



Forbruker- og finanstrender 2022

Bransjenormen God Skikk

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.

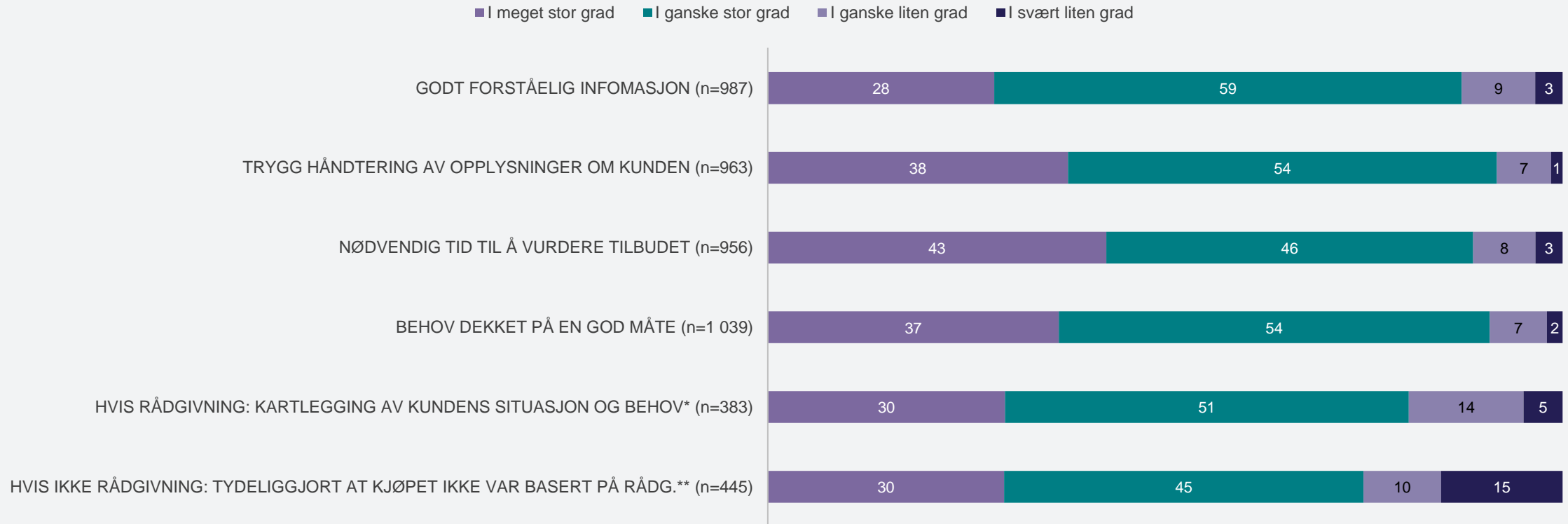


ETTERLEVELSE «GOD SKIKK»-REGLENE

Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen

ETTERLEVELSE «GOD SKIKK»-REGLENE (2022)

Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..



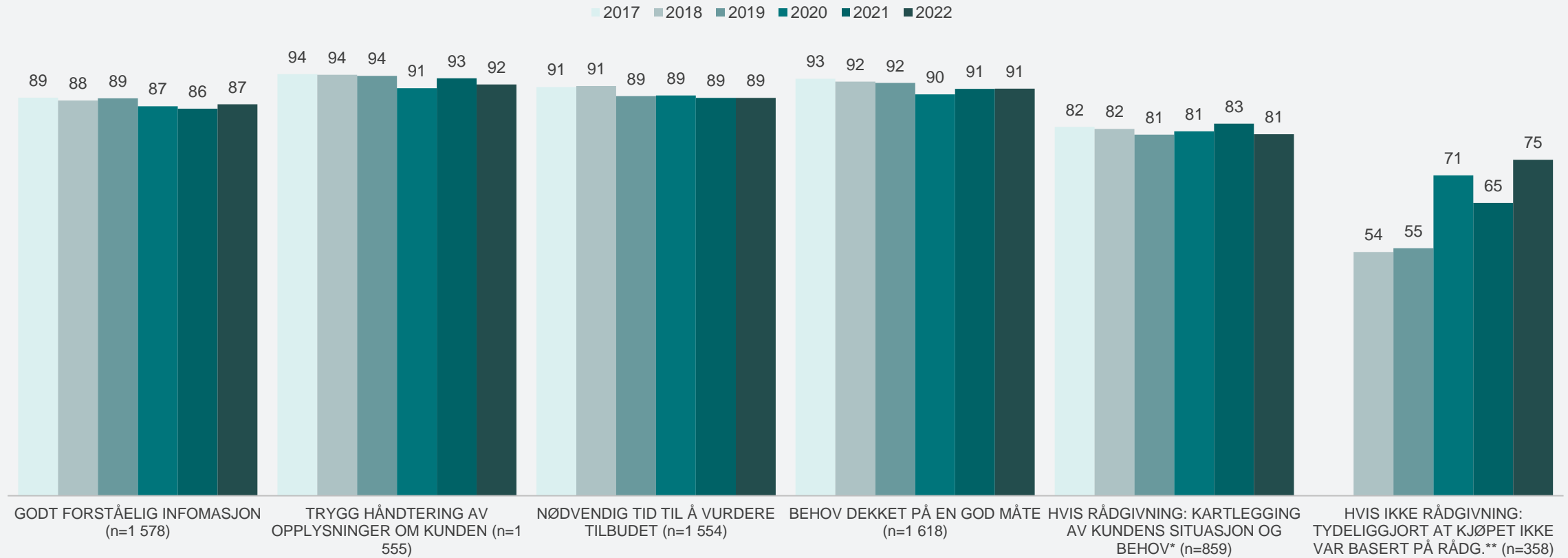
*= Kun de som opplyser at de har mottatt rådgivning svarer.

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

Tall angitt i %

ETTERLEVELSE «GOD SKIKK»-REGLENE (2017-2022)

Opplever i meget stor grad eller i ganske stor grad... (%)



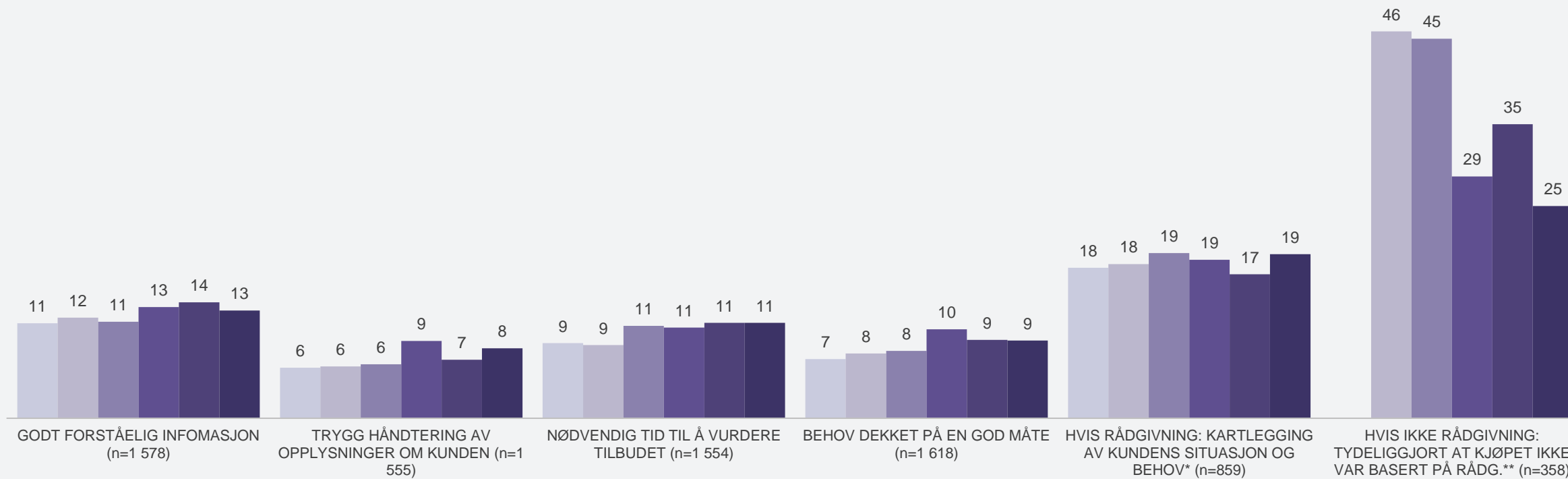
*= Kun de som opplyser at de har mottatt rådgivning svarer.
**= Kun de som opplyser at de ikke har mottatt rådgivning svarer

Tall angitt i %

ETTERLEVELSE «GOD SKIKK»-REGLENE (2017-2022)

Opplever i svært liten grad eller i ganske liten grad... (%)

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



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

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

Tall angitt i %