

Reputacja polskiego sektora bankowego 2016



Informacje o badaniu



Termin realizacji

Marzec 2016 r.

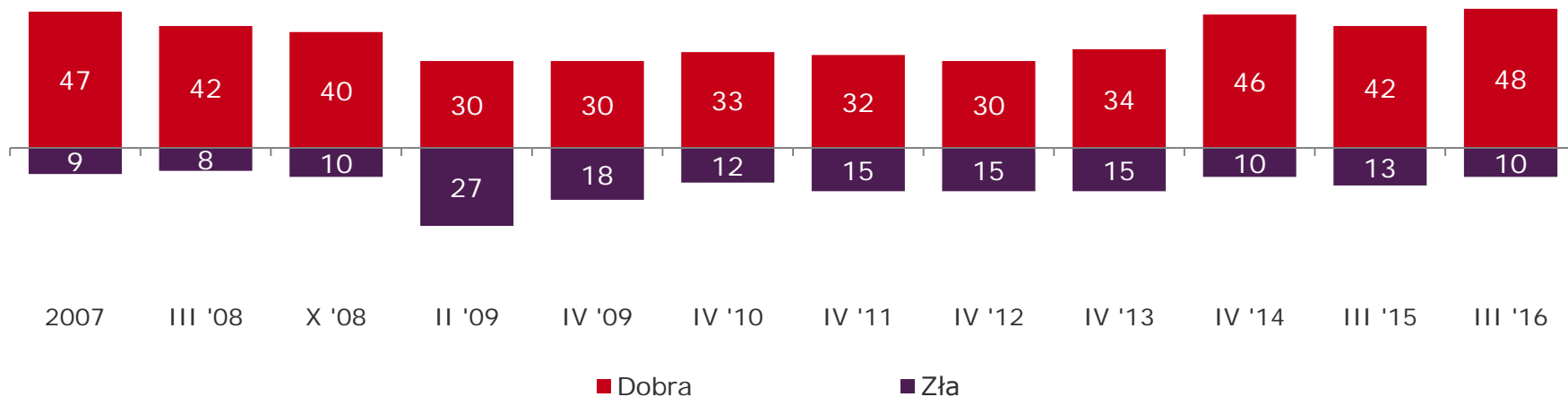


Próba/ metodyka realizacji badania

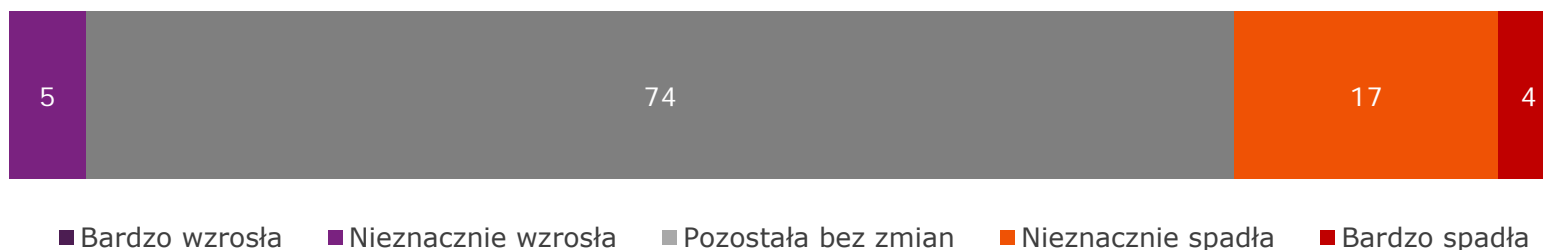
Opinia publiczna – ogół Polaków w wieku 15+ N=1000, (CAPI), w tym indywidualni klienci banków N=842, (CAPI)

Ogólna opinia na temat polskiego sektora bankowego

A jaka jest Pana(i) ogólna opinia o polskim sektorze bankowym?

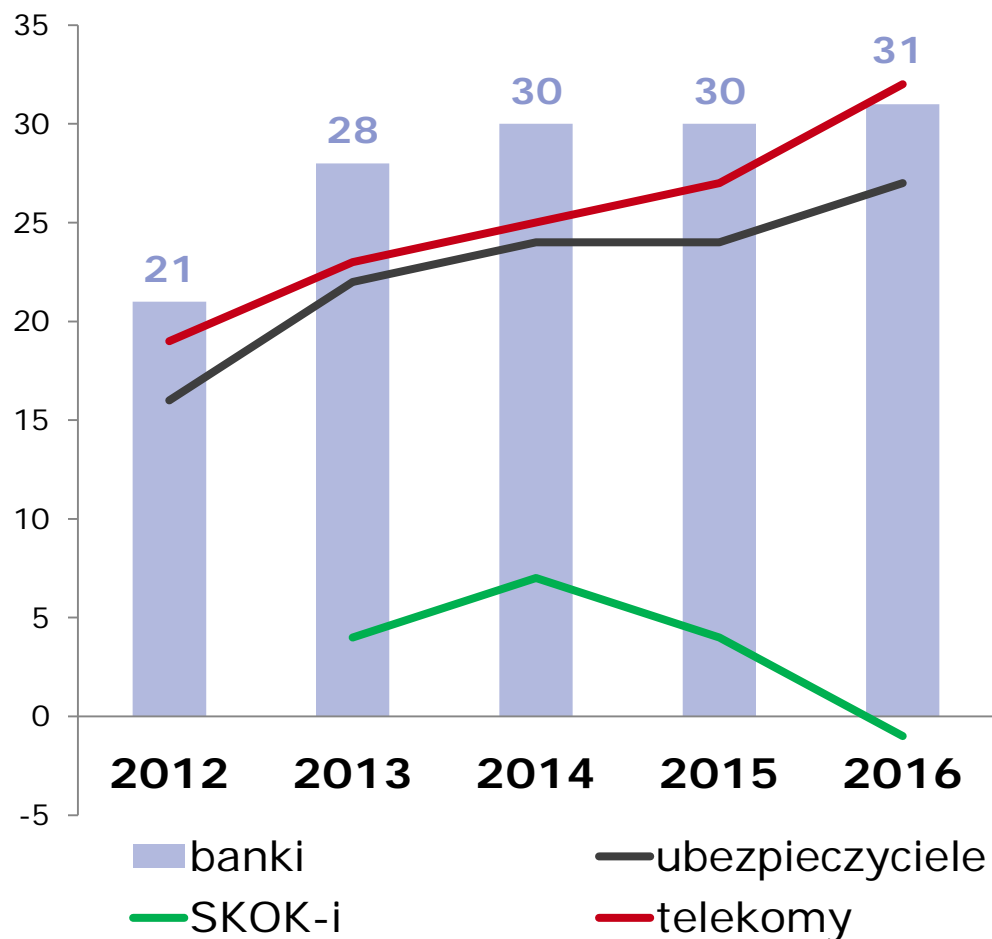


Czy powiedział(a)by Pan(i), że w okresie ostatniego roku Pana(i) ogólna opinia o bankach działających w Polsce.....?



N=1004
dane w procentach

Indeks TRiM reputacji



Opinia publiczna:

NBP	36	b.d.
Telekomy	32	+5 r/r
Banki	31	+1 r/r
Ubezpieczyciele	27	+3 r/r
SKOK-i	-1	-5 r/r
Firmy pożyczkowe	-8	b.d.

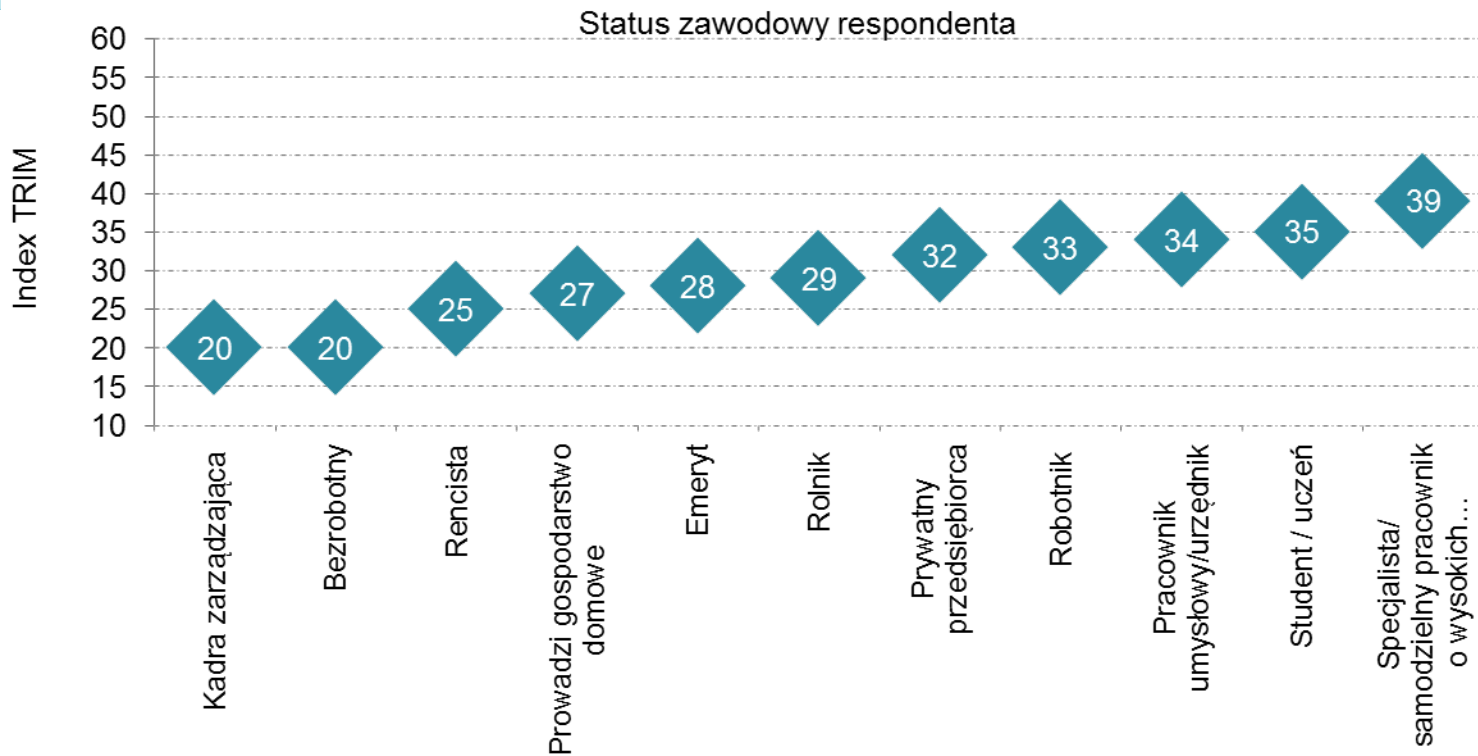
- ▶ Ogólna ocena
- ▶ Sympatia
- ▶ Zaufanie
- ▶ Efektywność
- ▶ Jakość

Reputacja banków

Wysoka reputacja



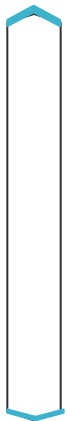
Niska reputacja



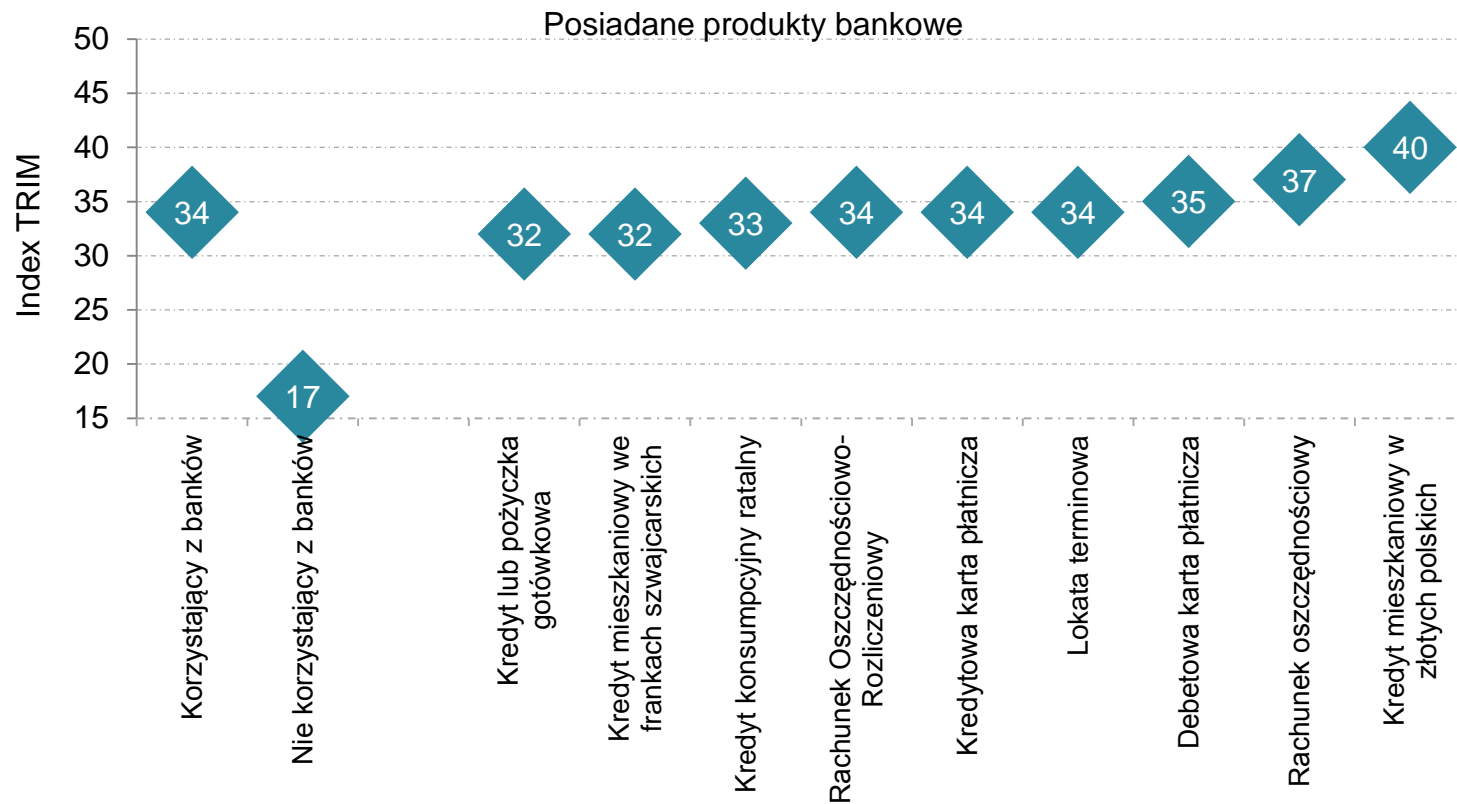
N=1004

Reputacja banków

Wysoka reputacja



Niska reputacja



N=1004

Reputacja banków

Wysoka reputacja

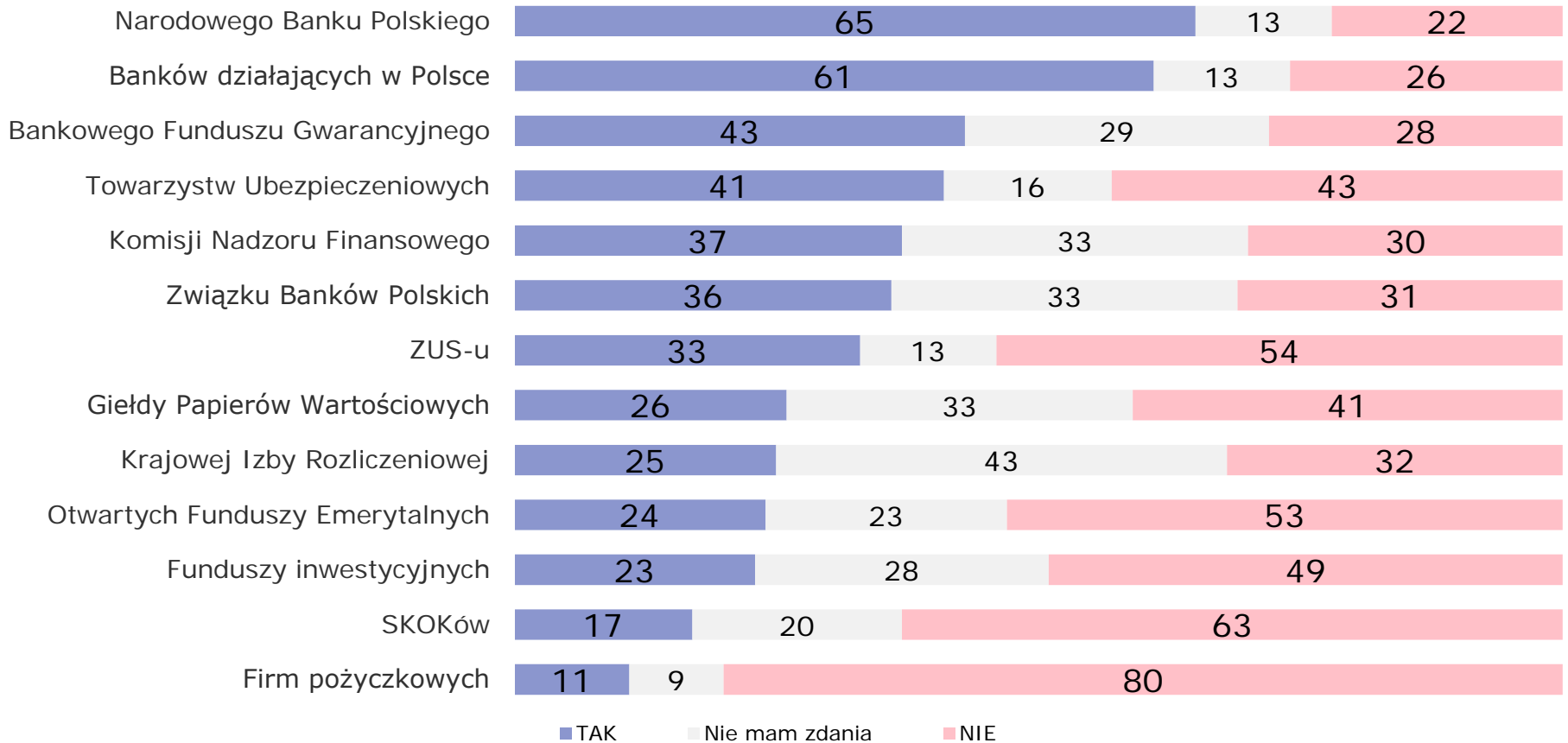


Niska reputacja



N=1004

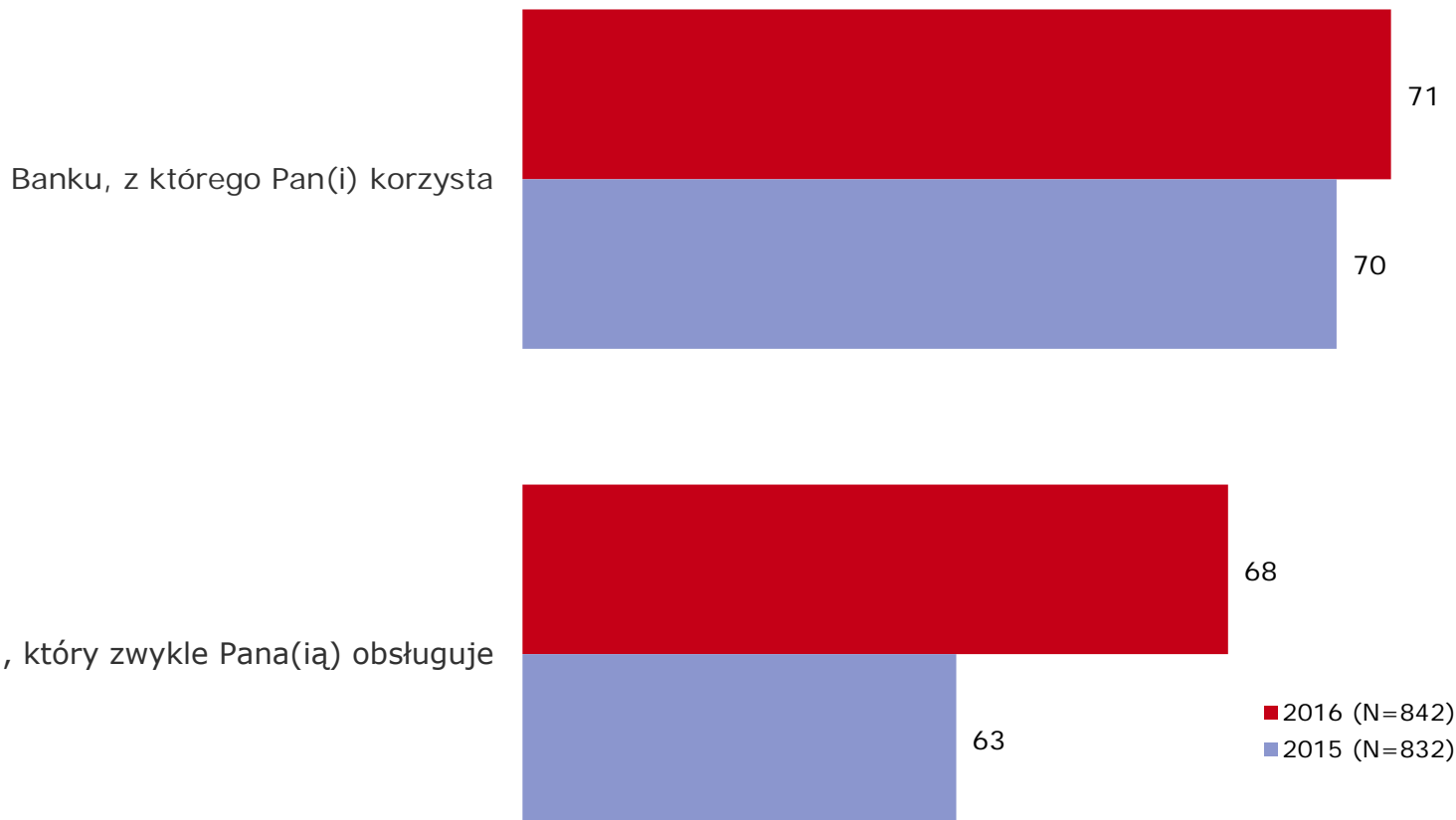
Zaufanie do instytucji – opinia publiczna



Q: Czy ma Pan(i) zaufanie do...:

N=1004
dane w procentach

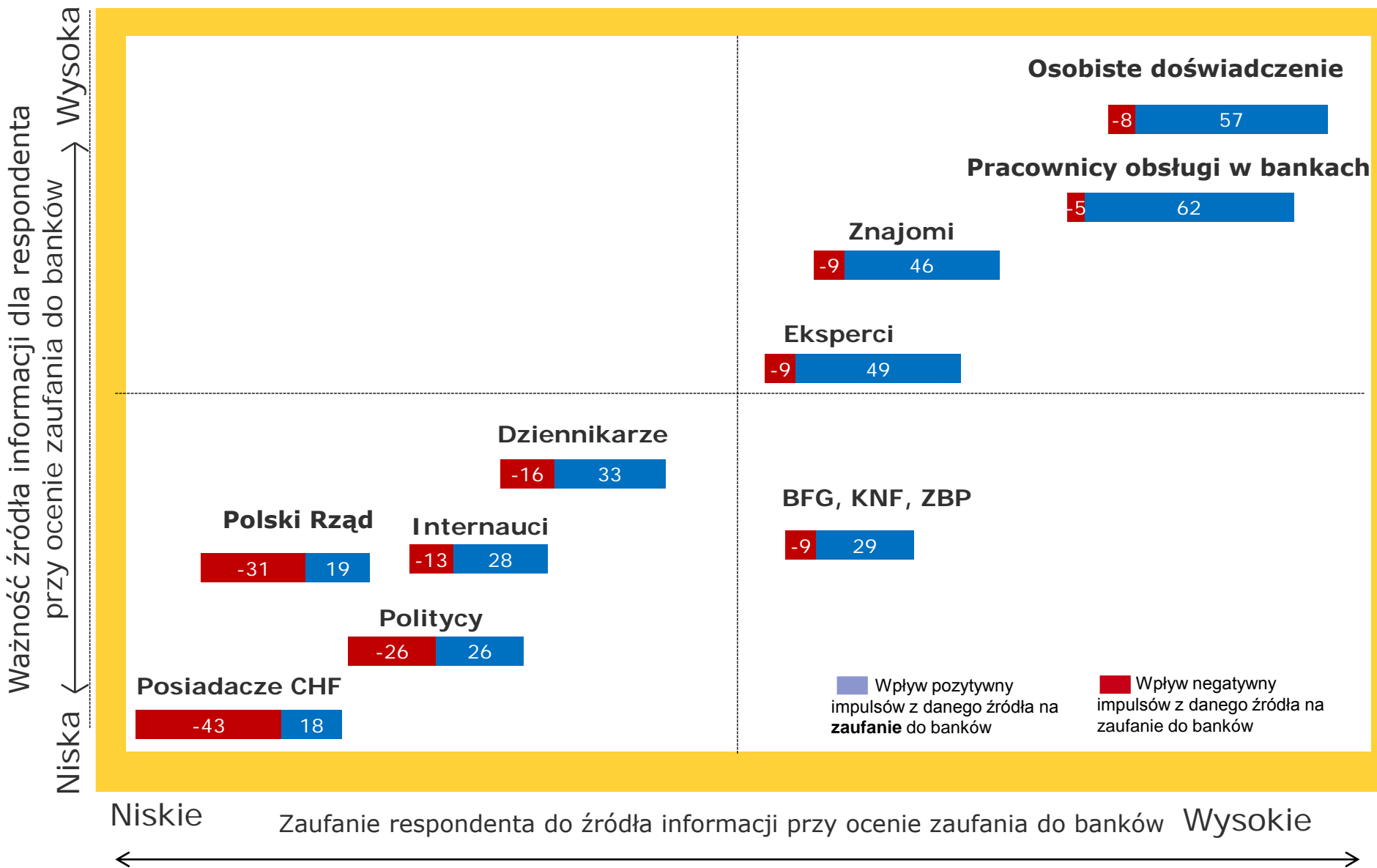
Zaufanie do własnego banku – klienci



Q: Czy ma Pan(i) zaufanie do...:

dane w procentach

Okoliczności kształtowania zaufania do banków



Zadowolenie z usług banków

Patrząc na decyzję o wyborze banku z perspektywy czasu, jak Pan(i) ją ocenia?



- To była bardzo dobra decyzja - bank jest dokładnie taki jak oczekiwałem(am)
- To była dobra decyzja ale z czasem okazało się, że bank nie do końca spełnia moje oczekiwania
- To była zła decyzja, bank okazał się zupełnie inny niż oczekiwałem(am)
- Nie wiem/ trudno powiedzieć

Czy kiedykolwiek zmienił Pan(i) bank z usług którego korzystał(a)?



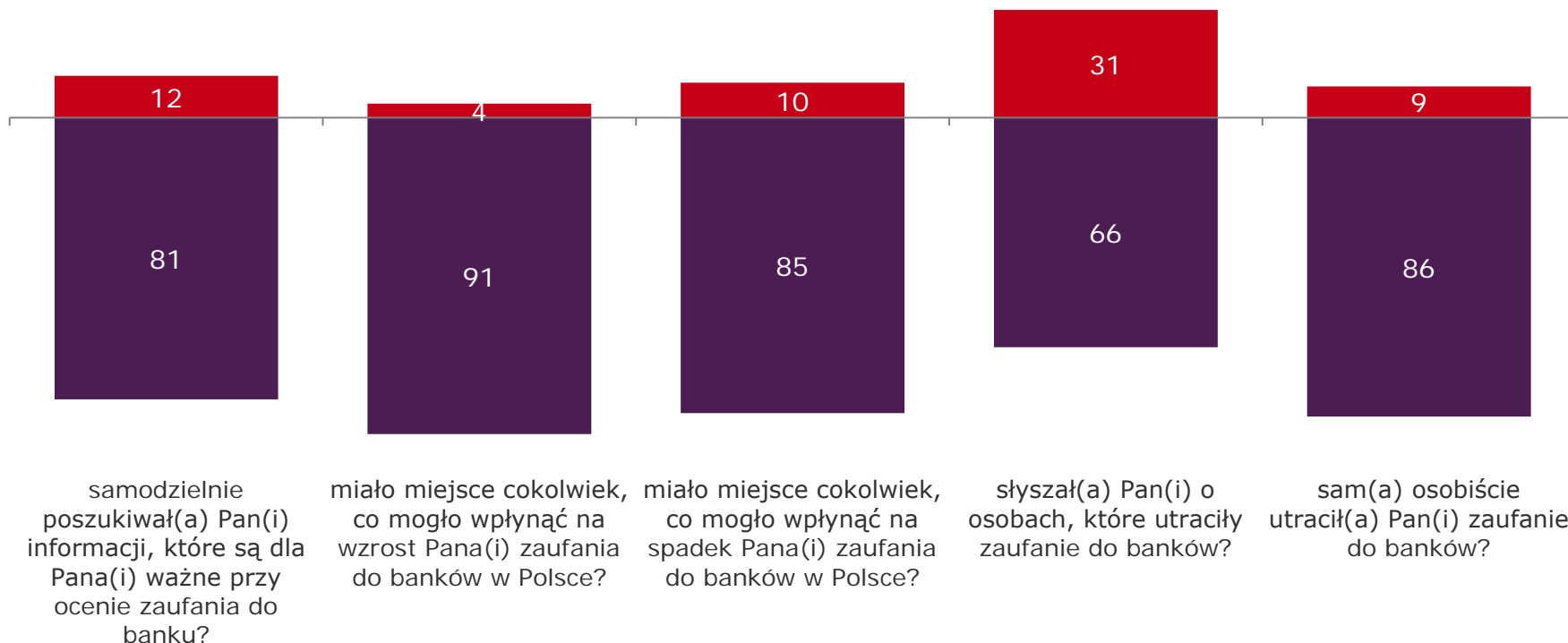
■ Tak

■ Nie

■ Nie, ale zamierzam dokonać zmiany

N=795
dane w procentach

Zaufanie do polskiego sektora bankowego



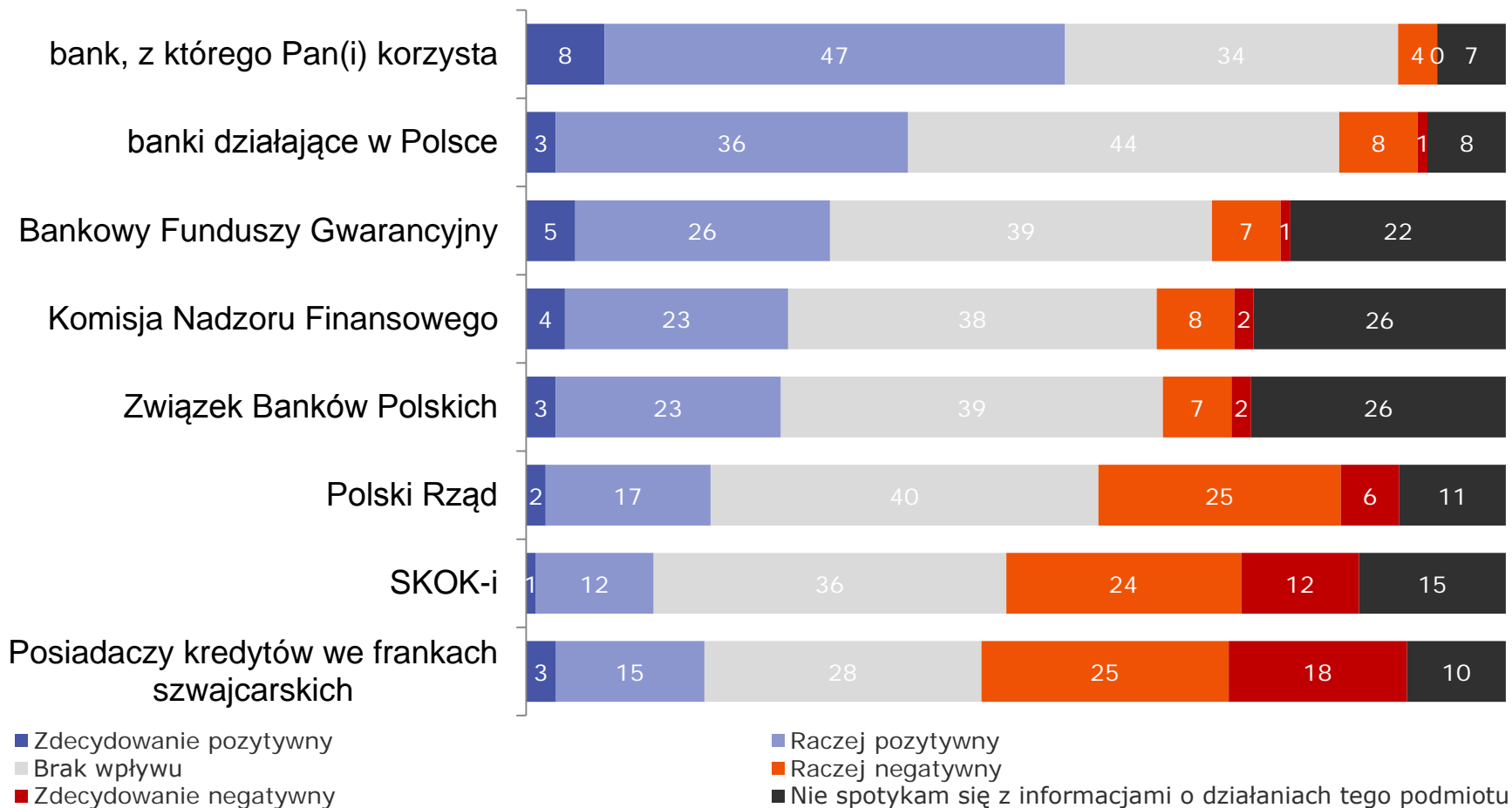
■ Tak

■ Nie

Q: A czy w okresie ostatniego roku.....?

N=1004
dane w procentach

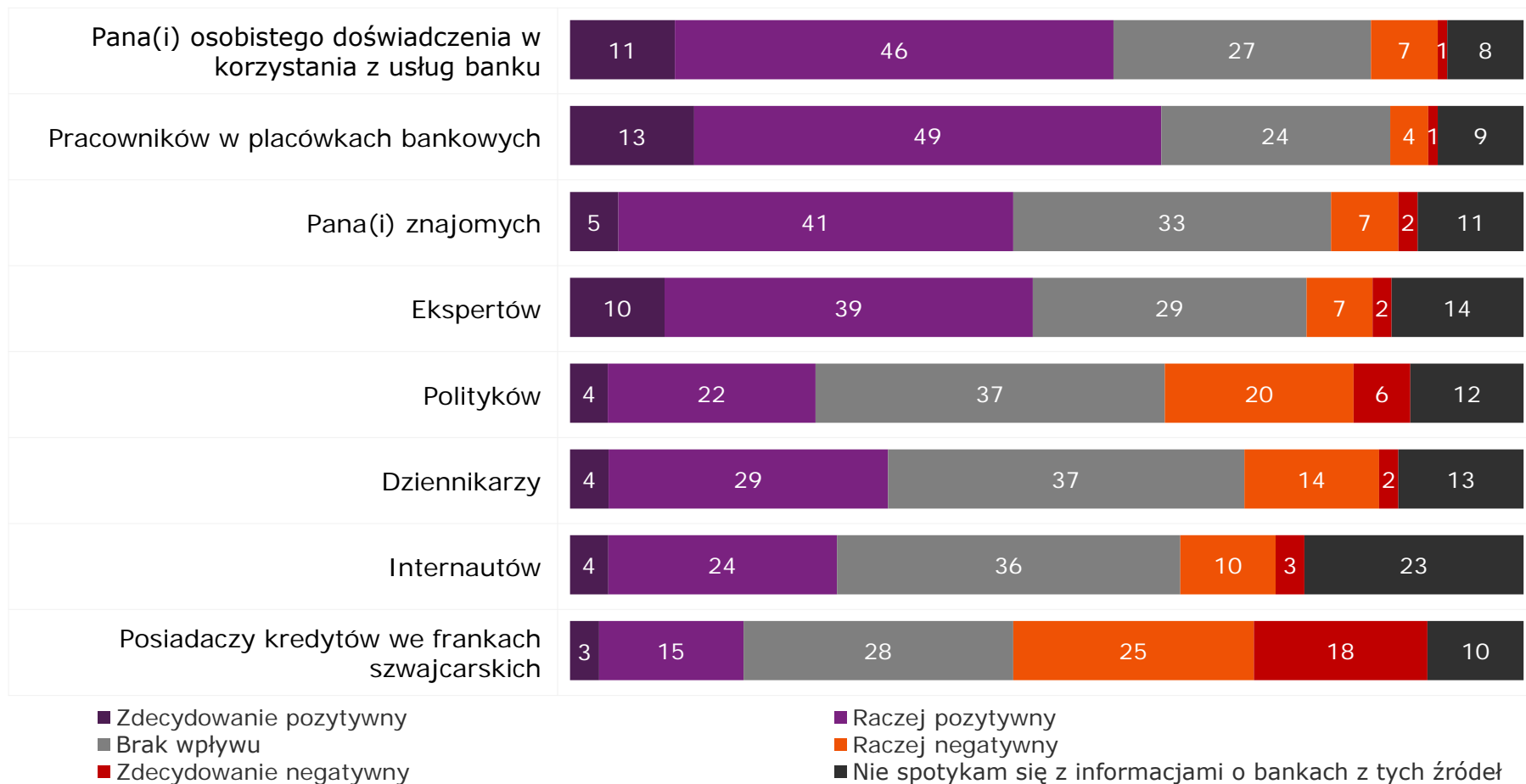
Okoliczności kształtowania zaufania do banków



Q: Jaki jest wpływ działań podejmowanych w ostatnim roku przez instytucje, które za chwilę odczytam, na Pana(i) zaufanie do banków w Polsce?

Zaufanie do polskiego sektora bankowego

Wpływ informacji z różnych źródeł

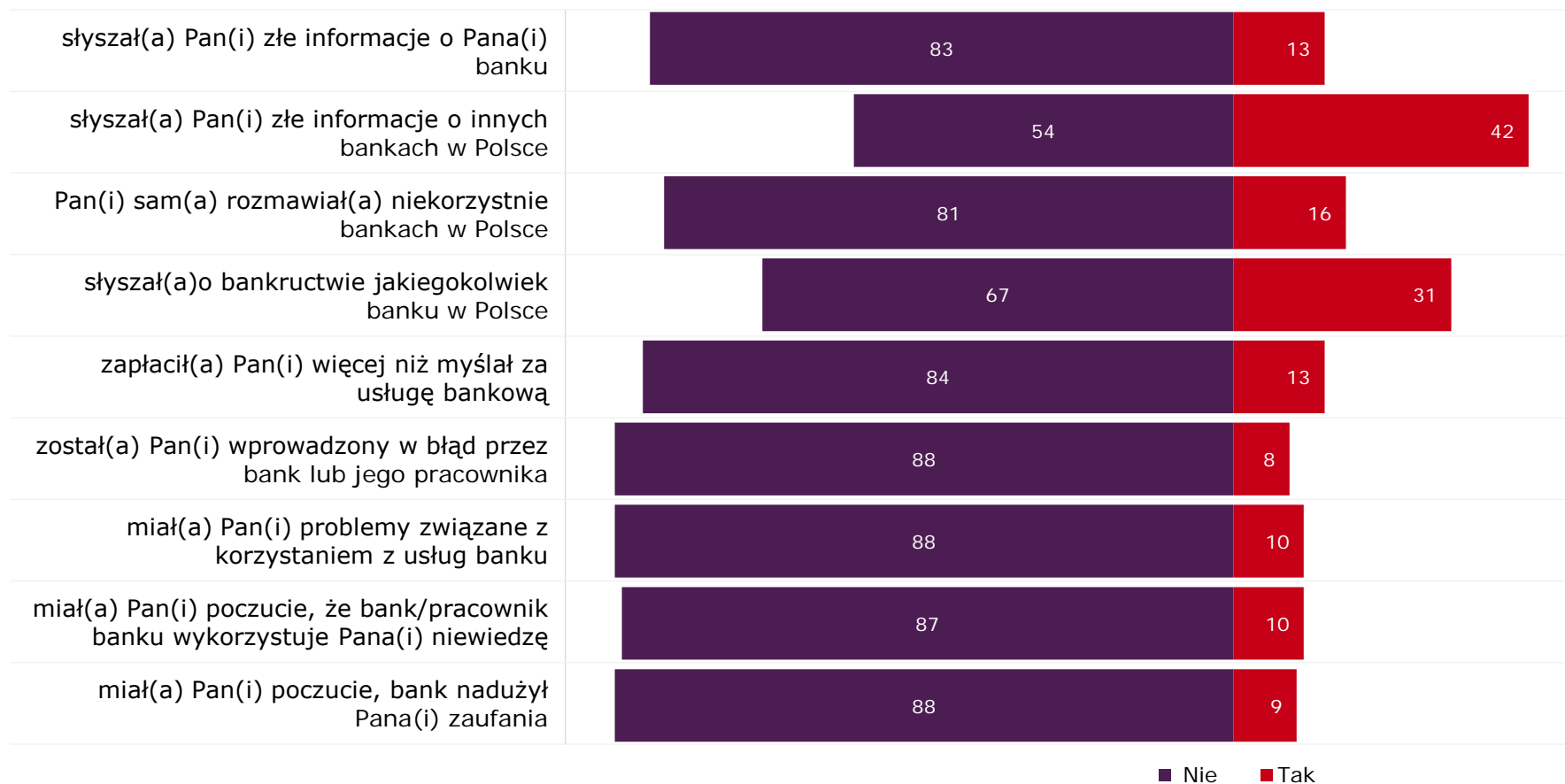


Q: Jaki jest wpływ informacji ze źródeł, które za chwile odczytam na Pana(i) zaufanie do banków w Polsce ?

N=1004
dane w procentach

Polski sektor bankowy

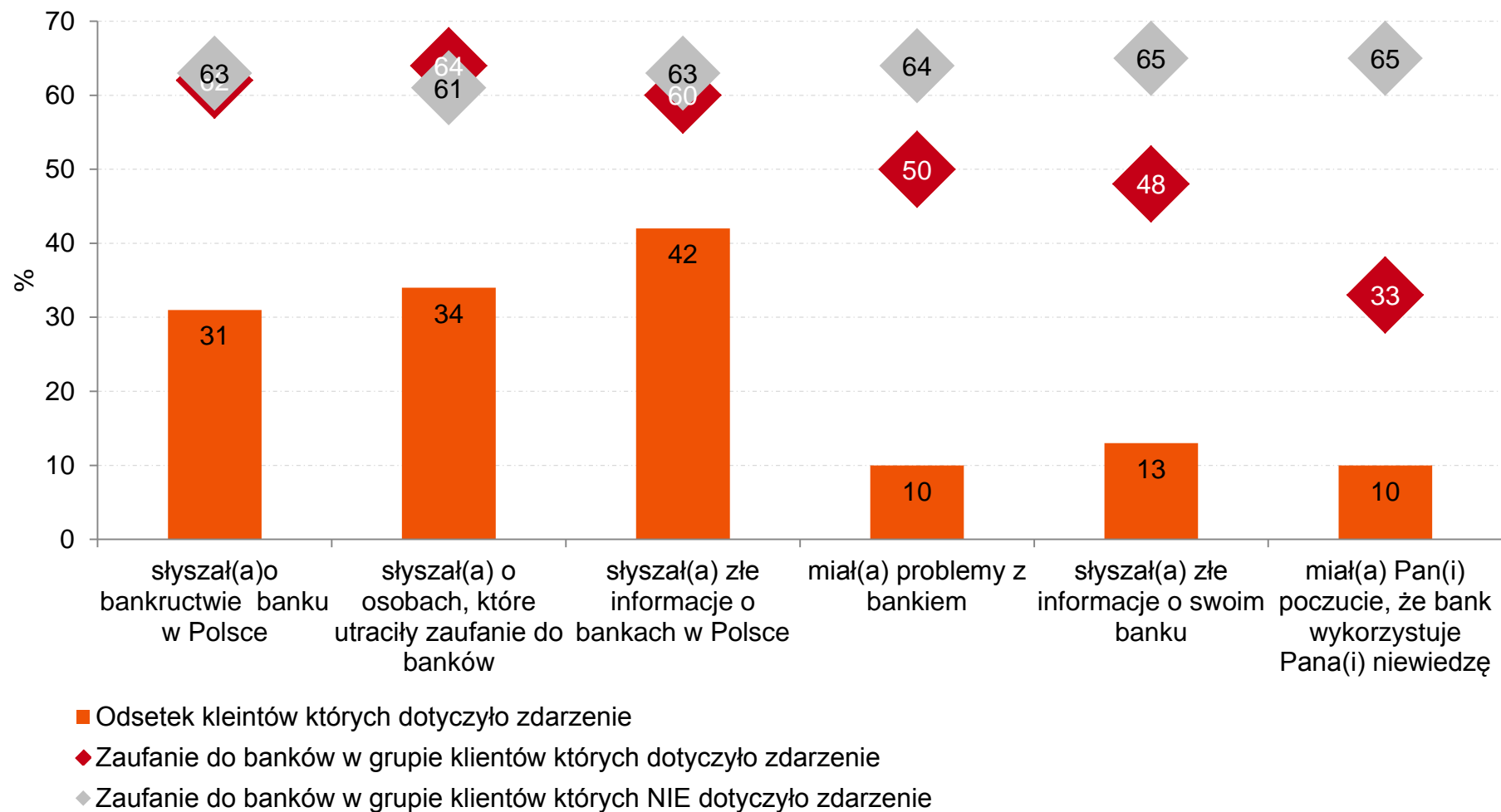
Ostatni rok – negatywne doświadczenia



Q: A czy w okresie ostatniego roku.....?

N=1004
dane w procentach

Zdarzenia krytyczne i ich wpływ na zaufanie do banków



Zdarzenia krytyczne i ich wpływ na zaufanie do banków

