

# Iðnaðar- og viðskiptaráðuneytið

- Bankamál -

Viðhorfsrannsókn

Janúar 2004

## TRÚNAÐARMÁL



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 IMG Gallup.

Allur réttur áskilinn: © IMG Gallup

IMG Gallup er aðili  
að Gallup International



<b>FRAMKVÆMD</b> .....	4
<b>HELSTU NIÐURSTÖÐUR</b> .....	6
<b>ÍTARLEGAR NIÐURSTÖÐUR</b>	
Sp. 1 Almennt séð hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með þjónustu banka og sparisjóða? .....	9
Sp. 2 Hvað er það í þjónustu banka og sparisjóða sem þú ert helst ánægð(ur) með? .....	10
Sp. 3 Hvað er það í þjónustu banka og sparisjóða sem þú ert helst óánægð(ur) með? .....	11
Sp. 4 Er eitthvað í þjónustu banka og sparisjóða sem þú ert óánægð(ur) með? .....	12
Sp. 5 Er eitthvað í þjónustu banka og sparisjóða sem þú ert ánægð(ur) með? .....	13
Sp. 6 Ert þú með yfirdráttarheimild? .....	14
Sp. 7 Ertu að nýta heimildina í dag? .....	15
Sp. 8 Ertu með eina eða fleiri yfirdráttarheimildir? .....	16
Sp. 9 Hvaða trygging er fyrir yfirdráttarheimildinni/-unum? .....	17
Sp. 10 Næst langar mig að spyrja þig um skuldabréfalán. Með skuldabréfaláni er ekki átt við lán Íbúðarlánasjóðs eða lán lífeyrissjóða. Hefur þú tekið skuldabréfalán í bönkum eða sparisjóðum frá og með 1. janúar 2001? .....	18
Sp. 11 Hefurðu tekið eitt eða fleiri? .....	19
Sp. 12 Hvaða trygging er fyrir láninu/-unum? .....	20
Sp. 13 Myndir þú segja að bankinn eða sparisjóðurinn hafi almennt staðið sig vel eða illa varðandi upplýsingar um lánveitinguna t.d. er varðar upplýsingar um skilmála lánsins, lántökukostnað, vexti, ábyrgðarmenn, mat á greiðslugetu o.s.frv.? .....	21
Sp. 14 Hvað finnst þér að hafi betur mátt fara? .....	22
Sp. 15 Fylgist þú vel eða illa með þróun vaxta á lánum sem þú ert með? .....	23
Sp. 16 Hefur þú keypt eða selt verðbréf í gegnum fjármálafyrirtæki frá og með 1. janúar 2001? .....	24
Sp. 17 Telur þú að fjármálafyrirtækið hafi staðið sig vel eða illa við viðskiptin t.d. er varðar ráðgjöf, afgreiðslu, þóknun o.s.frv.? .....	25
Sp. 18 Hvað finnst þér að hafi betur mátt fara? .....	26
Sp. 19 Hvert myndir þú leita ef þú ættir í ágreiningi við fjármálafyrirtæki og ekki tækist að leysa hann innan fjármálafyrirtækisins? .....	27
Sp. 20 Vissir þú að starfrækt er Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki? .....	28
Sp. 21 Hefur þú átt í ágreiningi við fjármálafyrirtæki vegna viðskipta þinna frá og með 1. janúar 2001? .....	29
Sp. 22 Ert þú núna í ábyrgð fyrir skuldum annars aðila? .....	30
Sp. 23 Ert þú núna í ábyrgð fyrir fjárskuldbindingum þriðja aðila? .....	31
Sp. 24 Hver eða hverjar eru tegundir þeirra fjárskuldbindinga sem ábyrgðin stendur fyrir? Eru það bankalán? .....	32
Sp. 25 Eru það námslán? .....	33
Sp. 26 Eru það tryggingar fyrir greiðslukorti? .....	34
Sp. 27 Eru það bílalán? .....	35
Sp. 28 Eru það lífeyrissjóðslán? .....	36
Sp. 29 Eru einhverjar aðrar tegundir sem fjárskuldbindingin stendur fyrir? .....	37
Sp. 30 Hefur þú greitt skuld vegna ábyrgðar fyrir annan aðila á síðustu fimm árum? .....	38
Sp. 31 Værir þú tilbúin(n) til að veita upplýsingar um öll fjármál þín svo að bankar eða sparisjóðir gætu metið greiðslugetu þína t.d. úr skattskýrslu þinni eða upplýsingar um viðskipti í öðrum bönkum? .....	39

Efnisyfirlit

Bls.

Sp. 32 Ertu hlynnt(ur) eða andvíg(ur) því að ganga í ábyrgð fyrir þína nánustu til að þeir geti takið lán í eigin nafni? .....	40
Sp. 33 Ertu hlynnt(ur) eða andvíg(ur) því að banna bönkum og sparisjóðum að taka sjálfskuldarábyrgðir? .....	41
<b>ANNAÐ - OPIN SVÖR</b> .....	42
<b>HVERNIG Á AÐ TÚLKA NIÐURSTÖÐURNAR?</b> .....	50

## Lýsing á rannsókn

Unnið fyrir	Iðnaðar- og viðskiptaráðuneytið
Markmið	Að kanna viðhorf til bankaábyrgða og þróun á því
Framkvæmdatími	6. - 18. janúar 2004
Aðferð	Símaviðtal
Úrtak	Úrtak 1276 Íslendinga á aldrinum 18-75 ára af öllu landinu, úr þjóðskrá
Verknúmer	12305

## Stærð úrtaks og svörun

Upphaflegt úrtak	1276
Búsettir í útlöndum	52
Veikir	22
Látnir	0
Endanlegt úrtak	1202
Neita að svara	311
Næst ekki í	131
Fjöldi svarenda	760
Svarhlutfall	63,2%

## Greiningarbreytur

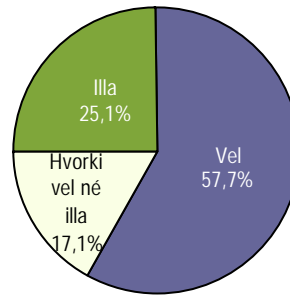
Kyn	Karlar og konur
Aldur	Fimm aldursflokkar
Búseta	Höfuðborgarsvæðið og landsbyggðin
Fjölskyldutekjur	Heildartekjur allra á heimilinu á mánuði fyrir skatta, fjórir flokkar
Menntun	Fjórir flokkar

Reykjavík, 28. janúar 2004

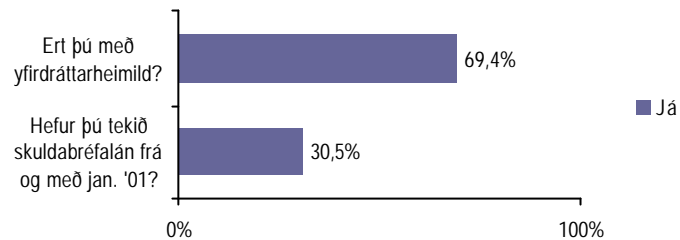
Bestu þakkir fyrir gott samstarf,

Þóra Ásgeirsdóttir  
Sóley Valdimarsdóttir  
Matthías Þorvaldsson

Almennt séð hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með þjónustu banka og sparisjóða?

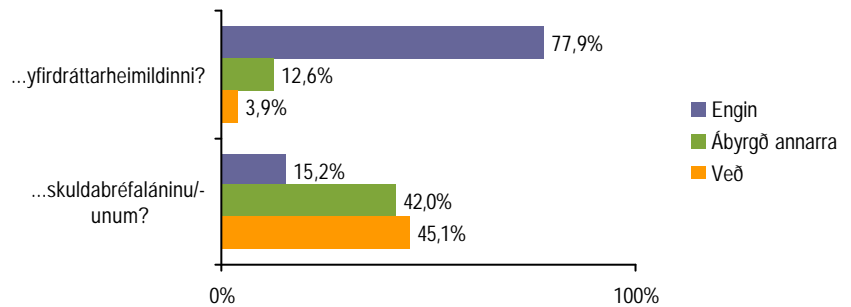


Yfirdráttarheimild og skuldabréfalán

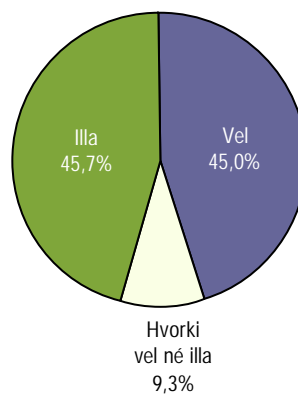


Hvaða trygging er fyrir...

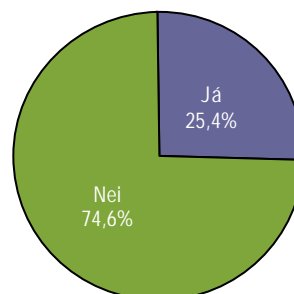
Þeir sem eru með yfirdráttarheimild/hafa tekið lán:



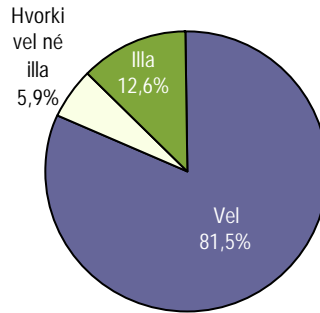
Fylgist þú vel eða illa með þróun vaxta á lánum sem þú ert með?



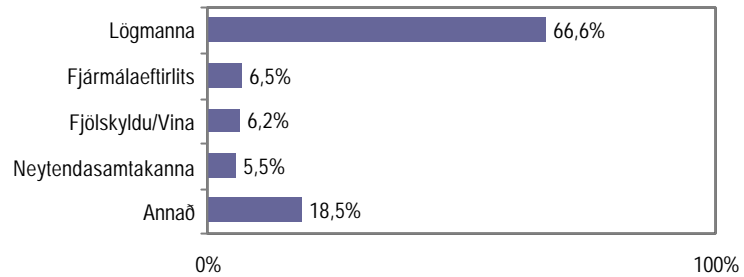
Hefur þú keypt eða selt verðbréf í gegnum fjármálafyrirtæki frá og með 1. janúar 2001?



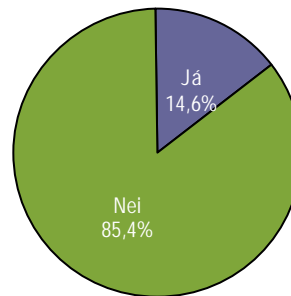
Telur þú að fjármálafyrirtækið hafi staðið sig vel eða illa við viðskiptin?



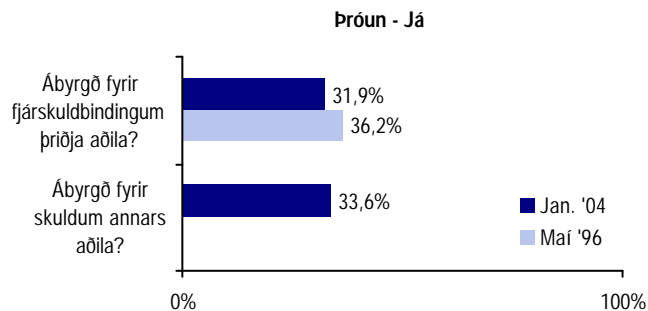
Hvert myndir þú leita vegna ágreinings við fjármálafyrirtæki?



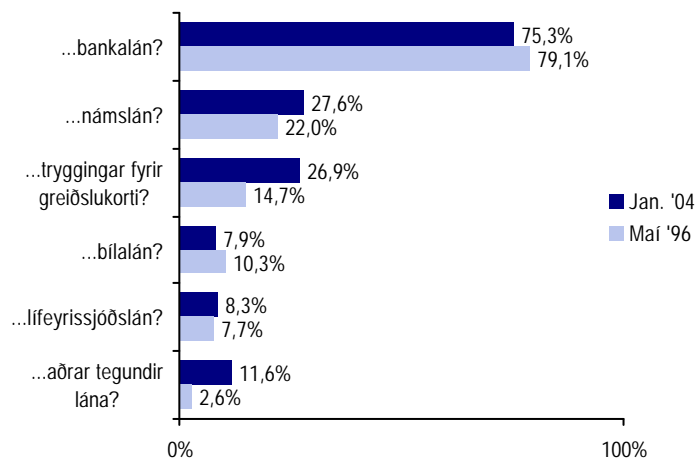
Vissir þú að starfrækt er Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki?



Ert þú núna í ábyrgð fyrir fjárskuldbindingum annars/þriðja aðila?



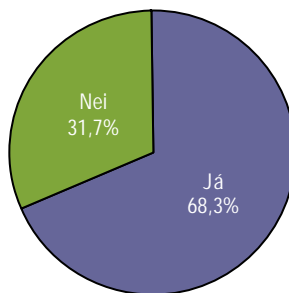
Stendur ábyrgðin fyrir...



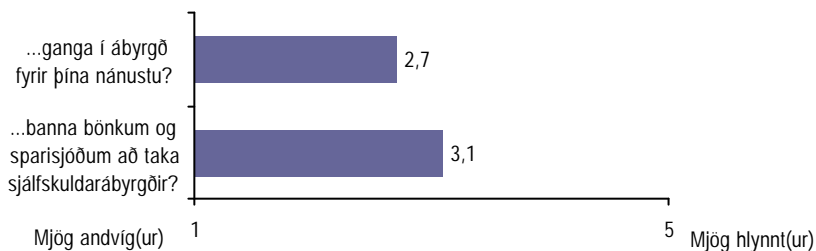
**Hefur þú greitt skuld vegna ábyrgðar fyrir annan aðila á síðustu fimm árum?**



**Værir þú tilbúin(n) til að veita upplýsingar um öll fjármál þín svo að bankar eða sparisjóðir gætu metið greiðslugetu þína?**

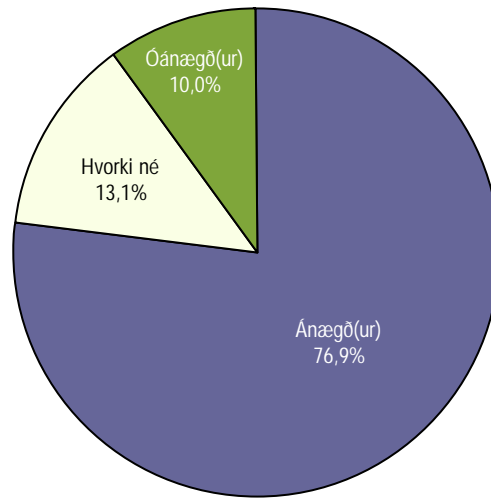


**Ertu hlynnt(ur) eða andvíg(ur) því að...**



**Almennt séð hversu ánægð(ur)  
eða óánægð(ur) ertu með  
þjónustu banka og sparisjóða?**

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vik- mörk +/-
Mjög ánægð(ur) (5)	208	28,1	3,2
Frekar ánægð(ur) (4)	361	48,8	3,6
Hvorki né (3)	97	13,1	2,4
Frekar óánægð(ur) (2)	55	7,4	1,9
Mjög óánægð(ur) (1)	19	2,6	1,1
Ánægð(ur)		76,9	3,0
Hvorki né		13,1	2,4
Óánægð(ur)		10,0	2,2
Fjöldi svara	740	100,0	
Tóku afstöðu	740	97,4	
Tóku ekki afstöðu	20	2,6	
Fjöldi svarenda	760	100,0	
Meðaltal		3,9	
Staðalfrávik		1,0	



**Greiningar**

	Fjöldi svara	Mjög ánægð- (ur)	Frekar ánægð- (ur)	Hvorki né	Frekar óánægð- (ur)	Mjög óánægð- (ur)	Meðaltal
<b>Kyn</b>							
Karlar	345	24,3%	52,5%	12,2%	8,1%	2,9%	3,9
Konur	395	31,4%	45,6%	13,9%	6,8%	2,3%	4,0
<b>Aldur</b>							
18-24 ára	137	27,7%	51,8%	11,7%	3,6%	5,1%	3,9
25-34 ára	154	22,1%	46,8%	20,8%	10,4%		3,8
35-44 ára	159	23,9%	54,1%	10,7%	9,4%	1,9%	3,9
45-54 ára	141	32,6%	44,0%	14,2%	6,4%	2,8%	4,0
55-75 ára	149	34,9%	47,0%	8,1%	6,7%	3,4%	4,0
<b>Búseta *</b>							
Höfuðborgarsvæðið	428	26,6%	46,3%	15,7%	9,1%	2,3%	3,9
Landsbyggðin	312	30,1%	52,2%	9,6%	5,1%	2,9%	4,0
<b>Fjölskyldutekjur *</b>							
Lægri en 250 þúsund	161	37,9%	49,1%	6,8%	4,3%	1,9%	4,2
250 til 399 þúsund	209	22,0%	51,7%	15,3%	8,1%	2,9%	3,8
400 til 549 þúsund	141	23,4%	50,4%	14,2%	9,9%	2,1%	3,8
550 þúsund eða hærr	122	27,0%	45,9%	18,0%	7,4%	1,6%	3,9
<b>Menntun *</b>							
Grunnskólapróf	110	39,1%	49,1%	6,4%	2,7%	2,7%	4,2
Grunnskólapróf og viðbót	199	32,7%	50,8%	8,0%	5,0%	3,5%	4,0
Framhaldsskólapróf	250	24,0%	50,0%	15,6%	8,0%	2,4%	3,9
Háskólapróf	160	21,3%	43,8%	20,6%	12,5%	1,9%	3,7

\* Marktækur munur á meðaltölum hópa

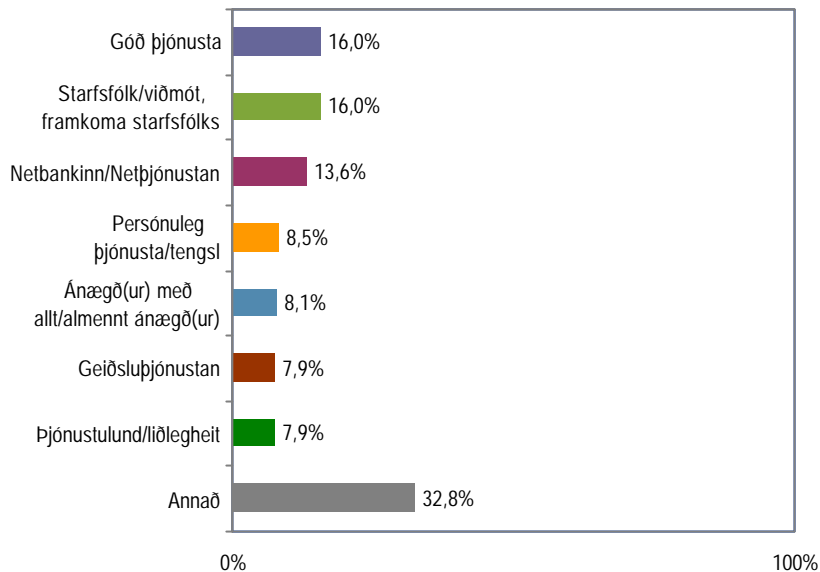
## Hvað er það í þjónustu banka og sparisjóða sem þú ert helst ánægð(ur) með?

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vik-mörk +/-
Góð þjónusta	75	16,0	3,3
Starfsfólk/viðmót, framkoma starfsfólks	75	16,0	3,3
Netbankinn/Netþjónustan	64	13,6	3,1
Persónuleg þjónusta/tengsl	40	8,5	2,5
Ánægð(ur) með allt/almennt ánægð(ur)	38	8,1	2,5
Geiðsluþjónustan	37	7,9	2,4
Þjónustulund/liðlegheit	37	7,9	2,4
Þjónustufulltrúar	25	5,3	2,0
Hróð/góð afgreiðsla	20	4,3	1,8
Gera allt fyrir mann/Leysa öll vandamál			
auðveldlega	15	3,2	1,6
Ekkert sérstakt	14	3,0	1,5
Góð fyrirgreiðsla/Gott aðgengi að lánsfé	14	3,0	1,5
Traust	6	1,3	1,0
Gott aðgengi	5	1,1	0,9
Góðar upplýsingar/ráðgjöf	5	1,1	0,9
Hraðbankinn	4	0,9	0,8
Langur afgreiðslutími	4	0,9	0,8
Samskiptin	4	0,9	0,8
Sveigjanleiki	4	0,9	0,8
Annað	39	8,3	2,5
Fjöldi svara	525		
Tóku afstöðu	470	82,6	
Tóku ekki afstöðu	99	17,4	
Fjöldi aðspurðra	569	100,0	
Spurðir	569	74,9	
Ekki spurðir	191	25,1	
Fjöldi svarenda	760	100,0	

Í þessari spurningu mátti nefna fleiri en einn svarmöguleika. Hlutfallstölur eru því reiknaðar út frá fjölda þeirra sem tóku afstöðu en ekki fjölda svara.

Þeir sem eru almennt ánægðir með þjónustu banka og sparisjóða (sp. 1) voru spurðir þessarar spurningar.

Það sem nefnt var í „Annað“ má sjá í viðauka á bls. 42.



### Greiningar

	Fjöldi svara	Góð þjónusta	Starfsfólk/viðmót starfsfólks	Netbankinn/Netþjónustan	Persónuleg þjónusta/tengsl	Almennt ánægð(ur)	Geiðsluþjónustan	Þjónustulund/liðlegheit
<b>Kyn</b>								
Karlar	223	15,2%	15,7%	14,8%	6,7%	7,6%	9,0%	6,3%
Konur	247	16,6%	16,2%	12,6%	10,1%	8,5%	6,9%	9,3%
<b>Aldur</b>								
18-24 ára	78	15,4%	15,4%	17,9%	3,8%	10,3%	2,6%	12,8%
25-34 ára	94	23,4%	7,4%	19,1%	8,5%	4,3%	8,5%	11,7%
35-44 ára	106	13,2%	8,5%	18,9%	13,2%	6,6%	10,4%	8,5%
45-54 ára	86	11,6%	14,0%	8,1%	11,6%	14,0%	8,1%	4,7%
55-75 ára	106	16,0%	33,0%	4,7%	4,7%	6,6%	8,5%	2,8%
<b>Búseta</b>								
Höfuðborgarsvæðið	263	14,4%	13,3%	17,5%	9,1%	7,6%	7,2%	6,1%
Landsbyggðin	207	17,9%	19,3%	8,7%	7,7%	8,7%	8,7%	10,1%
<b>Fjölskyldutekjur</b>								
Lægri en 250 þúsund	116	19,8%	19,0%	12,9%	9,5%	6,0%	9,5%	4,3%
250 til 399 þúsund	129	15,5%	13,2%	5,4%	7,8%	11,6%	8,5%	9,3%
400 til 549 þúsund	83	16,9%	18,1%	16,9%	8,4%	4,8%	8,4%	12,0%
550 þúsund eða hærrí	78	12,8%	10,3%	21,8%	15,4%	6,4%	1,3%	9,0%
<b>Menntun</b>								
Grunnskólapróf	73	19,2%	23,3%	6,8%	6,8%	16,4%	5,5%	1,4%
Grunnskólapróf og viðbót	136	14,7%	21,3%	5,9%	9,6%	12,5%	11,8%	5,9%
Framhaldsskólapróf	155	15,5%	11,6%	16,8%	8,4%	3,9%	7,7%	8,4%
Háskólapróf	92	14,1%	12,0%	25,0%	9,8%	3,3%	5,4%	9,8%

Þar sem nefna mátti fleiri en einn svarmöguleika er ekki reiknuð marktækt hér

**Hvað er það í þjónustu banka og sparisjóða sem þú ert helst óánægð(ur) með?**

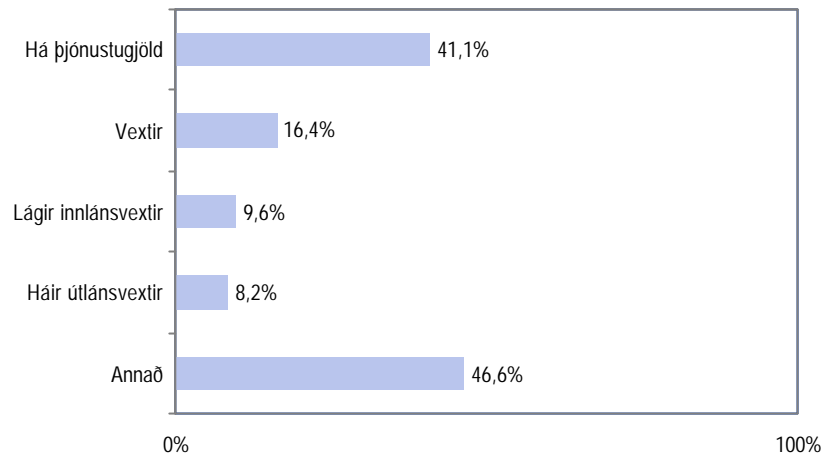
Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vik- mörk +/-
Há þjónustugjöld	30	41,1	11,3
Vextir	12	16,4	8,5
Lágir innlánsvextir	7	9,6	6,8
Háir útlánsvextir	6	8,2	6,3
Annað	34	46,6	11,4
Fjöldi svara	89		
Tóku afstöðu	73	98,6	
Tóku ekki afstöðu	1	1,4	
Fjöldi aðspurðra	74	100,0	
Spurðir	74	9,7	
Ekki spurðir	686	90,3	
Fjöldi svarenda	760	100,0	

Í þessari spurningu mátti nefna fleiri en einn svarmöguleika. Hlutfallstölur eru því reiknaðar út frá fjölda þeirra sem tóku afstöðu en ekki fjölda svara.

Þeir sem eru almennt óánægðir með þjónustu banka og sparisjóða (sp. 1) voru spurðir þessarar spurningar.

Vegna mikillar dreifingar svara og hve fáir voru spurðir þessarar spurningar var ekki greint eftir bakgrunnsbreytum.

Það sem nefnt var í „Annað“ má sjá í viðauka á bls. 43.



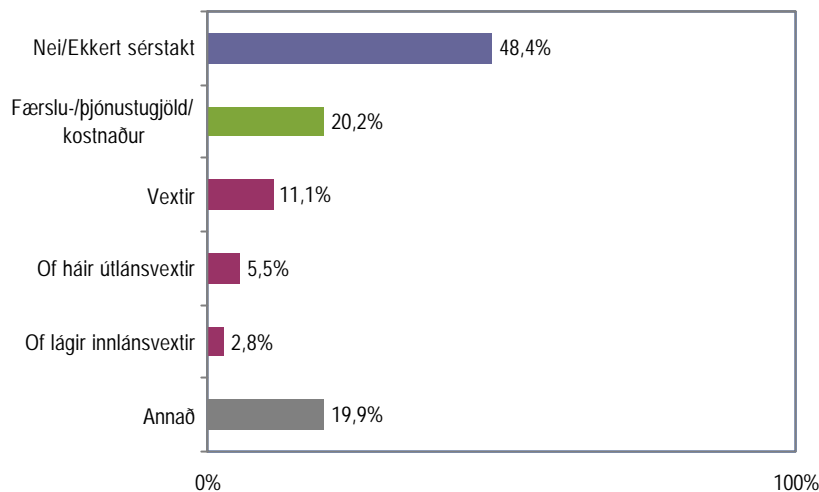
## Er eitthvað í þjónustu banka og sparisjóða sem þú ert óánægð(ur) með?

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vik- mörk +/-
Nei/Ekkert sérstakt	192	48,4	4,9
Færslu-/þjónustugjöld/kostnaður	80	20,2	3,9
Vextir	44	11,1	3,1
Of háir útlánsvextir	22	5,5	2,3
Of lágir innlánsvextir	11	2,8	1,6
Afgreiðslutíminn	7	1,8	1,3
Langur biðtími	7	1,8	1,3
Viðmót starfsfólks	4	1,0	1,0
Annað	61	15,4	3,5
<b>Fjöldi svara</b>	<b>428</b>		
Tóku afstöðu	397	69,8	
Tóku ekki afstöðu	172	30,2	
<b>Fjöldi aðspurðra</b>	<b>569</b>	<b>100,0</b>	
Spurðir	569	74,9	
Ekki spurðir	191	25,1	
<b>Fjöldi svarenda</b>	<b>760</b>	<b>100,0</b>	

Í þessari spurningu mátti nefna fleiri en einn svarmöguleika. Hlutfallstölur eru því reiknaðar út frá fjölda þeirra sem tóku afstöðu en ekki fjölda svara.

Þeir sem eru almennt ánægðir með þjónustu banka og sparisjóða (sp. 1) voru spurðir þessarar spurningar.

Það sem nefnt var í „Annað“ má sjá í viðauka á bls. 44.



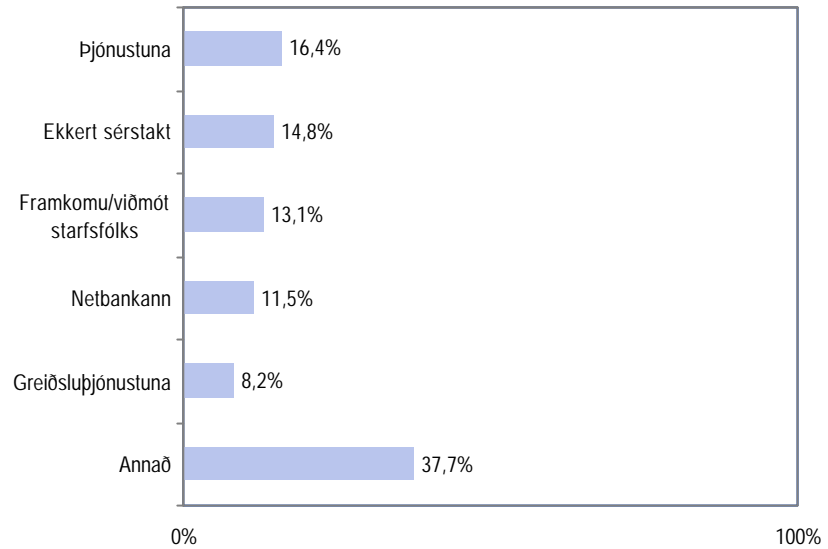
### Greiningar

	Fjöldi svara	Nei/Ekkert sérstakt	Færslu-/þjónustugjöld/kostnaður	Vextir/Of háir útl.v./Of lágir innl.v.	Annað
<b>Kyn</b>					
Karlar	196	40,3%	23,5%	22,4%	20,9%
Konur	201	56,2%	16,9%	13,4%	18,9%
<b>Aldur</b>					
18-24 ára	72	54,2%	8,3%	12,5%	30,6%
25-34 ára	81	54,3%	22,2%	17,3%	12,3%
35-44 ára	90	43,3%	24,4%	21,1%	17,8%
45-54 ára	75	42,7%	17,3%	21,3%	25,3%
55-75 ára	79	48,1%	26,6%	16,5%	15,2%
<b>Búseta</b>					
Höfuðborgarsvæðið	216	47,7%	20,4%	14,8%	22,2%
Landsbyggðin	181	49,2%	19,9%	21,5%	17,1%
<b>Fjölskyldutekjur</b>					
Lægri en 250 þúsund	90	54,4%	14,4%	11,1%	22,2%
250 til 399 þúsund	115	53,0%	14,8%	21,7%	18,3%
400 til 549 þúsund	69	37,7%	26,1%	17,4%	24,6%
550 þúsund eða hærrí	64	40,6%	29,7%	21,9%	17,2%
<b>Menntun</b>					
Grunnskólapróf	58	63,8%	10,3%	8,6%	17,2%
Grunnskólapróf og viðbót	117	50,4%	13,7%	19,7%	18,8%
Framhaldsskólapróf	133	48,9%	24,8%	15,8%	21,1%
Háskólapróf	78	33,3%	30,8%	25,6%	17,9%

Þar sem nefna mátti fleiri en einn svarmöguleika er ekki reiknuð marktækt hér

**Er eitthvað í þjónustu banka og sparisjóða sem þú ert ánægð(ur) með?**

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vik- mörk +/-
Þjónustuna	10	16,4	9,3
Ekkert sérstakt	9	14,8	8,9
Framkomu/viðmót starfsfólks	8	13,1	8,5
Netbankann	7	11,5	8,0
Greiðsluþjónustuna	5	8,2	6,9
Annað	23	37,7	12,2
Fjöldi svara	62		
Tóku afstöðu	61	82,4	
Tóku ekki afstöðu	13	17,6	
Fjöldi aðspurðra	74	100,0	
Spurðir	74	9,7	
EKKI spurðir	686	90,3	
Fjöldi svarenda	760	100,0	



Í þessari spurningu mátti nefna fleiri en einn svarmöguleika. Hlutfallstölur eru því reiknaðar út frá fjölda þeirra sem tóku afstöðu en ekki fjölda svara.

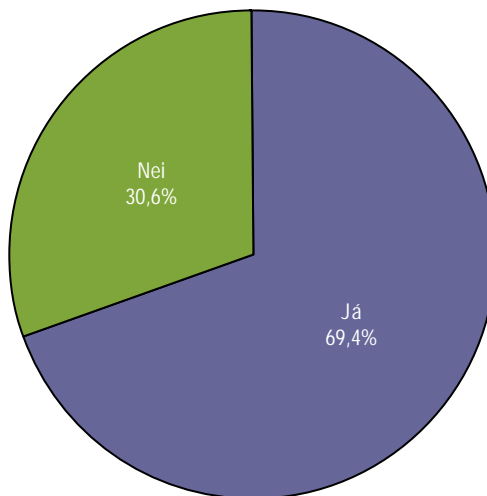
Þeir sem eru almennt óánægðir með þjónustu banka og sparisjóða (sp. 1) voru spurðir þessarar spurningar.

Vegna mikillar dreifingar svara og hve fáir voru spurðir þessarar spurningar var ekki greint eftir bakgrunnsbreytum.

Það sem nefnt var í „Annað“ má sjá í viðauka á bls. 46.

## Ert þú með yfirdrátarheimild?

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vik- mörk +/-
Já	525	69,4	3,3
Nei	231	30,6	3,3
Fjöldi svara	756	100,0	
Tóku afstöðu	756	99,5	
Tóku ekki afstöðu	4	0,5	
Fjöldi svarenda	760	100,0	



### Greiningar

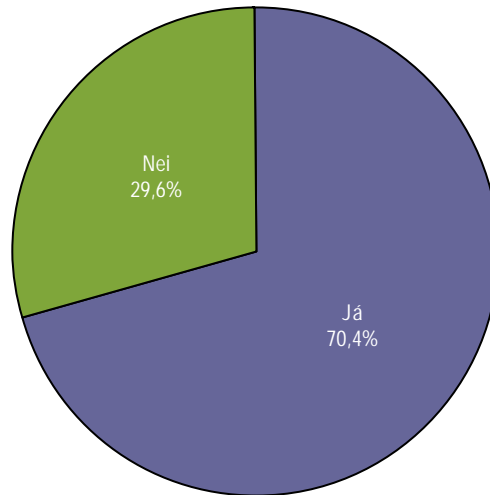
	Fjöldi svara	Já	Nei
<b>Kyn</b>			
Karlar	356	68%	32%
Konur	400	71%	30%
<b>Aldur *</b>			
18-24 ára	139	53%	47%
25-34 ára	157	81%	19%
35-44 ára	166	80%	20%
45-54 ára	142	71%	29%
55-75 ára	152	60%	40%
<b>Búseta *</b>			
Höfuðborgarsvæðið	436	74%	26%
Landsbyggðin	320	63%	37%
<b>Fjölskyldutekjur</b>			
Læгри en 250 þúsund	168	65%	35%
250 til 399 þúsund	211	74%	26%
400 til 549 þúsund	145	73%	27%
550 þúsund eða hærri	121	76%	24%
<b>Menntun *</b>			
Grunnskólapróf	112	52%	48%
Grunnskólapróf oq viðbót	211	74%	26%
Framhaldsskólapróf	251	72%	28%
Háskólapróf	160	73%	27%

\* Marktækur munur á milli hópa

## Ertu að nýta heimildina í dag?

Svör	Fjöldi	Hlutfall		Vik- mörk +/-
		Fjöldi	%	
Já	367	70,4	3,9	
Nei	154	29,6	3,9	
Fjöldi svara	521	100,0		
Tóku afstöðu	521	99,2		
Tóku ekki afstöðu	4	0,8		
Fjöldi aðspurðra	525	100,0		
Spurðir	525	69,1		
Ekki spurðir	235	30,9		
Fjöldi svarenda	760	100,0		

Þeir sem eru með yfirdráttarheimild (sp. 6) voru spurðir þessarar spurningar.



### Greiningar

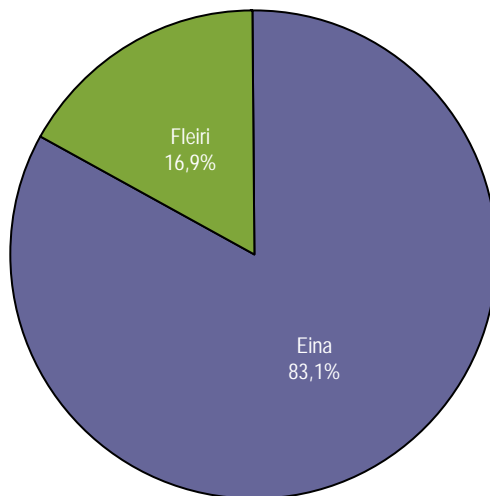
	Fjöldi svara	Já	Nei
<b>Kyn</b>			
Karlar	242	71%	29%
Konur	279	70%	30%
<b>Aldur *</b>			
18-24 ára	73	84%	16%
25-34 ára	127	76%	24%
35-44 ára	130	79%	21%
45-54 ára	101	70%	30%
55-75 ára	90	39%	61%
<b>Búseta</b>			
Höfuðborgarsvæðið	319	70%	30%
Landsbyggðin	202	71%	29%
<b>Fjölskyldutekjur</b>			
Lægrí en 250 þúsund	109	65%	35%
250 til 399 þúsund	157	74%	26%
400 til 549 þúsund	106	78%	22%
550 þúsund eða hærrí	91	66%	34%
<b>Menntun</b>			
Grunnskólapróf	58	69%	31%
Grunnskólapróf og viðbót	155	75%	25%
Framhaldsskólapróf	180	69%	31%
Háskólapróf	115	65%	35%

\* Marktækur munur á milli hópa

## Ertu með eina eða fleiri yfirdráttarheimildir?

Svör	Fjöldi	Hlutfall		Vik-
		%		mörk
Eina	434	83,1		3,2
Fleiri	88	16,9		3,2
Fjöldi svara	522	100,0		
Tóku afstöðu	522	99,4		
Tóku ekki afstöðu	3	0,6		
Fjöldi aðspurðra	525	100,0		
Spurðir	525	69,1		
Ekkí spurðir	235	30,9		
Fjöldi svarenda	760	100,0		

Þeir sem eru með yfirdráttarheimild (sp. 6) voru spurðir þessarar spurningar.



### Greiningar

	Fjöldi svara	Eina	Fleiri
<b>Kyn</b>			
Karlar	241	80%	20%
Konur	281	86%	14%
<b>Aldur</b>			
18-24 ára	74	86%	14%
25-34 ára	127	85%	15%
35-44 ára	131	76%	24%
45-54 ára	99	85%	15%
55-75 ára	91	87%	13%
<b>Búseta</b>			
Höfuðborgarsvæðið	319	85%	15%
Landsbyggðin	203	80%	20%
<b>Fjölskyldutekjur</b>			
Lægrí en 250 þúsund	110	83%	17%
250 til 399 þúsund	157	82%	18%
400 til 549 þúsund	106	84%	16%
550 þúsund eða hærrí	91	81%	19%
<b>Menntun</b>			
Grunnskólapróf	58	78%	22%
Grunnskólapróf og viðbót	156	81%	19%
Framhaldsskólapróf	180	87%	13%
Háskólapróf	115	83%	17%

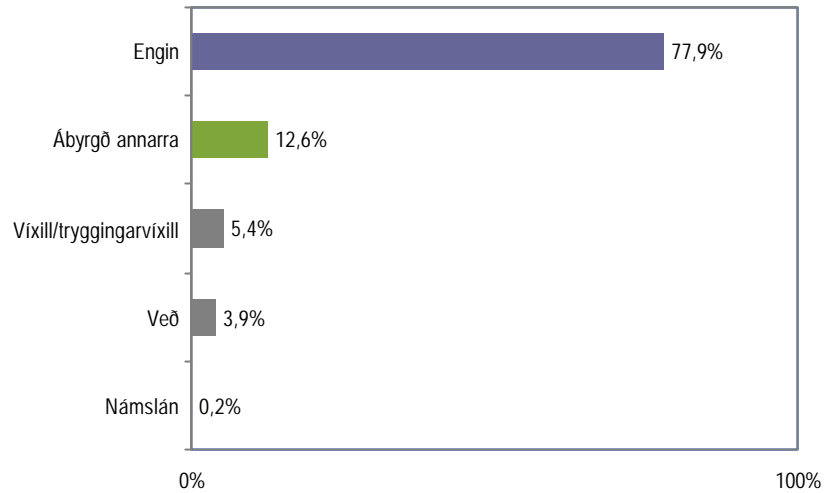
\* Marktækur munur á milli hópa

## Hvaða trygging er fyrir yfirdráttarheimildinni/-unum?

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vik-mörk +/-
Engin	378	77,9	3,7
Ábyrgð annarra	61	12,6	3,0
Vixill/tryggingarvixill	26	5,4	2,0
Veð	19	3,9	1,7
Námslán	1	0,2	0,4
Fjöldi svara	485	100,0	
Tóku afstöðu	485	92,4	
Tóku ekki afstöðu	40	7,6	
Fjöldi aðspurðra	525	100,0	
Spurðir	525	69,1	
Ekki spurðir	235	30,9	
Fjöldi svarenda	760	100,0	

Í þessari spurningu mátti nefna fleiri en einn svarmöguleika. Enginn gerði það þó.

Þeir sem eru með yfirdráttarheimild (sp. 6) voru spurðir þessarar spurningar.



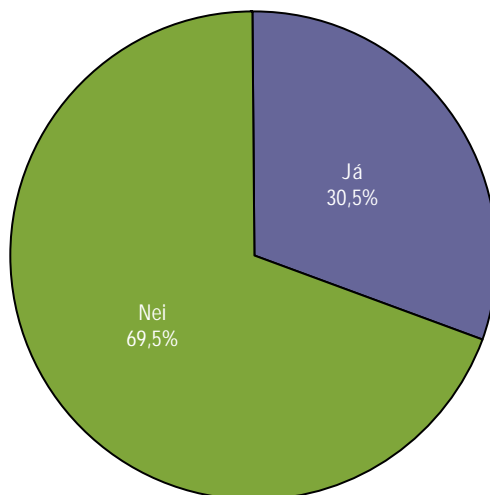
### Greiningar

	Fjöldi svara	Engin	Ábyrgð	Annað
<b>Kyn</b>				
Karlar	230	76%	12%	12%
Konur	255	80%	13%	7%
<b>Aldur *</b>				
18-24 ára	70	70%	23%	7%
25-34 ára	118	73%	17%	10%
35-44 ára	121	79%	11%	11%
45-54 ára	88	83%	9%	8%
55-75 ára	88	85%	5%	10%
<b>Búseta</b>				
Höfuðborgarsvæðið	296	77%	13%	10%
Landsbyggðin	189	79%	13%	8%
<b>Fjölskyldutekjur</b>				
Lægrí en 250 þúsund	100	76%	15%	9%
250 til 399 þúsund	150	78%	13%	9%
400 til 549 þúsund	98	80%	10%	10%
550 þúsund eða hærri	87	80%	13%	7%
<b>Menntun</b>				
Grunnskólapróf	56	77%	16%	7%
Grunnskólapróf og viðbót	147	80%	11%	9%
Framhaldsskólapróf	164	74%	13%	13%
Háskólapróf	107	85%	9%	6%

\* Marktækur munur á milli hópa

## Hefur þú tekið skuldabréfalán í bönkum eða sparisjóðum frá og með 1. janúar 2001?

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vik- mörk +/-
Já	229	30,5	3,3
Nei	521	69,5	3,3
Fjöldi svara	750	100,0	
Tóku afstöðu	750	98,7	
Tóku ekki afstöðu	10	1,3	
Fjöldi svarenda	760	100,0	



### Greiningar

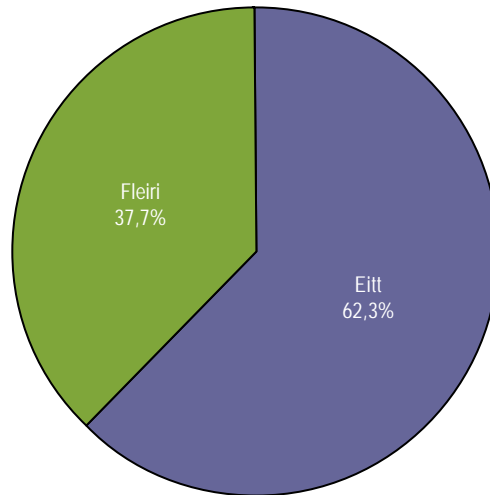
	Fjöldi svara	Já	Nei
<b>Kyn</b>			
Karlar	355	32%	68%
Konur	395	29%	71%
<b>Aldur *</b>			
18-24 ára	140	24%	76%
25-34 ára	157	35%	65%
35-44 ára	165	48%	52%
45-54 ára	137	31%	69%
55-75 ára	151	12%	88%
<b>Búseta</b>			
Höfuðborgarsvæðið	432	30%	70%
Landsbyggðin	318	32%	68%
<b>Fjölskyldutekjur</b>			
Lægrí en 250 þúsund	165	26%	74%
250 til 399 þúsund	212	36%	64%
400 til 549 þúsund	145	36%	64%
550 þúsund eða hærrí	122	31%	69%
<b>Menntun</b>			
Grunnskólapróf	112	21%	79%
Grunnskólapróf og viðbót	208	35%	65%
Framhaldsskólapróf	249	31%	69%
Háskólapróf	159	29%	71%

\* Marktækur munur á milli hópa

## Hefurðu tekið eitt eða fleiri?

Svör	Fjöldi	Hlutfall		Vik- mörk +/-
		Fjöldi	%	
Eitt	142	62,3	6,3	
Fleiri	86	37,7	6,3	
Fjöldi svara	228	100,0		
Tóku afstöðu	228	99,6		
Tóku ekki afstöðu	1	0,4		
Fjöldi aðspurðra	229	100,0		
Spurðir	229	30,1		
Ekki spurðir	531	69,9		
Fjöldi svarenda	760	100,0		

Þeir sem hafa tekið skuldabréfalán (sp. 10) voru spurðir þessarar spurningar.



### Greiningar

	Fjöldi svara	Eitt	Fleiri
<b>Kyn</b>			
Karlar	113	60%	40%
Konur	115	64%	36%
<b>Aldur *</b>			
18-24 ára	34	82%	18%
25-34 ára	55	65%	35%
35-44 ára	79	53%	47%
45-54 ára	42	64%	36%
55-75 ára	18	50%	50%
<b>Búseta</b>			
Höfuðborgarsvæðið	127	66%	34%
Landsbyggðin	101	57%	43%
<b>Fjölskyldutekjur</b>			
Lægrí en 250 þúsund	43	67%	33%
250 til 399 þúsund	76	66%	34%
400 til 549 þúsund	51	63%	37%
550 þúsund eða hærrí	38	55%	45%
<b>Menntun</b>			
Grunnskólapróf	24	54%	46%
Grunnskólapróf og viðbót	72	61%	39%
Framhaldsskólapróf	78	60%	40%
Háskólapróf	46	65%	35%

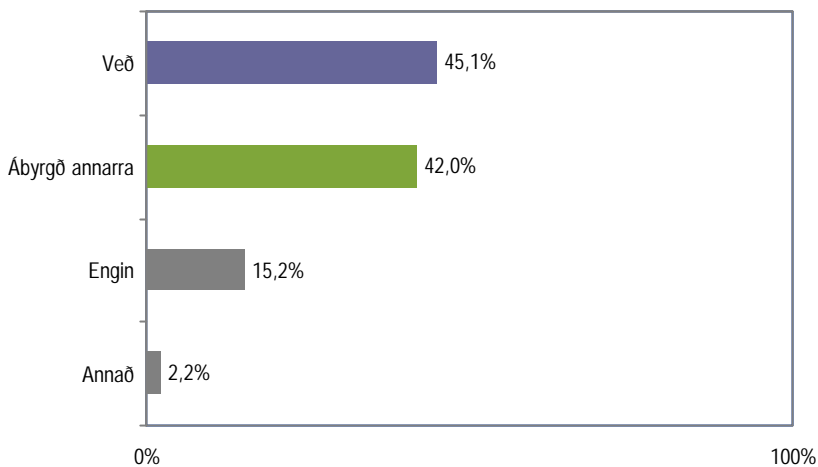
\* Marktækur munur á milli hópa

## Hvaða trygging er fyrir láninu/ -unum?

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vik- mörk +/-
Veð	101	45,1	6,5
Ábyrgð annarra	94	42,0	6,5
Engin	34	15,2	4,7
Annað	5	2,2	1,9
Fjöldi svara	234		
Tóku afstöðu	224	97,8	
Tóku ekki afstöðu	5	2,2	
Fjöldi aðspurðra	229	100,0	
Spurðir	229	30,1	
Ekki spurðir	531	69,9	
Fjöldi svarenda	760	100,0	

Í þessari spurningu mátti nefna fleiri en einn svarmöguleika. Hlutfallstölur eru því reiknaðar út frá fjölda þeirra sem tóku afstöðu en ekki fjölda svara.

Þeir sem hafa tekið skuldabréfalán (sp. 10) voru spurðir þessarar spurningar.



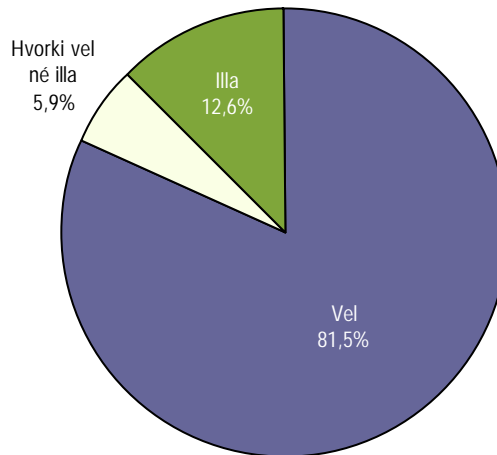
### Greiningar

	Fjöldi svara	Veð	Ábyrgð annarra	Annað
<b>Kyn</b>				
Karlar	110	48,2%	36,4%	20,0%
Konur	114	42,1%	47,4%	14,9%
<b>Aldur</b>				
18-24 ára	31	19,4%	71,0%	12,9%
25-34 ára	54	38,9%	51,9%	14,8%
35-44 ára	79	50,6%	30,4%	21,5%
45-54 ára	42	47,6%	40,5%	16,7%
55-75 ára	18	77,8%	16,7%	16,7%
<b>Búseta</b>				
Höfuðborgarsvæðið	125	44,8%	40,0%	17,6%
Landsbyggðin	99	45,5%	44,4%	17,2%
<b>Fjölskyldutekjur</b>				
Lægri en 250 þúsund	41	36,6%	65,9%	7,3%
250 til 399 þúsund	75	40,0%	44,0%	17,3%
400 til 549 þúsund	50	54,0%	34,0%	22,0%
550 þúsund eða hærrí	38	44,7%	28,9%	26,3%
<b>Menntun</b>				
Grunnskólapróf	24	45,8%	41,7%	16,7%
Grunnskólapróf og viðbót	69	36,2%	46,4%	21,7%
Framhaldsskólapróf	77	45,5%	46,8%	14,3%
Háskólapróf	46	63,0%	21,7%	17,4%

Þar sem nefna mátti fleiri en einn svarmöguleika er ekki reiknuð marktækt hér

**Fannst þér bankinn eða sparisjóðurinn almennt standa sig vel eða illa varðandi upplýsingar um lánveitinguna?**

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vik-mörk +/-
Mjög vel (5)	95	42,8	6,5
Frekar vel (4)	86	38,7	6,4
Hvorki vel né illa (3)	13	5,9	3,1
Frekar illa (2)	21	9,5	3,8
Mjög illa (1)	7	3,2	2,3
Vel		81,5	5,1
Hvorki vel né illa		5,9	3,1
Illla		12,6	4,4
Fjöldi svara	222	100,0	
Tóku afstöðu	222	96,9	
Tóku ekki afstöðu	7	3,1	
Fjöldi aðspurðra	229	100,0	
Spurðir	229	30,1	
Ekkí spurðir	531	69,9	
Fjöldi svarenda	760	100,0	
Meðaltal	4,1		
Staðalfrávik	1,1		



Þeir sem hafa tekið skuldabréfalán (sp. 10) voru spurðir þessarar spurningar.

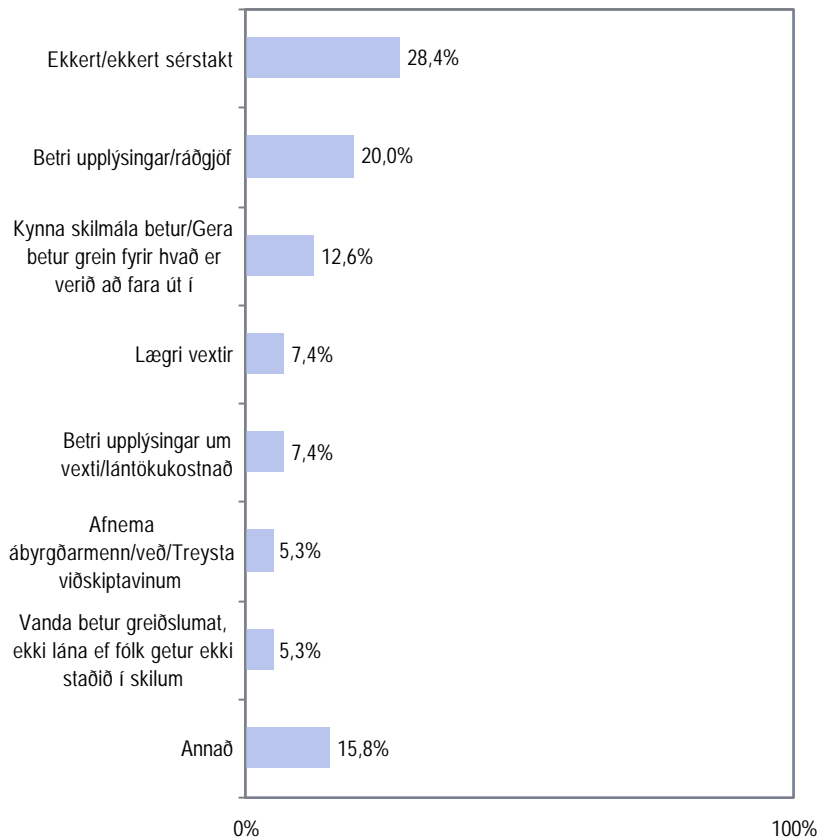
Greiningar	Fjöldi svara	Hvorki vel né illa					Meðaltal
		Mjög vel	Frekar vel	Vel né illa	Frekar illa	Mjög illa	
<b>Kyn</b>							
Karlar	112	38,4%	40,2%	6,3%	10,7%	4,5%	4,0
Konur	110	47,3%	37,3%	5,5%	8,2%	1,8%	4,2
<b>Aldur</b>							
18-24 ára	32	40,6%	31,3%	9,4%	15,6%	3,1%	3,9
25-34 ára	52	44,2%	42,3%	5,8%	5,8%	1,9%	4,2
35-44 ára	78	44,9%	41,0%	5,1%	5,1%	3,8%	4,2
45-54 ára	42	40,5%	42,9%	7,1%	4,8%	4,8%	4,1
55-75 ára	18	38,9%	22,2%		38,9%		3,6
<b>Búseta</b>							
Höfuðborgarsvæðið	126	44,4%	37,3%	5,6%	10,3%	2,4%	4,1
Landsbyggðin	96	40,6%	40,6%	6,3%	8,3%	4,2%	4,1
<b>Fjölskyldutekjur</b>							
Lægri en 250 þúsund	42	40,5%	45,2%	4,8%	4,8%	4,8%	4,1
250 til 399 þúsund	73	45,2%	32,9%	9,6%	8,2%	4,1%	4,1
400 til 549 þúsund	51	41,2%	41,2%	2,0%	13,7%	2,0%	4,1
550 þúsund eða hærri	37	48,6%	37,8%	5,4%	5,4%	2,7%	4,2
<b>Menntun</b>							
Grunnskólapróf	23	56,5%	26,1%		13,0%	4,3%	4,2
Grunnskólapróf og viðbót	72	44,4%	36,1%	6,9%	8,3%	4,2%	4,1
Framhaldsskólapróf	75	36,0%	49,3%	5,3%	8,0%	1,3%	4,1
Háskólapróf	44	43,2%	31,8%	9,1%	11,4%	4,5%	4,0

\* Marktækur munur á meðaltölum hópa

Spurning 13. Myndir þú segja að bankinn eða sparisjóðurinn hafi almennt staðið sig vel eða illa varðandi upplýsingar um lánveitinguna t.d. er varðar upplýsingar um skilmála lánsins, lántökukostnað, vexti, ábyrgðarmenn, mat á greiðslugetu o.s.frv.?

## Hvað finnst þér að hafi betur mátt fara?

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vik- mörk +/-
Ekkert/ekkert sérstakt	27	28,4	9,1
Betri upplýsingar/ráðgjöf	19	20,0	8,0
Kynna skilmála betur/ Gera betur grein fyrir hvað er verið að fara út í	12	12,6	6,7
Lægri vextir	7	7,4	5,3
Betri upplýsingar um vexti/lántökukostnað	7	7,4	5,3
Afnema ábyrgðarmenn/ veð/Treysta viðskiptavinum	5	5,3	4,5
Vanda betur greiðslumat, ekki lána ef fólk getur ekki staðið í skilum	5	5,3	4,5
Annað	15	15,8	7,3
Fjöldi svara	97		
Tóku afstöðu	95	74,8	
Tóku ekki afstöðu	32	25,2	
Fjöldi aðspurðra	127	100,0	
Spurðir	127	16,7	
Ekki spurðir	633	83,3	
Fjöldi svarenda	760	100,0	



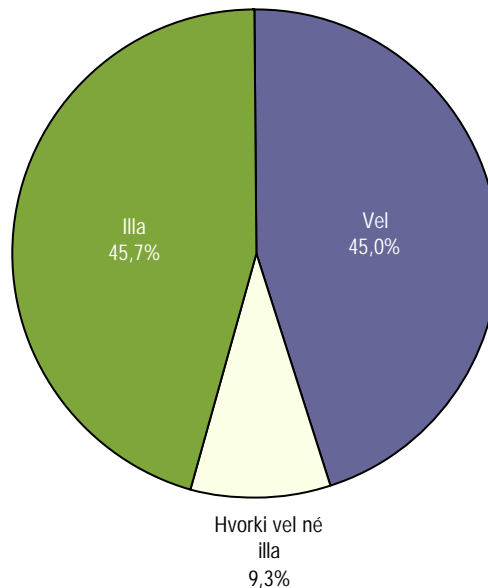
Í þessari spurningu mátti nefna fleiri en einn svarmöguleika. Hlutfallstölur eru því reiknaðar út frá fjölda þeirra sem tóku afstöðu en ekki fjölda svara.

Þeim sem fannst bankinn eða sparisjóðurinn hafa staðið sig mjög vel varðandi upplýsingar um lánveitinguna (sp. 13) voru ekki spurðir þessarar spurningar.

Vegna mikillar dreifingar svara og hve fáir voru spurðir þessarar spurningar var ekki greint eftir bakgrunnsspurningum.

Það sem nefnt var í „Annað“ má sjá í viðauka á bls. 47.

## Fylgist þú vel eða illa með þróun vaxta á lánum sem þú ert með?



Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vik- mörk +/-
Mjög vel (5)	89	13,8	2,7
Frekar vel (4)	201	31,2	3,6
Hvorki vel né illa (3)	60	9,3	2,2
Frekar illa (2)	167	25,9	3,4
Mjög illa (1)	128	19,8	3,1
Vel		45,0	3,8
Hvorki vel né illa		9,3	2,2
Illá		45,7	3,8
Fjöldi svara	645	100,0	
Tóku afstöðu	645	84,9	
Er ekki með nein lán	108	14,2	
Tóku ekki afstöðu	7	0,9	
Fjöldi svarenda	760	100,0	
Meðaltal	2,9		
Staðalfrávik	1,4		

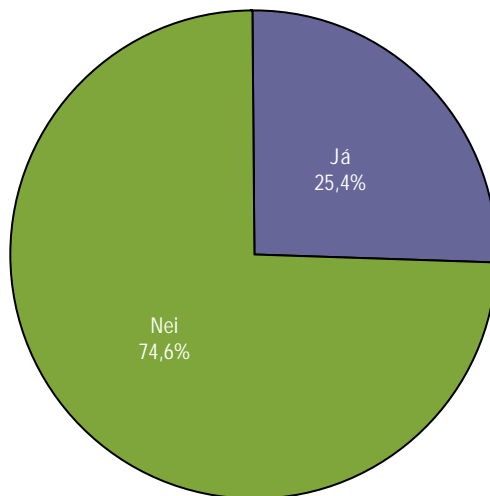
### Greiningar

	Fjöldi svara	Mjög vel	Frekar vel	Hvorki vel né illa	Frekar illa	Mjög illa	Meðaltal
<b>Kyn</b>							
Karlar	303	15,8%	29,4%	8,9%	25,7%	20,1%	3,0
Konur	342	12,0%	32,7%	9,6%	26,0%	19,6%	2,9
<b>Aldur *</b>							
18-24 ára	91	8,8%	17,6%	9,9%	20,9%	42,9%	2,3
25-34 ára	149	10,7%	34,2%	8,7%	25,5%	20,8%	2,9
35-44 ára	155	16,1%	28,4%	12,3%	29,7%	13,5%	3,0
45-54 ára	133	14,3%	32,3%	8,3%	29,3%	15,8%	3,0
55-75 ára	117	17,9%	40,2%	6,8%	21,4%	13,7%	3,3
<b>Búseta</b>							
Höfuðborgarsvæðið	369	16,8%	29,3%	10,6%	24,9%	18,4%	3,0
Landsbyggðin	276	9,8%	33,7%	7,6%	27,2%	21,7%	2,8
<b>Fjölskyldutekjur</b>							
Lægri en 250 þúsund	134	11,9%	31,3%	6,7%	26,9%	23,1%	2,8
250 til 399 þúsund	194	10,3%	38,1%	9,3%	24,7%	17,5%	3,0
400 til 549 þúsund	125	12,8%	28,8%	11,2%	28,8%	18,4%	2,9
550 þúsund eða hærrí	109	21,1%	24,8%	12,8%	19,3%	22,0%	3,0
<b>Menntun *</b>							
Grunnskólapróf	82	13,4%	25,6%	4,9%	31,7%	24,4%	2,7
Grunnskólapróf og viðbót	177	10,2%	29,4%	12,4%	27,1%	20,9%	2,8
Framhaldsskólapróf	223	12,1%	32,7%	8,1%	25,6%	21,5%	2,9
Háskólapróf	146	20,5%	34,2%	9,6%	21,9%	13,7%	3,3

\* Marktækur munur á meðaltölum hópa

## Hefur þú keypt eða selt verðbréf í gegnum fjármálafyrirtæki frá og með 1. janúar 2001?

Svör	Fjöldi	Hlutfall		Vik- mörk +/-
		Fjöldi	%	
Já	191	25,4	3,1	
Nei	560	74,6	3,1	
Fjöldi svara	751	100,0		
Tóku afstöðu	751	98,8		
Tóku ekki afstöðu	9	1,2		
Fjöldi svarenda	760	100,0		



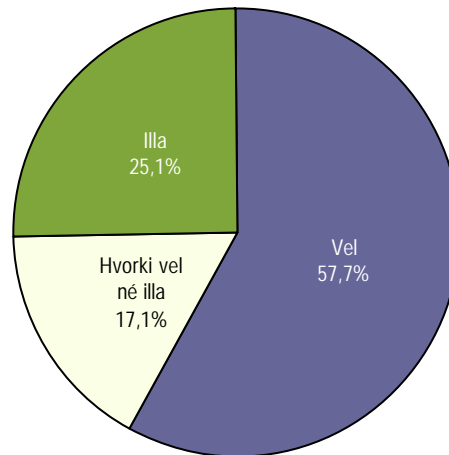
### Greiningar

	Fjöldi svara	Já	Nei
<b>Kyn</b>			
Karlar	354	27%	73%
Konur	397	24%	76%
<b>Aldur *</b>			
18-24 ára	140	15%	85%
25-34 ára	157	28%	72%
35-44 ára	164	32%	68%
45-54 ára	140	26%	74%
55-75 ára	150	25%	75%
<b>Búseta *</b>			
Höfuðborgarsvæðið	431	32%	68%
Landsbyggðin	320	16%	84%
<b>Fjölskyldutekjur *</b>			
Lægrí en 250 þúsund	168	14%	86%
250 til 399 þúsund	211	19%	81%
400 til 549 þúsund	145	29%	71%
550 þúsund eða hærrí	120	43%	58%
<b>Menntun *</b>			
Grunnskólapróf	113	15%	85%
Grunnskólapróf oq viðbót	211	17%	83%
Framhaldsskólapróf	248	28%	72%
Háskólapróf	158	42%	58%

\* Marktækur munur á milli hópa

Telur þú að fjármálafyrirtækið hafi staðið sig vel eða illa við viðskiptin?

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vik-mörk +/-
Mjög vel (5)	35	20,0	5,9
Frekar vel (4)	66	37,7	7,2
Hvorki vel né illa (3)	30	17,1	5,6
Frekar illa (2)	24	13,7	5,1
Mjög illa (1)	20	11,4	4,7
Vel		57,7	7,3
Hvorki vel né illa		17,1	5,6
Illla		25,1	6,4
Fjöldi svara	175	100,0	
Tóku afstöðu	175	91,6	
Tóku ekki afstöðu	16	8,4	
Fjöldi aðspurðra	191	100,0	
Spurðir	191	25,1	
Ekkí spurðir	569	74,9	
Fjöldi svarenda	760	100,0	
Meðaltal	3,4		
Staðalfrávik	1,3		



Þeir sem hafa keypt eða selt verðbréf í gegnum fjármálafyrirtæki (sp. 16) voru spurðir þessarar spurningar.

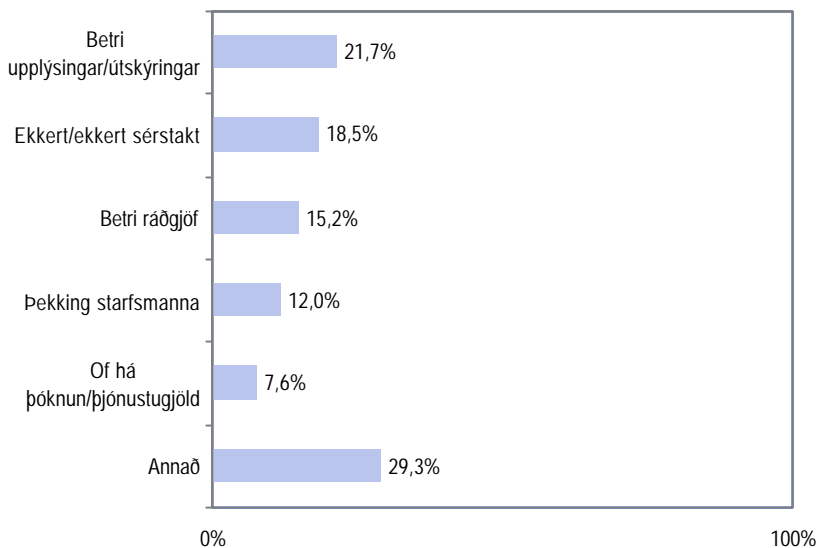
Greiningar

	Fjöldi svara	Mjög vel	Frekar vel	Hvorki vel né illa	Frekar illa	Mjög illa	Meðaltal
<b>Kyn</b>							
Karlar	89	19,1%	34,8%	16,9%	12,4%	16,9%	3,3
Konur	86	20,9%	40,7%	17,4%	15,1%	5,8%	3,6
<b>Aldur</b>							
18-24 ára	16	18,8%	56,3%	6,3%	12,5%	6,3%	3,7
25-34 ára	43	18,6%	44,2%	20,9%	9,3%	7,0%	3,6
35-44 ára	49	26,5%	30,6%	18,4%	12,2%	12,2%	3,5
45-54 ára	34	14,7%	29,4%	14,7%	20,6%	20,6%	3,0
55-75 ára	33	18,2%	39,4%	18,2%	15,2%	9,1%	3,4
<b>Búseta</b>							
Höfuðborgarsvæðið	131	19,8%	35,1%	20,6%	16,8%	7,6%	3,4
Landsbyggðin	44	20,5%	45,5%	6,8%	4,5%	22,7%	3,4
<b>Fjölskyldutekjur</b>							
Lægrí en 250 þúsund	23	21,7%	43,5%	13,0%	8,7%	13,0%	3,5
250 til 399 þúsund	37	24,3%	40,5%	16,2%	18,9%		3,7
400 til 549 þúsund	38	13,2%	42,1%	15,8%	15,8%	13,2%	3,3
550 þúsund eða hærrí	49	20,4%	24,5%	24,5%	14,3%	16,3%	3,2
<b>Menntun</b>							
Grunnskólapróf	13	30,8%	53,8%			15,4%	3,8
Grunnskólapróf og viðbót	31	25,8%	38,7%	9,7%	16,1%	9,7%	3,5
Framhaldsskólapróf	64	23,4%	39,1%	15,6%	12,5%	9,4%	3,5
Háskólapróf	66	12,1%	31,8%	25,8%	16,7%	13,6%	3,1

\* Marktækur munur á meðaltölum hópa

## Hvað finnst þér að hafi betur mátt fara?

Svör	Fjöldi	Hlutfall		Vik- mörk +/-
			%	
Betri upplýsingar/ útskýringar	20	21,7	8,4	
Ekkert/ekkert sérstakt	17	18,5	7,9	
Betri ráðgjöf	14	15,2	7,3	
Þekking starfsmanna	11	12,0	6,6	
Of há þöknun/ þjónustugjöld	7	7,6	5,4	
Annað	27	29,3	9,3	
Fjöldi svara	96			
Tóku afstöðu	92	65,7		
Tóku ekki afstöðu	48	34,3		
Fjöldi aðspurðra	140	100,0		
Spurðir	140	18,4		
Ekki spurðir	620	81,6		
Fjöldi svarenda	760	100,0		



Í þessari spurningu mátti nefna fleiri en einn svarmöguleika. Hlutfallstölur eru því reiknaðar út frá fjölda þeirra sem tóku afstöðu en ekki fjölda svara.

Þeir sem fannst fjármálafyrirtækið hafa staðið sig mjög vel varðandi viðskiptin (sp. 17) voru ekki spurðir þessarar spurningar.

Vegna mikillar dreifingar svara og hve fáir voru spurðir þessarar spurningar var ekki greint eftir bakgrunnsspurningum.

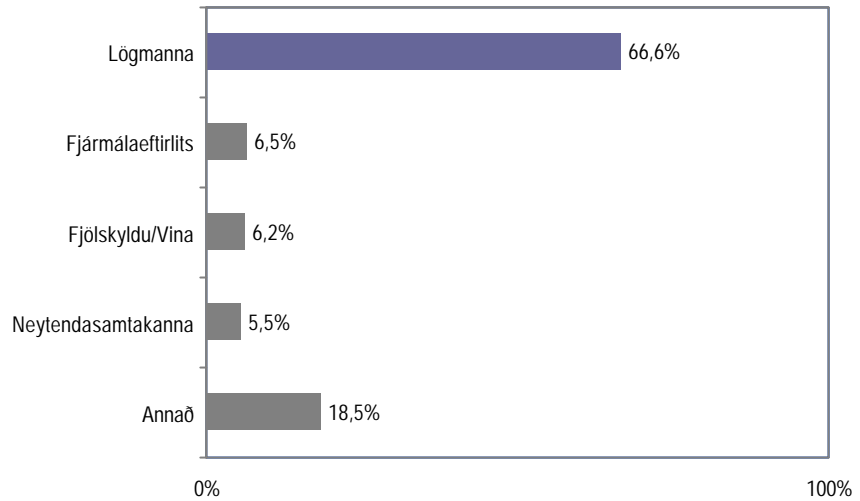
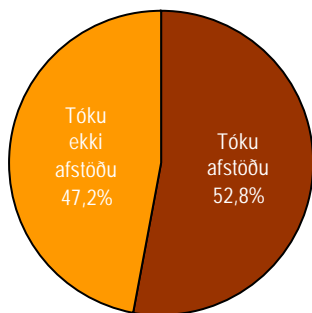
Það sem nefnt var í „Annað“ má sjá í viðauka á bls. 48.

## Hvert myndir þú leita vegna ágreinings við fjármálafyrirtæki?

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vik-mörk +/-
Lögmanna	267	66,6	4,6
Fjármálaeftirlits	26	6,5	2,4
Fjölskyldu/Vina	25	6,2	2,4
Neytendasamtakanna	22	5,5	2,2
Annars banka/fjármálafyrirtækis	12	3,0	1,7
Banka/sparisjóðs	9	2,2	1,4
Endurskoðanda	6	1,5	1,2
Bankans míns	5	1,2	1,1
Dómstóla	5	1,2	1,1
Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki	4	1,0	1,0
Umboðsmanns Alþingis	4	1,0	1,0
Annað	29	7,2	2,5
<b>Fjöldi svara</b>	<b>414</b>		
Tóku afstöðu	401	52,8	
Tóku ekki afstöðu	359	47,2	
<b>Fjöldi svarenda</b>	<b>760</b>	<b>100,0</b>	

Í þessari spurningu mátti nefna fleiri en einn svarmöguleika. Hlutfallstölur eru því reiknaðar út frá fjölda þeirra sem tóku afstöðu en ekki fjölda svara.

Það sem nefnt var í „Annað“ má sjá í viðauka á bls. 49.



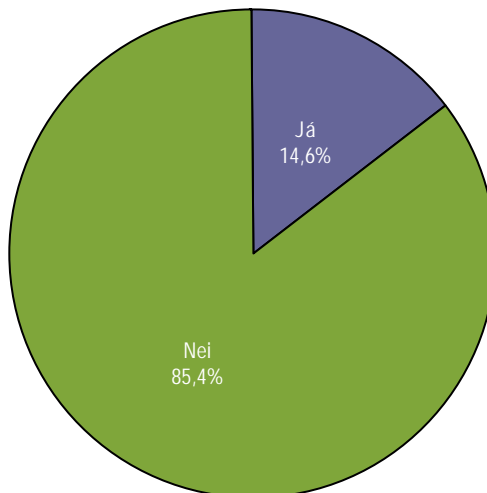
### Greiningar

	Fjöldi svara	Lögmanna	Annað
<b>Kyn</b>			
Karlar	207	64,7%	38,2%
Konur	194	68,6%	32,5%
<b>Aldur</b>			
18-24 ára	58	55,2%	48,3%
25-34 ára	82	70,7%	32,9%
35-44 ára	94	68,1%	34,0%
45-54 ára	87	67,8%	32,2%
55-75 ára	80	67,5%	33,8%
<b>Búseta</b>			
Höfuðborgarsvæðið	246	66,3%	35,0%
Landsbyggðin	155	67,1%	36,1%
<b>Fjölskyldutekjur</b>			
Lægri en 250 þúsund	68	64,7%	35,3%
250 til 399 þúsund	112	68,8%	36,6%
400 til 549 þúsund	92	66,3%	35,9%
550 þúsund eða hærrí	71	69,0%	31,0%
<b>Menntun</b>			
Grunnskólapróf	35	48,6%	57,1%
Grunnskólapróf og viðbót	97	74,2%	26,8%
Framhaldsskólapróf	154	69,5%	33,1%
Háskólapróf	99	63,6%	37,4%

Þar sem nefna mátti fleiri en einn svarmöguleika er ekki reiknuð marktækt hér

## Vissir þú að starfrækt er Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki?

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vik- mörk +/-
Já	110	14,6	2,5
Nei	641	85,4	2,5
Fjöldi svara	751	100,0	
Tóku afstöðu	751	98,8	
Tóku ekki afstöðu	9	1,2	
Fjöldi svarenda	760	100,0	



### Greiningar

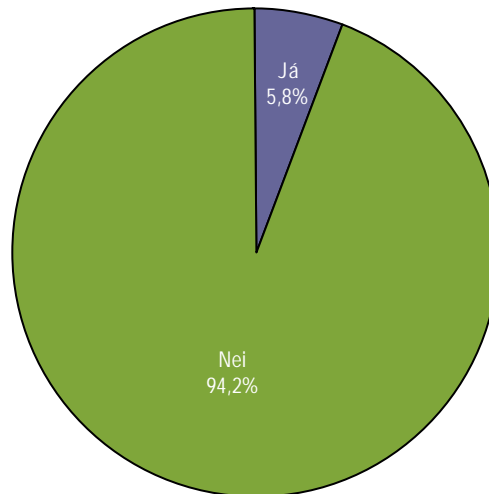
	Fjöldi svara	Já	Nei
<b>Kyn *</b>			
Karlar	351	19%	81%
Konur	400	11%	89%
<b>Aldur *</b>			
18-24 ára	140	8%	92%
25-34 ára	155	14%	86%
35-44 ára	165	13%	87%
45-54 ára	141	18%	82%
55-75 ára	150	20%	80%
<b>Búseta *</b>			
Höfuðborgarsvæðið	434	17%	83%
Landsbyggðin	317	12%	88%
<b>Fjölskyldutekjur</b>			
Lægri en 250 þúsund	165	10%	90%
250 til 399 þúsund	211	16%	84%
400 til 549 þúsund	144	17%	83%
550 þúsund eða hærri	121	16%	84%
<b>Menntun</b>			
Grunnskólapróf	109	12%	88%
Grunnskólapróf og viðbót	210	13%	87%
Framhaldsskólapróf	251	16%	84%
Háskólapróf	159	18%	82%

\* Marktækur munur á milli hópa

Hefur þú átt í ágreiningi við  
fjármálafyrirtæki vegna  
viðskipta þinna frá og með 1.  
janúar 2001?

Svör	Fjöldi	Vik- mörk	
		Hlutfall %	+/-
Já	11	5,8	3,3
Nei	180	94,2	3,3
Fjöldi svara	191	100,0	
Spurðir	191	25,1	
Ekki spurðir	569	74,9	
Fjöldi svarenda	760	100,0	

Þeir sem hafa keypt eða selt verðbréf í gegnum fjármálafyrirtæki (sp. 16) voru spurðir þessarar spurningar.



Greiningar

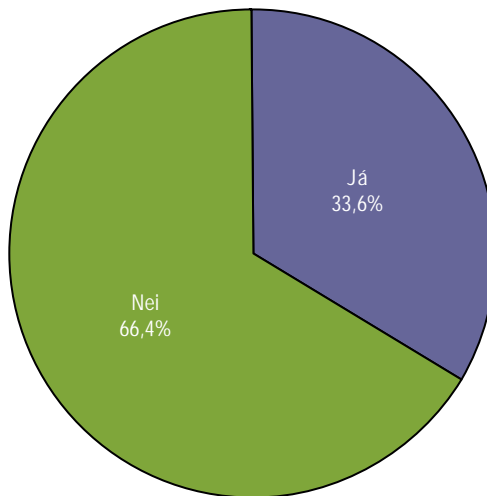
	Fjöldi svara	Já	Nei
<b>Kyn</b>			
Karlar	97	8%	92%
Konur	94	3%	97%
<b>Aldur</b>			
18-24 ára	21		100%
25-34 ára	44		100%
35-44 ára	52	12%	88%
45-54 ára	36	3%	97%
55-75 ára	38	11%	89%
<b>Búseta</b>			
Höfuðborgarsvæðið	140	5%	95%
Landsbyggðin	51	8%	92%
<b>Fjölskyldutekjur</b>			
Lægri en 250 þúsund	23	4%	96%
250 til 399 þúsund	41		100%
400 til 549 þúsund	42	7%	93%
550 þúsund eða hærrí	51	8%	92%
<b>Menntun</b>			
Grunnskólapróf	17		100%
Grunnskólapróf og viðbót	36	3%	97%
Framhaldsskólapróf	70	6%	94%
Háskólapróf	67	9%	91%

\* Marktækur munur á milli hópa

## Ert þú núna í ábyrgð fyrir skuldum annars aðila?

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vik-mörk +/-
Já	131	33,6	4,7
Nei	259	66,4	4,7
Fjöldi svara	390	100,0	
Tóku afstöðu	390	99,0	
Tóku ekki afstöðu	4	1,0	
Fjöldi aðspurðra	394	100,0	
Spurðir	394	51,8	
Ekki spurðir	366	48,2	
Fjöldi svarenda	760	100,0	

Um helmingur svarenda var spurður þessarar spurningar en hinn helmingurinn var spurður spurningar 23.



### Greiningar

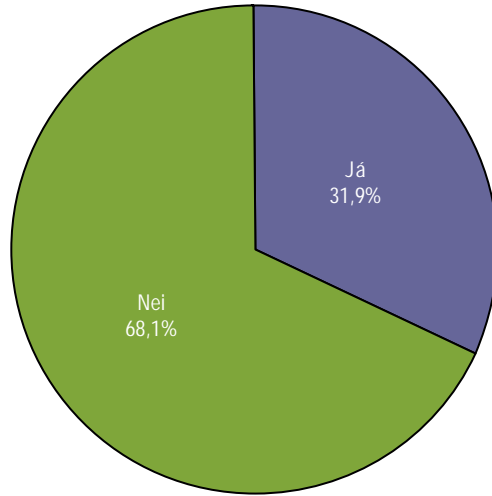
	Fjöldi svara	Já	Nei
<b>Kyn</b>			
Karlar	187	35%	65%
Konur	203	33%	67%
<b>Aldur *</b>			
18-24 ára	68	7%	93%
25-34 ára	85	21%	79%
35-44 ára	84	50%	50%
45-54 ára	74	41%	59%
55-75 ára	79	46%	54%
<b>Búseta</b>			
Höfuðborgarsvæðið	218	34%	66%
Landsbyggðin	172	33%	67%
<b>Fjölskyldutekjur</b>			
Lægri en 250 þúsund	94	37%	63%
250 til 399 þúsund	104	38%	62%
400 til 549 þúsund	75	31%	69%
550 þúsund eða hærrí	58	31%	69%
<b>Menntun</b>			
Grunnskólapróf	53	28%	72%
Grunnskólapróf og viðbót	119	35%	65%
Framhaldsskólapróf	121	35%	65%
Háskólapróf	89	36%	64%

\* Marktækur munur á milli hópa

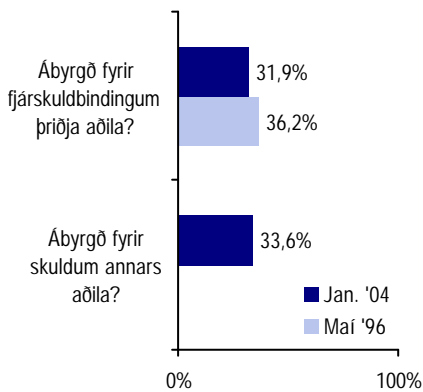
Ert þú núna í ábyrgð fyrir fjárskuldbindingum þriðja aðila?

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vik-mörk +/-
Já	114	31,9	4,8
Nei	243	68,1	4,8
Fjöldi svara	357	100,0	
Tóku afstöðu	357	97,5	
Tóku ekki afstöðu	9	2,5	
Fjöldi aðspurðra	366	100,0	
Spurðir	366	48,2	
Ekki spurðir	394	51,8	
Fjöldi svarenda	760	100,0	

Um helmingur svarenda var spurður þessarar spurningar en hinn helmingurinn var spurður spurningar 22.



Þróun - Já



Greiningar

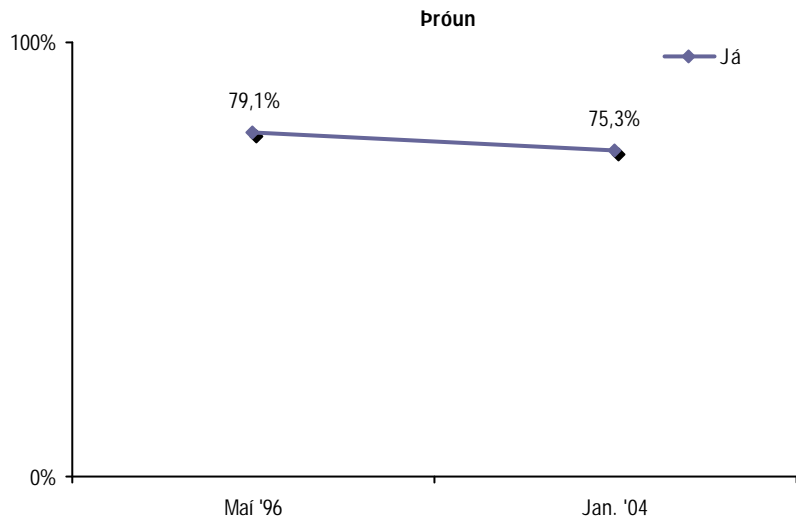
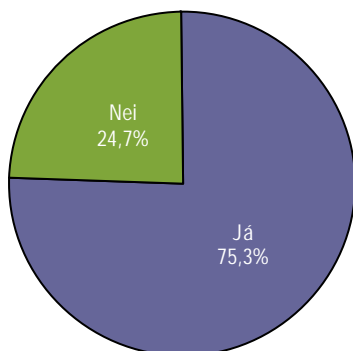
	Fjöldi svara	Já	Nei
<b>Kyn</b>			
Karlar	165	36%	64%
Konur	192	29%	71%
<b>Aldur *</b>			
18-24 ára	71	7%	93%
25-34 ára	70	20%	80%
35-44 ára	79	38%	62%
45-54 ára	66	55%	45%
55-75 ára	71	41%	59%
<b>Búseta</b>			
Höfuðborgarsvæðið	211	29%	71%
Landsbyggðin	146	36%	64%
<b>Fjölskyldutekjur</b>			
Lægr en 250 þúsund	73	27%	73%
250 til 399 þúsund	106	37%	63%
400 til 549 þúsund	67	30%	70%
550 þúsund eða hærr	64	34%	66%
<b>Menntun</b>			
Grunnskólapróf	58	33%	67%
Grunnskólapróf og viðbót	89	33%	67%
Framhaldsskólapróf	128	32%	68%
Háskólapróf	68	37%	63%

\* Marktækur munur á milli hópa

## Stendur ábyrgðin fyrir bankalán?

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vik-mörk +/-
Já	183	75,3	5,4
Nei	60	24,7	5,4
Fjöldi svara	243	100,0	
Tóku afstöðu	243	99,2	
Tóku ekki afstöðu	2	0,8	
Fjöldi aðspurðra	245	100,0	
Spurðir	245	32,2	
Ekki spurðir	515	67,8	
Fjöldi svarenda	760	100,0	

Þeir sem eru í ábyrgðum fyrir skuldum annars aðila (sp. 22 og 23) voru spurðir þessarar spurningar.



### Greiningar

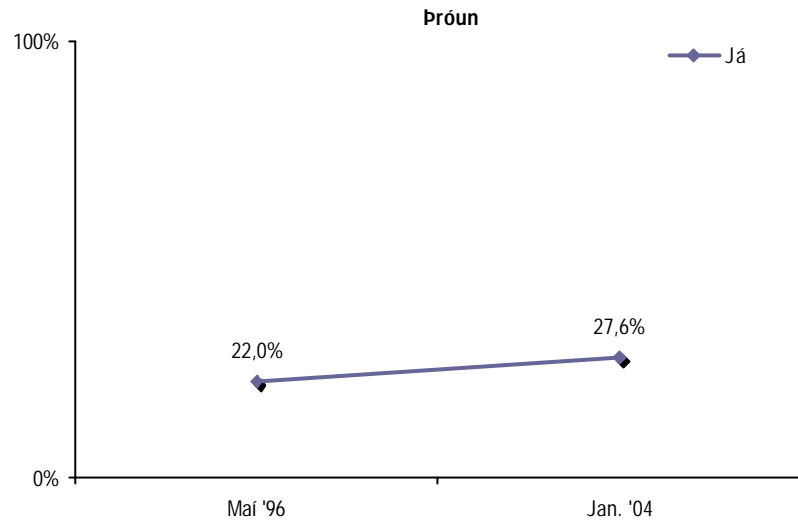
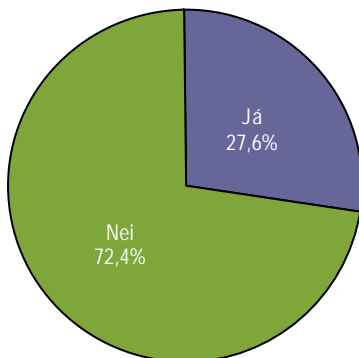
	Fjöldi svara	Já	Nei
<b>Kyn *</b>			
Karlar	123	82%	18%
Konur	120	68%	32%
<b>Aldur *</b>			
18-24 ára	10	40%	60%
25-34 ára	32	75%	25%
35-44 ára	72	88%	13%
45-54 ára	64	72%	28%
55-75 ára	65	71%	29%
<b>Búseta</b>			
Höfuðborgarsvæðið	135	74%	26%
Landsbyggðin	108	77%	23%
<b>Fjölskyldutekjur *</b>			
Lægrí en 250 þúsund	54	83%	17%
250 til 399 þúsund	78	65%	35%
400 til 549 þúsund	43	86%	14%
550 þúsund eða hærri	40	75%	25%
<b>Menntun</b>			
Grunnskólapróf	34	76%	24%
Grunnskólapróf oq viðbót	69	81%	19%
Framhaldsskólapróf	83	78%	22%
Háskólapróf	57	63%	37%

\* Marktækur munur á milli hópa

## Stendur ábyrgðin fyrir námslán?

Svör	Fjöldi	Hlutfall		Vik- mörk +/-
		Fjöldi	%	
Já	67	27,6	5,6	
Nei	176	72,4	5,6	
Fjöldi svara	243	100,0		
Tóku afstöðu	243	99,2		
Tóku ekki afstöðu	2	0,8		
Fjöldi aðspurðra	245	100,0		
Spurðir	245	32,2		
Ekki spurðir	515	67,8		
Fjöldi svarenda	760	100,0		

Þeir sem eru í ábyrgðum fyrir skuldum annars aðila (sp. 22 og 23) voru spurðir þessarar spurningar.



### Greiningar

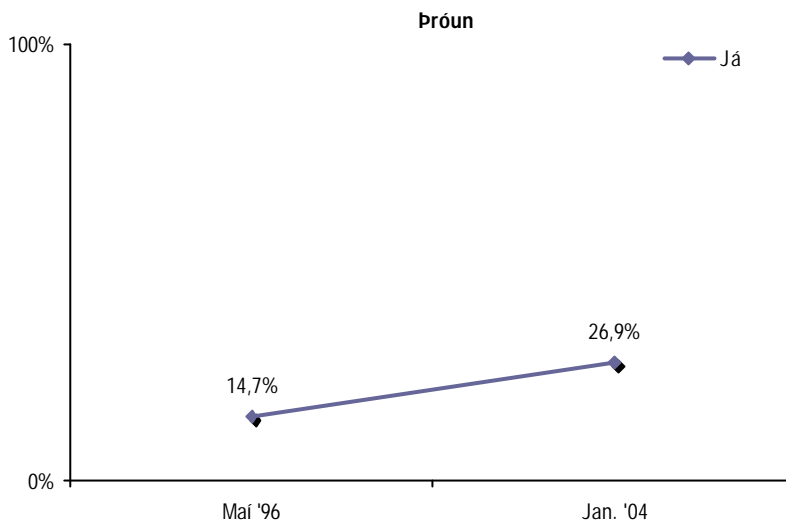
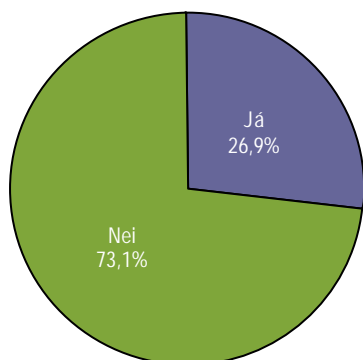
	Fjöldi svara	Já	Nei
<b>Kyn</b>			
Karlar	123	26%	74%
Konur	120	29%	71%
<b>Aldur *</b>			
18-24 ára	10	10%	90%
25-34 ára	32	16%	84%
35-44 ára	72	19%	81%
45-54 ára	64	39%	61%
55-75 ára	65	34%	66%
<b>Búseta</b>			
Höfuðborgarsvæðið	135	28%	72%
Landsbyggðin	108	27%	73%
<b>Fjölskyldutekjur *</b>			
Lægr en 250 þúsund	54	13%	87%
250 til 399 þúsund	78	32%	68%
400 til 549 þúsund	43	19%	81%
550 þúsund eða hærr	40	45%	55%
<b>Menntun *</b>			
Grunnskólapróf	34	26%	74%
Grunnskólapróf og viðbót	69	14%	86%
Framhaldsskólapróf	83	27%	73%
Háskólapróf	57	46%	54%

\* Marktækur munur á milli hópa

## Eru það tryggingar fyrir greiðslukorti?

Svör	Fjöldi	Hlutfall		Vik- mörk +/-
		Fjöldi	%	
Já	65	26,9	5,6	
Nei	177	73,1	5,6	
Fjöldi svara	242	100,0		
Tóku afstöðu	242	98,8		
Tóku ekki afstöðu	3	1,2		
Fjöldi aðspurðra	245	100,0		
Spurðir	245	32,2		
Ekki spurðir	515	67,8		
Fjöldi svarenda	760	100,0		

Þeir sem eru í ábyrgðum fyrir skuldum annars aðila (sp. 22 og 23) voru spurðir þessarar spurningar.



### Greiningar

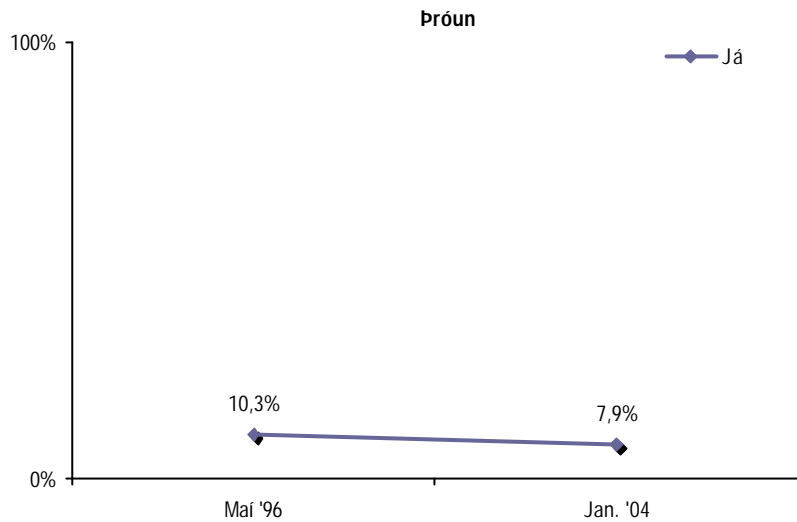
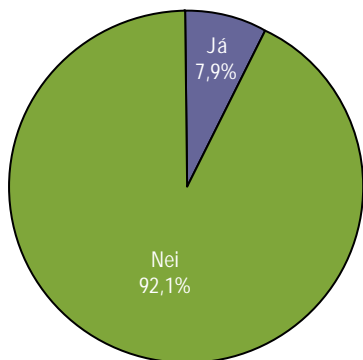
	Fjöldi svara	Já	Nei
<b>Kyn</b>			
Karlar	123	25%	75%
Konur	119	29%	71%
<b>Aldur</b>			
18-24 ára	10	10%	90%
25-34 ára	32	28%	72%
35-44 ára	71	25%	75%
45-54 ára	64	31%	69%
55-75 ára	65	26%	74%
<b>Búseta</b>			
Höfuðborgarsvæðið	134	29%	71%
Landsbyggðin	108	24%	76%
<b>Fjölskyldutekjur</b>			
Læгри en 250 þúsund	54	22%	78%
250 til 399 þúsund	78	24%	76%
400 til 549 þúsund	42	31%	69%
550 þúsund eða hærr	40	30%	70%
<b>Menntun</b>			
Grunnskólapróf	34	35%	65%
Grunnskólapróf oq viðbót	68	24%	76%
Framhaldsskólapróf	83	25%	75%
Háskólapróf	57	28%	72%

\* Marktækur munur á milli hópa

## Eru það bílalán?

Svör	Fjöldi	Hlutfall		Vik- mörk +/-
		Fjöldi	%	
Já	19	7,9	3,4	
Nei	222	92,1	3,4	
Fjöldi svara	241	100,0		
Tóku afstöðu	241	98,4		
Tóku ekki afstöðu	4	1,6		
Fjöldi aðspurðra	245	100,0		
Spurðir	245	32,2		
Ekki spurðir	515	67,8		
Fjöldi svarenda	760	100,0		

Peir sem eru í ábyrgðum fyrir skuldum annars aðila (sp. 22 og 23) voru spurðir þessarar spurningar.



### Greiningar

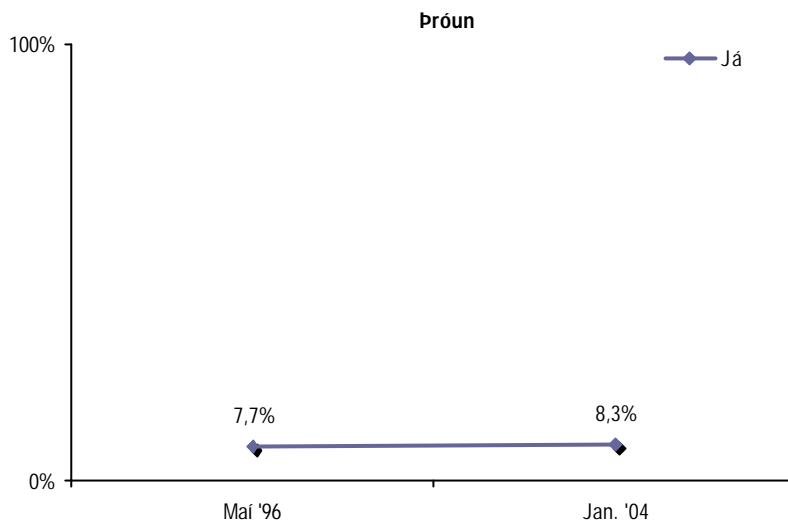
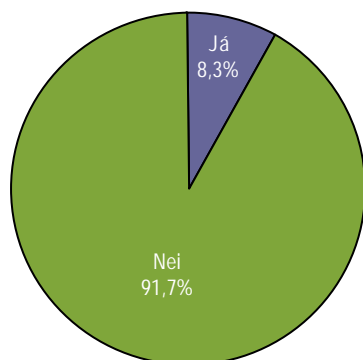
	Fjöldi svara	Já	Nei
<b>Kyn</b>			
Karlar	122	9%	91%
Konur	119	7%	93%
<b>Aldur</b>			
18-24 ára	10	20%	80%
25-34 ára	32	9%	91%
35-44 ára	71	6%	94%
45-54 ára	63	11%	89%
55-75 ára	65	5%	95%
<b>Búseta</b>			
Höfuðborgarsvæðið	134	7%	93%
Landsbyggðin	107	8%	92%
<b>Fjölskyldutekjur</b>			
Lægri en 250 þúsund	53	8%	92%
250 til 399 þúsund	78	10%	90%
400 til 549 þúsund	42	2%	98%
550 þúsund eða hærri	40	10%	90%
<b>Menntun</b>			
Grunnskólapróf	34	12%	88%
Grunnskólapróf og viðbót	68	9%	91%
Framhaldsskólapróf	82	9%	91%
Háskólapróf	57	4%	96%

\* Marktækur munur á milli hópa

## Eru það lífeyrissjóðslán?

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vik- mörk +/-
Já	20	8,3	3,5
Nei	221	91,7	3,5
Fjöldi svara	241	100,0	
Tóku afstöðu	241	98,4	
Tóku ekki afstöðu	4	1,6	
Fjöldi aðspurðra	245	100,0	
Spurðir	245	32,2	
Ekki spurðir	515	67,8	
Fjöldi svarenda	760	100,0	

Þeir sem eru í ábyrgðum fyrir skuldum annars aðila (sp. 22 og 23) voru spurðir þessarar spurningar.



### Greiningar

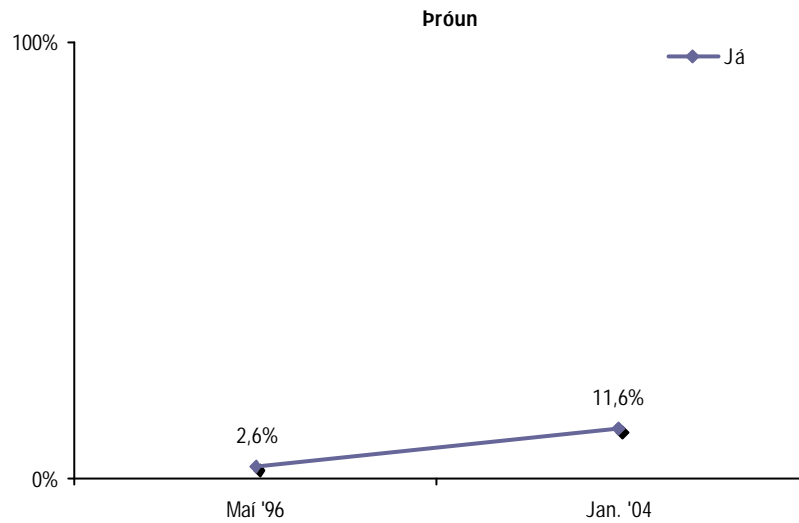
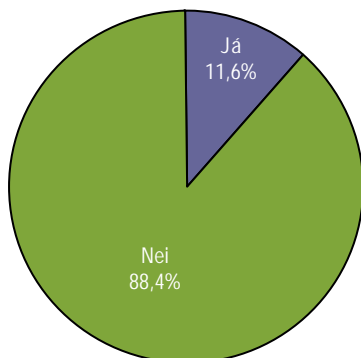
	Fjöldi svara	Já	Nei
<b>Kyn</b>			
Karlar	122	6%	94%
Konur	119	11%	89%
<b>Aldur *</b>			
18-24 ára	10		100%
25-34 ára	32		100%
35-44 ára	70	1%	99%
45-54 ára	64	16%	84%
55-75 ára	65	14%	86%
<b>Búseta</b>			
Höfuðborgarsvæðið	134	10%	90%
Landsbyggðin	107	6%	94%
<b>Fjölskyldutekjur</b>			
Lægri en 250 þúsund	54	4%	96%
250 til 399 þúsund	78	12%	88%
400 til 549 þúsund	42	7%	93%
550 þúsund eða hærrí	39	10%	90%
<b>Menntun</b>			
Grunnskólapróf	34	6%	94%
Grunnskólapróf og viðbót	68	9%	91%
Framhaldsskólapróf	83	10%	90%
Háskólapróf	56	7%	93%

\* Marktækur munur á milli hópa

Eru einhverjar aðrar tegundir sem fjárskuldbindingin stendur fyrir?

Svör	Fjöldi	Hlutfall		Vik- mörk +/-
		Fjöldi	%	
Já	28	11,6	4,0	
Nei	214	88,4	4,0	
Fjöldi svara	242	100,0		
Tóku afstöðu	242	98,8		
Tóku ekki afstöðu	3	1,2		
Fjöldi aðspurðra	245	100,0		
Spurðir	245	32,2		
Ekki spurðir	515	67,8		
Fjöldi svarenda	760	100,0		

Þeir sem eru í ábyrgðum fyrir skuldum annars aðila (sp. 22 og 23) voru spurðir þessarar spurningar.



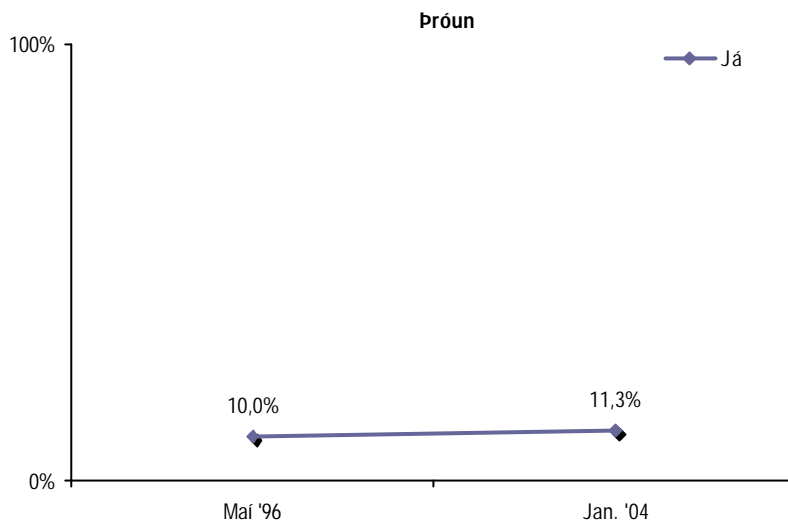
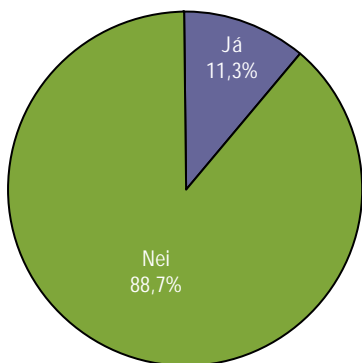
Greiningar

	Fjöldi svara	Já	Nei
<b>Kyn</b>			
Karlar	122	15%	85%
Konur	120	8%	92%
<b>Aldur</b>			
18-24 ára	10	40%	60%
25-34 ára	32	9%	91%
35-44 ára	72	10%	90%
45-54 ára	63	8%	92%
55-75 ára	65	14%	86%
<b>Búseta</b>			
Höfuðborgarsvæðið	134	10%	90%
Landsbyggðin	108	13%	87%
<b>Fjölskyldutekjur</b>			
Lægri en 250 þúsund	53	9%	91%
250 til 399 þúsund	78	17%	83%
400 til 549 þúsund	43	7%	93%
550 þúsund eða hærrí	40	3%	98%
<b>Menntun</b>			
Grunnskólapróf	34	6%	94%
Grunnskólapróf og viðbót	68	15%	85%
Framhaldsskólapróf	83	14%	86%
Háskólapróf	57	7%	93%

\* Marktækur munur á milli hópa

## Hefur þú greitt skuld vegna ábyrgðar fyrir annan aðila á síðustu fimm árum?

Svör	Fjöldi	Hlutfall		Vik- mörk +/-
		Fjöldi	%	
Já	85	11,3	2,3	
Nei	669	88,7	2,3	
Fjöldi svara	754	100,0		
Tóku afstöðu	754	99,2		
Tóku ekki afstöðu	6	0,8		
Fjöldi svarenda	760	100,0		



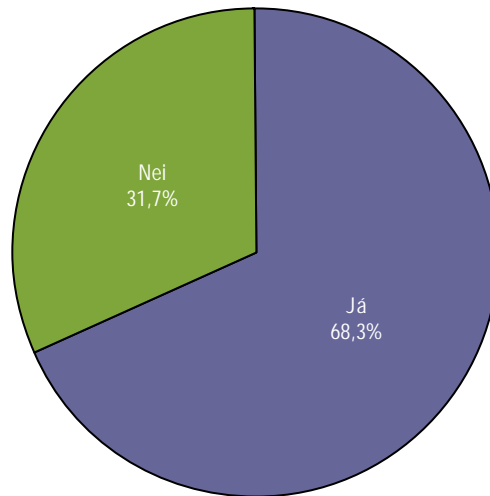
### Greiningar

	Fjöldi svara	Já (%)	Nei (%)
<b>Kyn</b>			
Karlar	354	13%	87%
Konur	400	10%	90%
<b>Aldur *</b>			
18-24 ára	141	4%	96%
25-34 ára	156	6%	94%
35-44 ára	165	12%	88%
45-54 ára	140	16%	84%
55-75 ára	152	18%	82%
<b>Búseta</b>			
Höfuðborgarsvæðið	432	12%	88%
Landsbyggðin	322	11%	89%
<b>Fjölskyldutekjur</b>			
Lægri en 250 þúsund	168	14%	86%
250 til 399 þúsund	212	11%	89%
400 til 549 þúsund	144	13%	87%
550 þúsund eða hærrí	122	10%	90%
<b>Menntun</b>			
Grunnskólapróf	113	10%	90%
Grunnskólapróf og viðbót	211	14%	86%
Framhaldsskólapróf	250	11%	89%
Háskólapróf	158	11%	89%

\* Marktækur munur á milli hópa

Værir þú tilbúin(n) til að veita upplýsingar um öll fjármál þín svo að bankar eða sparisjóðir gætu metið greiðslugetu þína?

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vik- mörk +/-
Já	474	68,3	3,5
Nei	220	31,7	3,5
Fjöldi svara	694	100,0	
Tóku afstöðu	694	91,3	
Tóku ekki afstöðu	66	8,7	
Fjöldi svarenda	760	100,0	



Greiningar

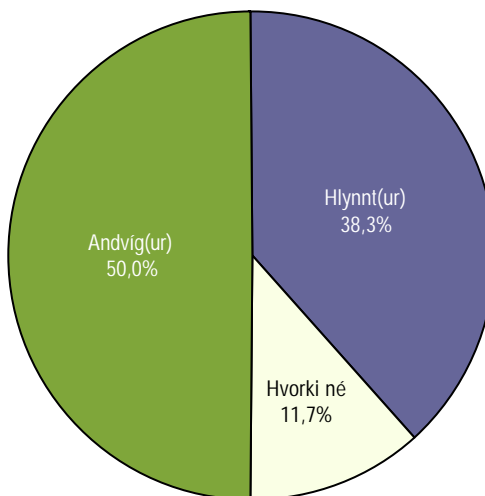
	Fjöldi svara	Já	Nei
<b>Kyn *</b>			
Karlar	325	72%	28%
Konur	369	65%	35%
<b>Aldur</b>			
18-24 ára	135	70%	30%
25-34 ára	135	69%	31%
35-44 ára	160	66%	34%
45-54 ára	126	73%	27%
55-75 ára	138	64%	36%
<b>Búseta</b>			
Höfuðborgarsvæðið	393	67%	33%
Landsbyggðin	301	70%	30%
<b>Fjölskyldutekjur</b>			
Lægrí en 250 þúsund	154	67%	33%
250 til 399 þúsund	194	73%	27%
400 til 549 þúsund	135	71%	29%
550 þúsund eða hærri	114	74%	26%
<b>Menntun</b>			
Grunnskólapróf	107	71%	29%
Grunnskólapróf og viðbót	193	65%	35%
Framhaldsskólapróf	230	68%	32%
Háskólapróf	142	70%	30%

\* Marktækur munur á milli hópa

## Ertu hlynn(ur) eða andvíg(ur) því að ganga í ábyrgð fyrir þína nánustu til að þeir geti takið lán í eigin nafni?

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vik-mörk +/-
Mjög hlynn(ur) (5)	69	9,7	2,2
Frekar hlynn(ur) (4)	202	28,5	3,3
Hvorki né (3)	83	11,7	2,4
Frekar andvíg(ur) (2)	178	25,1	3,2
Mjög andvíg(ur) (1)	176	24,9	3,2
Hlynn(ur)		38,3	3,6
Hvorki né		11,7	2,4
Andvíg(ur)		50,0	3,7
Fjöldi svara	708	100,0	
Tóku afstöðu	708	93,2	
Tóku ekki afstöðu	52	6,8	
Fjöldi svarenda	760	100,0	
Meðaltal		2,7	
Staðalfrávik		1,4	

Tilviljun reði því hvort svarendur voru fyrst spurðir spurningar 32 og síðan spurningar 33 eða öfugt.



### Greiningar

	Fjöldi svara	Mjög hlynn(ur)	Frekar hlynn(ur)	Hvorki né	Frekar andvíg(ur)	Mjög andvíg(ur)	Meðaltal
<b>Kyn</b>							
Karlar	334	11,7%	29,0%	11,1%	26,0%	22,2%	2,8
Konur	374	8,0%	28,1%	12,3%	24,3%	27,3%	2,7
<b>Aldur *</b>							
18-24 ára	133	16,5%	42,9%	7,5%	18,0%	15,0%	3,3
25-34 ára	141	5,7%	28,4%	11,3%	30,5%	24,1%	2,6
35-44 ára	156	5,8%	17,9%	14,7%	30,1%	31,4%	2,4
45-54 ára	134	8,2%	26,1%	15,7%	23,9%	26,1%	2,7
55-75 ára	144	13,2%	29,2%	9,0%	22,2%	26,4%	2,8
<b>Búseta *</b>							
Höfuðborgarsvæðið	400	8,0%	25,8%	14,3%	26,5%	25,5%	2,6
Landsbyggðin	308	12,0%	32,1%	8,4%	23,4%	24,0%	2,8
<b>Fjölskyldutekjur</b>							
Lægri en 250 þúsund	154	10,4%	35,7%	7,8%	22,7%	23,4%	2,9
250 til 399 þúsund	205	7,8%	28,3%	13,7%	24,4%	25,9%	2,7
400 til 549 þúsund	134	9,0%	20,9%	14,9%	30,6%	24,6%	2,6
550 þúsund eða hærri	115	12,2%	24,3%	11,3%	26,1%	26,1%	2,7
<b>Menntun *</b>							
Grunnskólapróf	107	17,8%	28,0%	10,3%	23,4%	20,6%	3,0
Grunnskólapróf og viðbót	194	12,4%	28,9%	11,3%	23,2%	24,2%	2,8
Framhaldsskólapróf	239	7,5%	30,5%	10,5%	24,3%	27,2%	2,7
Háskólapróf	146	4,8%	24,7%	14,4%	28,8%	27,4%	2,5

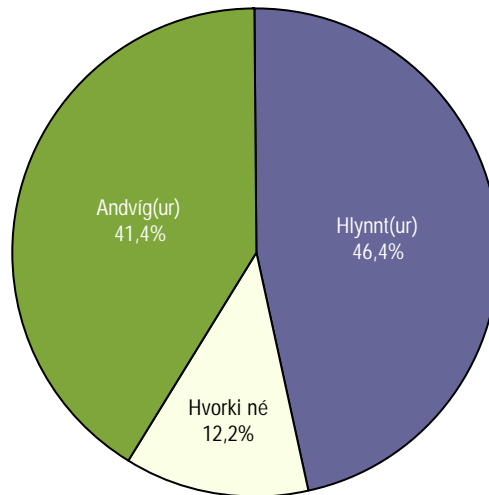
\* Marktækur munur á meðaltölum hópa

### Eftirfarandi texti var lesinn upp ef svarendur skildu ekki spurninguna:

Sjálfskuldarábyrgð er ábyrgð þar sem einstaklingar skrifa upp á lán og ábyrgjast þar með greiðslu á því en lánið er ekki t.d. tryggt með veði í fasteign.

Ertu hlynt(ur) eða andvíg(ur) því að banna bönkum og sparisjóðum að taka sjálfskuldarábyrgðir?

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vik-mörk +/-
Mjög hlynt(ur) (5)	135	22,6	3,4
Frekar hlynt(ur) (4)	142	23,8	3,4
Hvorki né (3)	73	12,2	2,6
Frekar andvíg(ur) (2)	135	22,6	3,4
Mjög andvíg(ur) (1)	112	18,8	3,1
Hlynt(ur)		46,4	4,0
Hvorki né		12,2	2,6
Andvíg(ur)		41,4	4,0
Fjöldi svara	597	100,0	
Tóku afstöðu	597	78,6	
Tóku ekki afstöðu	163	21,4	
Fjöldi svarenda	760	100,0	
Meðaltal		3,1	
Staðalfrávik		1,5	



Greiningar

Greiningar	Fjöldi svara	Mjög hlynt(ur)	Frekar hlynt(ur)	Hvorki né	Frekar andvíg(ur)	Mjög andvíg(ur)	Meðaltal
<b>Kyn</b>							
Karlar	296	25,0%	22,6%	9,5%	21,3%	21,6%	3,1
Konur	301	20,3%	24,9%	15,0%	23,9%	15,9%	3,1
<b>Aldur</b>							
18-24 ára	103	13,6%	27,2%	17,5%	24,3%	17,5%	3,0
25-34 ára	125	25,6%	21,6%	16,0%	27,2%	9,6%	3,3
35-44 ára	146	24,7%	25,3%	6,8%	17,8%	25,3%	3,1
45-54 ára	108	26,9%	27,8%	9,3%	19,4%	16,7%	3,3
55-75 ára	115	20,9%	17,4%	13,0%	25,2%	23,5%	2,9
<b>Búseta</b>							
Höfuðborgarsvæðið	340	22,9%	24,1%	12,4%	21,5%	19,1%	3,1
Landsbyggðin	257	22,2%	23,3%	12,1%	24,1%	18,3%	3,1
<b>Fjölskyldutekjur</b>							
Lægri en 250 þúsund	120	25,0%	26,7%	9,2%	24,2%	15,0%	3,2
250 til 399 þúsund	173	15,0%	23,1%	17,3%	25,4%	19,1%	2,9
400 til 549 þúsund	121	28,1%	26,4%	7,4%	17,4%	20,7%	3,2
550 þúsund eða hærrí	102	25,5%	21,6%	9,8%	19,6%	23,5%	3,1
<b>Menntun *</b>							
Grunnskólapróf	83	22,9%	22,9%	9,6%	22,9%	21,7%	3,0
Grunnskólapróf og viðbót	156	15,4%	22,4%	16,0%	19,2%	26,9%	2,8
Framhaldsskólapróf	207	26,1%	25,1%	12,1%	23,2%	13,5%	3,3
Háskólapróf	135	26,7%	23,7%	8,9%	24,4%	16,3%	3,2

\* Marktækur munur á meðaltölum hópa

Eftirfarandi texti var lesinn upp ef svarendur skildu ekki spurninguna: Sjálfskuldarábyrgð er ábyrgð þar sem einstaklingar skrifa upp á lán og ábyrgjast þar með greiðslu á því en lánið er ekki t.d. tryggt með veði í fasteign.

Hvað er það í þjónustu banka og sparisjóða sem þú ert helst ánægð(ur) með?

- Aðallega með þjónustu í sambandi við lán.
- Aðgengi að bankastjóra, þjónustufulltrúum.
- Bara við þann sem ég er í viðskiptum við.
- Ekkert þurft á þeim að halda.
- Færni.
- Get tekið peninga út þar.
- Gott að eiga viðskipti við Sparisjóðinn.
- Góðir vextir.
- Heimili.
- Hvernig mín mál eru höndluð.
- Jákvætt.
- KB banki.
- Landsbankinn (nefnt af 2).
- Lánþjónustan.
- Mamma mín vinnur í sparisjóði og sér um allt fyrir mig.
- Metin að verðleikum.
- Mér finnst þeir bara vera fyrir mig.
- Mín viðskipti við bankann minn.
- Nákvæmni.
- Jákvætt viðhorf.
- Reynst mér vel.
- Sjálfvirkni og tímasparnaður. Aukin þægindi.
- Sparisjóður Hafnarfjarðar.
- Standa sig ágætlega gagnvart námsmönnum.
- Tæknin.
- Viðskiptin (nefnt af 2).
- Voðalega almennilegir, láta mann hafa yfirdrátt.
- Það er bara hversu þægilegt er að fá lánað, þarf ekki að standa í biðröð eins og í gamla daga.
- Það er hægt orðið að gera allt hjá einni manneskju, maður þarf ekki lengur að sendast manna á milli.
- Það er bara hvað maður vill láta þá sjá um, þeir geta séð um allar greiðslur fyrir mann, ef það er það sem maður vill.
- Þeir eru áreiðanlegir.
- Þeir eru náttúrulega að sinna því sem ég þarf á að halda, eins og launareikningi og greiðsluþjónustu.
- Þjónustuna, en mætti vera betri.
- Þjónustuverið.
- Þægilegt að eiga við þá þegar maður þarf á einhverju að halda.
- Þægilegt andrúmsloft, góð staðsetning.
- Öryggi

Hvað er það í þjónustu banka og sparisjóða sem þú ert helst óánægð(ur) með?

- Að fólk þetta lætur mann biða þó að ekki sé þörf á því að manni finnst og það virðist ekki skipta það neinu máli.
- Allt of mikill gróði sem ekki skilar sér til neytenda, þetta er orðið fátítt og það á að vera eitthvert síðferði í þessu.
- Ekki nógu aðgengilegur.
- Ekki nógu langur afgreiðslutími.
- Fyrirgreiðsla.
- Hryllilegt verð á öllu.
- Hvað þeir eru mikið í því að reyna að veiða til sín ungt fólk, gefa falska mynd af því að lífið sé svo mikið auðveldara en það er, gefa fólk lán sem á ekki neitt.
- Hægagangur og þarf að tala við marga til að fá eitthvað einfalt.
- Hækkun á þjónustu- og rekstrarkostnaði.
- Í sambandi við KB banka, skipta vitlausu þjóðfélagi á milli sín.
- Kostnað við kreditdæmi.
- Kreditkort námsmanna.
- Lítil samkeppni.
- Lítil tengsl við viðskiptavinum með ávinning þeirra þ.e. viðskiptavina í huga.
- Mega vera opnir til dæmis fyrir hádegi á aðfangadag og á jóladag á þessum háannatímum.
- Okrið á viðskiptavininum, getur ekki einu sinni borgað reikninga án þess að það verði heil ósköp.
- Óánægð með verðtrygginguna.
- Óánægður með Sparisjóðina, einhver stöðnun þar.
- Standa ekki við það sem þeir segja.
- Stefnuleysi.
- Veit ekki, óánægður með umræðu um stofnfjárfesta og það sem í ljós hefur komið hvernig það er. Djöfulsins klíkuskapur.
- Viðmót starfsfólks (nefnt af 3).
- Það er þjónustustigið og ópersónuleg þjónusta.
- Það eru bara engir afgreiðslutímar á því svæði sem ég bý, austur á Vopnafirði. Það er ekki langt síðan að hér var stytur afgreiðslutíminn.
- Þeir hugsa ekki nógu vel um viðskiptavininn og vantar meiri persónuleg samskipti.
- Þekkingarleysi.
- Þessar blekkingar gagnvart ungu fólk, auglýsingar um lántökur ekki sniðugar.
- Þetta er allt mjög þungt í vöfum.
- Þetta verðbótabull. Verðbætur eru brot á mannréttindalögum.
- Þjónustan.
- Ætli það sé ekki símaþjónustan, ekki nógu mikil kurteis þegar maður hringir.
- Öll þjónusta.

## Er eitthvað í þjónustu banka og sparisjóða sem þú ert óánægð(ur) með?

- Að geta ekki skipt gjaldeyri í Einkabanka.
- Að það sé hægt að taka út á debetkort þegar það er ekki innistæða.
- Aðallega að þjónustan á netinu skuli loka of snemma á kvöldin.
- Aðgangsharka.
- Af og frá.
- Afgreiðslutíminn (nefnt af 3).
- Allir aðrir bankar nema Sparisjóðir.
- Alltof háar lántökugreiðslur.
- Aukagjaldið sem þarf að borga eftir kl. 16 á daginn.
- Á ákveðnum álagstímum er allt of mikið að gera.
- Ábyrgðarmenn.
- Ákveðinn óheiðarleiki í gangi.
- Breyta símkerfinu, maður þarf stundum að bíða svolítið lengi.
- Bæði í sambandi við fjölbreytni og þeir koma ekki nóg til móts við viðskiptavinina.
- Ef þeim gengur rosa vel en við fáum ekki njóta þess.
- Er á móti miðvinnslunni.
- Erfitt að fara á milli útibúa. Er bara með eitt útibú.
- Ég er ekki ánægður með hvernig bankar eru að yfirtaka Sparisjóðina eins og hjá SPRON.
- Ég er með Einkabanka og er mjög óhress með að það sé ekki hægt að sleppa við að fá yfirlit og þar með að borga fyrir það því ég get alltaf farið inn á netið og skoðað stöðuna. Svo finnst mér of lág úttektarheimild í hraðbönkunum.
- Ég er óánægður með að almenningur hefur ekkert að segja um vaxtaákvæðanir bankanna.
- Fjárfesting aðalmannanna.
- Getur stundum orðið svona svolítið kalt og ópersónulegt.
- Gróðasjónarmiðin.
- Græðgi.
- Hef ekki góða reynslu af Sparisjóðnum í Hafnarfirði.
- Já það er ekki góð þjónusta til að hjálpa manni að spara peninginn.
- Kerfið gagnvart Heimabankanum.
- Lélegt traust á mér.
- Litrikari fót.
- Með þessar uppáskriftir, þarf alltaf að fá foreldra eða skyldmenni til að skrifa uppá. Það ætti að fá bankana til að taka ábyrgð á þessu sjálfir.
- Mega kynna ungu fólki betur notkun korta og yfirdráttar og ekki að ota að því svona hlutum.
- Mikil gjaldtaka.
- Mismunandi, einstök tilfelli.
- Mjög fátt.
- Myndi vilja lækka vexti af yfirdráttarheimildinni.
- Mætti hafa meira frumkvæði að kynna þjónustu sína.
- Mætti senda reikningsyfirlit fyrr í mánuðinum.
- Nei, á bara við um Íslandsbanka, alls ekki KB banka.
- Of háir vextir af lánum sem mætti lækka. Mætti draga úr hvatningu til ungs fólks til að fjárfesta of snemma í bílum og þannig hlutum.
- Of mikið bákn ef maður er að fá einhverja fyrirgreiðslu.
- Of mikið pappírflóð.
- Of mikið umstang, fyrirgreiðsla og annað.
- Skila góðum hagnaði og viðskiptavinirnir borga það ekki. Það finnst mér ekki eðlilegt.
- Starfsfólkið illa upplýst um marga þætti. Málin og lausnirnar verða erfiðari vegna þess að starfsfólk er illa upplýst.

**Er eitthvað í þjónustu banka og sparisjóða sem þú ert óánægð(ur) með?**

- Tryggingar sem farið er fram á þegar peningar eru lánaðir.
- Vantraust gagnvart ungu fólki.
- Verðtrygging, of háir dráttarvextir.
- Verðtrygging.
- Vextirnir frekar furðulegir, alls konar gjöld sema maður skilur ekkert í. Svo bjóða þeir námsmönnum alls konar lán og ýmislegt en það er ekki alltaf allt sem sýnist.
- Vil fá meiri fríðindi. Svipað og þegar maður var yngri, t.d. veski eða penna eða eitthvað svoleiðis.
- Vildi fá persónulegri þjónustu.
- Vill hafa meira starfsólk á annatímum (um mánaðarmót).
- Það að þeir skuli ekki hlusta betur á viðskiptavini, vextir eiga að vera sveigjanlegri, íbúðalánavextir eiga að vera lægri en vextir á lánnum og yfirdráttahæmildum. Það sem er nauðsynlegt á að kosta minna en hitt.
- Þegar maður er ekki metinn að verðleikum.
- Þeir eru allt of dýrir og taka allt of mikið til sín.
- Þeir fylgja ekki alveg eftir öðrum bönkum í samkeppninni, svara ekki því sem er að gerast.
- Þeir mættu vera fljótari.
- Þeir setja sig ekki inn í mál ef þau víkja frá venjunni, flokka allt undir sama hatt.
- Þetta ábyrgðarmanna „system“.

**Er eitthvað í þjónustu banka og sparisjóða sem þú ert ánægð(ur) með?**

- Allt.
- Ánægður með bankana, ekki Sparisjóðina. Landsbankinn kemur fram við mann á jafnréttisgrundvelli.
- Ánægður með það sem menn eru að gera en á móti því hvað það snýst allt um að selja þjónustu. Ég vil sjá banka kaupa og selja peninga ekki þjónustu.
- Bjóða upp á greiðslumat fyrir húsnæðislán.
- Er ánægð með Landsbankann.
- Ég er að reyna að koma öllum mínum lánum og fjármálum fyrir erlendis. Að gera samning hér á landi við banka er eins og samningur á milli hóru og melludólgs.
- Fallega innréttað, falleg húsgögn og lítur vel út.
- Fritt Internet.
- Góðir hraðbankar.
- Í Landsbanka er ég ánægður með verðbréfaveltuna þó hún hafi dregið úr ávöxtun miðað við það sem var í upphafi. Ánægður með þessa verðbréfaveltu sem mögulegan sparnað.
- Í mínum augum er persónuleg þjónusta til að vera ánægð með.
- Meiri persónuleg þjónusta, þjónustufulltrúar. Minnkandi að þurfa að fá vini og ættingja til að ganga í ábyrgð og íbúðarkaup fólks og bankaviðskipti eru að tengjast meira.
- Mér finnst afgreiðslustaðirnir ágætir, svona almenn afgreiðsla.
- Námsmannaþjónustan.
- Passa peningana mína. Mjög liðlegir við mig þegar ég þarf á þeim að halda, sérstaklega bankinn minn.
- S24. Mjög fínt.
- Sveigjanleiki.
- Tölvutengingar.
- Þeir eru duglegir að veita manni yfirdráttarheimild.
- Þeir svara í símann.
- Þjónustufulltrúar.
- Þjónustufulltrúinn í mínum banka.
- Þægileg heimasíða, er aðgengileg.

**Hvað finnst þér að hafi betur mátt fara?**

- Afgreiðsla málsins gekk mjög seinlega.
- Allt sem mig varðar var mjög gott en veit ekki hvort að þeir hafi kynnt ábyrgðarmönnum nógu vel hlutina. Þekki það ekki nógu vel.
- Ég var í öðrum banka sem var lagður niður, fór yfir í annan banka, allt ópersónulegt, lánið mitt lá ofan í skúffu hjá þeim og gleymdist þar, borgaði vexti en ekki niður lánið. Þetta snýst aðallega um persónuleika þjónustunnar.
- Færð ekki alla sjóðina í einu, þarft oft að fara hingað og þangað.
- Gjaldtaka er alltof há.
- Koma betur fram við yngri lántaka.
- Kynna aðra kosti eins og vexti og hvort lán sé verðtryggt.
- Lántökukostnaður of hár.
- Lægri lántökugjöld og ekki verðtrygging.
- Minni kostnaður.
- Styttri afgreiðslufrestur.
- Vextir.
- Villandi upplýsingar í auglýsingum.
- Þjónustulund og lipurð.

## Hvað finnst þér að hafi betur mátt fara?

- Ekkert sem snýr að verðbréfafyrirtækinu.
- Ég sá ekkert um það sjálfur, en það gekk mjög vel. Auðvitað hefði ég viljað fá meiri peninga út úr þessu.
- Finnst bara að það kynti undir óraunhæfum vonum um ávöxtun.
- Fjárfesta of mikið.
- Frekar dýr og ekki mjög merkileg.
- Hefði ekki átt að selja.
- Hefði viljað fá meiri ávöxtun.
- Hefðu mátt liggja fyrir traustari rannsóknir á viðkomandi fyrirtæki.
- Hef bæði lent í slæmum og góðum fjármálafyrirtækjum, mistök voru gerð, fékk minna greitt fyrir bréfin en ég átti að fá, bæði hjá Íslandsbanka og á vefnum líka.
- Hærri vextir á innlánum.
- Í rauninni ekki. Ef ég hefði spurt hefði ég líklega fengið greinargóð svör. Vantaði uppá frumkvæði bankans.
- Meiri tengsl við mig og meiri upplýsingar að fyrra bragði.
- Miðvinnslukerfið vinnur vinnuna, ekki sá sem ég tala við. Ég er á móti því.
- Mætti vera meira samræmi, ekki mismunandi svör frá bönkum.
- Persónulegri upplýsingar.
- Sambandsleysi.
- Tímasetningin, fékk ekki verðbréfið greitt fyrr en daginn eftir. Var sagt að það væri regla hjá þeim aðila sem ég seldi hjá.
- Upplýsingar fyrir sölu á bréfum fyrir aðalfund voru ekki nógu skýrar, ætti að greina betur frá hverju fólk missti af.
- Vil alltaf meira, hærri ávöxtun.
- Það er erfitt að gefa ráð þegar þetta getur farið úr böndunum, alveg eins gott að stóla á sjálfan sig.
- Það er verið að auglýsa fyrir tugi milljóna króna ávöxtunarleiðir hjá þessum fyrirtækjum á sama tíma og það er verið að ávaxta peningana neikvætt um 50-60%. Mjög mikið af óhæfu fólki í vinnu hjá þessu fyrirtæki.
- Þeir áttu að hafa meira nef fyrir því sem gerðist á fjármálamarkaðnum, þeir voru alls ekki nógu glöggir.
- Þeir eru allt of tengdir viðskiptunum. Þeir eru oftar en ekki að gefa mönnum þau ráð að fjárfesta í einhverju sem þeir eiga í sjálfir. Þeir eru allt of hagsmunatengdir sjálfir.
- Þeir hefðu átt að hafa samband við mig en þeir gerðu ekki neitt, höfðu ekkert samband.
- Þeir ættu að segja manni satt og rétt frá.
- Þetta er markaðurinn en kannski að menn hefðu átt að gera mönnum frekar grein fyrir áhættunni.
- Þetta eru húsbréf sem ég sel og eru búin að biða í einn og hálfan mánuð þangað til ég sel þau. Ég fæ ekkert fyrir að eiga þau en samt eru þau ekki innleyst fyrr en eftir þennan tíma og ég þarf að borga vexti af þeim. Svo þegar maður hringir fær maður engar skýringar. „Þetta er bara svona“ er sagt.

Hvert myndir þú leita vegna  
ágreinings við  
fjármálafyrirtæki?

- Bankaeftirlitsins (nefnt af 2).
- Bankaráð
- Deloitte and Touche.
- Ef málið yrði stærra þá myndi ég leita út fyrir, til hærri ráðamanna.
- Ég myndi gera það sjálf(ur) (nefnt af 3).
- Ég myndi leita upplýsinga um hvert ég ætti að leita.
- Fara á stúfana og finna einhverja nefnd eða eitthvað hjá hinu opinbera til að leita til.
- Fjármálaráðgjafa (nefnt af 2).
- Fjármálaráðuneytisins.
- Forstjórans.
- Handrukkara.
- Héraðsdóms.
- Íslenskra fjárfesta.
- Jafnvel til þingmanna.
- Myndi ekki fara út í nein viðskipti.
- Ráðgjafastofu heimilanna.
- Ríkislögreglustjóra (nefnt af 2).
- Samkeppnisstofnunar.
- Skipta um aðila.
- Til „baseball“kylfunnar.
- Til einhverra fagmanna.
- Til fjármálaráðgjafa míns í New York.
- Til Guðs almáttugs.
- Til yfirvalda.

## Hversu miklu máli skiptir...?

Svör	Fjöldi	Hlutfall		Vik- mörk
		%		+/-
Mjög miklu (5)	195	36,1		4,1
Frekar miklu (4)	106	19,6		3,4
Í meðallagi (3)	64	11,9		2,7
Frekar litlu (2)	75	13,9		2,9
Mjög litlu (1)	100	18,5		3,3
Miklu		55,7		4,2
Í meðallagi		11,9		2,7
Litlu		32,4		3,9
Fjöldi svara	540	100,0		
Töku afstöðu	540	99,8		
Töku ekki afstöðu	1	0,2		
Fjöldi svarenda	541	100,0		
Meðaltal		3,4		
Staðalfrávik		1,5		

### Meðaltal

Er reiknað með því að leggja allar tölur saman og deilt er upp í þá summu með fjölda talnanna. Í töflunni hér fyrir ofan reiknast meðaltal skv. eftirfarandi formúlu:  $[(\text{Mjög miklu (fj. x 5)} + \text{frekar miklu (fj. x 4)} + \text{í meðallagi (fj. x 3)} + \text{frekar litlu (fj. x 2)} + \text{mjög litlu (fj. x 1)}) / \text{Heildarfjöldi svara}]$

Meðaltalið tekur gildi á kvarðanum 1 til 5.

### Staðalfrávik

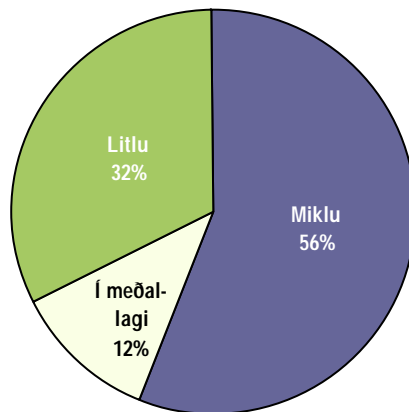
Er algengur mælikvarði á dreifingu svara í kringum meðaltal. Það segir til um hversu lík eða ólík svör þátttakenda við spurningu eru. Hátt staðalfrávik ber að túlka þannig að svör þátttakenda séu ólík en lágt staðalfrávik þannig að svörin séu lík.

### Töflur

Niðurstöður fyrir hverja spurningu eru settar fram í töflum og myndum. Hver spurning er neðst á hverri blaðsíðu en nafnið á því sem hún á að mæla er sett fyrir ofan hverja töflu. Í töflunni er hægt að sjá svör þátttakenda og hve margir þeirra tóku ekki afstöðu til þessarar spurningar eða voru ekki spurðir. Í töflunni hér til hliðar má sjá að rétt rúm 36% þátttakenda telja það sem spurt var um skipta mjög miklu máli og tæplega 20% frekar miklu. Ef teknir eru saman þeir sem segja þetta skipta „frekar miklu“ og „mjög miklu“ þá gefur það tæplega 56%.

### Vikmörk

Til að geta áttað sig betur á niðurstöðum rannsókna er nauðsynlegt að skilja hvað vikmörk eru. Vikmörk eru reiknuð fyrir hverja hlutfallstölu 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 lægi innan þessara vikmarka ef allir í þýðinu væru spurðir. Dæmi: segja má með 95% vissu að hefðu allir í þýði verið spurðir, hefðu á bilinu 32% til 40,2% (36,1% +/- 4,1%) þeirra sagt að þetta skipti mjög miklu máli. Í framhaldi af þessu er hægt að bera saman svarmöguleikana. Ef vikmörkin skarast ekki er munur á þeim marktækur. T.d. væri hægt að segja með 95% vissu að marktækt fleiri einstaklingar teldu það sem spurt var um skipta mjög miklu máli en frekar miklu máli.



### Myndir

Í myndum er reynt að draga saman helstu niðurstöður þannig að auðvelt sé fyrir lesandann að átta sig á hvað sé markverðast hverju sinni. Ennfremur er oft gerð greining á hverri spurningu eftir öðrum greiningarbreytum í könnuninni. Má þar nefna kyn, aldur, búsetu, menntun og aðrar spurningar í sömu könnun. Hér fyrir neðan má sjá greiningu eftir kyni og aldri þátttakenda. Þar sést að ekki er munur á meðaltölum eftir aldri en hins vegar er munur eftir kyni þátttakenda. Hér skiptir það sem spurt var um konumar minna máli en karlana.

### Greiningar

	Meðal- tal	Staðal- frávik	Fjöldi	
<b>Kyn *</b>				
Karlar	3,3	1,4	284	3,3
Konur	3,0	1,3	256	3,0
<b>Aldur</b>				
16-24 ára	3,1	1,3	82	3,1
25-34 ára	3,2	1,5	131	3,2
35-44 ára	3,1	1,4	140	3,1
45-54 ára	3,1	1,3	84	3,1
55-75 ára	3,0	1,5	101	3,0

\* Marktækt