



# Forbruker- og finanstrender 2024

## FORBRUKSLÅN

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*)





# **FORBRUKSLÅN**

## **Resultater**

### **Nytt forbrukslån og**

### **Refinansiering av forbrukslån**

## **2024**



# NYTT FORBRUKSLÅN 2024

# KJØPSKANAL

## Nytt forbrukslån

2024



**56%** (61%)

Nettbasert



**27%** (29%)

Nett + medarbeider

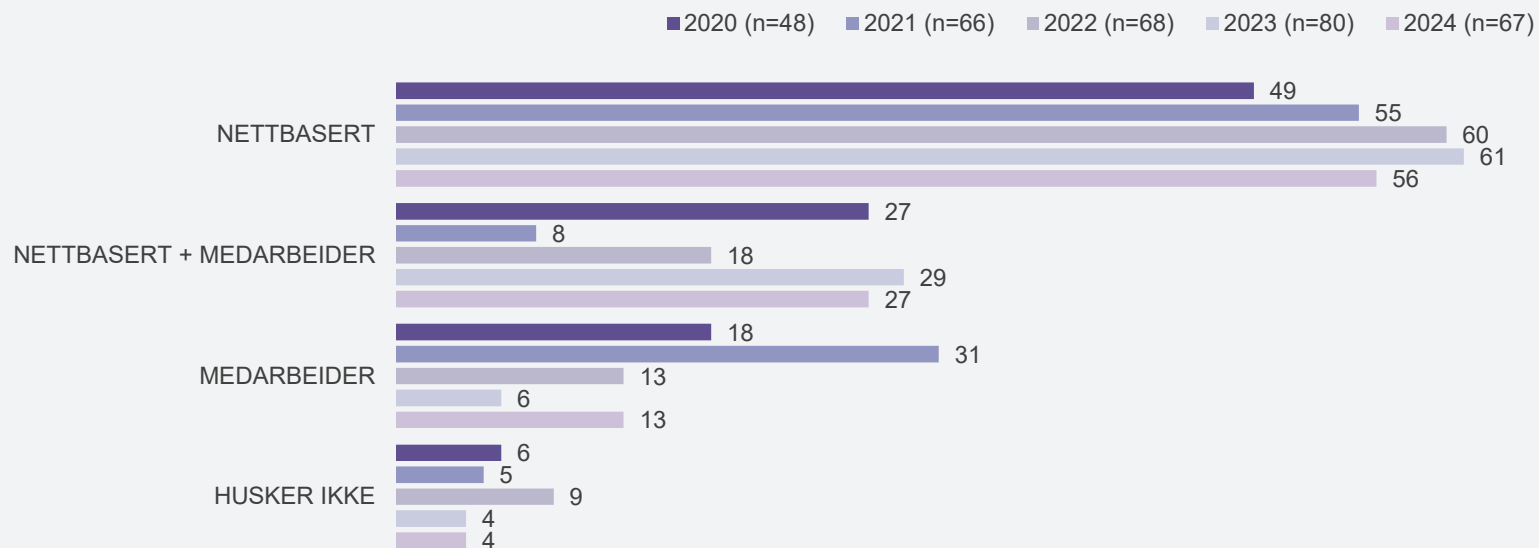


**13%** (6%)

Medarbeider  
(møte/chat/video o.l.)

\*Tall i parentes= 2023-undersøkelsen

## Kjøpskanal: Forbrukslån



\* Kun resultater fom 2020 pga. endret (og forbedret) spørremetode fra 2020

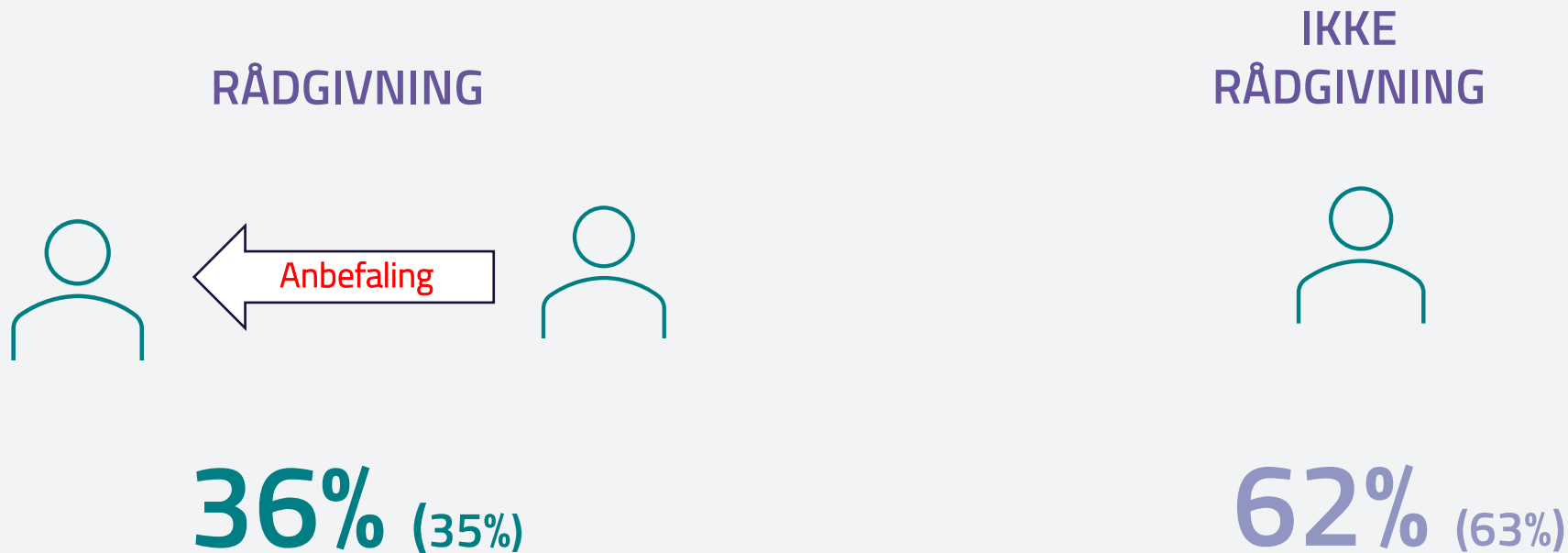
Tall angitt i %

# RÅDGIVNING

## ANDEL SOM HAR BENYTTET RÅDGIVNING

### Nytt forbrukslån

#### 2024

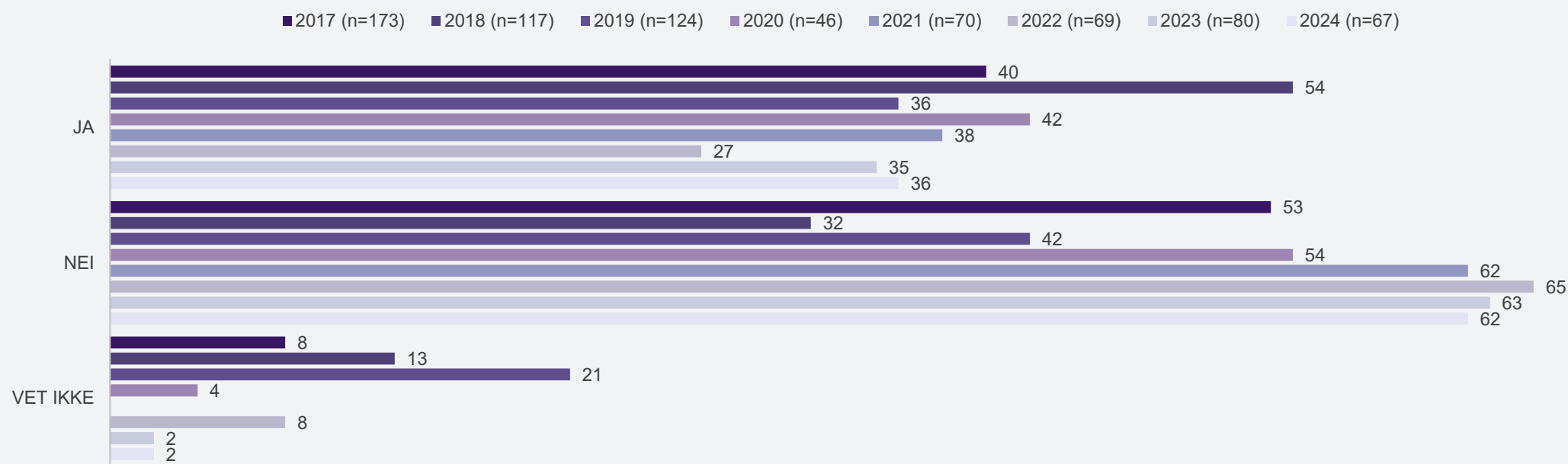


\*Tall i parentes= 2023-undersøkelsen



## Andel som har fått rådgivning: Forbrukslån

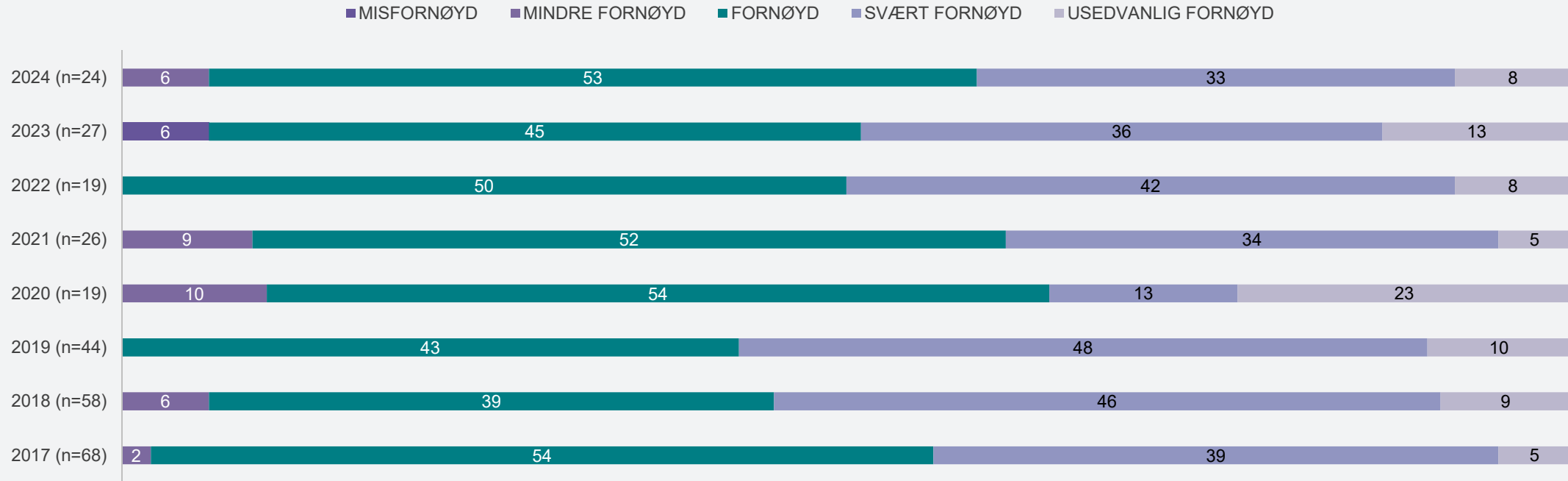
I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du konkret anbefaling/råd mht hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på kartlegging av din situasjon og dine behov?



Tall angitt i %

## Tilfredshet med rådgivning: Forbrukslån

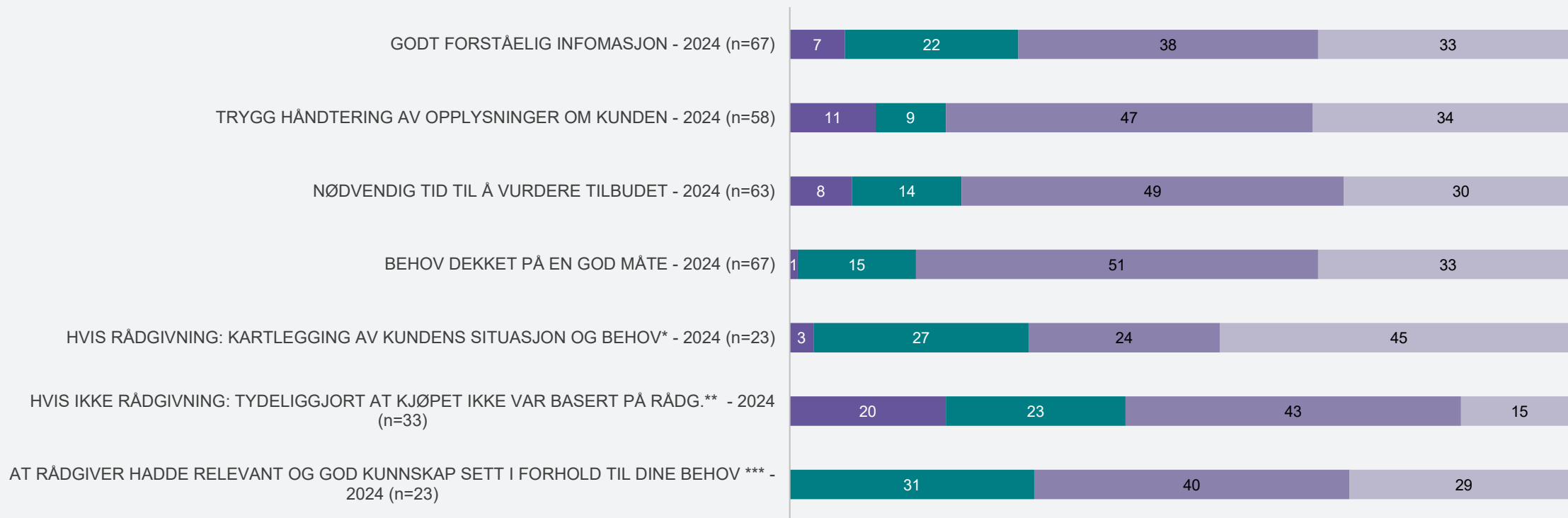
Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett? (%)



Tall angitt i %

# «GOD SKIKK»-REGLENE ETTERLEVELSE 2024 Forbrukslån

■ I SVÆRT LITEN GRAD ■ I GANSKE LITEN GRAD ■ I GANSKE STOR GRAD ■ I MEGET STOR GRAD



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

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

\*\*\*= Nytt spørsmål 2024

Tall angitt i %



# REFINANSIERING FORBRUKSLÅN 2024

# KJØPSKANAL

## Refinansiering forbrukslån

2024



**38%** (43%)

Nettbasert



**42%** (36%)

Nett + medarbeider

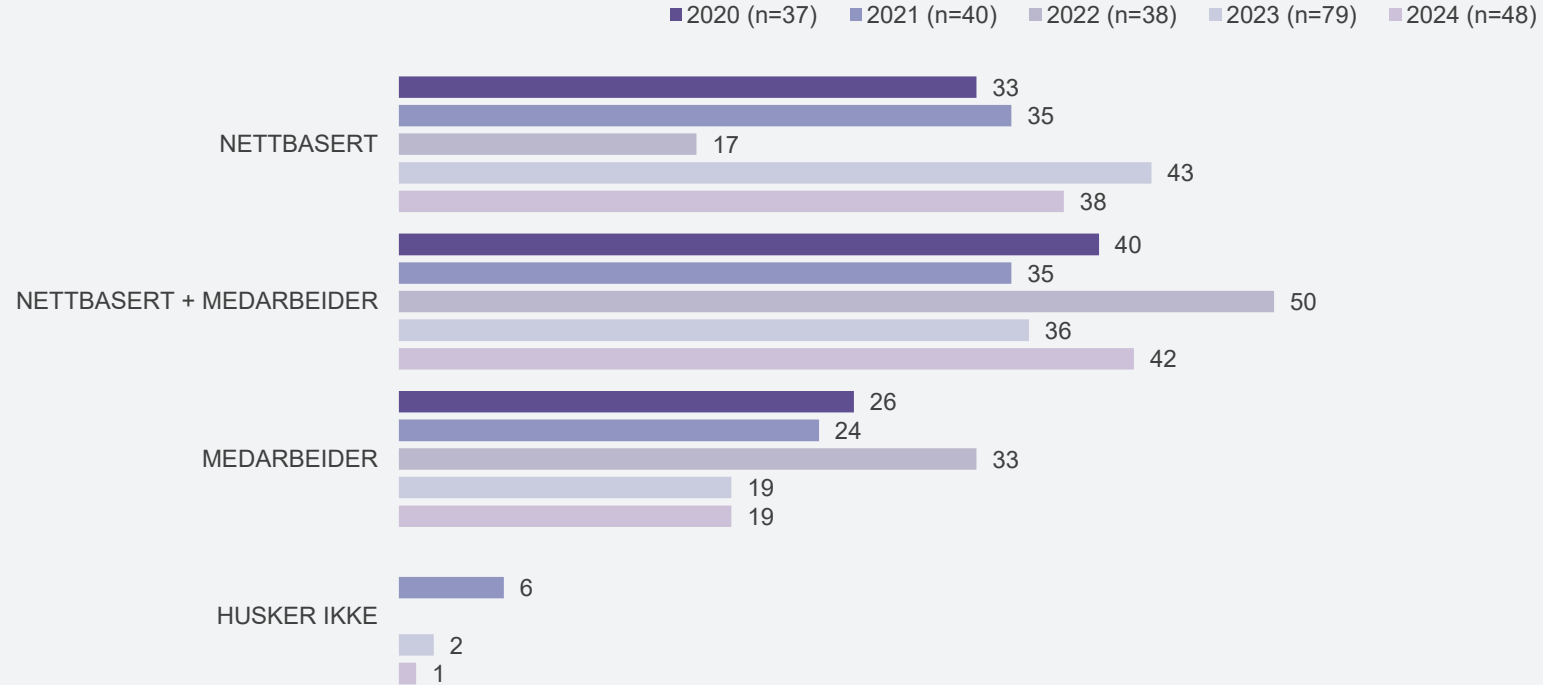


**19%** (19%)

Medarbeider  
(møte/chat/video o.l.)

\*Tall i parentes= 2023-undersøkelsen

## Kjøpskanal: Refinansiering forbrukslån



\* Kun resultater fom 2020 pga. endret (og forbedret) spørremetode fra 2020

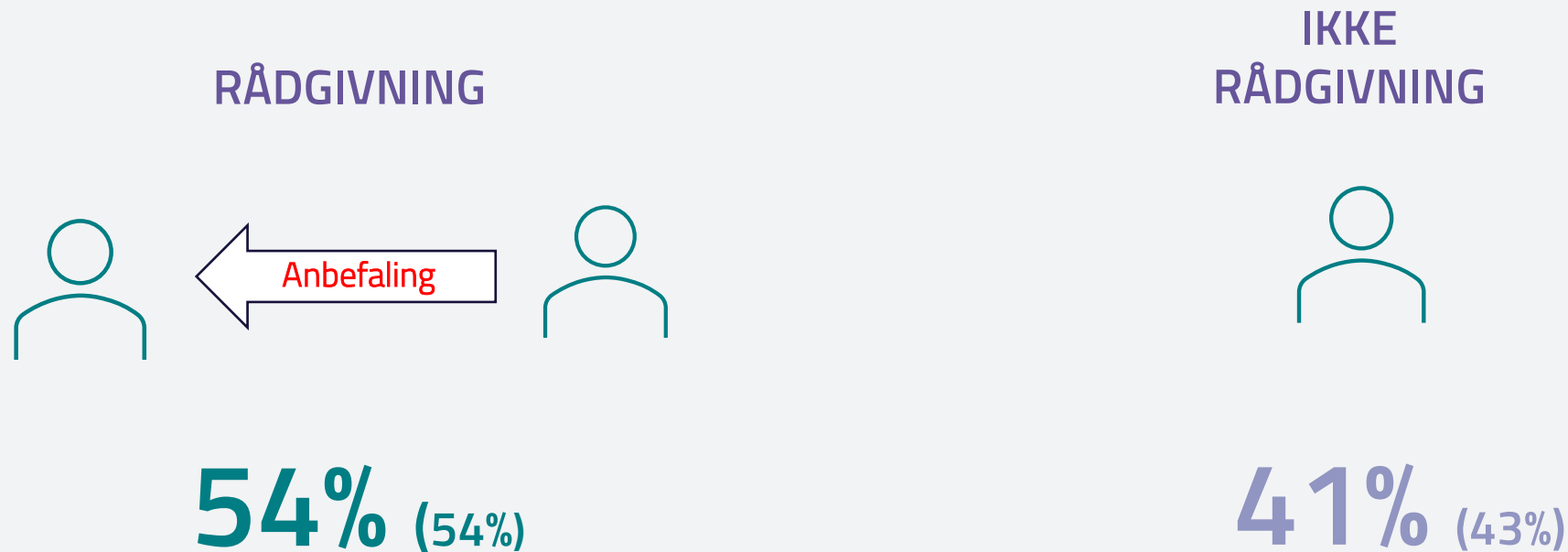
Tall angitt i %

# RÅDGIVNING

## ANDEL SOM HAR BENYTTET RÅDGIVNING

### Refinansiering forbrukslån

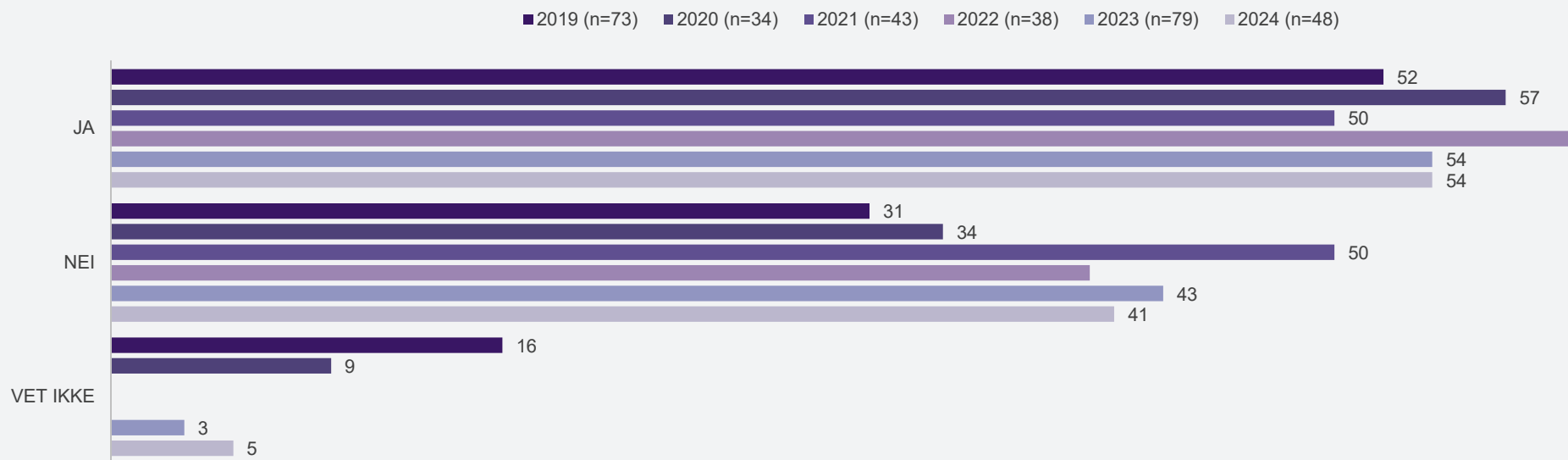
#### 2024



\*Tall i parentes= 2023-undersøkelsen

## Andel som har fått rådgivning: Refinansiering forbrukslån

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?



Tall angitt i %



# RÅDGIVNING

## Tilfredshet pr. produkt

### Aggregert 2020-2024

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

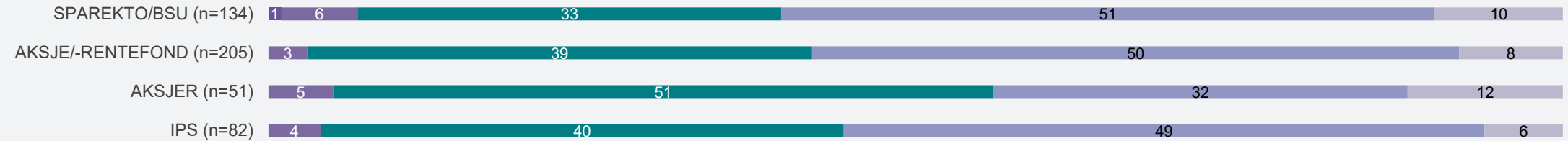
**TOTAL** (n=2102)



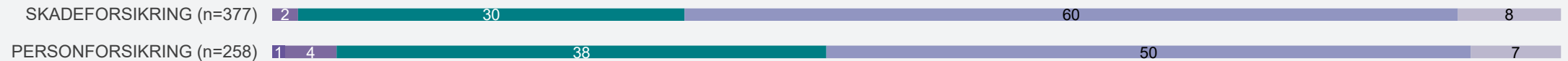
#### KREDITT



#### SPARING



#### FORSIKRING

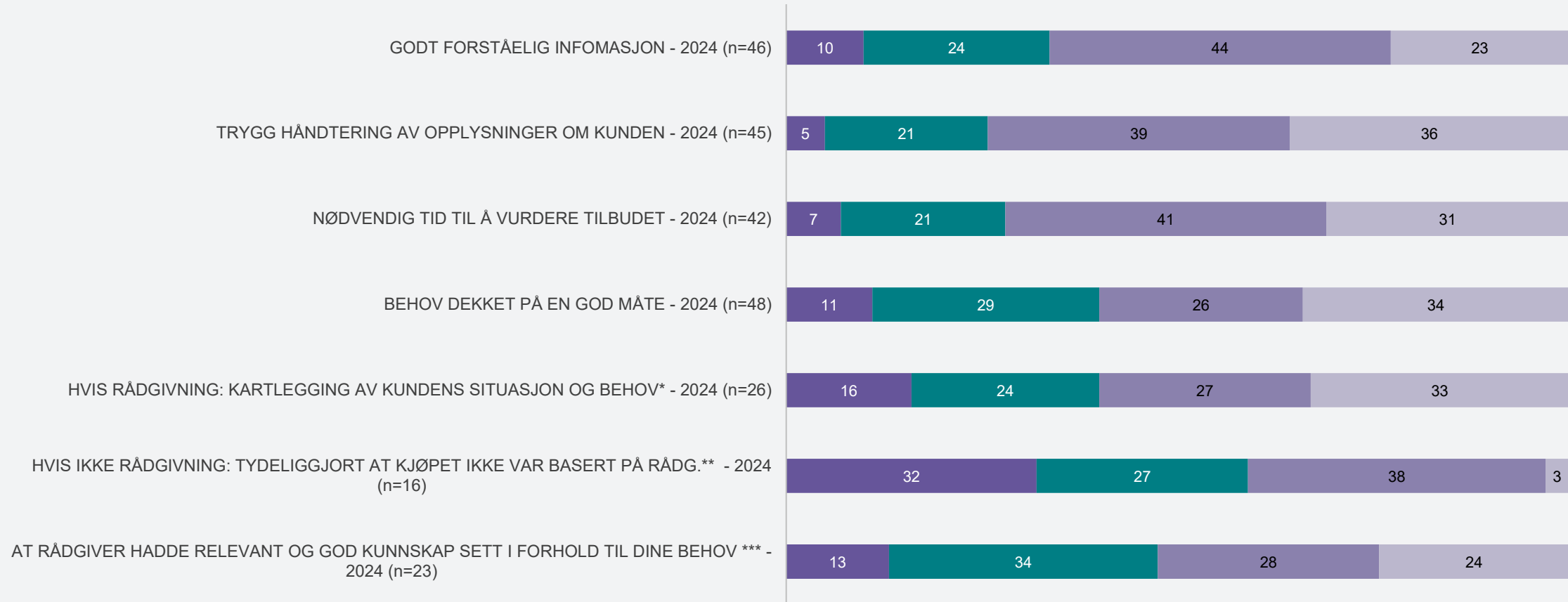


Tall angitt i %

# «GOD SKIKK»-REGLENE ETTERLEVELSE 2024

## Refinansiering forbrukslån

■ I SVÆRT LITEN GRAD ■ I GANSKE LITEN GRAD ■ I GANSKE STOR GRAD ■ I MEGET STOR GRAD



\*= Kun de som opplyser at de har mottatt rådgivning svarer.  
 \*\*= Kun de spm opplyser at de ikke har mottatt rådgivning svarer  
 \*\*\*= Nytt spørsmål 2024

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.

