

Forbruker- og finanstrender 2024

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.

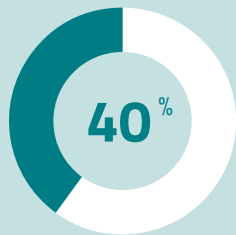
Tema i undersøkelsen

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

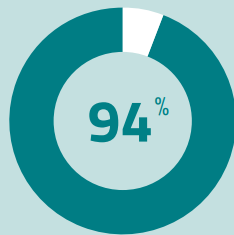


NOEN HOVEDRESULTATER 2024

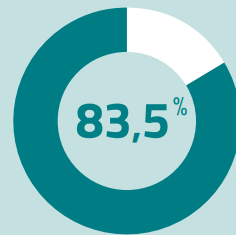
Av totalt 2 007 personer, svarer...



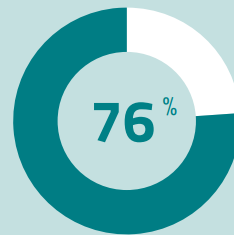
... at de **benyttet** rådgivning ved kjøp av produkt i fjor



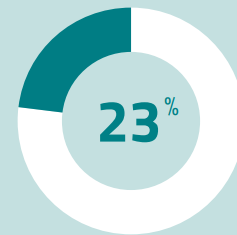
... at de er **fornøyde, svært fornøyde eller usedvanlig fornøyde** med rådgivningen



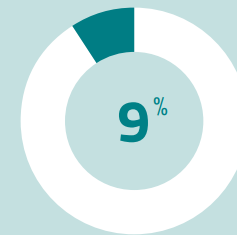
... at de opplever at God skikk **i stor grad etterleves**



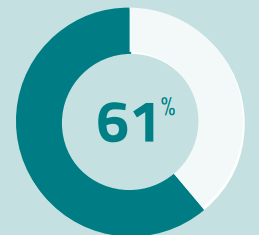
... at de har **høyere tillit til en autorisert rådgiver** enn en rådgiver uten autorisasjon



... at de har **høy tillit til robotrådgivere**



... at de i fjor var i kontakt med banken/forsikrings-selskapet **for å få hjelp og veiledning for å bedre privatøkonomien sin**



... at de opplevde at dialogen i stor grad /ganske stor grad **bidro til å bedre situasjonen**



KJØPSKANAL

KJØPSKANAL

2024



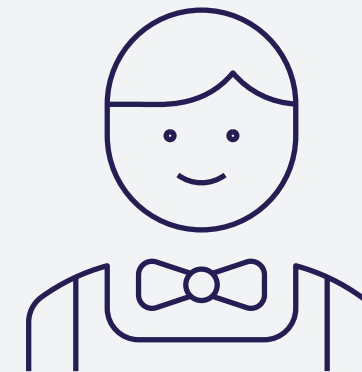
43 % (44 %)

Nettbasert



20 % (19 %)

Nett + medarbeider



34 % (34 %)

Medarbeider
(møte/chat/video o.l.)

*Tall i parentes= 2023-undersøkelsen

KJØPSKANAL (2020-2024)*

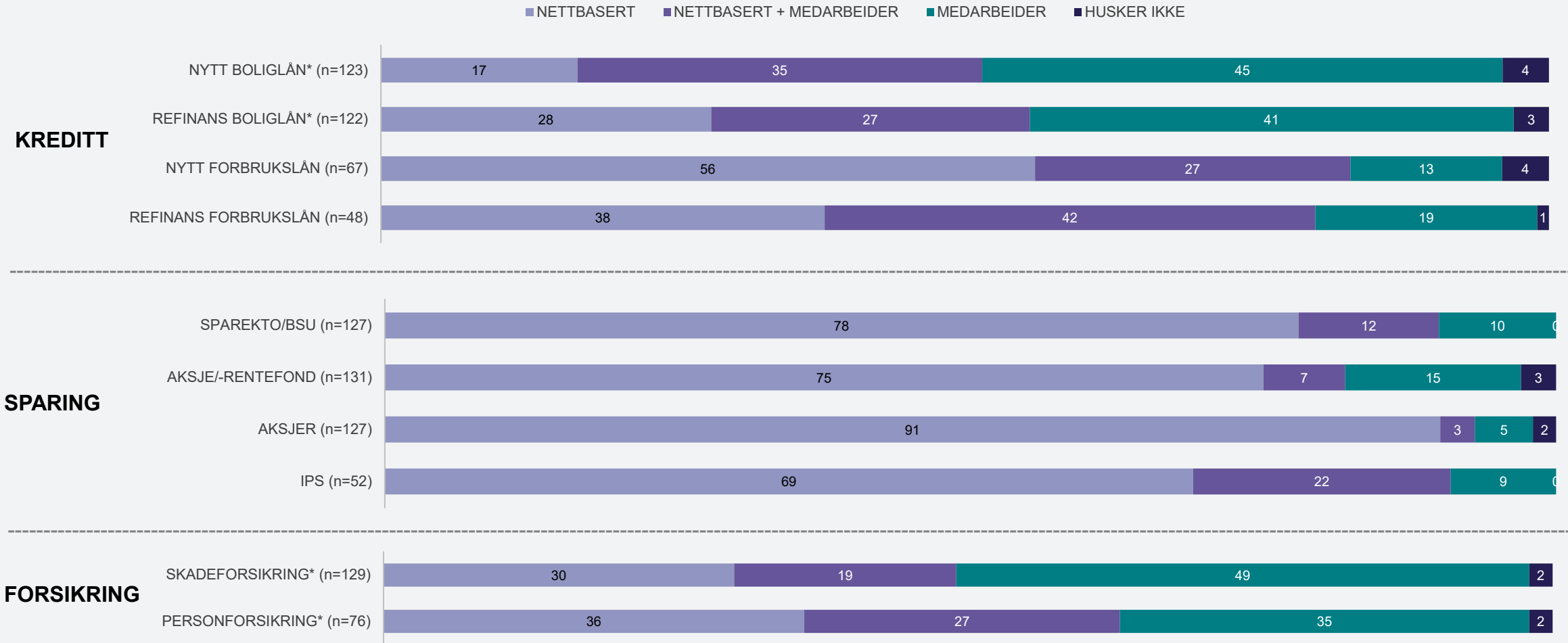
På hvilken måte gjennomførte du kjøpet ?



* Kun resultater fom 2020 pga. endret (og forbedret) spørremetode fra 2020

Tall angitt i %

KJØPSKANAL PR. PRODUKT 2024



* Presisert/endret formulering 2024



RÅDGIVNING

**Andel
som har benyttet rådgivning**

RÅDGIVNING - ANDEL SOM HAR BENYTTET RÅDGIVNING 2024

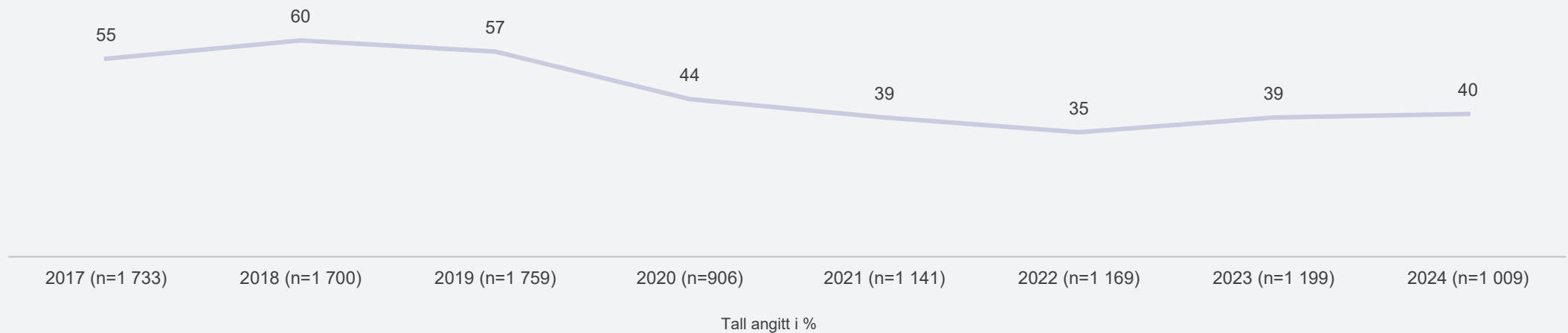


*Tall i parentes= 2023-undersøkelsen

RÅDGIVNING

Andel som har benyttet rådgivning 2017-2024

I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du konkret anbefaling/råd mht hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på kartlegging av din situasjon og dine behov? (%)



RÅDGI VNING

Andel som har benyttet rådgivning (2024) TOTALT + PR. PRODUKT

			2023	2022
TOTAL	(n=1199)	40	39	35
KREDITT	NYTT BOLIGLÅN (n=123)	60	66	64
	REFINANS BOLIGLÅN (n=124)	53	49	44
	NYTT FORBRUKSLÅN (n=67)	36	35	27
	REFINANS FORBRUKSLÅN (n=48)	54	54	60
SPARING	SPAREKTO/BSU (n=127)	21	23	19
	AKSJE/-RENTEFOND (n=130)	29	29	27
	AKSJER (n=128)	13	5	6
	IPS (n=54)	40	35	38
FORSIKRING	SKADEFORSIKRING (n=132)	55	49	44
	PERSONFORSIKRING (n=76)	58	50	40



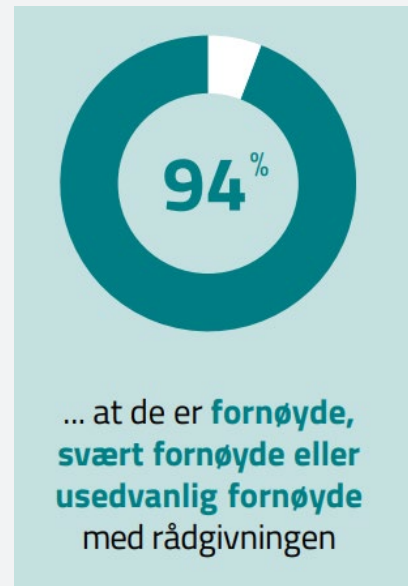
RÅDGIVNING

Kundenes opplevelse

RÅDGIVNING 2024

OPPLEVELSE

BLANT DE SOM BENYTTET RÅDGIVNING,
SVARER.....



RÅDGIVNING 2024

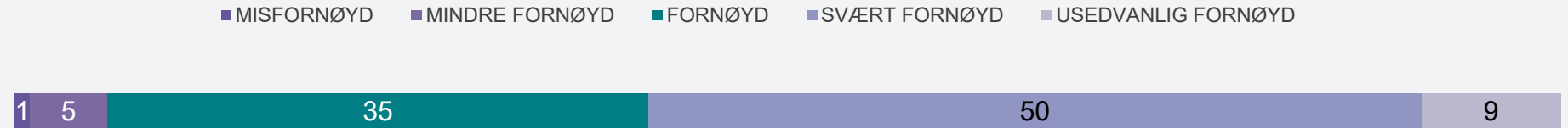
Andel fått
rådgivning/anbefaling
mht. produkt

(n=1009)



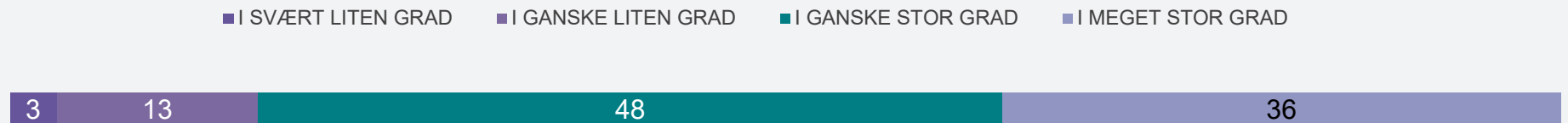
Tilfredshet med
rådgivningen

(n=400)



Rådgiver hadde relevant og
god kunnskap sett i forhold
til dine behov

(n=385)



Tall angitt i %

RÅDGIVNING

Tilfredshet pr. produkt

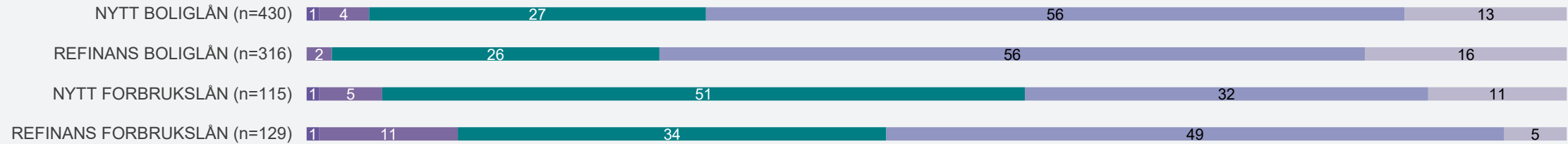
Aggregert 2020-2024

■ MISFORNØYD ■ MINDRE FORNØYD ■ FORNØYD ■ SVÆRT FORNØYD ■ USEDVANLIG FORNØYD

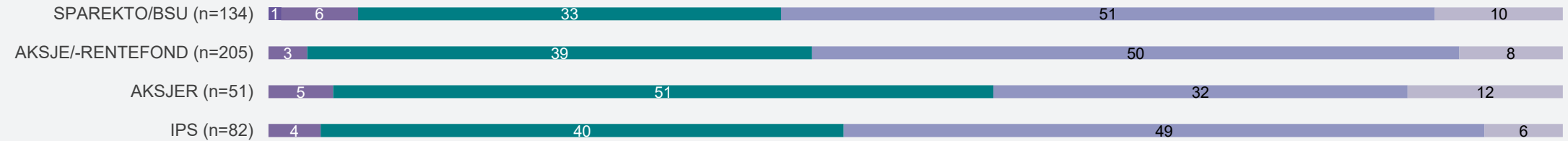
TOTAL (n=2102)



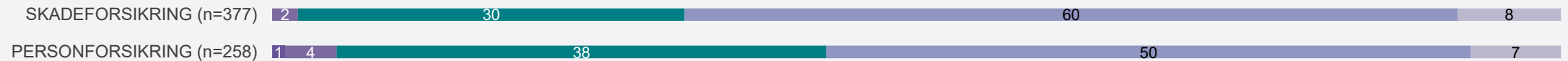
KREDITT



SPARING



FORSIKRING



Tall angitt i %

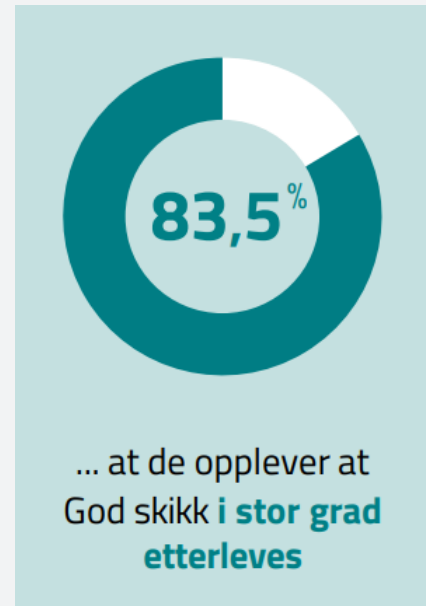


«GOD SKIKK»-REGLENE ETTERLEVELSE

«GOD SKIKK»-REGLENE ETTERLEVELSE 2024

HELHETLIG VURDERING

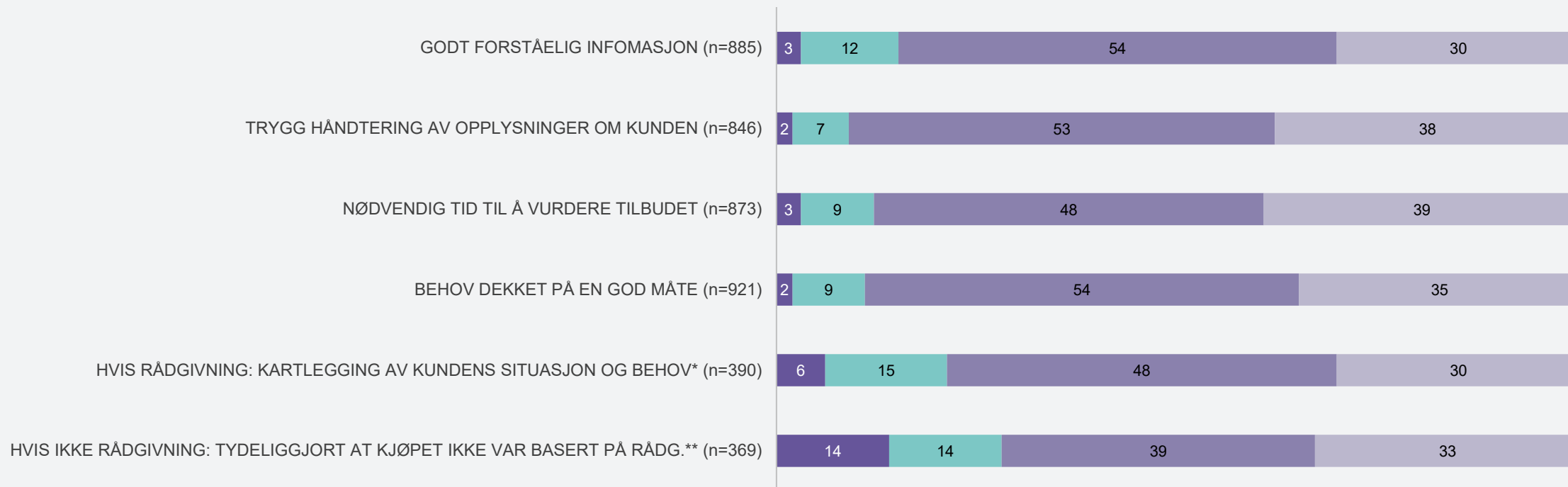
BLANT DE SOM HAR KJØPT ET PRODUKT I FJOR,
SVARER.....



«GOD SKIKK»-REGLENE ETTERLEVELSE 2024

Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..

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



*= Kun de som opplyser at de har mottatt rådgivning svarer.

**= Kun de som opplyser at de ikke har mottatt rådgivning svarer

Tall angitt i %

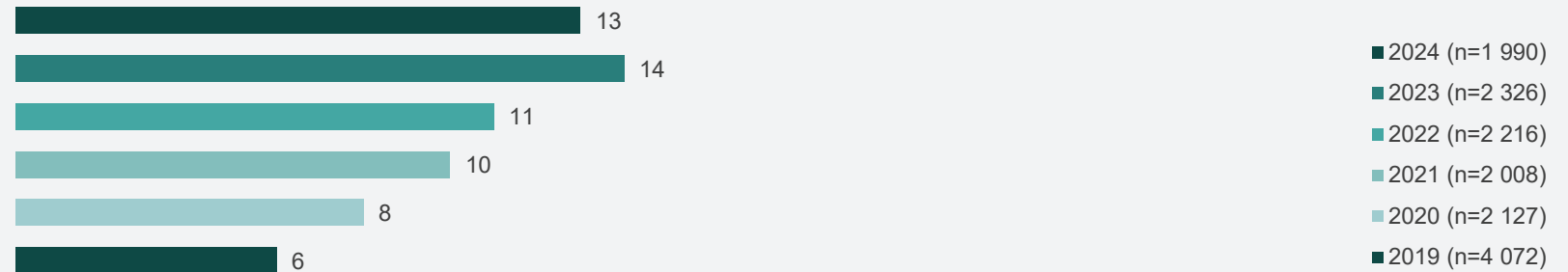


ROBOTRÅDGIVERE

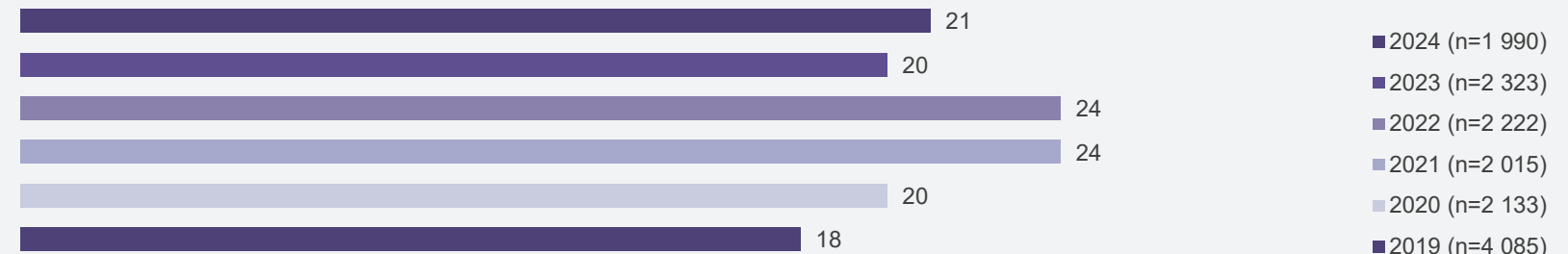
Bruk, erfaring, tillit

BRUK AV DIGITALE LØSNINGER (ROBOTER) 2019-2024

ROBOTRÅDGIVER BENYTTET SISTE 12 MND

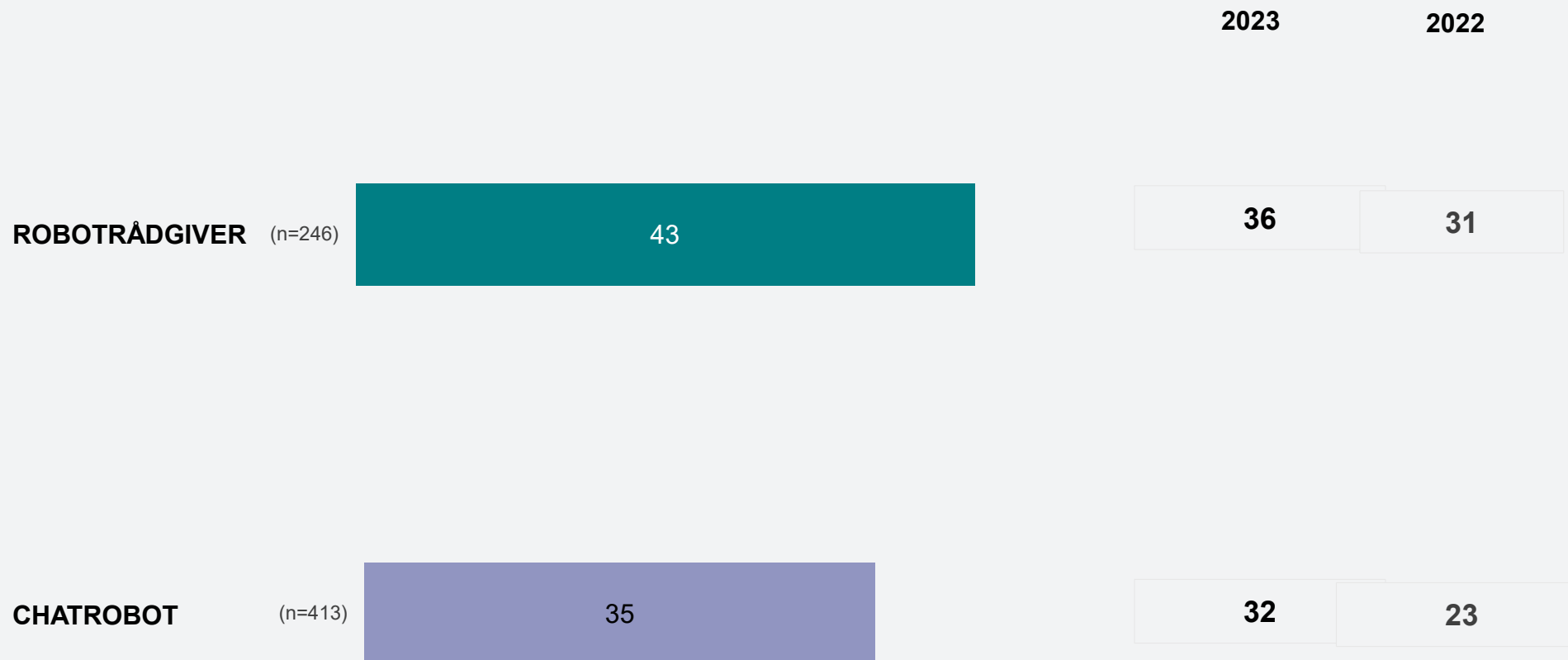


CHATROBOT BENYTTET SISTE 12 MND



Tall angitt i %

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

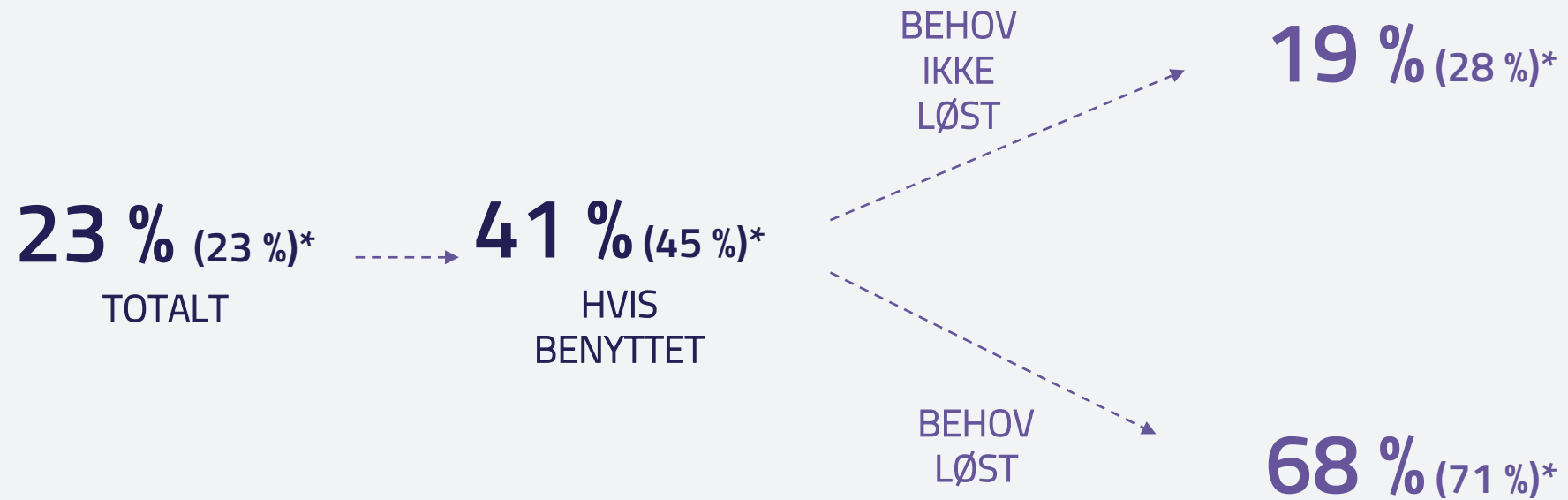


Prosent/andel som svarer at behovet er løst

ROBOTRÅDGIVER

Andel med høy tillit (2024)

Etter bruk og resultat



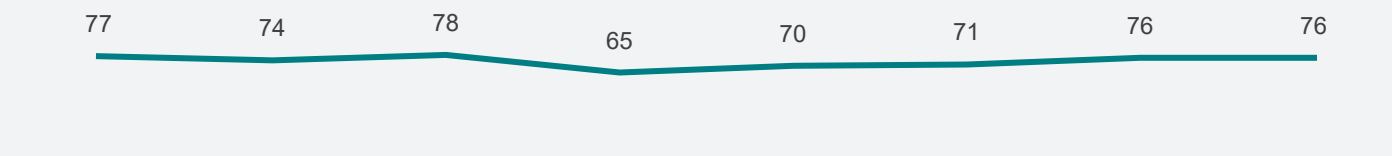
*Tall i parentes= 2023-undersøkelsen

TILLIT TIL RÅDGIVNING

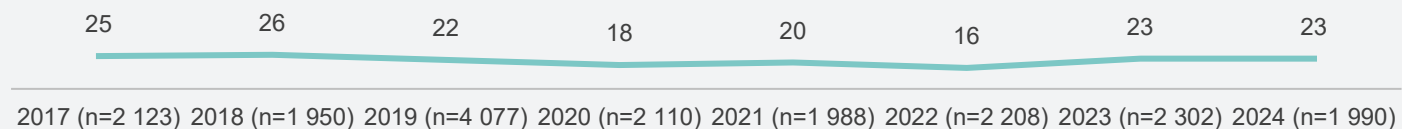
Menneske og robotrådgiver

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 %



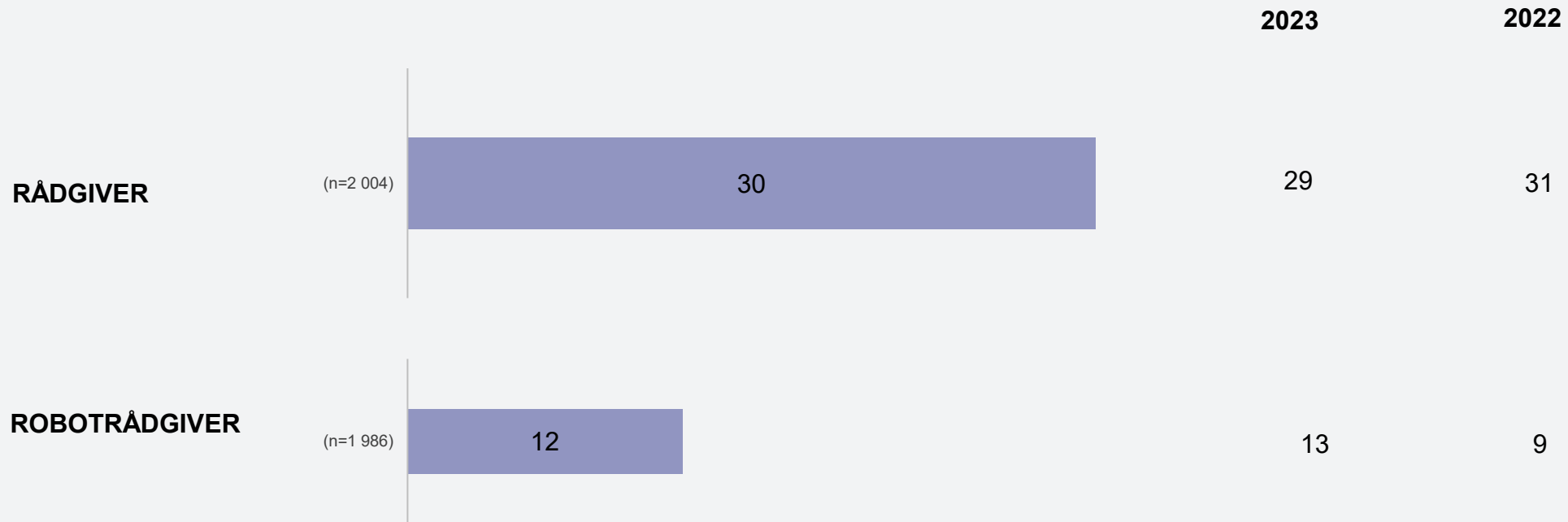
Autorisasjon

Kjennskap, tillit

KJENNSKAP, AUTORISASJONSORDNINGER 2024

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

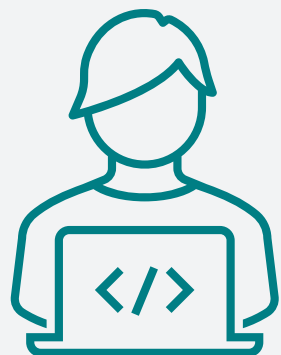
* Andel som har kjennskap til autorisasjonsordning



Tall angitt i %

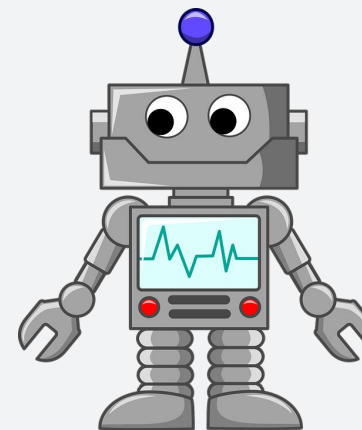
Autorisasjon

Tillit til råd fra autorisert rådgiver vs. ikke-autorisert
2024



76% (73%)

har høyere tillit til en
autorisert rådgiver



37% (37%)

har høyere tillit til en
autorisert robotrådgiver

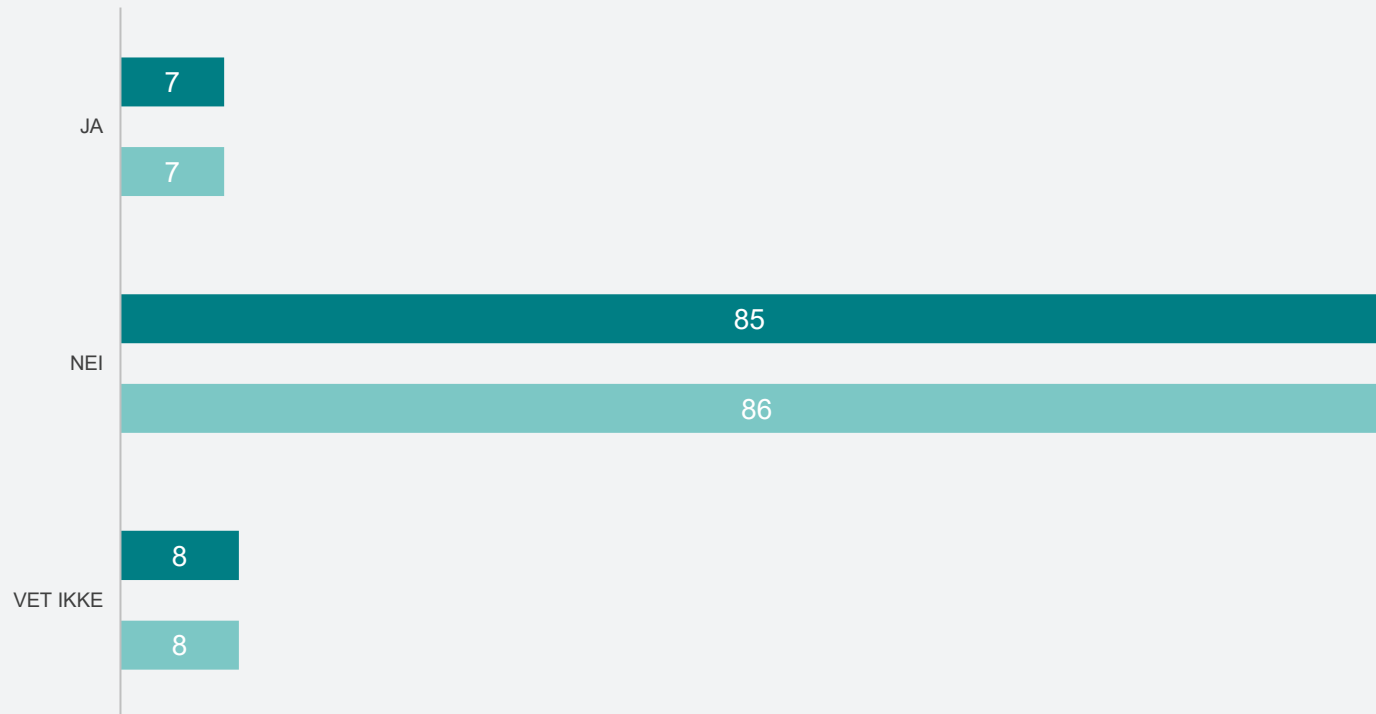
*Tall i parentes= 2023-undersøkelsen

AUTORISASJONSMERKET 2023-2024

Andel som har observert autorisasjonsmerket



■ 2024 (n=1 995) ■ 2023 (n=2 330)





HJELP OG VEILEDING VANSKELIG PRIVATØKONOMI

(Nye spørsmål 2024)

KONTAKT HJELP/VEILEDNING 2024

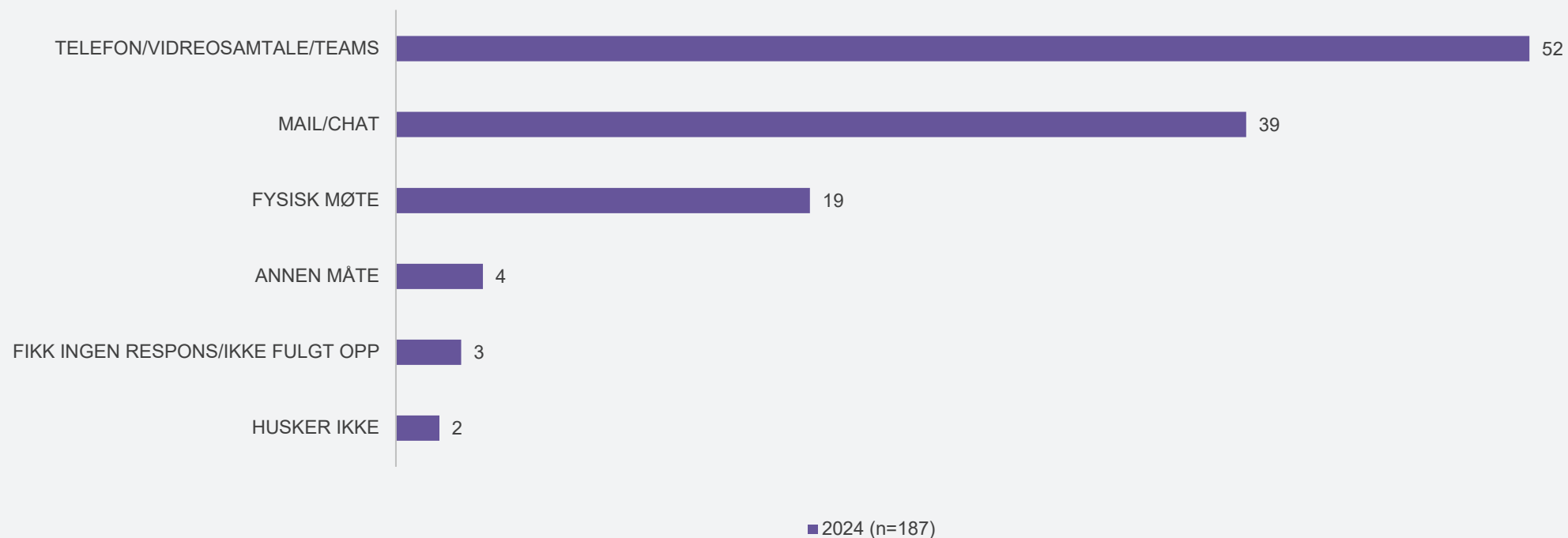
Har du på grunn av en vanskelig privatøkonomi i løpet av det siste året vært i kontakt med banken din/forsikringselskapet ditt for å få hjelp og veiledning for å bedre den økonomiske situasjonen din?



Tall angitt i %

KANAL HJELP/VEILEDNING 2024

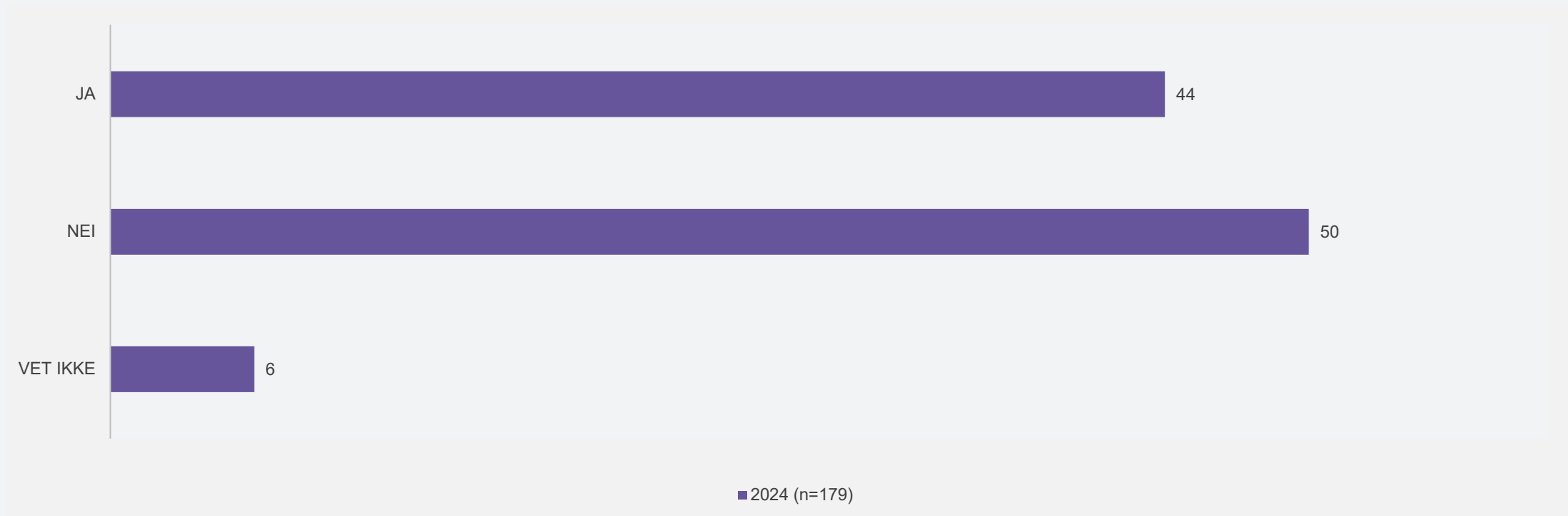
På hvilke av følgende måter fikk du hjelp eller veiledning?



Tall angitt i %

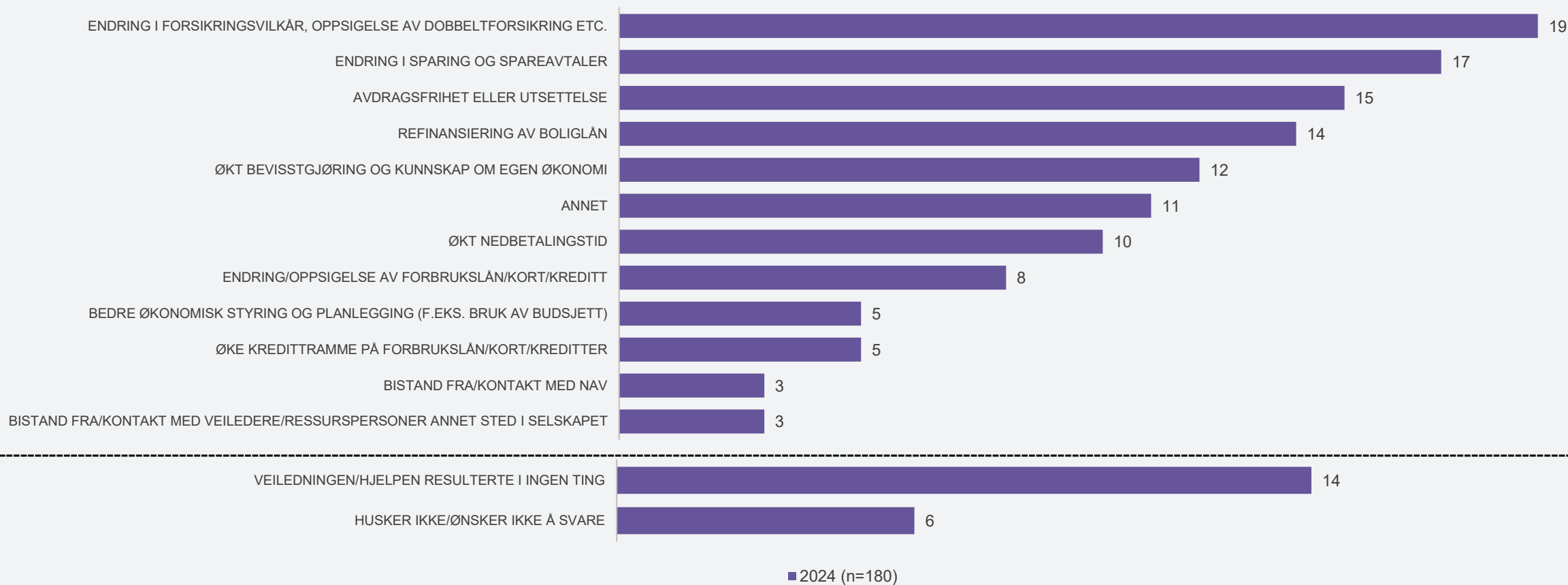
HELHETLIG GJENNOMGANG PRIVATØKONOMI 2024

Opplevde du at dere hadde en helhetlig gjennomgang av din privatøkonomi?



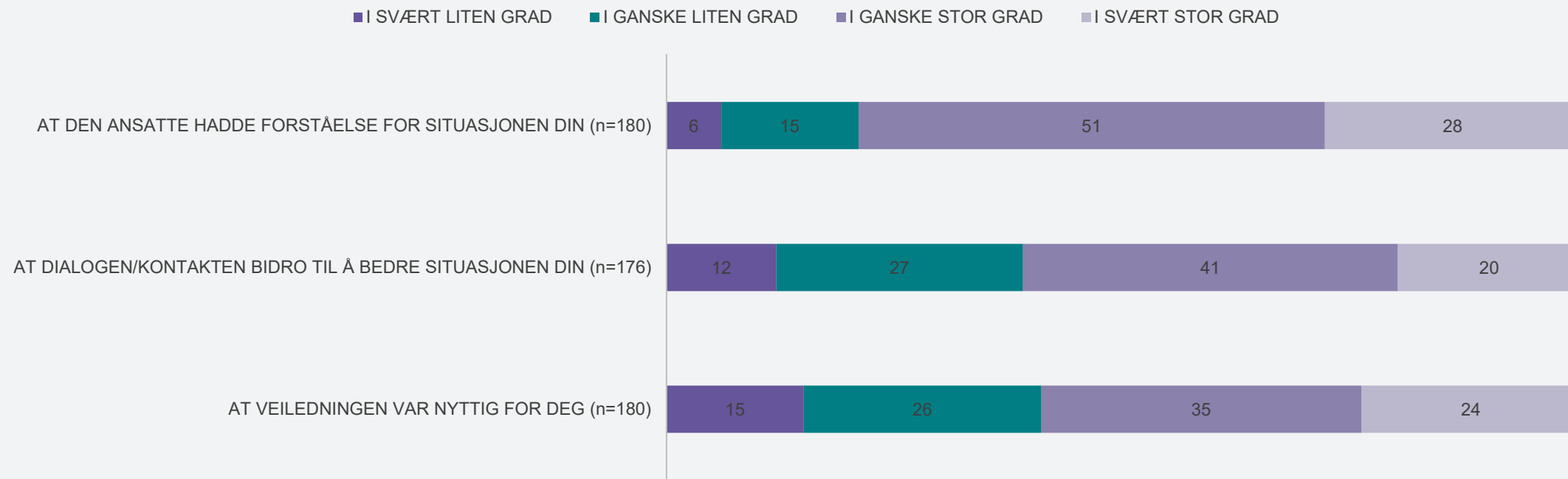
UTFALL HJELP/VEILEDNING 2024

Hvilket utfall fikk veiledningen/hjelpen fra banken/forsikringselskapet for deg?



OPPLEVELSE HJELP/VEILEDNING 2024

På bakgrunn av dine personlige erfaringer med veiledningen/hjelpen, i hvilken grad vil du si...



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.

