



Forbruker- og finanstrender 2022

Tidsserie 2017-2022



TEMA

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

OM UNDERSØKELSEN (2022)

- ✓ Årlig undersøkelse siden 2017.
- ✓ Antall intervju (2022): 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.



KJØPSKANAL

KJØPSKANAL

2022



45 % (40 %)

Nettbasert



19 % (21 %)

Nett + medarbeider

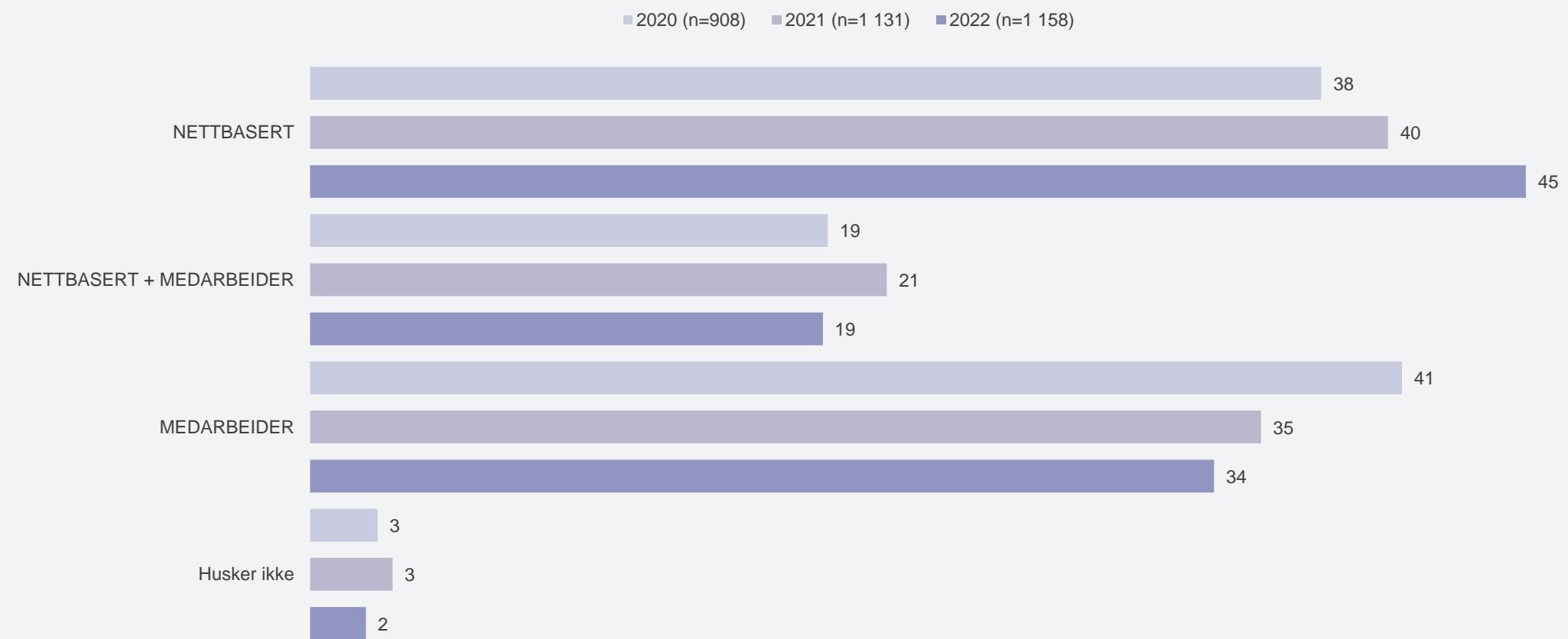


34 % (35 %)

Medarbeider
(møte/chat/video o.l.)

KJØPSKANAL (2020-2022)*

På hvilken måte gjennomførte du kjøpet ?

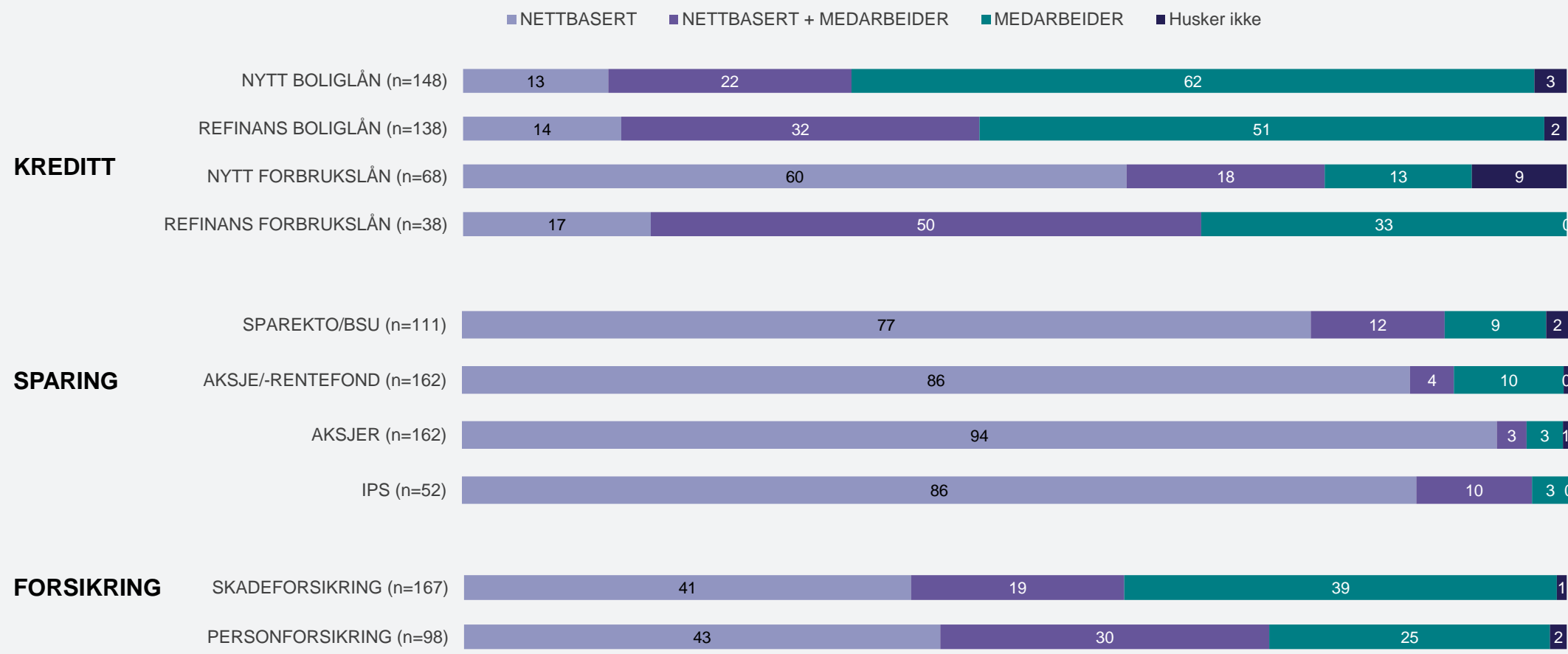


* Kun resultater fom 2020 pga. endret (og forbedret) spørremetode fra 2020
Forbruker- og finanstrender 2022

Tall angitt i %

KJØPSKANAL

PR. PRODUKT 2022



Tall angitt i %

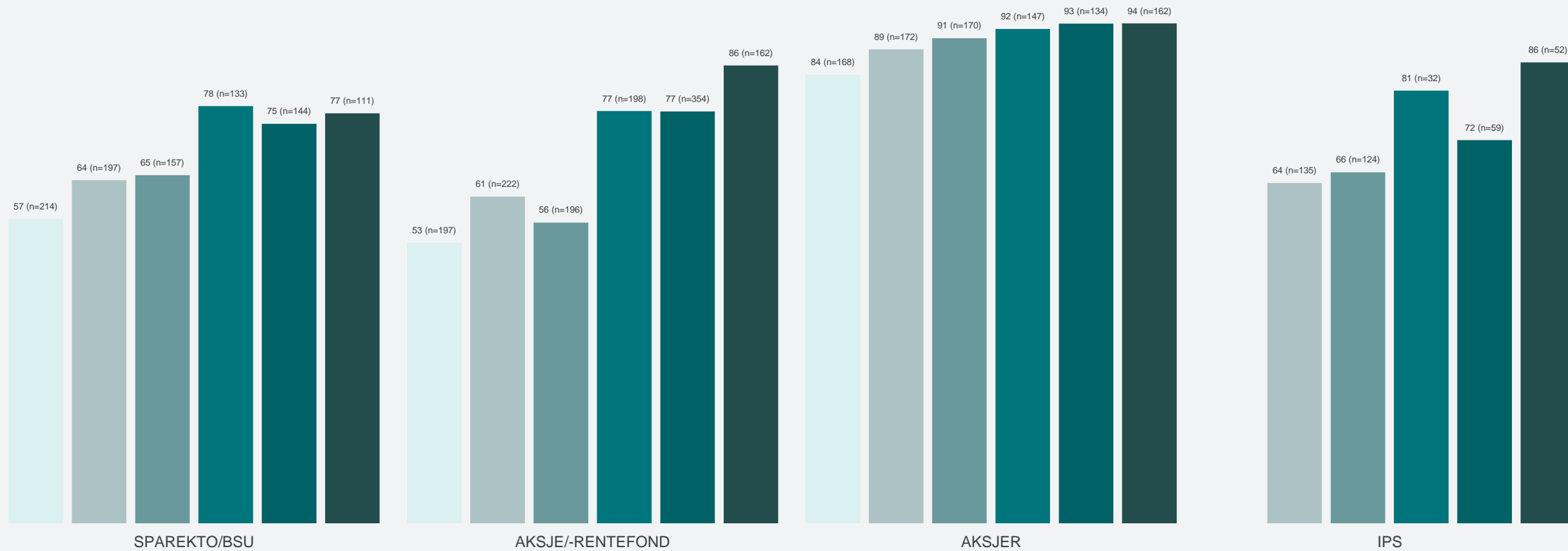


KJØPSKANAL

Nettbasert

Kjøpskanal: Nettbasert (2017-2022)* SPARING

2017 2018 2019 2020 2021 2022

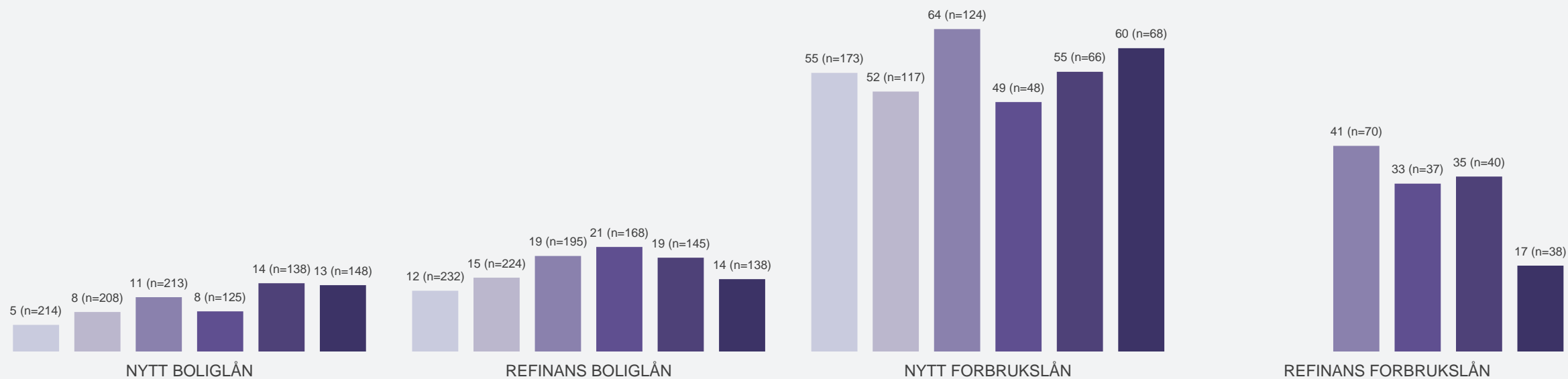


Tall angitt i %

*IPS - nytt i 2018
*EPK - nytt i 2022

Kjøpskanal: Nettbasert (2017-2022)* KREDITT

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022

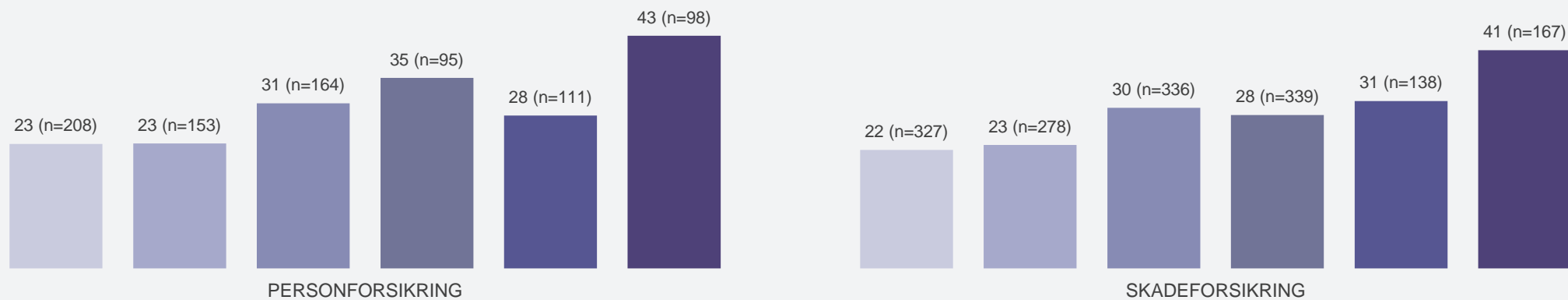


Tall angitt i %

*Refinans forbrukslån - nytt i 2019

Kjøpskanal: Nettbasert (2017-2022) FORSIKRING

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022



Tall angitt i %

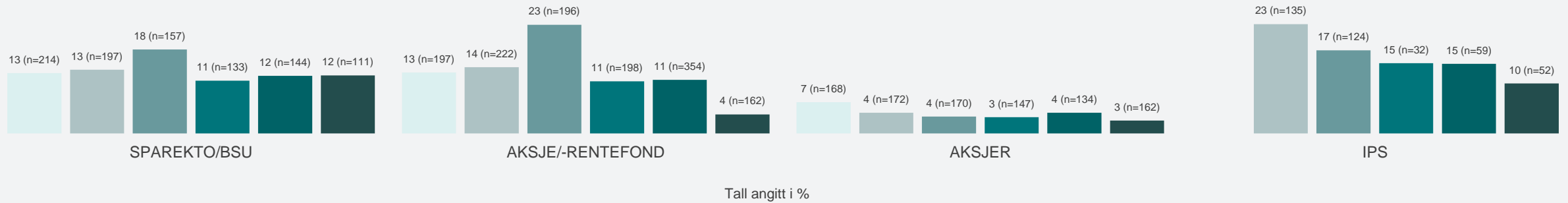


KJØPSKANAL

Nettbasert + medarbeider

Kjøpskanal: Nettbasert + medarbeider (2017-2022)* SPARING

2017 2018 2019 2020 2021 2022

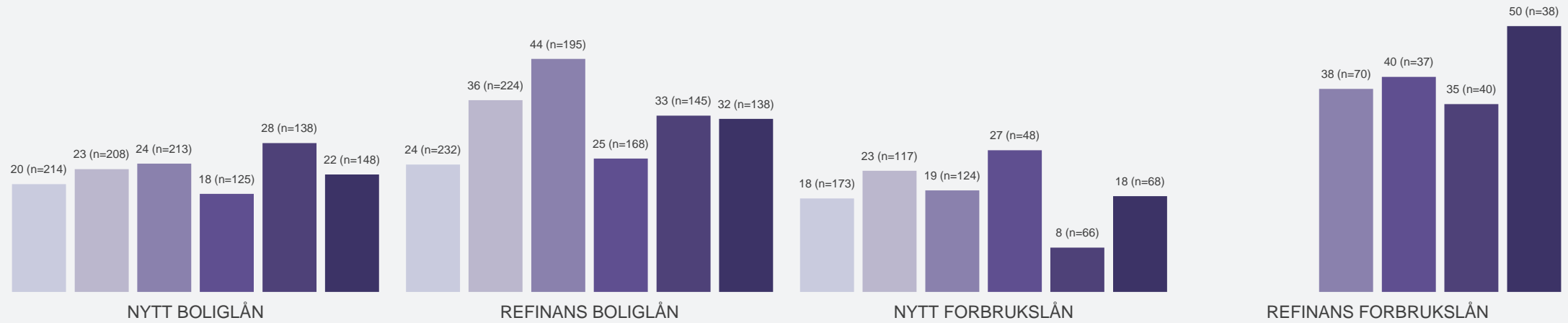


*IPS - nytt i 2018

*EPK - nytt i 2022

Kjøpskanal: Nettbasert + medarbeider (2017-2022)* KREDITT

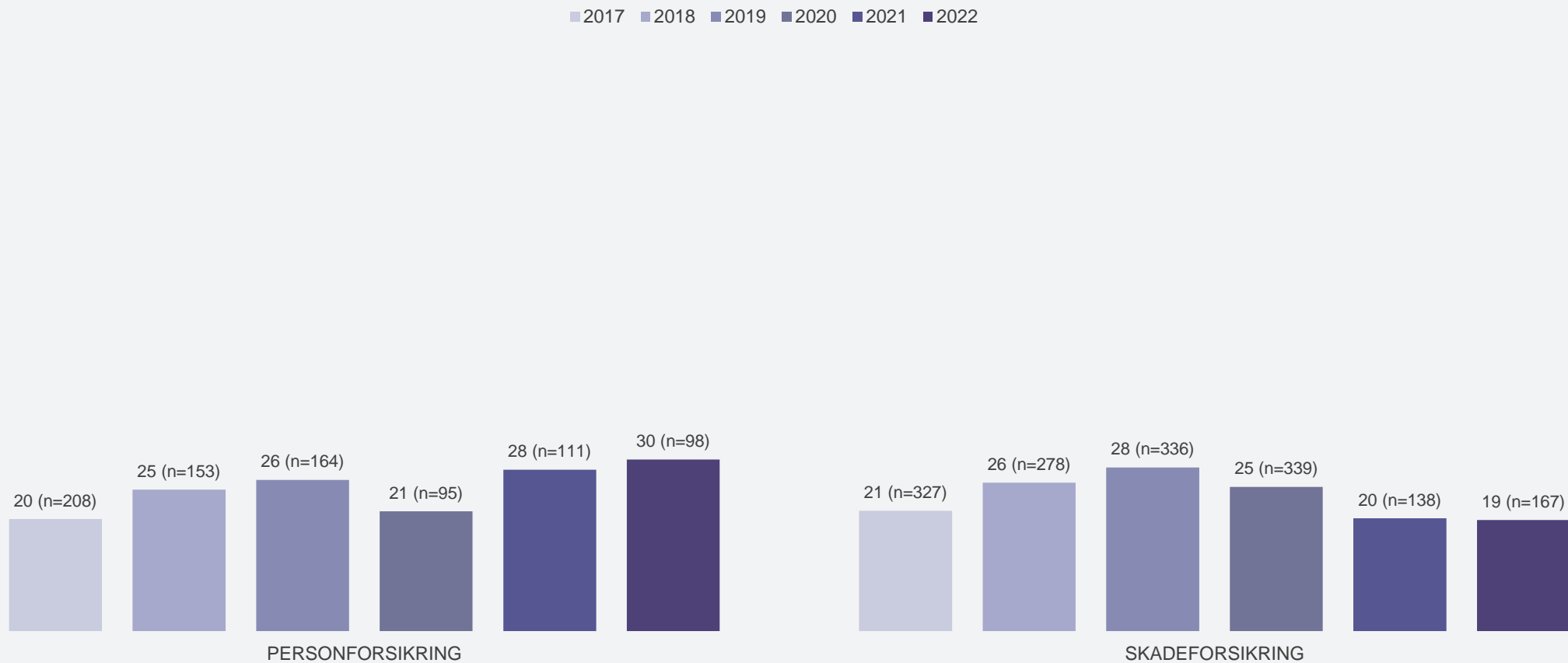
■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022



*Refinans forbrukslån - nytt i 2019

Tall angitt i %

Kjøpskanal: Nettbasert + medarbeider (2017-2022) FORSIKRING



Tall angitt i %

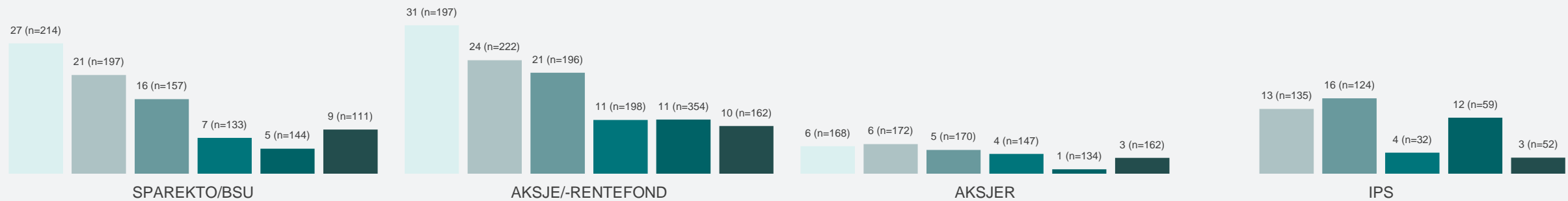


KJØPSKANAL

Medarbeider

Kjøpskanal: Medarbeider (2017-2022)* SPARING

2017 2018 2019 2020 2021 2022



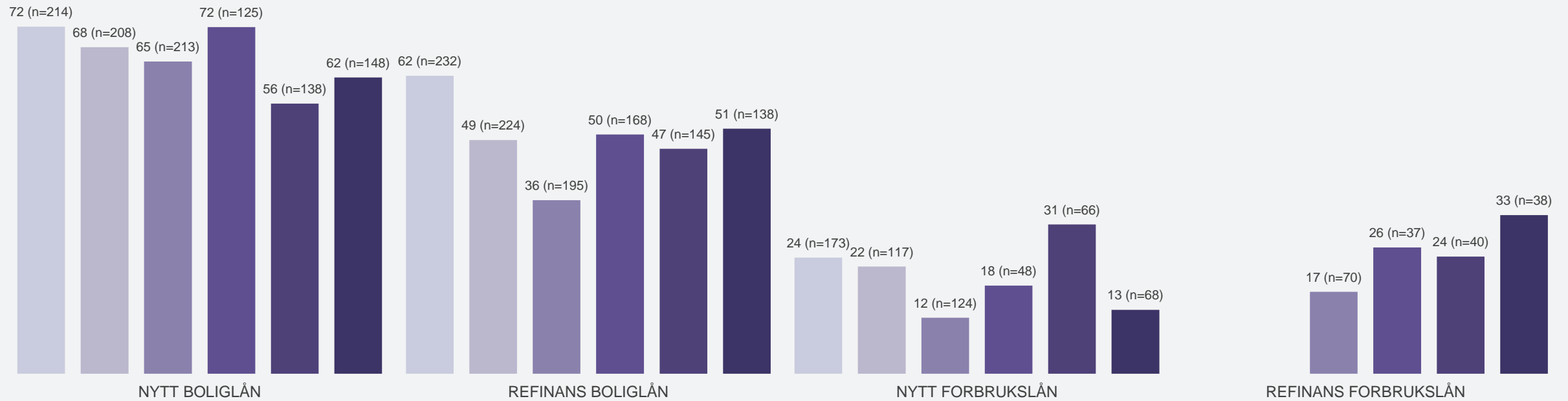
Tall angitt i %

*IPS - nytt i 2018

*EPK - nytt i 2022

Kjøpskanal: Medarbeider (2017-2022)* KREDITT

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022

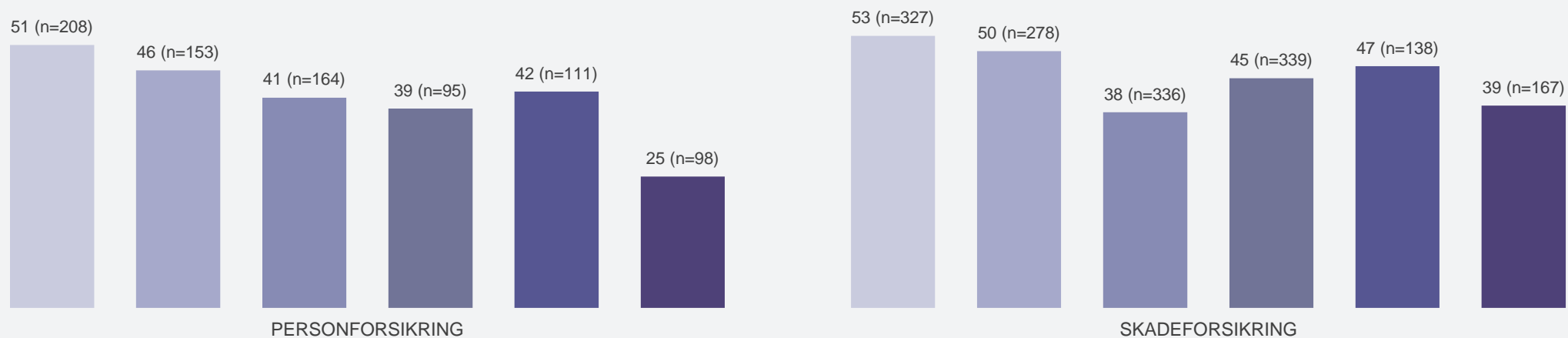


*Refinans forbrukslån - nytt i 2019

Tall angitt i %

Kjøpskanal: Medarbeider (2017-2022) FORSIKRING

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022



Tall angitt i %



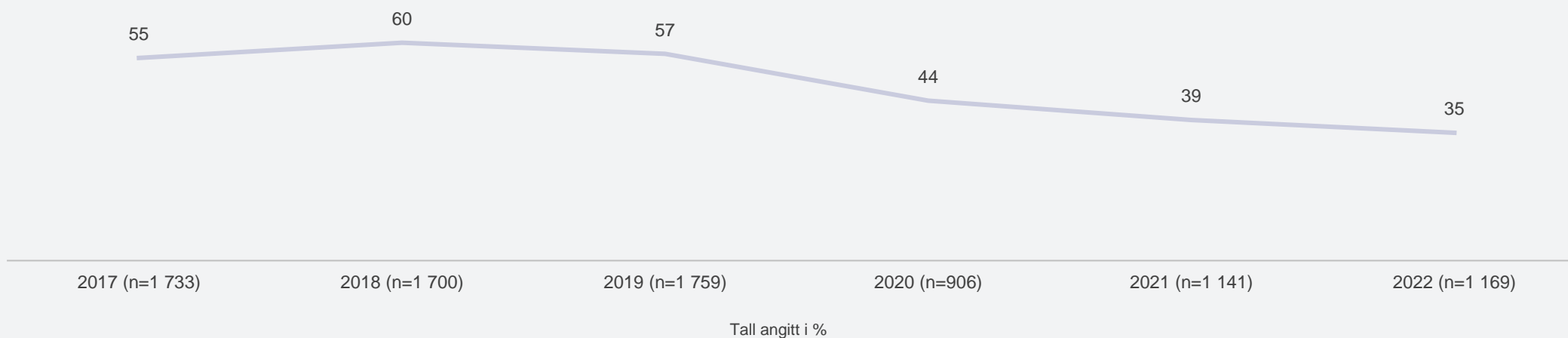
RÅDGIVNING

Andel som har fått rådgivning

RÅDGIVNING

Andel som har fått rådgivning 2017-2022

I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du en konkret anbefaling med henhold til hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på analyse av din situasjon og dine behov? (%)



RÅDGIVNING

Andel som har fått rådgivning (2022)

TOTALT + PR. PRODUKT

■ Ja ■ Nei ■ Vet ikke

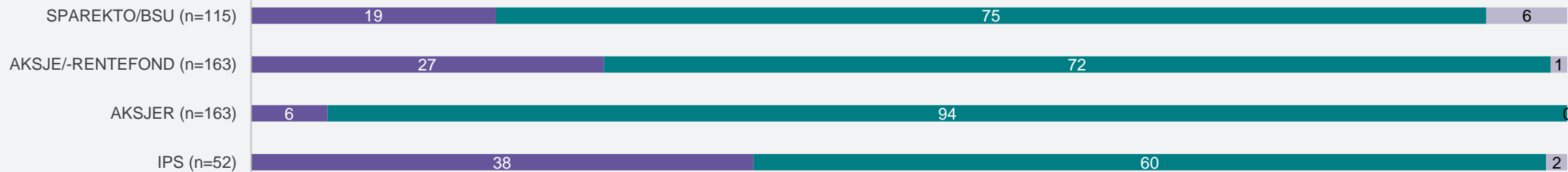
TOTAL



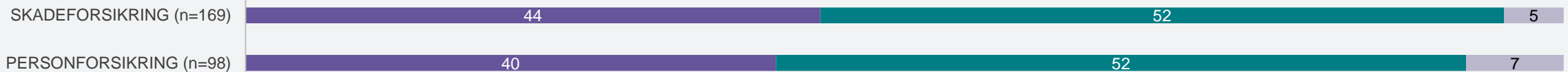
KREDITT



SPARING



FORSIKRING



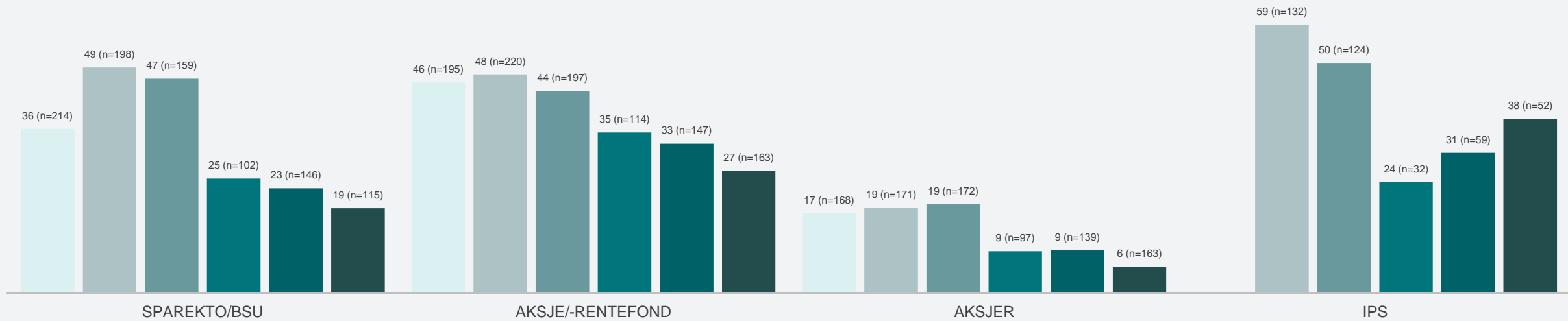
RÅDGIVNING

Andel som har fått rådgivning

SPARING

(2017-2022)*

2017 2018 2019 2020 2021 2022



Tall angitt i %

*IPS - nytt i 2018

*EPK - nytt i 2022

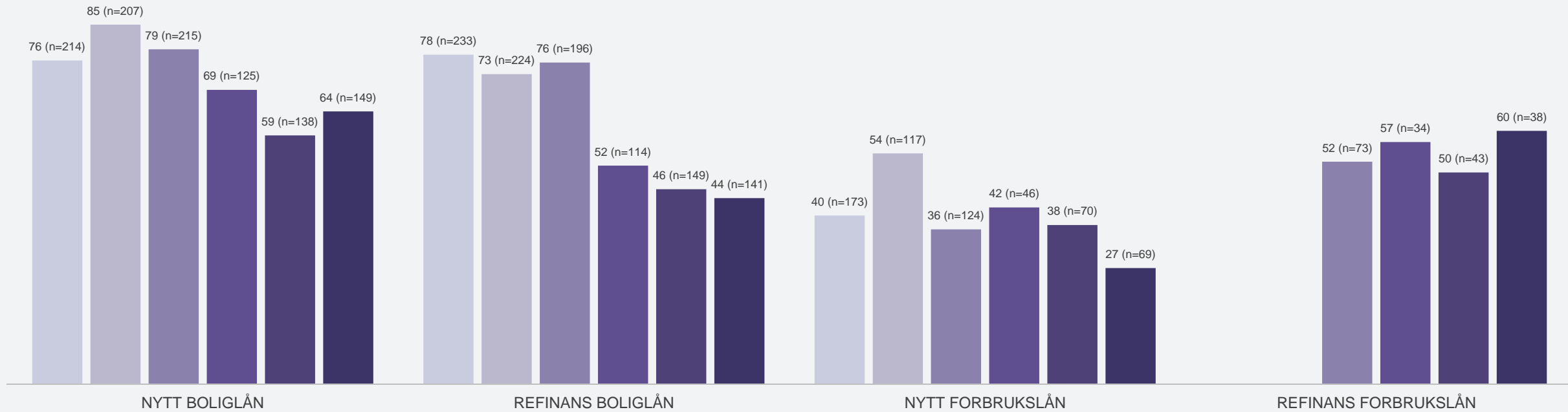
RÅDGIVNING

Andel som har fått rådgivning

KREDITT

(2017-2022)*

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022



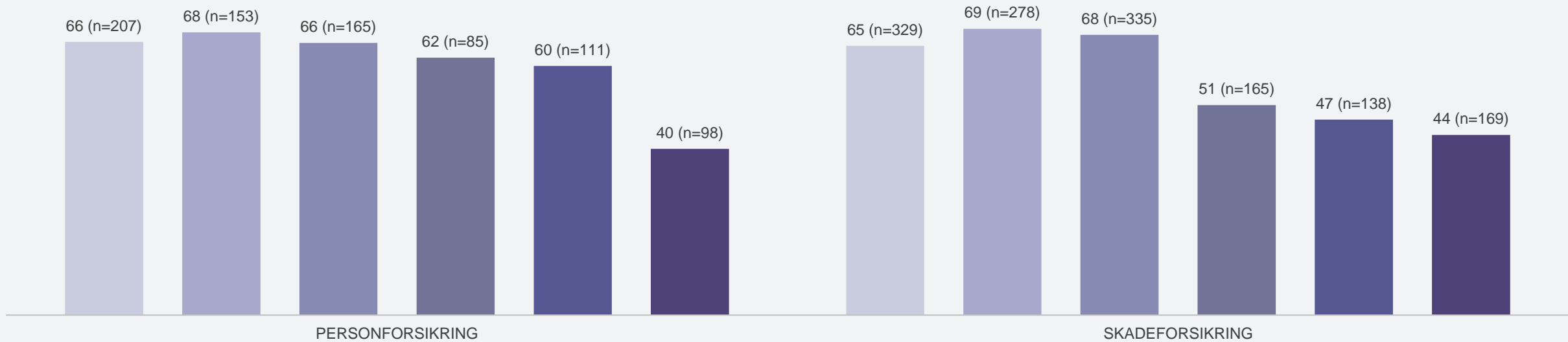
*Refinans forbrukslån - nytt i 2019

Tall angitt i %

RÅDGIVNING

Andel som har fått rådgivning FORSIKRING (2017-2022)

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022



Tall angitt i %



RÅDGIVNING

Kundenes opplevelse

RÅDGIVNING

Tilfredshet pr. produkt, 2022

■ Misfornøyd ■ Mindre fornøyd ■ Fornøyd ■ Svært fornøyd ■ Usedvanlig fornøyd



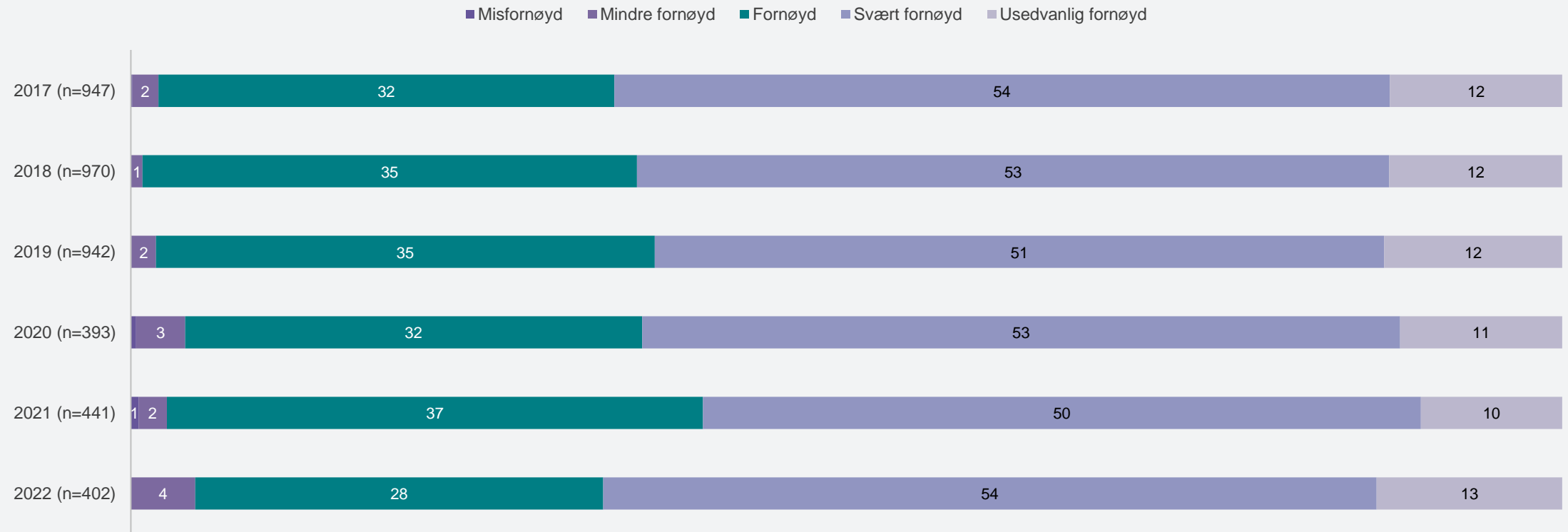
* Brukes med forsiktighet pga. lavt antall respondenter
Forbruker- og finanstrender 2022

Tall angitt i %

RÅDGIVNING

Kundens opplevelse (2017-2022)

Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett?



Tall angitt i %

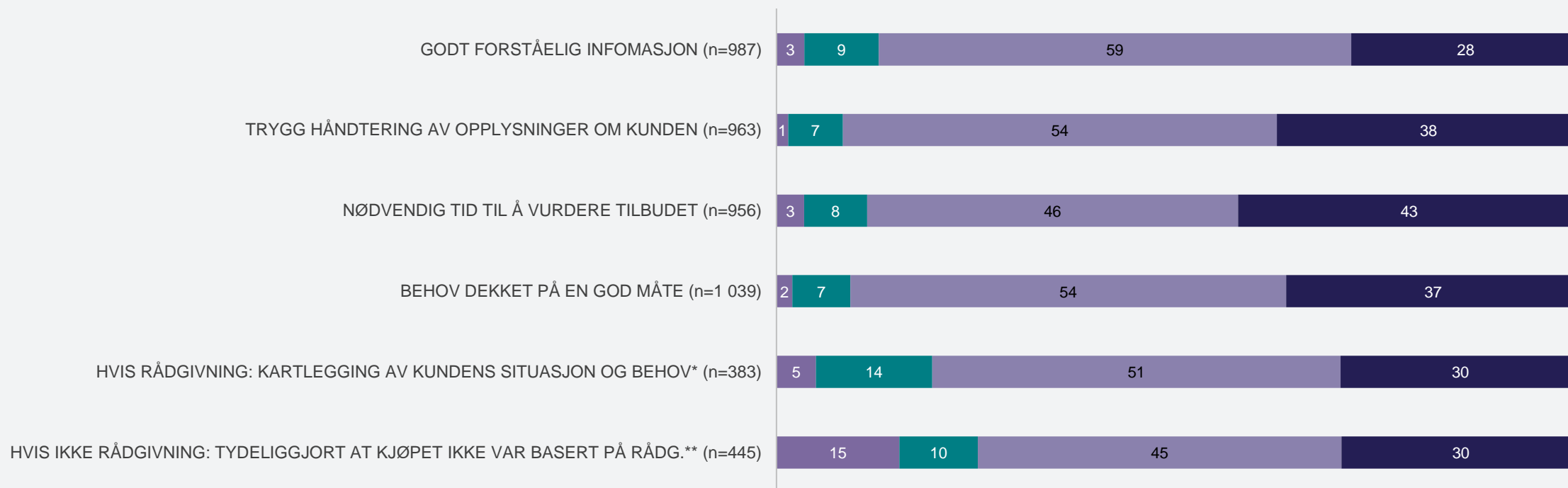


«GOD SKIKK»-REGLENE ETTERLEVELSE

«GOD SKIKK»-REGLENE ETTERLEVELSE (2022)

Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..

■ I svært liten grad ■ I ganske liten grad ■ I ganske stor grad ■ I meget stor grad



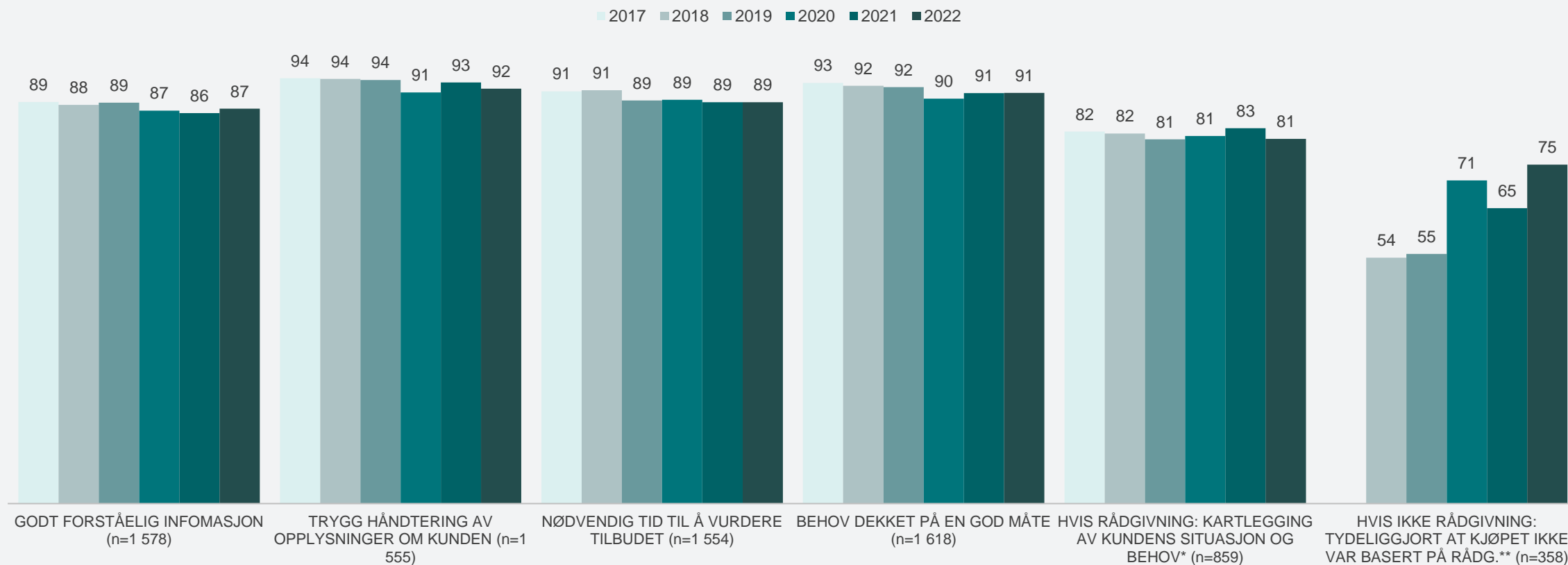
*= Kun de som opplyser at de har mottatt rådgivning svarer.

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

Tall angitt i %

«GOD SKIKK»-REGLENE ETTERLEVELSE (2017-2022)

Opplever i meget stor grad eller i ganske stor grad... (%)



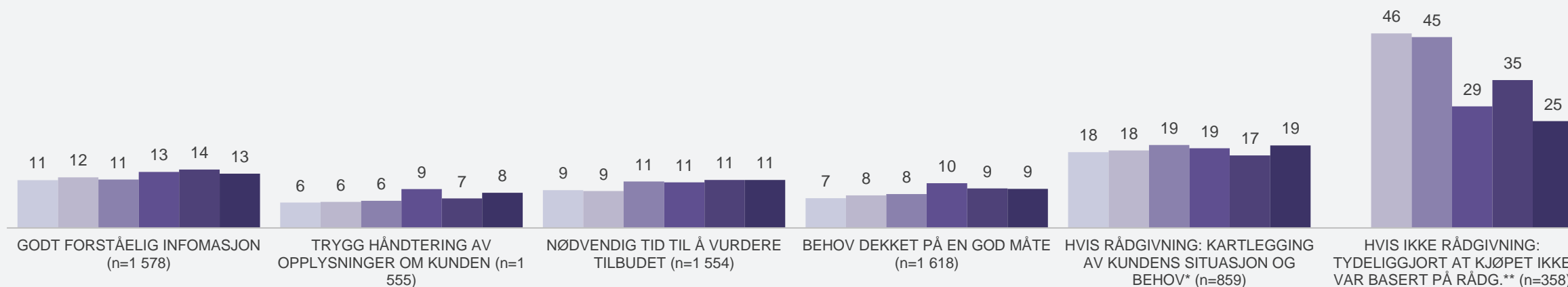
*= Kun de som opplyser at de har mottatt rådgivning svarer.
**= Kun de som opplyser at de ikke har mottatt rådgivning svarer

Tall angitt i %

«GOD SKIKK»-REGLENE ETTERLEVELSE (2017-2022)

Opplever i svært liten grad eller i ganske liten grad... (%)

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022



*= 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 ROBOTER 2022

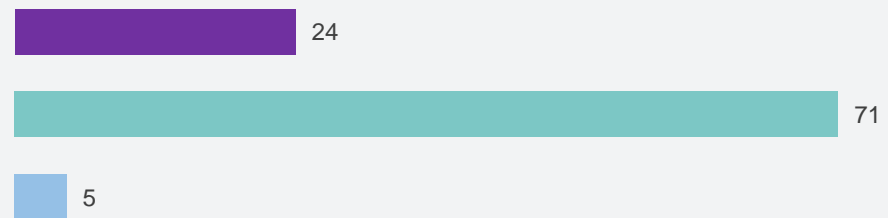
ROBOTRÅDGIVER

BENYTTET SISTE 12 MND (n=2 216)



CHATROBOT

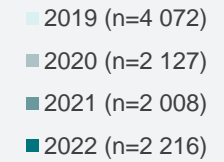
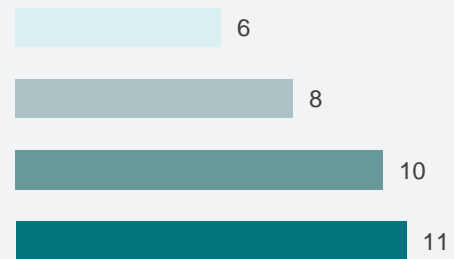
BENYTTET SISTE 12 MND (n=2 222)



BRUK AV ROBOTER 2019-2022

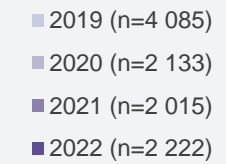
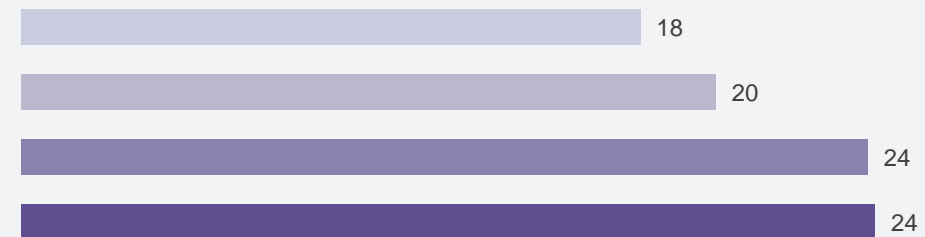
ROBOTRÅDGIVER

BENYTTET SISTE 12 MND



CHATROBOT

BENYTTET SISTE 12 MND



Tall angitt i %

BRUK AV ROBOT

Har du i løpet av det siste året benyttet følgende type robot innen bank/forsikring - 2020-2022

ROBOTRÅDGIVER



CHATROBOT



Tall angitt i %

ERFARING MED ROBOT LØSTE DEN BEHOVET? 2022

■ LØSTE BEHOVET ■ LØSTE IKKE BEHOVET

ROBOTRÅDGIVER LØST BEHOVET? (n=246)

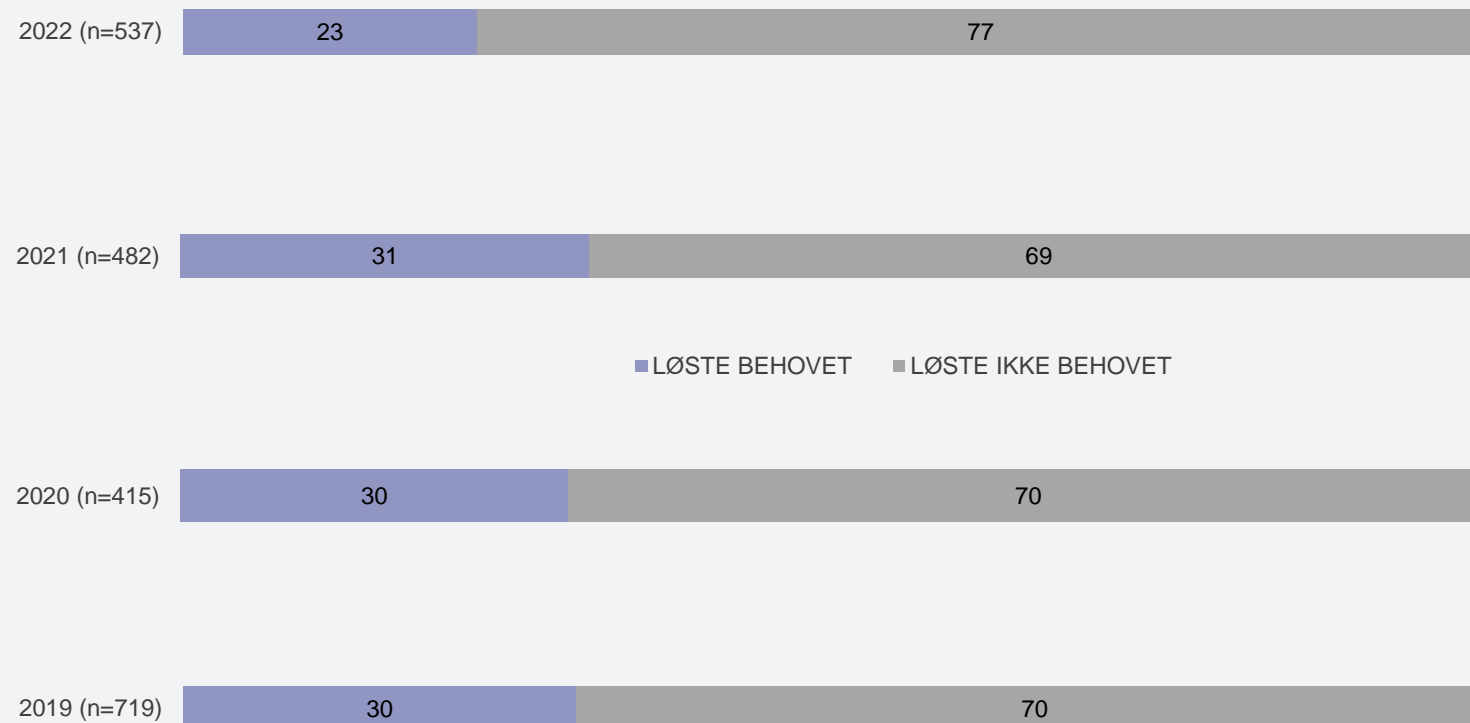


CHATROBOT LØST BEHOVET? (n=537)



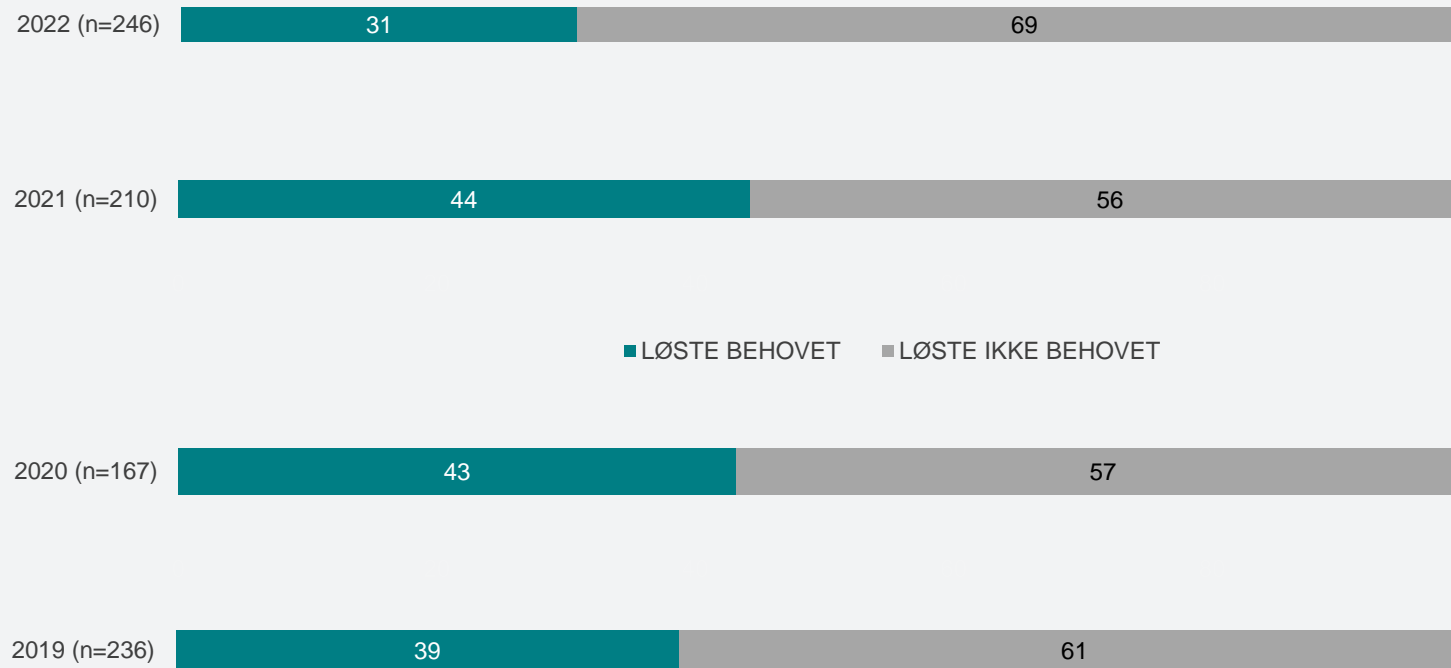
Tall angitt i %

ERFARING MED ROBOT LØSTE DEN BEHOVET? CHATROBOT (2019-2022)



Tall angitt i %

ERFARING MED ROBOT LØSTE DEN BEHOVET? ROBOTRÅDGIVER (2019-2022)



■ LØSTE BEHOVET ■ LØSTE IKKE BEHOVET

Tall angitt i %

TILLIT TIL RÅDGIVNING

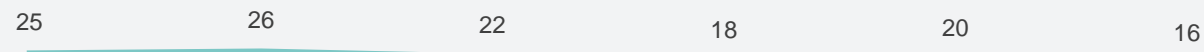
Menneske og robotrådgiver

2017–2022 (%)

Høy tillit til rådgiver/medarbeider



Høy tillit til robotrådgiver



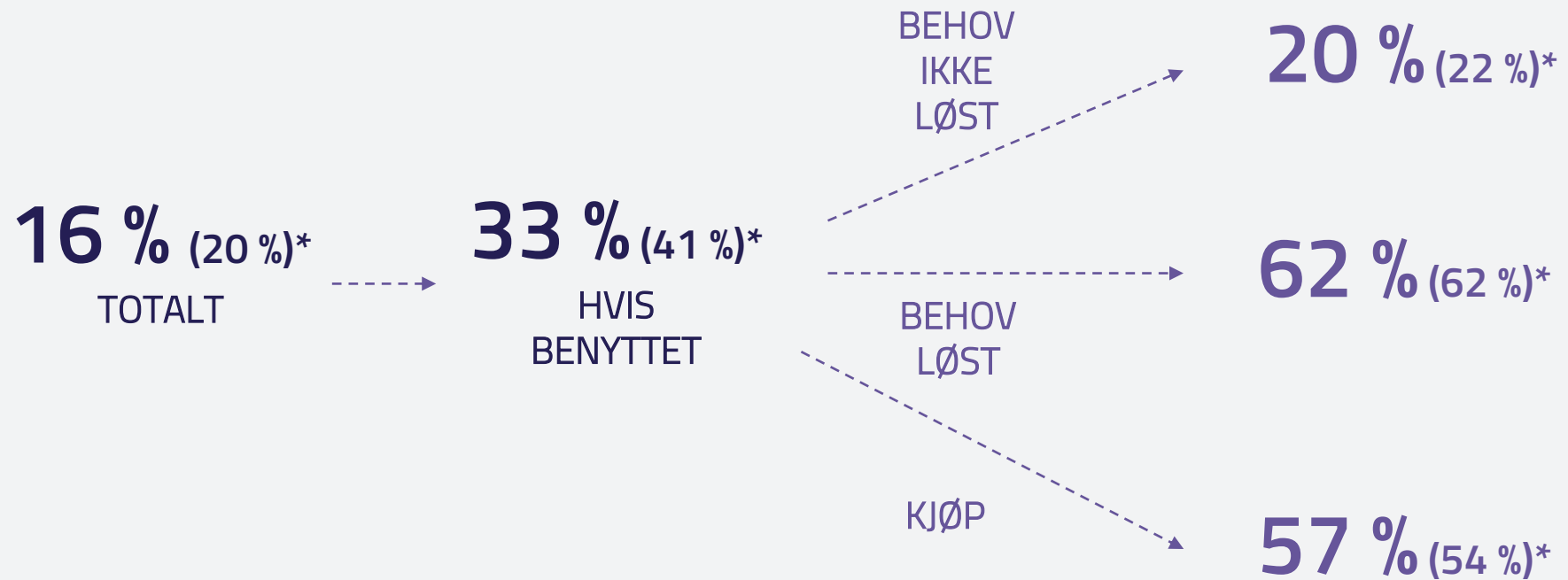
2017 (n=2 123) 2018 (n=1 950) 2019 (n=4 077) 2020 (n=2 110) 2021 (n=1 988) 2022 (n=2 208)

Tall angitt i %

ROBOTRÅDGIVER

Andel med høy tillit (2022)

Etter bruk og resultat

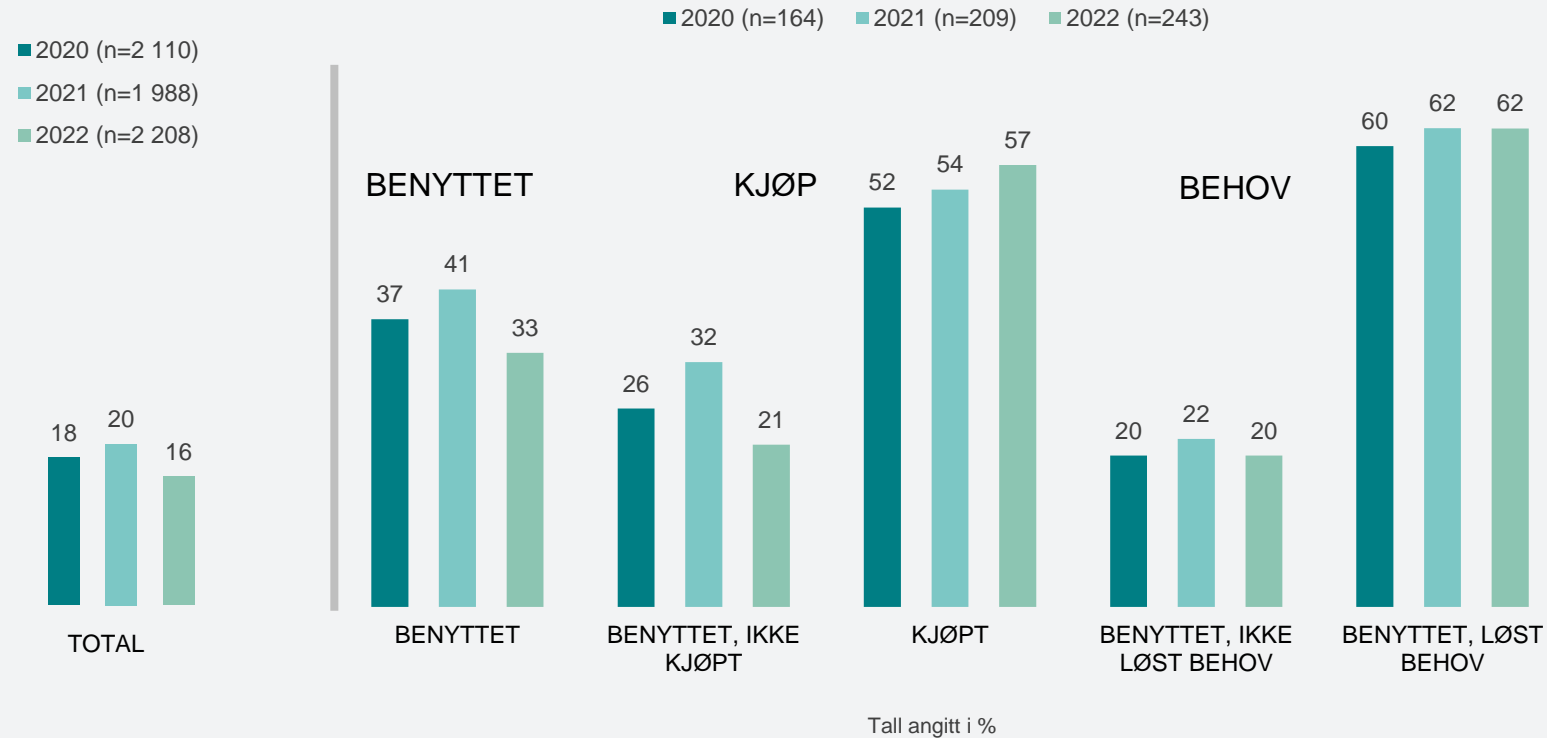


*Tall i parentes= 2021-undersøkelsen

ROBOTRÅDGIVER

TILLIT ETTER BRUK OG ERFARING (2020-2022)

Andel høy tillit (%)

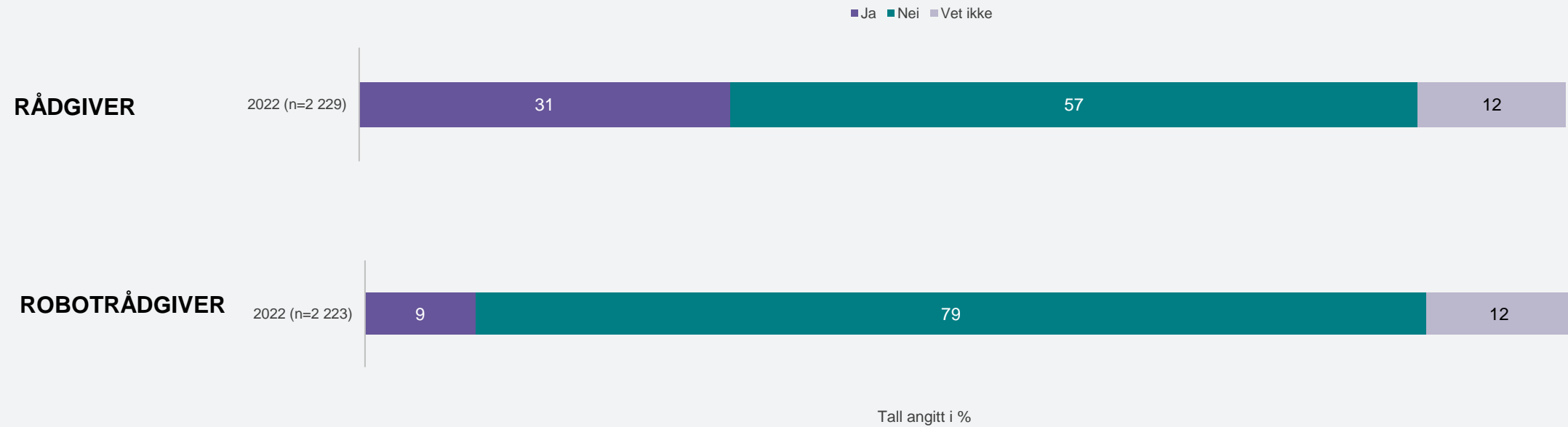




Autorisasjon

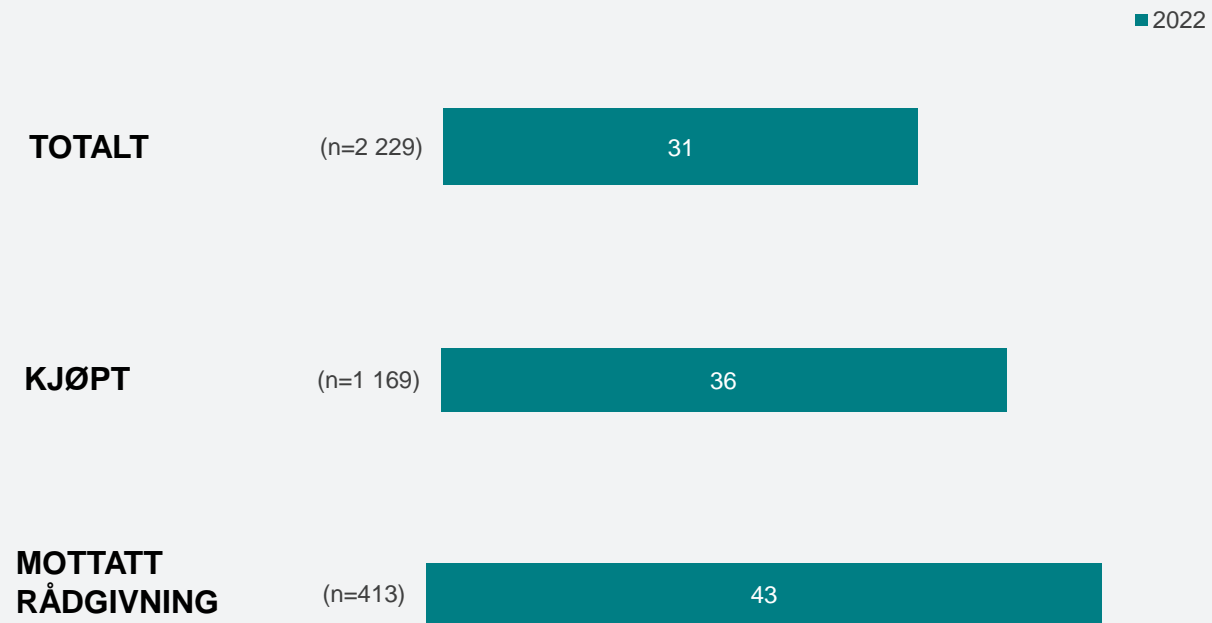
Kjennskap, tillit

KJENNSKAP, AUTORISASJONSORDNINGER



KJENNSKAP, AUTORISASJONSORDNINGER

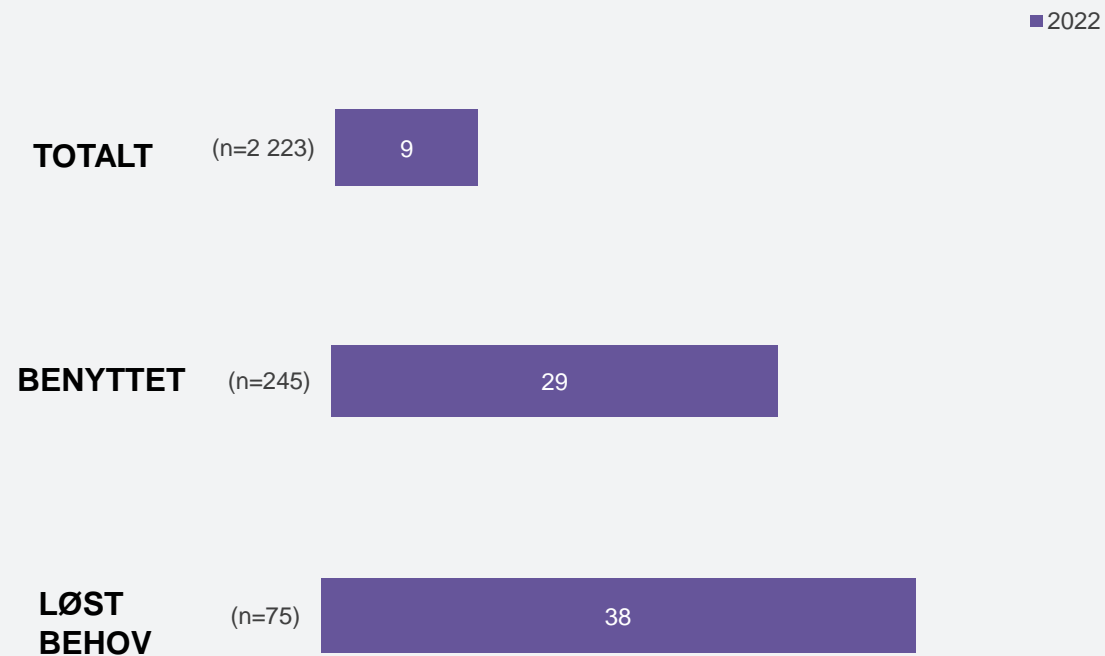
RÅDGIVERE



Tall angitt i %

KJENNSKAP, AUTORISASJONSORDNINGER

ROBOTRÅDGIVERE

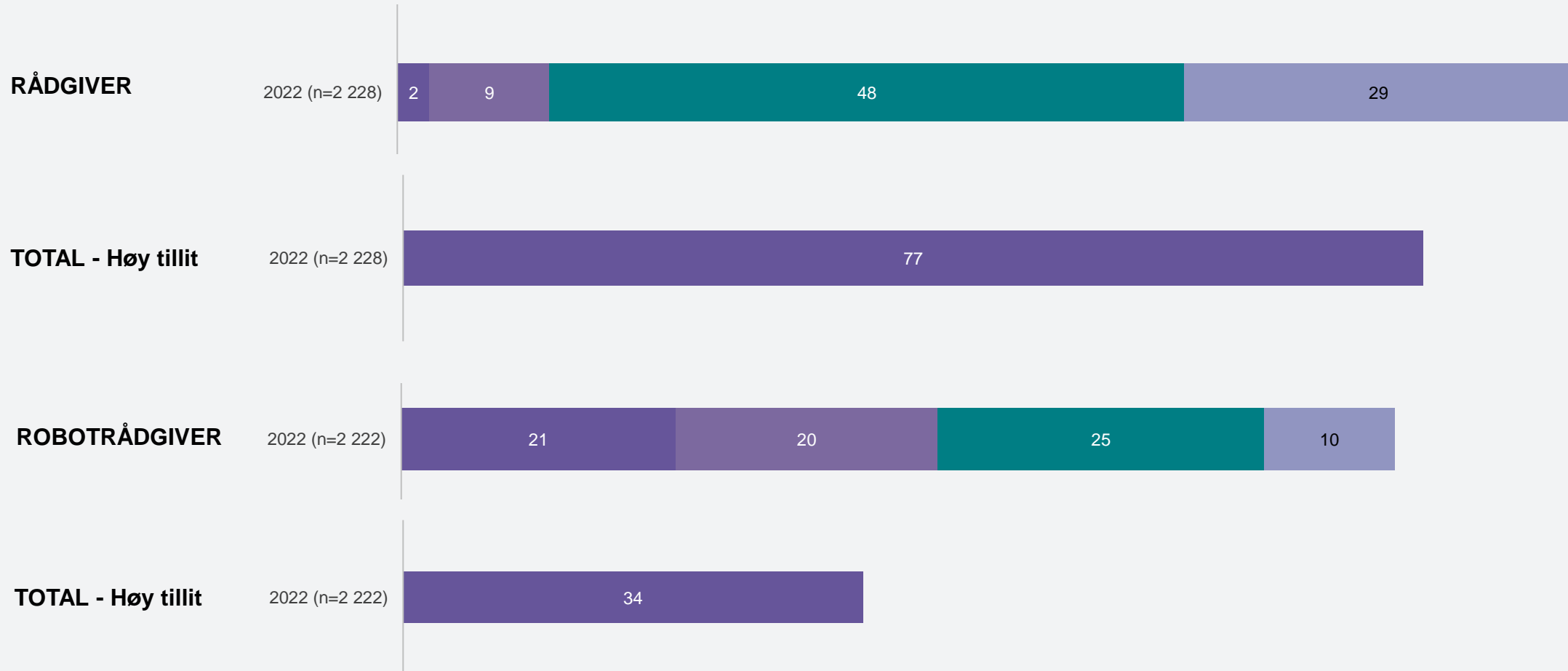


Tall angitt i %

TILLIT, AUTORISASJON

Tillit til råd fra en autorisert?

■ I svært liten grad ■ I ganske liten grad ■ I ganske stor grad ■ I svært stor grad

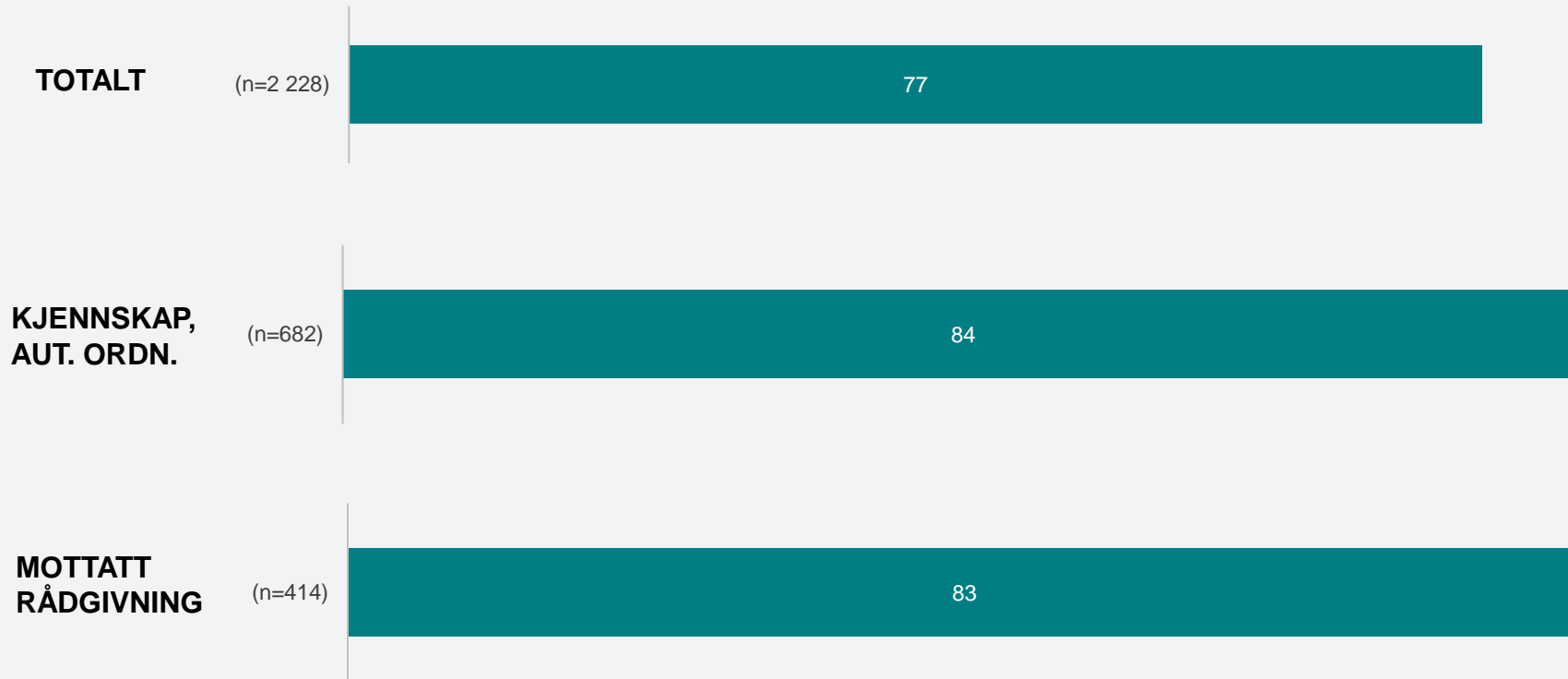


TILLIT, AUTORISASJON

Høyere tillit til råd fra en autorisert rådgiver?

RÅDGIVER

■ 2022



Tall angitt i %

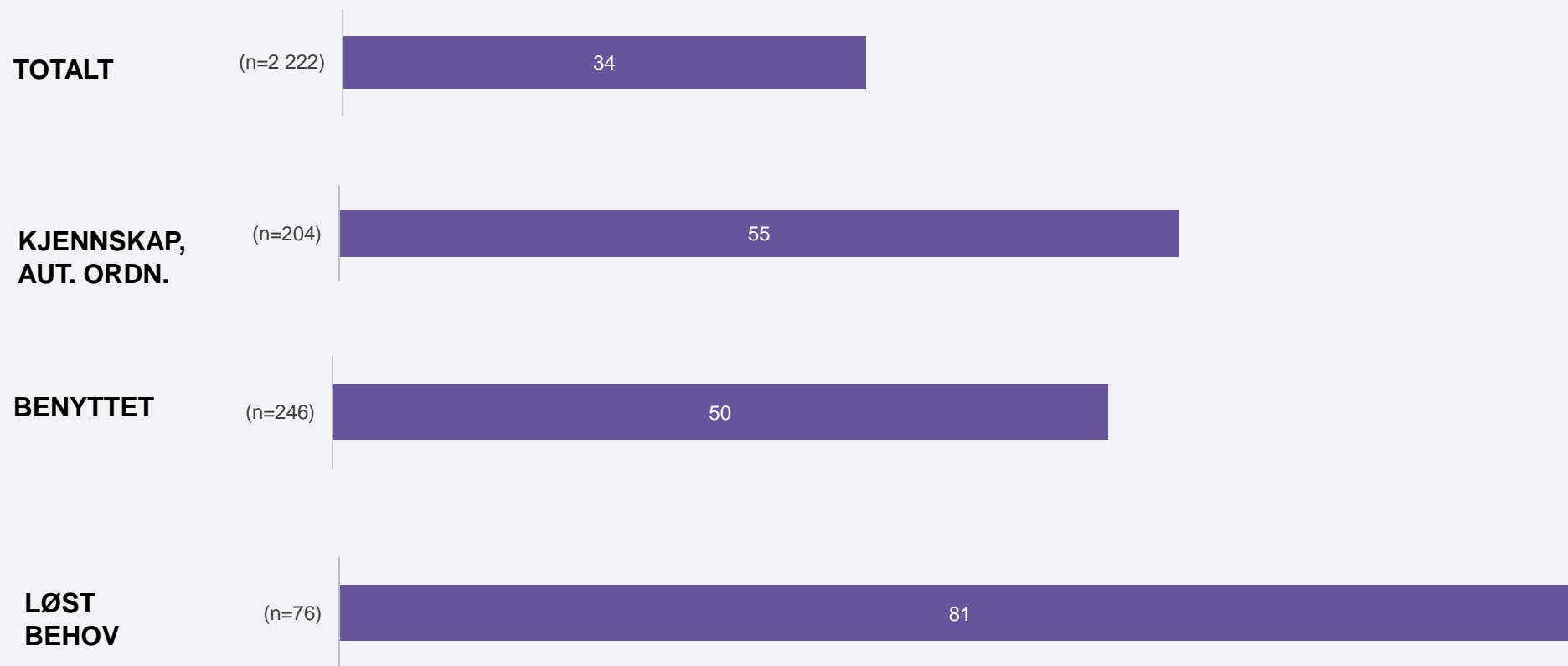
Andel som har svart svært/ganske stor grad

TILLIT, AUTORISASJON

Høyere tillit til råd fra en autorisert robotrådgiver?

ROBOTRÅDGIVER

■ 2022



Tall angitt i %

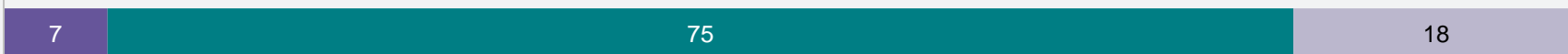
Andel som har svart svært/ganske stor grad

AUTORISASJONSMERKET

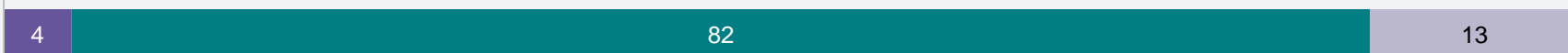
Observervert i forbindelse med:

■ Ja ■ Nei ■ Vet ikke/Ikke relevant

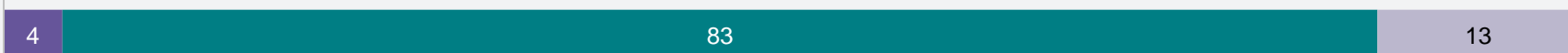
TOTAL - 2022 (n=2 232)



Nettside - 2022 (n=2 220)



Medieoppslag (nyhetsartikler, LinkedIn, Facebook o.l.) - 2022 (n=2 219)



Kontakt med ansatt - 2022 (n=2 204)



Konkret rådgivning - 2022 (n=2 227)

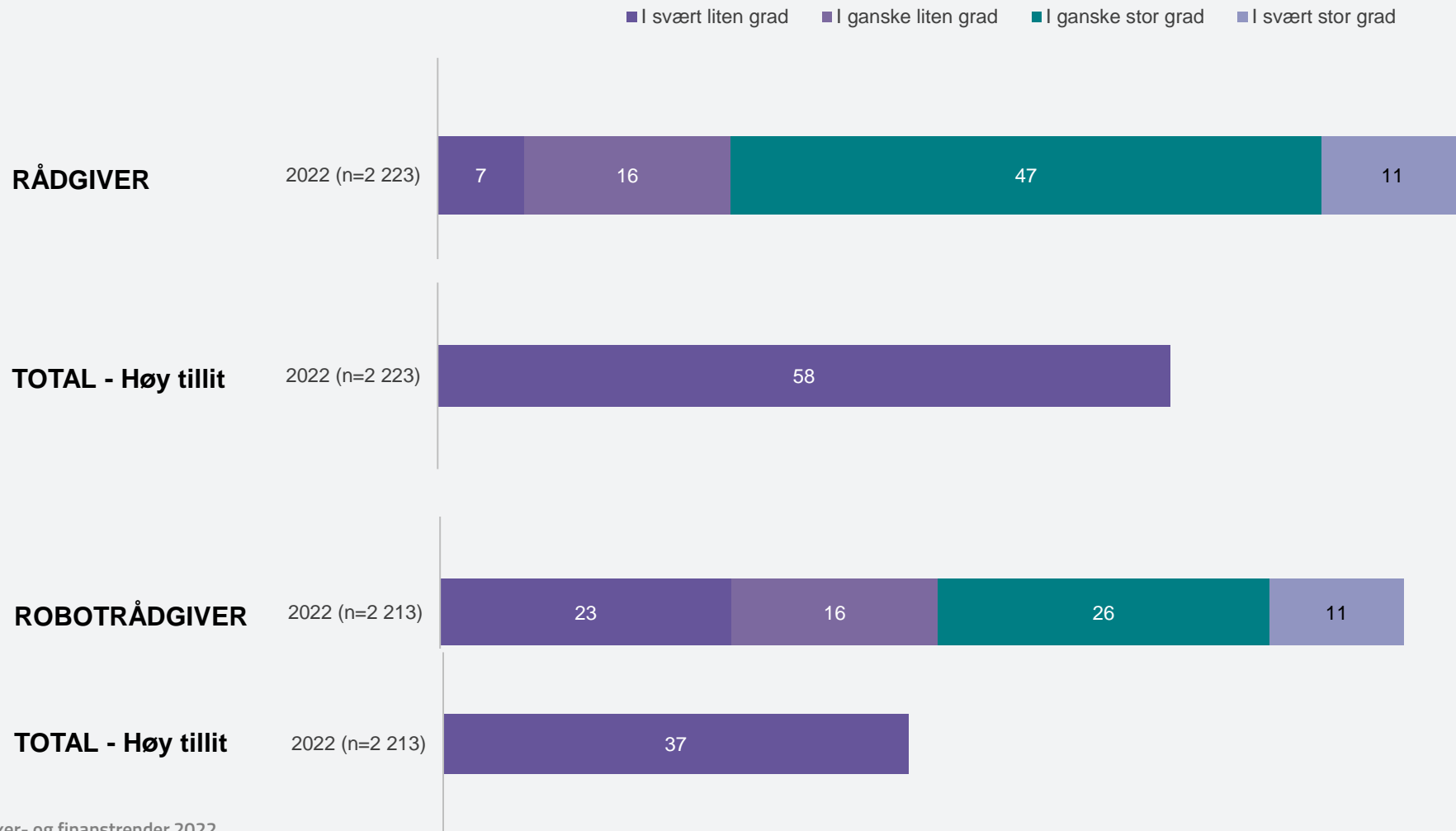


Andre steder - 2022 (n=2 218)



Tall angitt i %

SYNLIG AUTORISASJONSMERKET NYTTIG VED VALG AV RÅDGIVER?



SYNLIG AUTORISASJONSMERKET NYTTIG VED VALG AV RÅDGIVER?

RÅDGIVER

■ 2022

TOTALT

(n=2 223)

58

**KJENNSKAP,
AUT. ORDN.**

(n=681)

64

**MOTTATT
RÅDGIVNING**

(n=414)

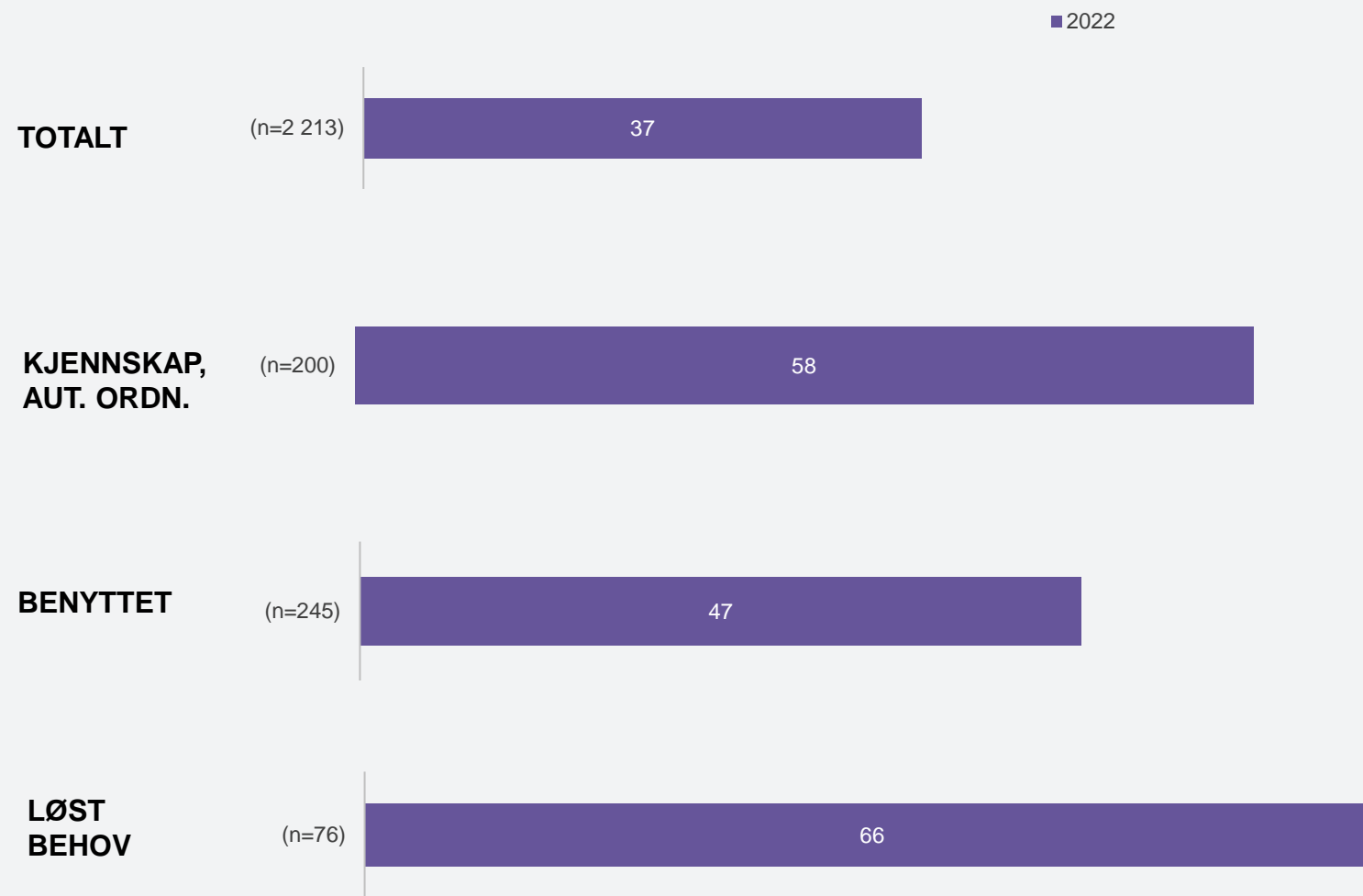
63

Tall angitt i %

Andel som har svart svært/ganske stor grad

SYNLIG AUTORISASJONSMERKET NYTTIG VED VALG AV ROBOTRÅDGIVER?

ROBOTRÅDGIVER



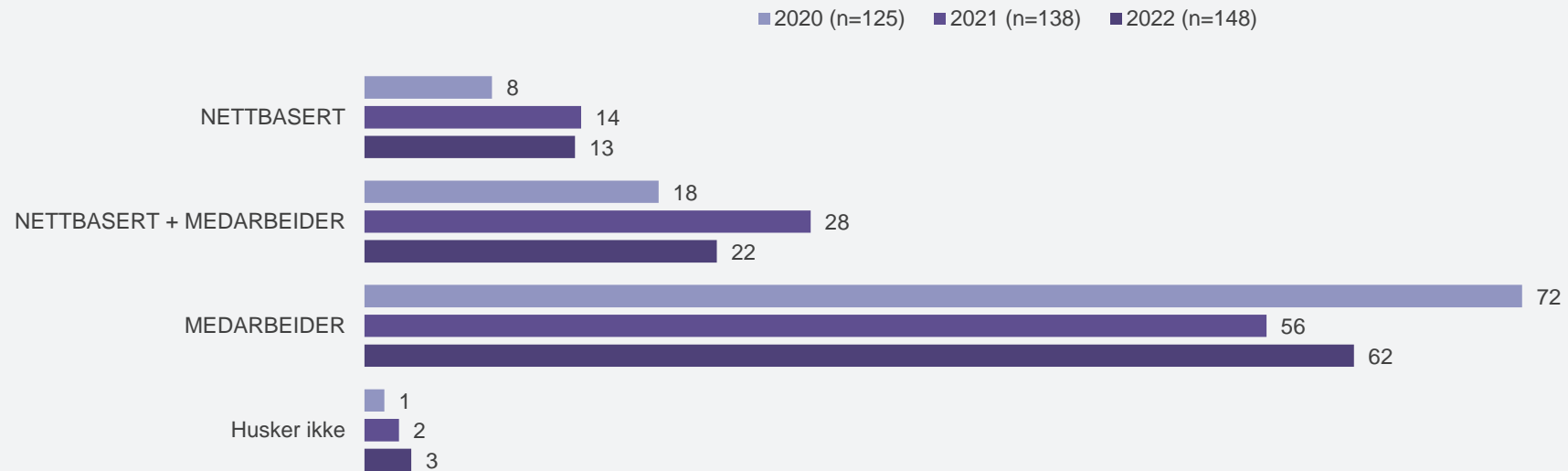


RESULTATER PR. PRODUKT



Nytt boliglån

Kjøpskanal: Nytt boliglån

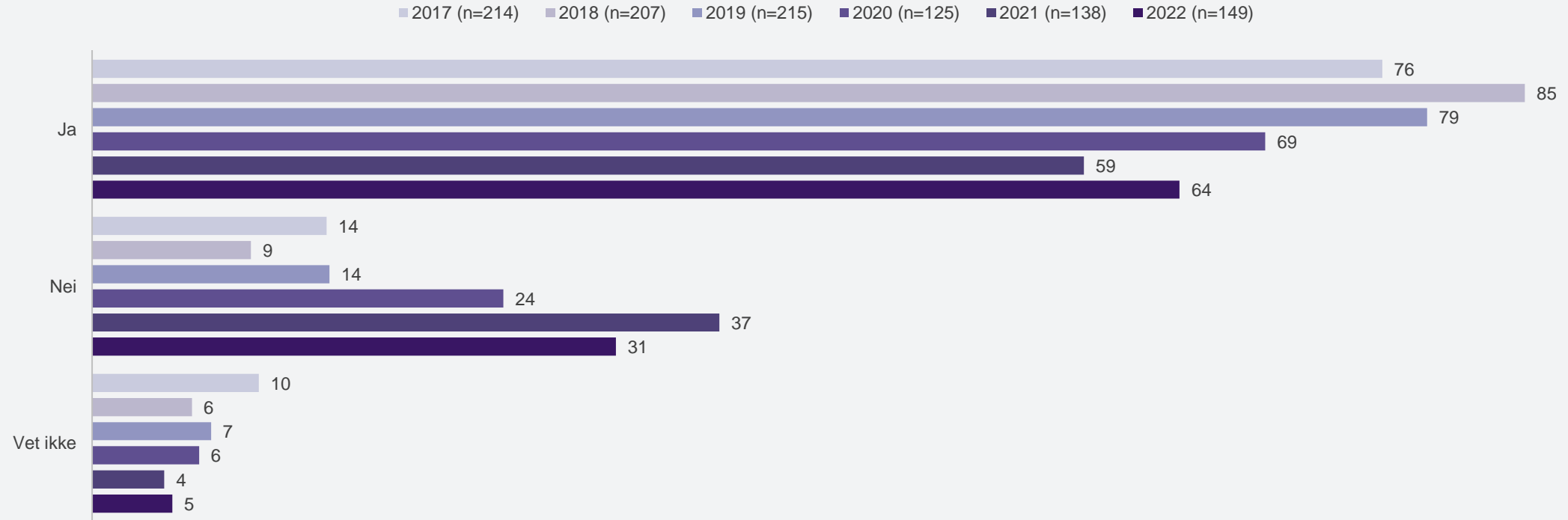


* Kun resultater fom 2020 pga. endret (og forbedret) spørremetode fra 2020

Tall angitt i %

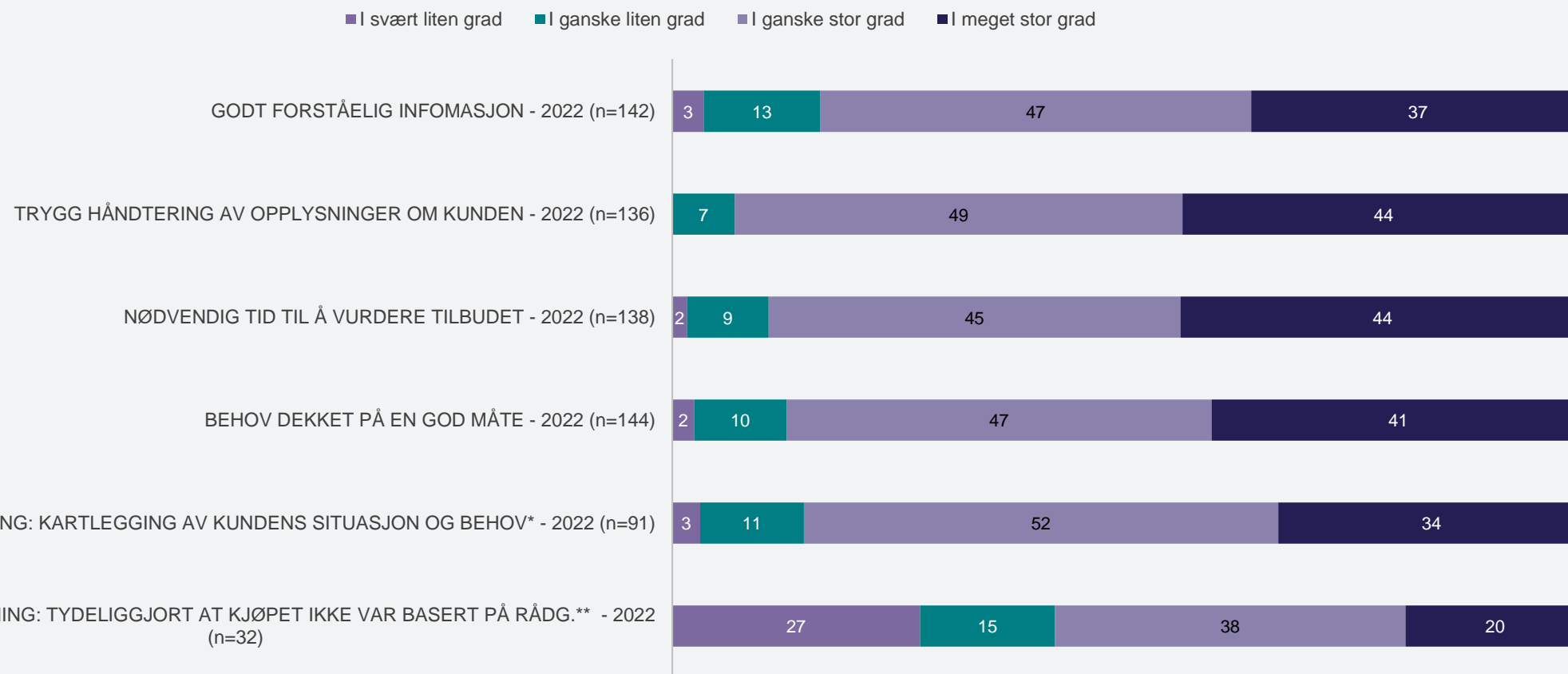
Andel som har fått rådgivning: Nytt Boliglån

I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du en konkret anbefaling mht hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på analyse av din situasjon og dine behov?



Tall angitt i %

Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Nytt boliglån



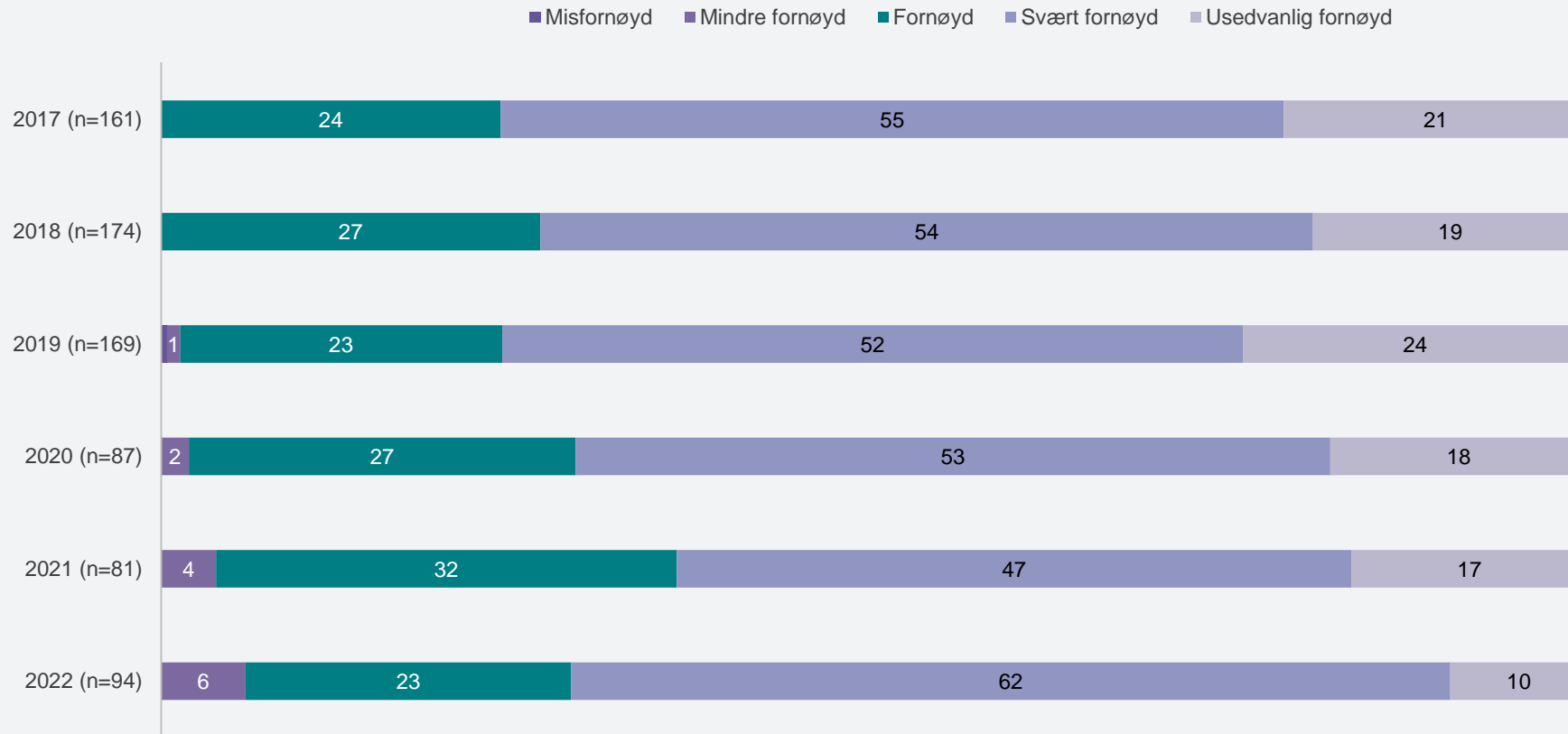
*= Kun de som opplyser at de har mottatt rådgivning svarer.

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

Tall angitt i %

Tilfredshet med rådgivning: Nytt boliglån

Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett? (%)

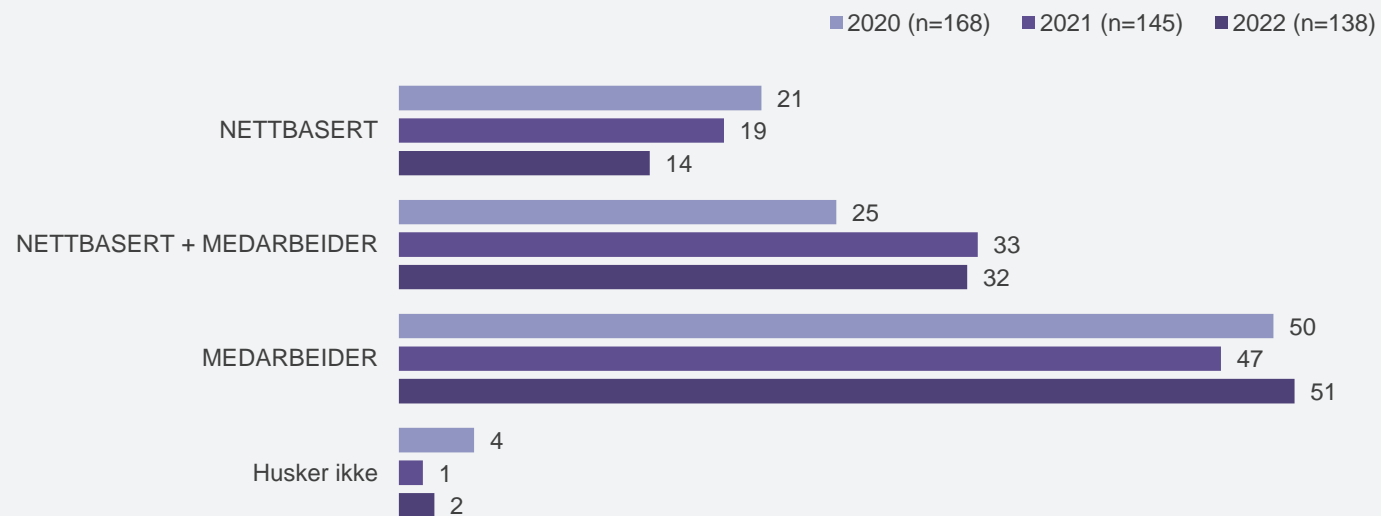


Tall angitt i %



Refinansiering boliglån

Kjøpskanal: Refinansiering boliglån

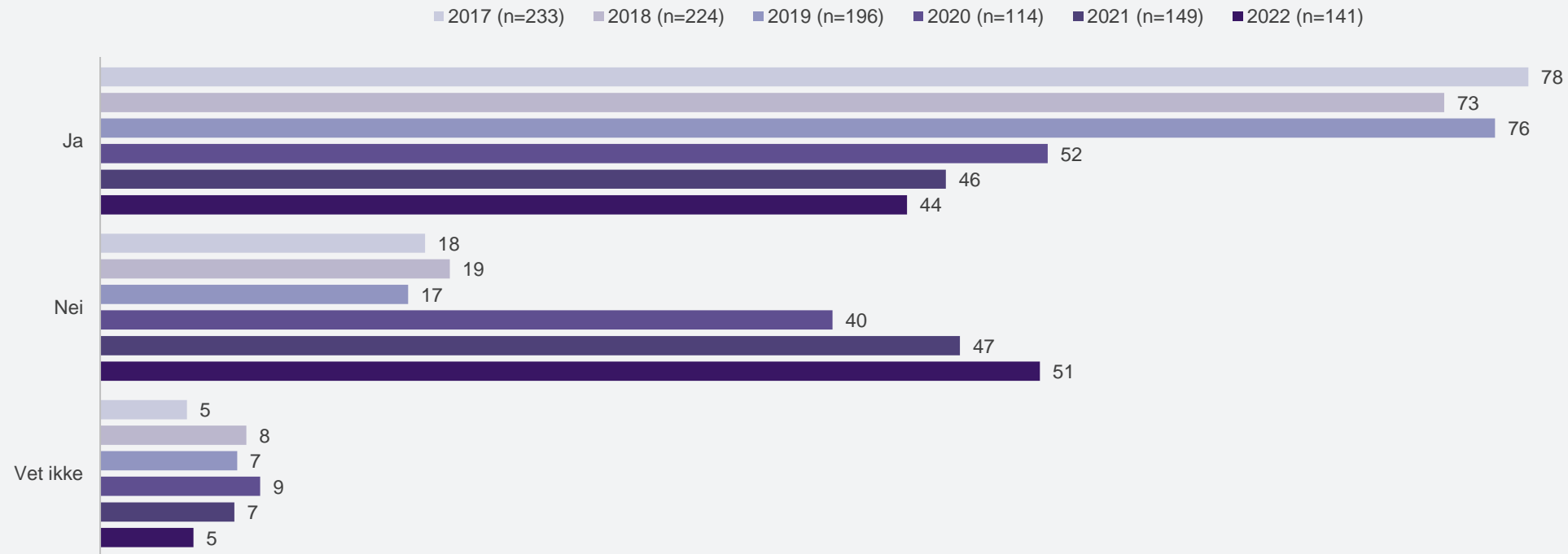


* Kun resultater fom 2020 pga. endret (og forbedret) spørremetode fra 2020

Tall angitt i %

Andel som har fått rådgivning: Refinansiering boliglån

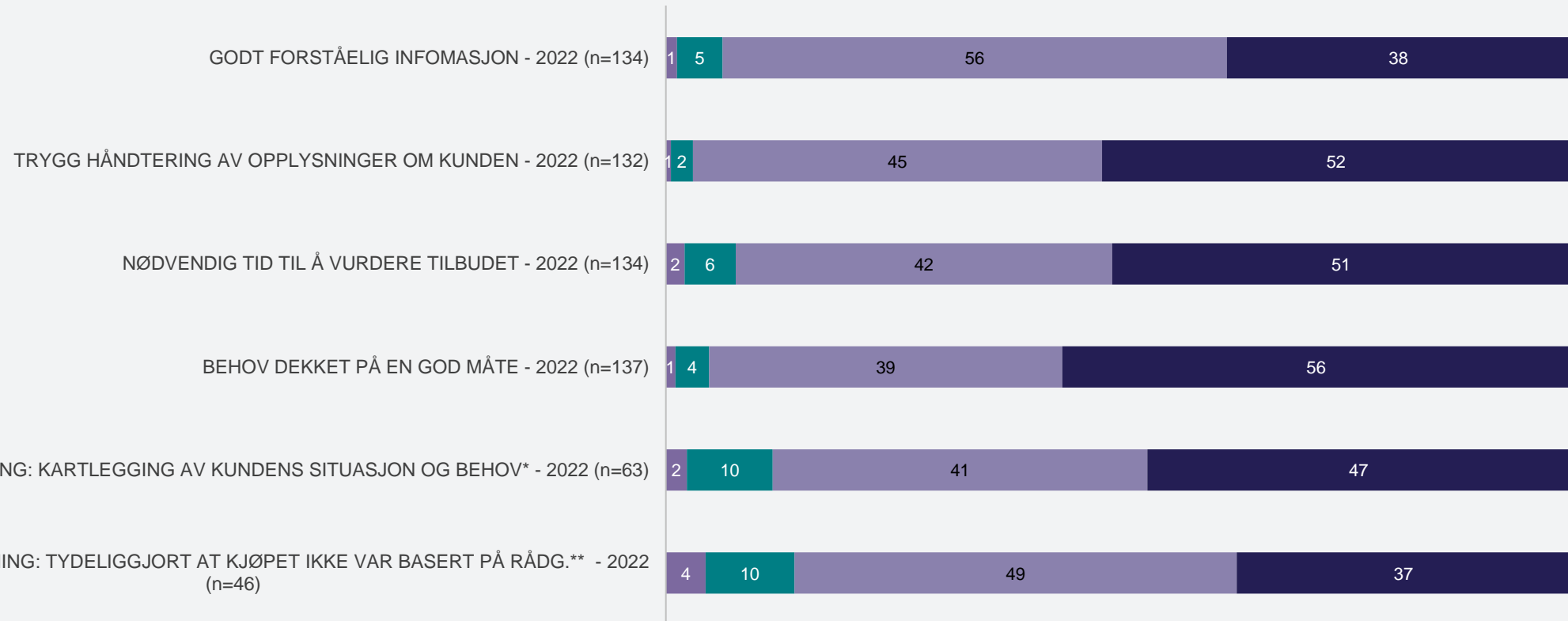
I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du en konkret anbefaling mht hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på analyse av din situasjon og dine behov?



Tall angitt i %

Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Refinansiering boliglån

■ I svært liten grad ■ I ganske liten grad ■ I ganske stor grad ■ I meget stor grad



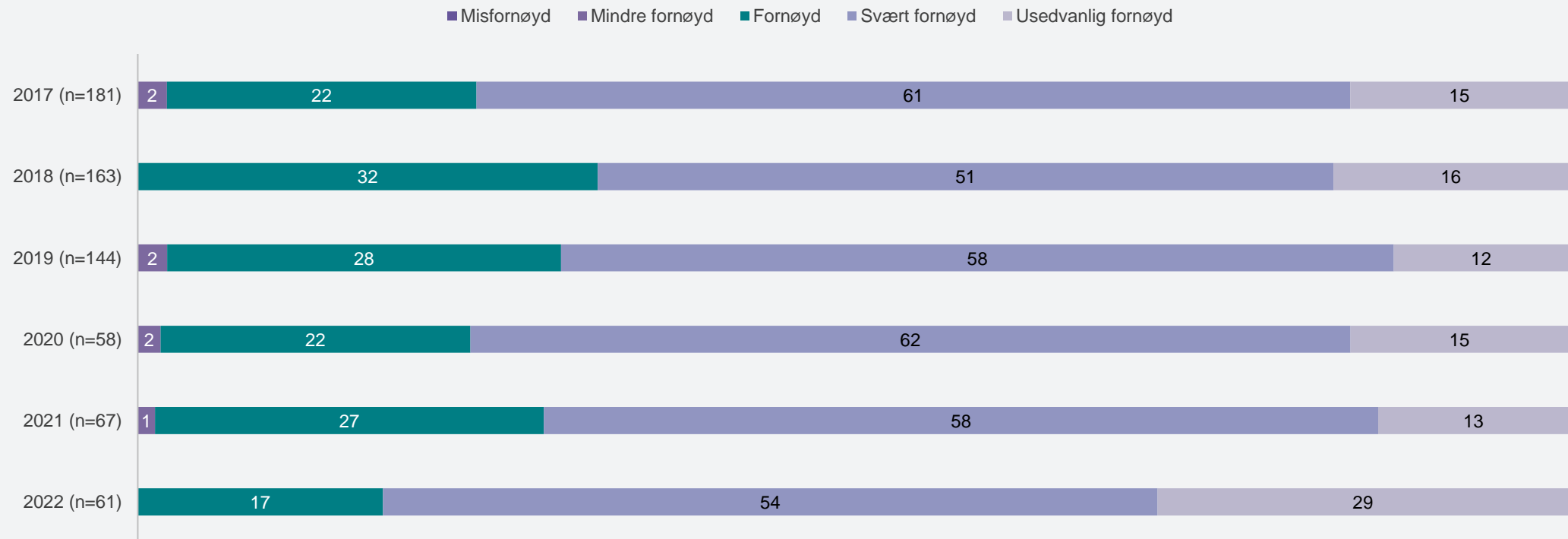
*= Kun de som opplyser at de har mottatt rådgivning svarer.

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

Tall angitt i %

Tilfredshet med rådgivning: Refinansiering boliglån

Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett? (%)

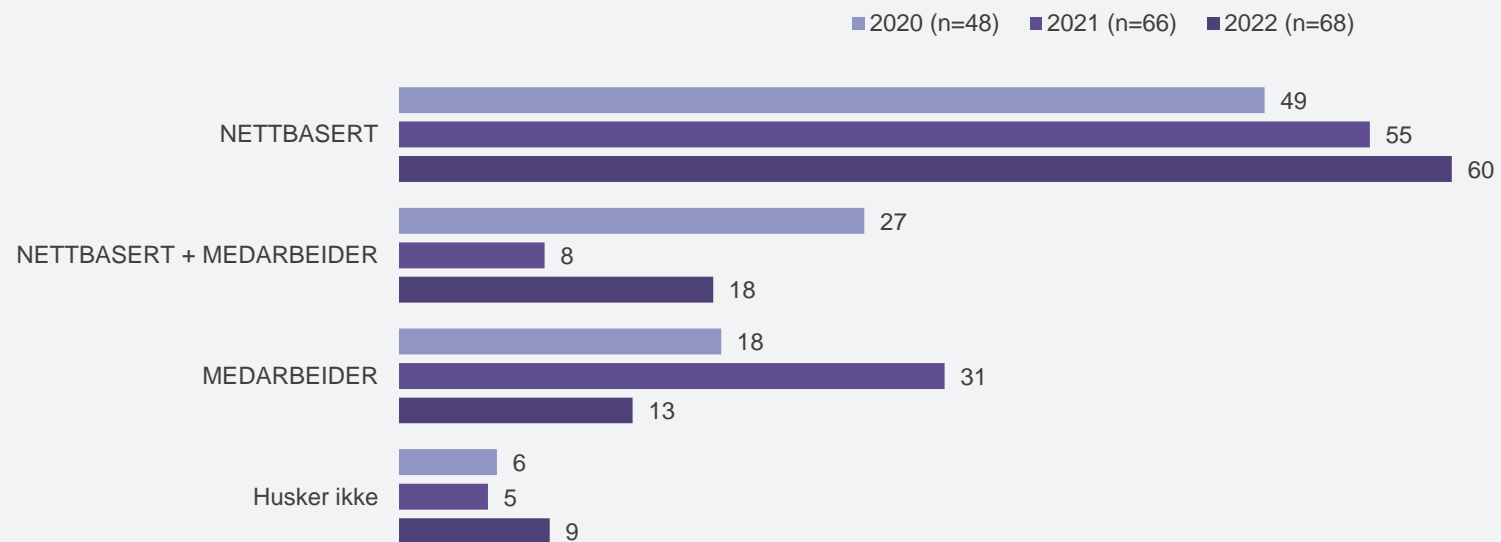


Tall angitt i %



Forbrukslån

Kjøpskanal: Forbrukslån

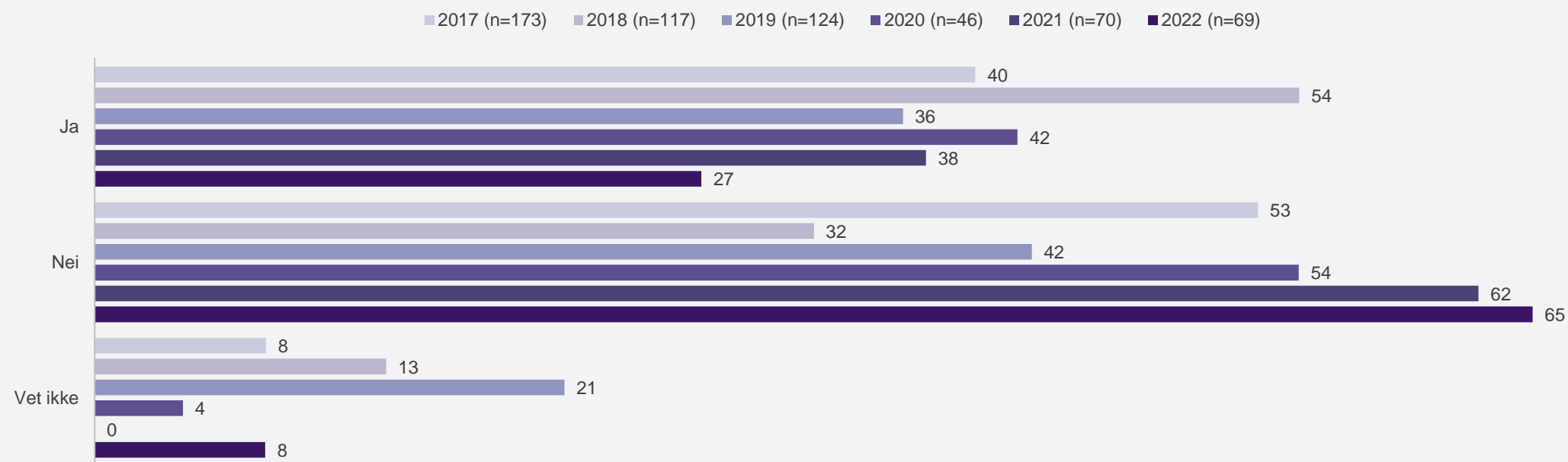


* Kun resultater fom 2020 pga. endret (og forbedret) spørremetode fra 2020

Tall angitt i %

Andel som har fått rådgivning: Forbrukslån

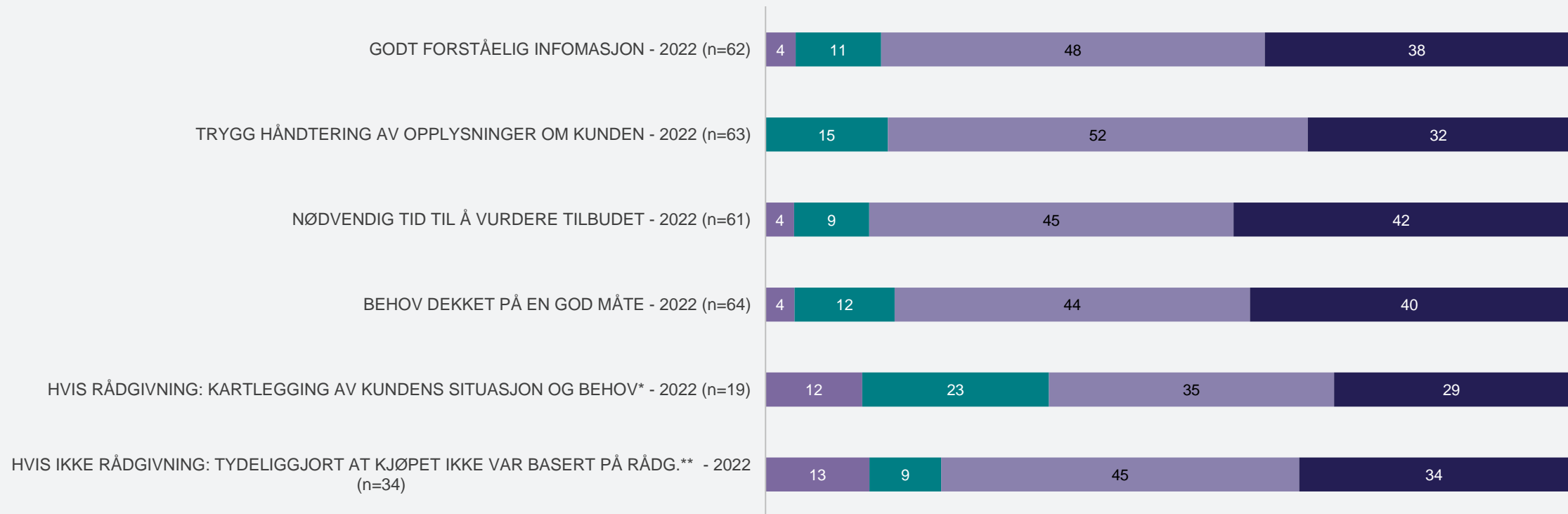
I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du en konkret anbefaling mht hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på analyse av din situasjon og dine behov?



Tall angitt i %

Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Forbrukslån

■ I svært liten grad ■ I ganske liten grad ■ I ganske stor grad ■ I meget stor grad



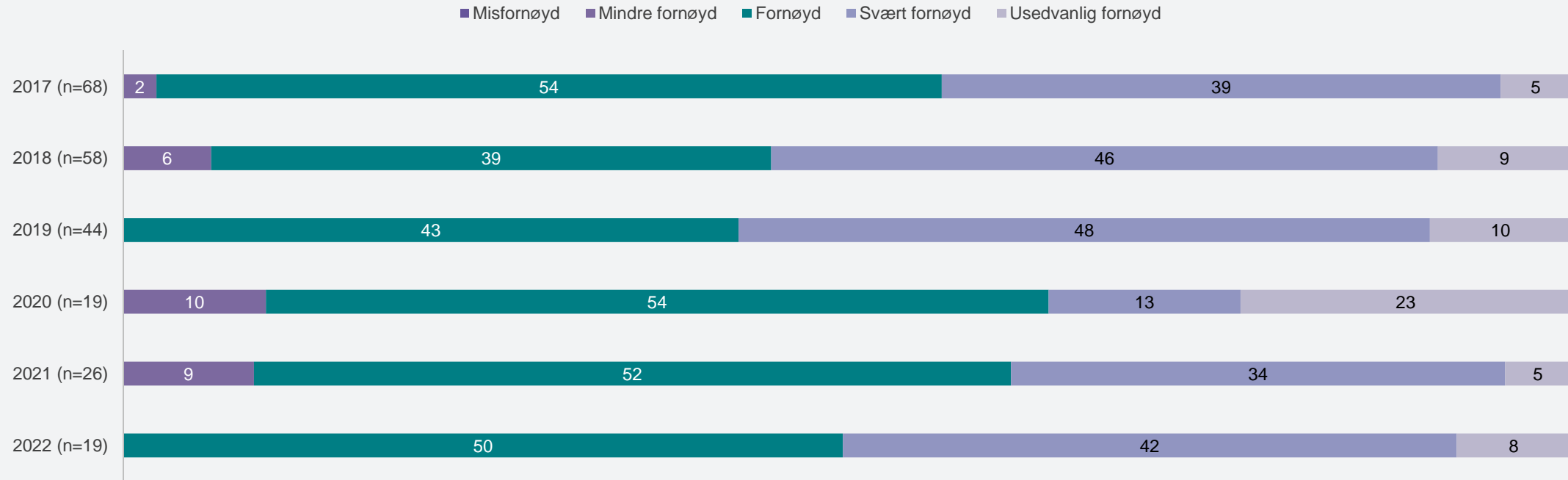
*= Kun de som opplyser at de har mottatt rådgivning svarer.

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

Tall angitt i %

Tilfredshet med rådgivning: Forbrukslån

Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett? (%)

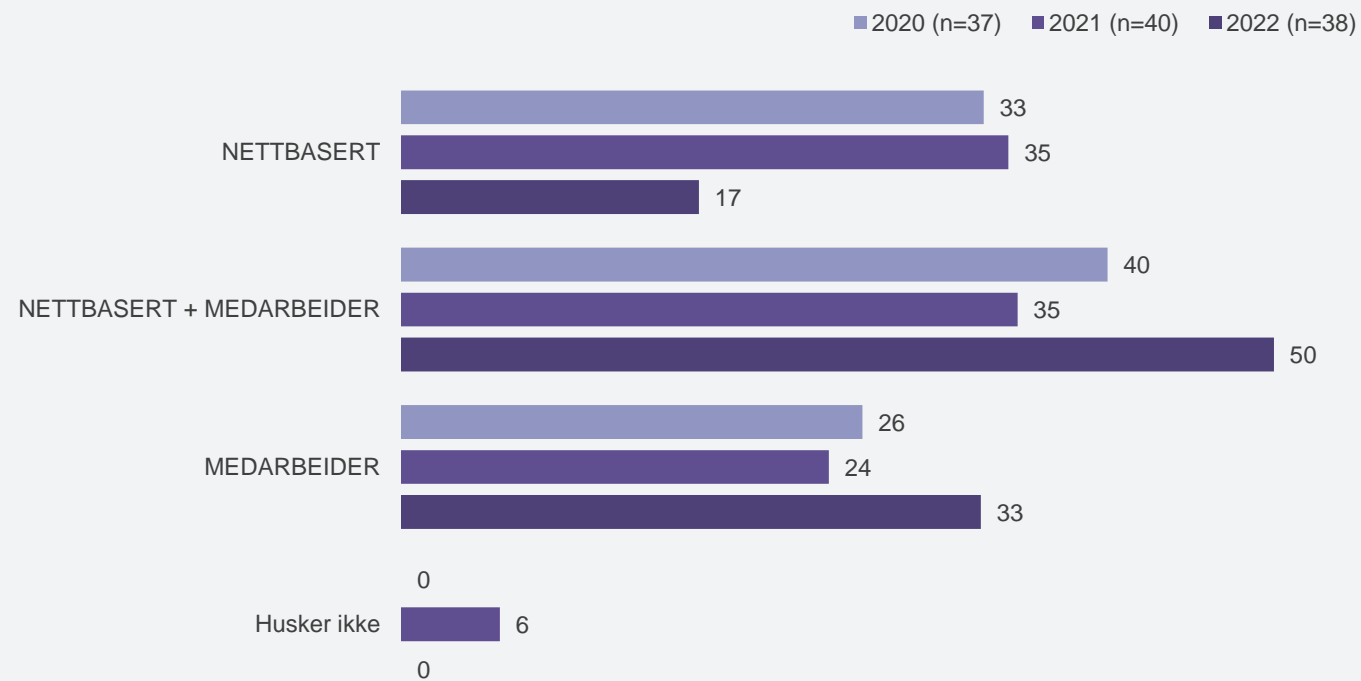


Tall angitt i %



Refinansiering forbrukslån^{*nytt i 2019}

Kjøpskanal: Refinansiering forbrukslån

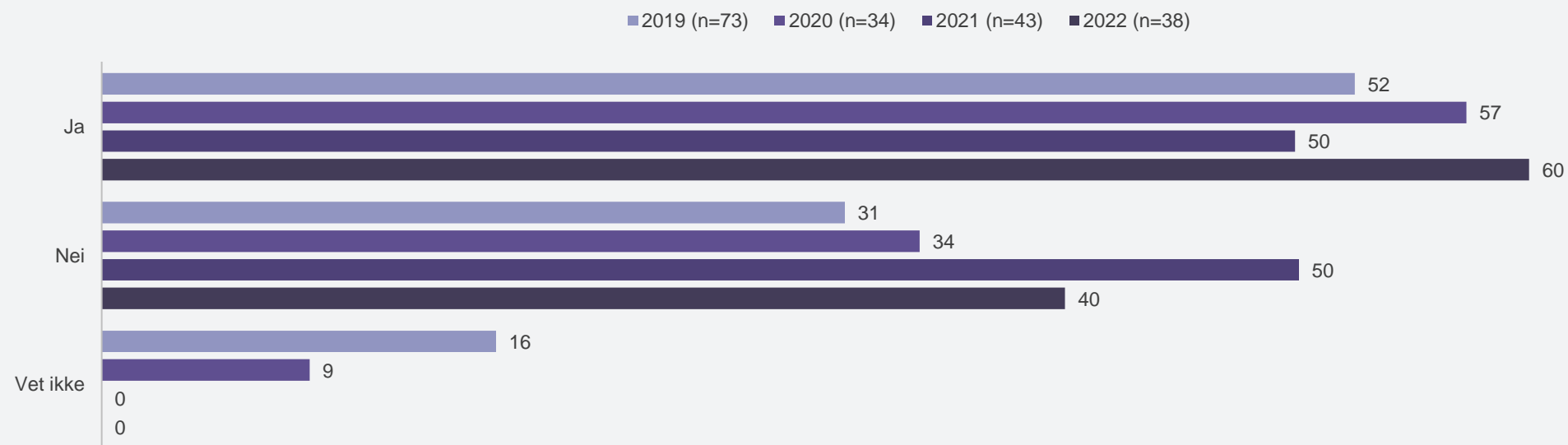


* Kun resultater fom 2020 pga. endret (og forbedret) spørremetode fra 2020

Tall angitt i %

Andel som har fått rådgivning: Refinansiering forbrukslån

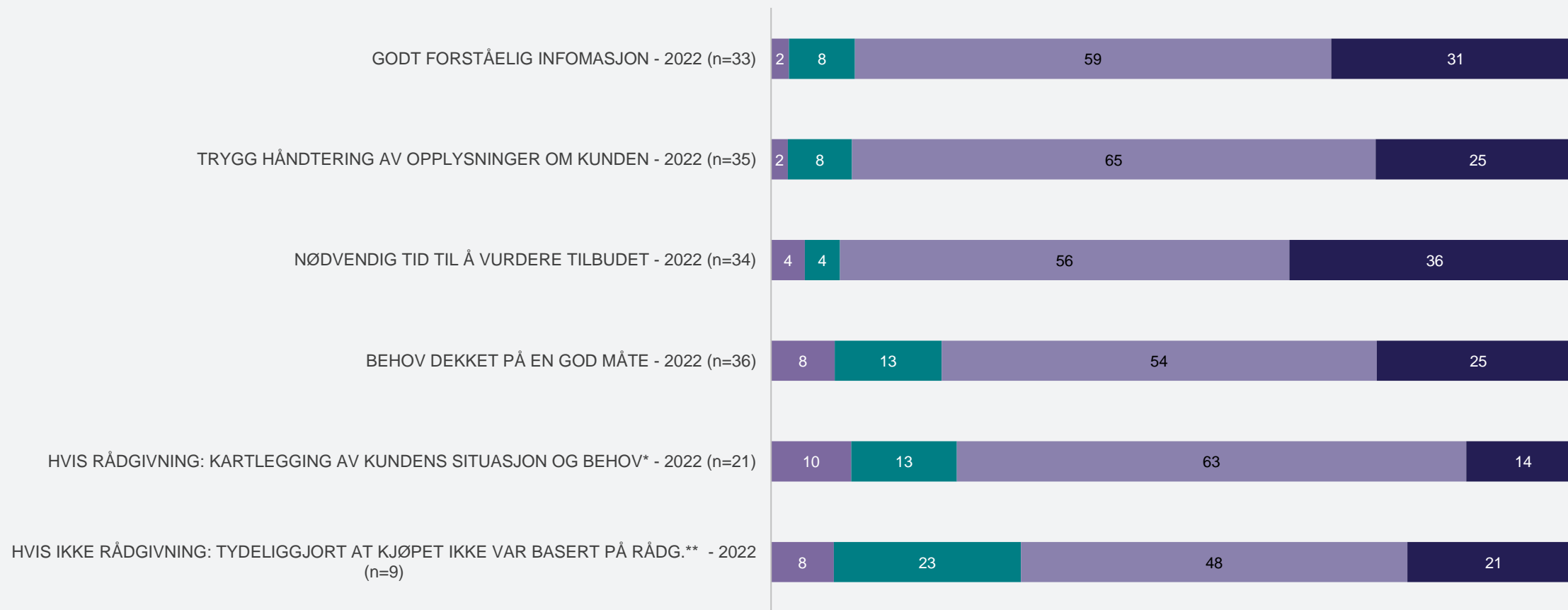
I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du en konkret anbefaling mht hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på analyse av din situasjon og dine behov?



Tall angitt i %

Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Refinansiering forbrukslån

■ I svært liten grad ■ I ganske liten grad ■ I ganske stor grad ■ I meget stor grad



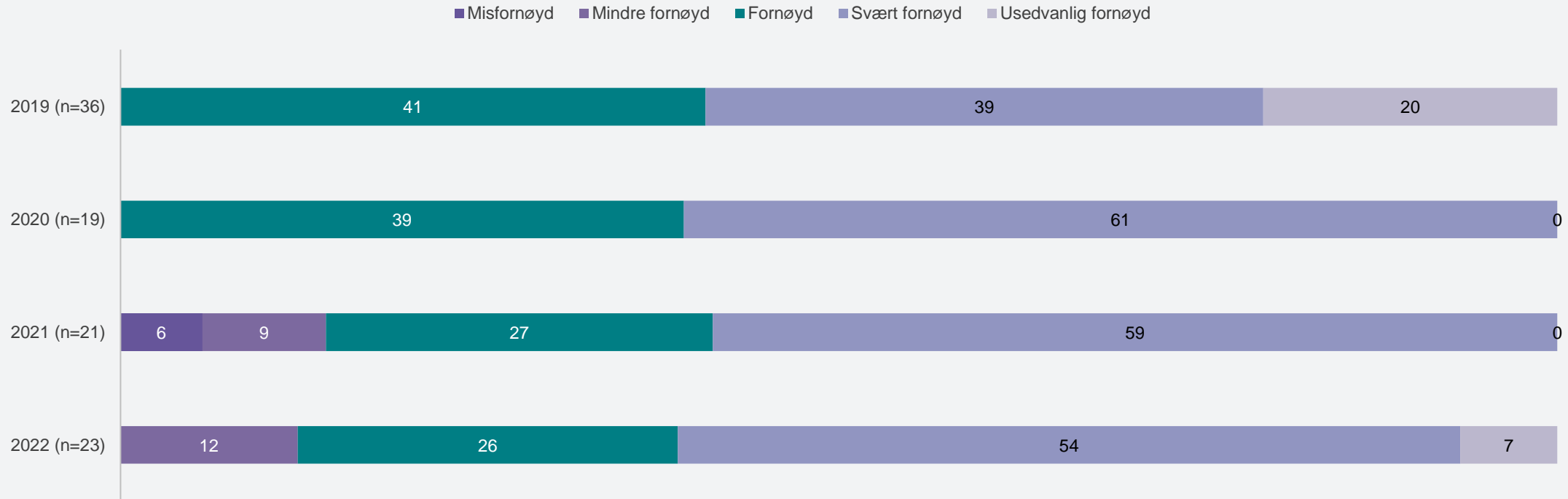
*= Kun de som opplyser at de har mottatt rådgivning svarer.

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

Tall angitt i %

Tilfredshet med rådgivning: Refinansiering forbrukslån

Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett? (%)

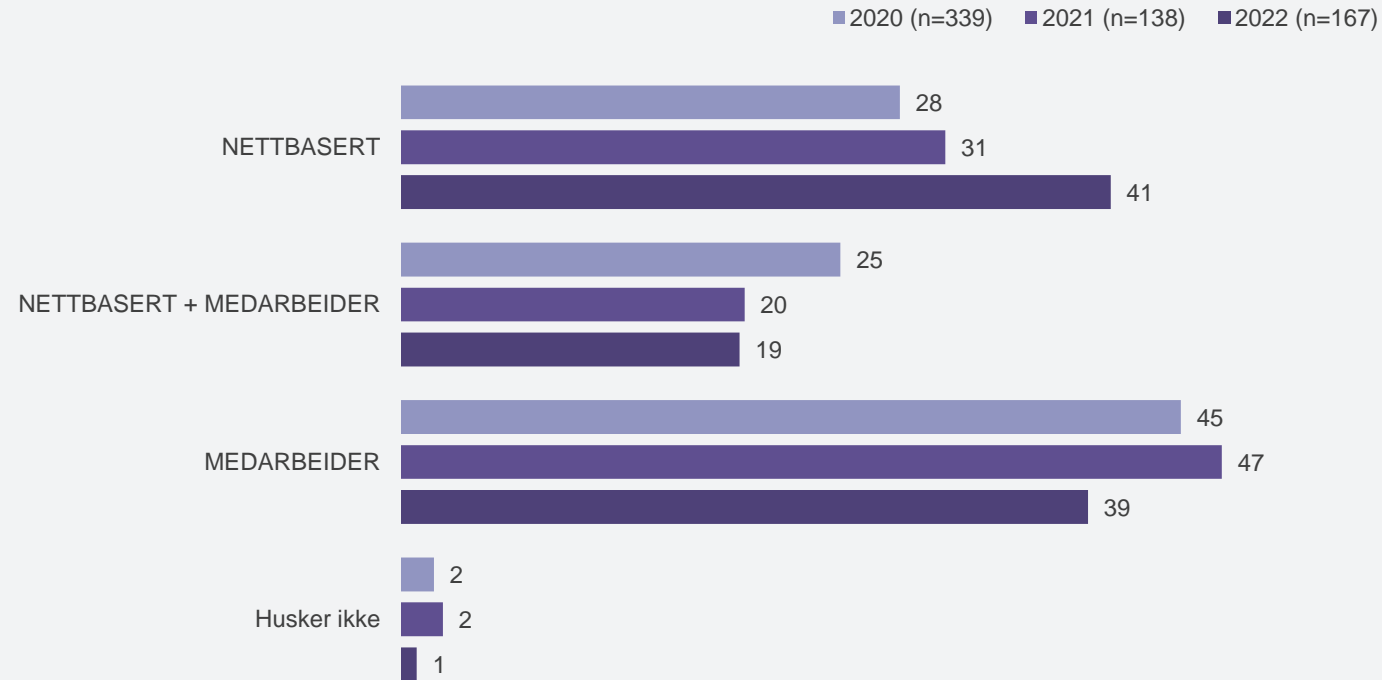


Tall angitt i %



Skadeforsikring

Kjøpskanal: Skadeforsikring

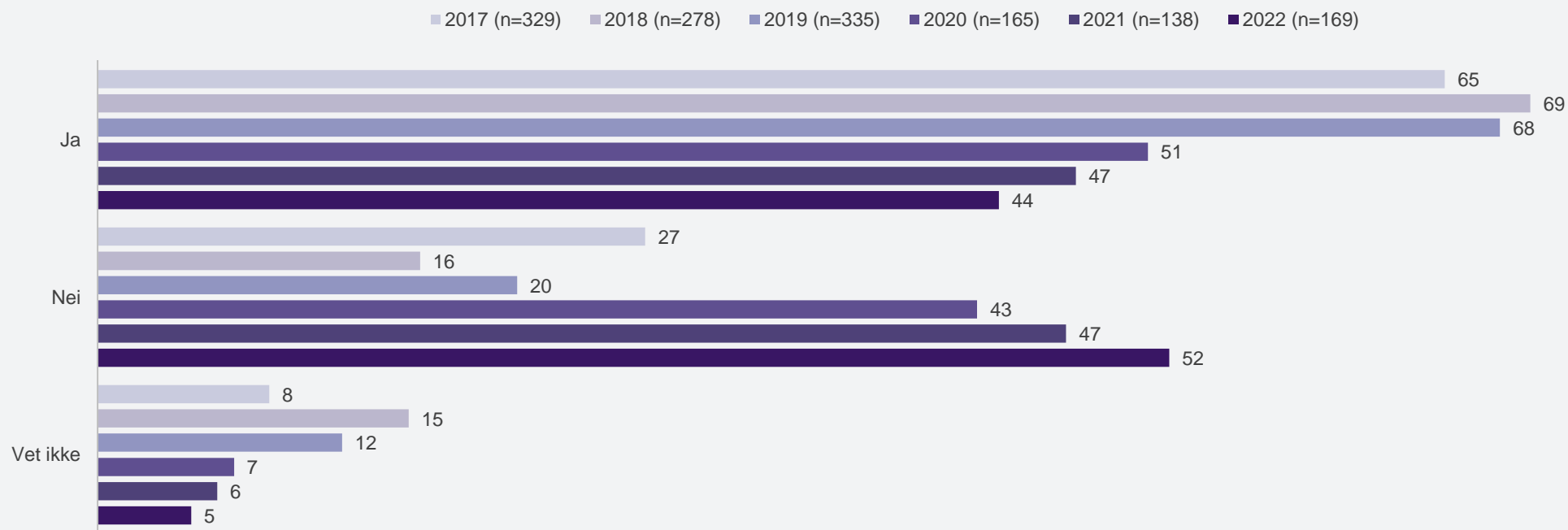


* Kun resultater fom 2020 pga. endret (og forbedret) spørremetode fra 2020

Tall angitt i %

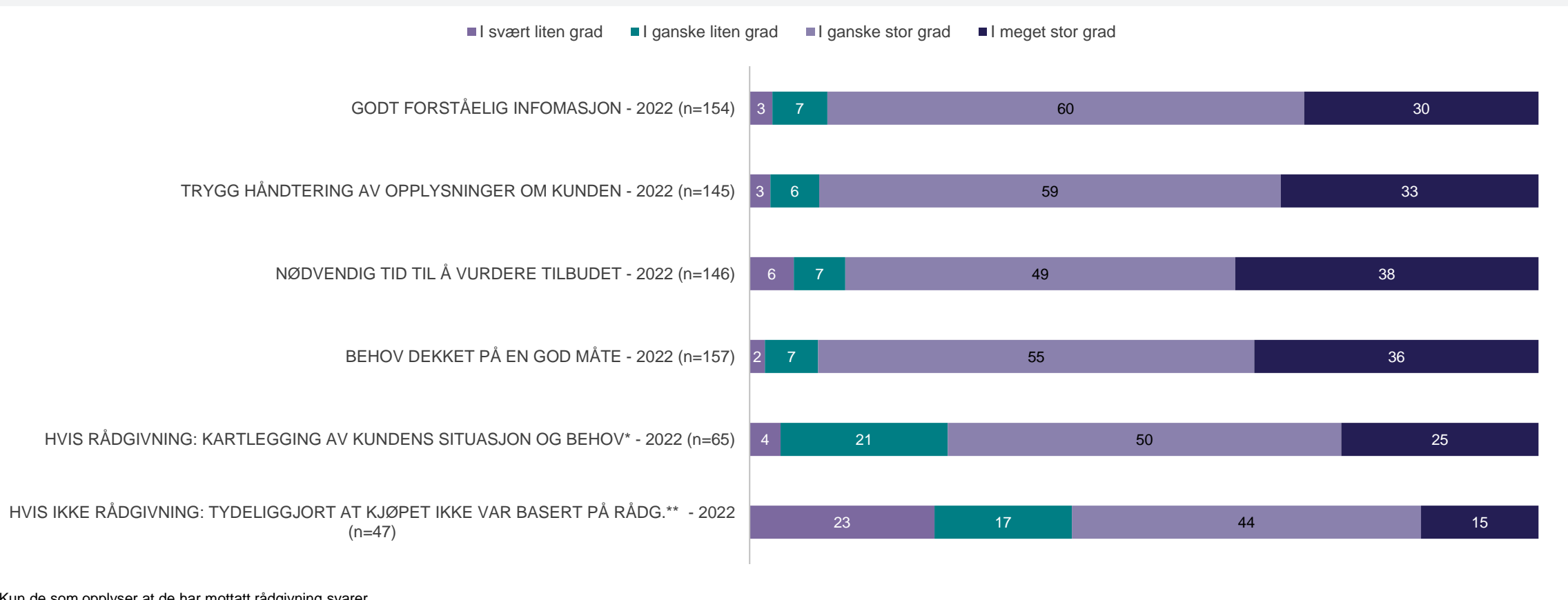
Andel som har fått rådgivning: Skadeforsikring

I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du en konkret anbefaling mht hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på analyse av din situasjon og dine behov?



Tall angitt i %

Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Skadeforsikring



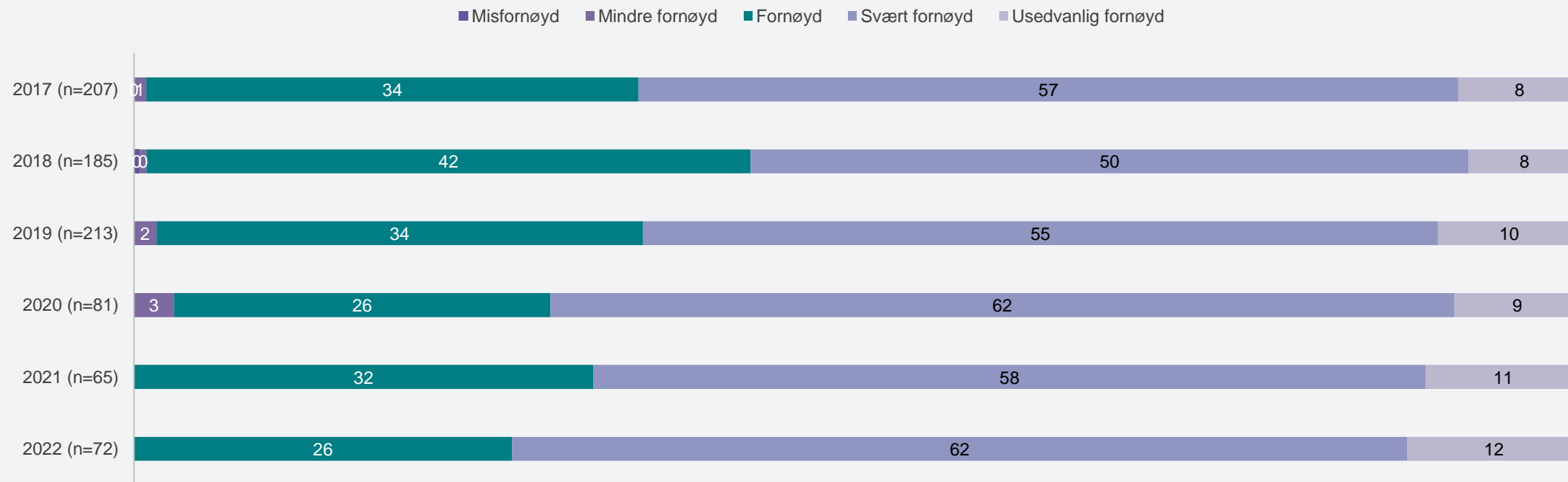
*= Kun de som opplyser at de har mottatt rådgivning svarer.

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

Tall angitt i %

Tilfredshet med rådgivning: Skadeforsikring

Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett? (%)

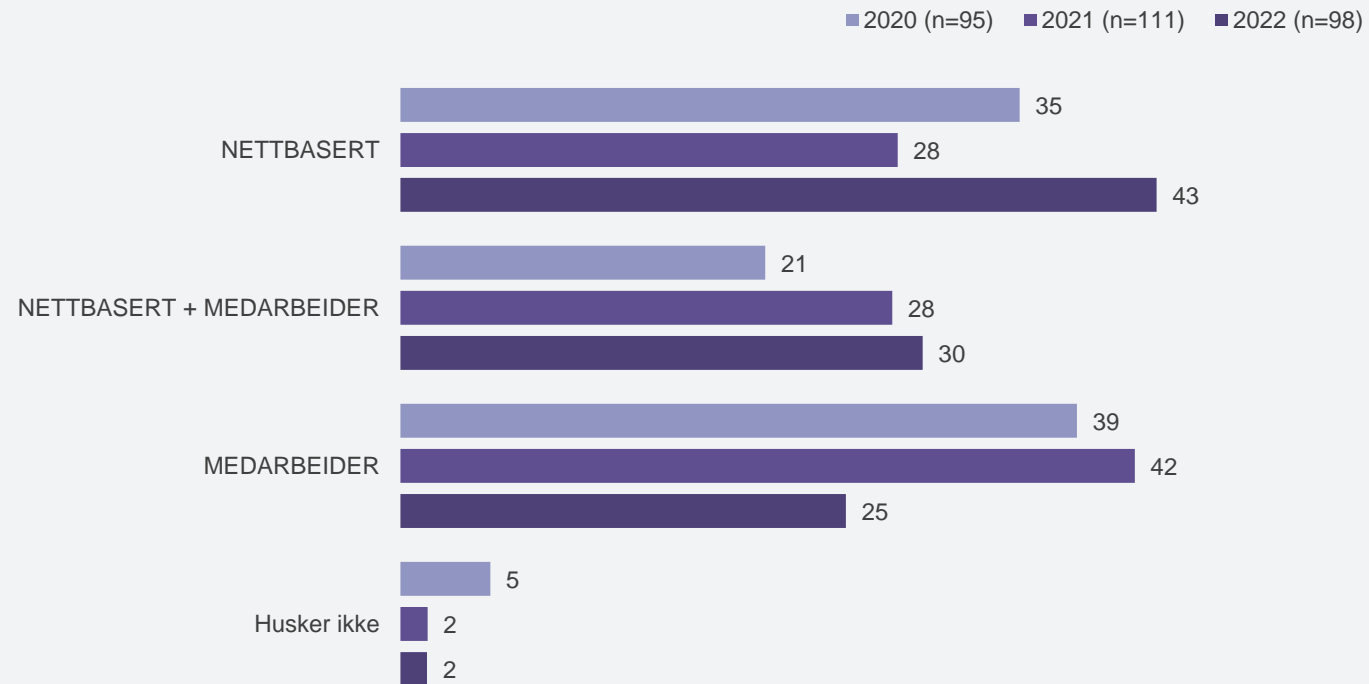


Tall angitt i %



Personforsikring

Kjøpskanal: Personforsikring

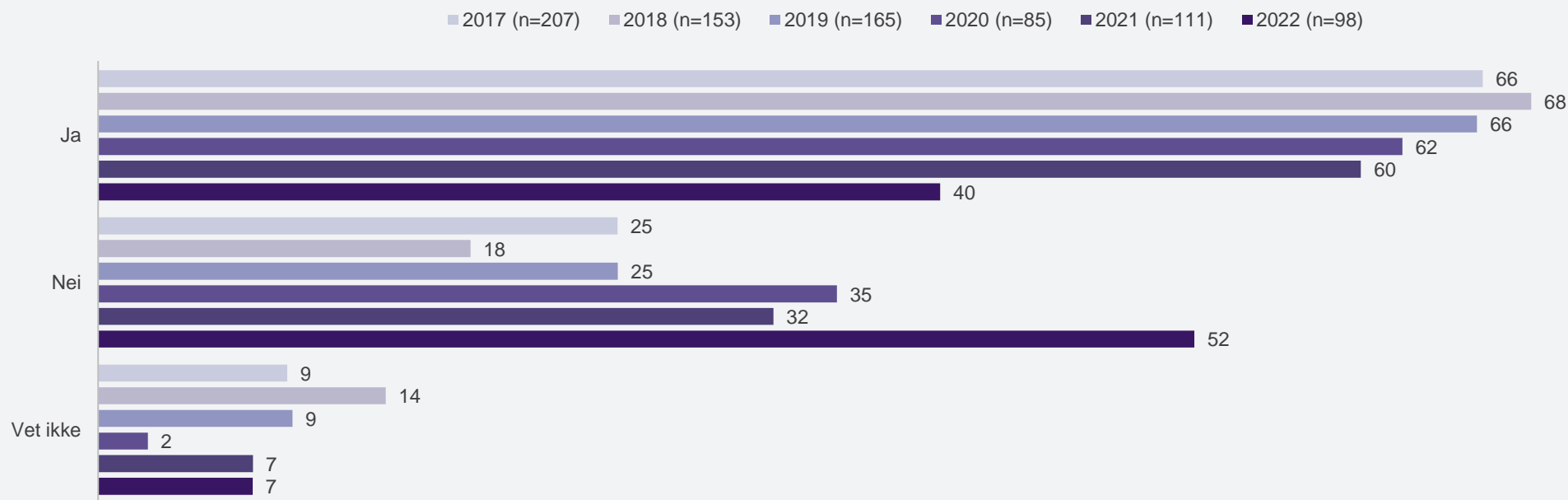


* Kun resultater fom 2020 pga. endret (og forbedret) spørremetode fra 2020

Tall angitt i %

Andel som har fått rådgivning: Personforsikring

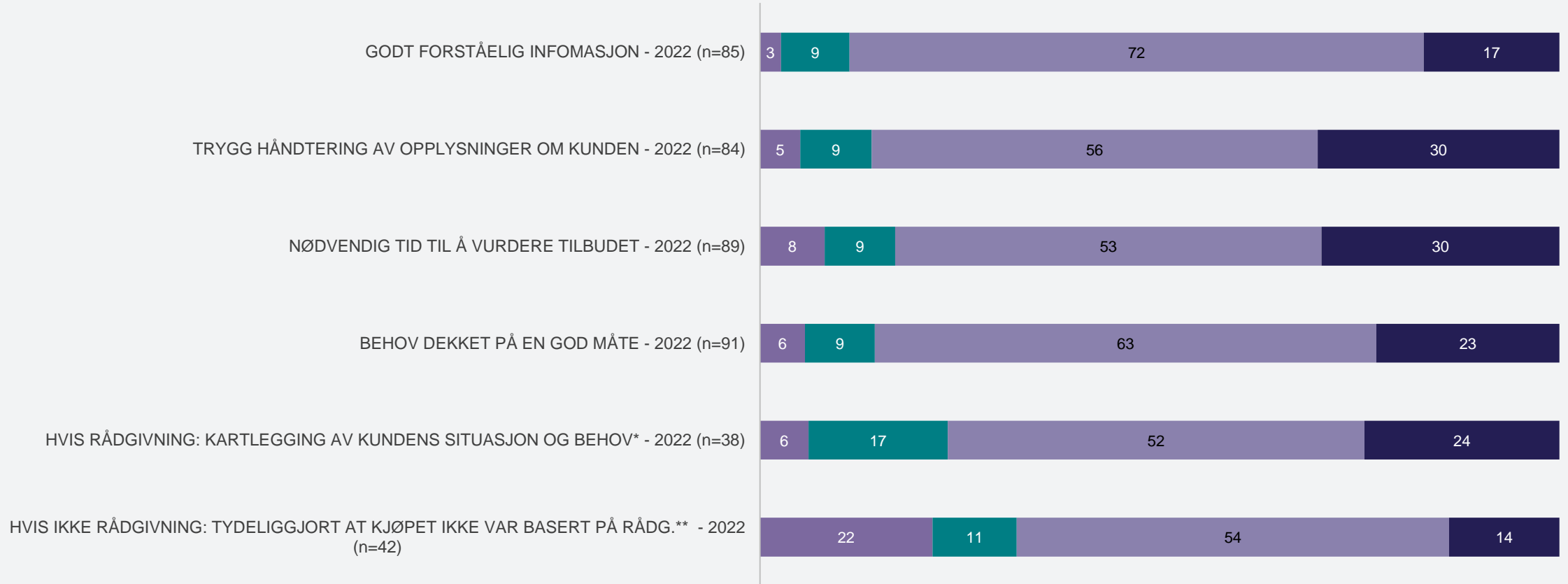
I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du en konkret anbefaling mht hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på analyse av din situasjon og dine behov?



Tall angitt i %

Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Personforsikring

■ I svært liten grad ■ I ganske liten grad ■ I ganske stor grad ■ I meget stor grad



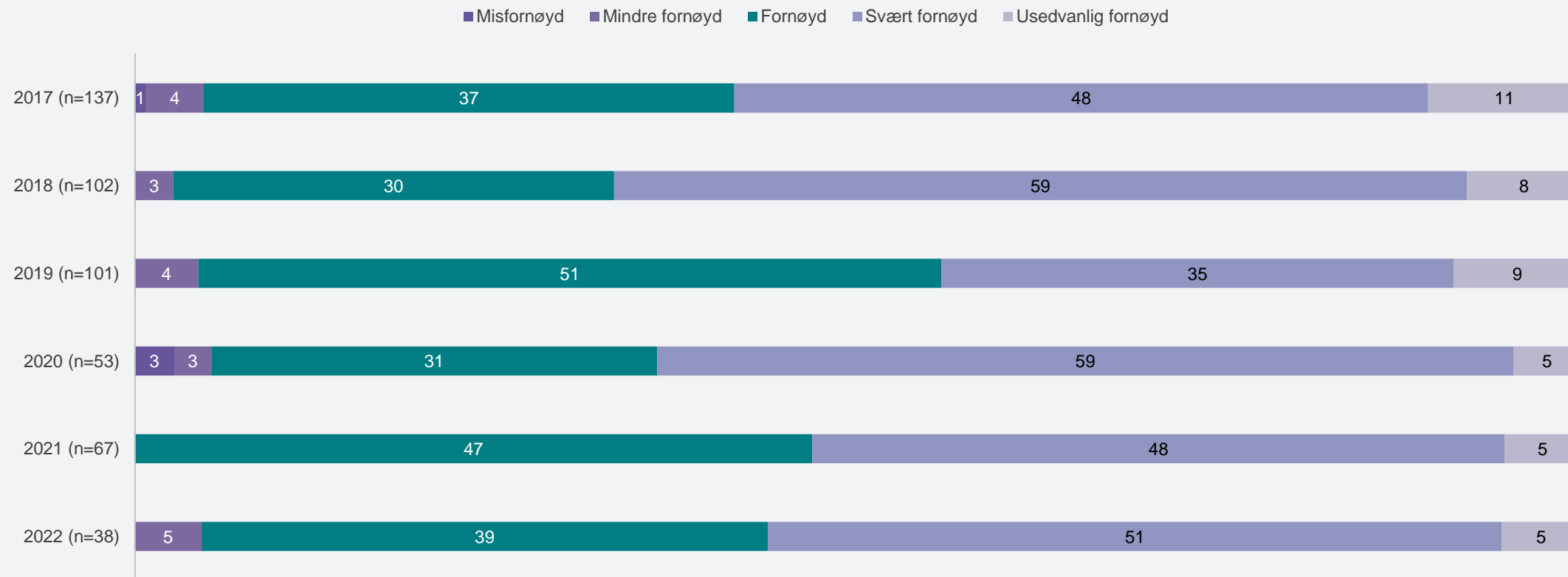
*= Kun de som opplyser at de har mottatt rådgivning svarer.

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

Tall angitt i %

Tilfredshet med rådgivning: Personforsikring

Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett? (%)

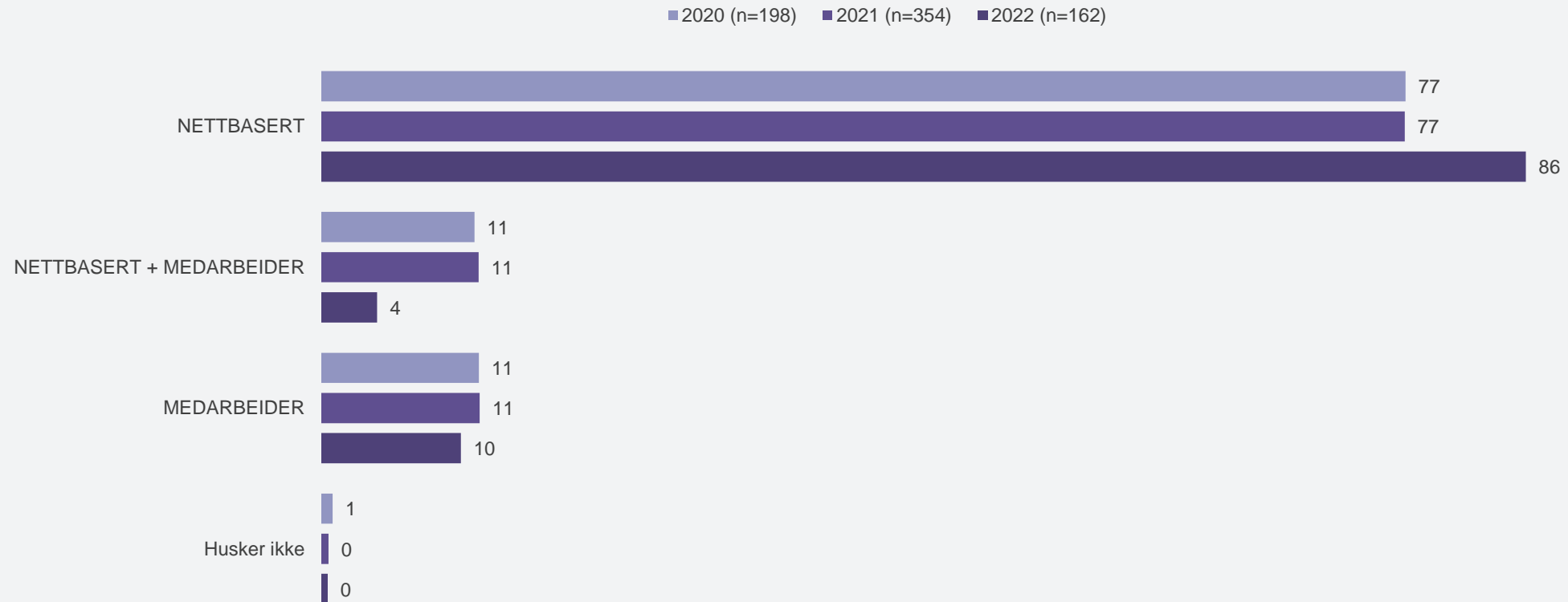


Tall angitt i %



Aksje-/rentefond

Kjøpskanal: Aksje/-rentefond

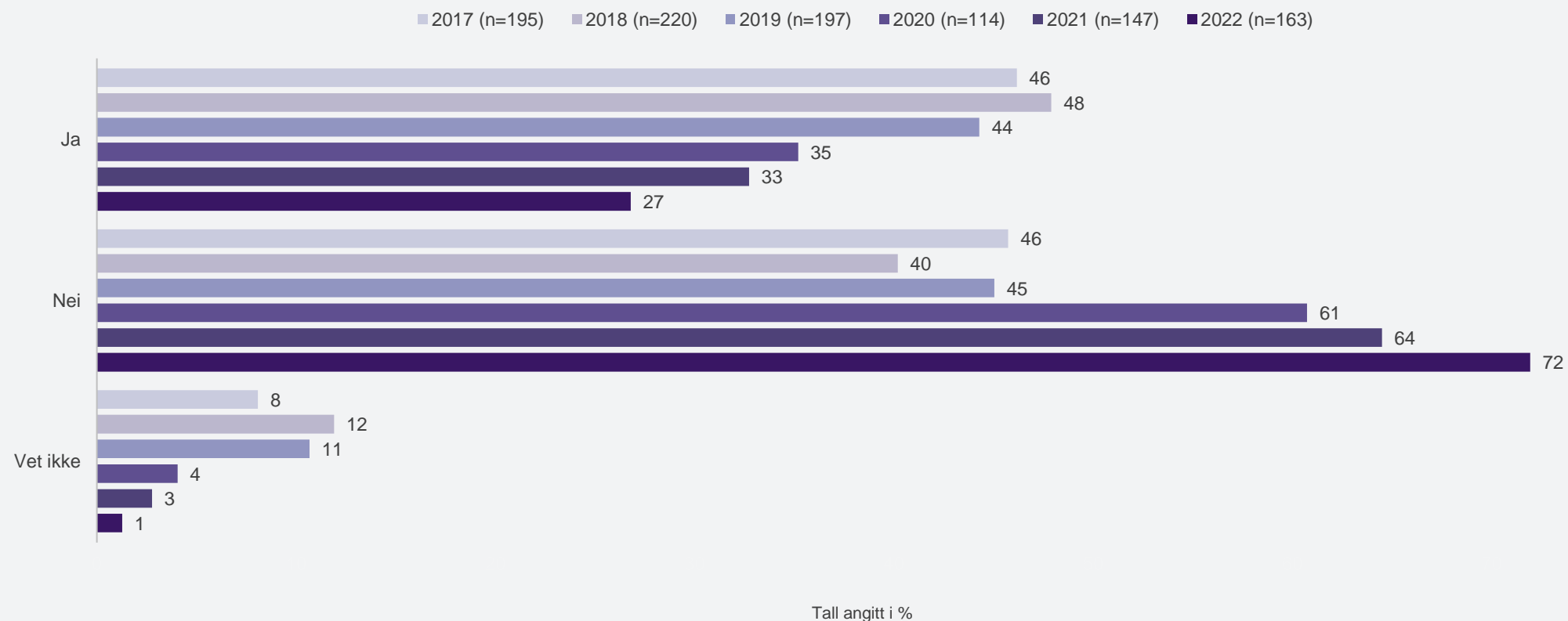


* Kun resultater fom 2020 pga. endret (og forbedret) spørremetode fra 2020

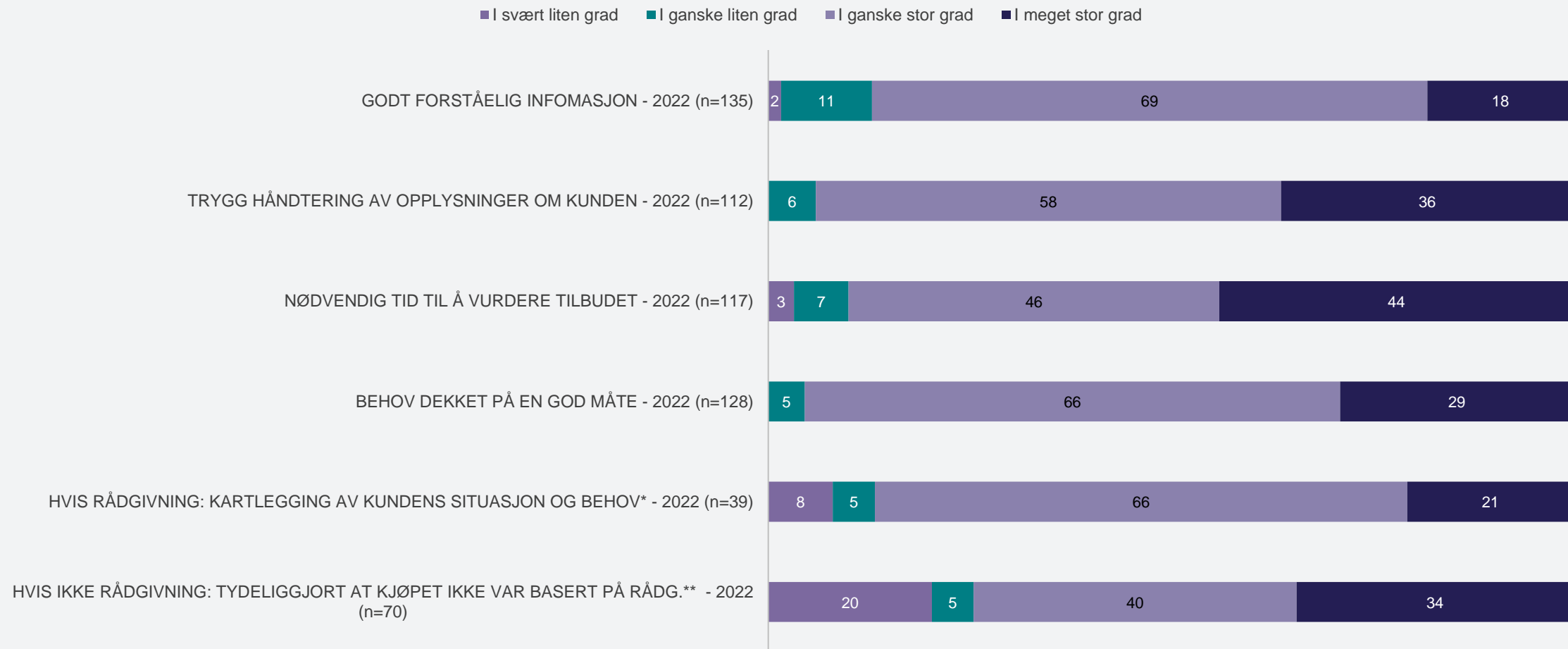
Tall angitt i %

Andel som har fått rådgivning: Aksje-/rentefond

I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du en konkret anbefaling mht hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på analyse av din situasjon og dine behov?



Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Aksje/-rentefond



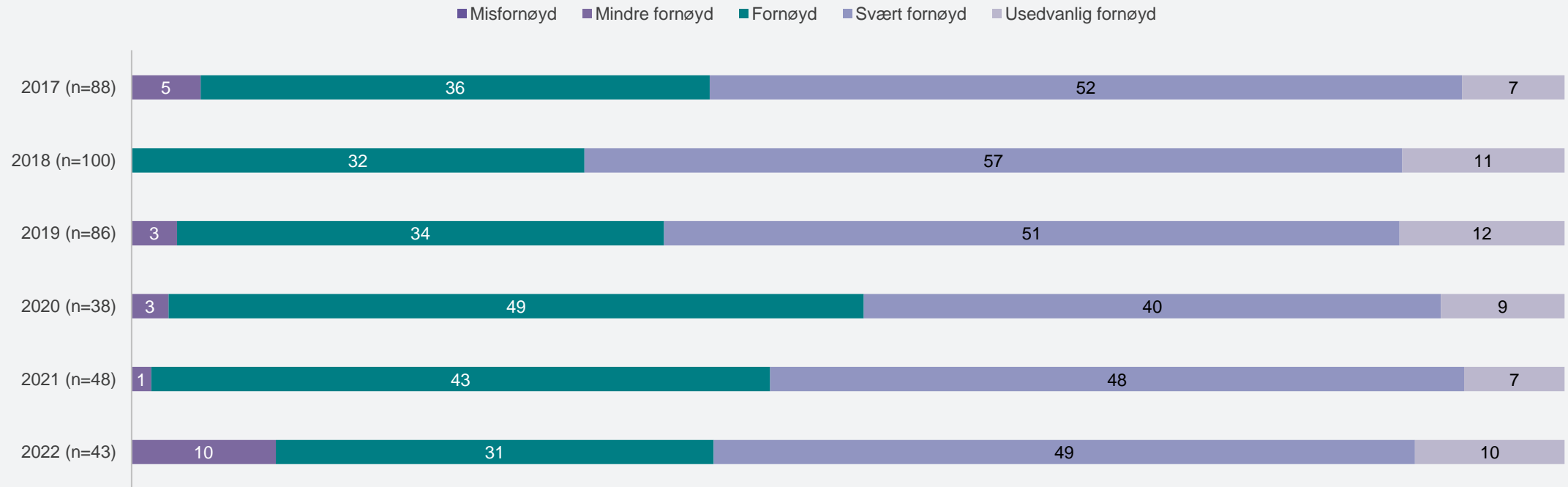
*= Kun de som opplyser at de har mottatt rådgivning svarer.

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

Tall angitt i %

Tilfredshet med rådgivning: Aksje/-rentefond

Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett? (%)

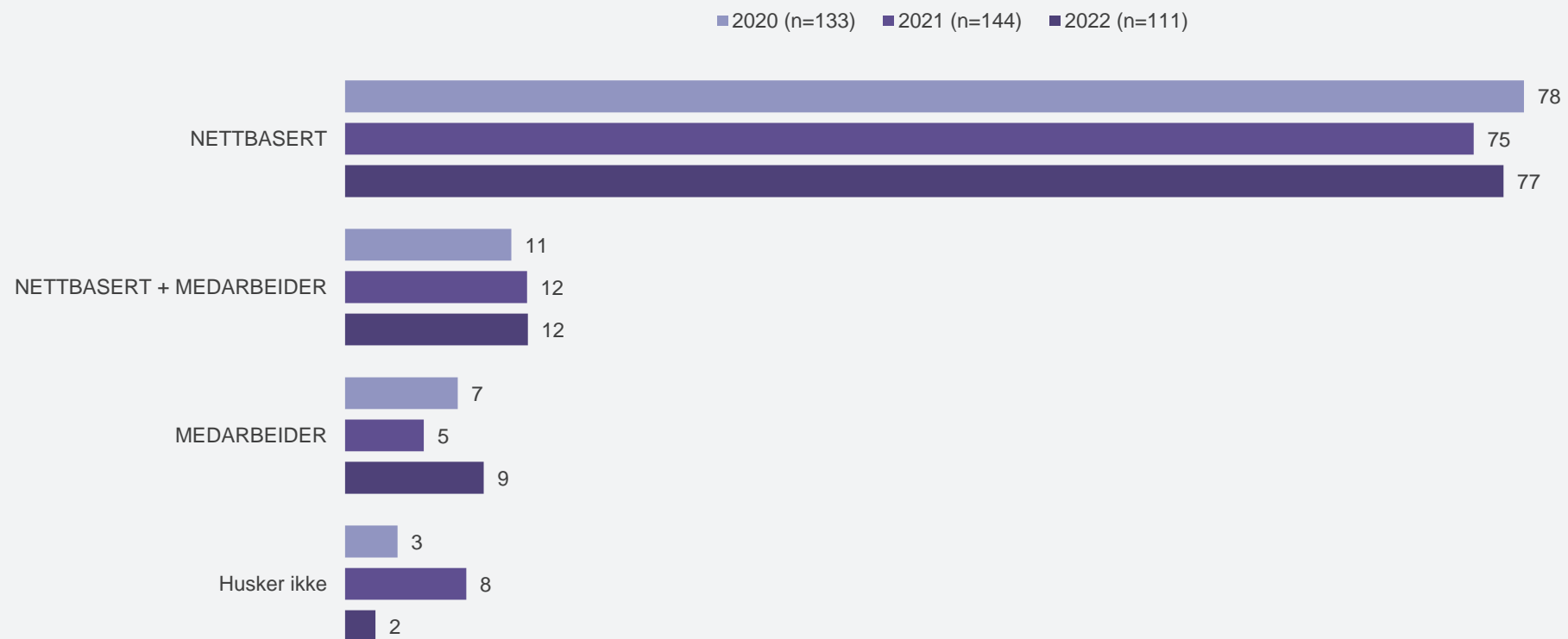


Tall angitt i %



Sparekonto/BSU

Kjøpskanal: Sparekonto/BSU

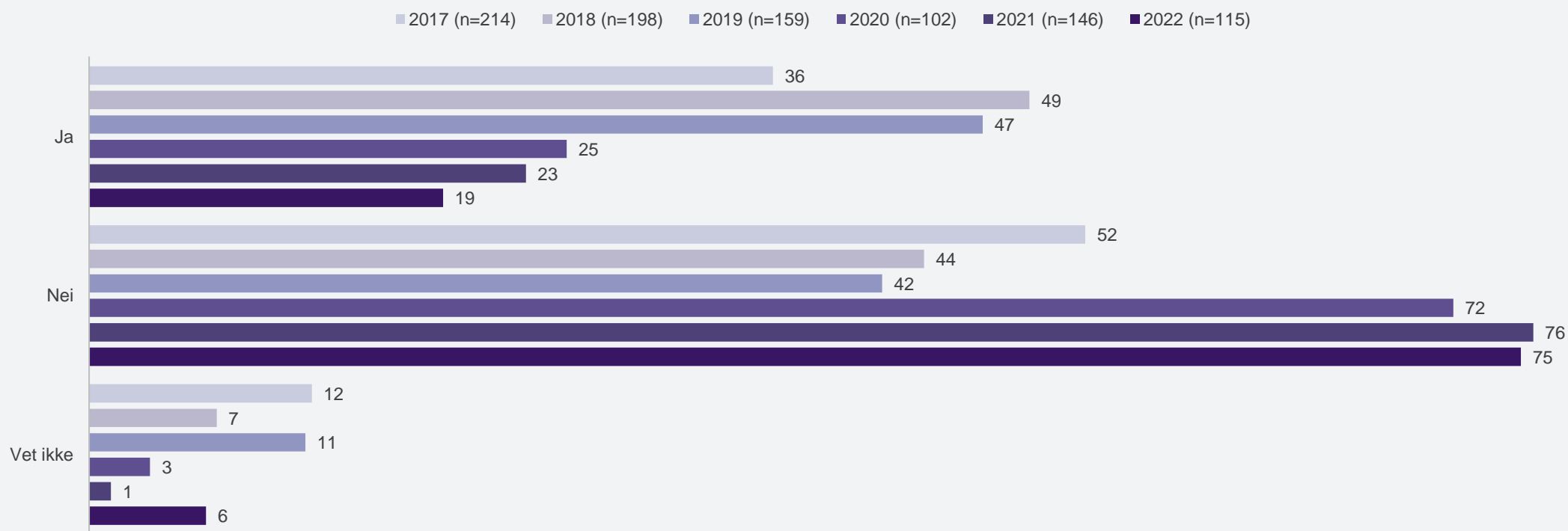


* Kun resultater fom 2020 pga. endret (og forbedret) spørremetode fra 2020

Tall angitt i %

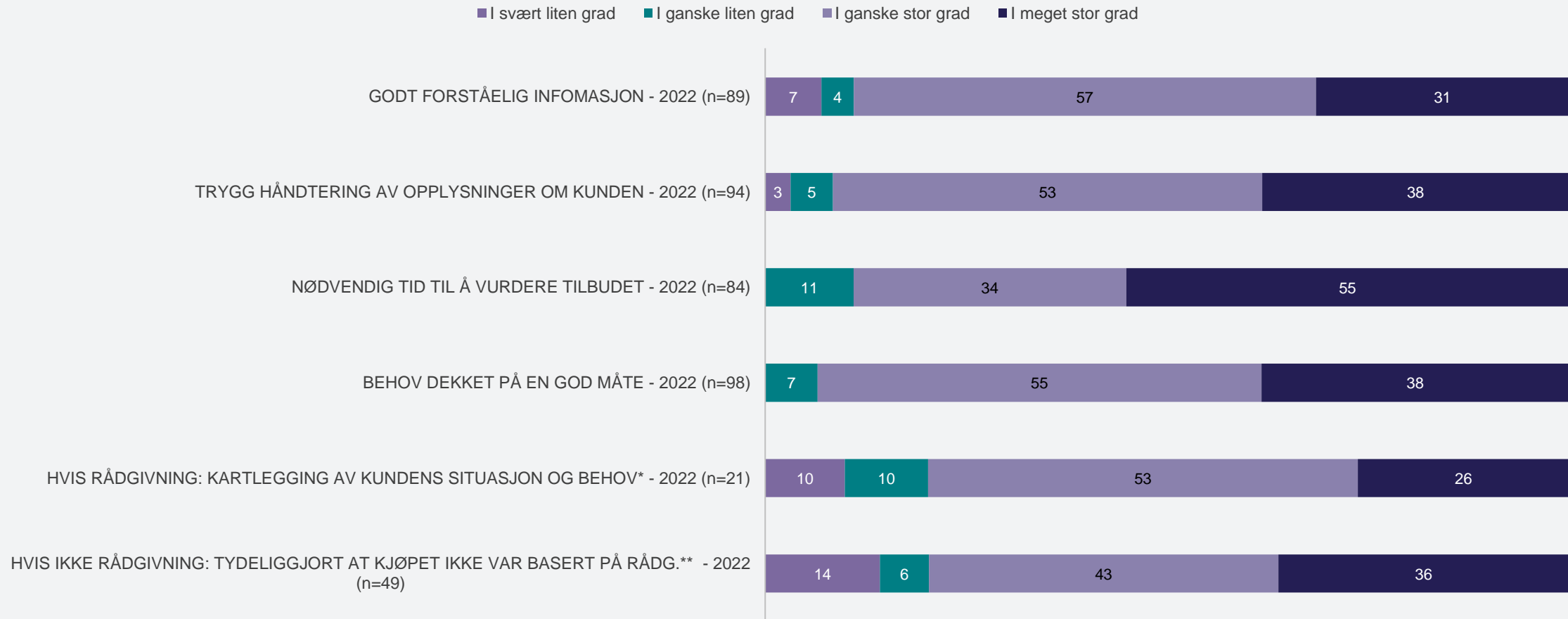
Andel som har fått rådgivning: Sparekonto/BSU

I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du en konkret anbefaling mht hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på analyse av din situasjon og dine behov?



Tall angitt i %

Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Sparekonto/BSU



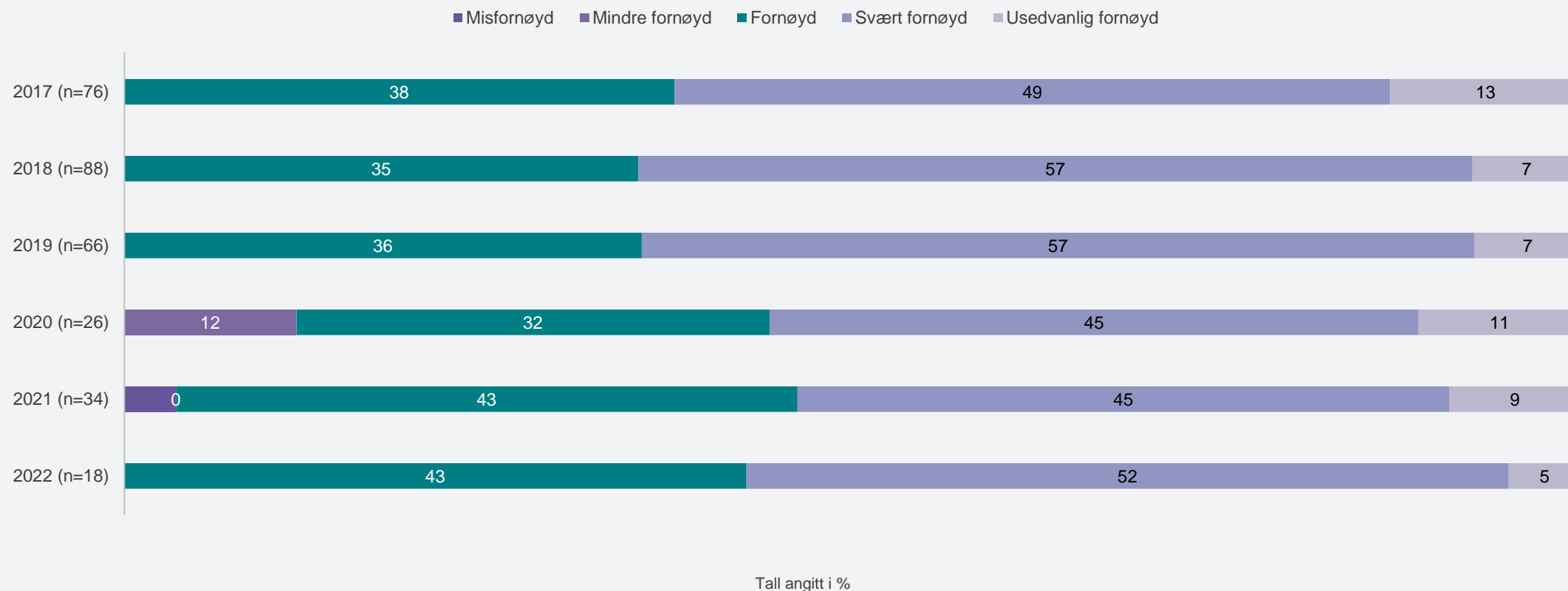
*= Kun de som opplyser at de har mottatt rådgivning svarer.

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

Tall angitt i %

Tilfredshet med rådgivning: Sparekonto/BSU

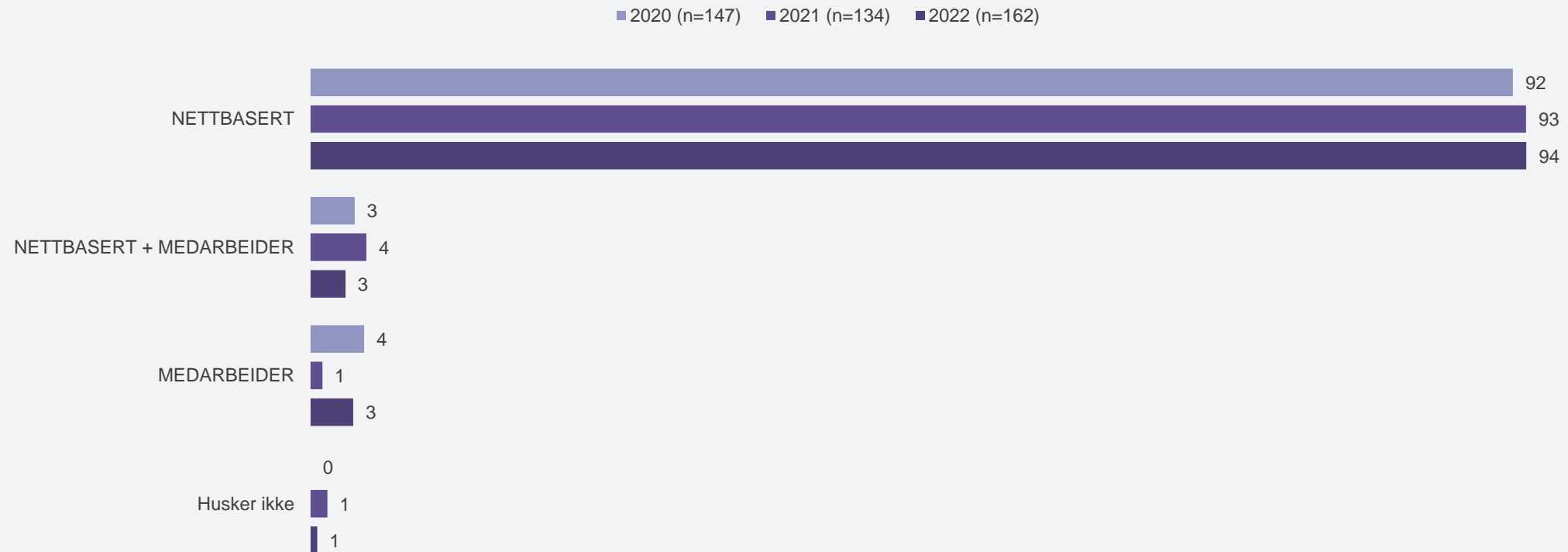
Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett? (%)





Aksjer

Kjøpskanal: Aksjer

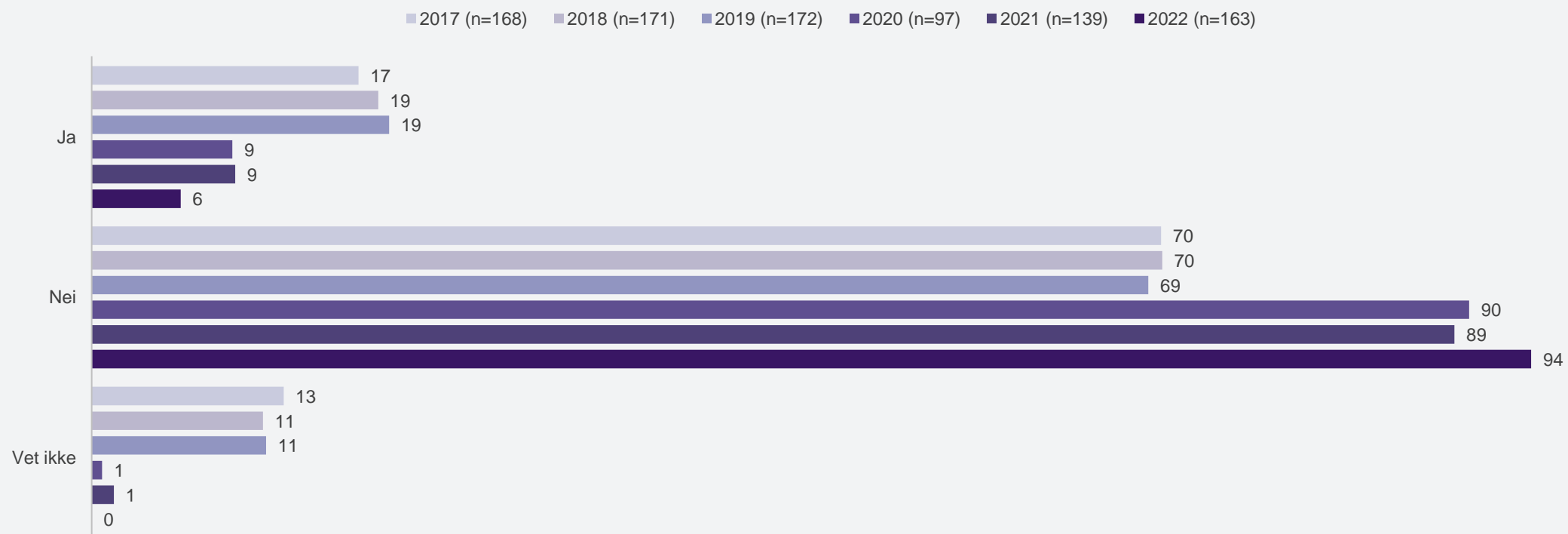


* Kun resultater fom 2020 pga. endret (og forbedret) spørremetode fra 2020

Tall angitt i %

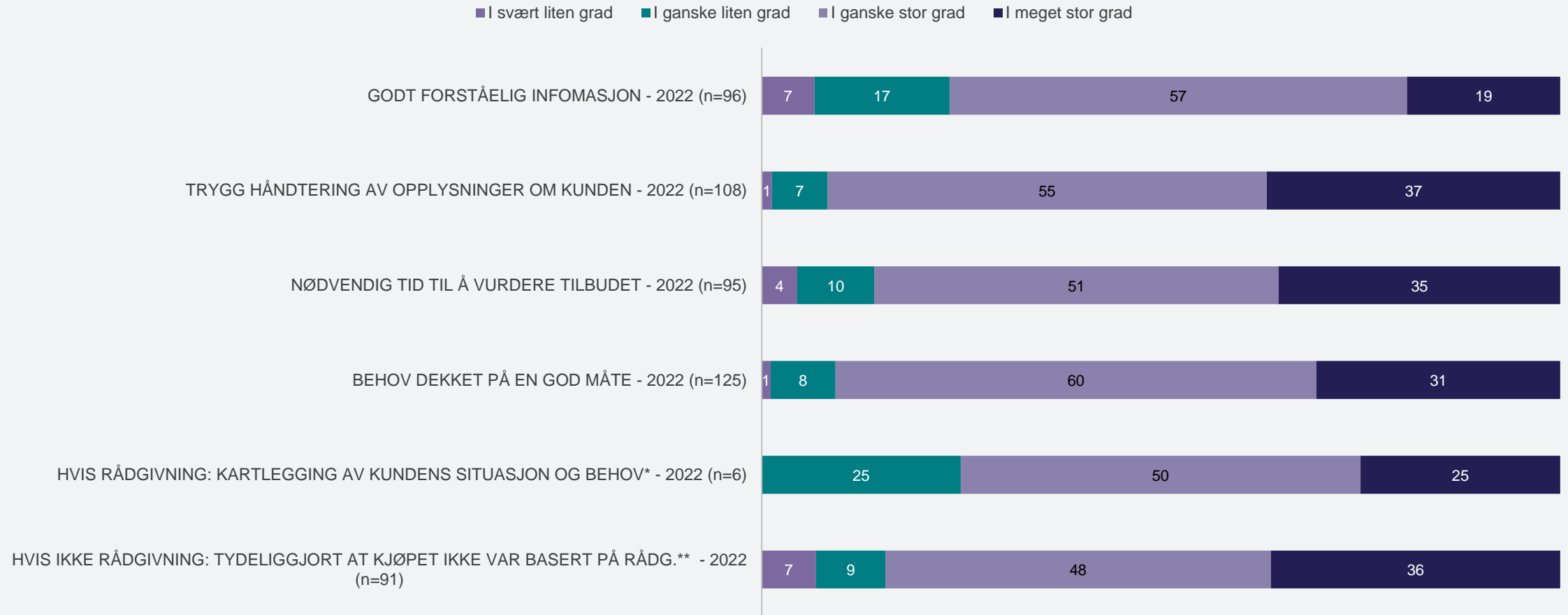
Andel som har fått rådgivning: Aksjer

I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du en konkret anbefaling mht hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på analyse av din situasjon og dine behov?



Tall angitt i %

Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Aksjer



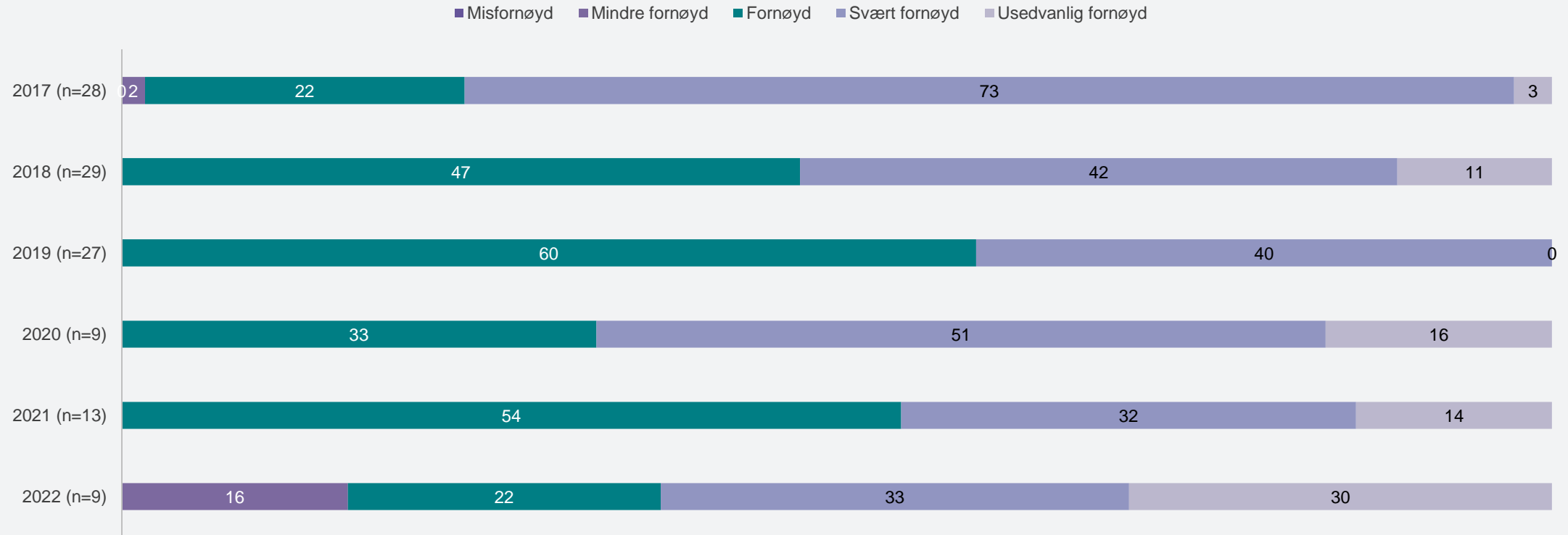
*= Kun de som opplyser at de har mottatt rådgivning svarer.

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

Tall angitt i %

Tilfredshet med rådgivning: Aksjer

Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett? (%)

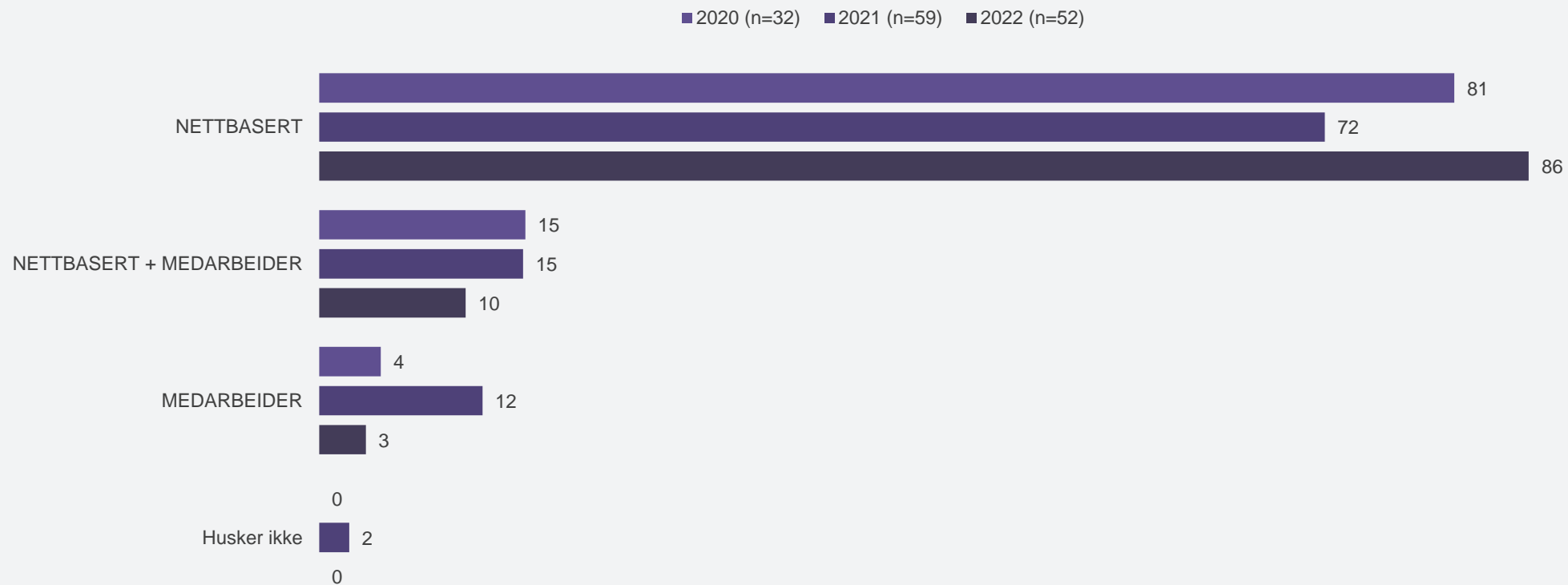


Tall angitt i %



IPS^{*nytt i 2018}

Kjøpskanal: IPS

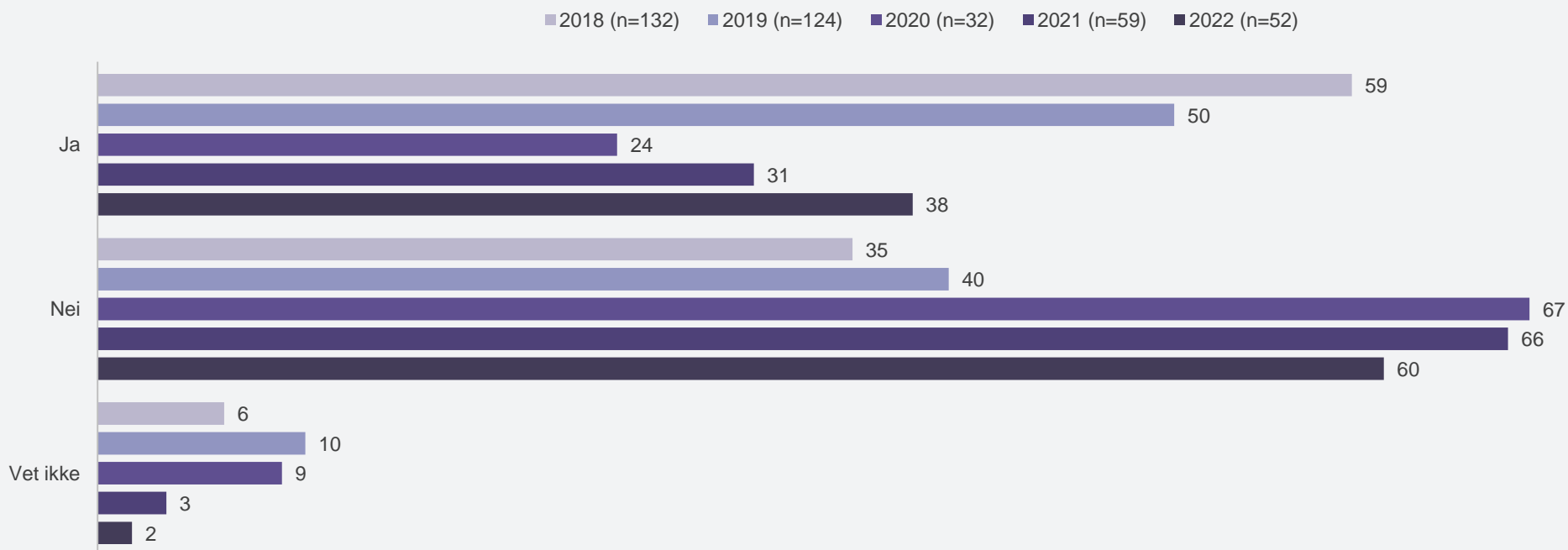


* Kun resultater fom 2020 pga. endret (og forbedret) spørremetode fra 2020

Tall angitt i %

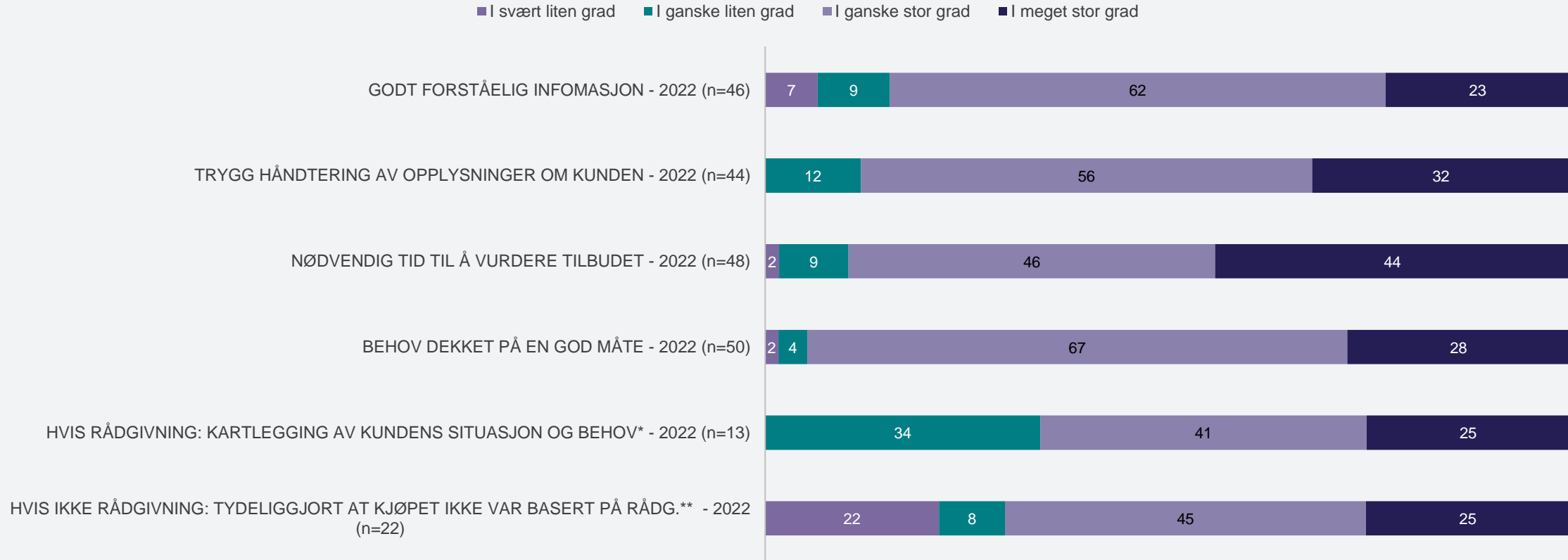
Andel som har fått rådgivning: IPS

I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du en konkret anbefaling mht hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på analyse av din situasjon og dine behov?



Tall angitt i %

Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: IPS



Tall angitt i %

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

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

Tilfredshet med rådgivning: IPS

Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett? (%)

