätta, men dit är det ganska långt i dagsläget.



# 53%

(minst) skulle kunna tänka sig att vara bankkund hos ett företag som inte bedriver bankverksamhet idag. 47% skulle inte kunna tänka sig något av de fördefinierade företagen.

■ Total

## NYCKELINSIKTER

- De flesta unga tycker relativt bra om banker, men har en funktionell syn på dem.
- Banker upplevs ha större ansvar än andra företag, men många har inte större respekt för dem för det.
- De flesta saknar personlig relation till sin bank, och har i typfallet ingen tydlig uppfattning om den, annat att den är modern.
- Nästan alla utför sina bankärenden digitalt, och nästan hälften gör helst bankärenden i mobilen
- Det upplevs vara relativt enkelt att byta bank.
- Minst hälften skulle kunna tänka sig att vara bankkund hos ett företag som inte är bank idag. En av sex skulle välja Google framför en svensk storbank (om Google erbjöd banktjänster).

# TACK!

**Ulrik Simonsson**  
**ulrik@ungdomsbarometern.se**  
**0735 270 272**



Ungdomsbarometern.se



Ungdomsbarometern



@Ungdomsb