

Forbruker- og finanstrender 2023

Bransjenormen God skikk

Tidsserie 2017-2023



OM UNDERSØKELSEN (2023)

- ✓ Årlig undersøkelse siden 2017.
- ✓ Antall intervju: 2341.
- ✓ Gjennomføringsperiode: 6.-16. februar 2023.
- ✓ De fleste (ikke alle) spørsmål baserer seg på kjøp kunder har gjort i løpet av 2022.
- ✓ 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.

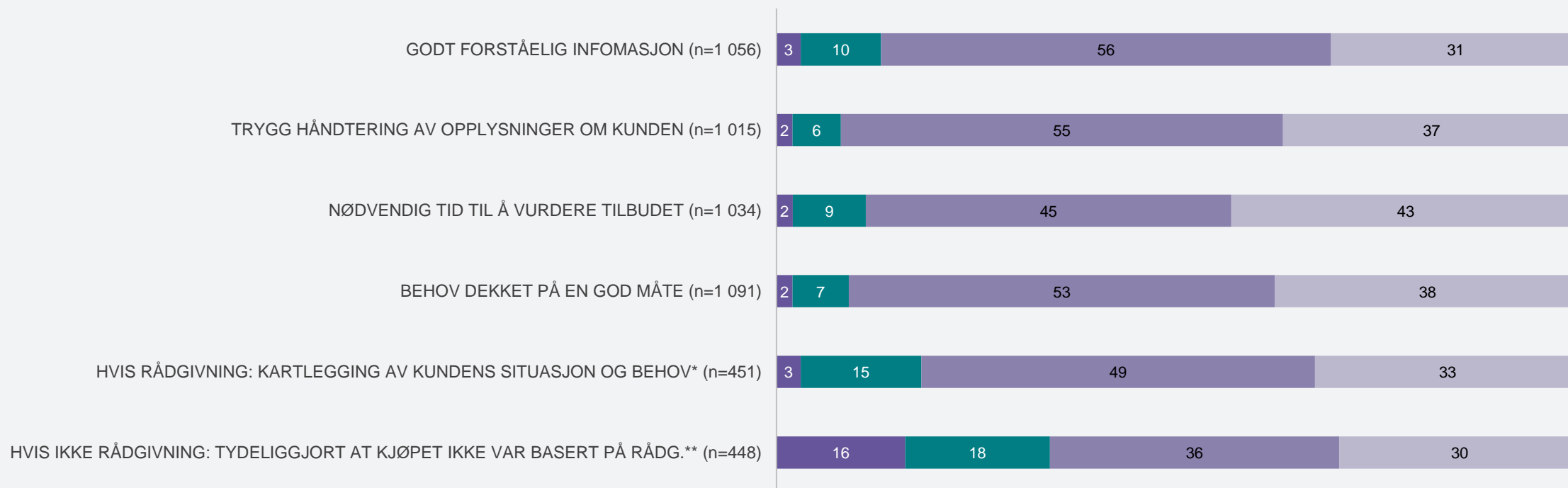


«GOD SKIKK»-REGLENE ETTERLEVELSE

«GOD SKIKK»-REGLENE ETTERLEVELSE (2023)

Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..

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



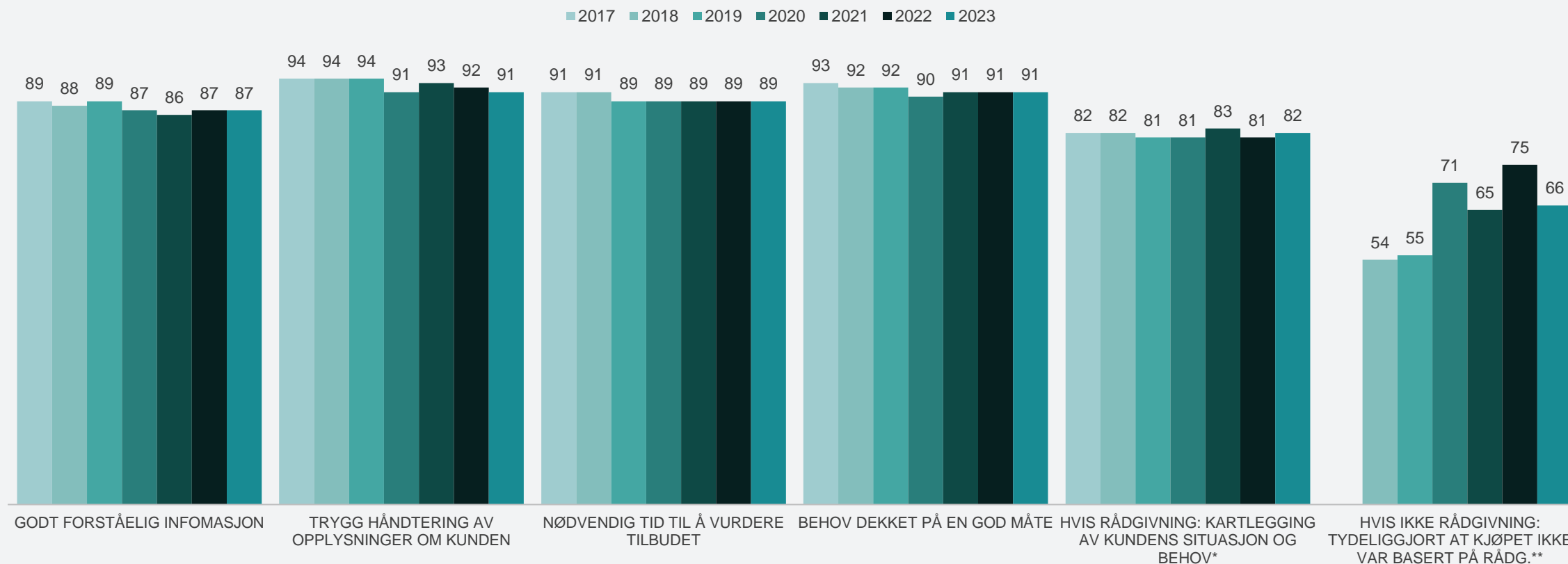
*= Kun de som opplyser at de har mottatt rådgivning svarer.

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

Tall angitt i %

«GOD SKIKK»-REGLENE ETTERLEVELSE (2017-2023)

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



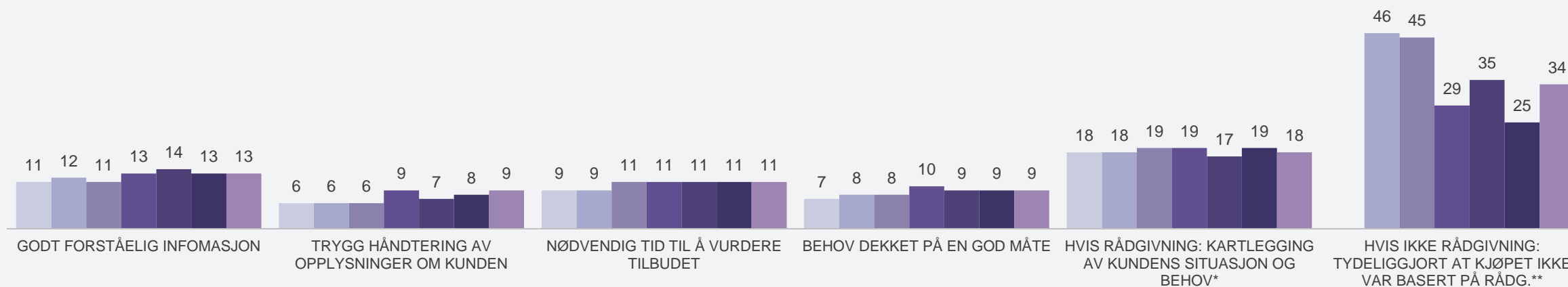
*= Kun de som opplyser at de har mottatt rådgivning svarer.
**= Kun de som opplyser at de ikke har mottatt rådgivning svarer

Tall angitt i %

«GOD SKIKK»-REGLENE ETTERLEVELSE (2017-2023)

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

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023



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

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

Tall angitt i %