

Pressmeddelande 2010-04-20

Förtroendekris för Swedbank – Handelsbanken trovärdighetsvinnare även hos icke-kunder

Handelsbanken har högst förtroende – även om man inte är kund. Det visar TNS SIFOs nya Anseendeindex där allmänhetens röst kombinerats med en medieanalys. I topp ligger även ICA och Telge Energi. Vattenfall och Swedbank har lägst anseende i sina respektive branscher.

- Allmänheten har ett grundmurat förtroende för Handelsbanken. Till och med de som är kunder i andra banker, rankar SHB högre. Möjligheten att rekrytera kunder från exempelvis Swedbank torde vara mycket stor, säger Göran Celander, Director Corporate Reputation, TNS SIFO.

Anseendet påverkar företagens möjlighet att locka kunder, rätt medarbetare och rätt investerare. De tre viktigaste drivkrafterna bakom ett gott anseende i Sverige:

- Gör rätt, håll vad ni lovar och värna er mediebild. Företag som gör rätt vinner allmänhetens förtroende, säger Göran Celander.

Att göra rätt handlar om vad allmänheten ser som moraliskt rätt. En god samhällsmedborgare värnar till exempel sina medarbetare och tar hänsyn till miljön, både i arbetsprocesser och slutprodukten.

Negativ publicitet om tveklaktigt agerande är ett av de effektivaste sätten att sänka ett företags anseende i Sverige. Framför allt om ledningen, eller vd själv, är involverad. Ju högre upp i företaget en kris hör hemma, desto hårdare blir domen, desto högre blir medietrycket och desto svårare att återhämta anseendet hos allmänheten.

Trovärdighet i mediebilderna är en av de viktigaste drivkrafterna. Att löpande följa effekten av det egna mediearbetet ger ledningen en viktig indikation på hur anseendet förändras.

Företagen i studien har inga kännedomsproblem. Viktigast för dem är att undvika negativ publicitet som riskerar att sänka deras anseende. Med ett högt anseende i grunden återhämtar man sig snabbare efter en kris, vilket ICA är ett tydligt exempel på.

- Kortsiktigt dumsmarta lösningar riskerar anseendet och borde vara bannlysta av ledningen. Det uppfattas sällan som moraliskt rätt av allmänheten och riskerar att avslöjas av journalister som ser saken ur kundernas perspektiv – och så är mediedrevet igång, säger Jonathan Wennö från TNS SIFOs enhet för medieanalys och pr-utvärdering.

TNS SIFOs Anseendeindex omfattar nitton företag i fyra branscher och är jämförbart mellan olika branscher.

Företag	Index total	Index kund	Index icke kund
Handelsbanken	82	91	63
ICA	71	74	63
Telge Energi	71	84	56
H&M	63	73	54
GodEi	60	98	51
OKQ8	58	67	46
Statoil	58	67	51
Coop	52	58	37
If	50	60	40
TeliaSonera	50	55	40
Preem	49	57	42
Nordea	48	55	31
Skandiabanken	41	69	16
SEB	40	52	24
Shell	36	47	35
Swedbank	35	41	3
E.ON	29	34	25
Telenor	29	43	12
Vattenfall	25	35	17

Se även resultatet på www.slideshare.net/TNSSIFO

Om TNS SIFOs Anseendeindex

Syftet med studien är att öka kunskapen om vilka drivkrafter som ger gott anseende i Sverige. TNS SIFO har gjort studien på eget initiativ för att hjälpa våra kunder till bättre förutsättningar att kommunicera rätt. Bakom siffrorna finns svaren från 1002 personer kring anseendet hos 19 kända företag från fem branscher. Respektive respondent har bara kommenterat de företag man känner väl till. TNS SIFO har använt TRI*M, en metod använd i runt 500 000 intressentstudier i Sverige och hela världen.

Kontakta gärna

Göran Celander

Director Corporate Reputation

tel 031-27 39 03, goran.celander@tns-sifo.se

Jonathan Wennö

Client Service Director, PR Research

tel 08, 507 421 74, 0709-83 95 74, jonathan.wenno@tns-sifo.se

Om TNS SIFO

TNS SIFO är Sveriges ledande marknadsundersökningsföretag. Vi arbetar med marknadsundersökningar, rådgivning och insikter inom segmentering och positionering, varumärke och kommunikation, produktutveckling, innovation, shopper, kundrelationer samt utvecklar organisationer, medarbetare och ledare. Vi utför även opinionsundersökningar och är specialister på att genomföra intervjuer. TNS SIFO är dessutom den ledande leverantören av konsumentpaneler och räckviddsmätningar för tidningar, Internet och radio. TNS har 15 000 medarbetare och i över 100 länder. TNS är en del av WPP Communications Group. www.tns-sifo.se