

Forbruker- og finanstrender 2025

Kanalvalg ved kjøp

Inkl. tidsserie 2017-2025

OM UNDERSØKELSEN (2025)

- ✓ Årlig undersøkelse siden 2017.
- ✓ Antall intervju: ca. 2000.
- ✓ Gjennomføringsperiode: 3.-14. februar 2025.
- ✓ De fleste (ikke alle) spørsmål baserer seg *på kjøp* kunder har gjort i løpet av 2024.
- ✓ Produktkategorier: kreditt, sparing og forsikring (11 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*)





KJØPSKANAL 2025

KJØPSKANAL

2025



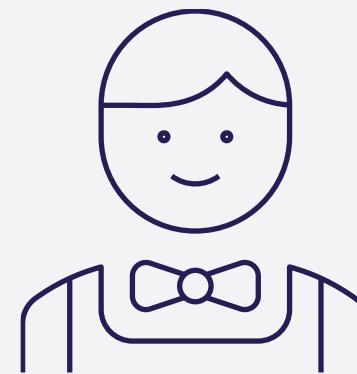
42 % (43 %)

Nettbasert



23 % (20 %)

Nett + medarbeider



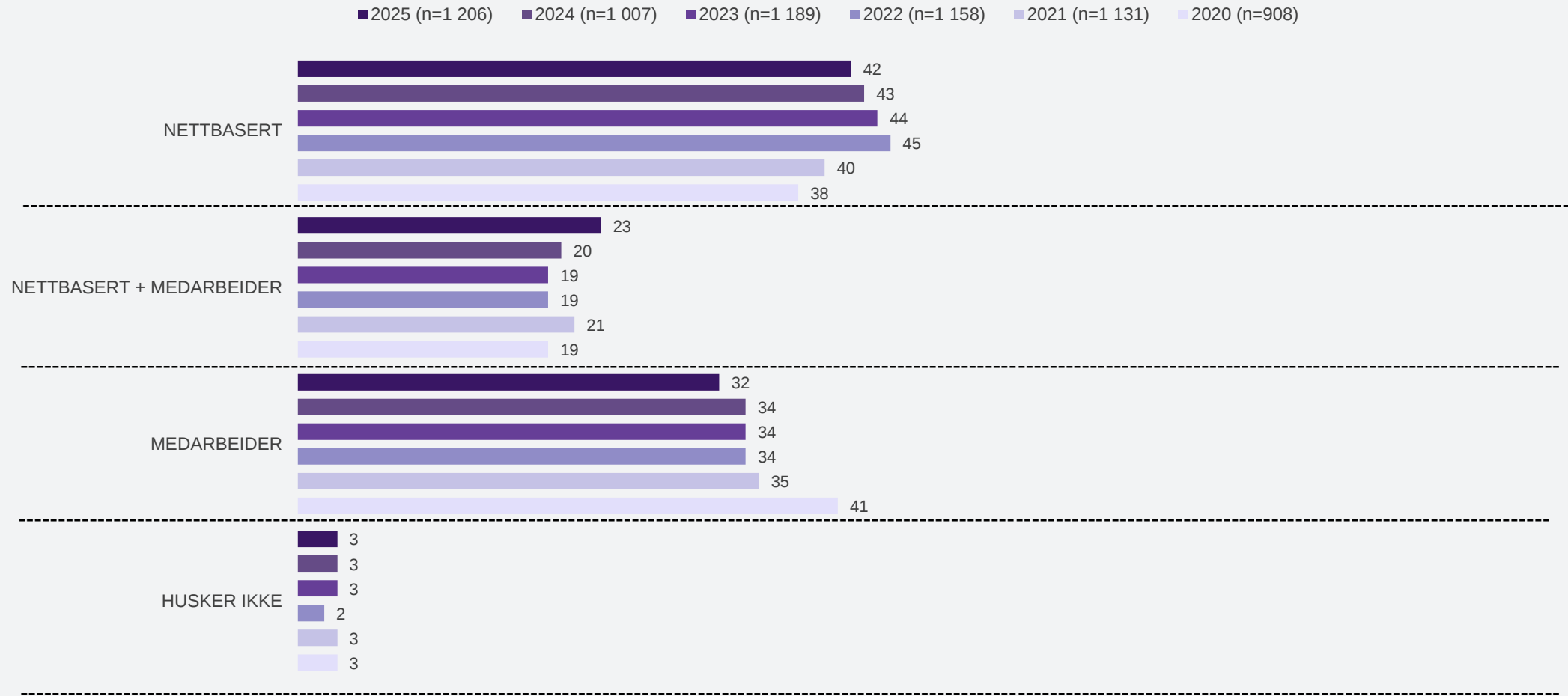
32 % (34 %)

Medarbeider
(møte/chat/video o.l.)

*Tall i parentes= 2024-undersøkelsen

KJØPSKANAL (2020-2025)*

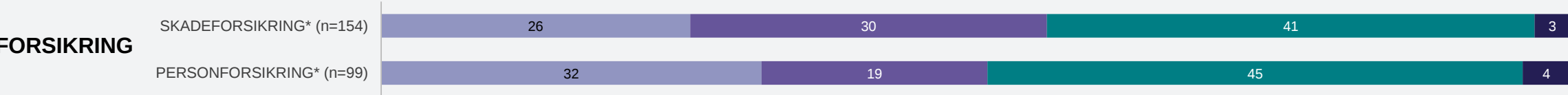
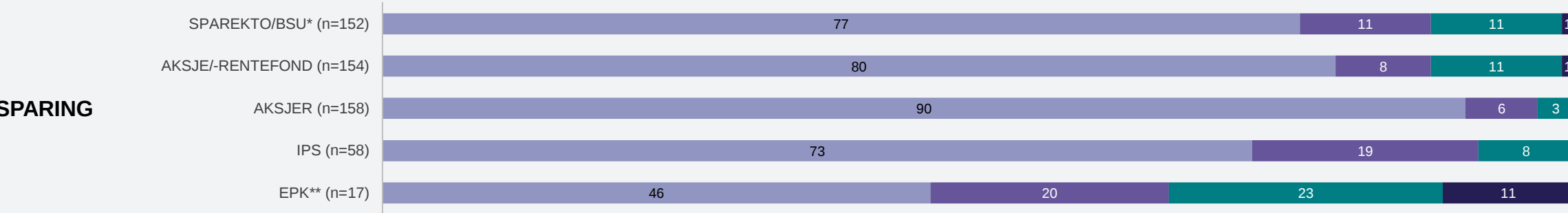
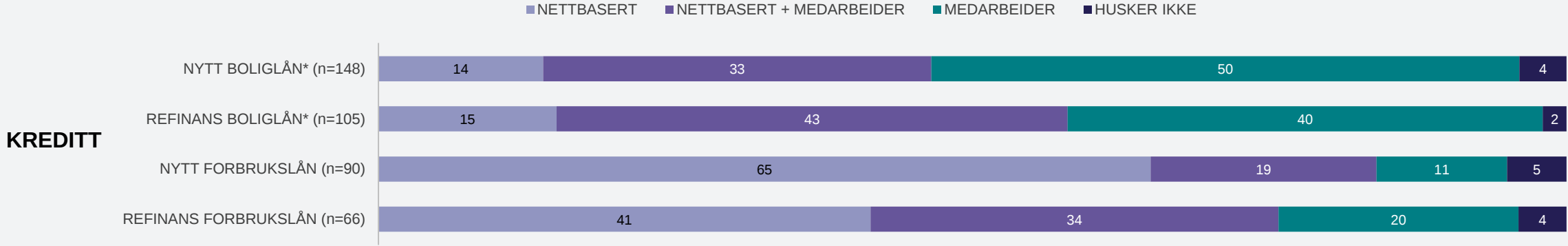
På hvilken måte gjennomførte du kjøpet ?



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

Tall angitt i %

KJØPSKANAL PR. PRODUKT 2025

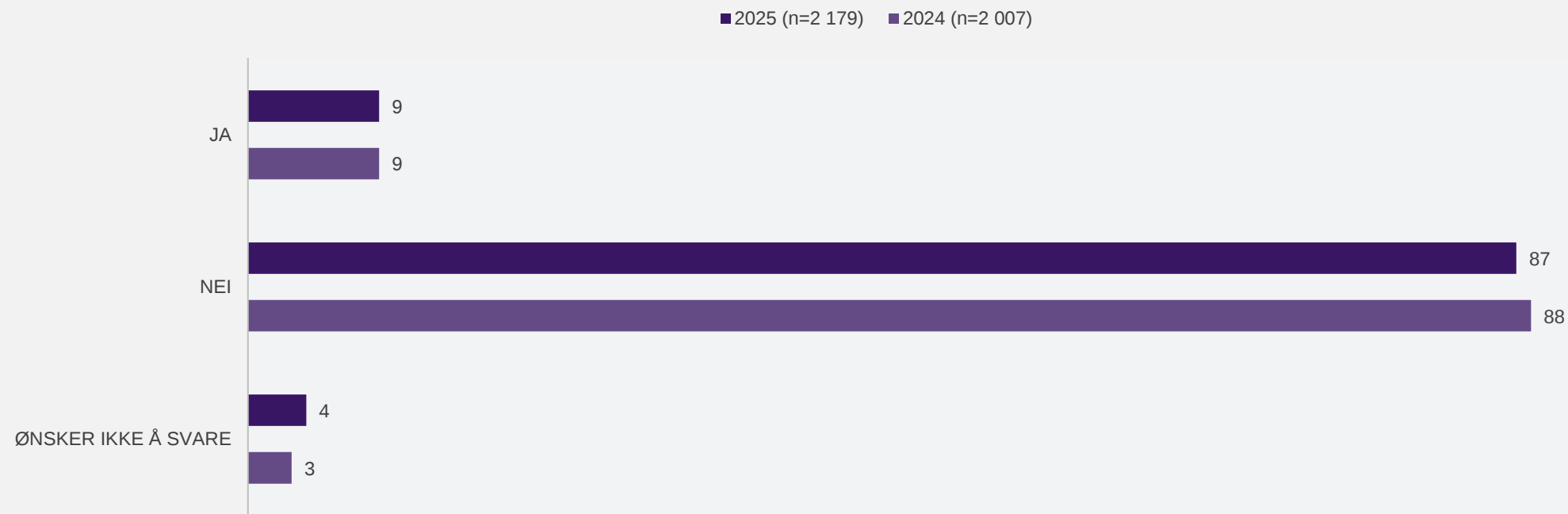


* Presisert/endret formulering 2024/2025

** Nytt i 2025

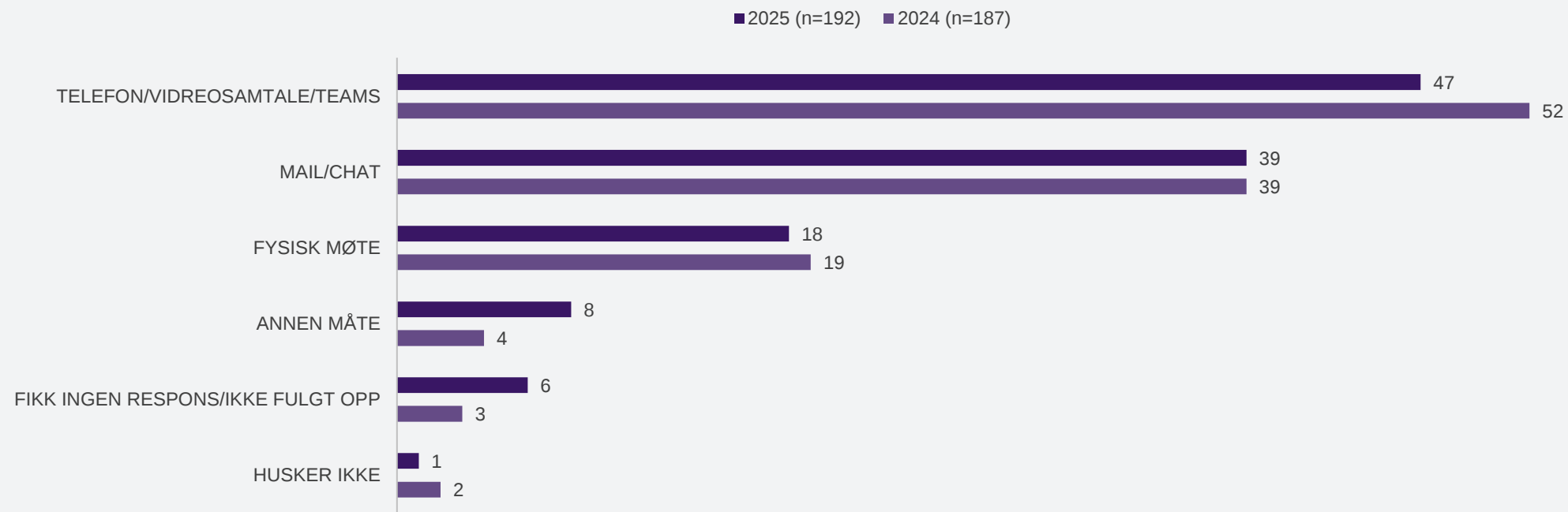
KONTAKT HJELP/VEILEDNING 2025

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



KANAL HJELP/VEILEDNING 2025

På hvilke av følgende måter fikk du hjelp eller veiledning?





KJØPSKANAL

**Nettbasert
(f.eks. nettside, mobiltelefon, app)
2020-2025**

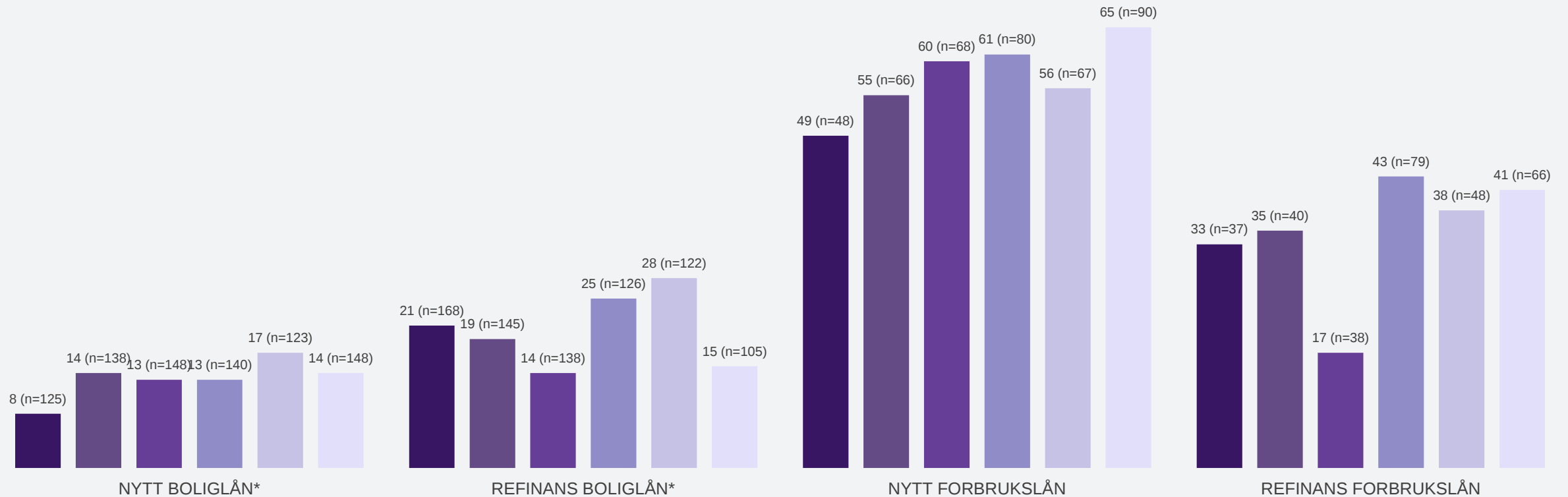
Pr produktkategori

Kjøpskanal: Nettbasert (2020-2025) SPARING



Kjøpskanal: Nettbasert (2020-2025) KREDITT

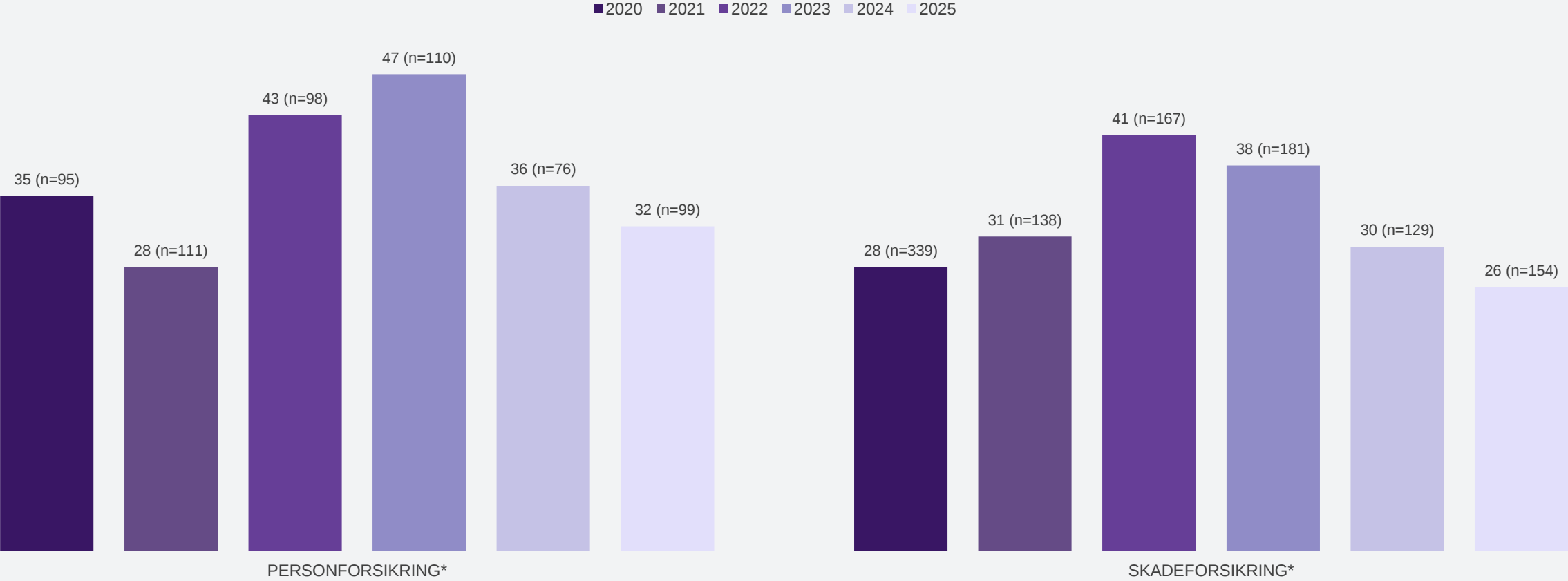
■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023 ■ 2024 ■ 2025



* Presisert/endret formulering 2024

Tall angitt i %

Kjøpskanal: Nettbasert (2020-2025) FORSIKRING



* Presisert/endret formulering 2024

Tall angitt i %

KJØPSKANAL

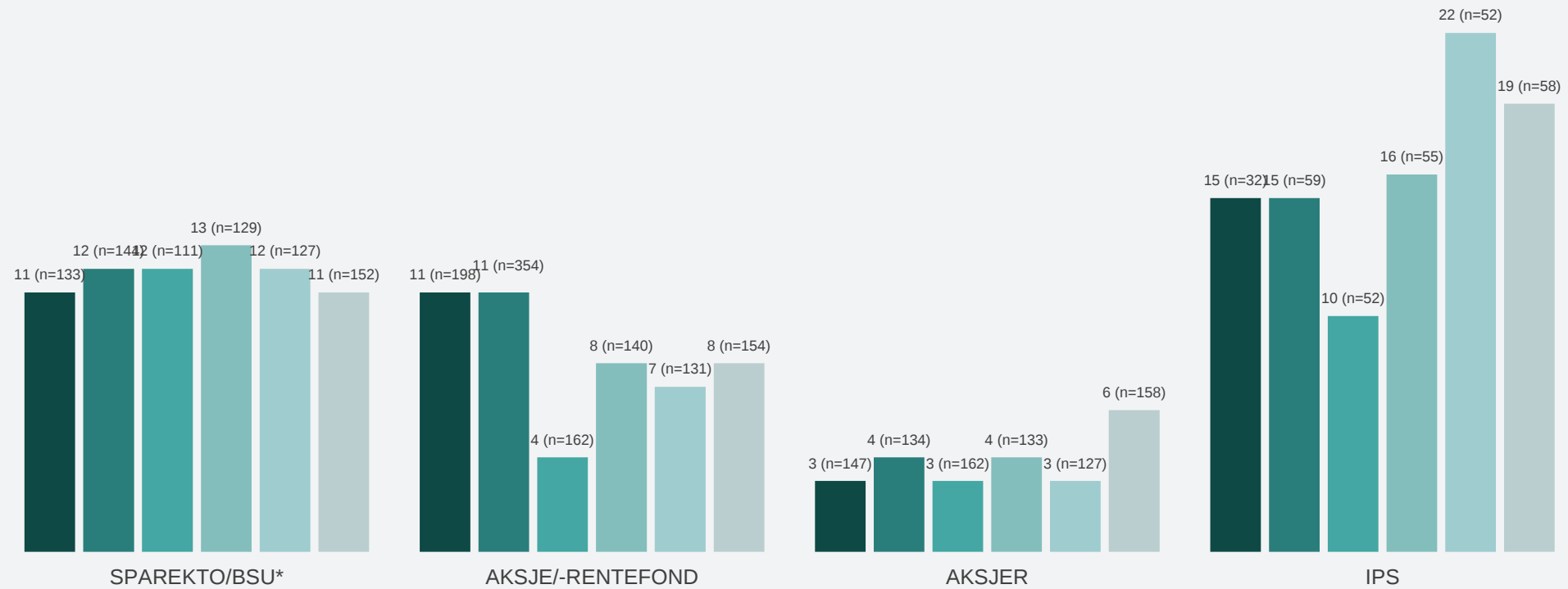
**Nettbasert +
kontakt medarbeider (hybrid)
2020-2025**

Pr produktkategori

Kjøpskanal: Nettbasert + medarbeider (2020-2025)

SPARING

2020 2021 2022 2023 2024 2025

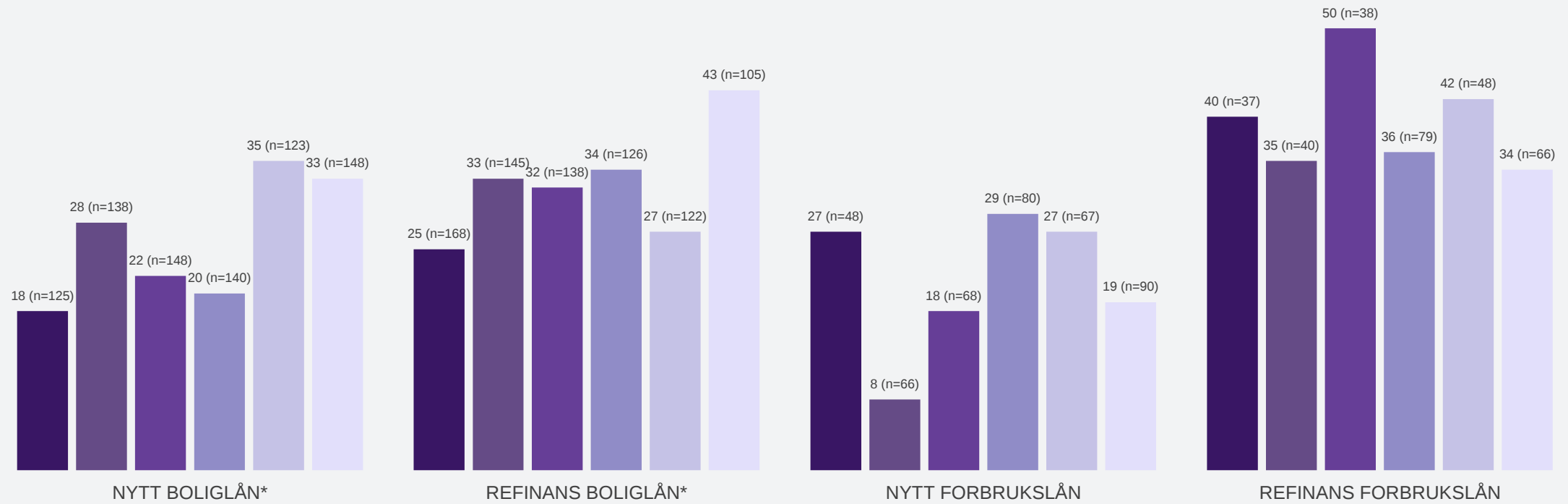


Tall angitt i %

Kjøpskanal: Nettbasert + medarbeider (2020-2025)

KREDITT

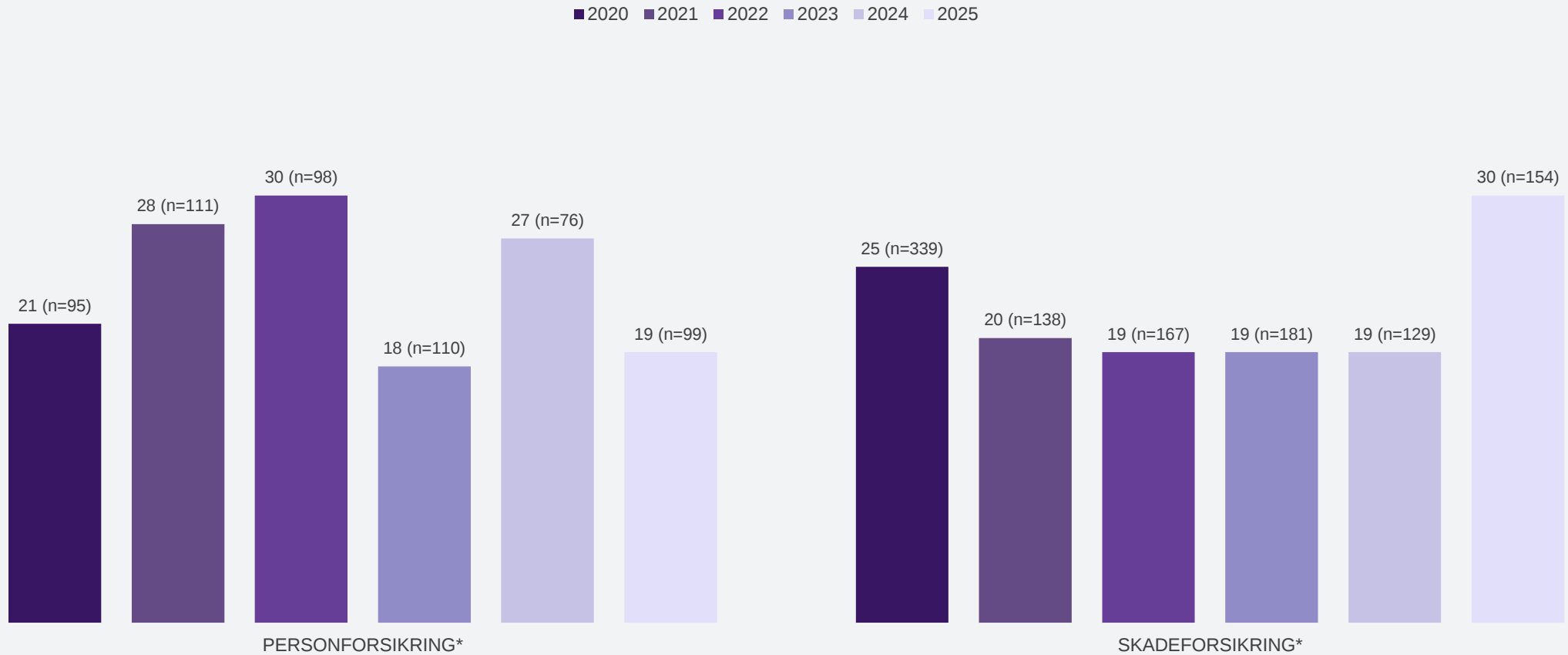
■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023 ■ 2024 ■ 2025



* Presisert/endret formulering 2024

Tall angitt i %

Kjøpskanal: Nettbasert + medarbeider (2020-2025) FORSIKRING



* Presisert/endret formulering 2024

Tall angitt i %

KJØPSKANAL

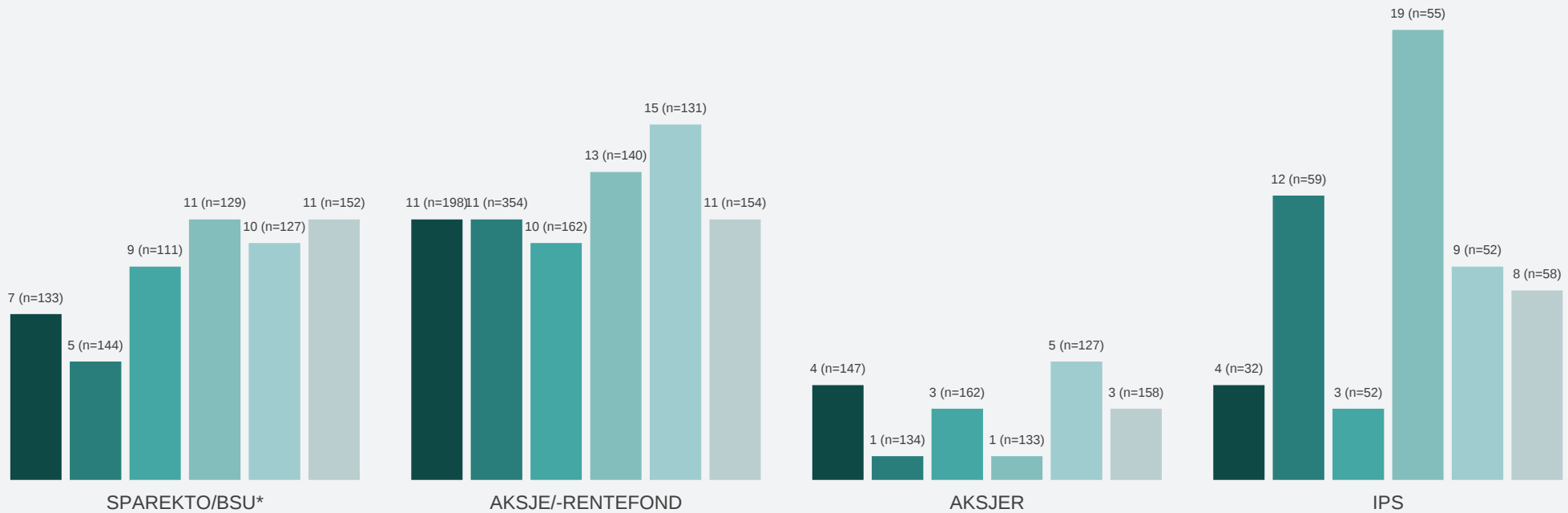
Dialog med medarbeider 2020-2025

Pr produktkategori

Kjøpskanal: Medarbeider (2020-2025)

SPARING

■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023 ■ 2024 ■ 2025

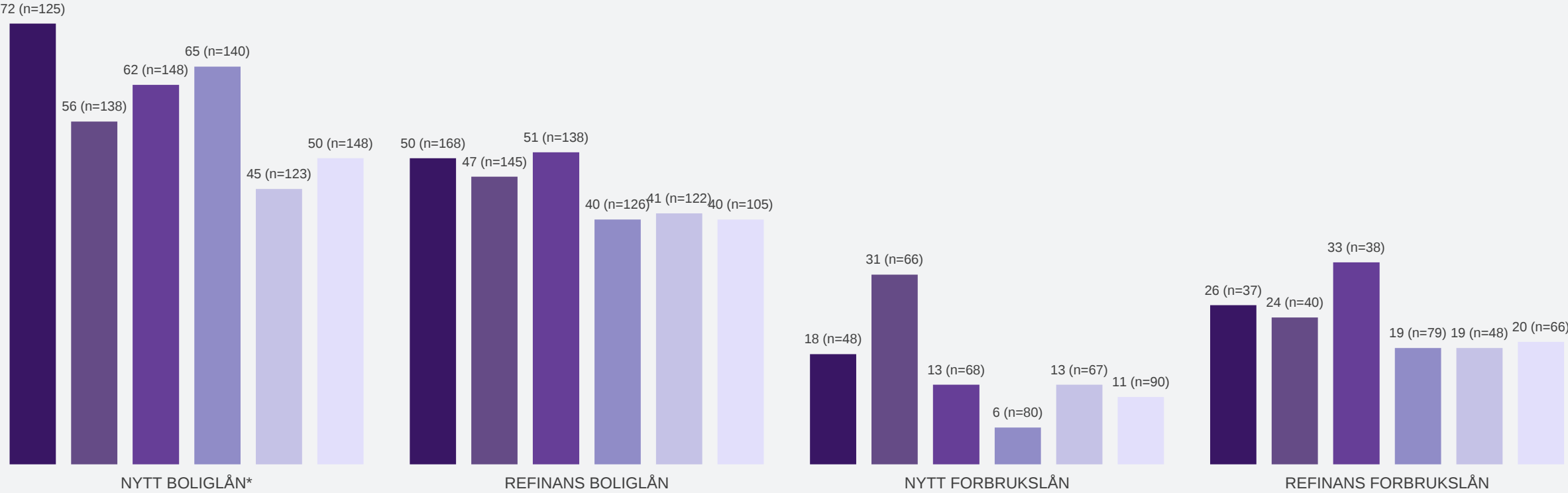


Tall angitt i %

Kjøpskanal: Medarbeider (2020-2025)

KREDITT

2020 2021 2022 2023 2024 2025



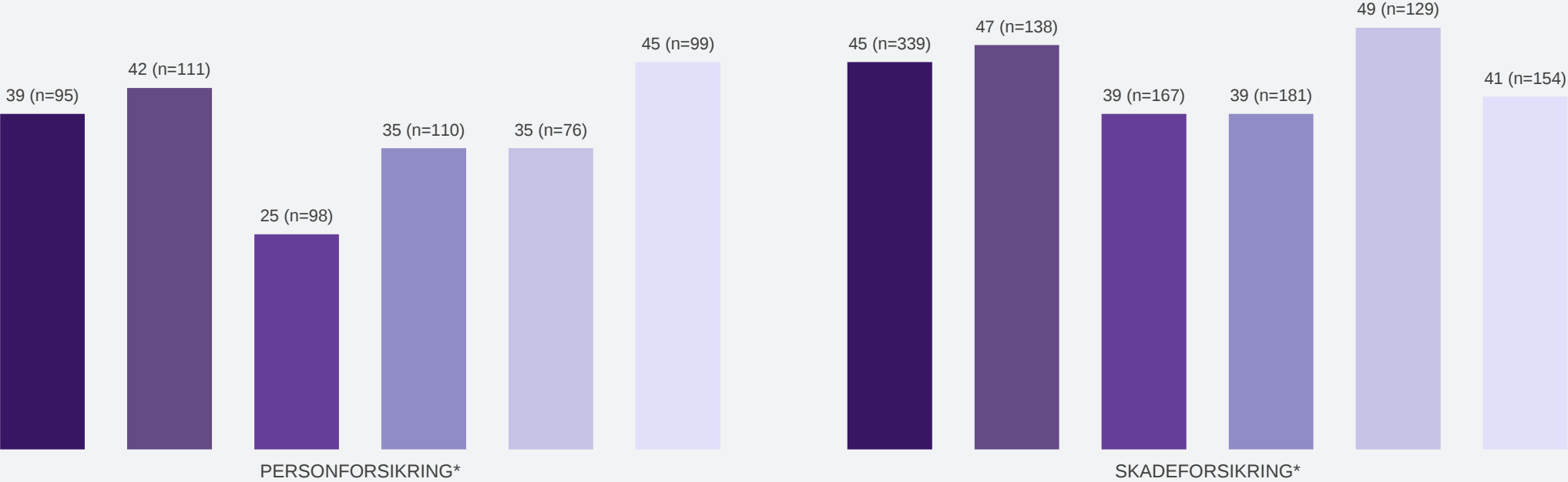
* Presisert/endret formulering 2024

Tall angitt i %

Kjøpskanal: Medarbeider (2020-2025)

FORSIKRING

■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023 ■ 2024 ■ 2025



* Presisert/endret formulering 2024

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.

