

Forbruker og finanstrender 2019

Bruk av kanaler

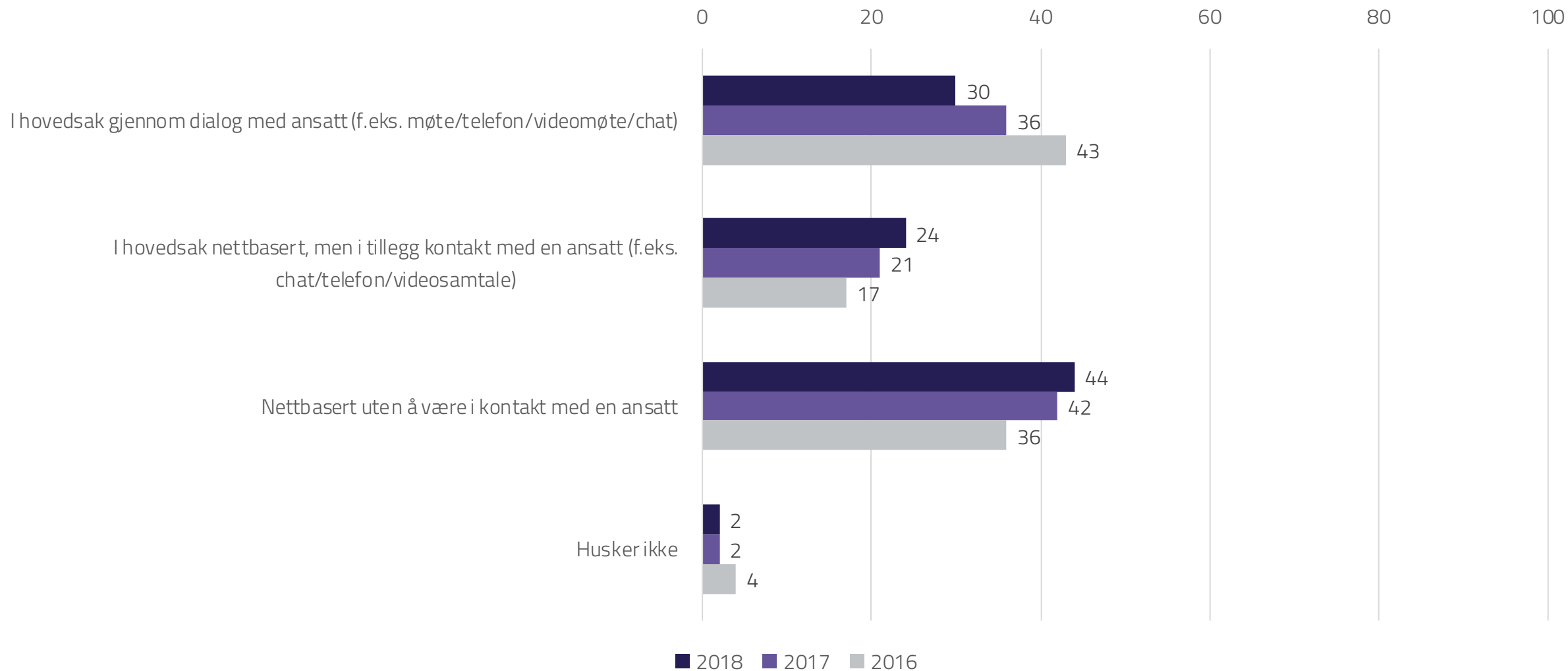
Bruk av kanaler

- De fleste av kjøpene som er kartlagt i 2019-undersøkelsen (dvs kjøp gjennomført i 2018) ble gjort gjennom digitale kanaler (68 %). 44 % ble kjøpt uten å være i kontakt med ansatt, mens 24 % ble kjøpt i digital kanal i kombinasjon med å være i kontakt med en ansatt.
- Det er store forskjeller mellom produkttypene mht hvilken kanal kjøpet skjedde gjennom.
- Ytterpunkter: 65 % opplyser at de har kjøpt nytt boliglån gjennom bemannet kanal, mens 5 % av de som kjøpte enkeltaksjer kjøpte det på denne måten.
- Innen forsikring, kjøpte 38-41% disse produktene gjennom bemannet kanal.
- For følgende produkter ble over halvparten av alle kjøp gjort heldigitalt (dvs uten kontakt med ansatt): aksje/rentefond (56%), Sparekonto (65%), IPS (66%), Nytt forbrukslån (64%), Enkeltaksjer (91%).
- For følgende produkter handlet de fleste gjennom bemannet kanal: Nytt boliglån (65%), Personforsikring (41 %), samt Skadeforsikring (38 %).

Utvikling

- Det har skjedd en markert økning i andelen forbrukere som gjennomfører kjøpet i digitale kanaler i løpet av de siste tre årene (2016-2018), fra 53 % til 68 %.
- Økningen er omtrent den samme når det gjelder heldigitale kjøp (fra 36% til 44 %), og digitale kjøp i kombinasjon med å være i kontakt med ansatt (fra 17 % til 24 %).
- Størst endring mht hvilken kanal som benyttes ved kjøp, har vært innen refinansiering av boliglån (bemannet kanal har gått ned fra 62 % til 36 % i perioden 2016-2018, - de fleste har gått over til heldigitalt kjøp), skadeforsikring (bemannet kanal gått ned fra 53 % til 38 %). For produktene Sparekonto, fondskjøp og Livsforsikring har andelen som benyttet bemannet kanal gått ned med ca 10 % i perioden 2016-2018.

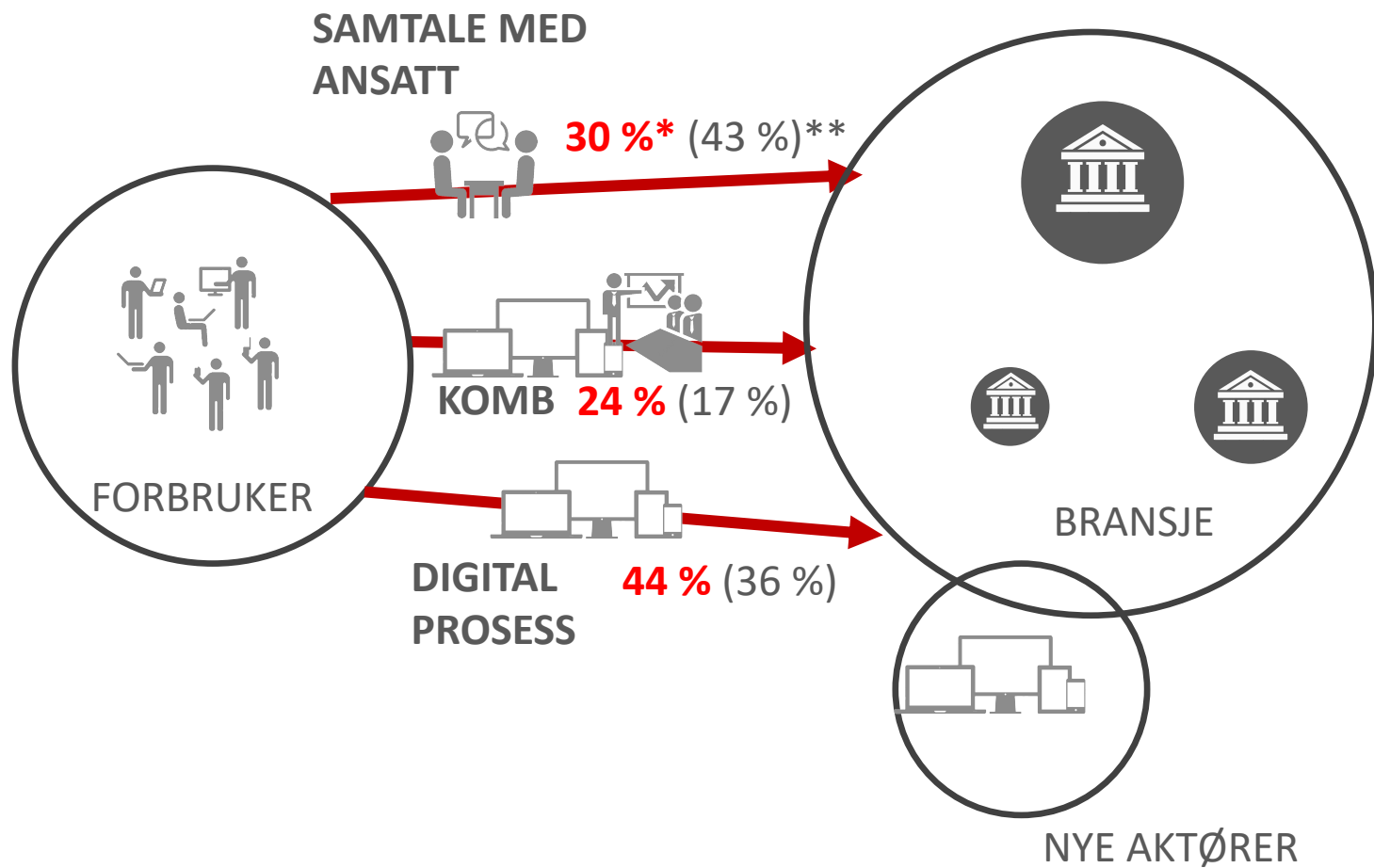
Hvilken kanal benyttet ved kjøpet – fordeling på tvers av produkter (2016-2018)*



Kanal benyttet ved kjøp av ulike produkter (2018)*

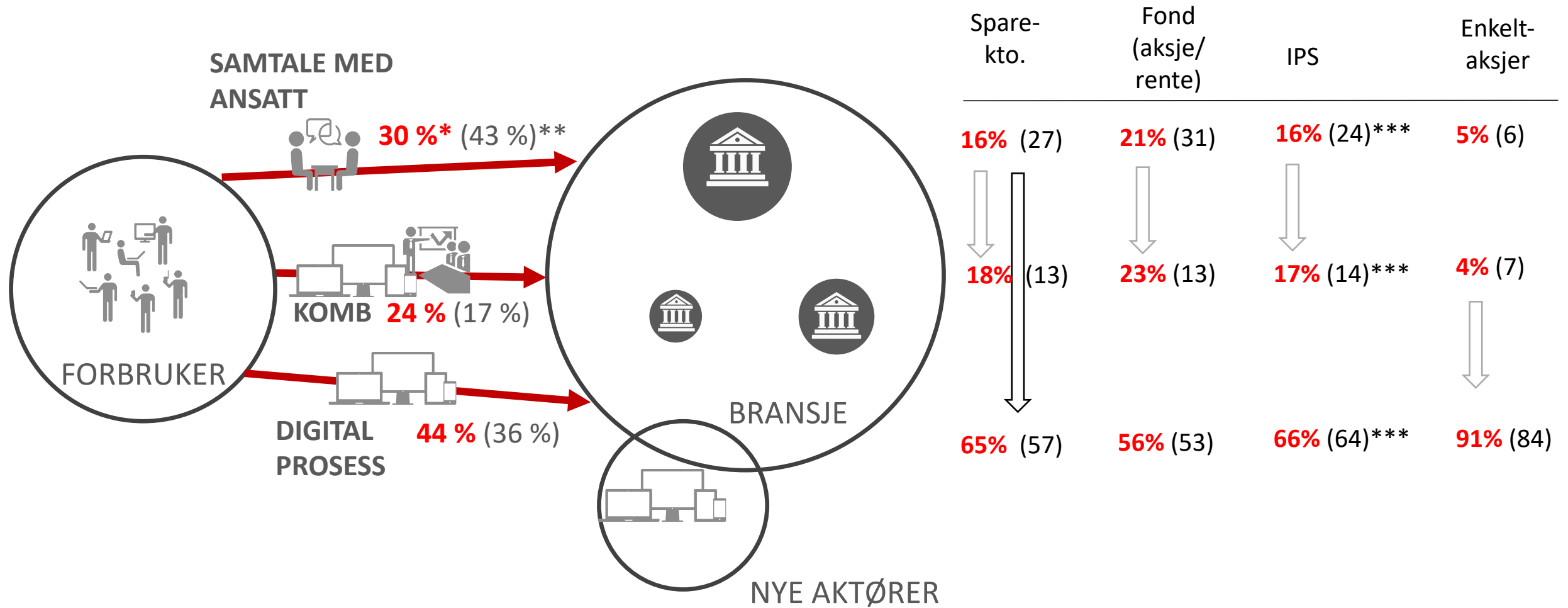
■ Ansatt
 ■ Nett + ansatt
 ■ Nettbasert
 ■ Husker ikke





Boliglån (nytt)	Boliglån (re-finans)	Forbr. lån (nytt)	Forbr. lån (re-finans)
65% (72)	36% (62)	12% (24)	17% (-)
24% (20)	44% (24)	19% (18)	38% (-)
11% (5)	19% (12)	64% (55)	41% (-)

* Forbruker- og Finanstrender 2018
 ** Forbruker- og Finanstrender 2016



* Forbruker- og Finanstrender 2018

** Forbruker- og Finanstrender 2016

*** Forbruker- og Finanstrender 2017