



# Forbruker- og finanstrender 2022

Autorisasjon

Tidsserie 2017-2022



## TEMA

- ✓ Om undersøkelsen 2022.
- ✓ Kanaler ved kjøp (nettbasert, medarbeidere, kombinasjon).
- ✓ Rådgivning: Bruk og erfaring.
- ✓ God skikk: Etterlevelse.
- ✓ Robotrådgivere: Tillit, bruk og erfaring.
- ✓ Autorisasjon: Kjennskap, tillit.
- ✓ Resultater for de enkelte produktkategorier.

## OM UNDERSØKELSEN (2022)

- ✓ Årlig undersøkelse siden 2017.
- ✓ Antall intervju: 2237.
- ✓ Gjennomføringsperiode: 8.-16. februar 2022.
- ✓ De fleste (ikke alle) spørsmål baserer seg på kjøp kunder har gjort i løpet av 2021.
- ✓ Produktkategorier: kreditt, sparing og forsikring (8 produkter til sammen).
- ✓ Gjennomføres på Kantar sitt ISO-sertifiserte internettpanel.

## ULIKE TYPER SPØRSMÅL

- ✓ Holdning.
- ✓ Faktisk bruk (siste år).
- ✓ Erfaring fra bruk (siste år):

$$\text{Vurdering}^* = \frac{E}{F} \geq 1$$

\*= Vurdering: Kundens subjektive vurdering, basert på kjøp siste år., her framstilt som forholdet mellom erfaring og forventning. Hvis erfaringen er lik eller bedre enn forventningen, er kunden fornøyd. Erfaring kan påvirkes av bedriften, forventning kan til en viss grad styres gjennom informasjon.. Billedlig fan dette framstilles som en brøk:

E= Erfaring: Kundens erfaring med kjøpet.

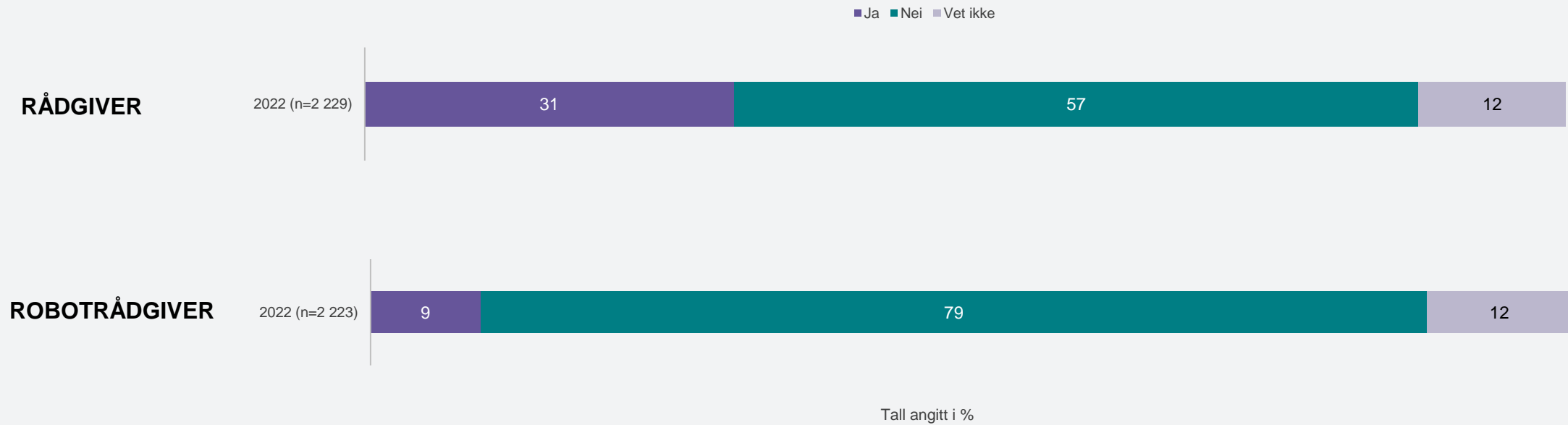
F=Forventning: Kundens forventninger til kjøpet og kjøpsprosessen.



# Autorisasjon

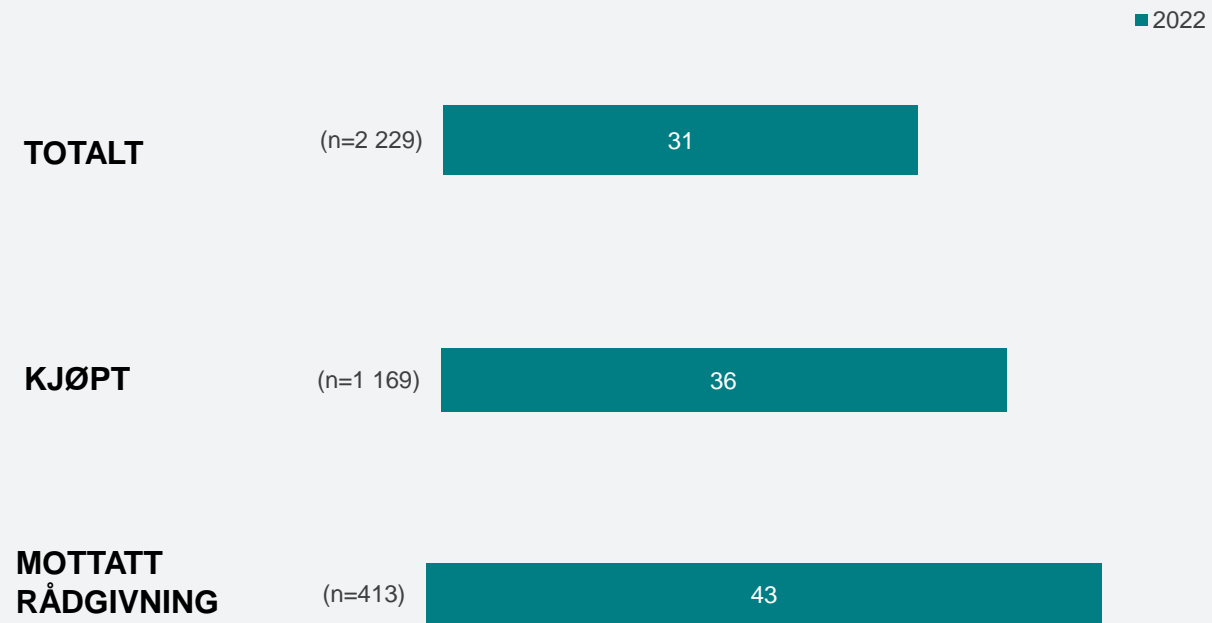
Kjennskap, tillit

## KJENNSKAP, AUTORISASJONSORDNINGER



# KJENNSKAP, AUTORISASJONSORDNINGER

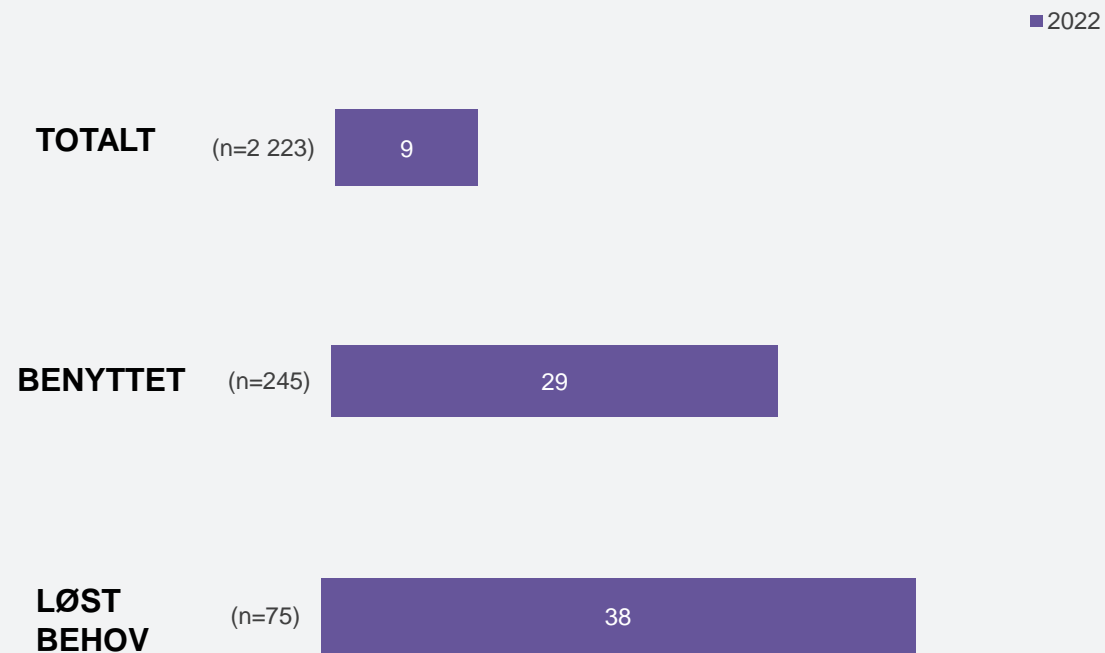
## RÅDGIVERE



Tall angitt i %

# KJENNSKAP, AUTORISASJONSORDNINGER

## ROBOTRÅDGIVERE



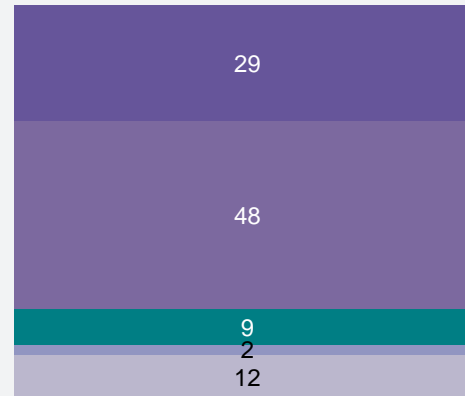
Tall angitt i %



## TILLIT, AUTORISASJON

Tillit til råd fra en autorisert?

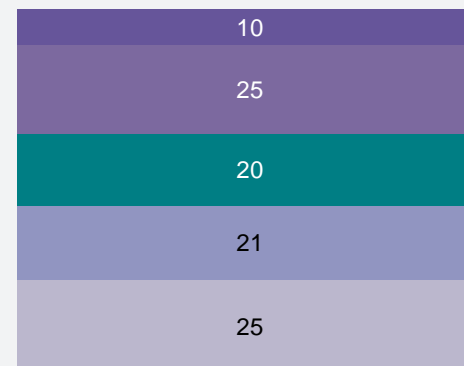
RÅDGIVER



2022 (n=2 228)

- I svært stor grad
- I ganske stor grad
- I ganske liten grad
- I svært liten grad
- Vet ikke

ROBOTRÅDGIVER



2022 (n=2 222)

- I svært stor grad
- I ganske stor grad
- I ganske liten grad
- I svært liten grad
- Vet ikke

# TILLIT, AUTORISASJON

Høyere tillit til råd fra en autorisert rådgiver?

## RÅDGIVER

■ 2022



Tall angitt i %

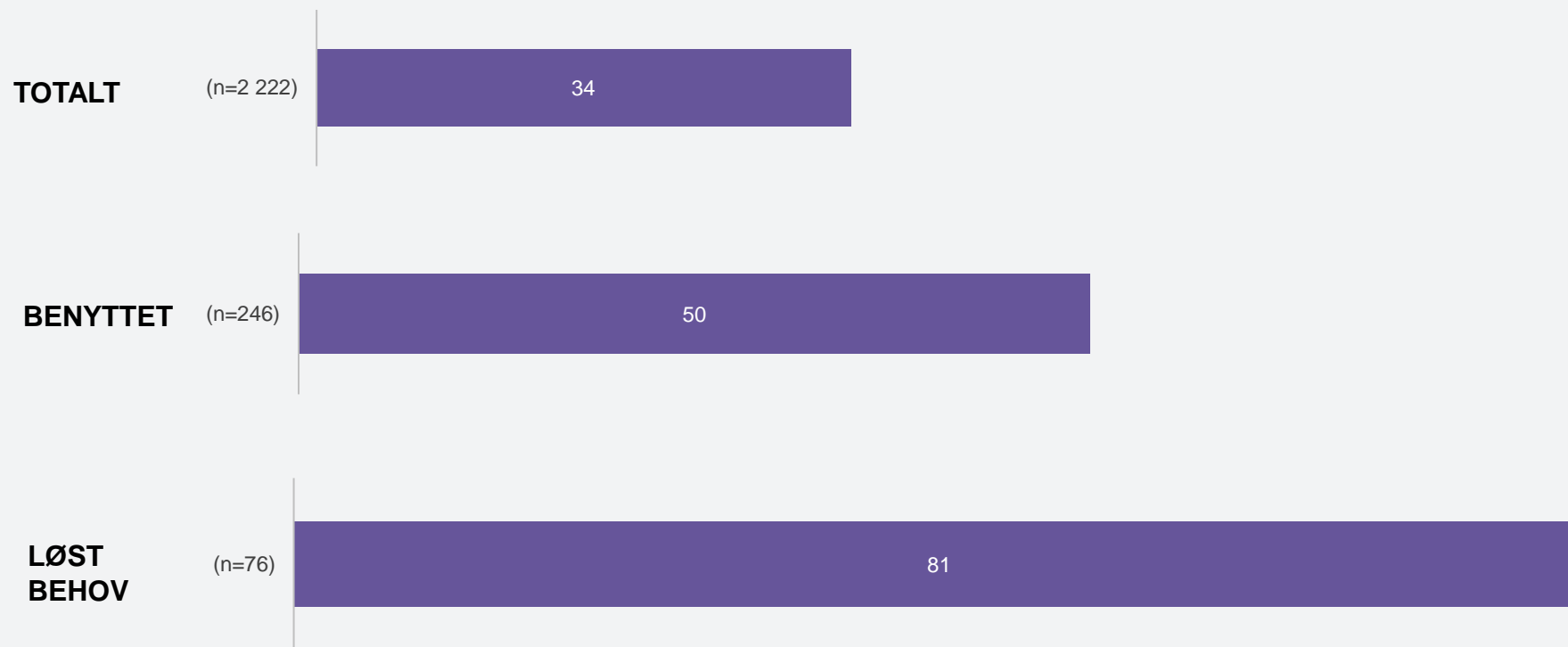
Andel som har svart svært/ganske stor grad

# TILLIT, AUTORISASJON

Høyere tillit til råd fra en autorisert robotrådgiver?

## ROBOTRÅDGIVER

■ 2022



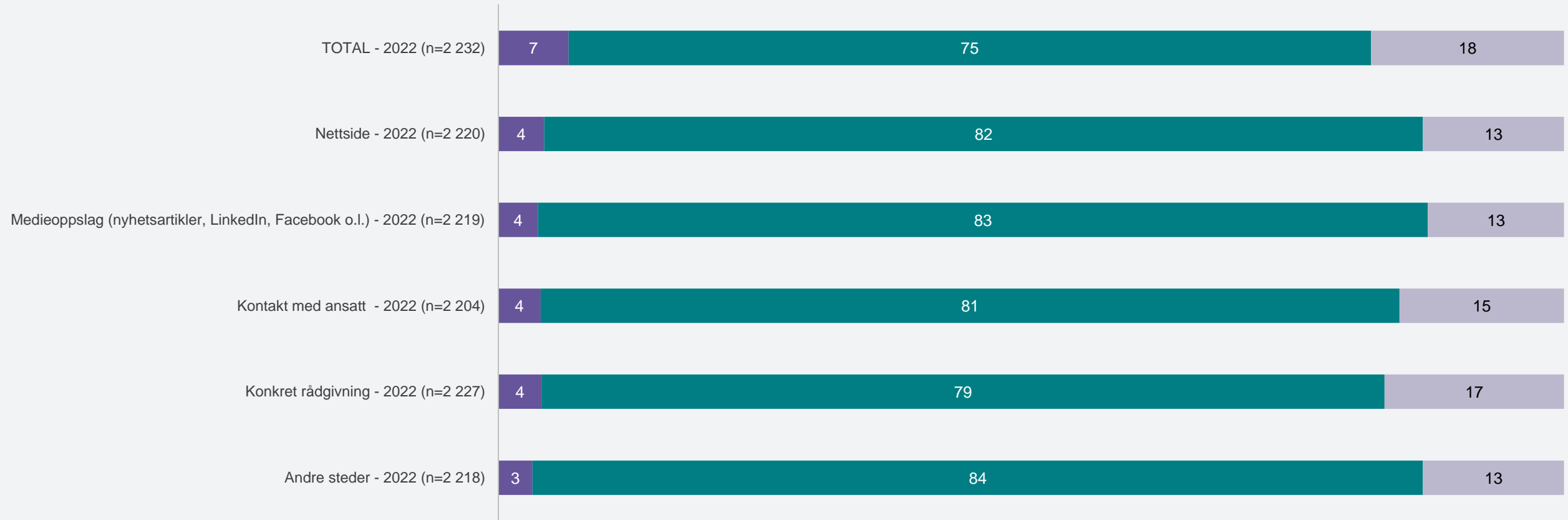
Tall angitt i %

Andel som har svart svært/ganske stor grad

# AUTORISASJONSMERKET

Observervert i forbindelse med:

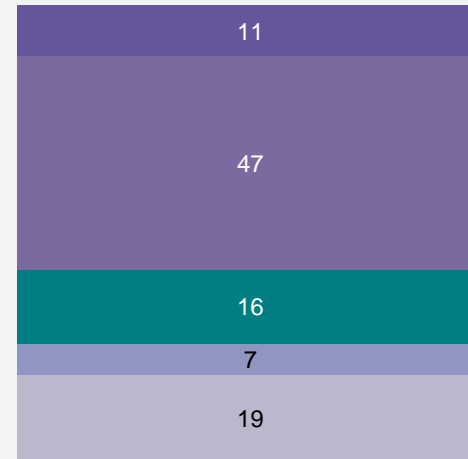
■ Ja ■ Nei ■ Vet ikke/Ikke relevant



Tall angitt i %

# SYNLIG AUTORISASJONSMERKE NYTTIG VED VALG AV RÅDGIVER?

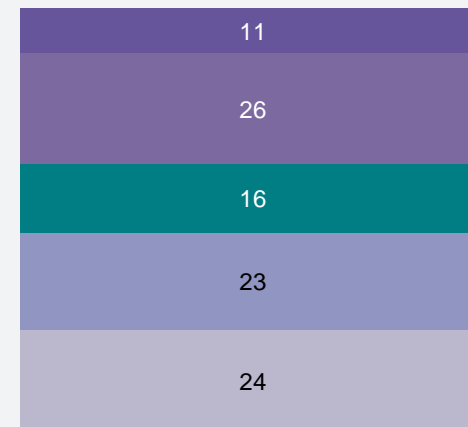
RÅDGIVER



2022 (n=2 223)

- I svært stor grad
- I ganske stor grad
- I ganske liten grad
- I svært liten grad
- Vet ikke

ROBOTRÅDGIVER



2022 (n=2 213)

Tall angitt i %

- I svært stor grad
- I ganske stor grad
- I ganske liten grad
- I svært liten grad
- Vet ikke

# SYNLIG AUTORISASJONSMERKE NYTTIG VED VALG AV RÅDGIVER?

## RÅDGIVER

■ 2022

**TOTALT**

(n=2 223)

58

**KJENNSKAP,  
AUT. ORDN.**

(n=681)

64

**MOTTATT  
RÅDGIVNING**

(n=414)

63

Tall angitt i %

Andel som har svart svært/ganske stor grad

# SYNLIG AUTORISASJONSMERKE NYTTIG VED VALG AV ROBOTRÅDGIVER?

## ROBOTRÅDGIVER



Tall angitt i %

Andel som har svart svært/ganske stor grad