



Fjármála- og efnahagsráðuneyti

Traust til bankakerfisins - Hvítbók
Október 2018

Efnisyfirlit

Bls.	
3	Framkvæmdalýsing
4	Helstu niðurstöður
	Ítarlegar niðurstöður
10	Sp. 1 Hvaða þrjú orð dettur þér fyrst í hug til að lýsa bankakerfinu á Íslandi?
14	Sp. 2 Hvaða þrjú orð dettur þér fyrst í hug til að lýsa bankakerfinu eins og þú myndir vilja hafa það í framtíðinni?
18	Sp. 3 Hvaða þrjú orð dettur þér fyrst í hug til að lýsa traustu bankakerfi?
22	Sp. 4 Hversu mikið eða lítið traust berð þú til bankakerfisins á Íslandi?
25	Sp. 5 Hver er helsta ástæða þess að þú berð mikið traust til bankakerfisins á Íslandi?
26	Sp. 6 Hver er helsta ástæða þess að þú berð lítið traust til bankakerfisins á Íslandi?
29	Sp. 7 Hvað væri hægt að gera til að auka traust almennings til bankakerfisins á Íslandi?
32	Sp. 8 Hversu mikinn eða lítinn áhuga hefur þú á fjármálum heimilisins?
35	Sp. 9 Hvað af eftirfarandi á best við um þekkingu þína þegar kemur að ákvörðunum um fjármál heimilins?
38	Sp. 10 Hver er þinn aðalviðskiptabanki eða sparisjóður?
40	Sp. 11 Hversu mikið eða lítið traust berð þú til [aðalviðskiptabanka]?
43	Sp. 12 Hversu auðvelt eða erfitt telur þú að það væri fyrir þig að skipta um aðalviðskiptabanka?
46	Sp. 13 Hver er helsta ástæða þess að þú telur erfitt að skipta um aðalviðskiptabanka?
48	Sp. 14 Hefur þú fært einhver bankaviðskipti þín milli banka á síðustu 12 mánuðum?
50	Sp. 15 Hversu líklegt eða ólíklegt er að þú munir skipta um aðalviðskiptabanka á næstu 12 mánuðum?
52	Sp. 16 Hver er helsta ástæða þess að það er líklegt að þú skiptir um aðalviðskiptabanka á næstu 12 mánuðum?
53	Sp. 17 Hver er helsta ástæða þess að það er ólíklegt að þú skiptir um aðalviðskiptabanka á næstu 12 mánuðum?
55	Sp. 18 Hvert myndir þú leita ef þú þyrftir að leita út fyrir viðskiptabanka vegna ágreinings eða kvörtunar vegna bankans?
57	Sp. 19 Almennt séð, hversu jákvæð(ur) eða neikvæð(ur) ertu gagnvart því að íslenska ríkið sé eigandi viðskiptabanka?
59	Sp. 20 Hver er helsta ástæða þess að þú ert jákvæð(ur) gagnvart því að ríkið sé eigandi viðskiptabanka?
61	Sp. 21 Hver er helsta ástæða þess að þú ert neikvæð(ur) gagnvart því að ríkið sé eigandi viðskiptabanka?
62	Sp. 22 Almennt séð hversu jákvæð(ur) eða neikvæð(ur) værir þú gagnvart því að eiga viðskipti við banka þar sem öll viðskiptin væru í gegnum netið?
64	Sp. 23 Hversu líklegt eða ólíklegt er að þú myndir færa viðskipti þín til erlends banka ef hann myndi bjóða þjónustu sína á Íslandi?
66	Vigtun
67	Leiðbeiningar um túlkun niðurstaðna

Framkvæmdalýsing

Lýsing á rannsókn

Unnið fyrir	Fjármála- og efnahagsráðuneytið
Markmið	Að skoða ítarlega traust til bankakerfisins á Íslandi, hverjar helstu ástæður eru fyrir vantrausti og hvað má betur fara
Framkvæmdatími	5. - 15. október 2018
Aðferð	Netkönnun
Úrtak	1408 manns af öllu landinu, 18 ára og eldri, handahófsvaldir úr Viðhorfahópi Gallup
Verknúmer	4029045

Stærð úrtaks og svörun

Úrtak	1408
Svara ekki	640
Fjöldi svarenda	768
Þátttökuhlutfall	54,5%

Reykjavík, 25. október 2018

Bestu þakkir fyrir gott samstarf,

Trausti Ágústsson
Arna Frímannsdóttir
Sarah Knappe
Jón Karl Árnason

Skýrsla þessi og innihald hennar er eingöngu til innanhússnota hjá því fyrirtæki, stofnun eða einstaklingi sem hana keypti. Öll opinber birting eða dreifing er óheimil án skriflegs leyfis Gallup. Starfsemi Gallup er með ISO 9001 gæðavottun. Auk þess er Gallup aðili að ESOMAR.

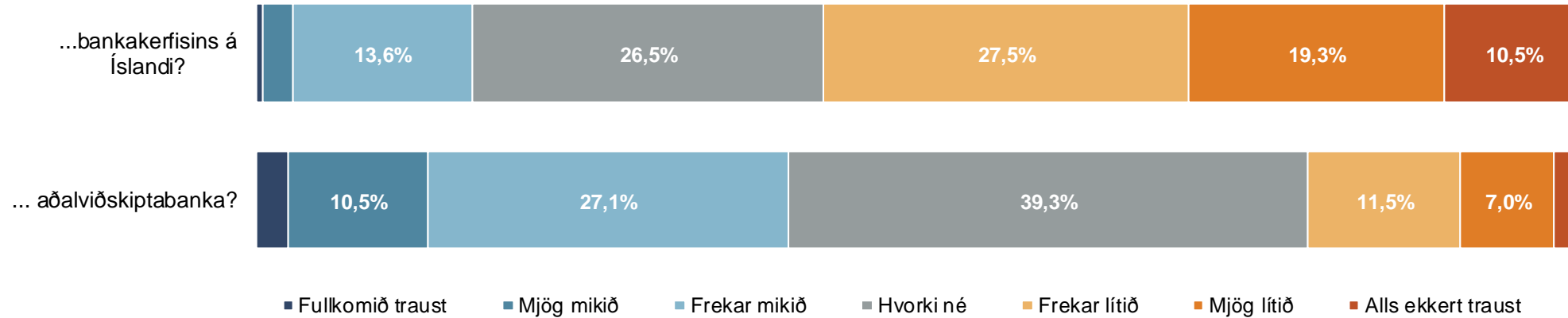
Allur réttur áskilinn: © Gallup.

ESOMAR
|member



Helstu niðurstöður

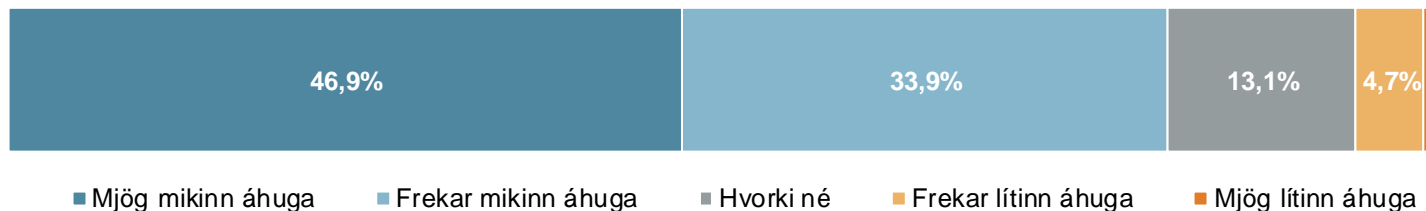
Hversu mikið eða lítið traust berð þú til...



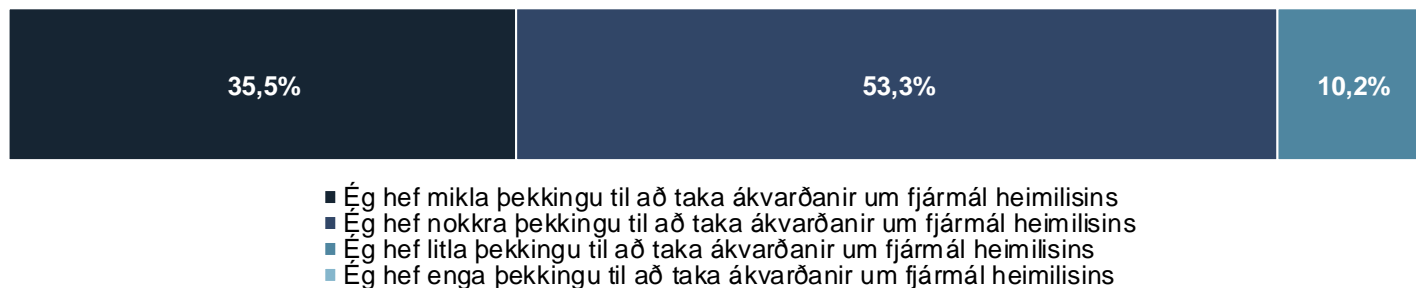
Hvað væri hægt að gera til að auka traust almennings til bankakerfisins á Íslandi?



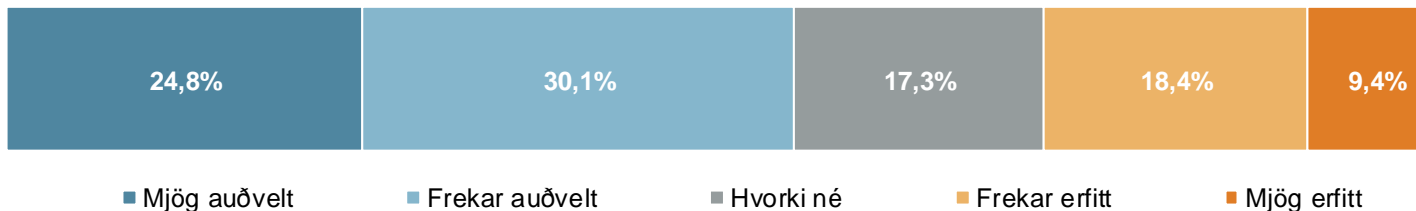
Hversu mikinn eða lítinn áhuga hefur þú á fjármálum heimilisins?



Hvað af eftirfarandi á best við um þekkingu þína þegar kemur að ákvörðunum um fjármál heimilins?



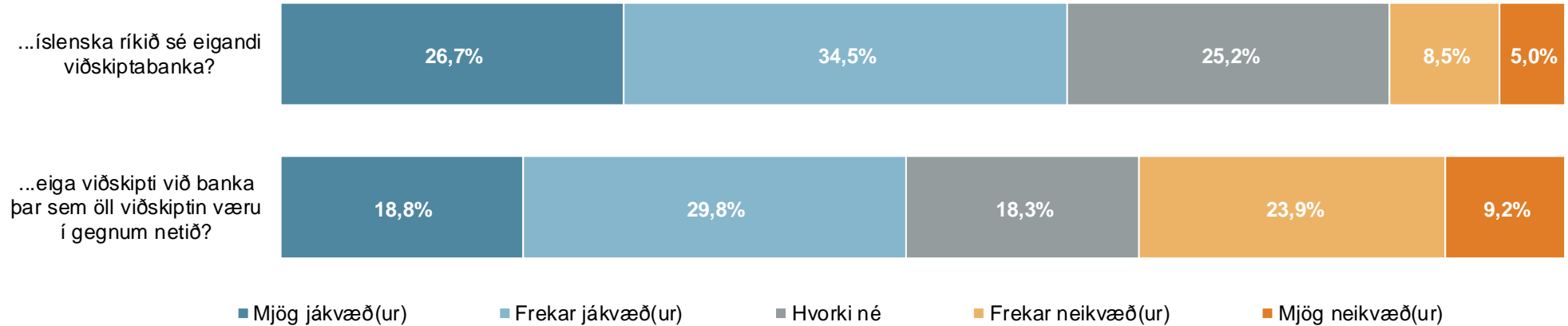
Hversu auðvelt eða erfitt telur þú að það væri fyrir þig að skipta um aðalviðskiptabanka?



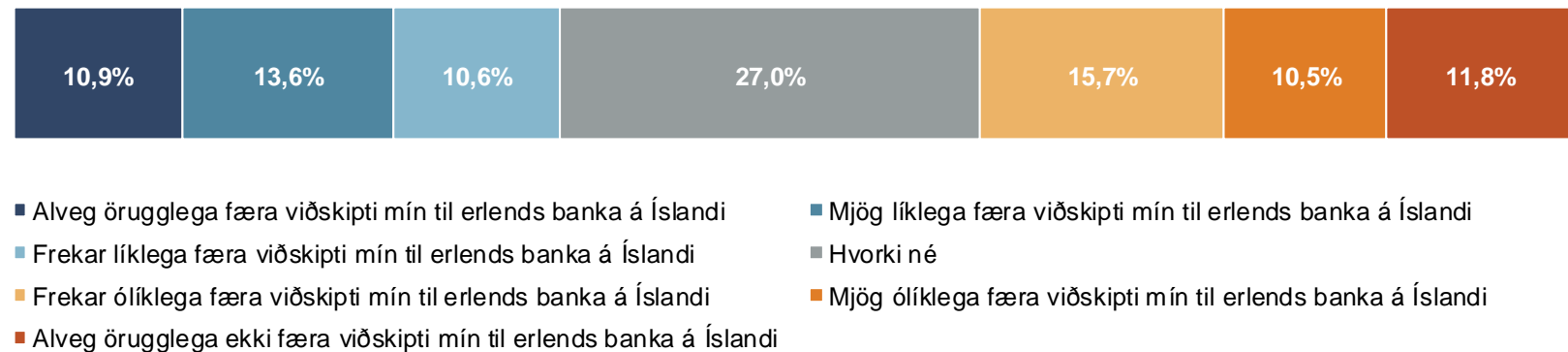
Hversu líklegt eða ólíklegt er að þú munir skipta um aðalviðskiptabanka á næstu 12 mánuðum?



Almennt séð, hversu jákvæð(ur) eða neikvæð(ur) ertu gagnvart því að...

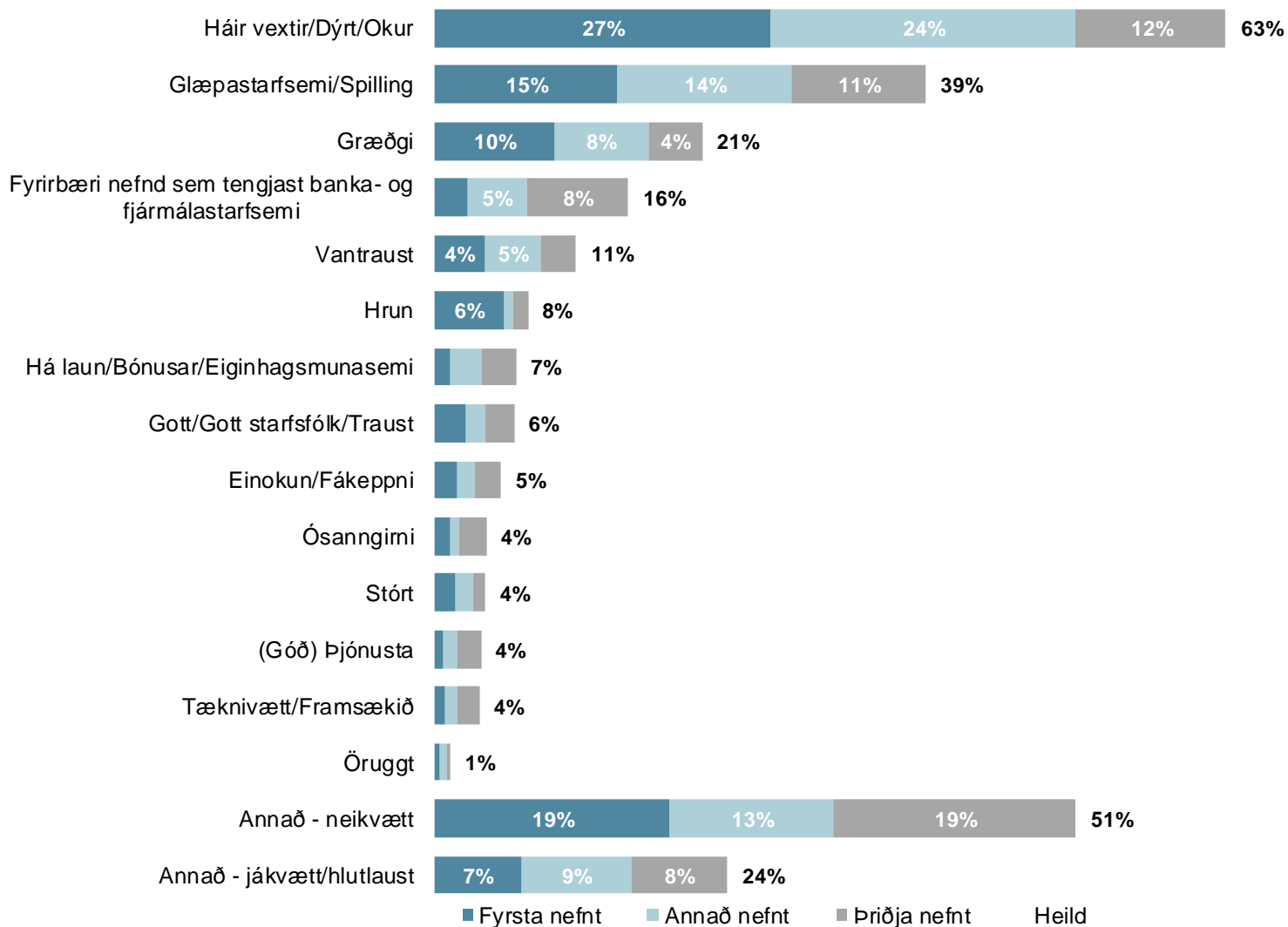


Hversu líklegt eða ólíklegt er að þú myndir færa viðskipti þín til erlends banka ef hann myndi bjóða þjónustu sína á Íslandi?



Ítarlegar niðurstöður

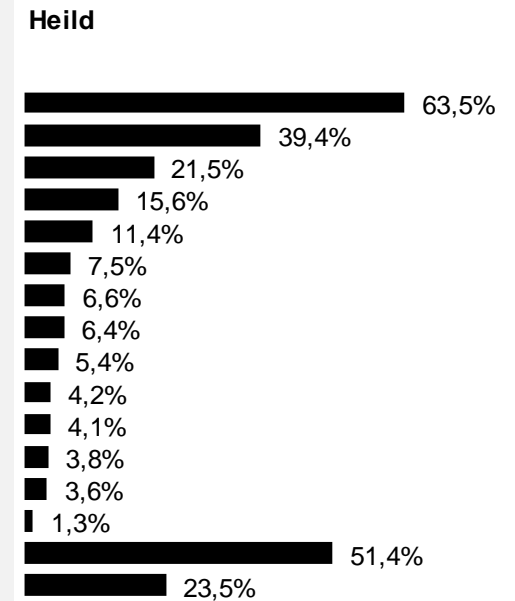
Sp. 1. Hvaða þrjú orð dettur þér fyrst í hug til að lýsa bankakerfinu á Íslandi?



Hlutföll fyrir „Annað nefnt“ og „Þriðja nefnt“ eru reiknuð út frá fjölda svara í „Fyrsta nefnt“. Heildin er fengin með eftirfarandi form úlu:
 ((Summa(„Fyrsta nefnt“ + „Annað nefnt“ + Þriðja nefnt) / Fjöldi svara í „Fyrsta nefnt“).

Sp. 1. Hvaða þrjú orð dettur þér fyrst í hug til að lýsa bankakerfinu á Íslandi?

	Fyrsta nefnt			Annað nefnt			Þriðja nefnt		
	Fjöldi	%	+/-	Fjöldi	%	+/-	Fjöldi	%	+/-
Háir vextir/Dýrt/Okur	153	27,0	3,7	139	24,4	3,5	69	12,1	2,7
Glæpastarfsemi/Spilling	84	14,7	2,9	79	13,9	2,8	61	10,8	2,6
Græðgi	54	9,6	2,4	43	7,6	2,2	24	4,3	1,7
Fyrirbæri nefnd sem tengjast banka- og fjármálastarfsemi	15	2,6	1,3	28	4,9	1,8	46	8,1	2,2
Vantraust	23	4,1	1,6	26	4,5	1,7	16	2,8	1,4
Hrun	32	5,6	1,9	4	0,6	0,7	7	1,2	0,9
Há laun/Bónusar/Eiginhagsmunasemi	7	1,2	0,9	15	2,6	1,3	16	2,7	1,3
Gott/Gott starfsfólk/Traust	14	2,5	1,3	9	1,5	1,0	14	2,4	1,3
Einokun/Fákeppni	10	1,8	1,1	8	1,4	1,0	12	2,2	1,2
Ósanngirni	7	1,3	0,9	4	0,7	0,7	13	2,2	1,2
Stórt	10	1,7	1,1	8	1,3	0,9	6	1,1	0,8
(Góð) Þjónusta	4	0,7	0,7	7	1,2	0,9	11	1,9	1,1
Tæknivætt/Framsækið	5	0,9	0,8	6	1,0	0,8	10	1,7	1,1
Öruggt	2	0,4	0,5	4	0,6	0,7	2	0,3	0,5
Annað - neikvætt	107	18,9	3,2	74	13,1	2,8	110	19,5	3,3
Annað - jákvætt/hlutlaust	40	7,0	2,1	50	8,8	2,3	44	7,7	2,2
Fjöldi svara	567	100,0		501			459		
Tóku afstöðu	567	73,9		501	88,3		459	91,7	
Tóku ekki afstöðu	201	26,1		66	11,7		42	8,3	
Fjöldi aðspurðra	768	100,0		567	100,0		501	100,0	
Spurðir	768	100,0		567	73,9		501	65,2	
Ekki spurðir	0	0,0		201	26,1		267	34,8	
Fjöldi svarenda	768	100,0		768	100,0		768	100,0	



Hlutföll fyrir „Annað nefnt“ og „Þriðja nefnt“ eru reiknuð út frá fjölda svara í „Fyrsta nefnt“.

Heildin er fengin með eftirfarandi formúlu:

$$\left(\frac{\text{Summa}(\text{„Fyrsta nefnt“} + \text{„Annað nefnt“} + \text{Þriðja nefnt})}{\text{Fjöldi svara í „Fyrsta nefnt“}} \right)$$



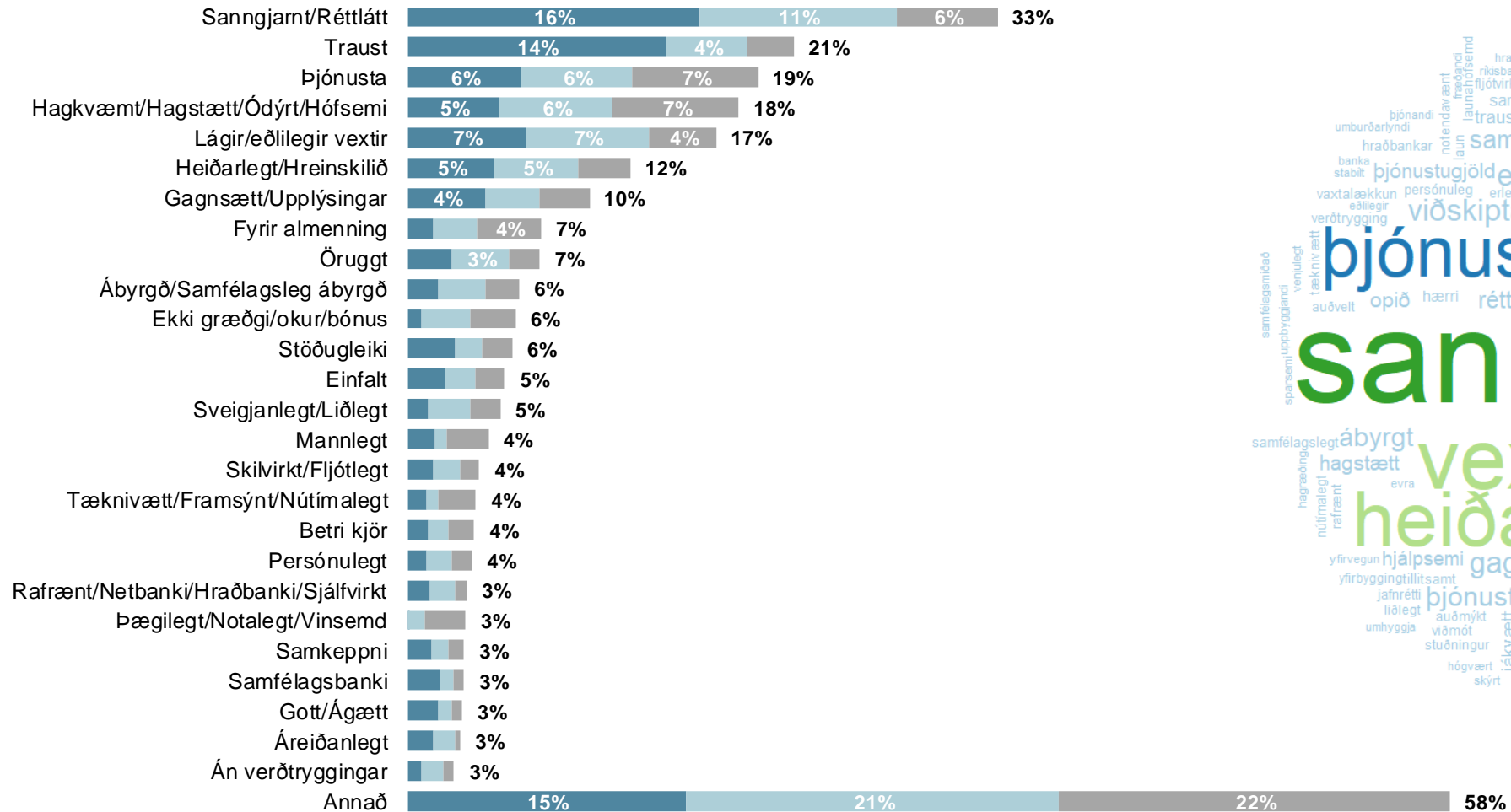
Sp. 1. Hvaða þrjú orð dettur þér fyrst í hug til að lýsa bankakerfinu á Íslandi?

Greiningar - fyrsta nefnt	Fjöldi	Háir vextir/Dýrt/Okur	Glæpa-starfsemi/Spilling	Græðgi	Annað - neikvætt	Annað	Háir vextir/Dýrt/Okur
Heild	567	27%	15%	10%	19%	30%	27%
Kyn							
Karlar	297	28%	14%	8%	21%	29%	28%
Konur	270	26%	16%	11%	16%	30%	26%
Aldur *							
18-24 ára	60	9%	12%	2%	31%	46%	9%
25-34 ára	90	17%	9%	7%	20%	47%	17%
35-44 ára	99	36%	12%	13%	17%	22%	36%
45-54 ára	104	24%	20%	15%	16%	25%	24%
55-64 ára	96	36%	25%	7%	15%	17%	36%
65 ára eða eldri	117	31%	10%	11%	19%	30%	31%
Búseta *							
Reykjavík	194	30%	14%	12%	16%	28%	30%
Nágrannasv.félög R.víkur	169	20%	18%	5%	21%	37%	20%
Önnur sveitarfélög	203	30%	12%	12%	20%	26%	30%
Menntun *							
Grunnskólapróf	121	38%	18%	12%	15%	17%	38%
Framhaldsskólapróf	201	27%	14%	9%	23%	27%	27%
Háskólapróf	206	21%	14%	9%	17%	38%	21%
Fjölskyldutekjur							
Lægri en 400 þúsund	35	33%	16%	6%	27%	19%	33%
400 til 549 þúsund	42	34%	22%	4%	15%	25%	34%
550 til 799 þúsund	73	24%	12%	16%	21%	27%	24%
800 til 999 þúsund	77	25%	7%	8%	16%	43%	25%
Milljón til 1.249 þúsund	65	33%	17%	8%	15%	29%	33%
1.250 til 1.499 þúsund	61	25%	15%	11%	20%	31%	25%
1.500 þúsund eða hærr	67	26%	11%	9%	16%	37%	26%

* **Marktækur munur**

Grænar tölur eru hærri en efri vikiörk fyrir heildina en rauðar tölur eru lægri en neðri vikiörk fyrir heildina

Sp. 2. Hvaða þrjú orð dettur þér fyrst í hug til að lýsa bankakerfinu eins og þú myndir vilja hafa það í framtíðinni?



Hlutföll fyrir „Annað nefnt“ og „Þriðja nefnt“ eru reiknuð út frá fjölda svara í „Fyrsta nefnt“.
 Heildin er fengin með eftirfarandi formúlu: ((Summa („Fyrsta nefnt“ + „Annað nefnt“ + Þriðja nefnt) / Fjöldi svara í „Fyrsta nefnt“).

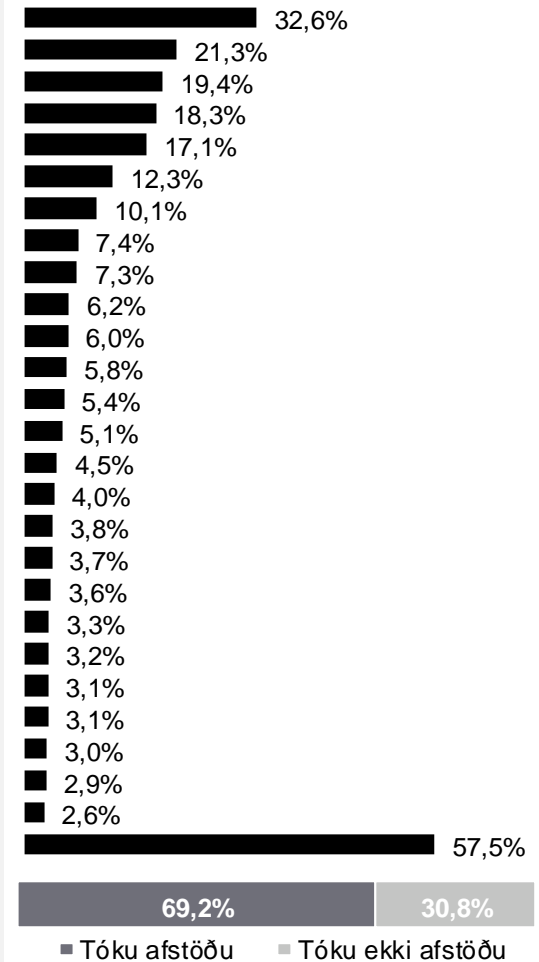


■ Fyrsta nefnt ■ Annað nefnt ■ Þriðja nefnt ■ Heild

Sp. 2. Hvaða þrjú orð dettur þér fyrst í hug til að lýsa bankakerfinu eins og þú myndir vilja hafa það í framtíðinni?

	Fyrsta nefnt			Annað nefnt			Þriðja nefnt		
	Fjöldi	%	+/-	Fjöldi	%	+/-	Fjöldi	%	+/-
Sanngjarnt/Réttlátt	86	16,1	3,1	58	10,8	2,6	30	5,6	2,0
Traust	76	14,3	3,0	24	4,4	1,8	14	2,6	1,4
Þjónusta	33	6,3	2,1	33	6,1	2,0	37	7,0	2,2
Hagkvæmt/Hagstætt/Ódýrt/Hófsemi	27	5,1	1,9	33	6,3	2,1	37	7,0	2,2
Lágir/eðlilegir vextir	35	6,5	2,1	36	6,8	2,1	20	3,8	1,6
Heiðarlegt/Hreinskilið	26	4,8	1,8	24	4,6	1,8	15	2,9	1,4
Gagnsætt/Upplýsingar	23	4,3	1,7	16	3,0	1,4	15	2,8	1,4
Fyrir almenning	8	1,5	1,0	13	2,4	1,3	19	3,5	1,6
Öruggt	13	2,5	1,3	17	3,2	1,5	9	1,7	1,1
Ábyrgð/Samfélagsleg ábyrgð	9	1,7	1,1	14	2,6	1,3	10	1,8	1,1
Ekki græðgi/okur/bónus	4	0,8	0,8	14	2,6	1,4	13	2,5	1,3
Stöðugleiki	14	2,7	1,4	8	1,5	1,0	9	1,6	1,1
Einfalt	11	2,1	1,2	9	1,7	1,1	8	1,6	1,1
Sveigjanlegt/Liðlegt	6	1,1	0,9	12	2,3	1,3	9	1,7	1,1
Mannlegt	8	1,5	1,0	4	0,7	0,7	12	2,3	1,3
Skilvirkt/Fljótlegt	8	1,5	1,0	8	1,4	1,0	6	1,1	0,9
Tæknivætt/Framsýnt/Nútímalegt	6	1,1	0,9	3	0,6	0,7	11	2,1	1,2
Betri kjör	6	1,2	0,9	6	1,1	0,9	8	1,5	1,0
Persónulegt	6	1,1	0,9	8	1,4	1,0	6	1,1	0,9
Rafrænt/Netbanki/Hraðbanki/Sjálfvirkt	6	1,2	0,9	8	1,5	1,0	3	0,6	0,6
Þægilegt/Notalegt/Vinsemd	0	0,1	0,2	5	0,9	0,8	12	2,3	1,3
Samkeppni	7	1,3	1,0	5	0,9	0,8	5	0,9	0,8
Samfélagsbanki	10	1,8	1,1	4	0,8	0,7	3	0,6	0,6
Gott/Ágætt	9	1,7	1,1	4	0,8	0,8	3	0,5	0,6
Áreiðanlegt	8	1,5	1,0	6	1,1	0,9	1	0,3	0,4
Án verðtryggingar	4	0,8	0,8	6	1,2	0,9	3	0,6	0,7
Annað	82	15,4	3,1	109	20,6	3,4	114	21,5	3,5
Fjöldi svara	531	100,0		485			431		
Tóku afstöðu	531	69,2		485	91,2		431	89,0	
Tóku ekki afstöðu	237	30,8		47	8,8		53	11,0	
Fjöldi aðspurðra	768	100,0		531	100,0		485	100,0	
Spurðir	768	100,0		531	69,2		485	63,1	
Ekki spurðir	0	0,0		237	30,8		283	36,9	
Fjöldi svarenda	768	100,0		768	100,0		768	100,0	

Heild



■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

Hlutföll fyrir „Annað nefnt“ og „Þriðja nefnt“ eru reiknuð út frá fjölda svara í „Fyrsta nefnt“.

Heildin er fengin með eftirfarandi formúlu:
 ((Summa („Fyrsta nefnt“ + „Annað nefnt“ + Þriðja nefnt) / Fjöldi svara í „Fyrsta nefnt“).

Sp. 2. Hvaða þrjú orð dettur þér fyrst í hug til að lýsa bankakerfinu eins og þú myndir vilja hafa það í framtíðinni?

Greiningar - fyrsta nefnt	Fjöldi	Sanngjarnt/ Réttlátt	Traust	Lágir/ eðlilegir vextir	Þjónusta	Annað	Sanngjarnt/ Réttlátt
Heild	531	16%	14%	7%	6%	57%	16%
Kyn							
Karlar	278	18%	11%	8%	6%	57%	18%
Konur	254	14%	18%	5%	6%	56%	14%
Aldur *							
18-24 ára	55	6%	19%	9%		66%	6%
25-34 ára	83	21%	12%		3%	64%	21%
35-44 ára	95	31%	12%	5%	5%	47%	31%
45-54 ára	92	15%	13%	9%	11%	53%	15%
55-64 ára	94	10%	16%	10%	3%	60%	10%
65 ára eða eldri	111	11%	15%	7%	13%	54%	11%
Búseta							
Reykjavík	179	17%	17%	4%	5%	56%	17%
Nágrannasv.félög R.víkur	171	12%	16%	5%	8%	59%	12%
Önnur sveitarfélög	181	19%	10%	11%	6%	55%	19%
Menntun *							
Grunnskólapróf	107	21%	15%	5%	5%	54%	21%
Framhaldsskólapróf	192	13%	20%	8%	9%	49%	13%
Háskólapróf	192	18%	9%	2%	5%	65%	18%
Fjölskyldutekjur							
Lægrí en 400 þúsund	33	13%	19%	3%	3%	62%	13%
400 til 549 þúsund	41	14%	16%	5%	16%	49%	14%
550 til 799 þúsund	67	19%	6%	11%	2%	62%	19%
800 til 999 þúsund	70	12%	19%	3%	8%	57%	12%
Milljón til 1.249 þúsund	60	31%	11%	3%	5%	49%	31%
1.250 til 1.499 þúsund	50	15%	15%	6%	8%	56%	15%
1.500 þúsund eða hærrí	66	19%	8%	4%	4%	64%	19%

* Marktækur munur

Grænar tölur eru hærri en efri víkmörk fyrir heildina en rauðar tölur eru lægri en neðri víkmörk fyrir heildina

Sp. 3. Hvaða þrjú orð dettur þér fyrst í hug til að lýsa traustu bankakerfi?



Fyrsta nefnt

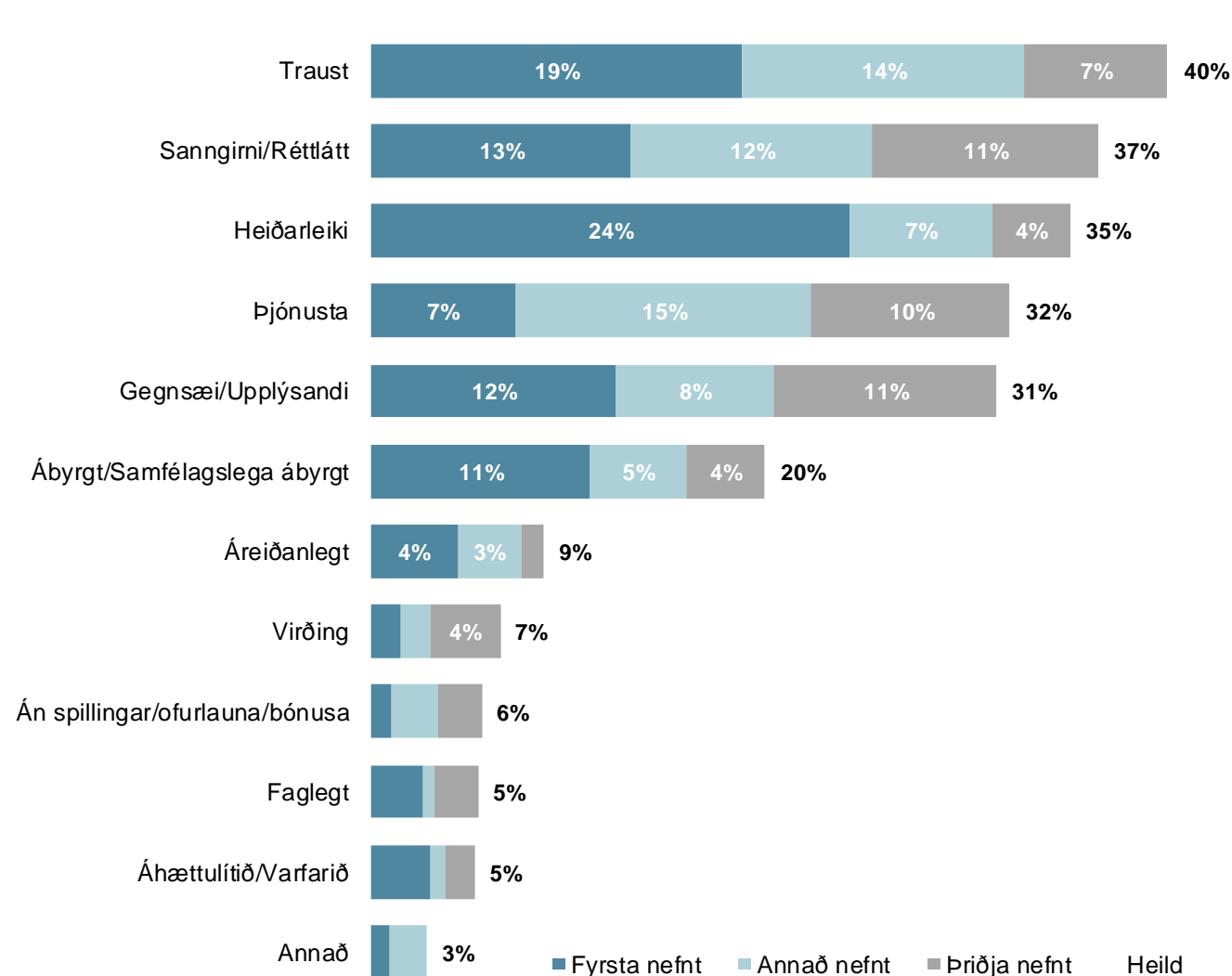


Fyrsta + annað nefnt



Fyrsta + annað + þriðja nefnt

Sp. 3. Hvaða þrjú orð dettur þér fyrst í hug til að lýsa traustu bankakerfi?



Hlutföll fyrir „Annað nefnt“ og „Þriðja nefnt“ eru reiknuð út frá fjölda svara í „Fyrsta nefnt“.

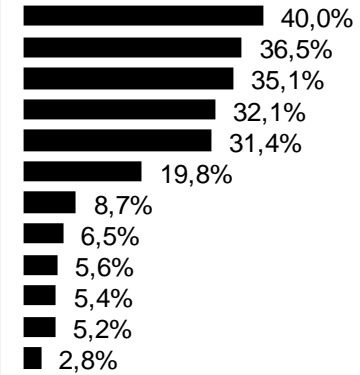
Heildin er fengin með eftirfarandi formúlu: $((\text{Summa}(\text{„Fyrsta nefnt“} + \text{„Annað nefnt“} + \text{Þriðja nefnt})) / \text{Fjöldi svara í „Fyrsta nefnt“}$.



Sp. 3. Hvaða þrjú orð dettur þér fyrst í hug til að lýsa traustu bankakerfi?

	Fyrsta nefnt			Annað nefnt			Þriðja nefnt		
	Fjöldi	%	+/-	Fjöldi	%	+/-	Fjöldi	%	+/-
Traust	33	18,6	5,7	25	14,2	5,1	13	7,2	3,8
Sanngirni/Réttlátt	23	13,1	5,0	21	12,0	4,8	20	11,4	4,7
Heiðarleiki	43	24,0	6,3	13	7,2	3,8	7	3,9	2,8
Þjónusta	13	7,3	3,8	26	14,8	5,2	18	10,0	4,4
Gegnsæi/Upplýsandi	22	12,3	4,8	14	7,9	4,0	20	11,1	4,6
Ábyrgt/Samfélagslega ábyrgt	20	11,0	4,6	9	4,9	3,2	7	3,9	2,8
Áreiðanlegt	8	4,4	3,0	6	3,2	2,6	2	1,1	1,6
Virðing	3	1,6	1,8	3	1,4	1,8	6	3,5	2,7
Án spillingar/ofurlauna/bónusa	2	1,0	1,5	4	2,3	2,2	4	2,2	2,2
Faglegt	5	2,6	2,4	1	0,6	1,1	4	2,2	2,1
Áhættulítið/Varfarið	5	3,0	2,5	1	0,8	1,3	3	1,5	1,8
Annað	2	1,0	1,4	3	1,9	2,0	0	0,0	0,0
Fjöldi svara	178	100,0		127	71,2		103	58,0	
Tóku afstöðu	178	23,2		127	71,2		103	81,5	
Tóku ekki afstöðu	590	76,8		51	28,8		24	18,5	
Fjöldi aðspurðra	768	100,0		178	100,0		127	100,0	
Spurðir	768	100,0		178	23,2		127	16,5	
Ekki spurðir	0	0,0		590	76,8		641	83,5	
Fjöldi svarenda	768	100,0		768	100,0		768	100,0	

Heild



Hlutföll fyrir „Annað nefnt“ og „Þriðja nefnt“ eru reiknuð út frá fjölda svara í „Fyrsta nefnt“.

Heildin er fengin með eftirfarandi formúlu:

$$\left(\frac{\text{Summa}(\text{„Fyrsta nefnt“} + \text{„Annað nefnt“} + \text{Þriðja nefnt})}{\text{Fjöldi svara í „Fyrsta nefnt“}} \right)$$

23,2% 76,8%

■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

Sp. 3. Hvaða þrjú orð dettur þér fyrst í hug til að lýsa traustu bankakerfi?

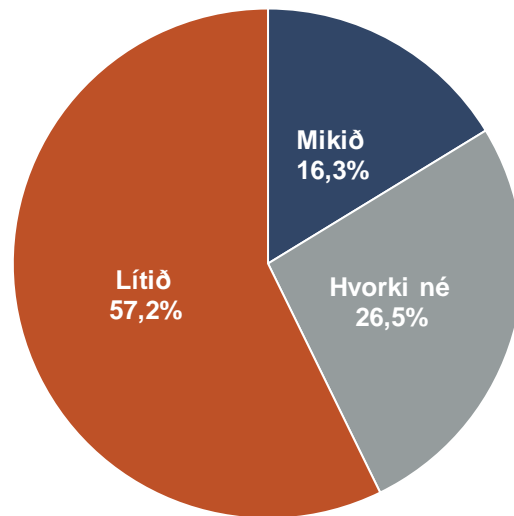
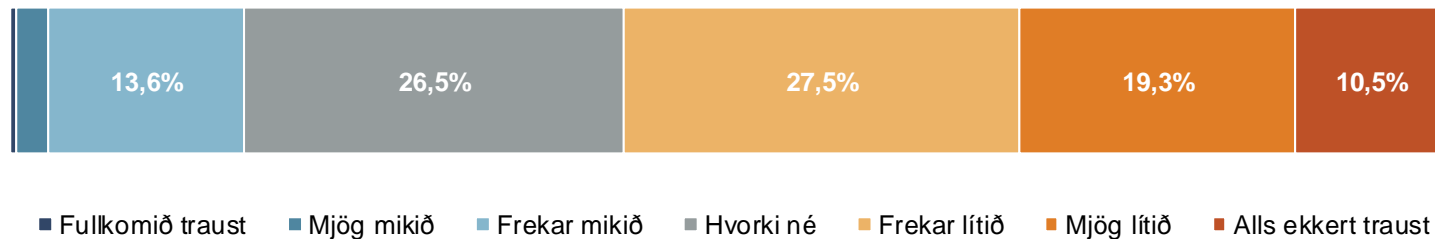
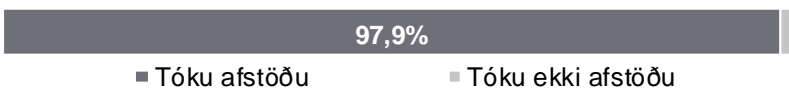
Greiningar - fyrsta nefnt	Fjöldi	Heiðarleiki	Traust	Annað	Heiðarleiki
Heild	178	24%	19%	57%	24%
Kyn					
Karlar	86	26%	18%	56%	26%
Konur	92	23%	19%	58%	23%
Aldur *					
18-24 ára	17	16%	20%	64%	16%
25-34 ára	24	10%	15%	75%	10%
35-44 ára	31	12%	4%	84%	12%
45-54 ára	36	26%	22%	52%	26%
55-64 ára	31	39%	28%	33%	39%
65 ára eða eldri	39	32%	21%	47%	32%
Búseta					
Reykjavík	61	33%	17%	50%	33%
Nágrannasv.félög R.víkur	57	18%	19%	63%	18%
Önnur sveitarfélög	60	20%	20%	60%	20%
Menntun *					
Grunnskólapróf	40	33%	26%	41%	33%
Framhaldsskólapróf	57	23%	24%	53%	23%
Háskólapróf	73	19%	11%	70%	19%
Fjölskyldutekjur					
Lægr en 400 þúsund	8	35%	12%	53%	35%
400 til 549 þúsund	22	32%	14%	54%	32%
550 til 799 þúsund	24	13%	24%	64%	13%
800 til 999 þúsund	39	12%	31%	58%	12%
Milljón til 1.249 þúsund	25	25%	13%	62%	25%
1.250 til 1.499 þúsund	13	37%	6%	57%	37%
1.500 þúsund eða hærr	14	15%	22%	63%	15%

* Marktækur munur

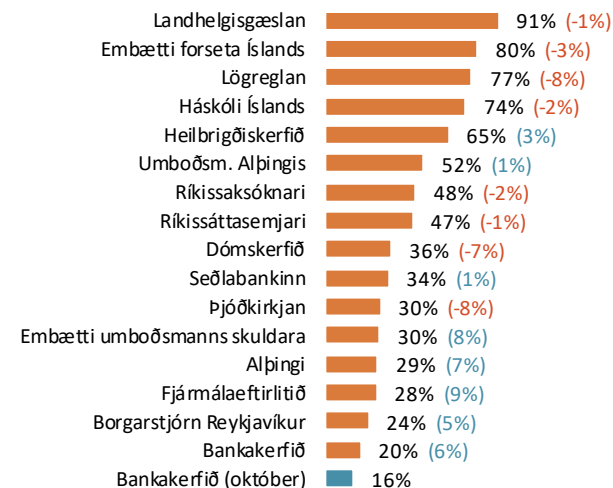
Grænar tölur eru hærr en efri vikiörk fyrir heildina en rauðar tölur eru lægri en neðri vikiörk fyrir heildina

Sp. 4. Hversu mikið eða lítið traust berð þú til bankakerfisins á Íslandi?

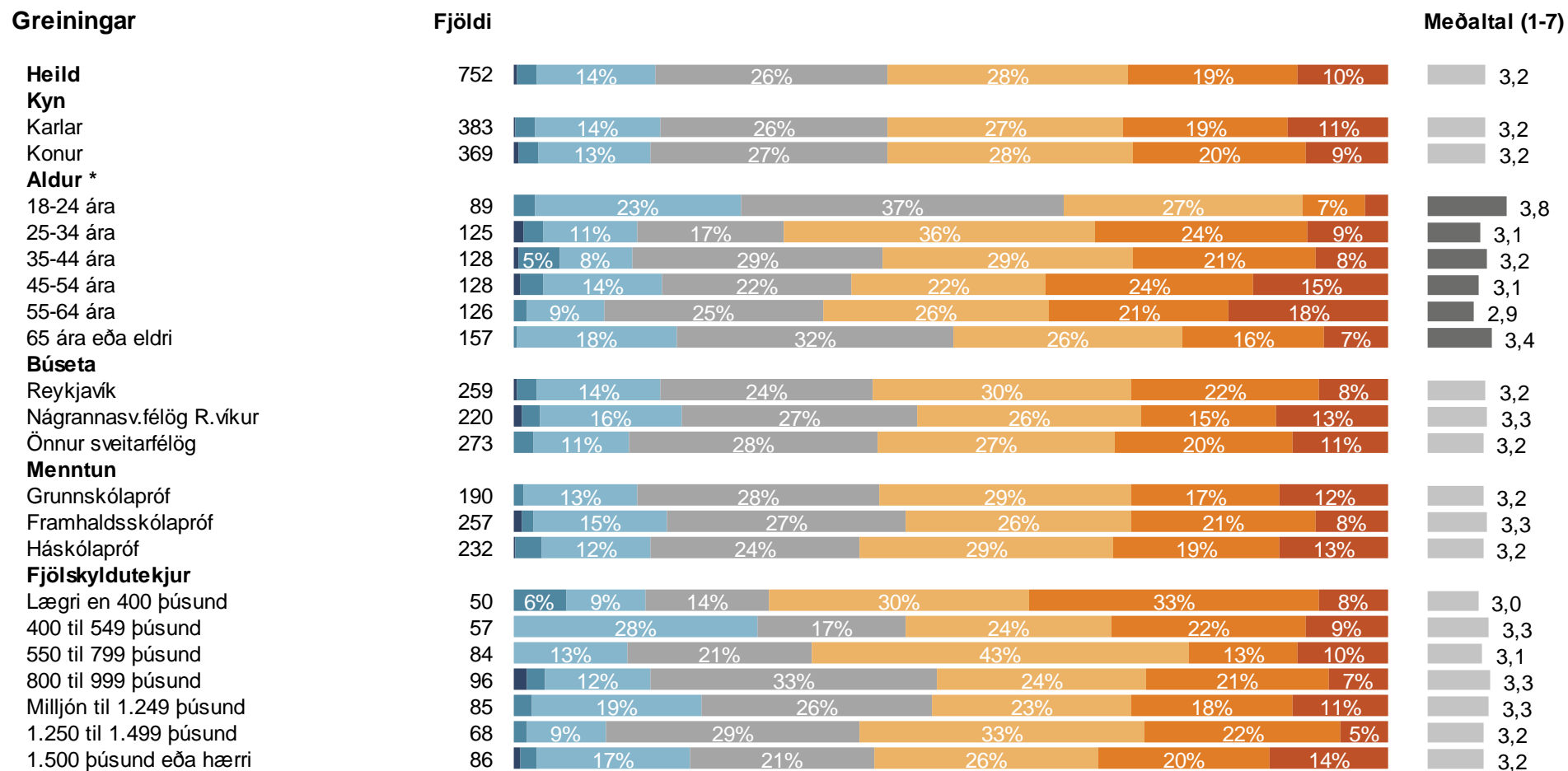
	Fjöldi	%	+/-
Fullkomið traust (7)	3	0,4	0,5
Mjög mikið (6)	17	2,2	1,1
Frekar mikið (5)	102	13,6	2,4
Hvorki né (4)	199	26,5	3,2
Frekar lítið (3)	207	27,5	3,2
Mjög lítið (2)	145	19,3	2,8
Alls ekkert traust (1)	79	10,5	2,2
Mikið	122	16,3	2,6
Hvorki né	199	26,5	3,2
Lítið	431	57,2	3,5
Fjöldi svara	752	100,0	
Tóku afstöðu	752	97,9	
Tóku ekki afstöðu	16	2,1	
Fjöldi svarenda	768	100,0	
Meðaltal (1-7)	3,2		
Víkmörk ±	0,1		



Hlutfall sem ber mikið traust til stofnana í febrúar 2018



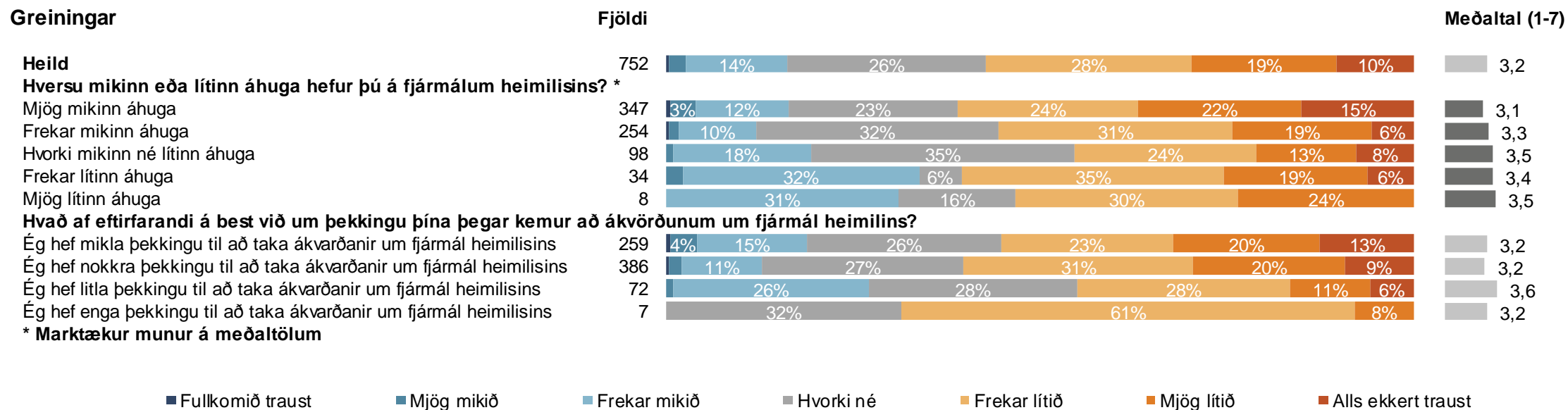
Sp. 4. Hversu mikið eða lítið traust berð þú til bankakerfisins á Íslandi?



* Marktækur munur á meðaltölum

■ Fullkomið traust ■ Mjög mikið ■ Frekar mikið ■ Hvorki né ■ Frekar lítið ■ Mjög lítið ■ Alls ekkert traust

Sp. 4. Hversu mikið eða lítið traust berð þú til bankakerfisins á Íslandi?



Sp. 5. Hver er helsta ástæða þess að þú berð mikið traust til bankakerfisins á Íslandi?

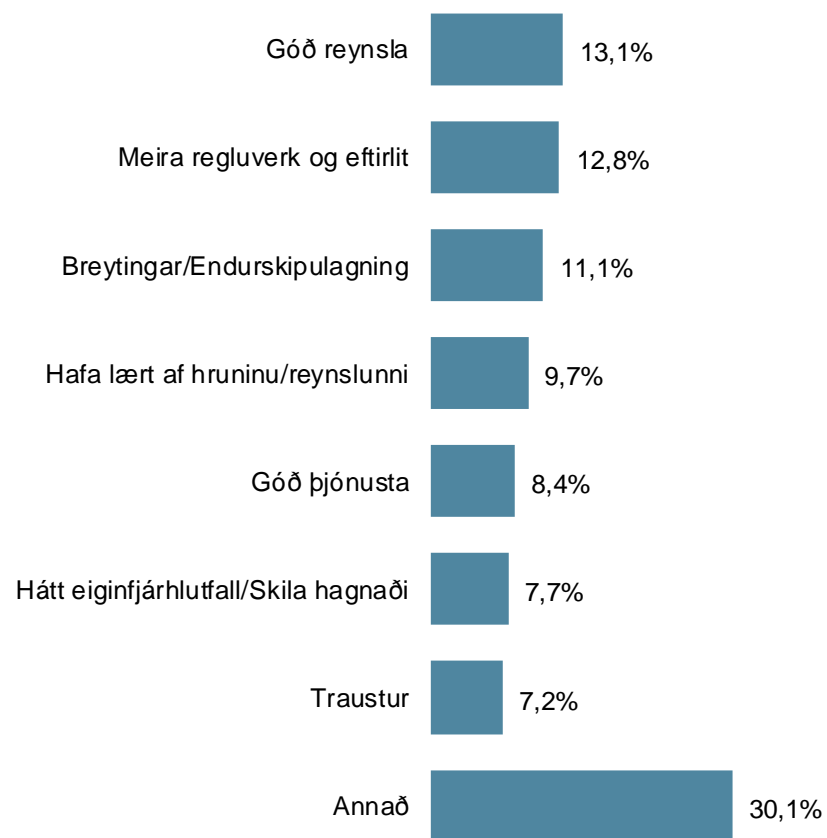
	Fjöldi	%	+/-
Góð reynsla	9	13,1	8,0
Meira regluverk og eftirlit	9	12,8	7,9
Breytingar/Endurskipulagning	8	11,1	7,4
Hafa lært af hruninu/reynslunni	7	9,7	7,0
Góð þjónusta	6	8,4	6,6
Hátt eiginfjárlutfall/Skila hagnaði	5	7,7	6,3
Traustur	5	7,2	6,1
Annað	21	30,1	10,9
Fjöldi svara	69	100,0	
Tóku afstöðu	69	56,0	
Tóku ekki afstöðu	54	44,0	
Fjöldi aðspurðra	122	100,0	
Spurðir	122	15,9	
Ekki spurðir	646	84,1	
Fjöldi svarenda	768	100,0	



Þeir sem bera mikið traust til bankakerfisins á Íslandi (sp. 4) voru spurðir þessarar spurningar.

Í þessari spurningu eru svarendur fáir og ber því að túlka hlutfallstölur með varúð. Af sömu ástæðu eru greiningar ekki sýndar.

Þessi spurning var opin, þ.e. engir svarmöguleikar voru gefnir fyrirfram.

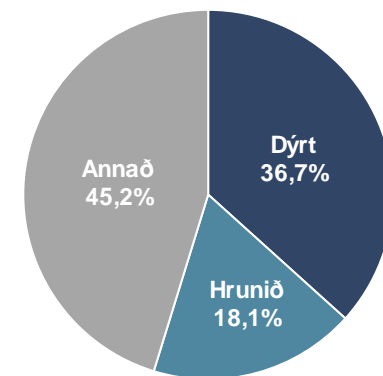


Sp. 6. Hver er helsta ástæða þess að þú berð lítið traust til bankakerfisins á Íslandi?

	Fjöldi	%	+/-
Hrunið	60	18,1	4,1
Græðgi	43	12,9	3,6
Sagan/Reynsla	36	10,9	3,3
Óheiðarleiki/Spilling	36	10,7	3,3
Háir vextir	23	7,0	2,7
Hugsa fyrst um eiginn hag/Hagnast	20	6,1	2,6
Viðskiptavinur skiptir ekki máli	11	3,2	1,9
Ofurlaun	11	3,2	1,9
Vantraust	8	2,4	1,6
Hafa ekkert lært/Ekkert breyst	8	2,3	1,6
Bónusgreiðslur	8	2,3	1,6
Okur	8	2,3	1,6
Meira hugsað um ríka heldur en þá sem minna eiga	7	2,2	1,6
Þjónustugjöld	5	1,4	1,2
Annað - dýrt	6	1,7	1,4
Annað	45	13,6	3,7
Fjöldi svara	333	100,0	
Tóku afstöðu	333	77,3	
Tóku ekki afstöðu	98	22,7	
Fjöldi aðspurðra	431	100,0	
Spurðir	431	56,1	
Ekki spurðir	337	43,9	
Fjöldi svarenda	768	100,0	



Þeir sem bera lítið traust til bankakerfisins (sp. 4) voru spurðir þessarar spurningar.

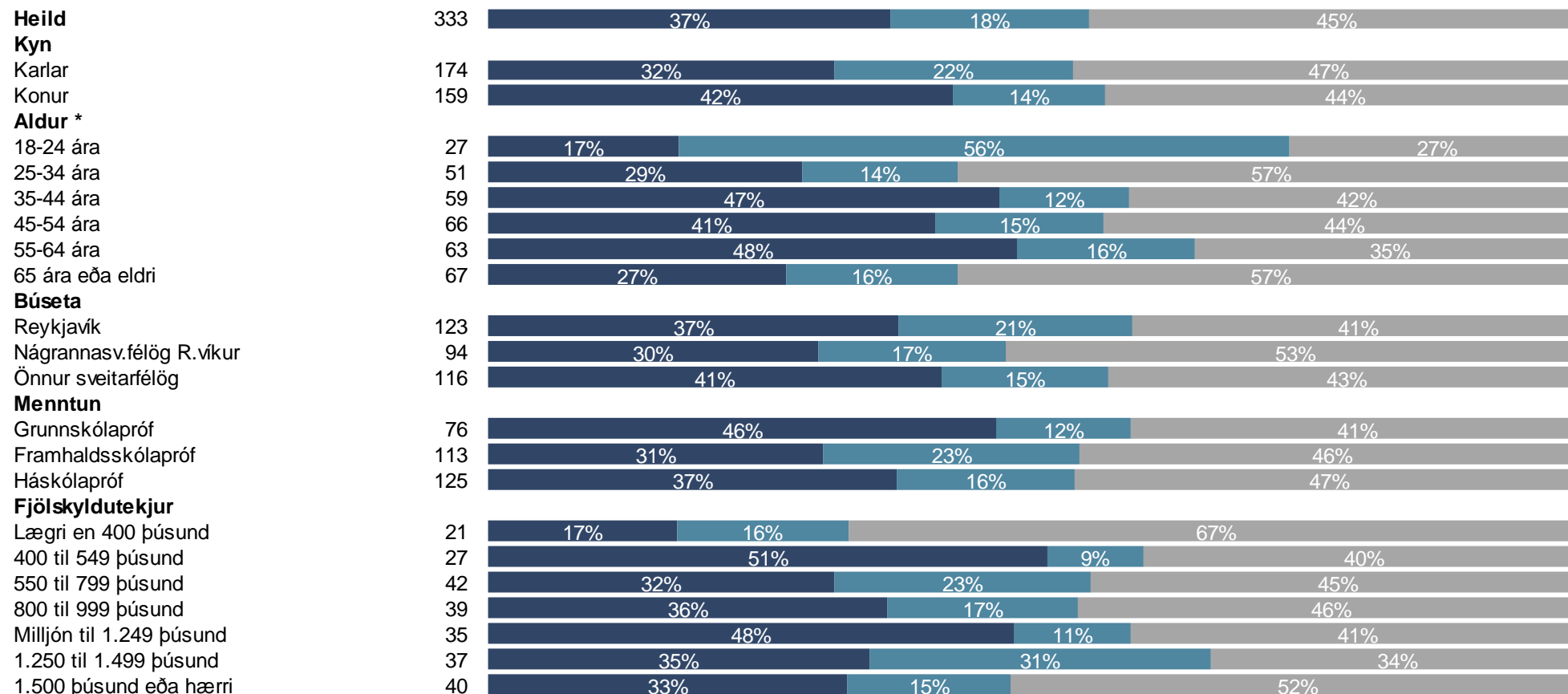


Þessi spurning var opin, þ.e. engir svarmöguleikar voru gefnir fyrirfram. Svarendur höfðu því frjálssar hendur um eðli svara. Einungis var tekið fyrsta svar þeirra sem nefndu fleiri en eina ástæðu.

Sp. 6. Hver er helsta ástæða þess að þú berð lítið traust til bankakerfisins á Íslandi?

Greiningar

Fjöldi

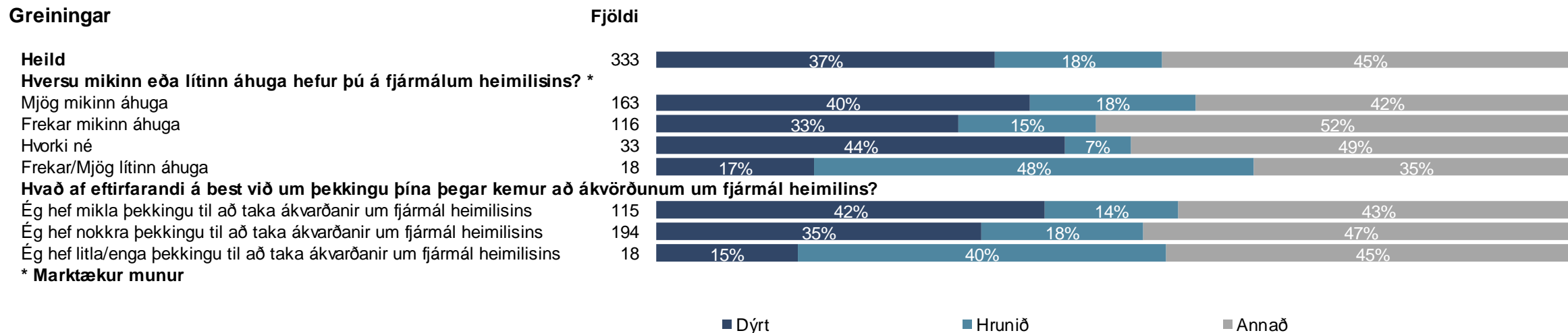


■ Dýrt

■ Hrunið

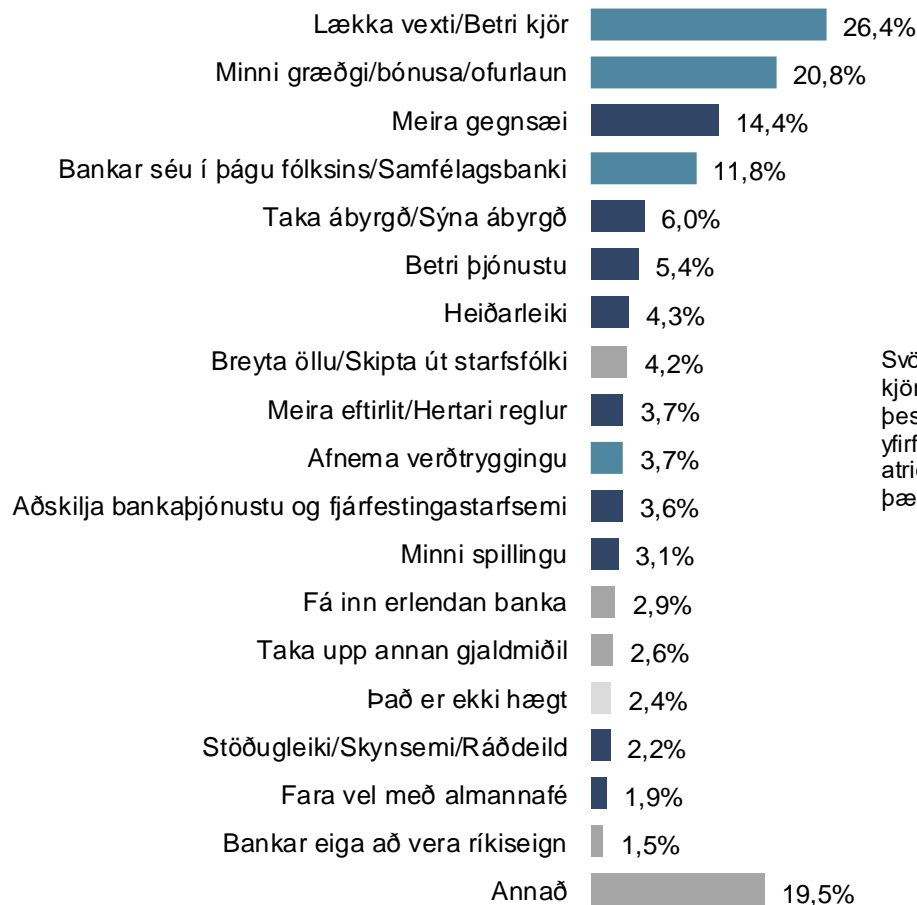
■ Annað

Sp. 6. Hver er helsta ástæða þess að þú berð lítið traust til bankakerfisins á Íslandi?

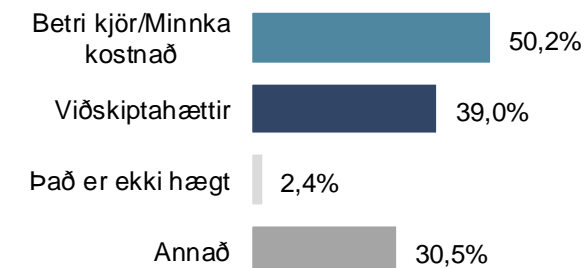


Sp. 7. Hvað væri hægt að gera til að auka traust almennings til bankakerfisins á Íslandi?

	Fjöldi	%	+/-
Lækka vexti/Betri kjör	112	26,4	4,2
Minni græðgi/bónusa/ofurlaun	89	20,8	3,9
Meira gegnsæi	61	14,4	3,3
Bankar séu í þágu			
fólksins/Samfélagsbanki	50	11,8	3,1
Taka ábyrgð/Sýna ábyrgð	26	6,0	2,3
Betri þjónustu	23	5,4	2,1
Heiðarleiki	18	4,3	1,9
Breyta öllu/Skipta út starfsfólki	18	4,2	1,9
Meira eftirlit/Hertari reglur	16	3,7	1,8
Afnema verðtryggingu	16	3,7	1,8
Aðskilja bankþjónustu og fjárfestingastarfsemi	16	3,6	1,8
Minni spillingu	13	3,1	1,7
Fá inn erlendan banka	12	2,9	1,6
Taka upp annan gjaldmiðil	11	2,6	1,5
Það er ekki hægt	10	2,4	1,4
Stöðugleiki/Skynsemi/Ráðdeild	9	2,2	1,4
Fara vel með almannafé	8	1,9	1,3
Bankar eiga að vera ríkiseign	6	1,5	1,2
Annað	83	19,5	3,8
Fjöldi svara	598		
Tóku afstöðu	426	55,5	
Tóku ekki afstöðu	342	44,5	
Fjöldi svarenda	768	100,0	



Svörin hér til vinstri eru flokkuð niður í „Viðskiptahætti“, „Betri kjör“, „Það er ekki hægt“ og „Annað“ og um leið tekin út áhrif þess að sami svarandi nefni fleiri en eitt atriði tengd sama yfirflokki. Má þá sjá að 50,2%, þeirra sem taka afstöðu, nefna atriði tengd „Betri kjörum/Minni kostnaði“ og 39,0% nefna þætti tengda „Viðskiptaháttum“.



Þessi spurning var opin, þ.e. engir svarmöguleikar voru gefnir fyrirfram. Svarendur höfðu því frjálsar hendur um eðli og fjölda svara. Hlutfallstölur eru reiknaðar eftir fjölda þeirra sem tóku afstöðu en ekki fjölda svara.

Sp. 7. Hvað væri hægt að gera til að auka traust almennings til bankakerfisins á Íslandi?

Greiningar	Fjöldi	Lækka vexti/Betri kjör	Minni græðgi/bónusa/ ofurlaun	Meira gegnsæi	Bankar séu í þágu fólksins/Samfélagsbanki	Annað	Lækka vexti/Betri kjör
Heild	426	26%	21%	14%	12%	62%	26%
Kyn							
Karlar	236	25%	17%	12%	11%	63%	25%
Konur	190	28%	26%	17%	13%	59%	28%
Aldur							
18-24 ára	40	6%	11%	6%	9%	82%	6%
25-34 ára	62	44%	19%	12%	8%	54%	44%
35-44 ára	73	30%	19%	19%	4%	64%	30%
45-54 ára	76	30%	25%	18%	20%	57%	30%
55-64 ára	83	22%	25%	13%	17%	59%	22%
65 ára eða eldri	92	21%	21%	14%	10%	62%	21%
Búseta							
Reykjavík	153	27%	17%	17%	10%	61%	27%
Nágrannasv.félög R.víkur	133	22%	21%	15%	13%	63%	22%
Önnur sveitarfélög	140	30%	25%	11%	12%	60%	30%
Fjölskyldutekjur							
Lægr en 400 þúsund	23	37%	19%	24%	8%	48%	37%
400 til 549 þúsund	34	42%	27%	17%	18%	55%	42%
550 til 799 þúsund	55	20%	22%	12%	8%	66%	20%
800 til 999 þúsund	59	27%	20%	12%	6%	74%	27%
Milljón til 1.249 þúsund	54	31%	21%	16%	13%	59%	31%
1.250 til 1.499 þúsund	40	34%	20%	12%	8%	63%	34%
1.500 þúsund eða hærri	51	32%	25%	15%	11%	61%	32%
Menntun							
Grunnskólapróf	83	23%	26%	11%	8%	61%	23%
Framhaldsskólapróf	156	25%	14%	14%	16%	63%	25%
Háskólapróf	162	32%	25%	17%	10%	60%	32%

Þar sem prósentur eru feitletraðar og litaðar með bláu er marktækur munur á milli hópa

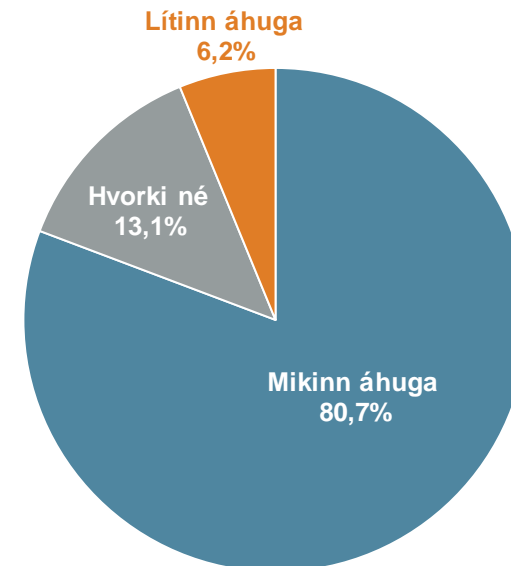
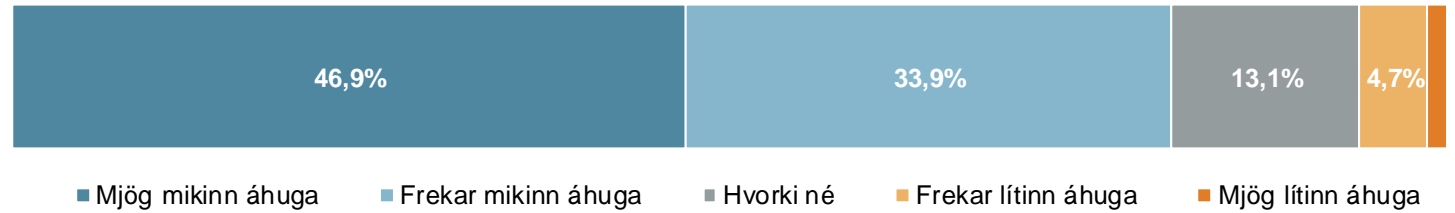
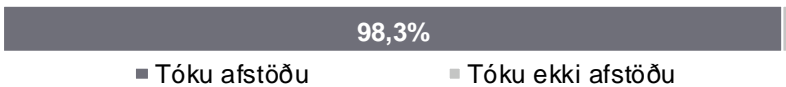
Sp. 7. Hvað væri hægt að gera til að auka traust almennings til bankakerfisins á Íslandi?

Greiningar	Fjöldi	Lækka vexti/Betri kjör	Minni græðgi/bónusa/ofurlaun	Meira gegnsæi	Bankar séu í þágu fólksins/Samfélagsbanki	Annað	Lækka vexti/Betri kjör
Heild	426	26%	21%	14%	12%	62%	26%
Hversu mikinn eða lítinn áhuga hefur þú á fjármálum heimilisins?							
Mjög mikinn áhuga	222	28%	25%	15%	13%	56%	28%
Frekar mikinn áhuga	136	24%	13%	14%	12%	67%	24%
Hvorki né	48	21%	25%	15%	11%	65%	21%
Frekar/Mjög lítinn áhuga	18	37%	12%	6%		76%	37%
Hvað af eftirfarandi á best við um þekkingu þína þegar kemur að ákvörðunum um fjármál heimilisins?							
Ég hef mikla þekkingu til að taka ákvarðanir um fjármál heimilisins	167	29%	27%	7%	11%	63%	29%
Ég hef nokkra þekkingu til að taka ákvarðanir um fjármál heimilisins	226	24%	18%	21%	14%	59%	24%
Ég hef litla/enga þekkingu til að taka ákvarðanir um fjármál heimilisins	25	35%	9%	8%		75%	35%

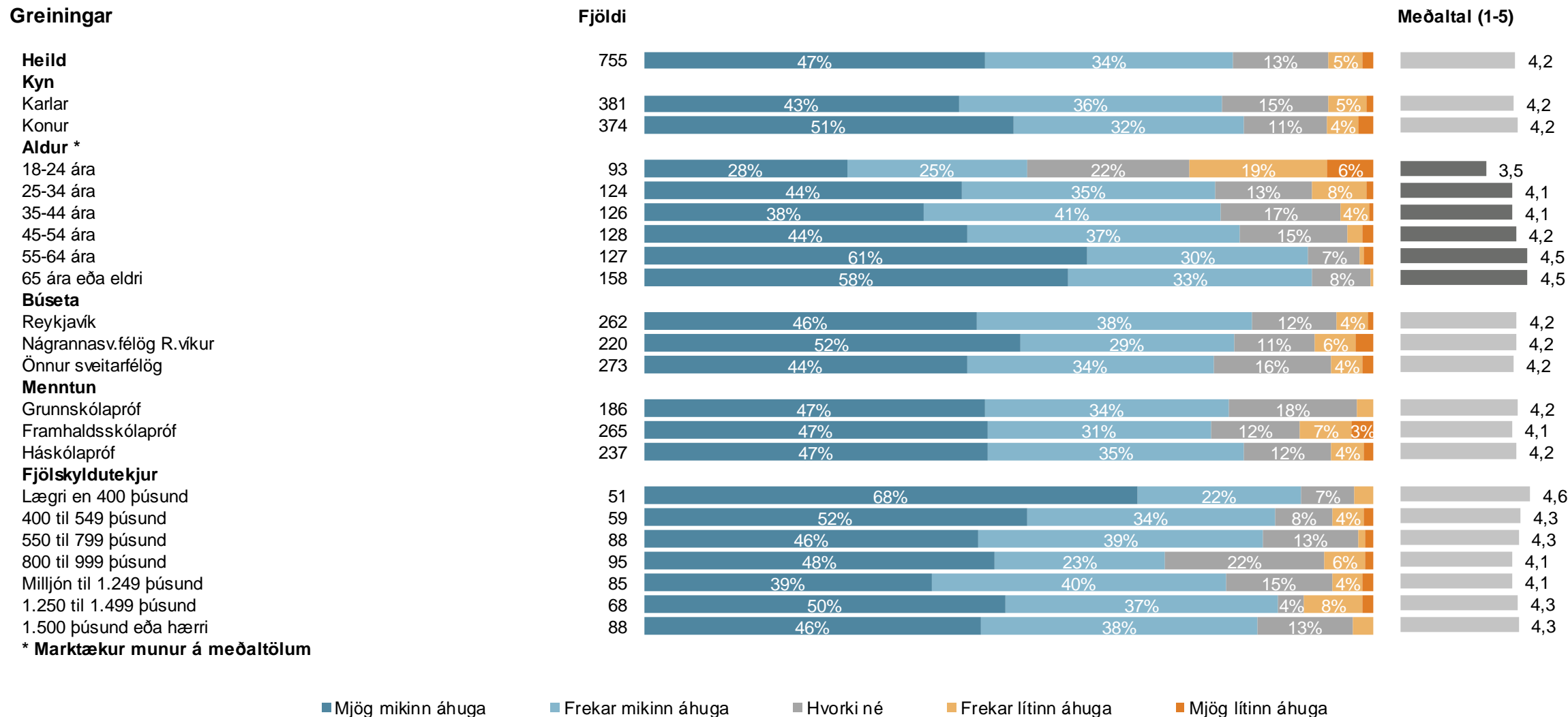
Þar sem prósentur eru feitletraðar og litaðar með bláu er marktækur munur á milli hópa

Sp. 8. Hversu mikinn eða lítinn áhuga hefur þú á fjármálum heimilisins?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög mikinn áhuga (5)	354	46,9	3,6
Frekar mikinn áhuga (4)	256	33,9	3,4
Hvorki né (3)	99	13,1	2,4
Frekar lítinn áhuga (2)	35	4,7	1,5
Mjög lítinn áhuga (1)	11	1,5	0,9
Mikinn áhuga	610	80,7	2,8
Hvorki né	99	13,1	2,4
Lítinn áhuga	47	6,2	1,7
Fjöldi svara	755	100,0	
Tóku afstöðu	755	98,3	
Tóku ekki afstöðu	13	1,7	
Fjöldi svarenda	768	100,0	
Meðaltal (1-5)	4,2		
Víkmörk ±	0,1		



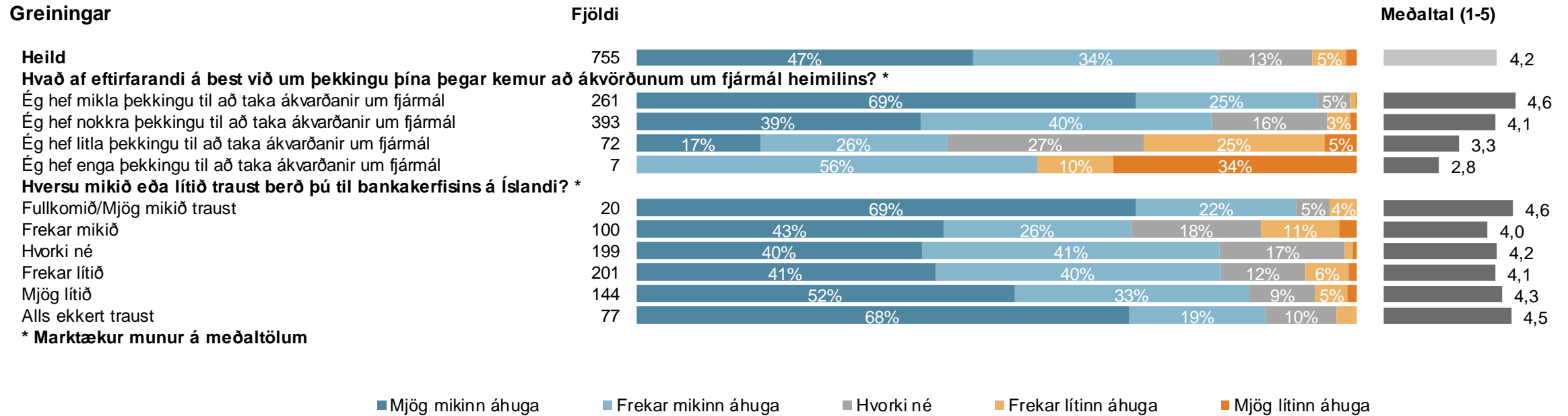
Sp. 8. Hversu mikinn eða lítinn áhuga hefur þú á fjármálum heimilisins?



* Marktækur munur á meðaltölum

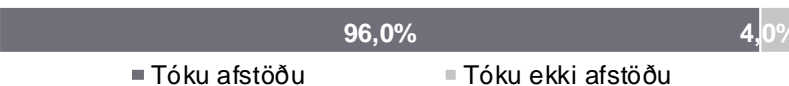
■ Mjög mikinn áhuga ■ Frekar mikinn áhuga ■ Hvorki né ■ Frekar lítinn áhuga ■ Mjög lítinn áhuga

Sp. 8. Hversu mikinn eða lítinn áhuga hefur þú á fjármálum heimilisins?



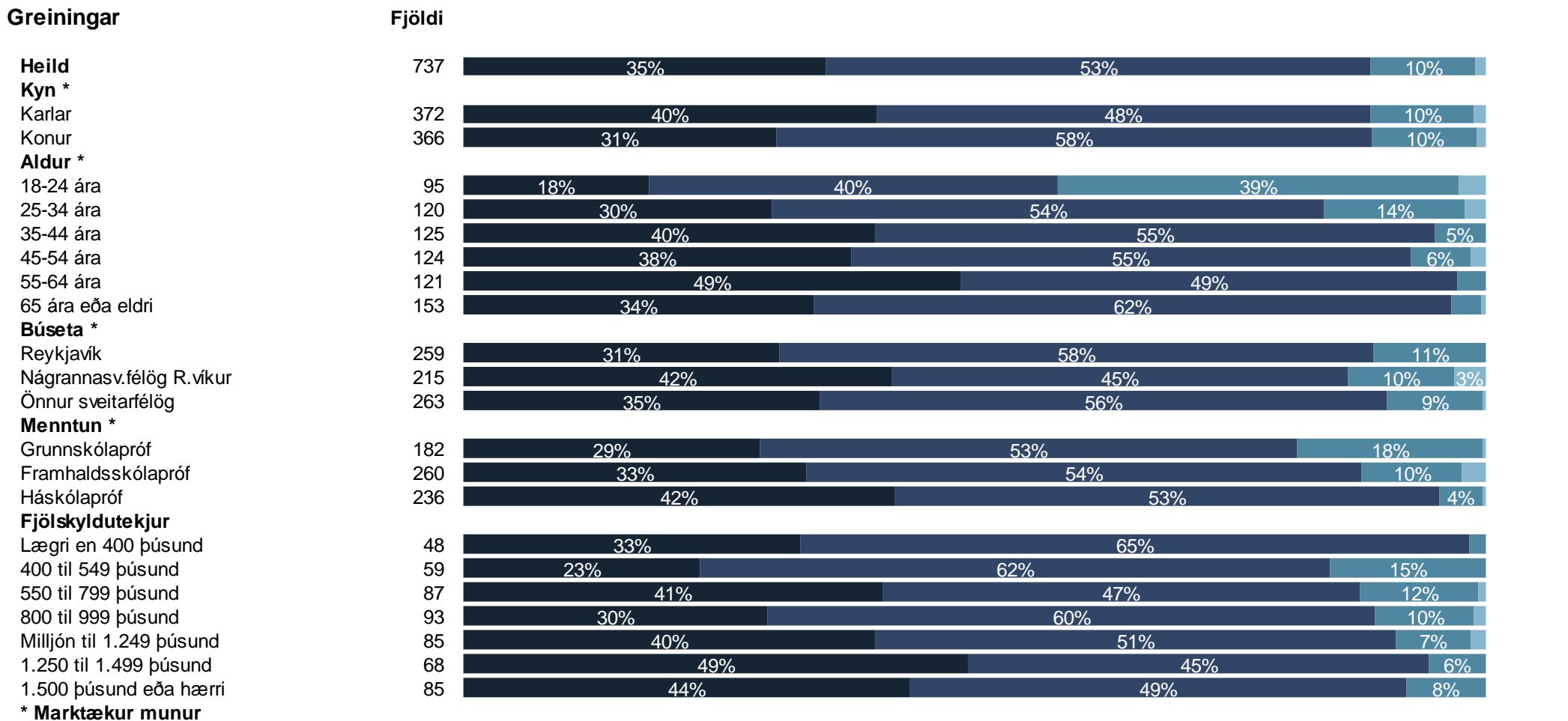
Sp. 9. Hvað af eftirfarandi á best við um þekkingu þína þegar kemur að ákvörðunum um fjármál heimilisins?

	Fjöldi	%	+/-
Ég hef mikla þekkingu til að taka ákvarðanir um fjármál heimilisins	261	35,5	3,5
Ég hef nokkra þekkingu til að taka ákvarðanir um fjármál heimilisins	393	53,3	3,6
Ég hef litla þekkingu til að taka ákvarðanir um fjármál heimilisins	75	10,2	2,2
Ég hef enga þekkingu til að taka ákvarðanir um fjármál heimilisins	7	1,0	0,7
Fjöldi svara	737	100,0	
Tóku afstöðu	737	96,0	
Tóku ekki afstöðu	31	4,0	
Fjöldi svarenda	768	100,0	



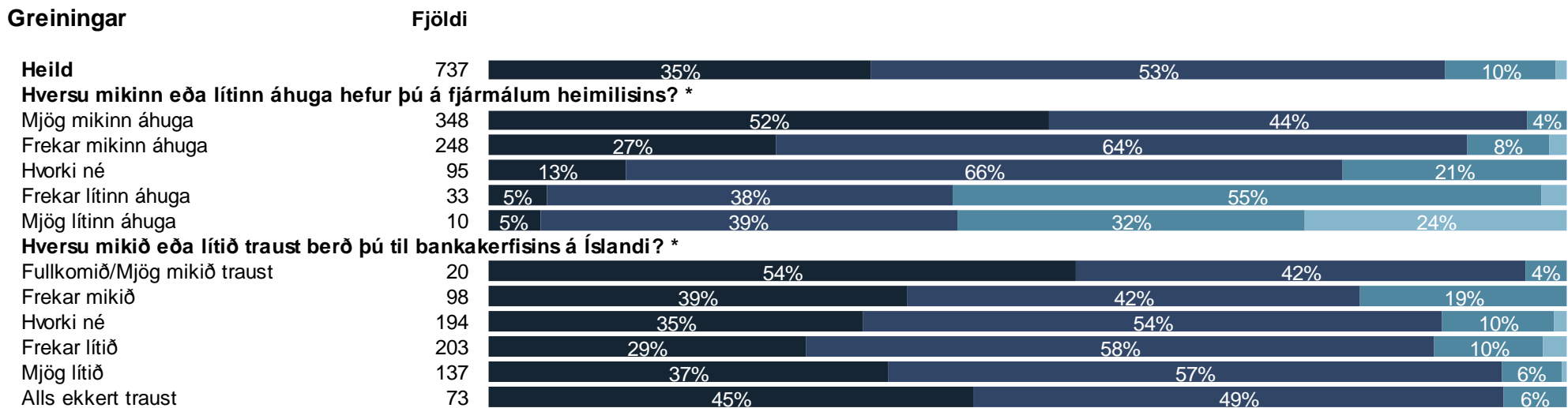
- Ég hef mikla þekkingu til að taka ákvarðanir um fjármál heimilisins
- Ég hef nokkra þekkingu til að taka ákvarðanir um fjármál heimilisins
- Ég hef litla þekkingu til að taka ákvarðanir um fjármál heimilisins
- Ég hef enga þekkingu til að taka ákvarðanir um fjármál heimilisins

Sp. 9. Hvað af eftirfarandi á best við um þekkingu þína þegar kemur að ákvörðunum um fjármál heimilins?



- Ég hef mikla þekkingu til að taka ákvarðanir um fjármál heimilisins
- Ég hef nokkra þekkingu til að taka ákvarðanir um fjármál heimilisins
- Ég hef litla þekkingu til að taka ákvarðanir um fjármál heimilisins
- Ég hef enga þekkingu til að taka ákvarðanir um fjármál heimilisins

Sp. 9. Hvað af eftirfarandi á best við um þekkingu þína þegar kemur að ákvörðunum um fjármál heimilins?

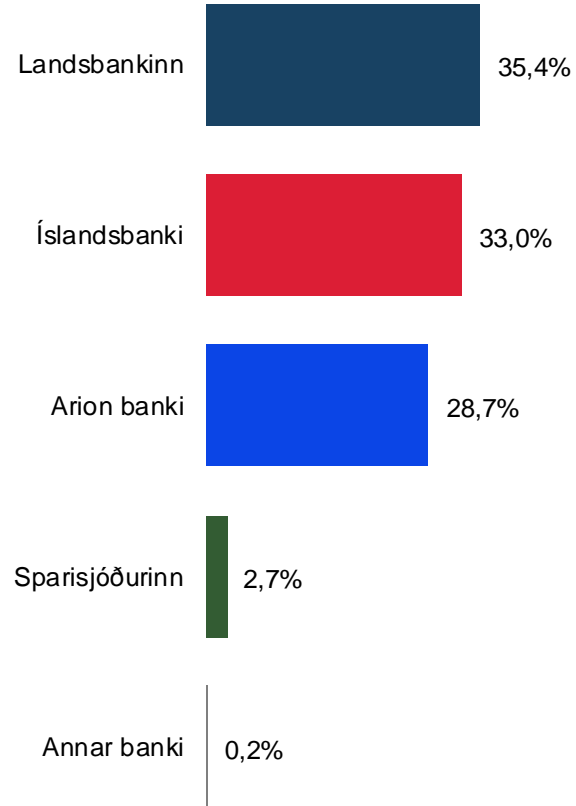
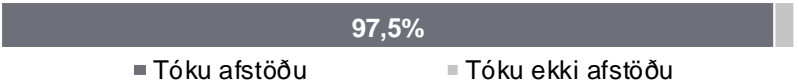


* Marktækur munur

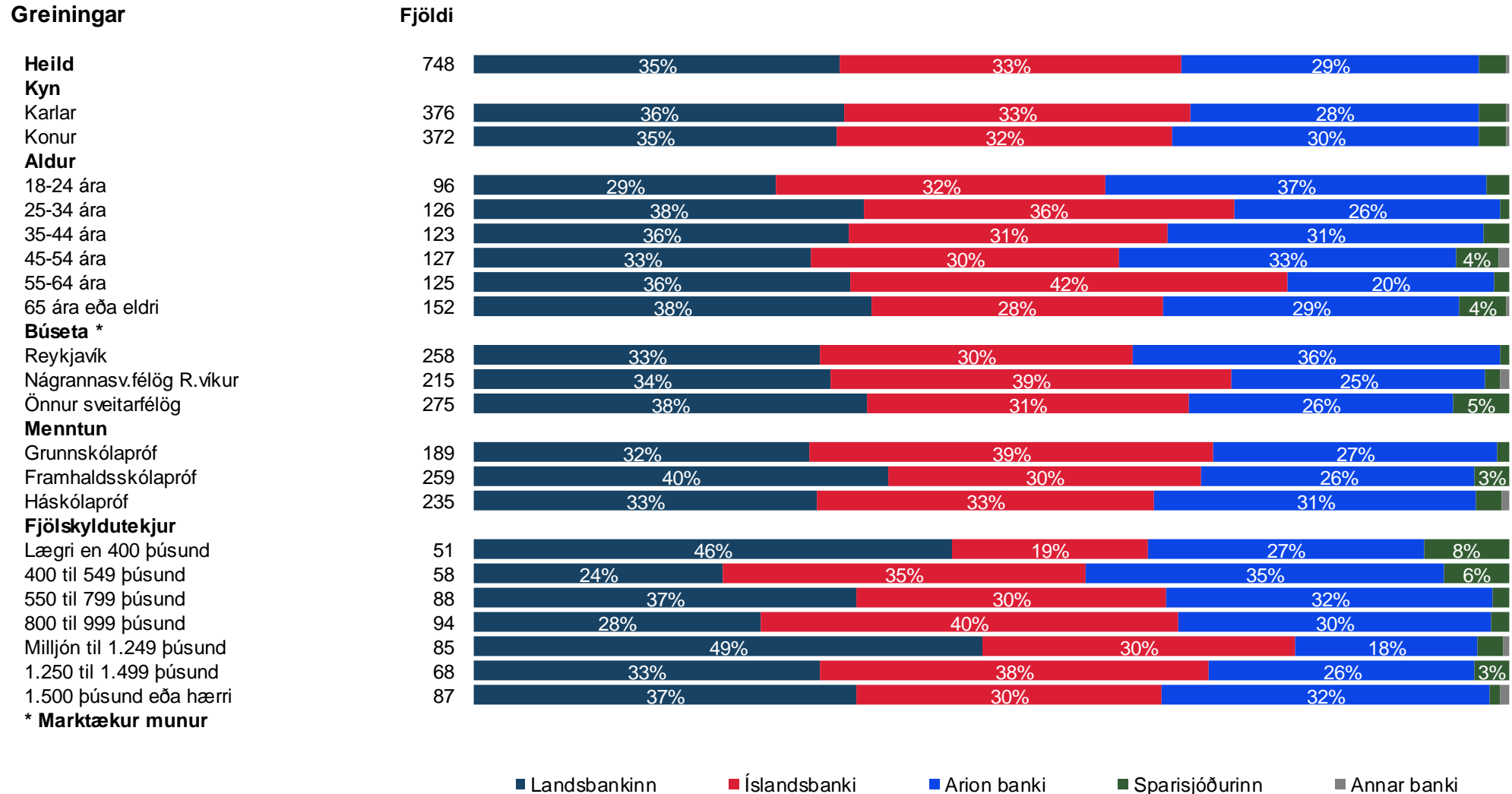
- Ég hef mikla þekkingu til að taka ákvarðanir um fjármál heimilisins
- Ég hef nokkra þekkingu til að taka ákvarðanir um fjármál heimilisins
- Ég hef litla þekkingu til að taka ákvarðanir um fjármál heimilisins
- Ég hef enga þekkingu til að taka ákvarðanir um fjármál heimilisins

Sp. 10. Hver er þinn aðalviðskiptabanki eða sparisjóður?

	Fjöldi	%	+/-
Landsbankinn	265	35,4	3,4
Íslandsbanki	247	33,0	3,4
Arion banki	215	28,7	3,2
Sparisjóðurinn	20	2,7	1,2
Annar banki	2	0,2	0,4
Fjöldi svara	748	100,0	
Tóku afstöðu	748	97,5	
Tóku ekki afstöðu	20	2,5	
Fjöldi svarenda	768	100,0	



Sp. 10. Hver er þinn aðalviðskiptabanki eða sparisjóður?

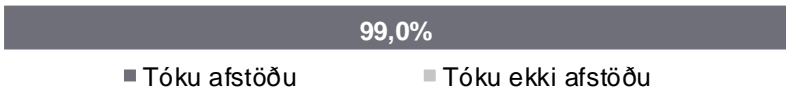


* Marktækur munur

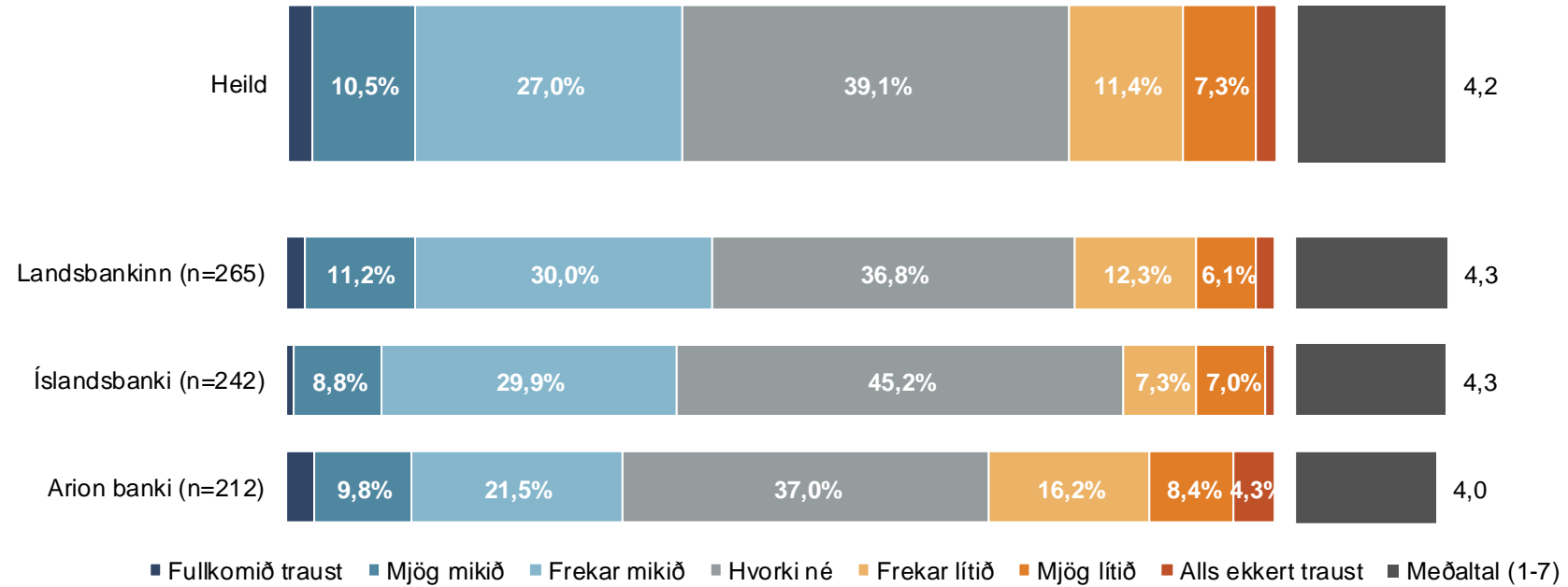
■ Landsbankinn ■ Íslandsbanki ■ Arion banki ■ Sparisjóðurinn ■ Annar banki

Sp. 11. Hversu mikið eða lítið traust berð þú til [aðalviðskiptabanka]?

	Fjöldi	%	+/-
Fullkomið traust (7)	18	2,4	1,1
Mjög mikið (6)	78	10,5	2,2
Frekar mikið (5)	201	27,1	3,2
Hvorki né (4)	291	39,3	3,5
Frekar lítið (3)	85	11,5	2,3
Mjög lítið (2)	52	7,0	1,8
Alls ekkert traust (1)	16	2,2	1,1
Mikið	297	40,1	3,5
Hvorki né	291	39,3	3,5
Lítið	153	20,7	2,9
Fjöldi svara	741	100,0	
Tóku afstöðu	741	99,0	
Tóku ekki afstöðu	8	1,0	
Fjöldi aðspurðra	748	100,0	
Spurðir	748	97,5	
Ekki spurðir	20	2,5	
Fjöldi svarenda	768	100,0	
Meðaltal (1-7)	4,2		
Víkmörk ±	0,1		

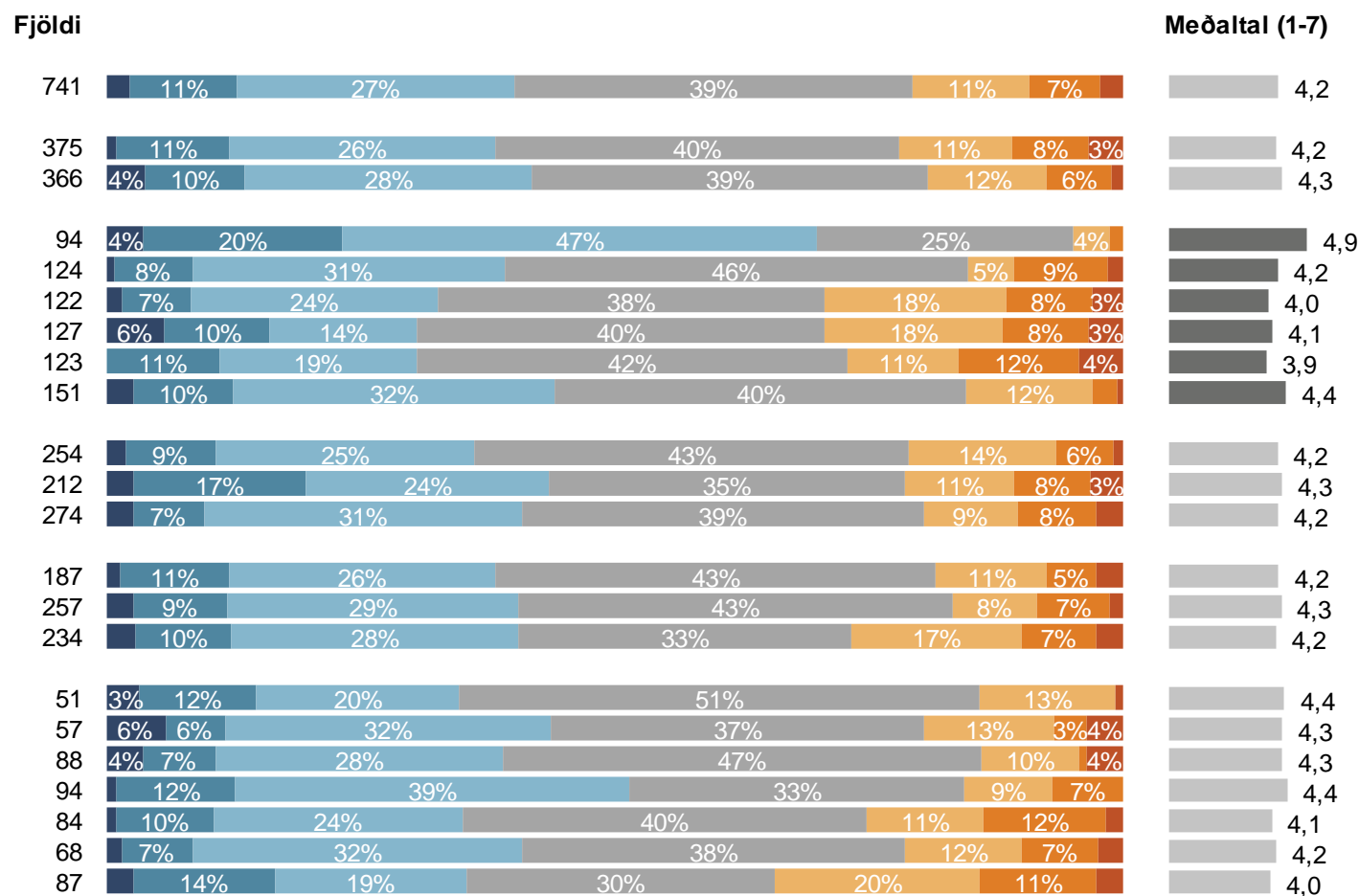


Þeir sem nefna aðalviðskiptabanka (sp. 10) voru spurðir þessarar spurningar.



Sp. 11. Hversu mikið eða lítið traust berð þú til [aðalviðskiptabanka]?

Greiningar - Allir



* Marktækur munur á meðaltölum

■ Fullkomið traust ■ Mjög mikið ■ Frekar mikið ■ Hvorki né ■ Frekar lítið ■ Mjög lítið ■ Alls ekkert traust

Sp. 11. Hversu mikið eða lítið traust berð þú til [aðalviðskiptabanka]?

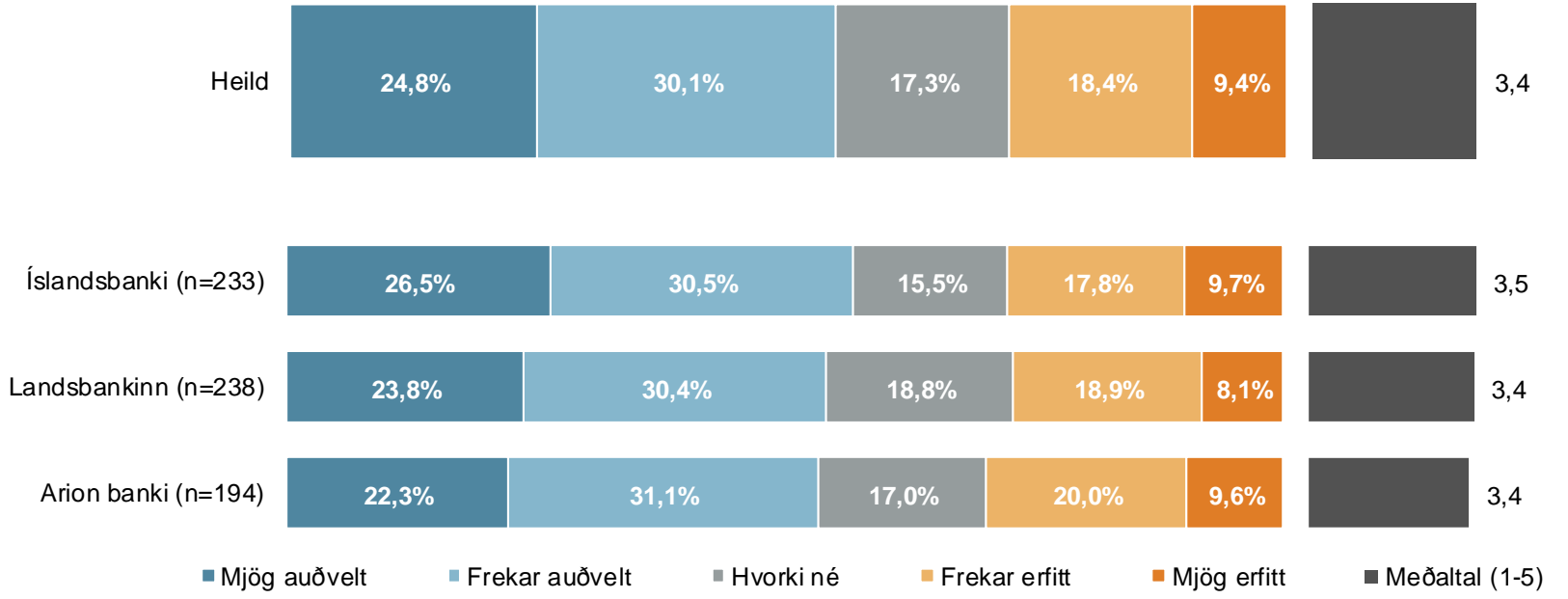
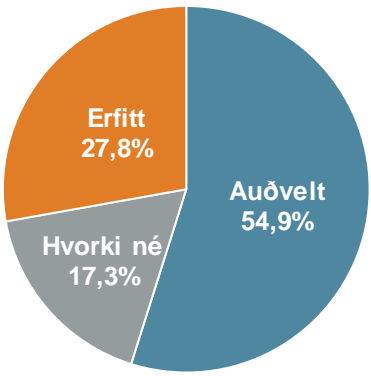
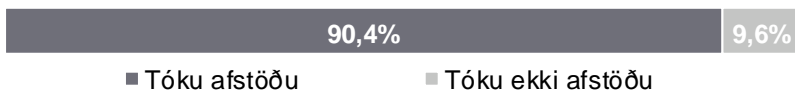


Greiningar	Fjöldi	Meðaltal (1-7)	Fjöldi	Meðaltal (1-7)	Fjöldi	Meðaltal (1-7)
Heild	265	4,3	242	4,3	212	4,0
Kyn						
Karlar	134	4,3	125	4,3	105	3,8
Konur	130	4,3	118	4,3	107	4,2
Aldur						
18-24 ára	28	4,8	29	4,7	34	5,2
25-34 ára	47	4,2	44	4,4	32	3,9
35-44 ára	45	4,1	38	4,2	37	3,5
45-54 ára	41	4,2	38	4,1	41	3,7
55-64 ára	45	4,2	51	4,0	25	3,5
65 ára eða eldri	58	4,4	43	4,4	43	4,3
Búseta						
Reykjavík	86	4,4	76	4,3	90	3,9
Nágrannasv.félög R.víkur	74	4,3	81	4,3	52	4,2
Önnur sveitarfélög	104	4,2	85	4,1	70	4,1
Menntun						
Grunnskólapróf	61	4,4	72	4,3	52	3,9
Framhaldsskólapróf	103	4,3	78	4,3	67	4,1
Háskólapróf	78	4,1	76	4,2	73	4,0
Fjölskyldutekjur						
Lægr en 400 þúsund	24	4,3	10	4,8	14	4,0
400 til 549 þúsund	14	4,4	20	4,3	19	3,9
550 til 799 þúsund	32	4,3	26	4,4	28	4,2
800 til 999 þúsund	26	4,5	38	4,4	29	4,3
Milljón til 1.249 þúsund	42	4,0	24	4,3	15	3,9
1.250 til 1.499 þúsund	23	4,5	26	4,2	17	3,6
1.500 þúsund eða hærr	32	4,2	26	3,9	27	3,8

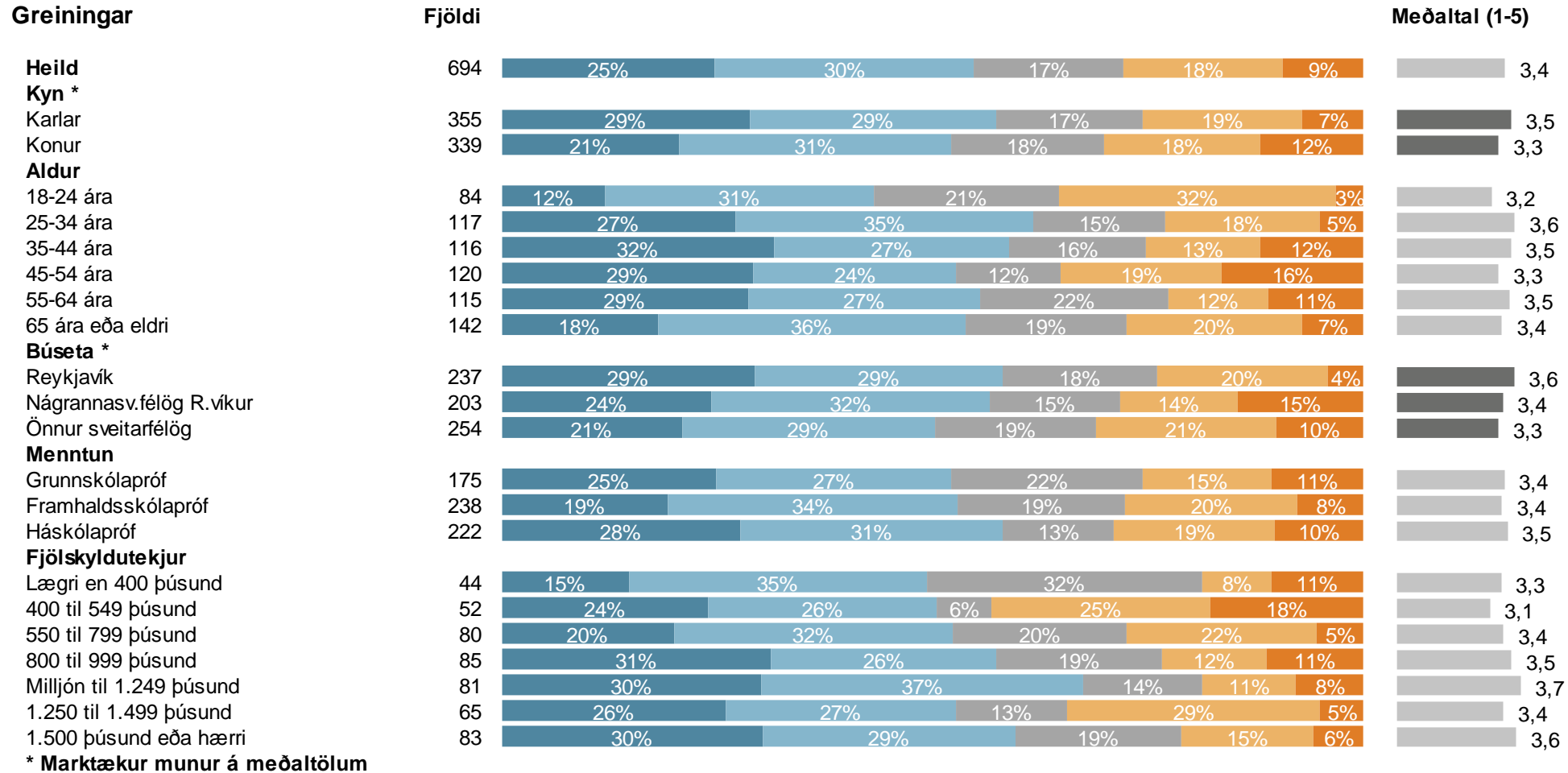
Dökkar súlur tákna marktækan mun á meðaltölum

Sp. 12. Hversu auðvelt eða erfitt telur þú að það væri fyrir þig að skipta um aðalviðskiptabanka?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög auðvelt (5)	172	24,8	3,2
Frekar auðvelt (4)	209	30,1	3,4
Hvorki né (3)	120	17,3	2,8
Frekar erfitt (2)	128	18,4	2,9
Mjög erfitt (1)	65	9,4	2,2
Auðvelt	381	54,9	3,7
Hvorki né	120	17,3	2,8
Erfitt	193	27,8	3,3
Fjöldi svara	694	100,0	
Tóku afstöðu	694	90,4	
Tóku ekki afstöðu	74	9,6	
Fjöldi svarenda	768	100,0	
Meðaltal (1-5)		3,4	
Víkmörk ±		0,1	



Sp. 12. Hversu auðvelt eða erfitt telur þú að það væri fyrir þig að skipta um aðalviðskiptabanka?



■ Mjög auðvelt ■ Frekar auðvelt ■ Hvorki né ■ Frekar erfitt ■ Mjög erfitt

Sp. 12. Hversu auðvelt eða erfitt telur þú að það væri fyrir þig að skipta um aðalviðskiptabanka?



Greiningar	Fjöldi	Meðaltal (1-5)	Fjöldi	Meðaltal (1-5)	Fjöldi	Meðaltal (1-5)
Heild	238	3,4	233	3,5	194	3,4
Kyn						
Karlar	125	3,5	120	3,6	96	3,5
Konur	113	3,3	113	3,4	98	3,3
Aldur						
18-24 ára	22	3,4	28	3,0	31	3,1
25-34 ára	42	3,6	44	3,5	30	3,8
35-44 ára	41	3,6	36	3,6	34	3,4
45-54 ára	40	3,3	36	3,4	37	3,3
55-64 ára	39	3,4	48	3,6	25	3,4
65 ára eða eldri	53	3,3	40	3,4	38	3,3
Búseta						
Reykjavík	74	3,5	73	3,6	85	3,6
Nágrannasv.félög R.víkur	69	3,5	80	3,2	47	3,3
Önnur sveitarfélög	95	3,3	80	3,6	62	3,0
Menntun						
Grunnskólapróf	57	3,3	67	3,5	48	3,3
Framhaldsskólapróf	91	3,3	76	3,4	59	3,4
Háskólapróf	73	3,6	72	3,4	69	3,4
Fjölskyldutekjur						
Lægr en 400 þúsund	20	3,3	7	2,8	12	3,4
400 til 549 þúsund	14	3,7	20	3,0	14	2,9
550 til 799 þúsund	30	3,3	25	3,7	23	3,3
800 til 999 þúsund	21	3,2	34	3,8	28	3,4
Milljón til 1.249 þúsund	40	3,7	26	3,5	14	4,2
1.250 til 1.499 þúsund	21	3,5	26	3,1	16	3,5
1.500 þúsund eða hærr	30	3,4	26	3,7	26	3,9

Dökkar súlur tákna marktækan mun á meðaltölum

Sp. 13. Hver er helsta ástæða þess að þú telur erfitt að skipta um aðalviðskiptabanka?

	Fjöldi	%	+/-
Er með lán í bankanum sem ég skipti við/Skulda í mínum banka	33	20,6	6,3
Nenni því ekki/Vesen	32	20,0	6,2
Langar ekki til þess/Er ánægð(ur) þar sem ég er	29	18,2	6,0
Hef alltaf/lengi verið í þessum banka	26	16,6	5,8
Það skiptir engu máli hvar maður er. Hinir eru ekkert skárri	12	7,6	4,1
Eru með eina útibúið í mínu sveitarfélagi	9	5,9	3,7
Viðskiptasaga myndi glatast	5	2,9	2,6
Kostnaður	4	2,3	2,3
Vil ekki skipta um heimabankaumhverfi/pin-númer	3	1,9	2,1
Annað	6	3,9	3,0
Fjöldi svara	158	100,0	
Tóku afstöðu	158	81,7	
Tóku ekki afstöðu	35	18,3	
Fjöldi aðspurðra	193	100,0	
Spurðir	193	25,1	
Ekki spurðir	575	74,9	
Fjöldi svarenda	768	100,0	



Þeir sem telja það erfitt að skipta um aðalviðskiptabanka (sp. 12) voru spurðir þessarar spurningar.

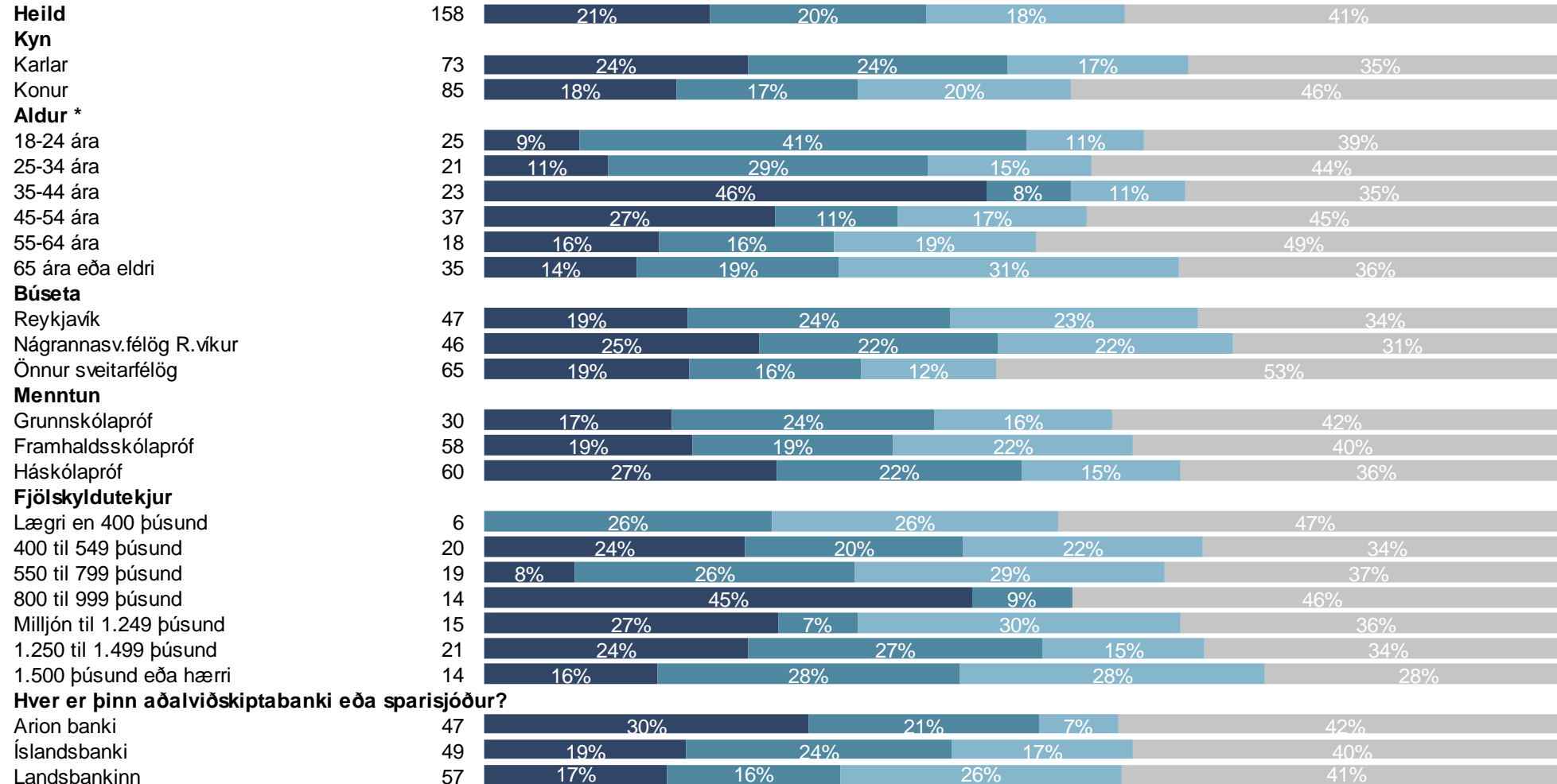
Þessi spurning var opin, þ.e. engir svarmöguleikar voru gefnir fyrirfram.



Sp. 13. Hver er helsta ástæða þess að þú telur erfitt að skipta um aðalviðskiptabanka?

Greiningar

Fjöldi

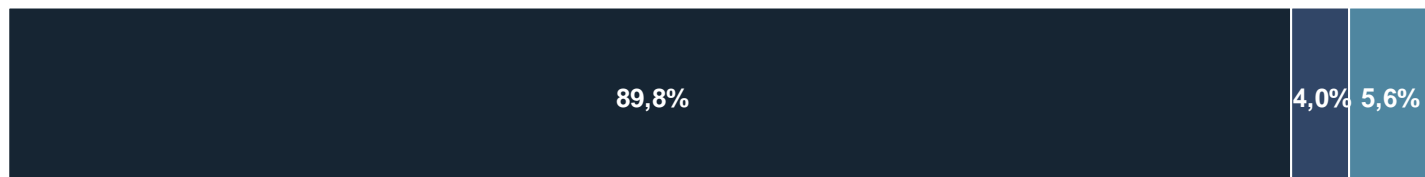


* Marktækur munur

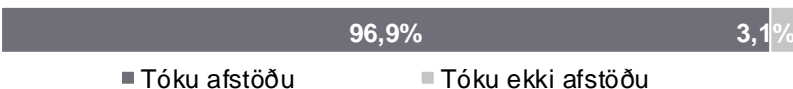
■ Er með lán í bankanum sem ég skipti við/Skulda í mínum banka ■ Nenni því ekki/Vesen ■ Langar ekki til þess/Er ánægð(ur) þar sem ég er ■ Annað

Sp. 14. Hefur þú fært einhver bankaviðskipti þín milli banka á síðustu 12 mánuðum?

	Fjöldi	%	+/-
Nei, ég hef ekki skipt um banka	668	89,8	2,2
Nei, ég hef ekki fært viðskipti mín en hef til viðbótar sótt bankaþjónustu til annars þjónustuaðila sem ég var ekki hjá áður	29	4,0	1,4
Já, ég færði hluta viðskipta minna í annan banka	42	5,6	1,7
Já, ég færði viðskipti mín alfarið annað	5	0,7	0,6
Fjöldi svara	744	100,0	
Tóku afstöðu	744	96,9	
Tóku ekki afstöðu	24	3,1	
Fjöldi svarenda	768	100,0	

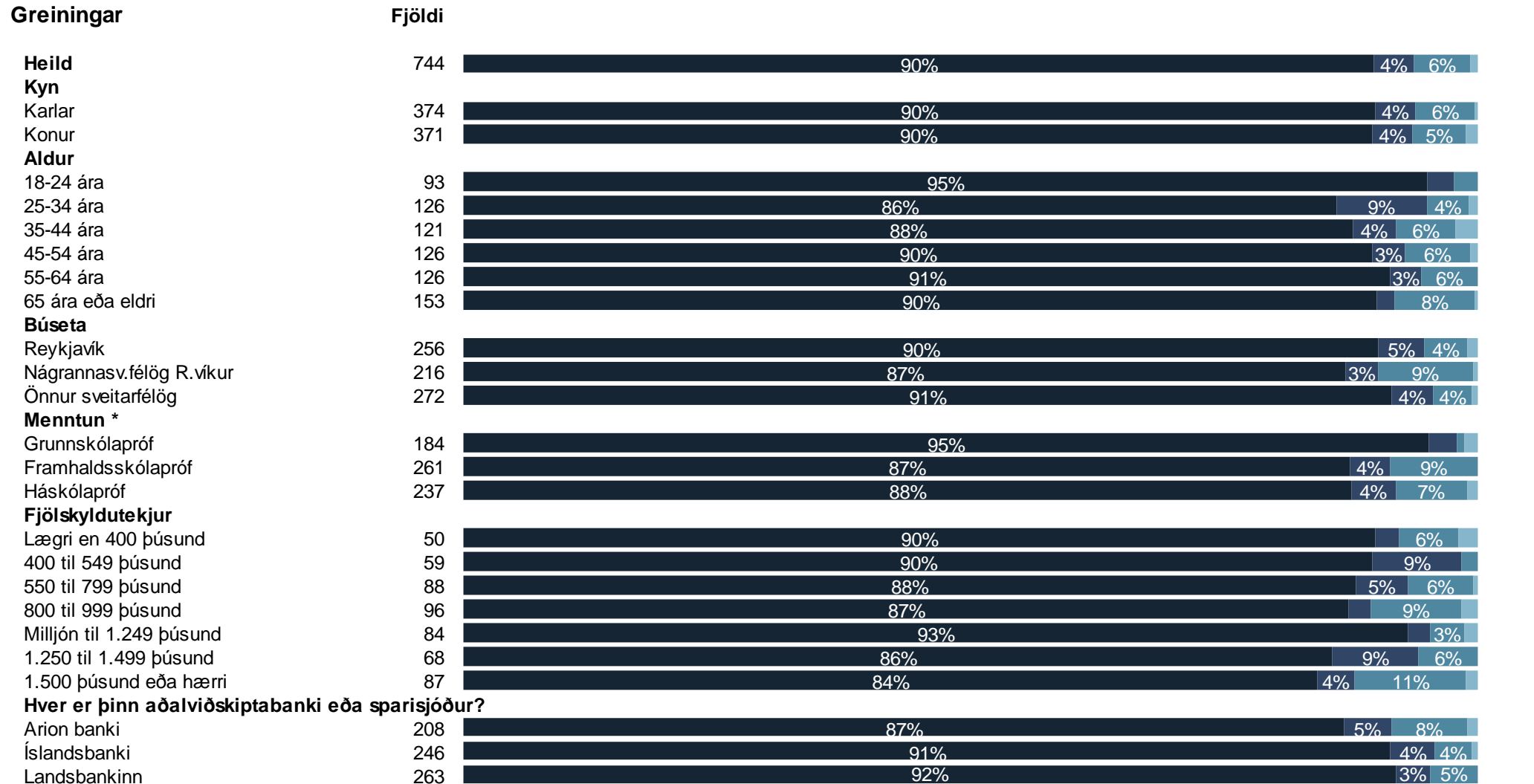


- Nei, ég hef ekki skipt um banka
- Nei, ég hef ekki fært viðskipti mín en hef til viðbótar sótt bankaþjónustu til annars þjónustuaðila sem ég var ekki hjá áður
- Já, ég færði hluta viðskipta minna í annan banka
- Já, ég færði viðskipti mín alfarið annað



- Tóku afstöðu
- Tóku ekki afstöðu

Sp. 14. Hefur þú fært einhver bankaviðskipti þín milli banka á síðustu 12 mánuðum?

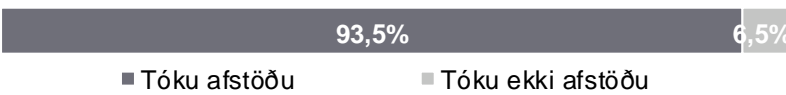


* Marktækur munur

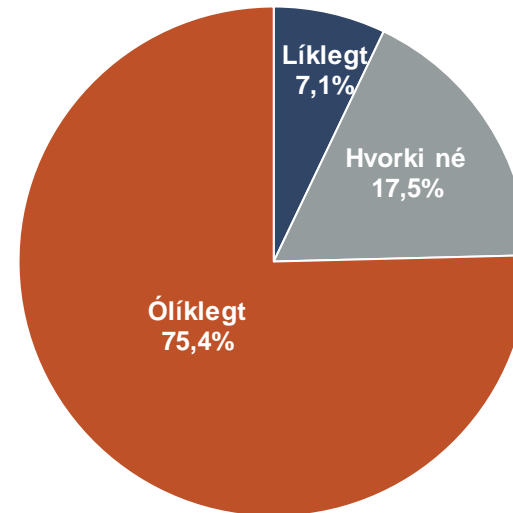
- Nei, ég hef ekki skipt um banka
- Nei, ég hef ekki fært viðskipti mín en hef til viðbótar sótt bankaþjónustu til annars þjónustuaðila sem ég var ekki hjá áður
- Já, ég færði hluta viðskipta minna í annan banka
- Já, ég færði viðskipti mín alfarið annað

Sp. 15. Hversu líklegt eða ólíklegt er að þú munir skipta um aðalviðskiptabanka á næstu 12 mánuðum?

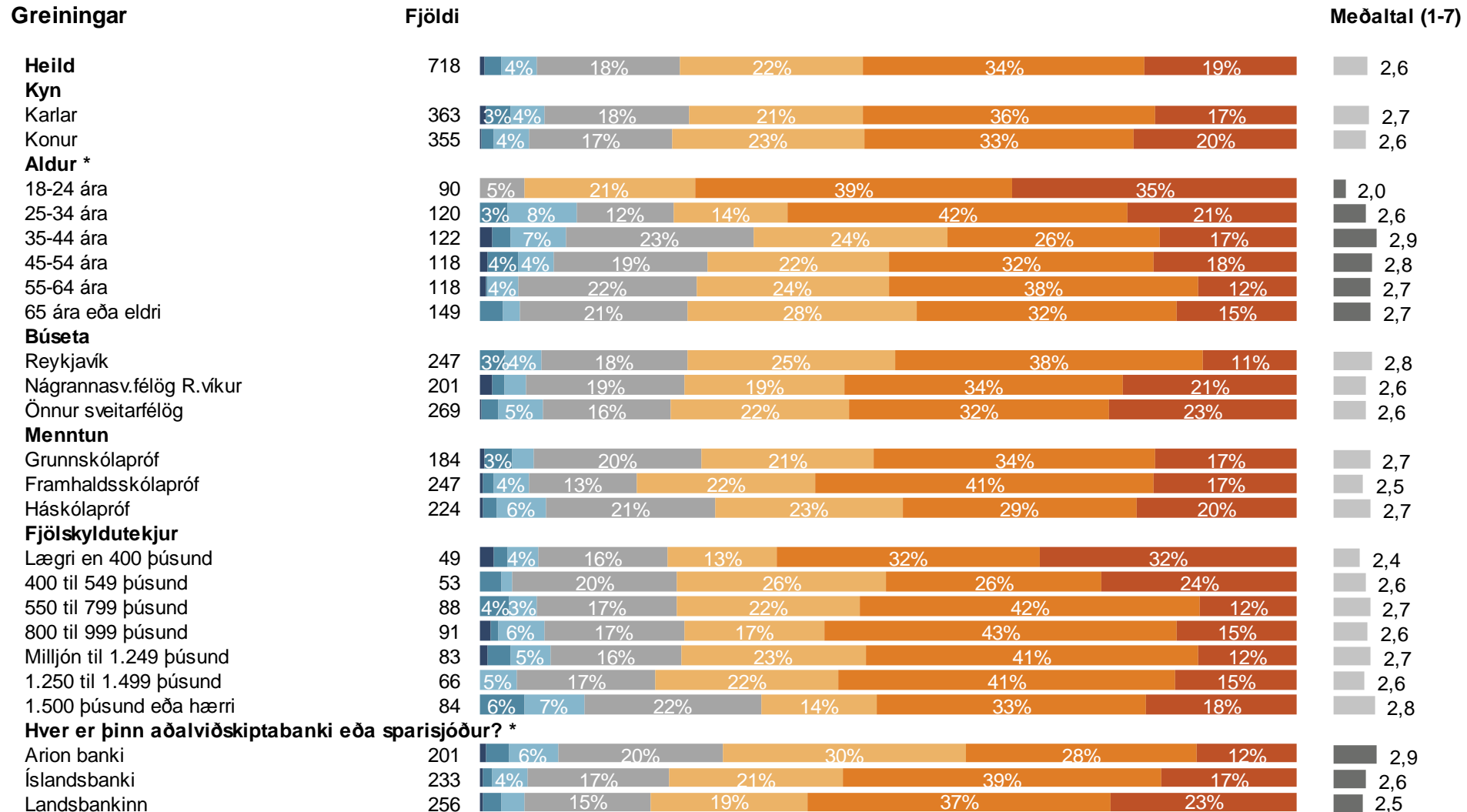
	Fjöldi	%	+/-
Alveg öruggt (7)	4	0,5	0,5
Mjög líklegt (6)	16	2,2	1,1
Frekar líklegt (5)	31	4,3	1,5
Hvorki né (4)	126	17,5	2,8
Frekar ólíklegt (3)	161	22,4	3,0
Mjög ólíklegt (2)	247	34,4	3,5
Alveg örugglega ekki skipta (1)	133	18,6	2,8
Líklegt	51	7,1	1,9
Hvorki né	126	17,5	2,8
Ólíklegt	541	75,4	3,2
Fjöldi svara	718	100,0	
Tóku afstöðu	718	93,5	
Tóku ekki afstöðu	50	6,5	
Fjöldi svarenda	768	100,0	
Meðaltal (1-7)	2,6		
Víkmörk ±	0,1		



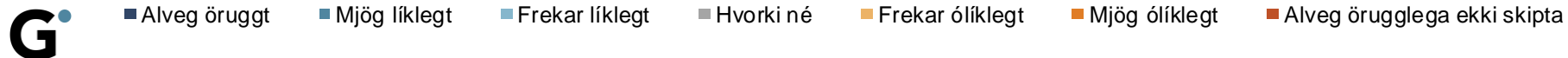
■ Alveg öruggt ■ MJög líklegt ■ Frekar líklegt ■ Hvorki né ■ Frekar ólíklegt ■ MJög ólíklegt ■ Alveg örugglega ekki skipta



Sp. 15. Hversu líklegt eða ólíklegt er að þú munir skipta um aðalviðskiptabanka á næstu 12 mánuðum?



* Marktækur munur á meðaltölum



Sp. 16. Hver er helsta ástæða þess að það er líklegt að þú skiptir um aðalviðskiptabanka á næstu 12 mánuðum?

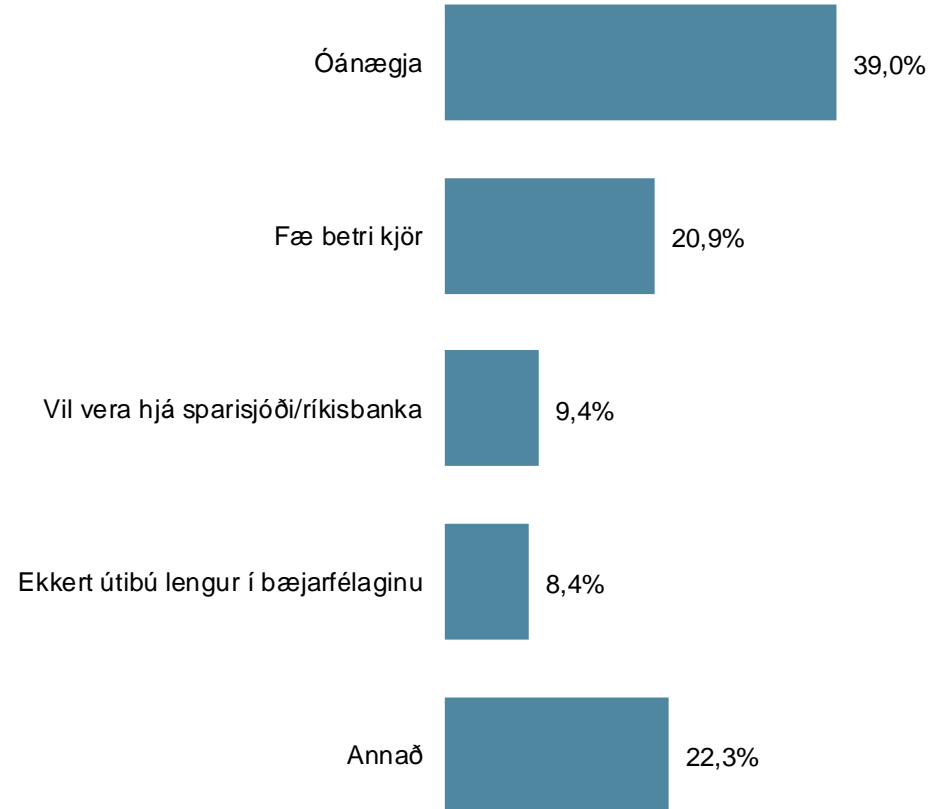
	Fjöldi	%	+/-
Óánægja	14	39,0	15,9
Fæ betri kjör	8	20,9	13,3
Vil vera hjá sparisjóði/ríkisbanka	3	9,4	9,5
Ekkert útibú lengur í bæjarfélaginu	3	8,4	9,1
Annað	8	22,3	13,6
Fjöldi svara	36	100,0	
Tóku afstöðu	36	70,8	
Tóku ekki afstöðu	15	29,2	
Fjöldi aðspurðra	51	100,0	
Spurðir	51	6,6	
Ekki spurðir	717	93,4	
Fjöldi svarenda	768	100,0	



Þeir sem telja það líklegt að þeir muni skipta um aðalviðskiptabanka (sp. 15) voru spurðir þessarar spurningar.

Í þessari spurningu eru svarendur fáir og ber því að túlka hlutfallstölur með varúð. Af stömu ástæðu eru greiningar ekki sýndar.

Þessi spurning var opin, þ.e. engir svarmöguleikar voru gefnir fyrirfram.



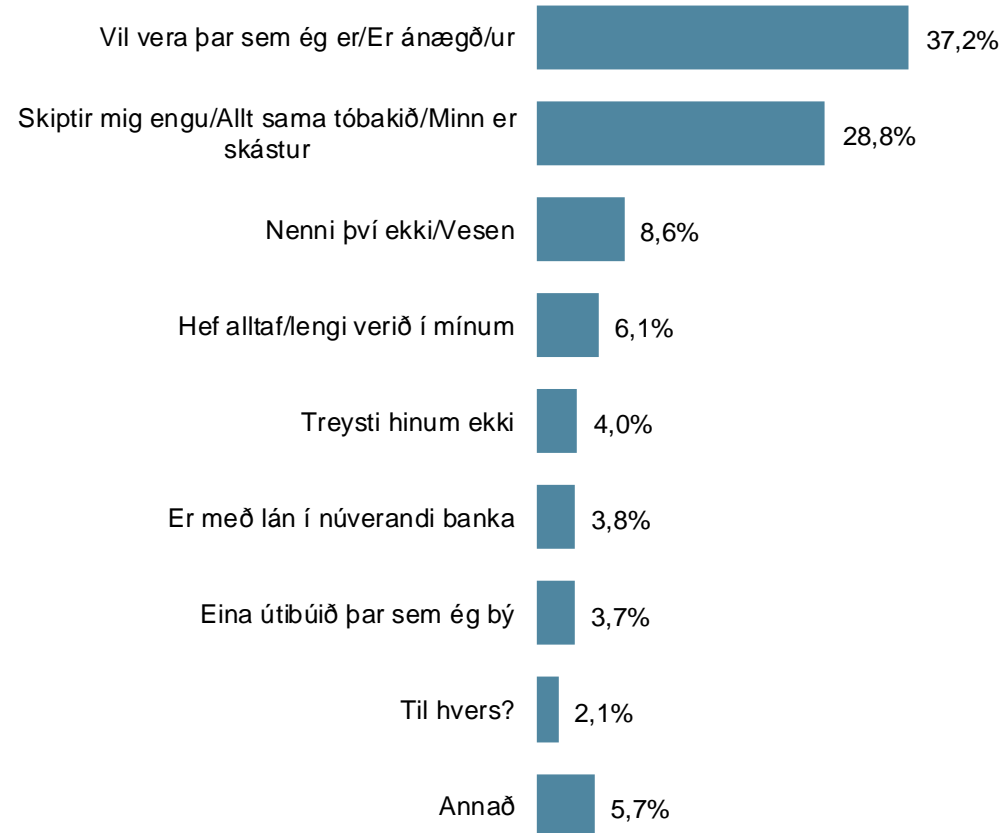
Sp. 17. Hver er helsta ástæða þess að það er ólíklegt að þú skiptir um aðalviðskiptabanka á næstu 12 mánuðum?

	Fjöldi	%	+/-
Vil vera þar sem ég er/Er ánægð/ur	158	37,2	4,6
Skiptir mig engu/Allt sama			
tóbakið/Minn er skástur	123	28,8	4,3
Nenni því ekki/Vesen	37	8,6	2,7
Hef alltaf/lengi verið í mínum	26	6,1	2,3
Treysti hinum ekki	17	4,0	1,9
Er með lán í núverandi banka	16	3,8	1,8
Eina útibúið þar sem ég bý	16	3,7	1,8
Til hvers?	9	2,1	1,3
Annað	24	5,7	2,2
Fjöldi svara	426	100,0	
Tóku afstöðu	426	78,6	
Tóku ekki afstöðu	116	21,4	
Fjöldi aðspurðra	541	100,0	
Spurðir	541	70,5	
Ekki spurðir	227	29,5	
Fjöldi svarenda	768	100,0	

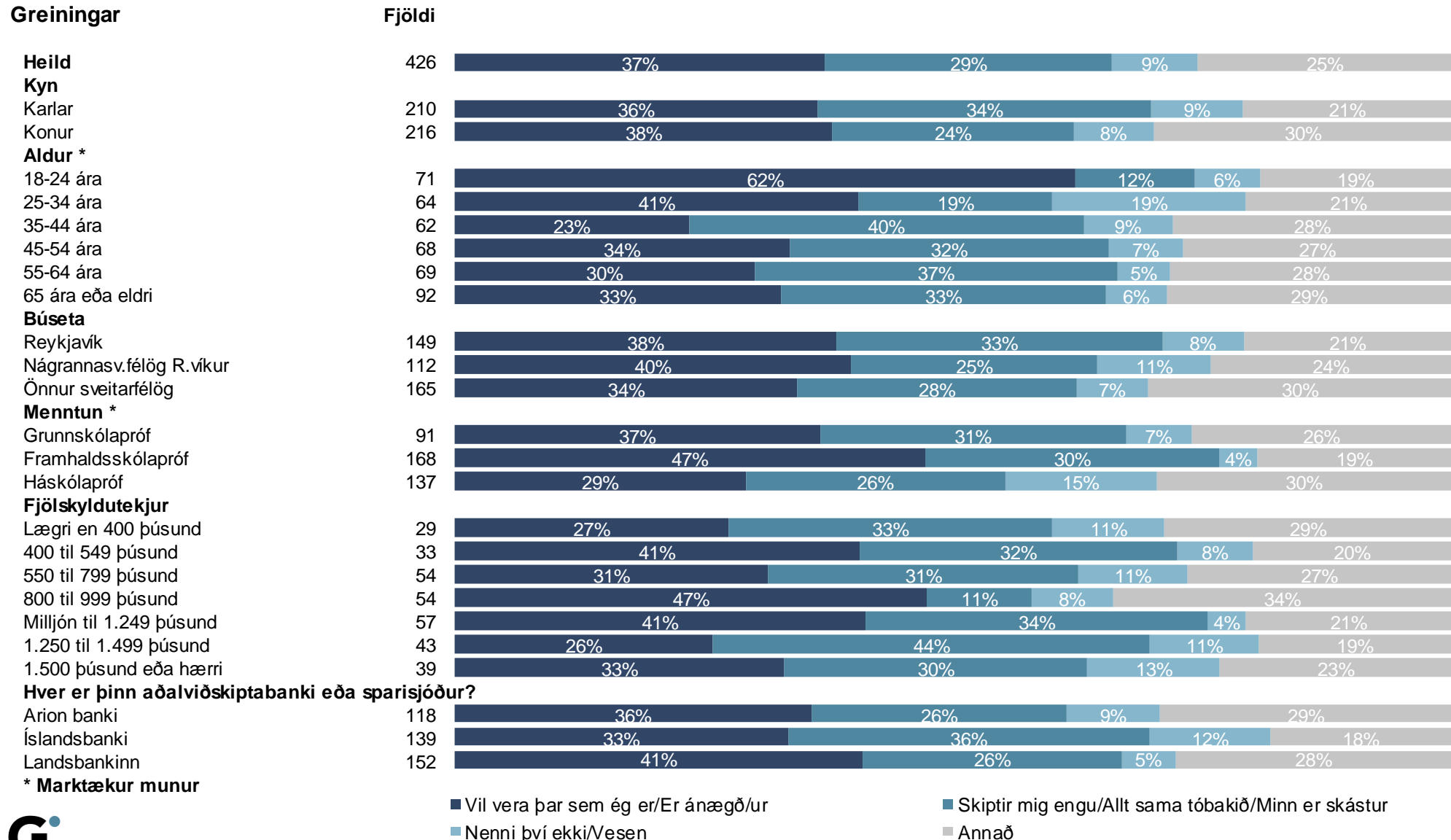


Þeir sem telja það ólíklegt að þeir muni skipta um aðalviðskiptabanka (sp. 15) voru spurðir þessarar spurningar.

Þessi spurning var opin, þ.e. engir svarmöguleikar voru gefnir fyrirfram.



Sp. 17. Hver er helsta ástæða þess að það er ólíklegt að þú skiptir um aðalviðskiptabanka á næstu 12 mánuðum?

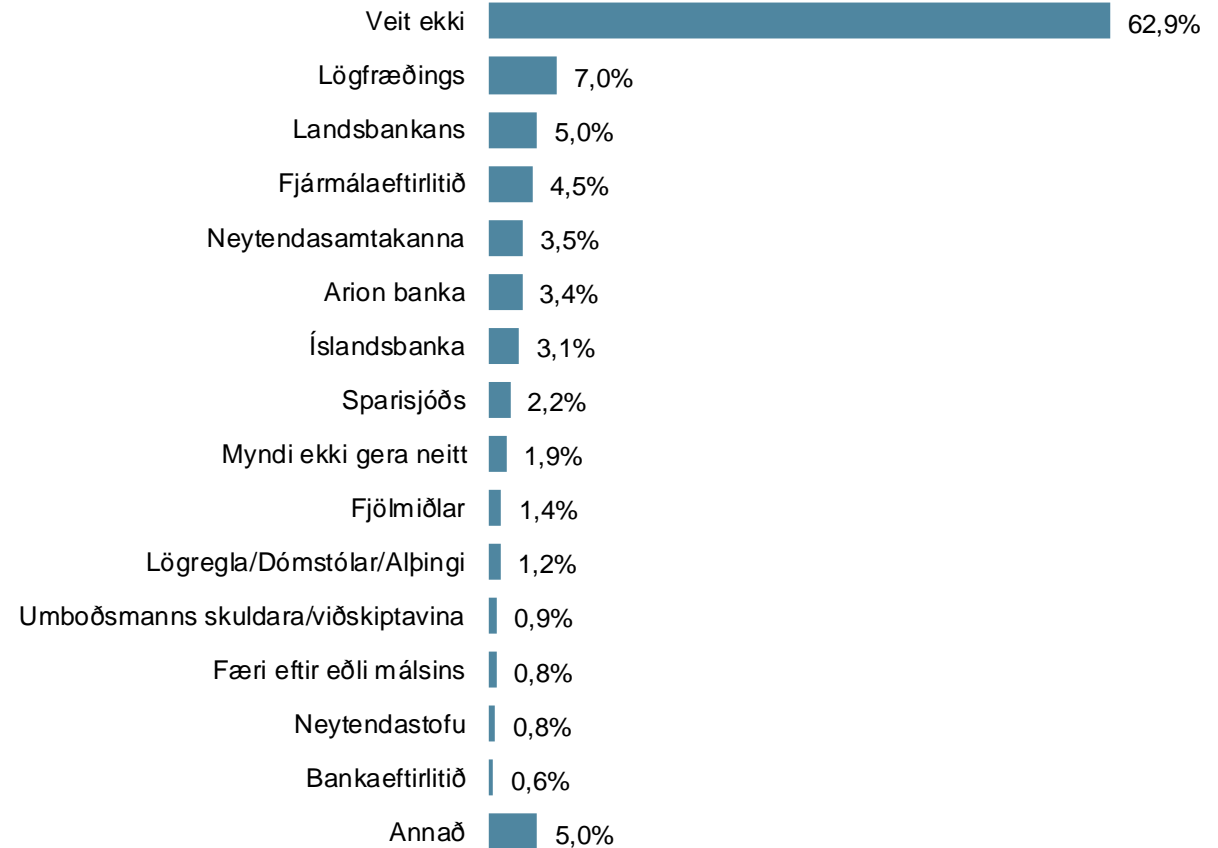
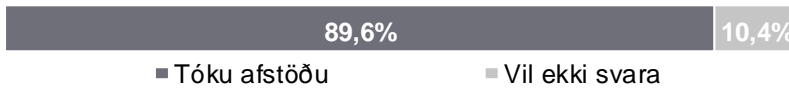


* Marktækur munur



Sp. 18. Hvert myndir þú leita ef þú þyrftir að leita út fyrir viðskiptabanka vegna ágreinings eða kvörtunar vegna bankans?

	Fjöldi	%	+/-
Veit ekki	422	62,9	3,7
Lögfræðings	47	7,0	1,9
Landsbankans	33	5,0	1,6
Fjármálaeftirlitið	30	4,5	1,6
Neytendasamtakanna	24	3,5	1,4
Arion banka	23	3,4	1,4
Íslandsbanka	21	3,1	1,3
Sparisjóðs	15	2,2	1,1
Myndi ekki gera neitt	12	1,9	1,0
Fjölmíðlar	9	1,4	0,9
Lögregla/Dómstólar/Alþingi	8	1,2	0,8
Umboðsmanns			
skuldara/viðskiptavina	6	0,9	0,7
Færi eftir eðli málsins	6	0,8	0,7
Neytendastofu	5	0,8	0,7
Bankaeftirlitið	4	0,6	0,6
Annað	34	5,0	1,7
Fjöldi svara	698		
Tóku afstöðu	670	89,6	
Vil ekki svara	78	10,4	
Fjöldi aðspurðra	748	100,0	
Spurðir	748	97,5	
Ekki spurðir	20	2,5	
Fjöldi svarenda	768	100,0	



Þeir sem nefna aðalviðskiptabanka (sp. 10) voru spurðir þessarar spurningar.

Þessi spurning var opin, þ.e. engir svarmöguleikar voru gefnir fyrirfram. Svarendur höfðu því frjásar hendur um eðli og fjöl da svara. Hlutfallstölur eru reiknaðar eftir fjölda þeirra sem tóku afstöðu en ekki fjölda svara.

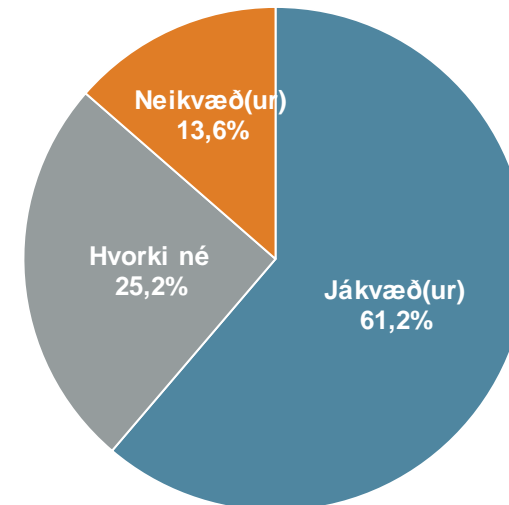
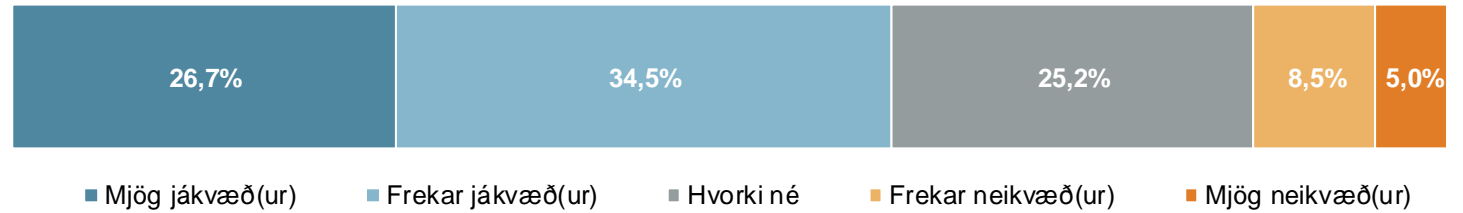
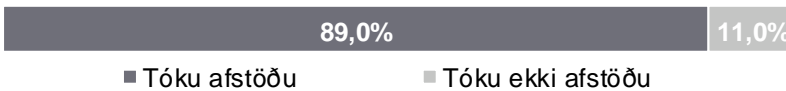
Sp. 18. Hvert myndir þú leita ef þú þyrftir að leita út fyrir viðskiptabanka vegna ágreinings eða kvörtunar vegna bankans?

Greiningar	Fjöldi	Veit ekki	Lögfræðings	Landsbankans	Fjármálaeftirlitið	Annað	Veit ekki
Heild	670	63%	7%	5%	4%	24%	63%
Kyn							
Karlar	334	54%	6%	6%	7%	31%	54%
Konur	337	72%	7%	4%	2%	17%	72%
Aldur							
18-24 ára	78	64%	5%	3%	5%	33%	64%
25-34 ára	116	71%	2%	6%	5%	17%	71%
35-44 ára	109	61%	7%	5%	3%	28%	61%
45-54 ára	115	64%	7%	7%	5%	18%	64%
55-64 ára	111	58%	10%	2%	3%	28%	58%
65 ára eða eldri	141	59%	10%	6%	4%	24%	59%
Búseta							
Reykjavík	232	62%	7%	5%	4%	25%	62%
Nágrannasv.félög R.víkur	196	60%	8%	6%	9%	21%	60%
Önnur sveitarfélög	242	66%	6%	4%	1%	24%	66%
Fjölskyldutekjur							
Lægri en 400 þúsund	46	63%	12%	2%	2%	25%	63%
400 til 549 þúsund	55	77%	12%	10%	1%	2%	77%
550 til 799 þúsund	83	77%	4%	3%	4%	14%	77%
800 til 999 þúsund	89	57%	4%	7%	7%	29%	57%
Milljón til 1.249 þúsund	76	57%	7%	4%	6%	30%	57%
1.250 til 1.499 þúsund	62	60%	4%	3%	11%	31%	60%
1.500 þúsund eða hærrí	75	58%	8%	6%	6%	25%	58%
Menntun							
Grunnskólapróf	172	73%	8%	5%	1%	14%	73%
Framhaldsskólapróf	232	62%	5%	3%	6%	27%	62%
Háskólapróf	220	61%	7%	5%	6%	26%	61%

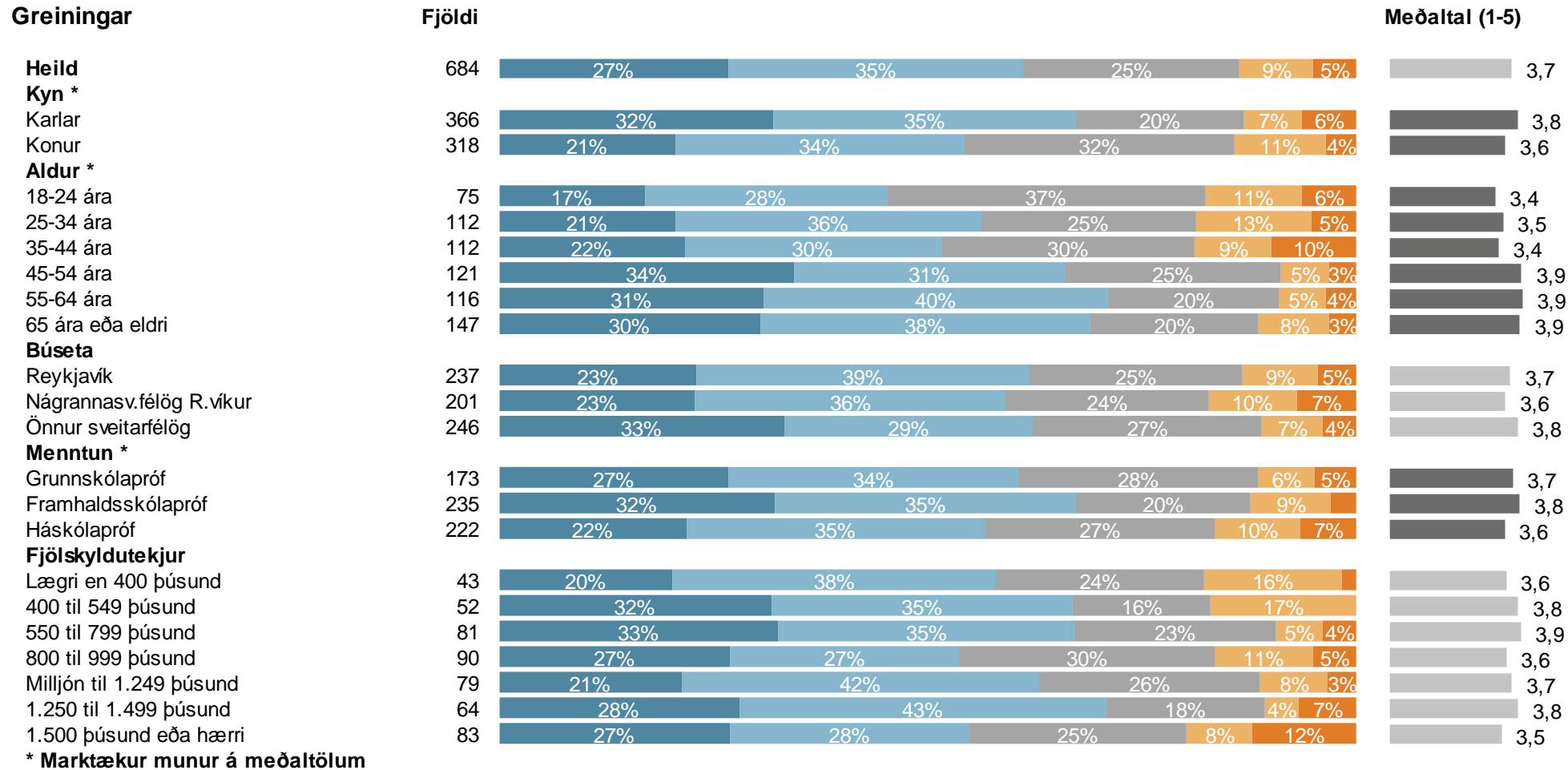
Þar sem prósentur eru feitletraðar og litaðar með bláu er marktækur munur á milli hópa

Sp. 19. Almennt séð, hversu jákvæð(ur) eða neikvæð(ur) ertu gagnvart því að íslenska ríkið sé eigandi viðskiptabanka?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög jákvæð(ur) (5)	183	26,7	3,3
Frekar jákvæð(ur) (4)	236	34,5	3,6
Hvorki né (3)	172	25,2	3,3
Frekar neikvæð(ur) (2)	58	8,5	2,1
Mjög neikvæð(ur) (1)	34	5,0	1,6
Jákvæð(ur)	419	61,2	3,7
Hvorki né	172	25,2	3,3
Neikvæð(ur)	93	13,6	2,6
Fjöldi svara	684	100,0	
Tóku afstöðu	684	89,0	
Tóku ekki afstöðu	84	11,0	
Fjöldi svarenda	768	100,0	
Meðaltal (1-5)	3,7		
Víkmörk ±	0,1		



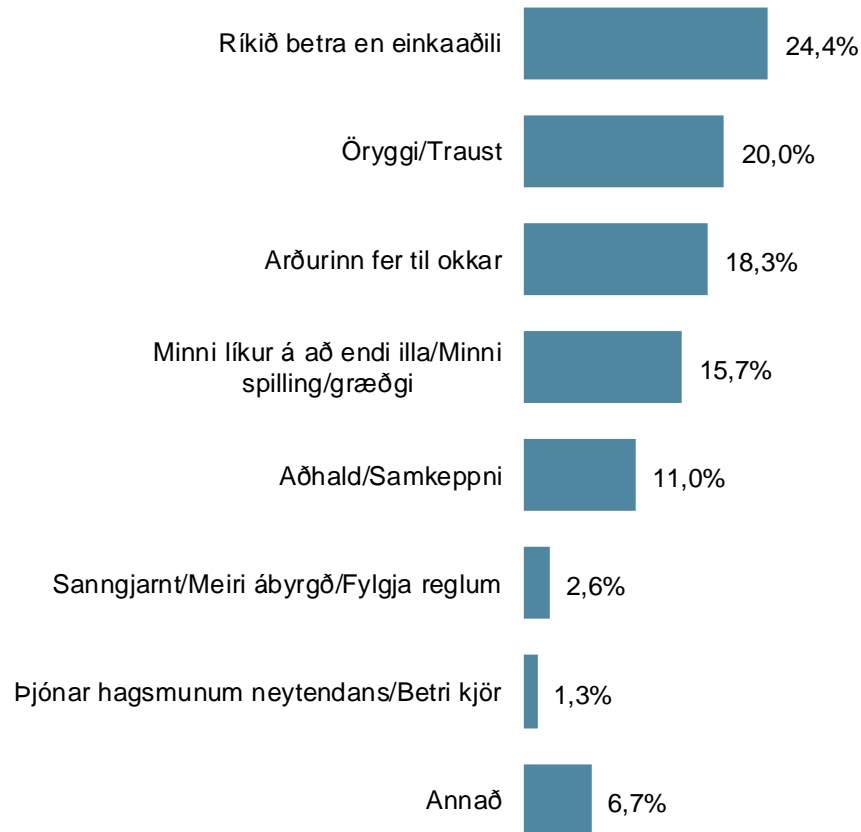
Sp. 19. Almennt séð, hversu jákvæð(ur) eða neikvæð(ur) ertu gagnvart því að íslenska ríkið sé eigandi viðskiptabanka?



■ Mjög jákvæð(ur) ■ Frekar jákvæð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar neikvæð(ur) ■ Mjög neikvæð(ur)

Sp. 20. Hver er helsta ástæða þess að þú ert jákvæð(ur) gagnavart því að ríkið sé eigandi viðskiptabanka?

	Fjöldi	%	+/-
Ríkið betra en einkaaðili	78	24,4	4,7
Öryggi/Traust	64	20,0	4,4
Arðurinn fer til okkar	58	18,3	4,2
Minni líkur á að endi illa/Minni spilling/græðgi	50	15,7	4,0
Aðhald/Samkeppni	35	11,0	3,4
Sanngjarnt/Meiri ábyrgð/Fylgja reglum	8	2,6	1,7
Þjónar hagsmunum neytendans/Betri kjör	4	1,3	1,2
Annað	21	6,7	2,7
Fjöldi svara	319	100,0	
Tóku afstöðu	319	76,2	
Tóku ekki afstöðu	99	23,8	
Fjöldi aðspurðra	419	100,0	
Spurðir	419	54,5	
Ekki spurðir	349	45,5	
Fjöldi svarenda	768	100,0	



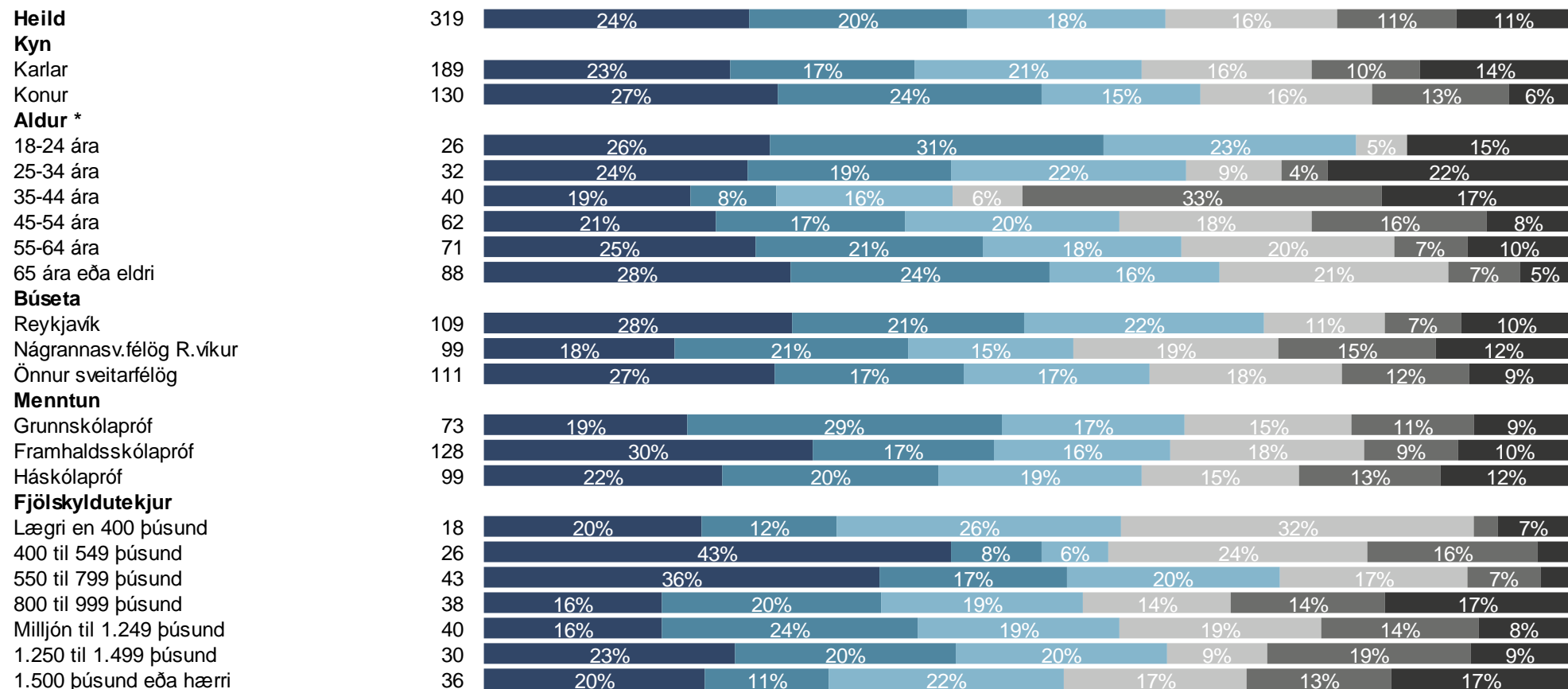
Þeir sem eru jákvæðir fyrir því að íslenska ríkið sé eigandi viðskiptabanka (sp. 19) voru spurðir þessarar spurningar.

Þessi spurning var opin, þ.e. engir svarmöguleikar voru gefnir fyrirfram.

Sp. 20. Hver er helsta ástæða þess að þú ert jákvæð(ur) gagnavart því að ríkið sé eigandi viðskiptabanka?

Greiningar

Fjöldi



- Ríkið betra en einkaaðili
- Öryggi/Traust
- Arðurinn fer til okkar
- Minni líkur á að endi illa/Minni spilling/græðgi
- Aðhald/Samkeppni
- Annað

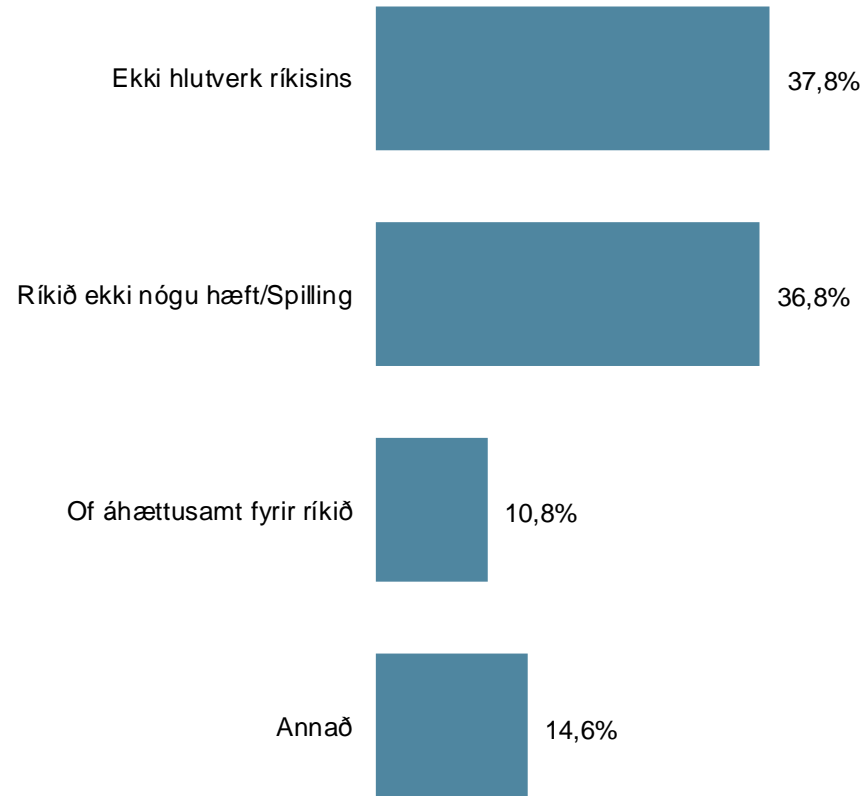
Sp. 21. Hver er helsta ástæða þess að þú ert neikvæð(ur) gagnvart því að ríkið sé eigandi viðskiptabanka?

	Fjöldi	%	+/-
Ekki hlutverk ríkisins	24	37,8	12,0
Ríkið ekki nógu hæft/Spilling	23	36,8	12,0
Of áhættusamt fyrir ríkið	7	10,8	7,7
Annað	9	14,6	8,8
Fjöldi svara	62		
Tóku afstöðu	62	67,3	
Tóku ekki afstöðu	30	32,7	
Fjöldi aðspurðra	93	100,0	
Spurðir	93	12,1	
Ekki spurðir	675	87,9	
Fjöldi svarenda	768	100,0	



Þeir sem eru neikvæðir fyrir því að íslenska ríkið sé eigandi viðskiptabanka (sp. 19) voru spurðir þessarar spurningar.

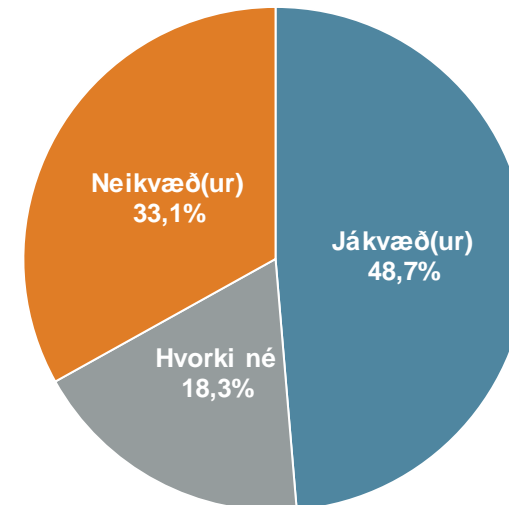
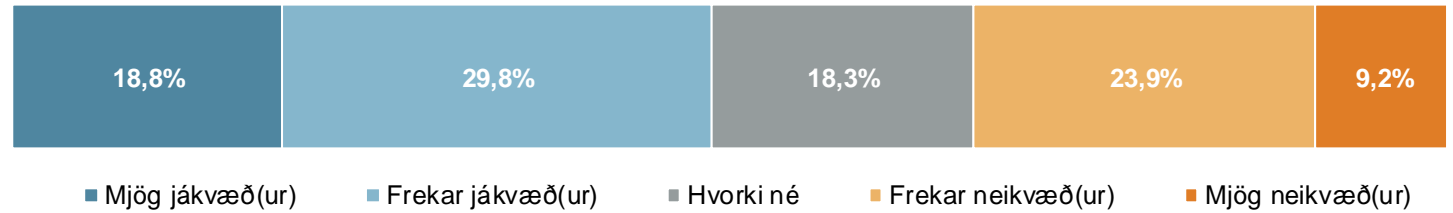
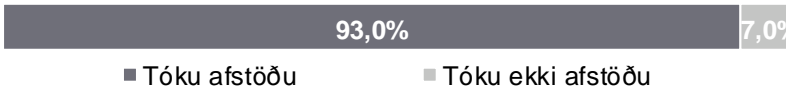
Í þessari spurningu eru svarendur fáir og ber því að túlka hlutfallstölur með varúð. Af sömu ástæðu eru greiningar ekki sýndar.



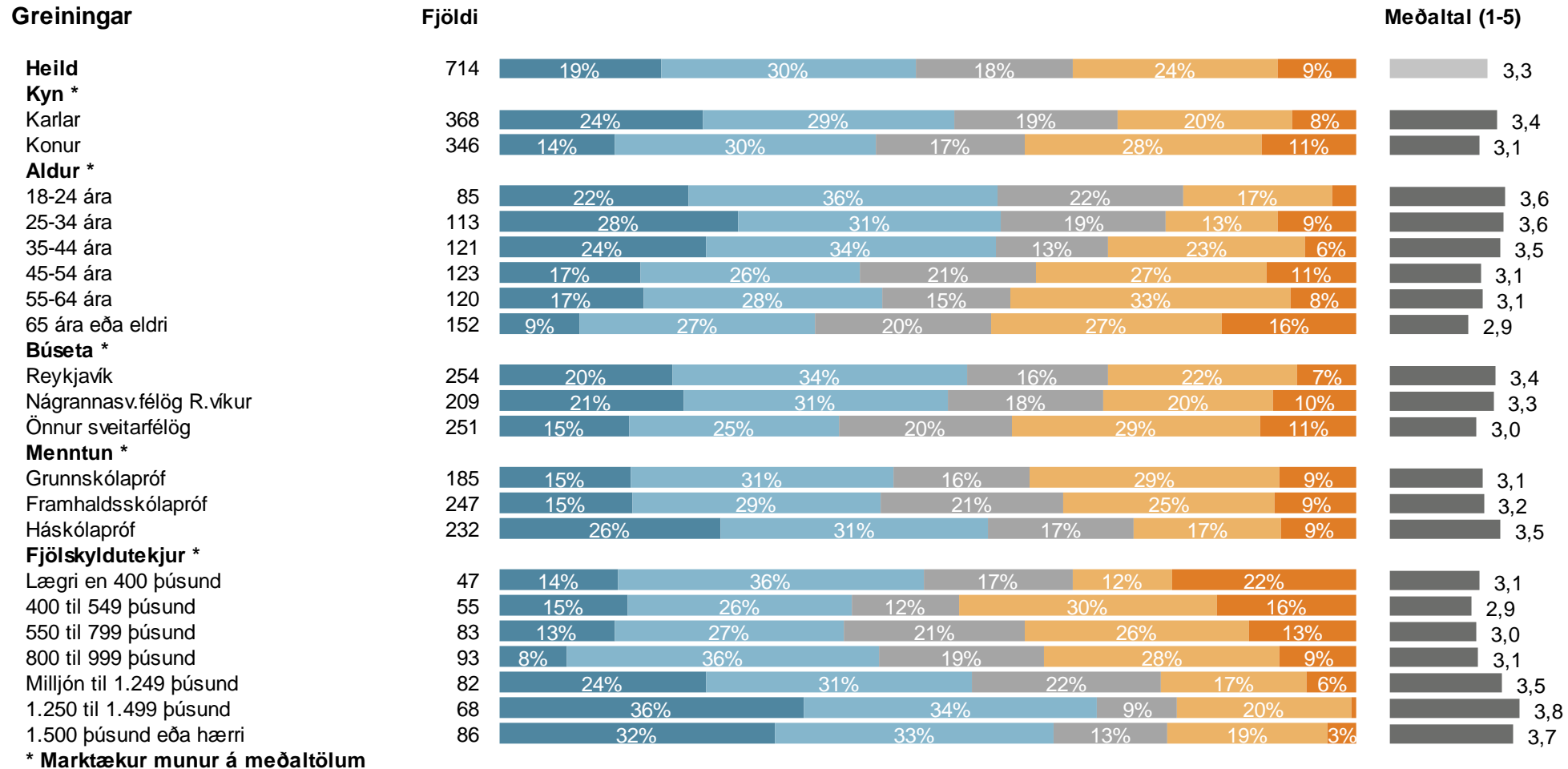
Þessi spurning var opin, þ.e. engir svarmöguleikar voru gefnir fyrirfram. Svarendur höfðu því frjálsar hendur um eðli og fjölda svara. Hlutfallstölur eru reiknaðar eftir fjölda þeirra sem tóku afstöðu en ekki fjölda svara.

Sp. 22. Almennt séð hversu jákvæð(ur) eða neikvæð(ur) værir þú gagnvart því að eiga viðskipti við banka þar sem öll viðskiptin væru í gegnum netið?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög jákvæð(ur) (5)	134	18,8	2,9
Frekar jákvæð(ur) (4)	213	29,8	3,4
Hvorki né (3)	130	18,3	2,8
Frekar neikvæð(ur) (2)	170	23,9	3,1
Mjög neikvæð(ur) (1)	66	9,2	2,1
Jákvæð(ur)	347	48,7	3,7
Hvorki né	130	18,3	2,8
Neikvæð(ur)	236	33,1	3,5
Fjöldi svara	714	100,0	
Tóku afstöðu	714	93,0	
Tóku ekki afstöðu	54	7,0	
Fjöldi svarenda	768	100,0	
Meðaltal (1-5)	3,3		
Víkmörk ±	0,1		



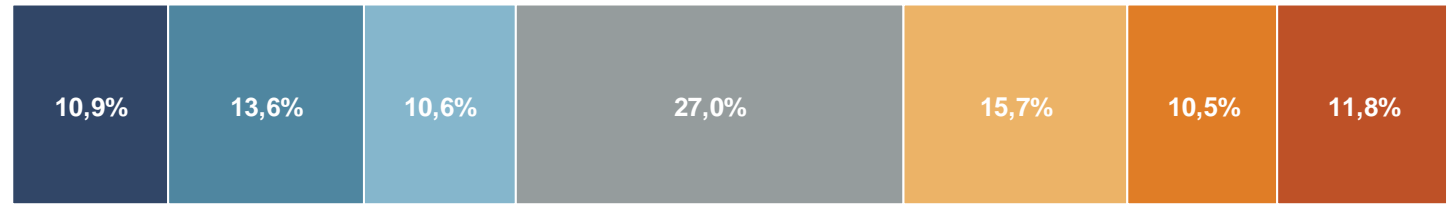
Sp. 22. Almennt séð hversu jákvæð(ur) eða neikvæð(ur) værir þú gagnvart því að eiga viðskipti við banka þar sem öll viðskiptin væru í gegnum netið?



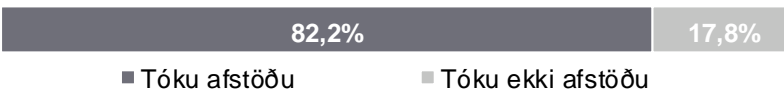
■ Mjög jákvæð(ur) ■ Frekar jákvæð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar neikvæð(ur) ■ Mjög neikvæð(ur)

Sp. 23. Hversu líklegt eða ólíklegt er að þú myndir færa viðskipti þín til erlends banka ef hann myndi bjóða þjónustu sína á Íslandi?

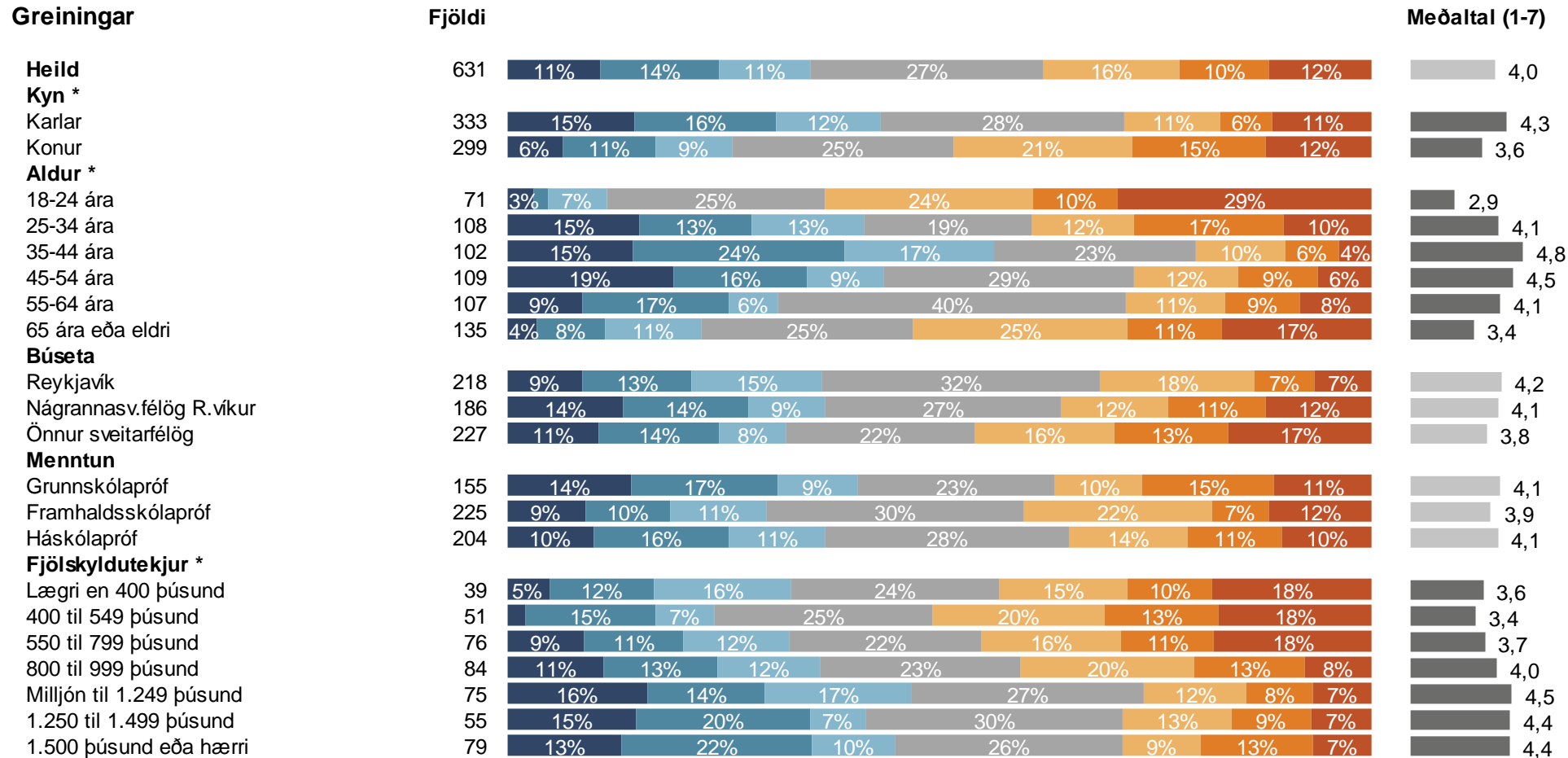
	Fjöldi	%	+/-
Alveg örugglega færa viðskipti mín til erlends banka á Íslandi (7)	69	10,9	2,4
Mjög líklega færa viðskipti mín til erlends banka á Íslandi (6)	86	13,6	2,7
Frekar líklega færa viðskipti mín til erlends banka á Íslandi (5)	67	10,6	2,4
Hvorki né (4)	170	27,0	3,5
Frekar ólíklega færa viðskipti mín til erlends banka á Íslandi (3)	99	15,7	2,8
Mjög ólíklega færa viðskipti mín til erlends banka á Íslandi (2)	66	10,5	2,4
Alveg örugglega ekki færa viðskipti mín til erlends banka á Íslandi (1)	75	11,8	2,5
Líklega færa viðskipti mín	221	35,1	3,7
Hvorki né	170	27,0	3,5
Ólíklega færa viðskipti mín	240	38,0	3,8
Fjöldi svara	631	100,0	
Tóku afstöðu	631	82,2	
Tóku ekki afstöðu	137	17,8	
Fjöldi svarenda	768	100,0	
Meðaltal (1-7)	4,0		
Víkmörk ±	0,1		



- Alveg örugglega færa viðskipti mín til erlends banka á Íslandi
- Mjög líklega færa viðskipti mín til erlends banka á Íslandi
- Frekar líklega færa viðskipti mín til erlends banka á Íslandi
- Hvorki né
- Frekar ólíklega færa viðskipti mín til erlends banka á Íslandi
- Mjög ólíklega færa viðskipti mín til erlends banka á Íslandi
- Alveg örugglega ekki færa viðskipti mín til erlends banka á Íslandi



Sp. 23. Hversu líklegt eða ólíklegt er að þú myndir færa viðskipti þín til erlends banka ef hann myndi bjóða þjónustu sína á Íslandi?



* Marktækur munur á meðaltölum

- Alveg örugglega færa viðskipti mín til erlends banka á Íslandi
- Frekar líklega færa viðskipti mín til erlends banka á Íslandi
- Frekar ólíklega færa viðskipti mín til erlends banka á Íslandi
- Alveg örugglega ekki færa viðskipti mín til erlends banka á Íslandi
- Mjög líklega færa viðskipti mín til erlends banka á Íslandi
- Hvorki né
- Mjög ólíklega færa viðskipti mín til erlends banka á Íslandi

Vigtun

Gögn rannsóknarinnar eru vigtuð til þess að úrtak endurspegli þýði með tilliti til kyns, aldurs og búsetu. Fjöldatölur í skýrslunni eru því námundaðar að næstu heilu tölu, en hlutföll og meðaltöl miðast við fjöldatöluna eins og hún væri með aukastöfum. Misræmi getur því verið á samanlögðum fjölda einstaklinga í greiningum og í tíðnitöflum.

Hlutfall svarenda fyrir vigtun:

Kyn:

Karlar	49,7%
Konur	50,3%

Aldur:

18-24 ára	6,6%
25-34 ára	10,5%
35-44 ára	15,4%
45-54 ára	19,1%
55-64 ára	20,6%
65 ára eða eldri	27,7%

Búseta:

Höfuðborgarsvæðið	64,6%
Landsbyggðin	35,4%

Hlutfall svarenda eftir vigtun:

Kyn:

Karlar	50,2%
Konur	49,8%

Aldur:

18-24 ára	12,5%
25-34 ára	16,5%
35-44 ára	16,8%
45-54 ára	16,8%
55-64 ára	16,6%
65 ára eða eldri	20,8%

Búseta:

Höfuðborgarsvæðið	63,8%
Landsbyggðin	36,2%

Leiðbeiningar um túlkun niðurstaðna

Ertu hlynnt(ur) eða andvíg(ur) ...?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög hlynnt(ur) (5)	217	27,6	3,1
Frekar hlynnt(ur) (4)	356	45,3	3,5
Hvorki né (3)	133	16,9	2,6
Frekar andvíg(ur) (2)	61	7,8	1,9
Mjög andvíg(ur) (1)	19	2,4	1,1
Hlynnt(ur)		72,9	3,1
Hvorki né		16,9	2,6
Andvíg(ur)		10,2	2,1
Fjöldi svara	786	100,0	
Tóku afstöðu	786	69,2	
Tóku ekki afstöðu	350	30,8	
Fjöldi aðspurðra	1.136	100,0	
Spurðir	1.136	95,8	
Ekki spurðir	50	4,2	
Fjöldi svarenda	1.186	100,0	
Meðaltal (1-5)	3,9		
Vikmörk ±	0,1		

Í **tíðnitöflu** má sjá hvernig svör þátttakenda dreifast á ólíka svarkosti. Þar má einnig sjá hversu margir tóku afstöðu til spurningarinnar og hversu margir voru spurðir. Í töflunni hér fyrir ofan má sjá að tæplega 28% þátttakenda eru mjög hlynnt því sem spurt var um og riflega 45% frekar hlynnt. Ef teknir eru saman þeir sem segjast frekar og mjög hlynntir má sjá að í heildina eru tæplega 73% hlynnt málefnum. Vekja ber athygli á að hátt hlutfall aðspurðra, eða 30,8%, tók ekki afstöðu til spurningarinnar og er talan því rauðlituð því til áherslu.

Meðaltal er reiknað með því að leggja saman margfeldi af vægi svars og fjölda sem velja það svar og deila upp í summuna með heildarfjölda svara. Í töflunni hér fyrir ofan reiknast meðaltal skv. eftirfarandi formúlu: $[Mjög\ hlynnt(ur)\ (fj.\ x\ 5) + frekar\ hlynnt(ur)\ (fj.\ x\ 4) + hvorki\ né\ (fj.\ x\ 3) + frekar\ andvíg(ur)\ (fj.\ x\ 2) + mjög\ andvíg(ur)\ (fj.\ x\ 1)] / Heildarfjöldi\ svara$. Í þessu dæmi tekur meðaltalið gildi á kvarðanum 1 til 5 en meðaltalið tekur gildi á því bili sem kvarðinn er hverju sinni.

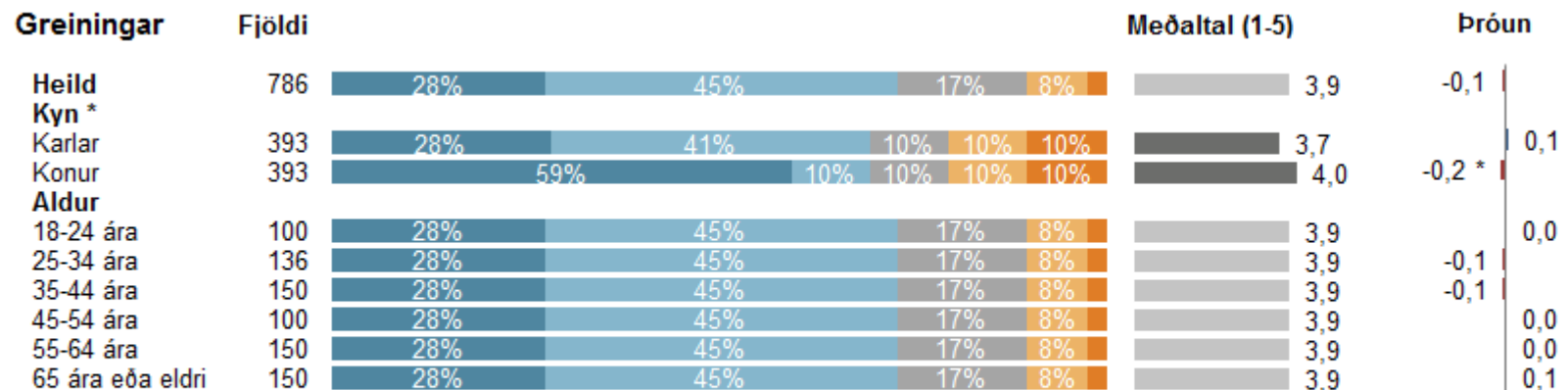
Vikmörk (sjá +/- dálk í tíðnitöflu)

Til að geta áttað sig betur á niðurstöðum rannsókna er nauðsynlegt að skilja hvað vikmörk eru. Vikmörk eru reiknuð fyrir hverja hlutfallstölu og meðaltöl og ná jafn langt upp fyrir og niður fyrir töluna nema ef vikmörkin fara niður að 0% eða upp að 100%. Oftast er miðað við 95% vissu. Segja má með 95% vissu að niðurstaða sem fengin er úr rannsókn liggja innan þessara vikmarka ef allir í þýðinu eru spurðir. Í dæminu hér til hliðar má segja með 95% vissu að hefðu allir í þýði verið spurðir, hefðu á bilinu 24,5% til 30,7% (27,6% +/- 3,1%) verið mjög hlynnt málefnum. Einnig má nota vikmörk til að skoða hvort marktækur munur sé á fjölda þeirra sem velja ólíka svarkosti. Ef vikmörkin skarast ekki er marktækur munur á fjöldanum. T.d. væri hægt að segja með 95% vissu að marktækt fleiri einstaklingar séu frekar hlynntir málefnum en mjög hlynntir því.

Greiningar og marktækt

Oft er gerð greining á hverri spurningu eftir lýðfræðibreytum, s.s. kyni, aldri og búsetu, sem og eftir öðrum spurningum í sömu könnun. Hér fyrir neðan má sjá greiningu eftir kyni og aldri þátttakenda. Þar sést t.d. að 28% karla eru mjög hlynntir málefnum á móti 59% kvenna. Í greiningum er jafnframt sýnt meðaltal mismunandi hópa og tekið fram hvort sá munur á meðaltölum sem kom fram á hópum í könnuninni er tölfræðilega marktækur. Þegar munurinn er marktækur er titillinn stjórnumerktur, eins og í tilfelli kynja spurningarinnar í greiningunni hér fyrir neðan. Að auki eru súlur sem sýna meðaltöl litaðar dökkgráar til áherslu.

Algengur misskilningur er að ef tölfræðiprófið er ekki marktækt þá sé ekkert að marka þá niðurstöðu. Það er hins vegar rangt, því merking tölfræðilegrar marktæktar felst í því hvort hægt sé að alhæfa mun sem kemur fram í könnun yfir á þýði. Í dæminu hér fyrir neðan má sjá að konur eru hlynntari málefnum en karlar og staðhæfa má með 95% vissu að þessi munur eftir kyni eigi sér einnig stað í þýðinu (t.d. meðal þjóðarinnar). Lengst til hægri á myndinni hér fyrir neðan er sýndar breytingar á meðaltölum frá síðustu mælingu. Í þessu dæmi má sjá að meðaltal kvenna hefur lækkað um 0,2 stig frá síðustu mælingu (er nú 4,0 og var síðast 3,8). Stjórnumerkingin við súluna vísar til þess að munur milli mælinga er tölfræðilega marktækur. Því má segja að konur séu nú að jafnaði síður hlynntar málefnum en þær voru í síðustu mælingu.



* Marktækur munur á meðaltölum

■ Mjög hlynnt(ur) ■ Frekar hlynnt(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar andvíg(ur) ■ Mjög andvíg(ur)