

Wybrane obserwacje w zakresie oceny reputacji i zaufania do banków w Polsce w 2019 r.

Kantar Polska dla Związku Banków Polskich

Kwiecień 2019

Badanie „Reputacja sektora bankowego 2019” KANTAR dla Związku Banków Polskich

Informacje o badaniu



Cel badania

Diagnoza w zakresie społecznej oceny reputacji i wizerunku sektora bankowego w roku 2019. Rekomendacje dla banków członkowskich ZBP.



Metodyka

Badanie zostało zrealizowane techniką wywiadów osobistych w systemie CAPI.



Termin realizacji

11-22 Marca 2019 r.

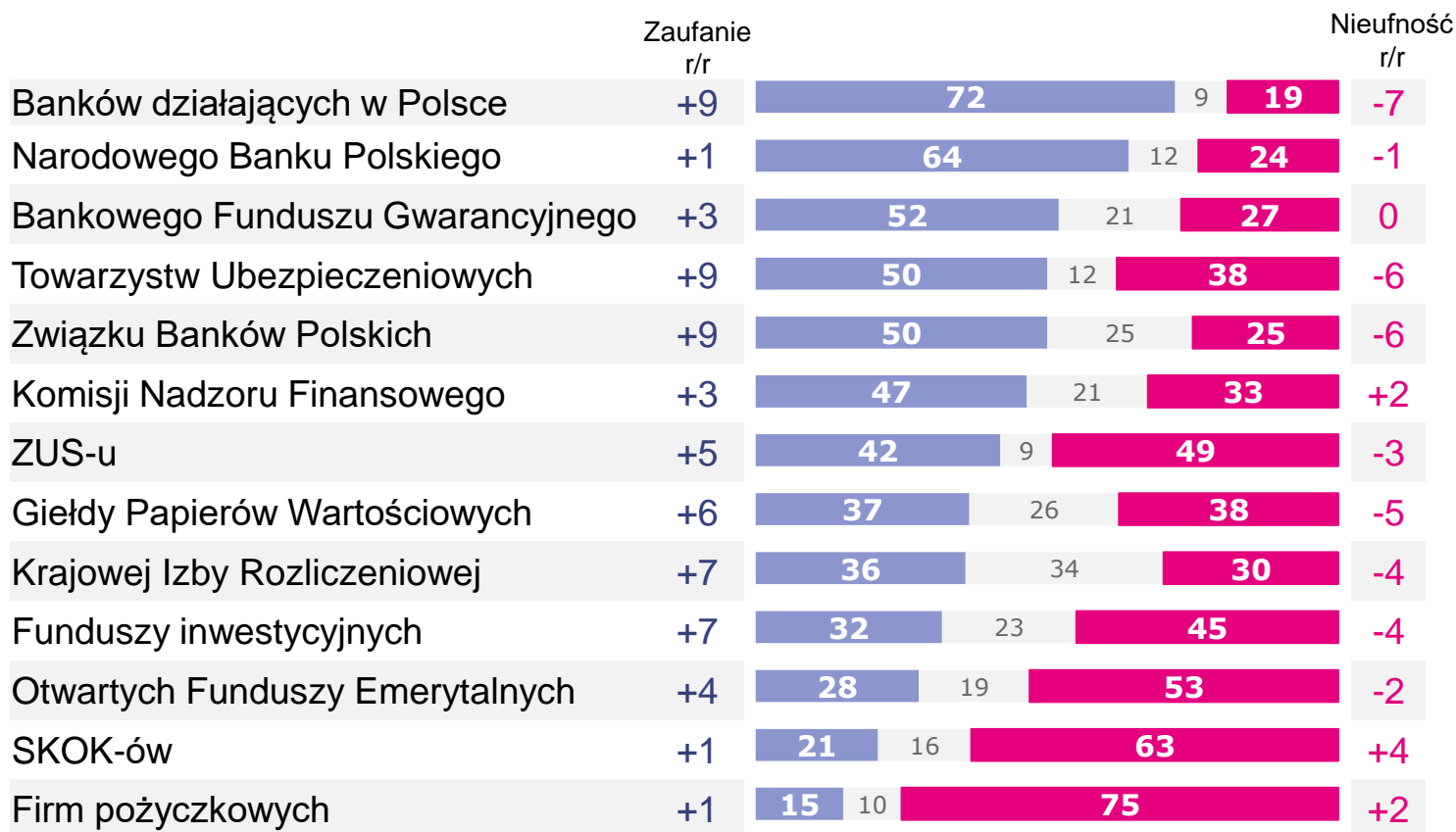


Próba

Ogólnopolska reprezentatywna próba Polaków w wieku 15+. Liczebność próby (N=1009).

Wzrosło społeczne zaufanie do banków

Reprezentacja społeczeństwa



TAK NIE wiem, NIE

Klienci banków, zaufanie do:

87% (+3 r/r) banku z którego korzysta

83% (+4 r/r) pracownika obsługi klienta w banku

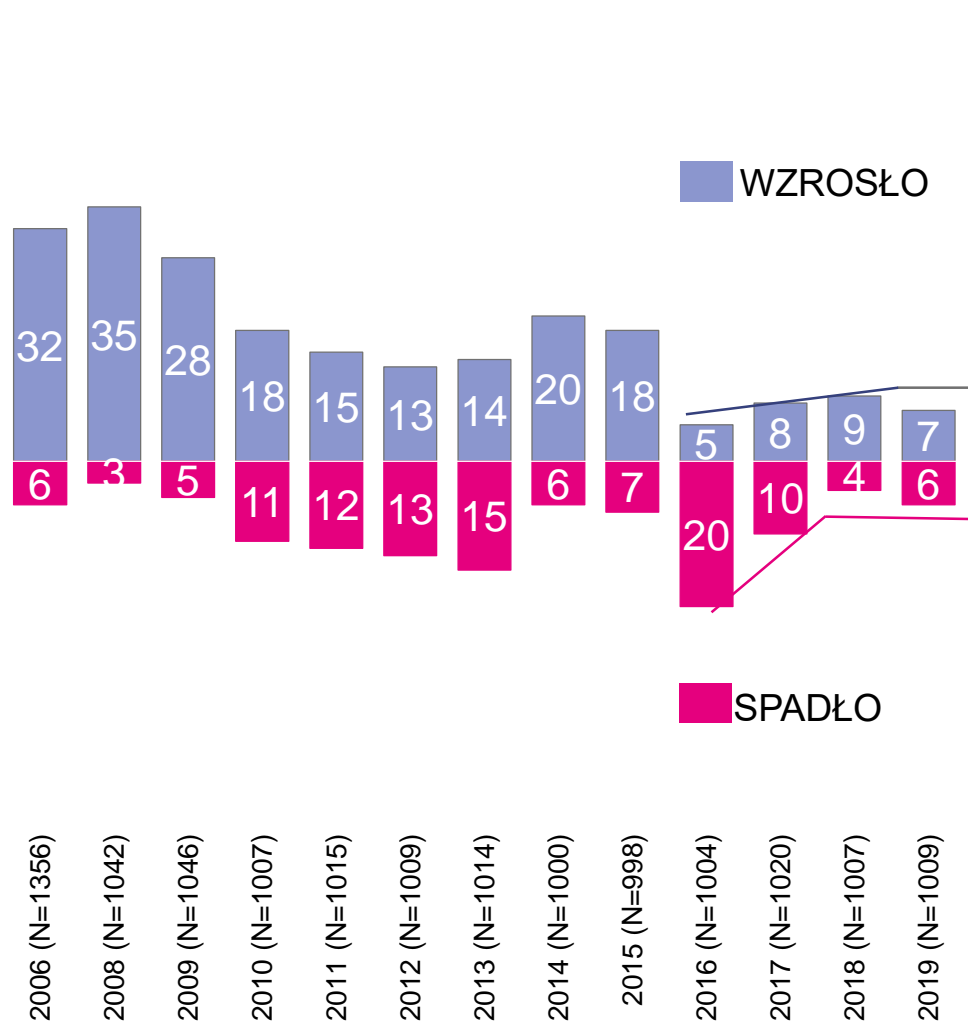
75% (+3 r/r) bezpieczeństwa ulokowanych środków

81% (+4 r/r) bezpieczeństwa płatności kartami

71% (+3 r/r) bezpieczeństwa danych o klientach banku

67% (+6 r/r) bezpieczeństwa płatności zbliżeniowych

Afery w instytucjach sieci bezpieczeństwa finansowego były głównym obciążeniem wizerunku banków w 2018 r.



Przyczyny wzrostu zaufania (spontaniczne)

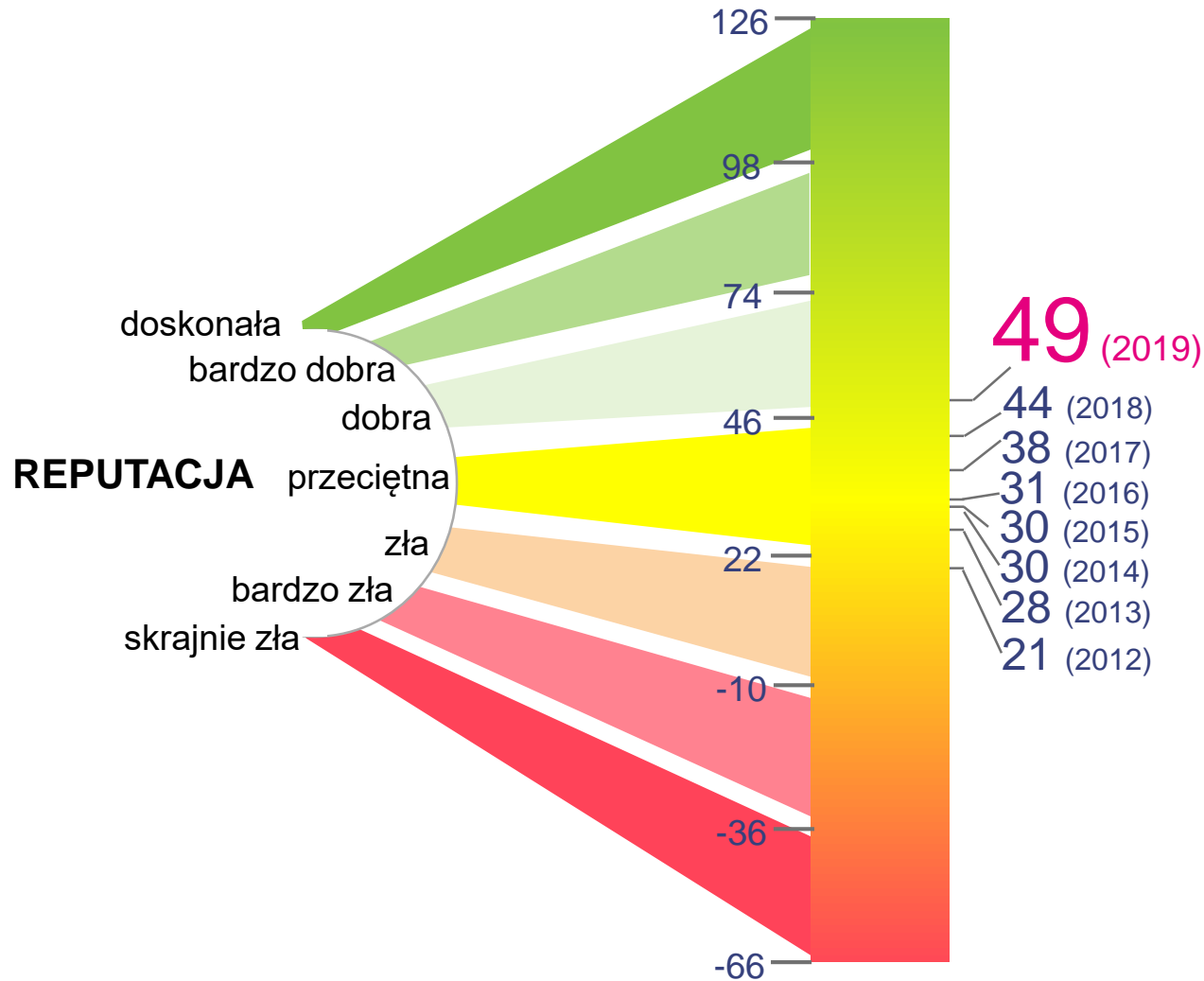


Przyczyny spadku zaufania (spontaniczne)

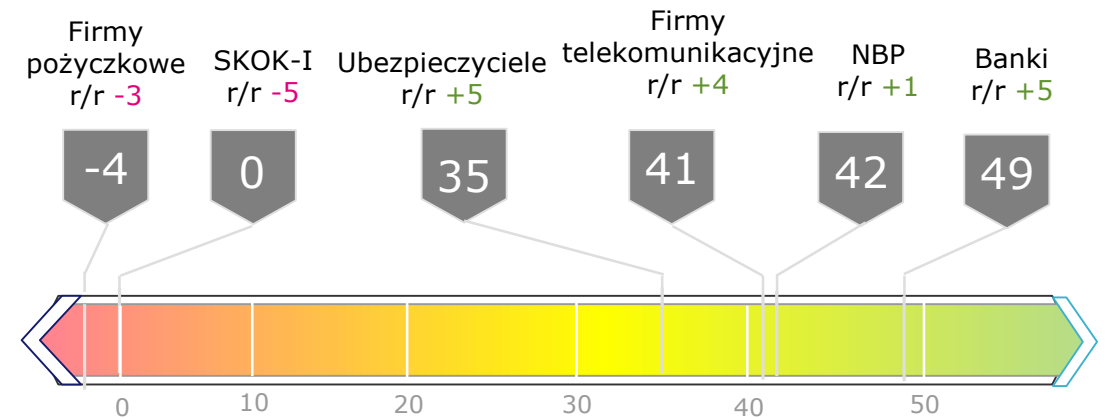


Branża bankowa po ośmiu latach od osiągnięła dobrą reputację ocenianą indeksem TRiM

TRiM Index Reputacji – BANKI + 5 pkt.

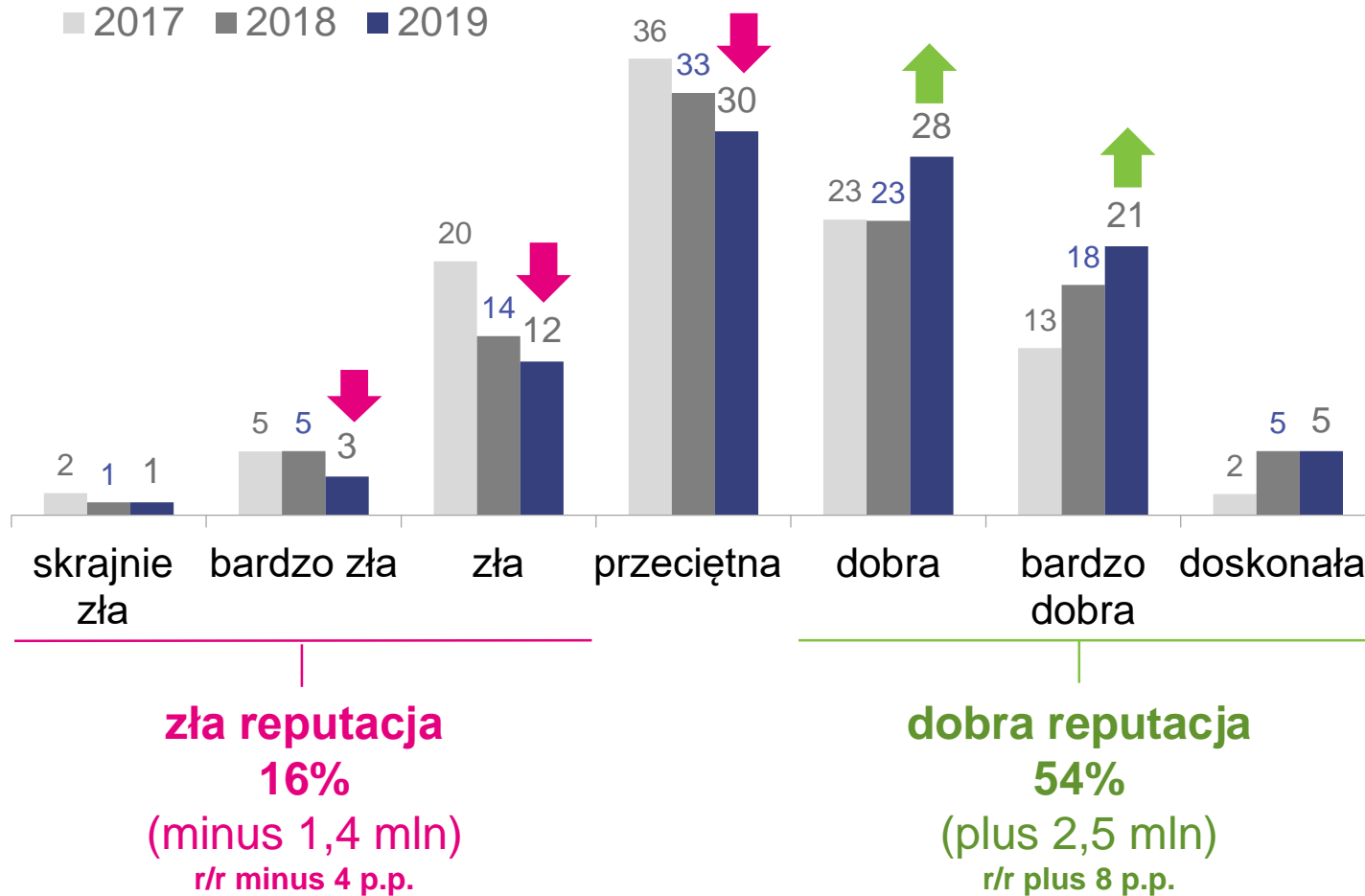


TRiM Index Reputacji 2019



Konsumenci zmieniają opinie o bankach na lepsze

Indeks TRiM reputacji banków



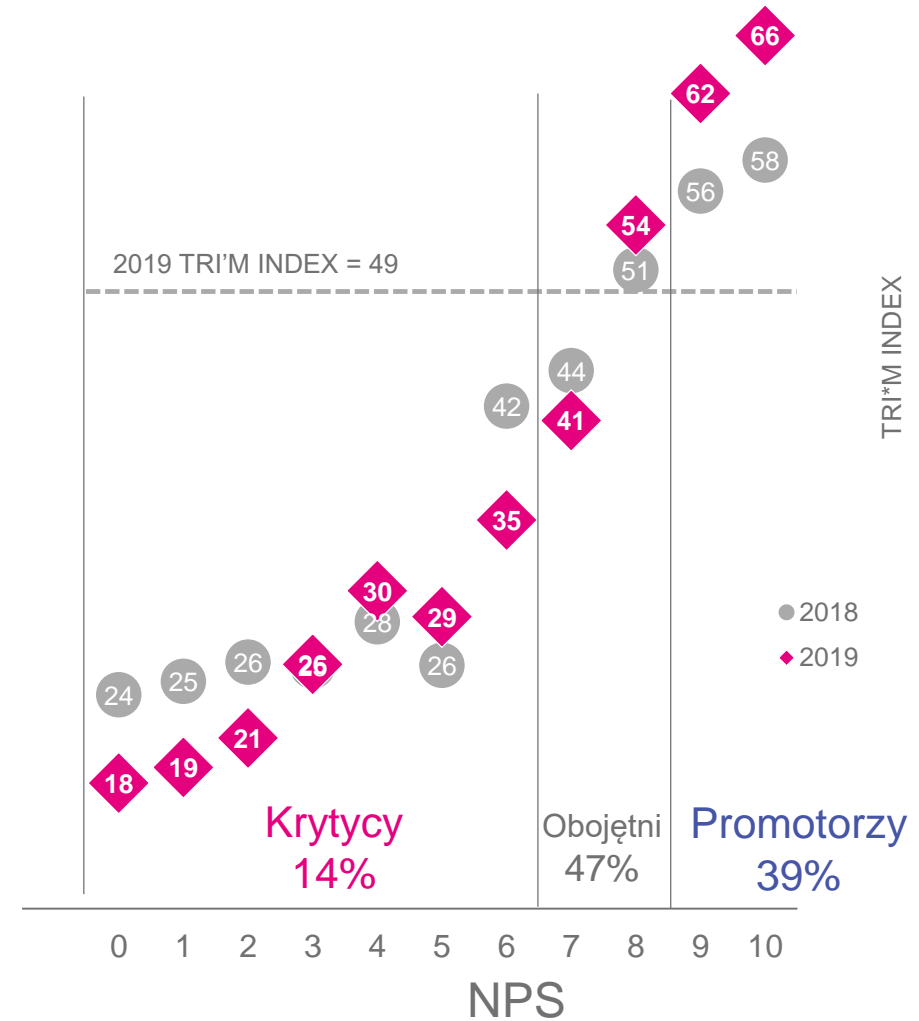
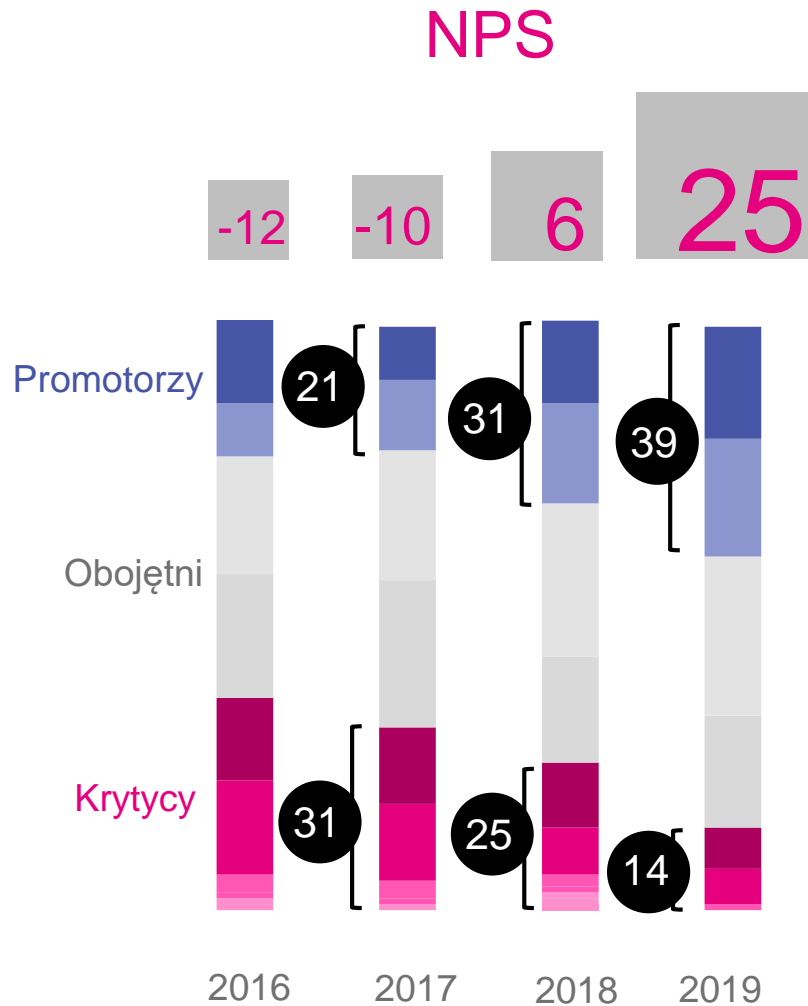
5,2 mln osób
ma złą opinię o bankach

17,6 mln osób
ma dobrą opinię o bankach

2,5 mln osób
r/r ma lepszą opinię o bankach  2018

2,5 mln osób
r/r ma lepszą opinię o bankach  2017

Zadowolenie z codziennego korzystania z banków **wzmacnia reputację**



Czynniki dobrej reputacji dominują nad czynnikami złej reputacji

Dobra reputacja

26,4 mln **81%**
Posiada osobiste pozytywne
doświadczenia z bankami

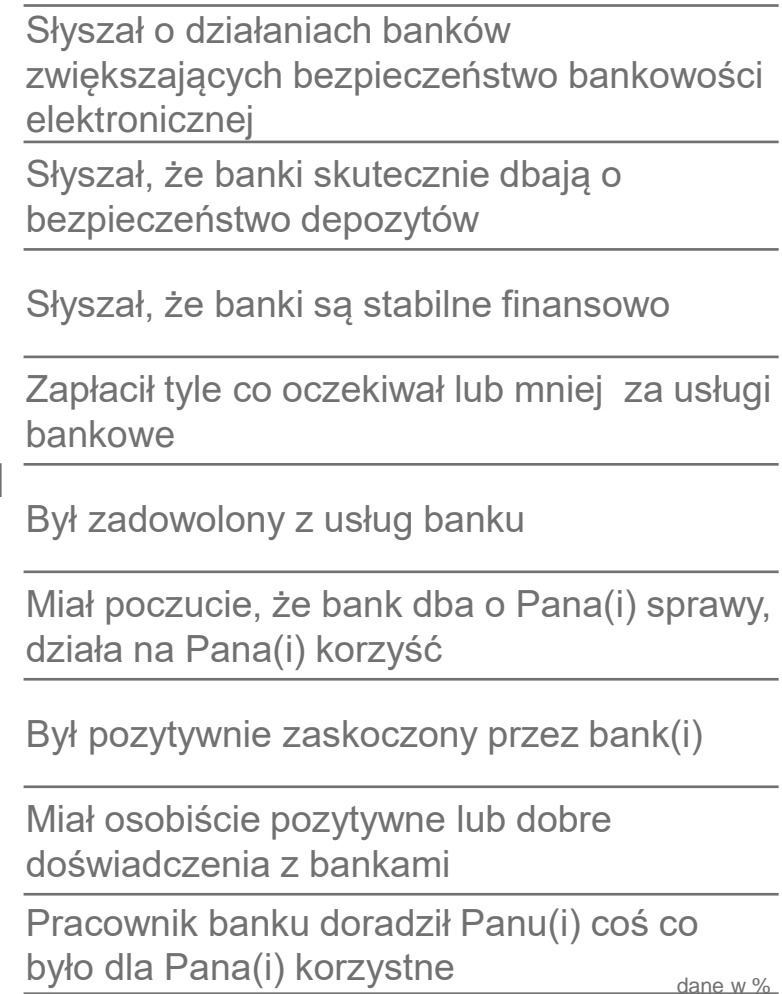
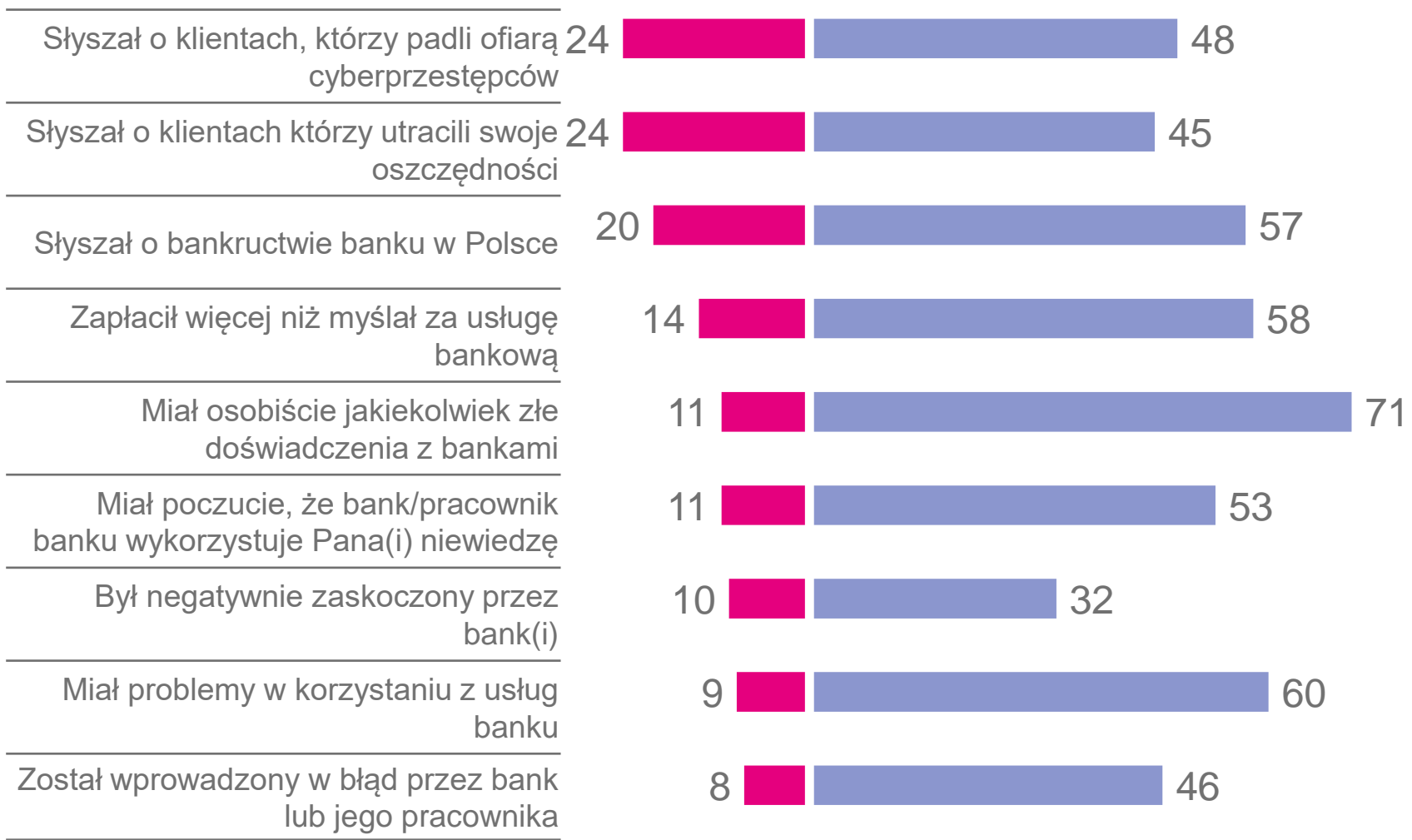
23,5 mln **72%**
Słyszało pozytywne
opinie o bankach

Zła reputacja

23% 7,5 mln
Posiada osobiste negatywne
doświadczenia z bankami

45% 14,7 mln
Słyszało negatywne opinie o
bankach

Dominują czynniki **pozytywnej** reputacji



dane w %

