

Forbruker- og Finanstrender 2019

Hovedresultater

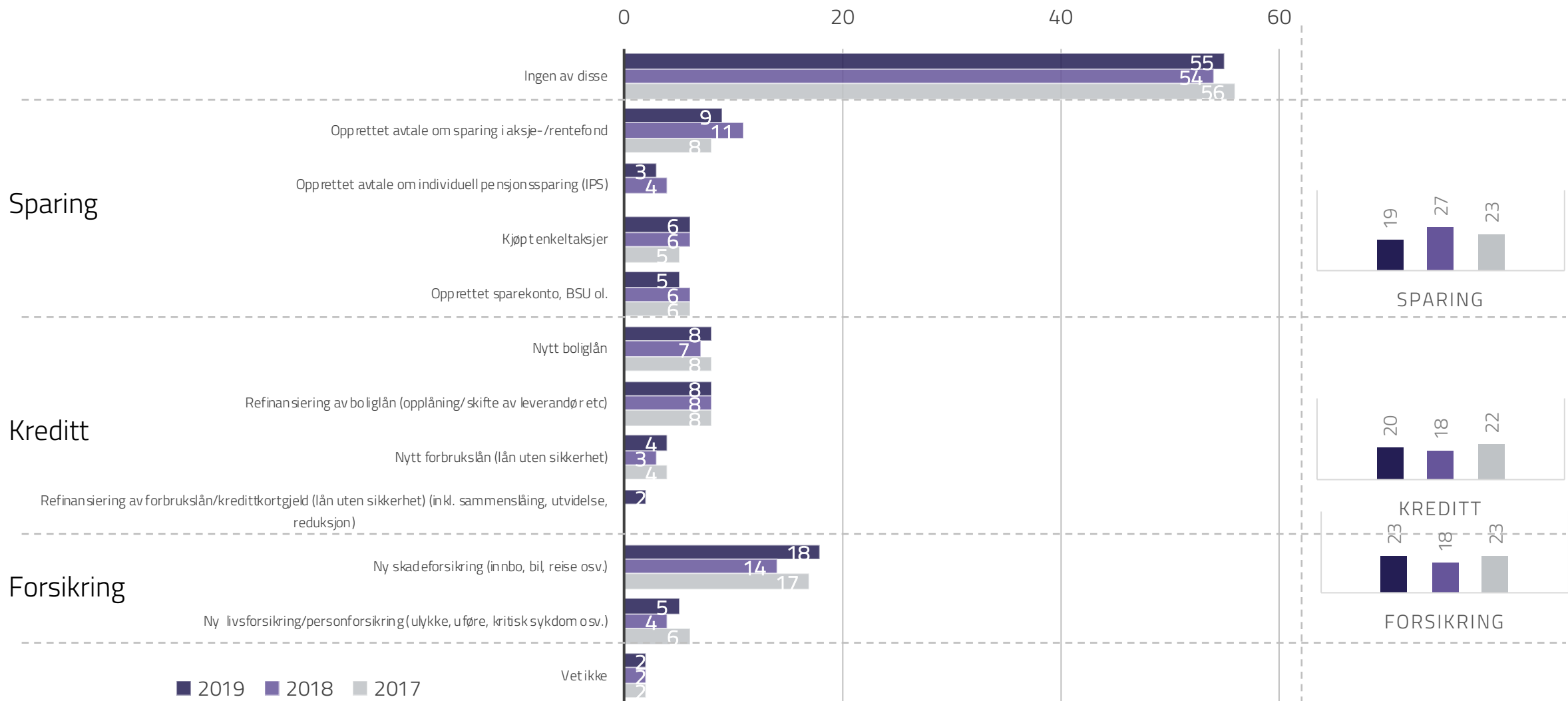
Om undersøkelsen

- Undersøkelsen består av 4 hoveddeler:
 - ✓ Kanalvalg: Hvilke kanaler kundene benytter i forbindelse med evt. kjøp gjort i løpet av siste 12 md. for ulike produkter (bemannet kanal, nettbasert/digital i kombinasjon med kontakt med ansatt, nettbasert/digital kanal).
 - ✓ Rådgivning: Andel av kundene som opplevde at de mottok rådgivning innen ulike produktkategorier (blant de som har kjøpt et produkt), vurdering av rådgivningen.
 - ✓ Bransjenormen God skikk: Vurdering av i hvilken grad ulike God skikk-regler ble etterlevd (totalt og pr produkt).
 - ✓ Robotisering: Tillit til robot-rådgivning, andel som har benyttet hhv chat-robot og rådgivningsrobot siste år, om de fikk en løsning i kontakt med roboten.
- Totalt er 4000 innbyggere spurt i januar og februar 2019. Av disse har ca 1900 i løpet av 2018 kjøpt ett eller flere av de 10 produktene som er inkludert i undersøkelsen.
- Tallene det sammenlignes med i tidsseriene, er fra tilsvarende undersøkelse i hhv. 2017 og 2018.

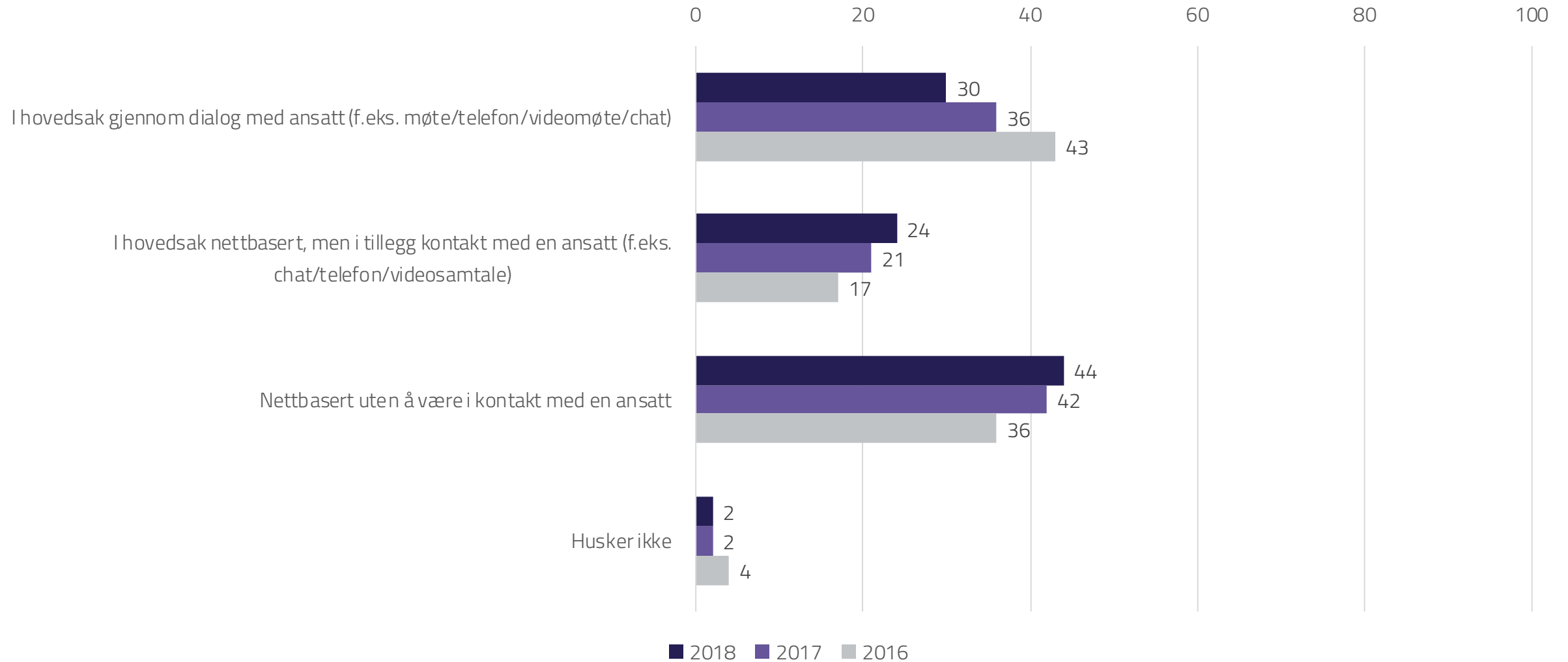
Kortfattet oppsummering

- Dreining i bruk fra bemannet kanal til digital kanaler i perioden 2016-2018.
- Store variasjoner i kanalbruk mellom ulike produkter. For en stor produktgruppe som boliglån, er bemannet kanal fortsatt dominerende.
- Tillit til fysiske rådgivere betydelig høyere enn til robotrådgivere.
- Kunder som har brukt og særlig de som fikk dekket behovet sitt gjennom robotrådgivning, har betydelig høyere tillit til slik rådgivning enn de uten erfaring.
- Kunder som har mottatt rådgivning er svært godt fornøyd med rådgivningen.
- Kundene opplever at bransjens God skikk-regler praktiseres godt.
- Behov for å være tydeligere overfor kunden på når vedkommende får råd og ikke.

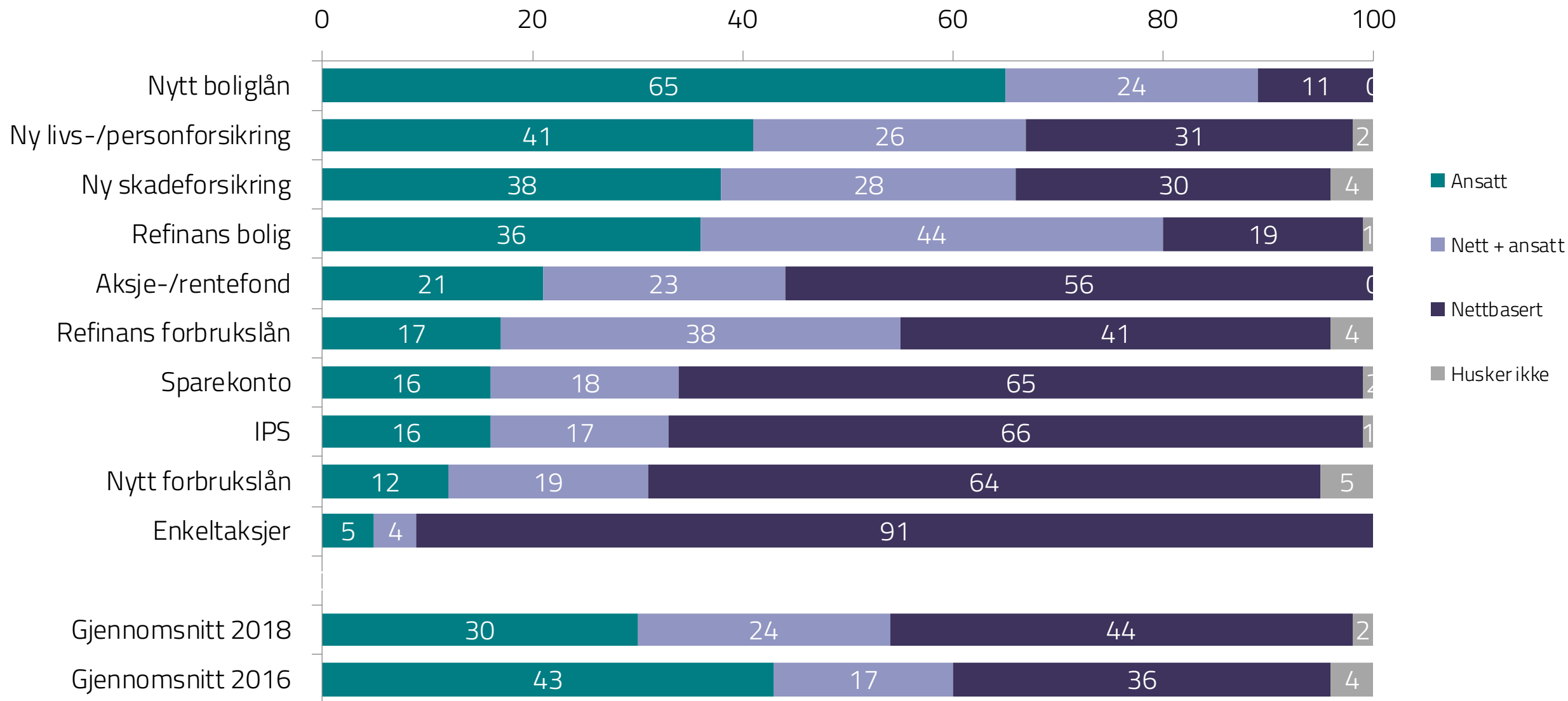
Har du kjøpt et eller flere av følgende produkter i løpet av det siste året?*



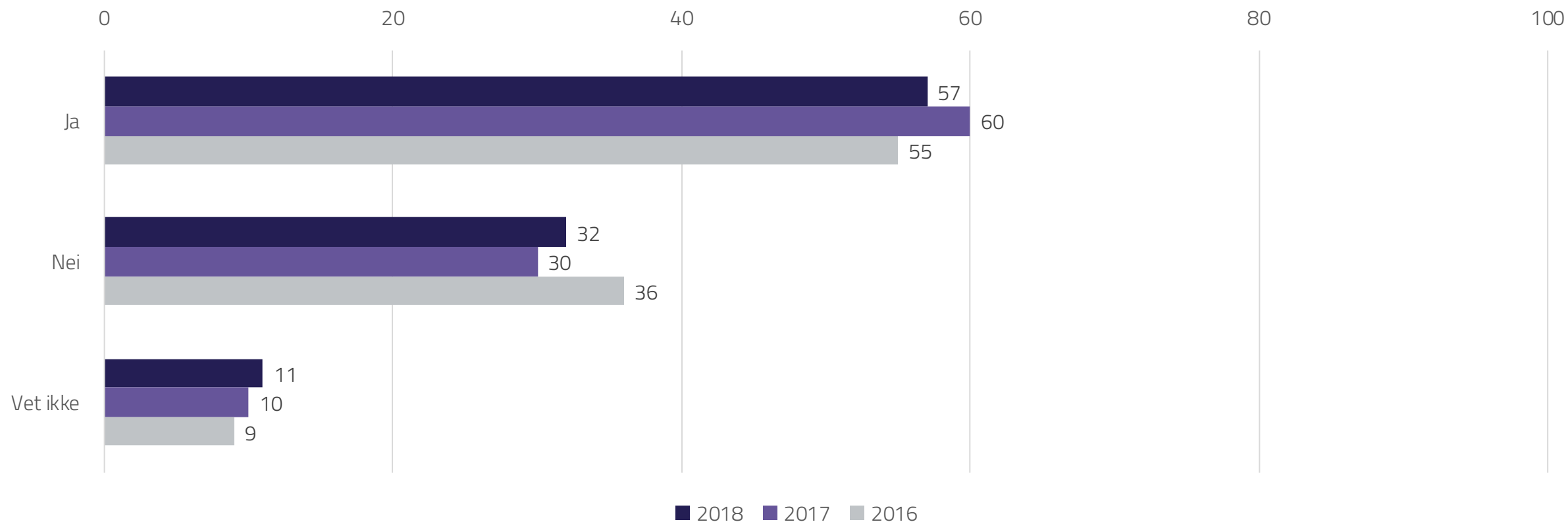
Hvilken kanal benyttet ved kjøpet – fordeling på tvers av produkter (2016-2018)*



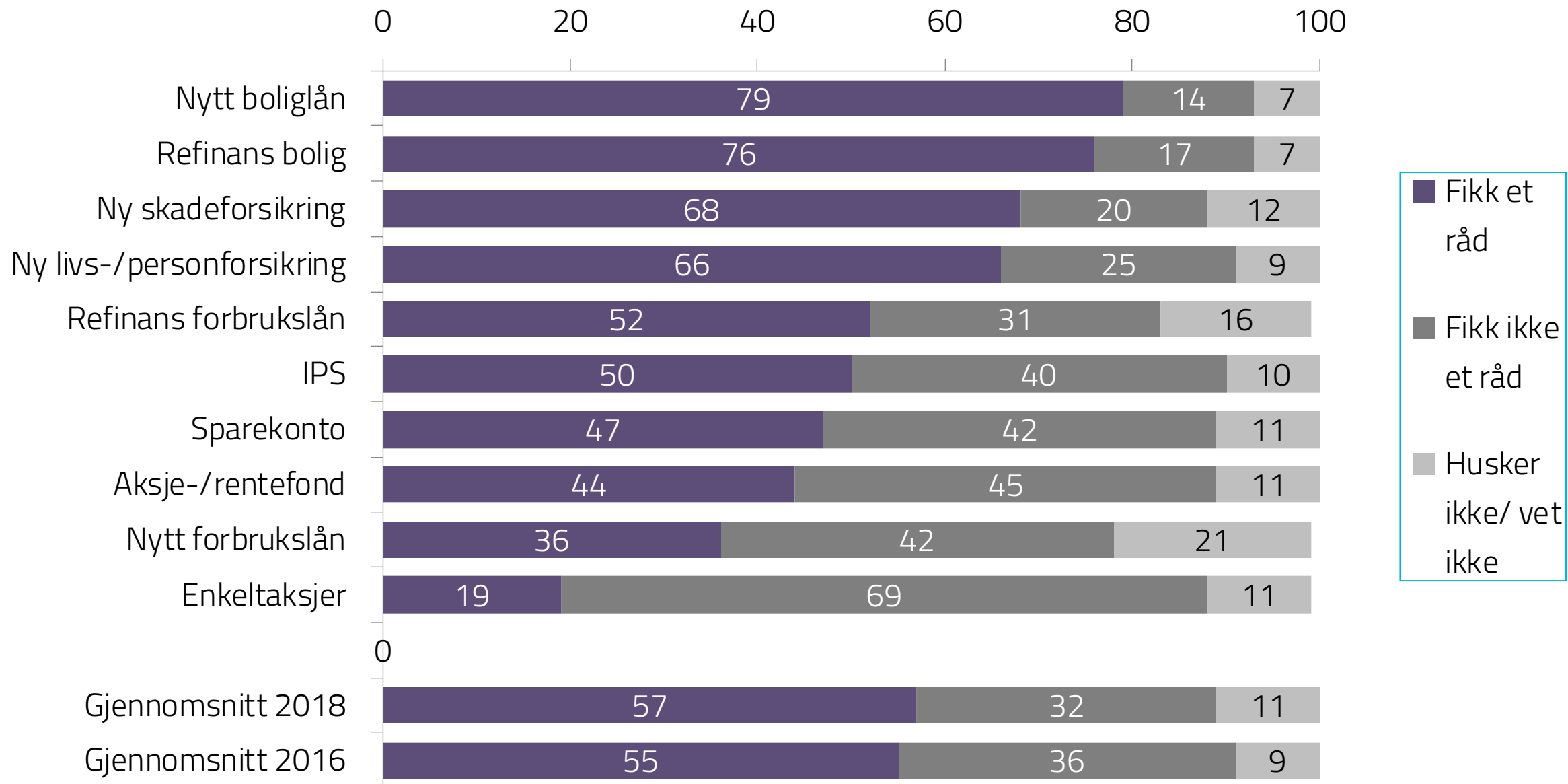
Kanal benyttet ved kjøp av ulike produkter (2018)*



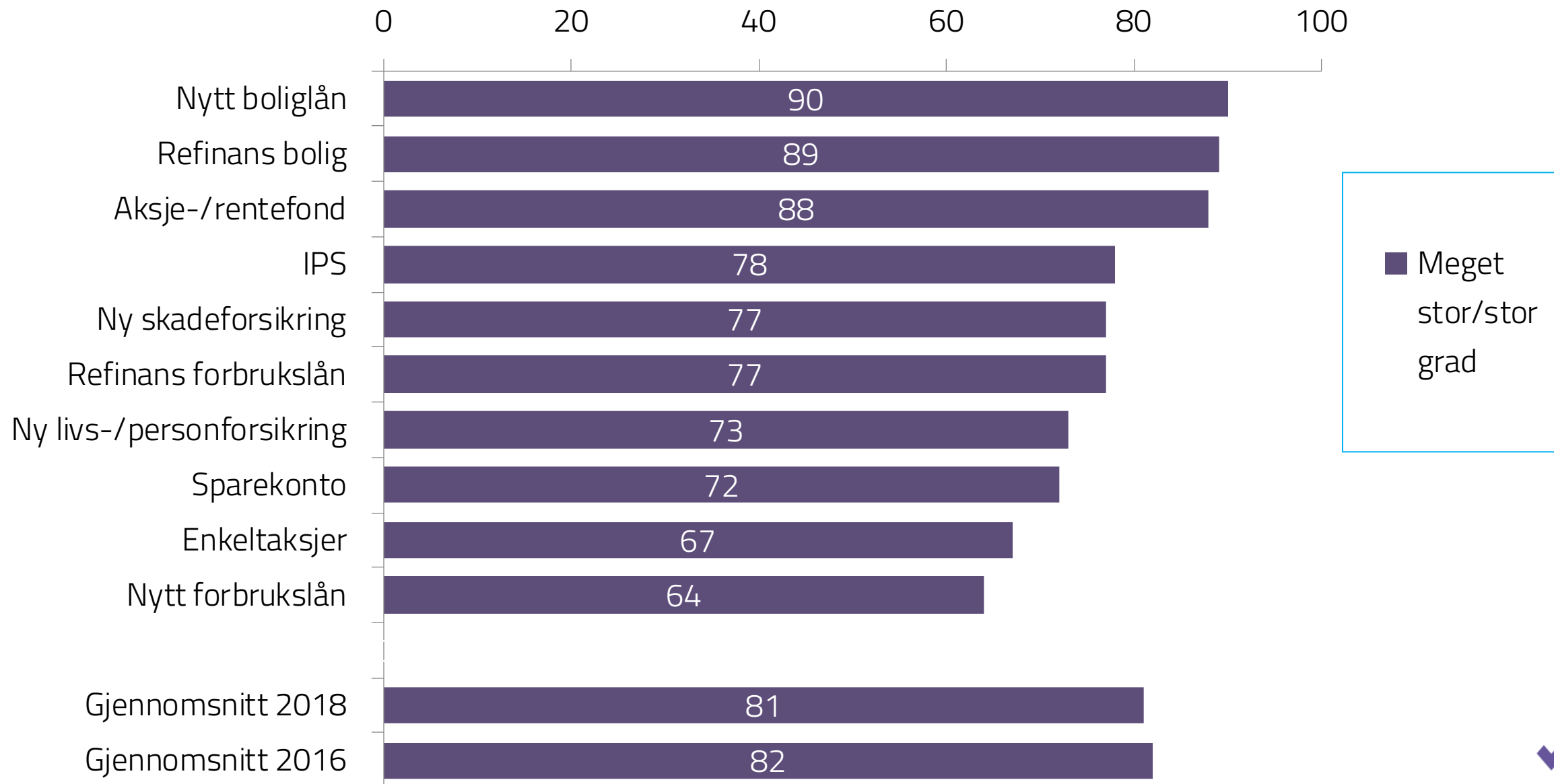
Andel som fikk en konkret og individuelt tilpasset anbefaling (råd) mht produkt/løsning (2016-2018)*



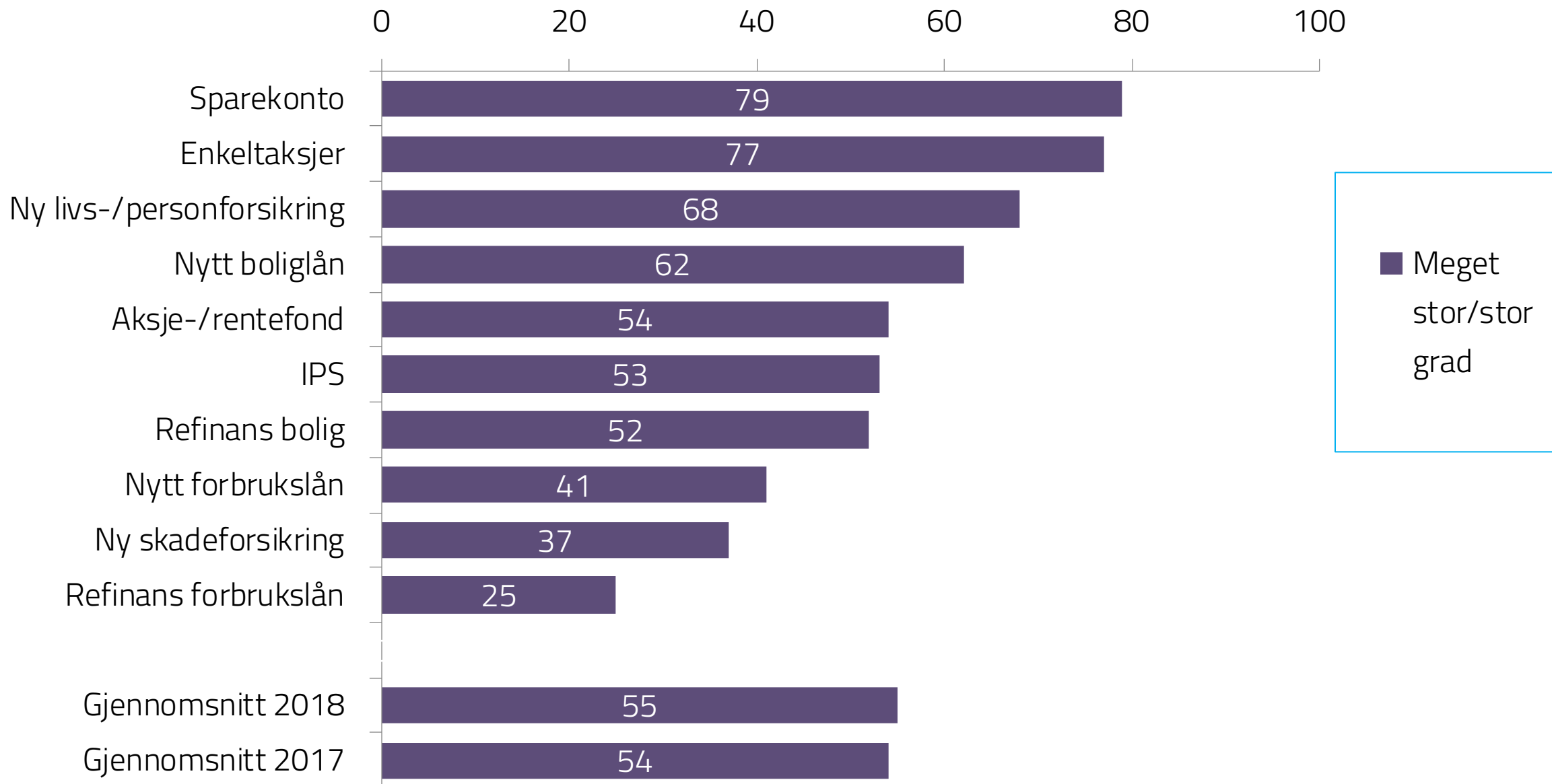
Andel som fikk en konkret, individuelt tilpasset anbefaling (råd) - ulike produkter (produkter kjøpt 2018)*



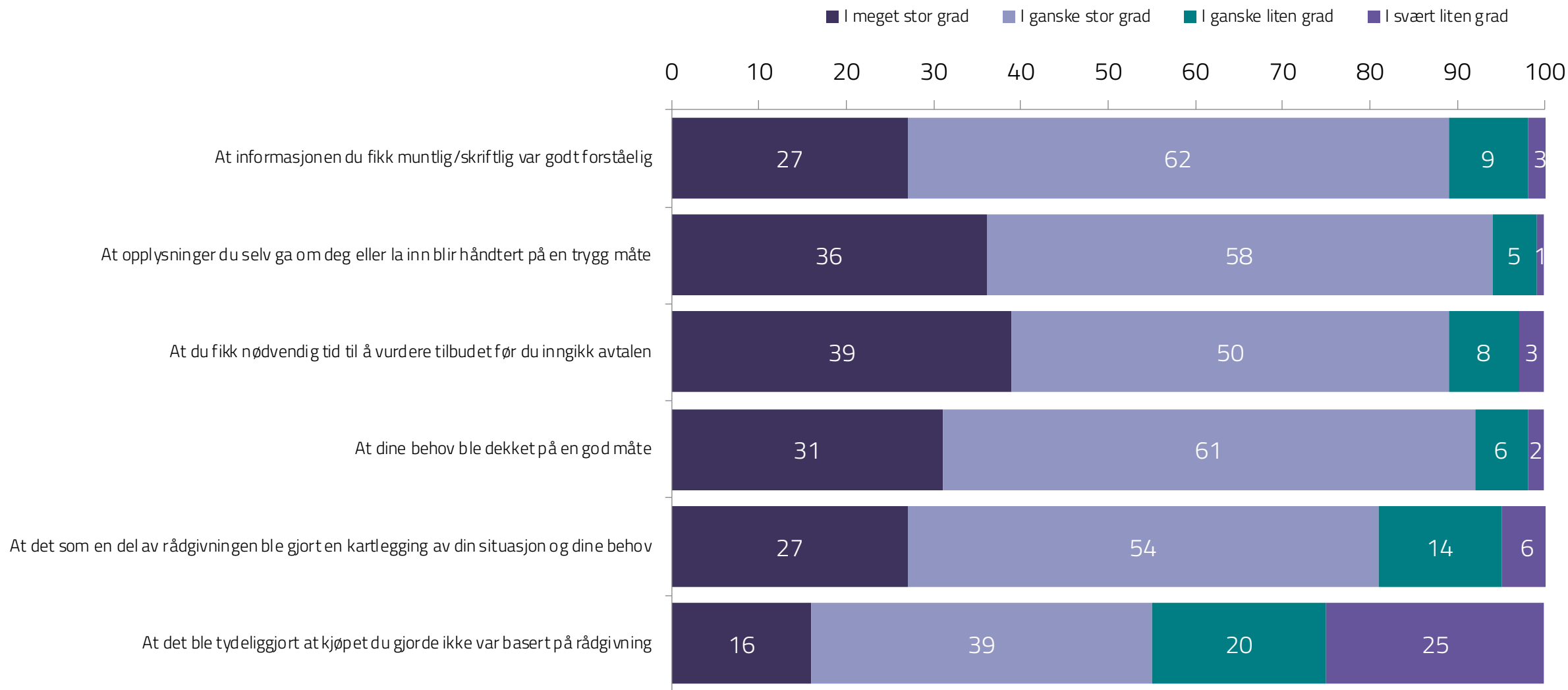
Hvis rådgivning: At det som en del av rådgivningen ble gjort en kartlegging av din situasjon og dine behov - 2018



Hvis ikke rådgivning: At det ble tydeliggjort at kjøpet du gjorde *ikke* var basert på rådgivning - 2018

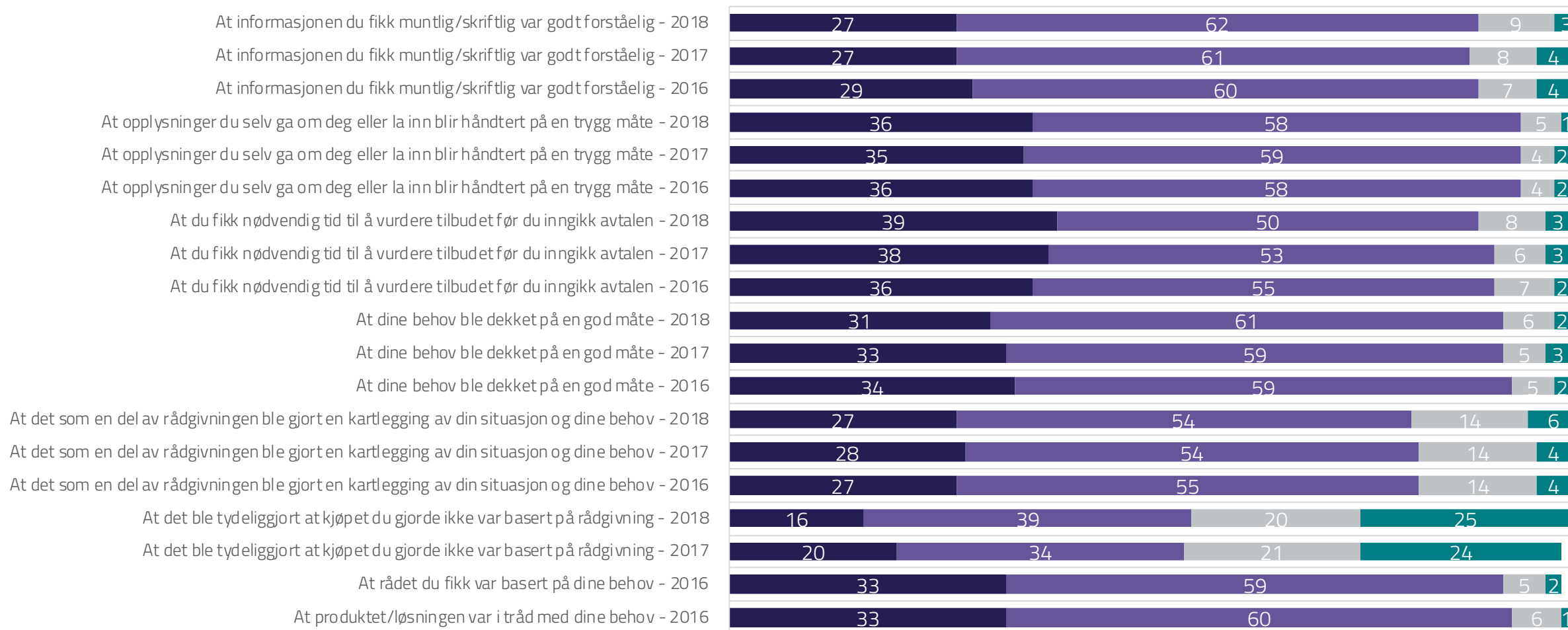


Etterlevelse av God skikk-reglene (2018)*: Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..

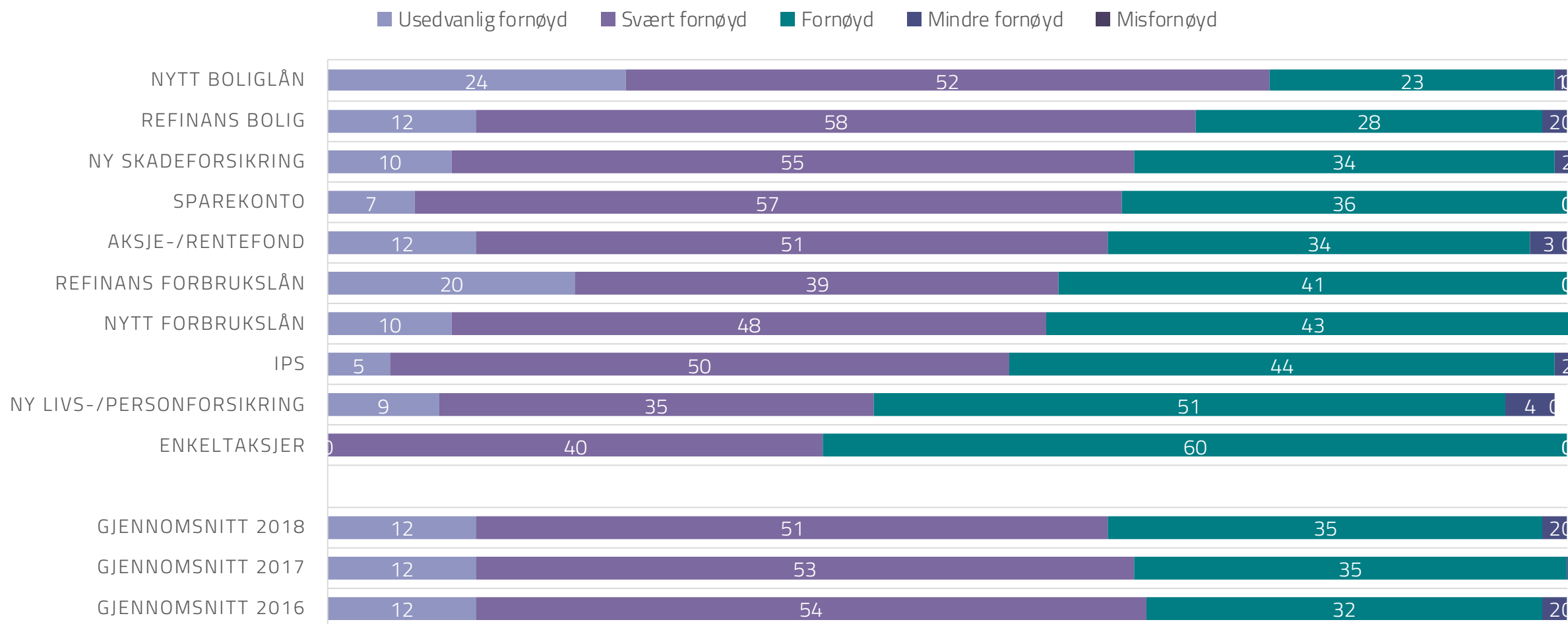


Etterlevelse av God skikk-reglene (2016-2018)*: Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..

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

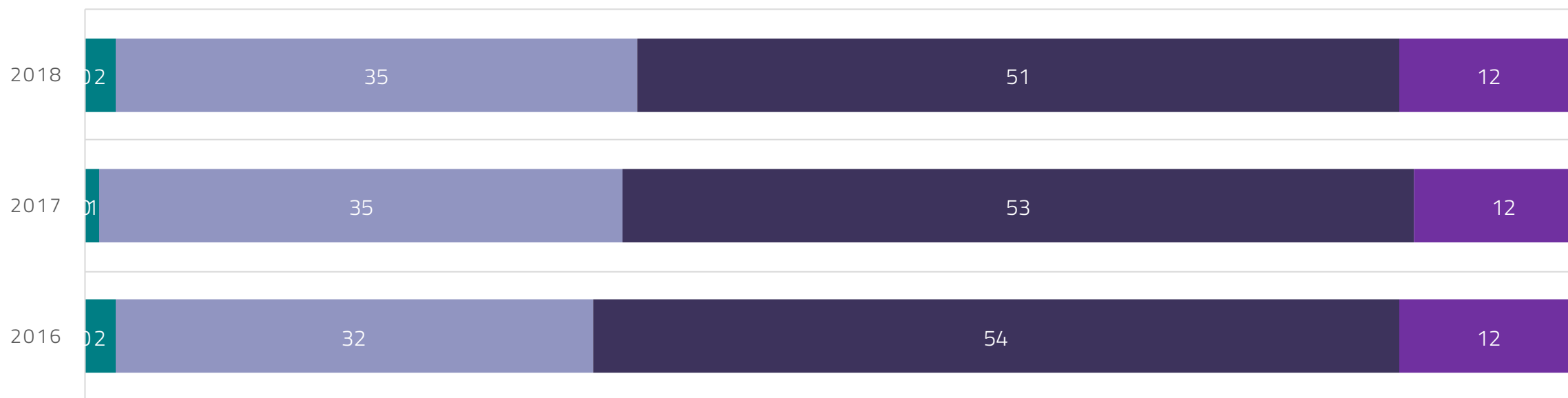


Vurdering av rådgivning – etter produkt (2018)*



Misfornøyd Mindre fornøyd Fornøyd Svært fornøyd Usedvanlig fornøyd

DE SOM HAR MOTTATT RÅDGIVNING SISTE ÅR: VURDERING AV RÅDGIVNINGEN



Autorisasjonsordning for digital rådgivning/robotrådgivning vedtatt (Finans Norges Hovedstyre 7. mars 2019)

Finans Norge

Søk etter ...

Alt innhold

Om Finans Norge

Publisert: 25. mars 2019

Nå skal robotene autoriseres

Fortsatt har folk flest lav tillit til finansielle råd fra en rådgivningsrobot. Men blant de som har brukt en rådgivningsrobot, er tilliten betydelig høyere. Nå har finansnæringen besluttet at rådgivningsroboter skal autoriseres, på lik linje med finansrådgivere i bank og forsikring.

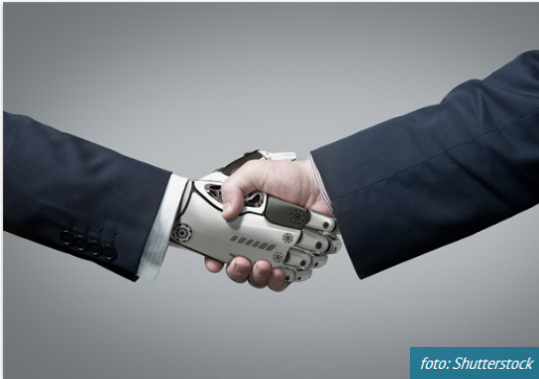


foto: Shutterstock

22 prosent av befolkningen sier at de har høy tillit til rådene fra en intelligent, avansert robot, og 60 prosent sier at de har lav tillit. Til sammenligning svarer 77 prosent at de har høy tillit til en ansatt rådgiver og 13 prosent svarer at de har lav tillit. Dette viser undersøkelsen Forbruker- og finanstrender 2019 som Kantar TNS har gjennomført på vegne av Finansnæringens Autorisasjonsordninger (FinAut).

– De som har erfaring med robotene har høyere tillit, men fortsatt er det ikke noe som slår en god menneskelig rådgiver, sier adm. direktør Siv Seglem i FinAut.

Bare seks prosent sier de har erfaring med robotråd

Seks prosent, eller om lag 250 000 personer opplyser at de i løpet av det siste året har brukt rådgivningsrobot. 18 prosent, eller ca. 740 000 personer sier de har brukt chat-robot i dialog med banken

TALL FRA FORBRUKER OG FINANSTRENDER 2019

 Forbruker- og Finanstrender 2019 - robotråd vs personråd

FINANSNÆRINGENS AUTORISASJONSORDNINGER

E24

-0,96%

OSLO 865,40

0,21%

OLJE 67,36

-0,08%

S&P 2 798,36

0,00%

EURO 9,65

0,02%

-1,74%

BITCOIN 3 959,46

KJØP E24+ MENY

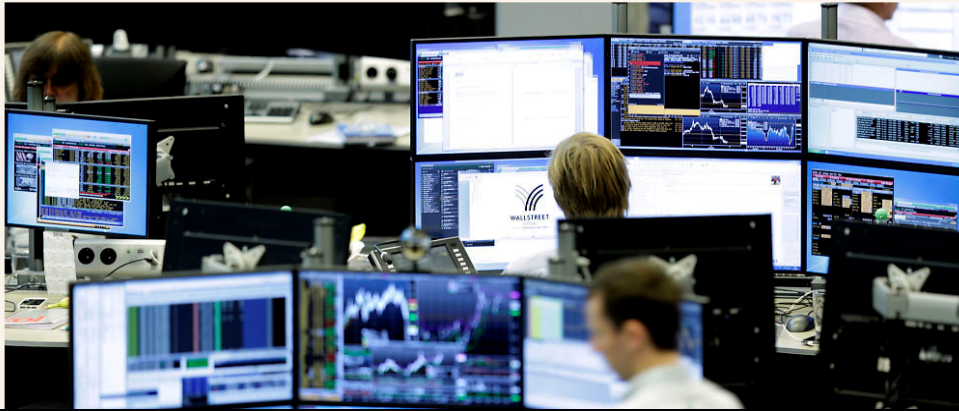
mittanbud

Bli kontaktet av bilverksteder som kan fikse bilen din

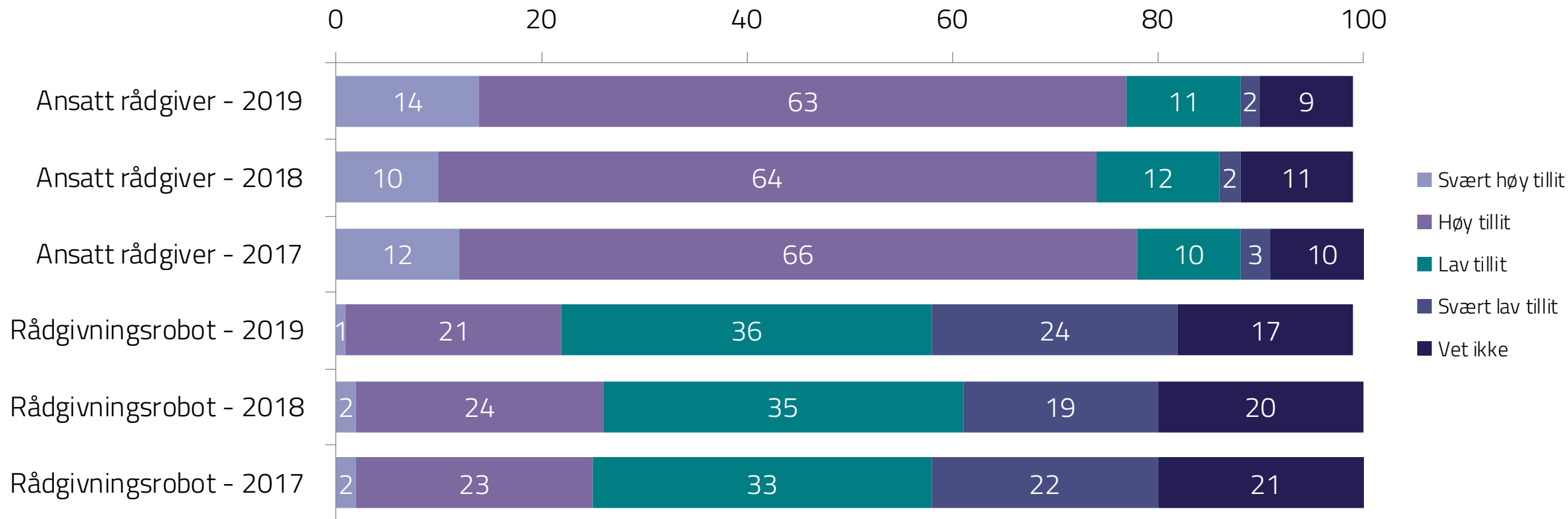
Legg ut jobb »

Roboter skal få autorisasjon som finansrådgivere

Også roboter må skikke seg godt når de skal gi kunder råd om sparing, forsikringer og andre finansspørsmål. Nå skal disse dataprogrammene autoriseres.

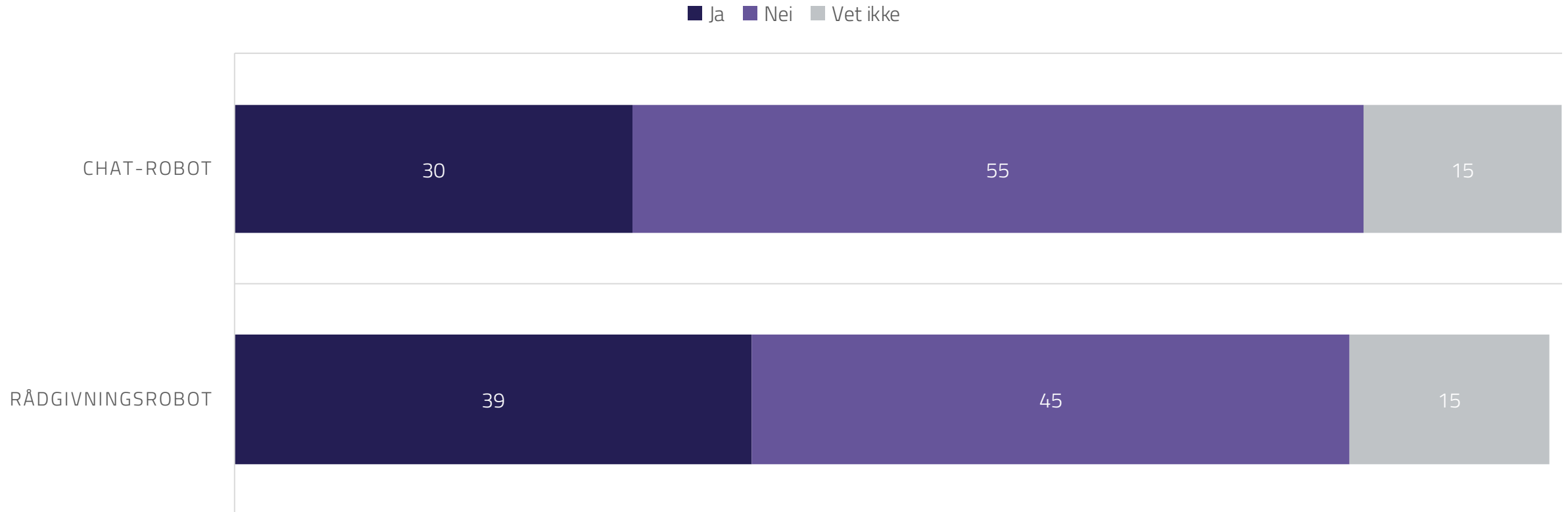


Tillit til personlige anbefalinger (råd) fra ansatt rådgiver og rådgivningsrobot*

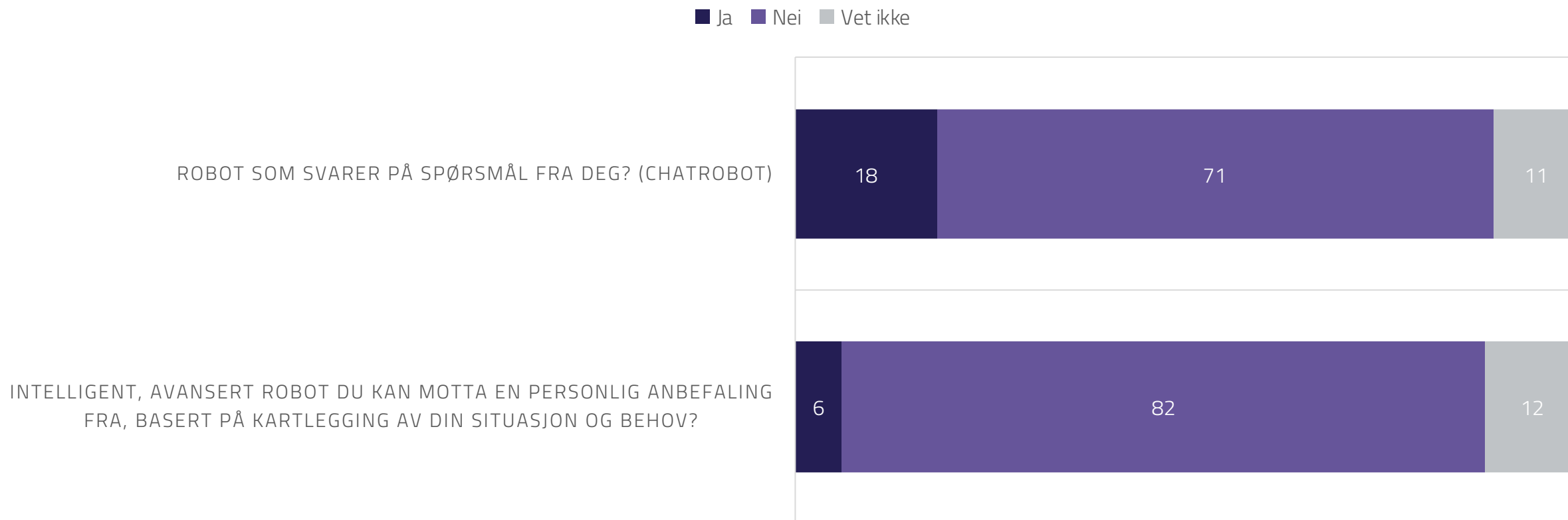


*De som har brukt robot i 2018:**

Opplevde du at roboten ga deg den løsningen du hadde behov for?



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



Tillit til personlige anbefalinger (råd) fra en rådgivningsrobot (2019-und.)*

