

Forbruker- og finanstrender 2021

Tidsserie 2017-2021



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, er kunden fornøyd. Erfaring kan påvirkes av bedriften, forventning kan til en viss grad styres gjennom informasjon.. Billedlig kan 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

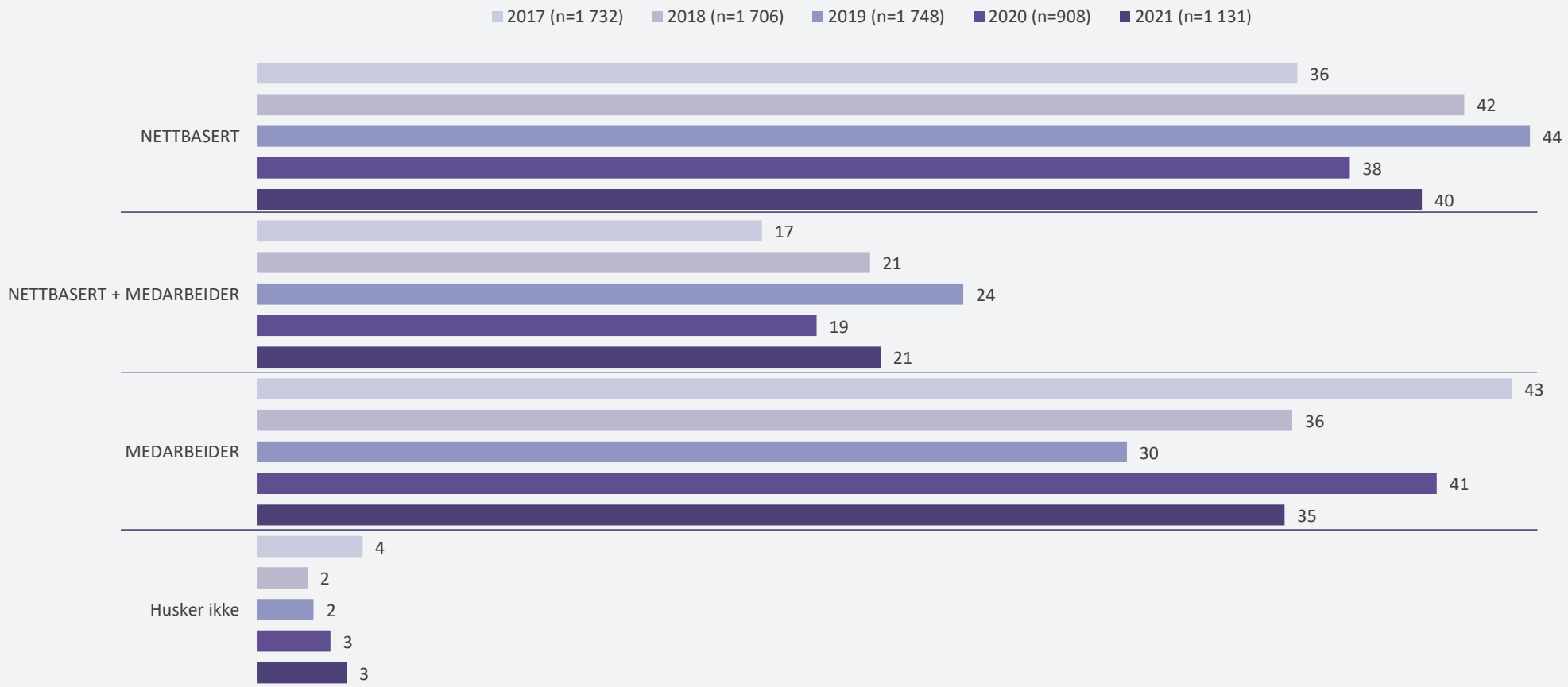


35 % (41 %)

Medarbeider
(møte/chat/video o.l.)

KJØPSKANAL (2017-2021)*

På hvilken måte gjennomførte du kjøpet ?



*Forbedret spørremetode fra 2020

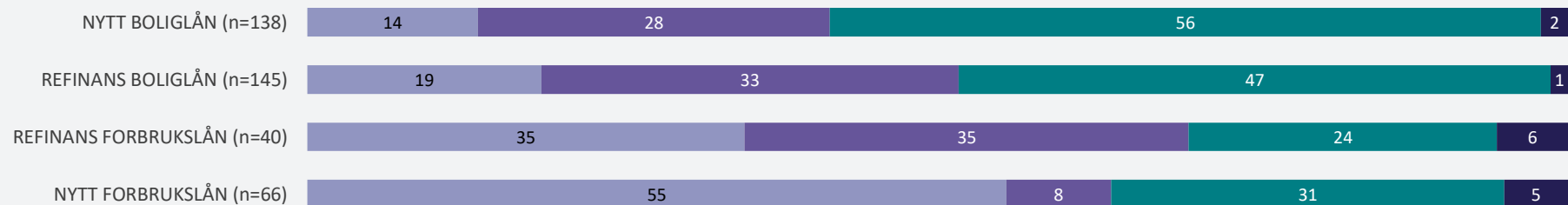


KJØPSKANAL

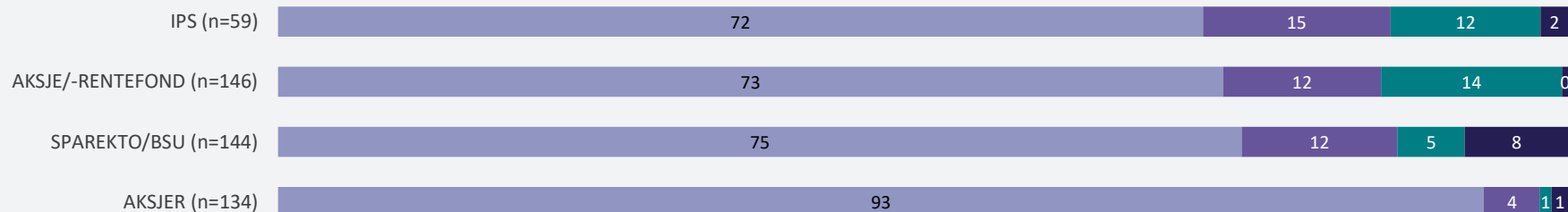
PR. PRODUKT 2021

■ NETTBASERT ■ NETTBASERT + MEDARBEIDER ■ MEDARBEIDER ■ Husker ikke

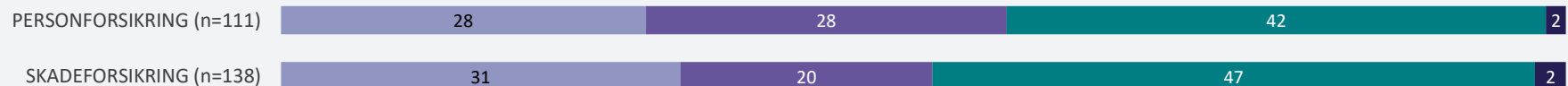
KREDITT



SPARING



FORSIKRING

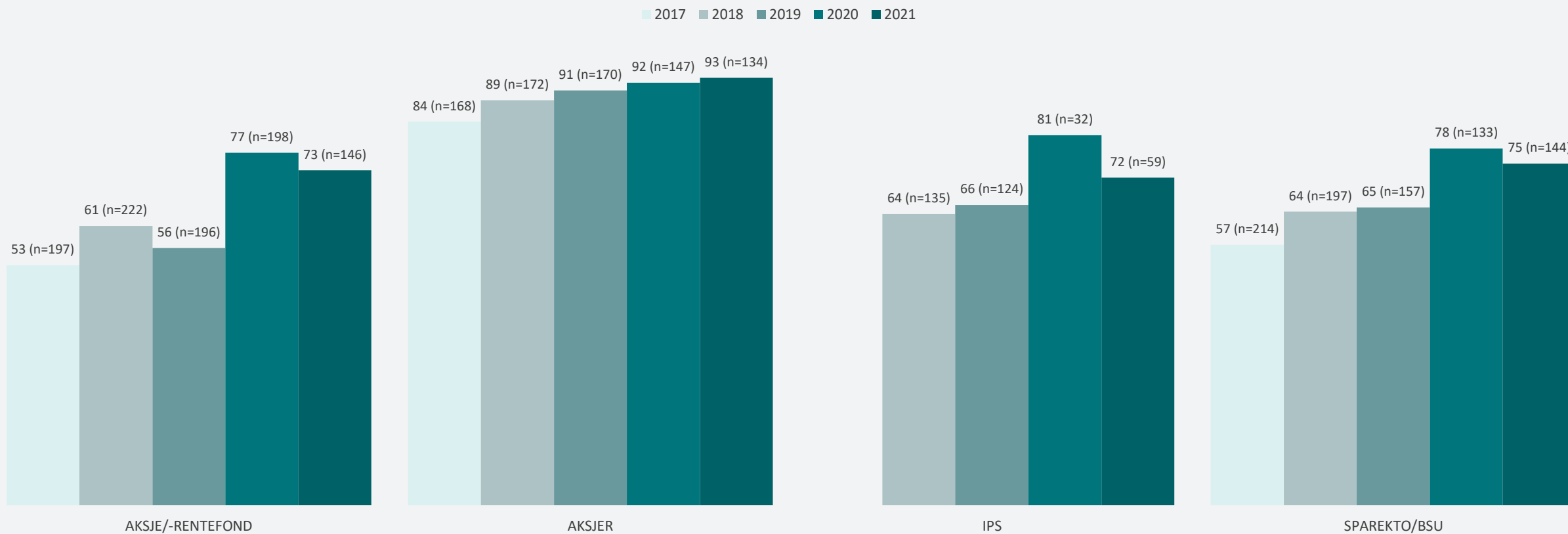




KJØPSKANAL

Nettbasert

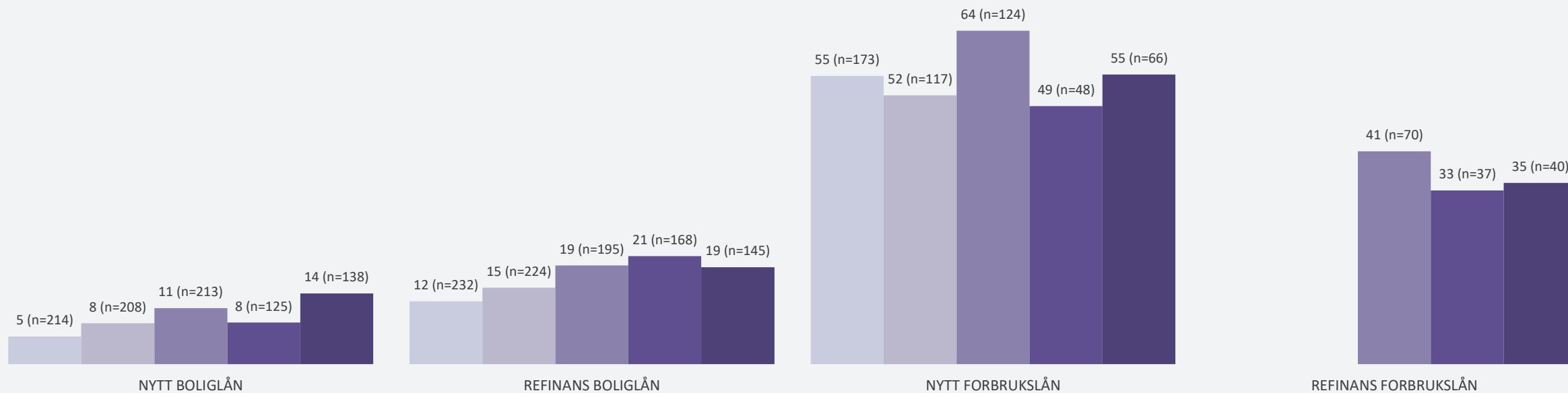
Kjøpskanal: Nettbasert (2017-2021)* SPARING



*IPS - nytt i 2018

Kjøpskanal: Nettbasert (2017-2021)* KREDITT

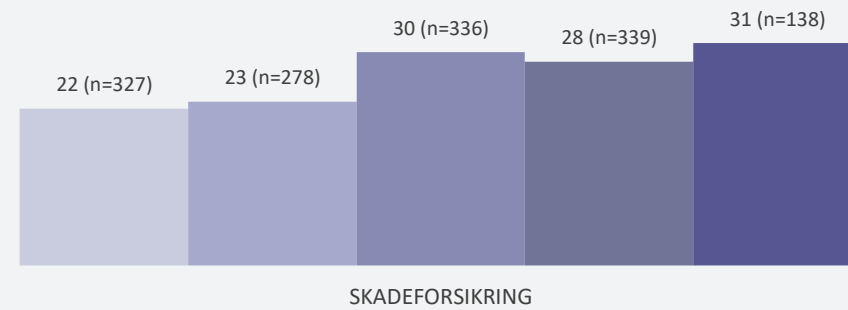
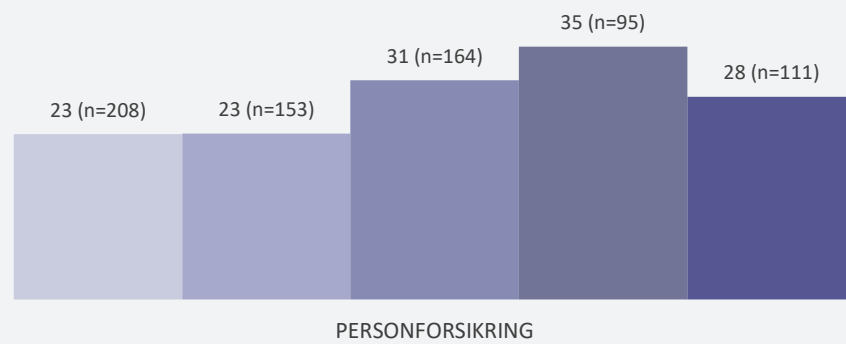
■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021



*Refinans forbrukslån - nytt i 2019

Kjøpskanal: Nettbasert (2017-2021) FORSIKRING

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021



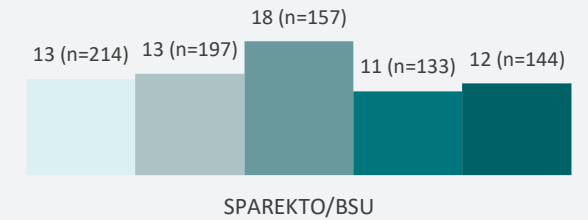
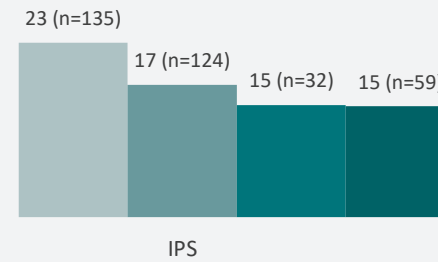
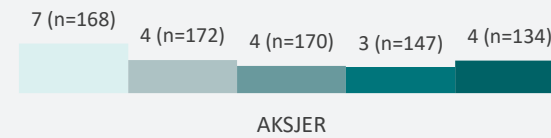
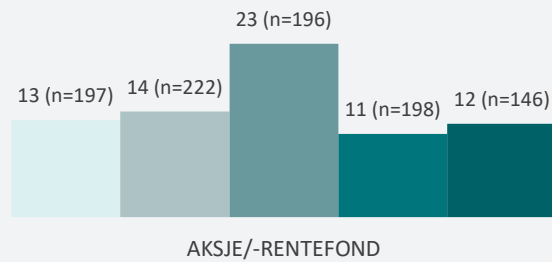


KJØPSKANAL

Nettbasert + medarbeider

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

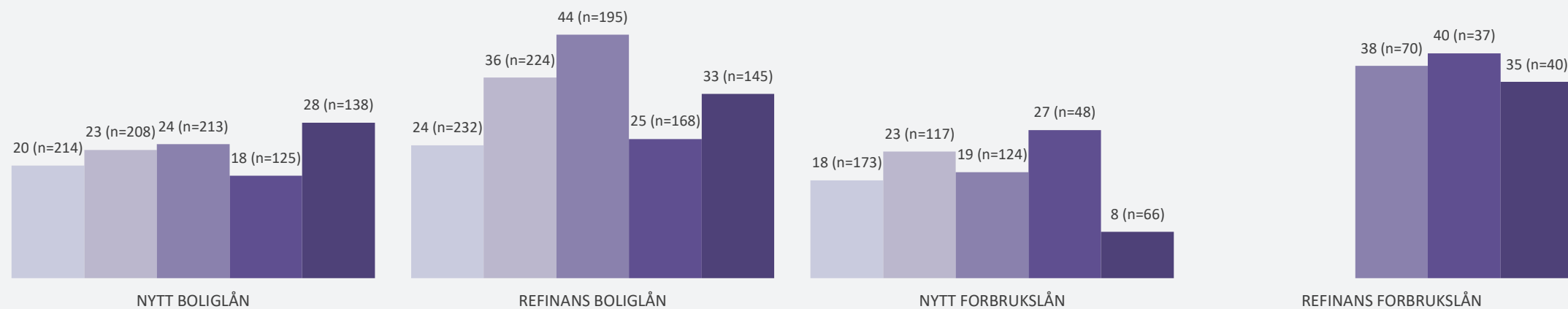
2017 2018 2019 2020 2021



*IPS - nytt i 2018

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

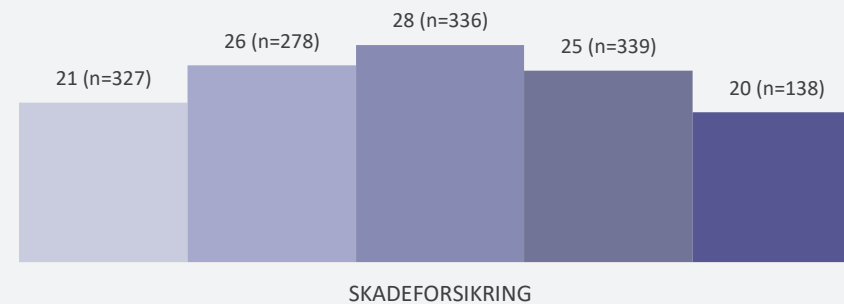
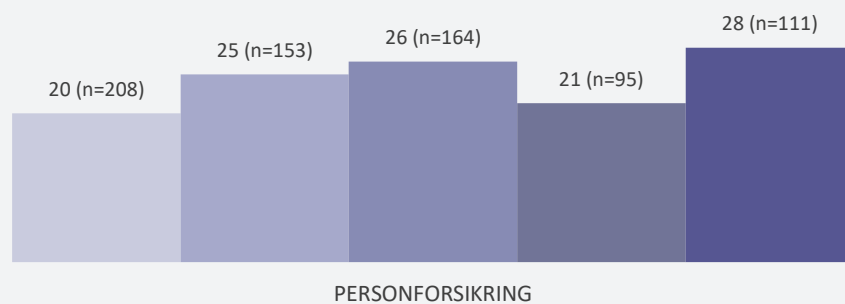
■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021



*Refinans forbrukslån - nytt i 2019

Kjøpskanal: Nettbasert + medarbeider (2017-2021) FORSIKRING

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021



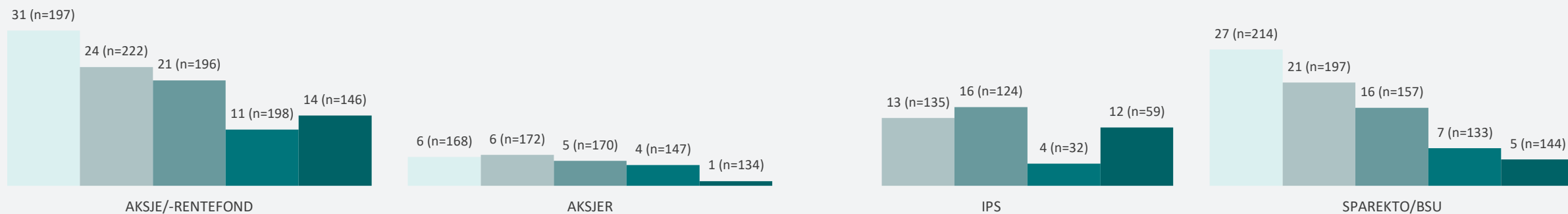


KJØPSKANAL

Medarbeider

Kjøpskanal: Medarbeider (2017-2021)* SPARING

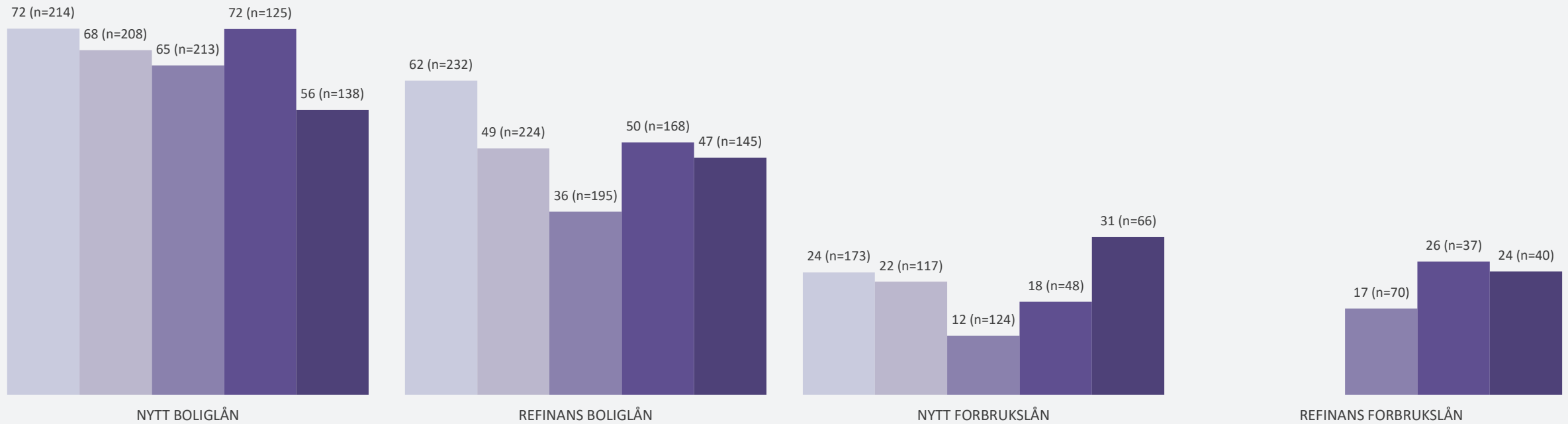
2017 2018 2019 2020 2021



*IPS - nytt i 2018

Kjøpskanal: Medarbeider (2017-2021)* KREDITT

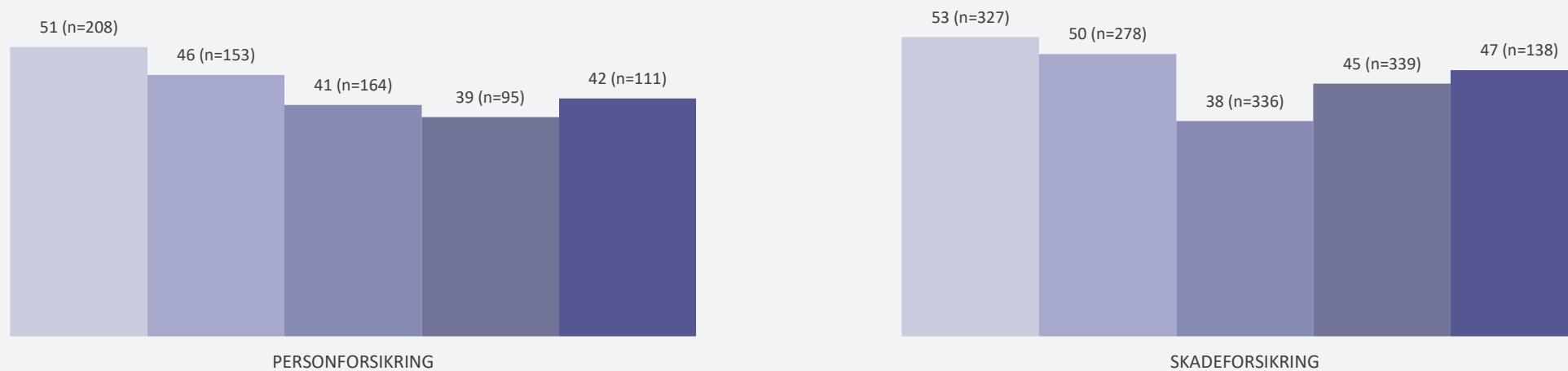
■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021



*Refinans forbrukslån - nytt i 2019

Kjøpskanal: Medarbeider (2017-2021) FORSIKRING

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021





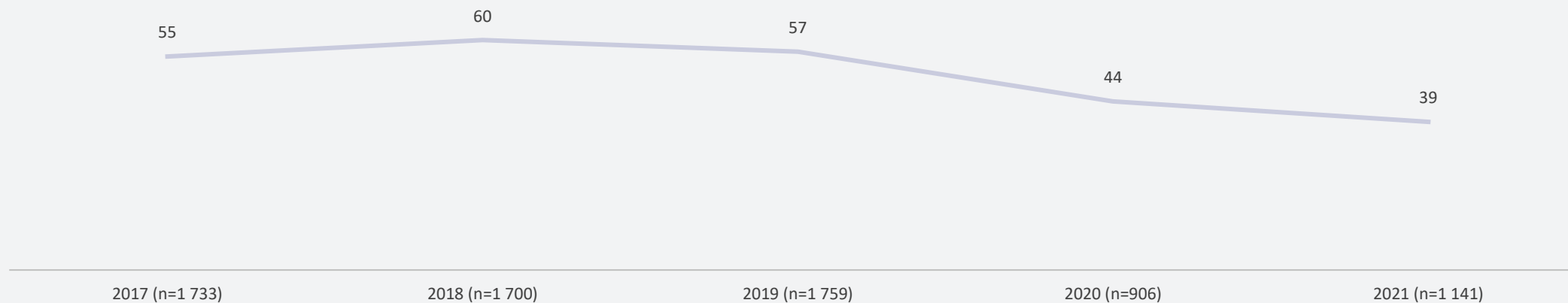
RÅDGIVNING

Andel som har fått rådgivning

RÅDGIVNING

Andel som har fått rådgivning 2017-2021

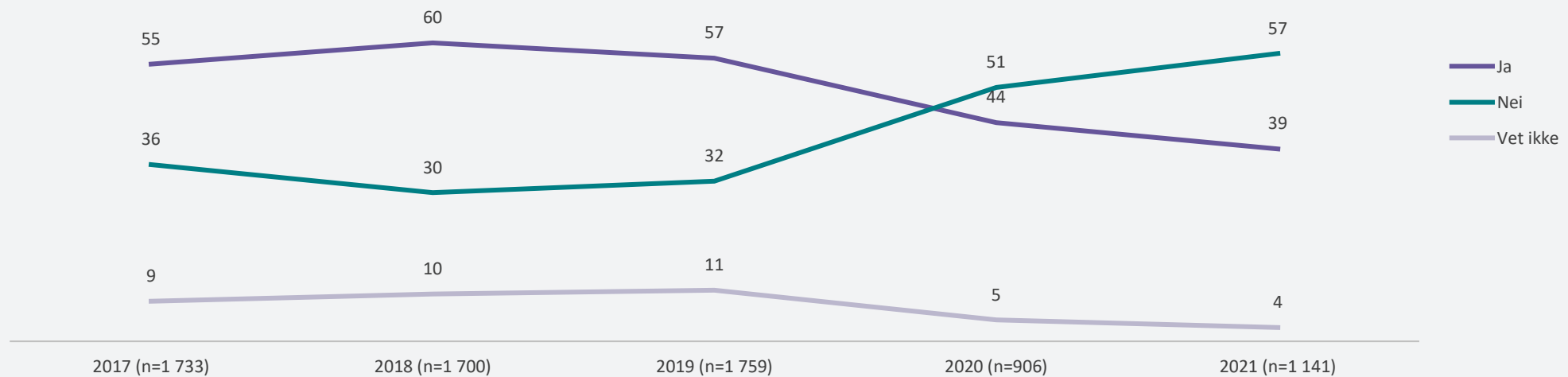
I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du en konkret anbefaling med henhold til hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på analyse av din situasjon og dine behov? (%)



RÅDGIVNING

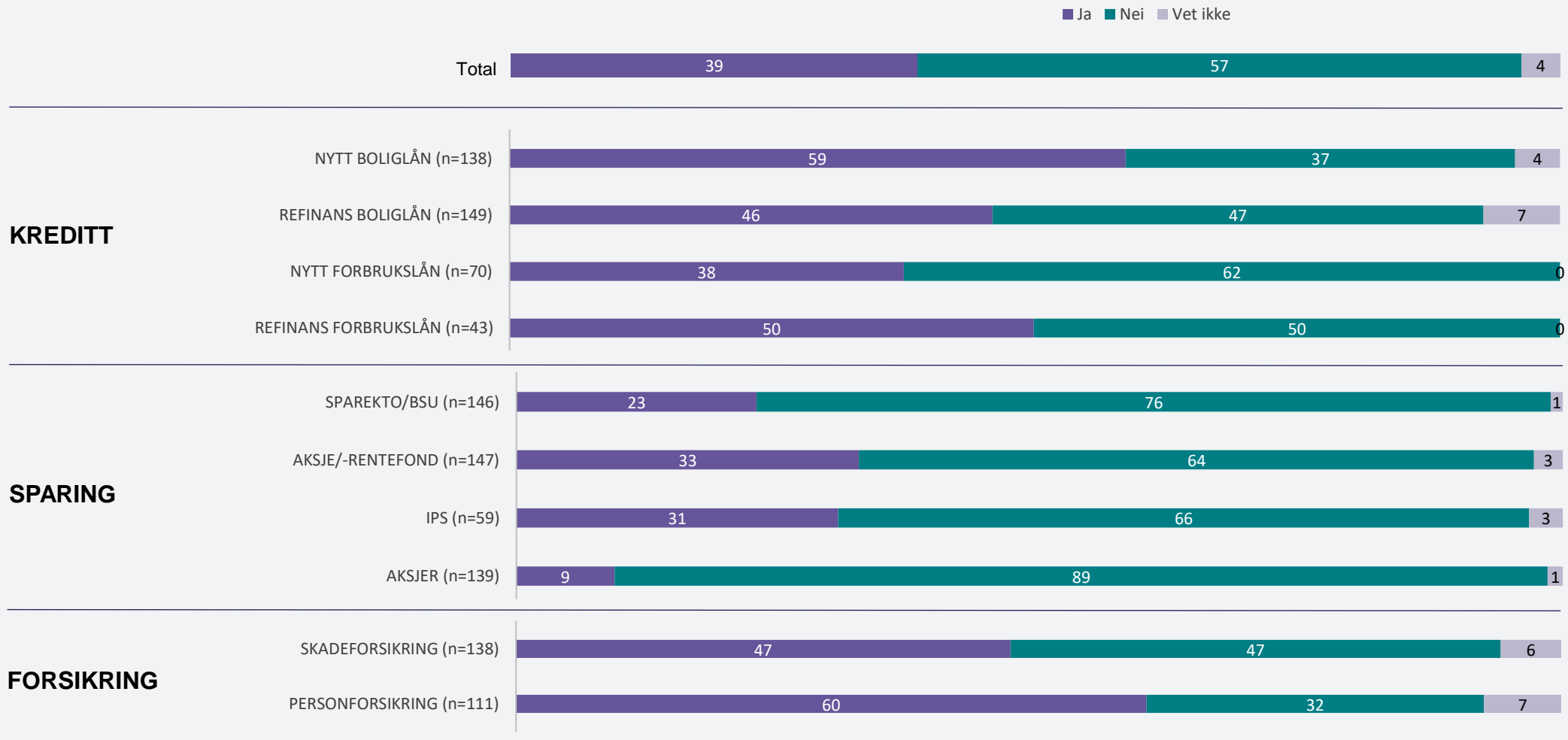
Andel som har fått rådgivning 2017-2021

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



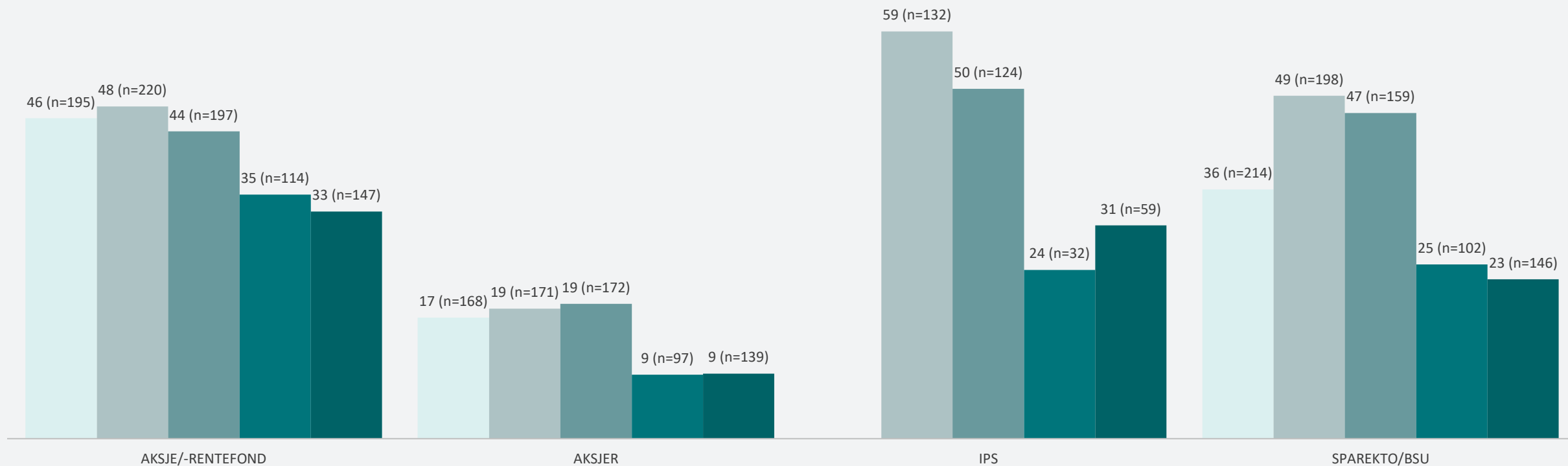
RÅDGIVNING

Andel som har fått rådgivning

SPARING

(2017-2021)*

2017 2018 2019 2020 2021



*IPS - nytt i 2018

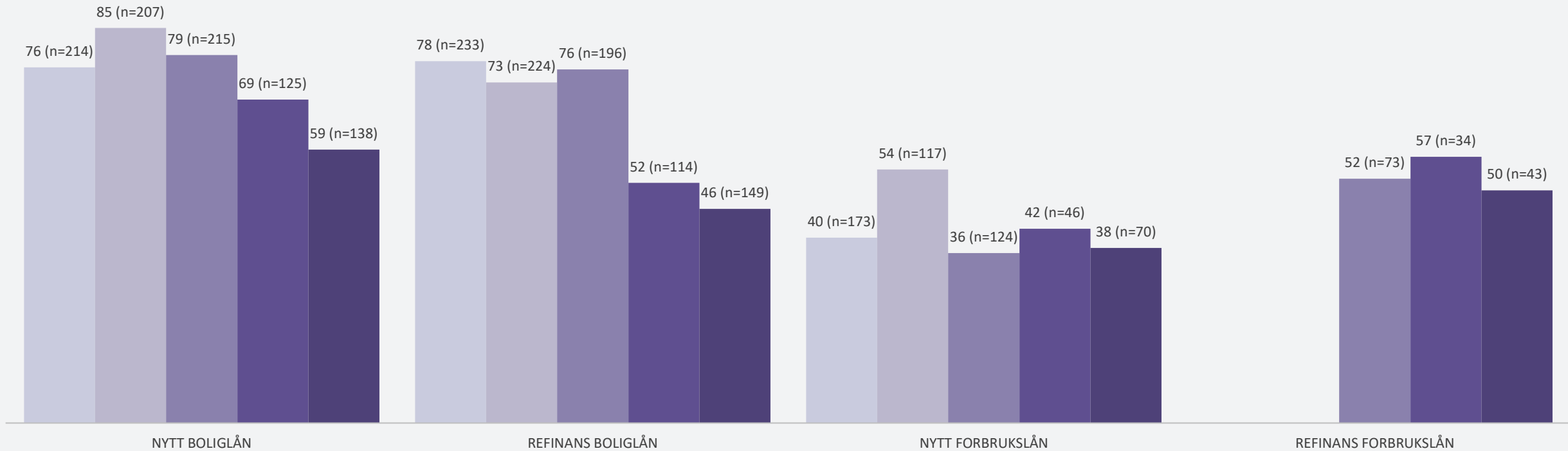
RÅDGIVNING

Andel som har fått rådgivning

KREDITT

(2017-2021)*

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021



*Refinans forbrukslån - nytt i 2019

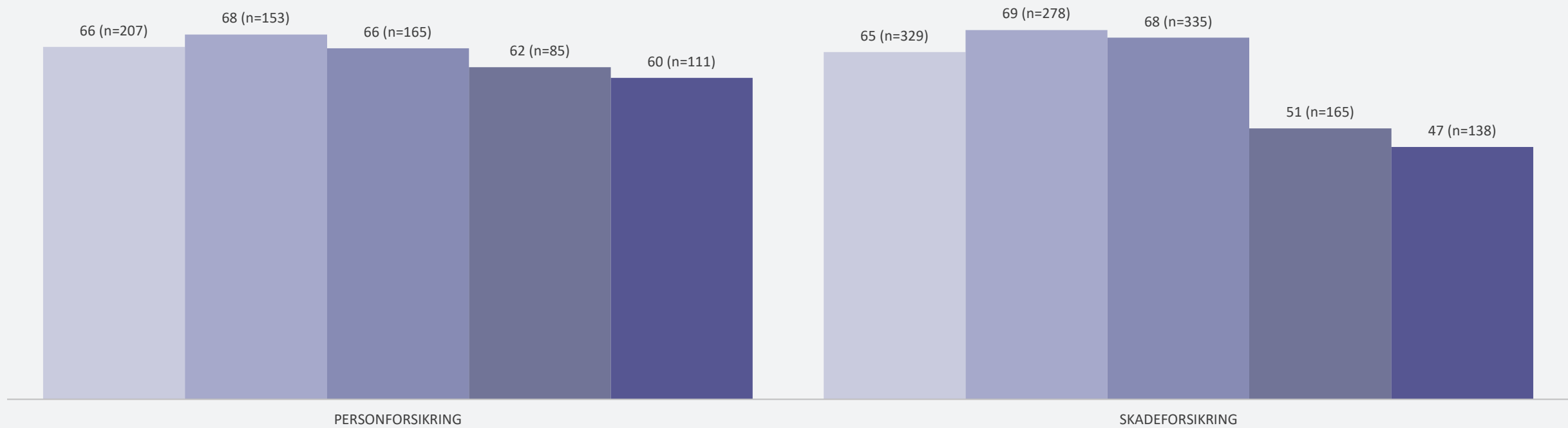
RÅDGIVNING

Andel som har fått rådgivning

FORSIKRING

(2017-2021)

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021





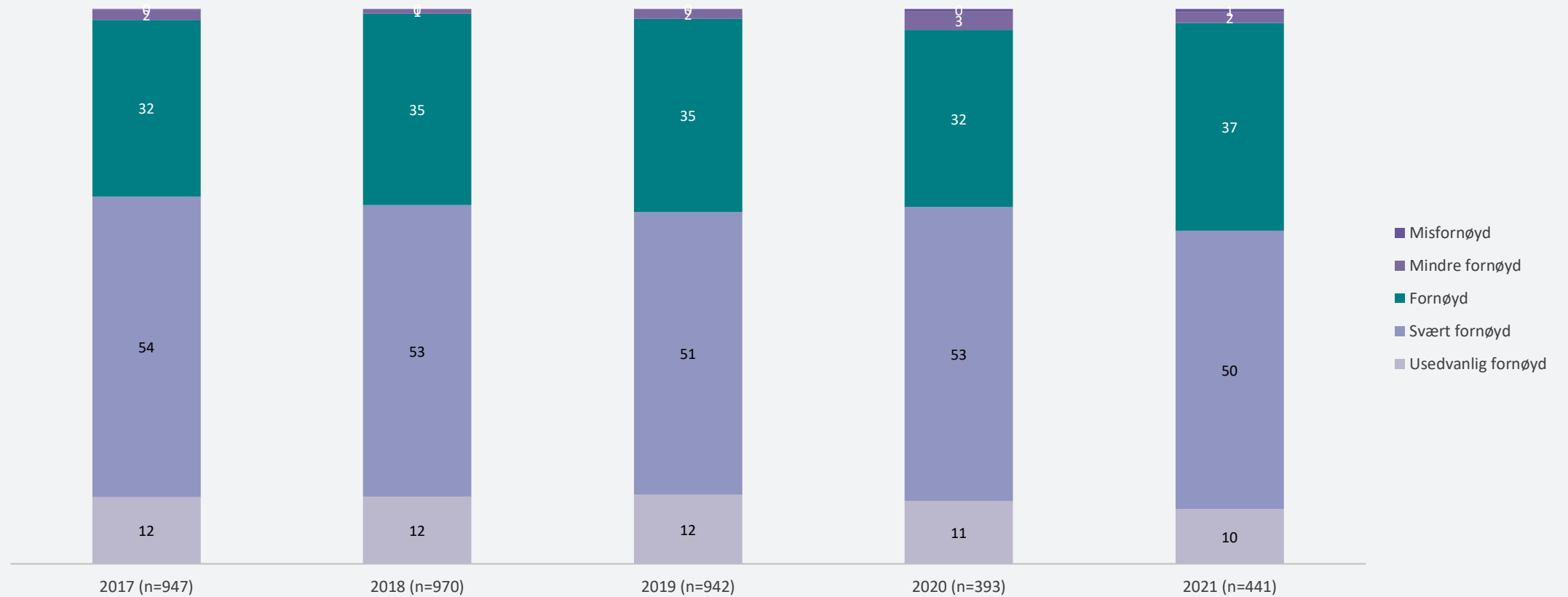
RÅDGIVNING

Kundenes opplevelse

RÅDGIVNING

Kundens opplevelse (2017-2021)

Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett?



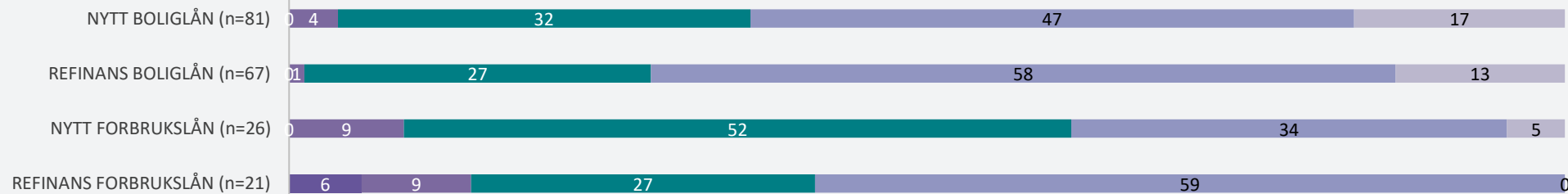
Tilfredshet med rådgivning pr. produkt, 2021

■ Misfornøyd ■ Mindre fornøyd ■ Fornøyd ■ Svært fornøyd ■ Usedvanlig fornøyd

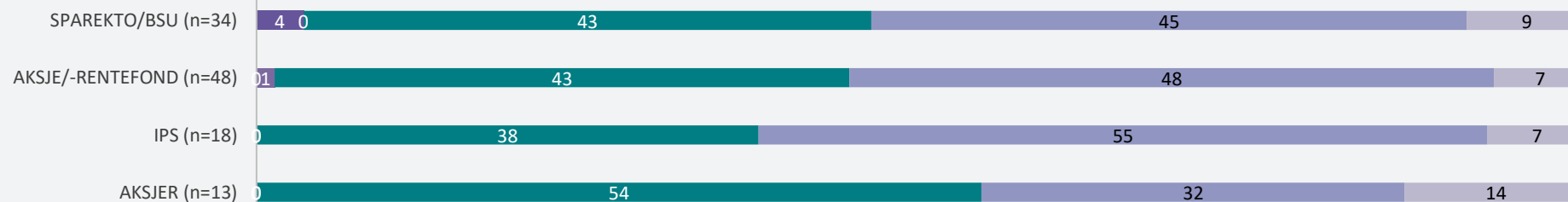
TOTAL



KREDITT



SPARING



FORSIKRING





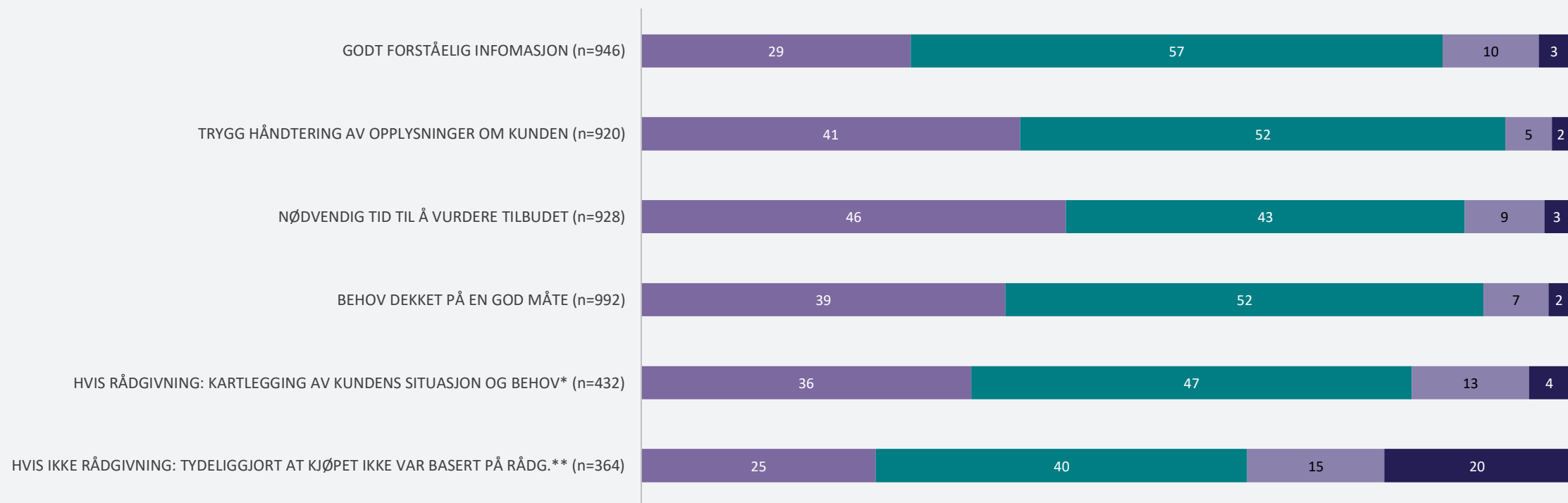
ETTERLEVELSE «GOD SKIKK»-REGLENE

Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen

ETTERLEVELSE «GOD SKIKK»-REGLENE (2021)

Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..

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

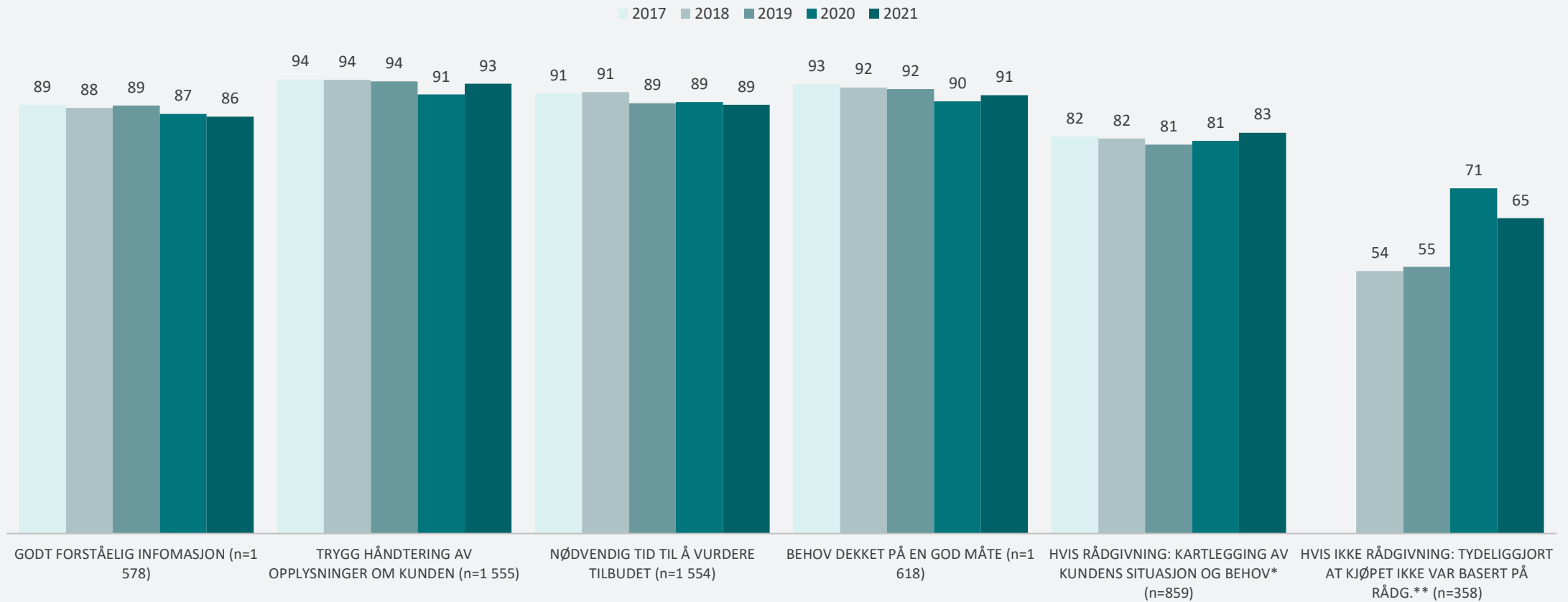


*= Kun de som opplyser at de har mottatt rådgivning svarer.

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

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

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

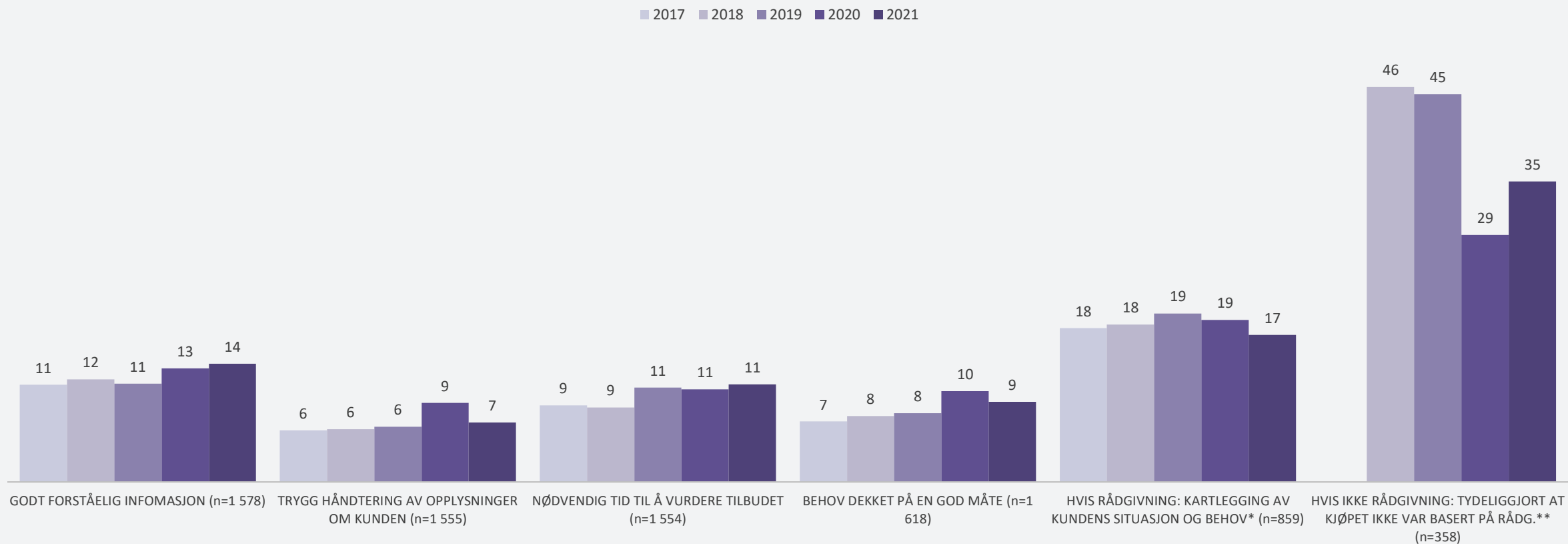


*= Kun de som opplyser at de har mottatt rådgivning svarer.

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

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

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



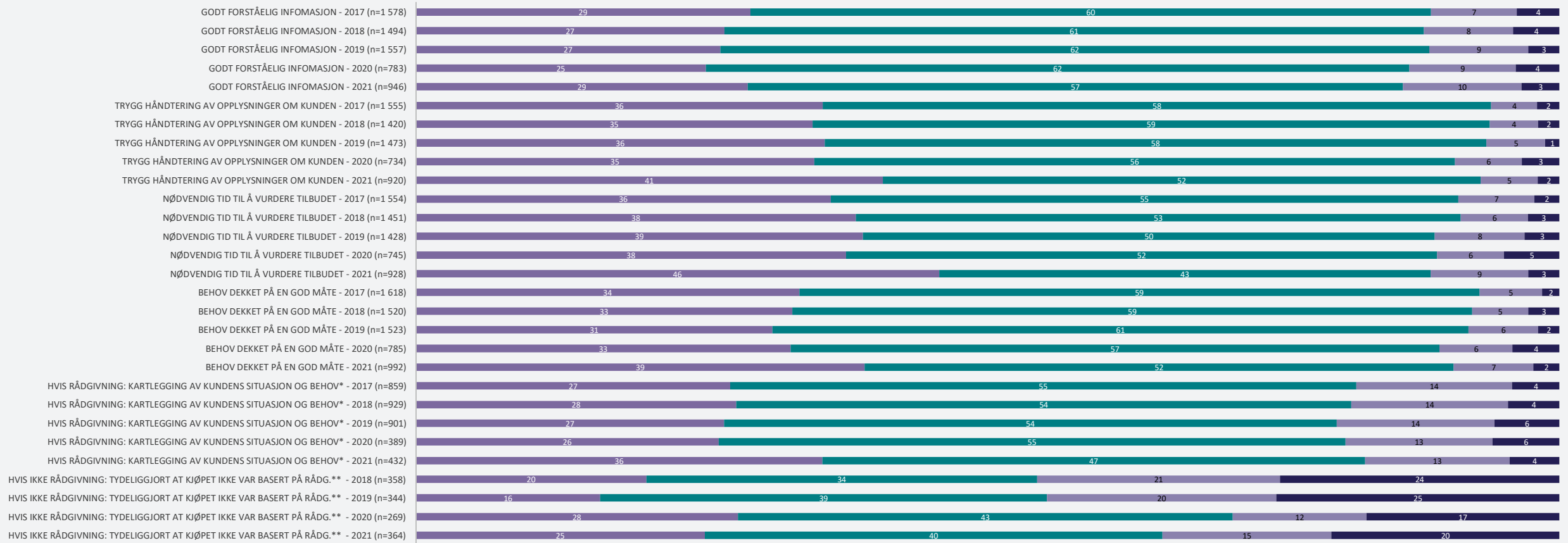
*= Kun de som opplyser at de har mottatt rådgivning svarer.

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

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

Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..

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



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

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

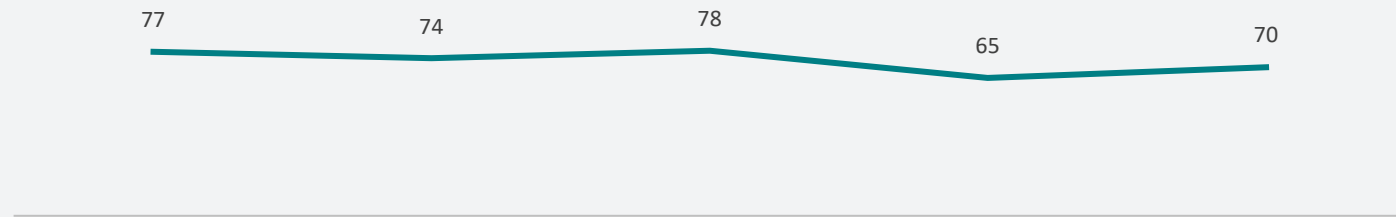


ROBOTRÅDGIVERE

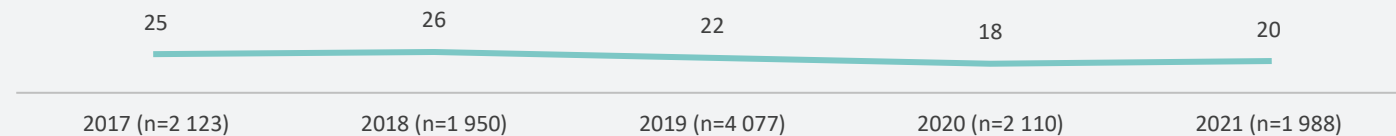
Tillit, bruk, erfaring

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

Høy tillit til rådgiver/medarbeider



Høy tillit til robotrådgiver

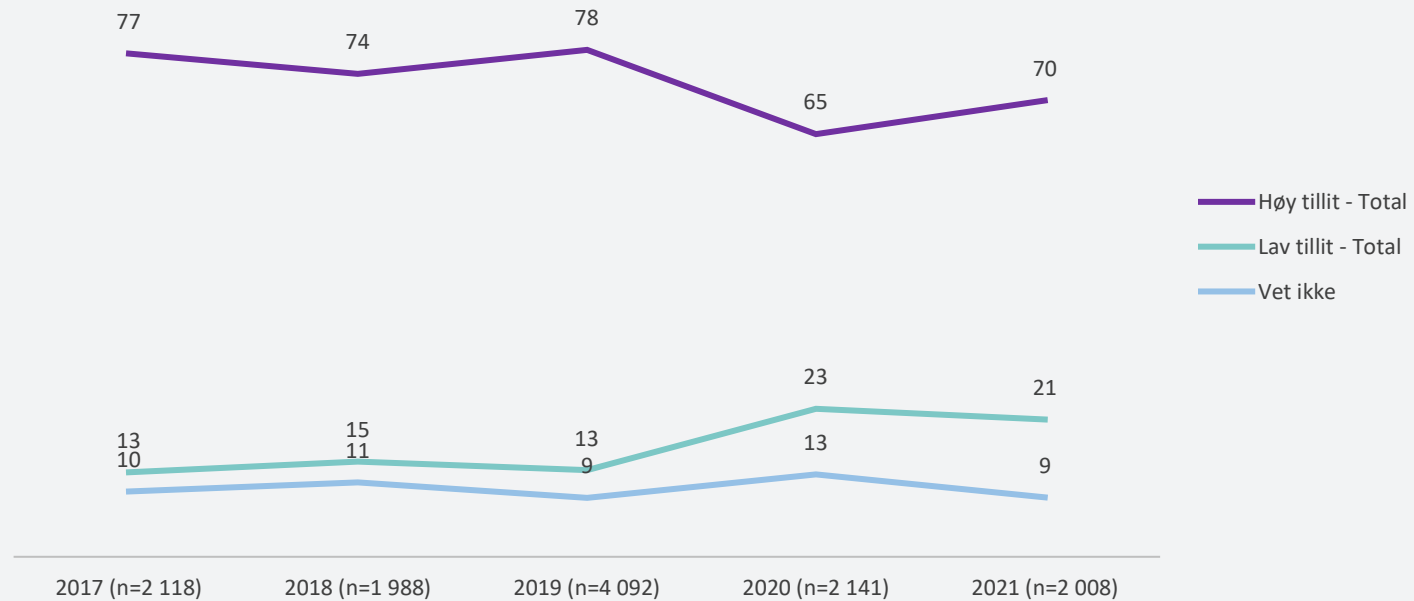


TILLIT TIL RÅDGIVNING

Rådgiver/medarbeider

2017–2021

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

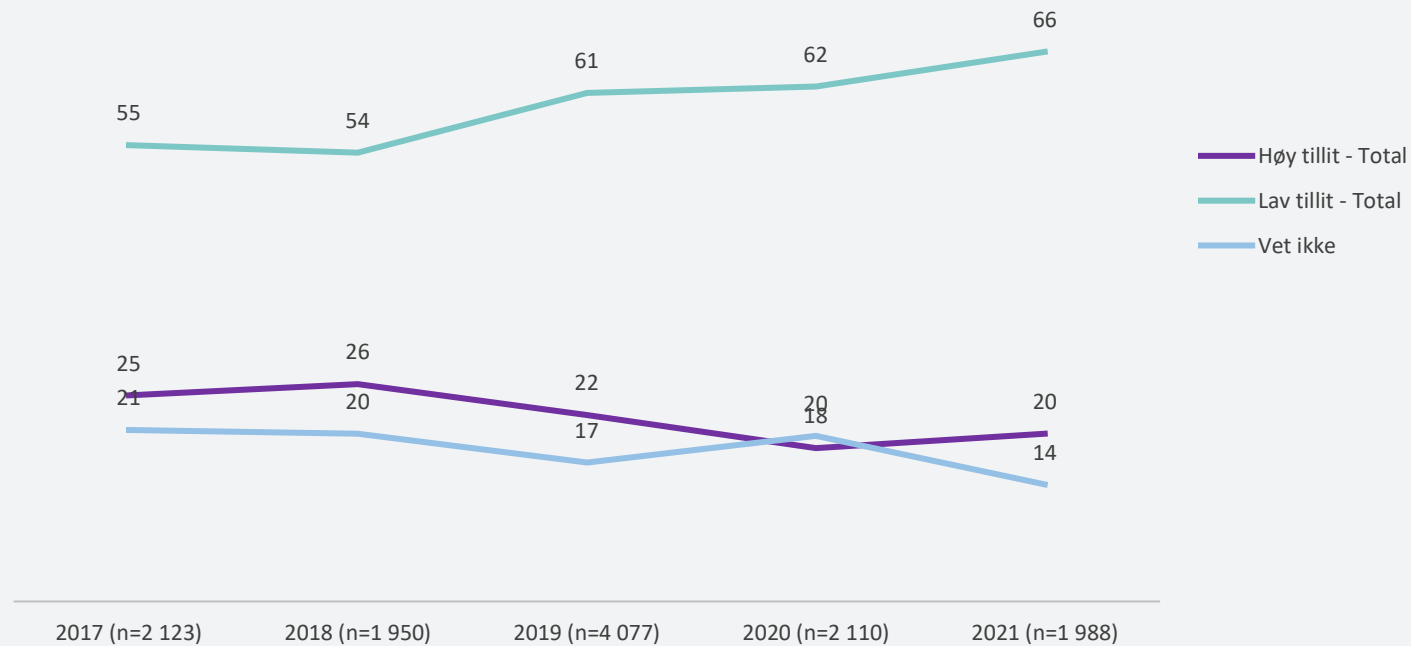


TILLIT TIL RÅDGIVNING

Robotrådgiver

2017–2021

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



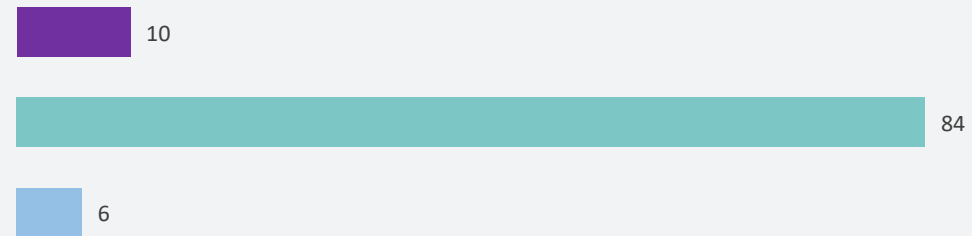


BRUK AV ROBOTER

BRUK AV ROBOTER 2021

ROBOTRÅDGIVER

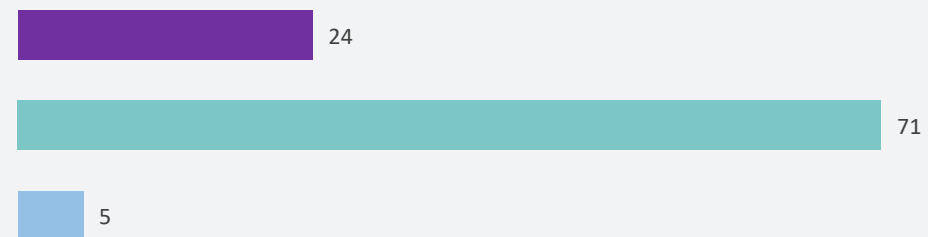
BENYTTET SISTE 12 MND (n=2 008)



■ Ja
■ Nei
■ Vet ikke

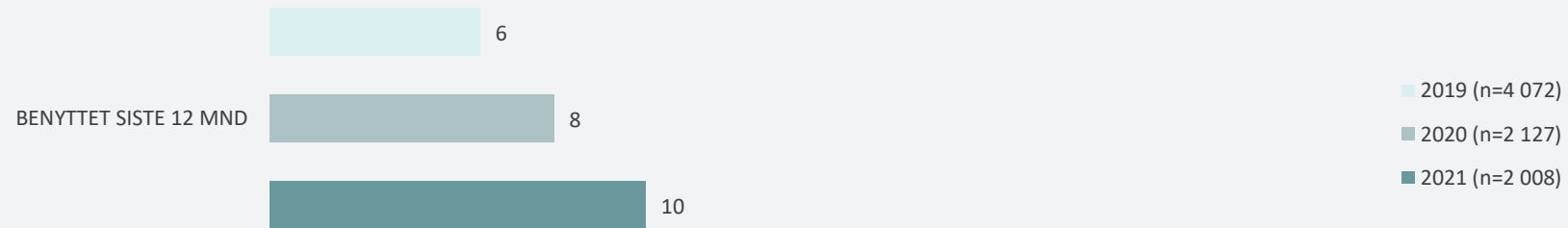
CHATROBOT

BENYTTET SISTE 12 MND (n=2 015)

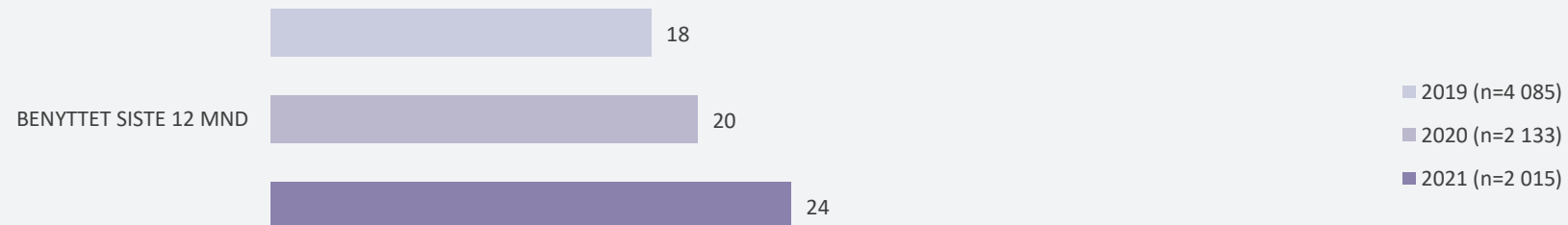


BRUK AV ROBOTER 2019-2021

ROBOTRÅDGIVER



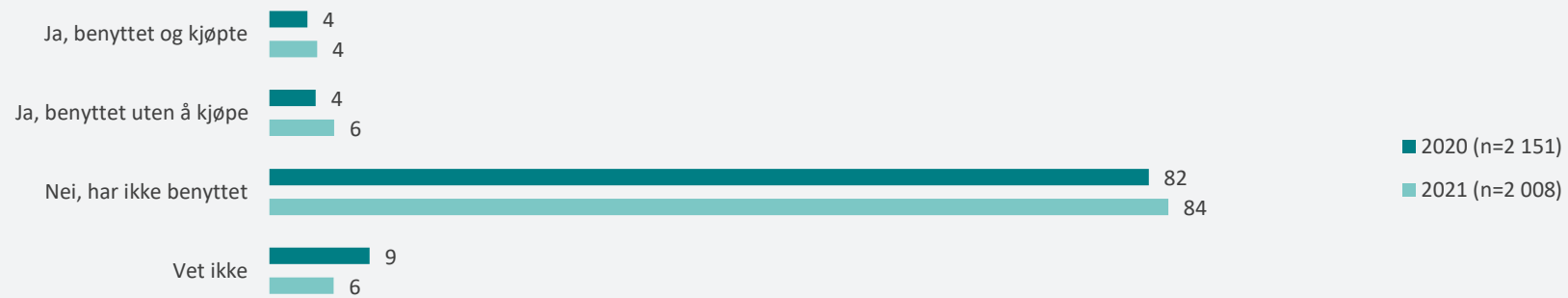
CHATROBOT



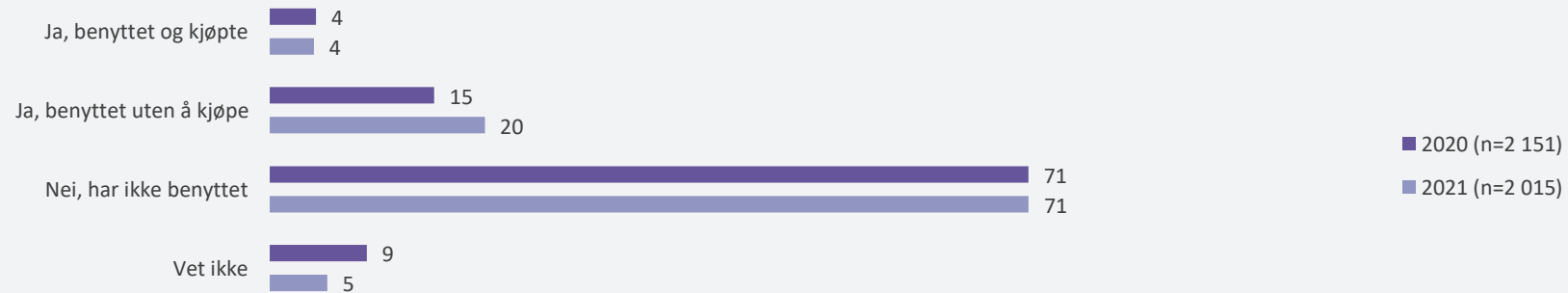
BRUK AV ROBOT

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

■ LØSTE BEHOVET ■ LØSTE IKKE BEHOVET

ROBOTRÅDGIVER

LØST BEHOVET? (n=210)

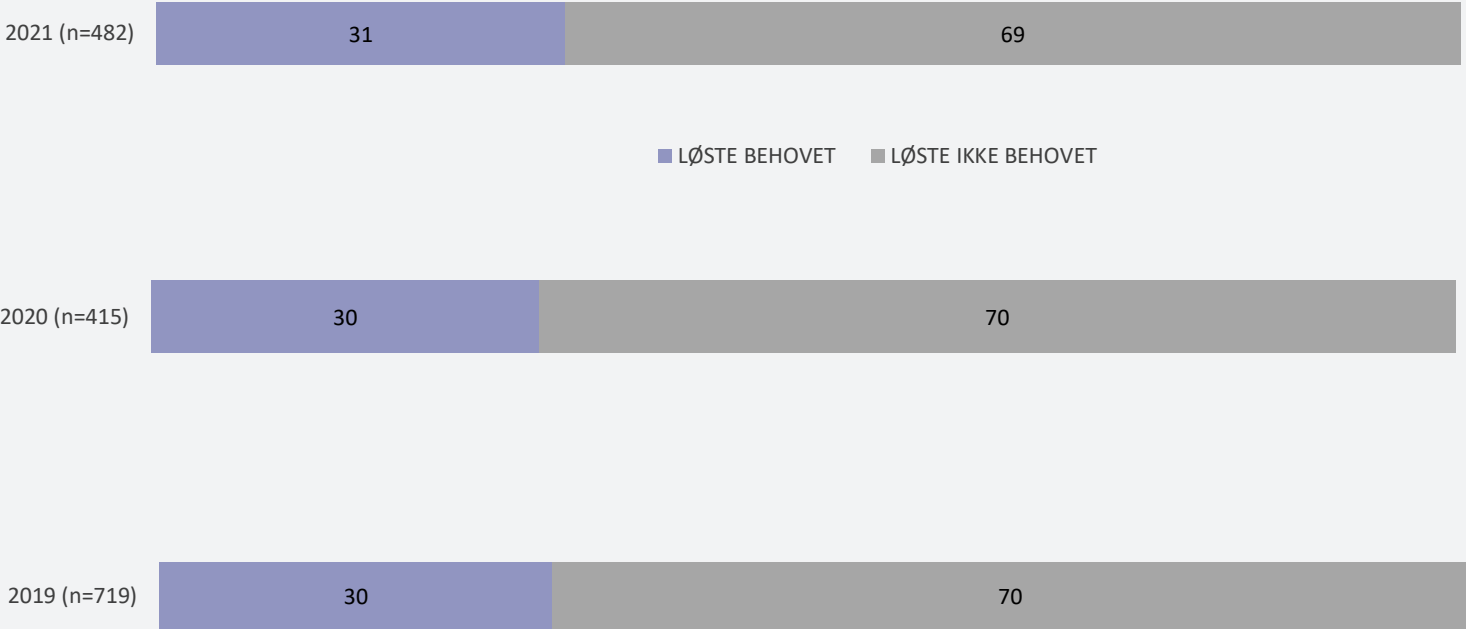


CHATROBOT

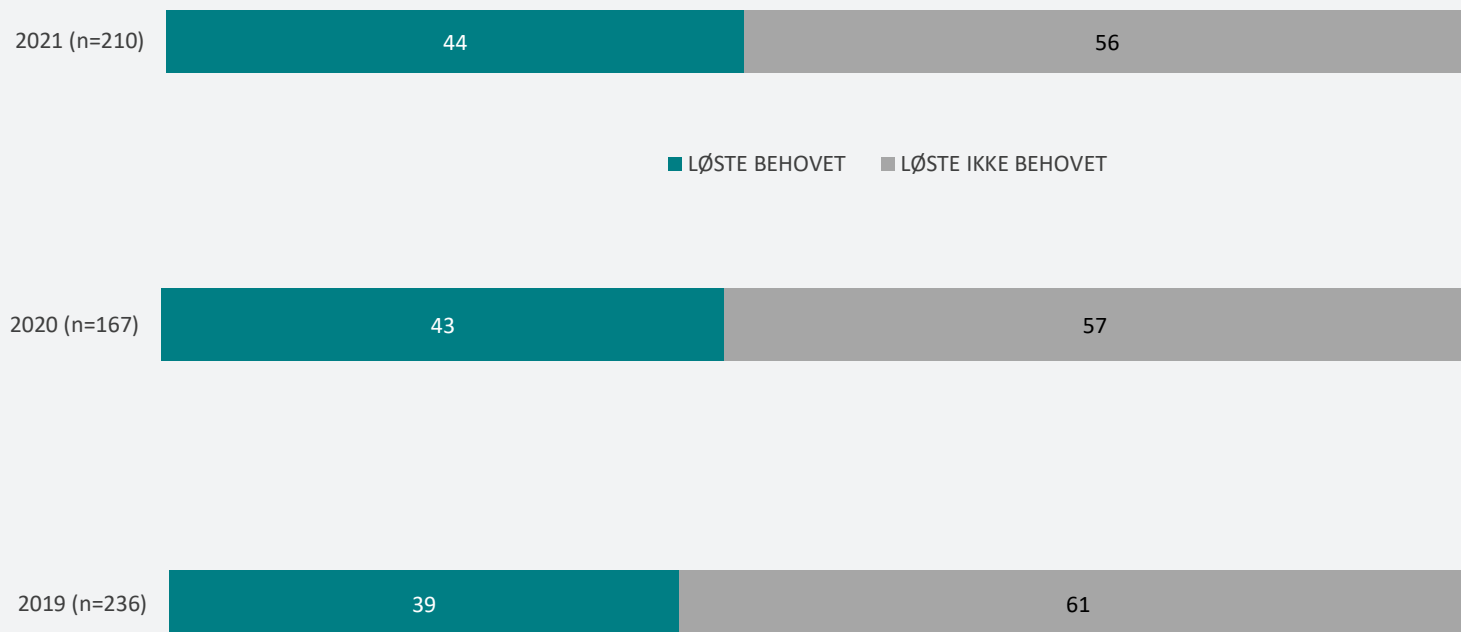
LØST BEHOVET? (n=482)



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



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



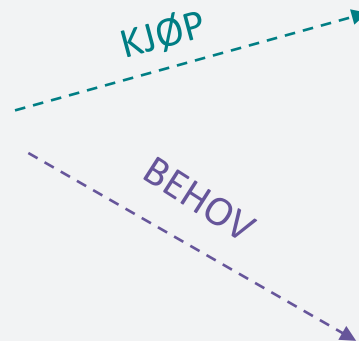
Andel med høy tillit til robotrådgiver

- sammenligning etter bruk

20 % (18 %)*
HØY TILLIT I
BEFOLKNINGEN



41 % (37 %)*
HØY TILLIT
HVIS BENYTTET



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



54 % (52 %)*
HØY TILLIT
HVIS KJØP

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

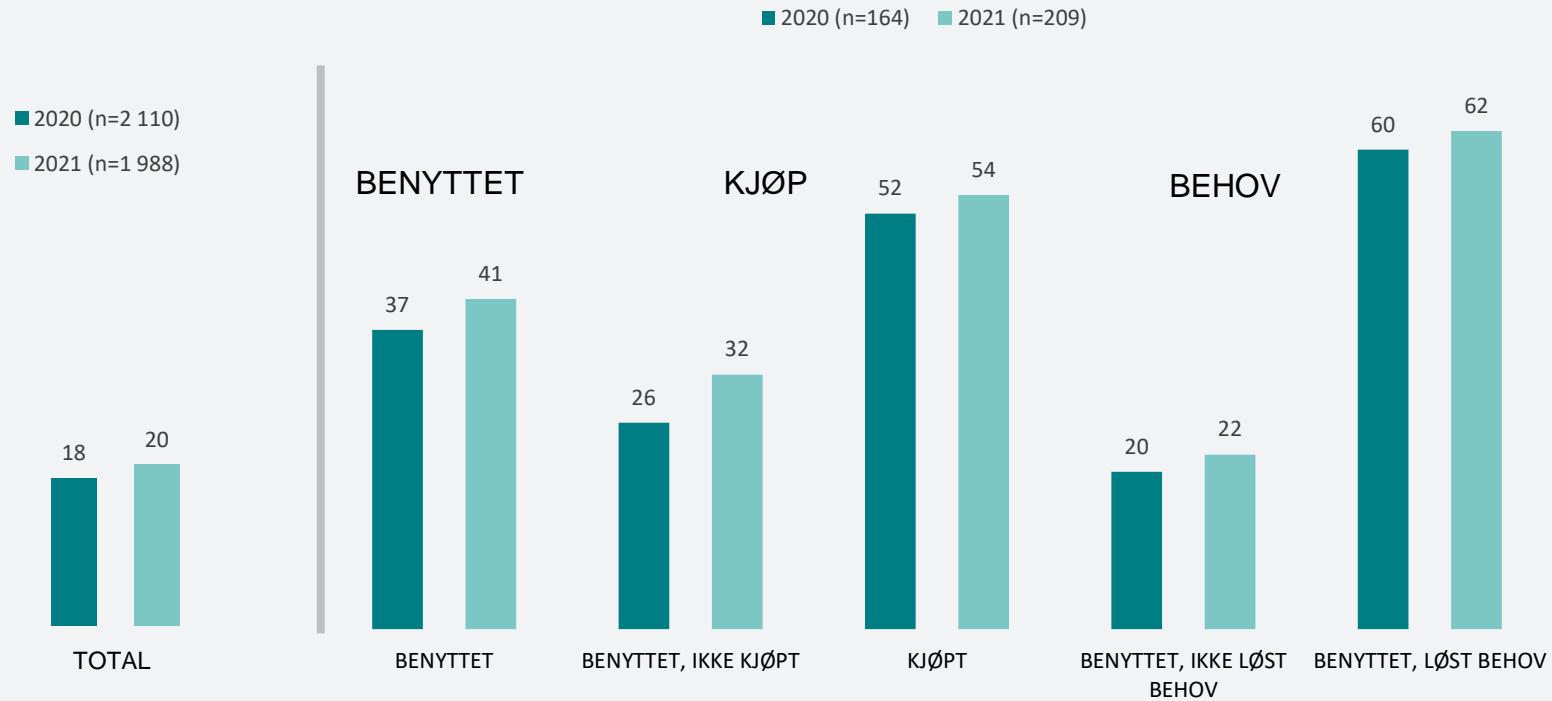


62 % (60 %)*
HØY TILLIT
HVIS
LØST BEHOV

Tall i parentes= 2020-undersøkelsen

TILLIT ETTER BRUK OG ERFARING (2020-2021)

Andel høy tillit (%)



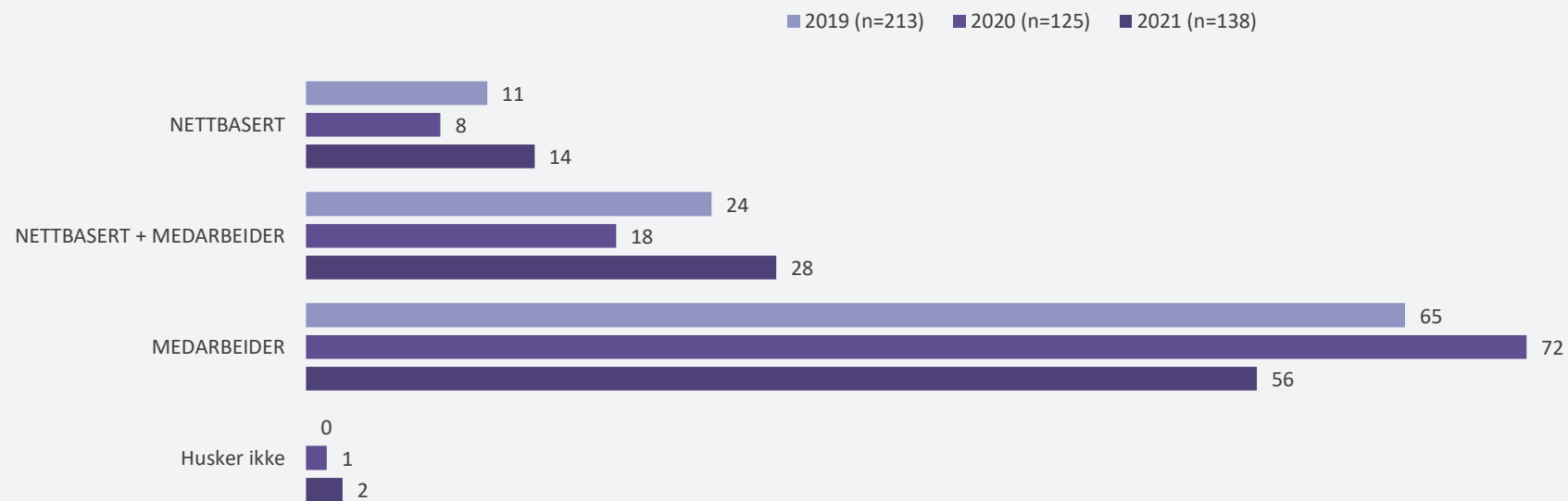


RESULTATER PR. PRODUKT



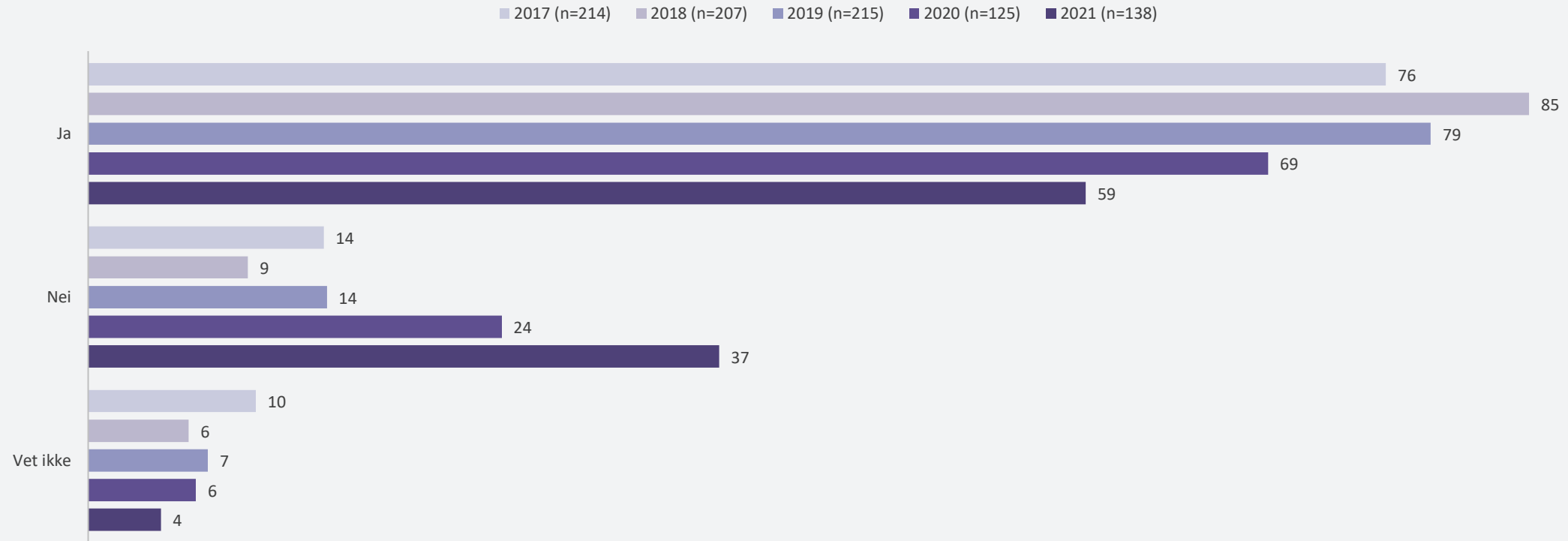
Nytt boliglån

Kjøpskanal: Nytt boliglån

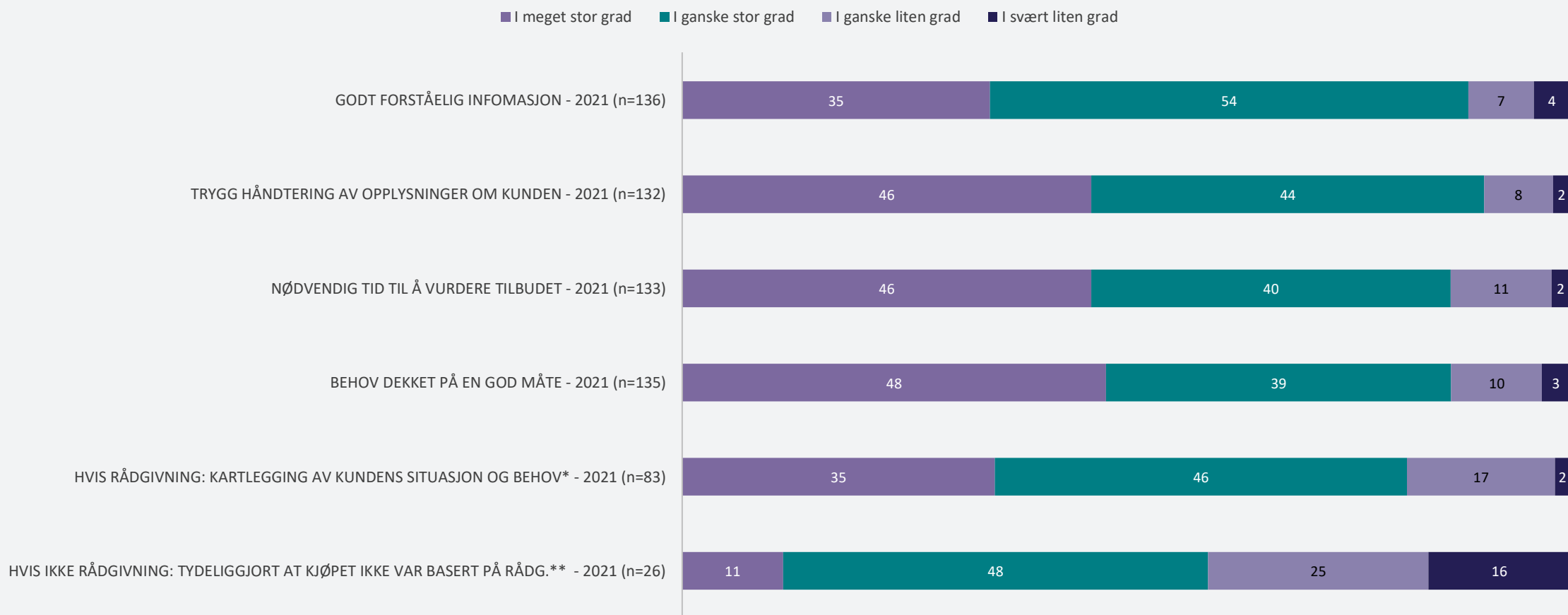


Andel som har fått rådgivning: Nytt Boliglån

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?



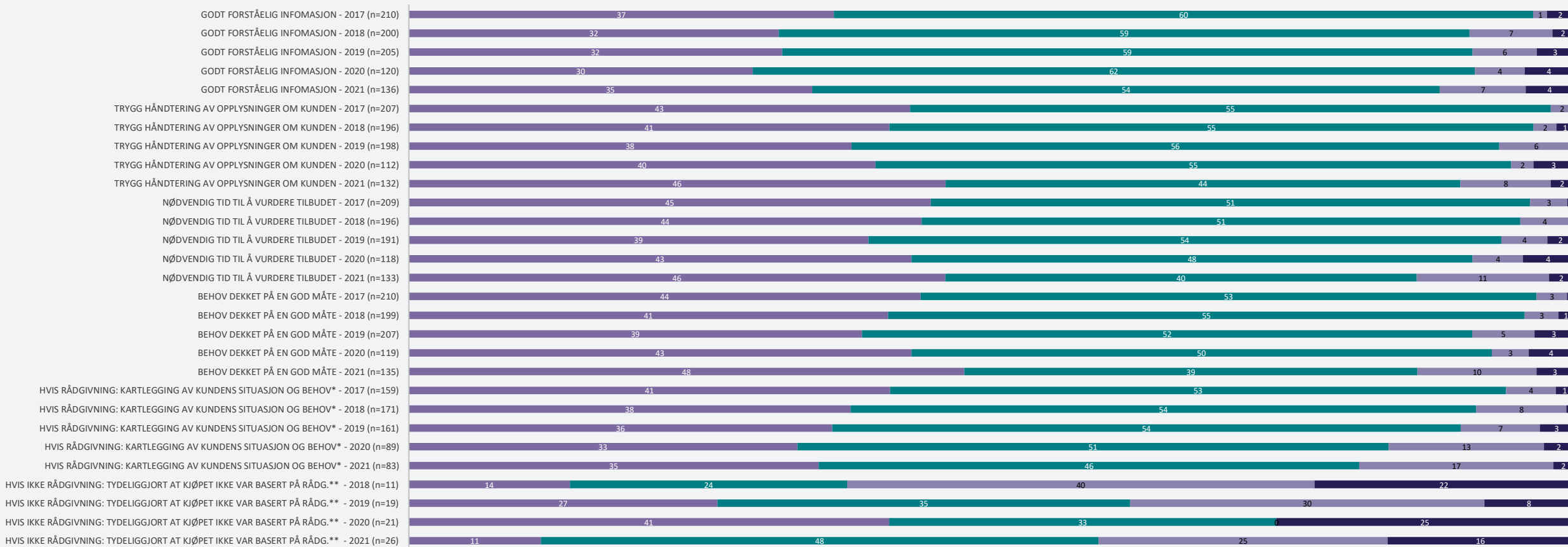
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Nytt boliglån



Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Nytt boliglån

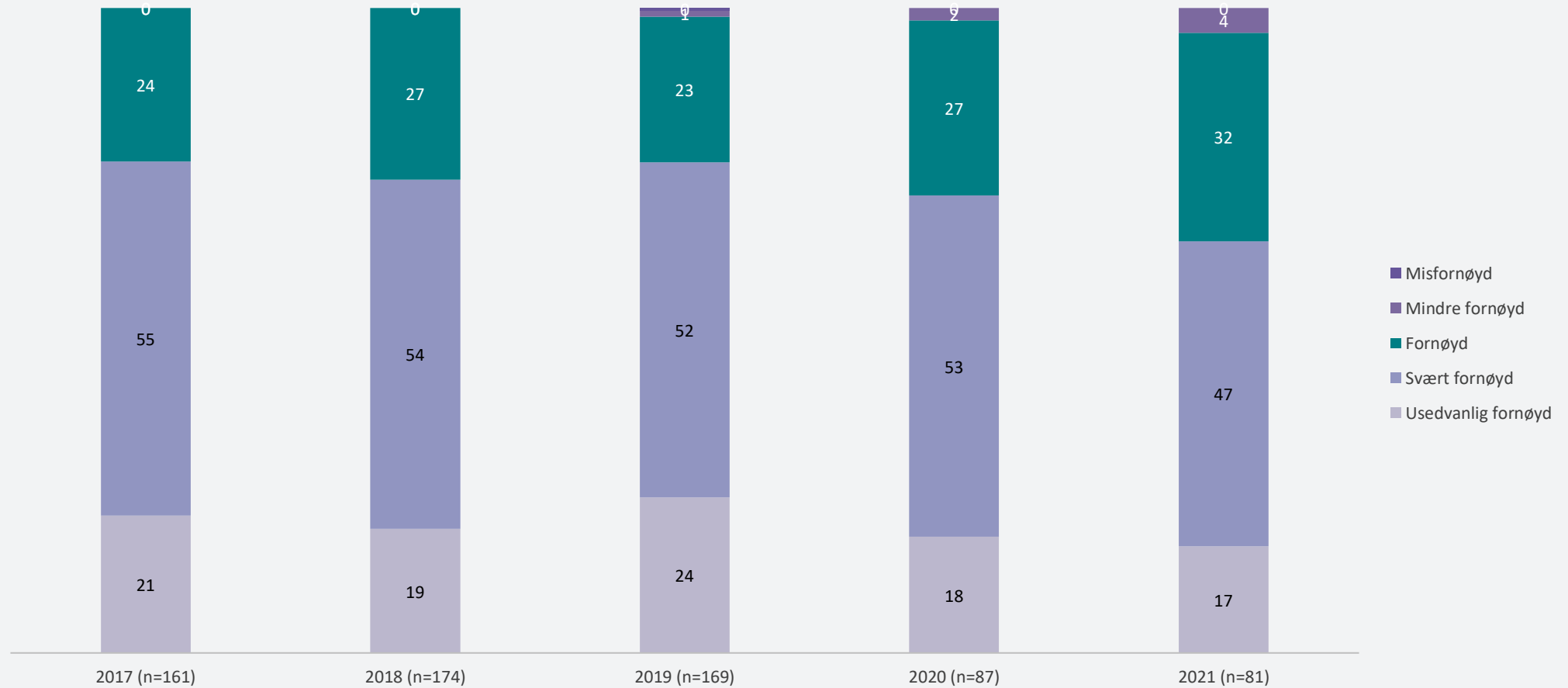
Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..

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



Tilfredshet med rådgivning: Nytt boliglån

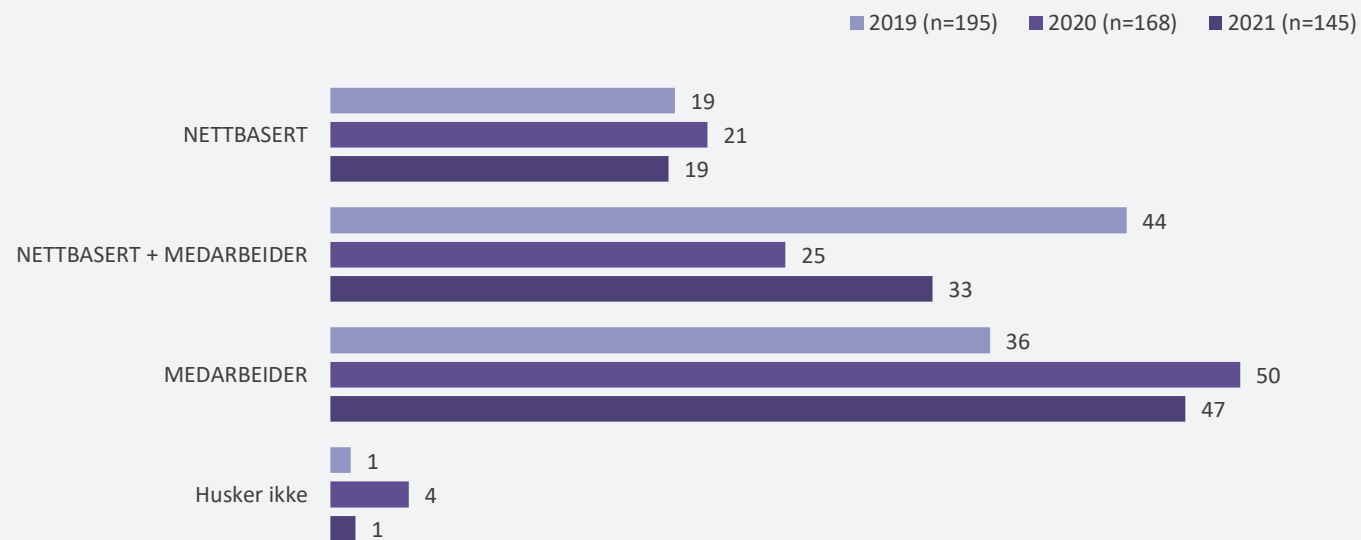
Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett? (%)





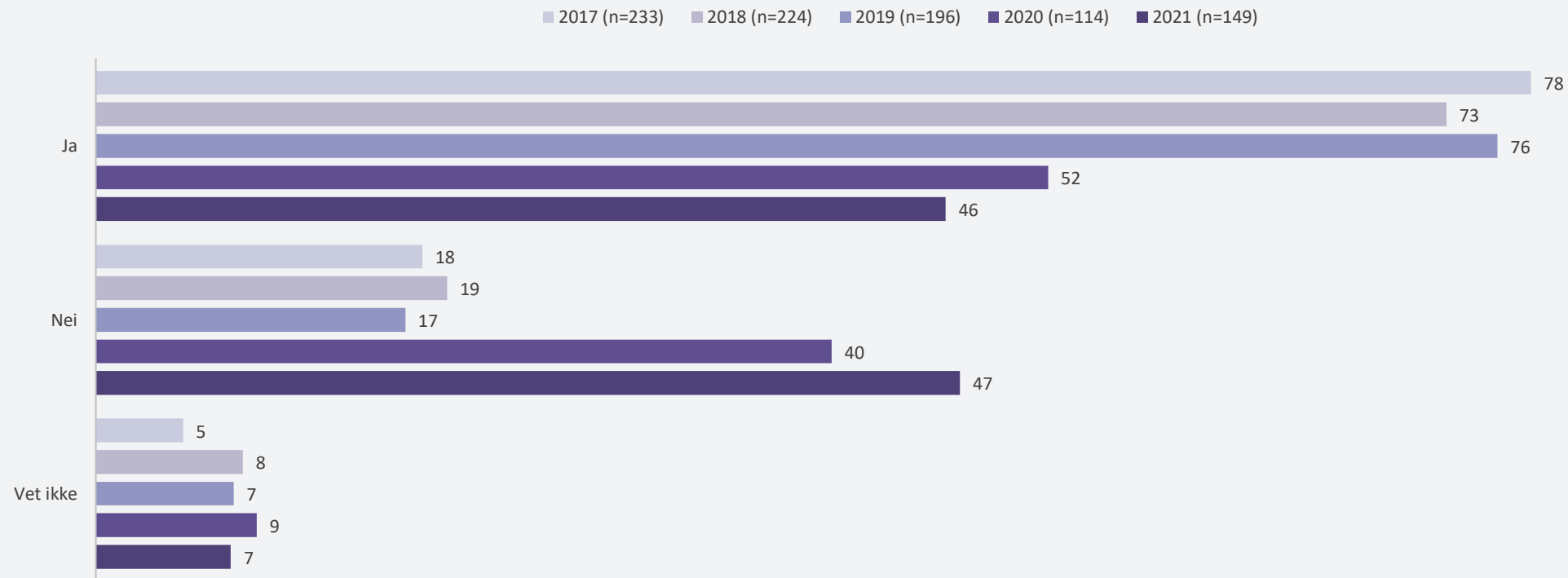
Refinansiering boliglån

Kjøpskanal: Refinansiering boliglån



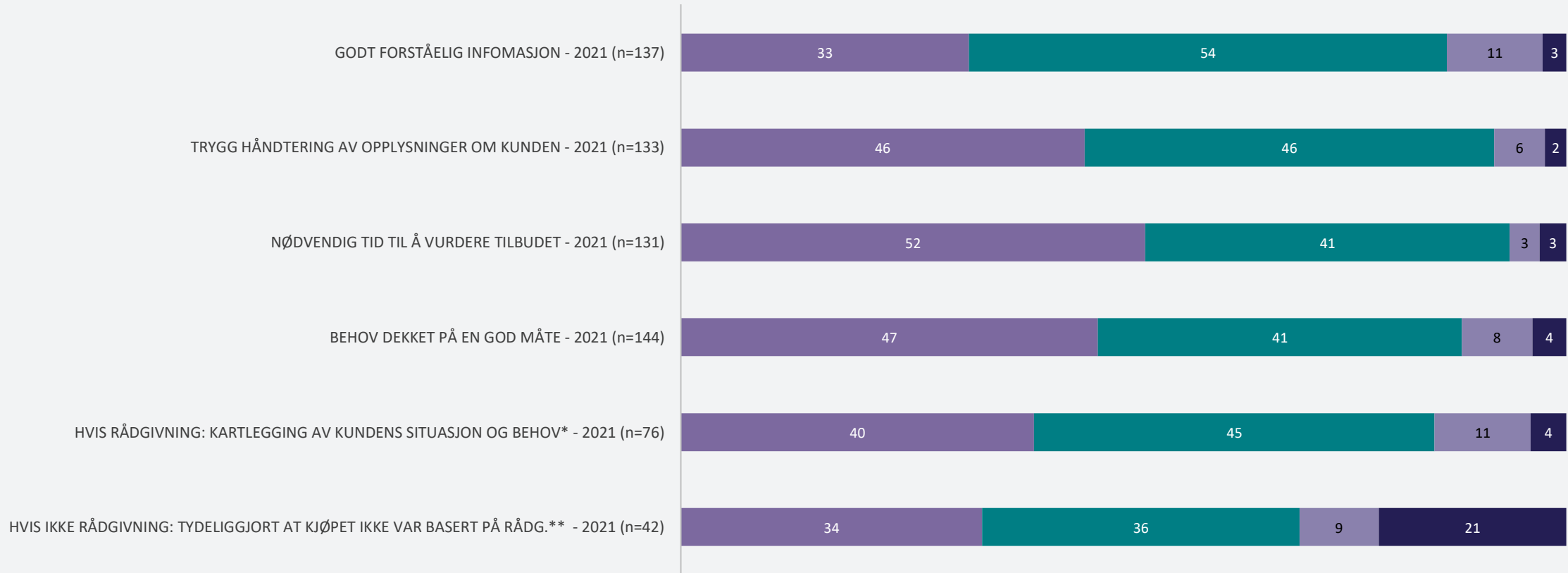
Andel som har fått rådgivning: Refinansiering boliglån

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

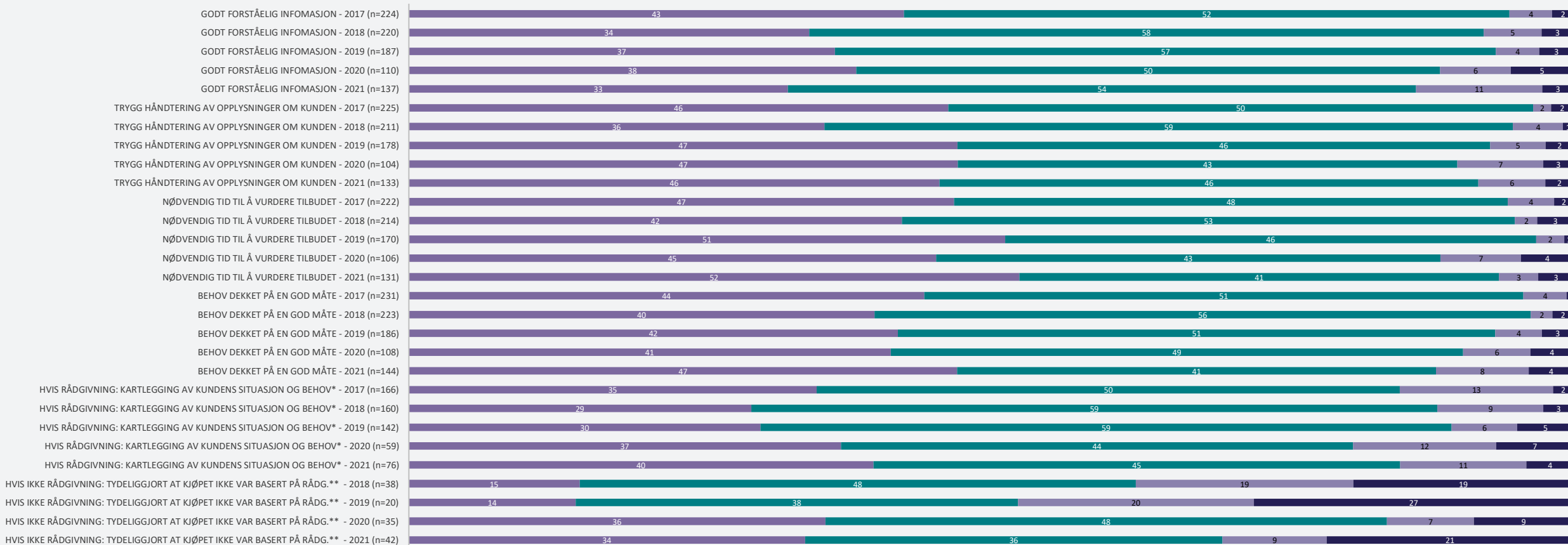
■ I meget stor grad ■ I ganske stor grad ■ I ganske liten grad ■ I svært liten grad



Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Refinansiering boliglån

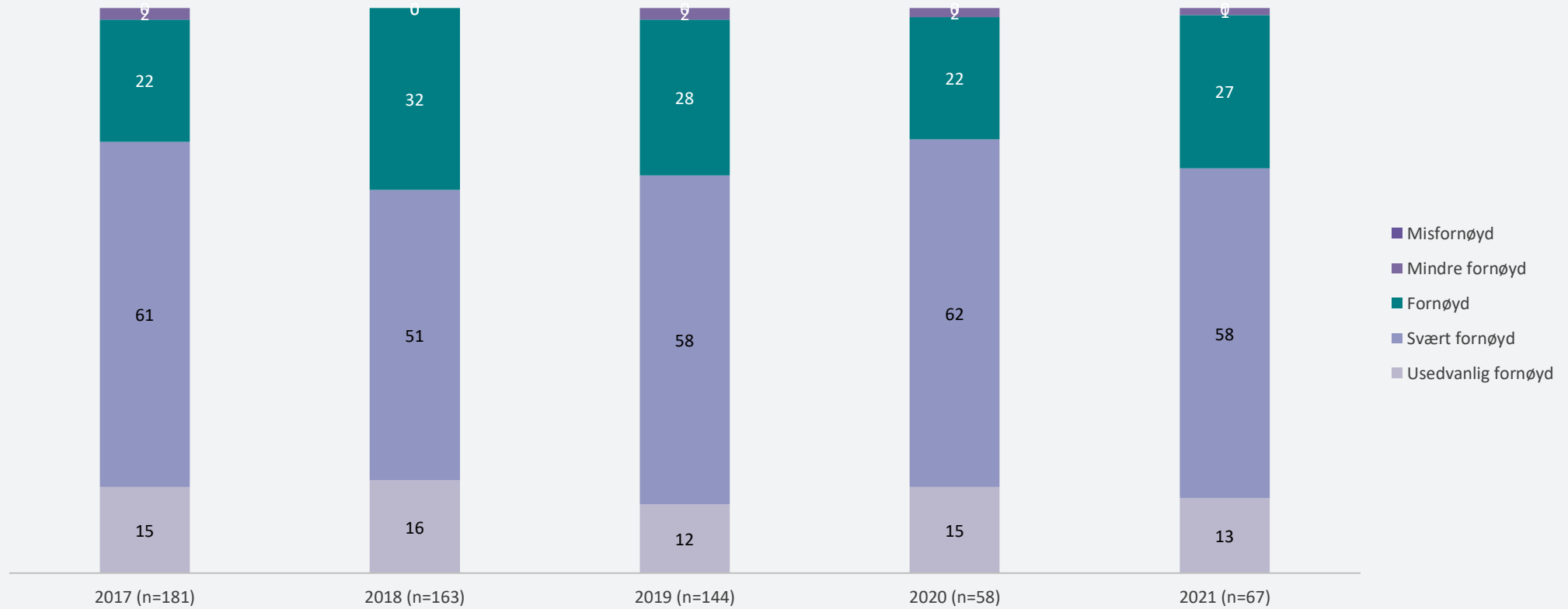
Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..

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



Tilfredshet med rådgivning: Refinansiering boliglån

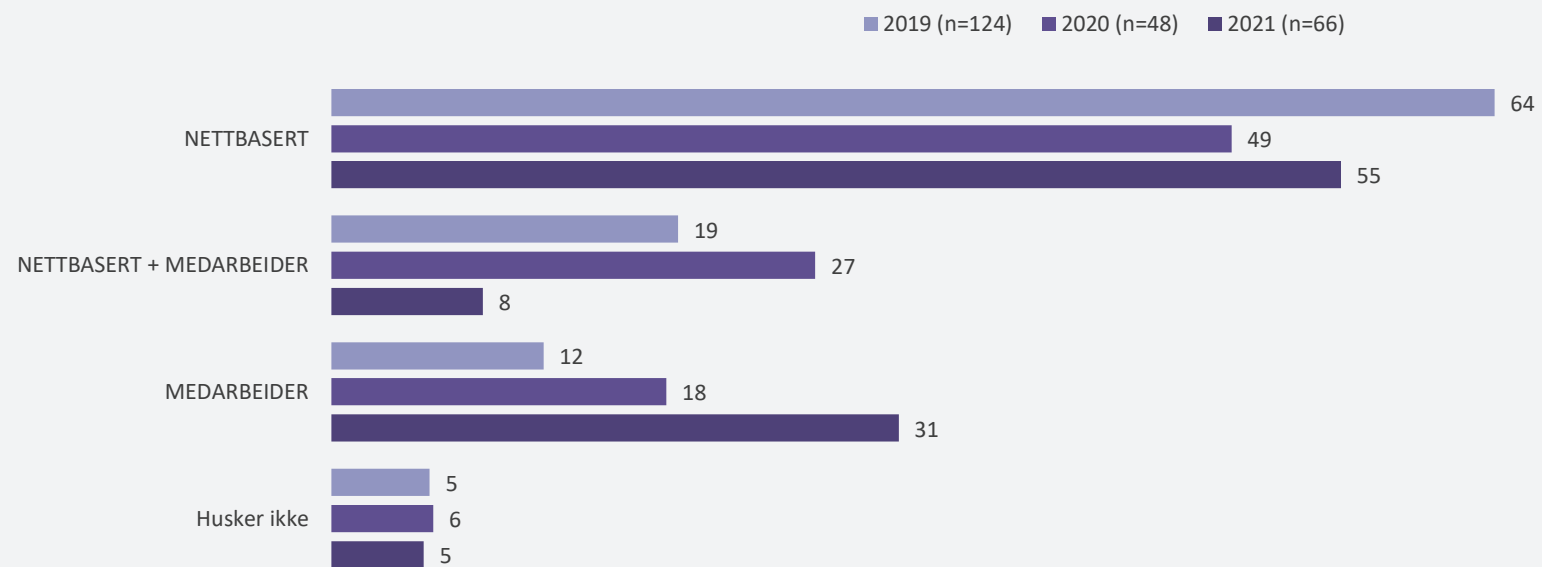
Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett? (%)





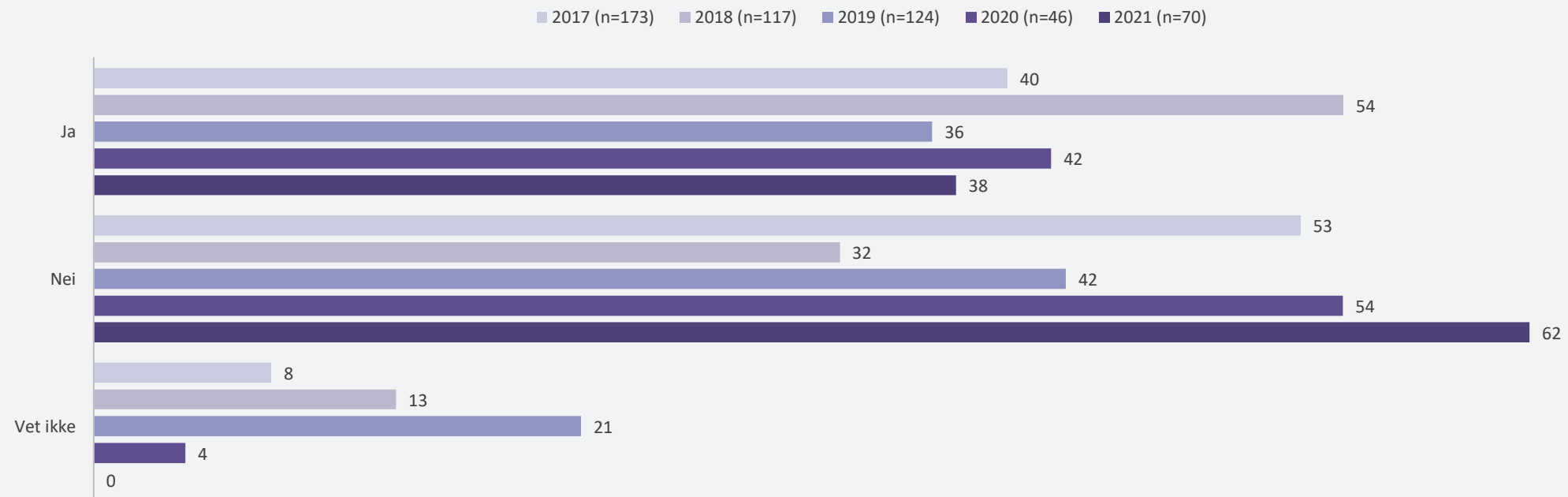
Forbrukslån

Kjøpskanal: Forbrukslån



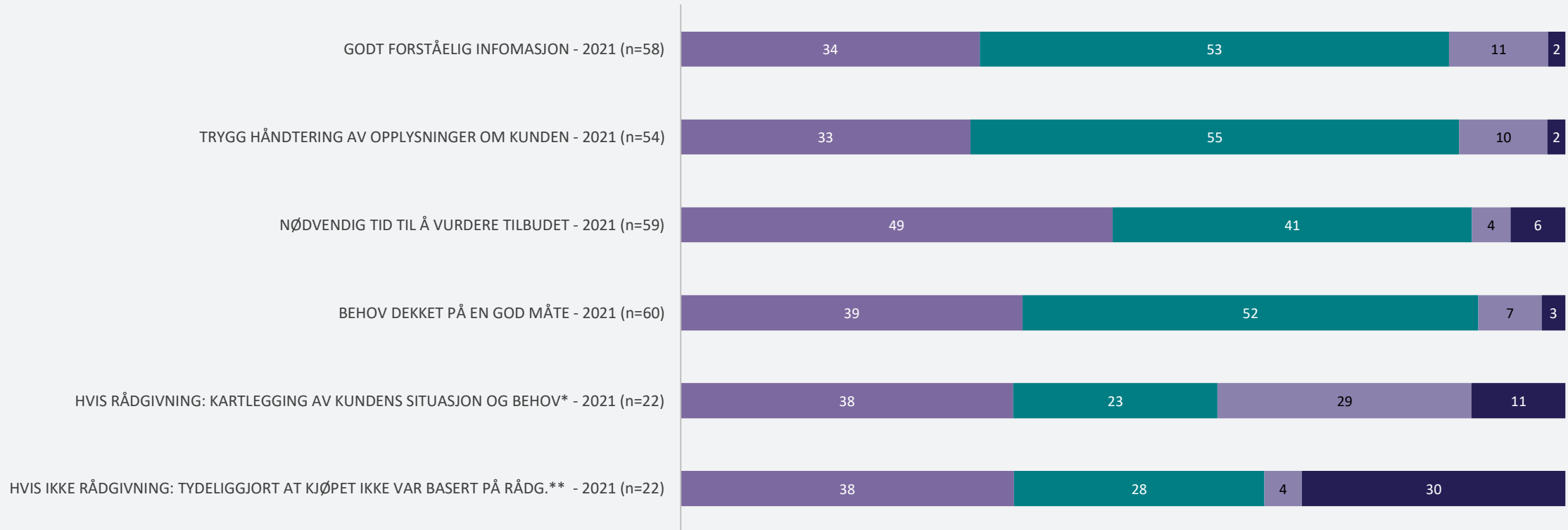
Andel som har fått rådgivning: Forbrukslån

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

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



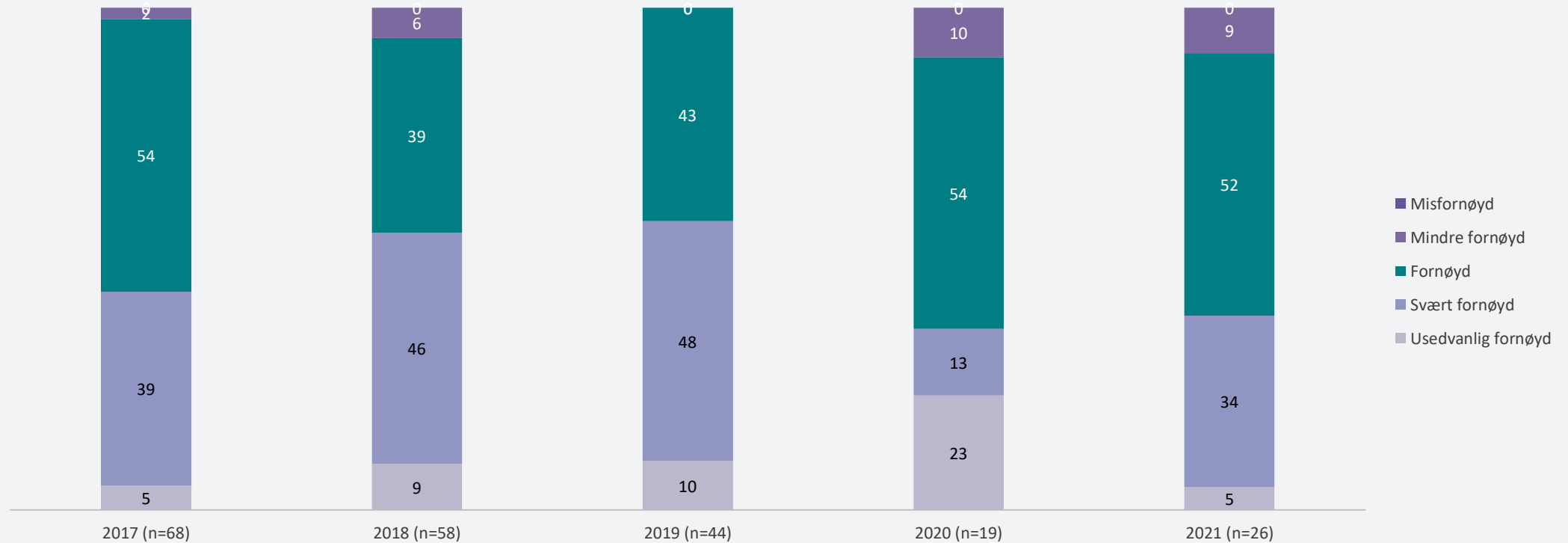
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Forbrukslån

Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..



Tilfredshet med rådgivning: Forbrukslån

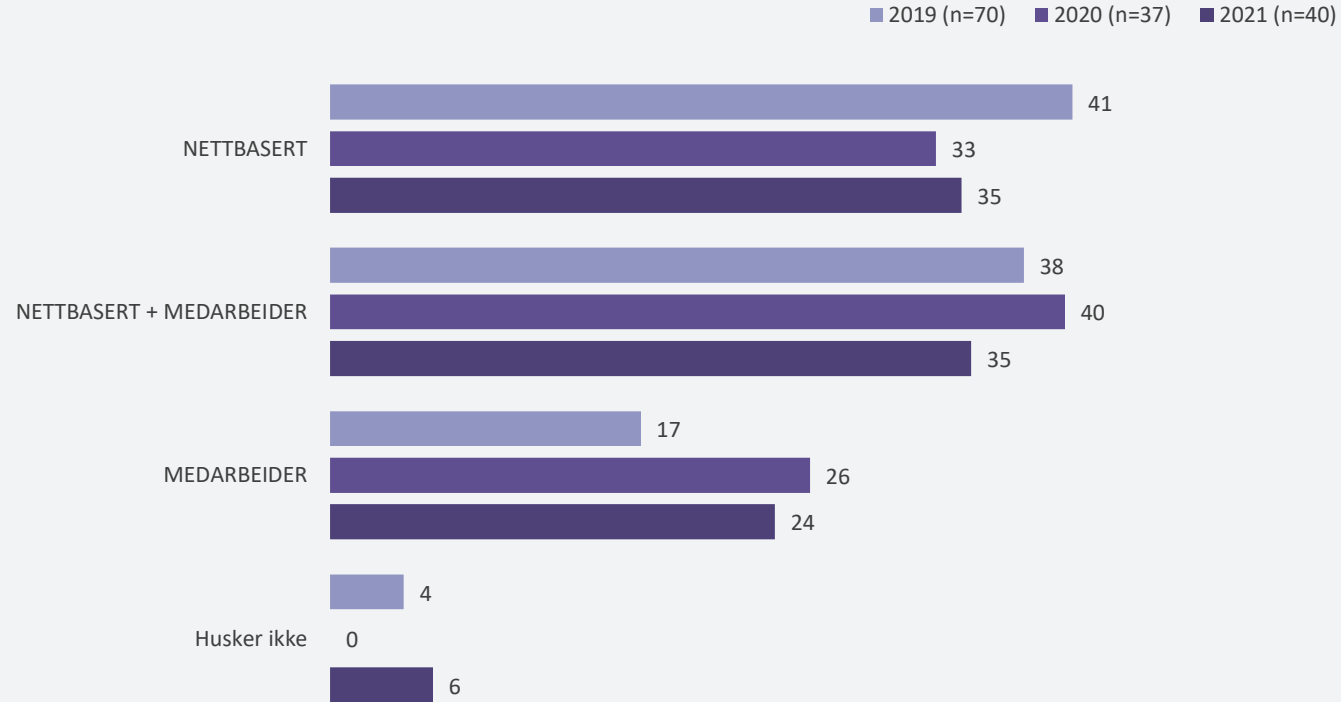
Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett? (%)





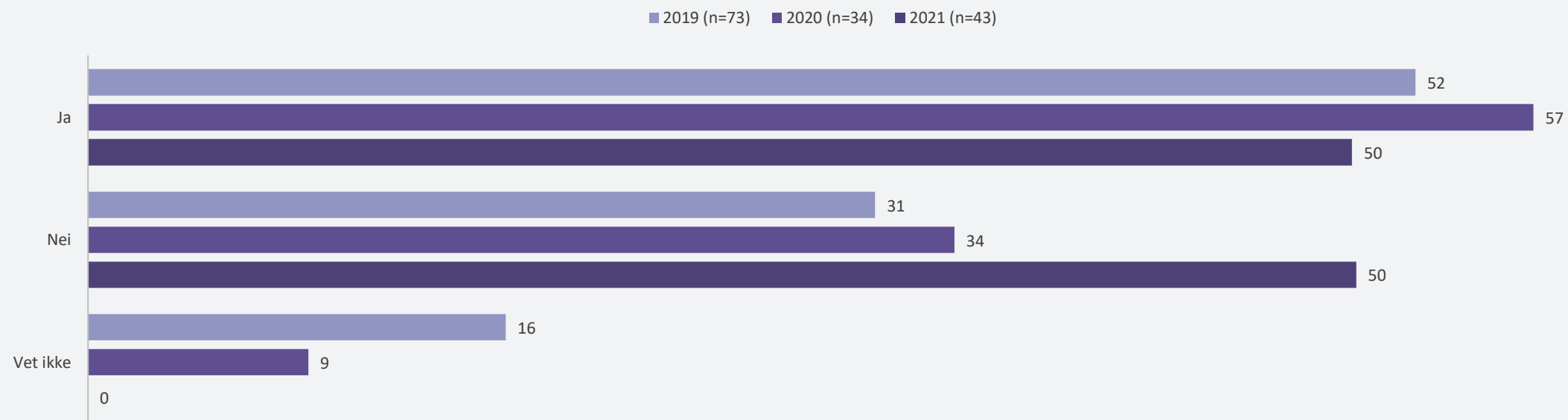
Refinansiering forbrukslån *nytt i 2019

Kjøpskanal: Refinansiering forbrukslån



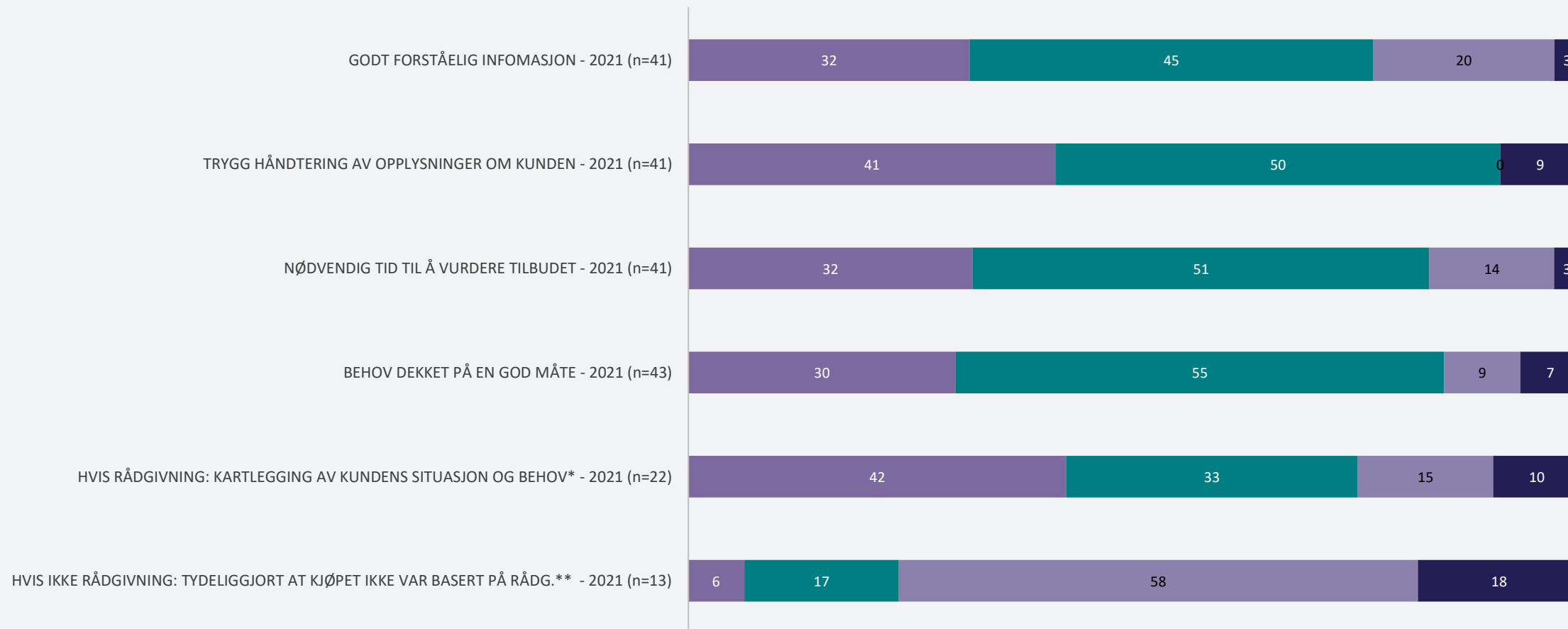
Andel som har fått rådgivning: Refinansiering forbrukslån

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?



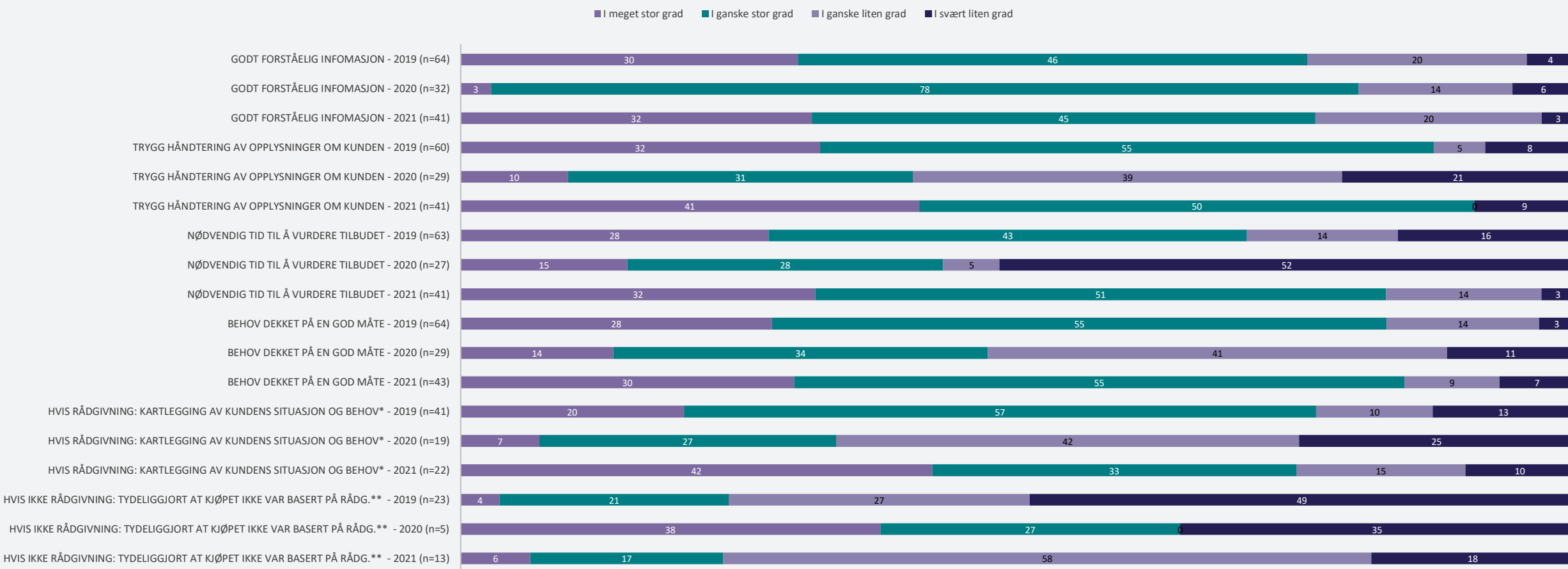
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Refinansiering forbrukslån

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



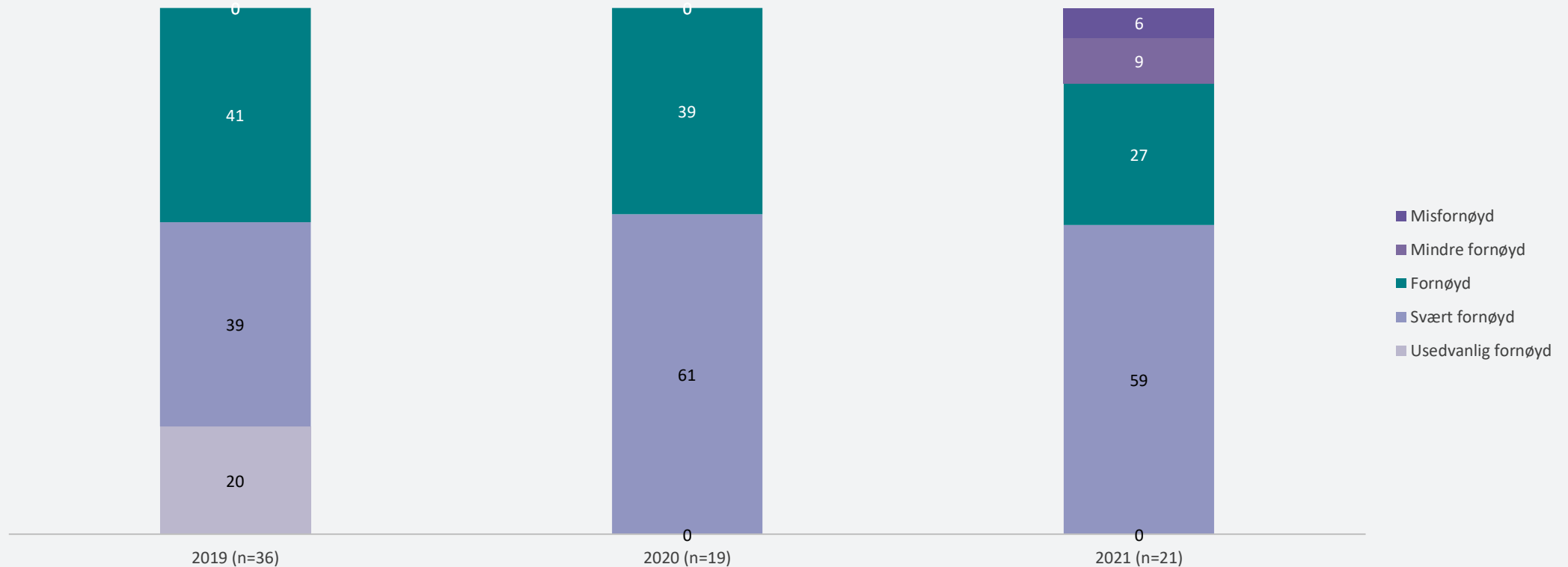
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Refinansiering forbrukslån

Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..



Tilfredshet med rådgivning: Refinansiering forbrukslån

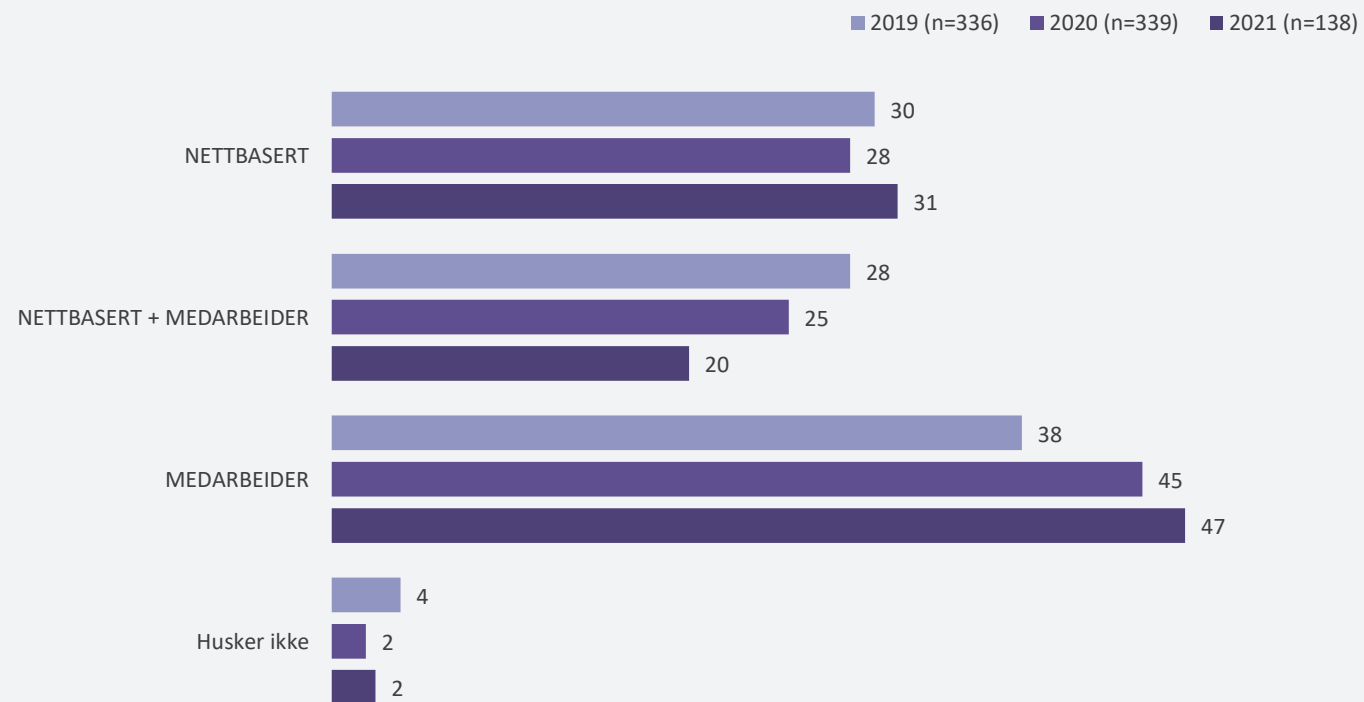
Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett? (%)





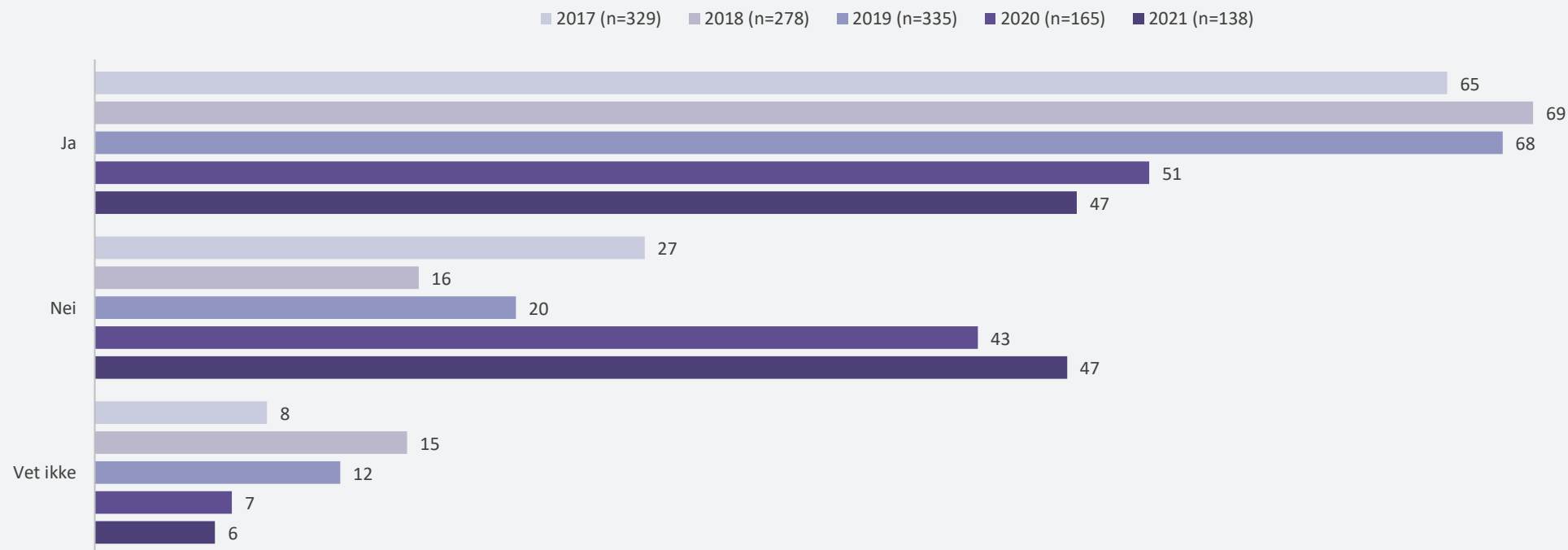
Skadeforsikring

Kjøpskanal: Skadeforsikring

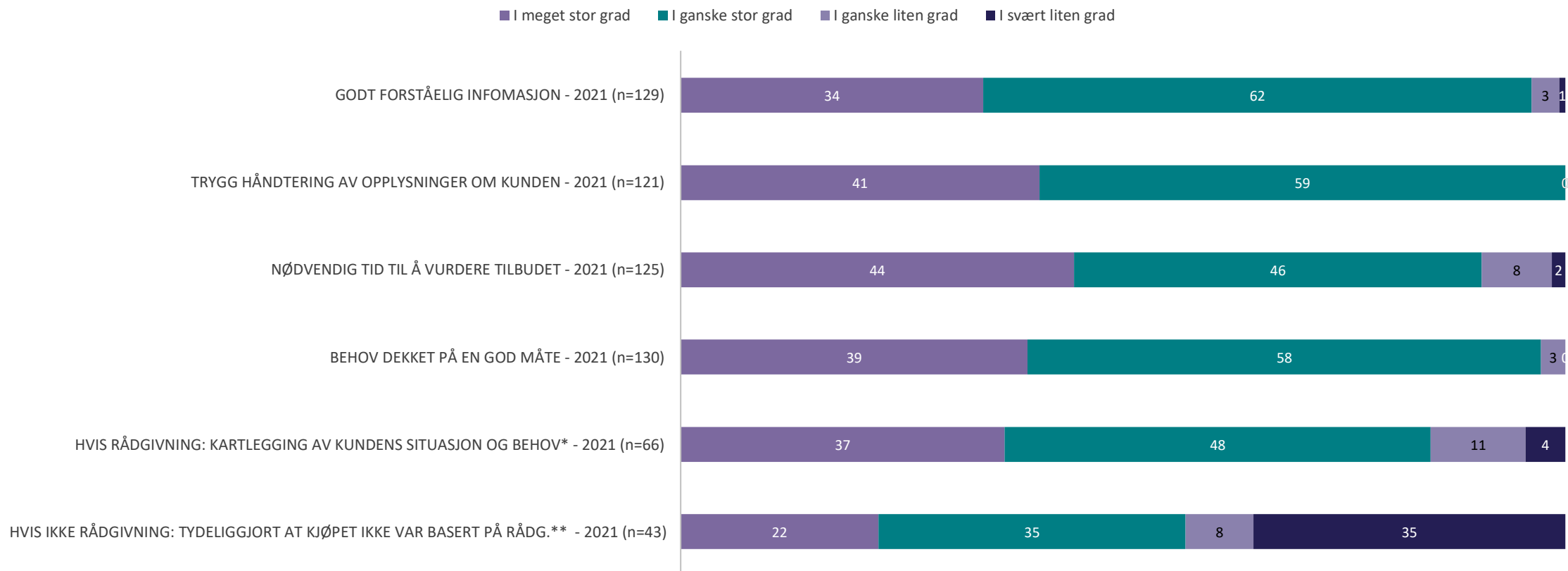


Andel som har fått rådgivning: Skadeforsikring

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?



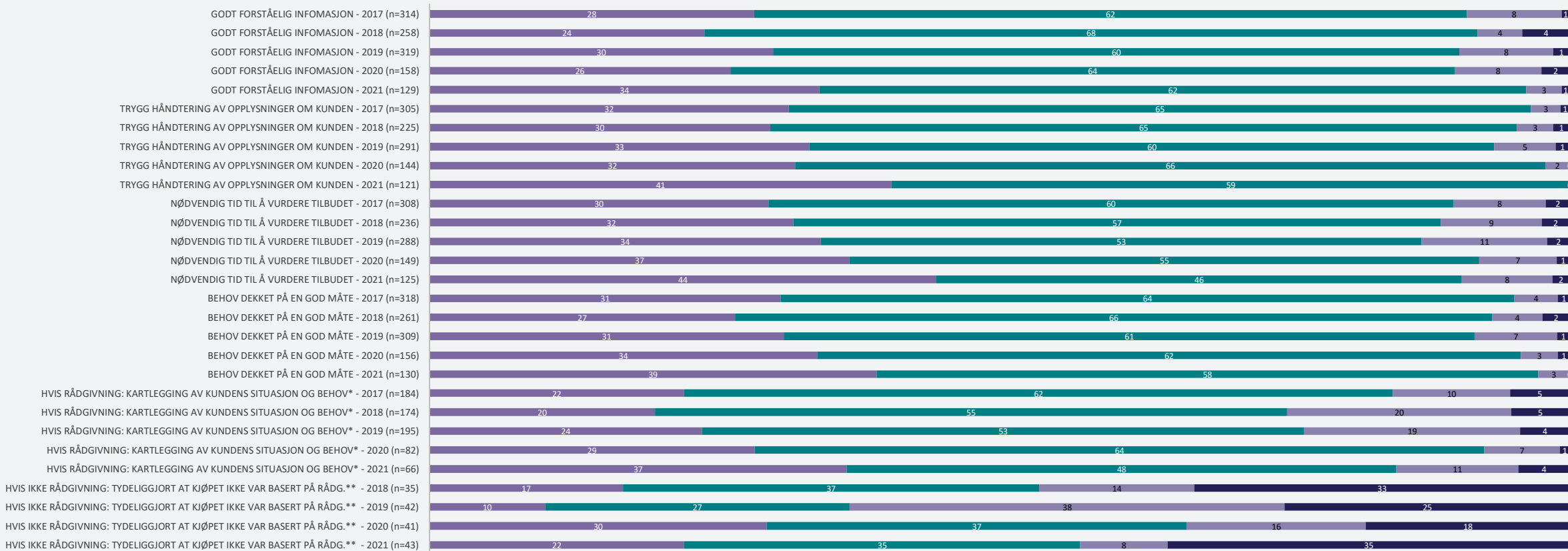
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Skadeforsikring



Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Skadeforsikring

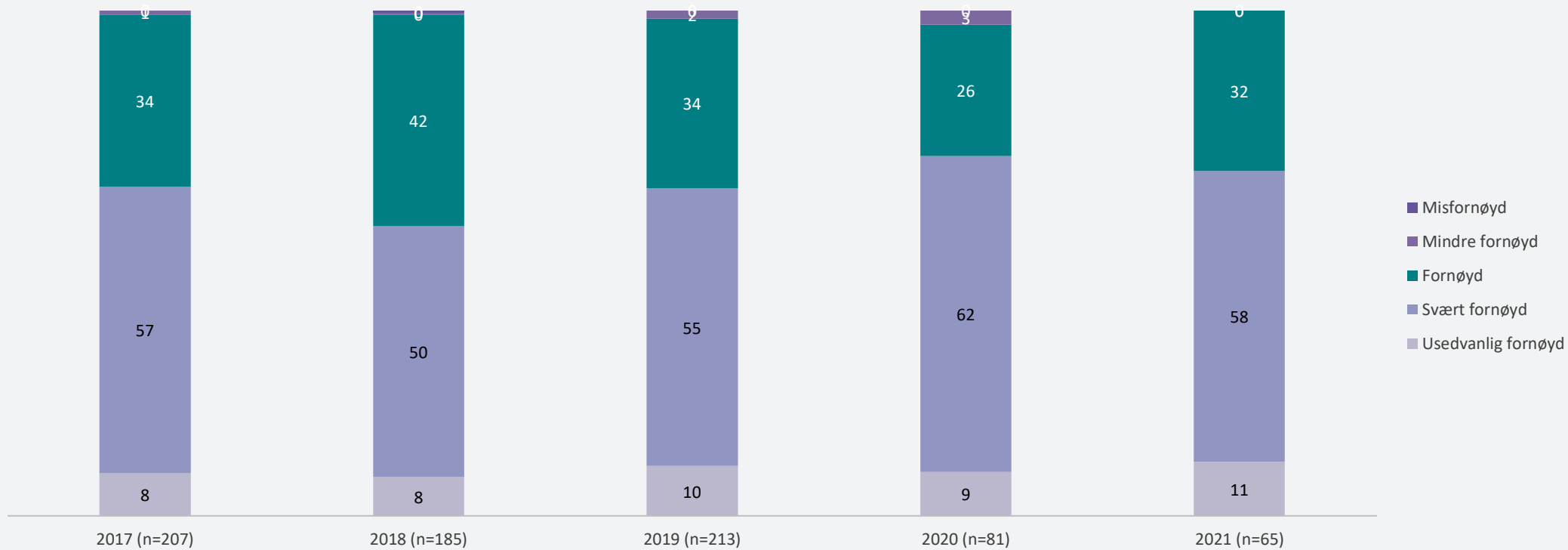
Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..

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



Tilfredshet med rådgivning: Skadeforsikring

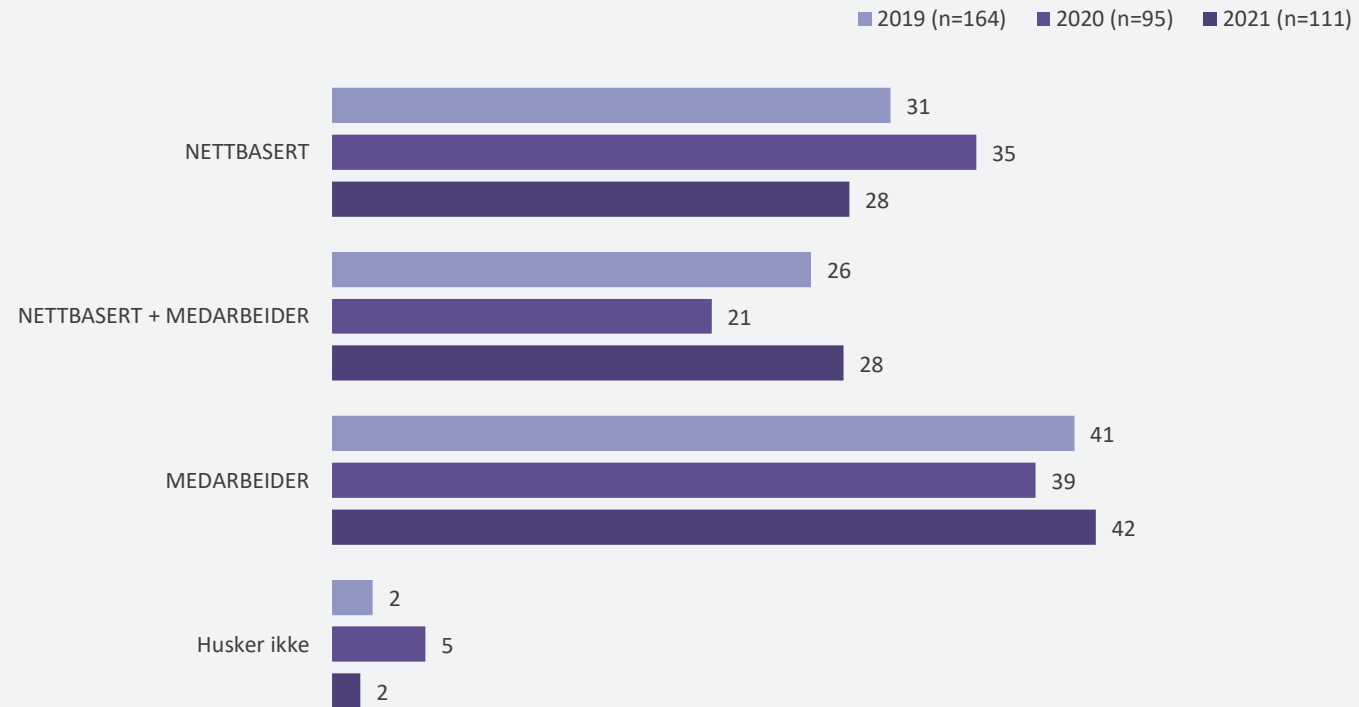
Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett? (%)





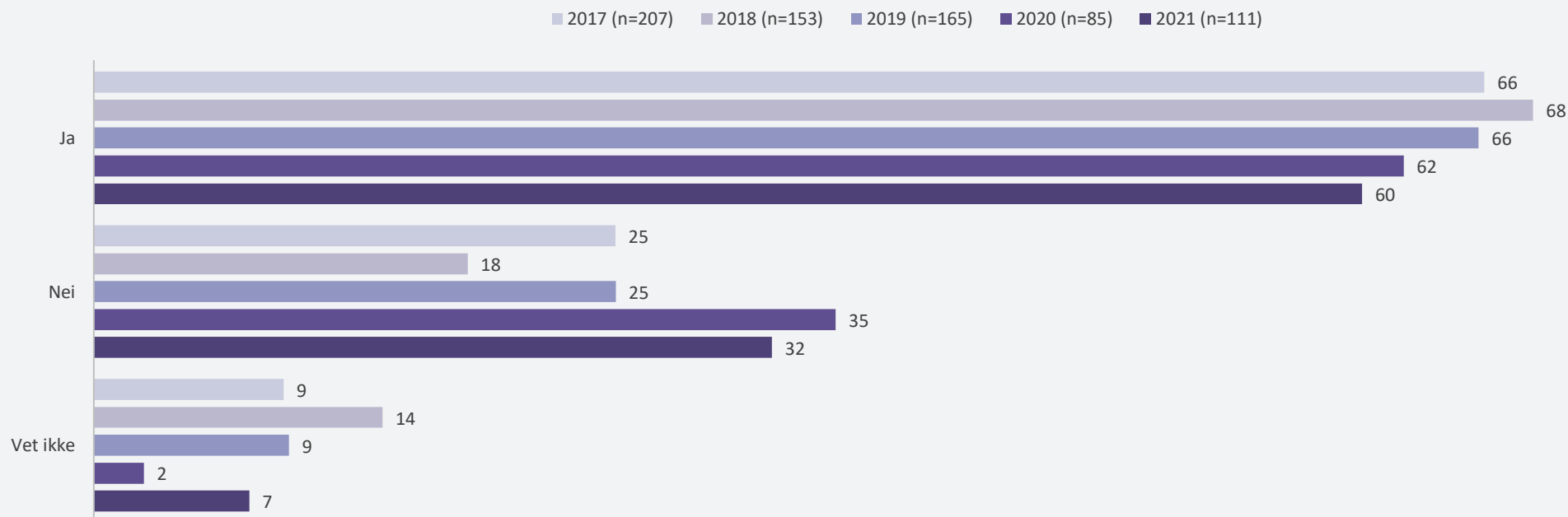
Personforsikring

Kjøpskanal: Personforsikring

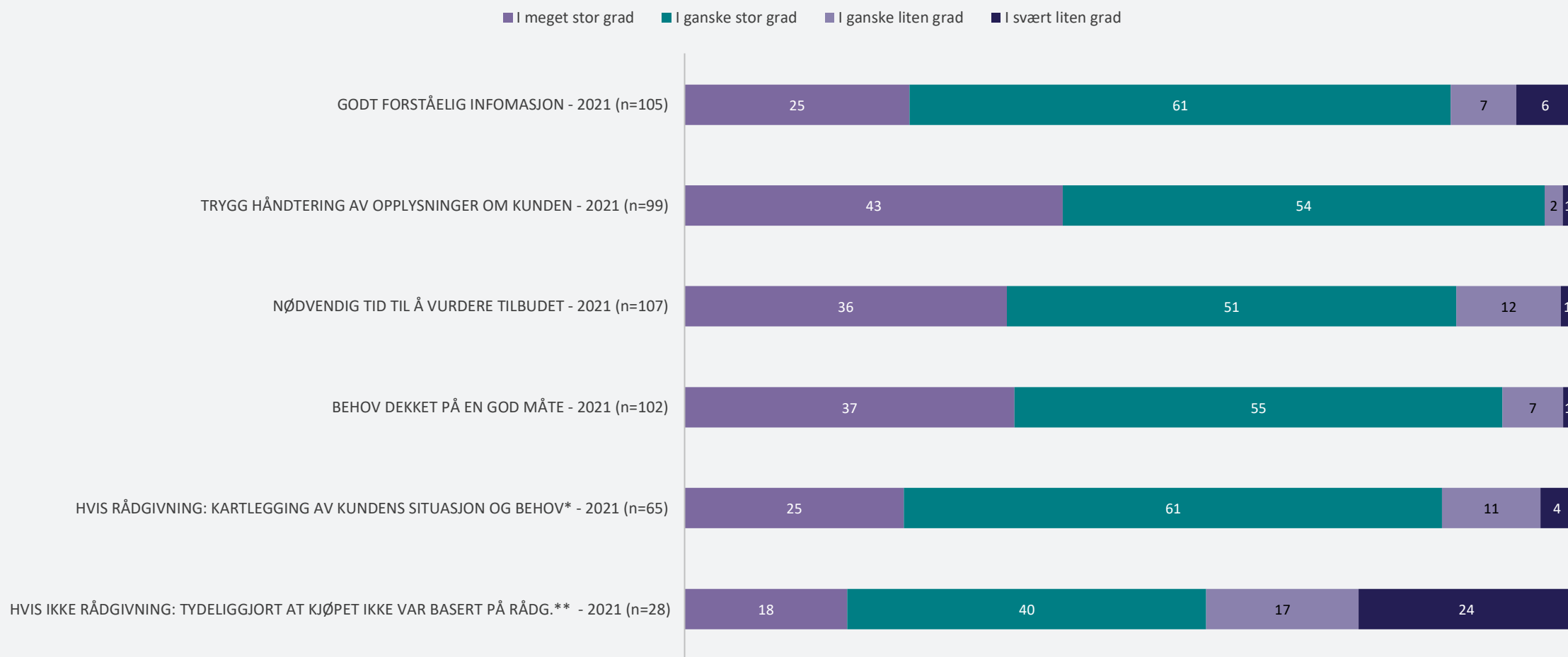


Andel som har fått rådgivning: Personforsikring

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



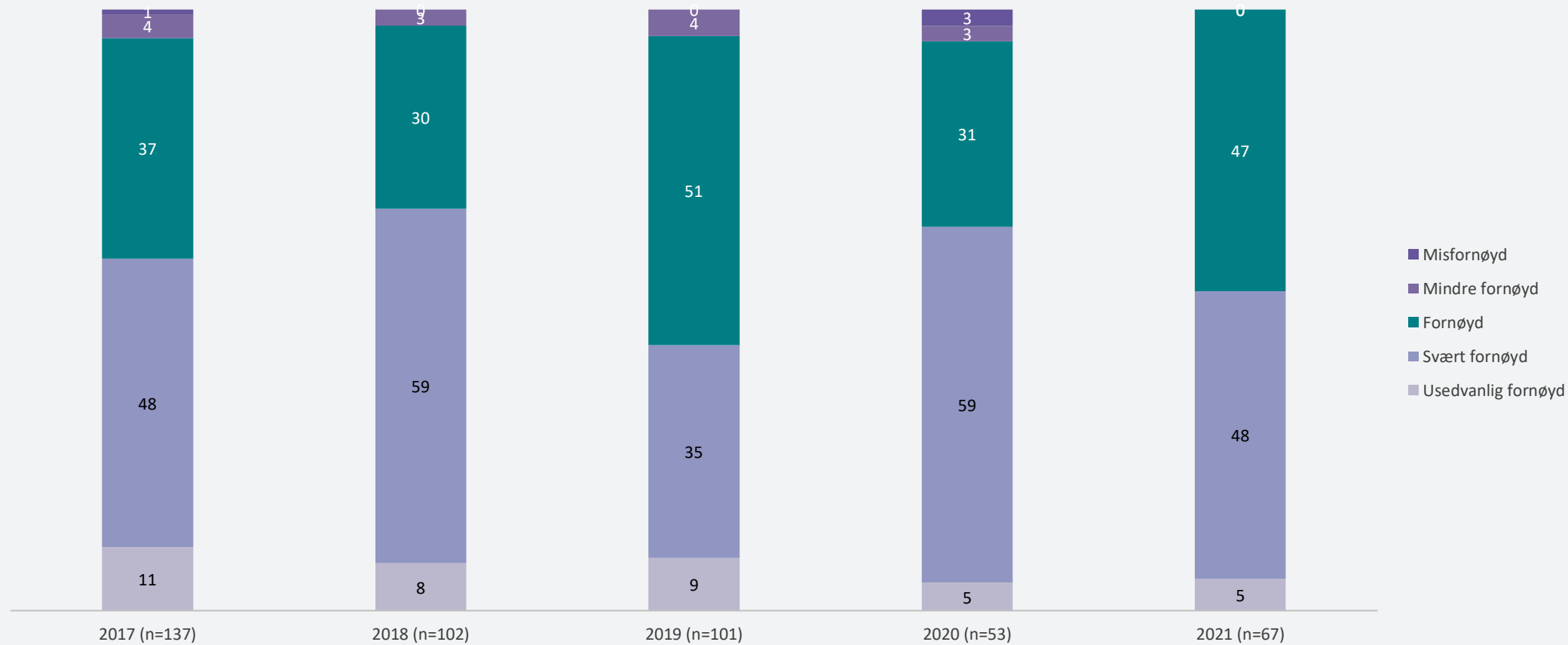
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Personforsikring

Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..



Tilfredshet med rådgivning: Personforsikring

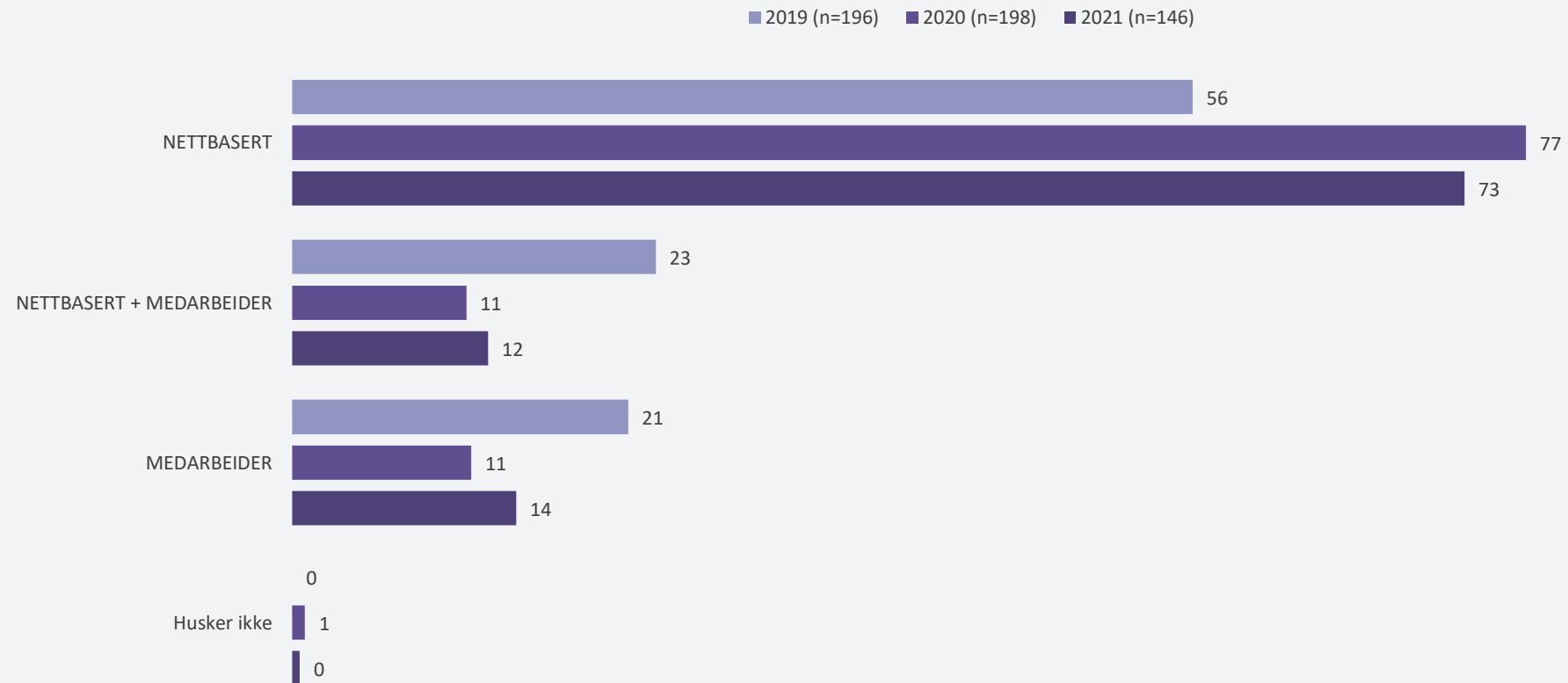
Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett? (%)





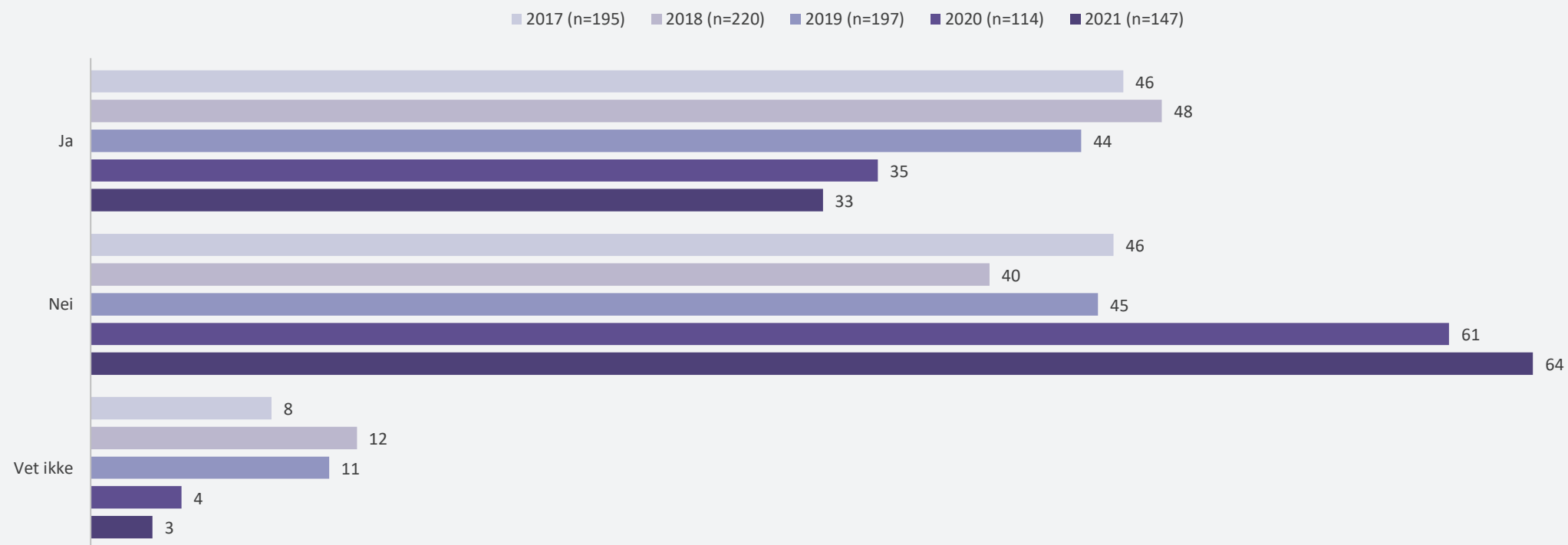
Aksje-/rentefond

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?

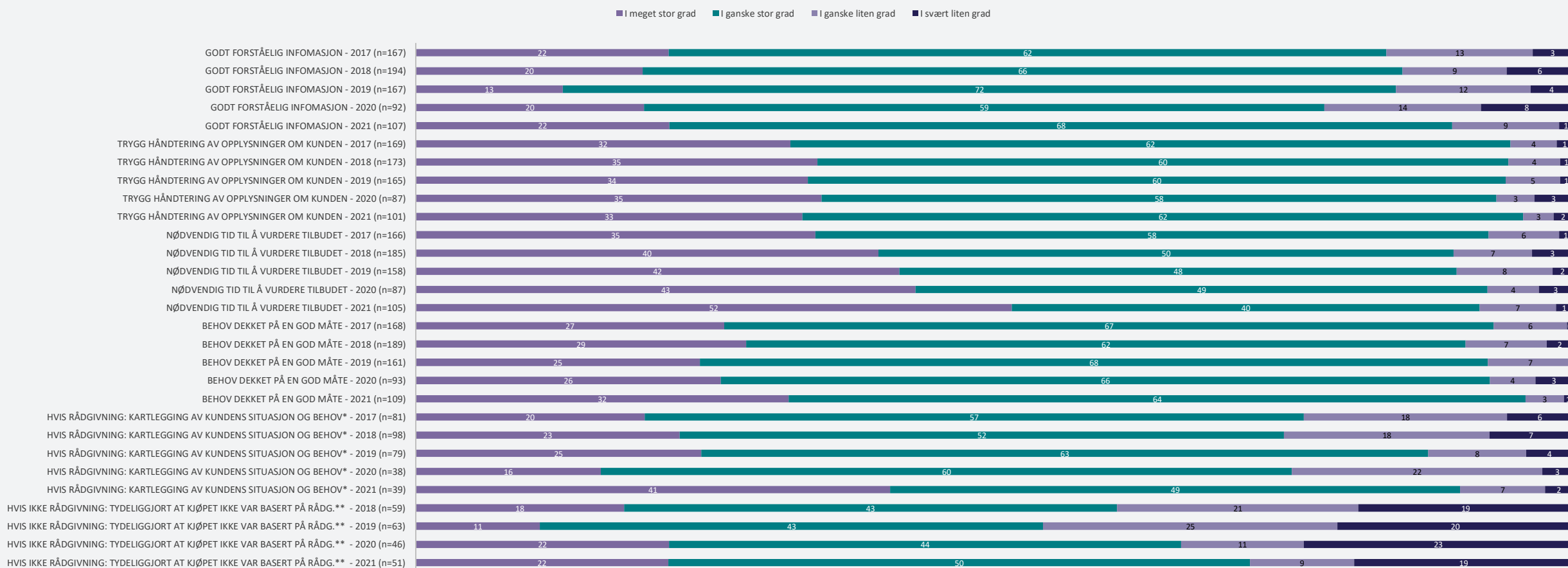


Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Aksje/-rentefond



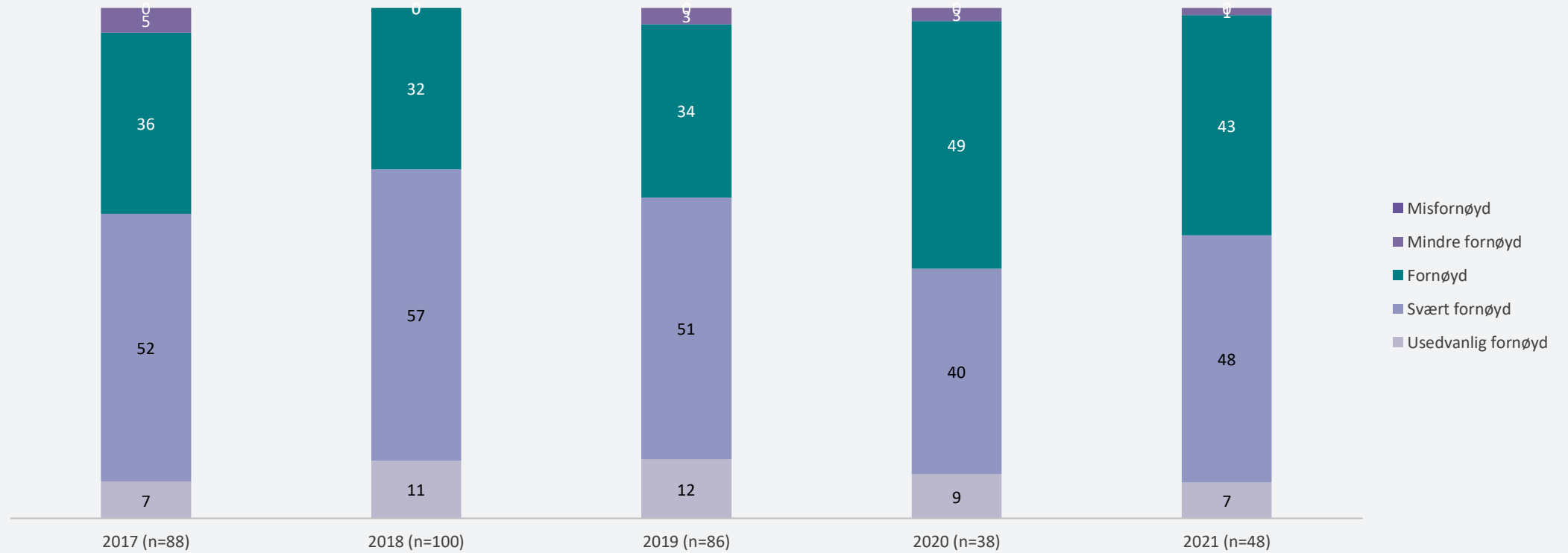
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Aksje-/rentefond

Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..



Tilfredshet med rådgivning: Aksje/-rentefond

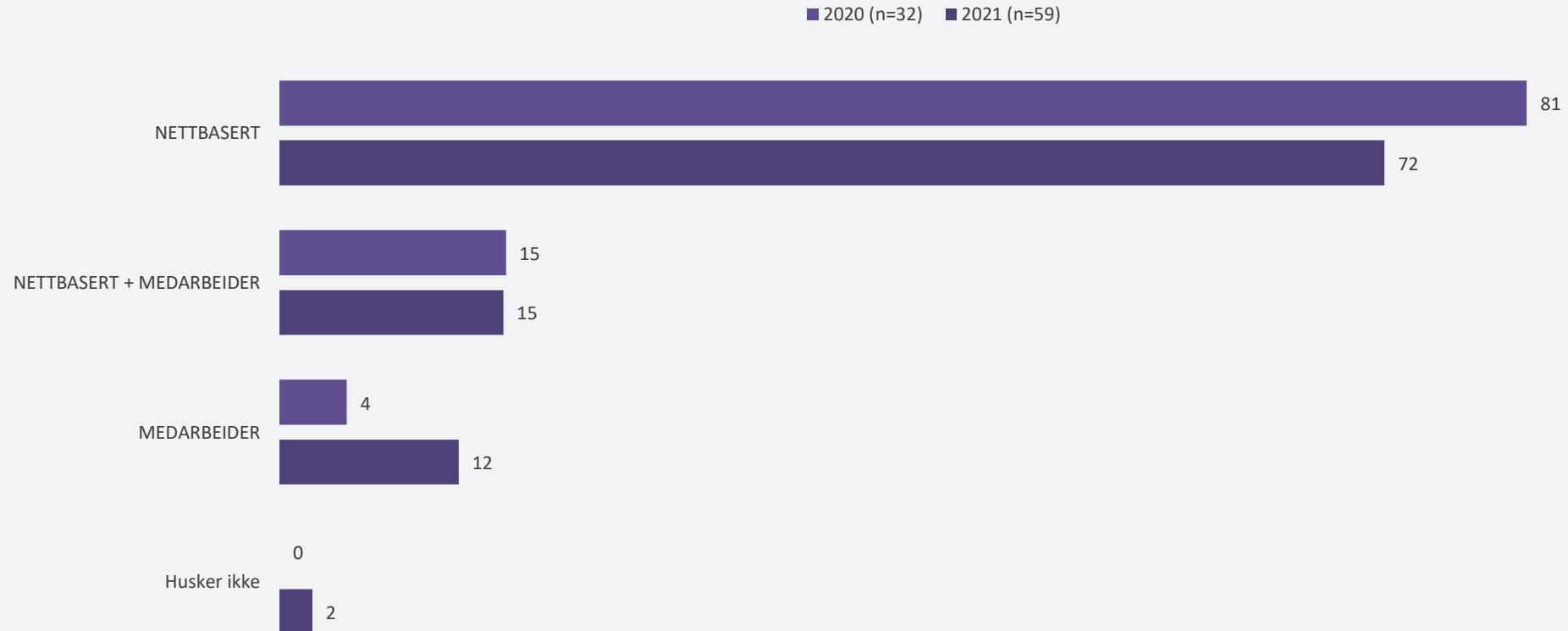
Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett? (%)





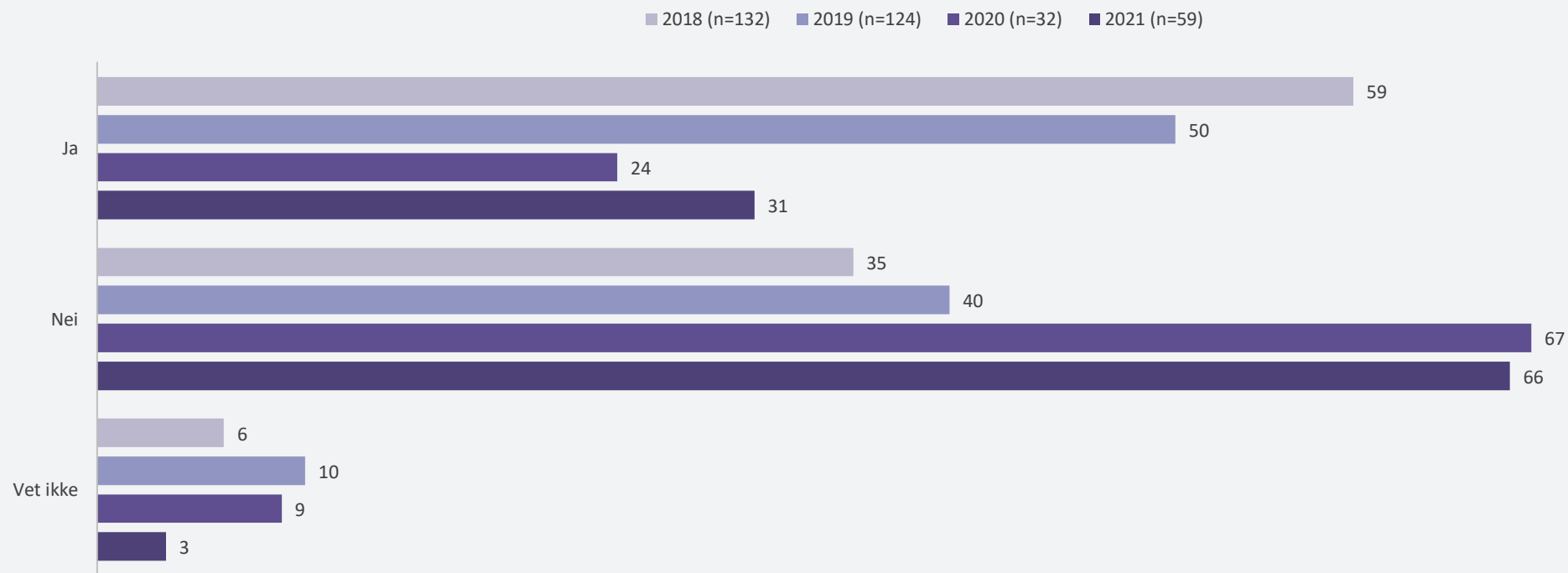
IPS^{*nytt i 2018}

Kjøpskanal: IPS



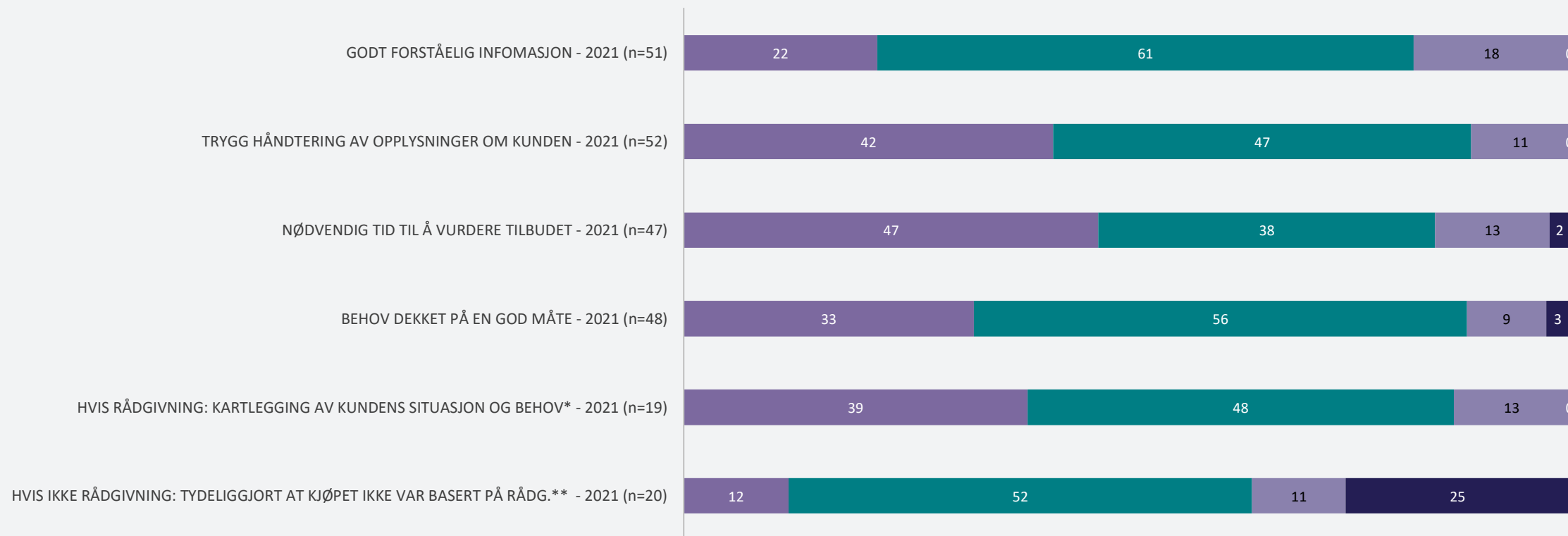
Andel som har fått rådgivning: IPS

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

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



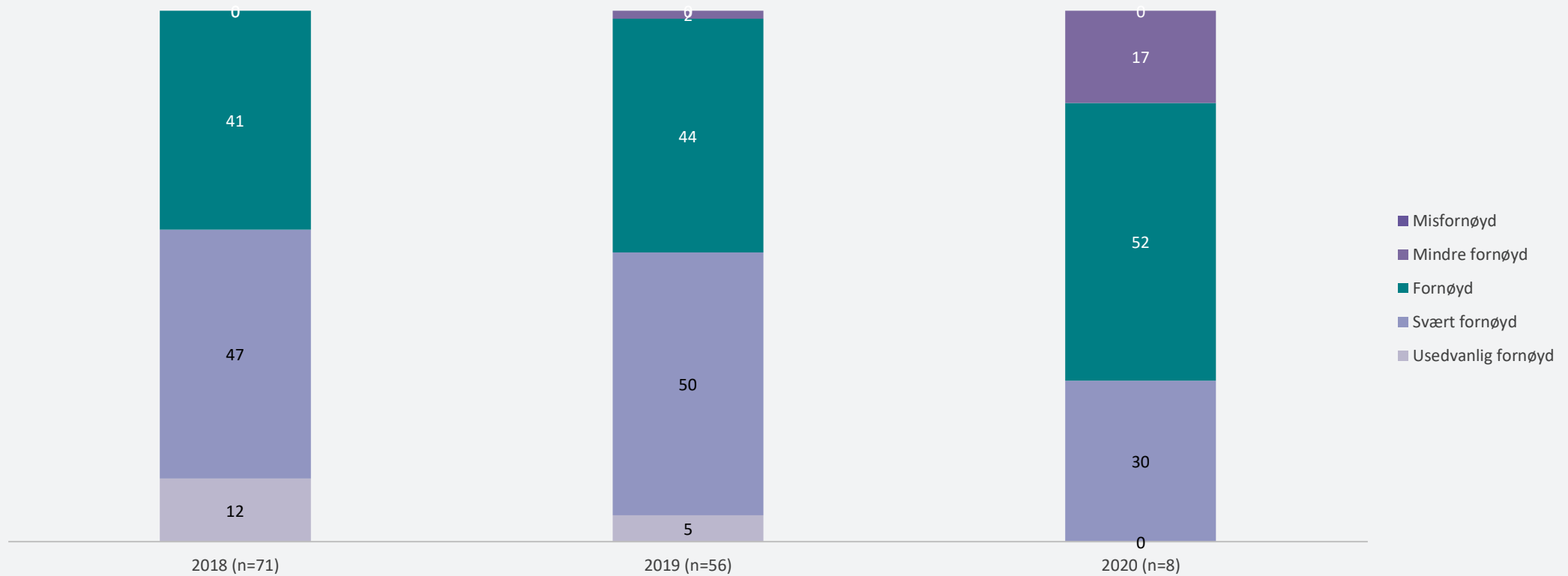
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: IPS

Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..



Tilfredshet med rådgivning: IPS

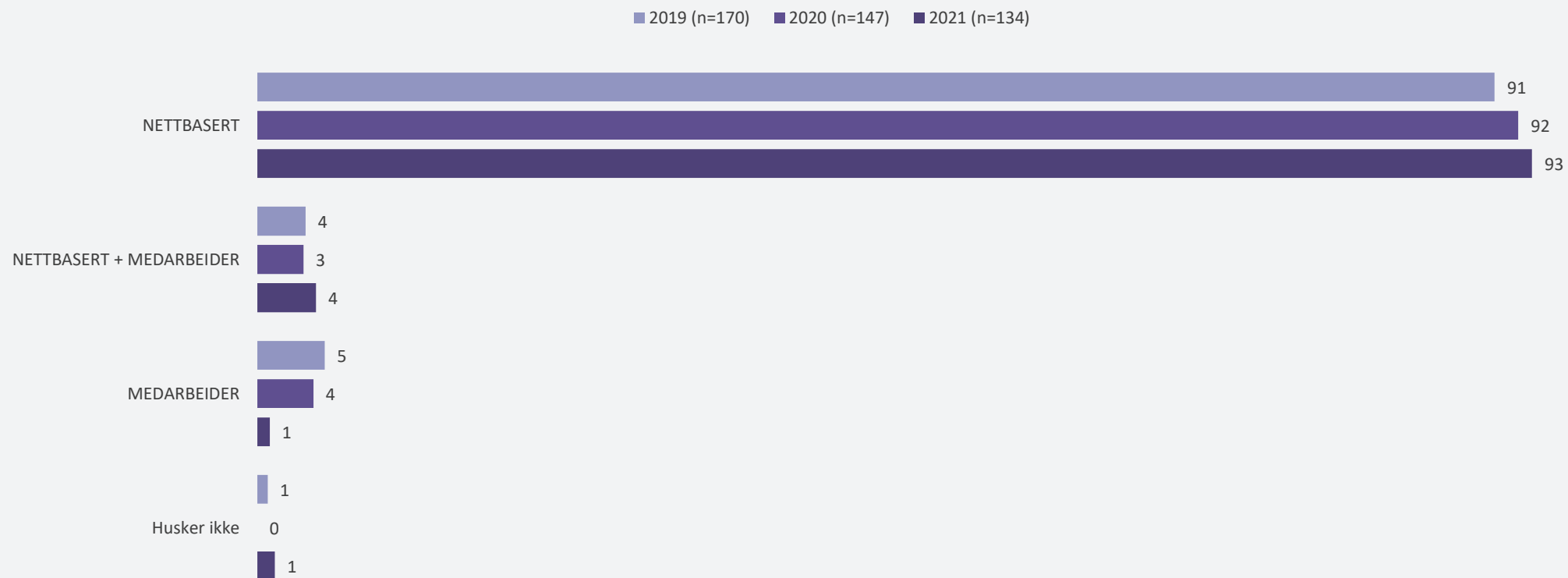
Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett? (%)





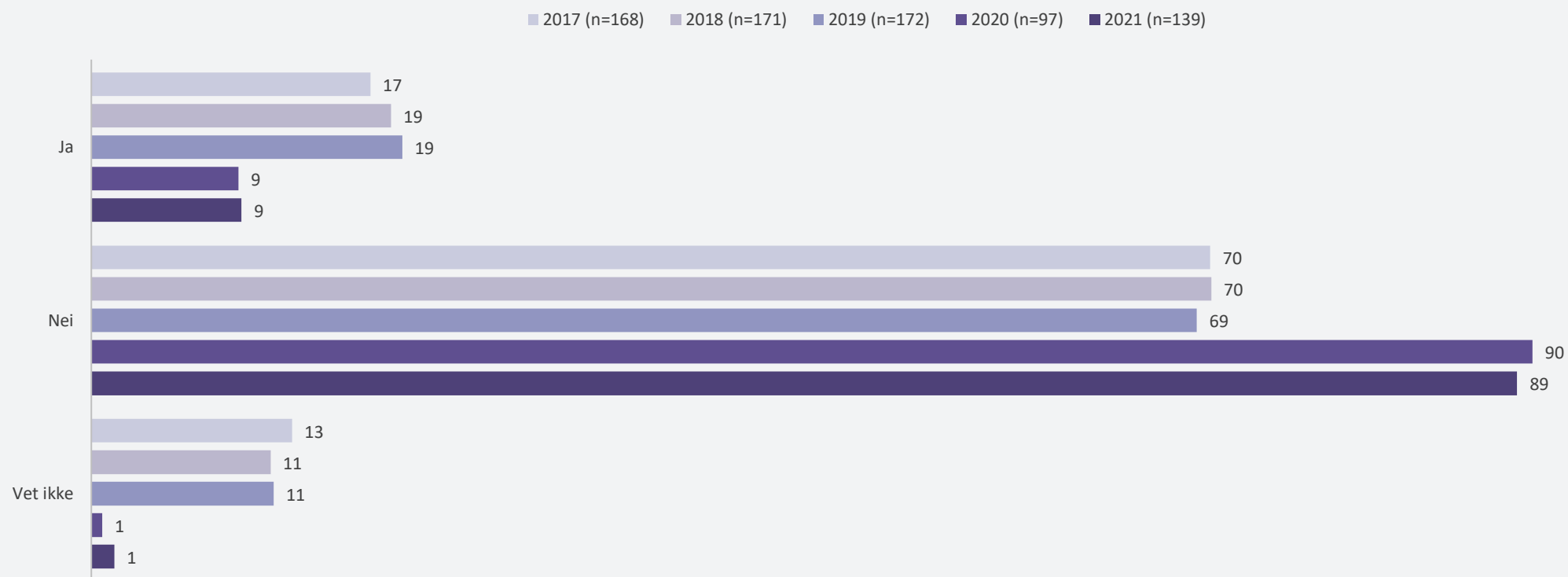
Aksjer

Kjøpskanal: Aksjer

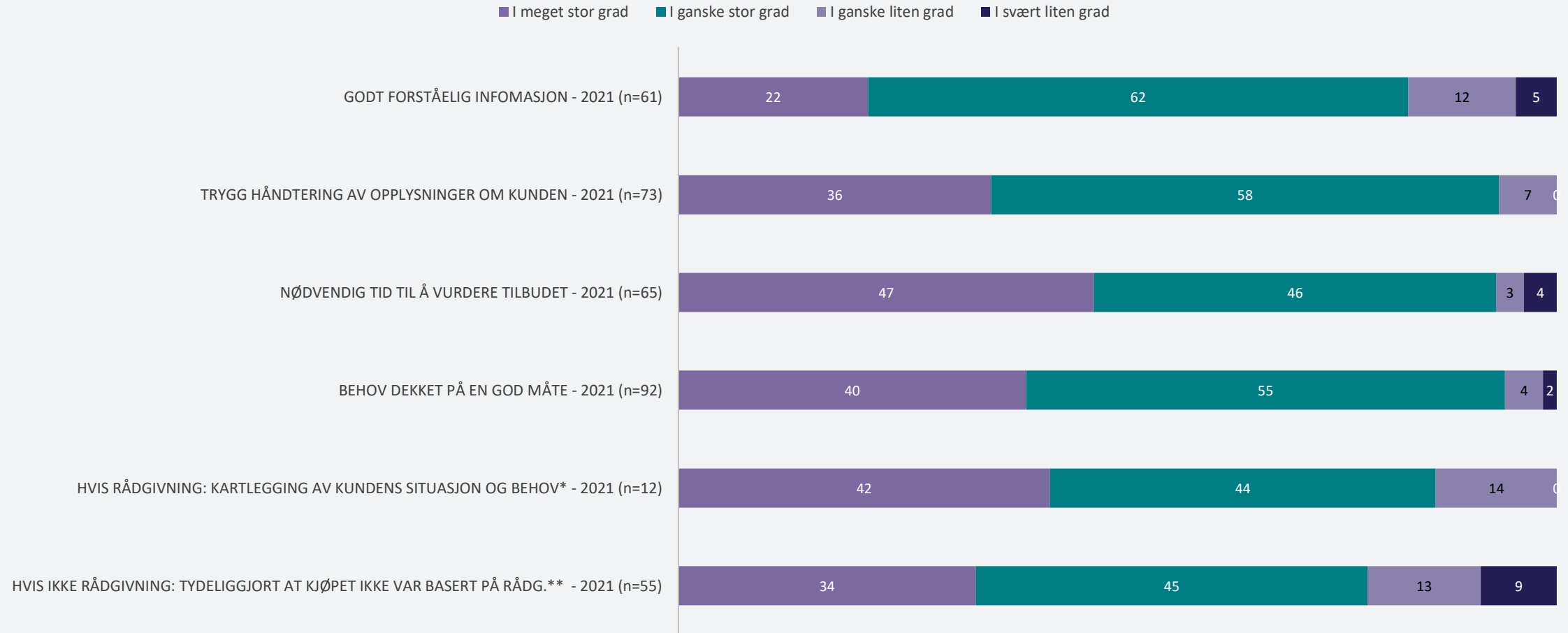


Andel som har fått rådgivning: Aksjer

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



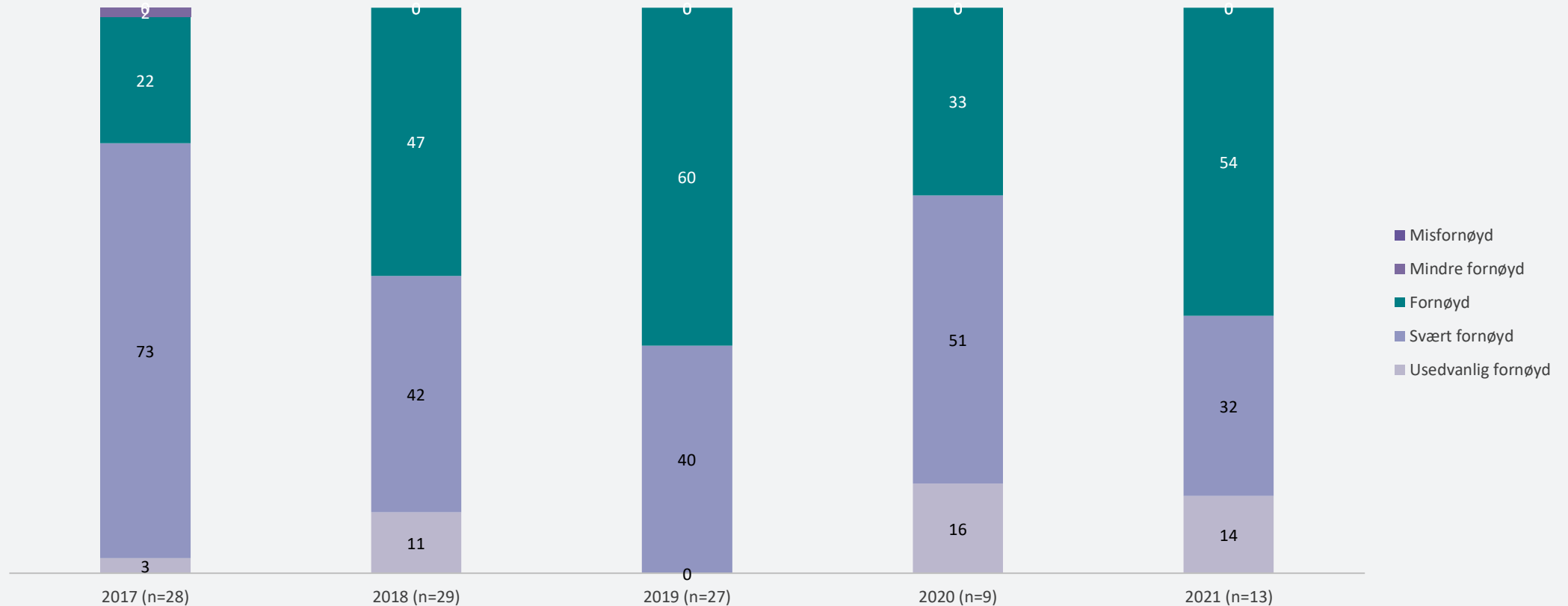
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Aksjer

Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..



Tilfredshet med rådgivning: Aksjer

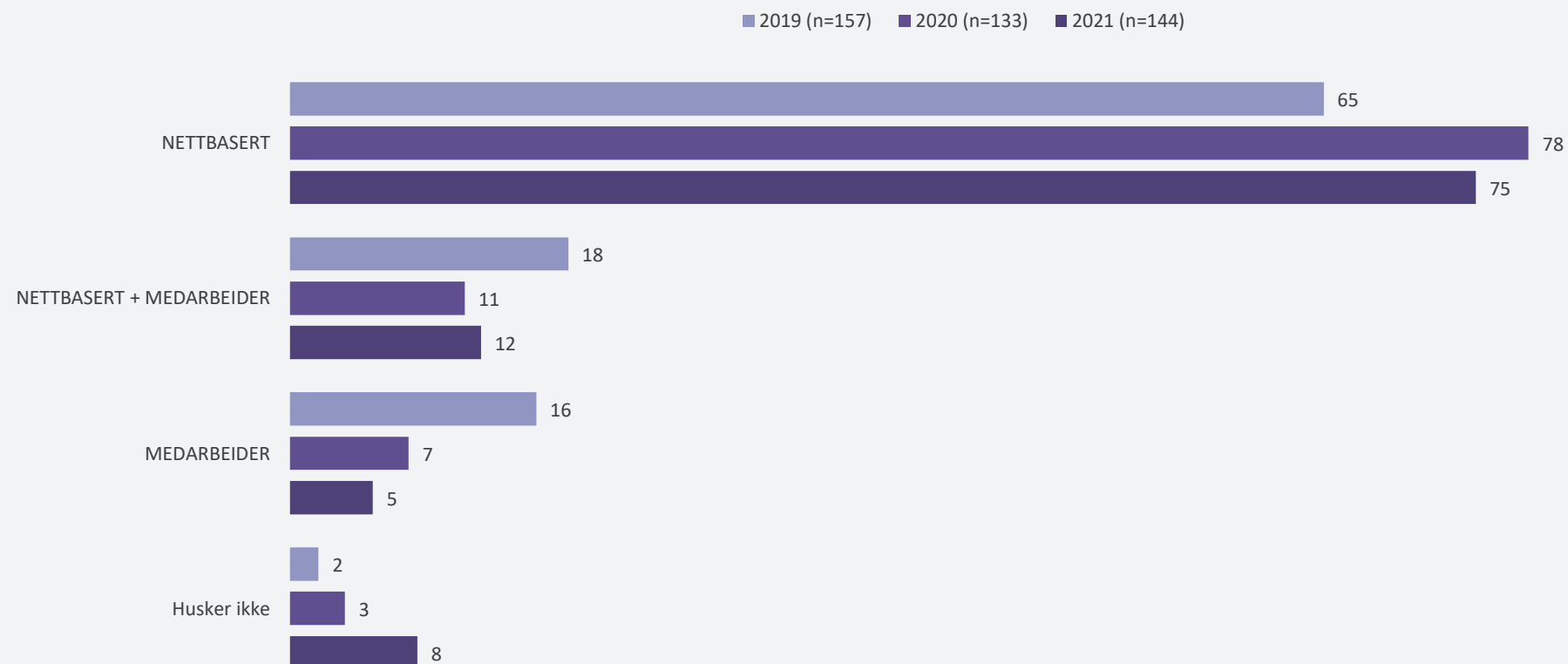
Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett? (%)





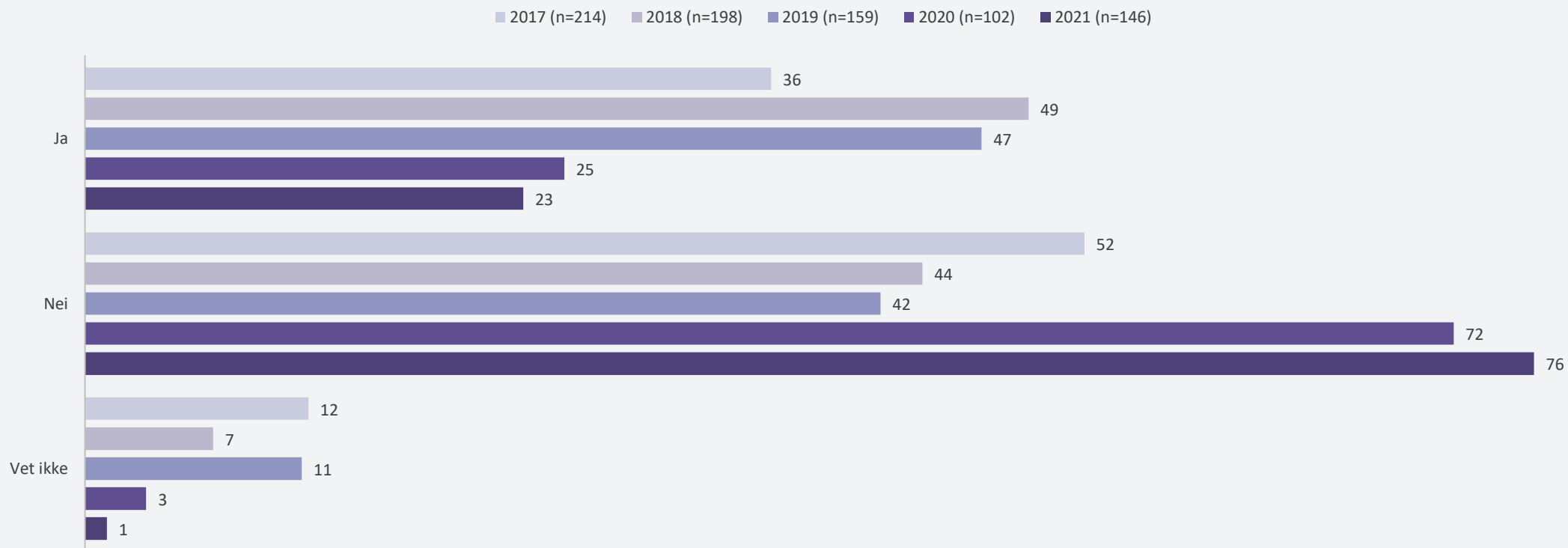
Sparekonto/BSU

Kjøpskanal: Sparekonto/BSU

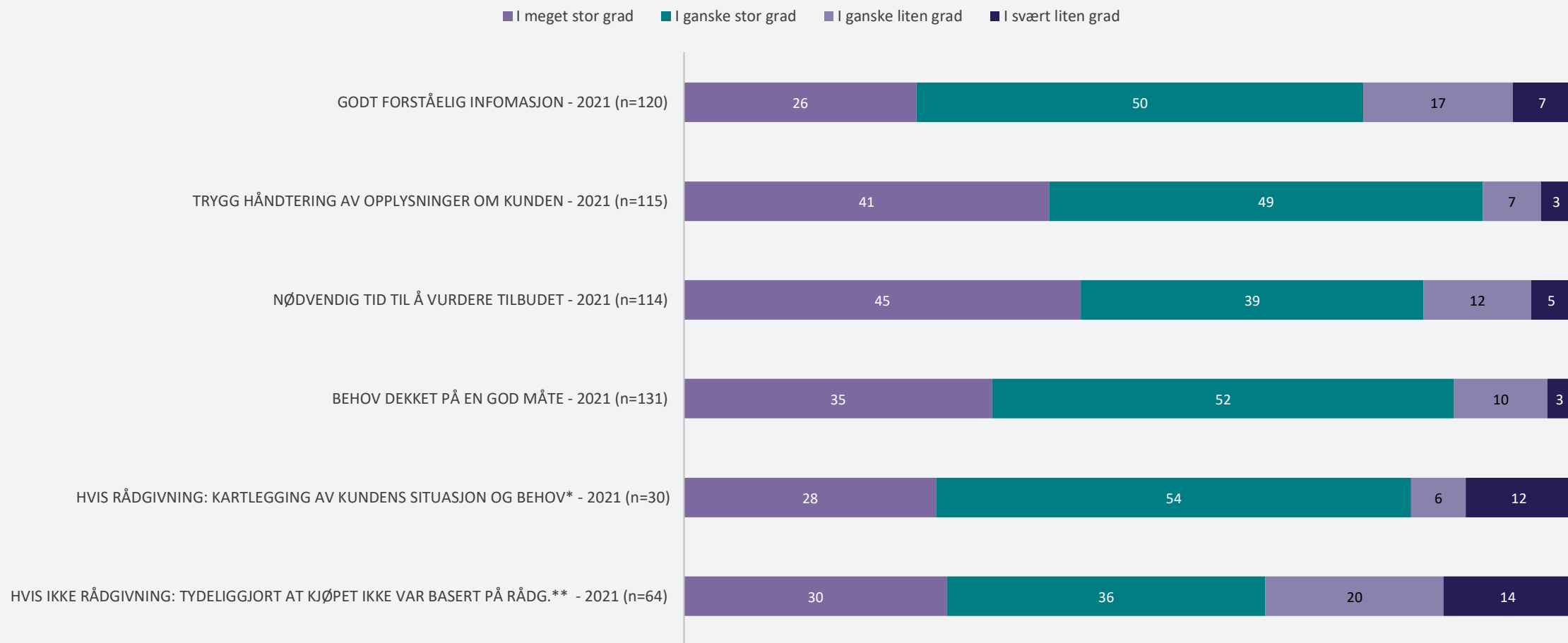


Andel som har fått rådgivning: Sparekonto/BSU

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?

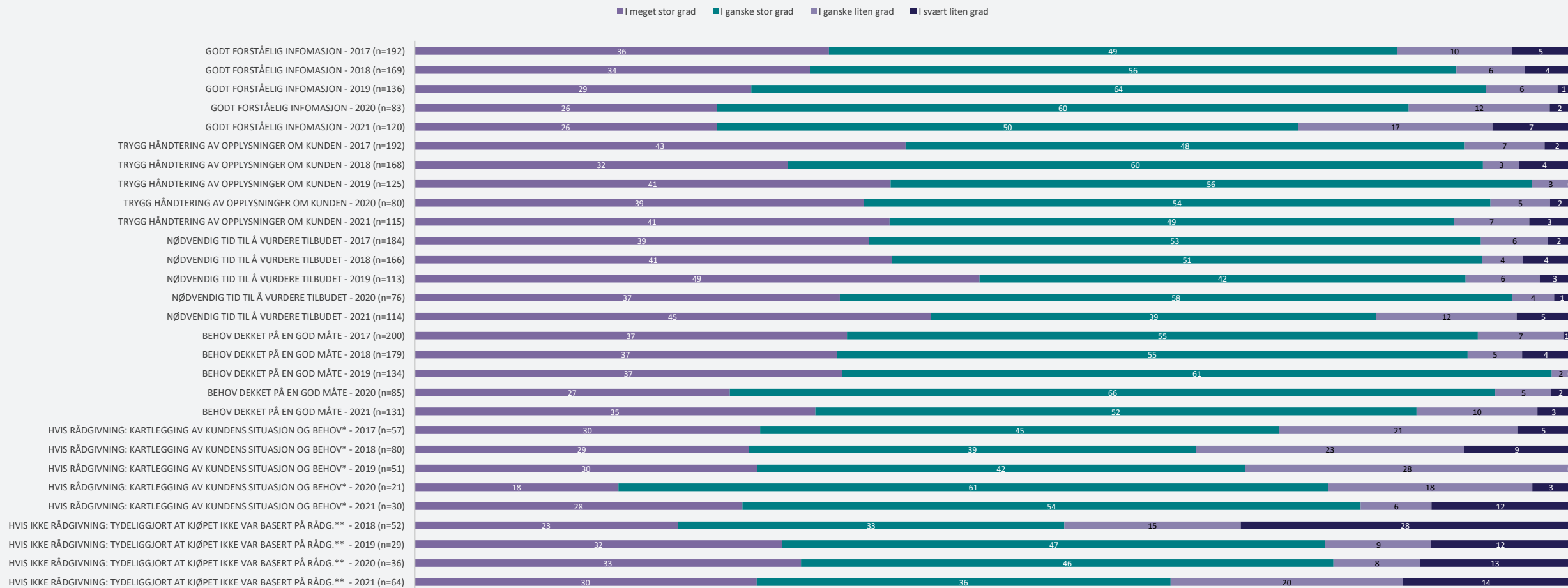


Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Sparekonto/BSU



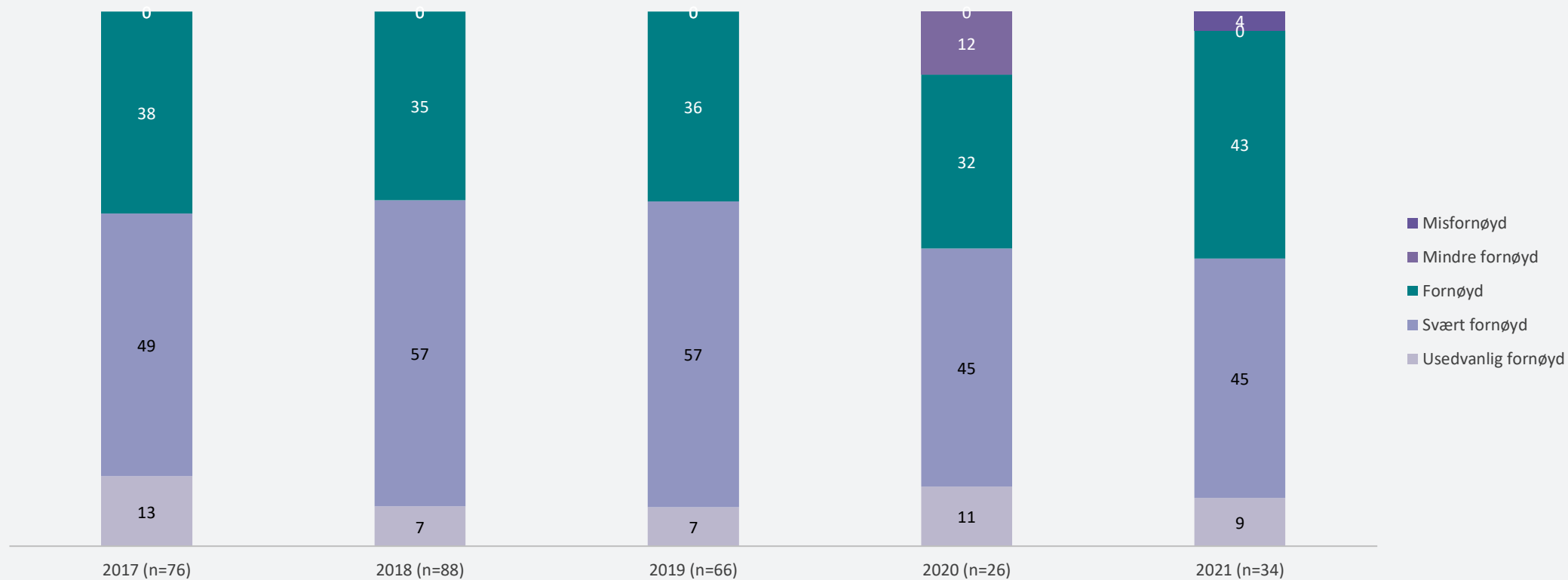
Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Sparekonto/BSU

Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..



Tilfredshet med rådgivning: Sparekonto/BSU

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

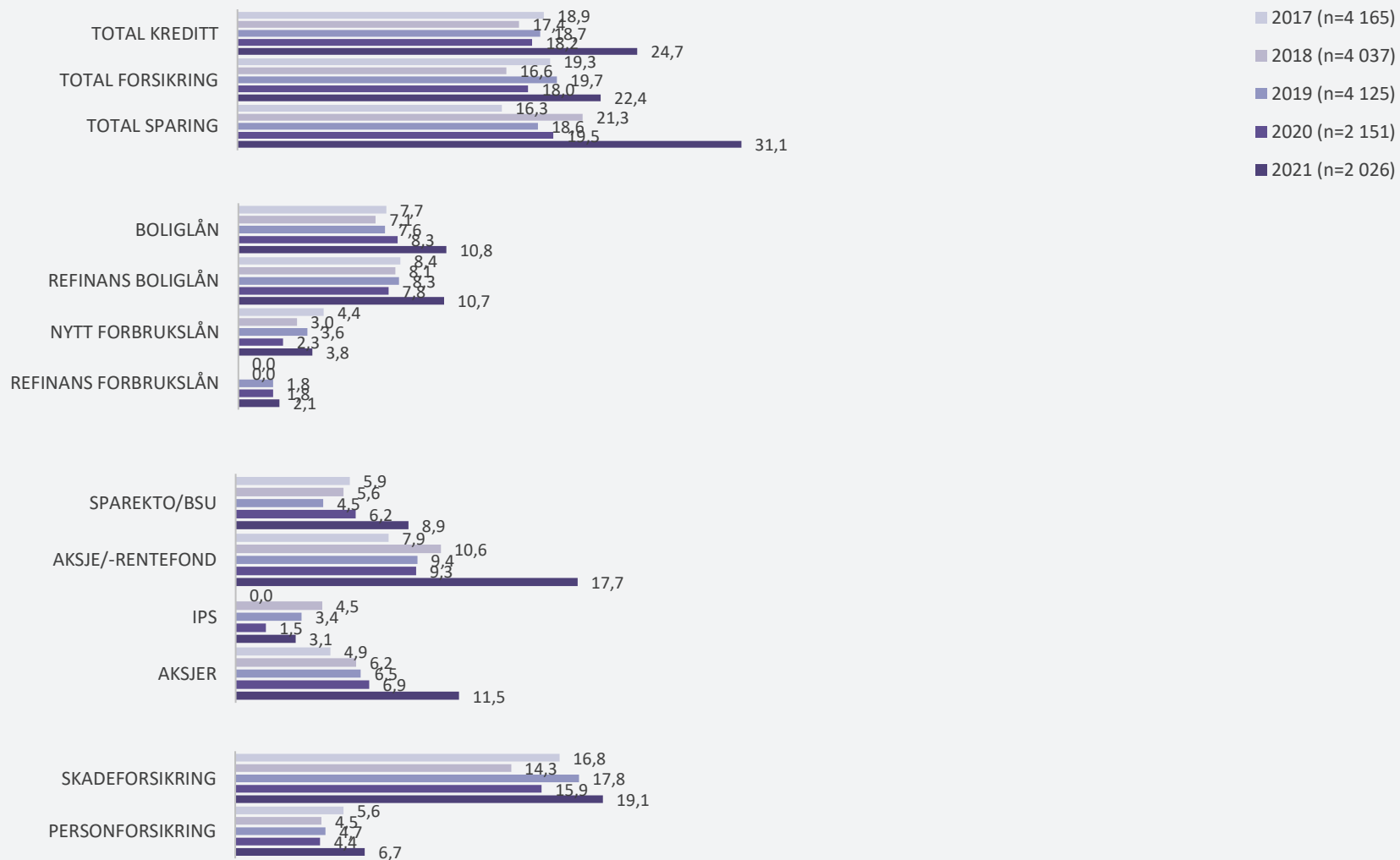




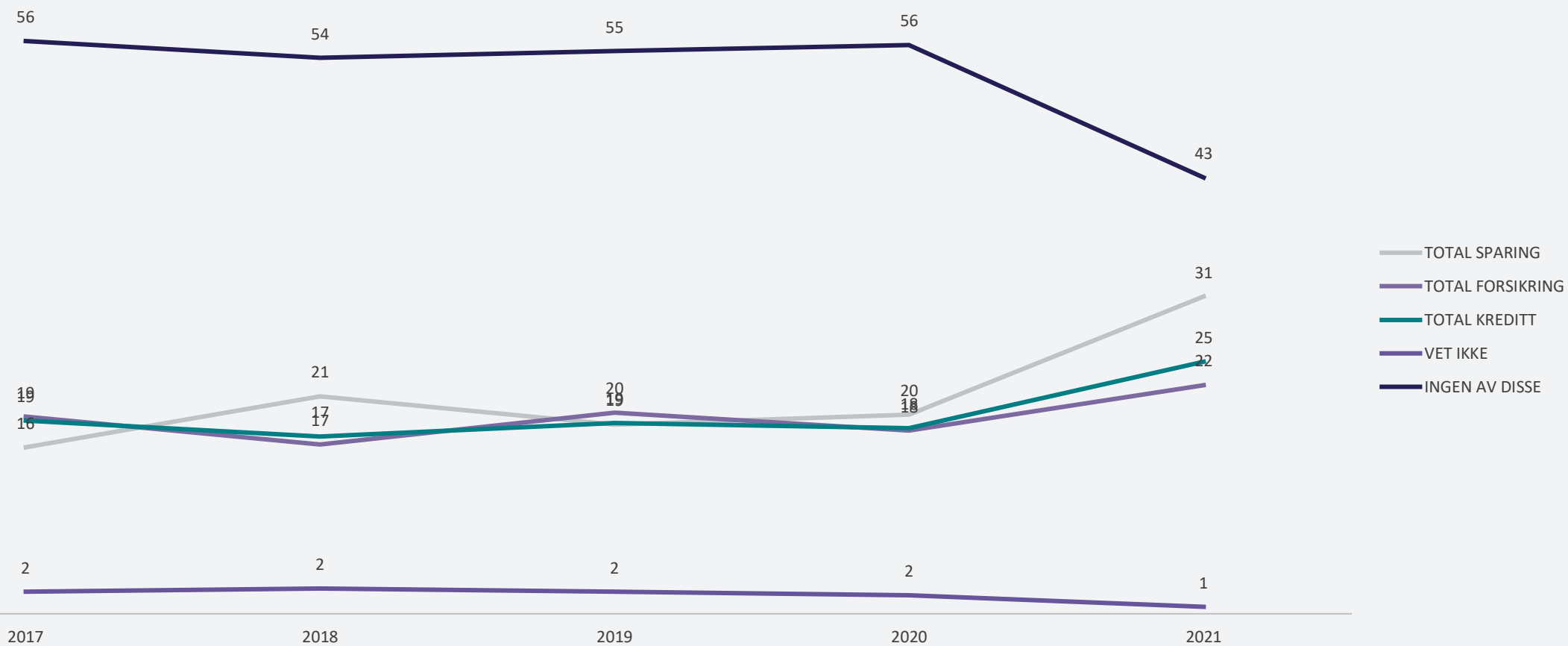
Vedlegg: KJØP av produkter

KJØP AV PRODUKTER (2017-2021)

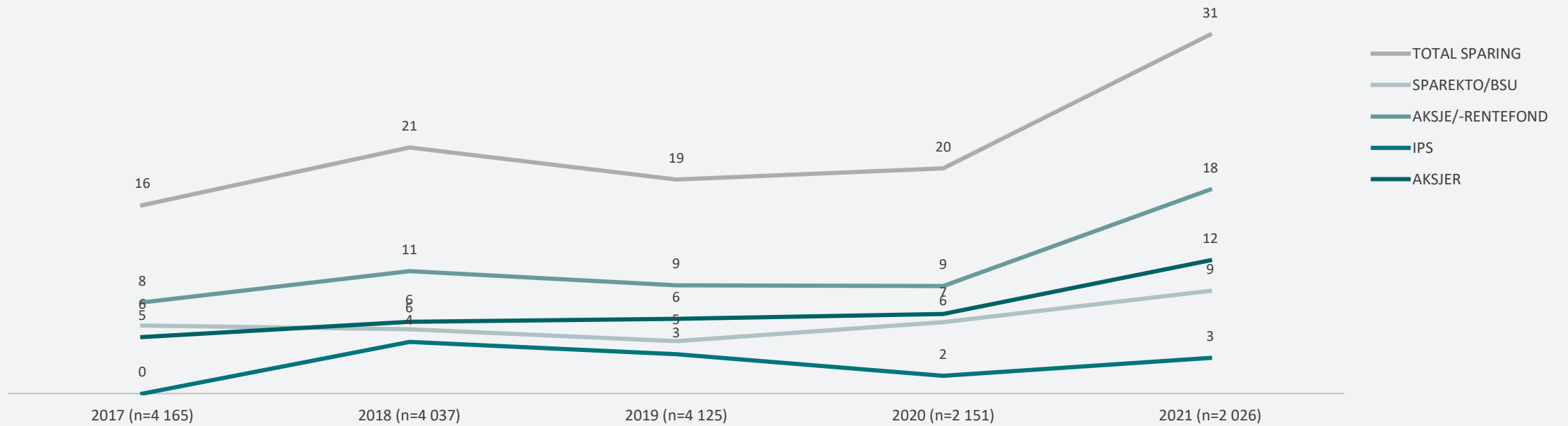
Har du kjøpt et eller flere av følgende produkter i løpet av det siste året?



KJØP AV PRODUKTER HOVEDKATEGORIER 2017–2021

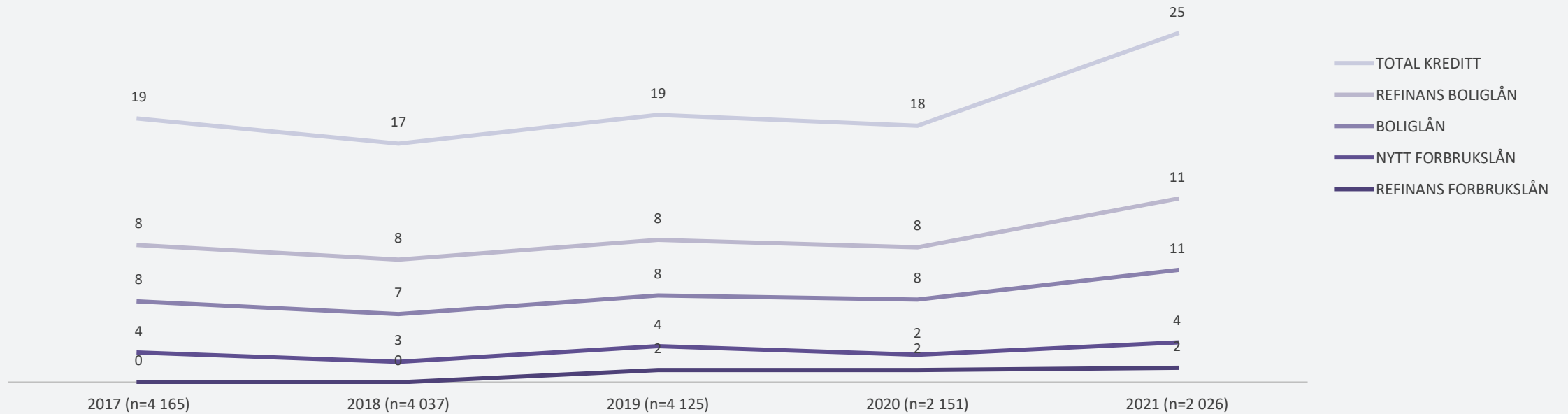


KJØP AV PRODUKTER 2017–2021 SPARING*



*IPS - nytt i 2018

KJØP AV PRODUKTER 2017–2021 KREDITT*



*Refinans forbrukslån - nytt i 2019

KJØP AV PRODUKTER 2017–2021 FORSIKRING

