Forbruker- og finanstrender 2021

Tidsserie 2017-2021

FinAut
Finansnæringens autorisasjonsordninger

TEMA

- ✓ Om undersøkelsen 2021.
- ✓ Kanaler ved kjøp (nettbasert, medarbeidere, kombinasjon).
- ✓ Rådgivning: Bruk og erfaring.
- ✓ God skikk: Etterlevelse.
- ✓ Robotrådgivere: Tillit, bruk og erfaring.
- ✓ Resultater for de enkelte produktkategorier.

OM UNDERSØKELSEN (2021)

- ✓ Årlig undersøkelse siden 2017.
- ✓ Antall intervju: 2026
- ✓ Gjennomføringsperiode: 11.-26. mars. 2021
- ✓ De fleste (ikke alle) spørsmål baserer seg på kjøp kunder har gjort i løpet av 2020.
- ✓ 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, eer 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.

KANAL
BENYTTET VED KJØP

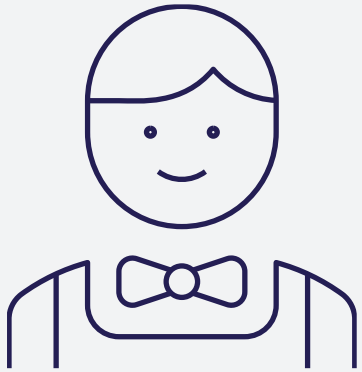
KANAL
BENYTTET VED KJØP

40 % (38 %)

Nettbasert

21 % (19 %)

Nett + medarbeider

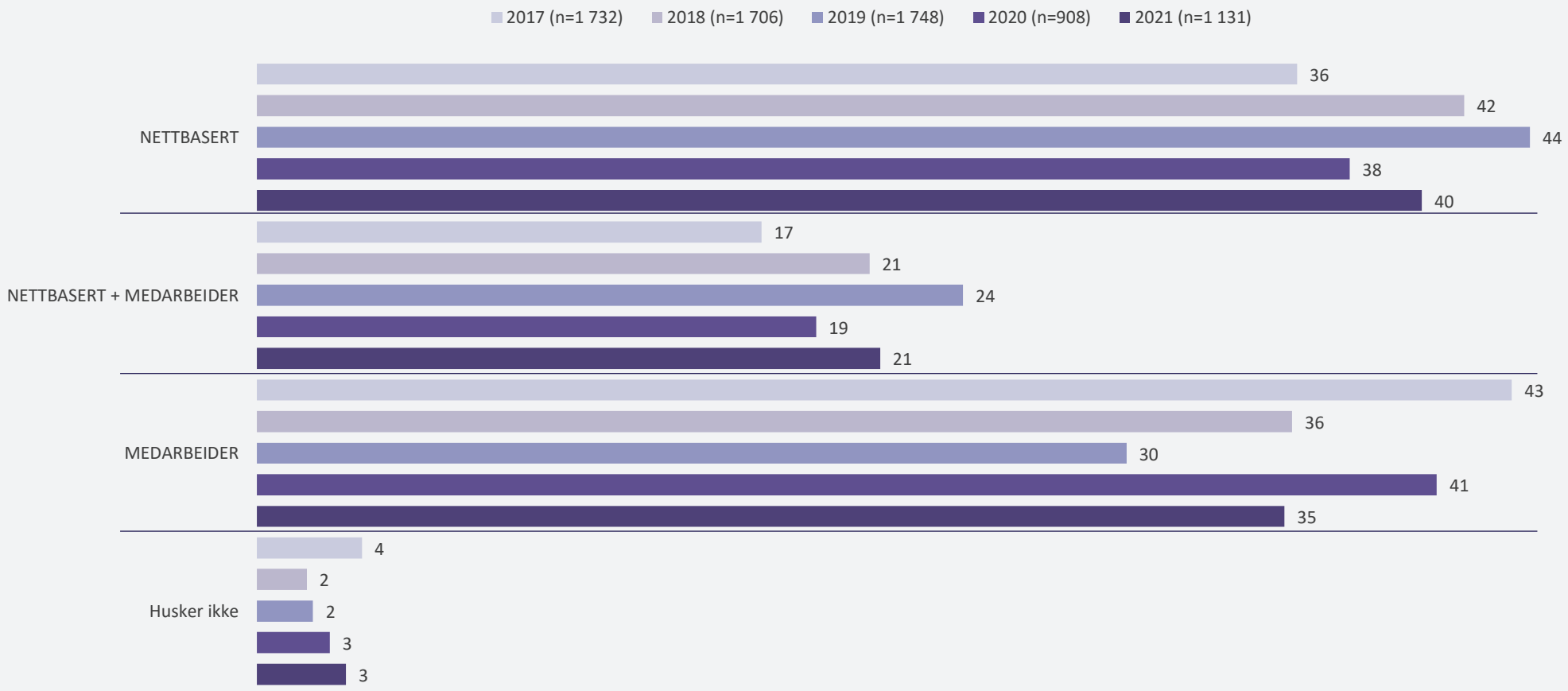


35 % (41 %)

Medarbeider
(møte/chat/video o.l.)

KJØPSKANAL (2017-2021)*

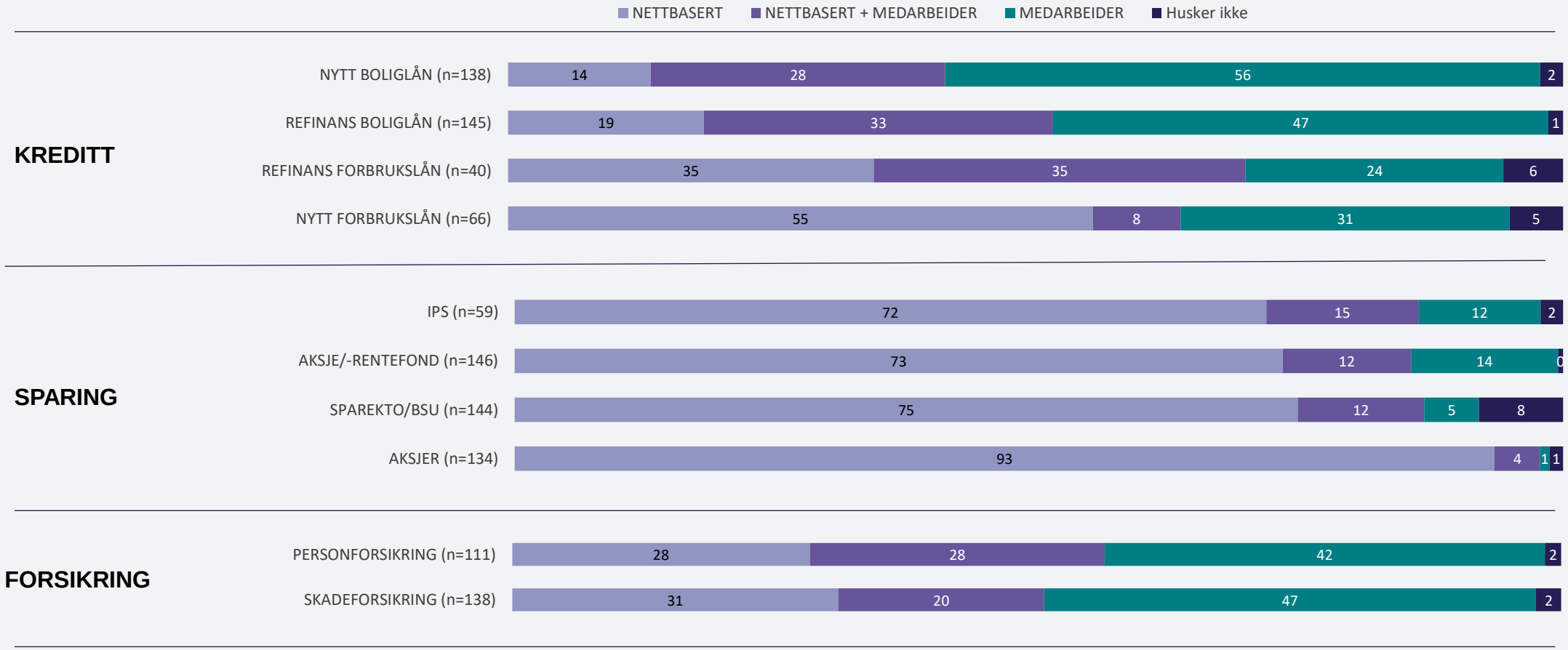
På hvilken måte gjennomførte du kjøpet ?



*Forbedret spørremetode fra 2020

KJØPSKANAL

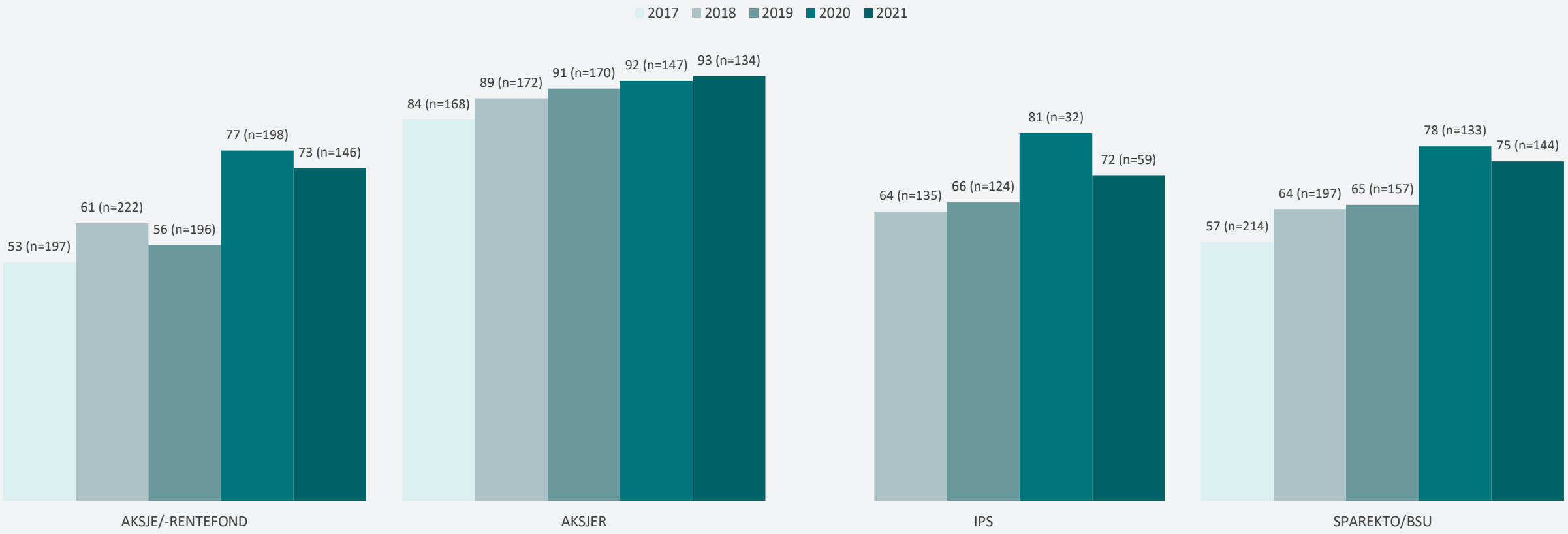
PR. PRODUKT 2021



KJØPSKANAL

Nettbasert

Kjøpskanal: Nettbasert (2017-2021)*
SPARING

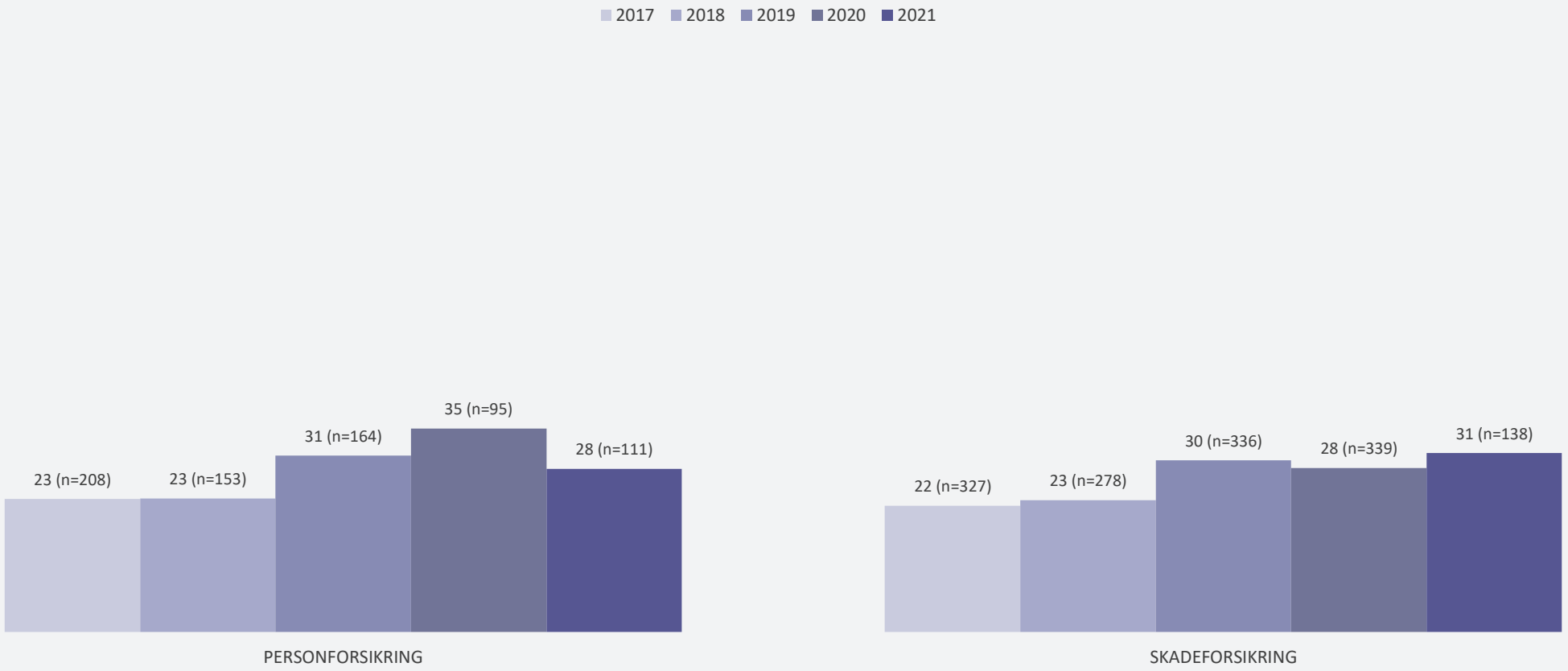


*IPS - nytt i 2018

Kjøpskanal: Nettbasert (2017-2021)*
KREDITT

*Refinans forbrukslån - nytt i 2019

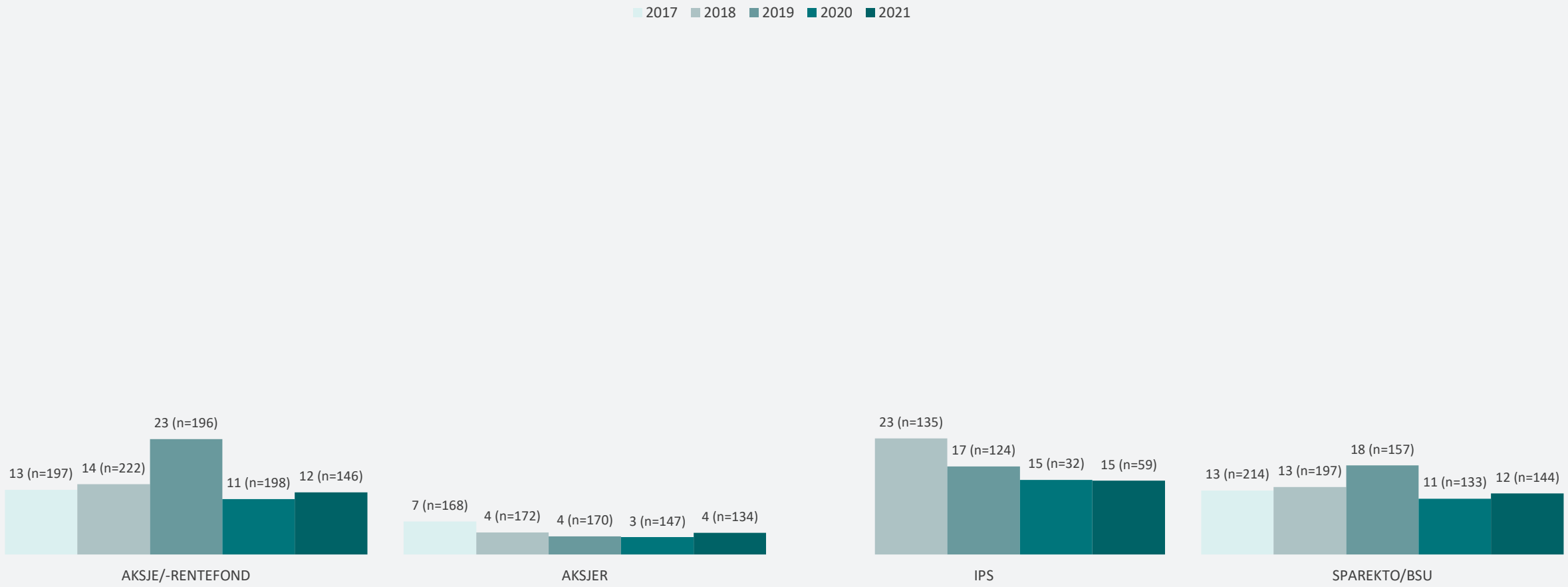
Kjøpskanal: Nettbasert (2017-2021)
FORSIKRING



KJØPSKANAL

Nettbasert + medarbeider

Kjøpskanal: Nettbasert + medarbeider (2017-2021)*
SPARING



*IPS - nytt i 2018

Kjøpskanal: Nettbasert + medarbeider (2017-2021)*
KREDITT

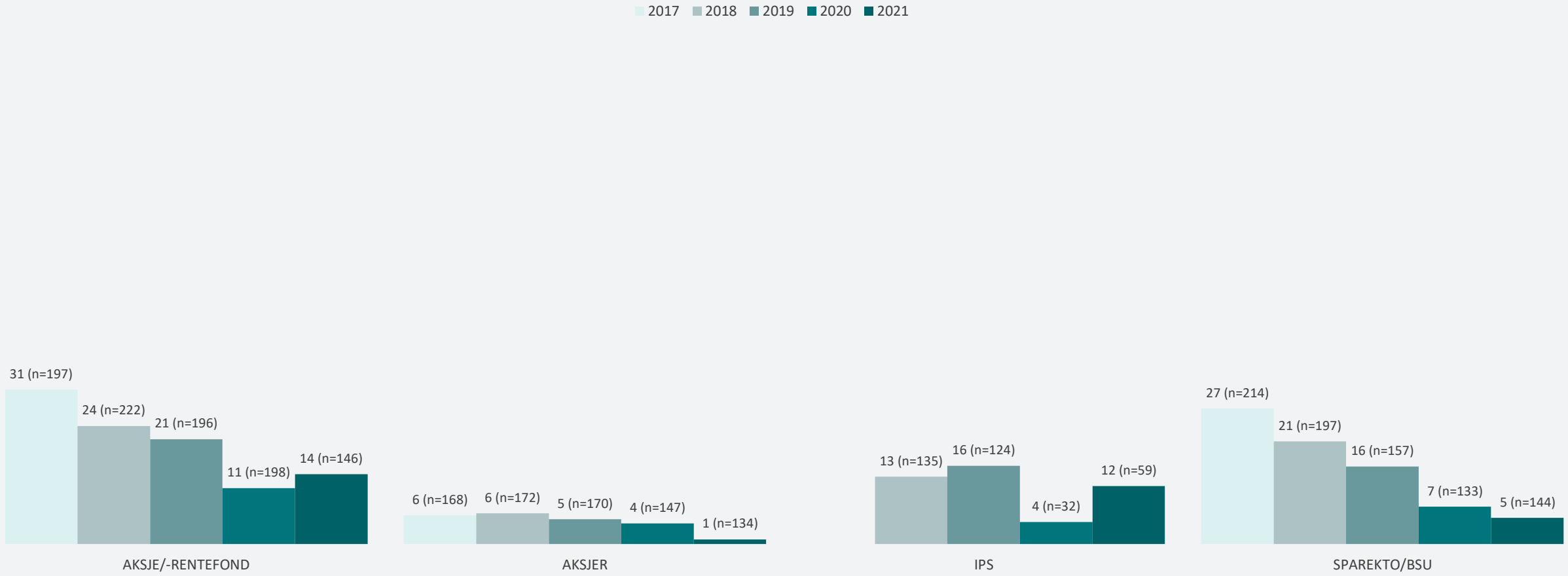
*Refinans forbrukslån - nytt i 2019

Kjøpskanal: Nettbasert + medarbeider (2017-2021)
FORSIKRING

KJØPSKANAL

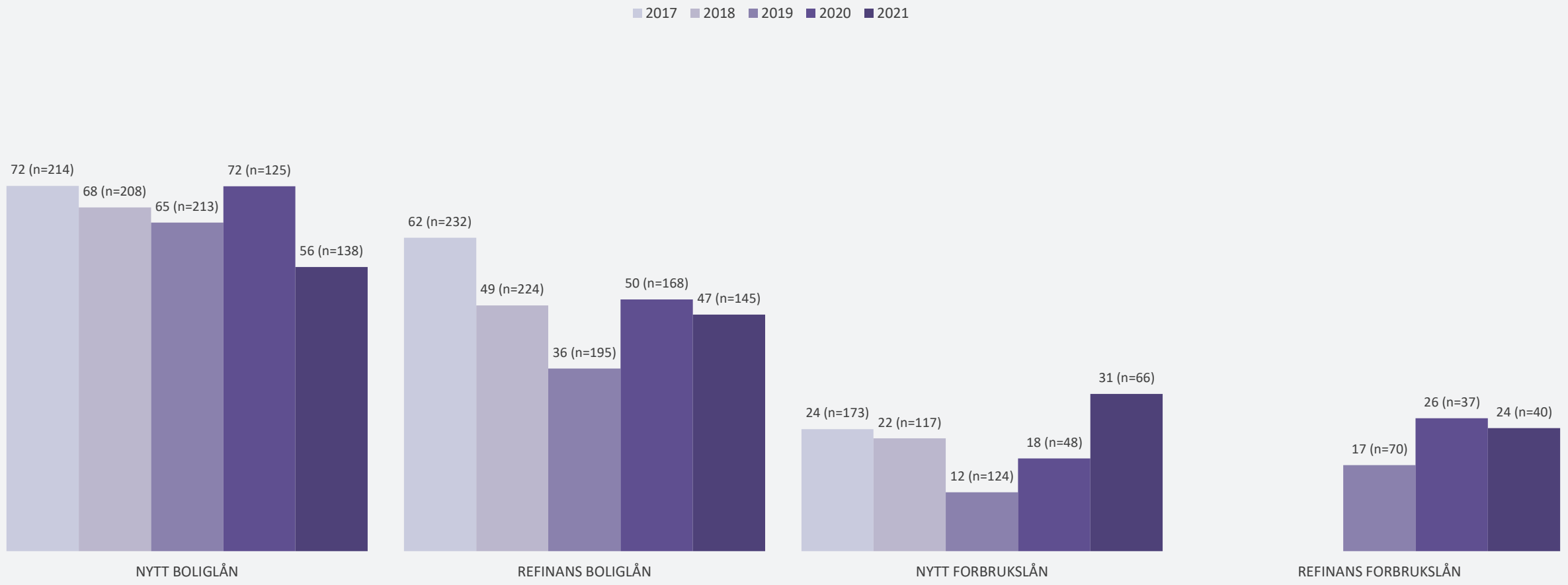
Medarbeider

Kjøpskanal: Medarbeider (2017-2021)*
SPARING



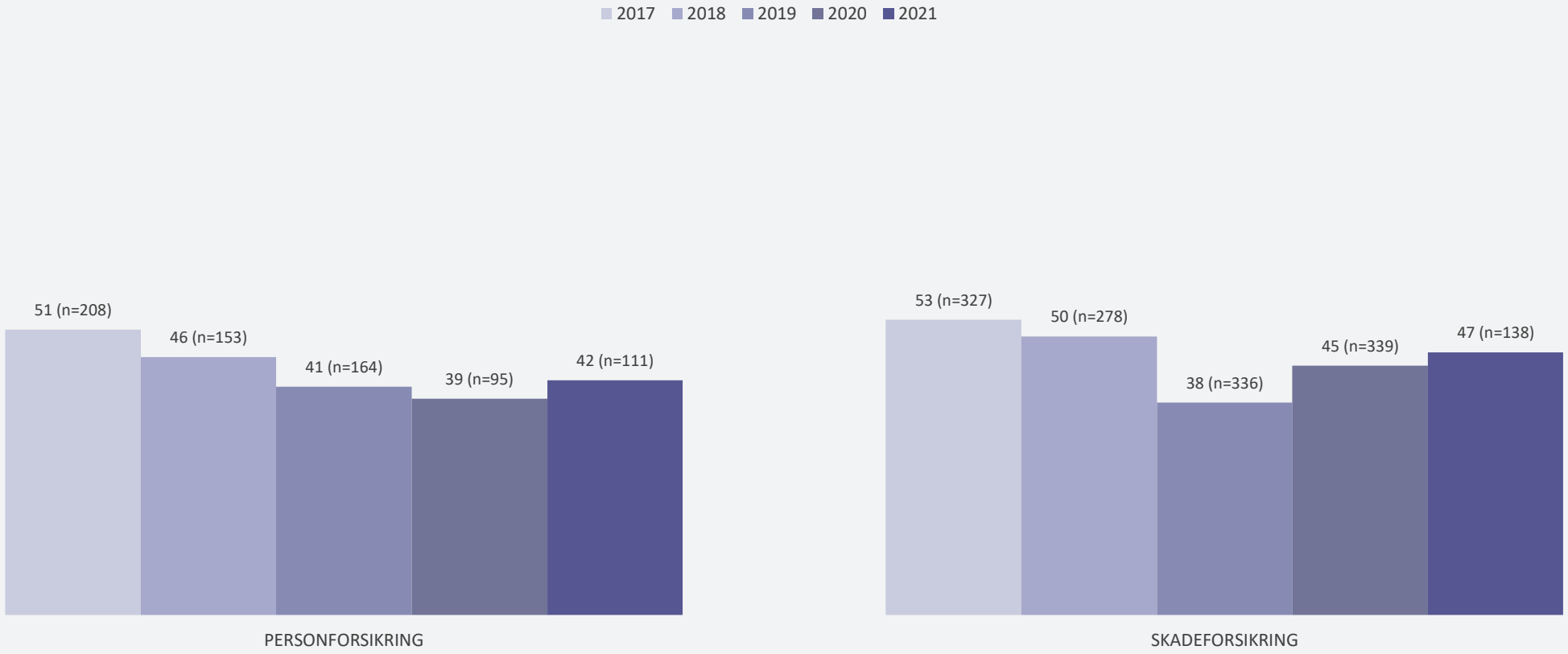
*IPS - nytt i 2018

Kjøpskanal: Medarbeider (2017-2021)*
KREDITT



*Refinans forbrukslån - nytt i 2019

Kjøpskanal: Medarbeider (2017-2021)
FORSIKRING



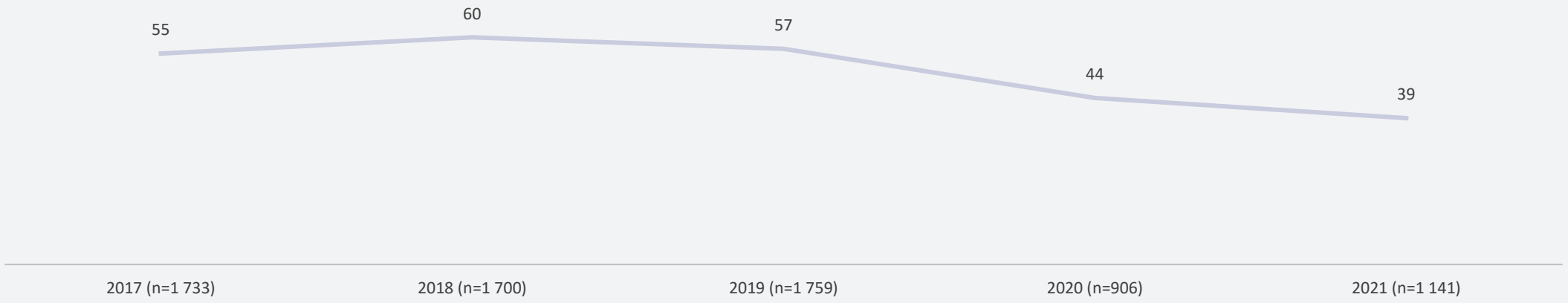
RÅDGIVNING

Andel
som har fått rådgivning

RÅDGIVNING

Andel som har fått rådgivning 2017-2021

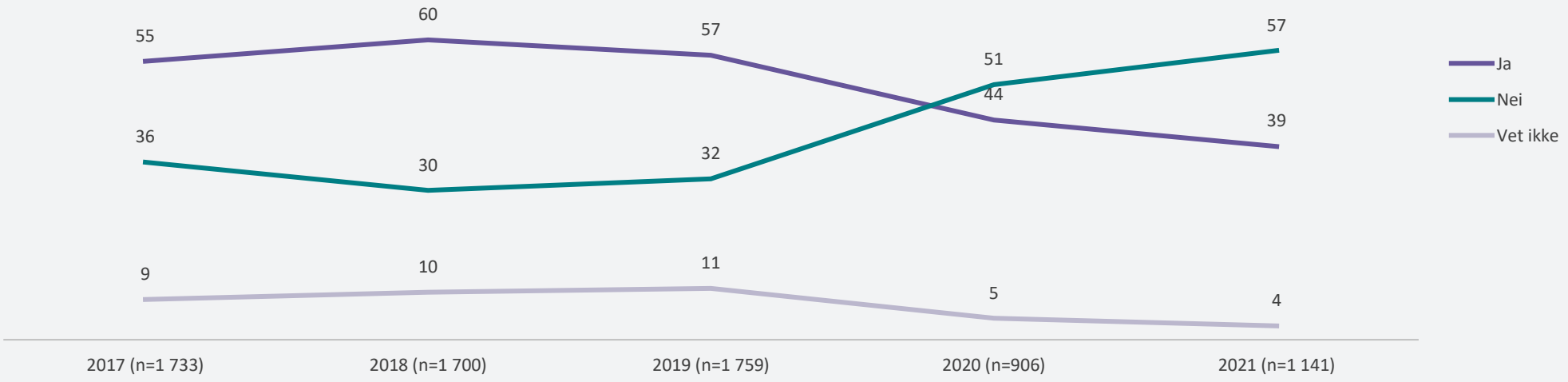
I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du en konkret anbefaling med henhold til hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på analyse av din situasjon og dine behov? (%)



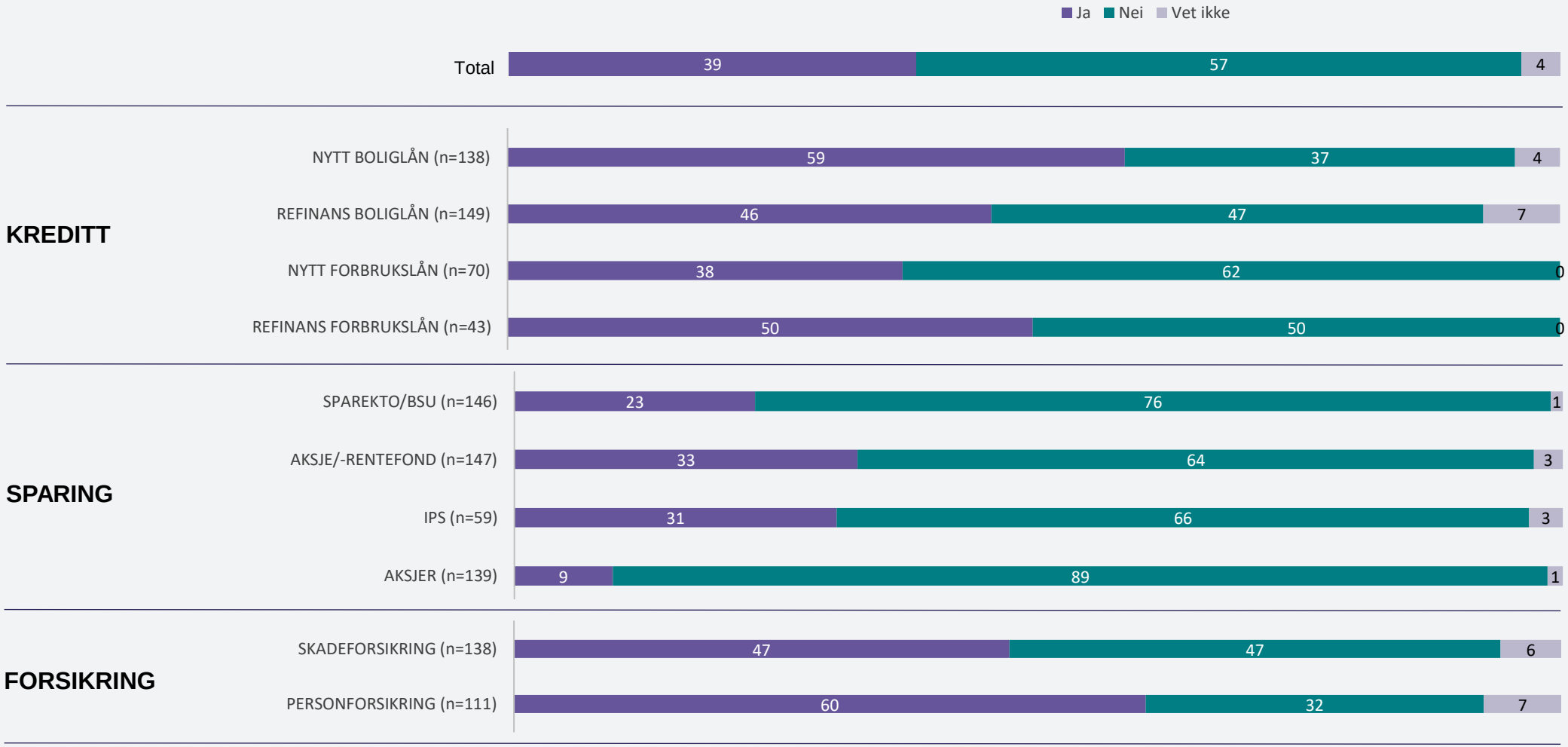
RÅDGIVNING

Andel som har fått rådgivning 2017-2021

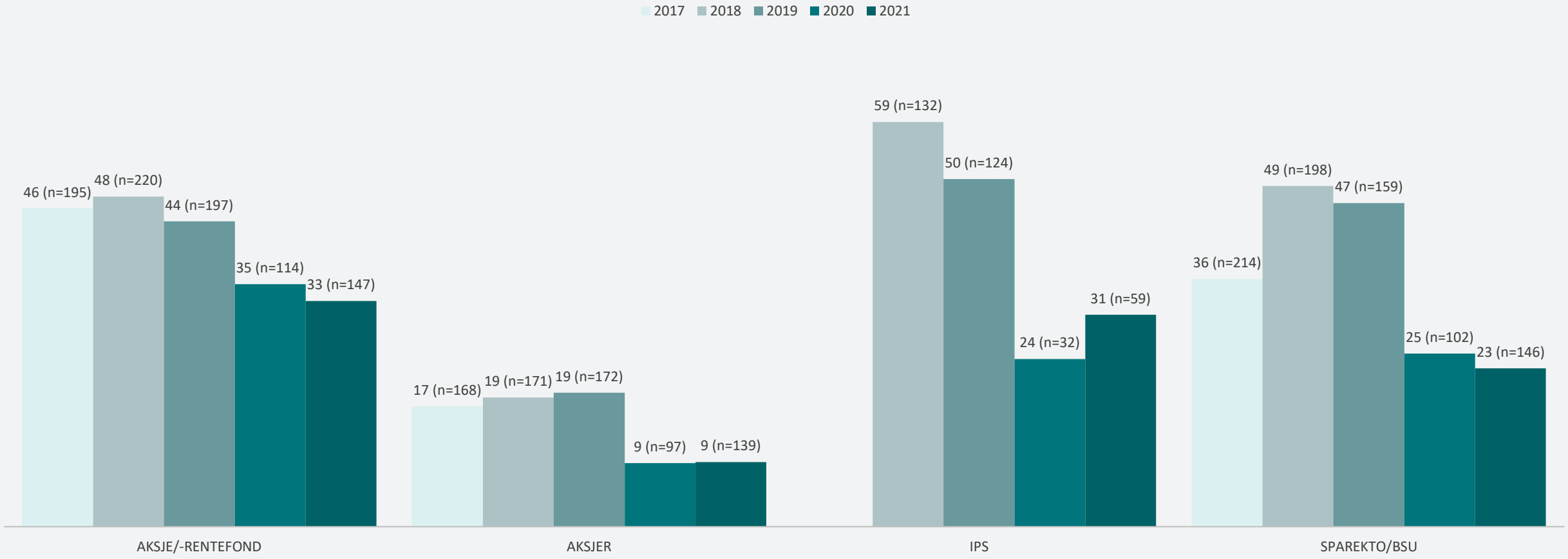
I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du en konkret anbefaling med henhold til hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på analyse av din situasjon og dine behov? (%)



RÅDGIVNING
Andel som har fått rådgivning (2021) TOTALT + PR. PRODUKT

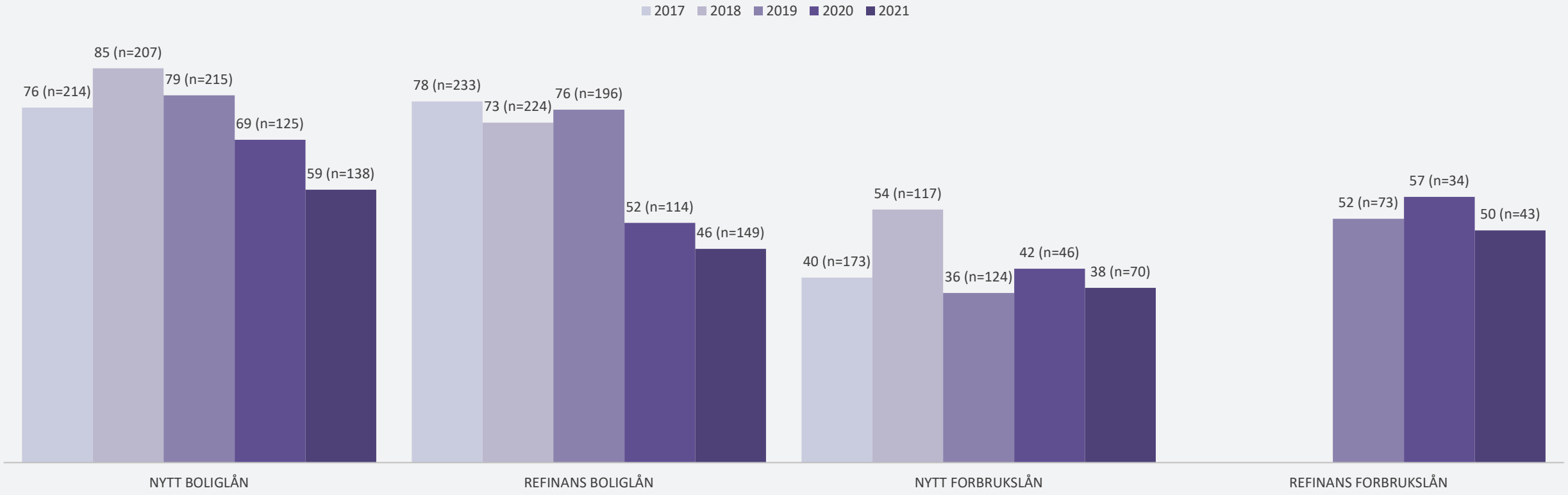


RÅDGIVNING
Andel som har fått rådgivning
SPARING
(2017-2021)*



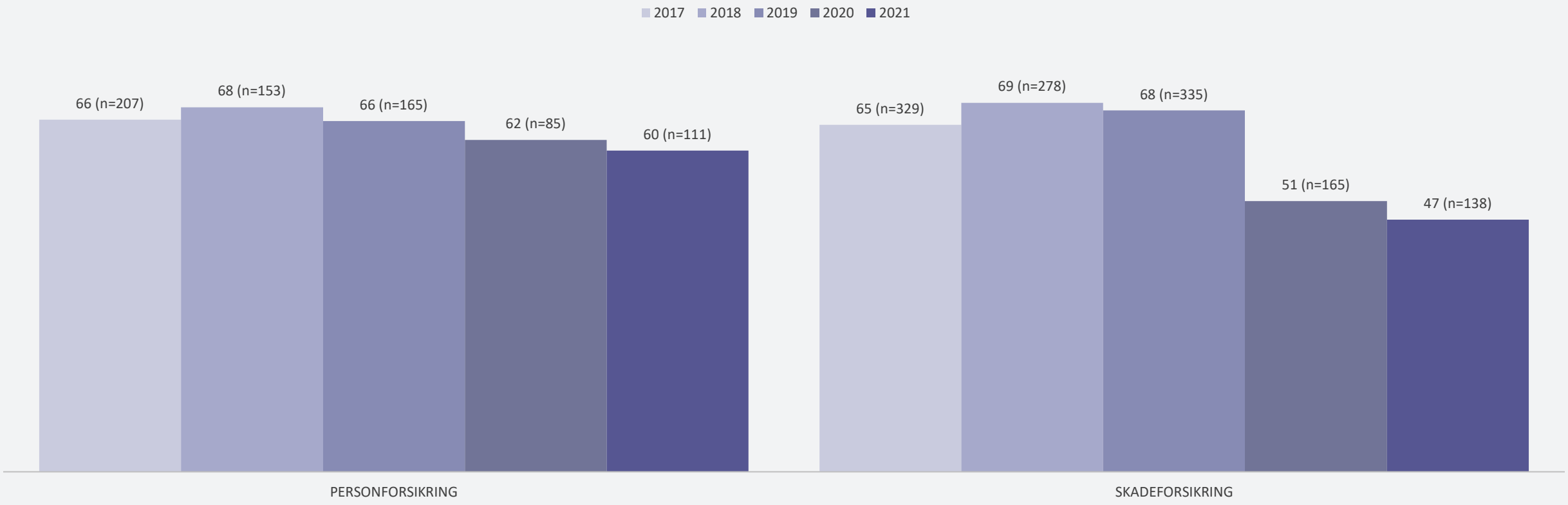
*IPS - nytt i 2018

RÅDGIVNING
Andel som har fått rådgivning
KREDITT
(2017-2021)*



*Refinans forbrukslån - nytt i 2019

RÅDGIVNING
Andel som har fått rådgivning
FORSIKRING
(2017-2021)

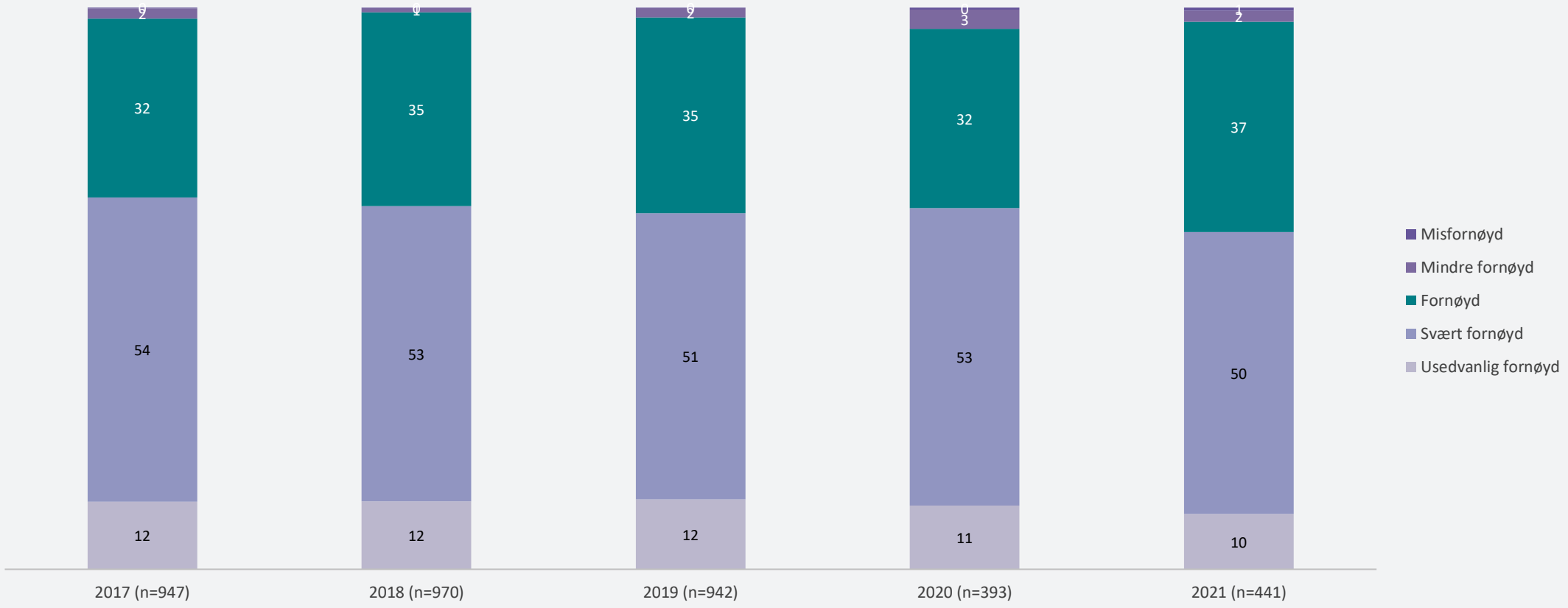


RÅDGIVNING

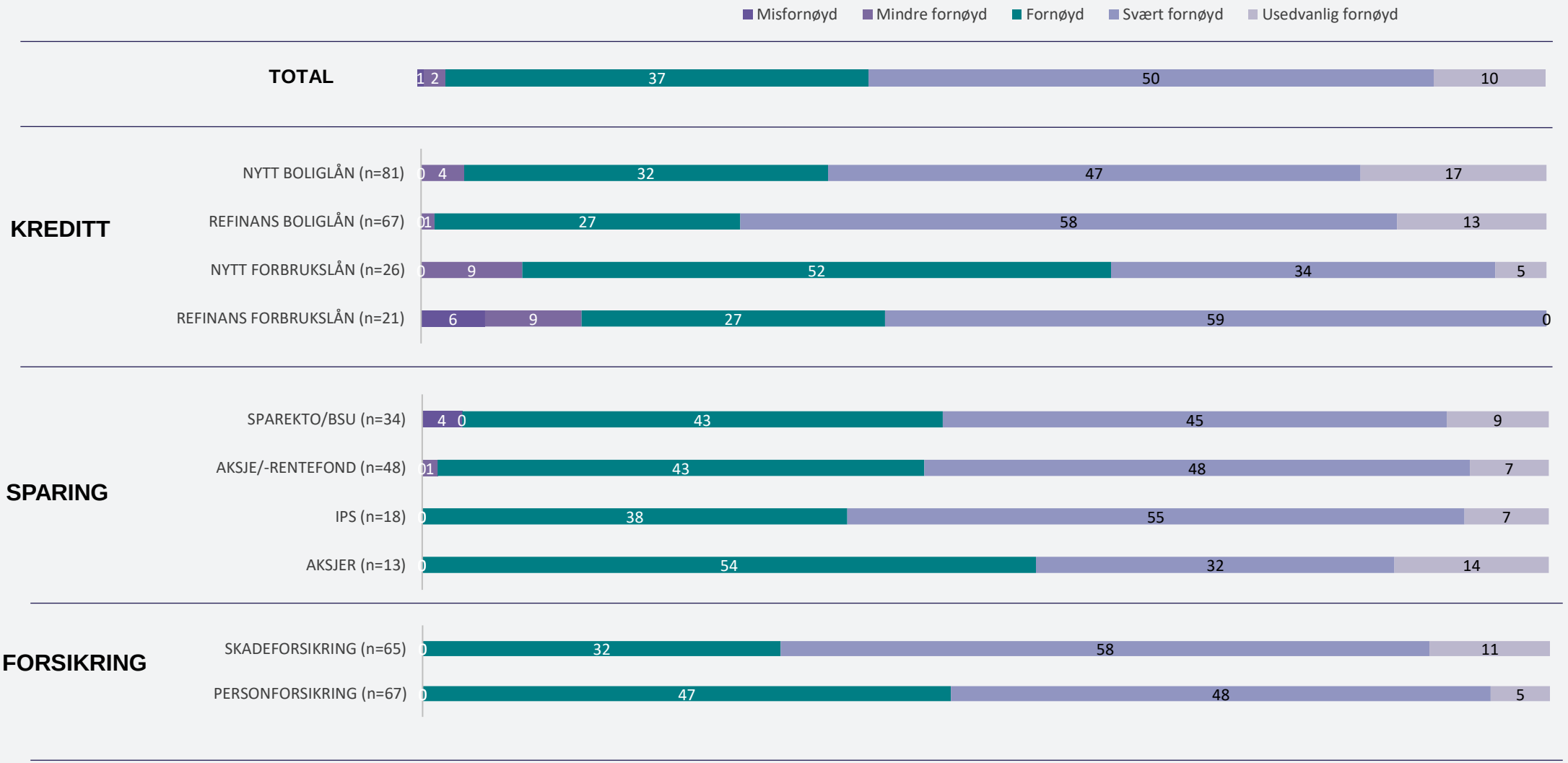
Kundenes opplevelse

RÅDGIVNING
Kundens opplevelse (2017-2021)

Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett?



Tilfredshet med rådgivning pr. produkt, 2021

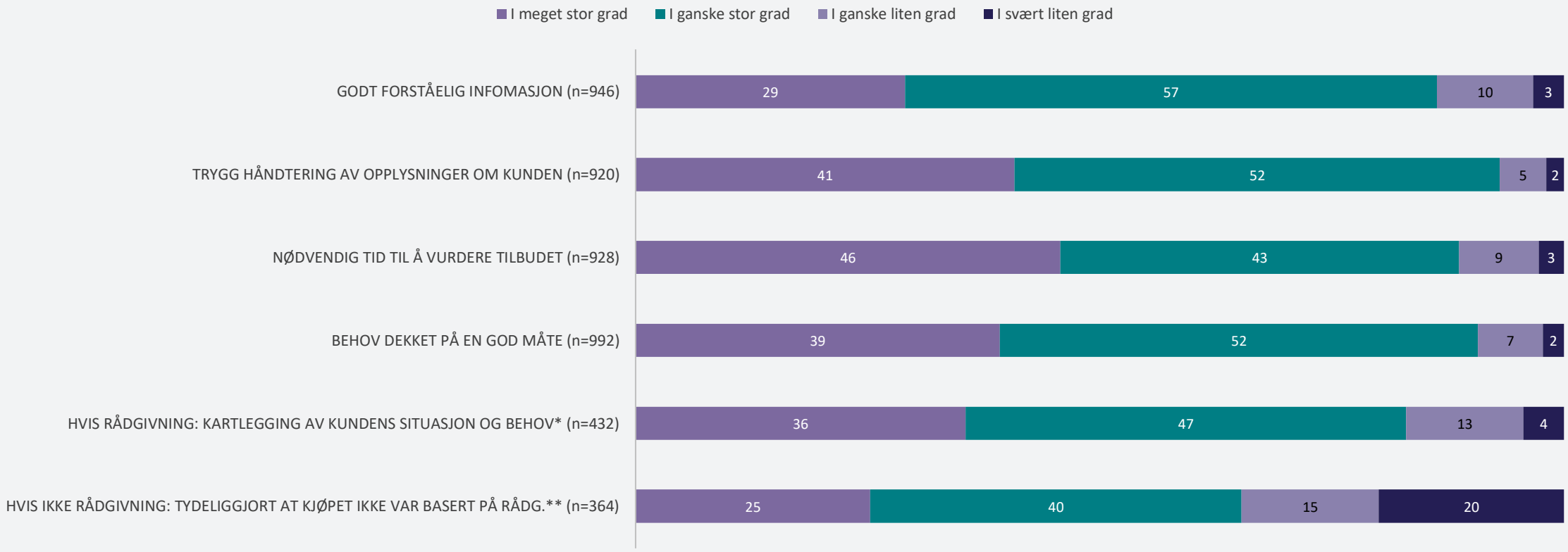


ETTERLEVELSE «GOD SKIKK»-REGLENE

Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen

ETTERLEVELSE «GOD SKIKK»-REGLENE (2021)

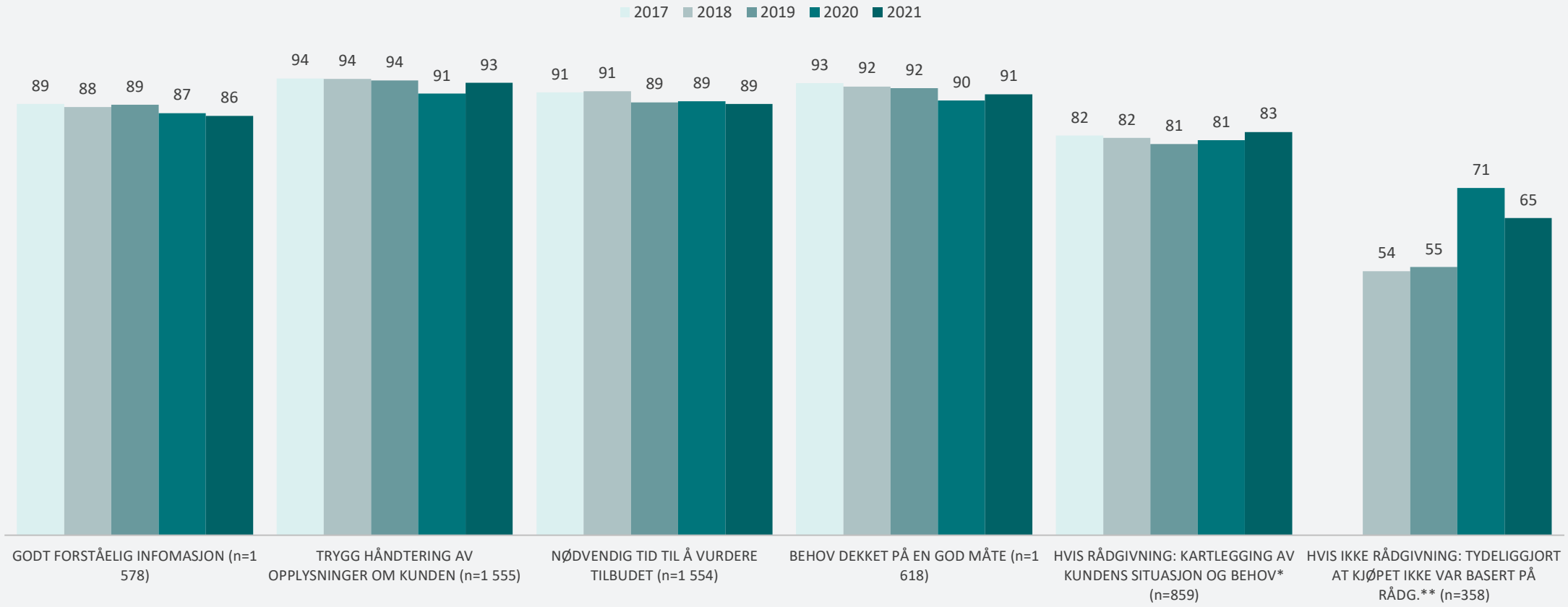
Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..



*= Kun de som opplyser at de har mottatt rådgivning svarer.
**= Kun de spm opplyser at de ikke har mottat rådgivning svarer

ETTERLEVELSE «GOD SKIKK»-REGLENE (2017-2021)

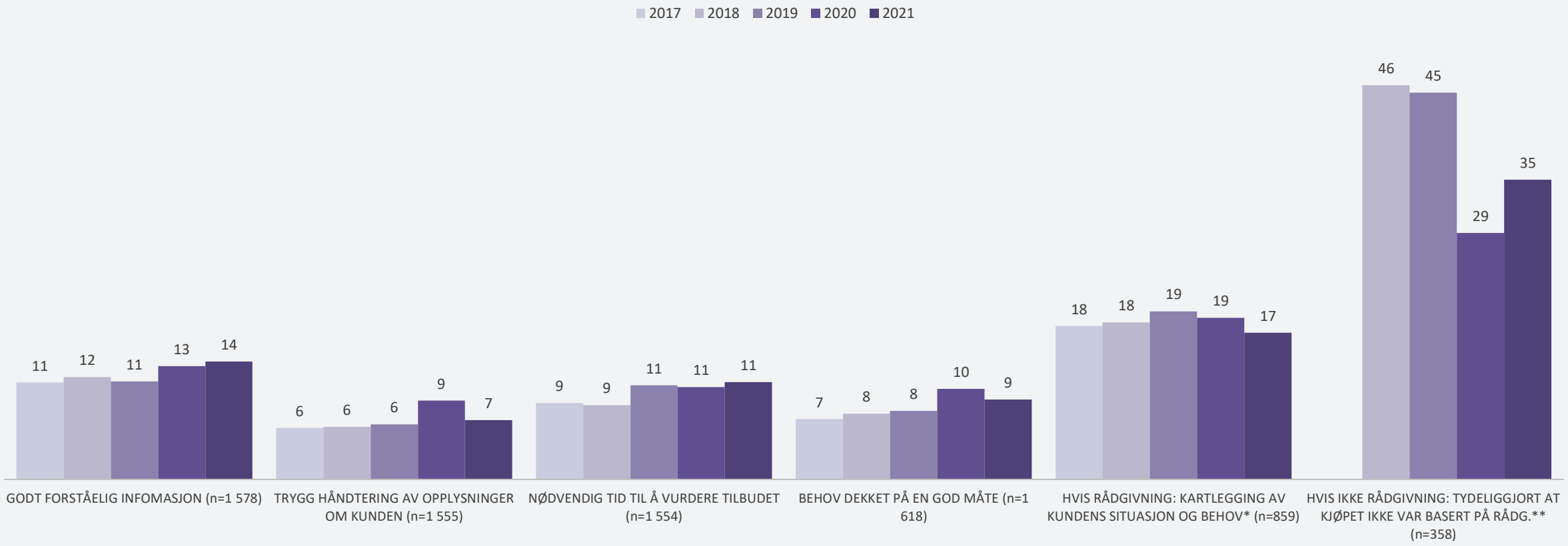
Opplever i meget stor grad eller i ganske stor grad…(%)



*= Kun de som opplyser at de har mottatt rådgivning svarer.
**= Kun de spm opplyser at de ikke har mottat rådgivning svarer

ETTERLEVELSE «GOD SKIKK»-REGLENE (2017-2021)

Opplever i svært liten grad eller i ganske liten grad…(%)



*= Kun de som opplyser at de har mottatt rådgivning svarer.
**= Kun de spm opplyser at de ikke har mottat rådgivning svarer

ETTERLEVELSE «GOD SKIKK»-REGLENE (2017-2021)

Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..

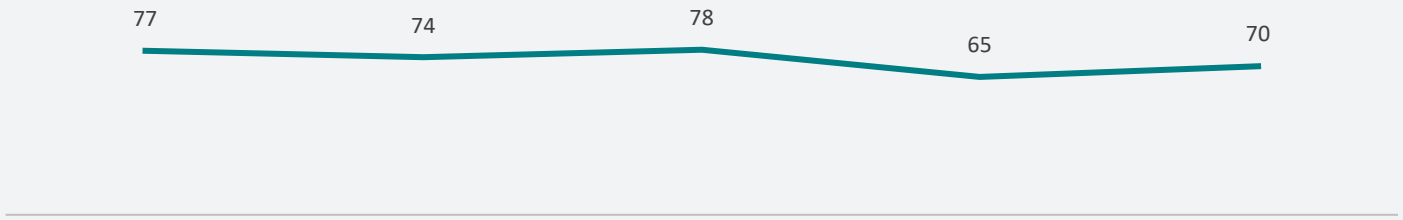
*= Kun de som opplyser at de har mottatt rådgivning svarer.
**= Kun de spm opplyser at de ikke har mottat rådgivning svarer

ROBOTRÅDGIVERE

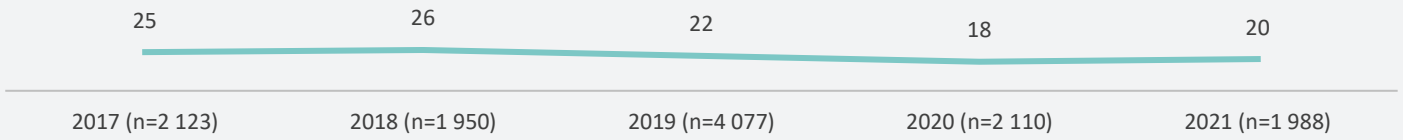
Tillit, bruk, erfaring

TILLIT TIL RÅDGIVNING
Menneske og robotrådgiver
2017–2021 (%)

Høy tillit til rådgiver/medarbeider

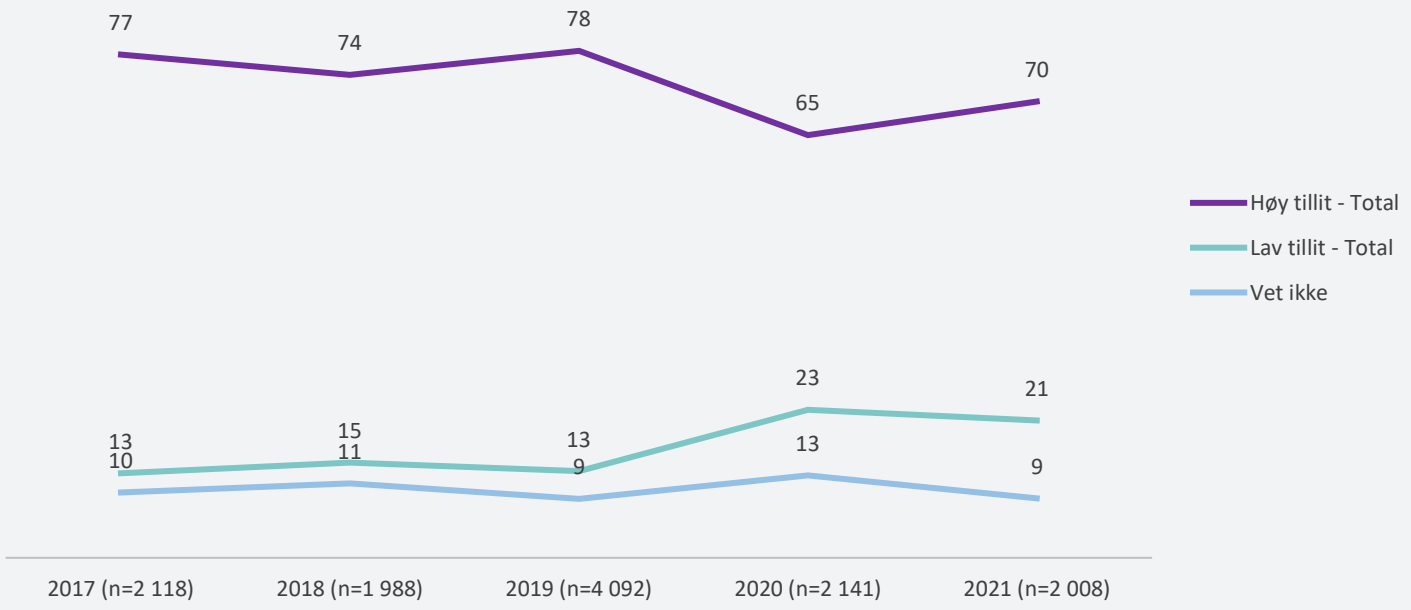


Høy tillit til robotrådgiver



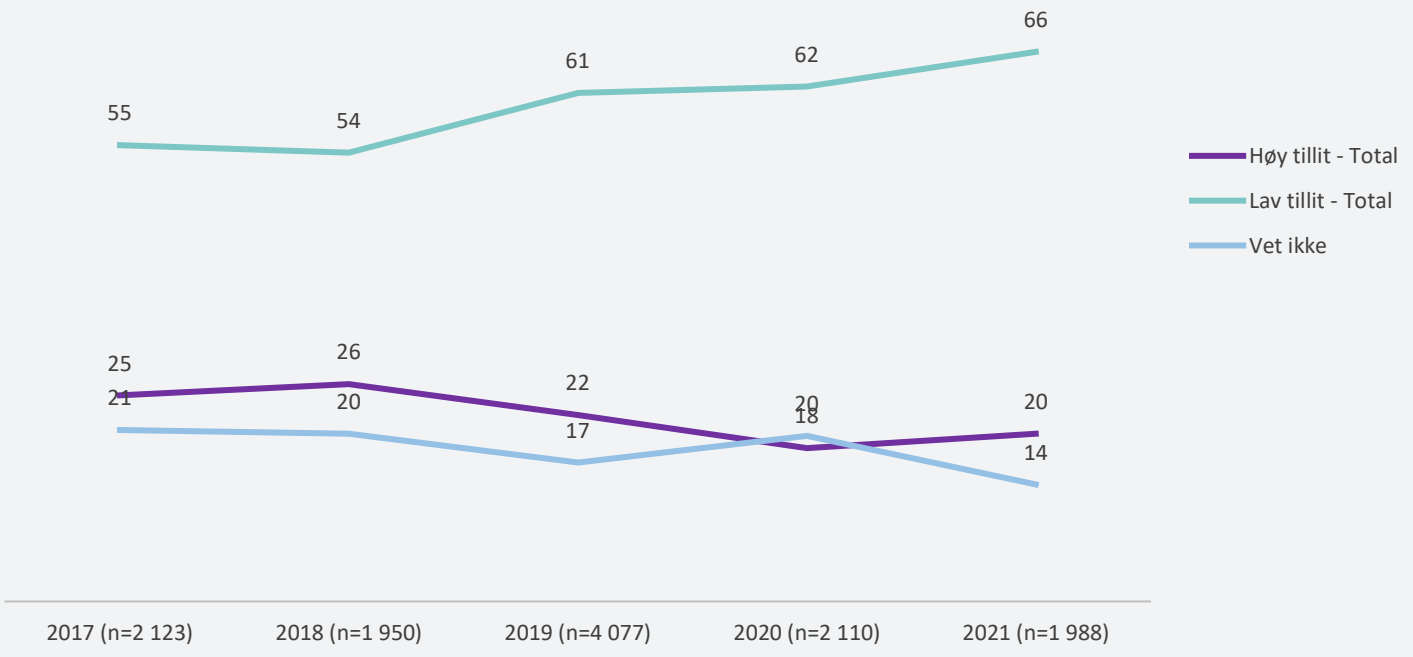
TILLIT TIL RÅDGIVNING
Rådgiver/medarbeider
2017–2021

Hvilken tillit vil du ha til de rådene du får...



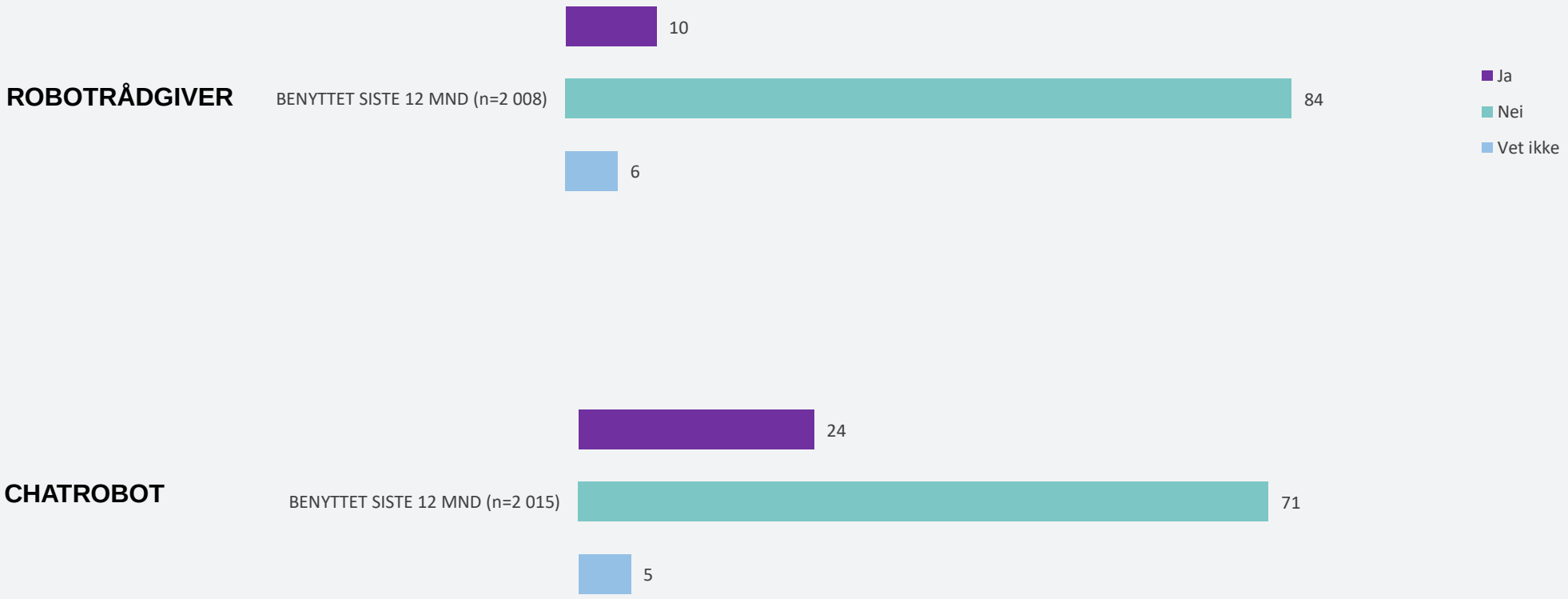
TILLIT TIL RÅDGIVNING
Robotrådgiver
2017–2021

Hvilken tillit vil du ha til de rådene du får...

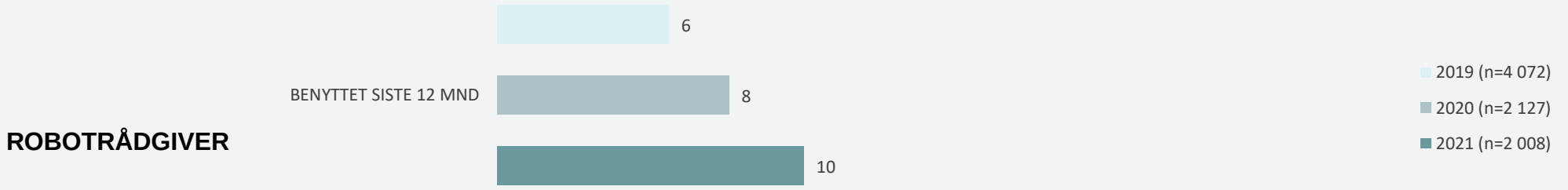


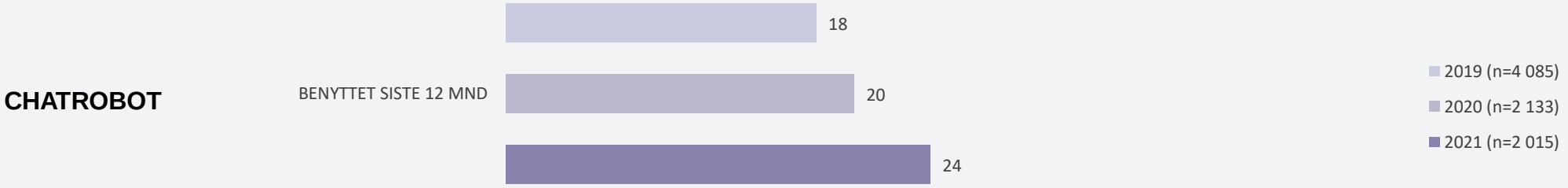
BRUK AV ROBOTER

BRUK AV ROBOTER 2021



BRUK AV ROBOTER 2019-2021

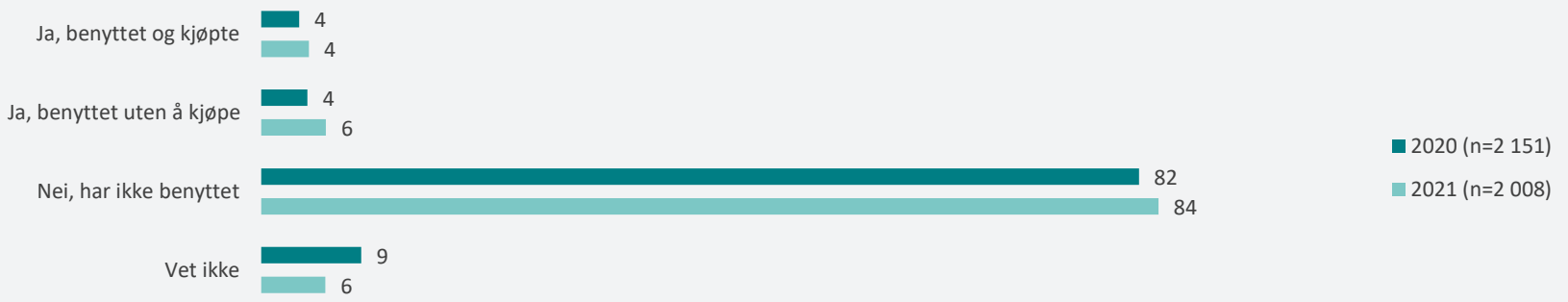




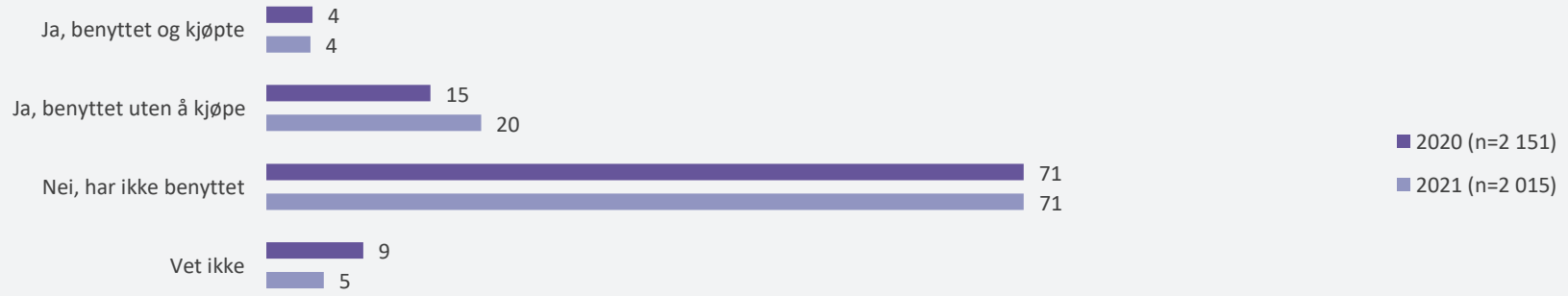
BRUK AV ROBOT

Har du i løpet av det siste året benyttet følgende type robot innen bank/forsikring - 2020-2021

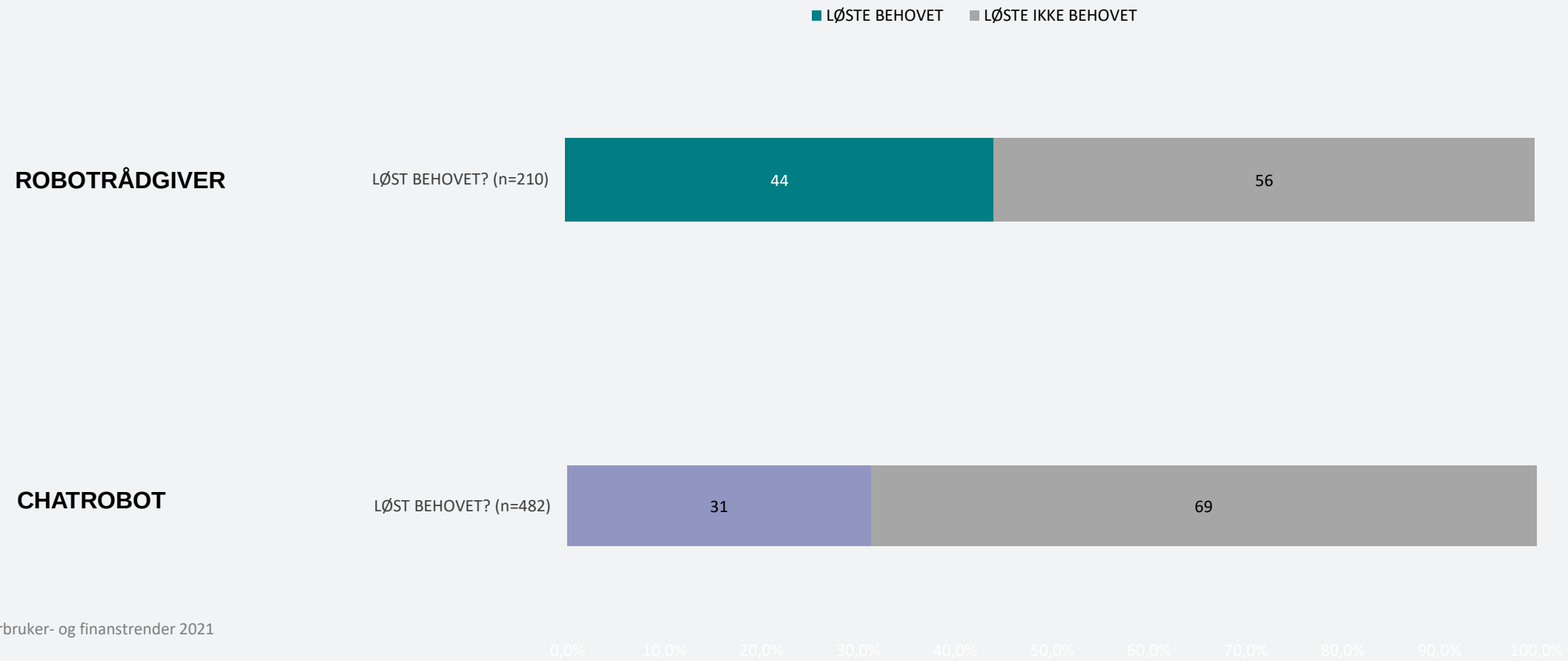
ROBOTRÅDGIVER



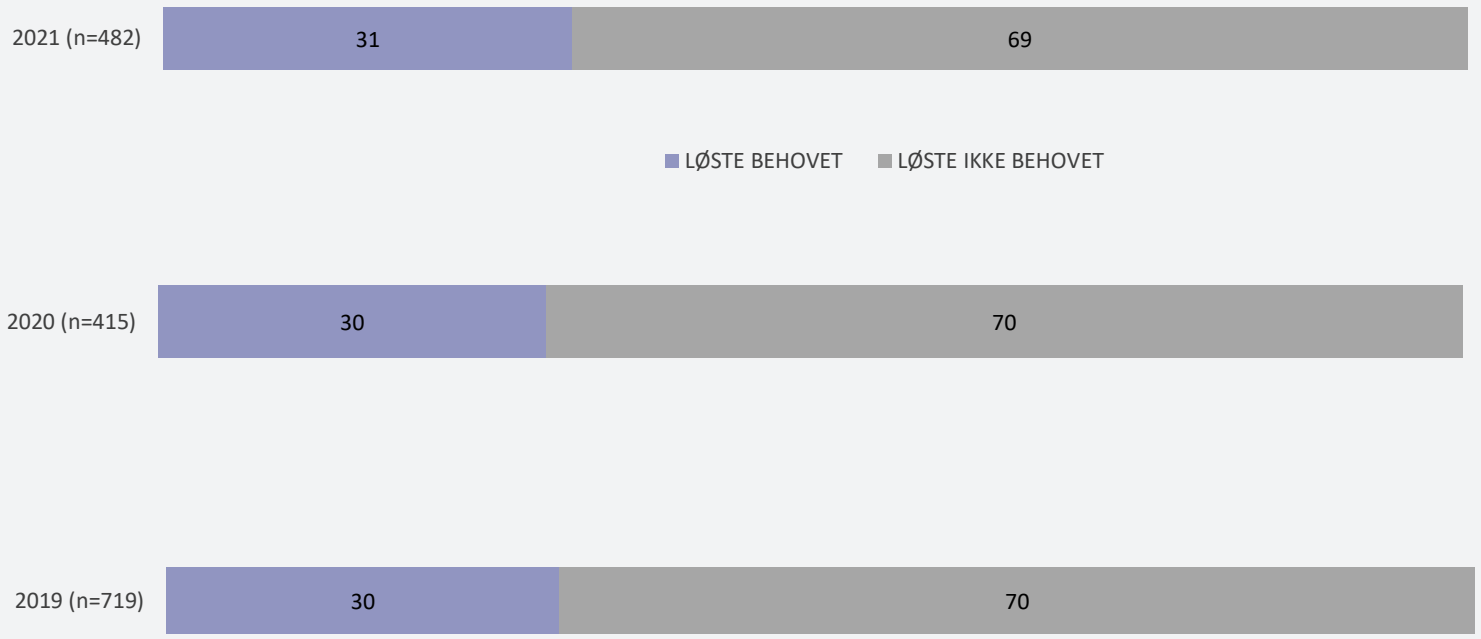
CHATROBOT



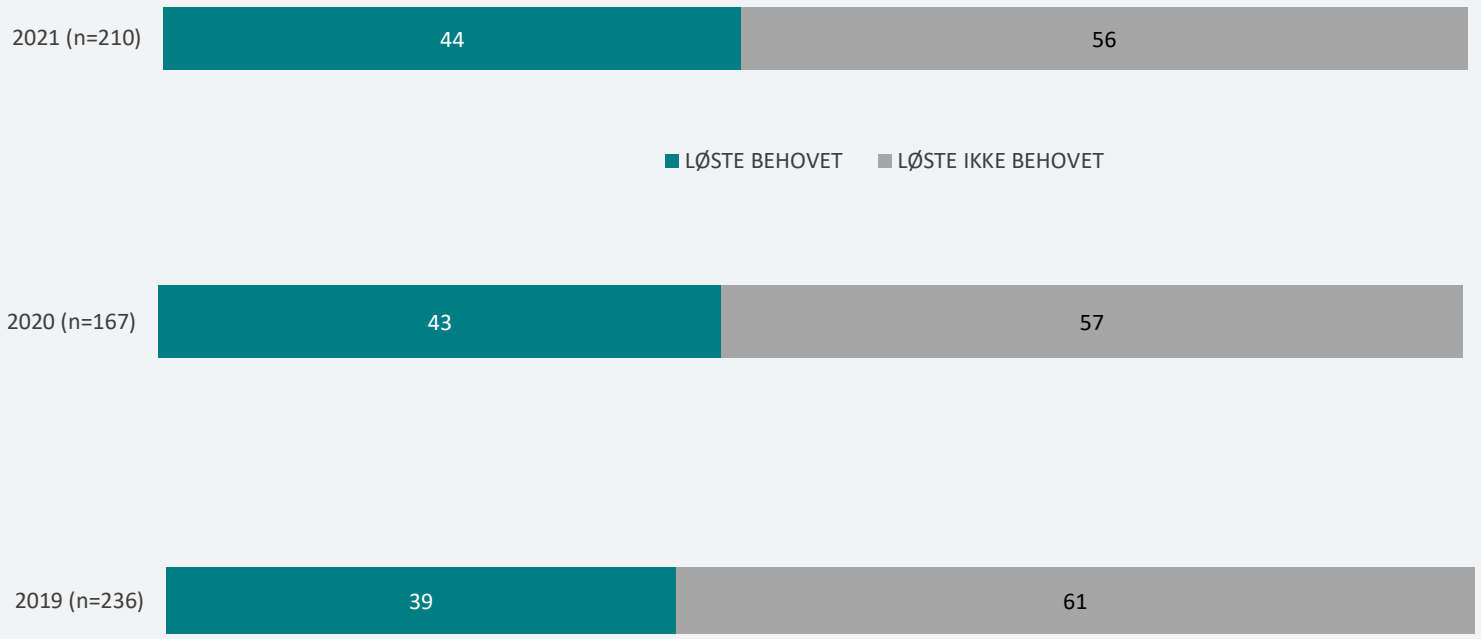
BRUK AV ROBOT
LØSTE DEN BEHOVET?
2021



BRUK AV ROBOT
LØSTE DEN BEHOVET?
CHATROBOT
(2019-2021)



BRUK AV ROBOT
LØSTE DEN BEHOVET?
ROBOTRÅDGIVER
(2019-2021)



Andel med høy tillit til robotrådgiver

- sammenligning etter bruk

20 % (18 %)*
HØY TILLIT I BEFOLKNINGEN

41 % (37 %)*
HØY TILLIT HVIS BENYTTET

KJØP

32 % (26 %)*
HØY TILLIT HVIS *IKKE* KJØP

54 % (52 %)*
HØY TILLIT HVIS KJØP

BEHOV

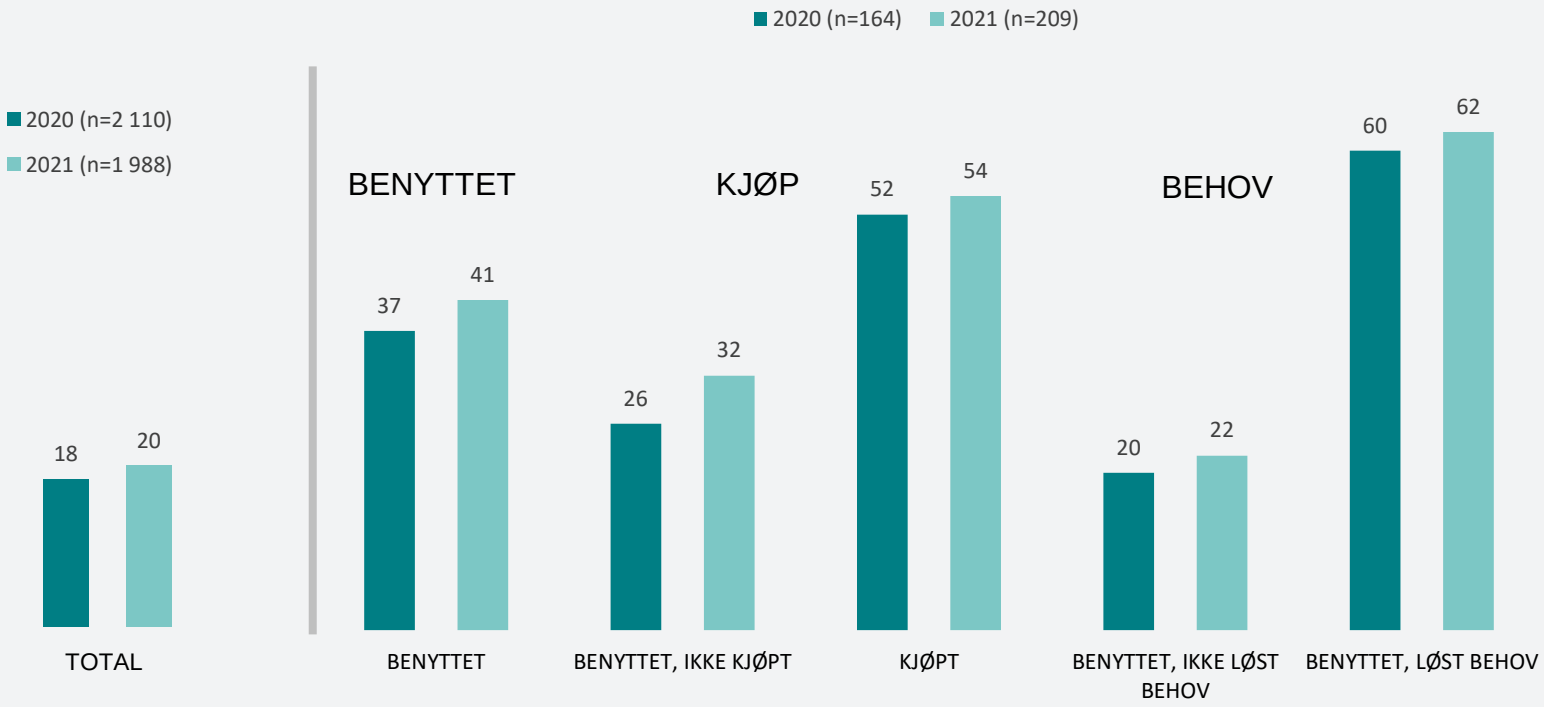
22 % (20 %)*
HØY TILLIT HVIS *IKKE* LØST BEHOV

62 % (60 %)*
HØY TILLIT HVIS LØST BEHOV

Tall i parentes= 2020-undersøkelsen

TILLIT ETTER BRUK OG ERFARING (2020-2021)

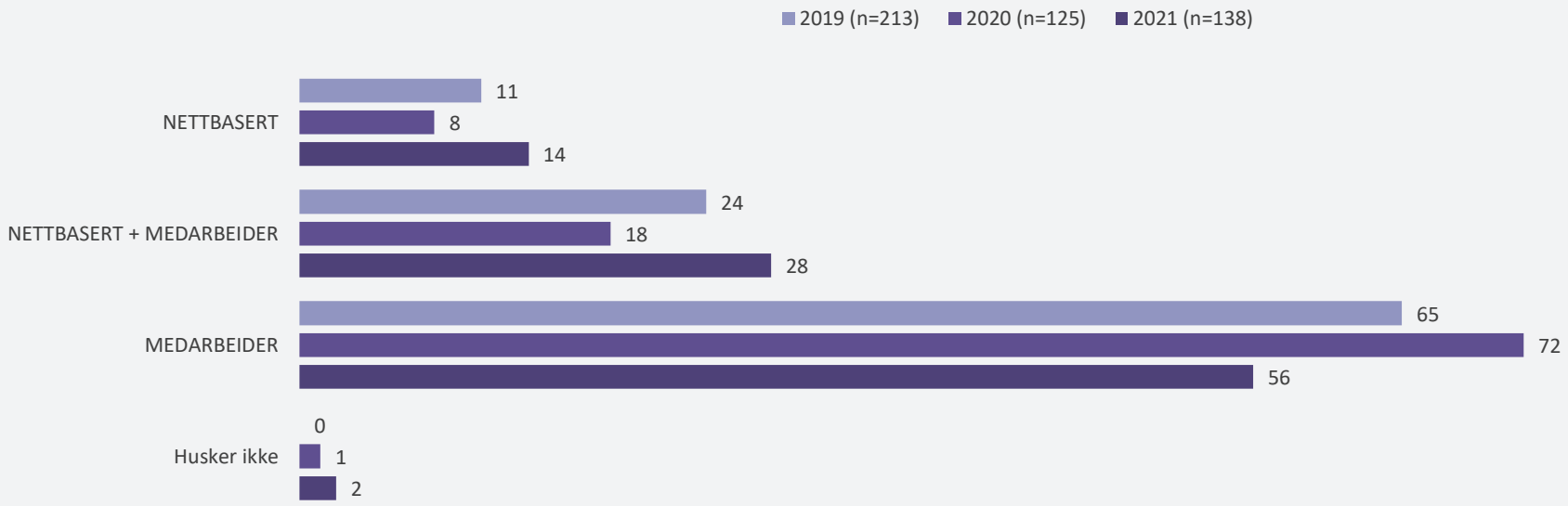
Andel høy tillit (%)



RESULTATER PR. PRODUKT

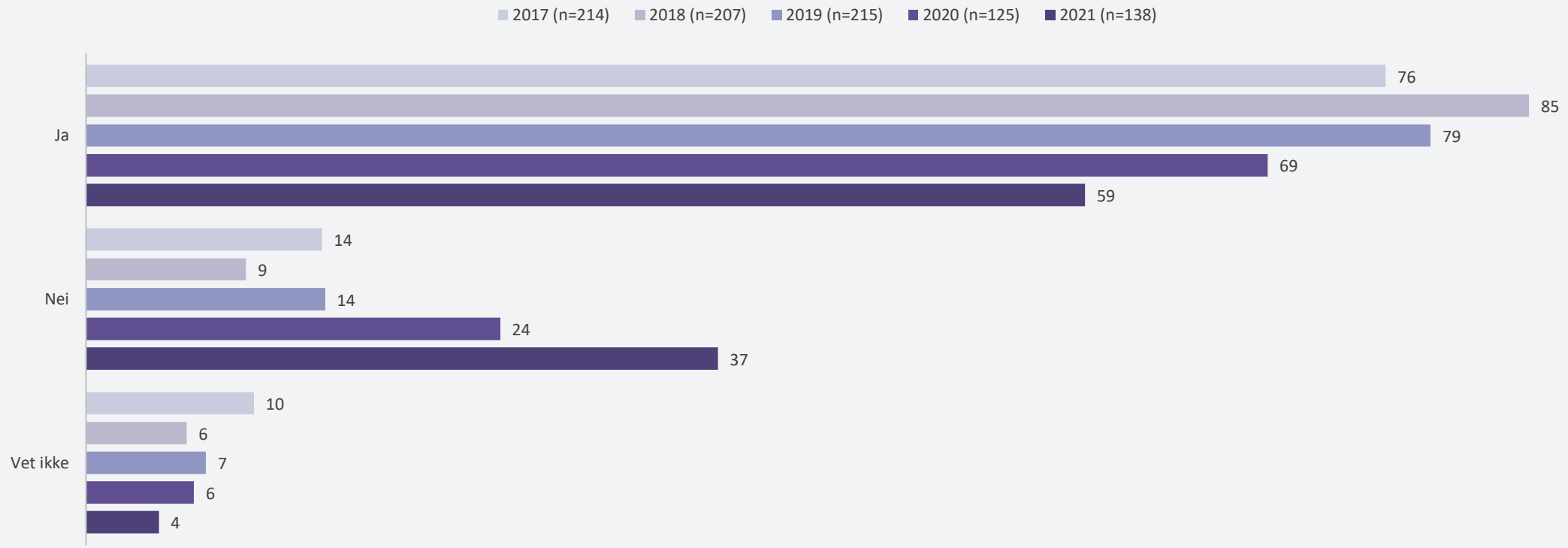
Nytt boliglån

Kjøpskanal: Nytt boliglån

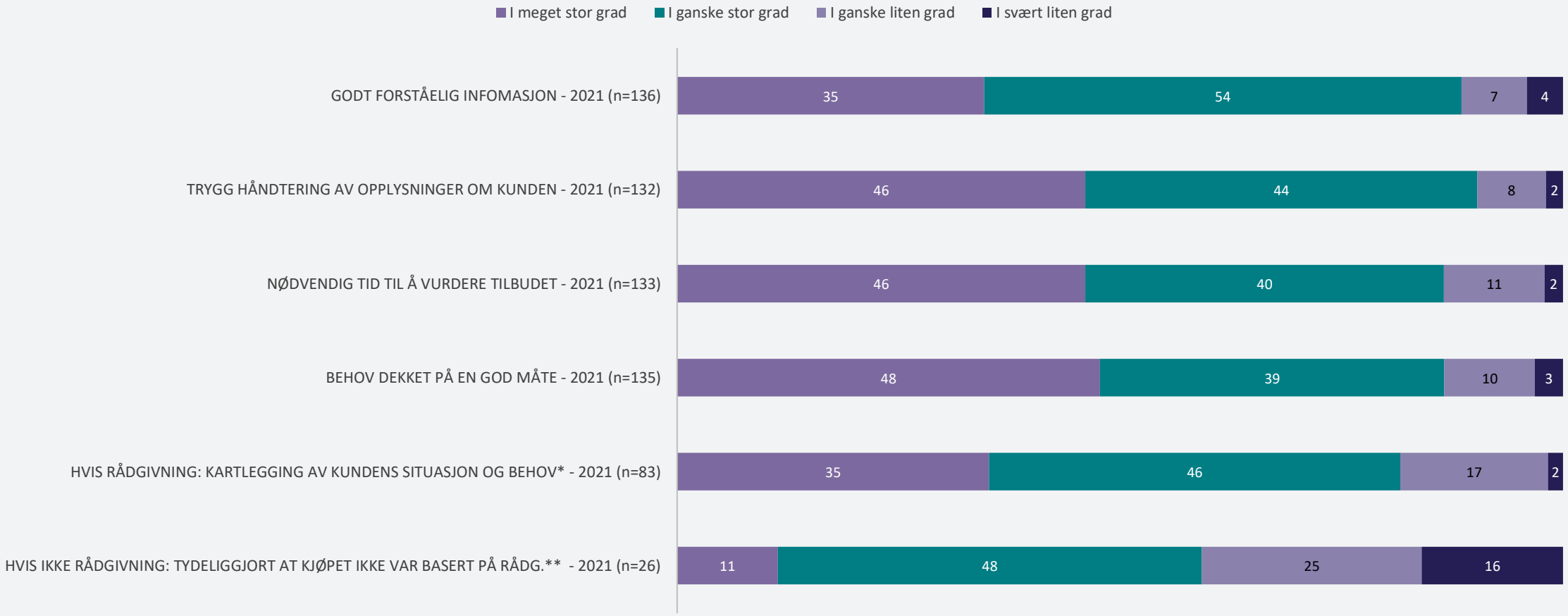


Andel som har fått rådgivning: Nytt Boliglån

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: Nytt boliglån

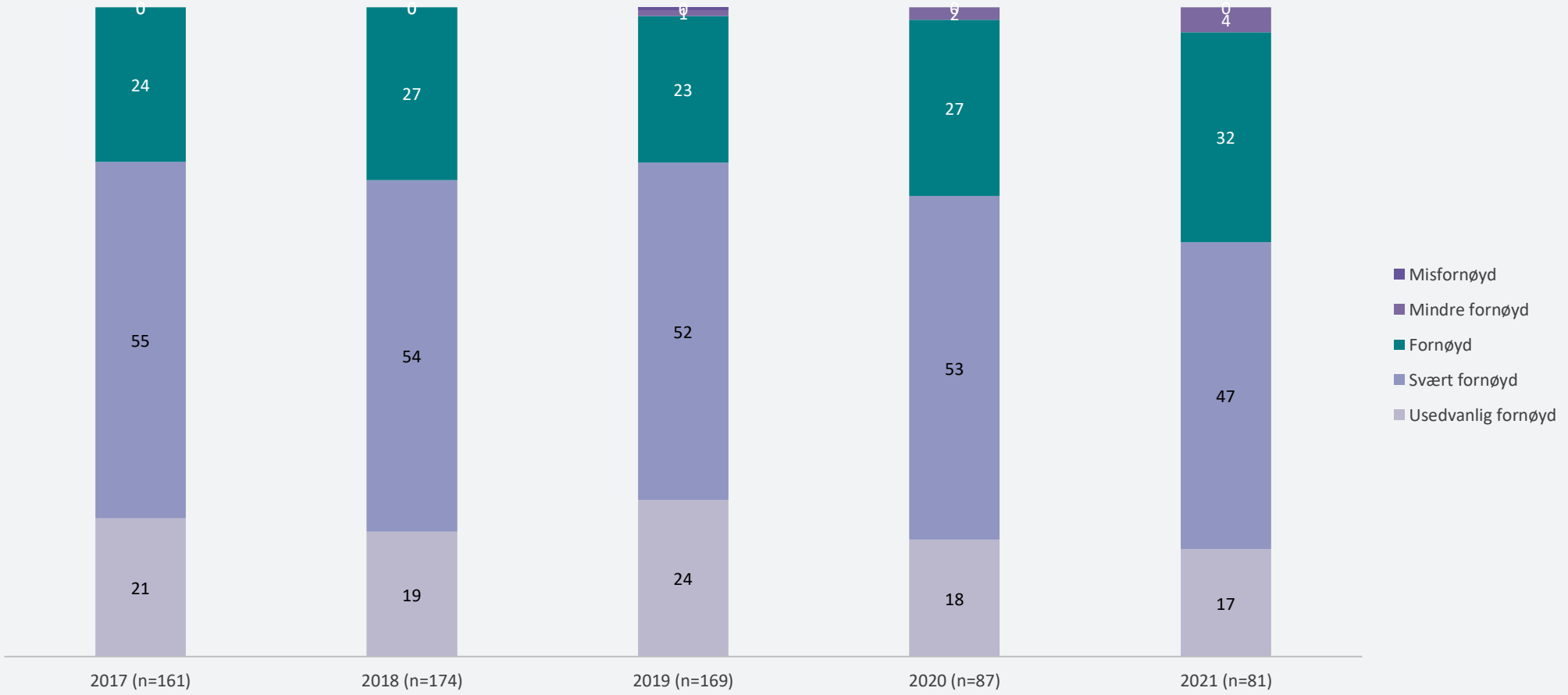


Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Nytt boliglån

Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..

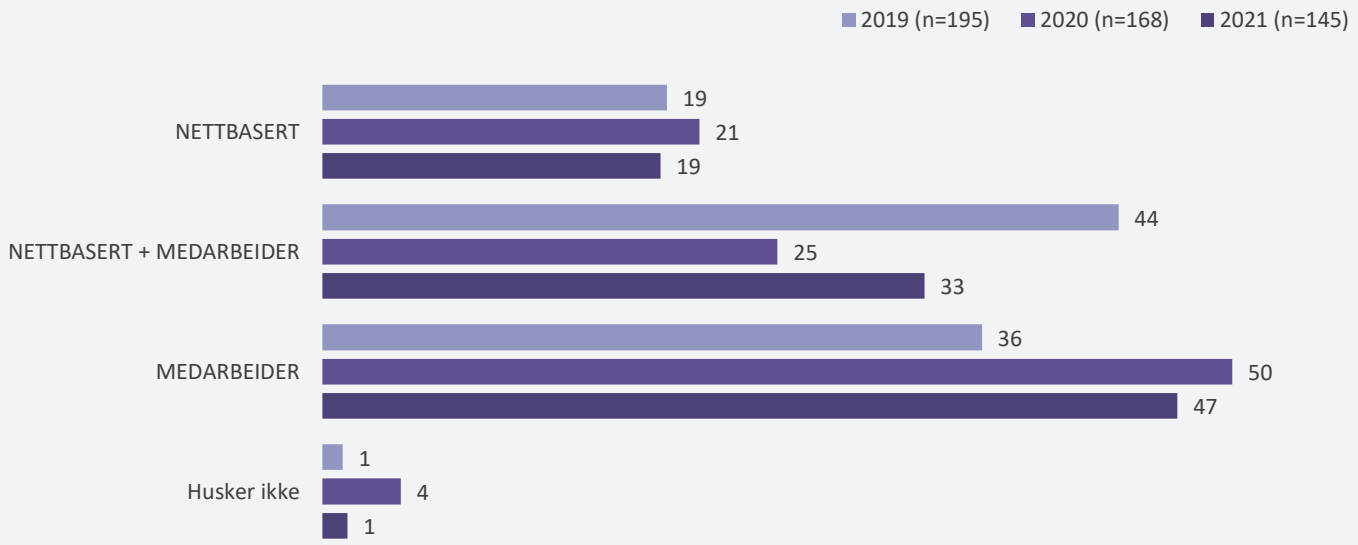
Tilfredshet med rådgivning: Nytt boliglån

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



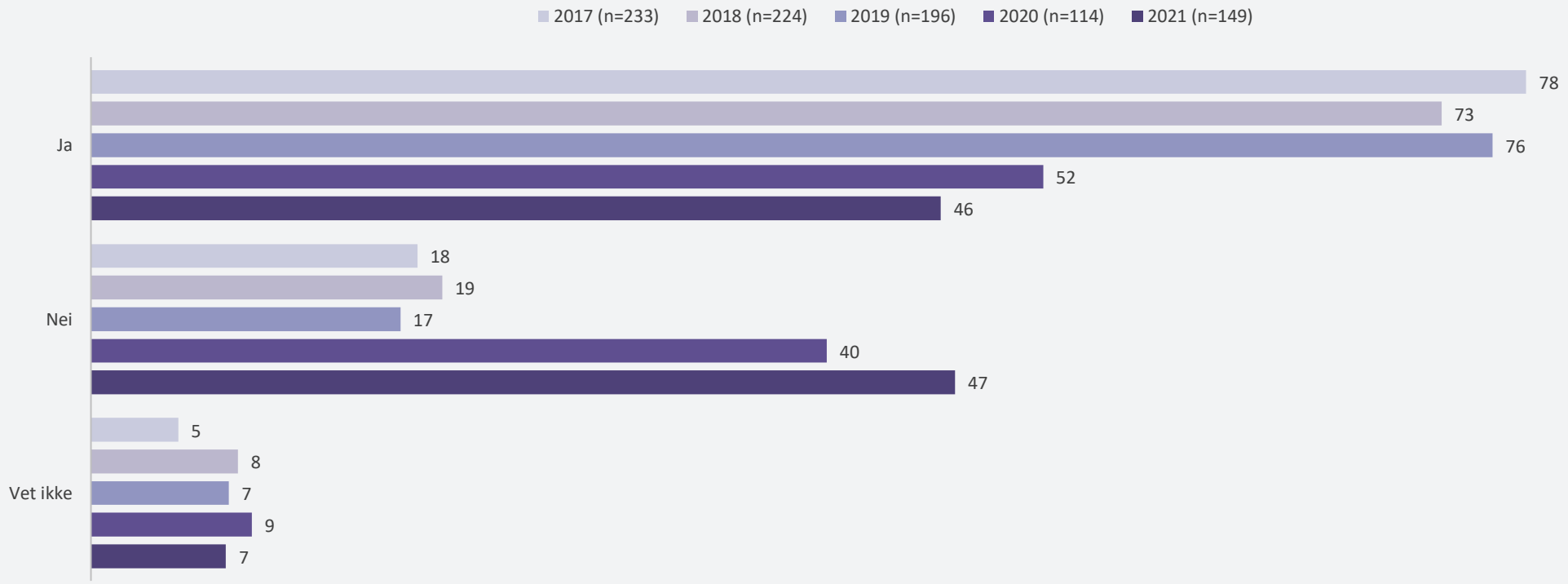
Refinansiering boliglån

Kjøpskanal: Refinansiering boliglån

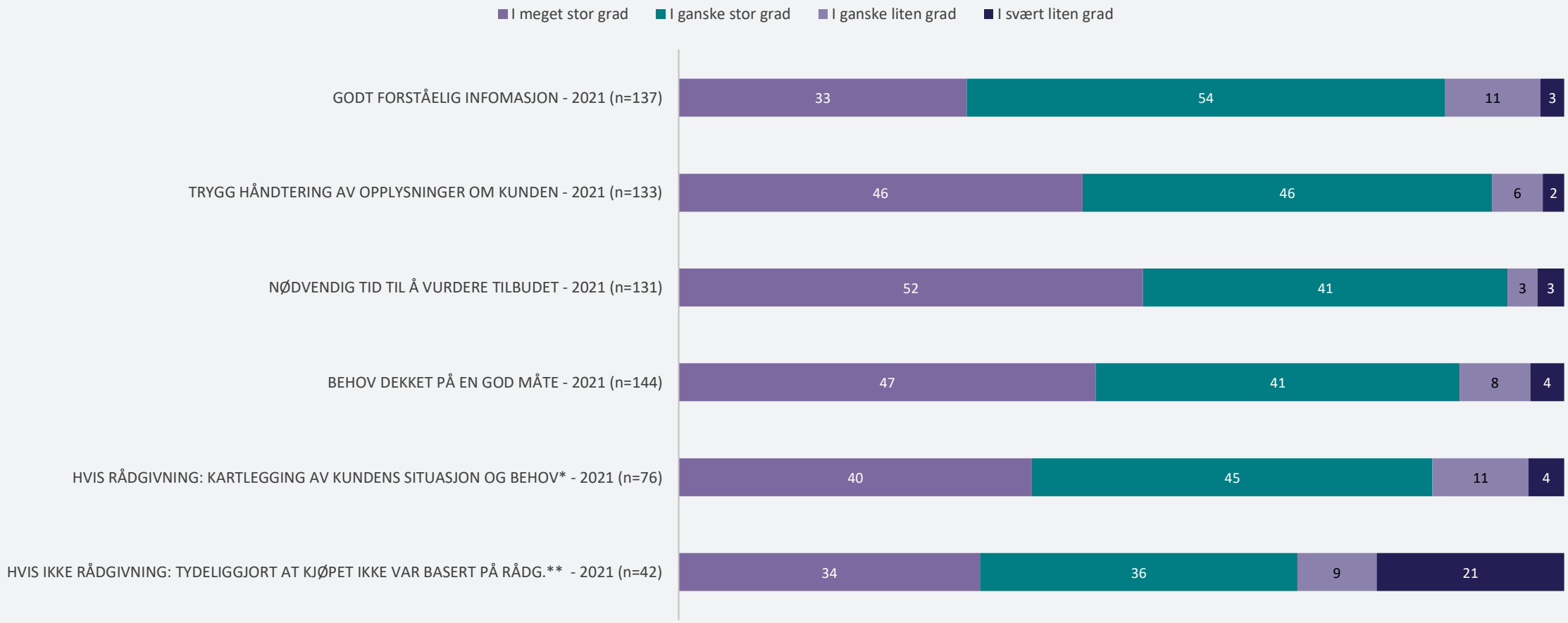


Andel som har fått rådgivning: Refinansiering boliglån

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?

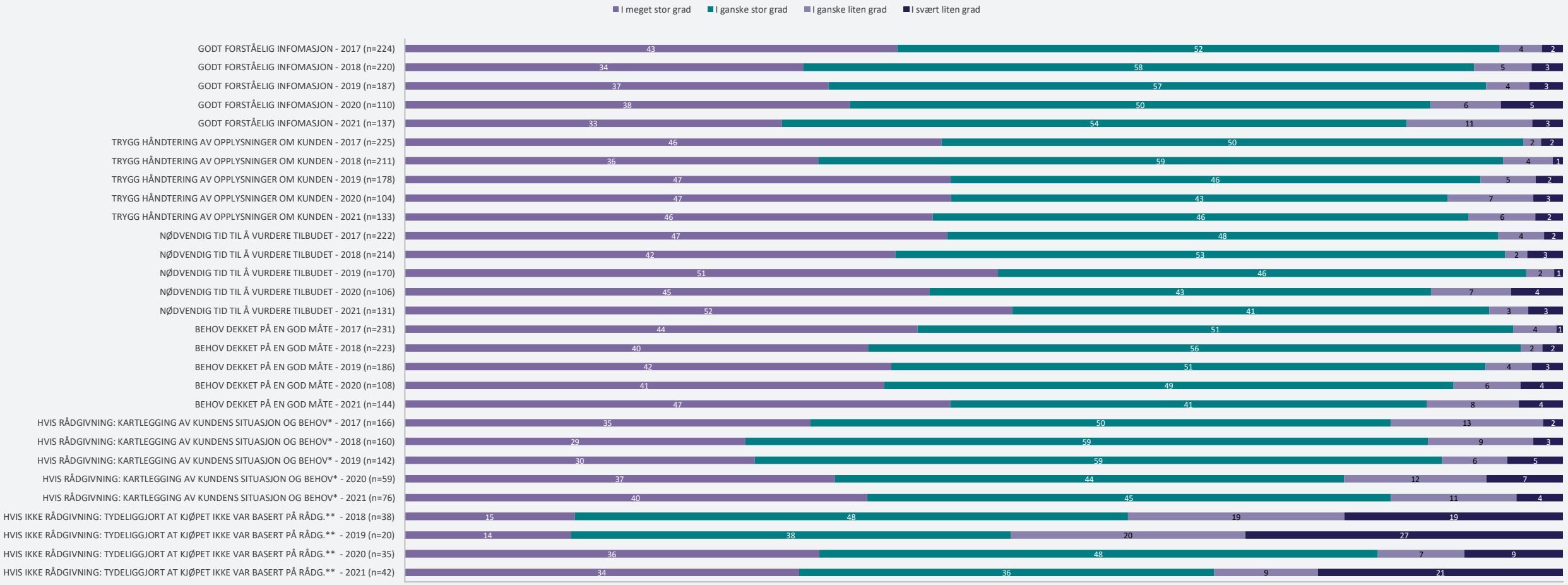


Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Refinansiering boliglån



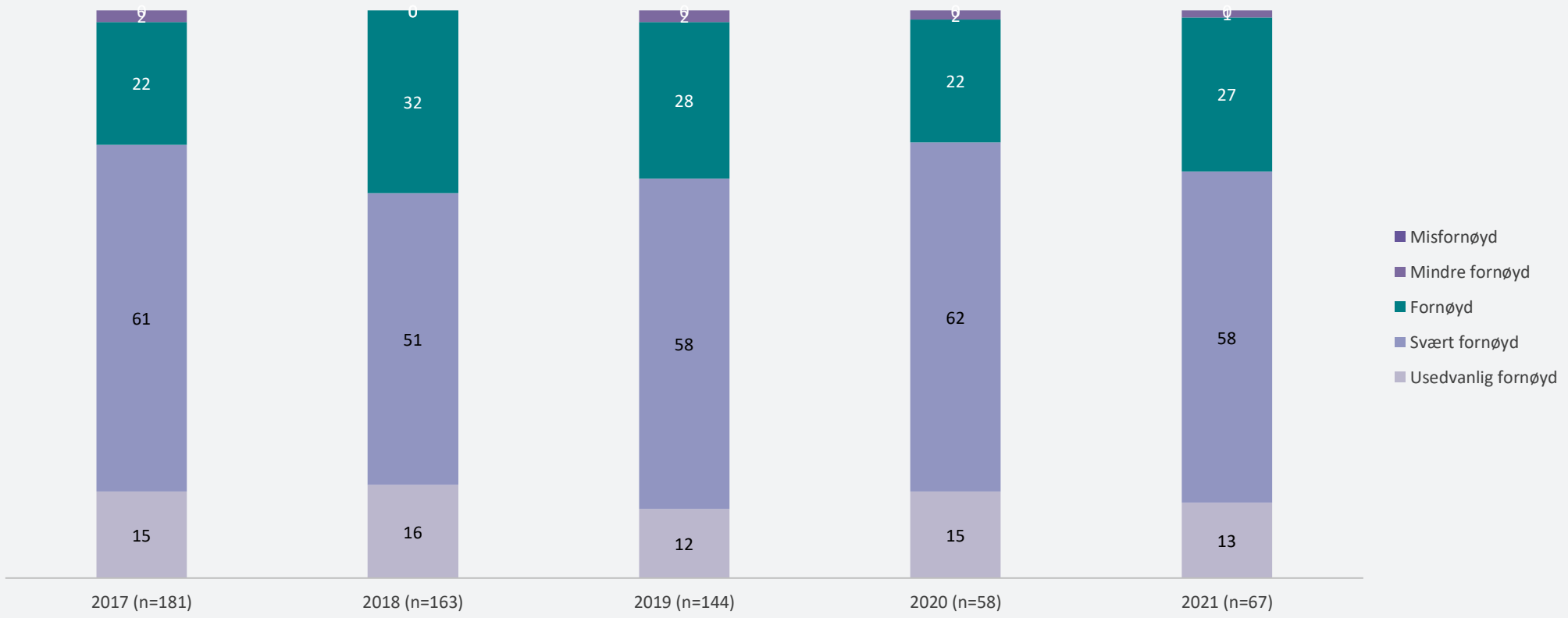
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Refinansiering boliglån

Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..



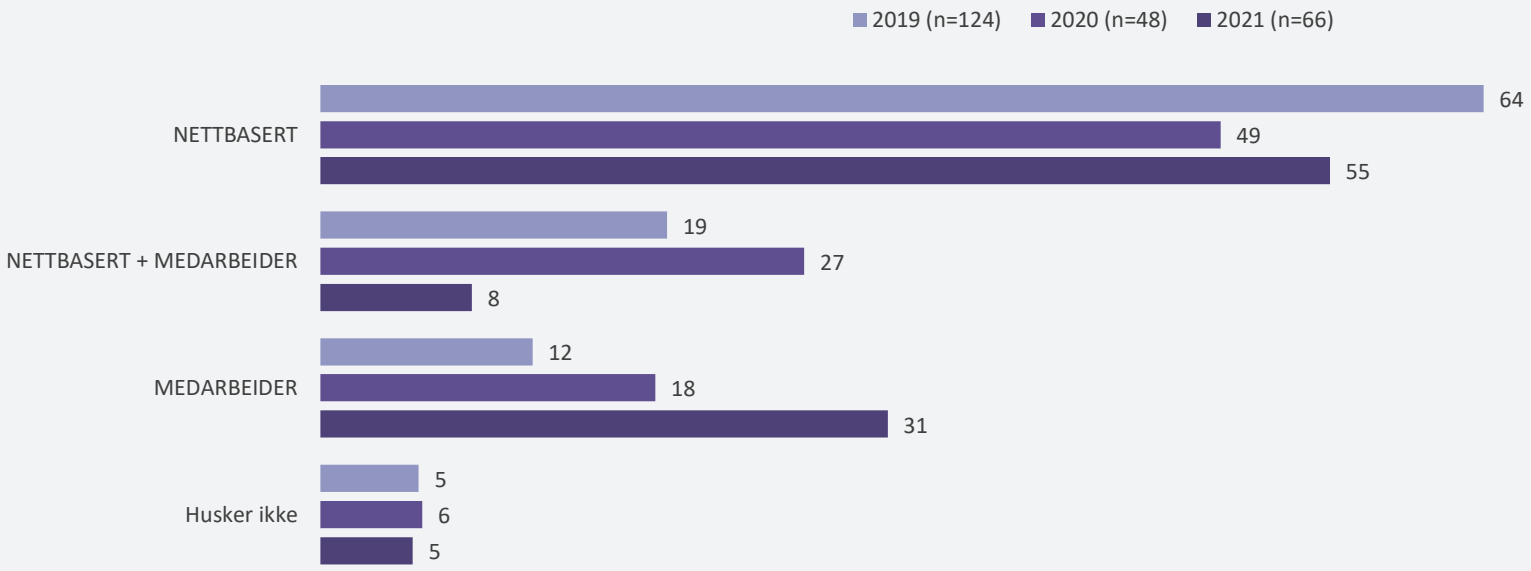
Tilfredshet med rådgivning: Refinansiering boliglån

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



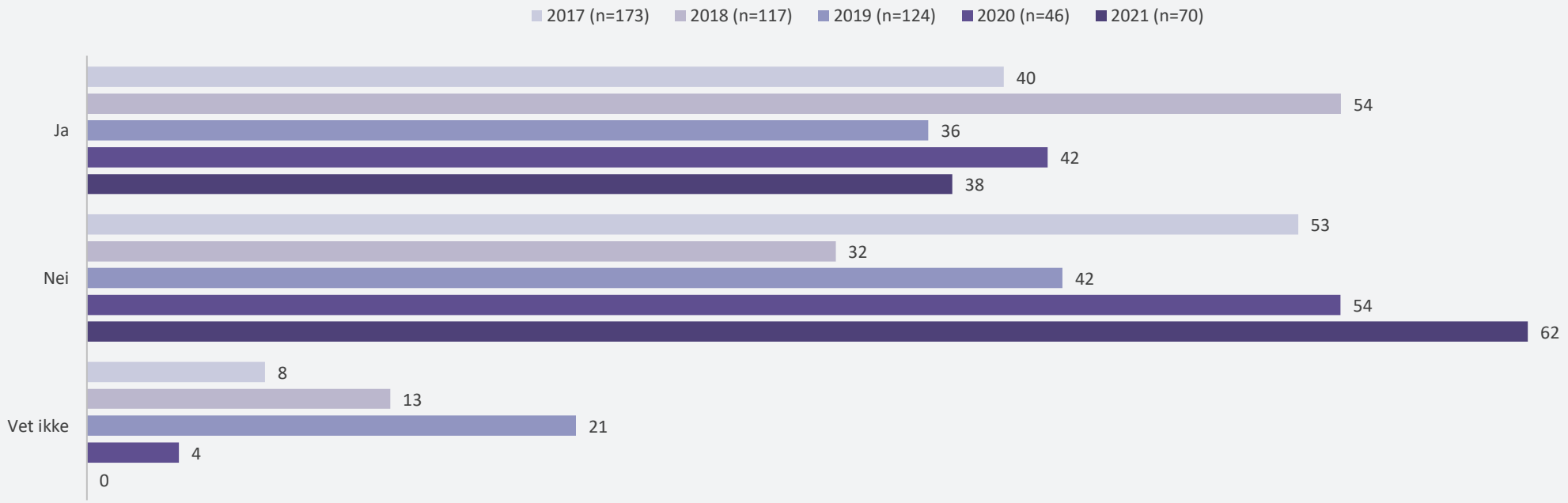
Forbrukslån

Kjøpskanal: Forbrukslån

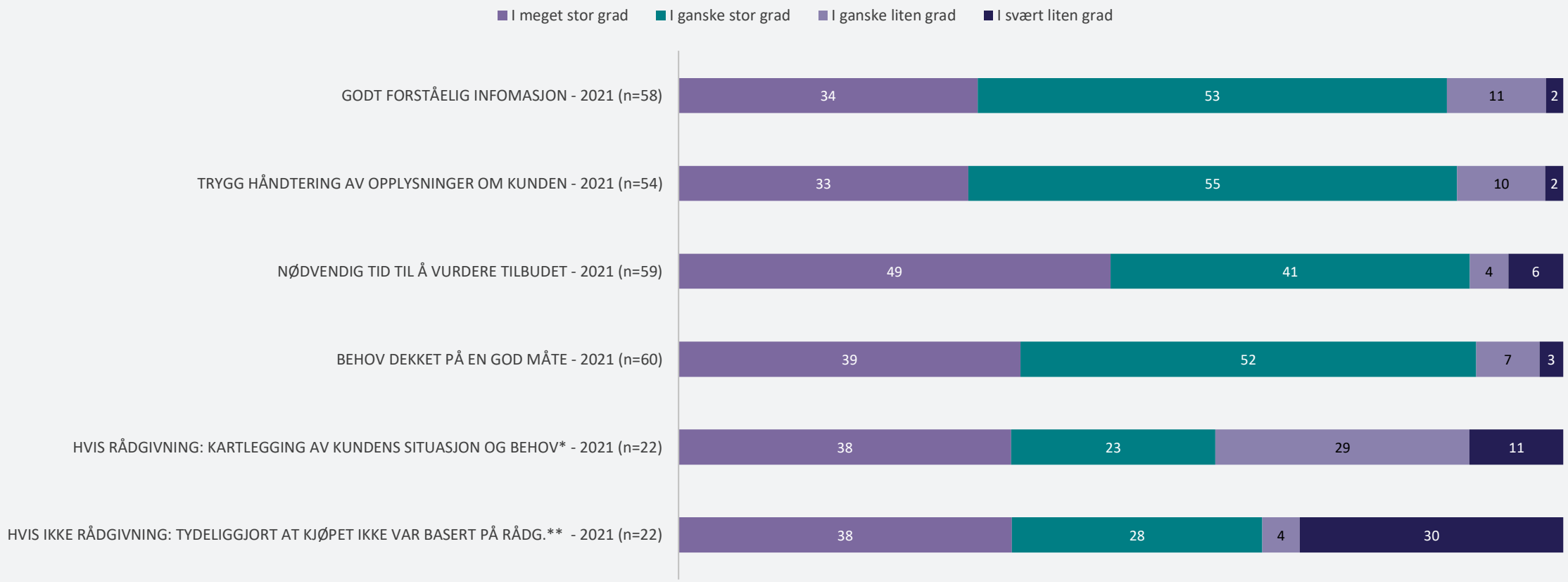


Andel som har fått rådgivning: Forbrukslån

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

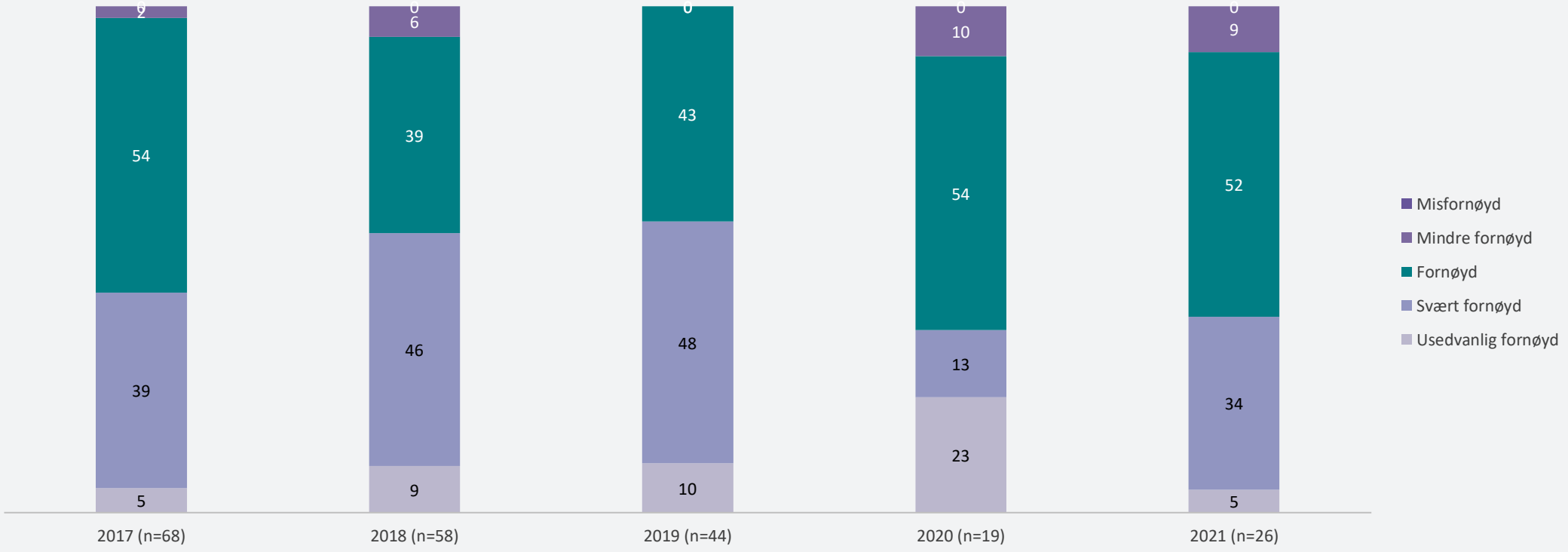


Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Forbrukslån

Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..

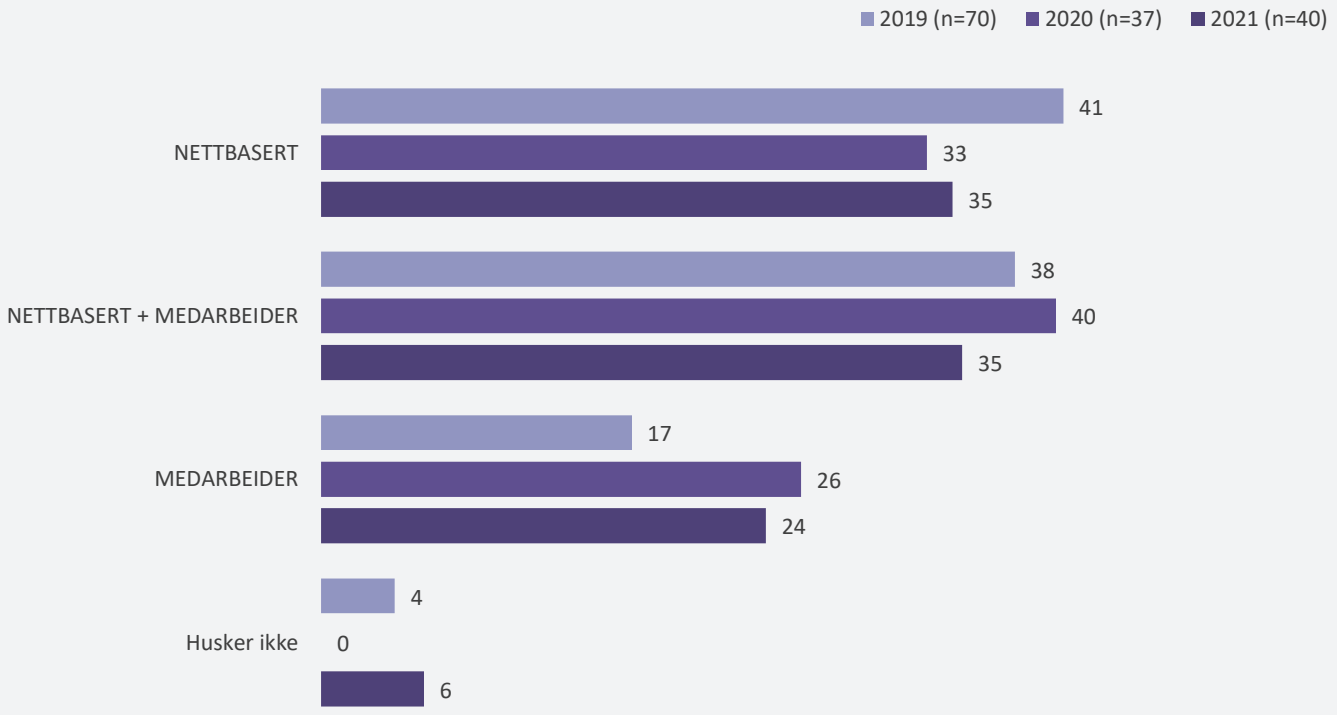
Tilfredshet med rådgivning: Forbrukslån

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



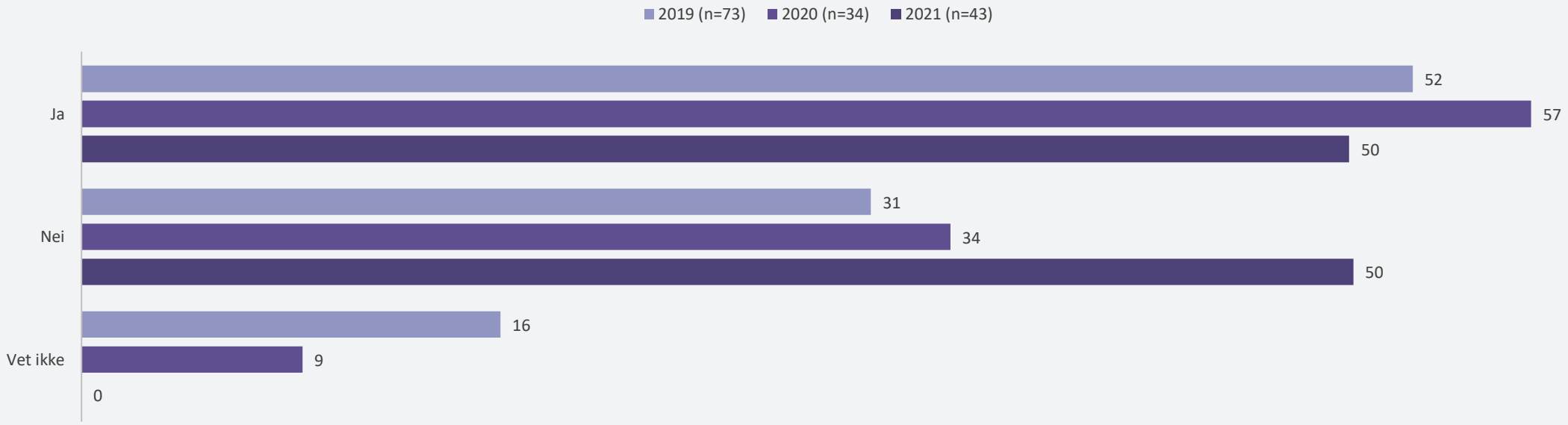
Refinansiering forbrukslån*nytt i 2019

Kjøpskanal: Refinansiering forbrukslån



Andel som har fått rådgivning: Refinansiering forbrukslån

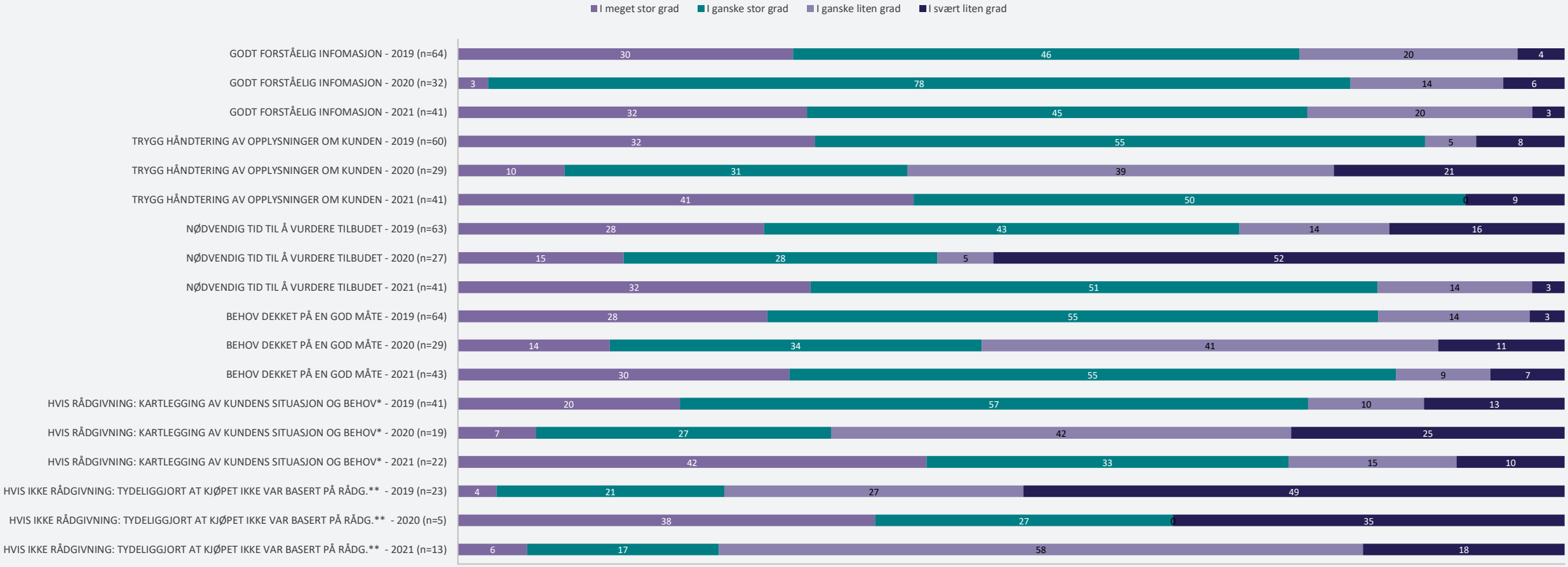
I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du en konkret anbefaling mht hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på analyse av din situasjon og dine behov?



Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Refinansiering forbrukslån

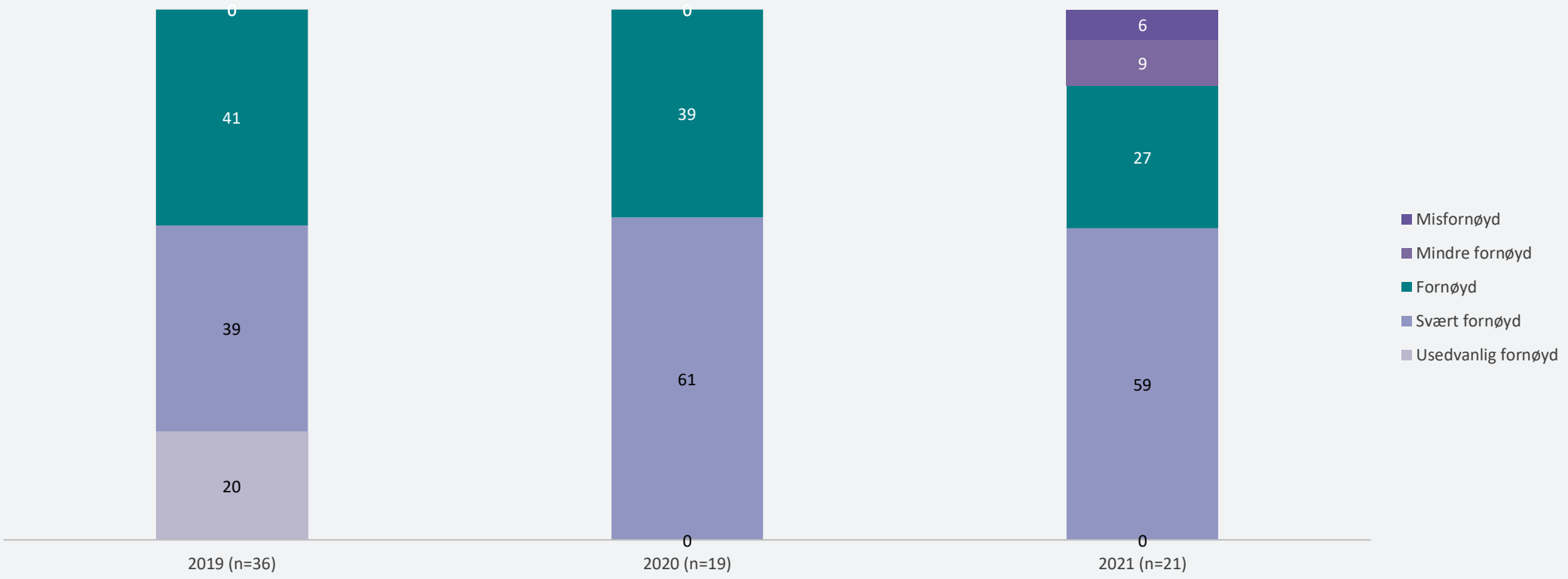
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Refinansiering forbrukslån

Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..



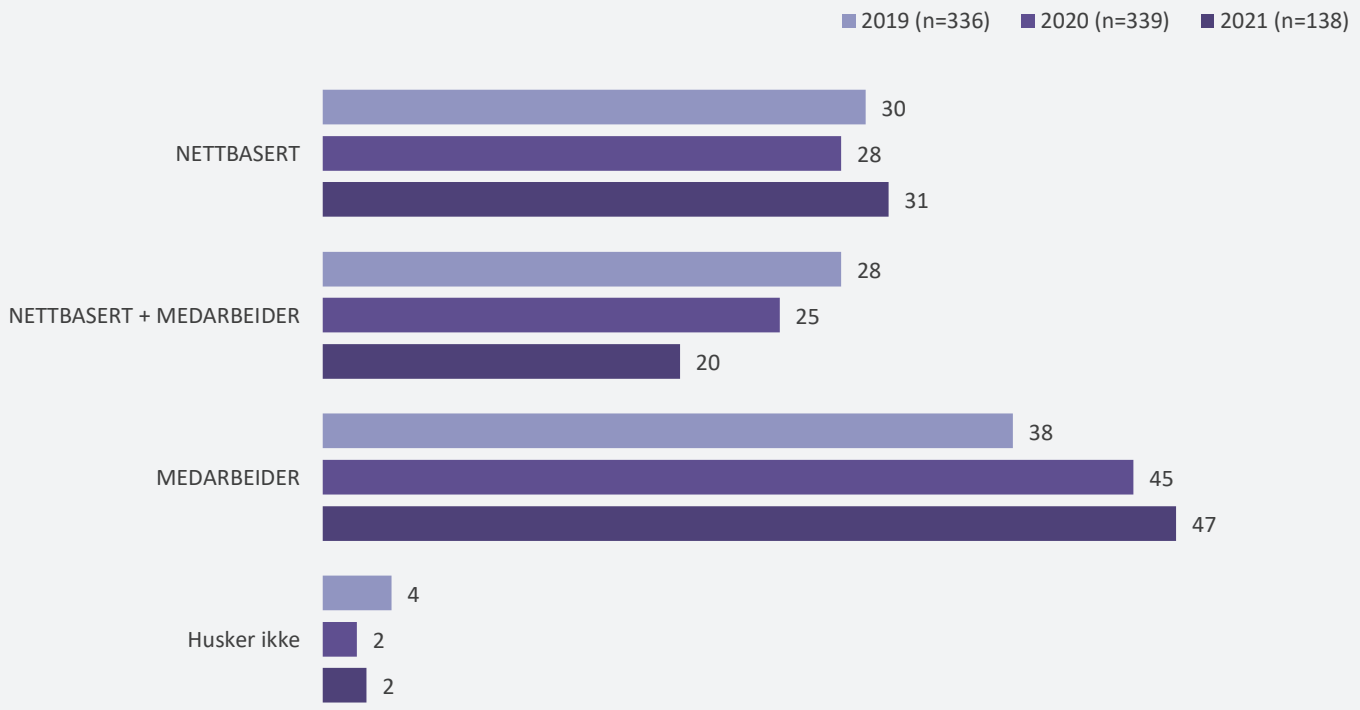
Tilfredshet med rådgivning: Refinansiering forbrukslån

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



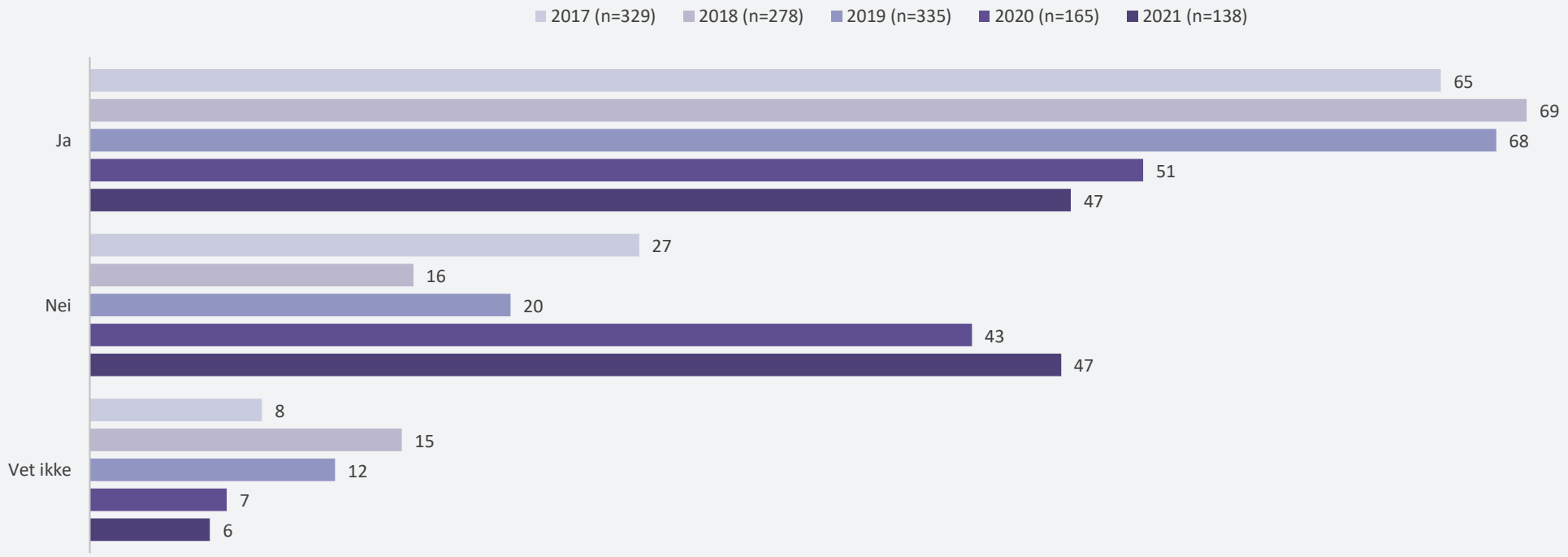
Skadeforsikring

Kjøpskanal: Skadeforsikring

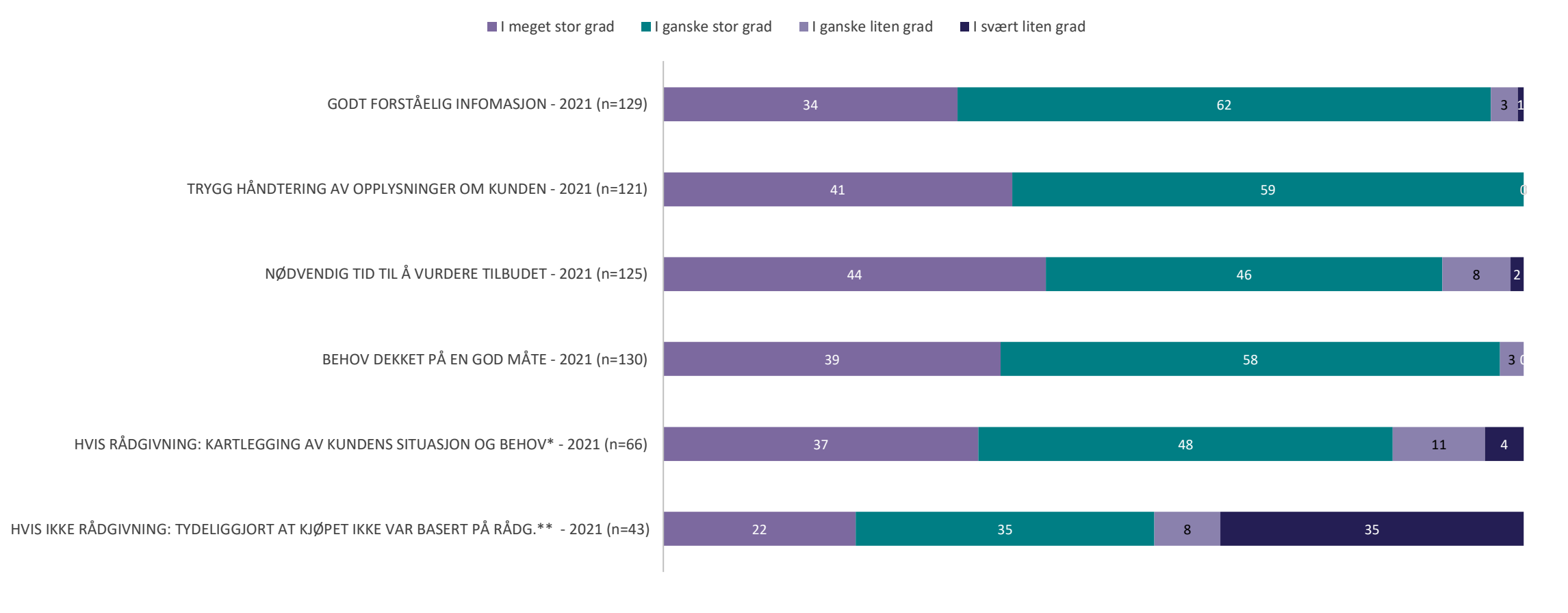


Andel som har fått rådgivning: Skadeforsikring

Iforbindelse 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?

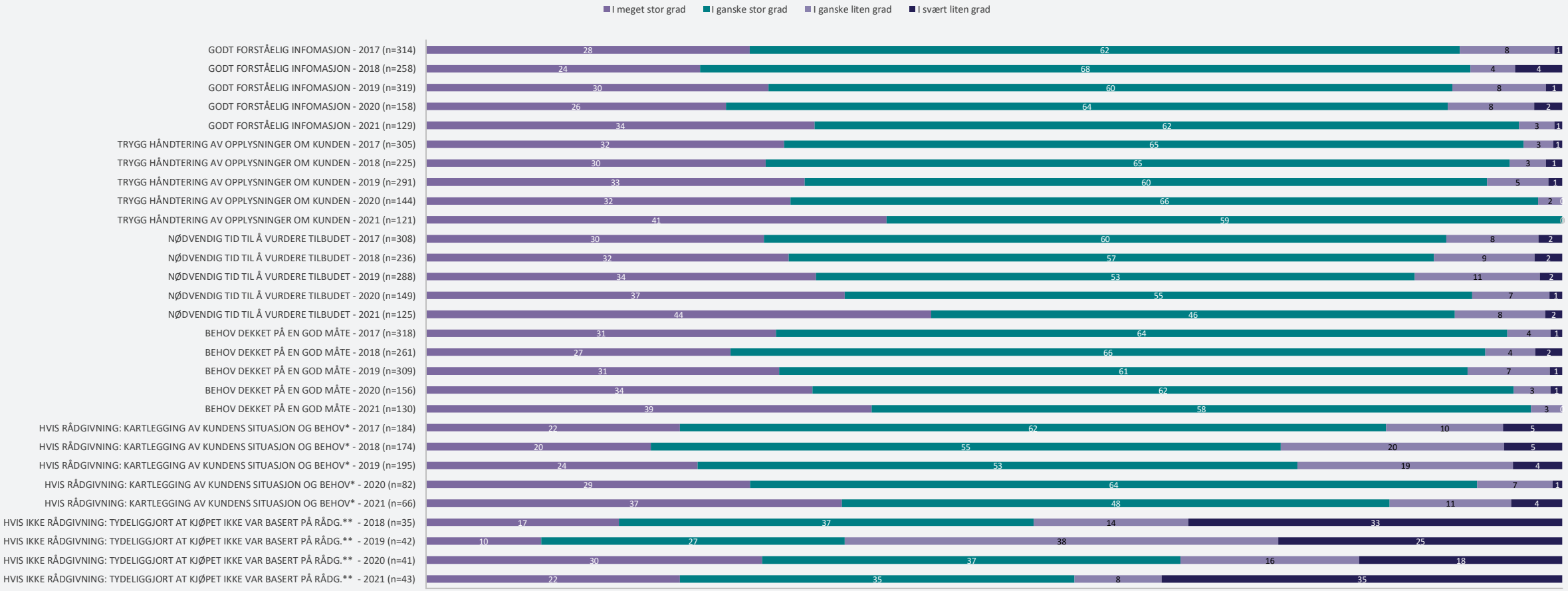


Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Skadeforsikring



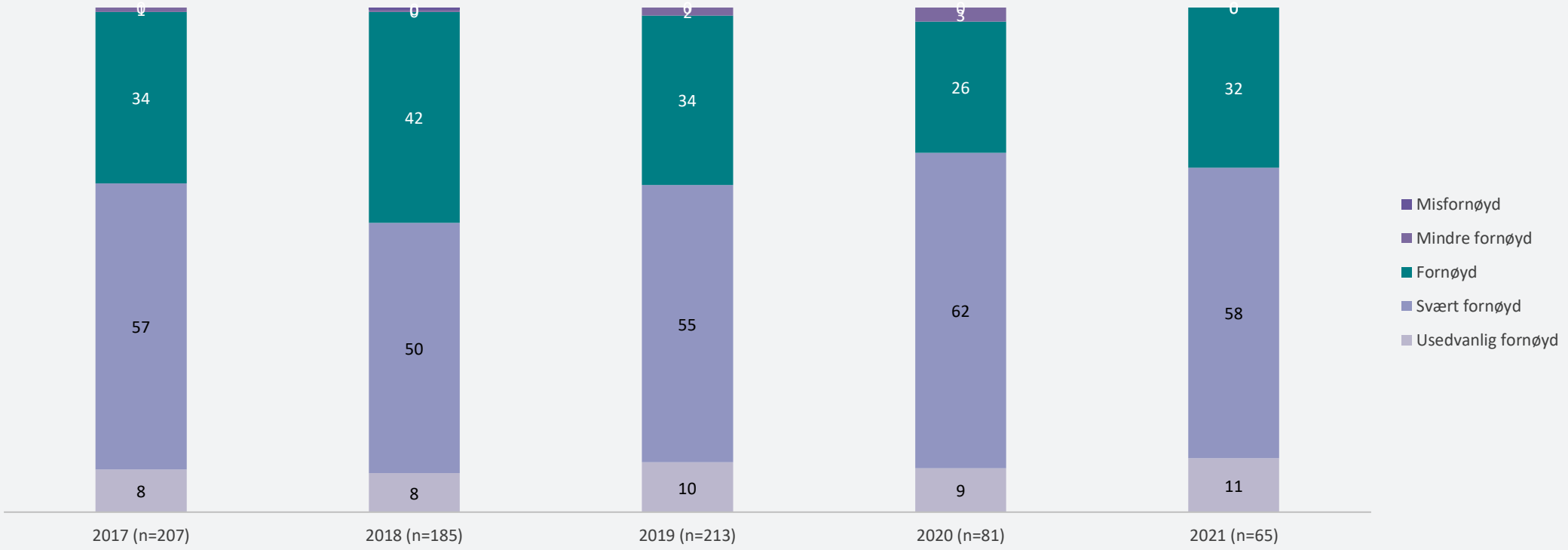
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Skadeforsikring

Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..



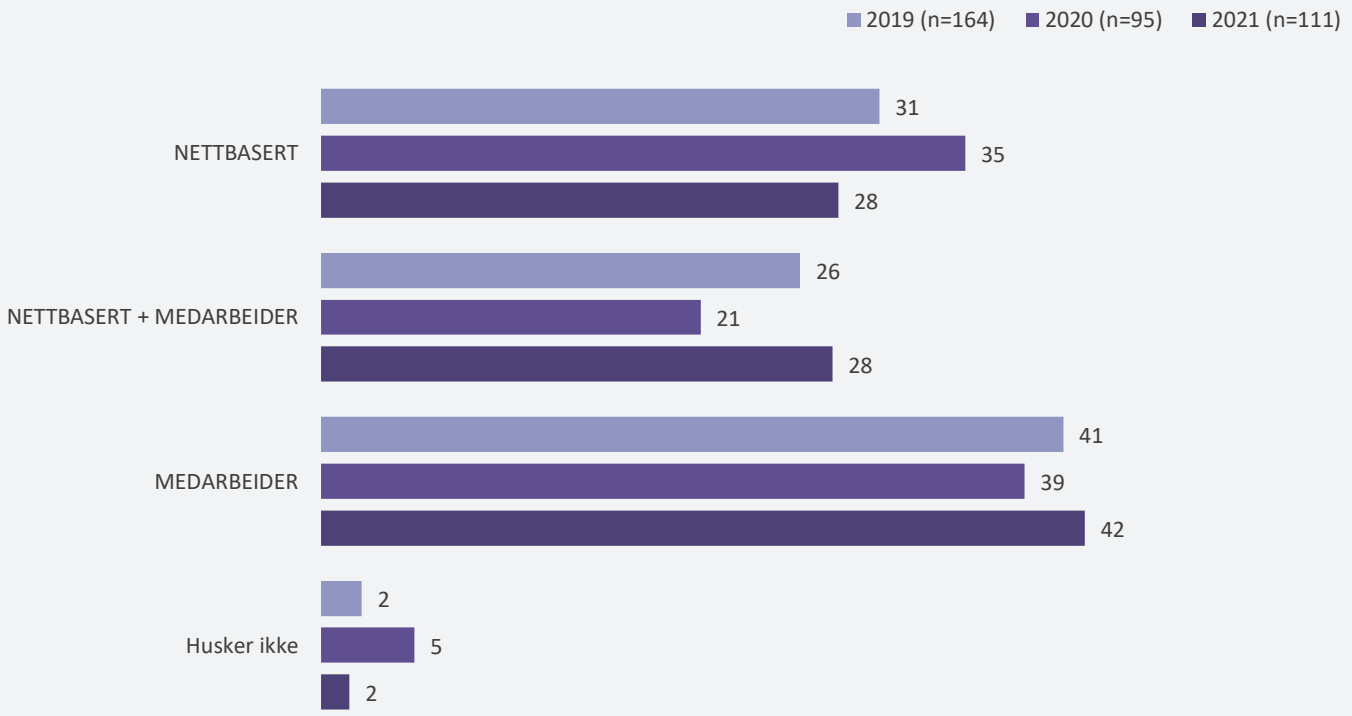
Tilfredshet med rådgivning: Skadeforsikring

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



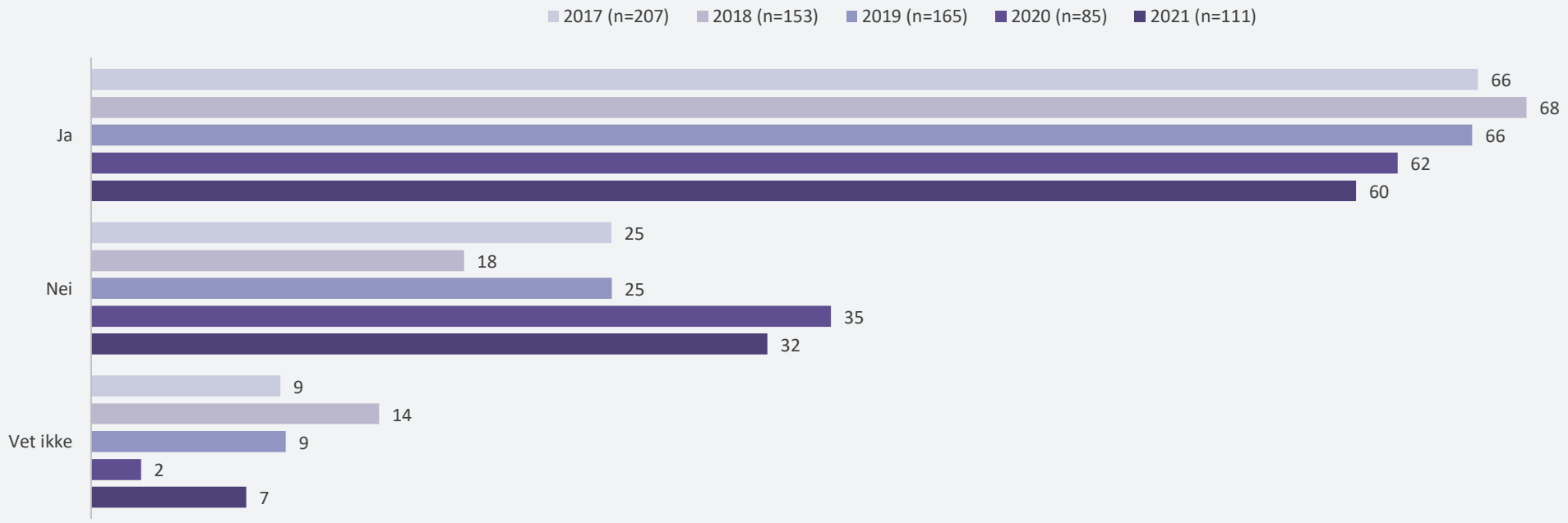
Personforsikring

Kjøpskanal: Personforsikring

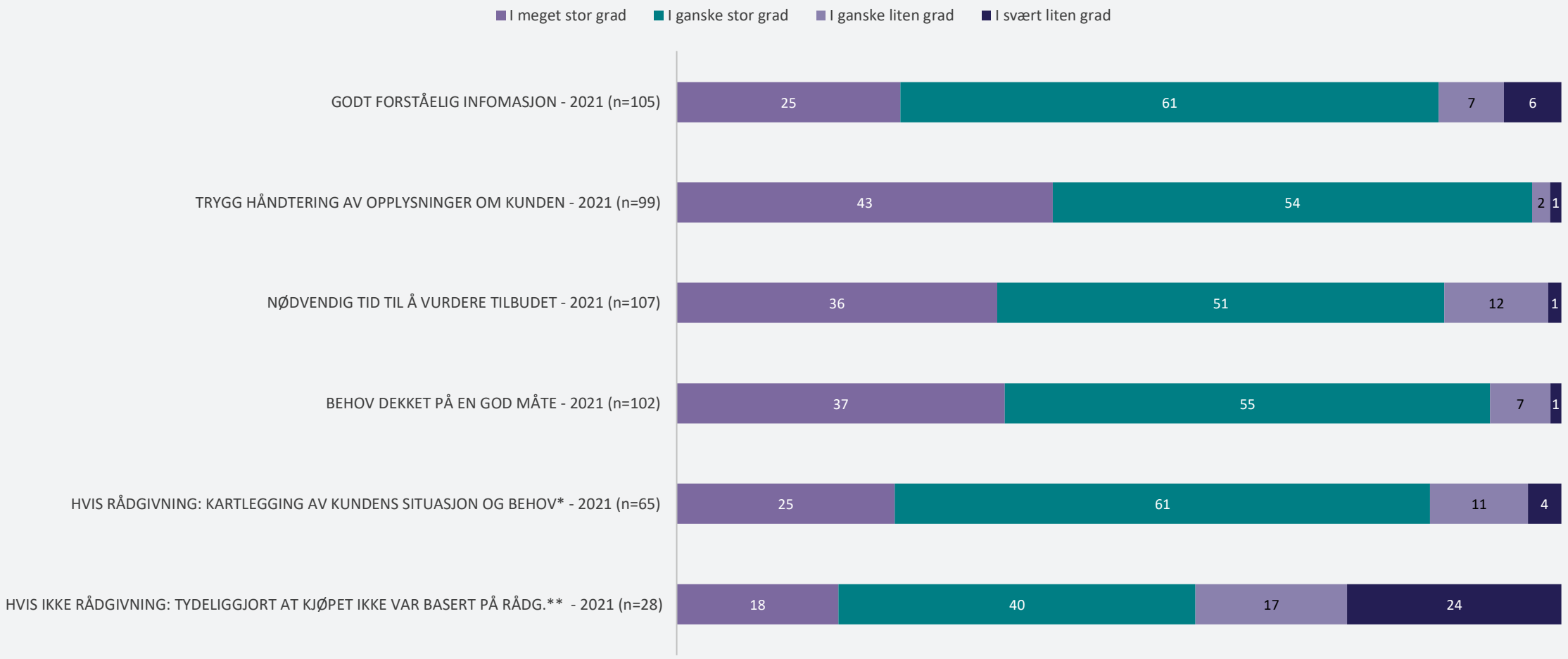


Andel som har fått rådgivning: Personforsikring

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?

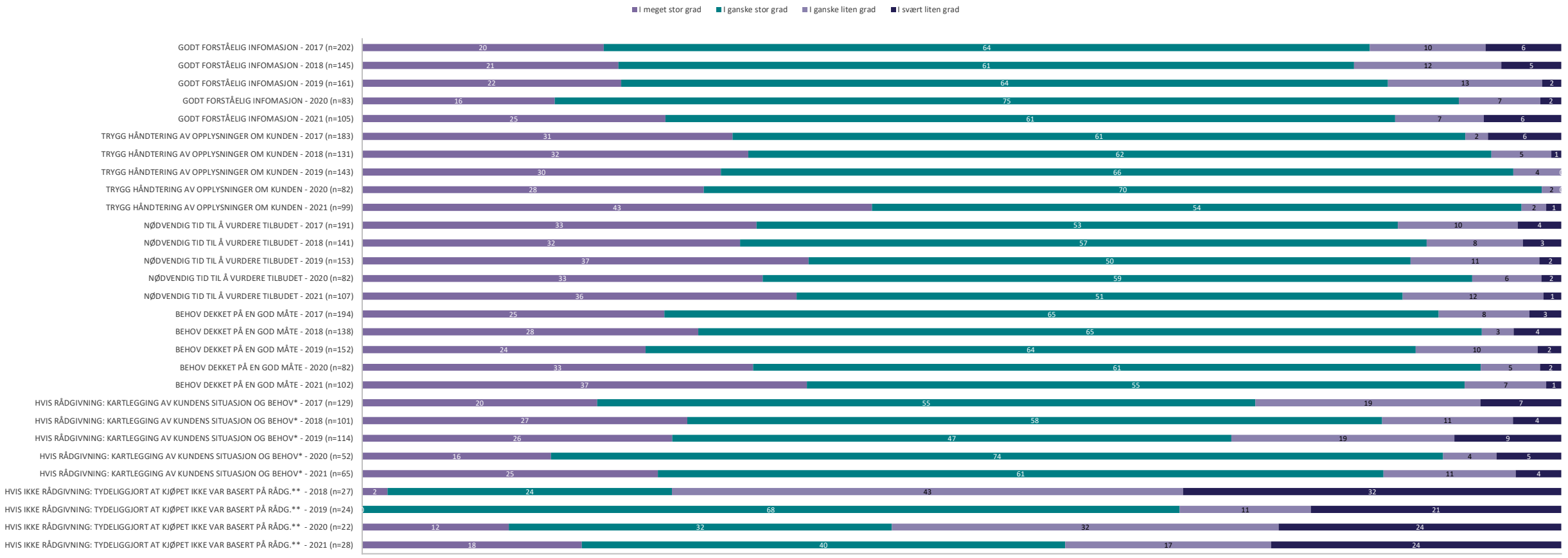


Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Personforsikring



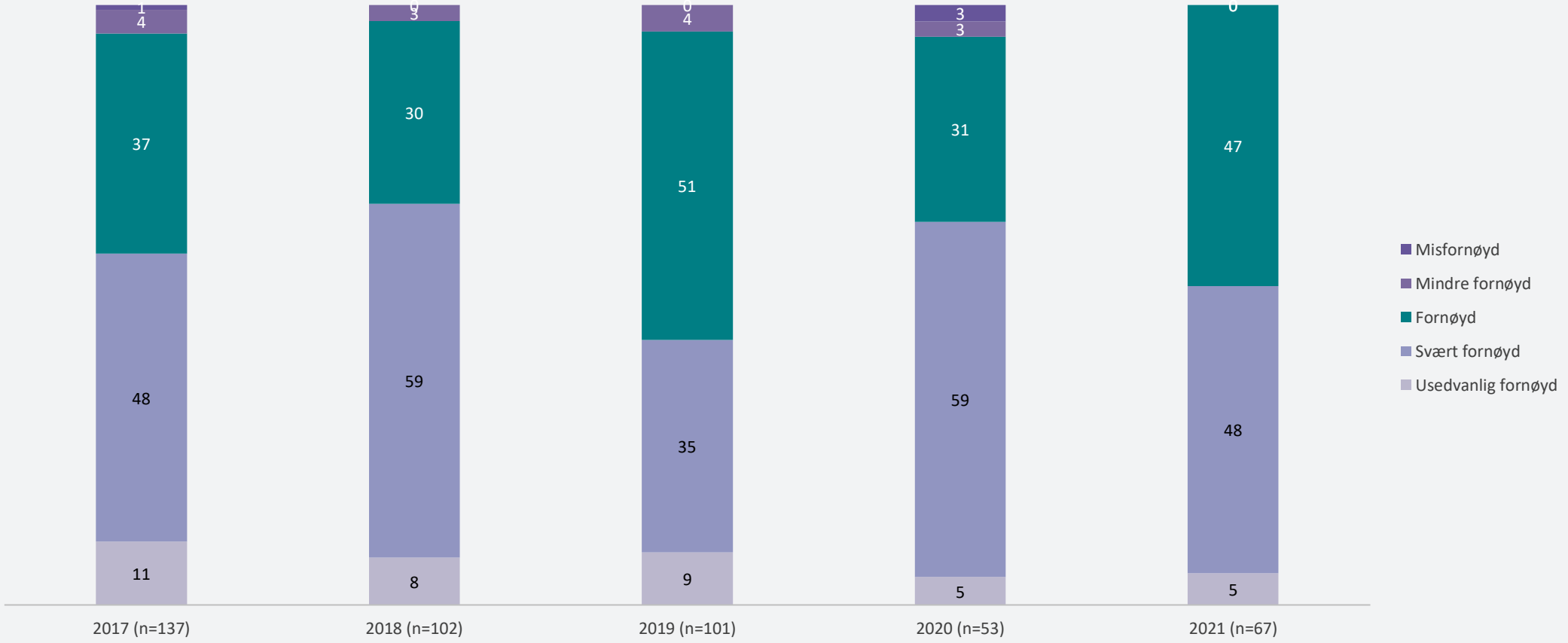
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Personforsikring

Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..



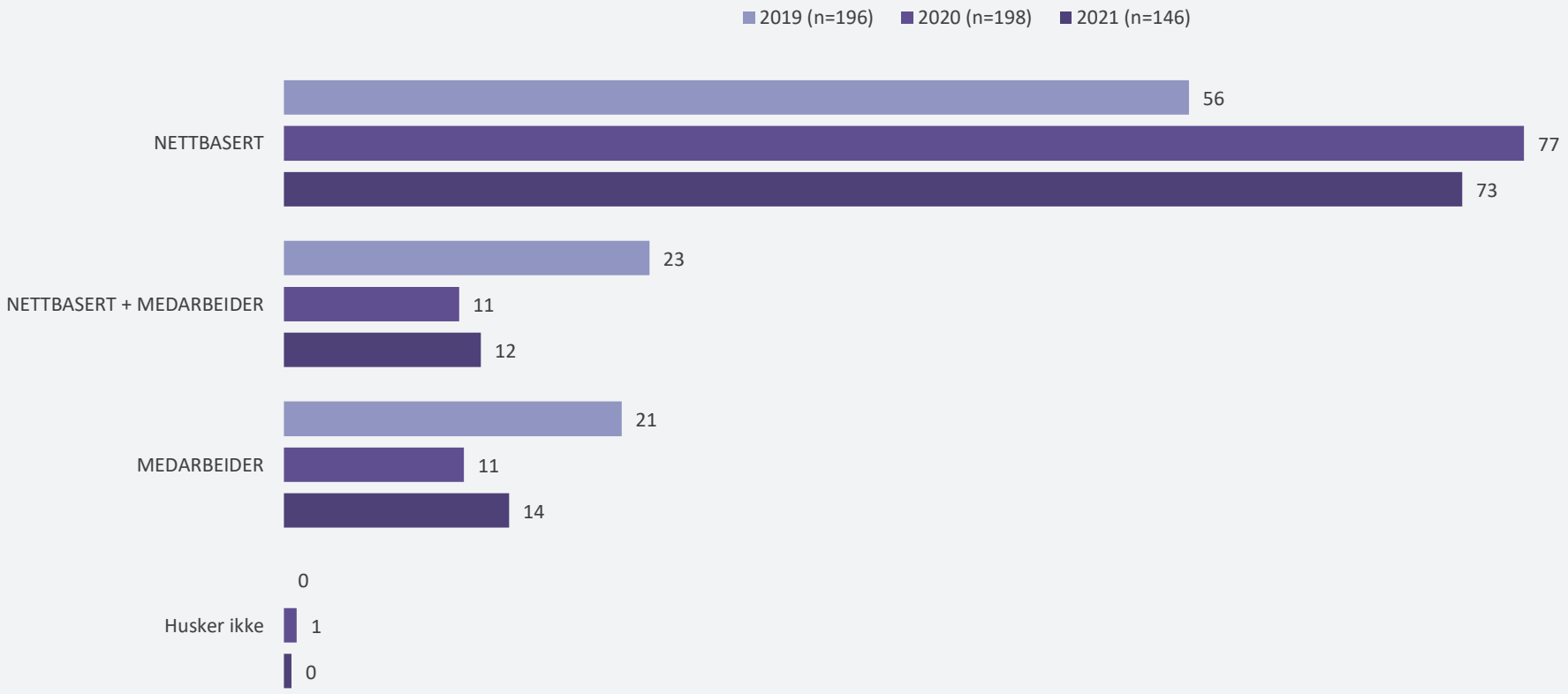
Tilfredshet med rådgivning: Personforsikring

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



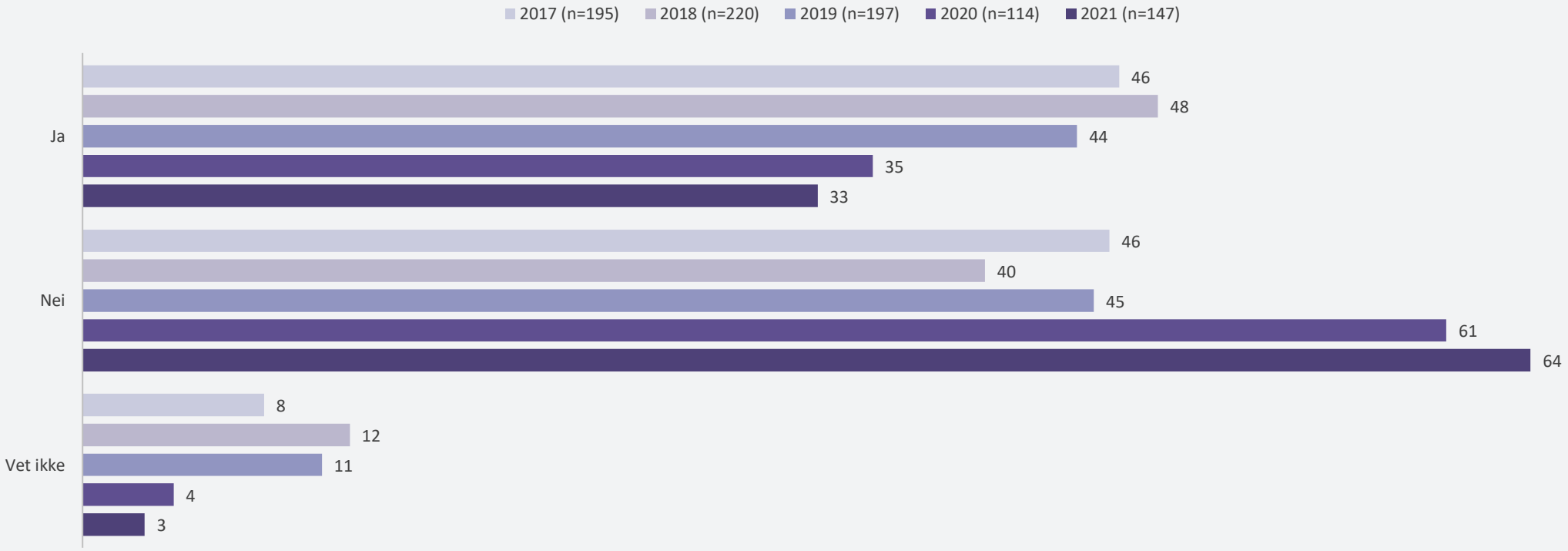
Aksje-/rentefond

Kjøpskanal: Aksje/-rentefond

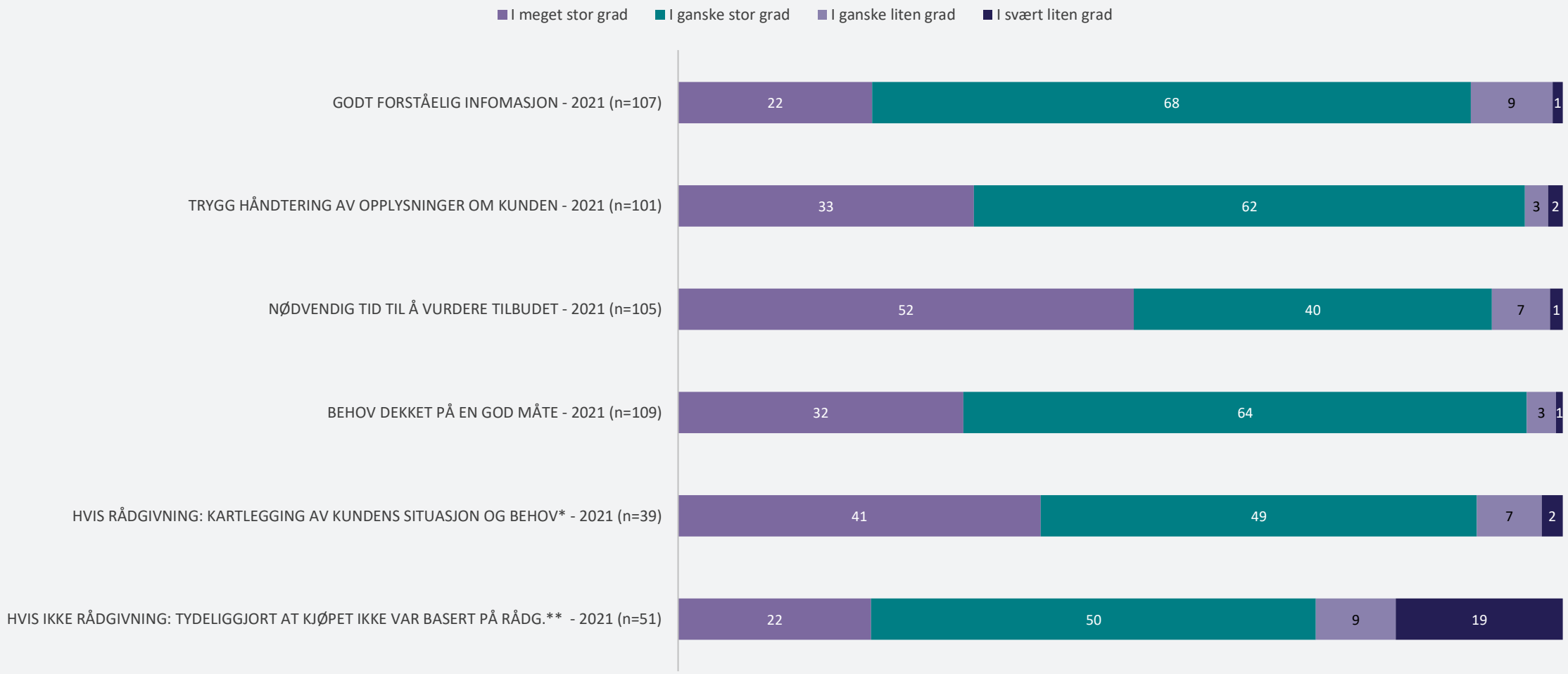


Andel som har fått rådgivning: Aksje/-rentefond

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?

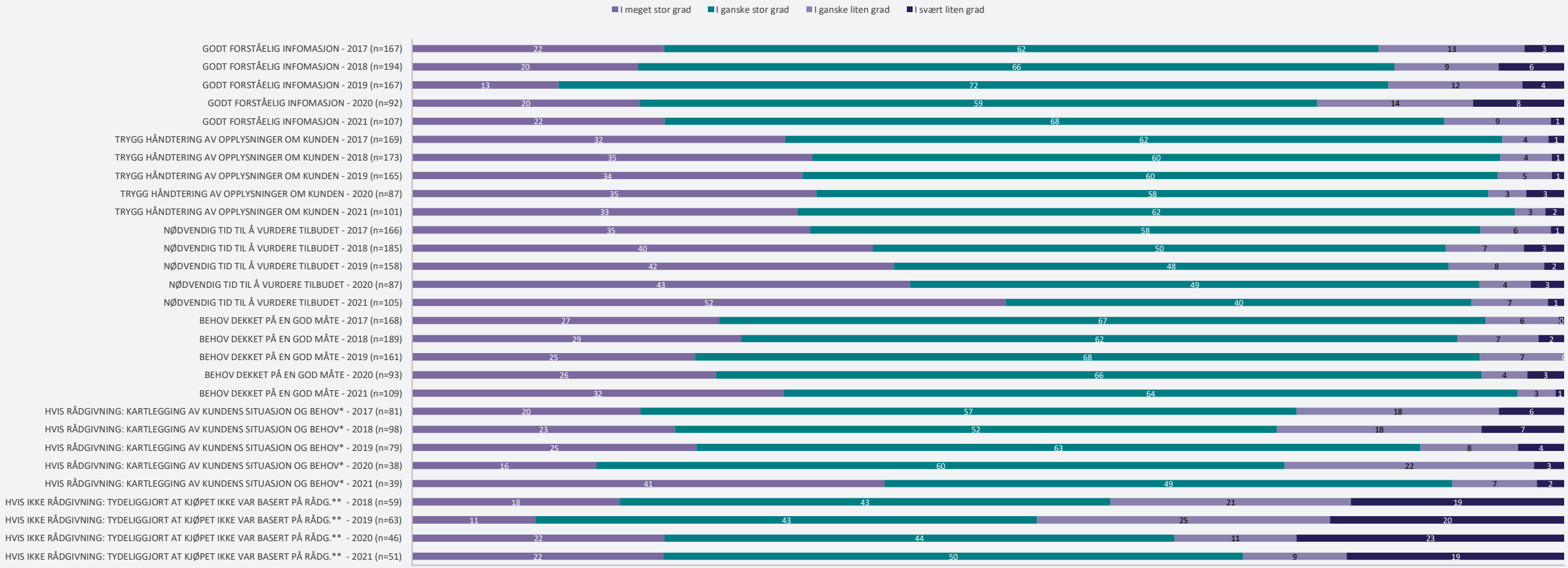


Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Aksje/-rentefond



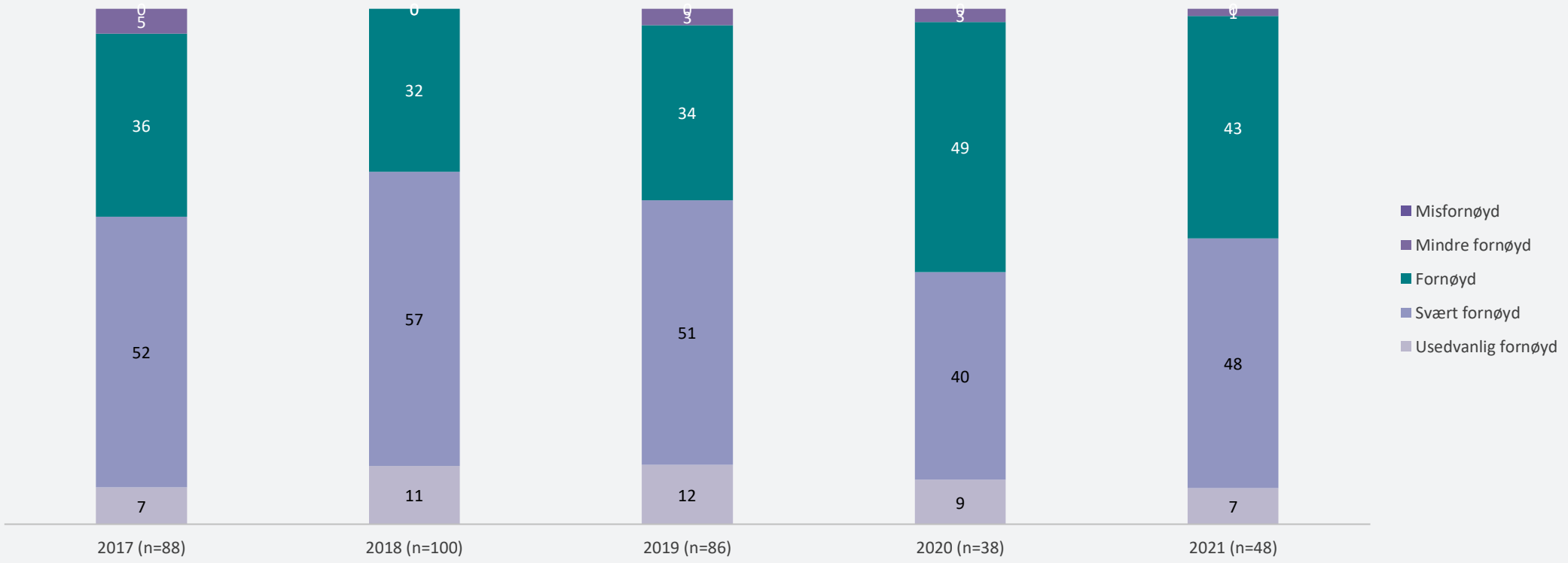
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Aksje/-rentefond

Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..



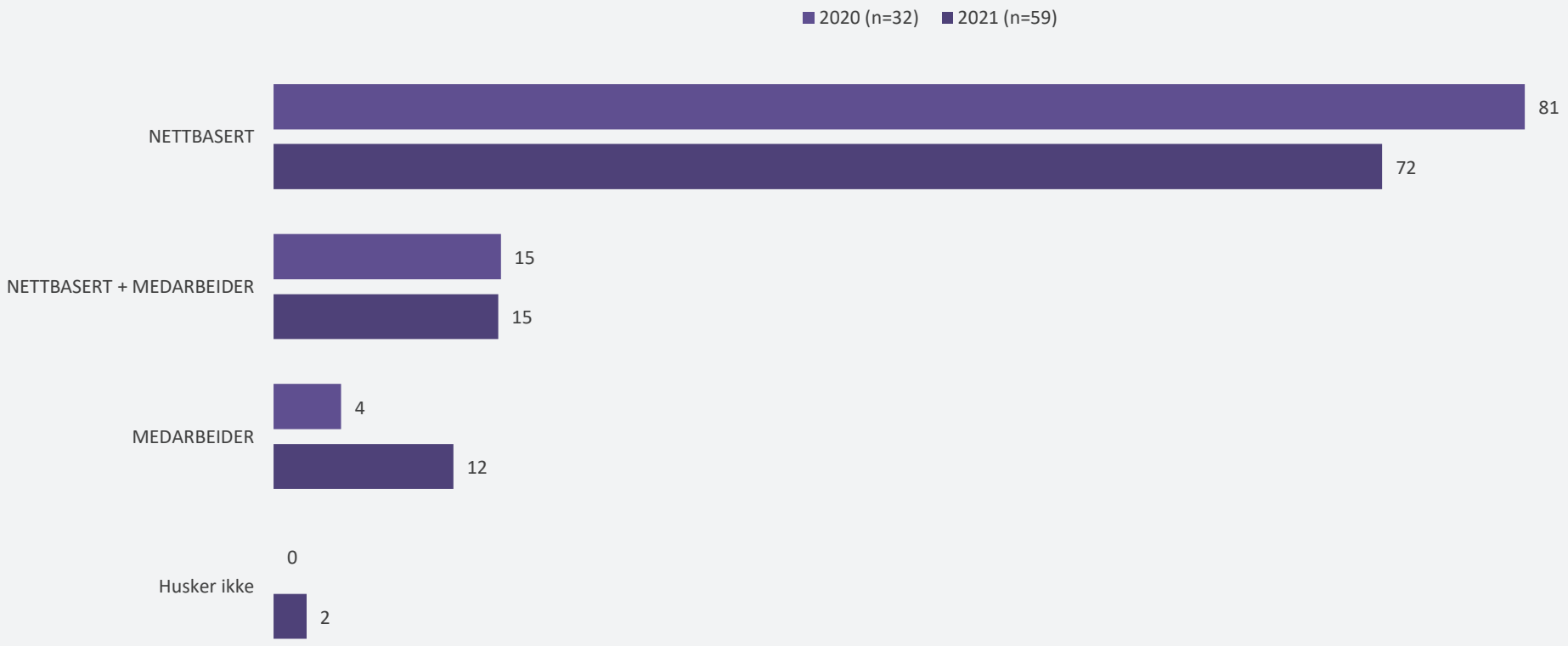
Tilfredshet med rådgivning: Aksje/-rentefond

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



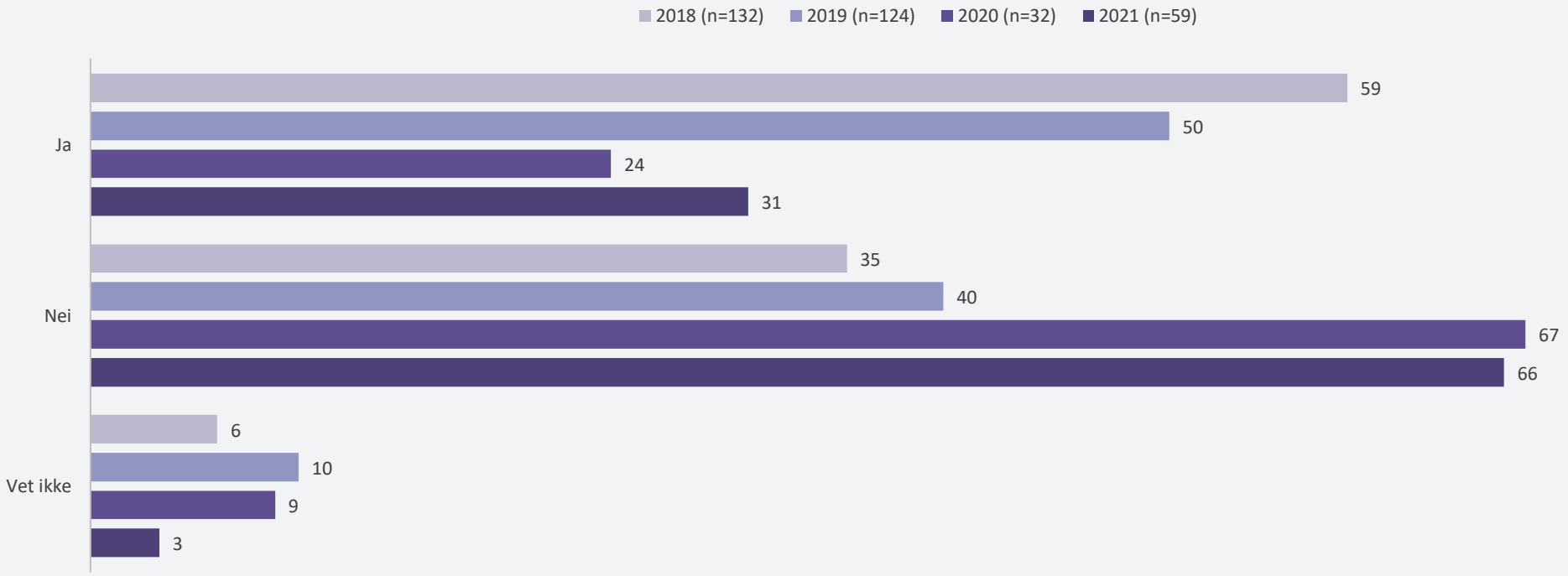
IPS*nytt i 2018

Kjøpskanal: IPS

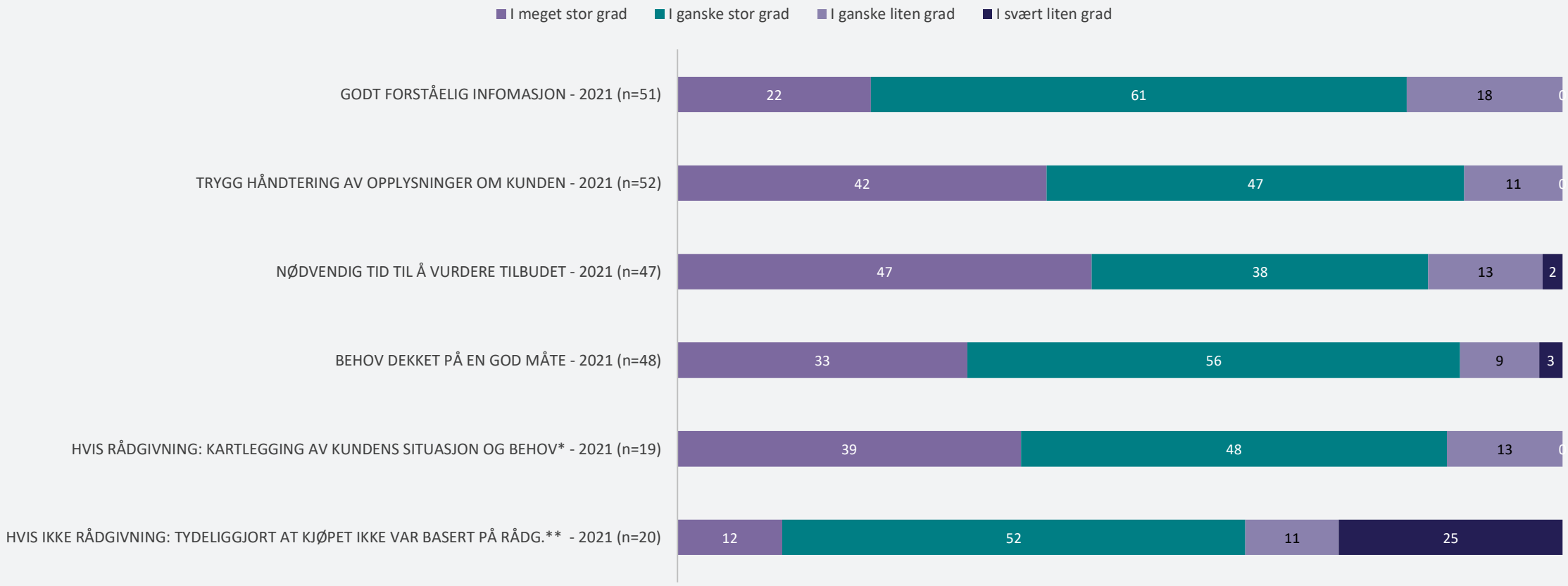


Andel som har fått rådgivning: IPS

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

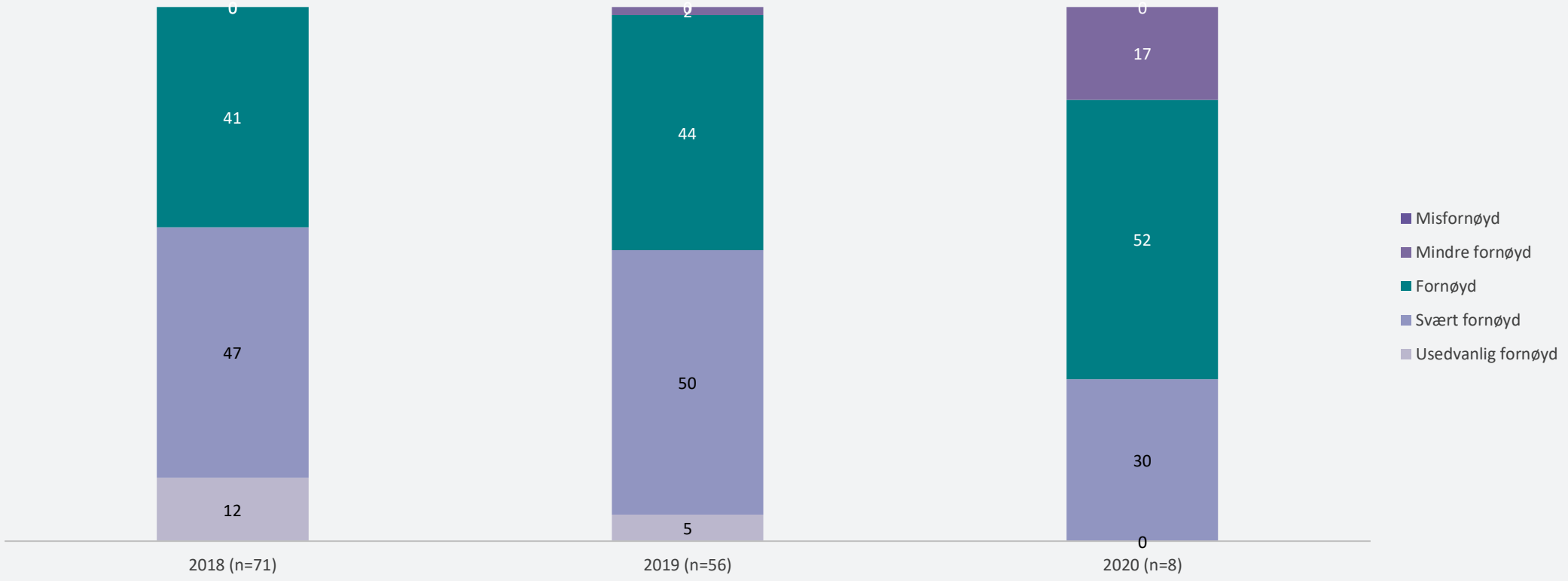


Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: IPS

Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..

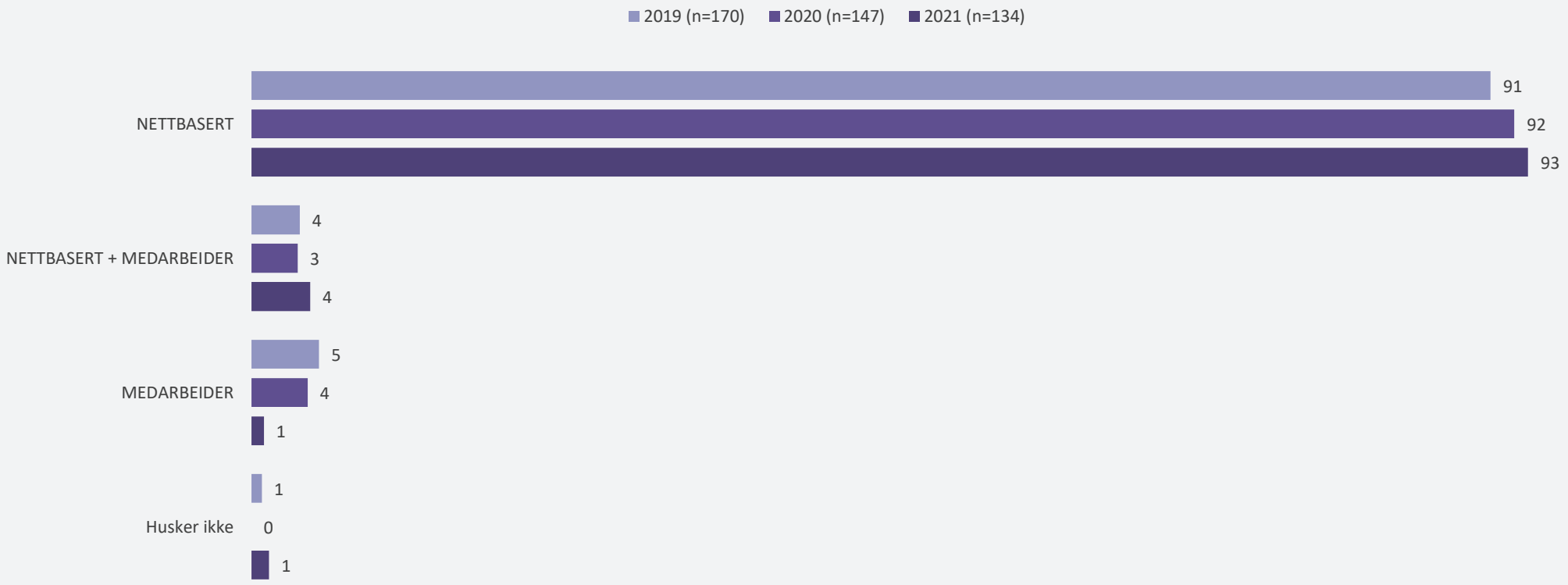
Tilfredshet med rådgivning: IPS

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



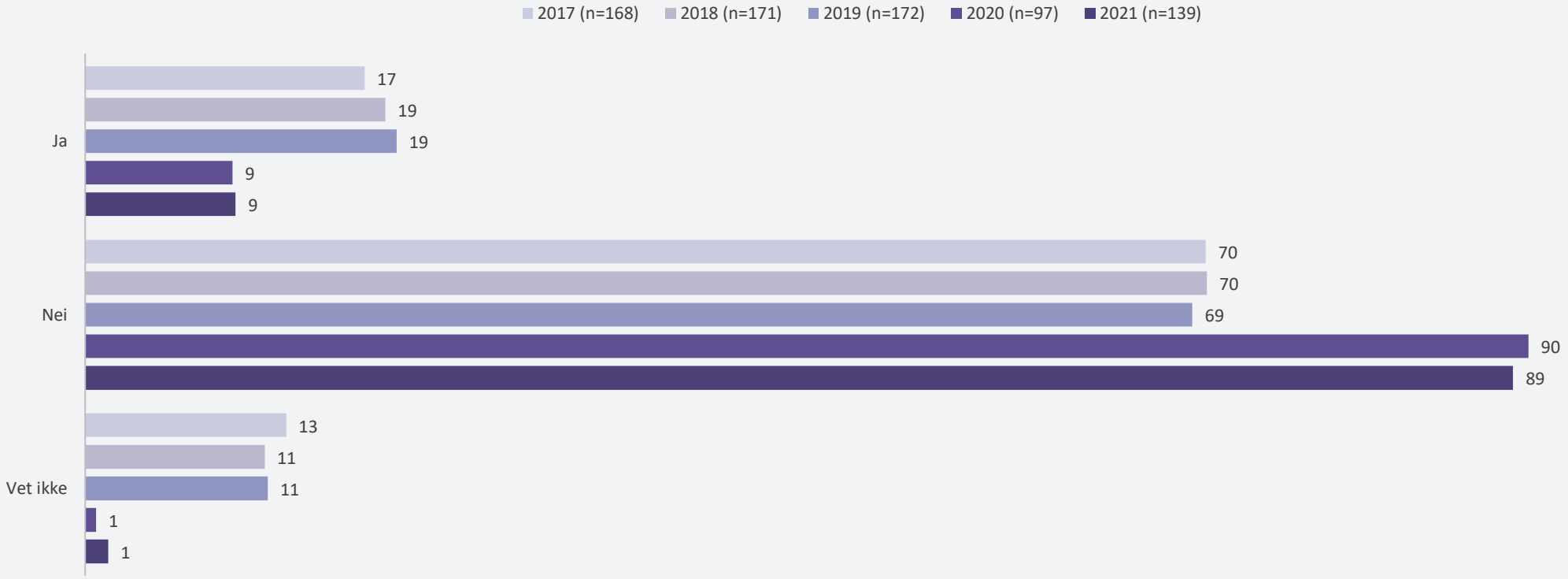
Aksjer

Kjøpskanal: Aksjer

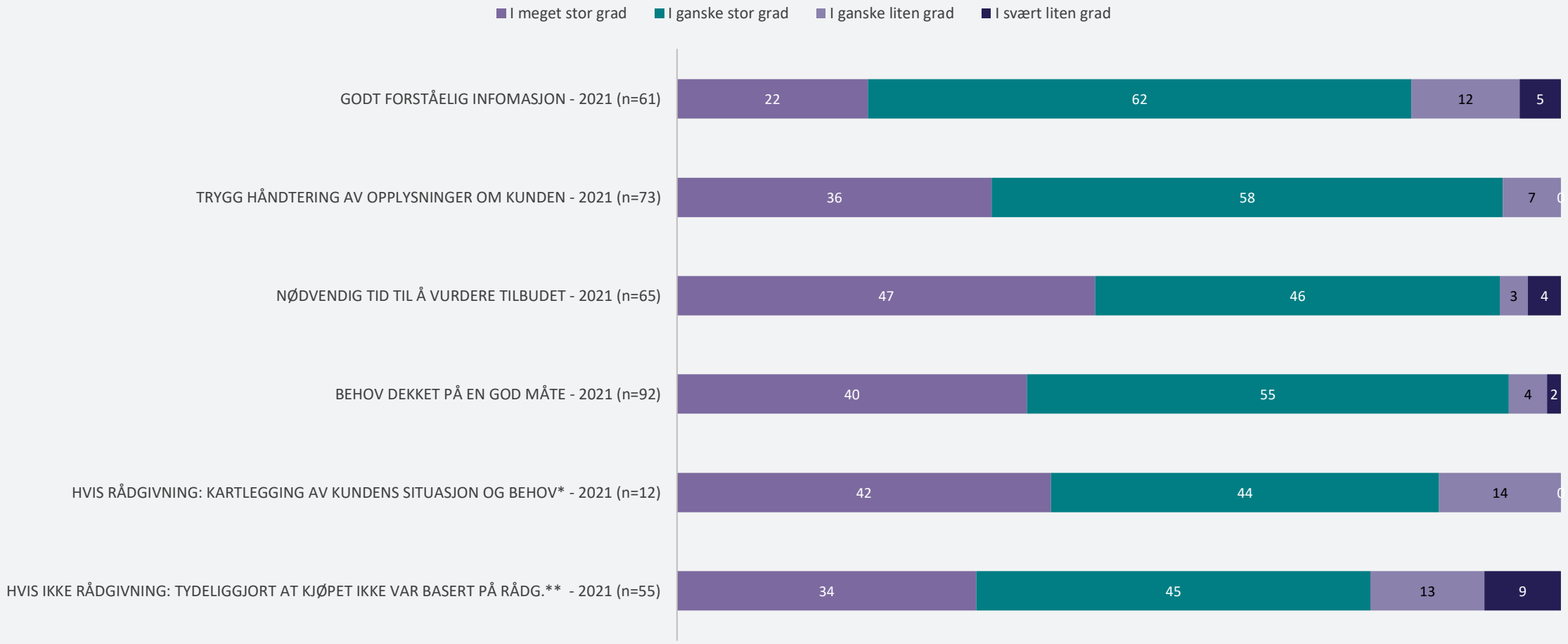


Andel som har fått rådgivning: Aksjer

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

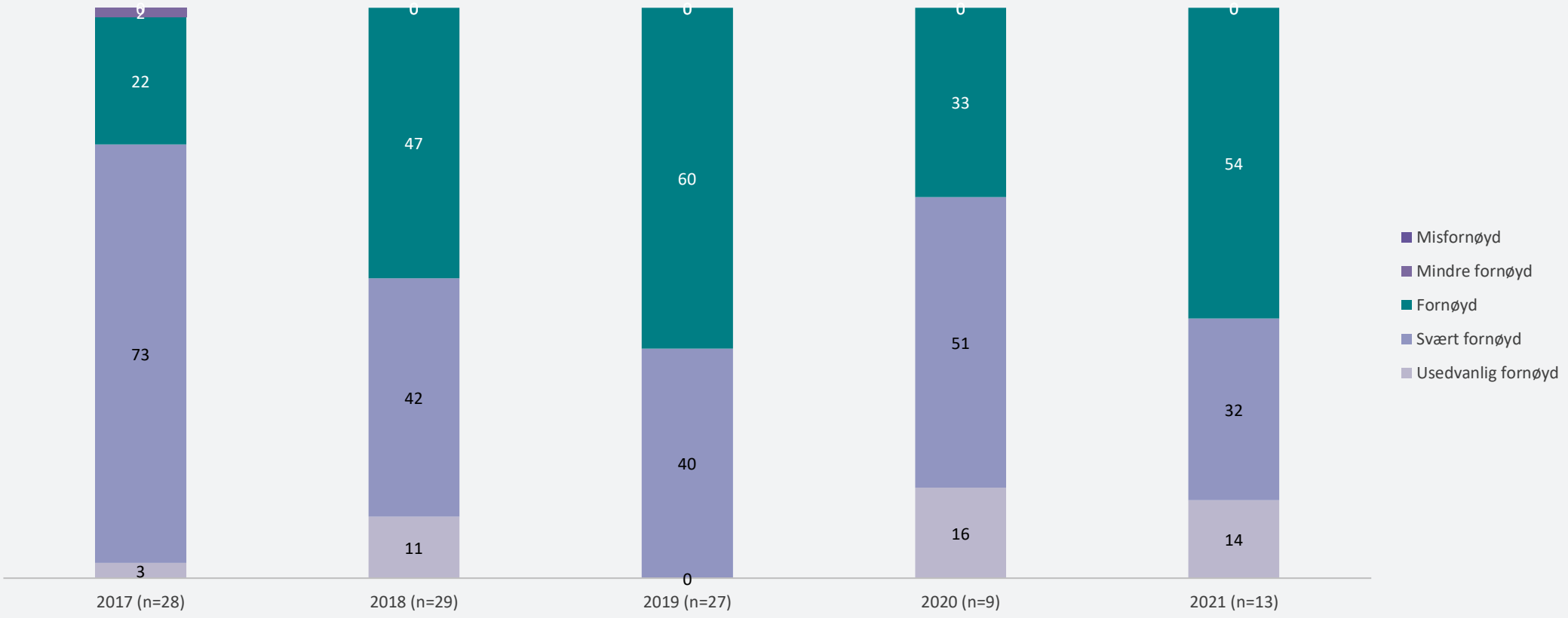


Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Aksjer

Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..

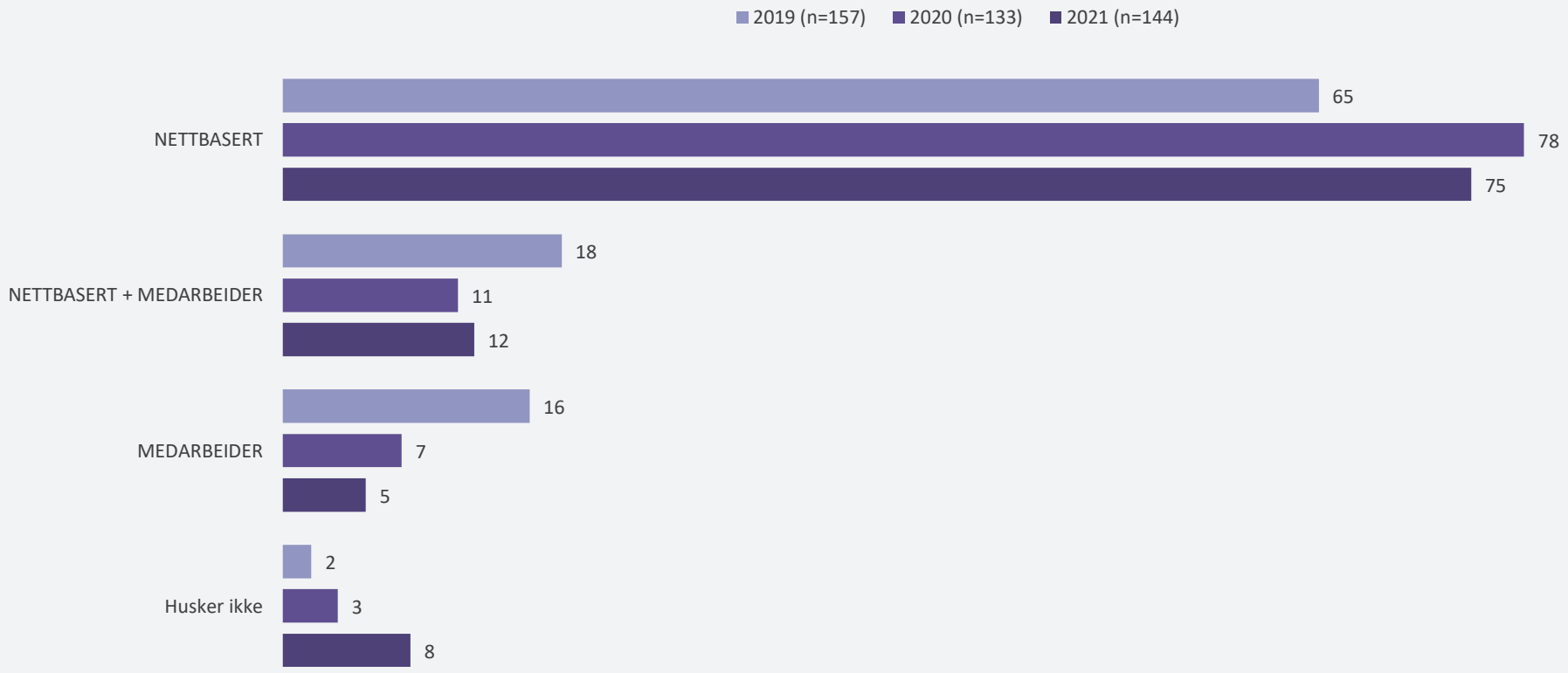
Tilfredshet med rådgivning: Aksjer

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



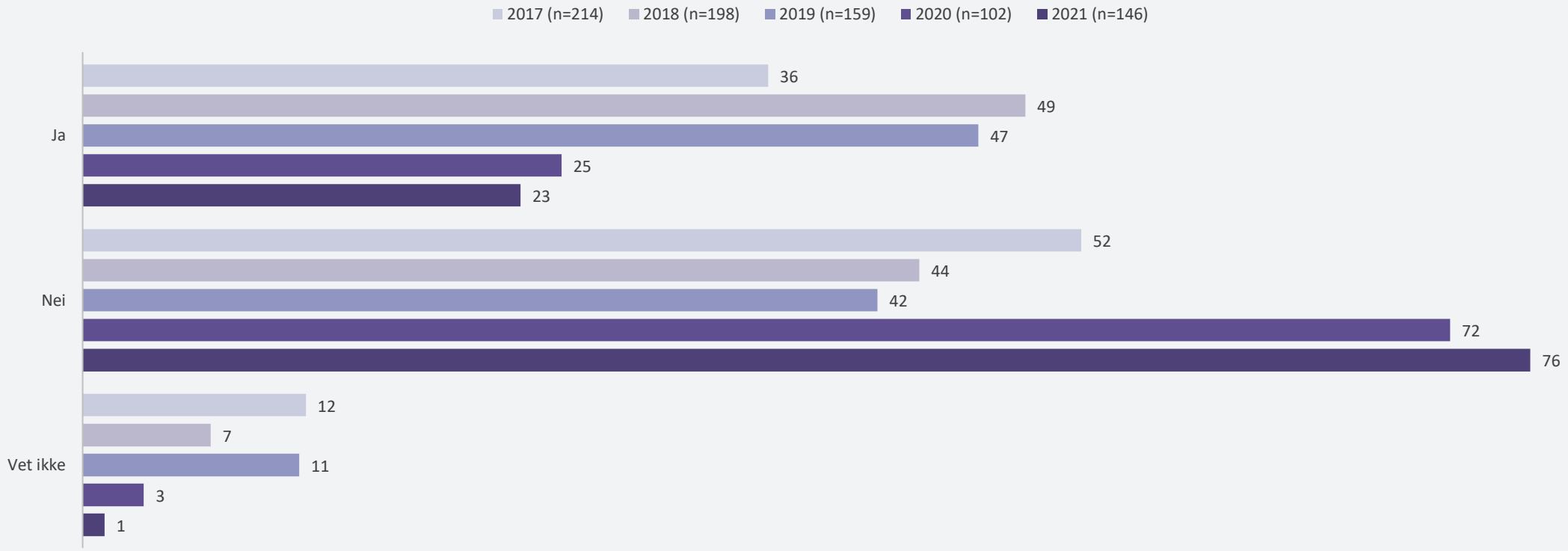
Sparekonto/BSU

Kjøpskanal: Sparekonto/BSU

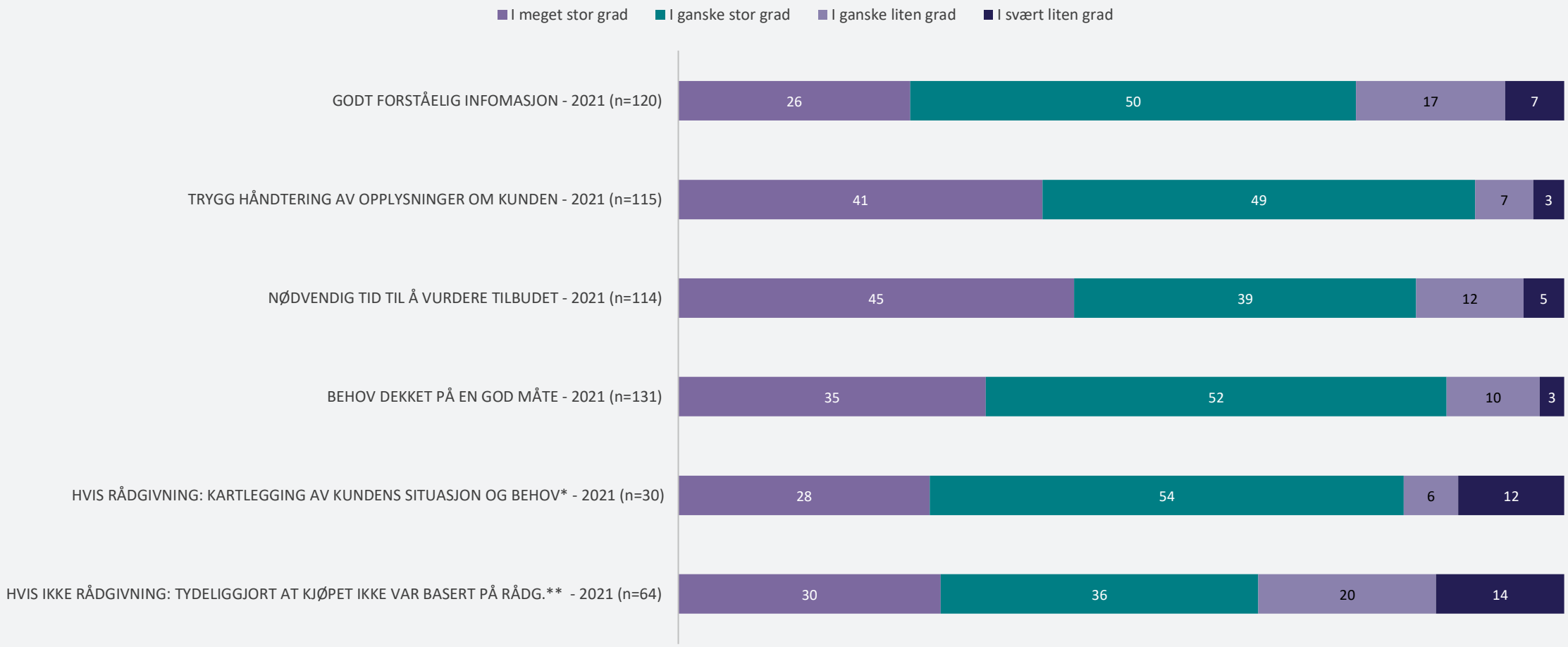


Andel som har fått rådgivning: Sparekonto/BSU

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?

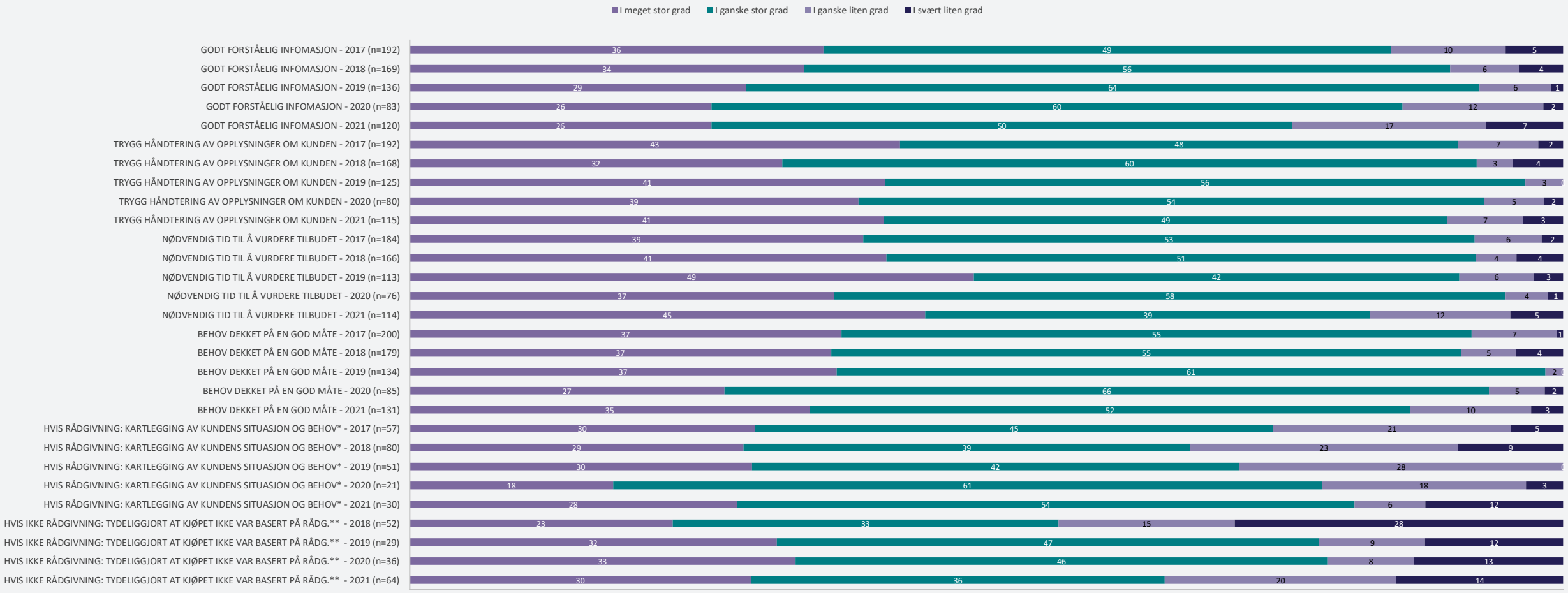


Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Sparekonto/BSU



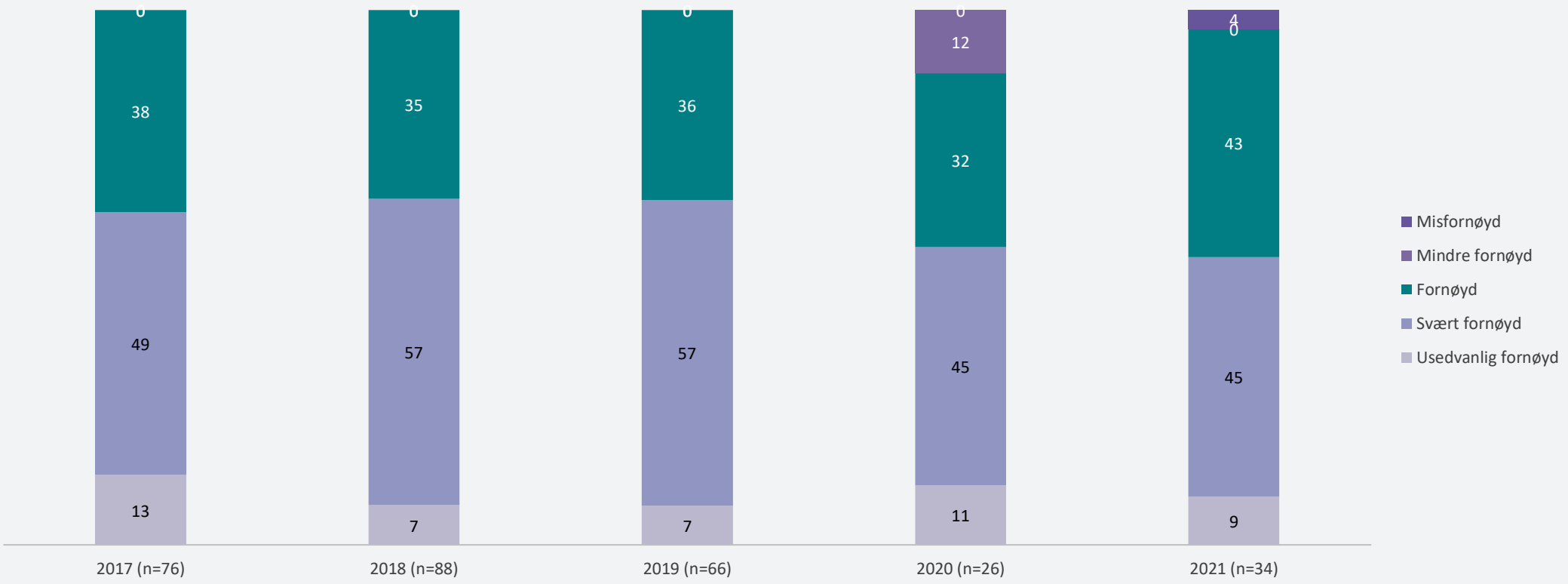
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Sparekonto/BSU

Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..



Tilfredshet med rådgivning: Sparekonto/BSU

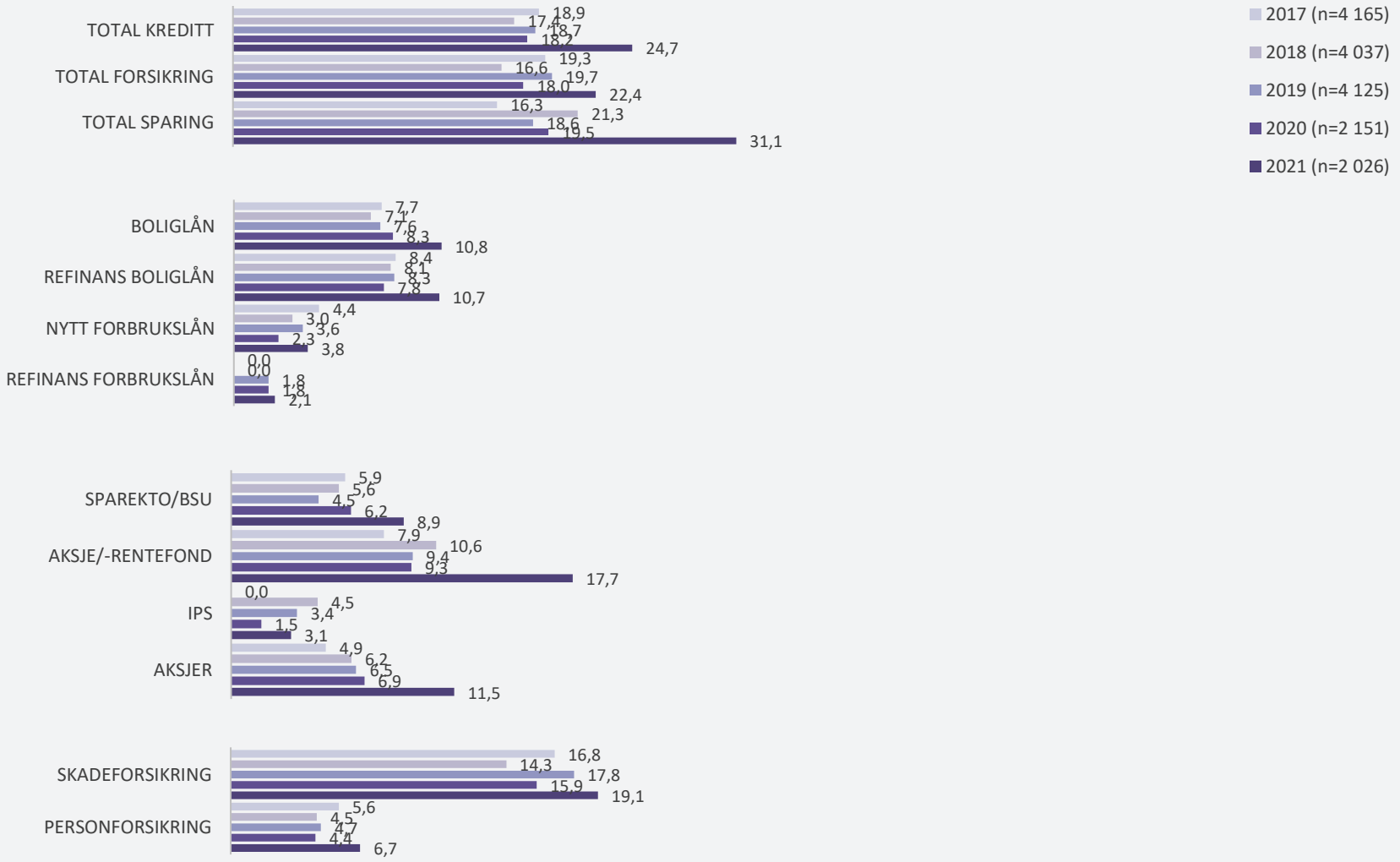
Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett? (%)



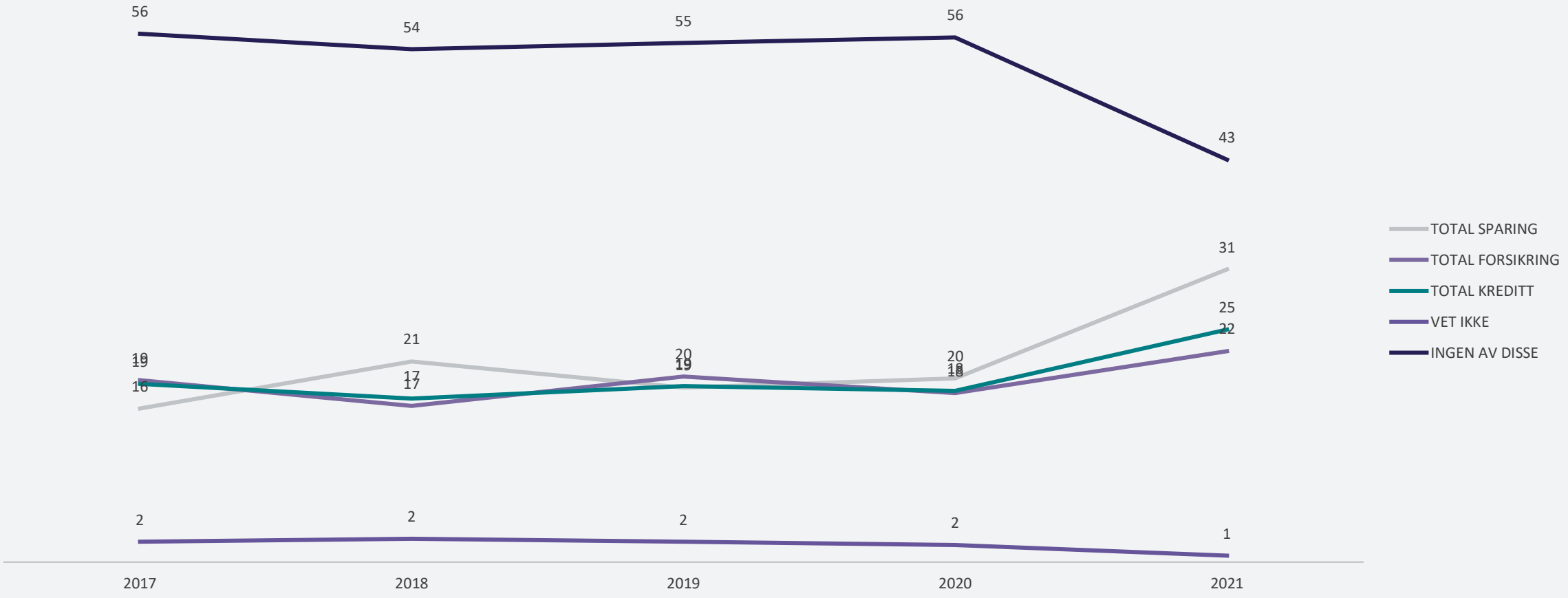
Vedlegg:
KJØP
av produkter

KJØP AV PRODUKTER (2017-2021)

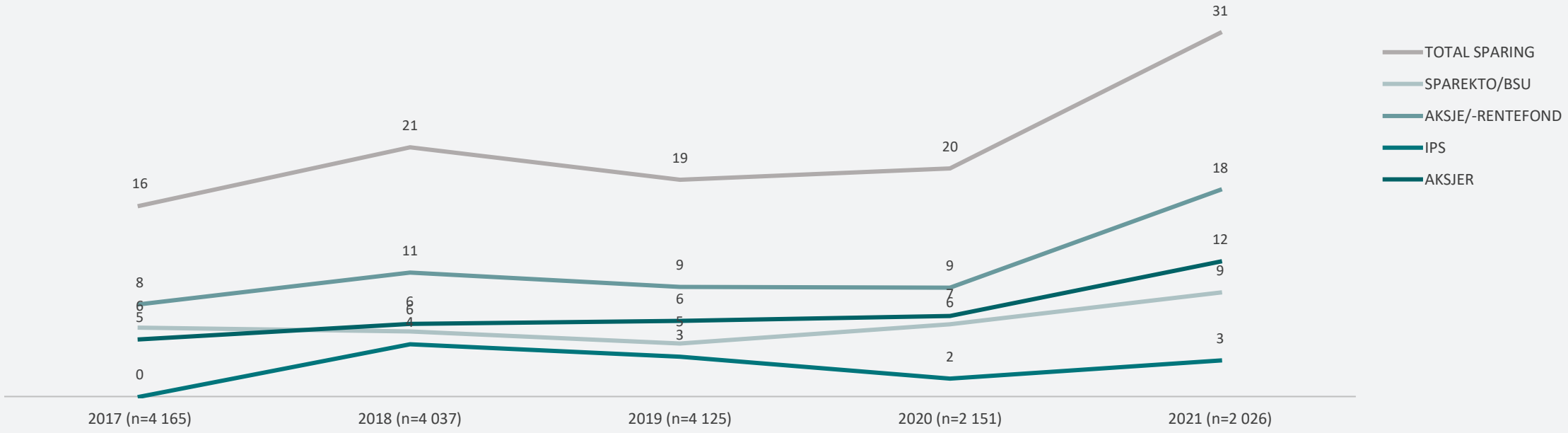
Har du kjøpt et eller flere av følgende produkter i løpet av det siste året?



KJØP AV PRODUKTER HOVEDKATEGORIER 2017–2021

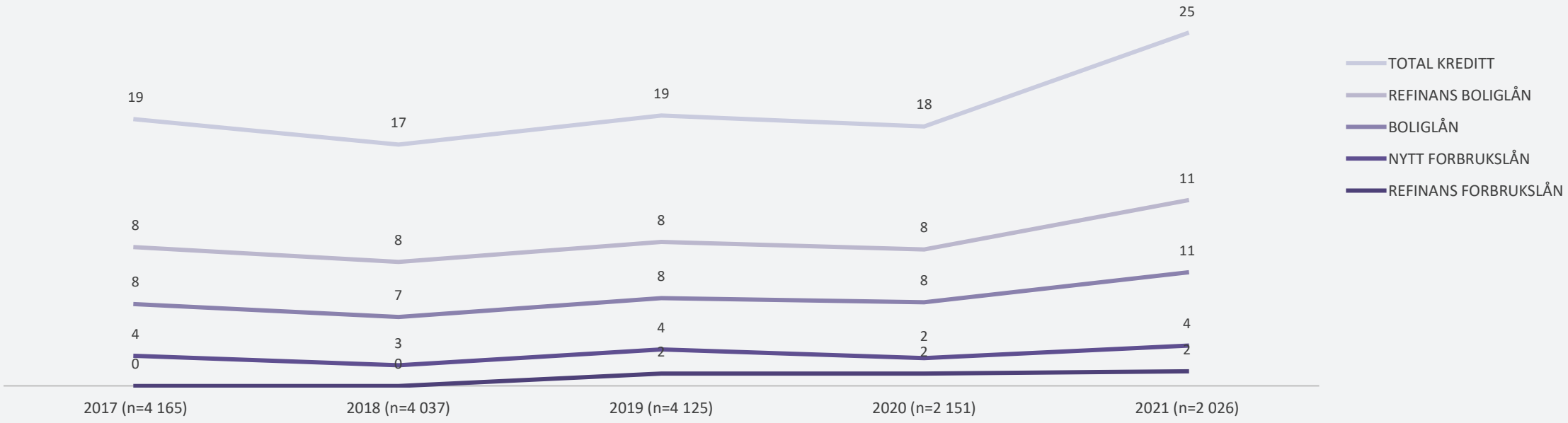


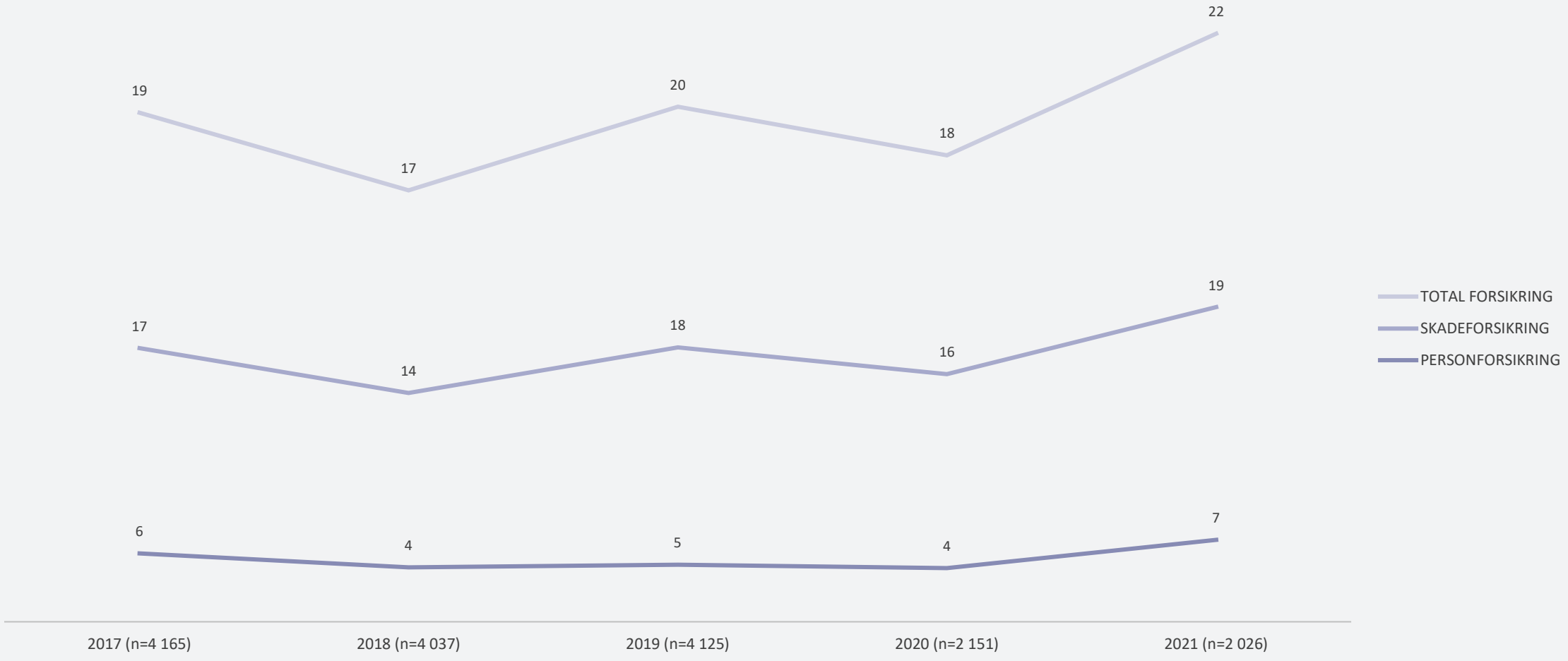
KJØP AV PRODUKTER 2017–2021 SPARING*



*IPS - nytt i 2018

KJØP AV PRODUKTER 2017–2021 KREDITT*



*Refinans forbrukslån - nytt i 2019

KJØP AV PRODUKTER 2017–2021 FORSIKRING