

Forbruker- og finanstrender 2023

Autorisasjon

Tidsserie 2017-2023



OM UNDERSØKELSEN (2023)

- ✓ Årlig undersøkelse siden 2017.
- ✓ Antall intervju: 2341.
- ✓ Gjennomføringsperiode: 6.-16. februar 2023.
- ✓ De fleste (ikke alle) spørsmål baserer seg på kjøp kunder har gjort i løpet av 2022.
- ✓ 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.



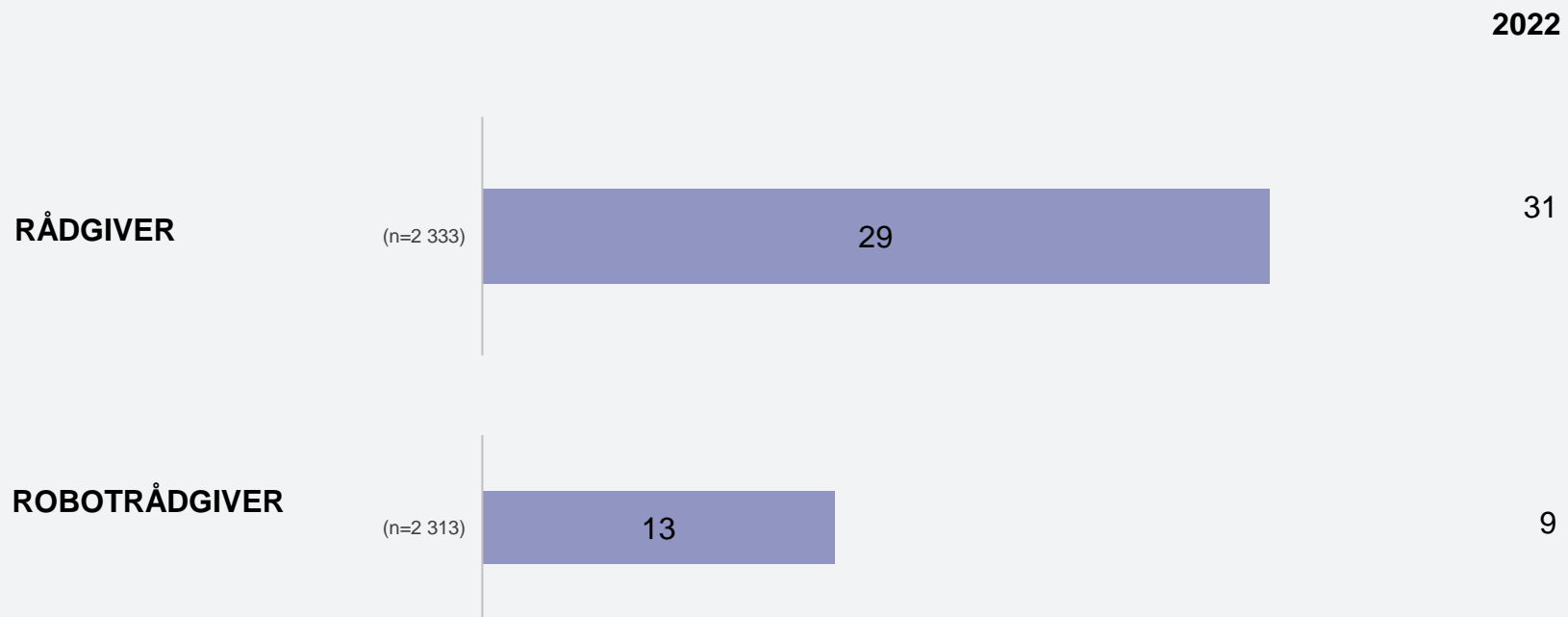
Autorisasjon

Kjennskap, tillit

KJENNSKAP, AUTORISASJONSORDNINGER, 2023

(Kjennskap til at det eksisterer en autorisasjonsordninger for hhv Rådgivere og Robotrådgivere)

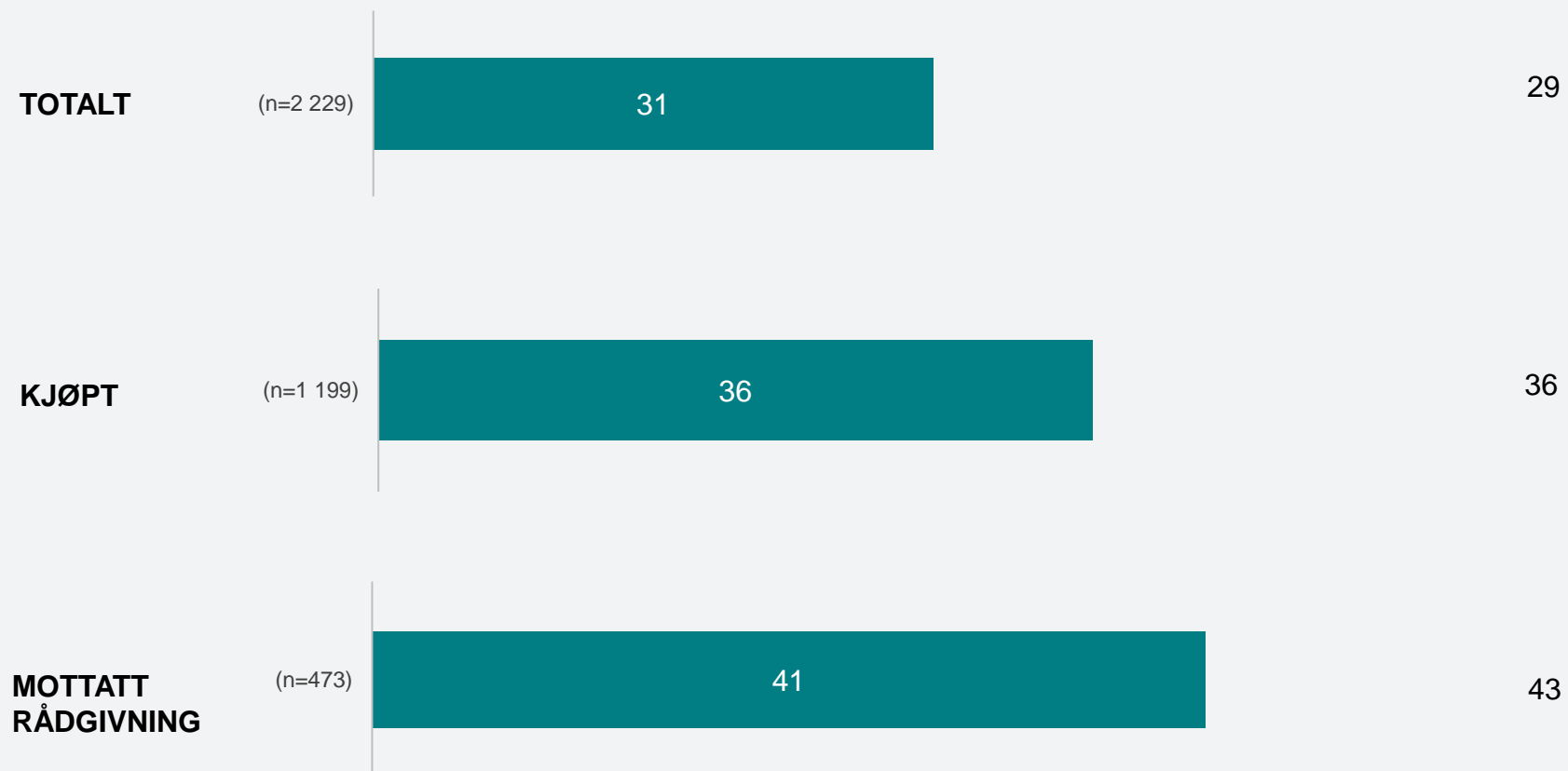
* Andel som har kjennskap til autorisasjonsordning (tall angitt i %)



KJENNSKAP, AUTORISASJONSORDNINGER, 2023 (Kjennskap til at det eksisterer en autorisasjonsordninger for Rådgivere)

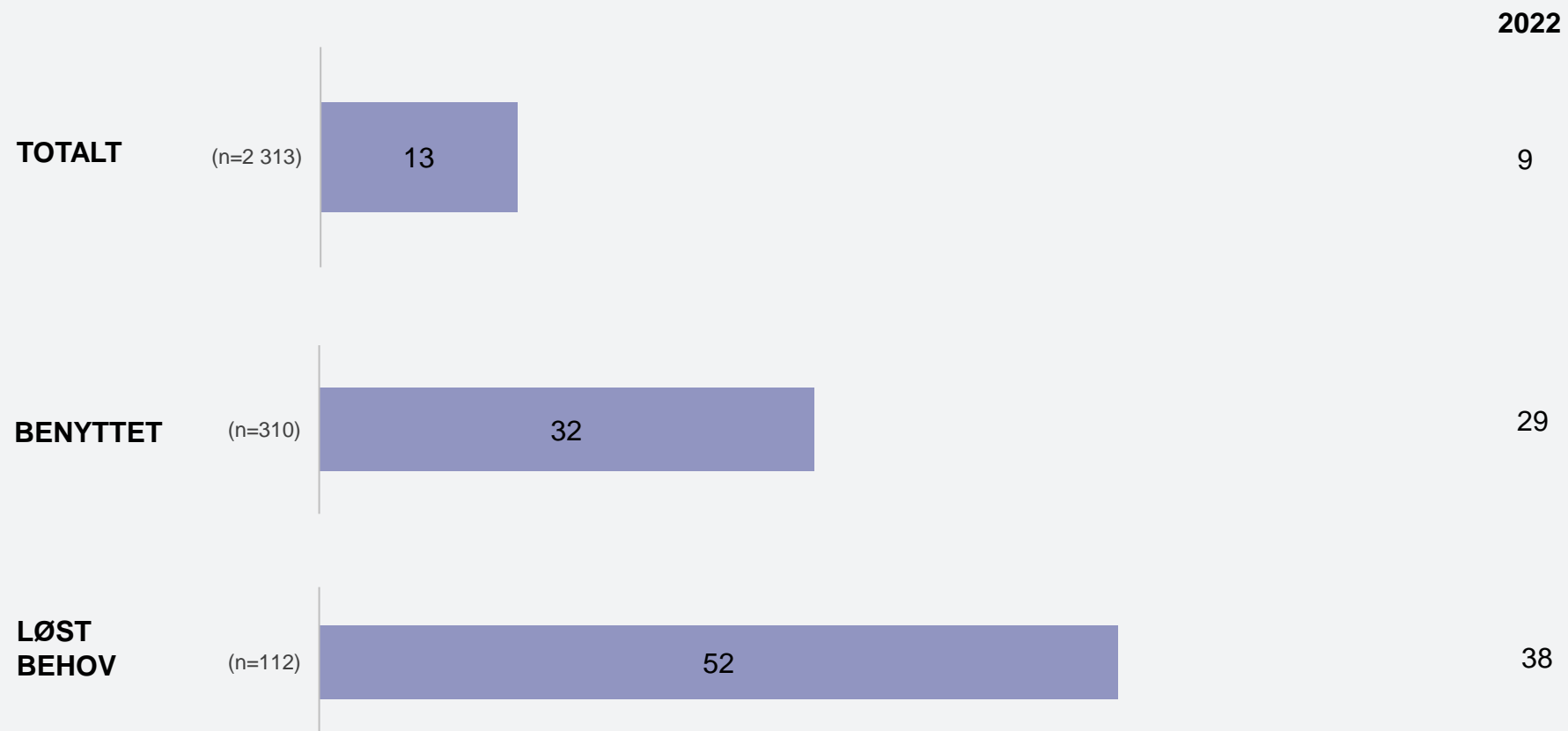
* Andel som har kjennskap til autorisasjonsordning (tall angitt i %)

2022



KJENNSKAP, AUTORISASJONSORDNINGER, 2023 (Kjennskap til at det eksisterer en autorisasjonsordninger for Robotrådgivere)

* Andel som har kjennskap til autorisasjonsordning (tall angitt i %)



TILLIT, AUTORISASJON, 2023

Tillit til råd fra en autorisert? *

■ I SVÆRT LITEN GRAD ■ I GANSKE LITEN GRAD ■ I GANSKE STOR GRAD ■ I SVÆRT STOR GRAD

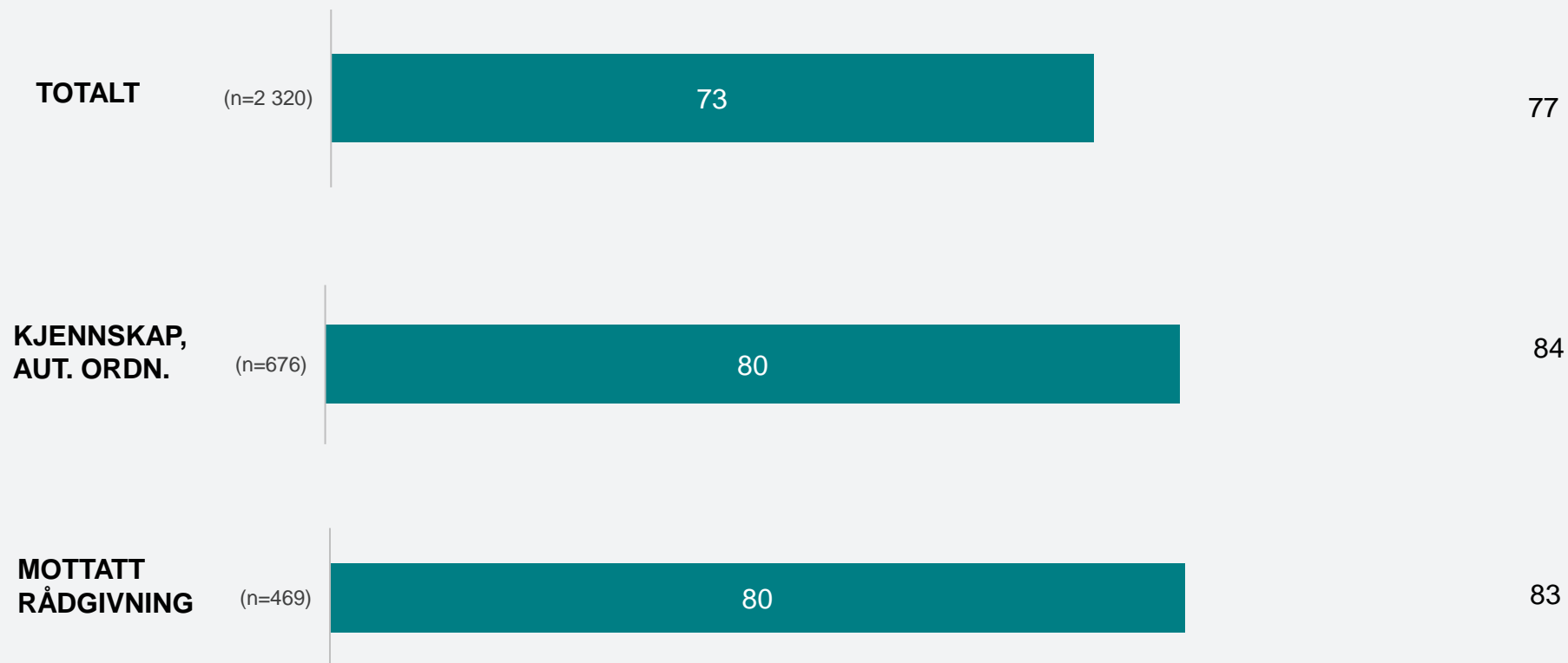


TILLIT, AUTORISASJON, 2023

Høyere tillit til råd fra en autorisert rådgiver? *

RÅDGIVER

2022



* Andel som har svart svært/ganske stor grad

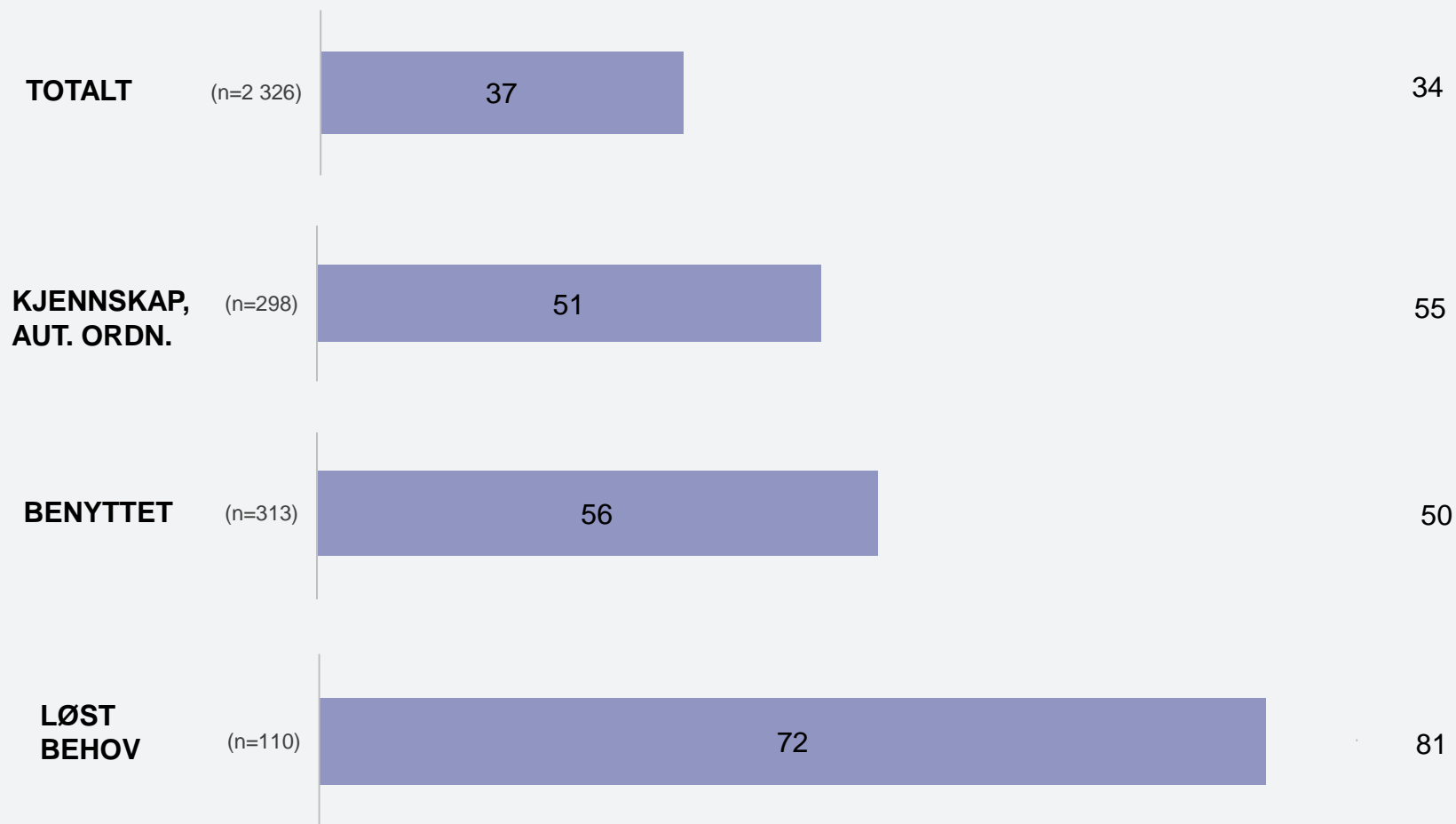
Tall angitt i %

TILLIT, AUTORISASJON, 2023

Høyere tillit til råd fra en autorisert roborådgiver? *

ROBOTRÅDGIVER

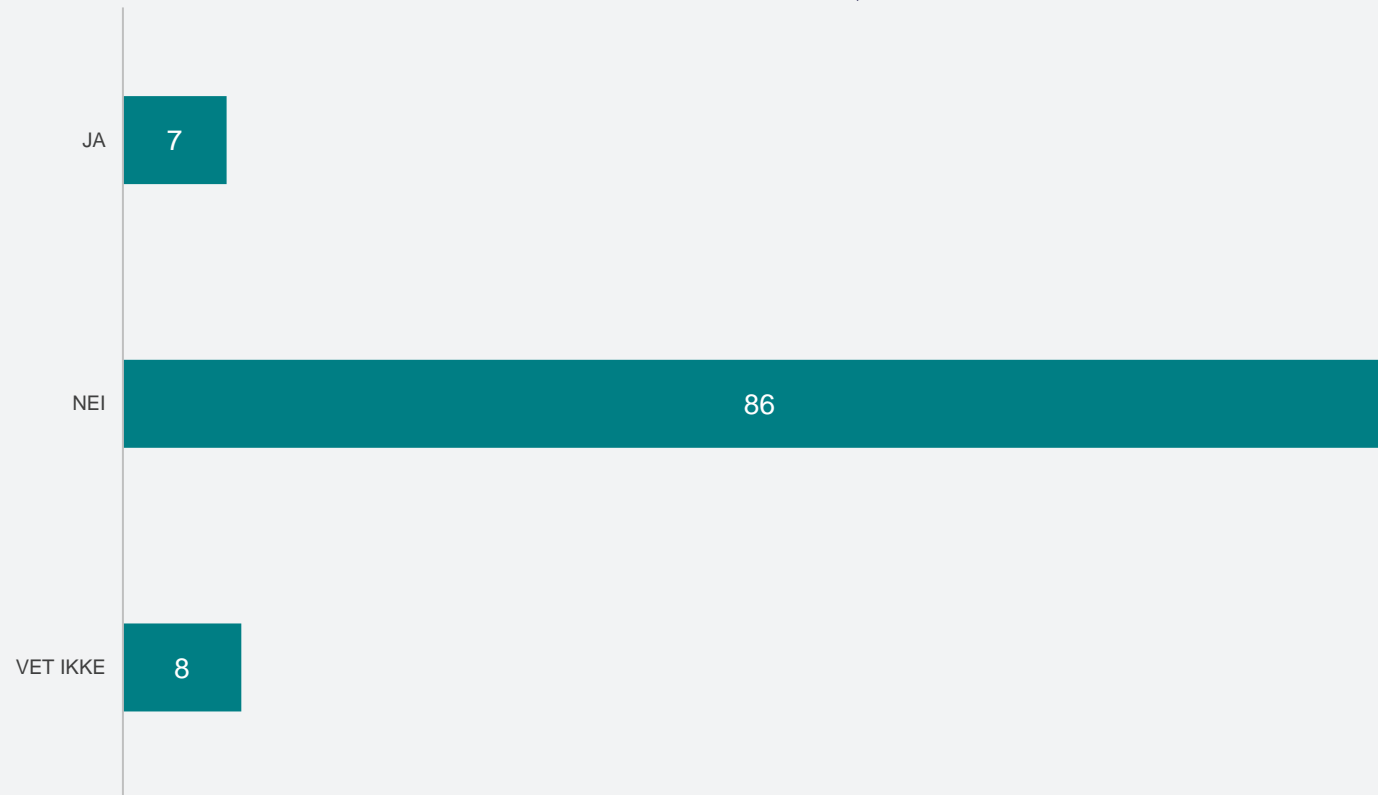
2022



* Andel som har svart svært/ganske stor grad

AUTORISASJONSMERKET, 2023

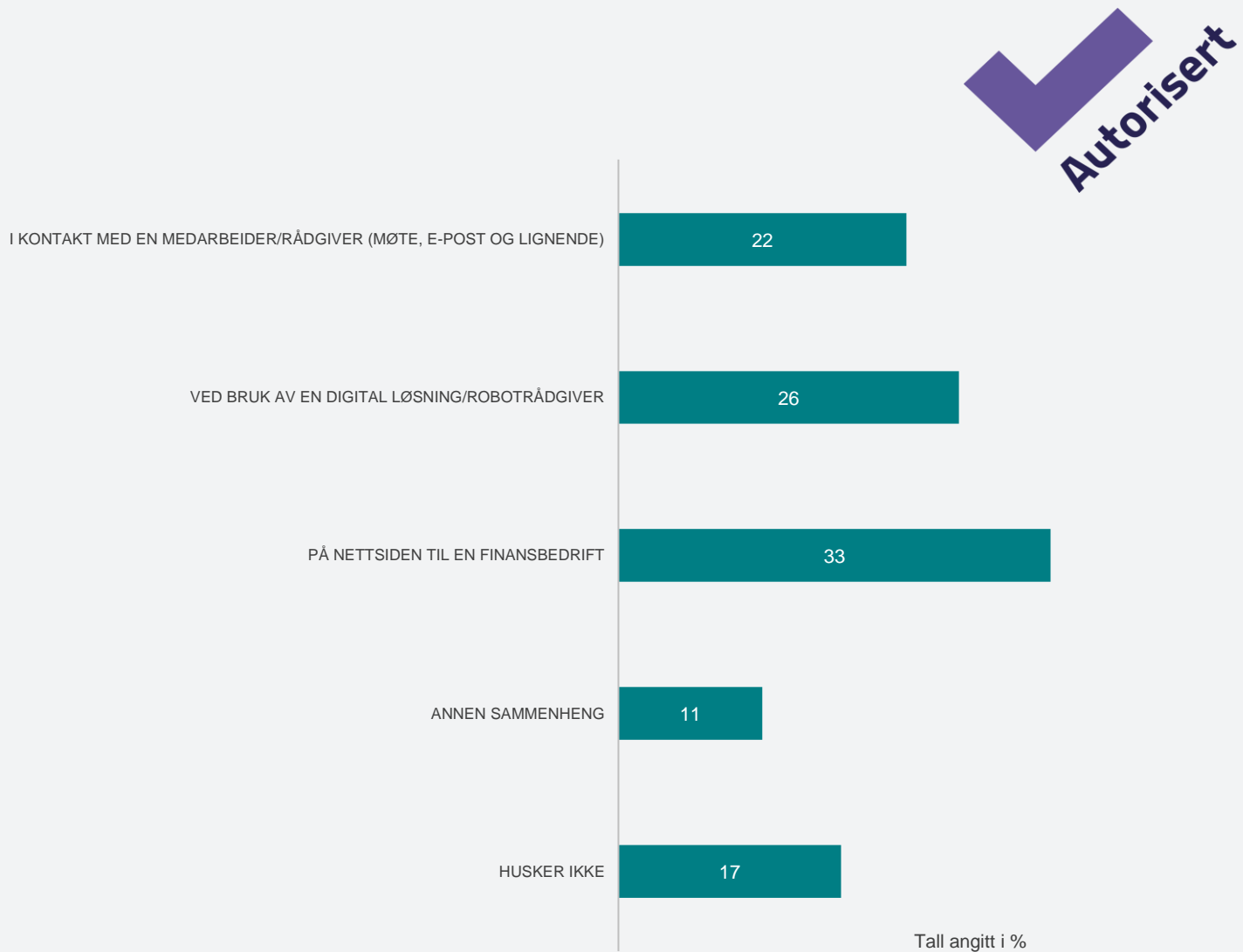
Andel som har observert autorisasjonsmerket



AUTORISASJONSMERKET, 2023

Kan du huske i hvilken sammenheng du har sett dette merket (logoen)?

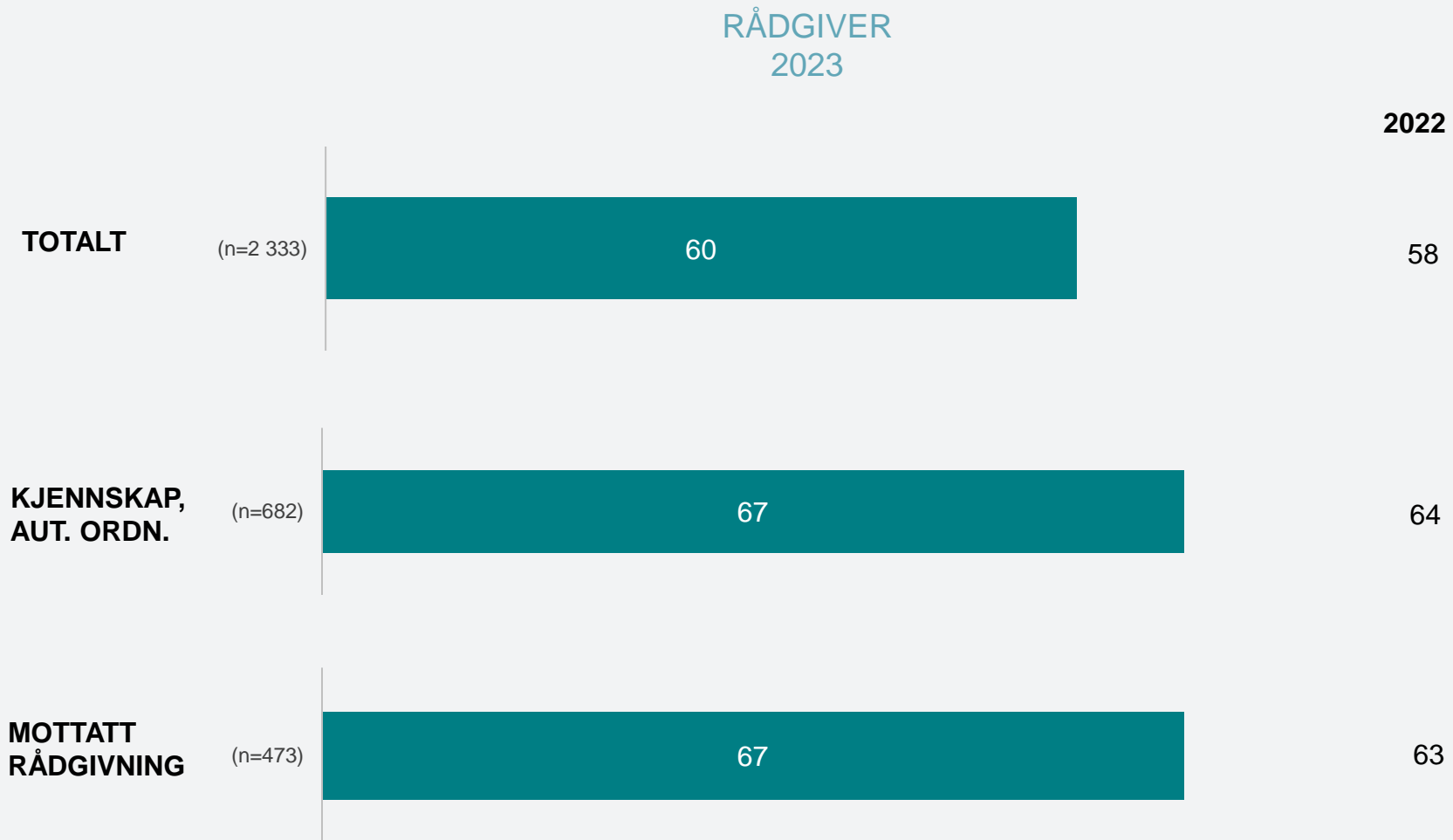
Andel som har observert autorisasjonsmerket



SYNLIG AUTORISASJONSMERKE NYTTIG VED VALG AV RÅDGIVER? 2023 *



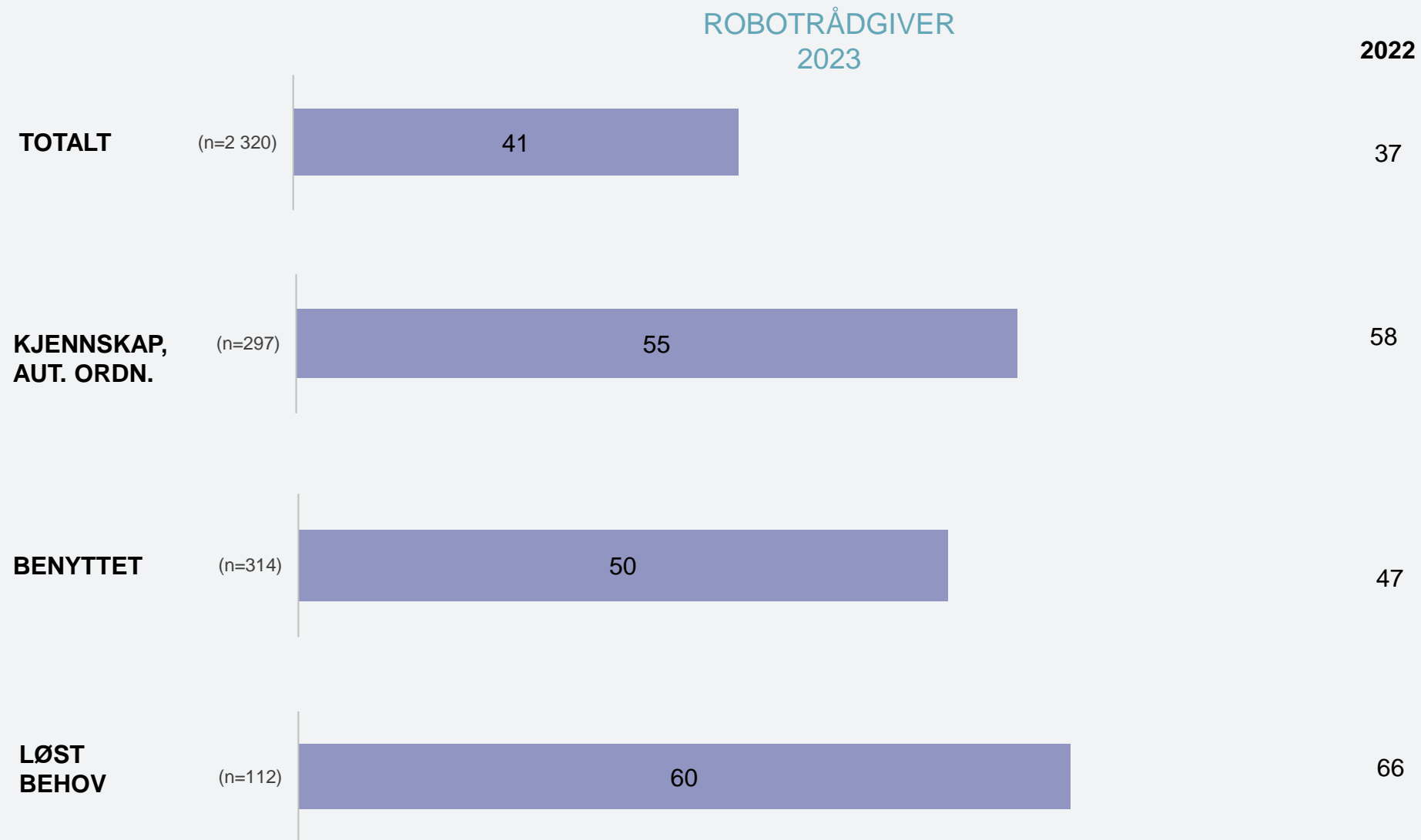
SYNLIG AUTORISASJONSMERKET NYTTIG VED VALG AV RÅDGIVER? *



* Andel som har svart svært/ganske stor grad

Tall angitt i %

SYNLIG AUTORISASJONSMERKET NYTTIG VED VALG AV ROBOTRÅDGIVER? *



* Andel som har svart svært/ganske stor grad