



Forbruker- og finanstrender 2024

Robotrådgivere

Inkl. tidsserie 2017-2024



OM UNDERSØKELSEN (2024)

- ✓ Årlig undersøkelse siden 2017.
- ✓ Antall intervju: ca. 2000.
- ✓ Gjennomføringsperiode: 7.-20. februar 2024.
- ✓ De fleste (ikke alle) spørsmål baserer seg *på kjøp* kunder har gjort i løpet av 2023.
- ✓ Produktkategorier: kreditt, sparing og forsikring (8 produkter til sammen).
- ✓ Gjennomføres på Kantar sitt ISO-sertifiserte internettpanel.

Tema i undersøkelsen

- Kanalvalg
- Rådgivning
- Bransjenormen God skikk
- *Robotrådgivere*
- Autorisasjon
- Hjelp og veiledning ved vanskelig økonomi (*ny 2024*)



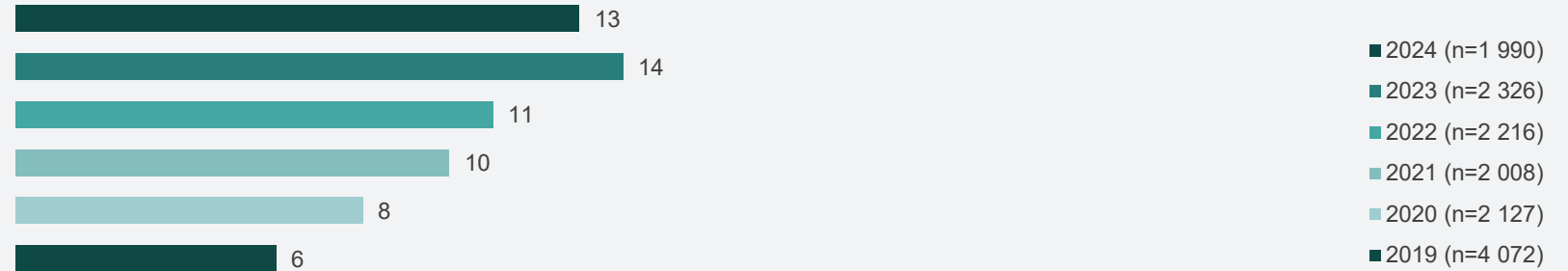


ROBOTRÅDGIVERE

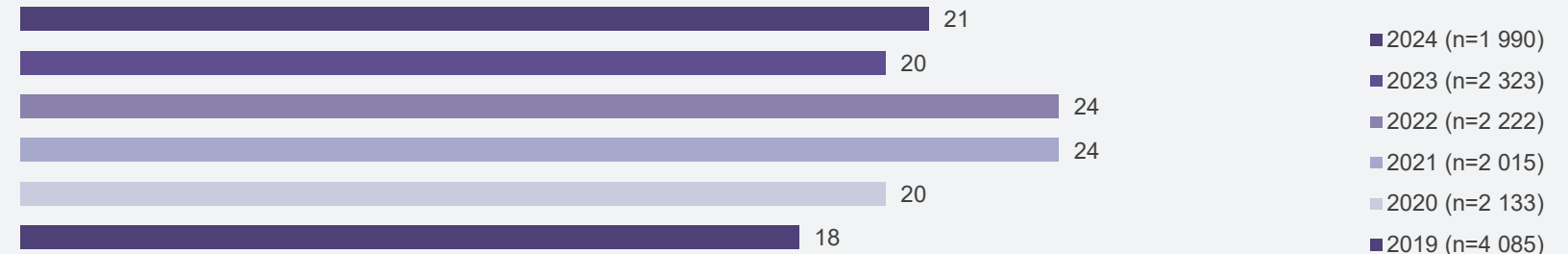
Bruk og erfaring, tillit

BRUK AV DIGITALE LØSNINGER (ROBOTER) 2019-2024

ROBOTRÅDGIVER BENYTTET SISTE 12 MND

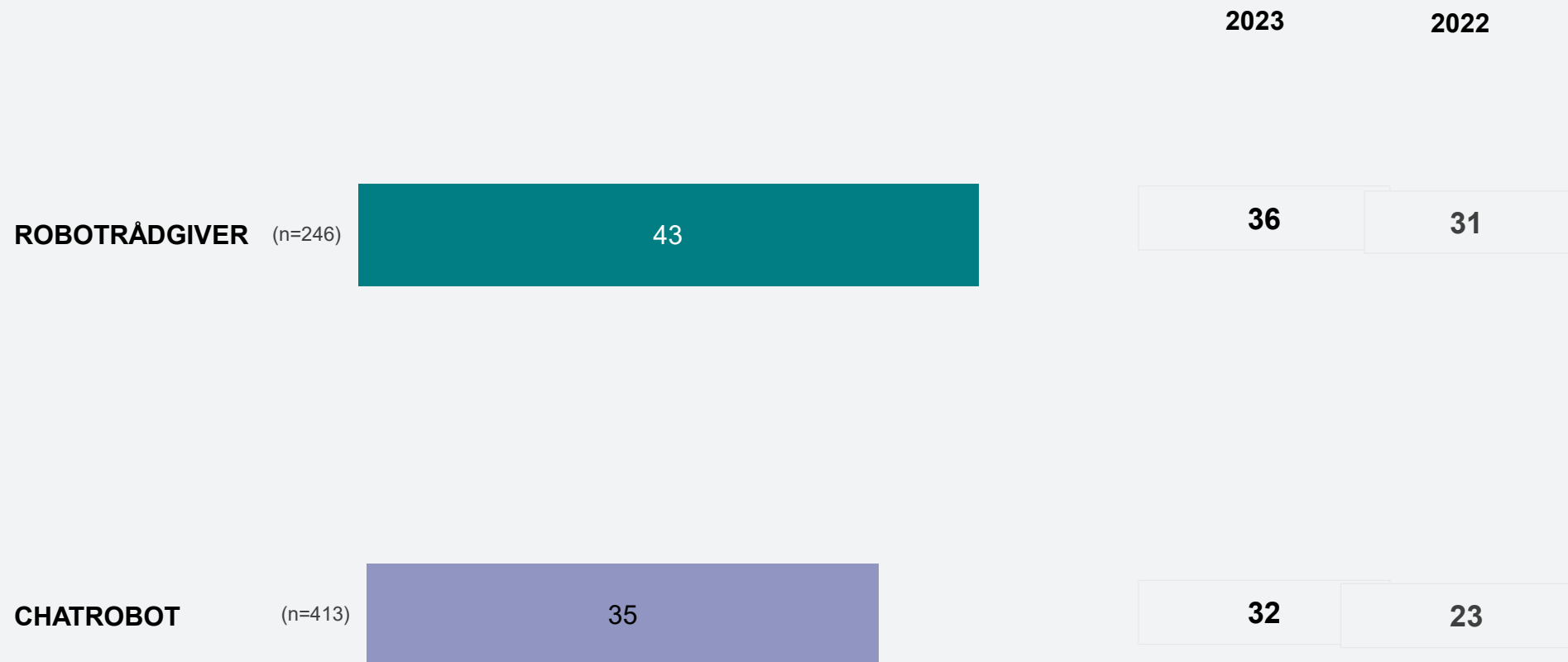


CHATROBOT BENYTTET SISTE 12 MND



Tall angitt i %

ERFARING MED DIGITALE LØSNINGER (ROBOTER) LØSTE DEN BEHOVET? 2024

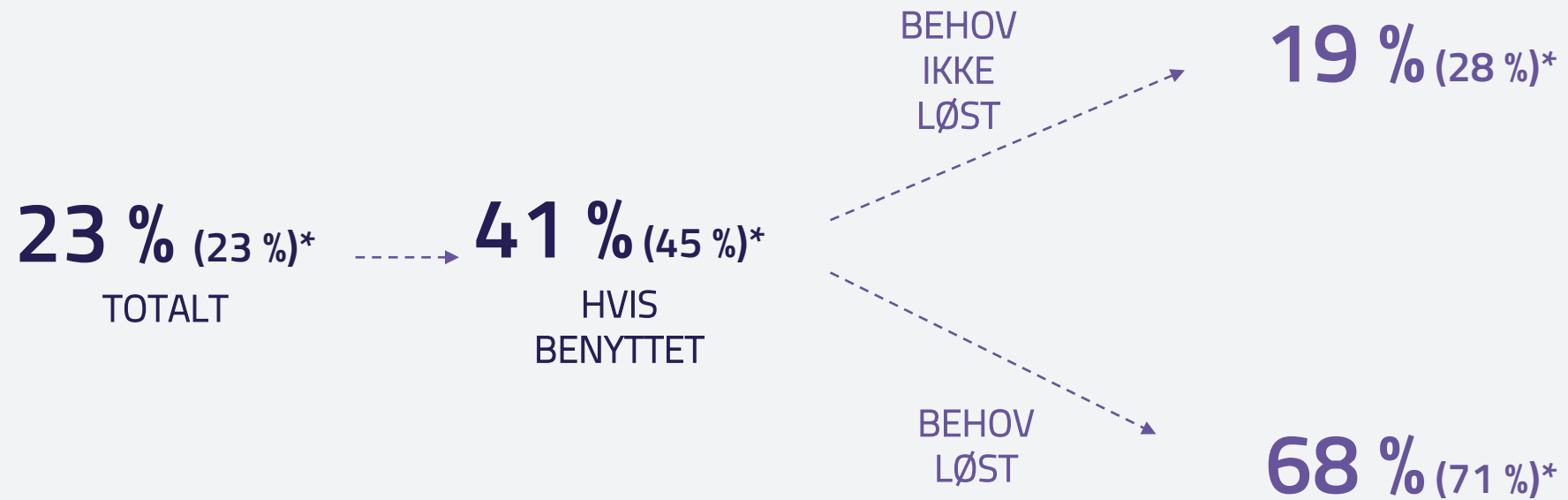


Prosent/andel som svarer at behovet er løst

ROBOTRÅDGIVER

Andel med høy tillit (2024)

Etter bruk og resultat

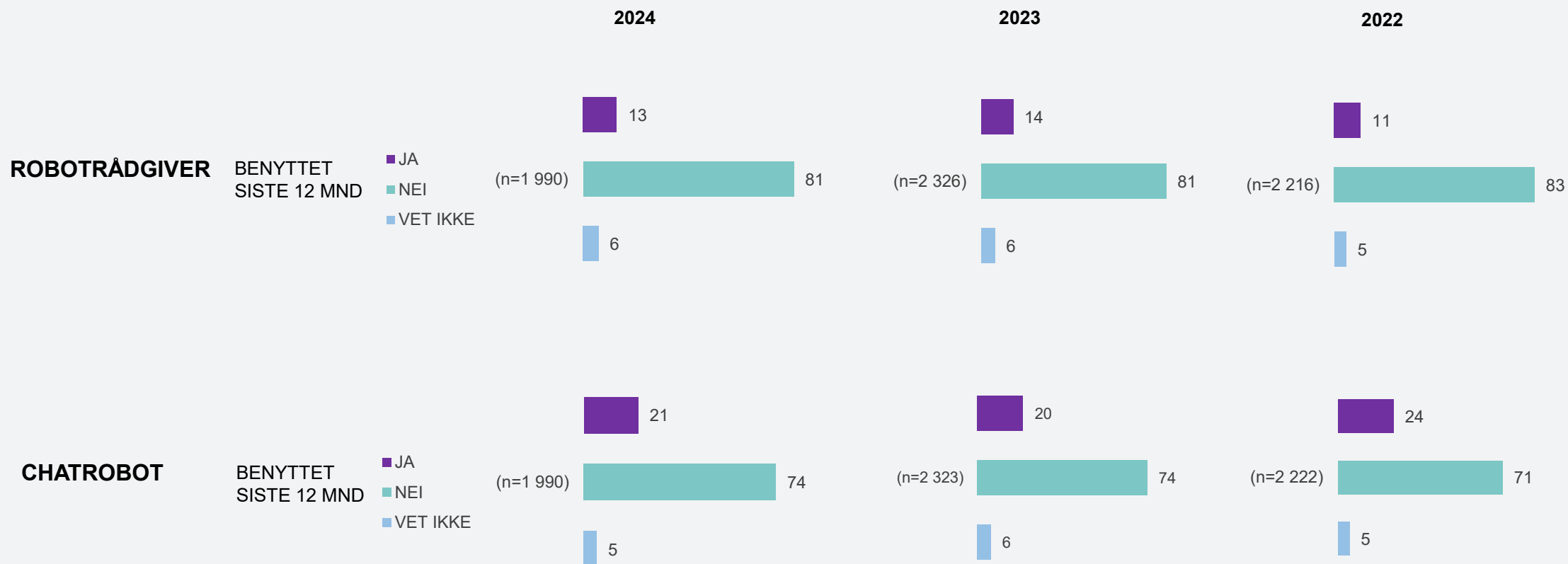


*Tall i parentes= 2023-undersøkelsen



DETALJERTE GRAFER 2024

BRUK AV DIGITALE LØSNINGER (ROBOTER) 2024



Tall angitt i %

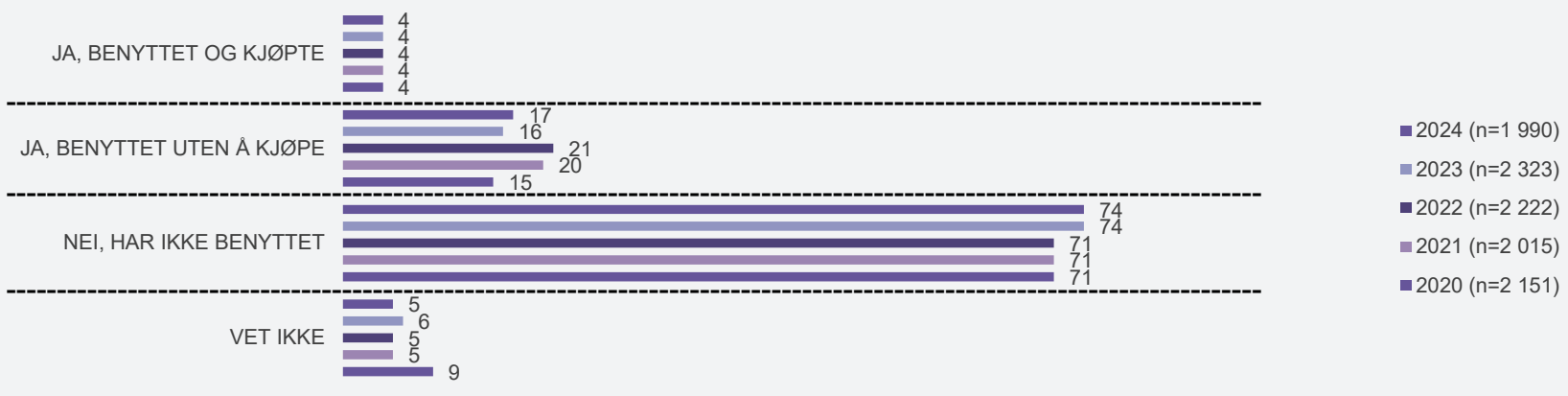
BRUK AV DIGITALE LØSNINGER (ROBOTER)

Har du i løpet av det siste året benyttet følgende type robot innen bank/forsikring
2020-2024

ROBOTRÅDGIVER

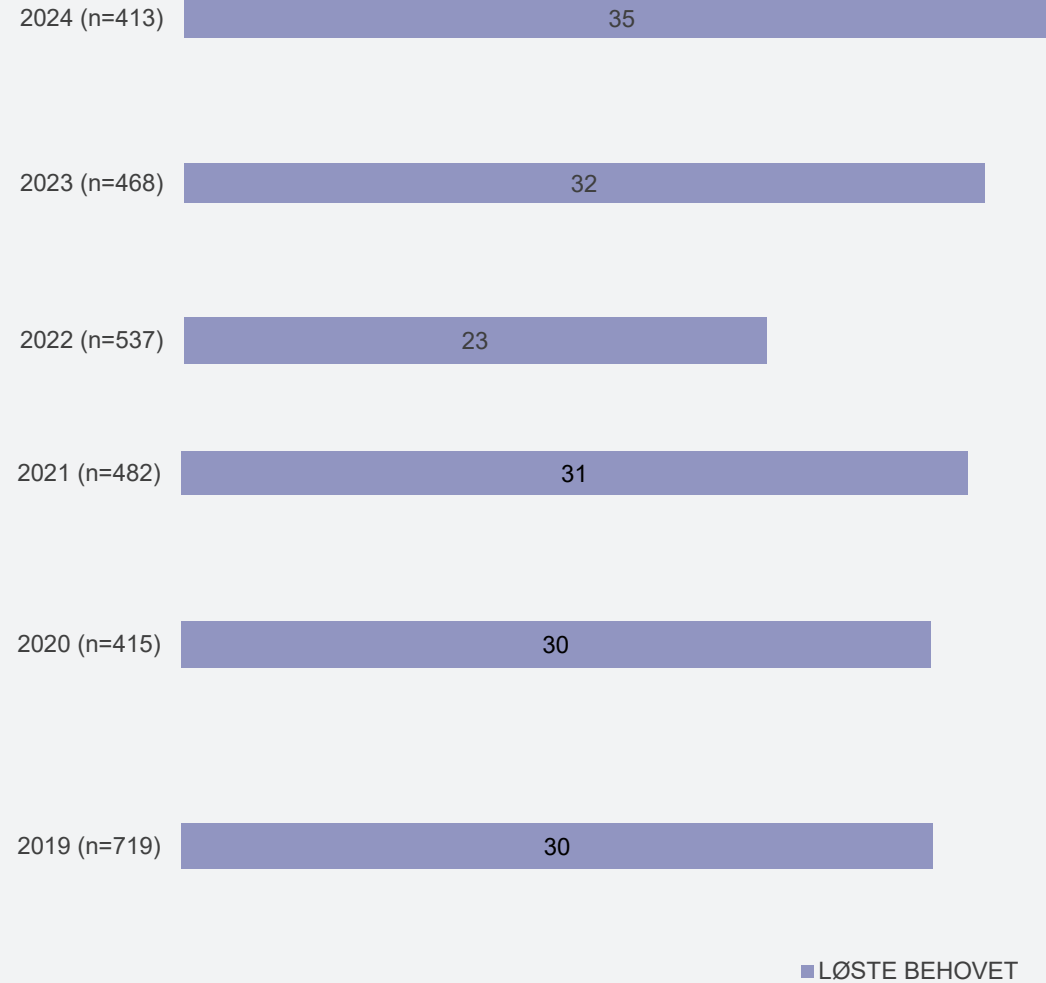


CHATROBOT



Tall angitt i %

ERFARING MED ROBOT LØSTE DEN BEHOVET? CHATROBOT 2019-2024



ERFARING MED DIGITALE LØSNINGER (ROBOTER) LØSTE DEN BEHOVET? ROBOTRÅDGIVER 2019-2024



■ LØSTE BEHOVET

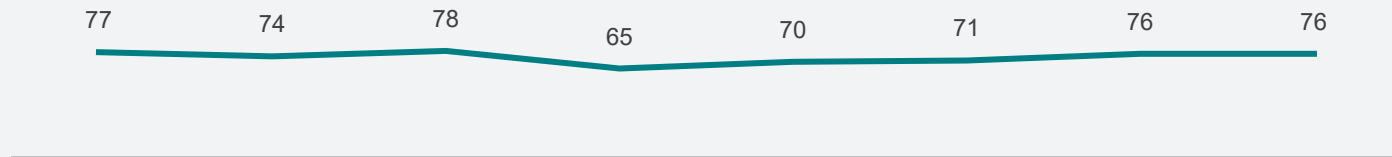
Tall angitt i %

TILLIT TIL RÅDGIVNING

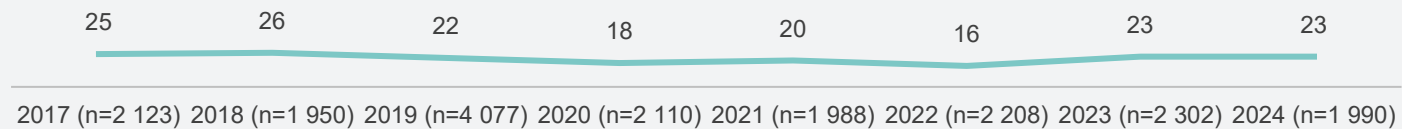
Menneske og robotrådgiver

2017–2024

HØY TILLIT TIL RÅDGIVER/MEDARBEIDER



HØY TILLIT TIL ROBOTRÅDGIVER



2017 (n=2 123) 2018 (n=1 950) 2019 (n=4 077) 2020 (n=2 110) 2021 (n=1 988) 2022 (n=2 208) 2023 (n=2 302) 2024 (n=1 990)

Tall angitt i %

Tips til bruk av resultatene

- ✓ Presentasjoner (hele foilrekken eller integrering av enkeltresultater i foredrag/notater der dette er relevant.
- ✓ Drøfting av resultater for relevante temaer.
- ✓ Identifisering av eventuelle tiltak.

