



Karlstad Business School
Handelshögskolan vid Karlstads universitet

Linn Henriksson
Sofia Johansson

Varför räntefri bank?

- En studie om räntefritt system ur ett kundperspektiv

Business Administration
Master's Thesis
15 HP

Term: Spring 2011
Supervisor: Dan Nordin

Karlstad Business School
Karlstad University SE-651 88 Karlstad Sweden
Phone:+46 54 700 10 00 Fax: +46 54 700 14 97
E-mail: handels@kau.se www.hhk.kau.se

Förord

Arbetet med uppsatsen har pågått under vårterminen 2011 vid handelshögskolan, Karlstads universitet. Det har varit lärorikt och intressant och vi vill tacka alla som har ställt upp och stöttat oss i vårt skrivande. Ett speciellt tack till de medlemmar i JAK som tagit sig tid och ställt upp på intervjuer.

Karlstad, 25 maj 2011

Sofia Johansson

Linn Henriksson

Sammanfattning

Bankernas tjänster spelar en central roll i samhället och idag finns det vissa banker som arbetar med räntefria system. Syftet med uppsatsen är att undersöka vad som influerar kunderna att välja en räntefri bank. Vi vill hitta de viktiga faktorerna till valet och se om det handlar om ekonomiska faktorer eller om det finns andra faktorer som är avgörande. För att få bra förståelse för vilka faktorer som är viktiga för kunderna har undersökningen genomförts genom kvalitativ metod och baseras på intervjuer. De som intervjuats är medlemmar i JAK Medlemsbank, vilket är det räntefria alternativ som finns i Sverige.

Det räntefria systemet i JAK innebär att medlemmarna vid lån får betala en låneavgift istället för ränta. Denna avgift ska täcka de administrativa kostnaderna som banken har för lånet. För att medlemmarna ska få möjlighet att låna krävs att låntagaren sparar i banken, antingen innan lånet tas eller under amorteringstiden. På detta sätt samlas så kallade sparpoäng. Medlemmarna som intervjuats i uppsatsen tycker att systemet i grunden fungerar bra och menar att ett räntefritt system leder till mer rättvisa och att ingen gynnas på annans bekostnad.

Resultatet från undersökningen visar att ekonomiska faktorer inte har en central betydelse för kunderna som väljer en räntefri bank. Istället är det viktigare med etik, rättvisa och att alla tar ett solidariskt ansvar. Även förtroende, personlig service och god insyn i organisationen är faktorer som kunderna värdesätter.

Innehåll

1.	Inledning	5
1.1.	Bakgrund	5
1.2.	Problemdiskussion	5
1.3.	Frågeställning	6
1.4.	Syfte	6
1.5.	Avgränsning	6
2.	Metod	8
2.1.	Undersökningsmetod	8
2.2.	Genomförande	8
2.2.1.	Intervjuer	9
2.3.	Källkritik	11
3.	Referensram	12
3.1.	Konsumentkrediter	12
3.2.	Vad innebär ränta?	13
3.3.	Räntefria system	13
3.3.1.	Profit and loss sharing	14
3.4.	Vad påverkar kundens val?	14
3.4.1.	Kulturella faktorer	15
3.4.2.	Sociala faktorer	15
3.4.3.	Personliga faktorer	15
3.4.4.	Psykologiska faktorer	16
3.5.	Vad är viktigt vid val av bank?	16
3.5.1.	Varför väljer en del kunder att teckna räntefria lån?	16
4.	JAK Medlemsbank	18
4.1.	JAK Medlemsbank	18
4.1.1.	Organisationen	18
4.1.2.	Värdegrund	19
4.2.	Hur fungerar sparlånesystemet i JAK?	19
4.2.1.	Standardupplägg för sparlån	20
4.2.2.	Lånekostnad	21
4.3.	Kooperativ	21
5.	Empiri	23
5.1.	Respondenternas bakgrund i JAK	23
5.2.	Varför JAK?	23
5.3.	Viktiga faktorer i en bank	24
5.4.	JAK som ett kooperativ	25
5.4.1.	Är det viktigt att JAK är kooperativt?	25
5.4.2.	Har medlemmarna möjlighet att påverka verksamheten?	25
5.5.	Systemet i JAK	26
5.5.1.	Fungerar sparlånesystemet på ett bra sätt?	26
5.5.2.	Finns det några negativa aspekter eller svårigheter?	27
5.5.3.	Finns anledning att vara medlem om man inte behöver låna?	27
5.6.	Leder ett räntefritt system till mer rättvisa?	28
6.	Analys	29
6.1.	Räntefria system och rättvis ekonomi	29
6.2.	Förtroende för banken	31
6.3.	Köpbeteende	32

7.	Slutsats	34
8.	Referenser.....	35

1. Inledning

Detta kapitel inleds med bakgrund och problemdiskussion kring ämnesvalet. Därefter beskrivs uppsatsens frågeställningar, syfte samt avgränsning.

1.1. Bakgrund

De tjänster som banker erbjuder är mycket viktiga. De spelar en central roll i samhället då de hjälper kunder med betalning och sparande. De internationella bankernas ursprung kommer från 1200-talets Venedig och Genua. Bankerna tog emot och förvärvade medel från insättare. De utfärdade betalningscheckar samt lånade ut kapital. Grunden för dagens bankverksamhet utgörs av dessa funktioner (Eriksson 2006).

Vid utlåning av kapital erhåller långivaren en ränta från låntagaren (Dilley 2008). Räntan har en lång historia, den tidigaste dokumentationen gällande att kredit ges mot ränta är från runt 3000 f.Kr. (Söderberg 2011). Det finns olika teorier om hur ränta uppstod. Heinsohn refererad i Kennedy (1993) menar att grunden till räntan uppstod då människor lämnade det feodala samhället där mark var kollektiv egendom med en ensam ägare. De erövrade mark som delades upp och till skillnad från tidigare så står individen som ensam ägare med ensamt ansvar för sin mark. För att få tillgång till redskap och andra förnödenheter tvingades de sätta sig i skuld och upprätta skuldkontrakt om åtagandets omfattning. Eftersom kreditgivaren skulle ersättas för den risk som dessa lån medförde uppstod ränta. Paul C Martin refererad i Kennedy (1993), menar däremot att ränta uppstod när människor lånade ut tillgångar som de själva inte var i behov av. För att göra detta krävdes att återbetalningen översteg värdet på tillgången (Kennedy 1993).

1.2. Problemdiskussion

Banker fyller alltså en mycket viktig funktion i samhället. Samtidigt menar Eriksson (2006) att banker ofta blir kritiserade i media och att statsmakterna samt andra övervakande organ har haft en önskan om förändring. Han menar också att bankernas verksamhet inte alltid fungerar på ett sätt som uppskattas av kunderna (Eriksson 2006).

Idag finns ett fåtal storbanker som dominerar på den svenska marknaden. Dessa banker arbetar med räntesystem vid utlåning och sparande. Det finns även banker som inte använder ränta på traditionellt vis. Ett exempel är JAK Medlemsbank som inte har någon ränta vid utlåning eller sparande, utan istället tar ut en administrativ avgift (JAK Medlemsbank 2009).

Frågan är varför vissa kunder väljer en bank som arbetar med ett räntefritt system, såsom JAK Medlemsbank. Enligt Kotler et al. (2008) finns fyra centrala faktorer som i allmänhet påverkar kundens val av tjänster och produkter. Dessa är kulturella, sociala, personliga och psykologiska. Frågan är vilka faktorer som är speciellt viktiga för kunder som väljer räntefri bank. Är det närhet till bankkontor, bekvämlighet, utvecklade tjänster, bra service eller förtroende som är de viktiga faktorerna eller finns det något annat som kunderna värdesätter? Har ekonomiska faktorer någon större betydelse?

1.3. Frågeställning

För att undersöka det som diskuteras i problemdiskussionen utgår vi från följande frågor:

- Vilka är de bakomliggande faktorerna till att kunderna väljer en bank som arbetar med ett räntefritt system?
- Är ekonomiska faktorer avgörande för kundernas val av bank?

1.4. Syfte

Syftet med uppsatsen är att undersöka vad som influerar kunderna att välja en räntefri bank. Vi vill hitta de viktiga faktorerna till valet och se om det handlar om ekonomiska faktorer eller om det finns andra faktorer som är avgörande.

1.5. Avgränsning

I undersökningen kommer vi enbart att fokusera på medlemmar i JAK Medlemsbank. Runt om i världen finns ett flertal banker som arbetar med räntefria system men i Sverige är JAK den enda banken. Trots att undersökningen baseras på medlemmar i JAK bör en generalisering kunna

göras angående de bakomliggande faktorerna till att kunder väljer en bank som arbetar med ett räntefritt system.

2. Metod

Här presenteras metodvalet och undersökningens genomförande beskrivs. Avslutningsvis förs en källkritisk analys kring uppsatsen.

2.1. Undersökningsmetod

I uppsatsen undersöks de bakomliggande faktorerna till att kunderna väljer en räntefri bank. Då vi vill se detaljer och det unika i fenomenet så genomfördes undersökningen med hjälp av en kvalitativ metod. För att hitta de unika faktorerna krävs det att vi går på djupet och tittar på detaljer vilket inte är möjligt att göra vid kvantitativ metod, som istället lämpar sig bäst då man är ute efter att få en bredd på frågeställningen (Jacobsen 2002). Kvantitativ metod fungerar bättre när insamlad data ska presenteras i sifferform och när statistiska sammanställningar ska göras, medan kvalitativ metod är mer lämplig när ord används för att redovisa data och analys (Lekvall & Wahlbin 2001). Kvalitativ metod är bättre lämpad för vår undersökning då det viktiga är att få fram personliga åsikter och tankar. Ett resultat i sifferform är inte önskvärt i studien.

Typiskt för en kvalitativ metod är att ett litet urval observationer eller intervjuer görs. Lågstrukturerade intervjuer är också typiskt, vilket betyder att ett samspel skapas mellan intervjuaren och respondenten. Det innebär att frågorna styrs av svaren från respondenten (Lekvall & Wahlbin 2001). En nackdel med kvalitativ metod är att den är resurskrävande. Exempelvis kan intervjuer ta lång tid och man får då nöja sig med få antal respondenter (Jacobsen 2002).

2.2. Genomförande

Den information som kommer direkt från den primära informationskällan kan tas fram genom exempelvis intervjuer, enkäter och observationer. Information kan även vara sekundär, vilket innebär att den har tagits fram av andra för ett annat syfte än det som forskaren direkt vill undersöka. För att styrka ett utfall och resultat från en undersökning är det bra att kombinera primära och sekundära källor, då de kan kontrollera och ge stöd åt varandra (Jacobsen 2002).

Uppsatsens teoriska del baseras på vetenskapliga artiklar, tidigare forskning samt övrig litteratur. Enligt Jacobsen (2002) kan det vara svårt att i vissa situationer värdera trovärdigheten i sådana källor, då det inte alltid är tydligt vart informationen kommer ifrån. För att undvika detta problem har sökmotorer såsom Business Source Premier och Emerald använts. Vi har använt oss av många olika sökord samt kritiskt granskat den information som hittats.

För att få tillräcklig information och kunna uppnå syftet med uppsatsen har det varit nödvändigt att samla in eget material vilket vi gjorde genom att intervjua medlemmar i den räntefria banken JAK Medlemsbank. Då vi fick tillgång till kontaktuppgifter till ett stort antal medlemmar hade det varit möjligt att genomföra en enkätundersökning, men vi ansåg att det skulle bli svårt att verkligen få fram viktiga åsikter från respondenterna om vi inte pratade med dem direkt. Därmed valde vi att genomföra intervjuer.

2.2.1. Intervjuer

De vanligaste metoderna för att samla in data vid en kvalitativ metod är genom observationer eller intervjuer där intervjuerna kan vara antingen öppna individuella eller ske i grupp (Jacobsen 2002). Vi har som tidigare nämnt valt att genomföra intervjuer, vilket enligt Jacobsen (2002) är en lämplig datainsamlingsmetod när ett begränsat antal enheter ska undersökas. Urvalet i undersökningen består av medlemmar i JAK Medlemsbank då JAK är det räntefria alternativet i Sverige. Vi valde att intervjua just medlemmarna, eftersom vi vill undersöka räntefri ekonomi ur ett kundperspektiv. Med hjälp av JAK Medlemsbank fick vi kontakt med medlemmar i banken som vi kunde intervjua. Den första kontakten togs via telefon då tidpunkt för ett möte bestämdes. Samtliga var positivt inställda och var villiga att delta.

Genom intervjuer kan vi på ett tydligt sätt se hur respondenten svarar och se dennes tolkningar, uppfattningar samt inställning till ett speciellt fenomen (Jacobsen 2002). För att se detta så tydligt som möjligt samt få en bra kontakt och ett naturligt samtal ville vi i första hand träffa respondenterna personligen. Jacobsen (2002) menar att fördelarna med personliga intervjuer är att en kontakt skapas, vilket kan göra det lättare för respondenten att prata om ”känsligare” ämnen samtidigt som det blir svårare att dra sig ur. Sammanlagt har sju intervjuer genomförts, varav sex stycken var personliga möten och en intervju gjordes via telefon. Vid telefonintervjuer kan fördelen förutom att det är något mindre tidskrävande, vara att man undviker fenomenet att

intervjuaren får de svar som respondenterna tror är önskvärt, vilket kallas för intervjuareffekten. En nackdel med telefonintervju är att det är svårare att skapa en personlig kontakt och respondenterna kan ha svårt att diskutera känsliga ämnen. Respondenter har en tendens att lättare tala osanning vid telefonintervju. Ett personligt möte är att föredra då ett mer givande och öppet samtal kan föras (Jacobsen 2002).

Nackdelar med intervjuer är att de ofta är ganska tidskrävande. Förberedelser tar oftast lika lång tid som själva genomförandet. För att verkligen få fram respondenternas åsikter och hitta de viktiga faktorerna till varför kunder väljer en räntefri bank, var det nödvändigt för oss att först sätta oss in i vad JAK banken står för och hur deras räntefria system fungerar. Vi läste även om tidigare studier kring faktorer som kunder värdesätter när de väljer islamska banker, som också arbetar med räntefritt system. När vi ansåg att vi hade tillräcklig information sammanställdes en intervjuguide med frågor, vilket användes som hjälpmedel vid intervjutillfällena. Utöver dessa frågor ställdes även följdfrågor för att få bättre förståelse. Intervjuerna blev ofta livliga diskussioner och inte enbart svar på frågor. Detta ledde till att vissa frågor som vi hade i intervjuguiden kunde strykas, då vi ansåg att någon eller några av dessa hade blivit besvarade under samtalet. Vi såg dock alltid till att få svar på alla frågor som hade ställts upp i intervjuguiden. För att få så ärliga och öppna svar som möjligt har vi valt att låta respondenterna vara anonyma. Under intervjun ställde en av oss samtliga frågor medan den andre antecknade det som respondenten berättade. Detta gjordes för att få ett så bra flyt i samtalet som möjligt.

Då vi föredrog att träffa respondenterna personligen har enbart medlemmar från Värmland intervjuats. Det skulle som Jacobsen (2002) diskuterar om, bli allt för tidskrävande att intervju respondenters ansikte mot ansikte som befinner sig på andra orter.

En ytterligare nackdel med intervjuer är att vi kan få en stor och omfattande datamängd som kan vara svår att sammanställa och få en klar överblick över (Jacobsen 2002). För att undvika att gå miste om viktig information som respondenterna gav oss sammanställdes samtliga svar direkt efter varje intervjutillfälle. När samtliga intervjuer hade genomförts kunde vi skriva kapitel 5, Empiri. För att sammanställningen av svaren ska bli så tydliga för läsaren som möjligt har vi valt att redovisa svaren under rubriker med olika ”huvudfrågor”.

2.3. Källkritik

Det är viktigt att en undersökning är giltig och relevant, det vill säga att det som mäts verkligen är det som ska mätas och att en generalisering på urvalet kan göras som gäller för hela populationen (Jacobsen 2002). Då uppsatsens undersökning baseras på intervjuer med JAK Medlemmar bosatta i Värmland finns det en risk att de inte korrekt speglar hela populationen. De frågor som ställs är dock korta och enkla och borde rimligtvis ge ett resultat som ger en indikation på hur verkligheten ser ut.

Det är också viktigt att en undersökning är tillförlitlig och trovärdig vilket den anses vara om undersökningen upprepas och ger samma resultat (Lekvall och Wahlbin 2001). Enligt Thurén (2005) finns fyra kriterier för att bedöma en källas trovärdighet. För det första ska källan vara *äkta*, det vill säga den ska vara det den utger sig för att vara. Andra kriteriet handlar om *tidssamband* mellan en händelse och källans information om det inträffande. Ju längre tid som går från händelsens tidpunkt tills det att den återberättas, desto mindre trovärdig blir källan. Det tredje kriteriet är att källan ska vara *oberoende* och exempelvis inte vara refererad av en annan källa. Slutligen ska det finnas *tendensfrihet*, vilket innebär att misstanke om falska verklighetsbilder på grund av personliga, ekonomiska eller andra intressen inte ska finnas (Thurén 2005).

När det gäller vetenskapliga artiklar samt övrig litteratur har detta sökts på ett kritiskt sätt, genom sökmotorerna Business Source Premier och Emerald. För att hitta relevant information och aktuella teorier kring uppsatsens ämne har sökning efter de senaste artiklarna och annan väsentlig litteratur gjorts. Vi har i så stor utsträckning som möjligt undvikit andrahandsreferering eftersom missförstånd kan uppstå vid tolkningar i flera led.

De intervjuer som genomfördes med medlemmarna i JAK var givande och det skapades en personlig kontakt och vi upplevde att respondenterna var öppna och ärliga med sina tankar och åsikter.

3. Referensram

I detta kapitel diskuteras ränta och räntefria system. I slutet av kapitlet beskrivs teorier gällande kundbeteende och vi redogör för tidigare studier kring varför kunder väljer att teckna räntefria lån.

3.1. Konsumentkrediter

Enligt Eriksson och Lambertz (1993) är krediter något som de flesta av oss någon gång kommer stöta på. Detta när en person tar ett lån eller får uppskov med betalning. Ibland kan det uppstå problem, exempelvis tvister rörande hur ett kreditavtal ska tolkas. Det är därmed av stor betydelse att det finns lagregler som behandlar krediter.

Den senaste konsumentkreditlagen (SFS 2010:1846) trädde i kraft den 1 januari 2011 och behandlar enligt 1§ krediter som näringsidkare läm nar eller erbjuder konsumenter.

En näringsidkare ska i sitt förhållande till konsumenten iaktta god kreditgivningssed. Näringsidkaren ska därvid ta till vara konsumentens intressen med tillbörlig omsorg och ge de förklaringar som konsumenten behöver (Konsumentkreditlag SFS 2010:1846, 6 §).

Konsumentverket (2011) förklarar i sin författningssamling (ISSN 0347-8041) att det är viktigt att en näringsidkare utgår från att ett kreditavtal kan vara mycket betydelsefullt för en persons ekonomiska situation. De menar också att det är av stor vikt att en kredittagare får all väsentlig information gällande kreditavtalet. Näringsidkaren är inte skyldig att erbjuda konsumenten rådgivning men bör däremot avstyra en konsument från att ingå avtal om det anses ofördelaktigt för konsumenten.

”Näringsidkaren ska pröva om konsumenten har ekonomiska förutsättningar att fullgöra vad han eller hon åtar sig enligt kreditavtalet” (Konsumentkreditlagen SFS 2010:1846, 12 §). Krediten får enbart godkännas om konsumenten har ekonomiska förutsättningar att fullgöra sin förpliktelse.

Den kostnad en kredittagare måste betala för krediten är summan av räntor, avgifter och övriga kostnader som den medfört (Konsumentkreditlagen SFS

2010:1846, 2 §). Enligt 7 § Konsumentkreditlagen (SFS 2010:1846) ska den effektiva räntan anges vid marknadsföring av kreditavtal.

”Effektiv ränta: kreditkostnaden angiven som en årlig *ränta* beräknad på kreditbeloppet i förekommande fall med hänsyn tagen till att delbetalningar ska göras under den löpande kredittiden.” (Konsumentkreditlagen SFS 2010:1846, 2 §).

3.2. Vad innebär ränta?

När det i litteraturen talas om ränta är det framförallt jordränta och kapitalränta som nämns. Med detta menas den avkastning eller ”ränta” som ges från mark respektive kapital (Pålsson Syll & Lingärde 2000). Vi kommer fortsättningsvis endast behandla kapitalränta som ofta enkelt benämns som låneränta.

Kjellén och Sandwall (2008) skriver att ränta är det pris en låntagare får betala för att någon annan, exempelvis en bank lånar ut pengarna istället för att konsumera eller investera kapitalet i något med högre lönsamhet. Räntan tas också ut för att kompensera den risk som en sparare tar när de lånar ut. Detta är ett starkt argument som talar för ränta. Enligt JAK Medlemsbank (2009) finns det en risk att en långivare inte är intresserad av att låna ut pengar om denne inte får någon kompensation för lånet.

Det finns även argument som talar emot ränta. JAK Medlemsbank (2009) skriver bland annat att det för vissa personer är mer viktigt vad deras pengar kommer användas till än att de får en hög avkastning. Dessutom skriver JAK att ränta leder till orättvisa då de som redan har lite pengar ger till dem som har mer.

3.3. Räntefria system

Silvio Gesell diskuterade i början på 1900-talet om en ”naturlig ekonomisk ordning”, som idag skulle kunna uppfattas något kontroversiellt. Hans idé grundade sig på att pengar skulle förstatligas och därigenom säkras. Gesell menade att istället för att erhålla ränta, skulle de som hade kapital få betala en användaravgift om de inte lånade ut pengar. Grundtanken var att ingen skulle ha mer pengar än vad de hade behov av (Kennedy 1993).

Kennedy (1993) tar upp några exempel på hur Gesells idéer praktiskt har prövats omkring 1930-talet. I Wörgl i Österrike blev systemet mest framgångsrikt och flera kommuner i landet blev intresserade av systemet. Österrikes Riksbank ansåg att systemet var ett hot mot deras monopol och förbjöd därmed systemets fortsatta bruk.

3.3.1. Profit and loss sharing

Det finns idag vissa system som erbjuder så kallade räntefria lån. Islamska banker är ett exempel då muslimer inte får betala ränta av religiösa skäl. ”*Handel är inte annorlunda än ocker. Men Gud har förklarat handel lovlig och förbjudit ocker.*” (Koranen 2:275).

De islamska bankerna erbjuder av denna anledning inga räntor på insättningar och har heller inte ränta på lån. Det unika i detta system är synsättet om *profit and loss sharing* (PLS), vilket bygger på vinstdelning och gemenskap. Detta innebär en rättvis fördelning mellan parterna vid en finansiell transaktion, när det gäller risker och vinster. Det är tre parter inblandade i processen och enligt PLS är tillgångarna och skulderna samordnade på ett sådant sätt att låntagarna delar vinster och förluster med banken, medans banken i sin tur delar vinster och förluster med insättarna (Khan & Mirakhor 1989; Iqbal 1997 refererad i Chong & Liu 2009).

Till skillnad från traditionella banker där räntan bestäms i förväg så är räntan i ett PLS synsätt utbytt mot en avkastning. Storleken på denna avkastning bestäms först i efterhand och på basis av ett vinstdelningssystem. Det som bestäms på förhand är vinstdelningsförhållandet mellan den part som innehar kapital och själva låntagaren. I allmänhet är det enligt PLS tillåtet att två eller flera parter går ihop och samlar sina resurser för att på så vis dela på investeringens vinster och förluster (Chong & Liu 2009).

3.4. Vad påverkar kundens val?

Enligt Kotler et al. (2008) finns det fyra centrala faktorer som påverkar en konsuments köpbeteende. Dessa är kulturella, sociala, personliga och psykologiska faktorer.

3.4.1. Kulturella faktorer

Kultur är en av de grundläggande faktorerna till en persons önskemål och beteende. Vi lär oss grundläggande värderingar, uppfattningar och beteenden under uppväxten från familj och andra viktiga institutioner. En kultur består av olika subkulturer där individerna har en gemensam värdegrund som baseras på gemensamma livserfarenheter. Subkulturer innefattar nationaliteter, religioner, etniska grupper och geografiska områden. Även sociala klassystem kan påverka köpbeteende. Medlemmar som ingår i samma klass kan ha liknande värderingar, intressen och beteenden. Vissa klasssystem har ett större inflytande på köpbeteende än andra. I samhällen med kastsystem som ger människor olika roller är köpbeteende mer influerat av de sociala klasserna (Kotler et al. 2008).

3.4.2. Sociala faktorer

De olika sociala grupper som en konsument tillhör kan ha ett visst inflytande på konsumenten. Hur stor påverkan en grupp har varierar mellan olika produkter och varumärken. Det tenderar vara som starkast för iögonfallande köp. Konsumentens familj har ofta en mycket stark inverkan på köpbeteendet. Enligt Kotler et al. (2008) har konsumenten två olika familjesituationer som påverkar ett beteende. Det första är föräldrarna som leder en person vid inriktning mot religion, politik och ekonomi. Den andra situationen är köparens make och barn, som verkar ha en mer direkt inverkan på det vardagliga konsumentbeteendet (Kotler et al. 2008).

En persons position i de olika grupperna som han eller hon tillhör kan definieras som roll och status. En roll består av aktiviteter som förväntas av omgivningen att en person ska utföra och denna roll ger också en viss status. Vilken roll och status som en person innehar kan inverka på konsumentbeteendet (Kotler et al. 2008).

3.4.3. Personliga faktorer

Köparens ålder, yrke, ekonomiska situation, livsstil och personlighet kan påverka beteendet. En persons tycke och smak ändras ofta med tiden och vi ändrar därmed våra vanor när det gäller köp av varor och tjänster ju äldre vi blir. Även familjelivscykeln och ändrad livsstil påverkar våra köp av produkter och tjänster. Livsstil kan beskrivas som en persons levnadsmönster som uttrycks genom hans eller hennes aktiviteter, intressen och åsikter (Kotler et al. 2008).

3.4.4. Psykologiska faktorer

Enligt Kotler et al. (2008) finns det fyra centrala psykologiska faktorer som kan påverka en persons köpval. Den första är *motivation*. När det har väckts en tillräcklig nivå av intensitet blir ett behov ett motiv. Behovet är tillräckligt pressande för att styra en person till att söka tillfredsställelse. Den andra faktorn är *uppfattning*. Personer kan uppfatta situationer på olika sätt trots att de har samma motivation och befinner sig i samma typ of situation. Den tredje faktorn är *inläring*, som teoretiker anser har stor påverkan på det mänskliga beteendet. En person ändrar sitt beteende genom lärande erfarenheter. Den sista centrala faktorn som Kotler et al. (2008) nämner är *föreställningar och attityder*. Genom agerande och lärande skapas föreställningar och attityder hos individer, vilket kan ha en inverkan på beteende.

3.5. Vad är viktigt vid val av bank?

Ett flertal undersökningar har gjorts angående vilka kriterier en kund uppfattar som viktigt vid valet av bank. Holstius och Kaynak (1995) genomförde en studie där en jämförelse gjordes mellan nationella och lokala banker i Finland. I undersökningen visade det sig vara en viss skillnad i hur kunder upplevde banktjänsten mellan de två undersökningsgrupperna. Det som visade sig vara av stor vikt för kunden var framför allt att banken kunde erbjuda personlig service. Andra faktorer som kunde urskiljas som viktiga hos båda grupperna var bekvämligheter vilket exempelvis inkluderar närheten till uttagsautomater, kreditkort och automatisk betalservice.

3.5.1. Varför väljer en del kunder att teckna räntefria lån?

Lateh et al. (2009) genomförde en Thailändsk studie där ena hälften av respondenterna var icke muslimer och den andra hälften var muslimer. Syftet var att ta reda på hur thailändarna uppfattar särdragen i den muslimska banken men också att titta på vilka kriterier som är viktiga vid valet av bank samt se om det finns någon skillnad mellan grupperna. 74 % respektive 73 % höll med om att ”förbud mot ränta” samt ”etisk organisation” var viktigt och karaktäristiskt för muslimska banker. Enligt författarna stämmer detta överens med tidigare resultat och visar på att kunderna har bra kunskap om vad som utmärker islamska banker. Skillnaderna i kriterierna var bland annat ”effektiviteten i bankens transaktioner”, ”räntefritt sparande” samt ”religiösa skäl” vilket anses viktiga vid valet av bank hos muslimer och rankades högt.

Hos icke muslimer är faktorer såsom ”bankens rykte och image” och ”kunnig och kompetent personal” viktigare. Även användandet av PLS systemet rankades högt bland icke muslimerna. Men det finns också faktorer som båda grupperna har rankat högt framför allt ”möjligheten att få räntefria lån” och ”förtroende för bankens ledning”.

En Malaysisk undersökning genomförd av Dusuki och Abdullah (2007) kom fram till liknande resultat. Deras undersökning visade att kunder som väljer en islamsk bank i hög utsträckning ser till kunskap och personalens kompetens men att ett vänligt tillmötesgående också är viktigt. Undersökningen kom dessutom fram till att kontorens närhet till hem och arbete samt pris inte toppar listan över kriterier, även om det är viktigt. Kunderna ser istället till andra kriterier såsom kvalitén på service.

4. JAK Medlemsbank

Då uppsatsens undersökning baseras på intervjuer med medlemmar i den räntefria banken JAK Medlemsbank, har vi valt att i detta kapitel berätta lite kort om banken. Vi förklarar hur organisationen ser ut samt hur deras räntefria sparlånesystem fungerar. Då JAK Medlemsbank är en kooperativt ägd bank avslutas kapitlet med en beskrivning om vad ett kooperativ är.

4.1. JAK Medlemsbank

JAK Medlemsbank är en kooperativt ägd, icke religiös och politisk obunden bank som grundades 1965, då kallad Jord Arbeta Kapital – riksförening för ekonomisk frigörelse. Inspirationen till denna organisation kommer från en liknande verksamhet i Danmark som grundades 1931. Syftet med banken var att underlätta för ett ekonomiskt samarbete och att arbeta för ett räntefritt system. Banken har arbetat med ett räntefritt sparlånesystem sedan 70-talet och genom ett sparande i banken så hjälper medlemmarna varandra med utlåning till självkostnadspris (JAK Medlemsbank 2009).

4.1.1. *Organisationen*

JAK ägs av sina medlemmar och år 2010 hade banken 35 828 medlemmar. Samtliga av dessa har rätt att delta och utöva sin rösträtt på den årliga föreningsstämman, som är det högsta beslutande organet. JAK har kontor på två orter varav huvudkontoret ligger i Skövde (JAK Medlemsbank 2011a). Utöver dessa kontor finns 24 lokalavdelningar runt om i landet som stödjer JAKs idé och verksamhet lokalt och arbetar med informations- och utbildningsverksamhet. Lokalavdelningarna kan ses som en mötesplats för medlemmarna där de har chans att engagera sig ideellt. Lokalavdelningarna fungerar även som mötesplats mellan medlemmar och allmänheten i ekonomiska frågor. JAK anordnar olika arrangemang, såsom JAK-skola och seminarier och detta anses stärka den ideella kraften. Även stödet från anställda inom JAK har stor betydelse för det ideella engagemanget (JAK Medlemsbank 2011b).

4.1.2. Värdegrund

Enligt JAK Medlemsbanks årsredovisning (2011b) präglas verksamheten av etiska värderingar, vilka finns föreskrivna i JAKs reglemente som fastställs av medlemmarna. Dessa värderingar är uppdelade i följande delar:

- *Helhetssyn* handlar om att banken anser att det är möjligt med hållbara ekonomiska relationer och menar att den gemensamma nyttan är viktigare än den enskilde individens. Jämställdhet och mångfald är en viktig grundsyn samt solidariskt ansvar.
- *Ekologi* innebär att ekonomin ska anpassas till den miljö vi lever i och det är viktigare att bevara ekosystemet än att ha en konstant tillväxtekonomi. Till skillnad från räntekonomi bidrar räntefri ekonomi till hållbara investeringar.
- Med *rättvisa* menas att ingen ska kunna tjäna pengar på pengar, utan istället ska ekonomiska relationer bygga på rättvisa och hushållning. Med hjälp av ekonomin kan klyftor mellan fattiga och rika minskas.
- JAK anser att det är viktigt med *demokrati* för att uppnå en rättvis ekonomi. Åsikter och synpunkter från samtliga medlemmar ska vägas lika och för att aktivt kunna delta vid beslut måste alla få tillgång till den information som krävs.
- *Lokalt och globalt* är ytterligare en av värdegrunderna. I JAK menar man att en sund globalisering baseras på välmående lokala ekonomier och man anser att finansiering i första hand ska fokuseras på lokal nivå.
- Att skapa *ekonomisk frigörelse* menar JAK är den viktigaste funktionen som pengar har. Pengar ska vara ett räntefritt medel och hjälpa till att förenkla utbyte av produkter och tjänster (JAK Medlemsbank 2011b).

4.2. Hur fungerar sparlånesystemet i JAK?

Istället för att betala ränta på lån får medlemmarna betala en låneavgift som ska täcka de administrativa kostnaderna som banken har för lånet. Det ska finnas en balans mellan utlåning och inlåning och samtliga låntagare ska bidra med ett lika stort sparande. Systemet är uppbyggt så att samtliga medlemmar som vill teckna lån måste dra sitt strå till stacken och spara i banken, antingen

innan eller efter man tagit lånet. Detta förhindrar orättvisor på så vis att alla medlemmar som vill låna måste ha ett sparande (JAK Medlemsbank 2009).

Medlemmarna kan ha antingen ett så kallat *försparande* eller *eftersparande*. Ett försparande innefattar det sparande en medlem har innan han eller hon tar ett lån. Detta sparande är inte bundet och kan fritt disponeras av medlemmen. Ett eftersparande är det sparande som banken kräver att medlemmen har när lånet har betalats ut. Till skillnad från försparandet är detta bundet och kan inte tas ut förrän lånet är avslutat samt att sparpoängen är uppnådda (JAK Medlemsbank 2009). Medlemmar som ansöker om räntefria lån måste alltså samla sparpoäng, detta genom försparande eller eftersparande. Storleken på det bundna eftersparandet beror på om medlemmen sedan tidigare har ett befintligt sparande eller inte (JAK Medlemsbank 2011c).

Medlemmar har rätt att ge bort sina sparpoäng till en annan medlem som man vill hjälpa att ta ett lån. Medlemmarna kan även genom sparande stödja olika projekt genom ett så kallat stödsparande (JAK Medlemsbank 2009).

Styrelsen i JAK bestämmer sparpoängens värde, dvs. sparfaktorn. En högre sparfaktor kräver mer sparande i förhållande till lånet och på så vis kan styrelsen anpassa sparfaktorn efter om det är hög eller låg likviditet inom banken (JAK Medlemsbank 2009).

4.2.1. Standardupplägg för sparlån

När det gäller sparlån utgår JAK från följande standardupplägg:

1. Medlemmen sätter in pengar på ett konto utan ränta och samlar på så vis sparpoäng.
2. Sparpoängen ger rätt att låna en viss summa. Hur mycket sparpoängen är värd beror på den aktuella sparfaktorn.
3. JAK tar ut en avgift i samband med lån. Denna låneavgift ska täcka administrationskostnader, överskott för att garantera långsiktighet samt kostnader för kreditförluster.
4. Om lånet kräver mer poäng än vad som försparats, måste låntagaren ha ett räntelöst eftersparande under tiden som lånet amorteras. Summan av sparpoängen från försparandet och eftersparandet är det som krävs för att låna (JAK Medlemsbank 2009).

4.2.2. Lånekostnad

När det gäller kostnader för ett lån infördes ett nytt system 1 januari 2011. Anledningen till detta var att anpassa sig till nya internationella regler för redovisning, Basel II-reglerna och konsumentkreditlagen. Den tidigare kostnadsmodellen innebar att lånekostnaden beräknades procentuellt på det ursprungliga lånebeloppet. Med det nya systemet beräknas lånekostnaden istället på den aktuella skulden. Skillnaden mot det gamla systemet innebär att man idag kommer att få betala en högre avgift i början av låneperioden som så småningom blir lägre allteftersom skulden minskar. Dessutom kommer låntagaren nu att ha möjlighet att betala av lånet i förtid utan att detta medför en extra kostnad, vilket tidigare var fallet. Det nya kostnadssystemet underlättar för låntagare att jämföra olika alternativ då kostnaden för ett lån i JAK beräknas på samma sätt som ränta på lån i traditionella banker. Enligt JAK Medlemsbank (2011d) innebär detta inte att banken har infört ränta, utan kommer fortsättningsvis att arbeta med ett räntefritt system.

4.3. Kooperativ

Nilsson (1991) definierar kooperativ som ”ekonomisk verksamhet, för människors gemensamma behov, ägd och styrd av människorna själva”. Ett kooperativ består av personer som driver ekonomisk verksamhet. Syftet är inte enbart ekonomisk vinning utan även att uppfylla egna behov och för detta krävs ett samarbete mellan personerna inom den kooperativ organisation.

Ekonomisk verksamhet innebär att verksamheten förädlar de ingående resurserna på ett sätt som gör att de utgående resurserna får ett större värde. Då skapas en värdeökning eller ett mervärde som förs över till medlemmarna inom verksamheten genom varor och tjänster (Nilsson 1991).

Den ekonomiska verksamhetens syfte är att *tillgodose mänskliga behov*. I den kooperativa organisationen är det viktigt att arbeta för att tillgodose medlemmarnas alla olika behov, så långt det är möjligt (Nilsson 1991).

Det är viktigt att medlemmarna inom kooperativet *själva styr verksamheten*, för att företaget ska kunna tillgodose deras behov då det samtidigt finns ett nät av beroendeförhållanden. Det krävs att detta görs på ett sätt som garanterar att alla får likvärdigt inflytande och ett demokratiskt styrsystem är ett måste. En annan viktig förutsättning är att medlemmarna *gemensamt äger företaget*.

Huvudmannen i kooperativet är medlemmarna själva och föreningens uppgift är att se till att verksamheten styrs på ett sätt som främjar medlemmarna (Nilsson 1991).

Enligt Borgen (2001) är medlemmarnas förtroende avgörande för ett väl fungerande kooperativ. Det är svårt och kan ta lång tid att bygga upp ett förtroende men det kan desto lättare försvinna. Borgen (2001) anser att förtroende som bygger på identifiering är det viktigaste för ett kooperativ. Han påstår att ” ju mer medlemmarna identifierar sig med kooperativet, desto mer litar de på styrningen av kooperativet, och är därmed mer villiga att ta till sig strategierna för kooperativet.” För ett väl fungerande kooperativ krävs det att medlemmarna litar på de avsikter, förmåga och välvilja som kooperativet har (Borgen 2001).

Enligt Österberg och Nilsson (2009) är det nödvändigt att medlemmarna inom ett kooperativ själva kontrollerar verksamheten för att deras intressen ska kunna tillgodoses. Medlemskontroll kan enligt agentteorin medföra problem på grund av informationsasymmetri. Medlemmarnas åsikter och synpunkter som framförs till styrelsen kan vara grundat på bristfälliga kunskaper. Informationsasymmetrin kan också medföra att medlemmarna har svårt att bedöma styrelsens prestationer. Problemet gällande kontrollen kan förvärras av det faktum att huvudmannen utgörs av en större grupp individer. Medlemmar kan ha en förståelse för att det är viktigt att informationen ges till styrelsen men är ofta passiva och låter andra sköta jobbet, vilket leder till minskad medlemskontroll. Medlemskontrollen är särskilt problematisk i stora kooperativ med diversifierad verksamhet och med olikartade medlemskap (Österberg & Nilsson 2009).

5. Empiri

I detta avsnitt sammanställs svaren som respondenterna gav vid intervjuerna. Kapitlet inleds med svar på allmänna frågor kring respondenternas medlemskap i JAK och sedan följer deras tankar och åsikter om JAK Medlemsbank samt räntefri ekonomi.

5.1. Respondenternas bakgrund i JAK

Längden på respondenternas medlemskap i JAK Medlemsbank varierar. Några har varit medlemmar endast under några få år medan andra har varit medlemmar i närmare 30 år. När det gäller låntagande så har vissa av respondenterna tagit lån minst en gång, medan andra inte har tagit lån alls.

Hur respondenterna första gången fick information om JAK varierar. Några blev informerade via bekanta, andra via mässor där JAK själva informerade om banken. Flera av respondenterna säger också att de kände till JAK långt innan de blev medlemmar.

5.2. Varför JAK?

Respondenterna fick frågan om varför de blev medlemmar i JAK och svaren på detta skiljer sig åt. En medlem berättar att det var ideologin inom JAK som lockade och fick denne att bli medlem. En annan respondent är emot de traditionella bankernas system och anser att det är fel att banker ska tjäna pengar på kunder. På grund av detta växte en nyfikenhet kring JAK fram då denna bank arbetar på ett sätt som skiljer sig från de traditionella bankerna. Det är flera respondenter som är emot systemet i de traditionella bankerna och tycker att idén med JAK är bra. En av medlemmarna betonar också att bankens strävan efter att bidra till en hållbar miljö är viktig. En annan säger sig vara trött på att ränteekonomin inte fungerar i längden och anser att JAK är mer rättvis på lång sikt.

Två av respondenterna berättar att de blev medlemmar i JAK då de fick behov av att ta lån. Den ena förklarar att det fanns en trygghet i att i förväg veta vad lånet skulle kosta och behövde inte oroa sig för ränteförändringar, vilket den andre håller med om som också berättar att det vid tillfället då lånet togs var en hög ränta vilket gjorde att det blev billigare att ta ett lån i JAK.

5.3. Viktiga faktorer i en bank

På frågan om vilka faktorer som är viktiga i en bank så svarade respondenterna att det inte enbart är ekonomiska faktorer som är viktiga utan även ideologiska. Vissa menar att det är viktigt att banken tar ett större ansvar gentemot samhället och strävar mot rättvisa. En respondent säger specifikt att det är viktigt med solidaritet och att alla hjälps åt och anser dessutom att det finns en hög lojalitet inom JAK. När det gäller lojalitet menar flera att just detta är viktigt.

Alla respondenter anser att det är bra att JAK arbetar med ett räntefritt system och en del menar dessutom att det är mycket viktigt. Flera respondenter menar att ränta grundas på att någon måste utföra ett extra jobb som någon annan drar fördel av. Den ekonomiska delen är inte det viktigaste utan istället menar flera respondenter att ett räntefritt system har större betydelse och som en respondent uttrycker sig ”att man ska må bra i själen”. Denne respondent är inte intresserad av att vara delaktig i bonussystem som baseras på onödigt höga vinster som inte gynnar kunderna. En annan respondent tycker inte att det är fel med räntesystem men anser att det har gått till överstyr när det gäller vinster.

Andra respondenter anser att det räntefria systemet inte är den viktigaste faktorn. En medlem menar att ränta i sig inte är problemet men ogillar att de som har mycket pengar tjänar på ränta medan de som har mindre får betala mer ränta än vad de får tillbaka. Respondenten anser att ett etiskt ansvar är mycket viktigt vilket en annan respondent håller med om. Denne respondent anser att det är viktigt att tänka på hur banken investerar och vad pengar verkligen används till. Respondenten menar att ränta är bra på kort sikt men inte långsiktigt. På lång sikt är det viktigare med etiska alternativ och ett räntefritt tankesätt. En tredje respondent samtycker med de två föregående om att ett räntefritt system inte har större betydelse men tycker om att JAK tar avstånd från de traditionella bankernas system. Respondenten menar att systemet i de traditionella bankerna är en avspegling av hur samhället ser ut idag.

Utöver det räntefria systemet och ett etiskt tankesätt finns även andra faktorer som medlemmarna värdesätter, såsom service och tillgänglighet. En respondent betonar vikten av att kunna påverka, vilket denne menar inte är möjligt i en traditionell bank. Respondenten menar att det framförallt är viktigt att kunna kontrollera och påverka hur den egna investeringen används.

En medlem resonerar kring vikten av att JAK har många informatörer som verkar runt om i landet. Många känner en trygghet av att kunna prata med någon direkt istället för via telefon. Trots att det finns få kontor så finns kontakter samt lokalavdelningar runt om i landet som ger stöd och kan besvara frågor. Flera medlemmar anser därmed att det inte är ett problem att banken endast har kontor i Skövde samt Orsa.

5.4. JAK som ett kooperativ

JAK är en kooperativ bank som ägs av medlemmarna. Av denna anledning fick respondenterna frågor om det är viktigt att JAK är kooperativt samt om de har en möjlighet att påverka banken.

5.4.1. Är det viktigt att JAK är kooperativt?

De flesta säger att de tycker att det är mycket bra att JAK är medlemsägt. En respondent anser att det är mycket viktigt och förklarar att det känns bättre med en bank som arbetar för medlemmarnas bästa än andra banker som enbart fokuserar på vinstmaximering. En annan respondent anser att öppenheten i JAK underlättas av att banken är ett kooperativ och berättar att det finns möjlighet att praktisera på JAK. Detta leder till bra insyn i verksamheten vilket respondenten tycker är mycket viktigt då det leder till ökat förtroende. En annan respondent säger att då banken är kooperativ finns viss gemenskap och samhörighet mellan medlemmarna, vilket saknas i andra banker. Dessutom menar en annan att det leder till rättvisa inom banken. En medlem förklarar att då JAK är ett kooperativ så arbetar banken för medlemmarnas bästa och det finns många som är med och bevakar verksamheten.

5.4.2. Har medlemmarna möjlighet att påverka verksamheten?

Samtliga anser att det är relativt enkelt att föra fram åsikter och synpunkter i banken. Flera respondenter förklarar att de kan ta direktkontakt med kontoret i Skövde och även med lokalavdelningar. Uppfattningen är den att banken lyssnar och tar till sig det som medlemmarna har att säga. En annan håller med om att det finns stora möjligheter att vara med och påverka i JAK och menar att det är den stora fördelen med att det är en medlemsbank och en demokratisk förening.

Respondenterna förklarar att de kan påverka banken genom föreningsstämman där samtliga medlemmar har rösträtt. Det finns även diskussionsforum och utbildningar som JAK anordnar. En annan respondent berättar att det är lätt att få ett personligt och nära förhållande med personalen hos JAK, vilket inte är lika lätt att få hos andra banker. Denne respondent har deltagit i olika kurser och fått uppfattningen att JAK förefaller vara lyhörd och agerar på medlemmarnas åsikter. Respondenten kan däremot inte svara på om det i praktiken får någon genomslagskraft. Två medlemmar förklarar att det finns möjlighet att lämna motioner till styrelsen om en förändring önskas.

En respondent anser att det är möjligt att i större utsträckning påverka banken om flera medlemmar går ihop och tillsammans lämnar åsikter. Respondenten menar dock att detta ofta inte förekommer då många medlemmar är passiva och följer strömmen. En annan respondent säger att man kan påverka JAK genom lokalavdelningar och kontakt med andra medlemmar. Medlemmarna väljer själva sina representanter och respondenten menar att det finns ett förtroende för dessa. Ytterligare en uppfattning från en respondent är att om det är någon som sticker upp och är framåt kan valberedningen plocka upp denna person. Samma respondent anser att det finns en bra relation med kontoret i Skövde och menar att de gärna tar emot synpunkter och idéer från medlemmar runt om i landet.

5.5. Systemet i JAK

5.5.1. Fungerar sparlånesystemet på ett bra sätt?

Samtliga medlemmar som intervjuats anser att sparlånesystemet i grunden fungerar på ett bra sätt. En respondent tycker att systemet är bra men påpekar att låneavgiften beräknas på samma sätt som ränta vilket denne inte gillar. Respondenten menar att detta strider mot själva idén med räntefritt system som JAK har.

En respondent ansåg att systemet fungerade bra då denne tog lån, men förklarar också att det var längesedan och är inte uppdaterad på hur det fungerar idag. En annan respondent har märkt att många är kritiska och har svårt att förstå systemet, vilket andra respondenter också nämner. Respondenten hävdar dock att det är ganska enkelt om man väl sätter sig in i systemet och tycker att det fungerar på ett bra sätt.

5.5.2. Finns det några negativa aspekter eller svårigheter?

De intervjuade medlemmarna berättar att det saknas viktiga tjänster i JAK vilket gör att samtliga är kunder i andra banker. En respondent förklarar att banken är mest fokuserad på lån och har inte så många ”vanliga” banktjänster. Flera påpekar att det är en nackdel att banken inte kan erbjuda bankkort till sina medlemmar. Detta menar en respondent gör det svårt att locka nya medlemmar till banken, framför allt unga då de är mer beroende av kort. En annan respondent menar också att det är lite svårt och krångligt med internetbanken. Det vore enligt en annan respondent idealiskt att ha JAK som enda bank, vilket idag inte är möjligt då det inte är en hel bank utan är begränsad och saknar viktiga tjänster. Även andra respondenter säger att det skulle vara bättre att ha JAK som enda bank om det var möjligt.

En respondent förklarar nackdelen med att många kommer på för sent att de ska ta ett lån. Detta gör att de måste efterspara vilket blir tuffare ekonomiskt då låntagaren måste amortera samtidigt. Andra respondenter säger dessutom att det kan vara svårt att ta stora lån i JAK banken då det krävs ett stort sparande.

En respondent menar att man inte alltid ”tjänar” på att ta ett lån i JAK. Ibland är räntan låg och då blir lånekostnaderna för ett lån i JAK högre än räntan. Men på lång sikt menar dock respondenten att det jämnar ut sig eftersom räntan går upp och ner. En annan respondent berättar att vid tidpunkter då räntan är hög söker sig många nya medlemmar till JAK.

En annan negativ synpunkt från en av respondenterna är att JAK erhåller ränta från statskuldsväxlar, vilket denne anser är emot själva idén om räntefri bank. Dessutom nämner en medlem att det kan uppstå en inre konflikt hos en medlem som erhåller mycket pengar, exempelvis genom arv. En ”girighet” kan uppstå och om ideologin inte är tillräckligt stark hos personen kan en frestelse uppstå att välja att sätta in pengarna på en annan bank där man får ränta på sina besparingar istället för hos JAK.

5.5.3. Finns anledning att vara medlem om man inte behöver låna?

I JAK Medlemsbank ges ingen ränta på sparande. Om det inte finns något behov av lån kan det tyckas vara onödigt att spara i banken. Respondenterna fick frågan hur de ser på detta.

Vissa respondenter menar att det ur ett ekonomiskt perspektiv egentligen inte finns anledning att bli medlem i JAK om man inte är eller kommer att bli i behov av lån. Däremot finns anledning ur ett ideologiskt perspektiv. En respondent menar att man måste se det hela som en process under lång tid. Flera säger att även om lånebehov inte finns för tillfället kan det uppstå i framtiden och det är då en stor fördel att ha mycket sparpoäng. Dessutom kan sparpoängen överlåtas till andra medlemmar. En respondent menar att det är viktigt att man hjälps åt så att alla som är i behov av lån får möjlighet till det. En annan respondent säger att man kan spara för sina barn och även vara med och stödspara inom exempelvis en förening.

En respondent menar att utöver att samla sparpoäng och hjälpa andra att ta lån så tycker denne det är bra att JAK tänker på miljö, etiska aspekter och att de har en lokal förankring. JAK investerar inom Sverige vilket respondenten anser gynnar medlemmarna. Samtidigt menar en annan respondent att JAK kan tillgodose de ”normala” behovet av banktjänster som medlemmar har. En respondent motsätter sig att bankerna ska tjäna på ränta och genom att vara medlem i JAK och ha ett sparande i banken görs ett ställningstagande emot andra banker.

5.6. Leder ett räntefritt system till mer rättvisa?

JAK själva skriver att ett räntefritt system leder till mer rättvisa, därför är det intressant att fråga om respondenterna håller med om detta.

Samtliga medlemmar som intervjuats håller med om att ett räntefritt system leder till mer rättvisa. En respondent säger att om man tjänar pengar på andra går det inte att uppnå jämlikhet i samhället. En annan respondent menar att om det finns ambitioner inom banken så finns det stor möjlighet att detta uppnås. Denne menar att det inom de traditionella bankerna måste finnas en opinion för att banken ska reagera. En annan respondent säger att JAK endast är en liten del i det stora samhället och kan inte själva uppnå rättvisa i samhället, däremot bidra till det. Grundtanken med räntefri ekonomi är att produktion ska generera kapital och inte kapital som ska generera kapital. Samma respondent menar dock att det aldrig kan bli helt rättvist även inom JAK då vissa har mer pengar än andra men genom ett räntefritt system kan ingen tjäna på någon annans bekostnad.

6. Analys

I detta kapitel analyseras den information vi har tagit del av från teorier och våra intervjuer. Inledningsvis diskuteras räntefria system som sedan följs av förtroende och andra viktiga faktorer som kunder värdesätter vid val av bank. Avslutningsvis diskuteras faktorer som i allmänhet påverkar en konsuments val av tjänster och produkter.

6.1. Räntefria system och rättvis ekonomi

Ränta är priset på lån som en låntagare får betala en långivare, exempelvis en bank. Bland annat kompenserar räntan den risk som långivaren har vid utlåning (Kjellén och Sandwall 2008). Men det finns också banker som arbetar med räntefria system, vilket visat sig fungera bra. JAK Medlemsbank är den bank i Sverige som istället för ränta erbjuder sina medlemmar lån till en administrativ låneavgift (JAK Medlemsbank 2009). Räntefria system används även i stor utsträckning i den muslimska världen. Systemet som kallas profit and loss sharing bygger på vinstdelning och gemenskap (Chong & Liu 2009).

Medlemmarna som intervjuats i JAK Medlemsbank anser att ett räntefritt system är bra och vissa menar att det har stor betydelse. Flera respondenter betonade dock att det var viktigare med ett etiskt förhållningssätt än att banken arbetar med just ett räntefritt system. Exempelvis nämner en respondent att denne inte tycker om att de som redan har mycket pengar tjänar på ränta medan de som har mindre pengar får betala mer ränta än vad de erhåller. Vi kan se vissa likheter gällande JAK medlemmarnas syn gällande rättvisa och vad Lateh et al. (2009) kom fram till i sin studie angående PLS systemet. Det visade sig i deras studie att icke muslimer såg PLS systemet som ett viktigt kriterium vid val av bank. Enligt Chong och Liu (2009) går PLS systemet ut på att vinster och förluster ska delas och att ingen ska tjäna pengar på någon annans bekostnad vilket även medlemmarna i JAK tycker är viktigt.

Sparlånesystemet i JAK går ut på att medlemmarna måste samla sparpoäng antingen innan eller under låneperioden (JAK Medlemsbank 2009). Respondenterna anser att systemet fungerar bra, men att det kan uppstå svårigheter framför allt då stora lån ska tas. En respondent förklarar att det då krävs många sparpoäng och att det kan bli svårt om låntagaren inte har ett tidigare sparande bakom sig. Finns inget försparande krävs det att medlemmen har ett bundet sparande under amorteringstiden (JAK Medlemsbank 2009).

Enligt JAK Medlemsbank (2011c) beräknades tidigare den lånekostnad som låntagaren fick betala procentuellt på det ursprungliga lånebeloppet. Detta förklarar en medlem gav en trygghet, då kostnaden för ett lån kunde beräknas i förväg och det var just av denna anledning som medlemmen valde att ta lån i JAK. Från och med 1 januari 2011 infördes ny metod för att beräkna lånekostnaden. Det nya systemet innebär att lånekostnaden nu istället baseras på den aktuella skulden och beräknas på samma sätt som ränta på lån i andra banker (JAK Medlemsbank 2011c). En respondent gillar inte detta och anser att det strider mot JAKs idé om räntefritt system.

Medlemmarna förklarar att trots att banken är fokuserad på just lån så finns det anledning att vara medlem i banken även då ett lånebehov inte finns. Ur ett ekonomiskt perspektiv menade vissa att det inte är någon större mening om ett lånebehov saknas. Men respondenterna menar ändå att man kan spara och samla poäng för eventuella framtida lån eller överlåta sparpoängen till en annan medlem. Flera tycker att det är viktigt att hjälpa andra som är i behov av lån. Ur ett ideologiskt perspektiv menar flera respondenter att det finns anledning att vara medlemmar i JAK även om ett lånebehov inte finns.

De värderingar som finns inom JAK handlar bland annat om ekologi, rättvisa, lokala investeringar, helhetssyn, ekonomisk frigörelse samt demokrati (JAK Medlemsbank 2011a). Samtliga respondenter delar JAKs värdegrund mer eller mindre. En respondent berättar att denne tycker det är viktigt med den miljömedvetenhet som finns inom JAK, vilket ingår i bankens värdegrund, ekologi. Med detta menar JAK att ekonomin ska anpassas till den miljö vi lever i (JAK Medlemsbank 2011a). När det gäller rättvisa är det flera respondenter som anser att det är viktigt. De menar att ränta grundas på att en individ måste utföra ett extra jobb som någon annan drar fördel av. Två medlemmar i JAK förklarar att ett räntesystem leder till onödigt höga vinster som inte gynnar kunderna i banken, vilket de inte vill bidra till.

Inom JAK anses det viktigt att investeringar hålls på lokal nivå för att på sikt kunna uppnå en välmående globalisering (JAK Medlemsbank 2011a). En respondent förklarar att denne gillar att JAK investerar inom Sverige då det gynnar medlemmarna. En annan respondent talar om solidaritet och vikten av att hjälpa varandra, vilket ingår i JAKs helhetssyn. Demokrati är en annan viktig del i JAKs värdegrund. Banken menar att detta är centralt för att en rättvis ekonomi ska kunna uppnås (JAK Medlemsbank 2011a).

6.2. Förtroende för banken

Förtroende är viktigt och har stor betydelse och flera respondenter betonar vikten av att kunna vara med och påverka banken. De anser att detta underlättas av att JAK är en kooperativ verksamhet. Borgen (2001) diskuterar kring vikten av medlemmarnas förtroende till styrelsen för att ett kooperativ ska fungera bra. En av medlemmarna som intervjuats berättar att det finns god insyn i JAK, bland annat finns möjligheten att praktisera på banken. Detta anser respondenten har stor betydelse och ökar förtroendet till banken. Borgen (2001) menar att förtroende som baseras på identifiering är det viktigaste för ett kooperativ. Med detta menar han att om medlemmarna kan identifiera sig med kooperativet så kan de få större förtroende för styrningen. När det gäller JAK så förklarar medlemmarna som intervjuats att de instämmer med bankens tankar och värdegrund. En respondent berättar också att det finns gemenskap och samhörighet bland medlemmarna som saknas i andra banker.

Dusuki och Abdullah (2007) genomförde en studie i Malaysia där de undersökte varför kunder väljer islamska banker och resultatet visade att bankpersonalens kompetens och vänligt tillmötesgående är faktorer som kunderna värdesätter. Bankerna arbetar med räntefritt system på grund av religiösa skäl, men det är inte enbart muslimer som är kunder i dessa banker. Faktorerna som värdesätts bland kunderna i de islamska bankerna är även viktiga för medlemmarna i JAK. Respondenterna berättar att det är lätt att få kontakt och skapa relationer med personalen på JAK, detta är också viktigt när det gäller att skapa förtroende till bankens medlemmar. Även om JAK endast har två bankkontor så förklarar en respondent att det finns lokalavdelningar samt många informatörer som verkar runt om i landet som ger stöd och kan besvara frågor, vilket respondenten anser är viktigt. Medlemmarna i JAK ser därmed inget problem i att inte ha närhet till bankkontor. Även Dusuki och Abdullah (2007) kom fram till att närhet till kontor inte var det viktigaste kriteriet vid val av bank.

De flesta medlemmar som intervjuats ser positivt på att JAK är en kooperativ verksamhet. En respondent tycker att det är mycket viktigt att banken är medlemsägt vilket denne menar känns bättre än andra banker som enbart fokuserar på vinstmaximering. Nilsson (1991) förklarar att utmärkande för ett kooperativ är att verksamheten inte enbart fokuserar på vinst utan också på att uppfylla medlemmarnas behov. För att detta ska kunna göras på bästa sätt är det viktigt att medlemmarna själva styr verksamheten och det krävs ett

demokratiskt styrsystem där alla får likvärdigt inflytande. Medlemmarna förklarar att det inom JAK finns stora möjligheter att vara med och påverka verksamheten, bland annat har de rösträtt i föreningsstämman (JAK Medlemsbank 2011a). Respondenterna berättar också att det är lätt att ta kontakt direkt med JAK och föra fram åsikter som de uppfattar att banken tacksamt tar emot.

Österberg och Nilsson (2009) anser att det är av stor betydelse att medlemmarna inom ett kooperativ kontrollerar verksamheten. Det kan dock leda till problem i stora kooperativ då många kan bli passiva och låter andra sköta kontrollen. En respondent som vi intervjuat menar att JAK arbetar för medlemmarnas bästa och det finns många som är med och bevakar verksamheten. En annan respondent säger dock att många medlemmar är passiva och följer strömmen.

I en studie gjord av Holstius och Kaynak (1995) där kriterier gällande kunders val av bank undersöktes, visades att bankens förmåga att erbjuda personlig service, närhet till uttagsautomater, tillgång till kreditkort och automatisk betalservice har stor betydelse. Medlemmarna i JAK som intervjuats håller med om att dessa faktorer är viktiga. Respondenterna påpekar att JAK inte erbjuder kontokort för tillfället vilket de ser som en nackdel. En respondent tror att många tvekar att bli medlemmar i banken av just denna anledning. Andra faktorer som respondenterna värdesätter är solidaritet samt lojalitet och de anser att det finns en hög lojalitet inom JAK.

6.3. Köpbeteende

Avslutningsvis kan vi se att det är hos flertalet respondenter deras intresse och åsikter gällande hållbar och rättvis ekonomi som styr valet till JAK Medlemsbank. Enligt Kotler et al. (2008) finns det fyra faktorer som kan ligga till grund för kunders val av produkter och tjänster. Dessa faktorer är kulturella, sociala, personliga och psykologiska.

Med kulturella faktorer menas att en grupp individer har en gemensam värdegrund som baseras på gemensamma livserfarenheter. Trots att medlemmarna som intervjuats har liknande värderingar gällande ekonomi kan inga paralleller till de kulturella faktorerna dras. Detta dels på grund av att vi inte har information om medlemmarnas bakgrund och uppväxt och dels då medlemmarna har gått med i JAK av skilda anledningar.

När det gäller sociala faktorer menar Kotler et al. (2008) att en konsuments familj samt andra sociala grupper kan ha ett starkt inflytande vid val av tjänster och produkter. Några respondenter förklarar att de blivit medlemmar i JAK efter att de fått information om banken från vänner och familj. Att detta ska ha haft stor inverkan på deras val att bli medlemmar i JAK går inte att styrka då de själva menar att de blivit medlemmar av eget intresse.

Personliga faktorer tenderar ha haft ett större inflytande vid respondenternas val att bli medlemmar i JAK Medlemsbank och enligt Kotler et al. (2008) handlar det om kundens ålder, ekonomiska situation, livsstil och personlighet. Två respondenter berättar att de blev medlemmar i JAK då det uppstod ett lånebehov. Även om deras ekonomiska situation från början påverkade valet att bli medlemmar i JAK delar respondenterna de värderingar som finns inom banken och fortsatte sitt medlemskap efter låneperioden. När det gäller livsstil och personlighet menar en respondent att ideologin och tanken med JAK speglar dennes sätt att leva och hantera vardagen.

De psykologiska faktorerna som enligt Kotler et al. (2008) innefattar motivation, uppfattning, inläring samt föreställningar och attityder tycks också ha påverkat respondenterna att välja en räntefri bank. Många av medlemmarna förklarar att de inte gillar systemet i de traditionella bankerna och har uppfattningen att ränteekonomin inte fungerar i längden. De motsätter sig att andra banker tjänar onödigt höga vinster som inte gynnar kunderna. Medlemmarnas föreställningar och attityder tenderar ha haft en stor inverkan vid valet att bli medlemmar i JAK. Då flera respondenter förklarar att de gillar idén med räntefritt system känner de en större tillfredsställelse hos JAK än hos andra banker, vilket motiverat deras val att bli medlemmar i banken.

Samtliga fyra faktorer som ovan diskuterats tycks mer eller mindre ha påverkat medlemmarnas val att bli medlemmar i JAK men det är svårt att fastställa vilka faktorer som varit mest betydande. För att kunna se detta krävs mycket mer information om respondenterna, vilket kan vara svårt att få fram då det kan finnas faktorer som kunden påverkats av omedvetet.

7. Slutsats

Här i det avslutande kapitlet redovisas resultatet av studien och återkoppling till frågeställningar och syfte görs.

Syftet med uppsatsen är att undersöka vad som influerar kunderna att välja en räntefri bank. Vi vill hitta de viktiga faktorerna till valet och se om det handlar om ekonomiska faktorer eller om det finns andra faktorer som är avgörande. För att uppnå syftet utgår vi från två frågeställningar som besvaras nedan.

Vilka är de bakomliggande faktorerna till att kunderna väljer en bank som arbetar med ett räntefritt system?

Det är både ekonomiska och ideologiska faktorer som är viktiga för kunder som väljer en räntefri bank. Medlemmarna som intervjuats i undersökningen gick med i JAK av olika anledningar men likheter kan ändå ses gällande de ideologiska aspekterna. Rättvisa och solidariskt ansvar tycks vara en central faktor vid val av räntefri bank. Ett räntefritt system anses leda till att ingen kan dra vinning på någon annans bekostnad. Genom att välja en räntefri bank tros rättvisa kunna uppnås vilket anses vara viktigare än egen ekonomisk vinning. Att bli medlem i en räntefri bank kan ses som ett ställningstagande mot andra traditionella banker och då framför allt mot deras strävan att skapa onödigt höga vinster.

Andra faktorer som anses viktiga för kunder i räntefria banker är förtroende, service och god insyn i organisationen. Förtroende kan skapas genom just god insyn och även möjligheten att påverka banken.

Är ekonomiska faktorer avgörande för kundernas val av bank?

Resultatet från undersökningen visar att de ekonomiska faktorerna spelar en mindre roll vid valet av räntefri bank. Det anses vara viktigare med rättvisa och solidariskt ansvar. Till en början kan det dock vara ekonomiska orsaker som leder vissa kunder till en räntefri bank. Det kan exempelvis handla om att räntan är hög när ett lånebehov uppstår och det blir mer fördelaktigt ekonomiskt att välja en räntefri bank. Dessa kunder kan efter låneperioden välja att stanna kvar i banken om de finner ett mervärde utöver det ekonomiska.

8. Referenser

- Bernström, M.K. (1998). *Koranens budskap*. (1 uppl.). Stockholm: Proprius Förlag.
- Borgen, O. (2001). Identification as a trust-generating mechanism in cooperatives. *Annals of Public & Cooperative Economics*, 72 (2), 209-228.
- Chong, B.S. & Liu, M. (2009). Islamic banking: Interest-free or interest-based? *Pacific-Basin Finance Journal*, 17 (1), 125-144.
- Dilley, D. (2008). *Essentials of Baking*. (1 uppl.). New Jersey: Wiley.
- Dusuki, A.W. & Abdullah, N.I. (2007). Why do Malaysian customers patronise Islamic banks? *International Journal of Bank Marketing*, 25 (3), 142-160.
- Eriksson, A. & Lambertz, G. (1993). *Konsumentkrediter*. (1 uppl.). Stockholm: Publica.
- Eriksson, K. (2006). *Utveckling av kundrelationer inom bank- och finansmarknader*. (1 uppl.). Lund: Lund Studentlitteratur.
- Holstius, K. & Kaynak, E. (1995). Retail banking in Norden countries: The case of Finland. *International Journal of Bank Marketing*, 13 (8), 10-20.
- Jacobsen, D.I. (2002). *Vad, hur och varför?: om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*. (1 uppl.). Lund: Studentlitteratur AB.
- JAK Medlemsbank (2011a). *Lokalavdelningar*. [Elektronisk]. Tillgänglig: <http://jak.se/lokalavdelningar/lokalavdelningar#> [2011-05-19].
- JAK Medlemsbank (2011b). *JAK Medlemsbank Årsredovisning 2010*.
- JAK Medlemsbank (2011c). *Låna*. [Elektronisk]. Tillgänglig: <http://www.jak.se/spara-och-lana/lana> [2011-04-13].
- JAK Medlemsbank (2011d). *Från låneavgift till lånekostnad*. [Elektronisk]. Tillgänglig: <http://www.jak.se/spara-och-lana/fran-laneavgift-till-lanekostnad> [2011-04-15].
- JAK Medlemsbank (2009). *JAK Boken om räntefri ekonomi och ekonomisk frigörelse*. (2 uppl.). Skinnskatteberg: AHL ORIGNAHL.
- Kennedy, M. (1993). *Pengar utan ränta och inflation: ett bytesmedel som tjänar alla*. (1 uppl.). Göteborg: Bokförlaget Korpen.
- Kjellén, J. & Sandwall, J. (2008). *Varför ränta?* (2 uppl.). Malmö: Göran Hjort.

- Kotler, P., Armstrong, G., Wong, V. & Saunders, J. (2008). *Principles of Marketing*. (5 uppl.). Italy: Pearson Education.
- KOVFS 2011:1. *Konsumentverkets allmänna råd om konsumentkrediter*. Konsumentverkets författningssamling.
- Lateh, N., Ismail, S. & Ariffin, N.M. (2009). Customers perceptions on the objectives, characteristics and selection criteria of islamic bank in thailand. *International Journal of Business*, 11 (2), 167-189.
- Lekvall, P. & Wahlbin, C. (2001). *Information för marknadsföringsbeslut*. (4 uppl.). Göteborg: IHM Publishing.
- Nilsson, J. (1991). *Kooperativ utveckling*. (1 uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Pålsson Syll, L. & Lingärde, S. (2000). *Ekonomi utan ränta: En teoriehistorisk undersökning*. 2000:1) Jönköping: Högskolan för lärarutbildning och kommunikation.
- SFS 2010:1846. *Konsumentkreditlag*. Stockholm: Justitiedepartementet.
- Söderberg, J. (2011). *Ränta*. [Elektronisk]. Tillgänglig: http://www.ne.se/lang/r%C3%A4nta/297533?i_whole_article=true [2011-04-02].
- Thurén, T. (2005). *Källkritik*. (2 uppl.). Stockholm: Liber.
- Österberg, P. & Nilsson, J. (2009). Members' perception of their participation in the governance of cooperatives: The key to trust and commitment in agricultural cooperatives. *Agribusiness*, 25 (2), 181-197.