



Forbruker- og finanstrender 2022

Kanalvalg

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.



KANAL BENYTTET VED KJØP

*EPK presenteres ikke pga. for liten utvalg størrelse i 2022

KANAL BENYTTET VED KJØP



45 % (40 %)

Nettbasert



19 % (21 %)

Nett + medarbeider



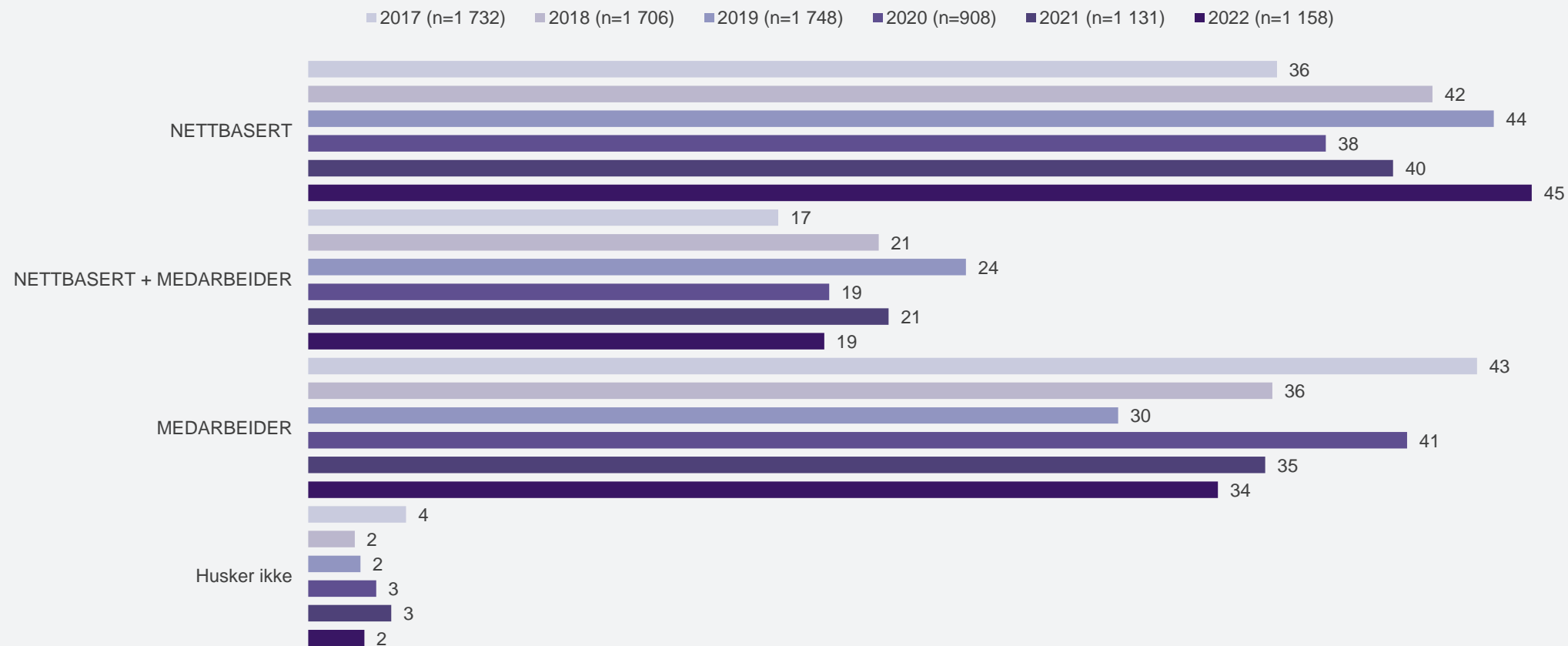
34 % (35 %)

Medarbeider
(møte/chat/video o.l.)

*Tall i parentes= 2021-undersøkelsen

KJØPSKANAL (2017-2022)*

På hvilken måte gjennomførte du kjøpet ?



*Forbedret spørremetode fra 2020

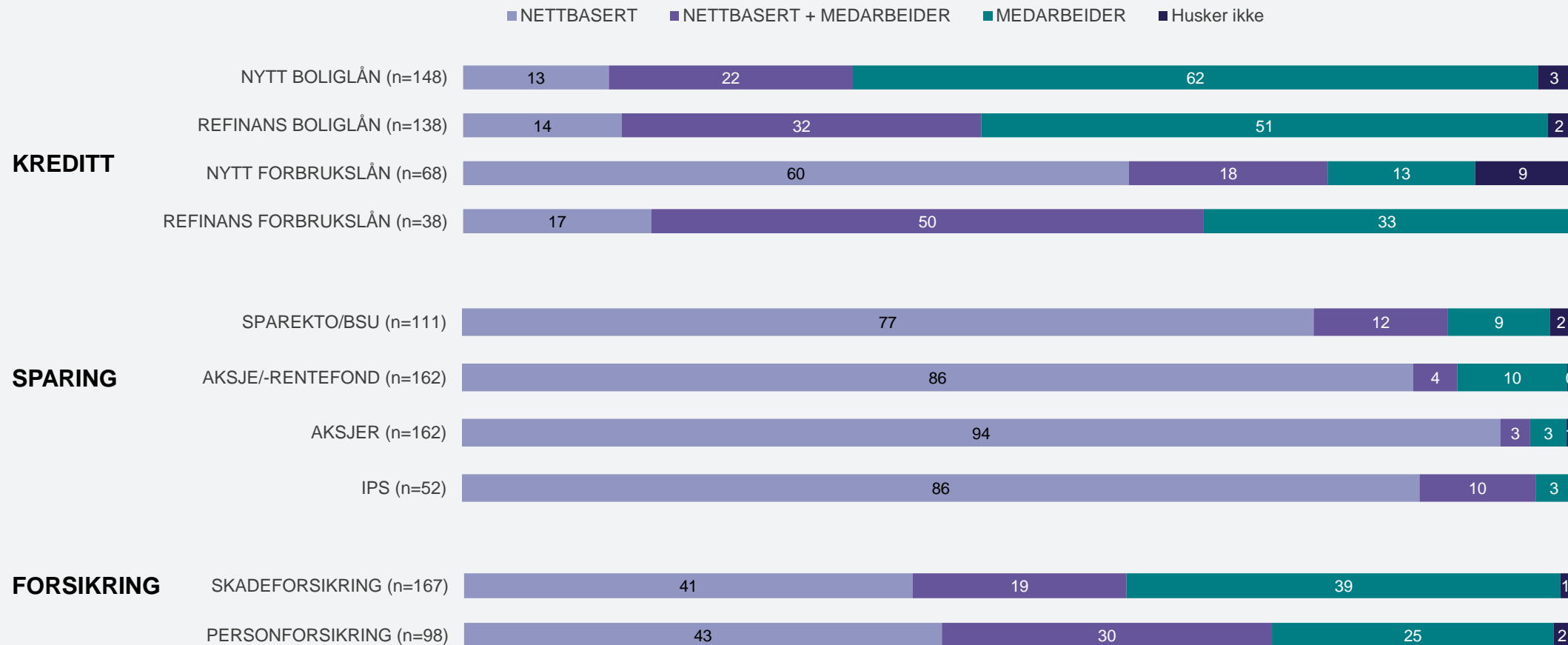
Forbruker- og finanstrender 2022

7

Tall angitt i %

KJØPSKANAL

PR. PRODUKT 2022



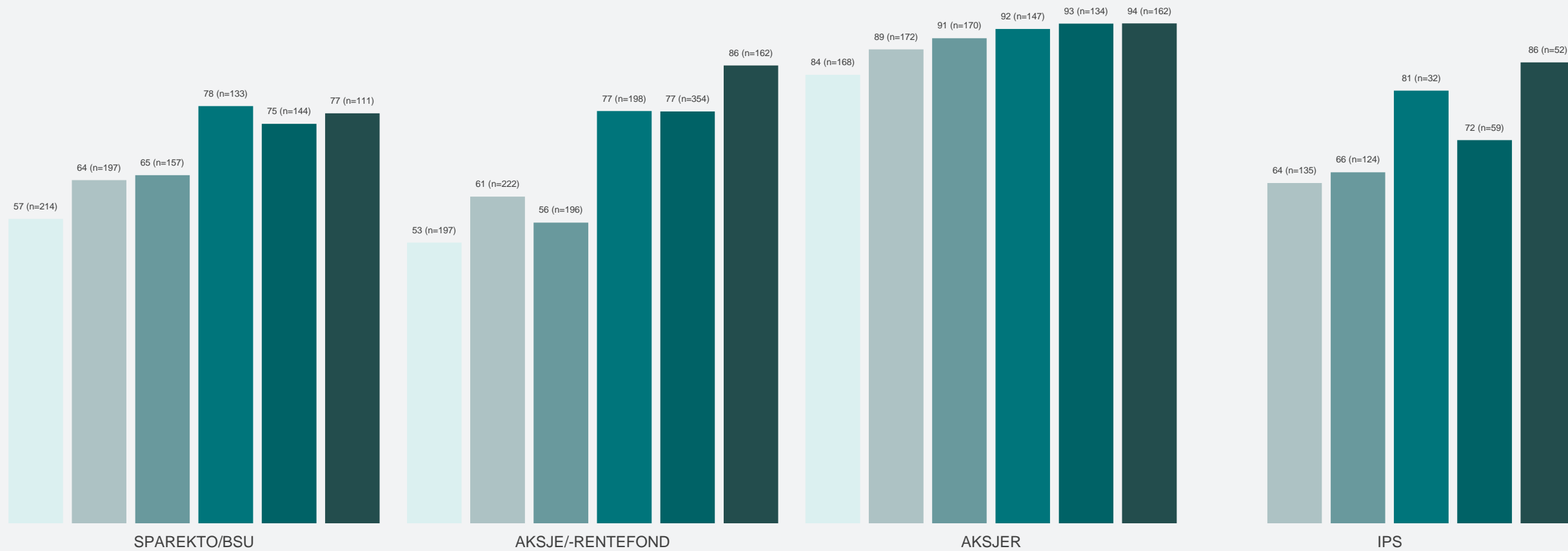


KJØPSKANAL

Nettbasert

Kjøpskanal: Nettbasert (2017-2022)* SPARING

2017 2018 2019 2020 2021 2022

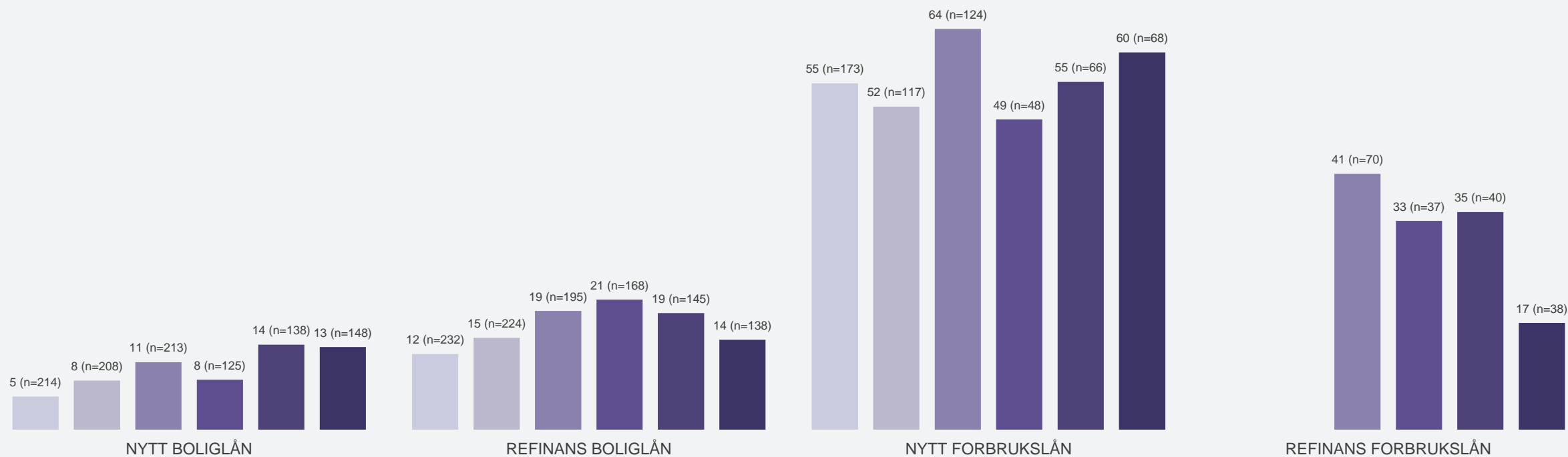


Tall angitt i %

*IPS - nytt i 2018
*EPK - nytt i 2022

Kjøpskanal: Nettbasert (2017-2022)* KREDITT

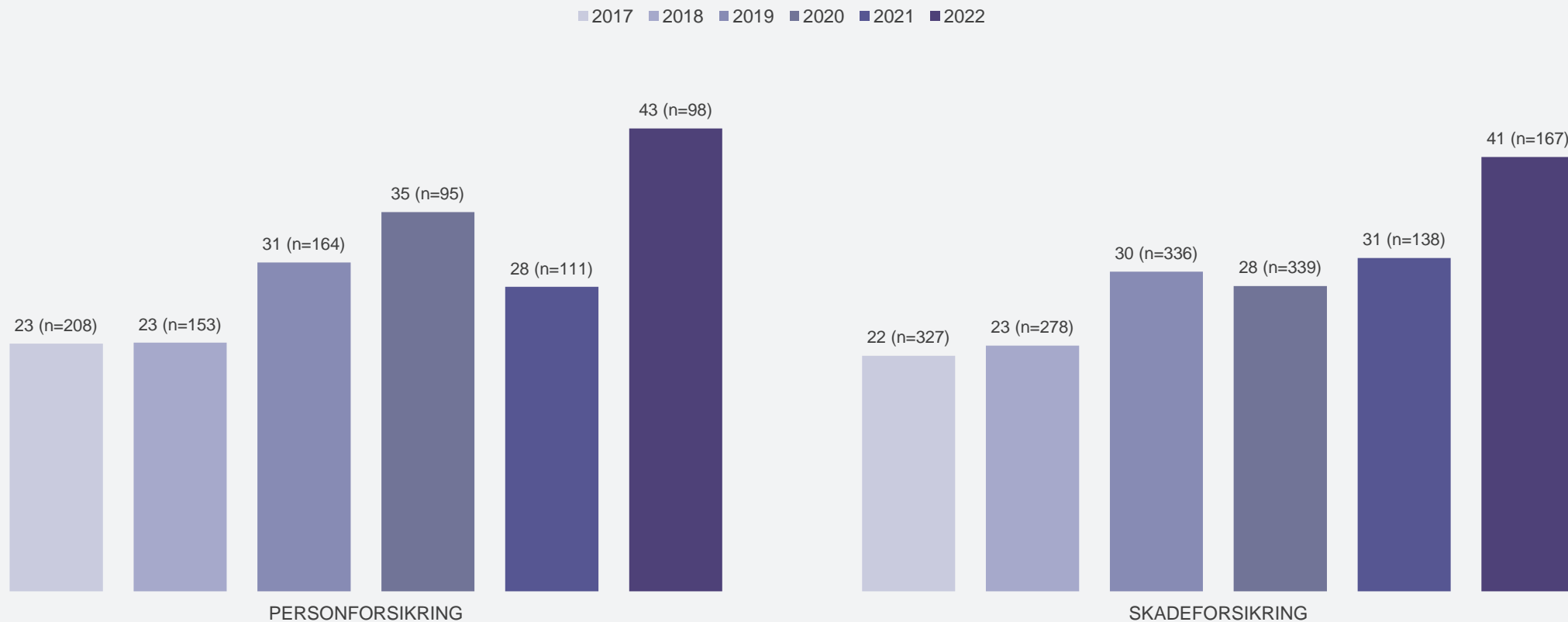
■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022



Tall angitt i %

*Refinans forbrukslån - nytt i 2019

Kjøpskanal: Nettbasert (2017-2022) FORSIKRING



Tall angitt i %

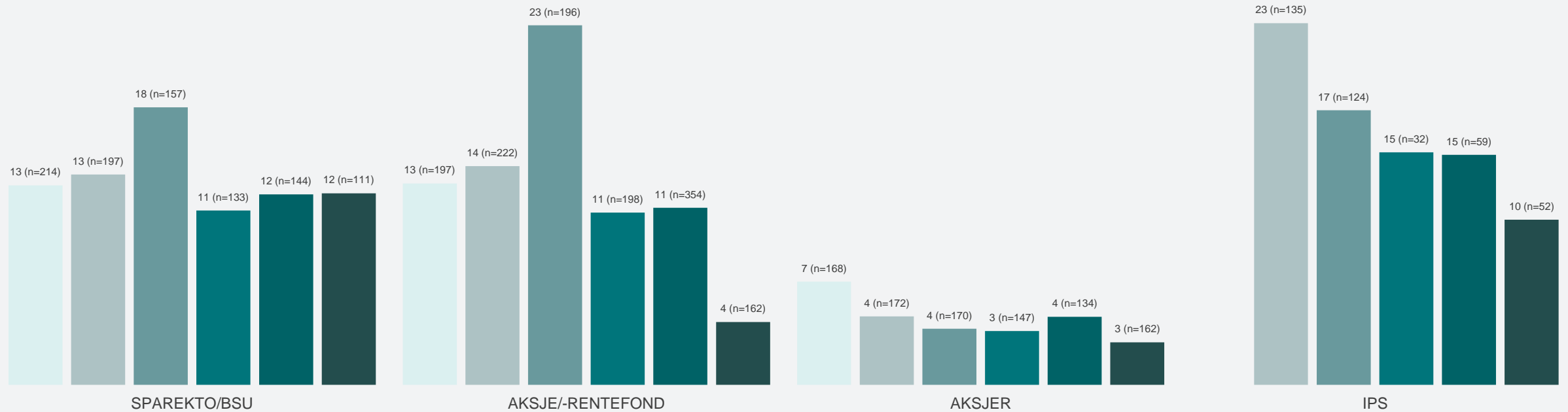


KJØPSKANAL

Nettbasert + medarbeider

Kjøpskanal: Nettbasert + medarbeider (2017-2022)* SPARING

2017 2018 2019 2020 2021 2022



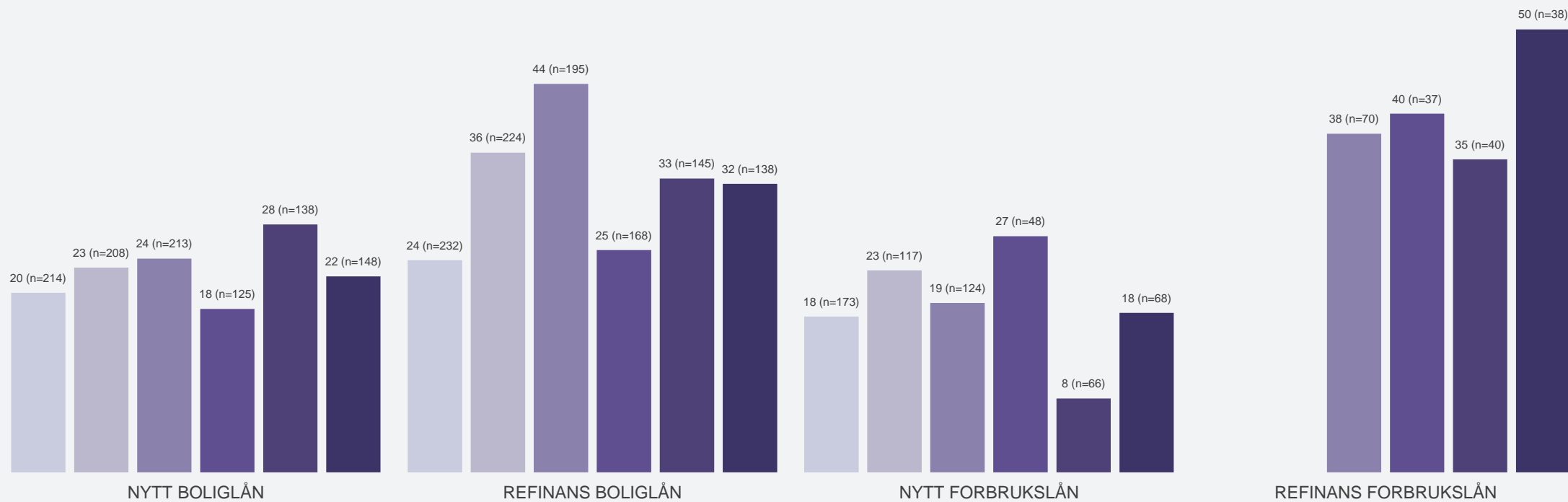
Tall angitt i %

*IPS - nytt i 2018

*EPK - nytt i 2022

Kjøpskanal: Nettbasert + medarbeider (2017-2022)* KREDITT

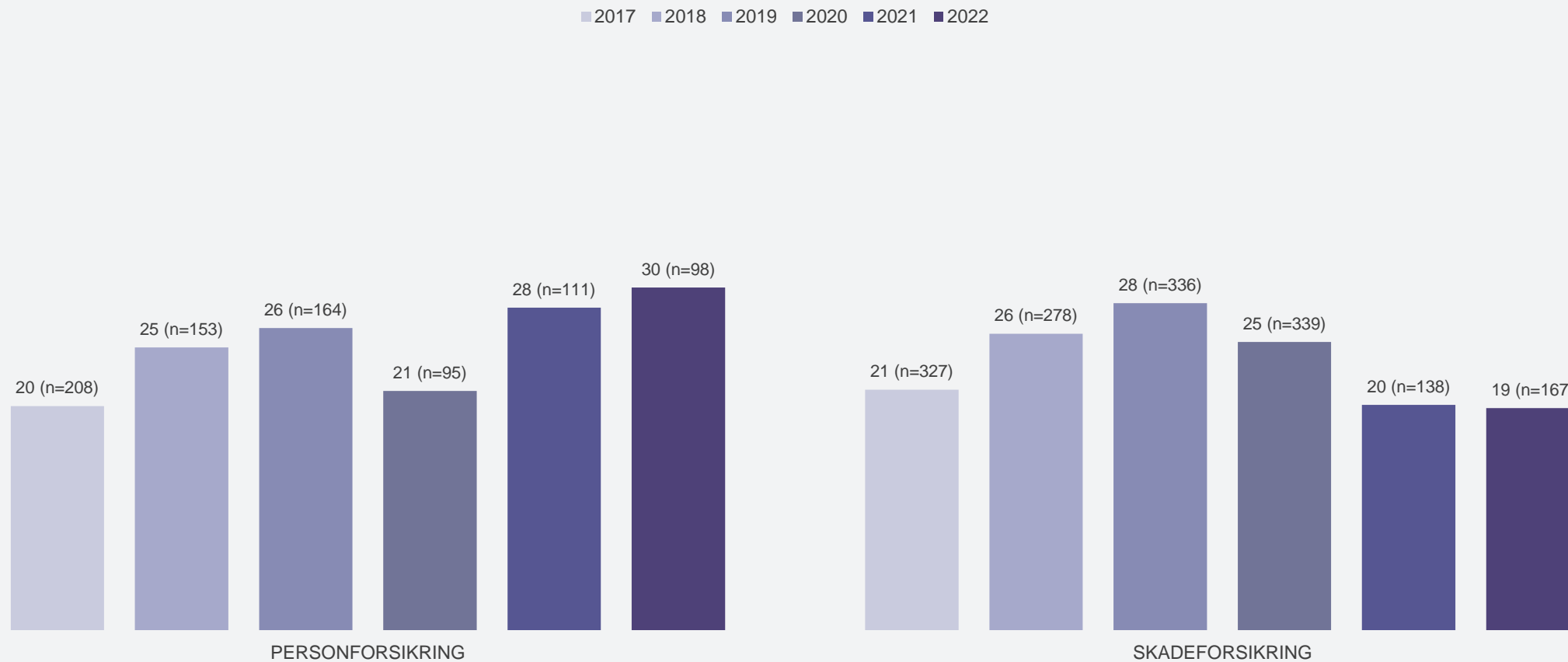
■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022



*Refinans forbrukslån - nytt i 2019

Tall angitt i %

Kjøpskanal: Nettbasert + medarbeider (2017-2022) FORSIKRING



Tall angitt i %

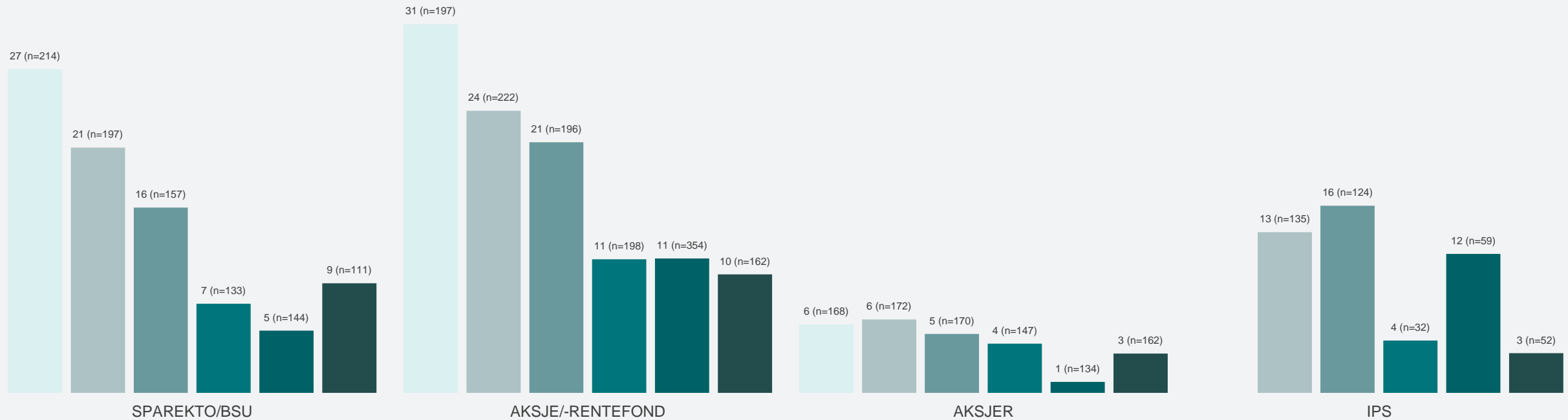


KJØPSKANAL

Medarbeider

Kjøpskanal: Medarbeider (2017-2022)* SPARING

2017 2018 2019 2020 2021 2022

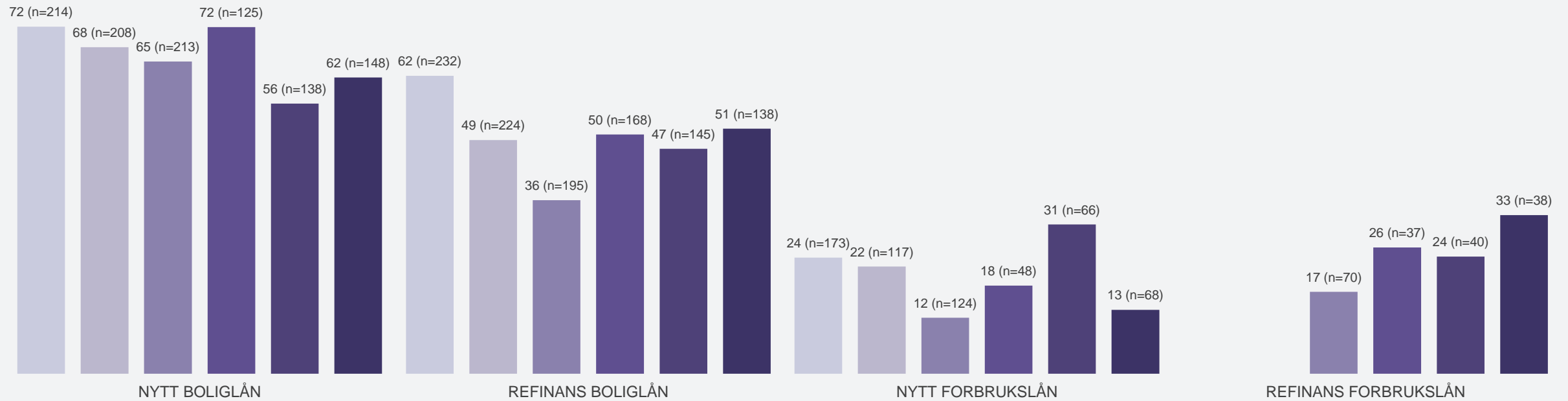


Tall angitt i %

*IPS - nytt i 2018
*EPK - nytt i 2022

Kjøpskanal: Medarbeider (2017-2022)* KREDITT

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

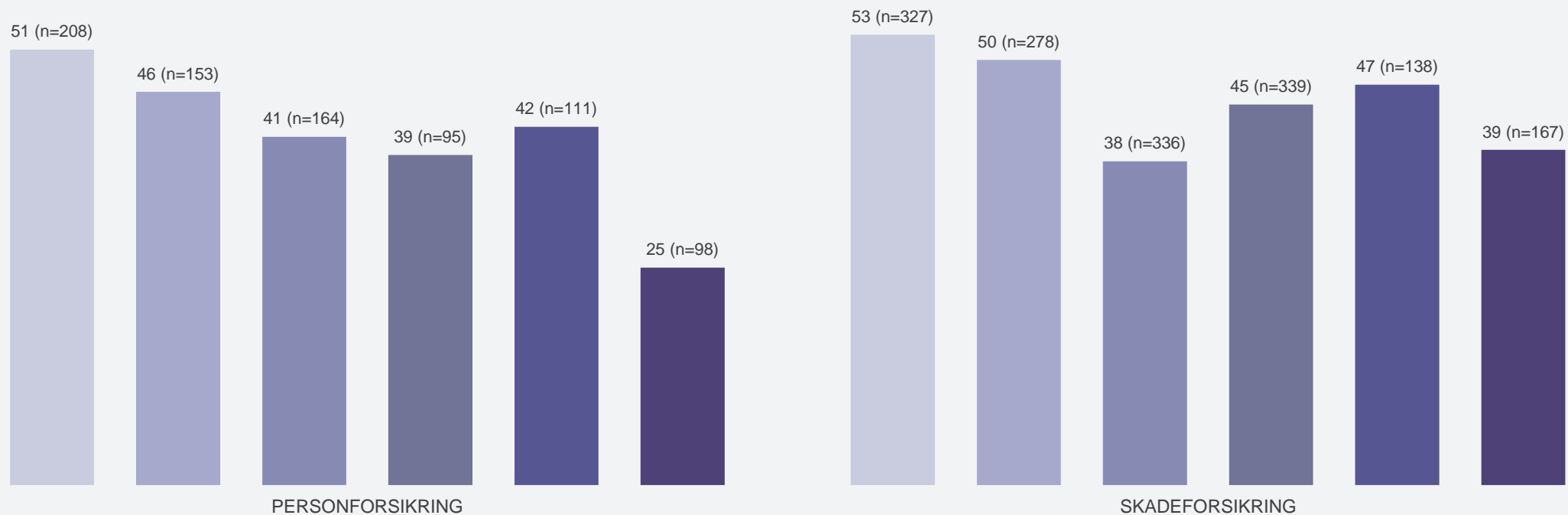


*Refinans forbrukslån - nytt i 2019

Tall angitt i %

Kjøpskanal: Medarbeider (2017-2022) FORSIKRING

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



Tall angitt i %