

Forbruker- og finanstrender 2022

Kanalvalg

Tidsserie 2017-2022



OM UNDERSØKELSEN (2022)

- ✓ Årlig undersøkelse siden 2017.
- ✓ Antall intervju: 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

KANAL BENYTTET VED KJØP



45 % (40 %)

Nettbasert



19 % (21 %)

Nett + medarbeider



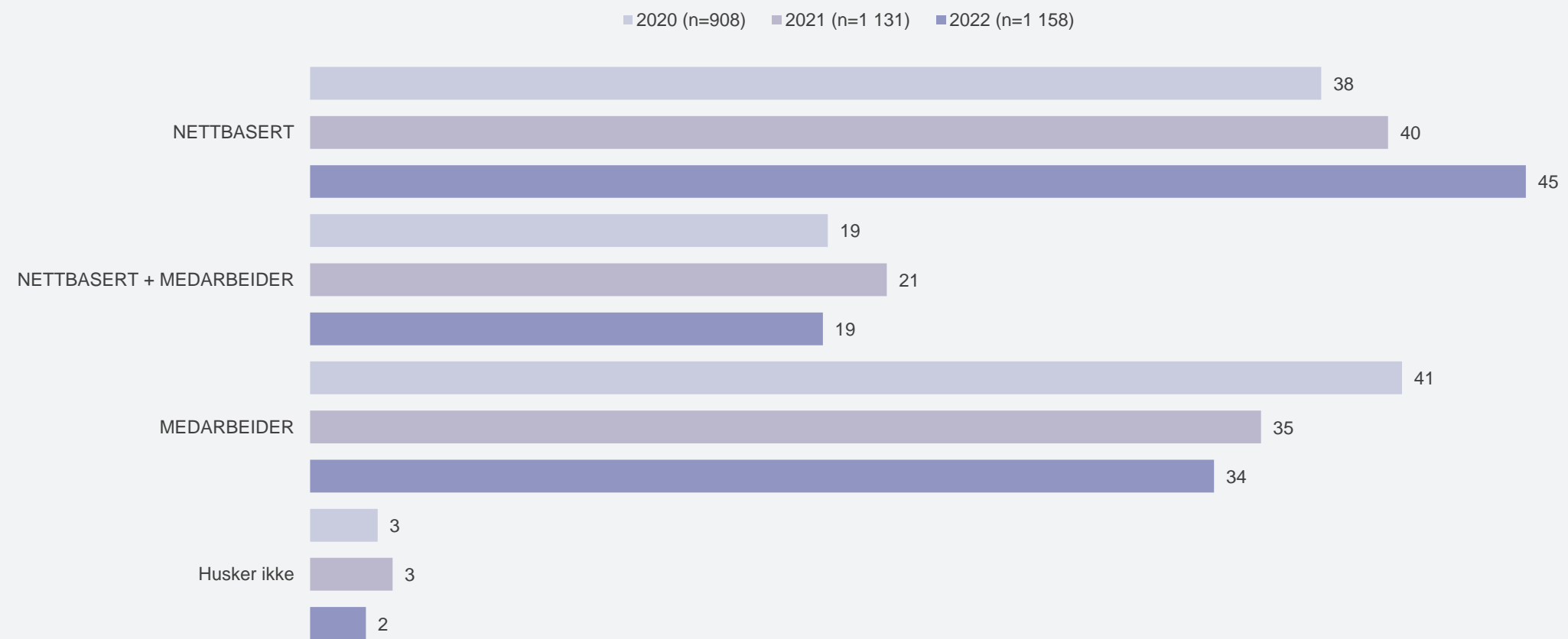
34 % (35 %)

Medarbeider
(møte/chat/video o.l.)

*Tall i parentes= 2021-undersøkelsen

KJØPSKANAL (2020-2022)*

På hvilken måte gjennomførte du kjøpet ?

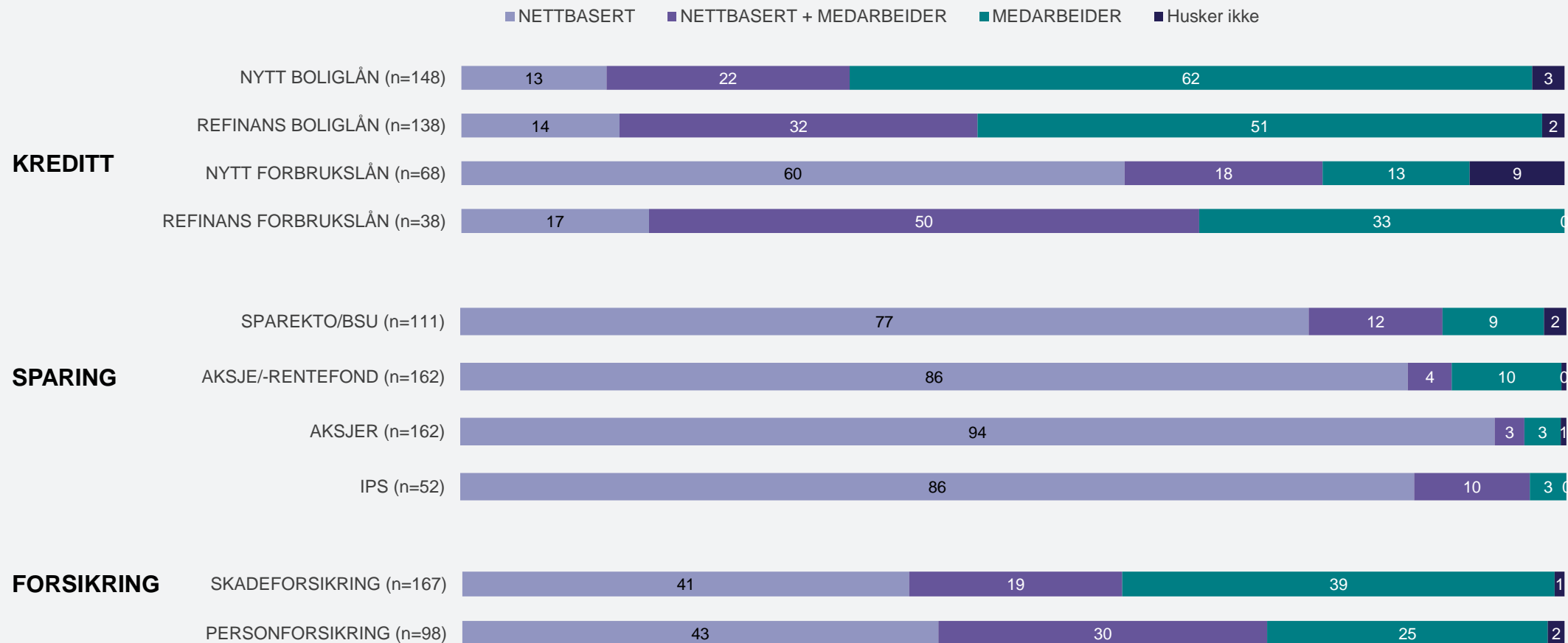


* Kun resultater fom 2020 pga. endret (og forbedret) spørremetode fra 2020
Forbruker- og finanstrender 2022

Tall angitt i %

KJØPSKANAL

PR. PRODUKT 2022



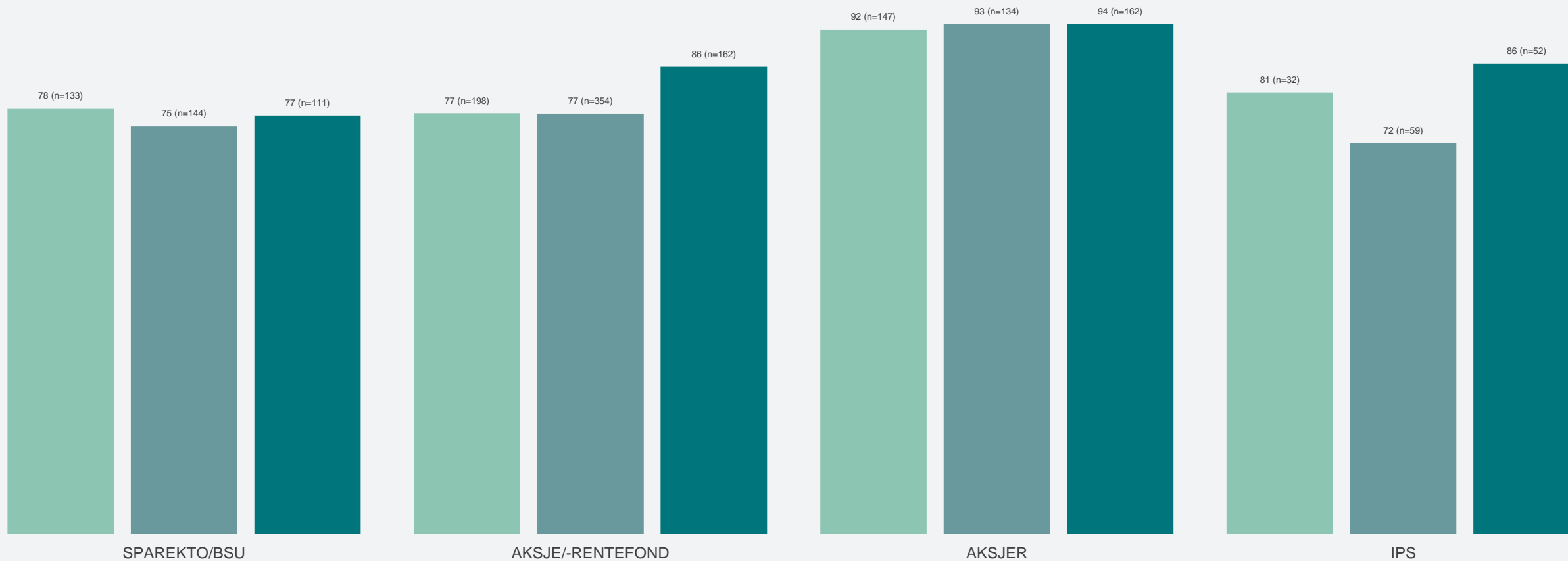


KJØPSKANAL

Nettbasert

Kjøpskanal: Nettbasert (2020-2022)* SPARING

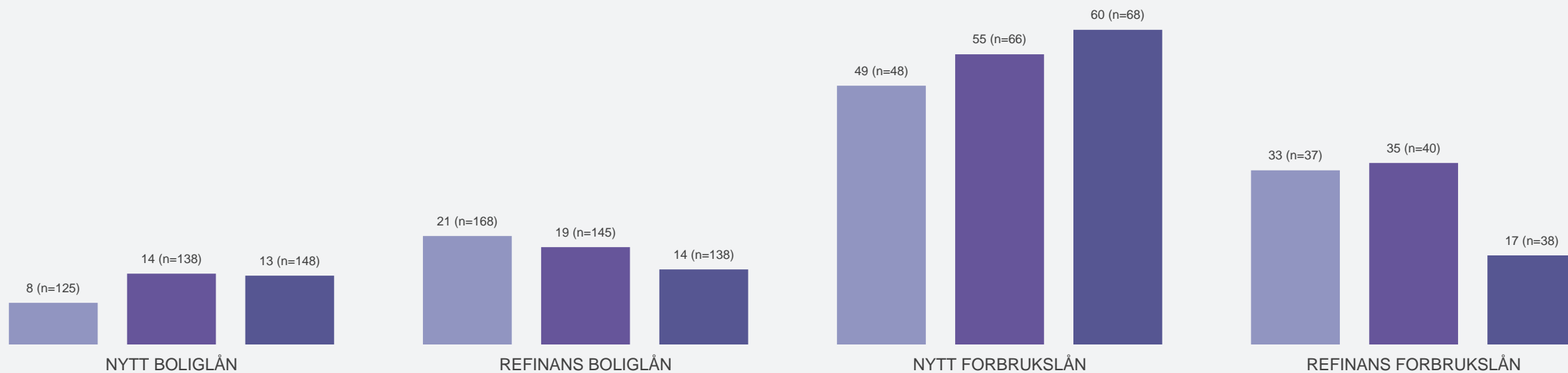
■ 2020 ■ 2021 ■ 2022



Tall angitt i %

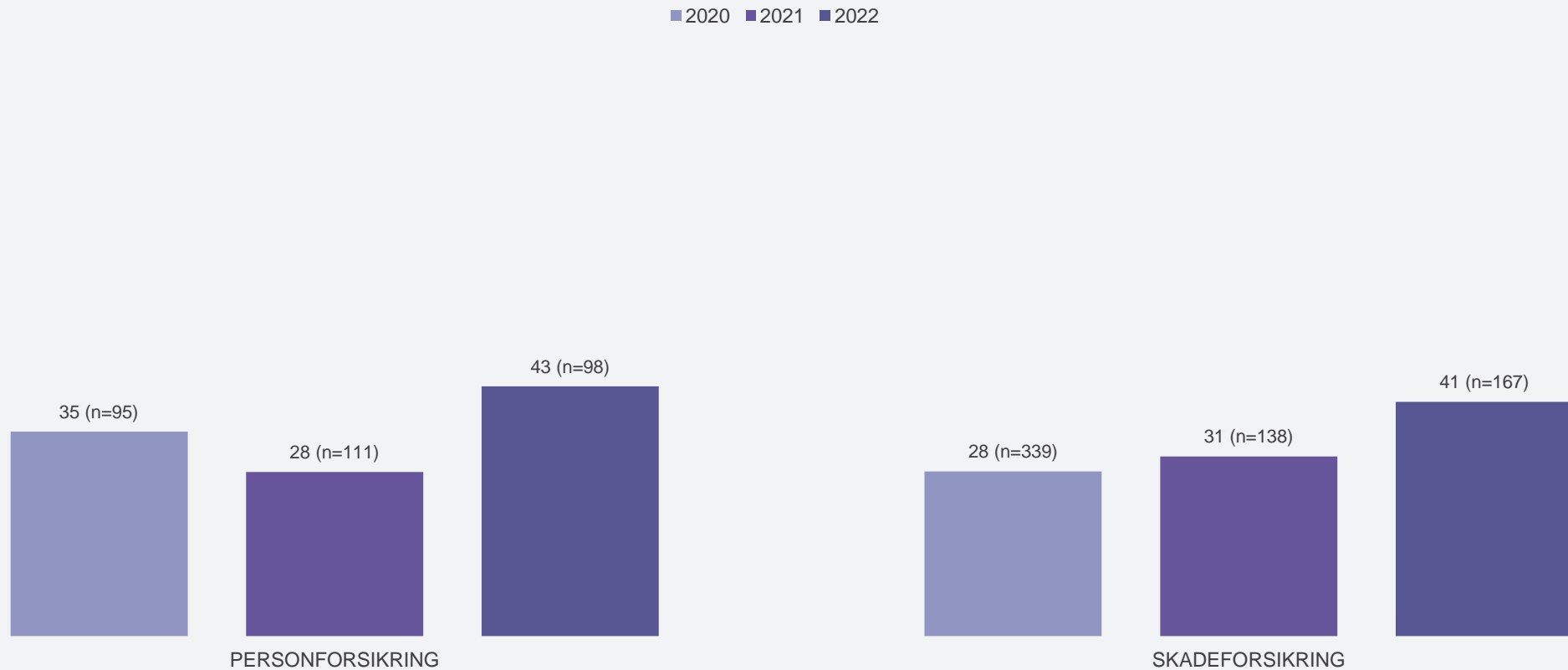
Kjøpskanal: Nettbasert (2020-2022)* KREDITT

■ 2020 ■ 2021 ■ 2022



Tall angitt i %

Kjøpskanal: Nettbasert (2020-2022) FORSIKRING



Tall angitt i %

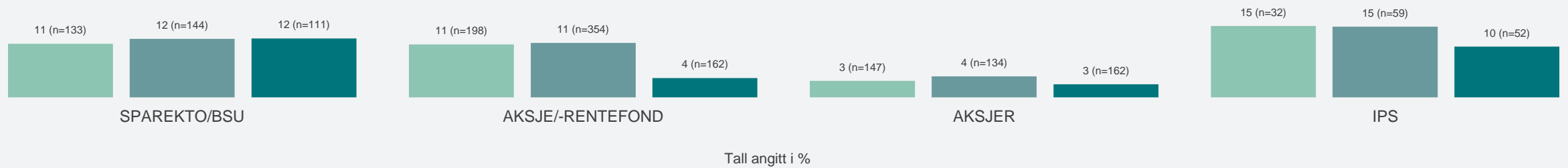


KJØPSKANAL

Nettbasert + medarbeider

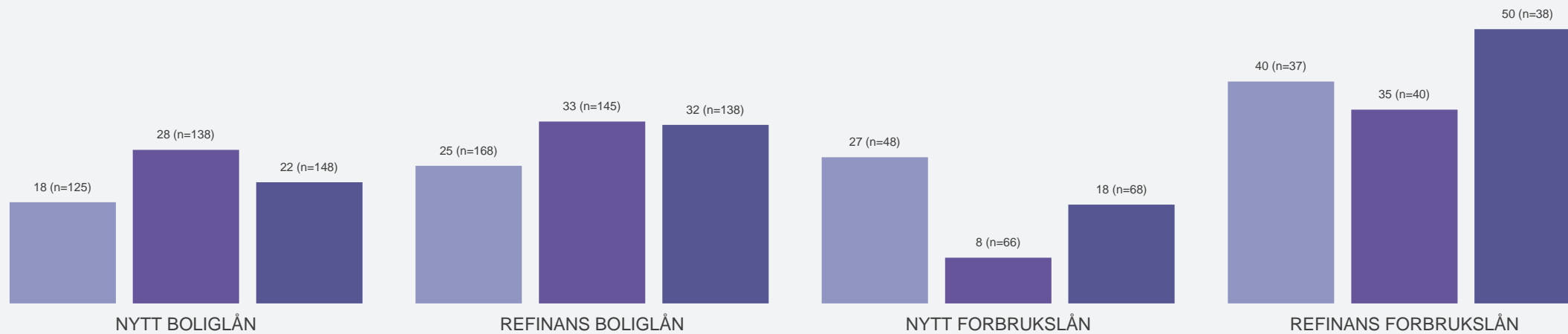
Kjøpskanal: Nettbasert + medarbeider (2020-2022)* SPARING

■ 2020 ■ 2021 ■ 2022



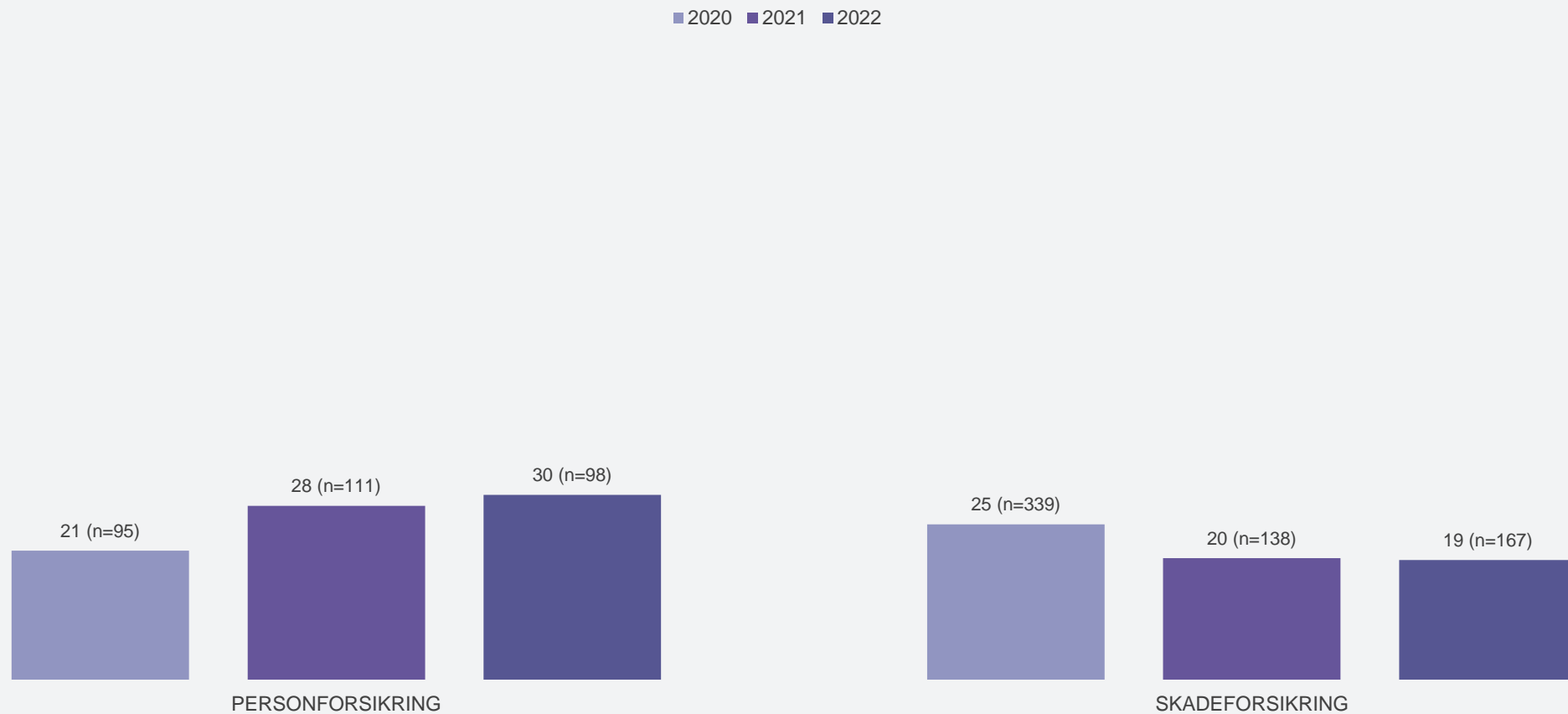
Kjøpskanal: Nettbasert + medarbeider (2020-2022)* KREDITT

■ 2020 ■ 2021 ■ 2022



Tall angitt i %

Kjøpskanal: Nettbasert + medarbeider (2020-2022) FORSIKRING



Tall angitt i %

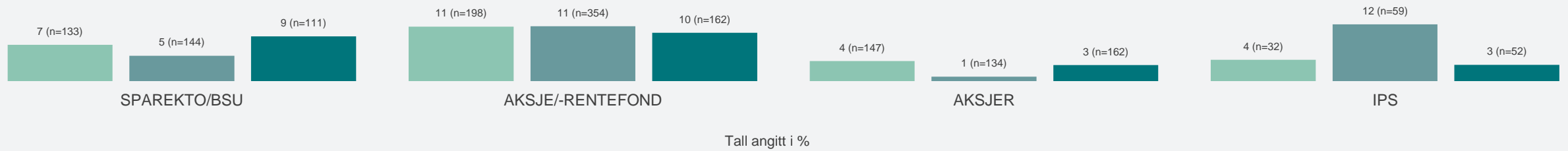


KJØPSKANAL

Medarbeider

Kjøpskanal: Medarbeider (2020-2022)* SPARING

■ 2020 ■ 2021 ■ 2022



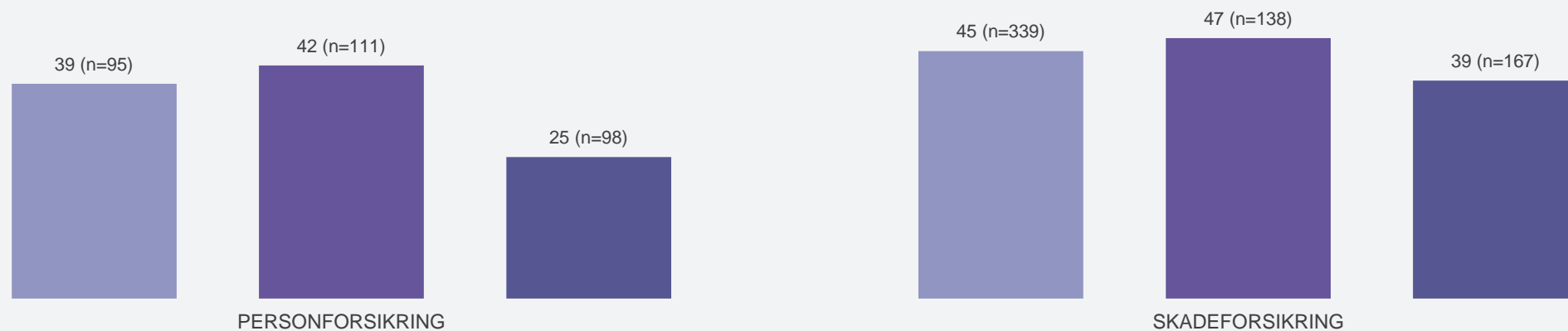
Kjøpskanal: Medarbeider (2020-2022)* KREDITT

■ 2020 ■ 2021 ■ 2022



Kjøpskanal: Medarbeider (2020-2022) FORSIKRING

■ 2020 ■ 2021 ■ 2022



Tall angitt i %