



Forbruker- og finanstrender 2024

Rådgivning

Inkl. tidsserie 2017-2024



OM UNDERSØKELSEN (2024)

- ✓ Årlig undersøkelse siden 2017.
- ✓ Antall intervju: ca. 2000.
- ✓ Gjennomføringsperiode: 7.-20. februar 2024.
- ✓ De fleste (ikke alle) spørsmål baserer seg *på kjøp* kunder har gjort i løpet av 2023.
- ✓ Produktkategorier: kreditt, sparing og forsikring (8 produkter til sammen).
- ✓ Gjennomføres på Kantar sitt ISO-sertifiserte internettpanel.

Tema i undersøkelsen

- Kanalvalg
- *Rådgivning*
- Bransjenormen God skikk
- Robotrådgivere
- Autorisasjon
- Hjelp og veiledning ved vanskelig økonomi (*ny 2024*)





RÅDGIVNING 2024

Andel som benyttet rådgivning

RÅDGIVNING 2024

ANDEL SOM BENYTTET RÅDGIVNING VED KJØPET

BLANT DE SOM HAR KJØPT ET PRODUKT,
SVARER.....



... at de **benyttet**
rådgivning ved kjøp
av produkt i fjor

RÅDGIVNING - ANDEL SOM HAR BENYTTET RÅDGIVNING 2024

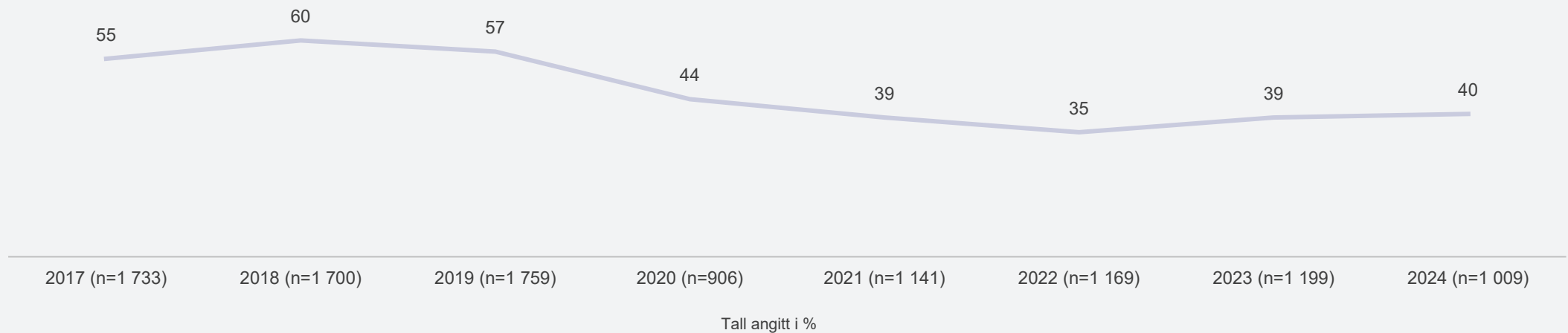


*Tall i parentes= 2023-undersøkelsen

RÅDGIVNING

Andel som har benyttet rådgivning 2017-2024

I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du konkret anbefaling/råd mht hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på kartlegging av din situasjon og dine behov? (%)



RÅDGI VNING

Andel som har benyttet rådgivning (2024)

TOTALT + PR. PRODUKT

			2023	2022
	TOTAL (n=1199)	40	39	35
KREDITT	NYTT BOLIGLÅN (n=123)	60	66	64
	REFINANS BOLIGLÅN (n=124)	53	49	44
	NYTT FORBRUKSLÅN (n=67)	36	35	27
	REFINANS FORBRUKSLÅN (n=48)	54	54	60
SPARING	SPAREKTO/BSU (n=127)	21	23	19
	AKSJE/-RENTEFOND (n=130)	29	29	27
	AKSJER (n=128)	13	5	6
	IPS (n=54)	40	35	38
FORSIKRING	SKADEFORSIKRING (n=132)	55	49	44
	PERSONFORSIKRING (n=76)	58	50	40



RÅDGIVNING PR PRODUKT 2017-2024

Andel som benyttet rådgivning

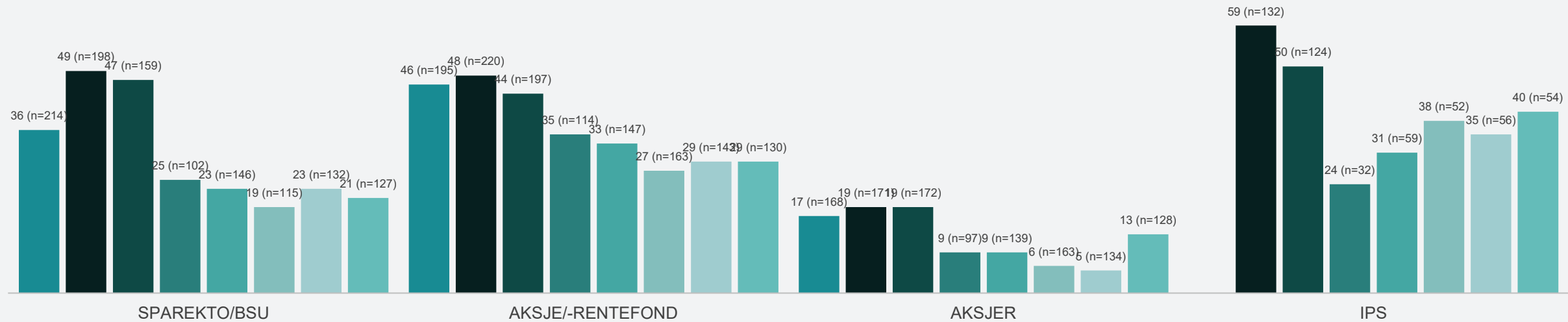
RÅDGIVNING

Andel som har fått rådgivning

SPARING

(2017-2024)*

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023 ■ 2024



Tall angitt i %

*IPS - nytt i 2018

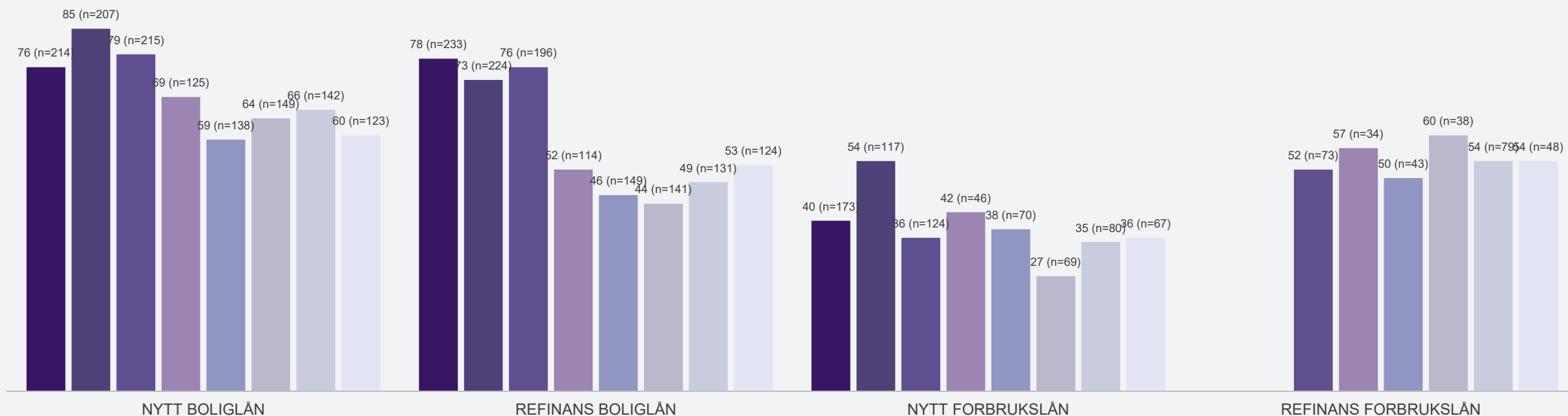
RÅDGIVNING

Andel som har fått rådgivning

KREDITT

(2017-2024)*

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023 ■ 2024



*Refinans forbrukslån - nytt i 2019

Tall angitt i %

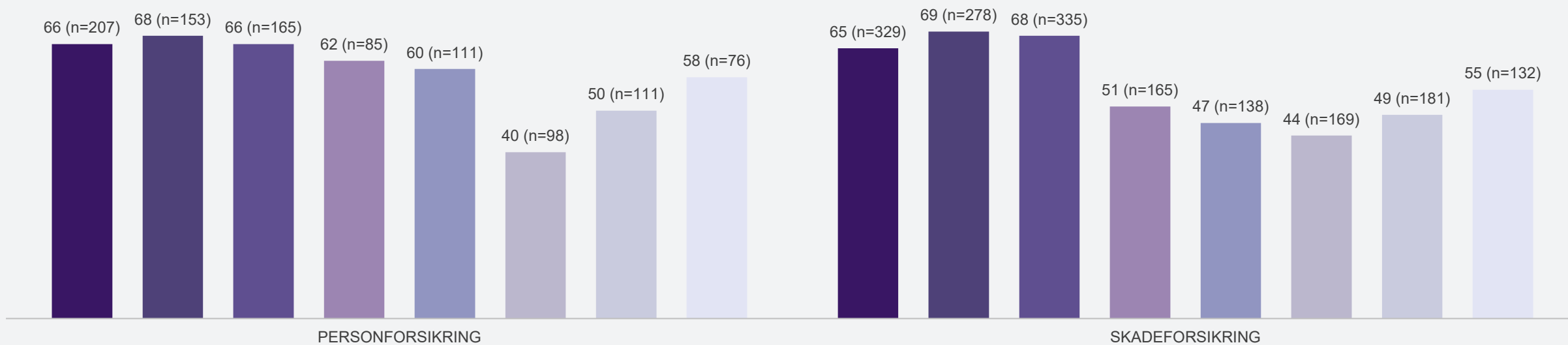
RÅDGIVNING

Andel som har fått rådgivning

FORSIKRING

(2017-2024)

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023 ■ 2024



Tall angitt i %



RÅDGIVNING

Kundenes opplevelse 2024

RÅDGIVNING 2024

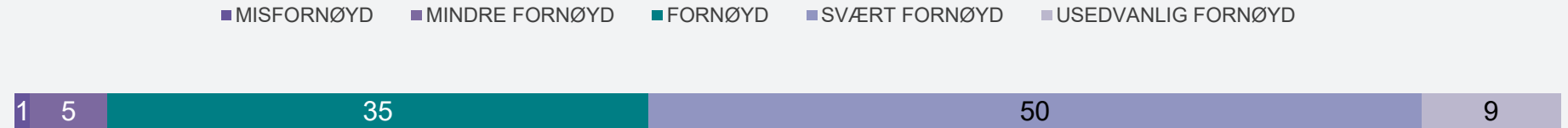
Andel fått
rådgivning/anbefaling
mht. produkt

(n=1009)



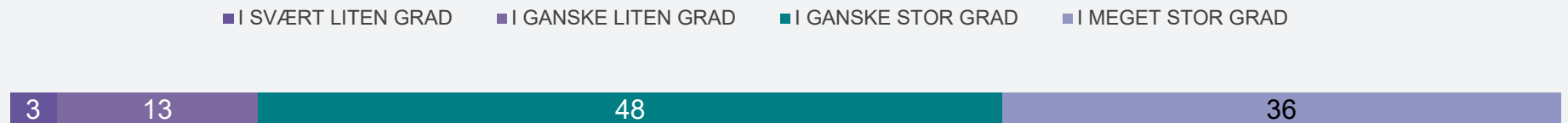
Tilfredshet med
rådgivningen

(n=400)



Rådgiver hadde relevant og
god kunnskap sett i forhold
til dine behov

(n=385)

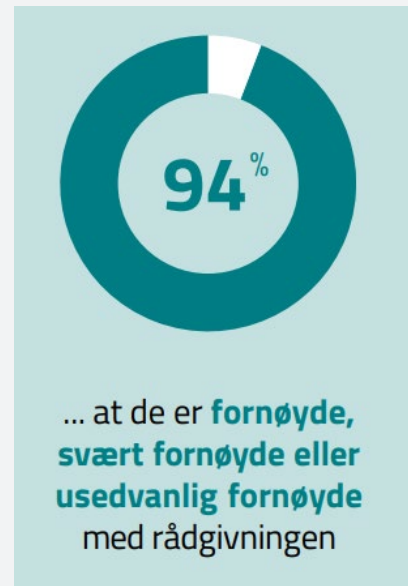


Tall angitt i %

RÅDGIVNING 2024

OPPLEVELSE

BLANT DE SOM BENYTTET RÅDGIVNING,
SVARER.....



RÅDGIVNING

Tilfredshet pr. produkt

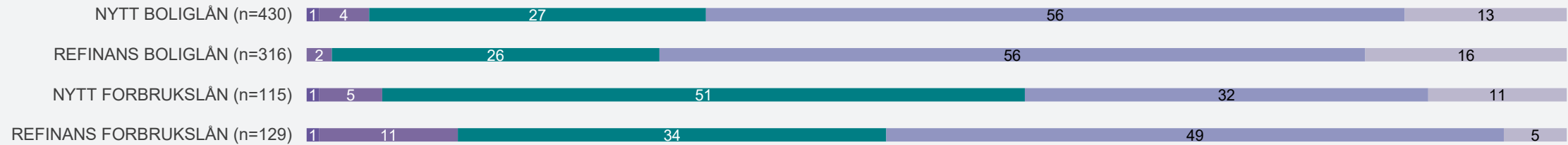
Aggregert 2020-2024

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

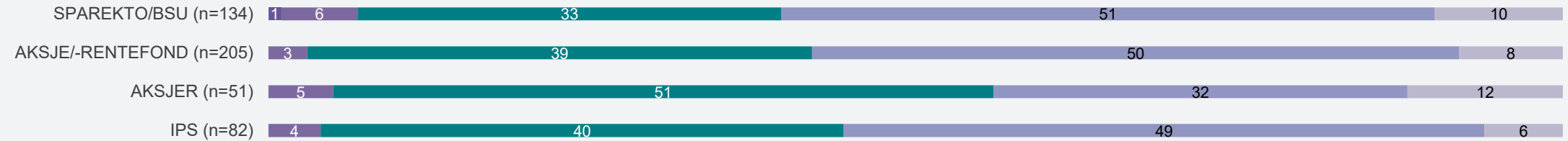
TOTAL (n=2102)



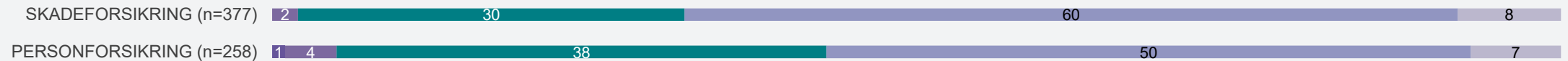
KREDITT



SPARING



FORSIKRING



Tall angitt i %

Tips til bruk av resultatene

- ✓ Presentasjoner (hele foilrekken eller integrering av enkeltresultater i foredrag/notater der dette er relevant.
- ✓ Drøfting av resultater for relevante temaer.
- ✓ Identifisering av eventuelle tiltak.

