



Forbruker- og finanstrender 2023

Rådgivning

Tidsserie 2017-2023



OM UNDERSØKELSEN (2023)

- ✓ Årlig undersøkelse siden 2017.
- ✓ Antall intervju: 2341.
- ✓ Gjennomføringsperiode: 6.-16. februar 2023.
- ✓ De fleste (ikke alle) spørsmål baserer seg på kjøp kunder har gjort i løpet av 2022.
- ✓ 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 (2023)

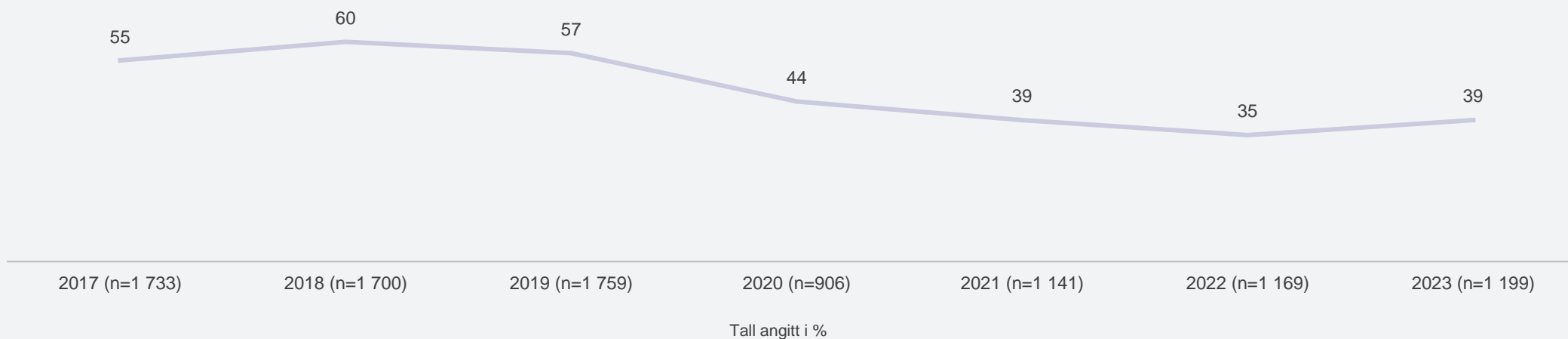


*Tall i parentes= 2022-undersøkelsen

RÅDGIVNING

Andel som har fått rådgivning 2017-2023

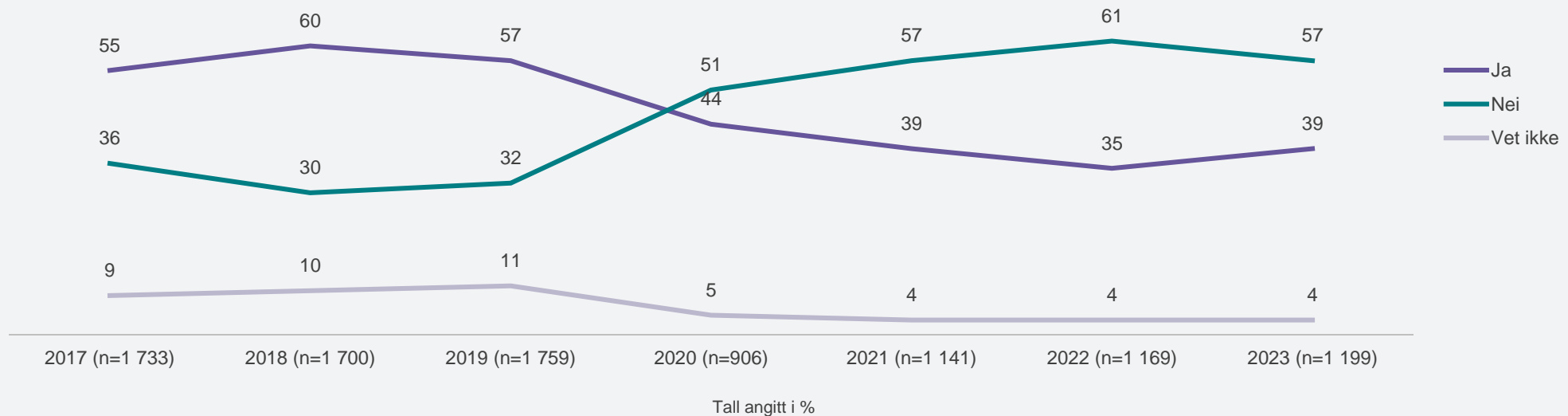
I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du en konkret anbefaling med henhold til hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på analyse av din situasjon og dine behov? (%)



RÅDGIVNING

Andel som har fått rådgivning 2017-2023

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 (2023)

TOTALT + PR. PRODUKT

			2022	2021
TOTAL (n=1199)		39	35	39
KREDITT	NYTT BOLIGLÅN (n=142)	66	64	59
	REFINANS BOLIGLÅN (n=131)	49	44	46
	NYTT FORBRUKSLÅN (n=80)	35	27	38
	REFINANS FORBRUKSLÅN (n=79)	54	60	50
SPARING	SPAREKTO/BSU (n=132)	23	19	23
	AKSJE/-RENTEFOND (n=143)	29	27	33
	AKSJER (n=134)	5	6	9
	IPS (n=56)	35	38	31
FORSIKRING	SKADEFORSIKRING (n=181)	49	44	47
	PERSONFORSIKRING (n=111)	50	40	60

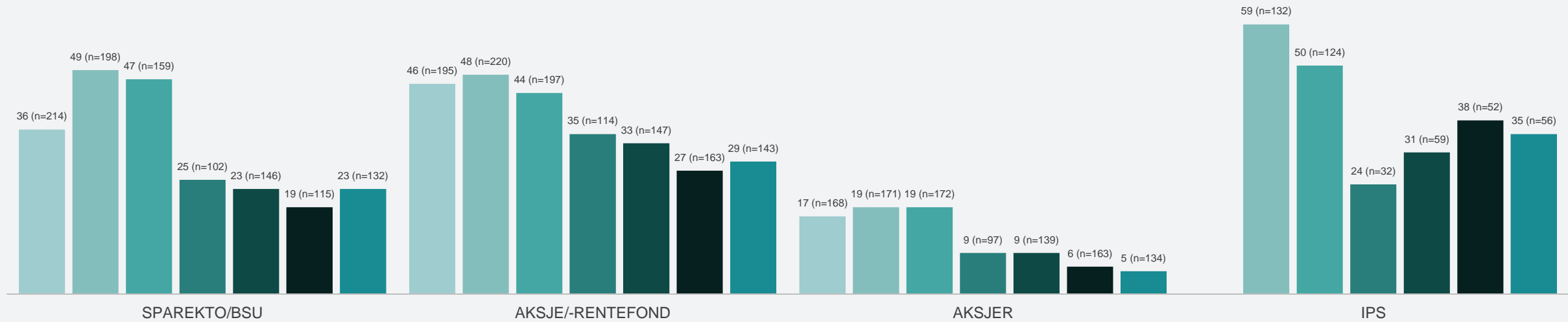
RÅDGIVNING

Andel som har fått rådgivning

SPARING

(2017-2023)*

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023



Tall angitt i %

*IPS - nytt i 2018

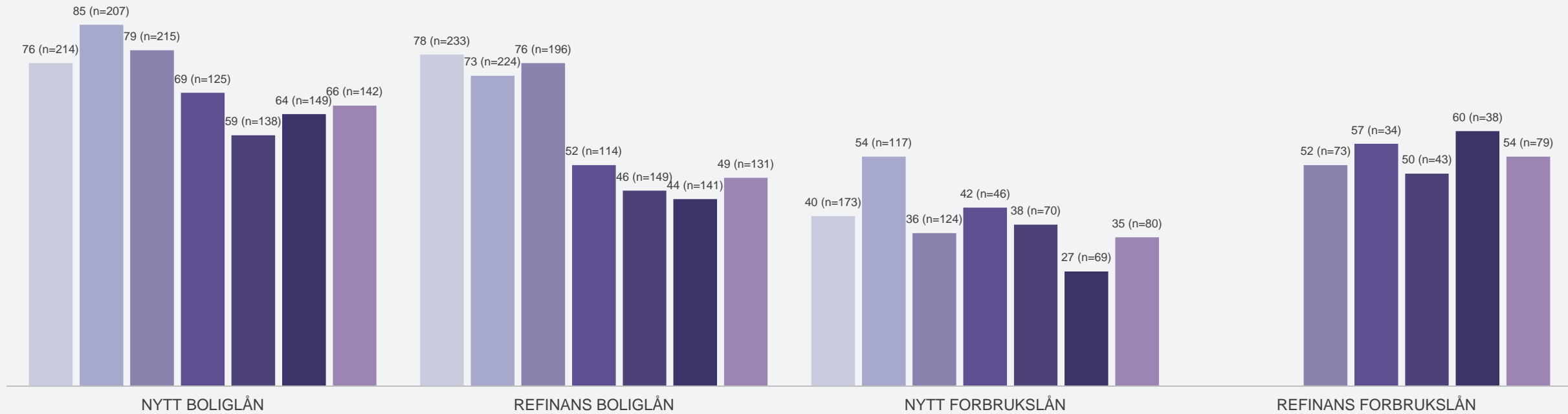
RÅDGIVNING

Andel som har fått rådgivning

KREDITT

(2017-2023)*

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023



*Refinans forbrukslån - nytt i 2019

Tall angitt i %

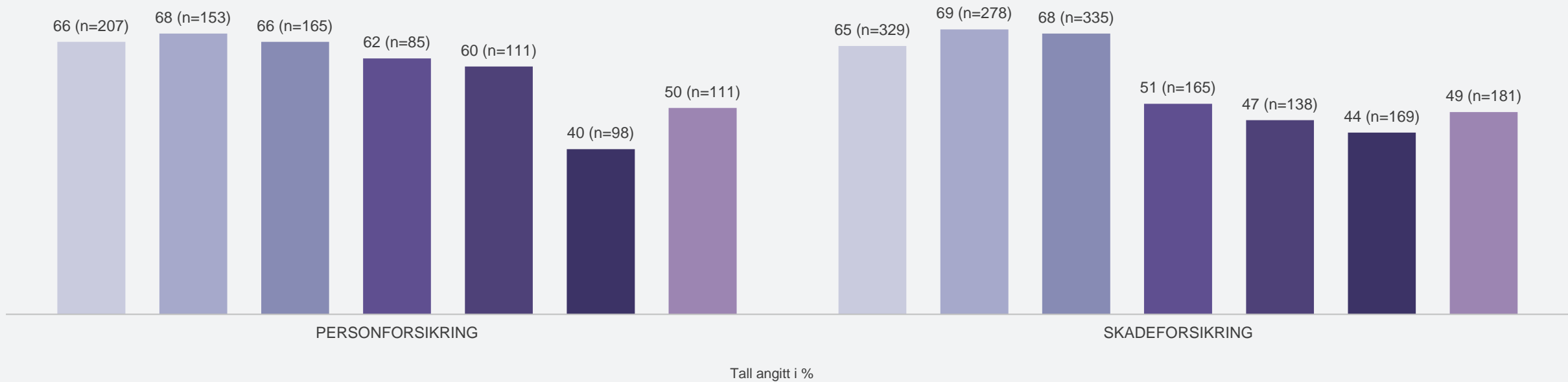
RÅDGIVNING

Andel som har fått rådgivning

FORSIKRING

(2017-2023)

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023





RÅDGIVNING

Kundenes opplevelse

RÅDGIVNING

Tilfredshet pr. produkt, 2023

■ MISFORNØYD ■ MINDRE FORNØYD ■ FORNØYD ■ SVÆRT FORNØYD ■ USEDVANLIG FORNØYD



KREDITT



SPARING



FORSIKRING

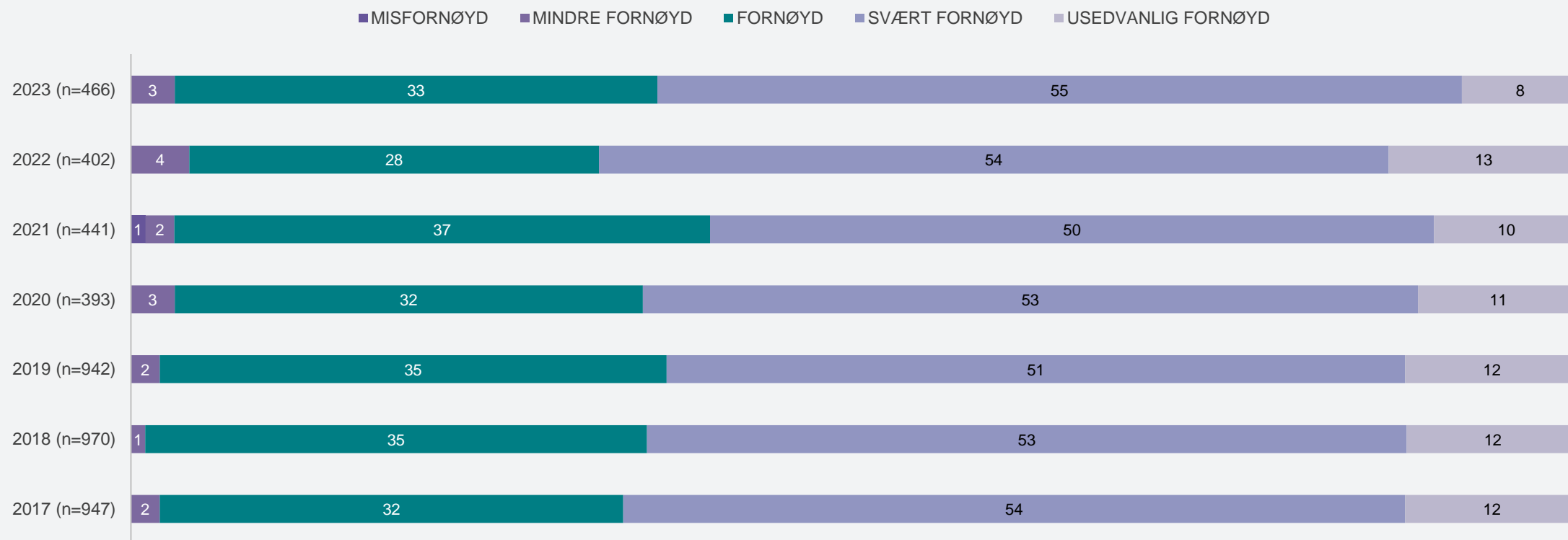


Tall angitt i %

RÅDGIVNING

Kundens opplevelse (2017-2023)

Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett?



Tall angitt i %