

Forbruker- og finanstrender 2022

Autorisasjon

Tidsserie 2017-2022



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.

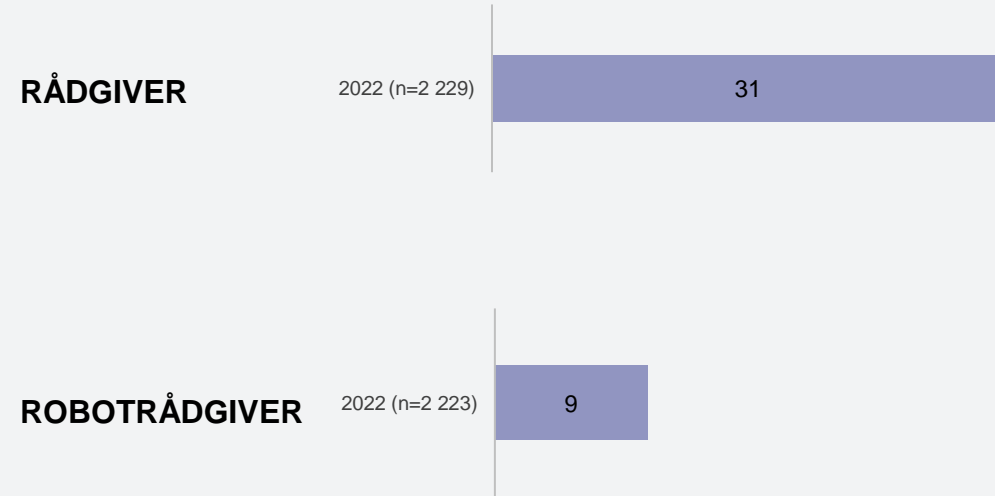
F=Forventning: Kundens forventninger til kjøpet og kjøpsprosessen.



Autorisasjon

Kjennskap, tillit

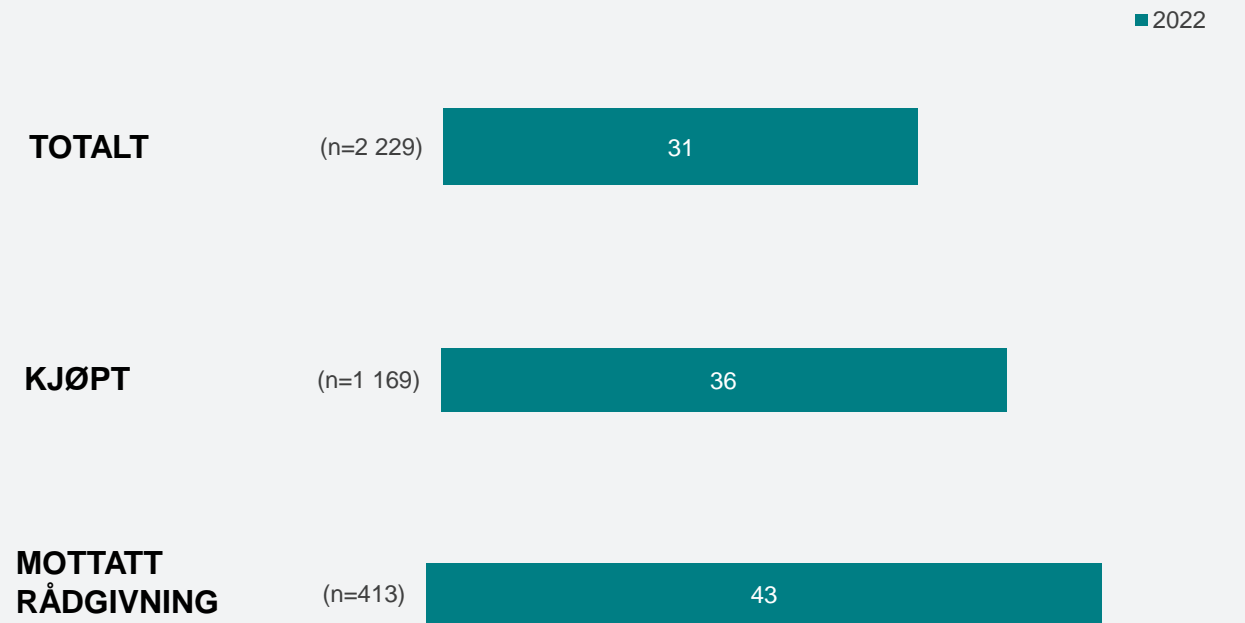
KJENNSKAP, AUTORISASJONSORDNINGER



Tall angitt i %

KJENNSKAP, AUTORISASJONSORDNINGER

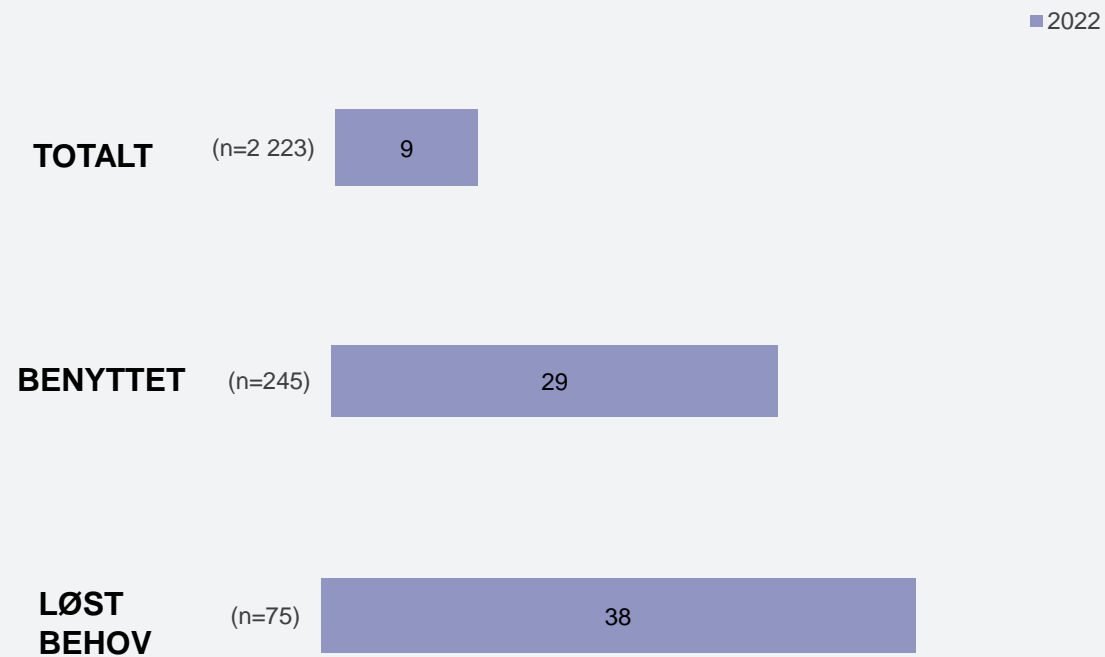
RÅDGIVERE



Tall angitt i %

KJENNSKAP, AUTORISASJONSORDNINGER

ROBOTRÅDGIVERE



Tall angitt i %

TILLIT, AUTORISASJON

Tillit til råd fra en autorisert?

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

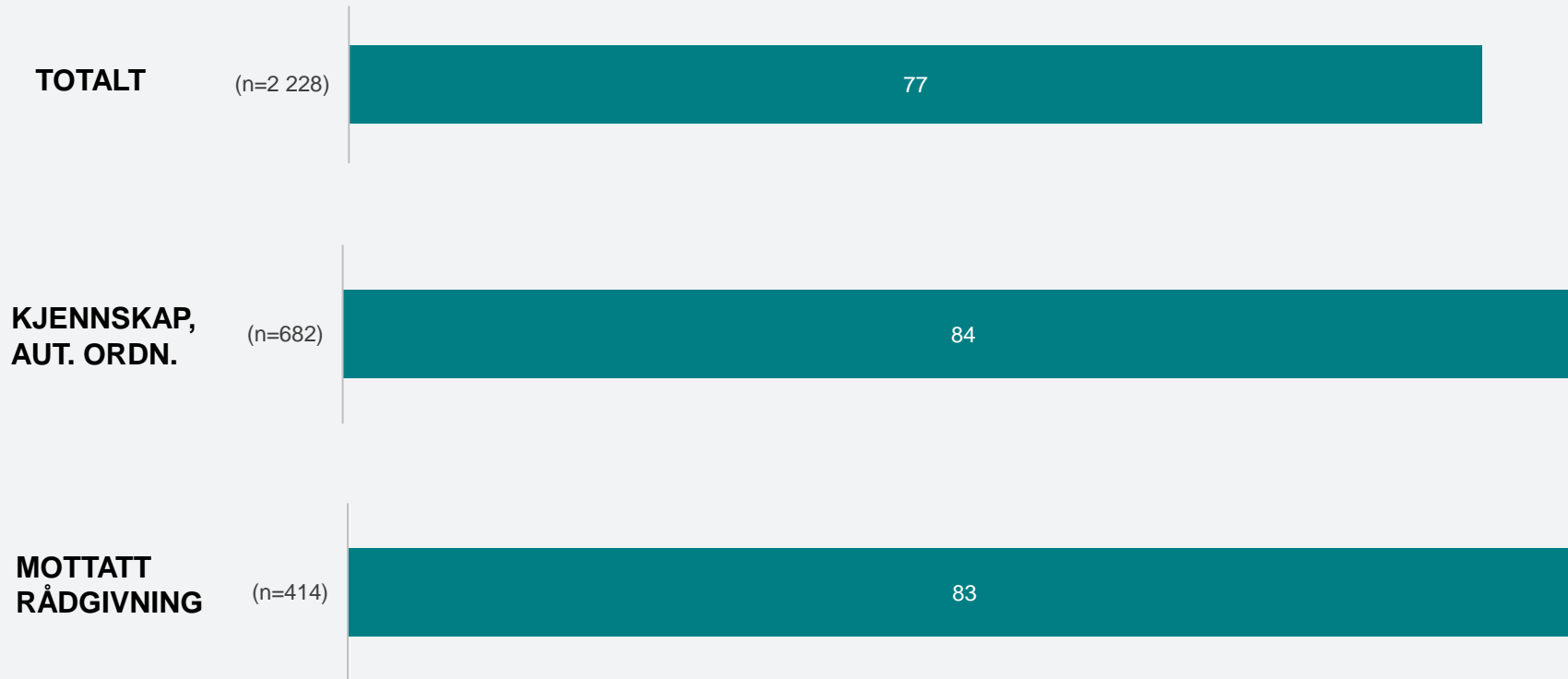


TILLIT, AUTORISASJON

Høyere tillit til råd fra en autorisert rådgiver?

RÅDGIVER

■ 2022



Tall angitt i %

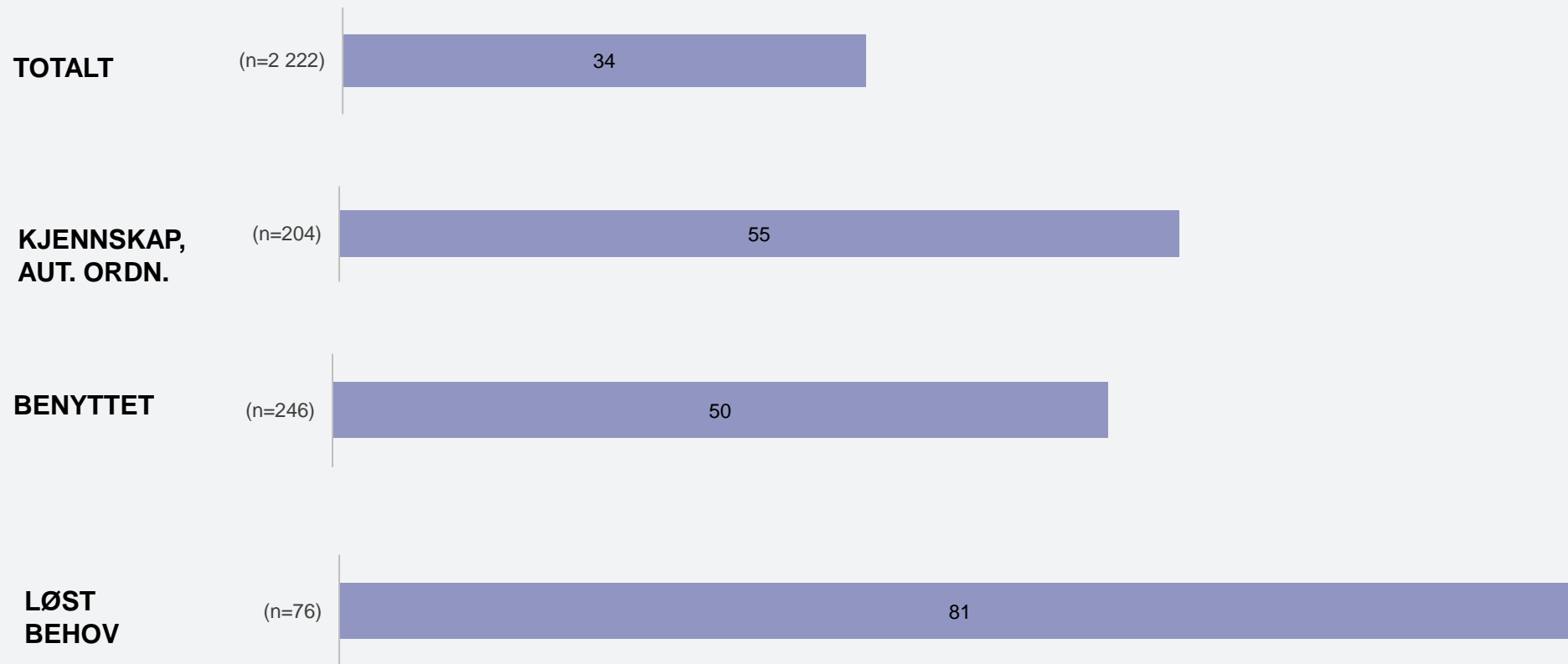
Andel som har svart svært/ganske stor grad

TILLIT, AUTORISASJON

Høyere tillit til råd fra en autorisert robotrådgiver?

ROBOTRÅDGIVER

■ 2022



Tall angitt i %

Andel som har svart svært/ganske stor grad

AUTORISASJONSMERKET

Observervert i forbindelse med:

■ Ja ■ Nei ■ Vet ikke/Ikke relevant

TOTAL - 2022 (n=2 232)



Nettside - 2022 (n=2 220)



Medieoppslag (nyhetsartikler, LinkedIn, Facebook o.l.) - 2022 (n=2 219)



Kontakt med ansatt - 2022 (n=2 204)



Konkret rådgivning - 2022 (n=2 227)

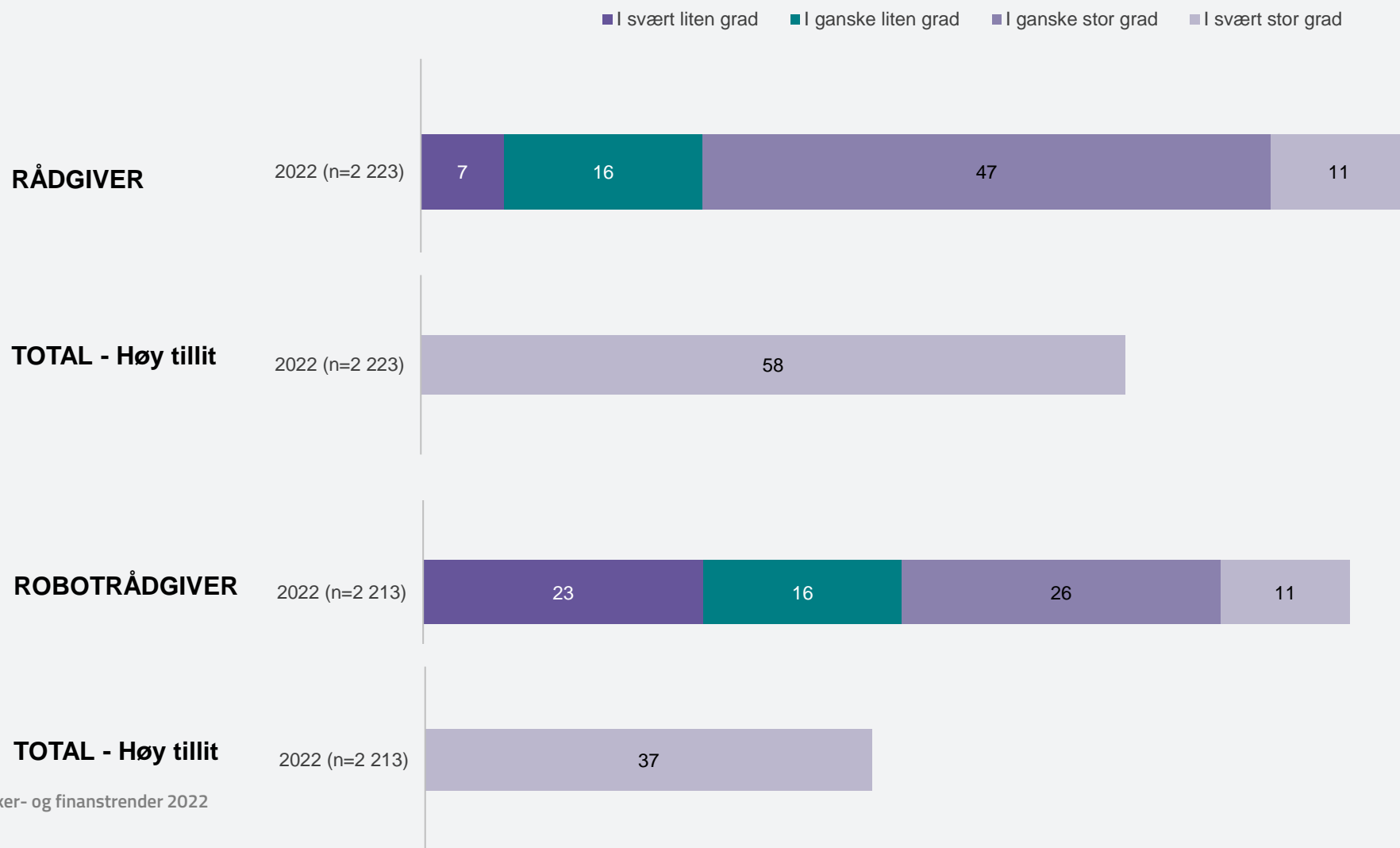


Andre steder - 2022 (n=2 218)



Tall angitt i %

SYNLIG AUTORISASJONSMERKET NYTTIG VED VALG AV RÅDGIVER?



SYNLIG AUTORISASJONSMERKET NYTTIG VED VALG AV RÅDGIVER?

RÅDGIVER

■ 2022

TOTALT

(n=2 223)

58

**KJENNSKAP,
AUT. ORDN.**

(n=681)

64

**MOTTATT
RÅDGIVNING**

(n=414)

63

Tall angitt i %

Andel som har svart svært/ganske stor grad

SYNLIG AUTORISASJONSMERKET NYTTIG VED VALG AV ROBOTRÅDGIVER?

ROBOTRÅDGIVER

