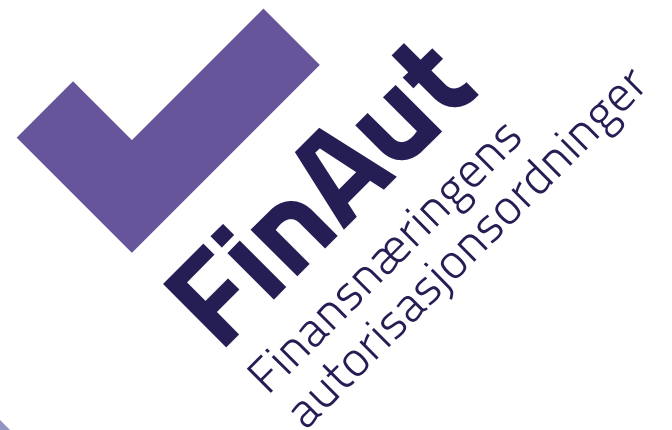




Forbruker- og finanstrender 2022

Tillit til roborådgivere
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.



ROBOTRÅDGIVERE

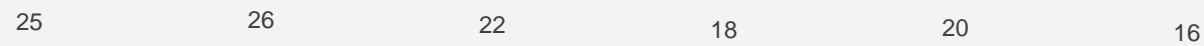
Tillit, bruk, erfaring

TILLIT TIL RÅDGIVNING Menneske og robotrådgiver 2017–2022 (%)

Høy tillit til rådgiver/medarbeider



Høy tillit til robotrådgiver



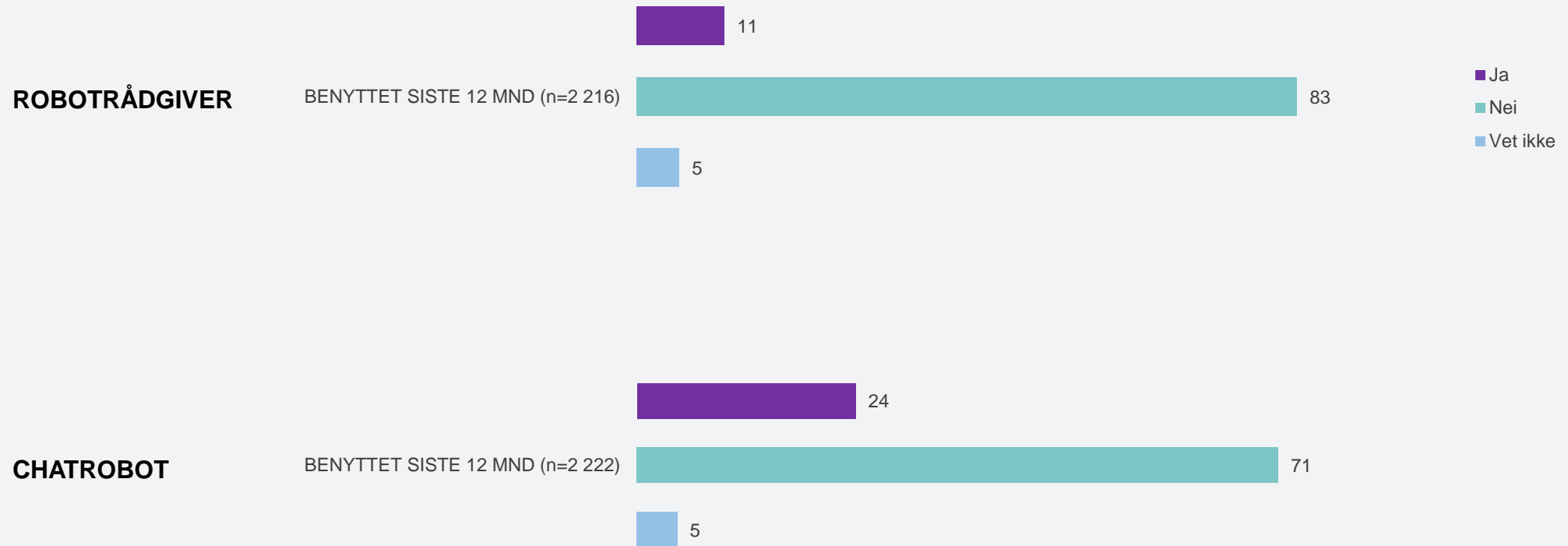
2017 (n=2 123) 2018 (n=1 950) 2019 (n=4 077) 2020 (n=2 110) 2021 (n=1 988) 2022 (n=2 208)

Tall angitt i %



BRUK AV ROBOTER

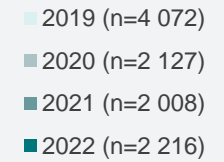
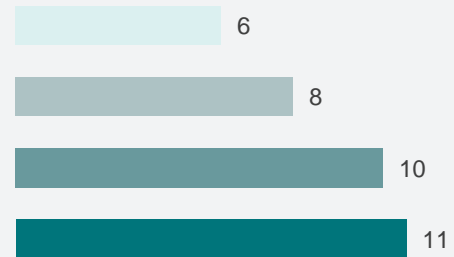
BRUK AV ROBOTER 2022



BRUK AV ROBOTER 2019-2022

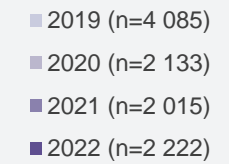
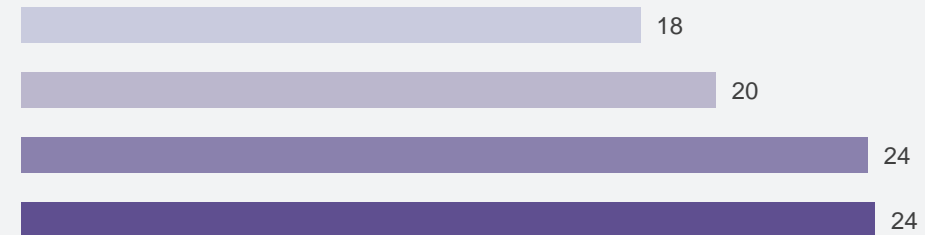
ROBOTRÅDGIVER

BENYTTET SISTE 12 MND



CHATROBOT

BENYTTET SISTE 12 MND



Tall angitt i %

BRUK AV ROBOT

Har du i løpet av det siste året benyttet følgende type robot innen bank/forsikring - 2020-2022

ROBOTRÅDGIVER



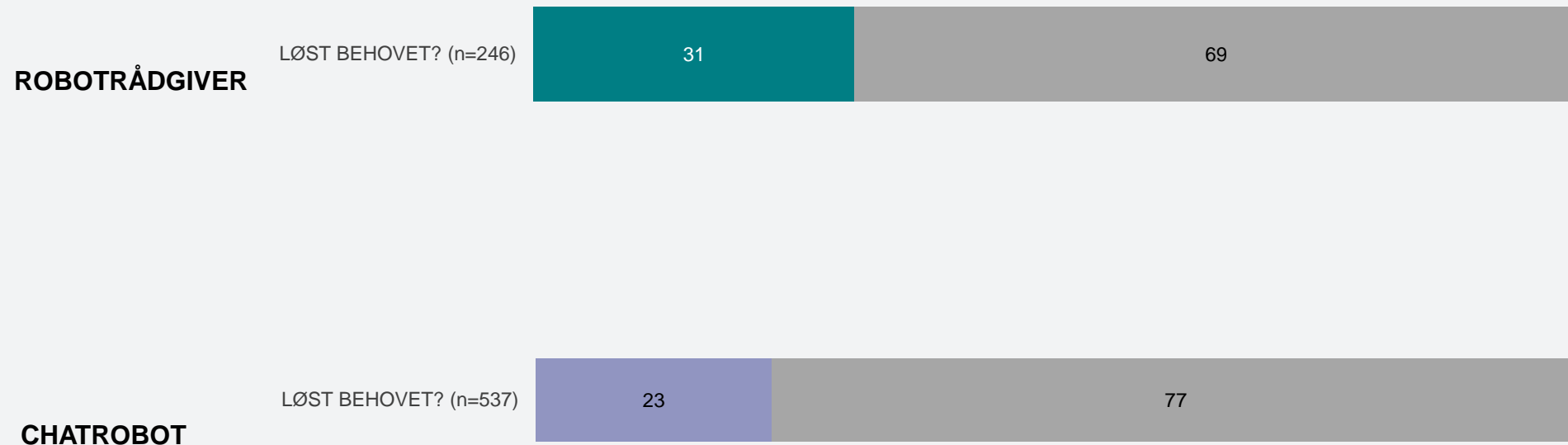
CHATROBOT



Tall angitt i %

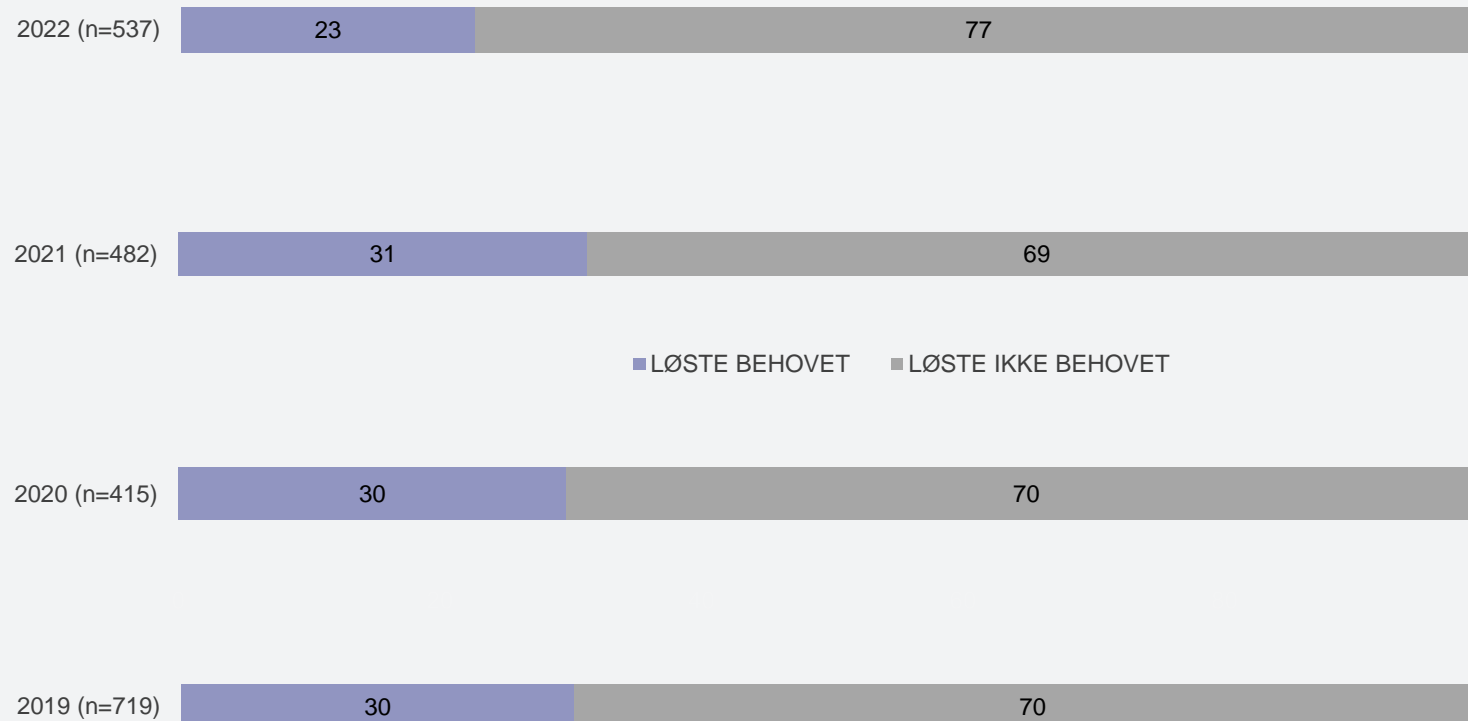
BRUK AV ROBOT LØSTE DEN BEHOVET? 2022

■ LØSTE BEHOVET ■ LØSTE IKKE BEHOVET



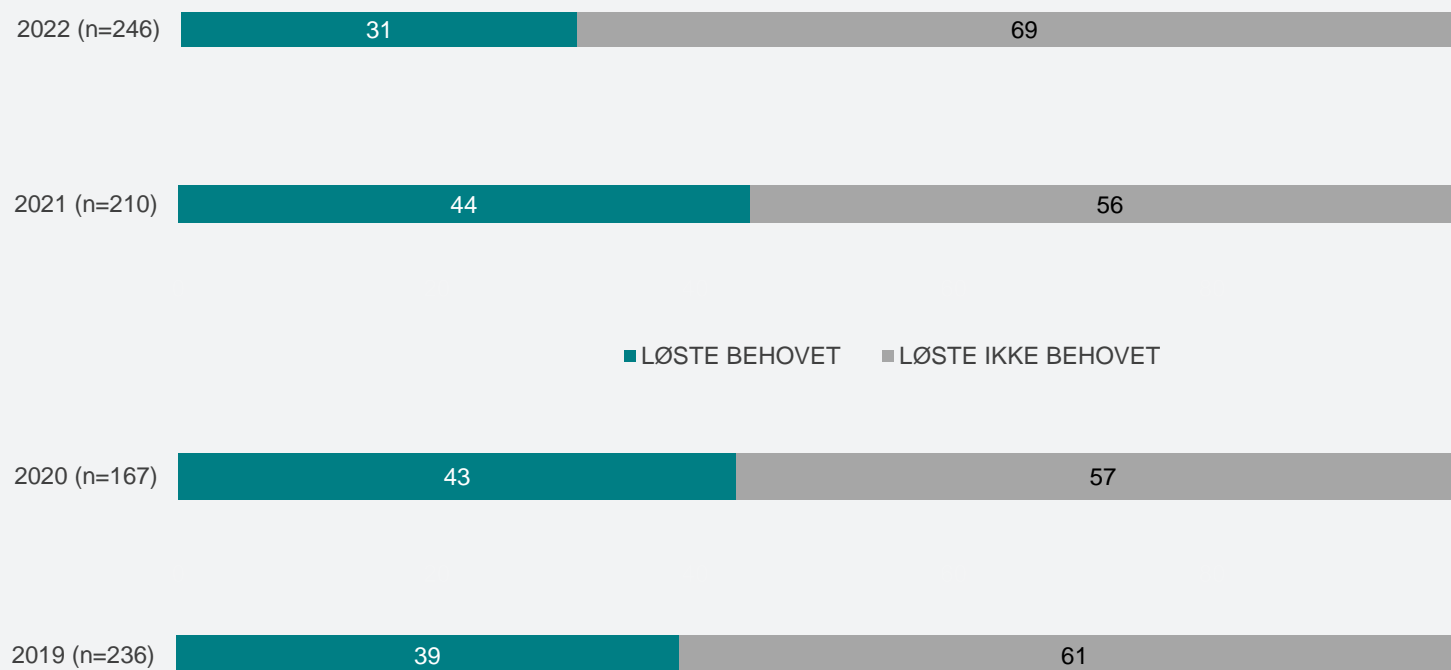
Tall angitt i %

BRUK AV ROBOT LØSTE DEN BEHOVET? CHATROBOT (2019-2022)



Tall angitt i %

BRUK AV ROBOT LØSTE DEN BEHOVET? ROBOTRÅDGIVER (2019-2022)



Tall angitt i %

Andel med høy tillit til robotrådgiver

- sammenligning etter bruk

16 % (20 %)*

HØY TILLIT I
BEFOLKNINGEN



33 % (41 %)*

HØY TILLIT
HVIS BENYTTET

LØST
BEHOVET?



20 % (22 %)*

HØY TILLIT
HVIS *IKKE*
LØST BEHOV



62 % (62 %)*

HØY TILLIT
HVIS
LØST BEHOV

*Tall i parentes= 2021-undersøkelsen

ROBOTRÅDGIVER

TILLIT ETTER BRUK OG ERFARING (2020-2022)

Andel høy tillit (%)

