



Forbruker- og finanstrender

2017 - 2020

Forbruker- og Finanstrender 2020

- Forbruker- og Finanstrender 2020 er den ledende undersøkelsen om finansnæringens status og fremtidig utvikling. Det er en syndikert undersøkelse om markedene bank og forsikring og er gjennomført av Kantar i samarbeid med Finansnæringens autorisasjonsordninger (FinAut). Undersøkelsen er en del av en større som gjennomføres for Finans Norge og også tar for seg andre tema.
- Forbruker- og Finanstrender 2020 omfatter 2151 intervju gjennomført i ukene 7 til og med 8 2020, blant befolkningen 18 år+. De ble gjennomført på Kantar sitt ISO-sertifiserte internettpanel som er representativt for den norske internettbefolkningen.
- Resultatene for 2020 gjelder kjøp foretatt i løpet av 2019.
- Tilsvarende undersøkelse har blitt gjennomført hvert år siden 2004 for Finans Norge og for FinAut siden 2017.
- Alle grafer viser %, med mindre det er oppgitt annerledes.



Innhold

1.	Tillit til robotrådgivning og bruk av roboter	4
2.	Kjøp av produkter	15
3.	Kjøpskanal	22
4.	Kjøpskanal: Nettbasert	26
5.	Kjøpskanal: Nettbasert og kontakt med medarbeider	30
6.	Kjøpskanal: Medarbeider	34
7.	Andel som har fått rådgivning	38
8.	Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen	46
9.	Tilfredshet med rådgivningen	52
10.	Resultater per produkt	56

Tillit til digitale rådgivningsløsninger og bruk av roboter

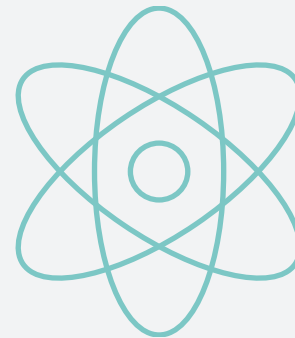
(2020-undersøkelsen)

Tillit til rådgivning fra menneske vs. digital rådgivningsløsning (robotrådgiver)



6 av 10

har høy tillit til
rådgivning fra
en rådgiver eller
bankmedarbeider



2 av 10

har høy tillit til
rådgivning fra en
avansert robot (digital
rådgivningsløsning)

Tillit til rådgivning fra menneske vs. digital rådgivningsløsning (robotrådgiver)

2017–2020 (%)



Høy tillit til
rådgiver eller
bankmedarbeider



Høy tillit til
avansert robot
(digital løsning)

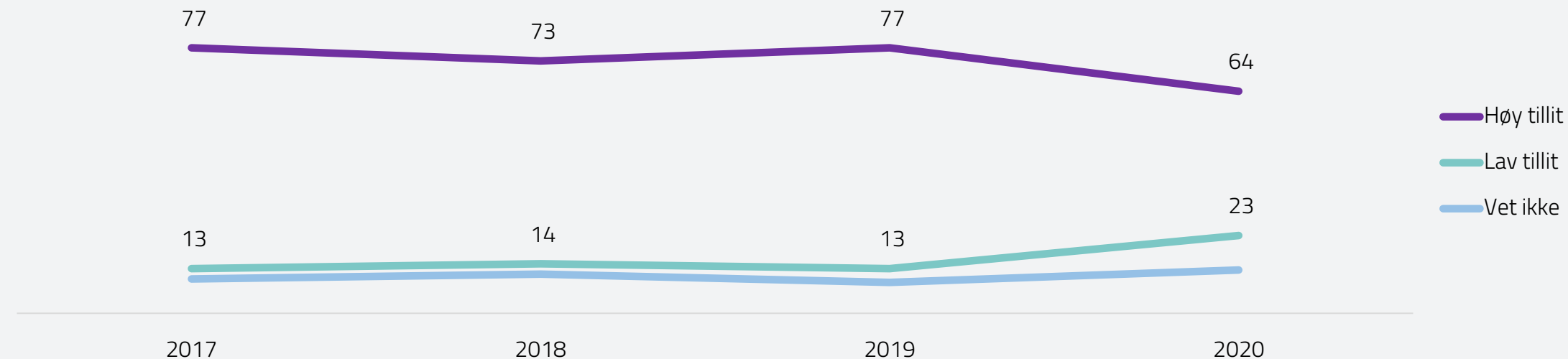


Tillit til rådgivning fra en rådgiver/medarbeider 2017–2020

Rådgivning i bank og forsikring har tradisjonelt foregått i kontakt mellom kunden og en medarbeider, der rådene og anbefalingene baseres på en analyse av din situasjon og dine behov. Nå er det mulig å motta samme type rådgivning fra en avansert robot (digital løsning). Hvilken tillit vil du ha til de rådene du får...

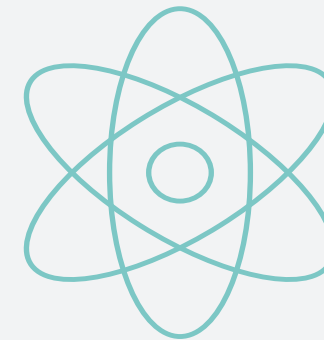


Fra en rådgiver/medarbeider med god kompetanse? (%)

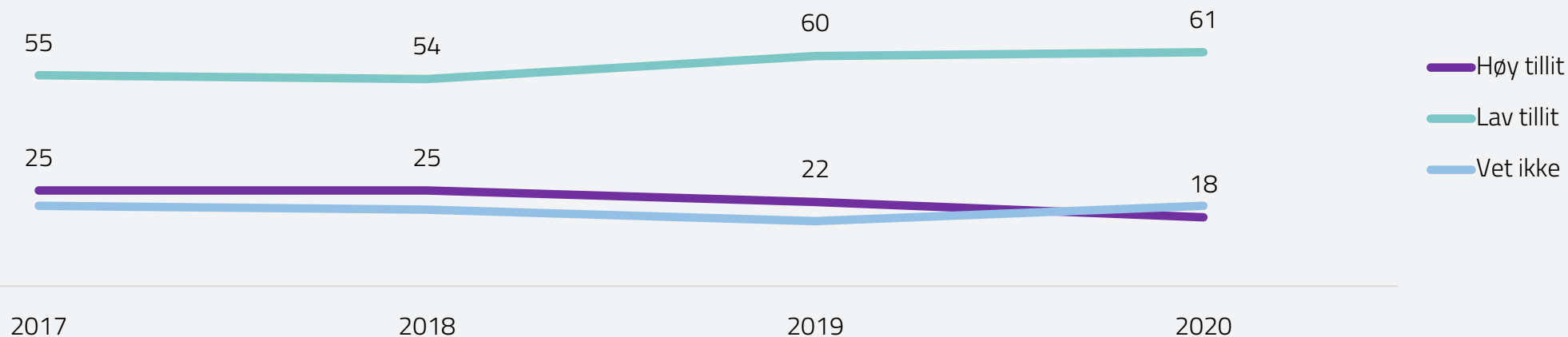


Tillit til rådgivning fra en rådgiver/medarbeider 2017–2020

Rådgivning i bank og forsikring har tradisjonelt foregått i kontakt mellom kunden og en medarbeider, der rådene og anbefalingene baseres på en analyse av din situasjon og dine behov. Nå er det mulig å motta samme type rådgivning fra en avansert robot (digital løsning). Hvilken tillit vil du ha til de rådene du får...



Fra en avansert robot (digital løsning) med evne til å gi personlig tilpassede kjøpsråd (ikke kun chat)? (%)



Bruk av roboter (chat/rådgivning) 2019–2020

Bruken har det siste året kun økt med 2 %-poeng.

Har du i løpet av det siste året benyttet følgende type robot innen bank/forsikring? (%)

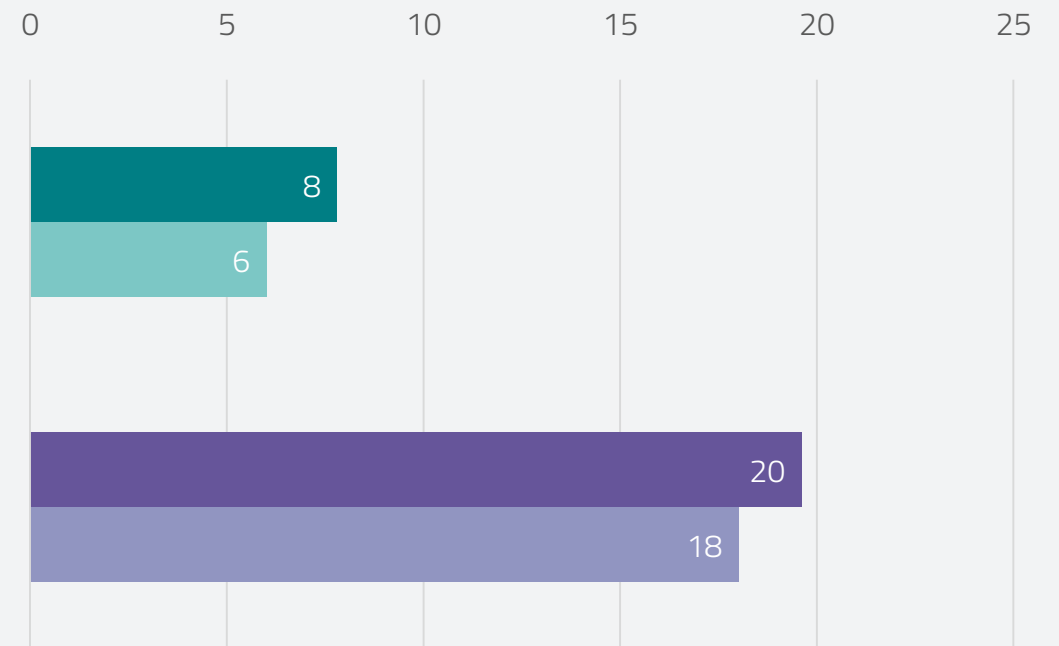
■ 2020 ■ 2019



Avansert robot (digital løsning) du kan motta en personlig anbefaling fra, basert på analyse av din situasjon og behov



Robot som svarer på spørsmål fra deg (chatrobot)



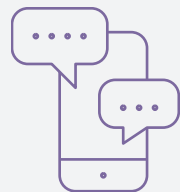
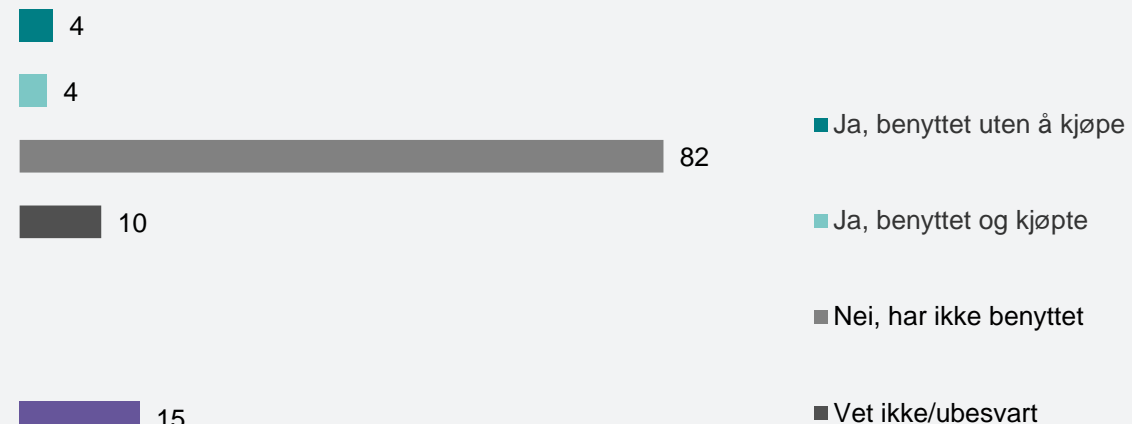
Bruk av roboter (chat/rådgivning) 2020 - kjøp

4 % har brukt roboter og endt opp med å kjøpe finansielle produkter.

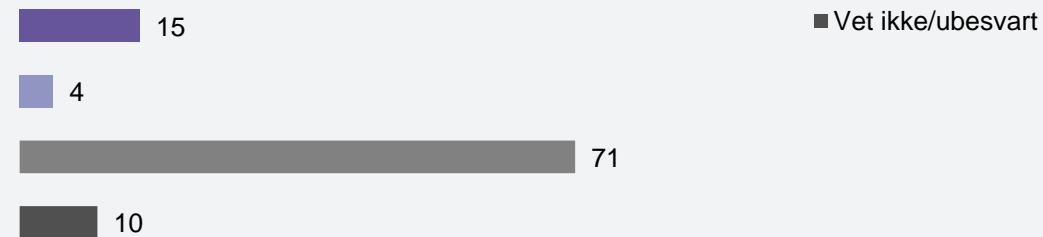
Har du i løpet av det siste året benyttet følgende type robot innen bank/forsikring? (%)



Avansert robot (digital løsning) du kan motta en personlig anbefaling fra, basert på analyse av din situasjon og behov



Robot som svarer på spørsmål fra deg (chatrobot)



Løser robotene (chat/rådgivning) forbrukernes behov? 2020

Svært mange får ikke løst sine behov ved å benytte roboter.

Har du i løpet av det siste året benyttet følgende type robot innen bank/forsikring? (%)



Avansert robot (digital løsning) du kan motta en personlig anbefaling fra, basert på analyse av din situasjon og behov



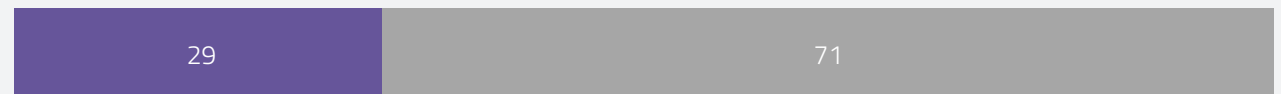
Løste forbrukernes behov



Løste ikke forbrukernes behov



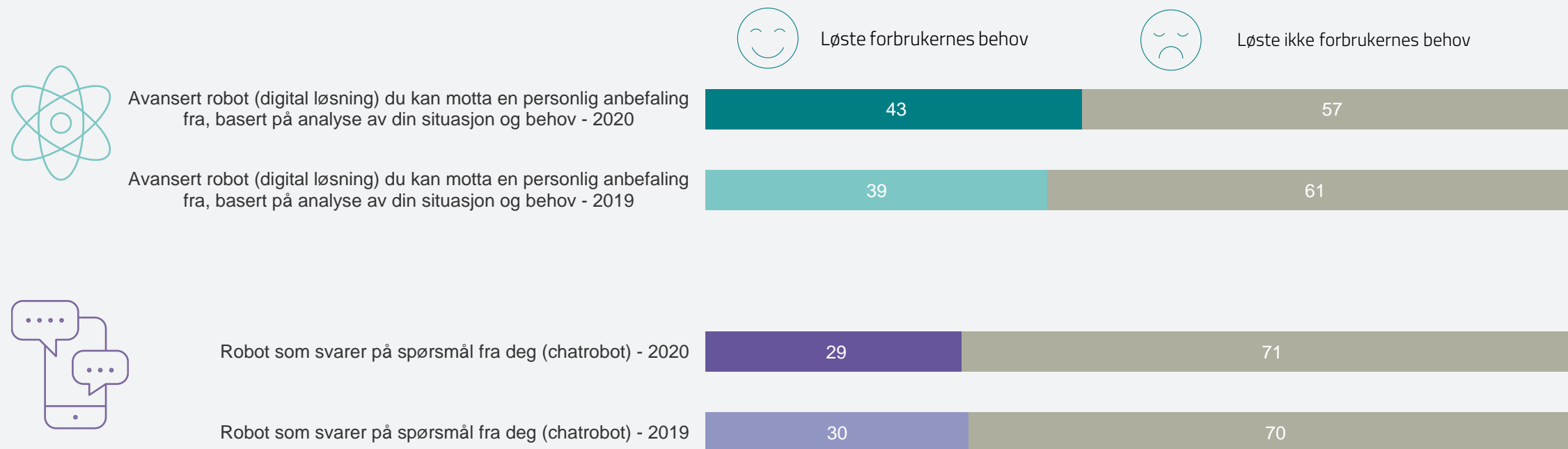
Robot som svarer på spørsmål fra deg (chatrobot)



Løser robotene (chat/rådgivning) forbrukernes behov? 2019–2020

Ingen signifikante endringer det siste året.

Har du i løpet av det siste året benyttet følgende type robot innen bank/forsikring? (%)



Andel med høy tillit til digital rådgivningsløsning (robotrådgiver)

- sammenligning etter bruk

2 av 10

i befolkningen
har høy tillit
(uavh. av bruk/
ikke-bruk))

4 av 10

som har benyttet
digital rådg.løsn.
har høy tillit

3 av 10

som har benyttet,
men *ikke kjøpt*
har høy tillit

5 av 10

som har benyttet
og *kjøpt* produkter
har høy tillit

2 av 10

som har benyttet,
men *ikke fått løst*
behovet sitt har
høy tillit

6 av 10

som har benyttet,
og *fått løst behovet*
sitt har høy tillit

kjøp

behov

Andel med høy tillit til digital rådgivningsløsning (robotrådgiver) (%)



18



Total

37



Har benyttet

26



Benyttet uten å kjøpe

50



Benyttet og kjøpt

60



Benyttet, kjøpt og løst behov

Kjøp av produkter i 2019

(2020-undersøkelsen)

Omlag halvparten har det siste året kjøpt et eller flere finansielle produkt.

Andelen som har tatt opp nytt forbrukslån halveres fra 4 % til 2%.

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

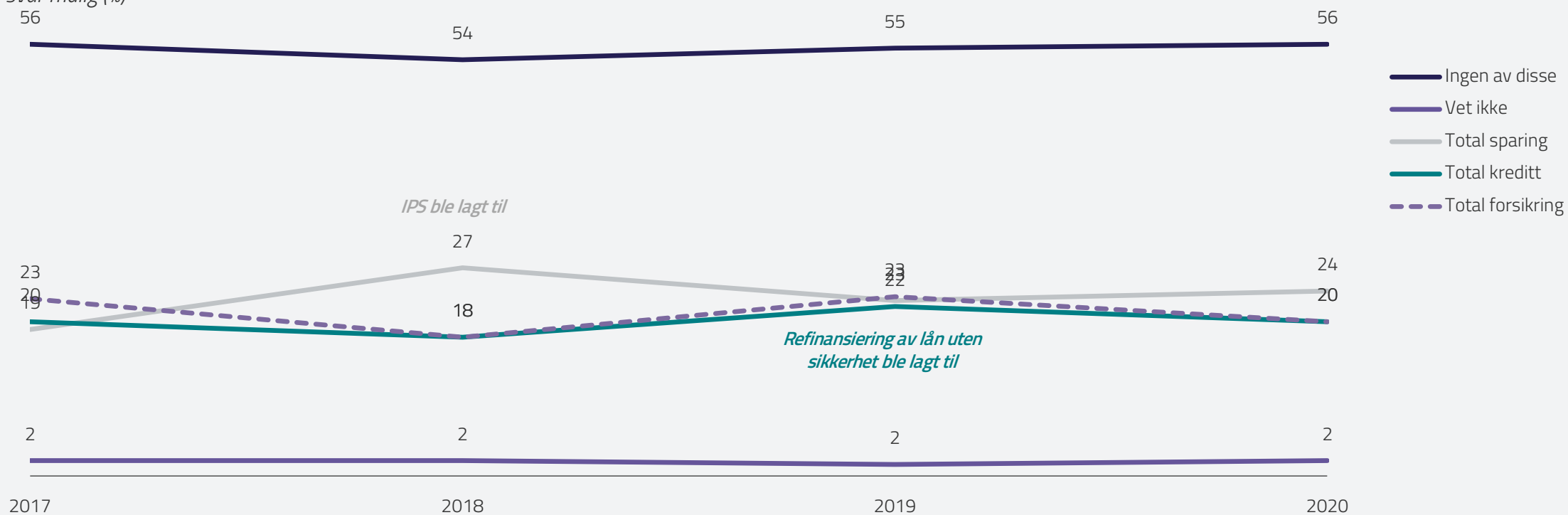
Flere svar mulig (%)



Kjøp av produkter 2017–2020

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

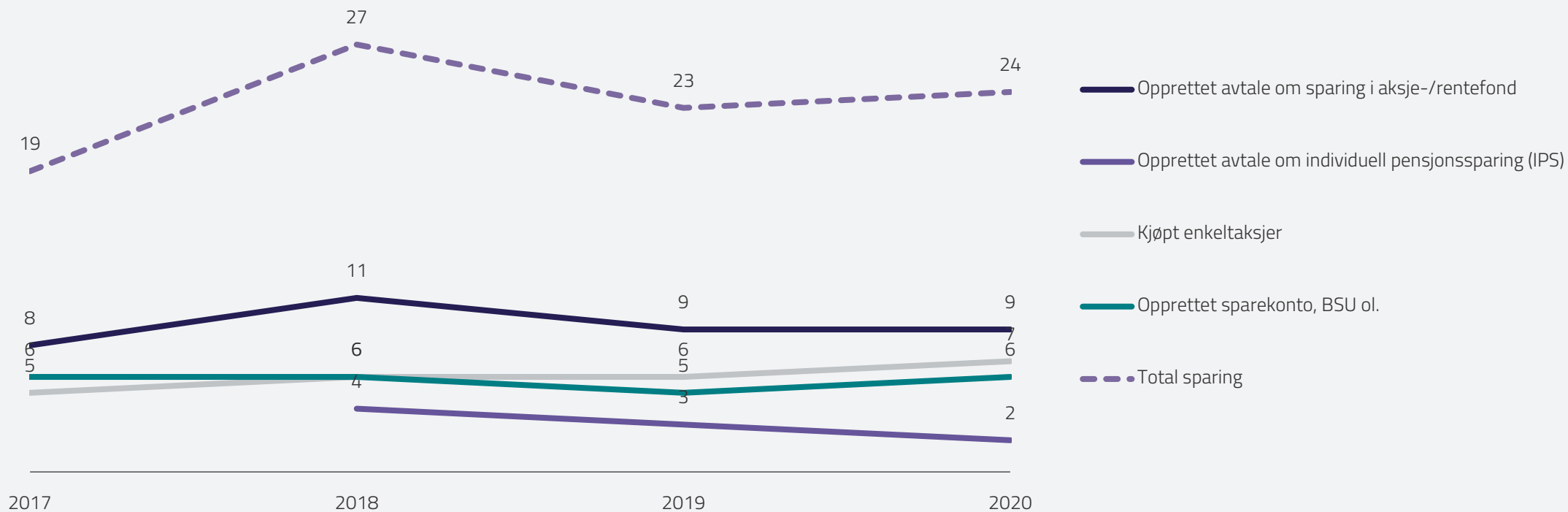
Flere svar mulig (%)



Kjøp av spareprodukter 2017–2020

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

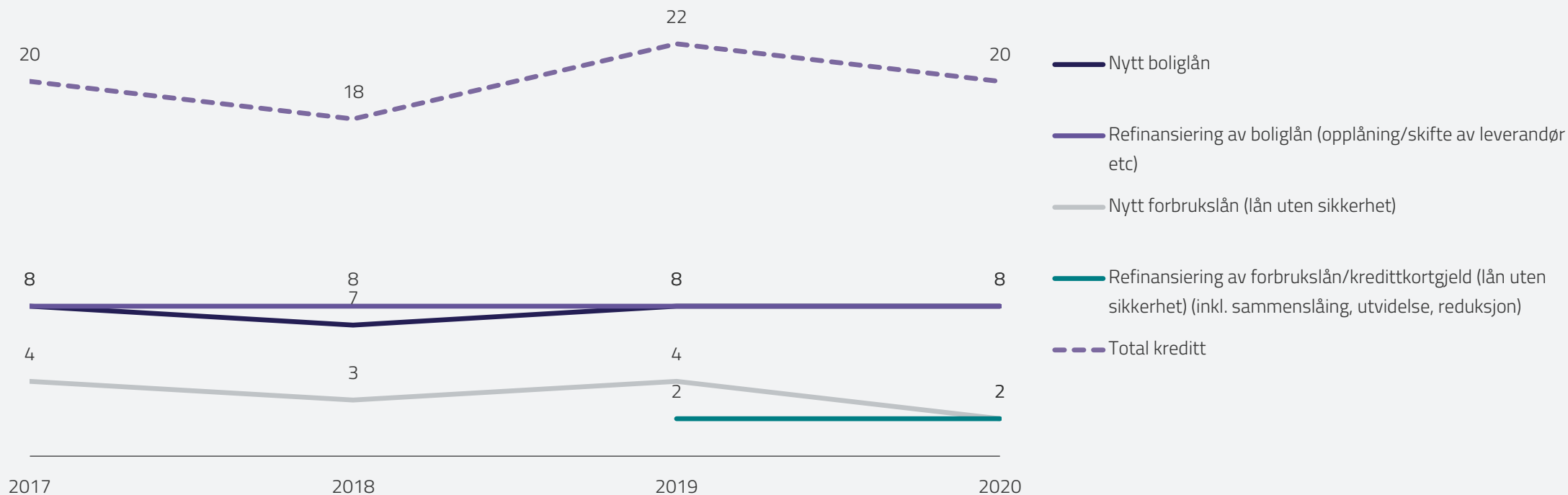
Flere svar mulig (%)



Kjøp av kredittprodukter 2017–2020

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

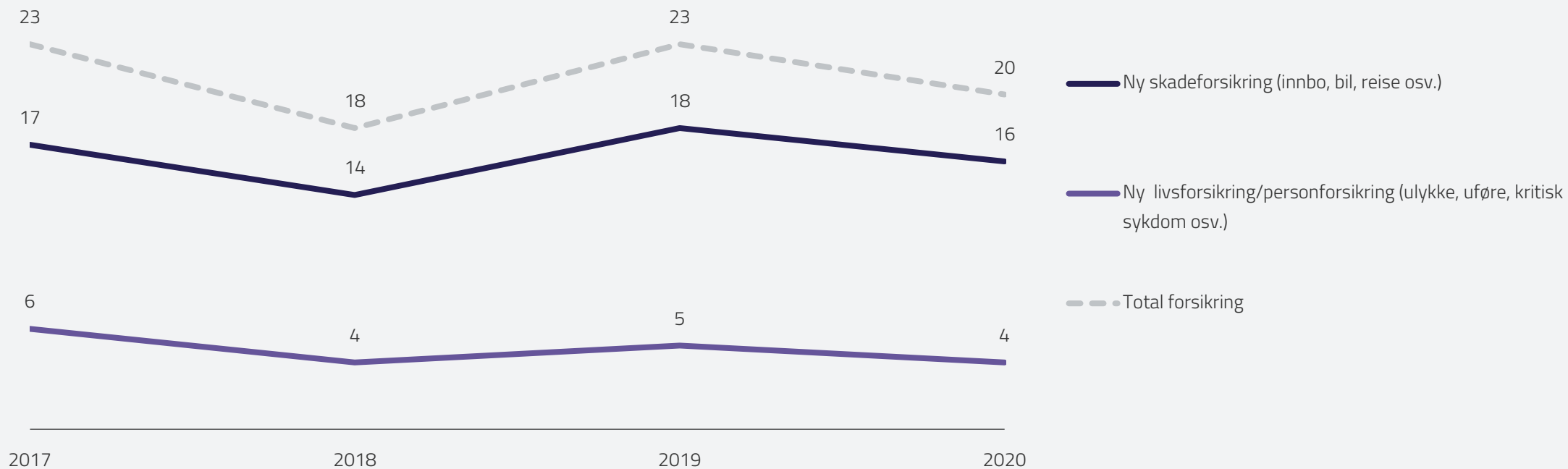
Flere svar mulig (%)



Kjøp av forsikringsprodukter 2017–2020

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

Flere svar mulig (%)



Kanal benyttet ved kjøp gjennomført i 2019

(2020-undersøkelsen)



4 av 10

Har kjøpt finansprodukter på nett, uten kontakt med en medarbeider.



2 av 10

Har kjøpt finansprodukter på nett, men i tillegg vært i kontakt med en medarbeider.



4 av 10

Har i all hovedsak kjøpt finansprodukter gjennom dialog med medarbeider.

Historisk sammenligning av kjøpskanal:



Tidligere år ble kun ett tilfeldig produkt fulgt videre i skjema, selv om forbrukeren hadde kjøpt flere ulike produkter. Produktet respondenten ble spurt om ble valgt ut av en algoritme som hver gang regnet ut hvilke produkt som hadde lavest base, og prioriterte det produktet. Dette ble gjort for å sikre tilnærmet like store basestørrelser (og feilmarginer) per produkt.

I 2020-undersøkelsen har vi fulgt opp kjøpskanalspørsmålet for *alle* produkter som en forbruker opplyste å ha kjøpt. Dette gir et mer reelt bilde av hvilke kanaler som ble benyttet, nettopp fordi man da får resultat for alle kjøpte produkter i 2019, ikke kun de produktene som algoritmen plukket ut.

Samtidig gir dette noen utslag på produktnivå, sammenlignet med tidligere år.

Grafen «Kjøpskanal per produkt 2020 (kjøp gjennomført 2019)» viser resultater basert på alle kjøp. Øvrige er basert på forfølgelse av kun ett produkt, som tidligere år. Disse resultatene må sees separat.

Kjøpskanal per produkt, 2020 (kjøp gjennomført 2019)

På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt? (%)



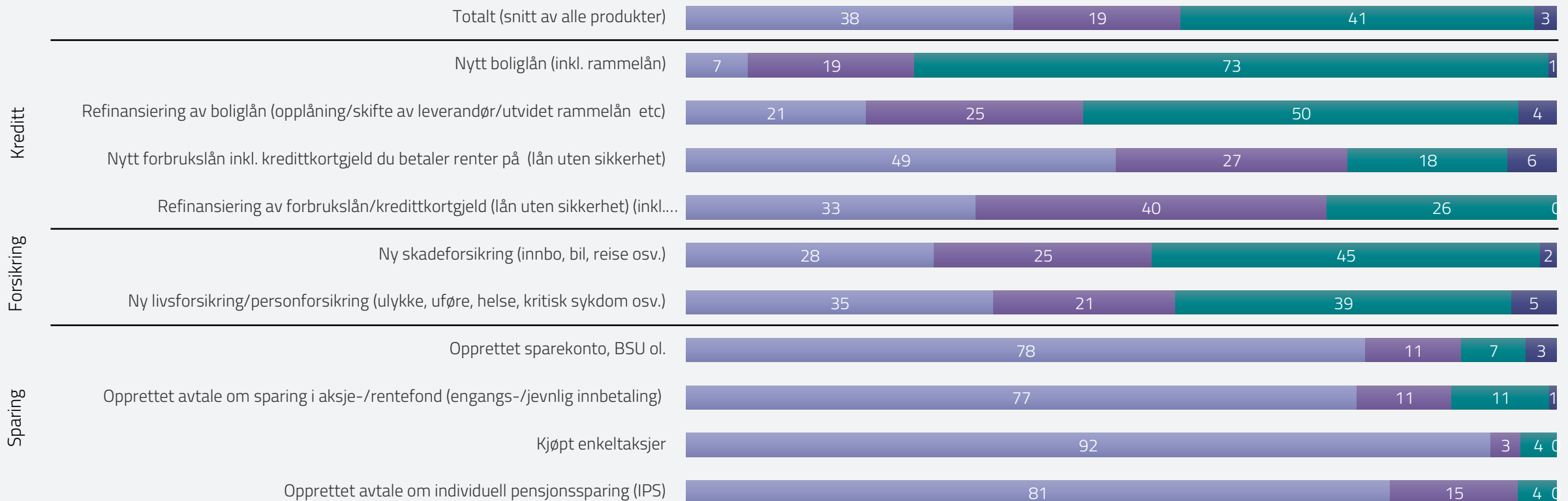
Kjøpt nettbasert uten å være i kontakt med en medarbeider



Kjøpt nettbasert, men i tillegg i kontakt med en medarbeider (f.eks. chat/telefon/videomøte)



Kjøpt i all hovedsak gjennom dialog med medarbeider (f.eks. møte/telefon/videomøte/chat)



Kjøpskanal: Nettbasert

Kjøpt nettbasert uten å være i kontakt med en medarbeider

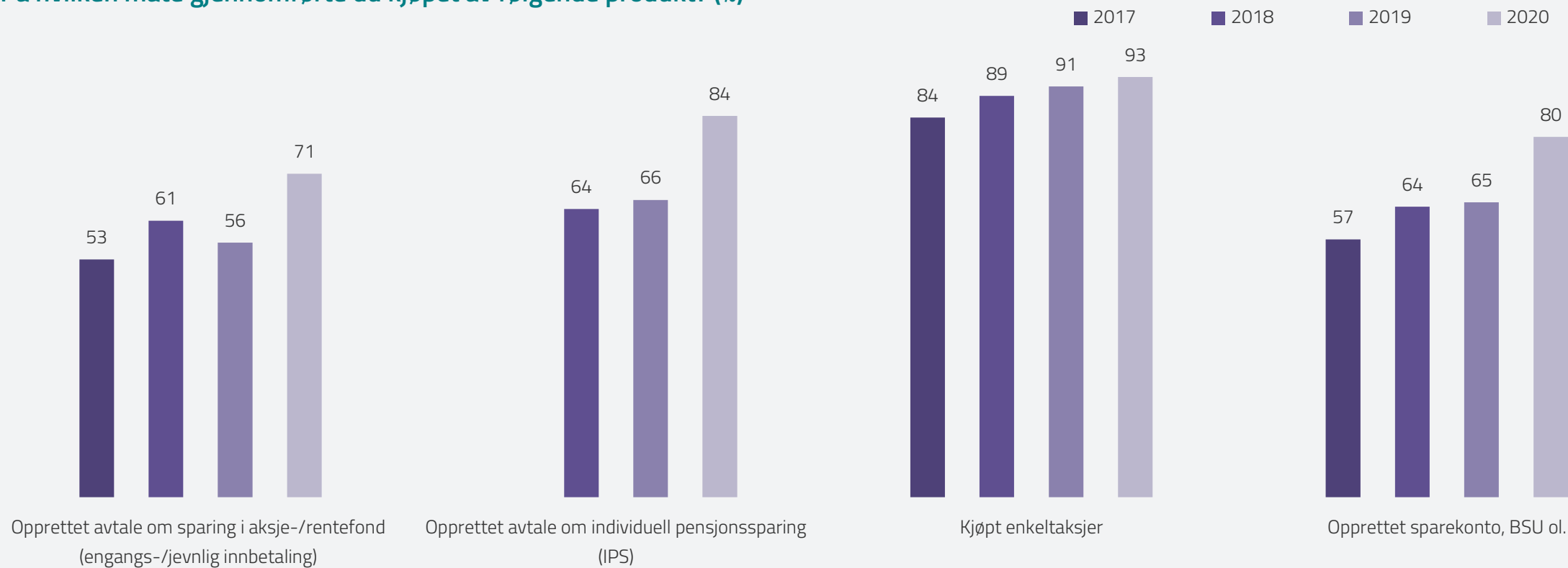


Kjøp av spareprodukter:

Nettbasert uten å være i kontakt med en medarbeider 2017–2020



På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt? (%)



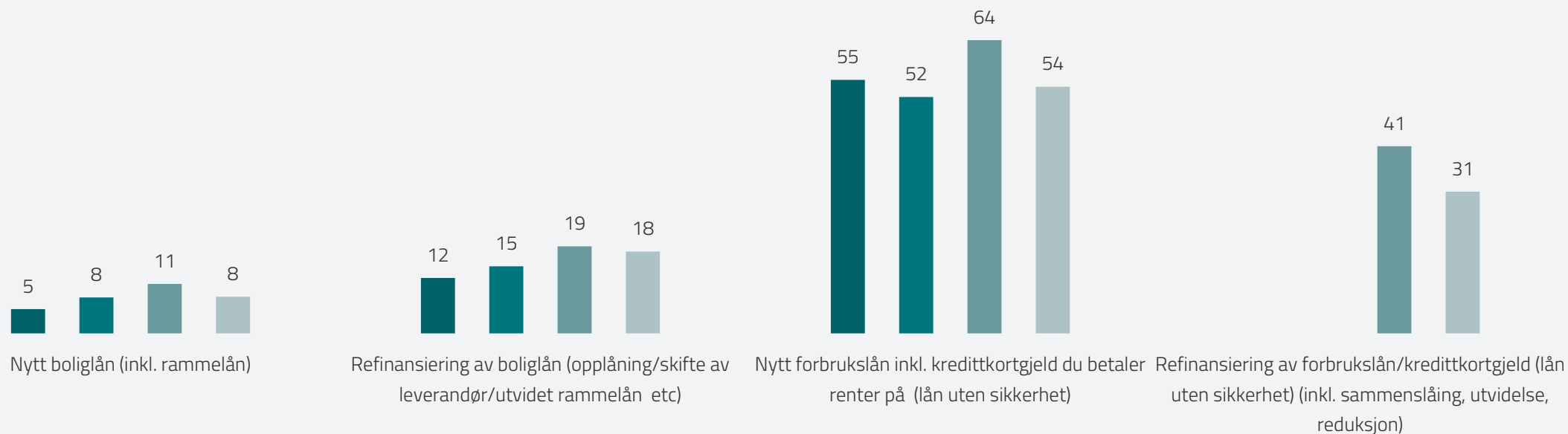
Kjøp av kredittprodukter:

Nettbasert uten å være i kontakt med en medarbeider 2017–2020



På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt? (%)

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



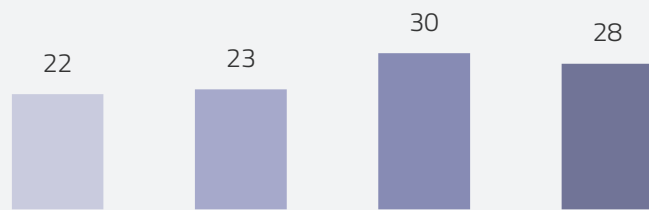
Kjøp av forsikringsprodukter:

Nettbasert uten å være i kontakt med en medarbeider 2017–2020

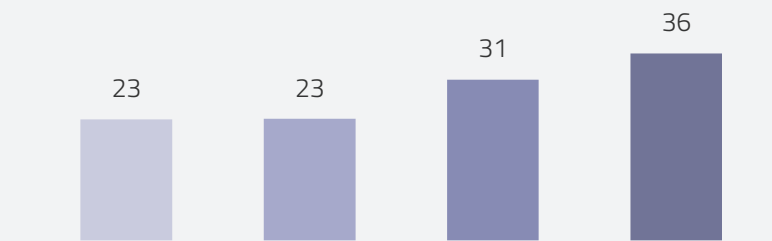
På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt? (%)



■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



Ny skadeforsikring (innbo, bil, reise osv.)



Ny livsforsikring/personforsikring (ulykke, uføre, kritisk sykdom osv.)

Kjøpskanal: Nettbasert + medarbeider

Kjøpt nettbasert, men i tillegg i kontakt med en medarbeider (f.eks. chat/telefon/videomøte)



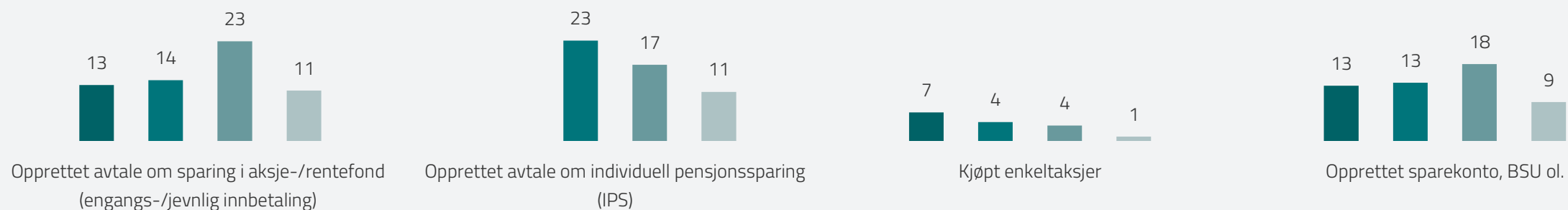
Kjøp av spareprodukter:

Kjøpt nettbasert, men i tillegg i kontakt med en medarbeider (f.eks. chat/telefon/videomøte) 2017–2020



På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt? (%)

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



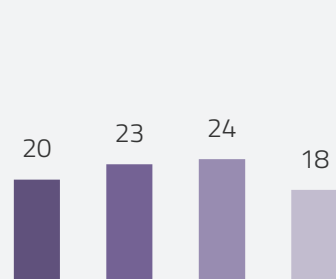
Kjøp av kredittprodukter:

Kjøpt nettbasert, men i tillegg i kontakt med en medarbeider (f.eks. chat/telefon/videomøte) 2017–2020

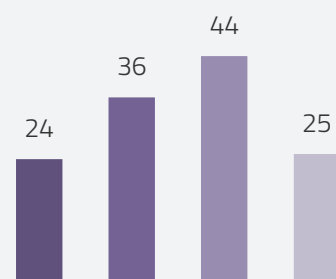


På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt? (%)

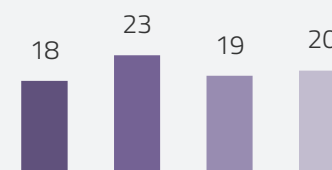
■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



Nytt boliglån (inkl. rammelån)



Refinansiering av boliglån (opplåning/skifte av leverandør/utvidet rammelån etc)



Nytt forbrukslån inkl. kredittkortgjeld du betaler renter på (lån uten sikkerhet)



Refinansiering av forbrukslån/kredittkortgjeld (lån uten sikkerhet) (inkl. sammenslåing, utvidelse, reduksjon)

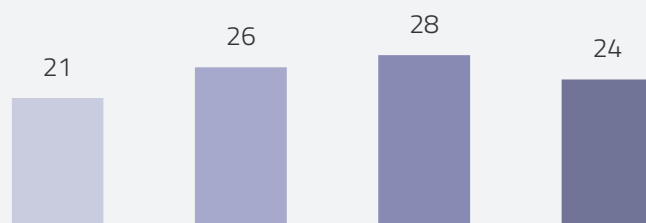
Kjøp av forsikringsprodukter:

Kjøpt nettbasert, men i tillegg i kontakt med en medarbeider (f.eks. chat/telefon/videomøte) 2017–2020

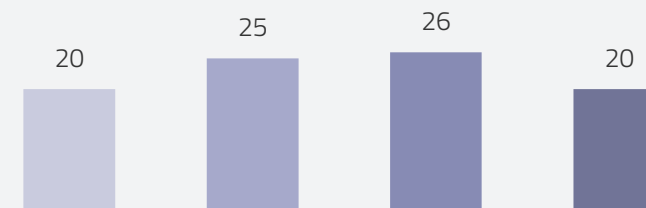


■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020

På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt? (%)



Nv skadeforsikring (innbo, bil, reise osv.)



Nv livsforsikring/personforsikring (ulvkke, uføre, kritisk sykdom osv.)

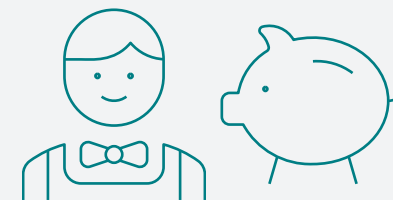
Kjøpskanal: Dialog med medarbeider

Kjøpt i all hovedsak gjennom dialog med medarbeider (f.eks.møte/telefon/videomøte/chat)



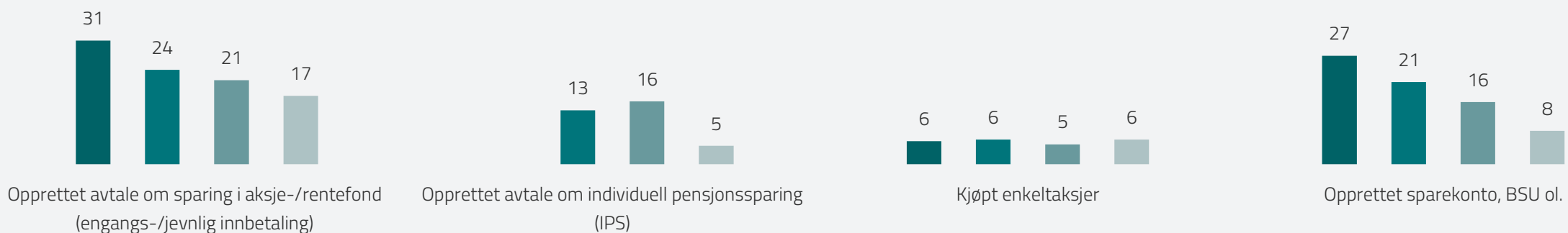
Kjøp av spareprodukter:

Kjøpt i all hovedsak gjennom dialog med medarbeider (f.eks. møte/telefon/videomøte/chat) 2017–2020



På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt? (%)

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



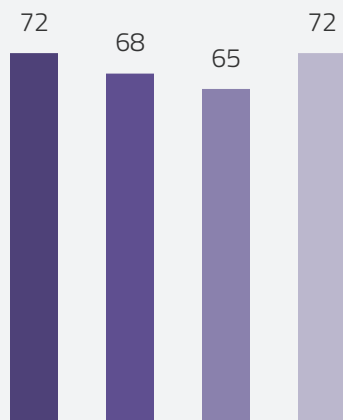
Kjøp av lån:

Kjøpt i all hovedsak gjennom dialog med medarbeider (f.eks. møte/telefon/videomøte/chat) 2017–2020

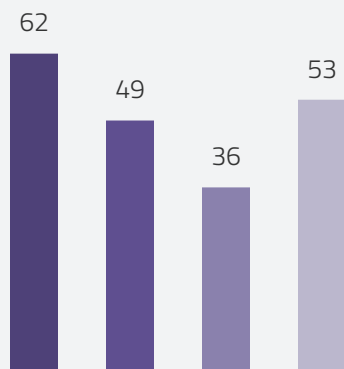


På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt? (%)

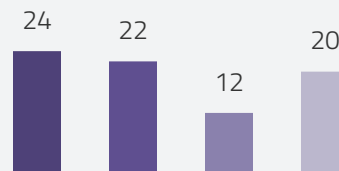
■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



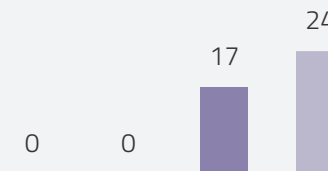
Nytt boliglån (inkl. rammelån)



Refinansiering av boliglån (opplåning/skifte av leverandør/utvidet rammelån etc)



Nytt forbrukslån inkl. kredittkortgjeld du betaler renter på (lån uten sikkerhet)



Refinansiering av forbrukslån/kredittkortgjeld (lån uten sikkerhet) (inkl. sammenslåing, utvidelse, reduksjon)

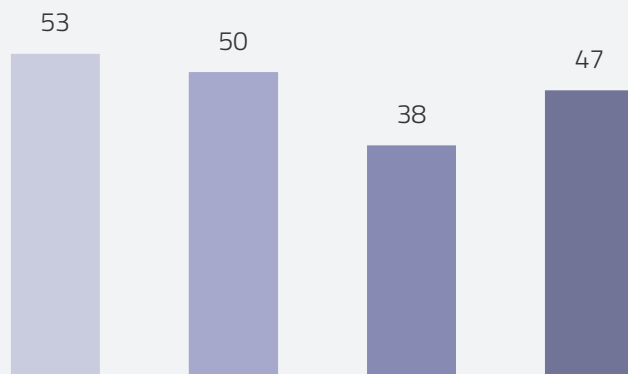
Kjøp av forsikringsprodukter:

Kjøpt i all hovedsak gjennom dialog med medarbeider (f.eks. møte/telefon/videomøte/chat) 2017–2020

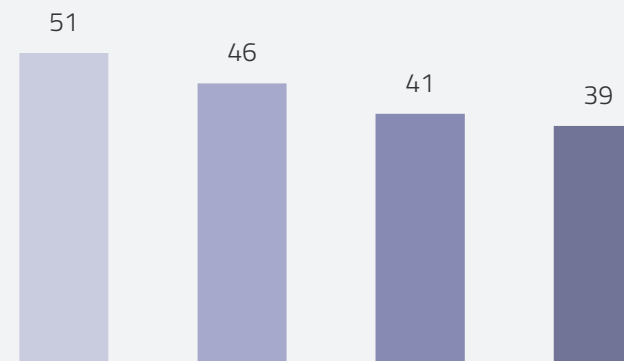


På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt? (%)

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



Nv skadeforsikring (innbo, bil, reise osv.)



Nv livsforsikring/personforsikring (ulvkke, uføre, kritisk sykdom osv.)

Andel som har fått rådgivning





44 %

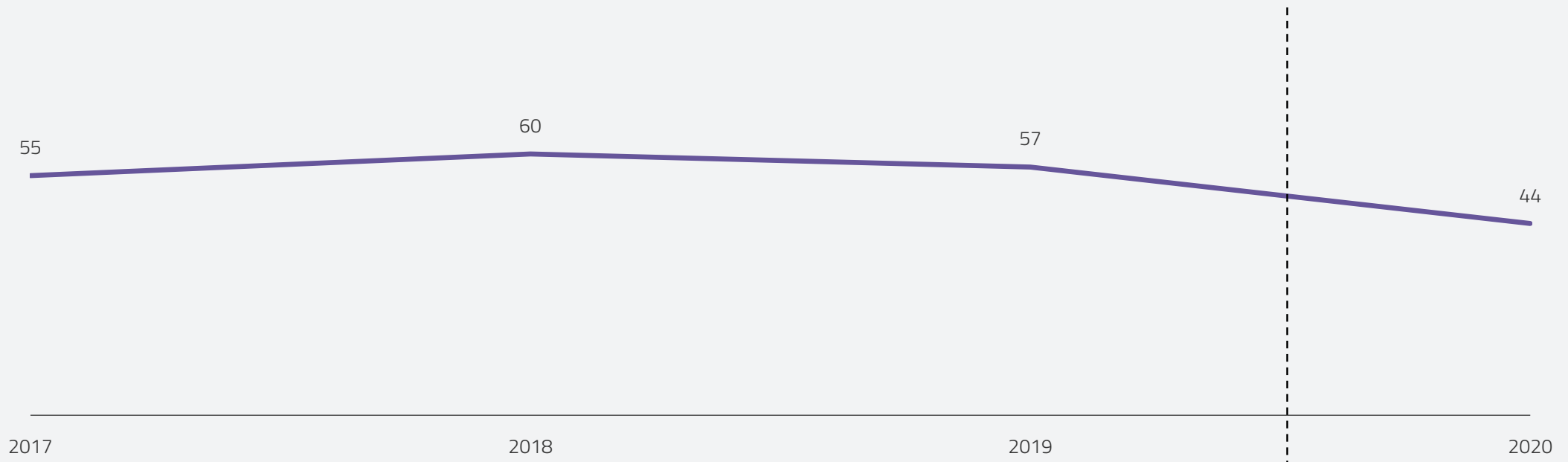
oppgir å ha fått et råd (en konkret anbefaling med henhold til hvilket produkt eller løsning de valgte).

Anbefalingen var basert på en analyse av kundens situasjon og behov.

Andel som oppgir å ha fått rådgivning 2017–2020



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? (%)

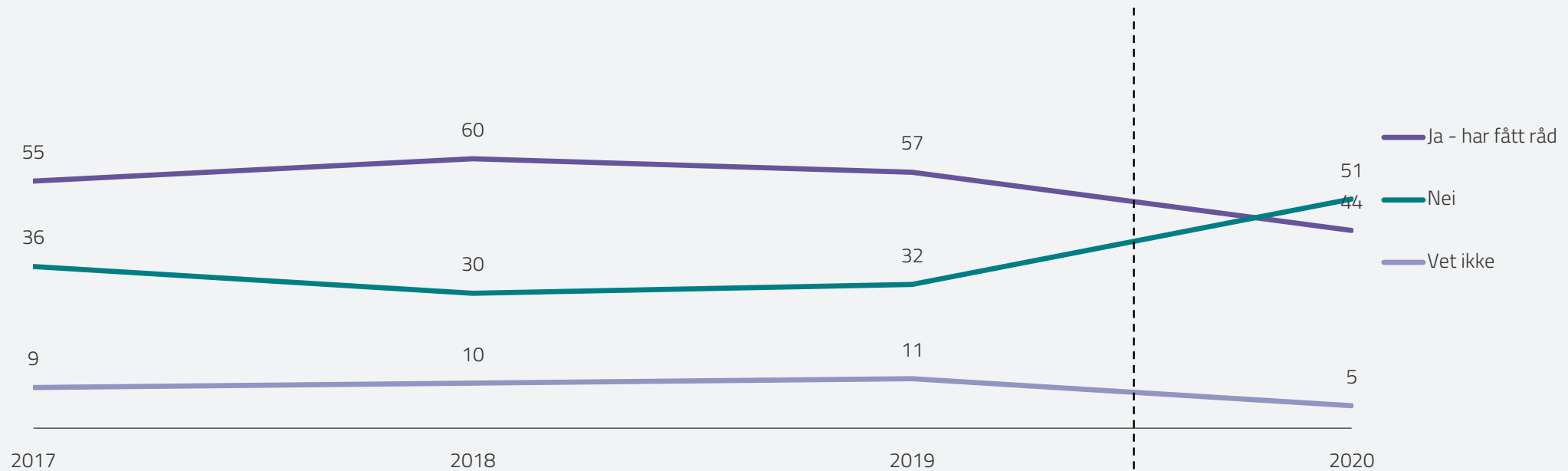


Presisert spørsmålsformulering, lagt til 'basert på analyse av din situasjon og dine behov'

Andel som oppgir å ha fått rådgivning 2017–2020



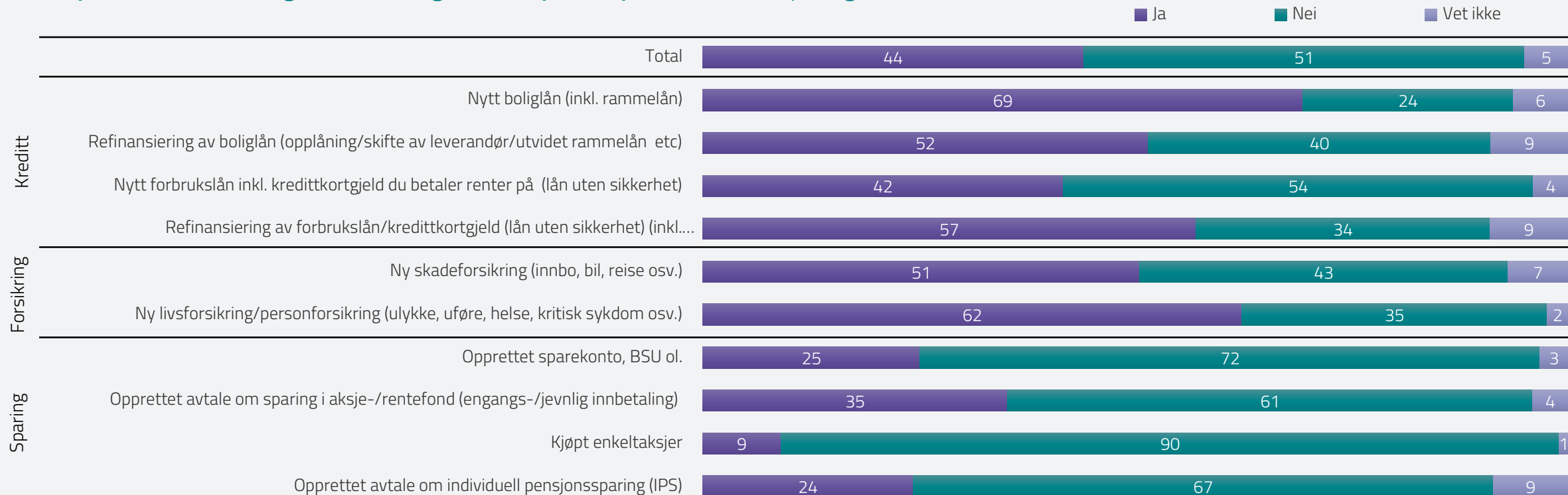
I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du en konkret anbefaling med henhold til hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på analyse av din situasjon og dine behov? (%)



Presisert spørsmålsformulering, lagt til 'basert på analyse av din situasjon og dine behov'

Andel som oppgir å ha fått rådgivning per produkt, 2020

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? (%)



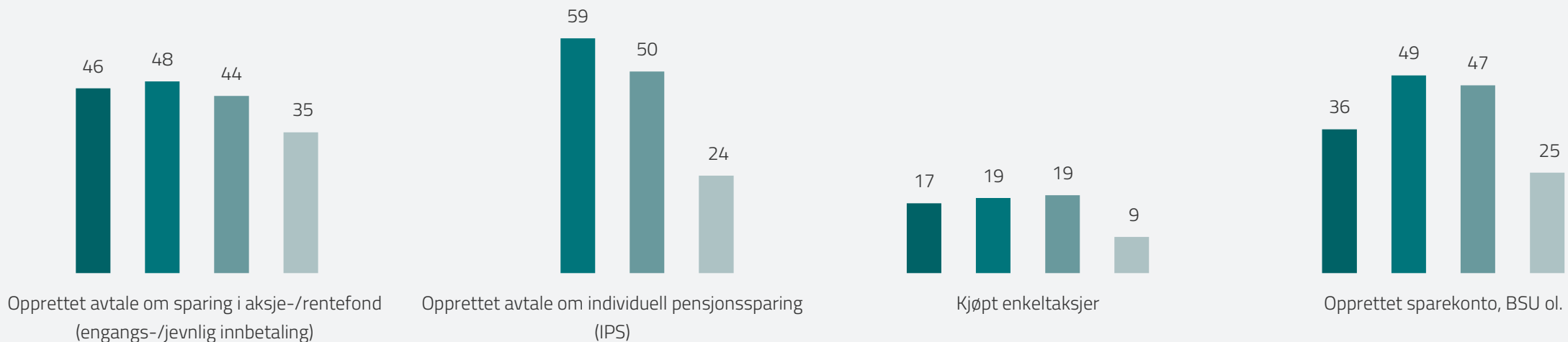
Spare-/investeringsprodukter:

Andel som oppgir å ha fått rådgivning om spareproduktet de kjøpte, 2017–2020



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? (%)

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



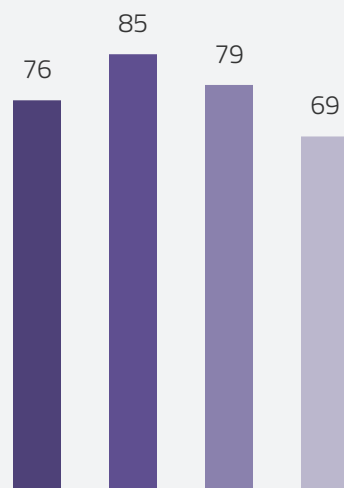
Kredittprodukter:

Andel som oppgir å ha fått rådgivning om kredittproduktet de kjøpte, 2017–2020

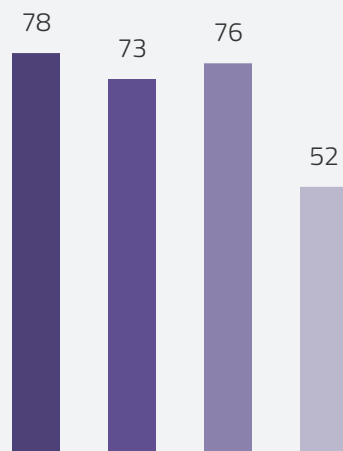


I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du en konkret anbefaling med henhold til hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på analyse av din situasjon og dine behov? (%)

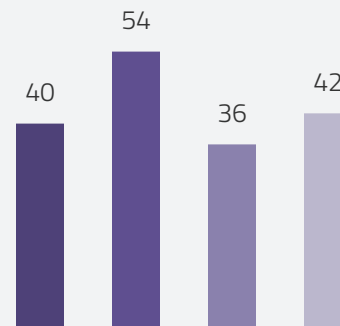
■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



Nytt boliglån (inkl. rammelån)



Refinansiering av boliglån (opplåning/skifte av leverandør/utvidet rammelån etc)



Nytt forbrukslån inkl. kredittkortgjeld du betaler renter på (lån uten sikkerhet)



Refinansiering av forbrukslån/kredittkortgjeld (lån uten sikkerhet) (inkl. sammenslåing, utvidelse, reduksjon)

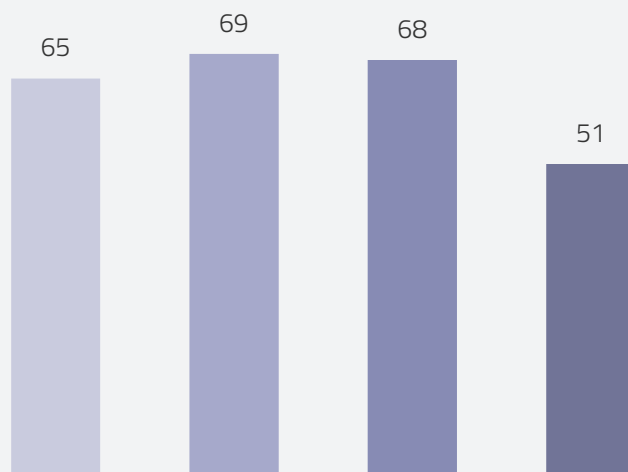
Kredittprodukter:

Andel som oppgir å ha fått rådgivning om kredittproduktet de kjøpte, 2017–2020

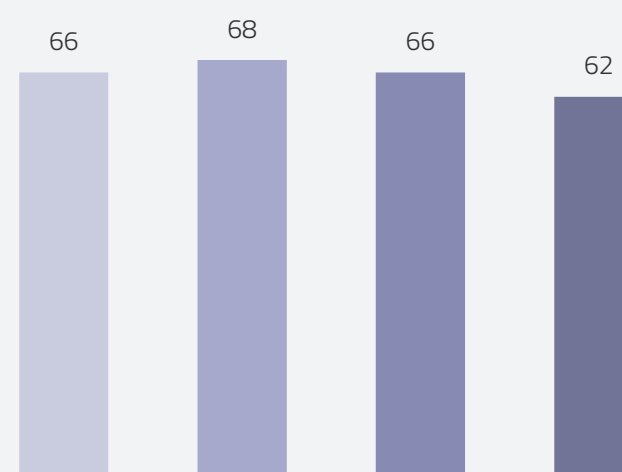


I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du en konkret anbefaling med henhold til hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på analyse av din situasjon og dine behov? (%)

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



Nv skadeforsikring (innbo, bil, reise osv.)



Nv livsforsikring/personforsikring (ulvkke, uføre, kritisk svkdom osv.)

God skikk-reglene

Opplevelsen av kjøp (herunder rådgivning)
(kjøp gjennomført 2019)

Etterlevelse av bransjenormen God skikk

Finansnæringens ambisjon er at God skikk-reglene skal sikre høy kvalitet, tillit og trygghet i kundebehandlingen. Både medarbeidere og kunder skal være klar over at rådgivning og annen kundebehandling er tuftet på God skikk.

God skikk gjelder både salg, informasjon, veiledning og rådgivning, og retter oppmerksomheten på det som *gjøres*, uavhengig av om det utføres av ansatt eller gjennom digitale kanaler.

Spørsmålene er knyttet til enkeltregler i God skikk, og stilles for å fange opp kundenes egne opplevelser basert på kjøp i 2019, dvs. om reglene etterleves i praksis.

Dette innebærer:

- ✓ Spørsmålene stilles kun til de som *har erfaring* fra kjøp av ett eller flere produkter i løpet av siste år, *uavhengig av* om de har kjøpt produktet på egen hånd, eller gjennom rådgivning.
- ✓ De tre første spørsmålene stilles til *alle* som har kjøpt et produkt i 2019, uavhengig av om de mottok rådgivning eller ikke.
- ✓ To av spørsmålene (spm. 4 og 5) er knyttet til opplevelsen av *rådgivningen*, og stilles *kun* til de som opplyser at de har foretatt kjøp basert på rådgivning (personlig anbefaling). Dette omfatter 44 % av de som har kjøpt ett/flere produkt i 2019.
- ✓ Ett av spørsmålene (spm. 6) dreier seg om etterlevelse av God skikk-kravet «Når kundens valg *ikke* er basert på rådgivning, skal dette *klart framgå* overfor kunden». Dette spørsmålet stilles derfor *kun* til de som opplyser om at de kjøpte på egen hånd, *uten å motta rådgivning* (personlig anbefaling). Dette omfatter 51 % av de som foretok kjøp i 2019.

Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du ...?

1 

...at informasjonen du fikk muntlig/skriftlig var godt forståelig?*

2 

...at opplysninger du selv ga om deg eller la inn blir håndtert på en trygg måte?

3 

...at du fikk nødvendig tid til å vurdere tilbudet før du inngikk avtalen?

4 

...at dine behov ble dekket på en god måte?*

5 

...at det som en del av rådgivningen ble gjort en analyse av din situasjon og dine behov?*

6 

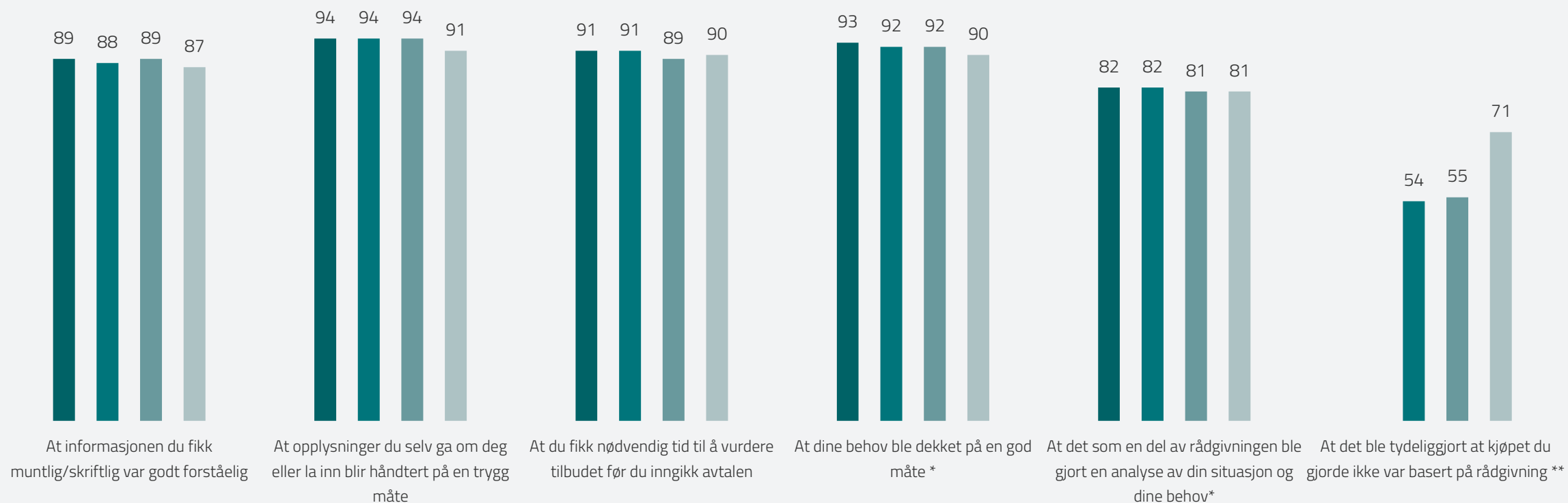
...at det ble tydeliggjort at kjøpet du gjorde ikke var basert på rådgivning?***

Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen 2017–2020



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

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



*Spørsmålet stilles kun til personer som opplyser at de foretok kjøpet *basert på rådgivning* (personlig anbefaling)

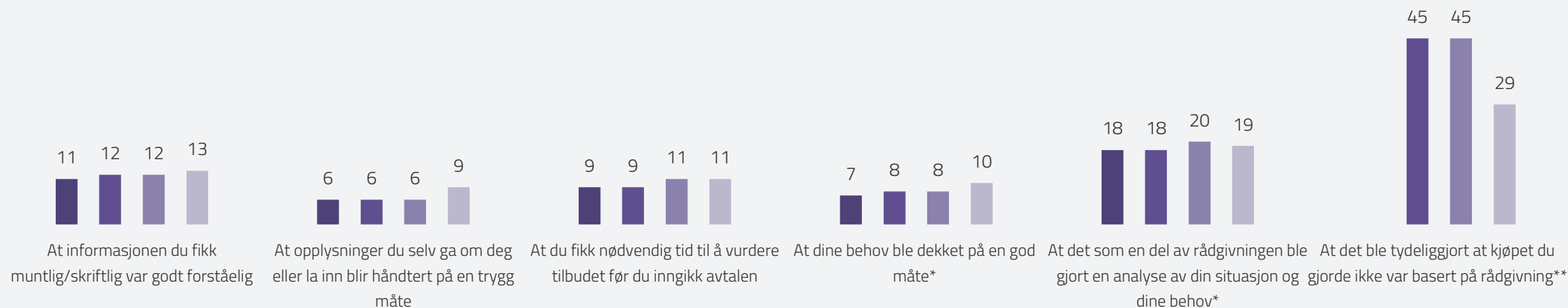
**Spørsmålet stilles kun til personer som opplyser at de foretok kjøpet på egen hånd, dvs. *uten rådgivning*.

Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen 2017–2020



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

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020

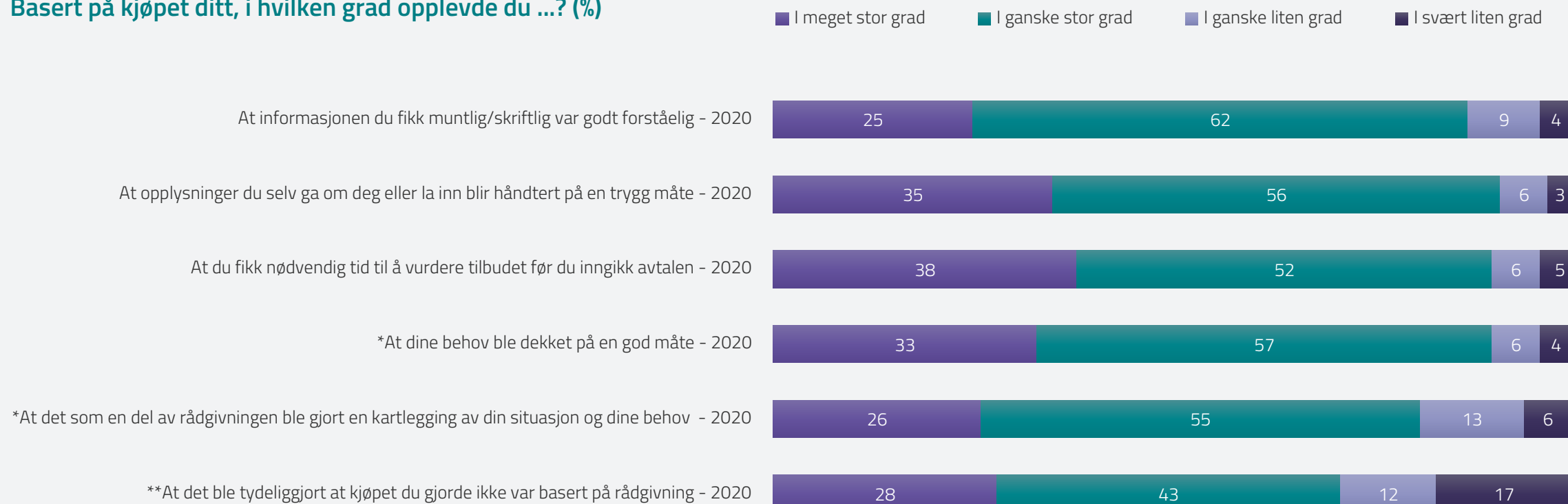


*Spørsmålet stilles kun til personer som opplyser at de foretok kjøpet *basert på rådgivning* (personlig anbefaling)

**Spørsmålet stilles kun til personer som opplyser at de foretok kjøpet på egen hånd, dvs. *uten rådgivning*.

Opplevelsen av kjøpet 2020

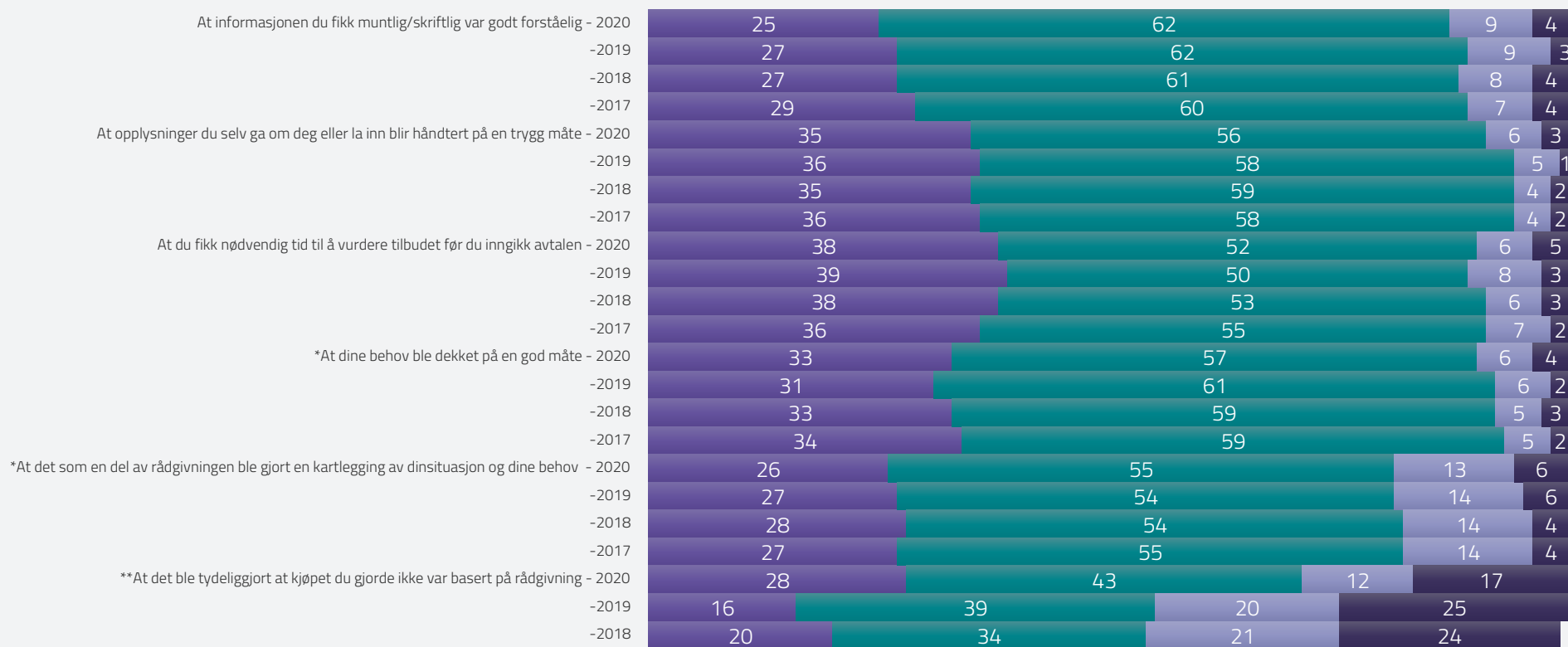
Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du ...? (%)



Opplevelsen av kjøpet 2017–2020

Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du ...? (%)

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



Tilfredshet med rådgivning



Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett?



64%

Er usedvanlig eller svært fornøyd med rådgivningen



32%

Er fornøyd med rådgivningen



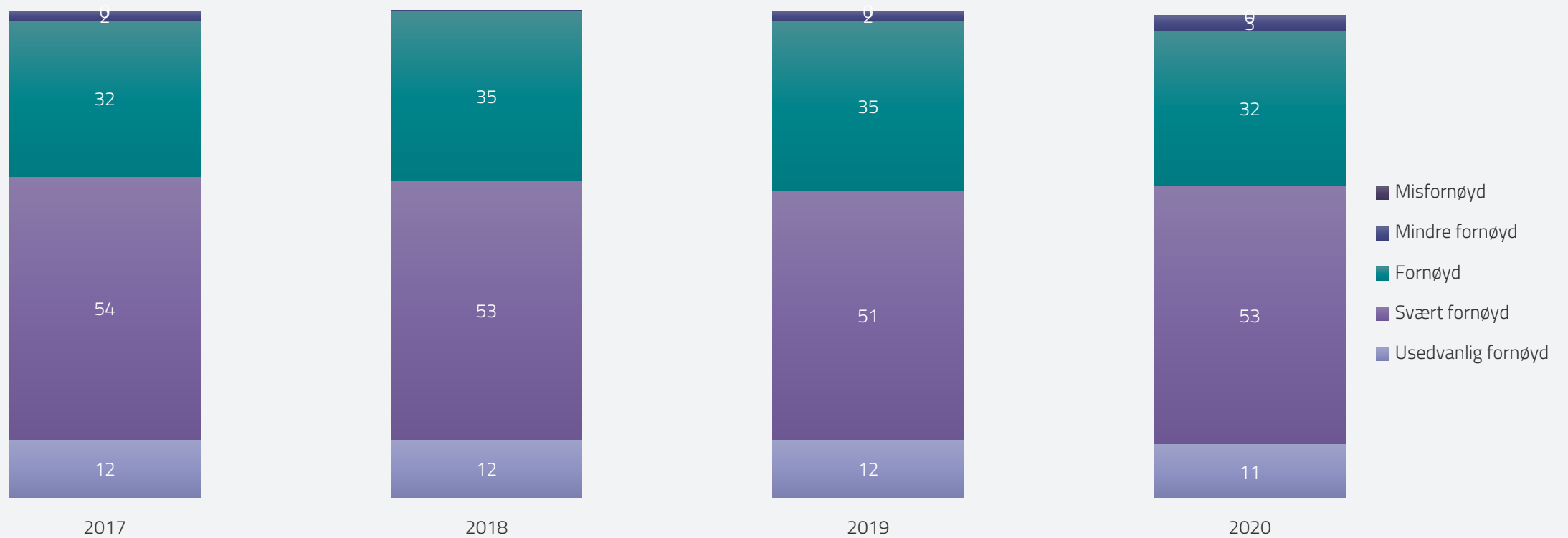
3%

Er mindre fornøyd med rådgivningen

Tilfredshet med rådgivning, 2017–2020



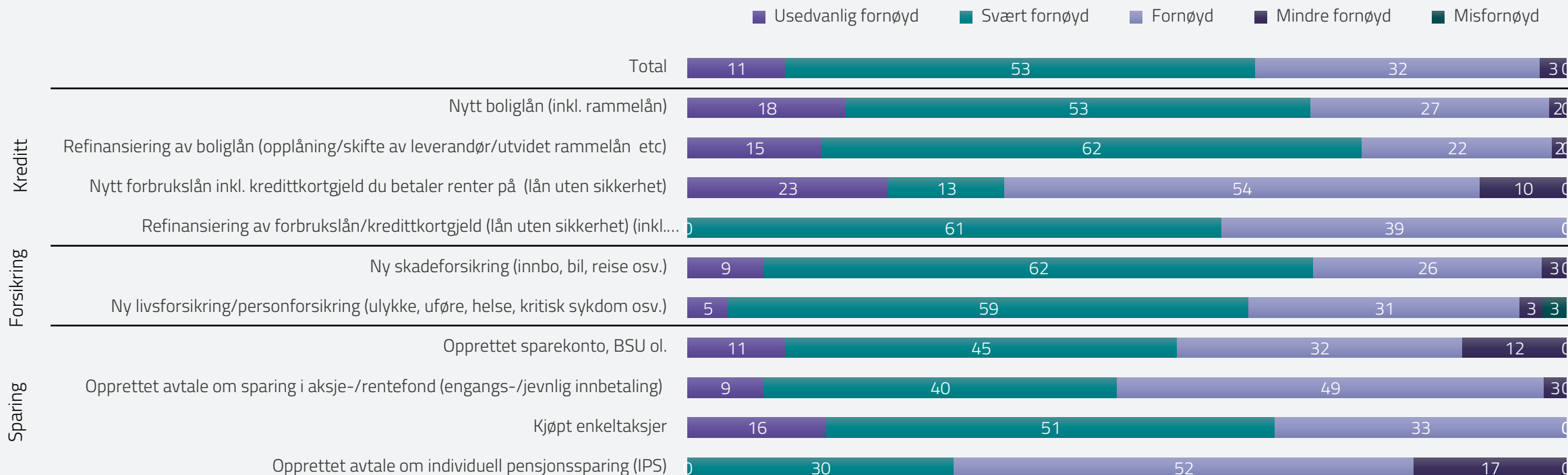
Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett? (%)



Tilfredshet med rådgivning per produkt, 2020



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



Resultater per produkt

Boliglån

Nytt boliglån (inkl. rammelån)

Kjøpskanal: Boliglån

På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt:

■ 2020 ■ 2019 ■ 2018 ■ 2017



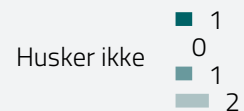
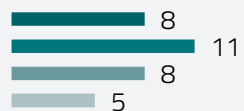
Kjøpt i all hovedsak gjennom dialog med medarbeider (f.eks. møte/telefon/videomøte/chat)



Kjøpt nettbasert, men i tillegg i kontakt med en medarbeider (f.eks. chat/telefon/videomøte)

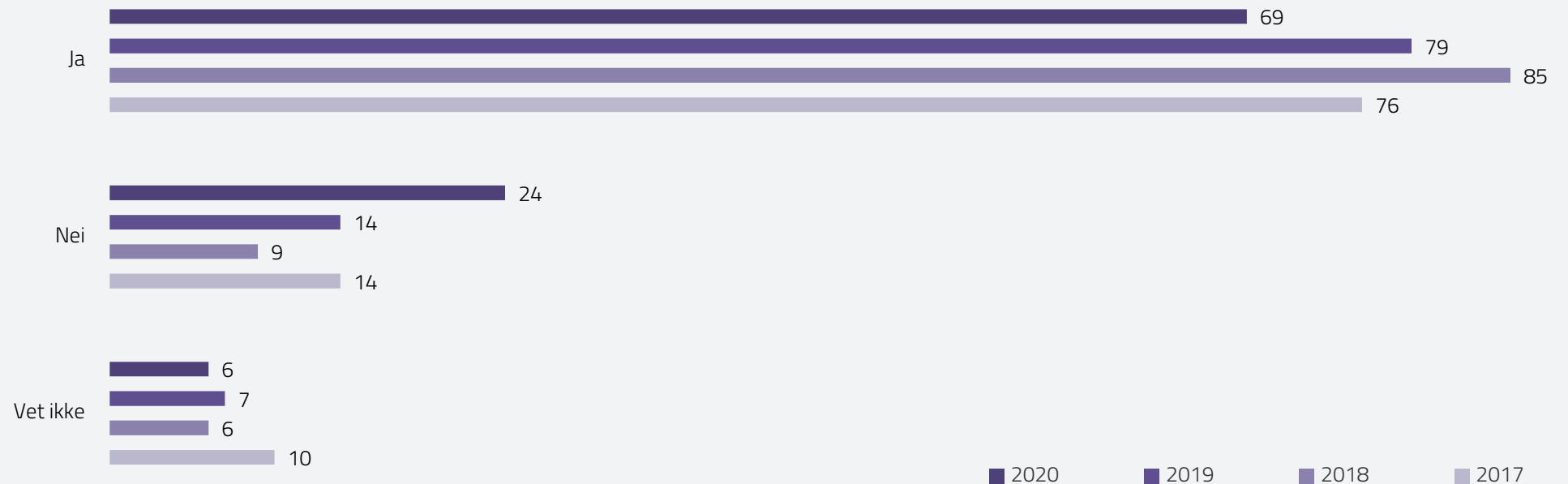


Kjøpt nettbasert uten å være i kontakt med en medarbeider



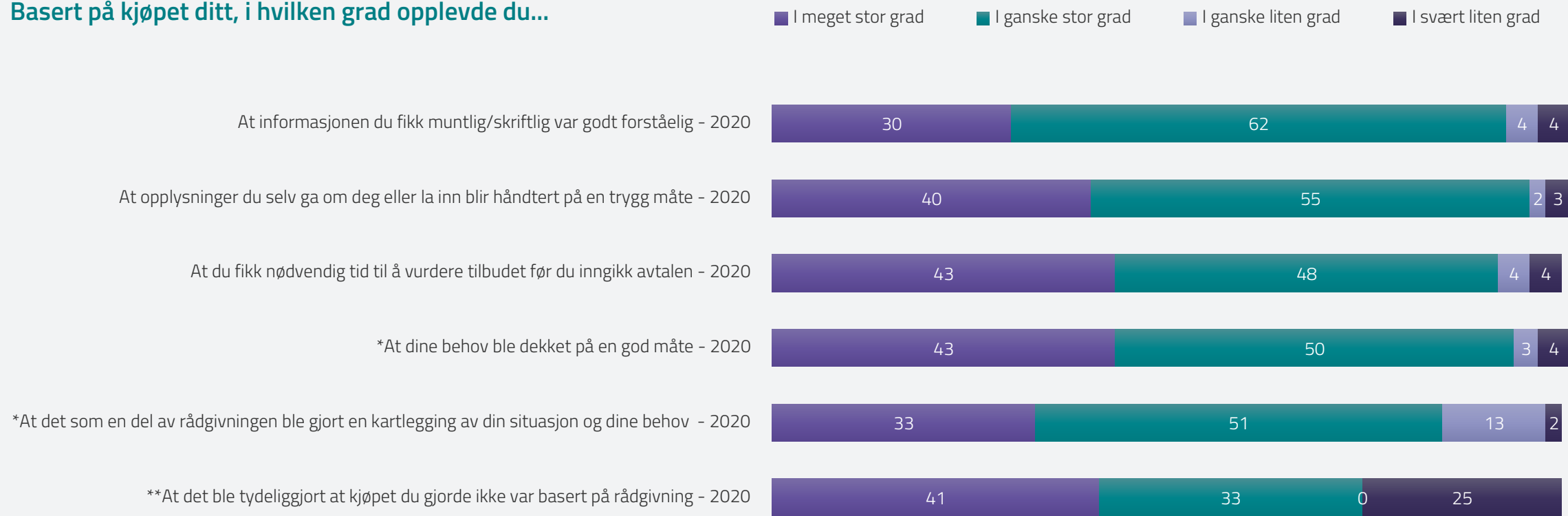
Andel som har fått rådgivning: Boliglån

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?



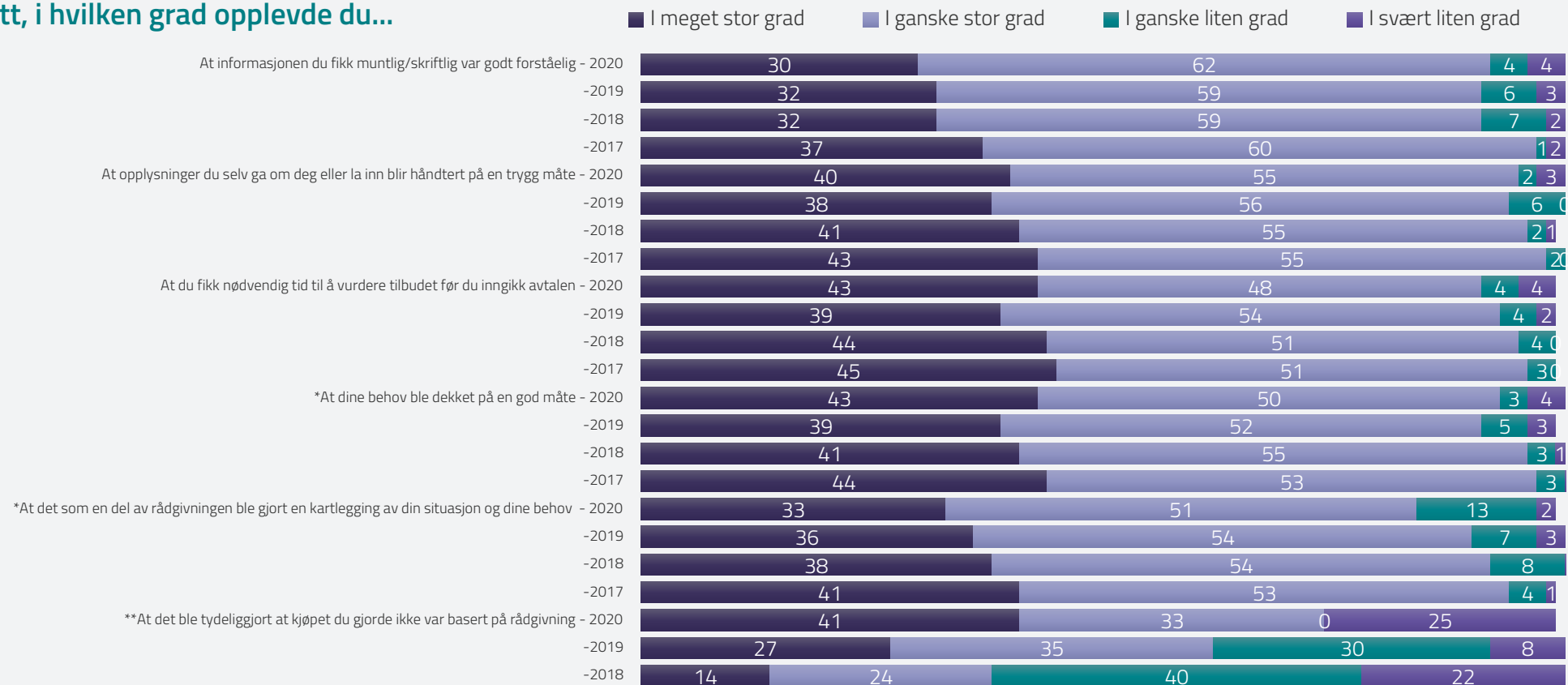
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Boliglån

Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du...



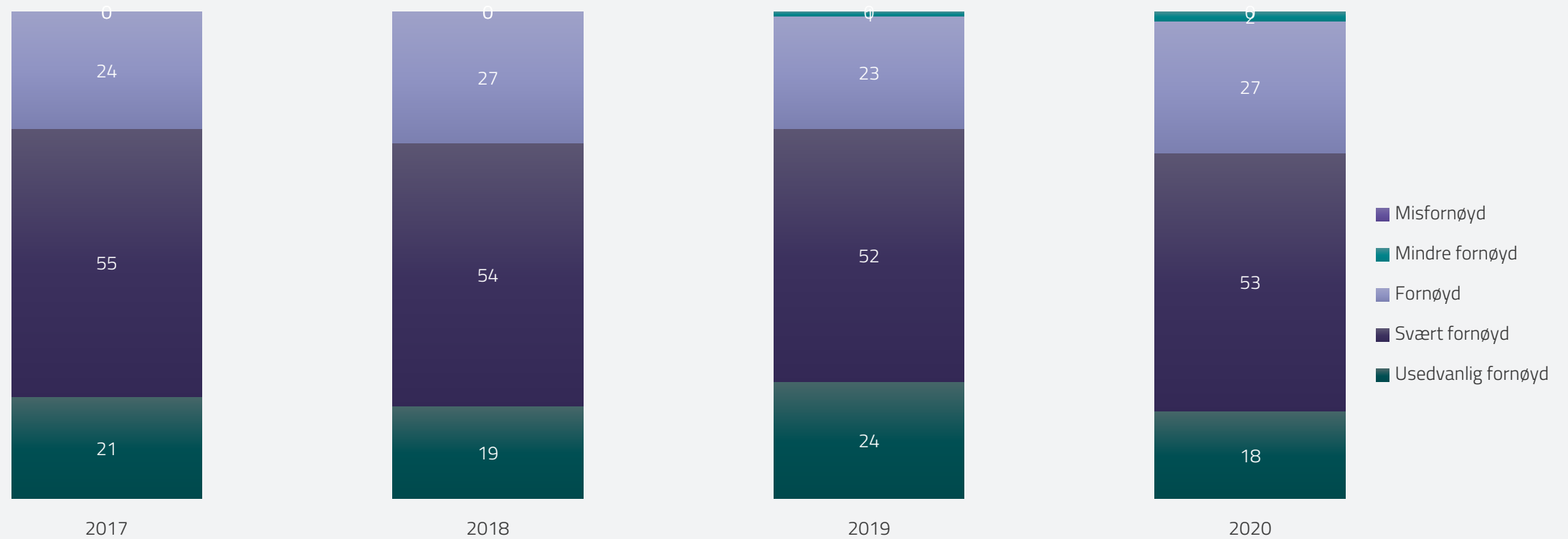
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Boliglån

Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du...



Tilfredshet med rådgivning: Boliglån

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



Refinansiering boliglån

(opplåning/skifte av leverandør/utvidet rammelån etc)

Kjøpskanal: Refinansiering boliglån

På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt:

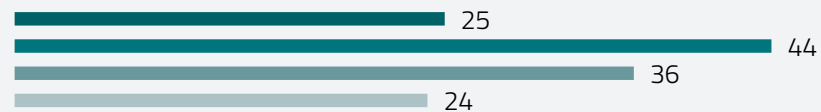
■ 2020 ■ 2019 ■ 2018 ■ 2017



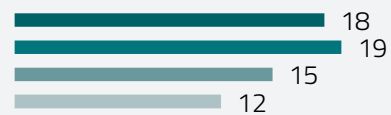
Kjøpt i all hovedsak gjennom dialog med medarbeider (f.eks. møte/telefon/videomøte/chat)



Kjøpt nettbasert, men i tillegg i kontakt med en medarbeider (f.eks. chat/telefon/videomøte)

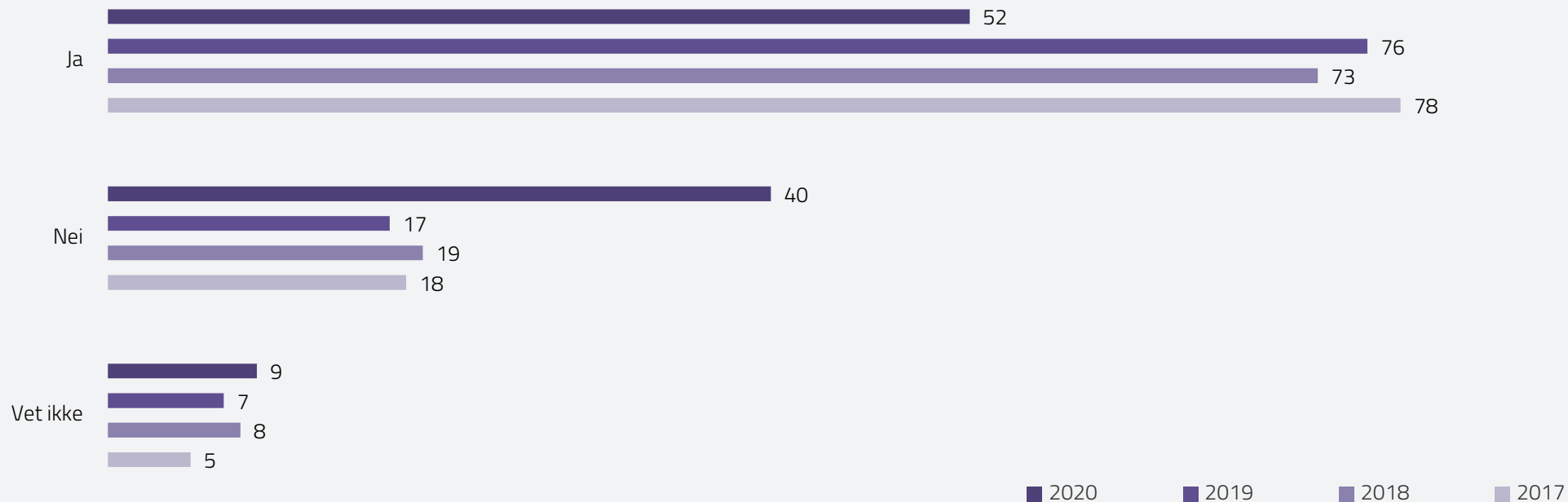


Kjøpt nettbasert uten å være i kontakt med en medarbeider



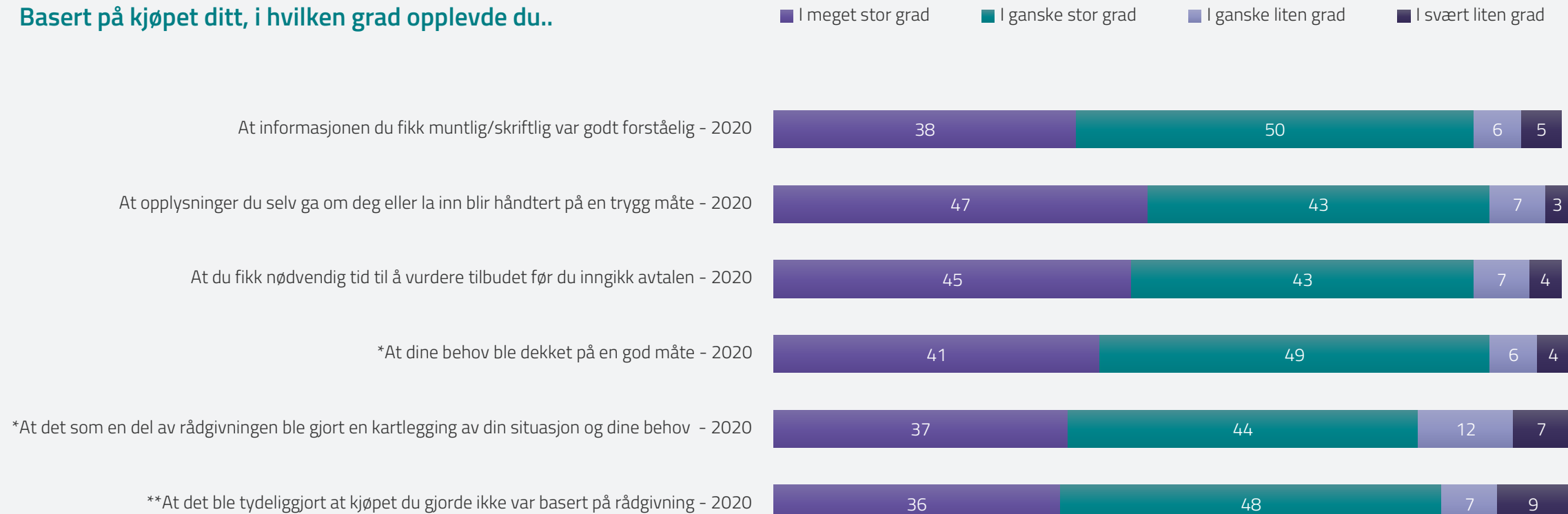
Andel som har fått rådgivning: Refinansiering boliglån

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?



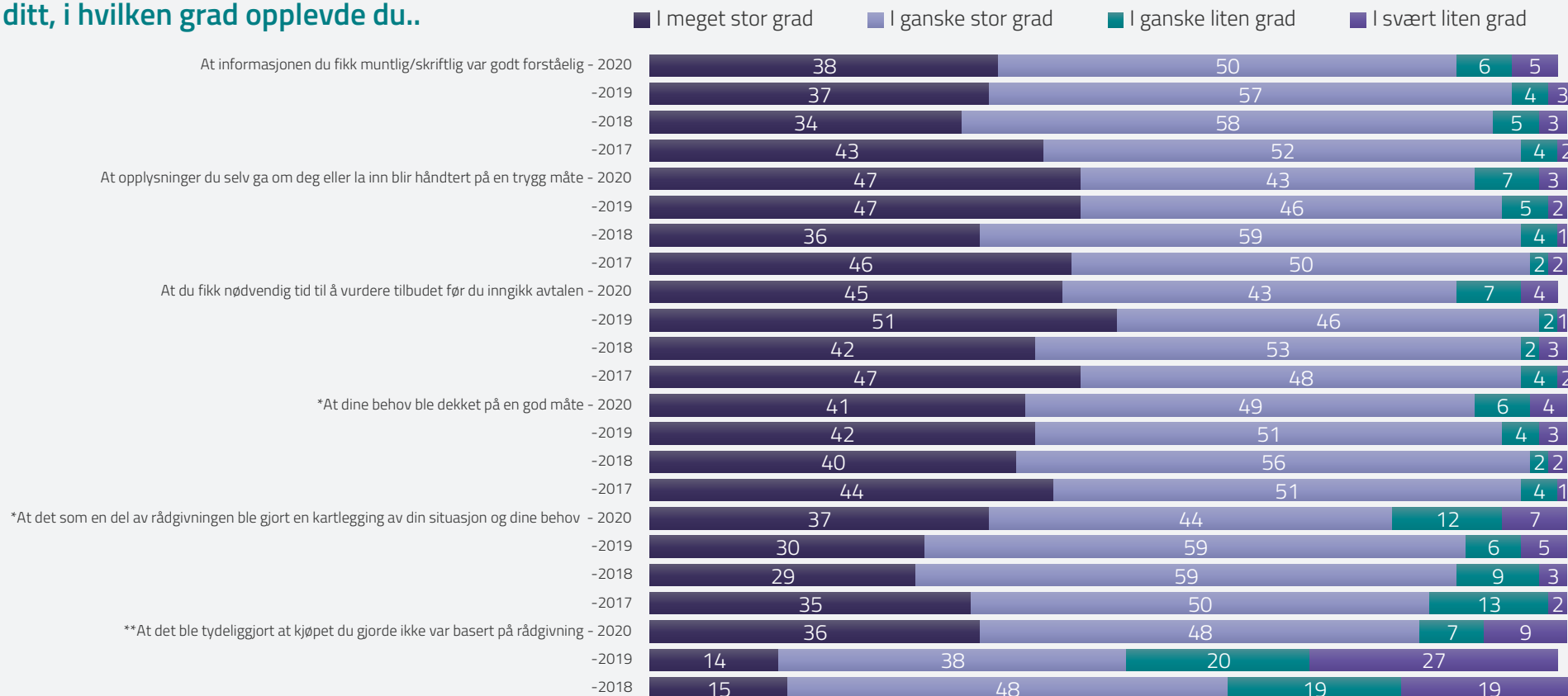
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Refinansiering boliglån

Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du..



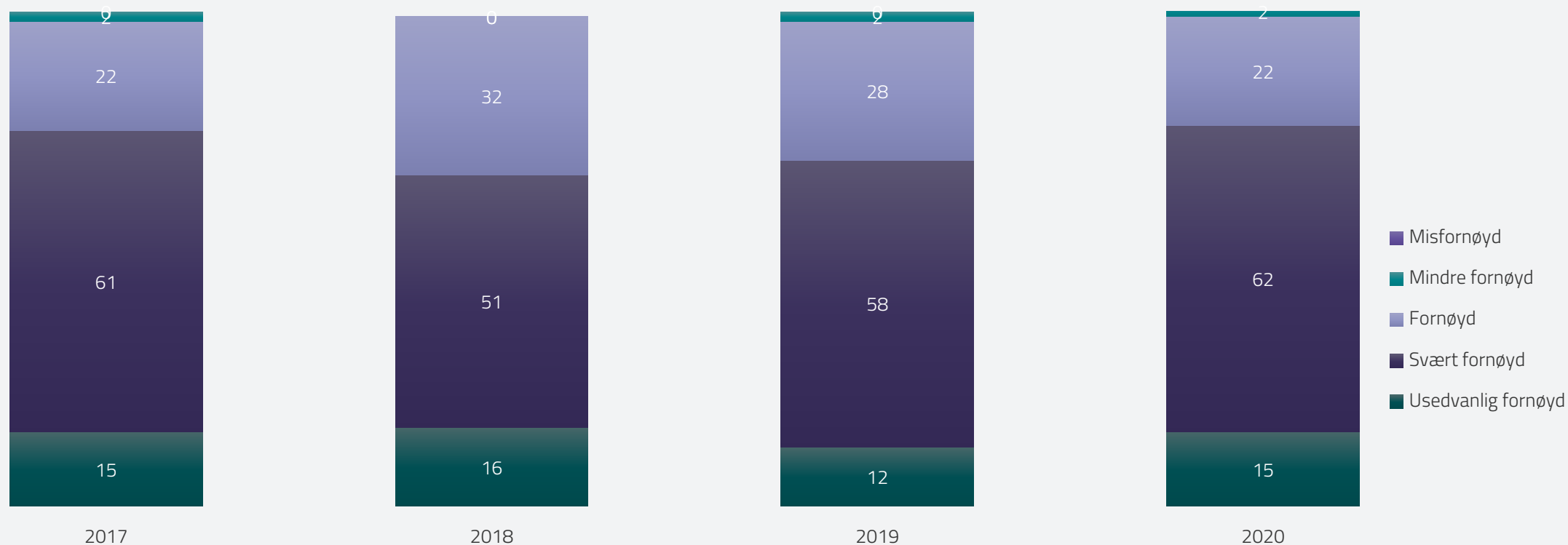
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Refinansiering boliglån

Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du..



Tilfredshet med rådgivning: Refinansiering boliglån

Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett?



Forbrukslån

Nytt forbrukslån inkl. kredittkortgjeld du betaler renter på
(lån uten sikkerhet)

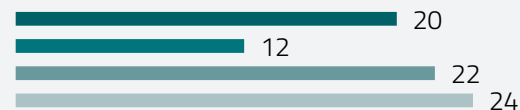
Kjøpskanal: Forbrukslån

På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt:

■ 2020 ■ 2019 ■ 2018 ■ 2017



Kjøpt i all hovedsak gjennom dialog med medarbeider (f.eks. møte/telefon/videomøte/chat)



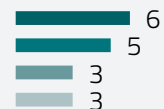
Kjøpt nettbasert, men i tillegg i kontakt med en medarbeider (f.eks. chat/telefon/videomøte)



Kjøpt nettbasert uten å være i kontakt med en medarbeider

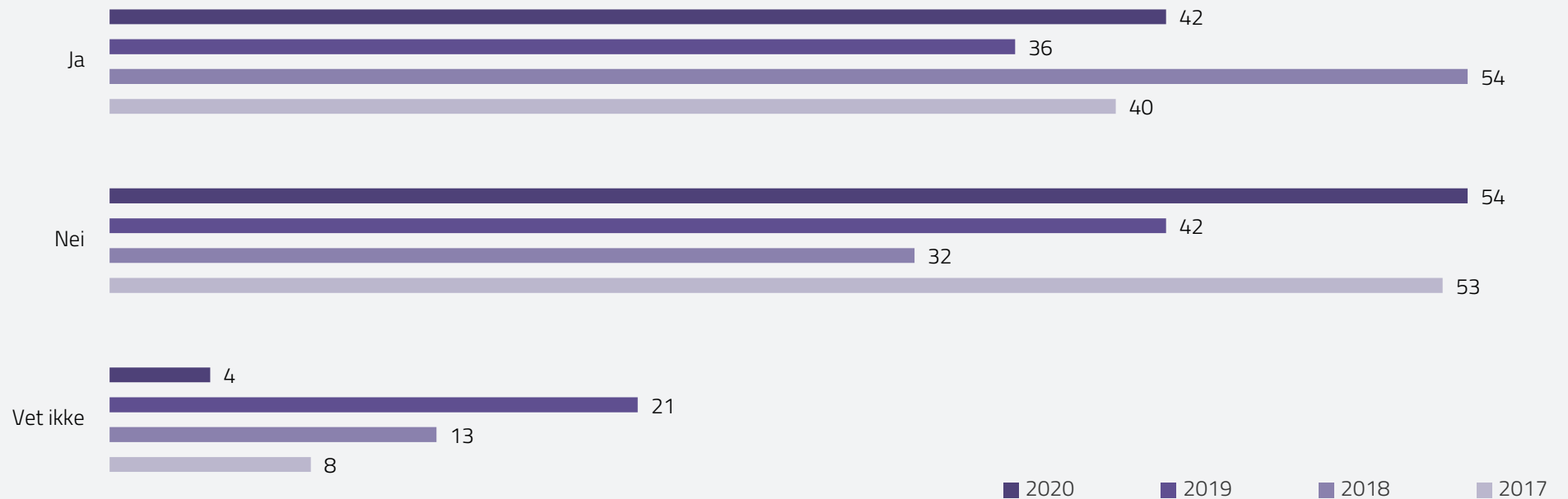


Husker ikke



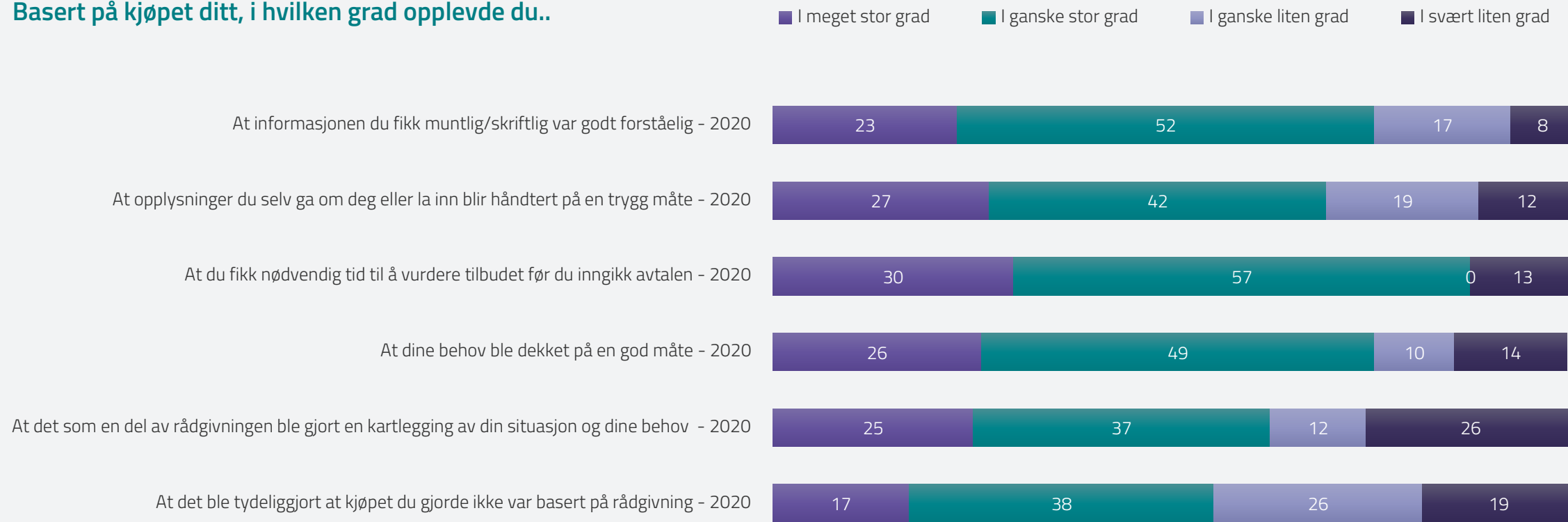
Andel som har fått rådgivning: Forbrukslån

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?



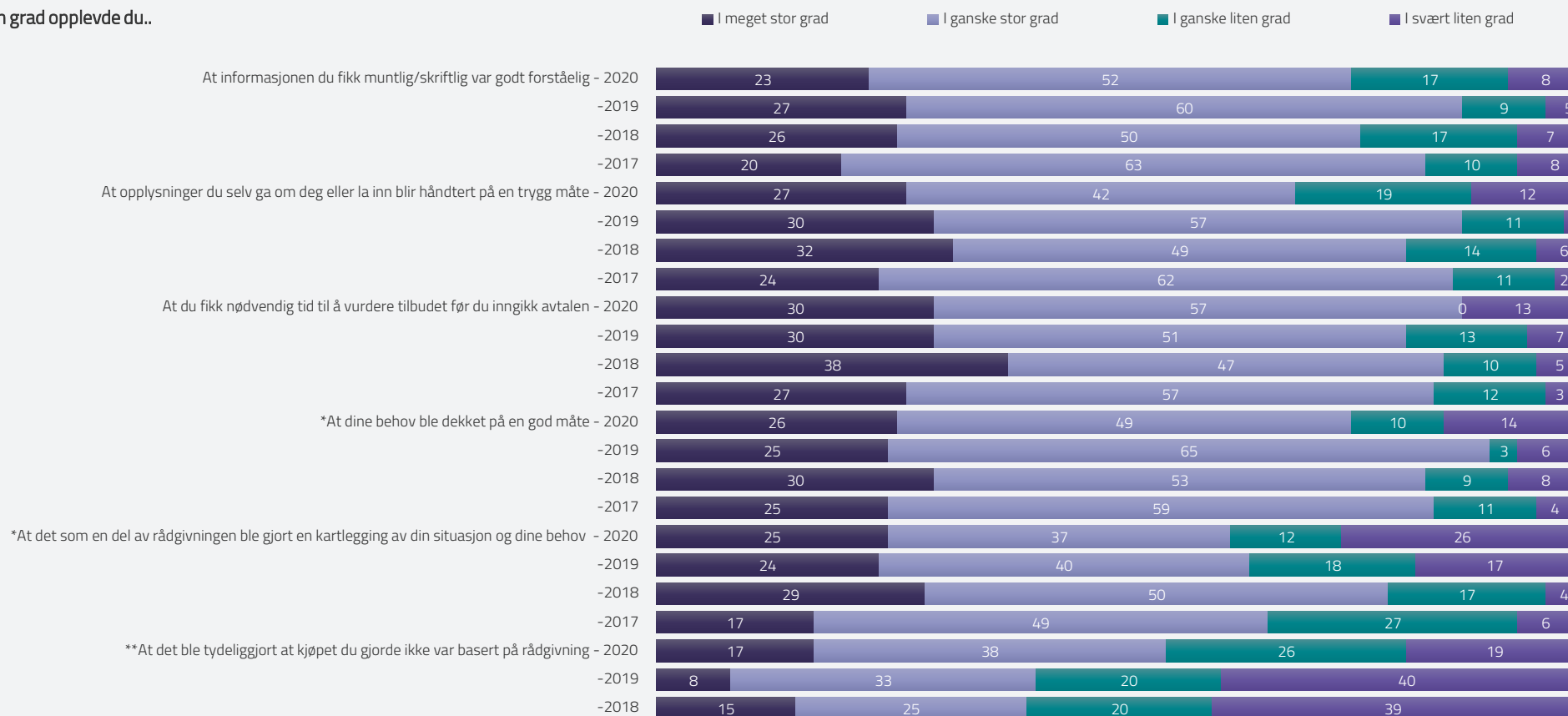
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Forbrukslån

Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du..



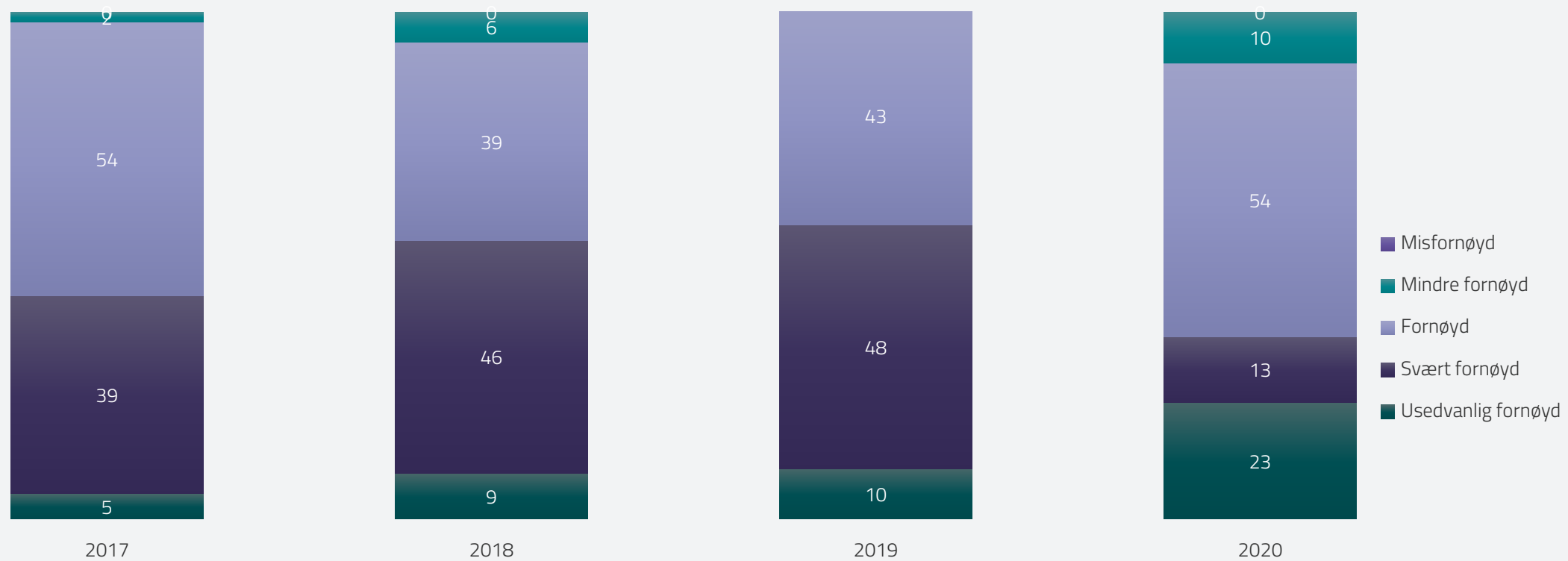
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Forbrukslån

Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du..



Tilfredshet med rådgivning: Forbrukslån

Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett?



Refinansiering av forbrukslån/kredittkortgjeld

Refinansiering av forbrukslån/kredittkortgjeld
(lån uten sikkerhet) (inkl. sammenslåing, utvidelse)

Kjøpskanal: Refinansiering av forbrukslån/kredittkortgjeld

På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt:

■ 2020

■ 2019



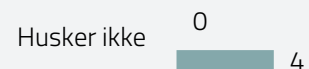
Kjøpt i all hovedsak gjennom dialog med medarbeider (f.eks. møte/telefon/videomøte/chat)



Kjøpt nettbasert, men i tillegg i kontakt med en medarbeider (f.eks. chat/telefon/videomøte)

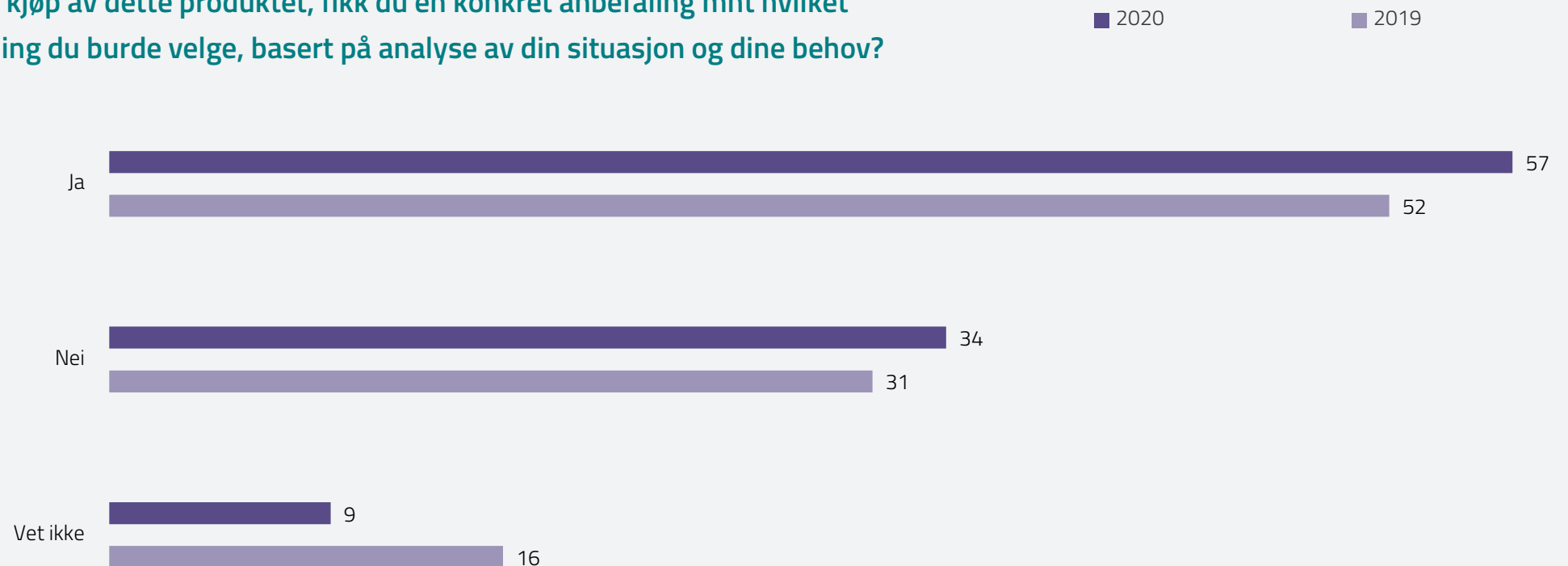


Kjøpt nettbasert uten å være i kontakt med en medarbeider



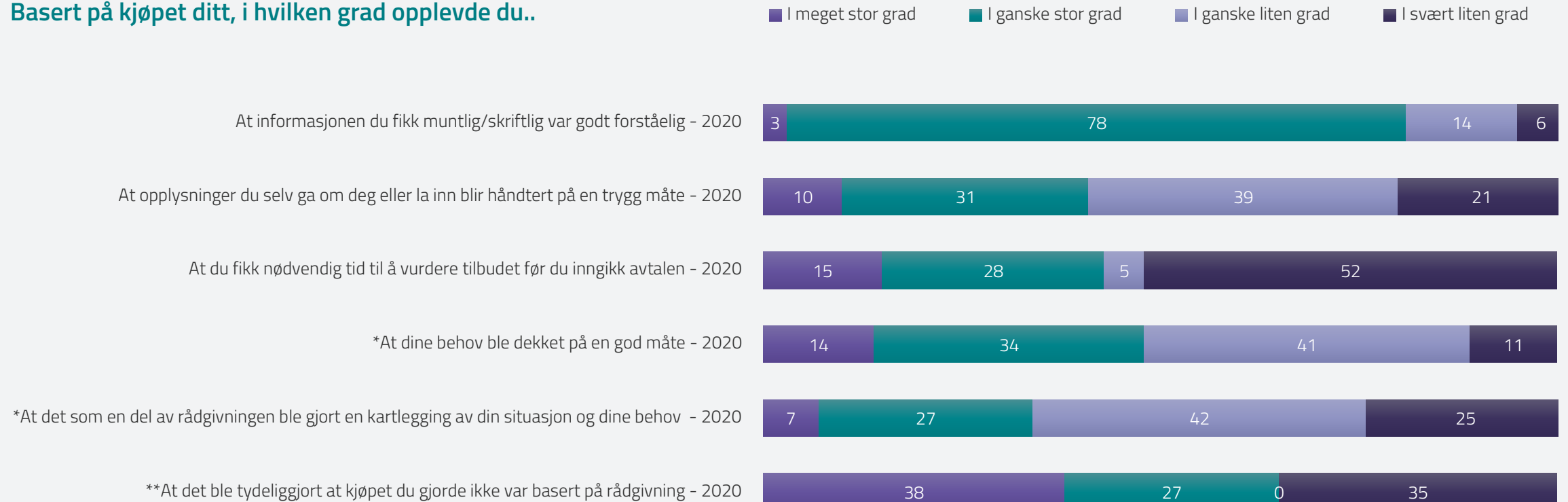
Andel som har fått rådgivning: Refinansiering av forbrukslån/kredittkortgjeld

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?



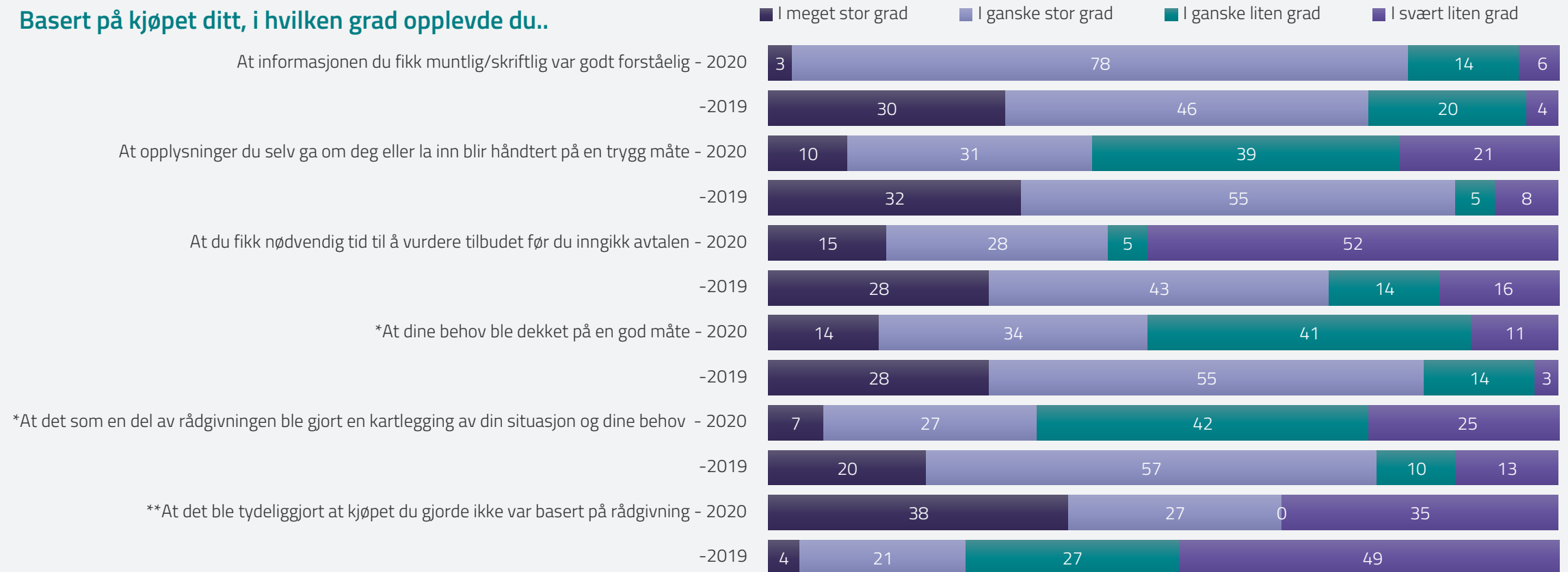
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Refinansiering av forbrukslån/kredittkortgjeld

Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du..



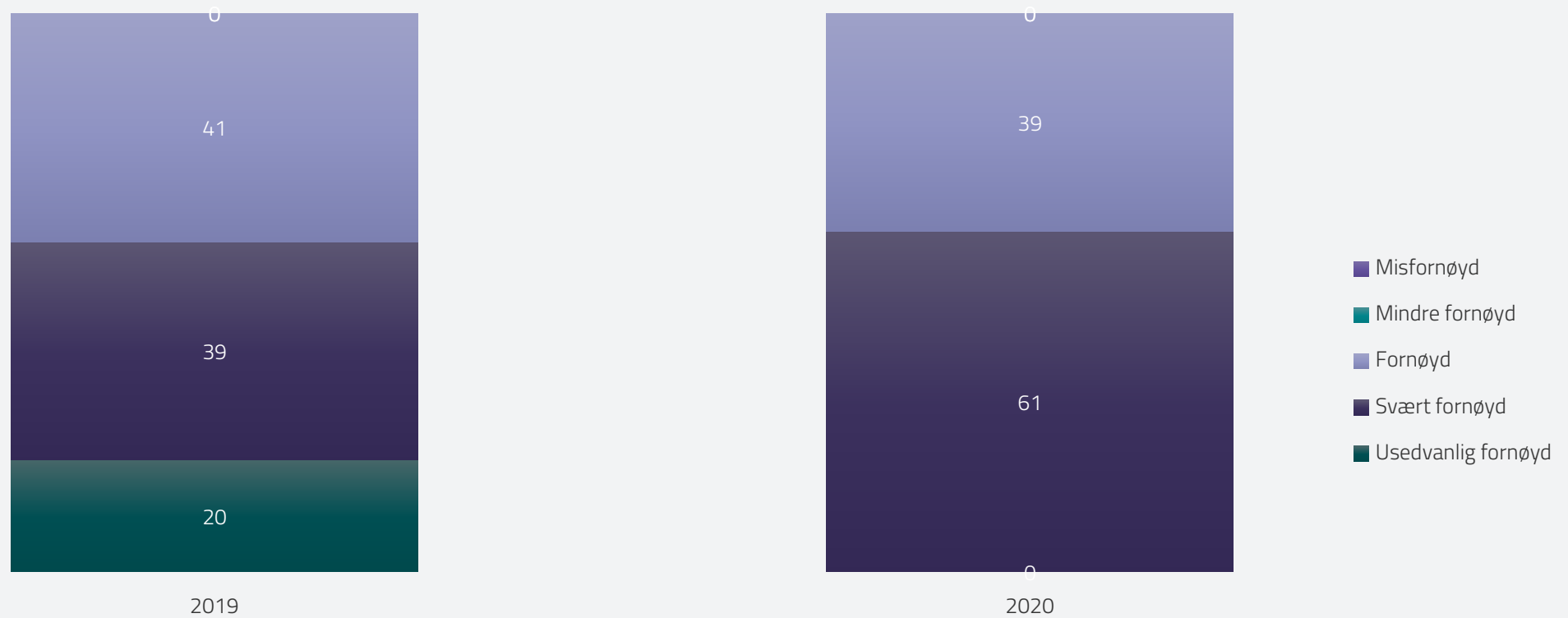
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Refinansiering av forbrukslån/kredittkortgjeld

Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du..



Tilfredshet med rådgivning: Refinansiering av forbrukslån/kredittkortgjeld

Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett?



Skadeforsikring

Ny skadeforsikring (innbo, bil, reise osv.)

Kjøpskanal: Skadeforsikring

På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt:

■ 2020 ■ 2019 ■ 2018 ■ 2017



Kjøpt i all hovedsak gjennom dialog med medarbeider (f.eks. møte/telefon/videomøte/chat)



Kjøpt nettbasert, men i tillegg i kontakt med en medarbeider (f.eks. chat/telefon/videomøte)

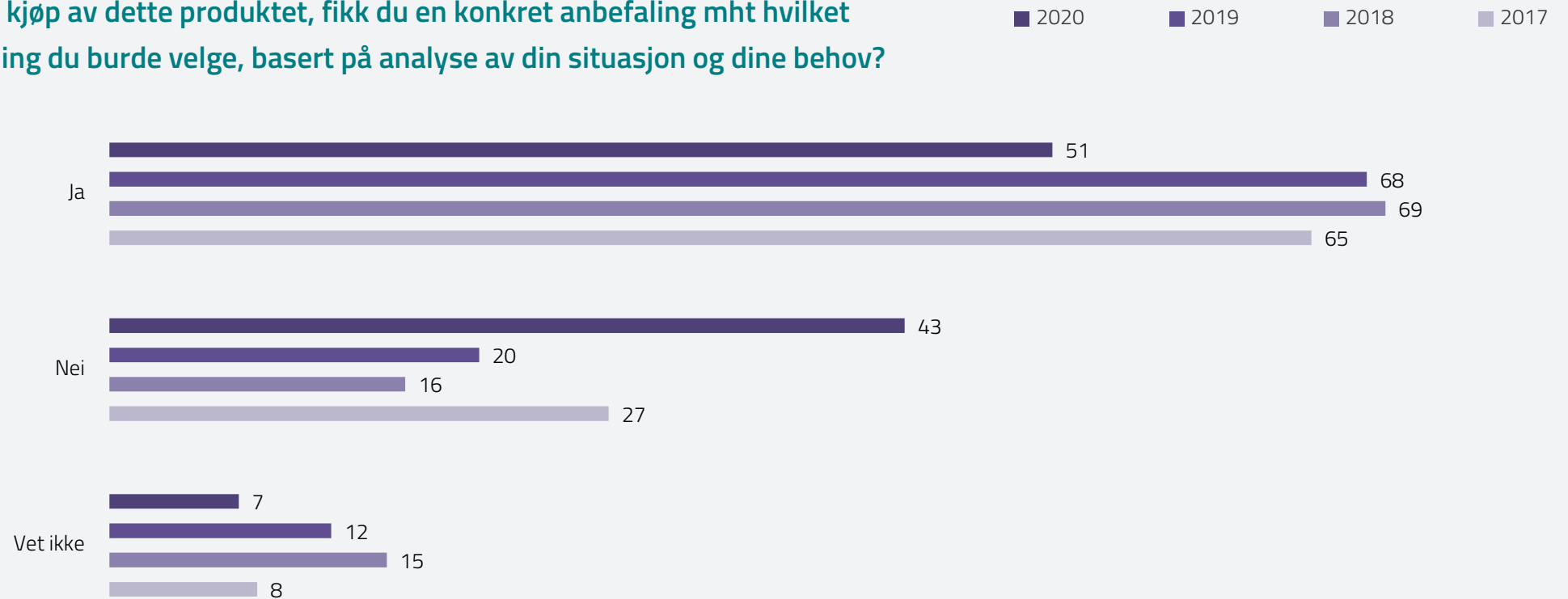


Kjøpt nettbasert uten å være i kontakt med en medarbeider



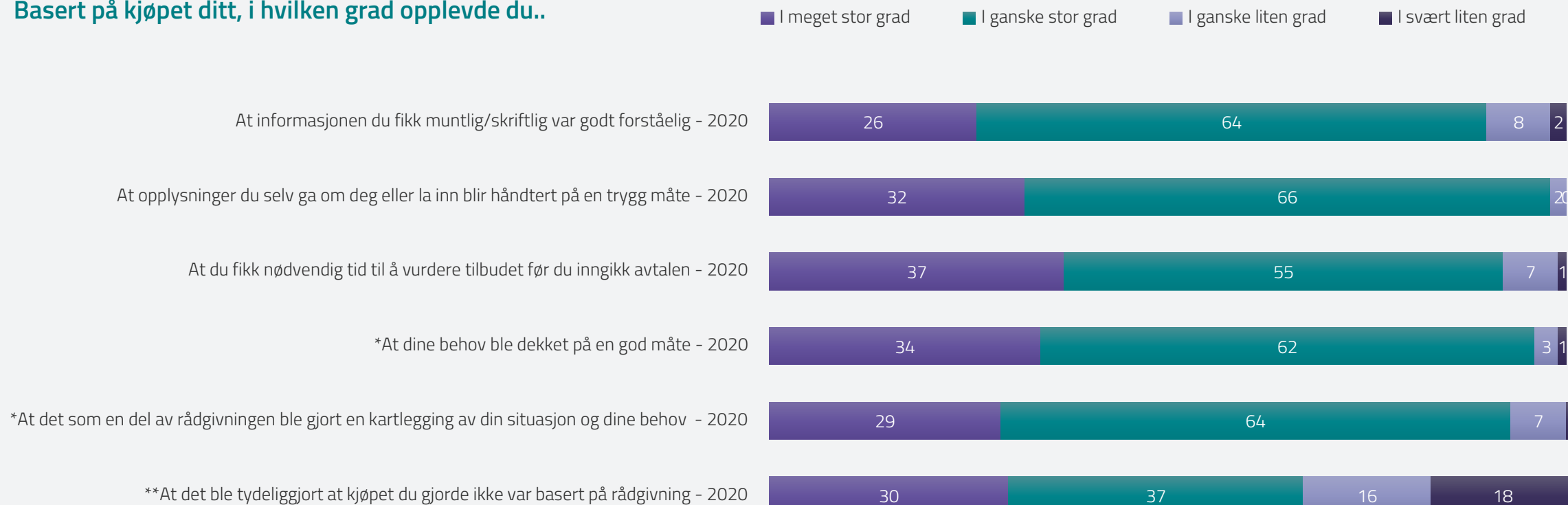
Andel som har fått rådgivning: Skadeforsikring

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?



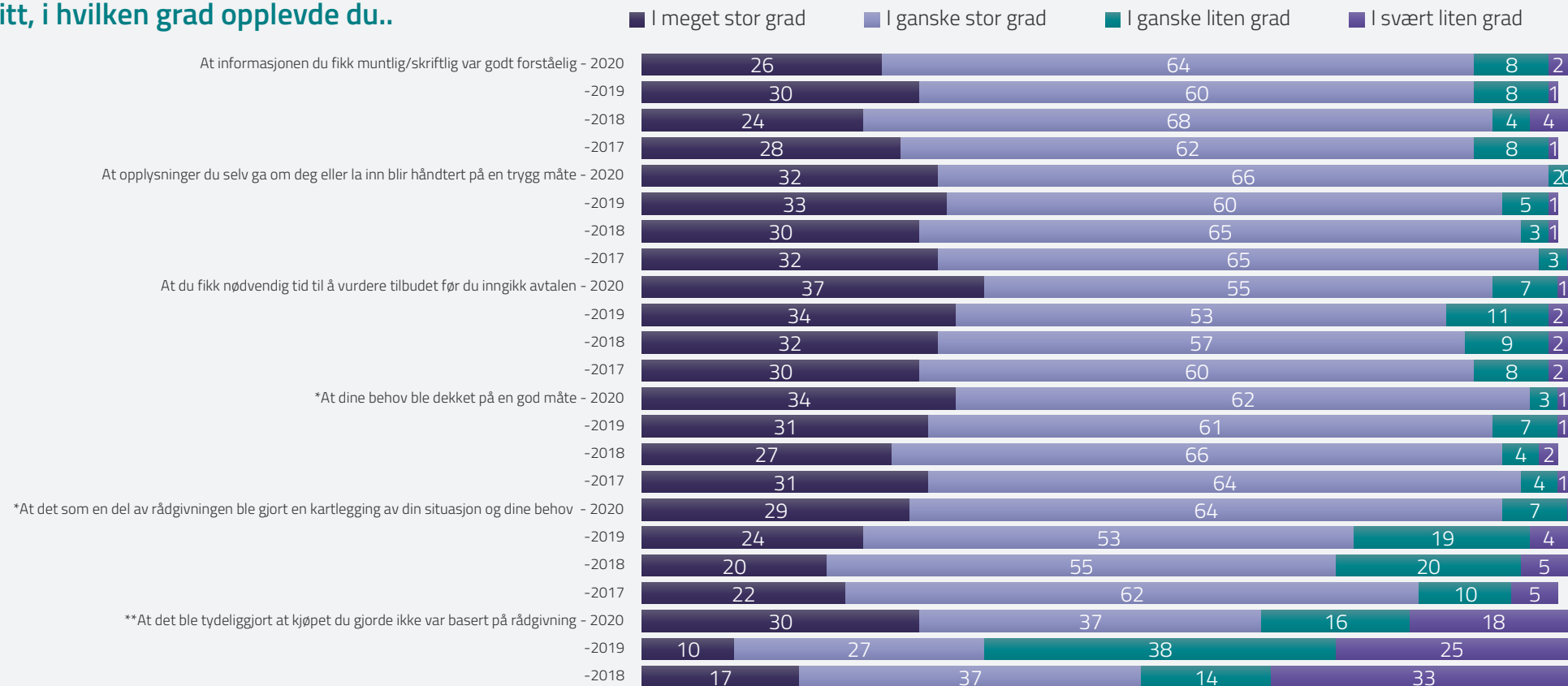
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Skadeforsikring

Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du..



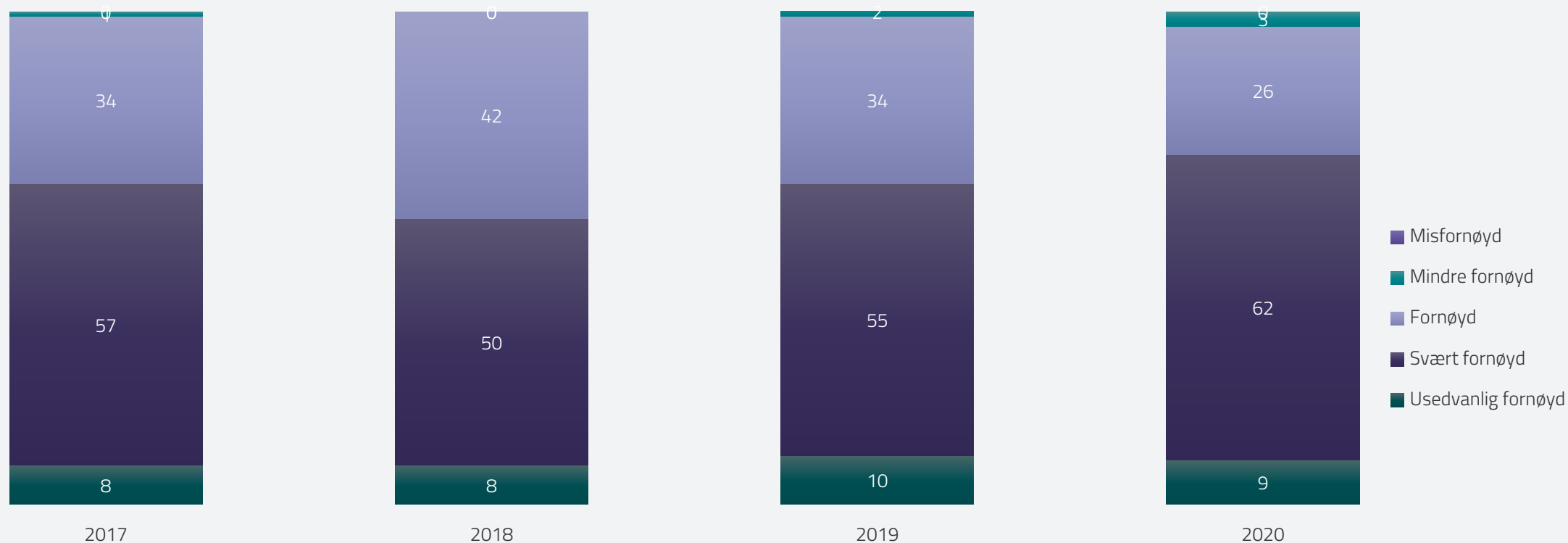
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Skadeforsikring

Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du..



Tilfredshet med rådgivning: Skadeforsikring

Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett?



Livs-/personforsikring

Ny livsforsikring/personforsikring
(ulykke, uføre, helse, kritisk sykdom osv.)

Kjøpskanal: Livs-/personforsikring

På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt:

■ 2020 ■ 2019 ■ 2018 ■ 2017



Kjøpt i all hovedsak gjennom dialog med medarbeider (f.eks. møte/telefon/videomøte/chat)



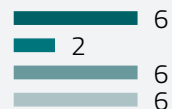
Kjøpt nettbasert, men i tillegg i kontakt med en medarbeider (f.eks. chat/telefon/videomøte)



Kjøpt nettbasert uten å være i kontakt med en medarbeider

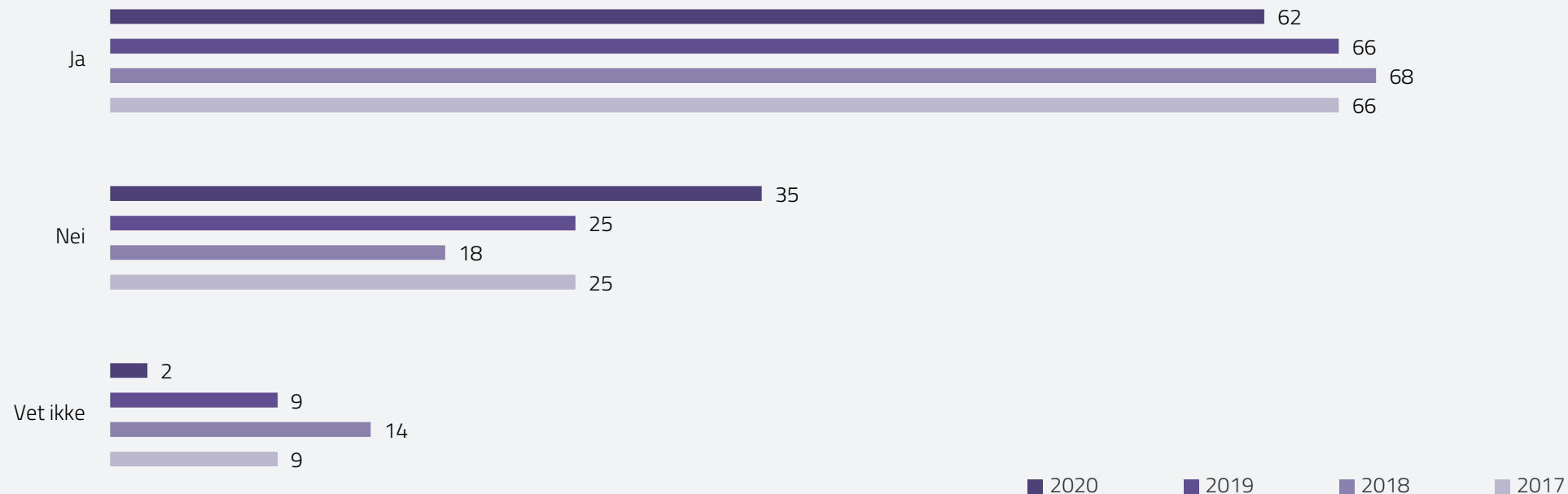


Husker ikke



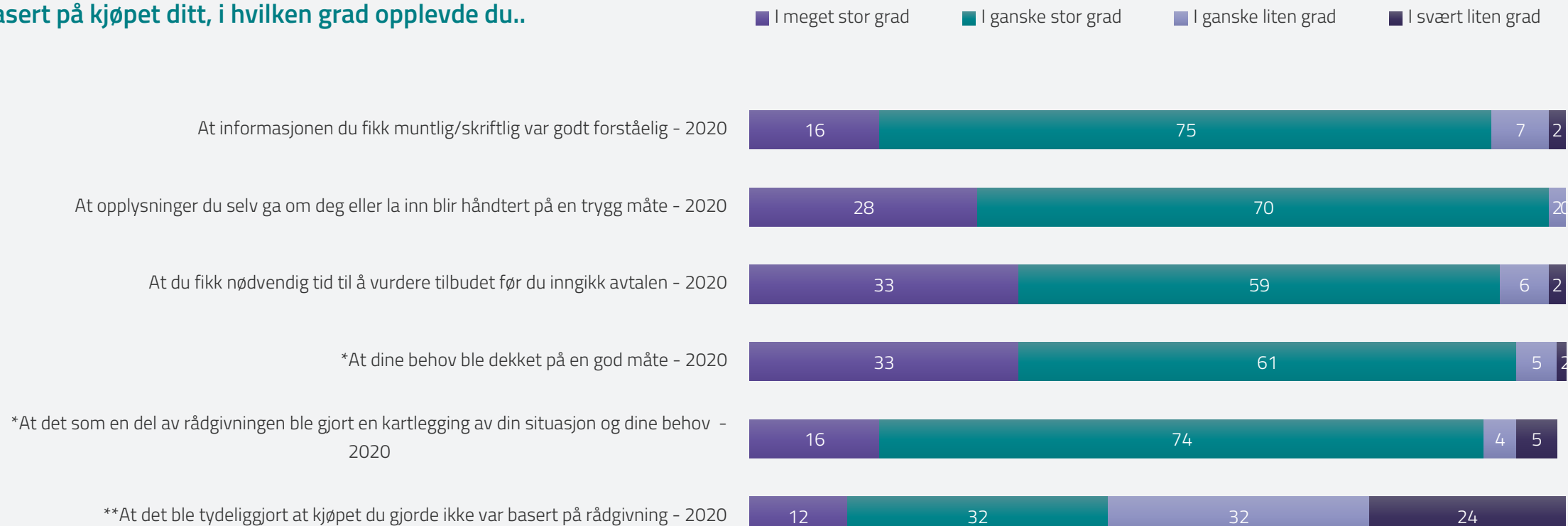
Andel som har fått rådgivning: Livs-/personforsikring

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?



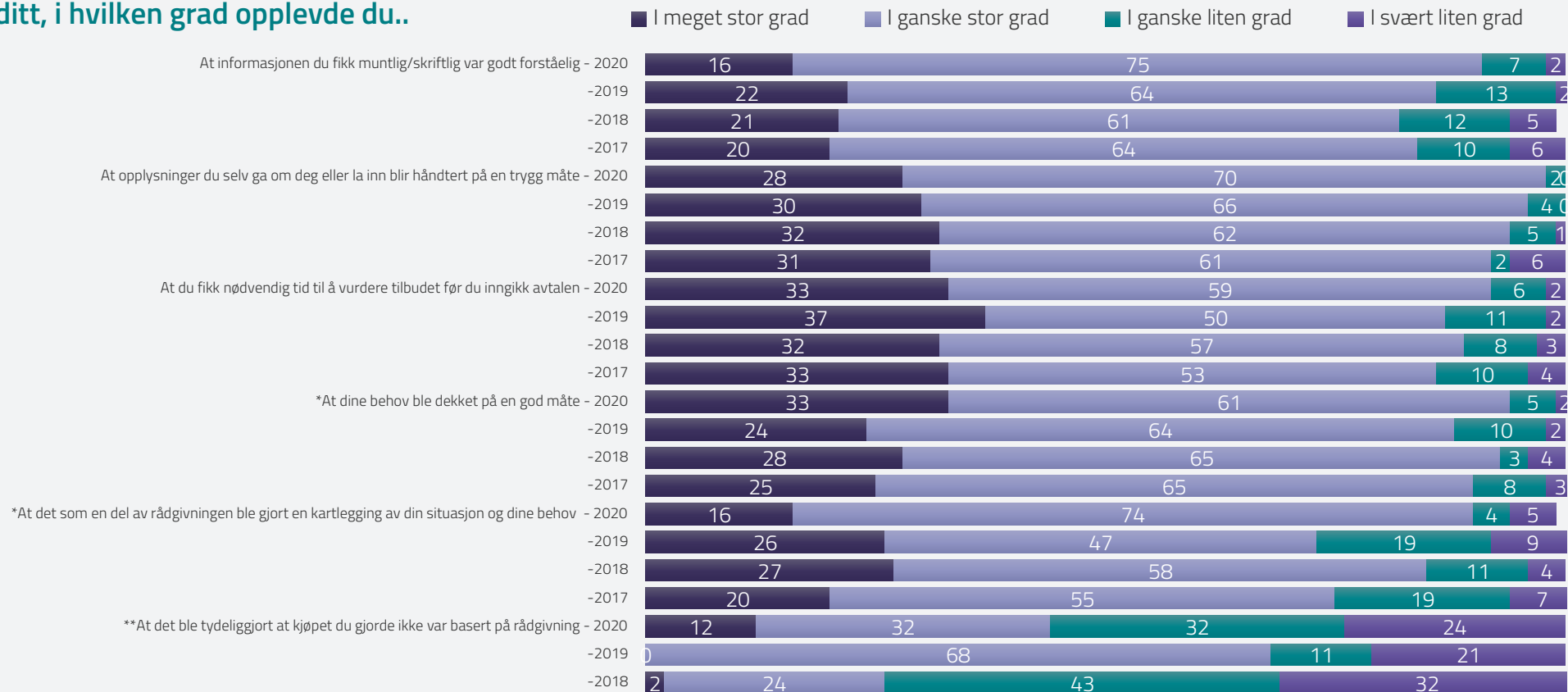
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Livs-/personforsikring

Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du..



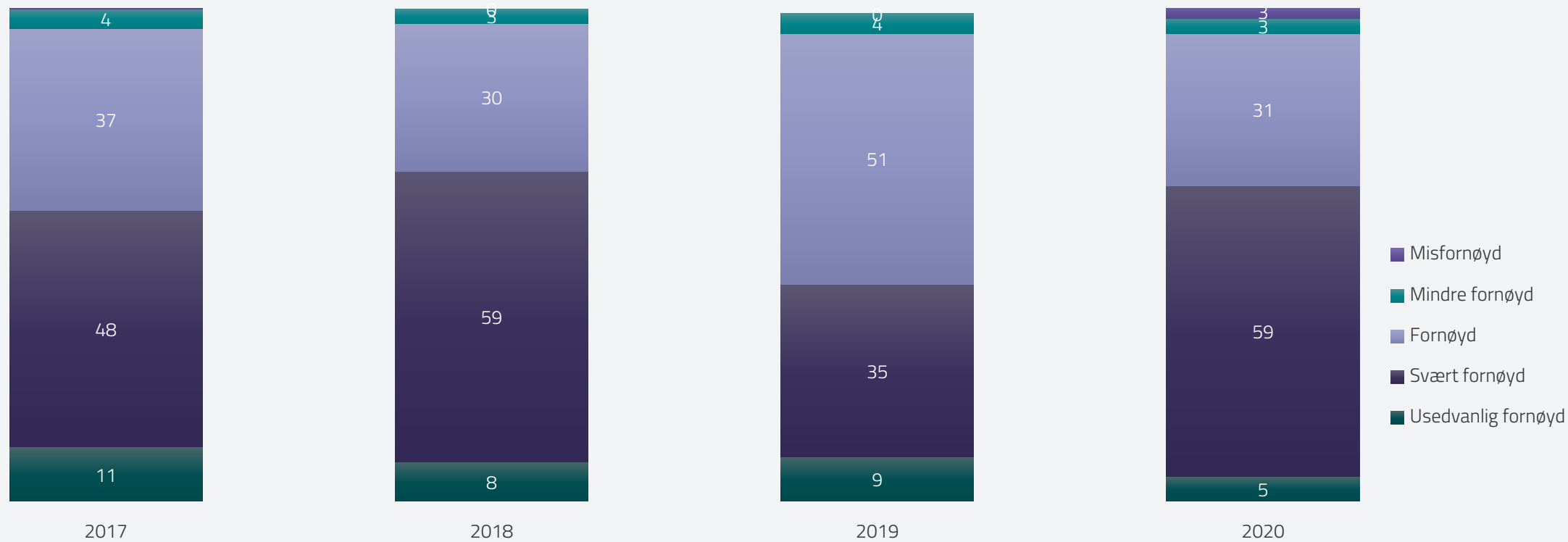
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Livs-/personforsikring

Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du..



Tilfredshet med rådgivning: Livs-/personforsikring

Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett?



Aksje-/rentefond

Opprettet avtale om sparing i aksje-/rentefond
(engangs-/jevnlign innbetaling)

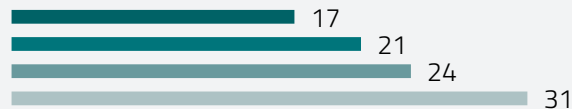
Kjøpskanal: Aksje-/rentefond

På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt:

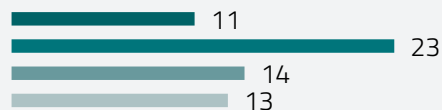
■ 2020 ■ 2019 ■ 2018 ■ 2017



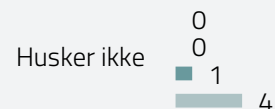
Kjøpt i all hovedsak gjennom dialog med medarbeider (f.eks. møte/telefon/videomøte/chat)



Kjøpt nettbasert, men i tillegg i kontakt med en medarbeider (f.eks. chat/telefon/videomøte)

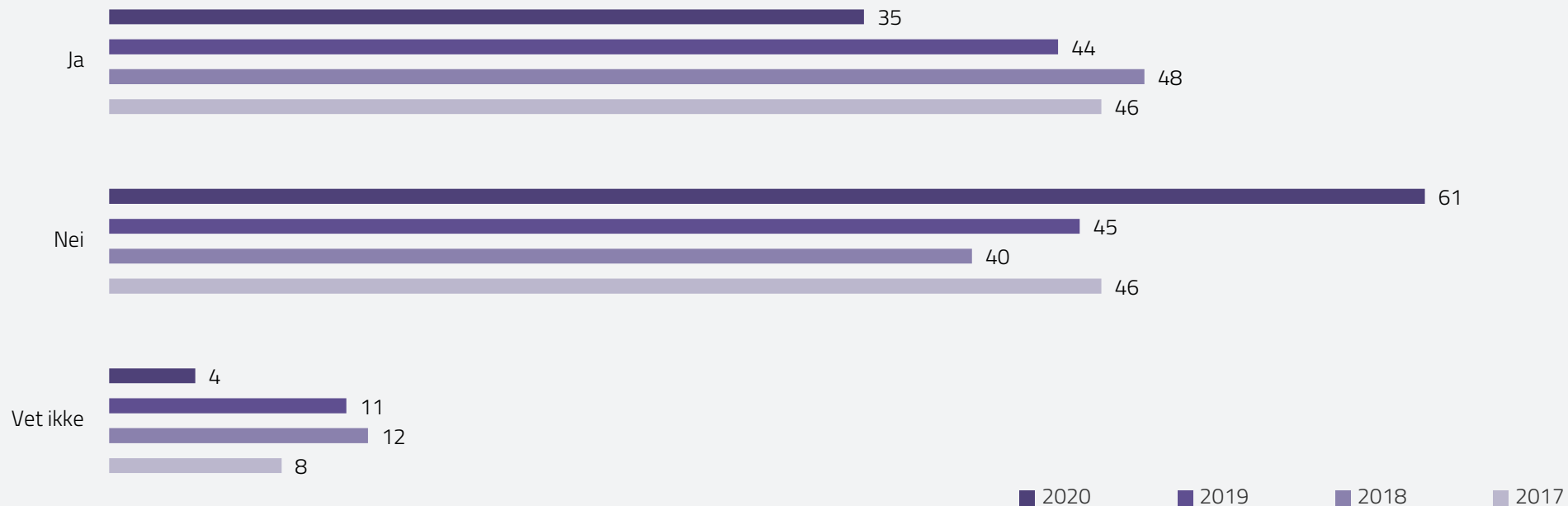


Kjøpt nettbasert uten å være i kontakt med en medarbeider



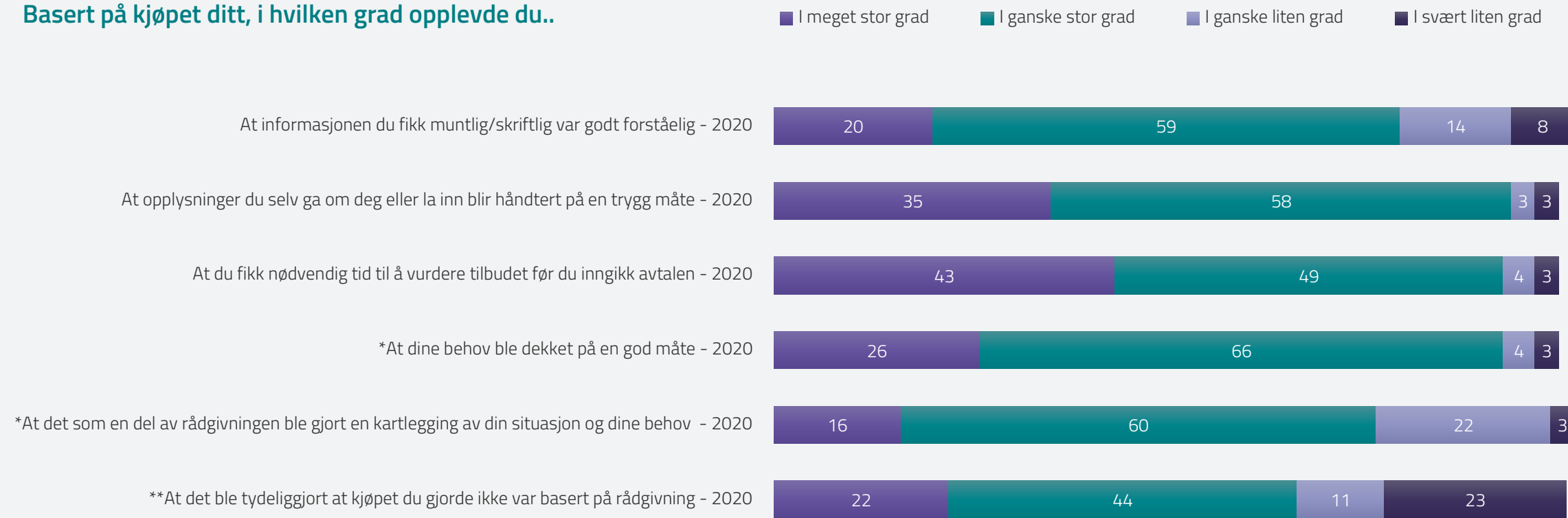
Andel som har fått rådgivning: Aksje-/rentefond

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?



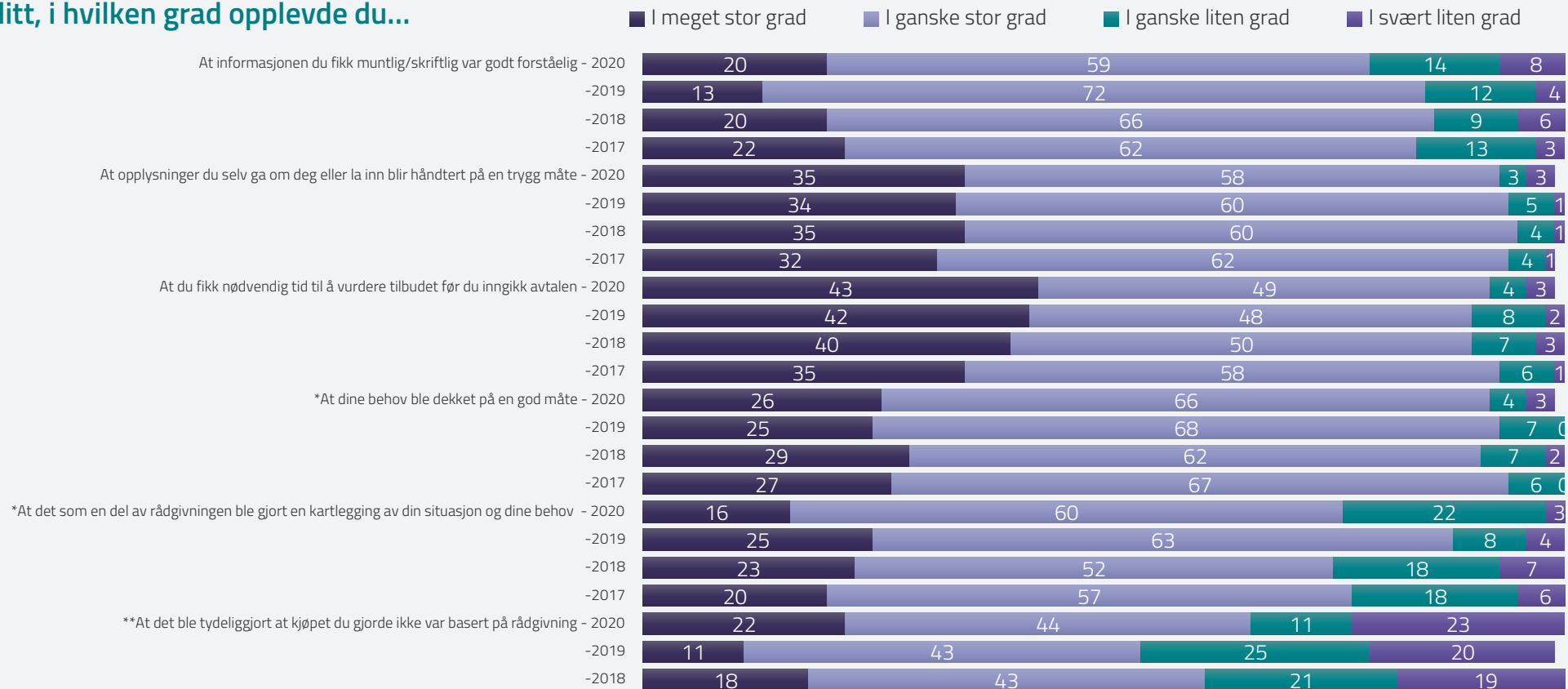
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Aksje-/rentefond

Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du..



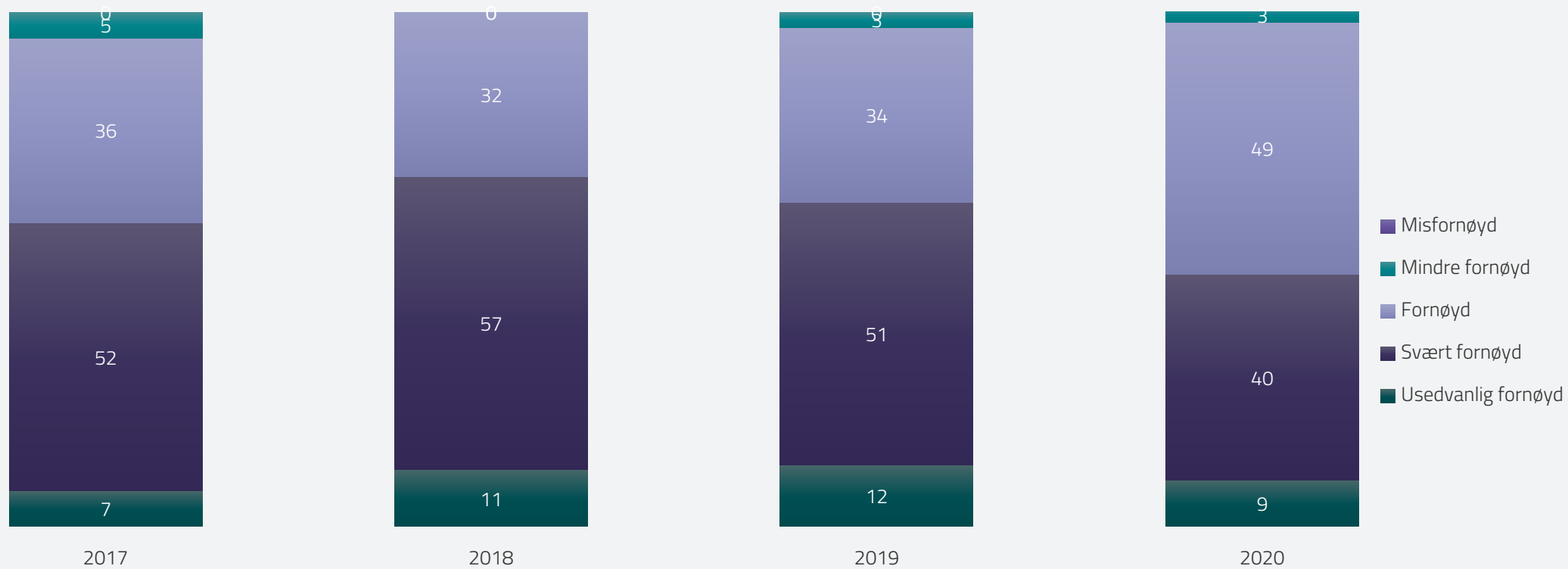
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Aksje-/rentefond

Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du...



Tilfredshet med rådgivning: Aksje-/rentefond

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



IPS

Opprettet avtale om individuell pensjonssparing (IPS)

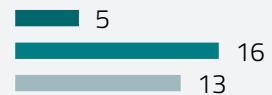
Kjøpskanal: IPS

På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt:

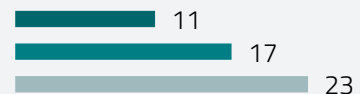
■ 2020 ■ 2019 ■ 2018



I hovedsak gjennom dialog med ansatt (f.eks. møte/telefon/videomøte/chat)



I hovedsak nettbasert, men i tillegg kontakt med en ansatt (f.eks. chat/telefon/videosamtale)



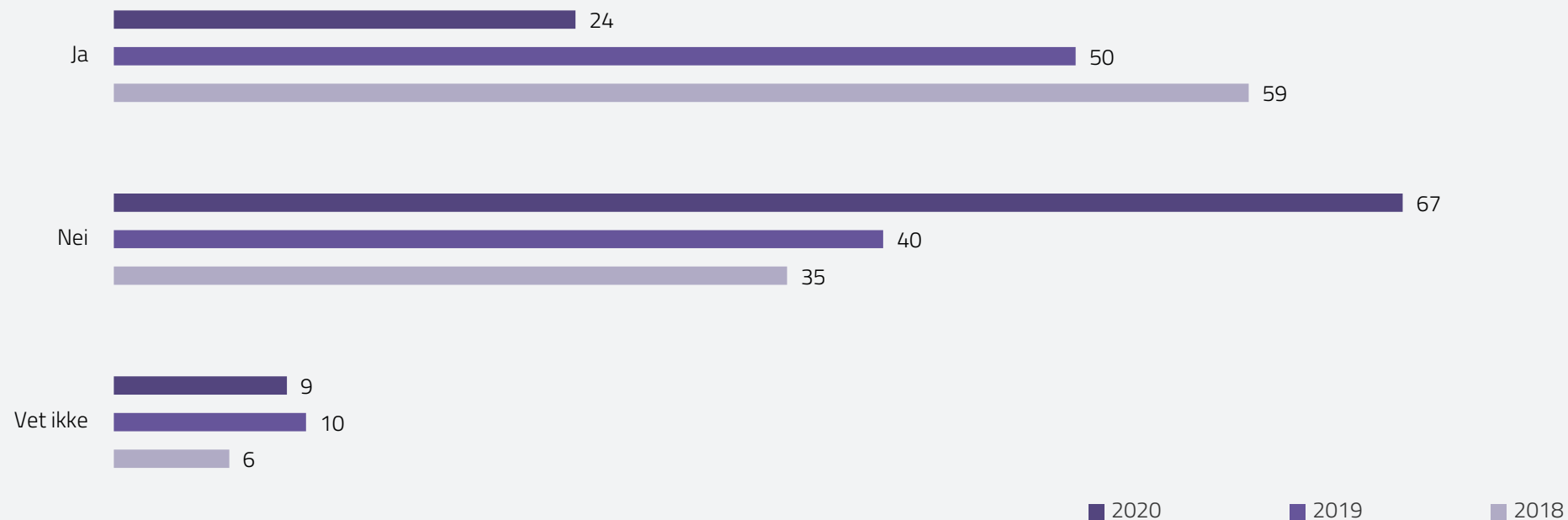
Nettbasert uten å være i kontakt med en ansatt



Husker ikke
■ 1
0

Andel som har fått rådgivning: IPS

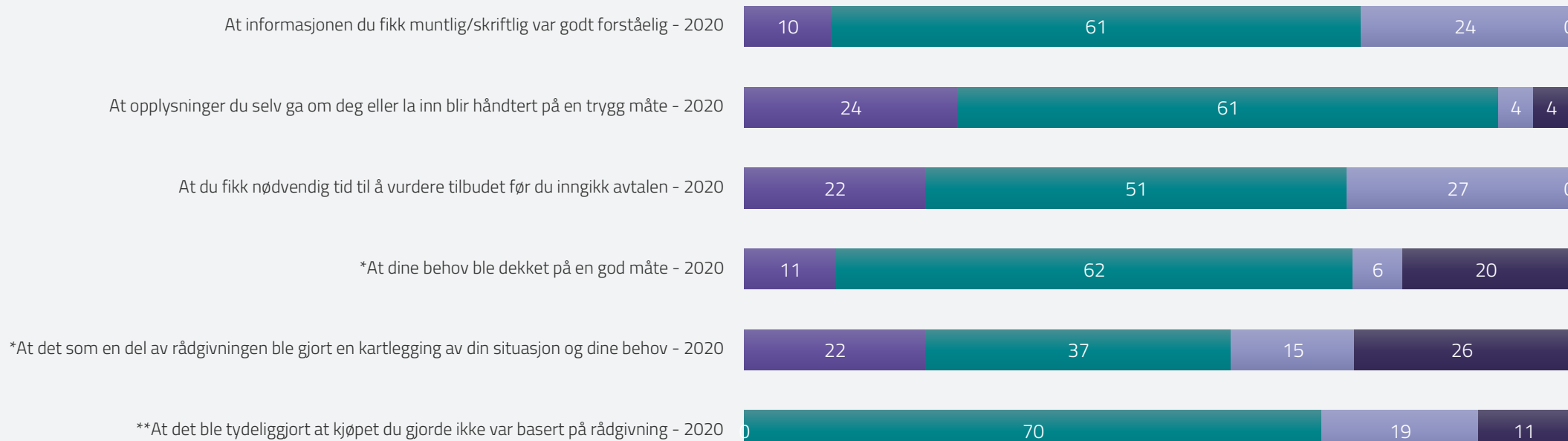
I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du en konkret anbefaling mht hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på analyse av din situasjon og dine behov?



Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: IPS

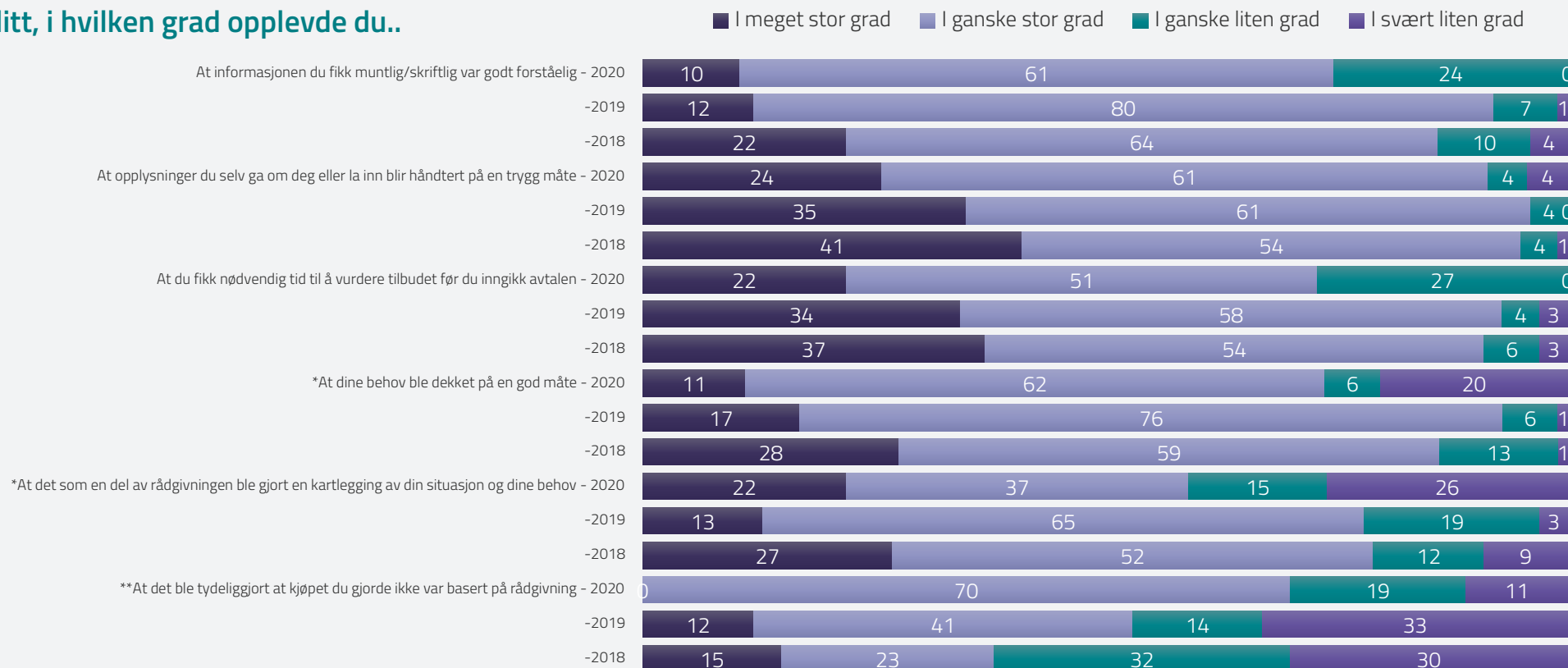
Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du..

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



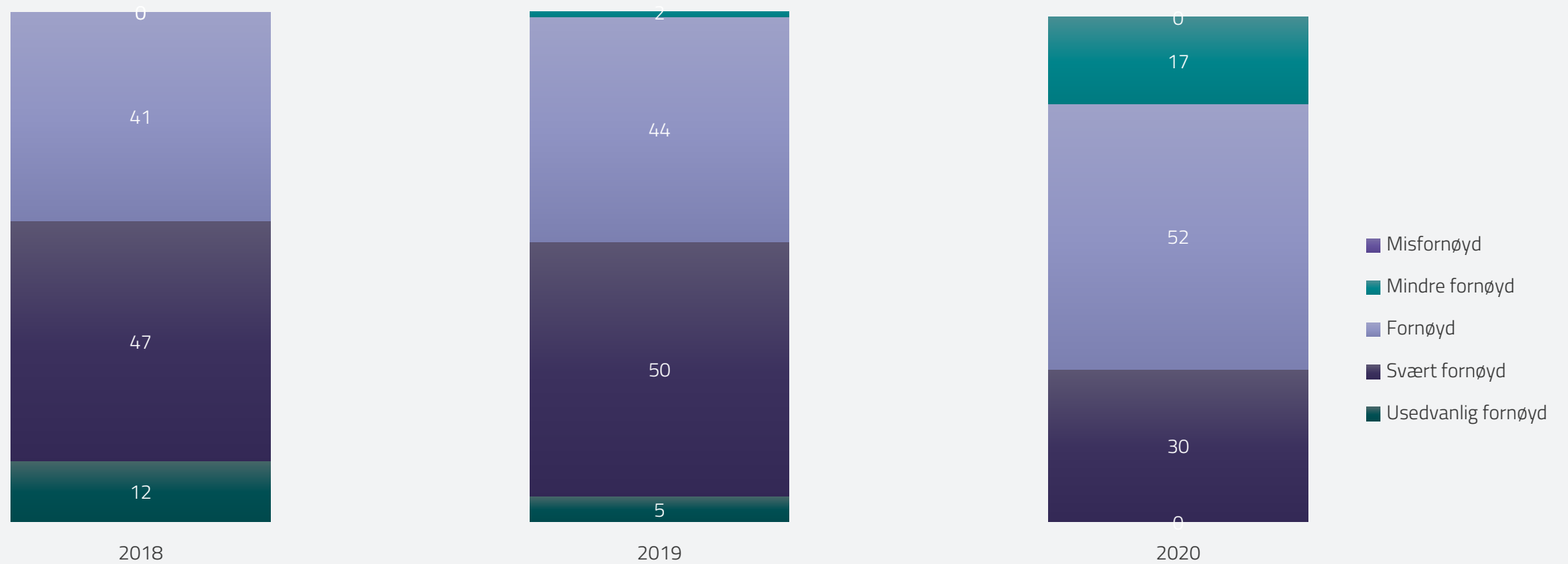
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: IPS

Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du..



Tilfredshet med rådgivning: IPS

Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett?



Aksjer

Kjøpt enkeltaksjer

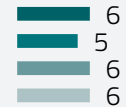
Kjøpskanal: Aksjer (enkeltaksjer)

På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt:

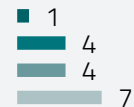
■ 2020 ■ 2019 ■ 2018 ■ 2017



Kjøpt i all hovedsak gjennom dialog med medarbeider (f.eks. møte/telefon/videomøte/chat)



Kjøpt nettbasert, men i tillegg i kontakt med en medarbeider (f.eks. chat/telefon/videomøte)

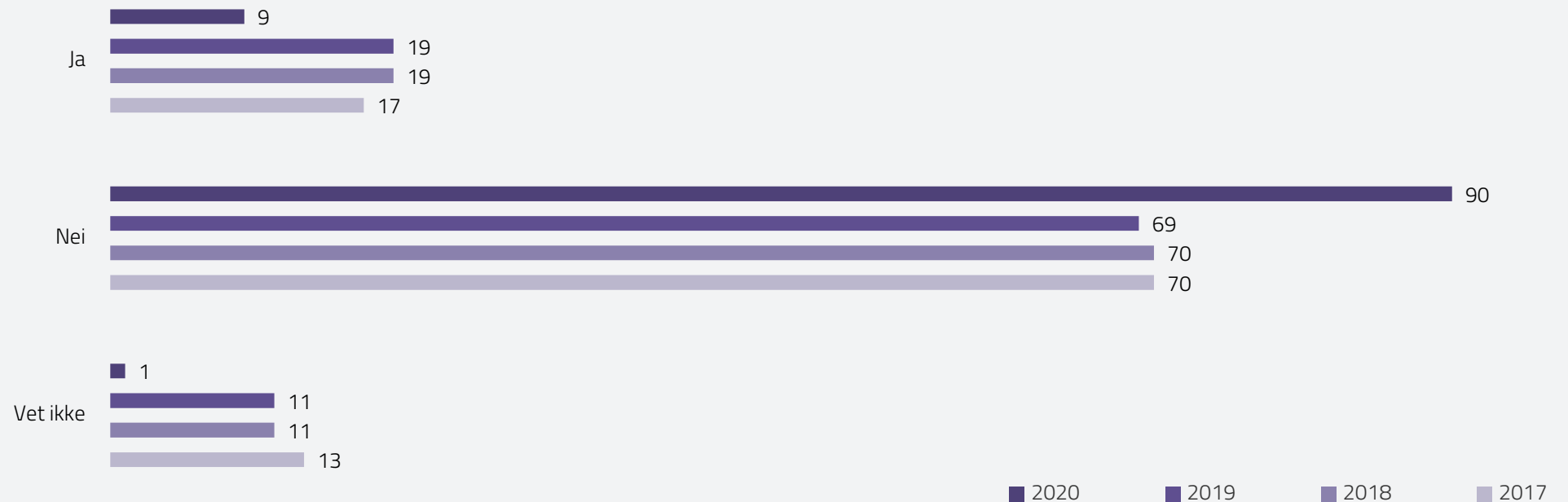


Kjøpt nettbasert uten å være i kontakt med en medarbeider



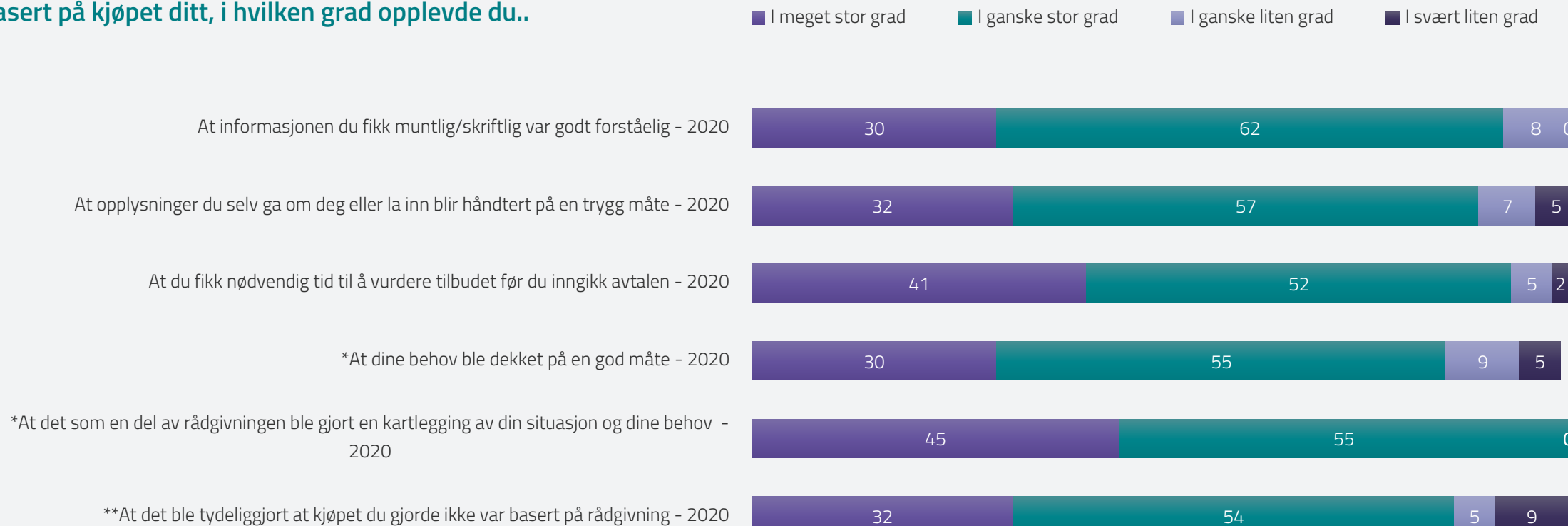
Andel som har fått rådgivning: Aksjer (enkeltaksjer)

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?



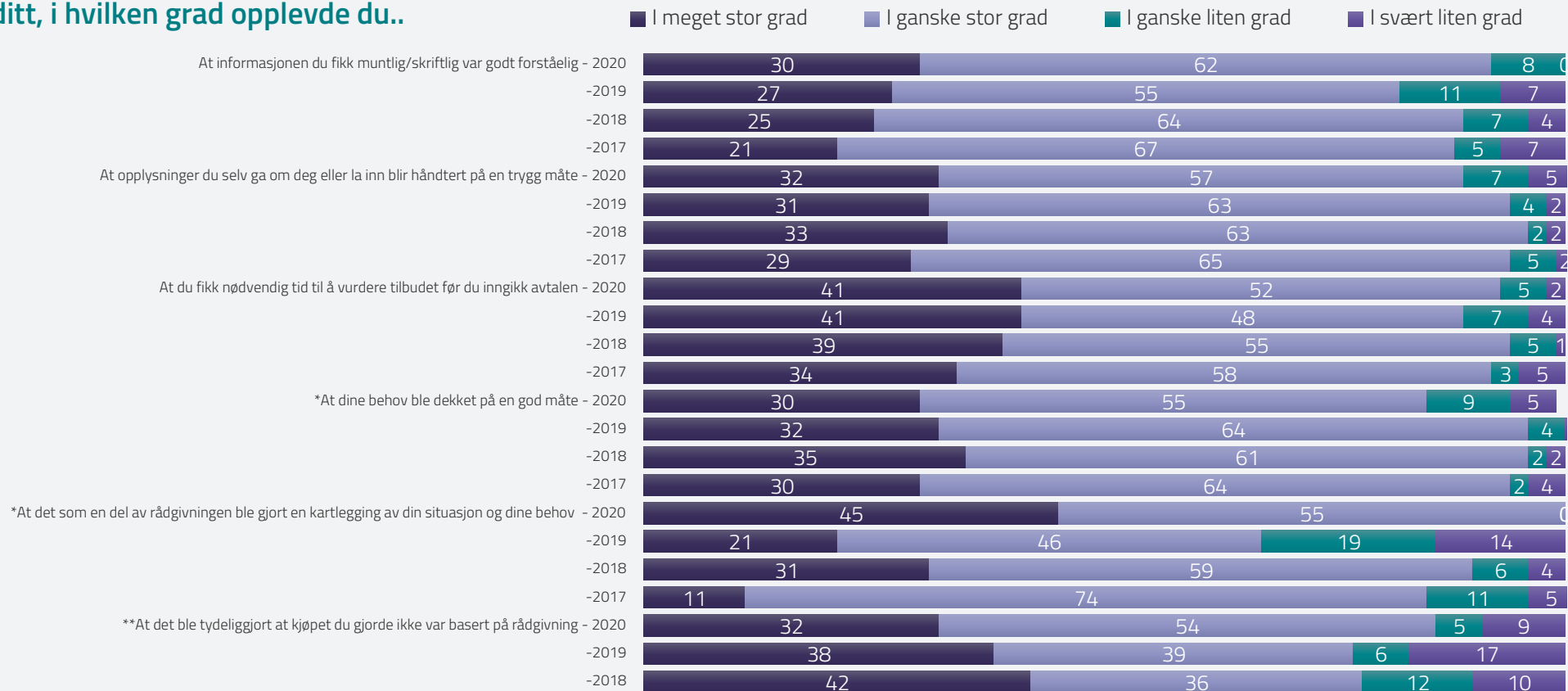
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Aksjer (enkeltaksjer)

Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du..



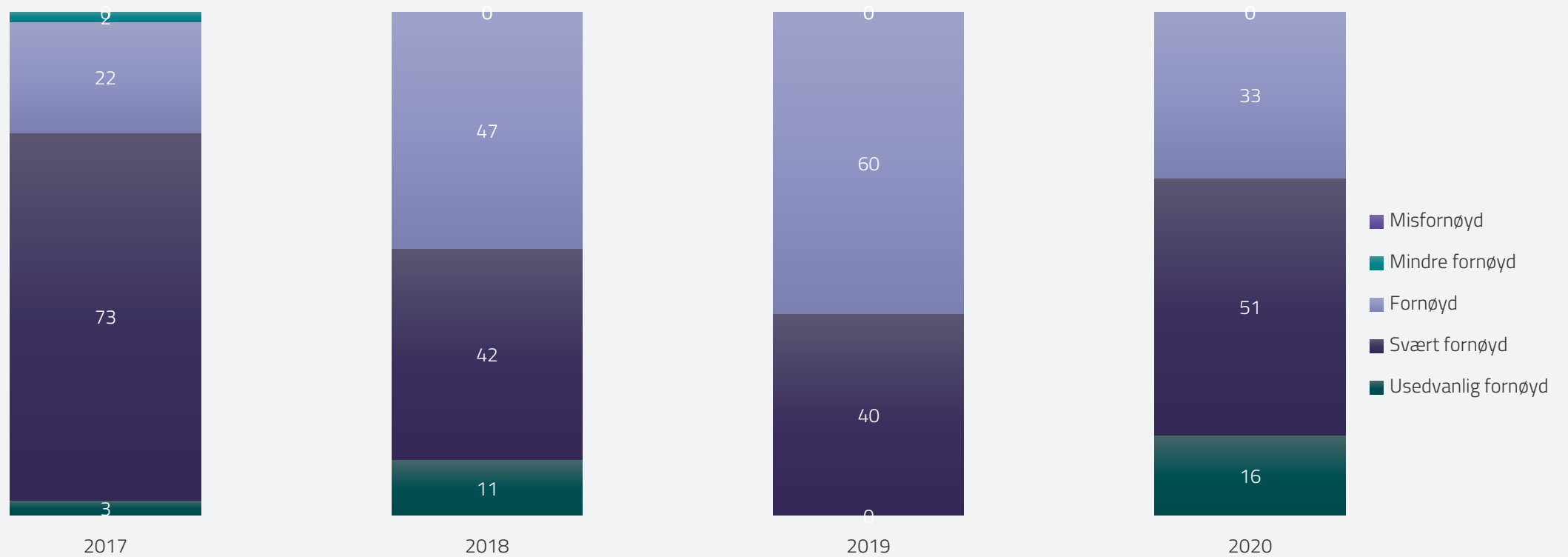
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Aksjer (enkeltaksjer)

Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du..



Tilfredshet med rådgivning: Aksjer (enkeltaksjer)

Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett?



Sparekonto

Opprettet sparekonto, BSU ol.

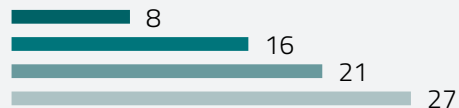
Kjøpskanal: Opprettet sparekonto, BSU ol.

På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt:

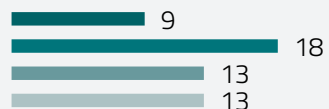
■ 2020 ■ 2019 ■ 2018 ■ 2017



Kjøpt i all hovedsak gjennom dialog med medarbeider (f.eks. møte/telefon/videomøte/chat)



Kjøpt nettbasert, men i tillegg i kontakt med en medarbeider (f.eks. chat/telefon/videomøte)

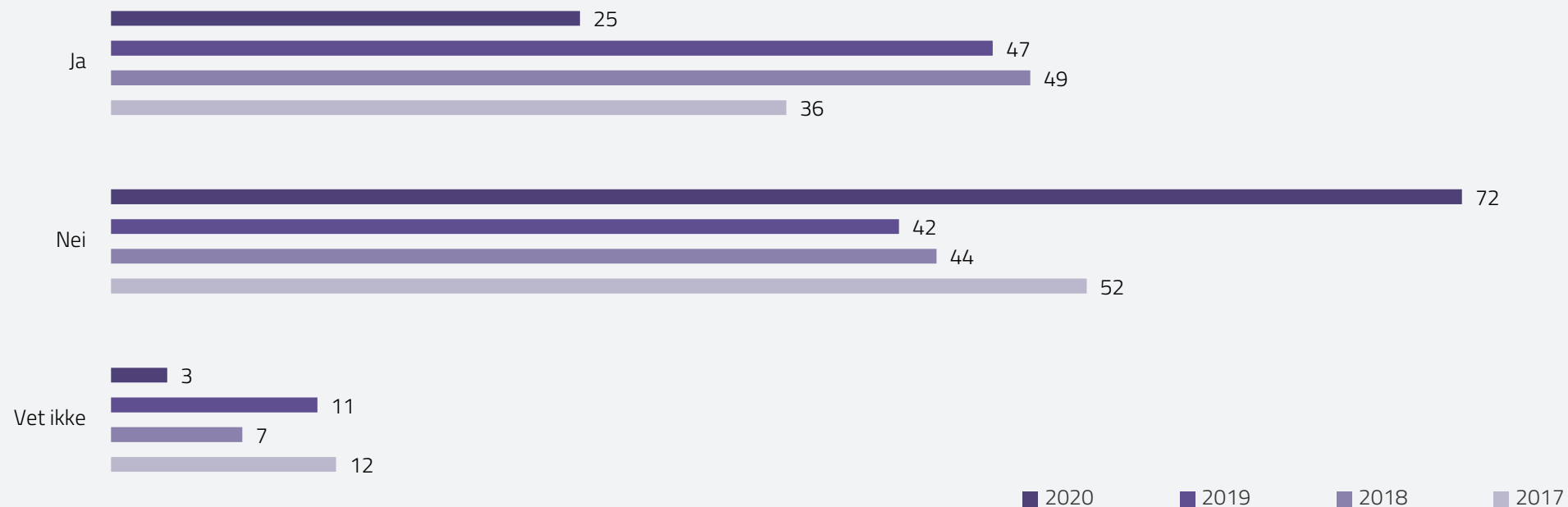


Kjøpt nettbasert uten å være i kontakt med en medarbeider



Andel som har fått rådgivning: Opprettet sparekonto, BSU ol.

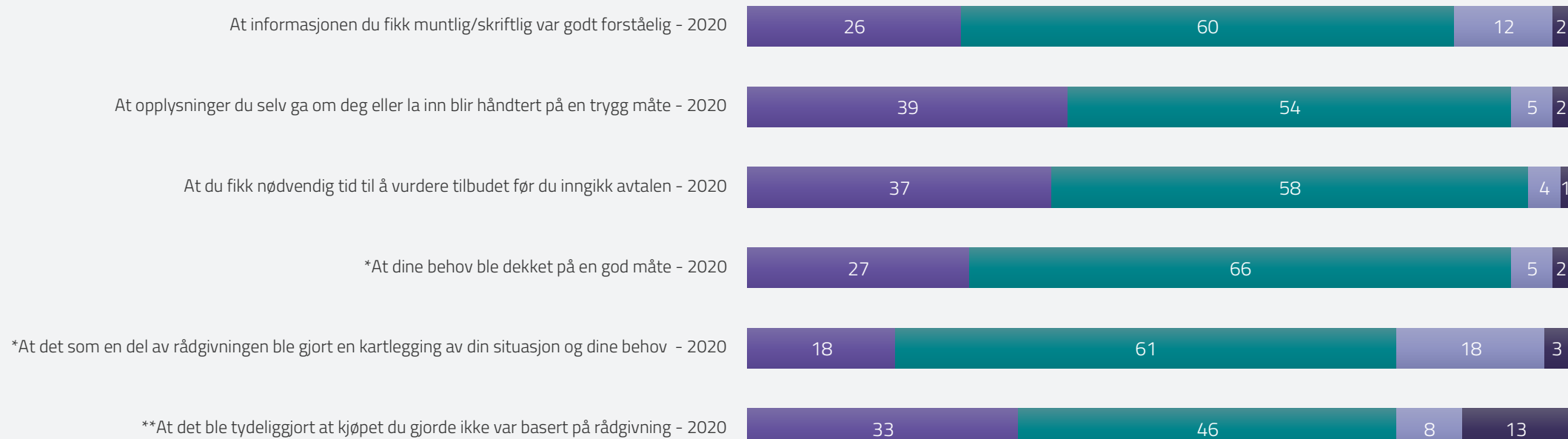
I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du en konkret anbefaling mht hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på analyse av din situasjon og dine behov?



Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Opprettet sparekonto, BSU ol.

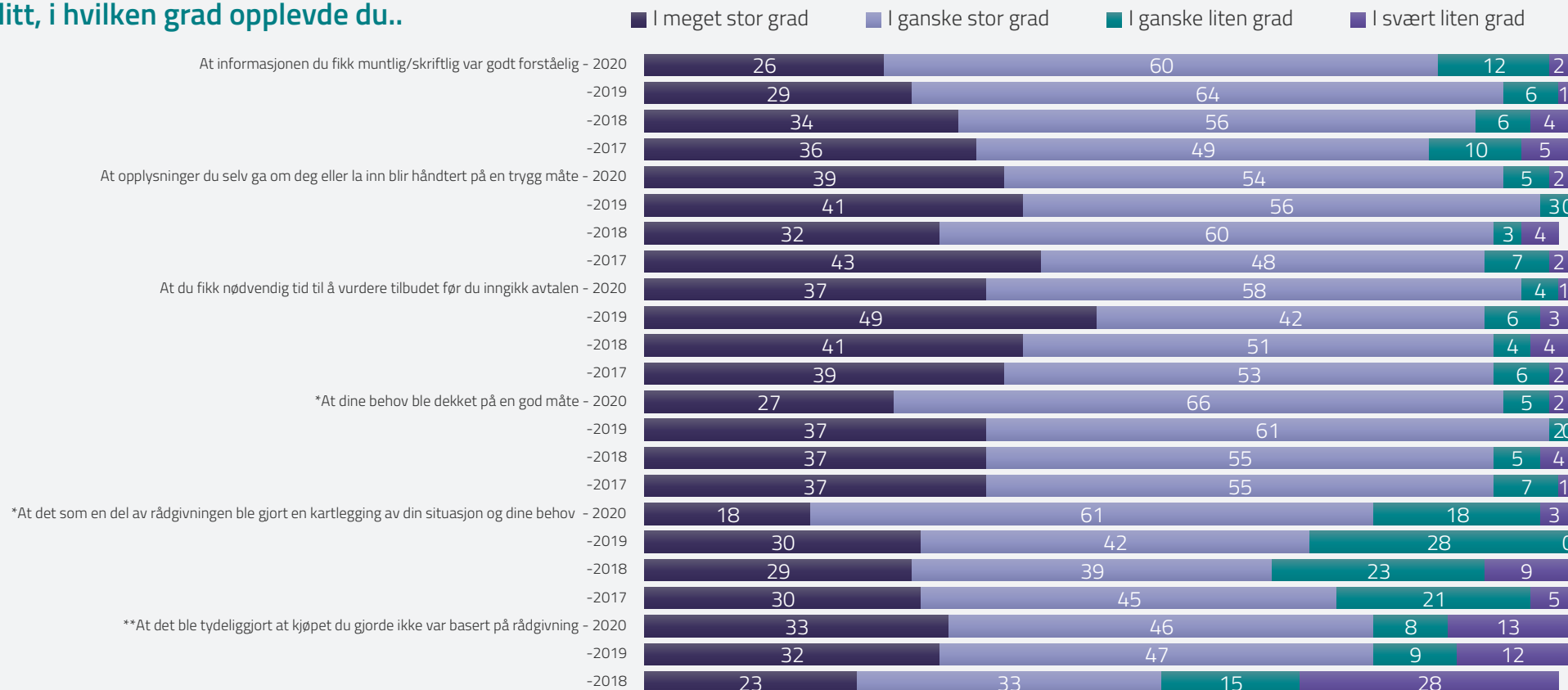
Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du..

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



Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Opprettet sparekonto, BSU ol.

Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du..



Tilfredshet med rådgivning: Opprettet sparekonto, BSU ol.

Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett?

