



Forbruker- og finanstrender 2022

Rådgivning

Tidsserie 2017-2022



TEMA

- ✓ Om undersøkelsen 2022.
- ✓ Kanaler ved kjøp (nettbasert, medarbeidere, kombinasjon).
- ✓ Rådgivning: Bruk og erfaring.
- ✓ God skikk: Etterlevelse.
- ✓ Robotrådgivere: Tillit, bruk og erfaring.
- ✓ Autorisasjon: Kjennskap, tillit.
- ✓ Resultater for de enkelte produktkategorier.

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.



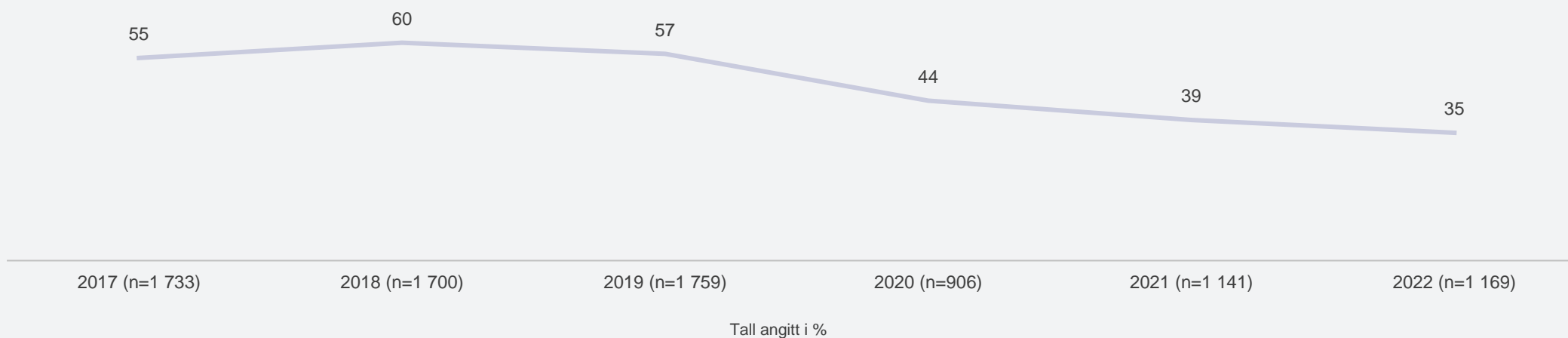
RÅDGIVNING

Andel som har fått rådgivning

RÅDGIVNING

Andel som har fått rådgivning 2017-2022

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 (2022) TOTALT + PR. PRODUKT



Tall angitt i %

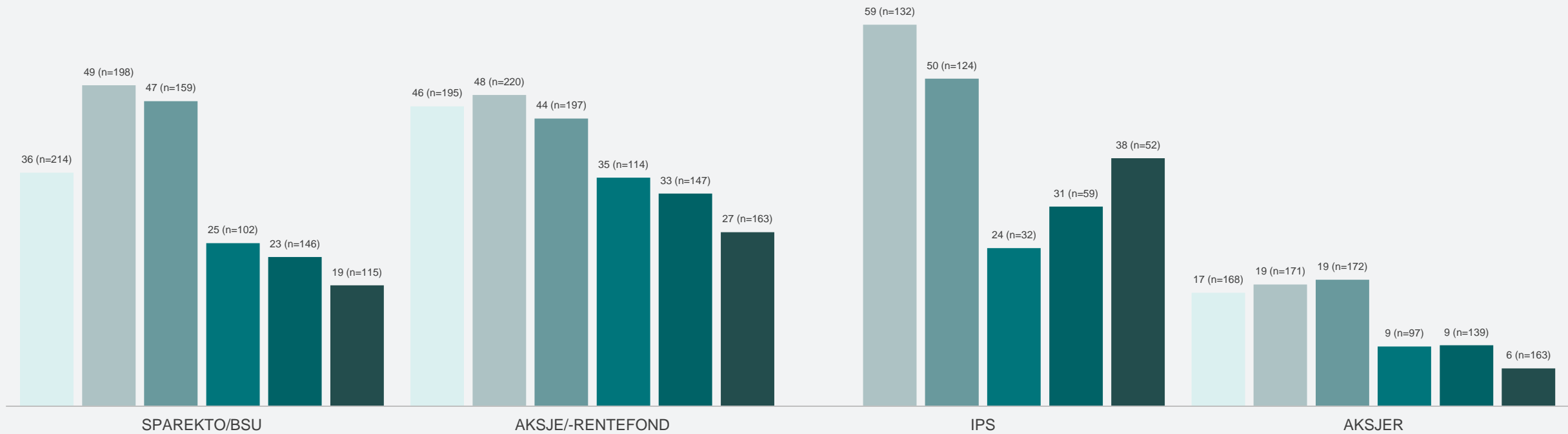
RÅDGIVNING

Andel som har fått rådgivning

SPARING

(2017-2022)*

2017 2018 2019 2020 2021 2022



Tall angitt i %

*IPS - nytt i 2018

*EPK - nytt i 2022

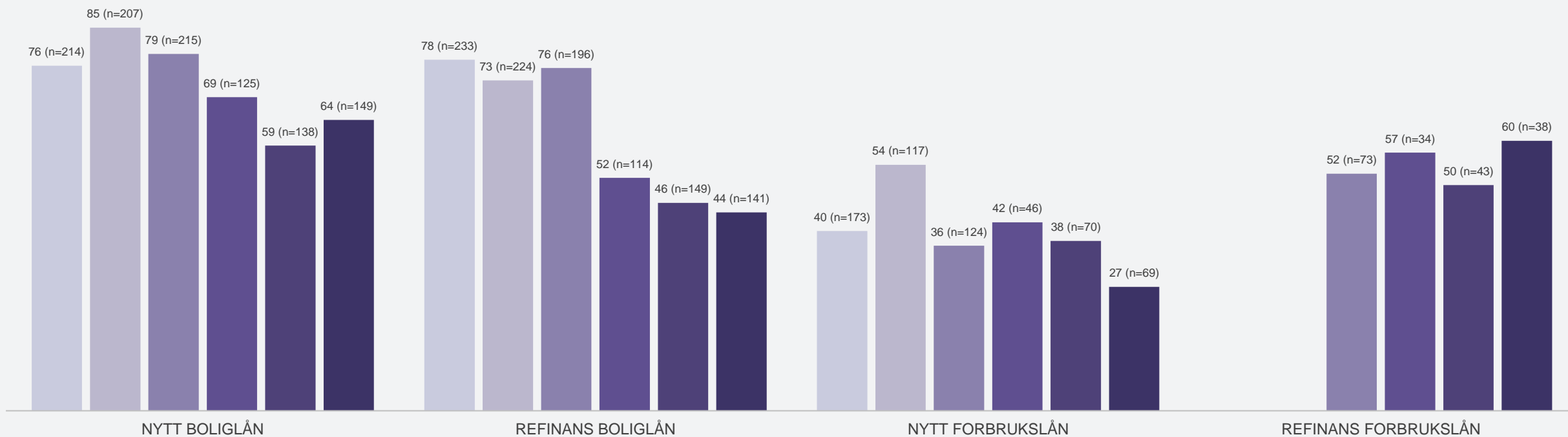
RÅDGIVNING

Andel som har fått rådgivning

KREDITT

(2017-2022)*

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022



*Refinans forbrukslån - nytt i 2019

Tall angitt i %

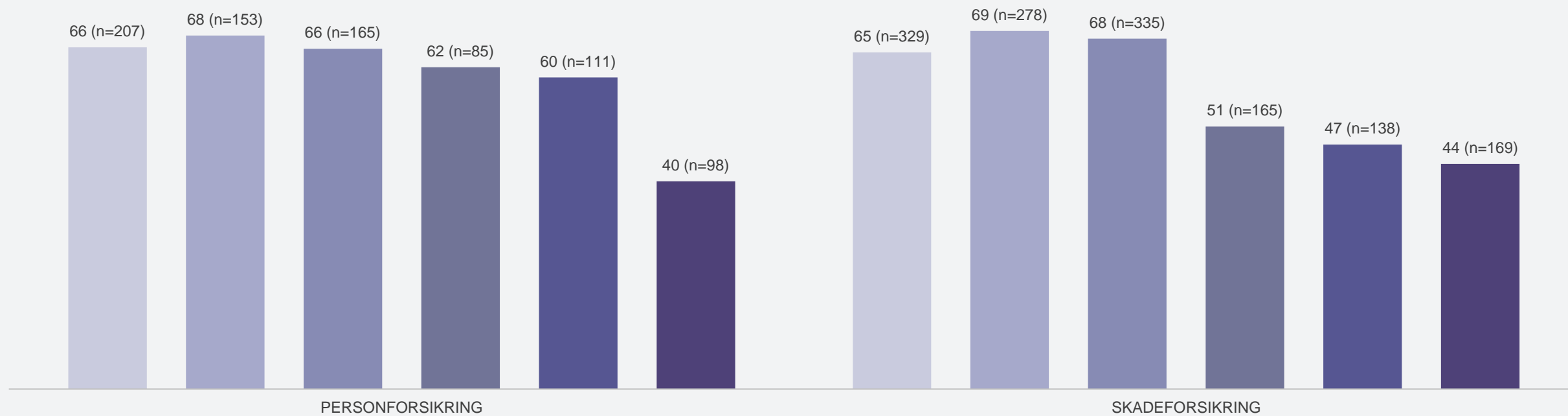
RÅDGIVNING

Andel som har fått rådgivning

FORSIKRING

(2017-2022)

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022



Tall angitt i %



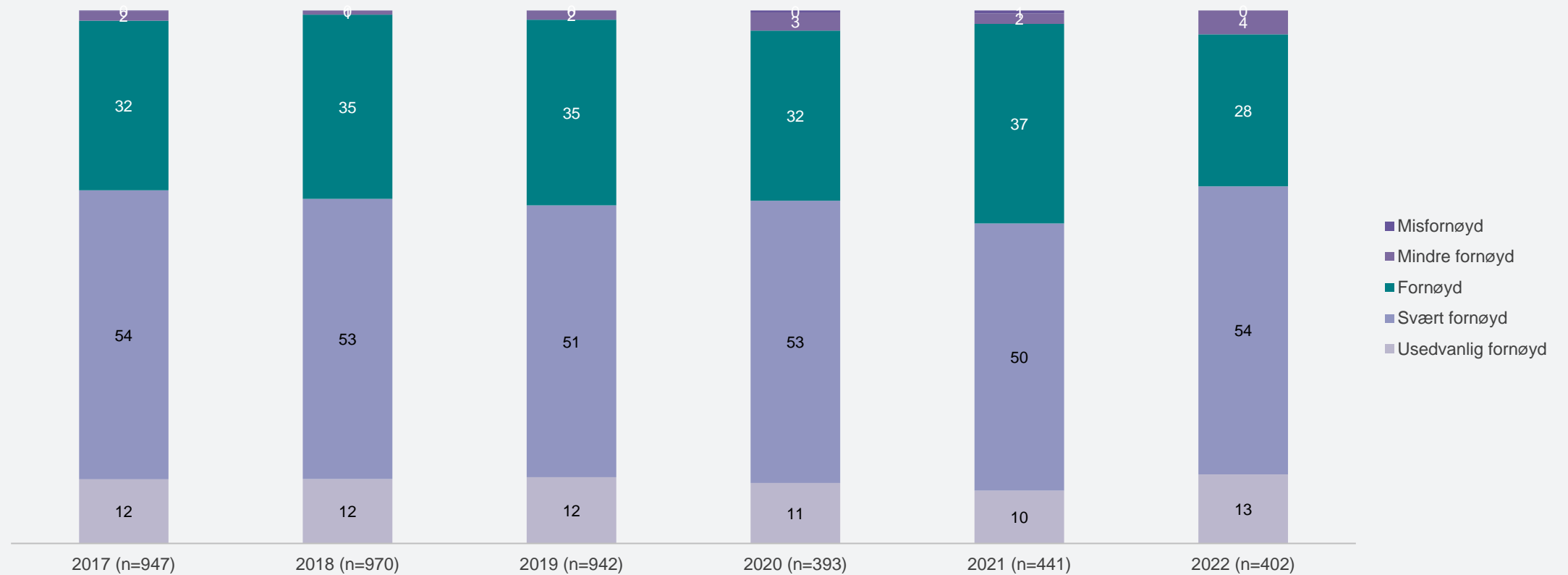
RÅDGIVNING

Kundenes opplevelse

RÅDGIVNING

Kundens opplevelse (2017-2022)

Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett?



Tall angitt i %

RÅDGIVNING

Tilfredshet pr. produkt, 2022

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



* Brukes med forsiktighet pga. lavt antall respondenter

Tall angitt i %