

Zaufanie do instytucji finansowych

Dr hab. Dominika Maison, prof. UW
Wydział Psychologii UW

Prezentacja wyników badania
przeprowadzonego w ramach projektu



nienieodpowiedzialni.pl

na zlecenie ANG Spółdzielni Doradców
Kredytowych

Warszawa, 13.10.2016

& PARTNERS
Maison

Metoda badania

02



METODA

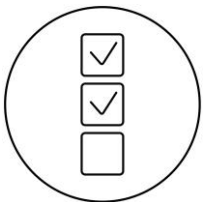
Badanie CAWI (*Computer Assisted Web Interview*) na panelu internetowym



PRÓBA

N=1007

Próba kwotowa, ogólnopolska, reprezentatywna ze względu na płeć, wiek (wiek 18-55 lat) i wykształcenie



TERMIN REALIZACJI

26.09 – 05.10.2016

Polegać jak na UOKiK, nie ufać jak firmie pożyczkowej

03

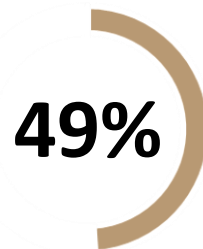
WYSOKIE ZAUFANIE

PRZECIĘTNE ZAUFANIE

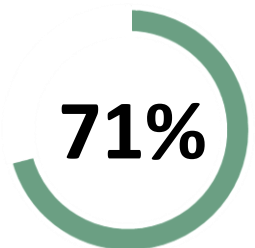
NISKIE ZAUFANIE



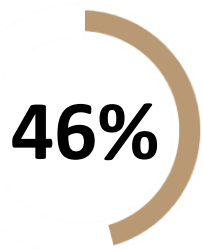
strażacy



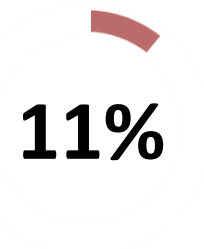
banki

doradcy
finansowi

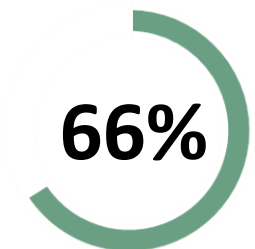
lekarze



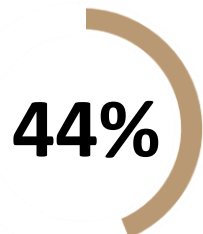
służby miejskie



politycy



UOKiK



KNF

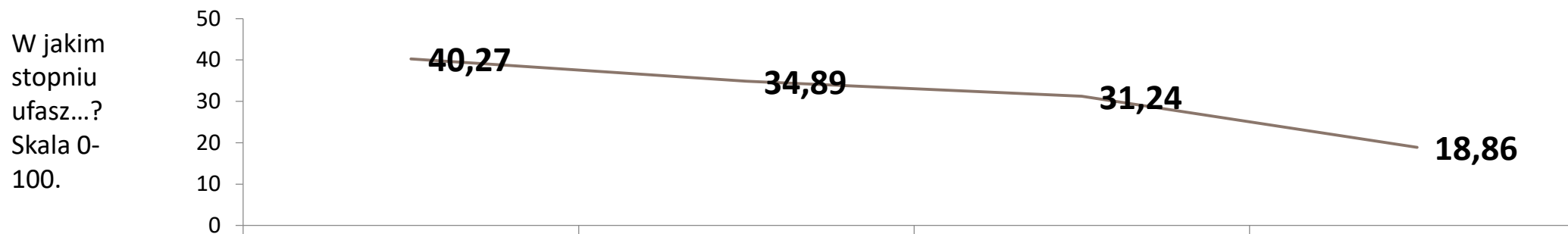
firmy
pożyczkowe

N=1007

Powiedz, w jakim stopniu ufasz poniższym instytucjom/ grupom zawodowym?
Top2box: suma zdecydowanie ufam + raczej ufam

Nie takie banki straszne, jak myślimy...

04



Banki

Firmy/towarzystwa
ubezpieczenioweDoradcy/pośrednicy
finansowi

Firmy pożyczkowe



Próbują naciągać swoich
klientów na niepotrzebne
produkty finansowe

78%



80%



83%



87%

W jakim stopniu
zgadzasz się z
poniższymi
stwierdzeniami
na temat...
Top2box

Zwracają uwagę na
swoją rolę społeczną

50%

45%

43%

37%

N=1007

Dbają o dobro swoich
klientów

44%

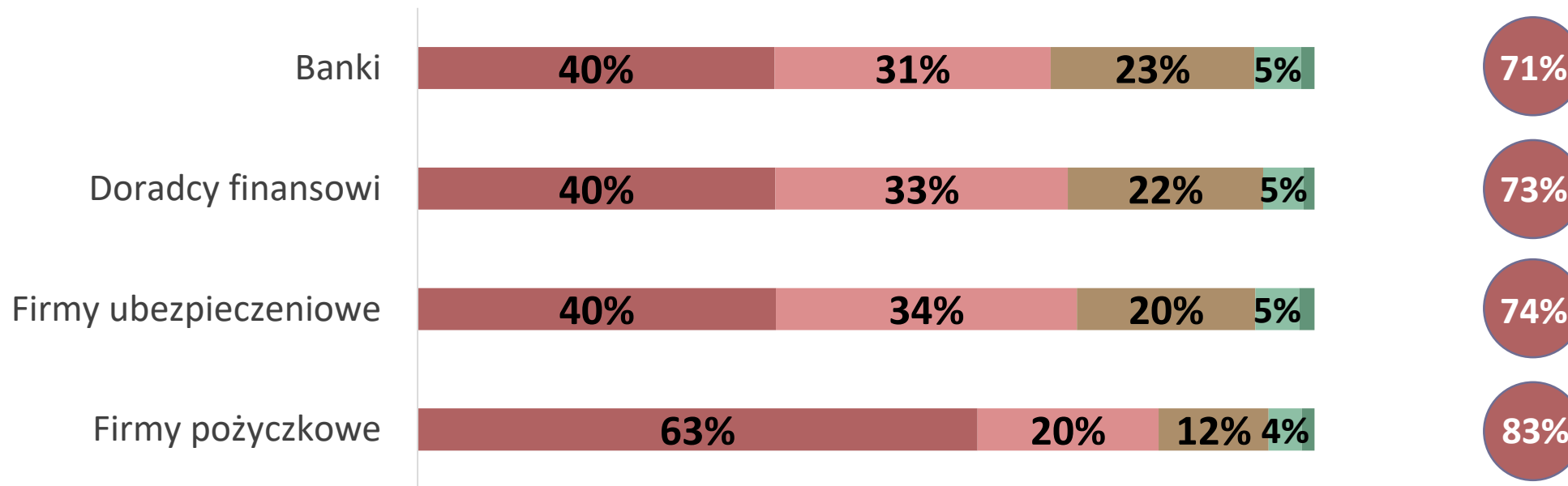
35%

31%

20%

Najważniejsze własne korzyści

05



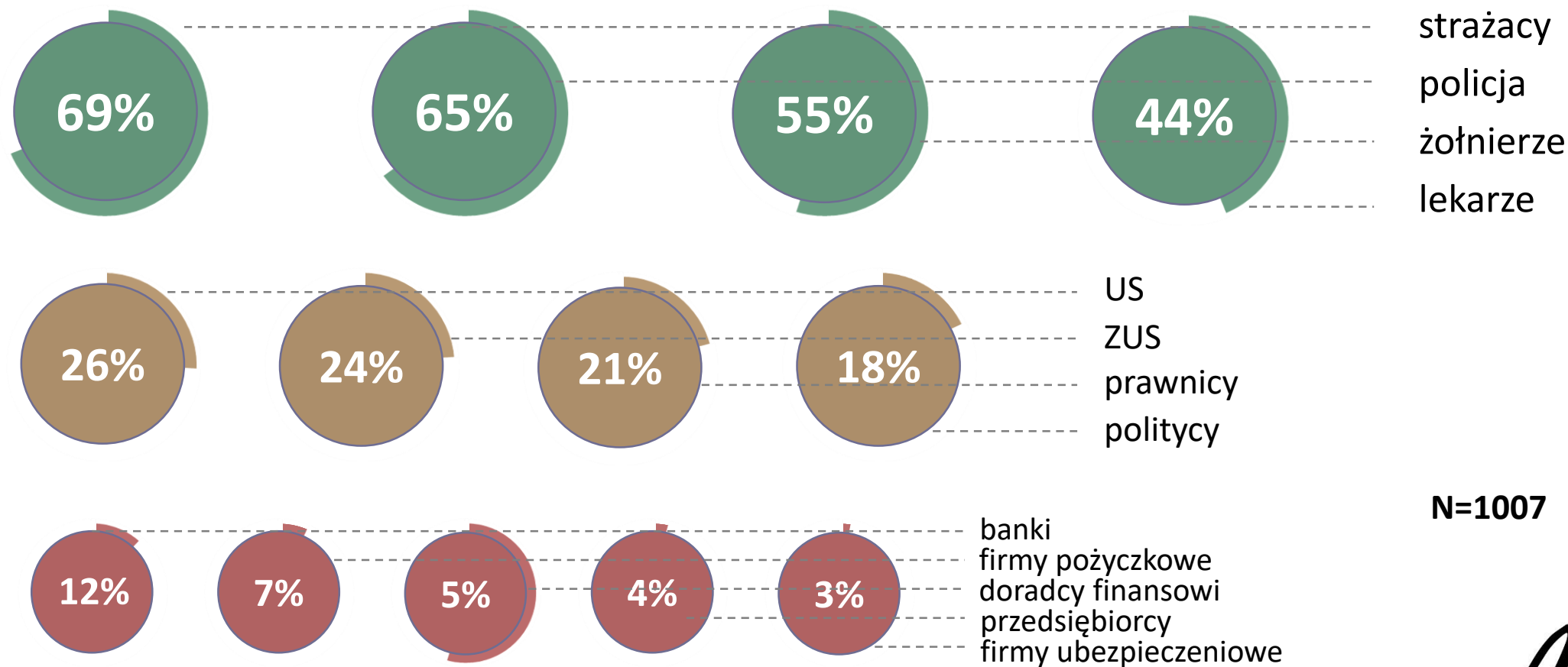
- Zdecydowanie bardziej stawiają na własne korzyści
- Raczej bardziej stawiają na własne korzyści
- Zachowują równowagę pomiędzy interesem własnym i społecznym
- Raczej bardziej stawiają na korzyści społeczeństwa/obywateli
- Zdecydowanie bardziej stawiają na korzyści społeczeństwa/obywateli

N=1007

Zaufanie publiczne? ... nie w finansach ...

06

Instytucja zaufania publicznego to instytucja działająca w obszarze/ wykonująca zadania o szczególnym charakterze z punktu widzenia zadań publicznych i z troski o realizację interesu publicznego. Które z poniższych instytucji/ grup zawodowych to Twoim zdaniem „instytucje zaufania publicznego”?

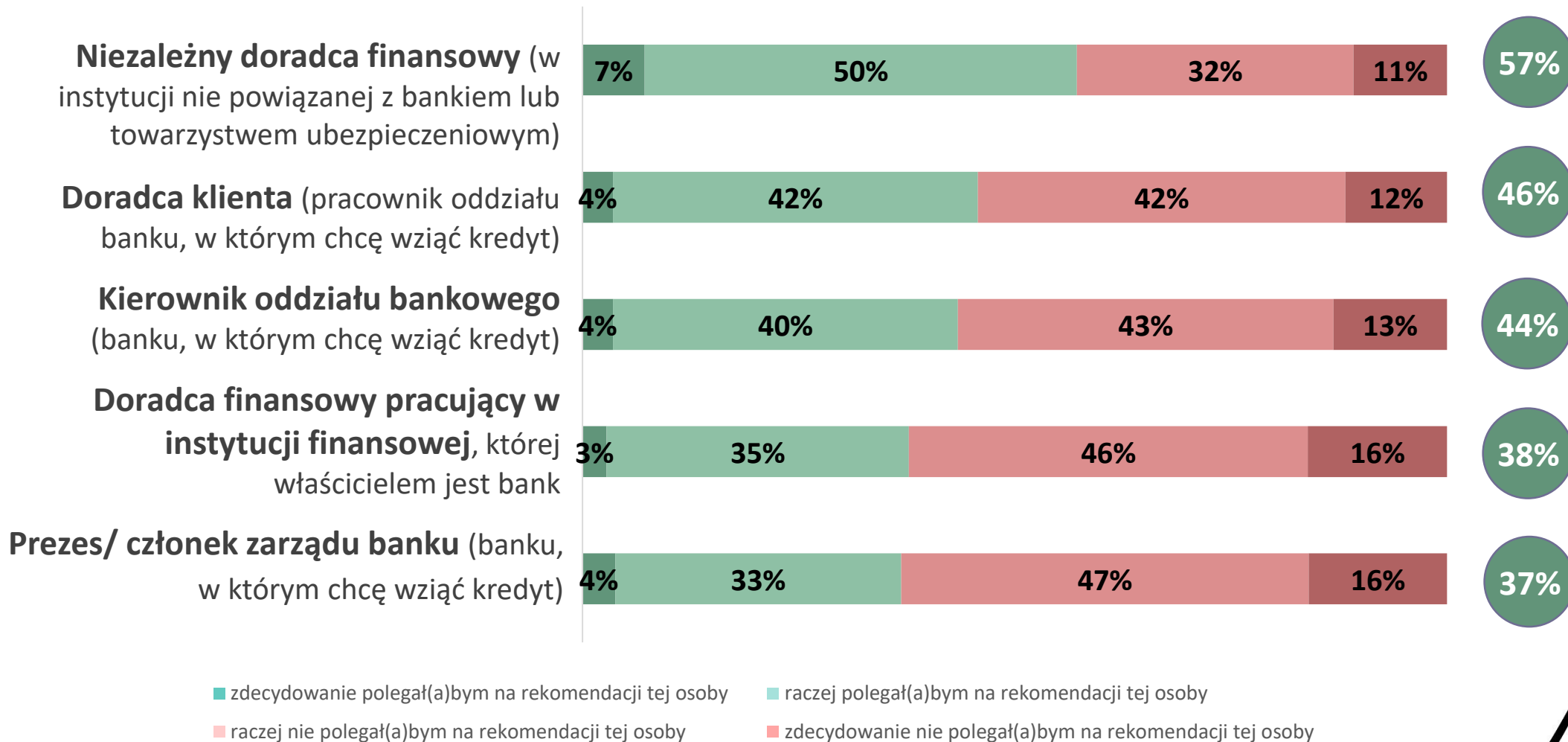


N=1007

Komu można zaufać w bankach?

07

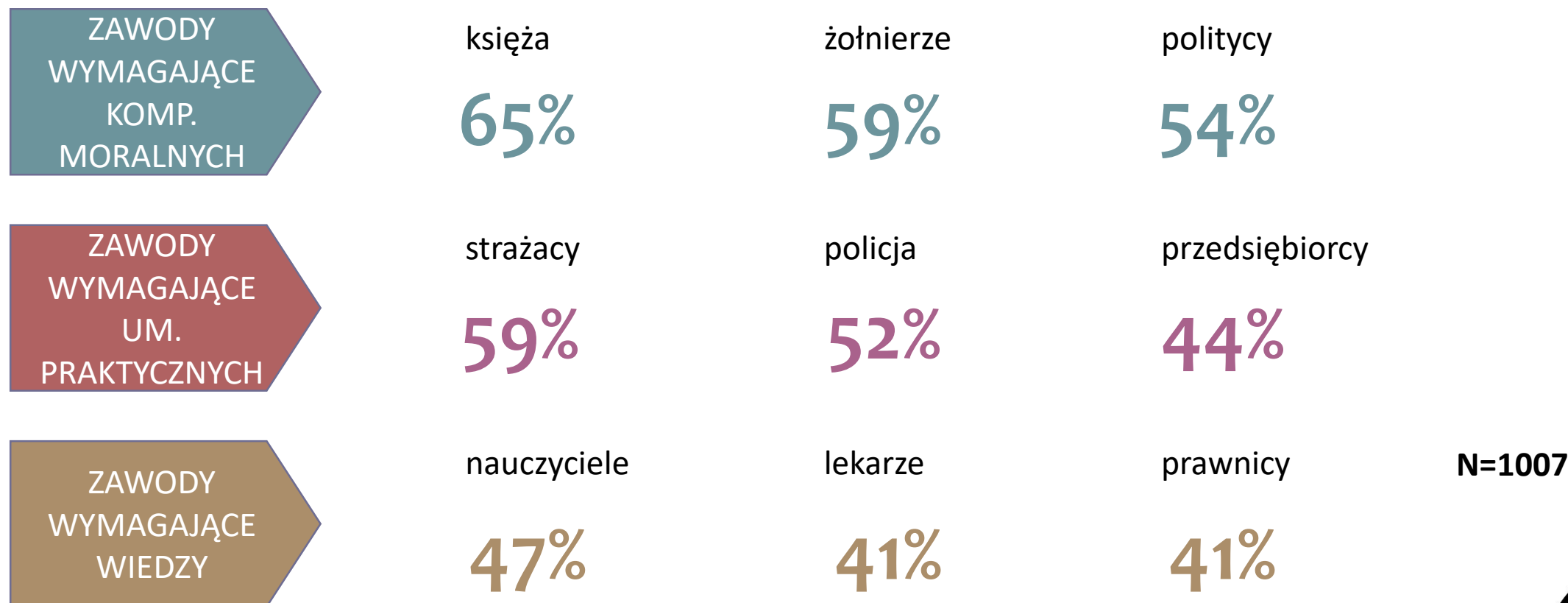
Wyobraź sobie, że rozważasz zaciągnięcie kredytu i możesz zasięgnąć porady różnych osób. W jakim stopniu polegał(a)byś na rekomendacji każdej z nich?



Oczekiwane kompetencje

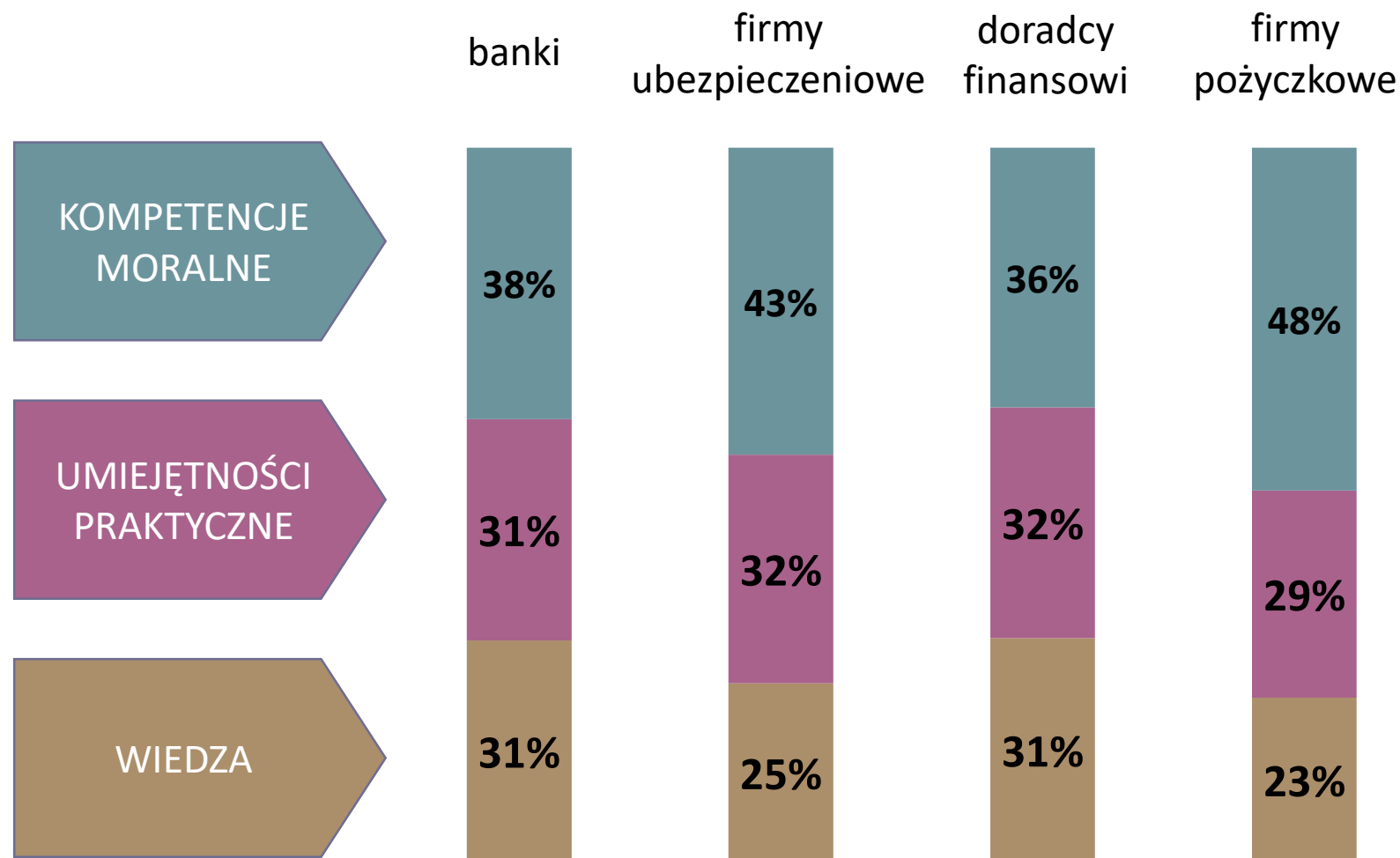
08

Wzorem jakich kompetencji powinni być przedstawiciele tych grup według ciebie? Przy każdej grupie wskaż te kompetencje, które twoim zdaniem powinny znajdować się w jej przypadku na najwyższym poziomie.



A zawody finansowe?

09



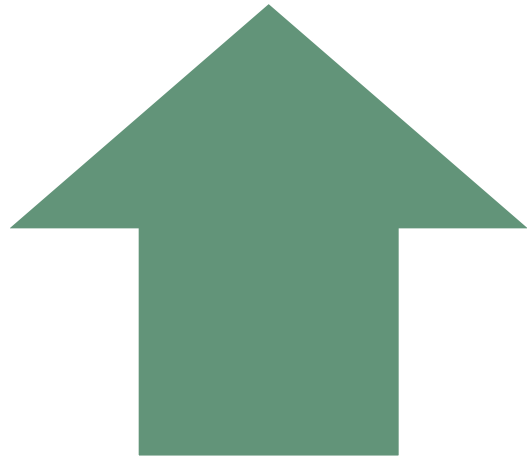
- **Kompetencje moralne** (uczciwość, etyka, dbanie o wspólne dobro) są oczekiwane od zawodów finansowych w większym stopniu niż jakiegokolwiek inne
- W szczególnym stopniu oczekuje się ich od **firm pożyczkowych i ubezpieczeniowych**

N=1007

Co może zwiększyć zaufanie?

10

Określ, na ile poniższe działania instytucji finansowych (banków, firm/towarzystw ubezpieczeniowych, doradców/pośredników finansowych) wpłynęłyby na Twoje zaufanie do nich.



ETYKA W POSTĘPOWANIU Z KLIENTAMI

Większe nastawienie na realizację potrzeb klienta, a nie tylko na sprzedaż produktu

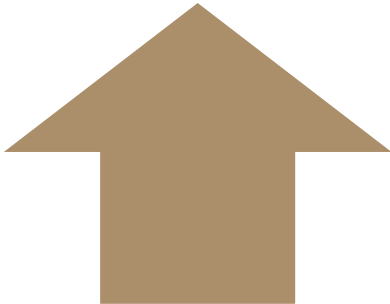
69%

Wiedza, że instytucja finansowa nie sprzedaje mi czegoś, czego nie potrzebuję, nie rozumiem lub na co mnie nie stać

69%

Posiadanie wysokich standardów etycznych i dokładanie starań, by ich przestrzegać w codziennych decyzjach

66%



ZAANGAŻOWANIE NIEZWIĄZANE BEZPOŚREDNIO Z DOBREM KLIENTÓW

Wiedza, że instytucja finansowa prowadzi działalność charytatywną

45%

Polski kapitał instytucji (polskość instytucji)

44%

N=1007

Podsumowanie

1

Instytucje finansowe

- brak zaufania społeczeństwa
- nie są postrzegane jako instytucje zaufania publicznego

2

Większe zaufanie do banków i firm ubezpieczeniowych, niż firmom pożyczkowym i doradcom ds. finansów.

3

Co zrobić żeby zaufali – etyczne postępowanie, szczególnie w stosunku do klientów.



nienieodpowiedzialni.pl

Maison & PARTNERS