

Få besöker sitt bankkontor

Februari 2025

Summering

Få besöker bankkontor

Mer än hälften (52 %) av bolånekunderna har inte besökt sitt bankkontor på mer än två år. En femtedel har inte besökt ett kontor de senaste tre åren.

Många har bankkontor i närheten

Två tredjedelar (66 %) av bolånekunderna upplever att de har ett fysiskt bankkontor i närheten.

En fjärdedel tycker bankkontor inte är viktigt

Över hälften (57 %) svarar att de tycker att det är viktigt att ha nära till ett bankkontor. En fjärdedel (24 %) tycker att det inte är viktigt.

Storstäderna sticker ut

I storstäder är det nästan var tredje bolånekund (32%) som anser att det inte är viktigt med ett fysiskt bankkontor i närheten. I Stockholm är andelen ännu högre, där hela 36% delar denna åsikt.

Stockholm sticker ut ännu mer

Stockholmarna upplever i lägst grad jämfört med rikssnittet och övriga storstadsregioner att de har bankkontor i närheten.

Betydligt mindre än hälften (44 %) av bolånekunderna i Stockholm anser också att det är viktigt att ha tillgång till ett fysiskt bankkontor, mer än var tredje (36 %) tycker det är oviktigt.

Det är väsentligt lägre jämfört med övriga storstadsregioner – Skåne och Västra Götaland – där, i likhet med rikssnittet (57 %), en bra bit över hälften tycker att det är viktigt.

Även boende i bostadsrätter utmärker sig genom en signifikant större andel som inte ser ett fysiskt bankkontor som viktigt.

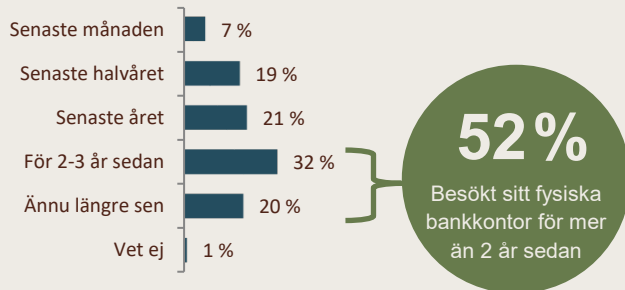
Bolånekunderna upplever att bankkontor är viktigt, bor nära, men besöker sällan

- Trots att en stor majoritet (66 %) av bolånekunderna har ett fysiskt bankkontor i närheten, och klart över hälften (57 %) anser att tillgång till ett fysiskt kontor är viktigt, är besöksfrekvensen relativt låg.
- Mer än hälften (52 %) besökte sitt bankkontor senast för mer än två år sen.
- Var tredje bolånekund i storstad anger att kontor är oviktigt.

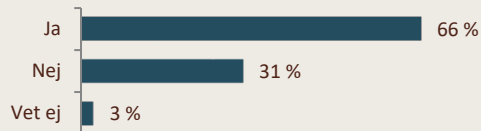


Fysiskt kontor i sin närhet

Fråga: När besökte du ett fysiskt bankkontor senast?



Fråga: Har din bank ett fysiskt bankkontor i närheten av dig?



Bas: 1032 personer

Riket

- ✓ Trots att två tredjedelar av bolånekunderna uppger att de har nära tillgång till ett bankkontor, är frekventa besök ovanliga. En tredjedel har inte besökt ett kontor på 2 – 3 år och var femte – ännu längre sedan.
- ✓ Totalt uppger 66 % av bolånekunderna att de har tillgång till ett fysiskt bankkontor i närheten.
- ✓ Stockholmarna upplever i lägre utsträckning att de har ett fysiskt bankkontor i närheten av dem (51%). Mer än 4 av 10 anger att de inte har det.
- ✓ Äldre bolånekunder (65 – 84 år) visar en betydligt högre frekvens av besök på fysiska bankkontor. Var tionde av denna grupp har besökt ett kontor under den senaste månaden och ca 6 av 10 har besökt ett fysiskt bankkontor bara det senaste året.

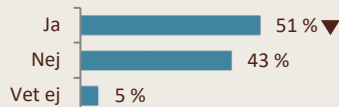
Så ser det ut i storstäderna

Fysiskt kontor i sin närhet

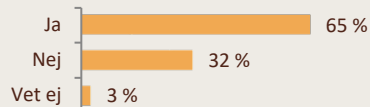
Storstäder

Fråga: Har din bank ett fysiskt bankkontor i närheten av dig?

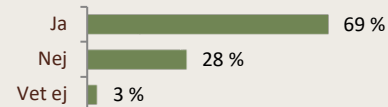
Stockholm



Skåne

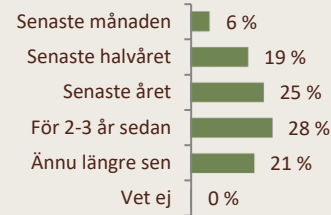
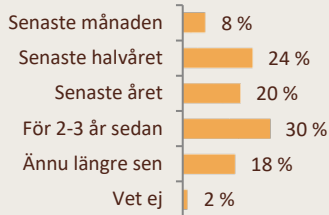


Västra Götaland



Har ett fysiskt bankkontor i närheten:

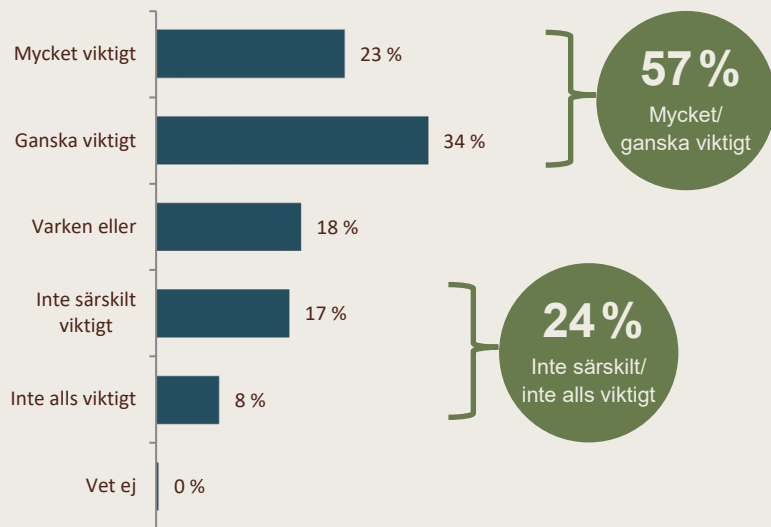
Fråga: När besökte du ett fysiskt bankkontor senast?



Pilarna indikerar signifikant högre resp. lägre jämfört med totalen.

Tillgång till fysiskt bankkontor

Fråga: Hur viktigt är det för dig att ha tillgång till ett fysiskt bankkontor?



Riket

- ✓ Totalt sett tycker 42 % av bolånekunderna att det antingen inte är viktigt, eller att de är neutrala till frågan om tillgång till ett fysiskt bankkontor.
- ✓ Samtidigt anser 57 % att det är mycket eller ganska viktigt att ha ett bankkontor i närheten, vilket visar att en majoritet fortfarande värderar personlig service, dock är detta behov inte lika starkt i alla grupper.
- ✓ I storstäder är det nästan var tredje bolånekund (32%) som anser att det inte är viktigt med ett fysiskt bankkontor i närheten. I Stockholm är andelen ännu högre, där hela 36% delar denna åsikt.
- ✓ Även boende i bostadsrätter utmärker sig genom en signifikant större andel som inte ser ett fysiskt bankkontor som viktigt.

Tillgång till fysiskt bankkontor

Fråga: Hur viktigt är det för dig att ha tillgång till ett fysiskt bankkontor?

Storstäder

Stockholm

44 % **36 %**

Viktigt

Oviktigt



Skåne

59 % **23 %**

Viktigt

Oviktigt



Västra Götaland

60 % **19 %**

Viktigt

Oviktigt



Under hälften (44 %) av bolånekunderna i Stockholm tycker att det är viktigt att ha tillgång till ett fysiskt bankkontor. Det är väsentligt lägre jämfört med övriga storstadsregioner – Skåne och Västra Götaland – där, i likhet med rikssnittet (57 %), en bra bit över hälften tycker att det är viktigt (59 % respektive 60 %).

Bas: Stockholm (n=247), Skåne (n=220), Västra Götaland (n=247)



Genomförande

Antal genomförda intervjuer: 1 032 exl. boost

Boost: Skåne: 220, Västra Götaland: 247

Fältperiod: 2 – 15 oktober 2024

Undersökningen är genomförd via webb-intervjuer i Novus slumpmässigt rekryterade Sverigepanel, vilket garanterar representativa resultat. Detta innebär att resultaten är generaliserbara till den aktuella målpopulationen.

Skåne och Västra Götaland har boostats med syfte att få in fler intervjuer i dessa geografiska områden för att få tillräckligt höga baser.



Bakgrund

Undersökningen har genomförts av Novus på uppdrag av Landshypotek Bank AB. Syftet med undersökningen är att undersöka och kartlägga bolånekunder och deras framtidstro.



Resultat

Resultaten levereras i en diagramrapport. Markerade signifikanta skillnader i rapporten är i jämförelse mot totalen. Dessa markeras med gråa pilar som indikerar signifikant högre eller lägre än totalen. *En signifikant skillnad innebär att ett värde i en undergrupp, t.ex. kön, avviker från totalvärdet i så stor utsträckning att det inte kan ses som slumpmässigt.*



Målgrupp

Allmänheten som är delaktiga i beslut om familjens bolån (bolånekunder). Alder 18-84 år



Felmarginal

Felmarginalen är ett mått på osäkerheten i en skattning av en parameter. Felmarginalens storlek beror på andelen som svarar samt antalet intervjuer som har genomförts. Nedan ses exempel på felmarginaller vid olika utfall i undersökningen:

Vid 1000 intervjuer

Vid utfall 20/80: +/- 2,5%

Vid utfall 50/50: +/- 3,1%

Vid 5000 intervjuer:

Vid utfall 20/80: +/- 1,1%

Vid utfall 50/50: +/- 1,4%

Kontakt för mer information

Jonas Feinberg

Presskontakt
Landshypotek Bank
070-349 24 10

Ieva Englund

Client Development Advisor
ieva.englund@novus.se



Om Landshypotek Bank

Landshypotek grundades 1836 och är idag till utlåningen en av de tio största bankerna i Sverige. Banken växer snabbt på marknaden för bolån samt sparande, och fortsätter vara ledande bank i finansieringen av jord- och skogsbruksfastigheter.

Landshypotek Bank ägs av jord- och skogsbrukare organiserade i en ekonomisk förening och verkar med lån och sparande över hela landet.



Publiceringsregler



Novus varumärke är en garant för att en undersökning har gått rätt till och att slutsatserna kring densamma är korrekta utifrån målet med undersökningen.

Enligt internationella branschregler (ESOMAR) är Novus som undersökningsföretag ansvariga för att våra undersökningar tolkas rätt vid första publicering.

ESOMAR²⁴ **Corporate**

För att säkerställa att våra undersökningar presenteras på ett korrekt sätt ber vi alltid att få se den text som skrivs med syfte att publiceras där Novus undersökningar omnämns.

Novus förbehåller sig rätten att korrigera felaktiga siffror och tolkningar som har publicerats.

