

Forbruker- og finanstrender 2023

Kanalvalg

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.



KJØPSKANAL

KJØPSKANAL

2023



44 % (45 %)

Nettbasert



19 % (19 %)

Nett + medarbeider



34 % (34 %)

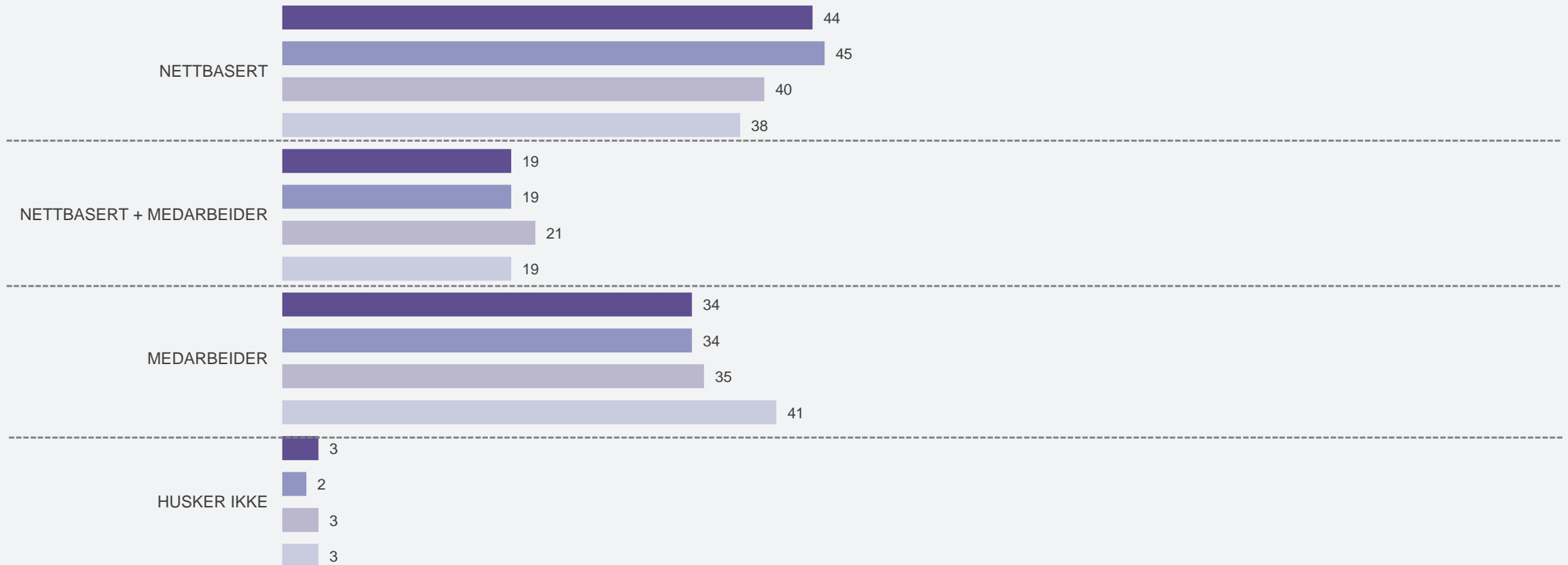
Medarbeider
(møte/chat/video o.l.)

*Tall i parentes= 2022-undersøkelsen

KJØPSKANAL (2020-2023)*

På hvilken måte gjennomførte du kjøpet ?

■ 2023 (n=1 189) ■ 2022 (n=1 158) ■ 2021 (n=1 131) ■ 2020 (n=908)

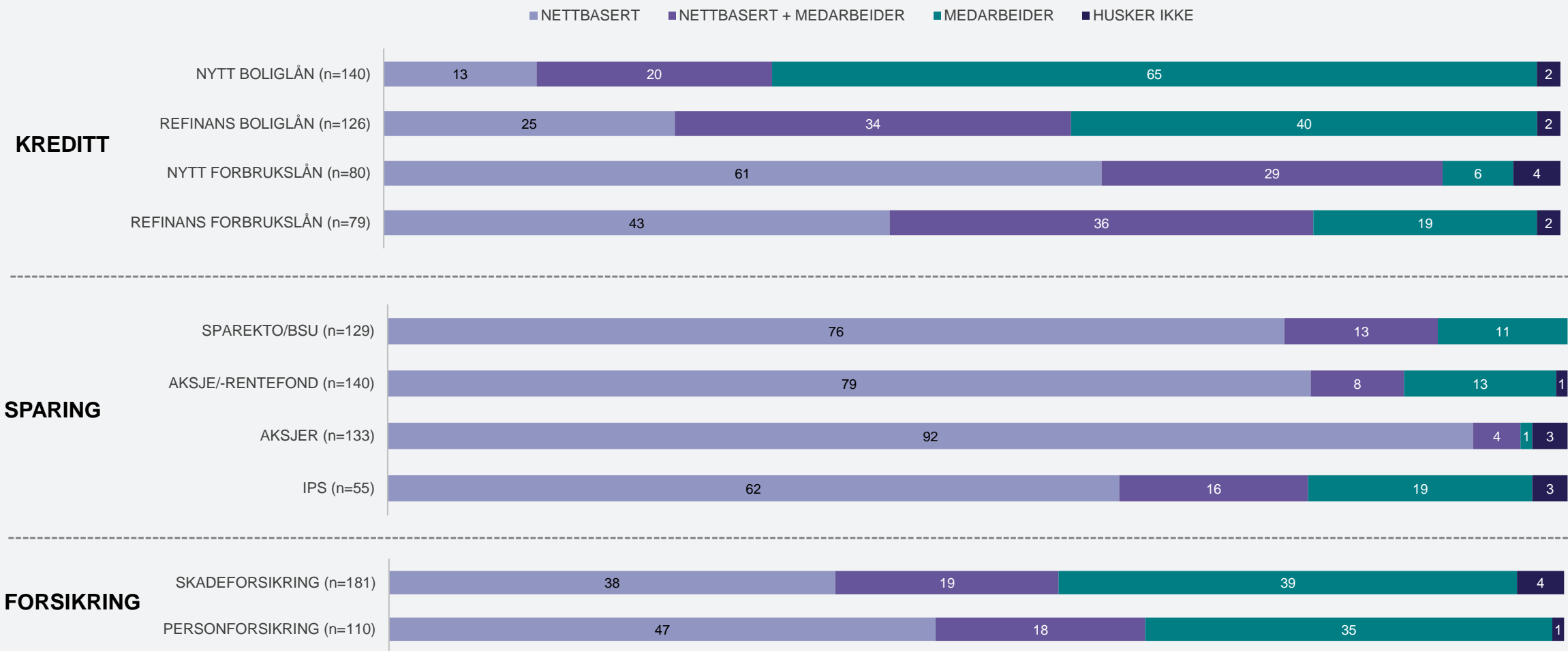


* Kun resultater fom 2020 pga. endret (og forbedret) spørremetode fra 2020

Tall angitt i %

KJØPSKANAL

PR. PRODUKT 2023



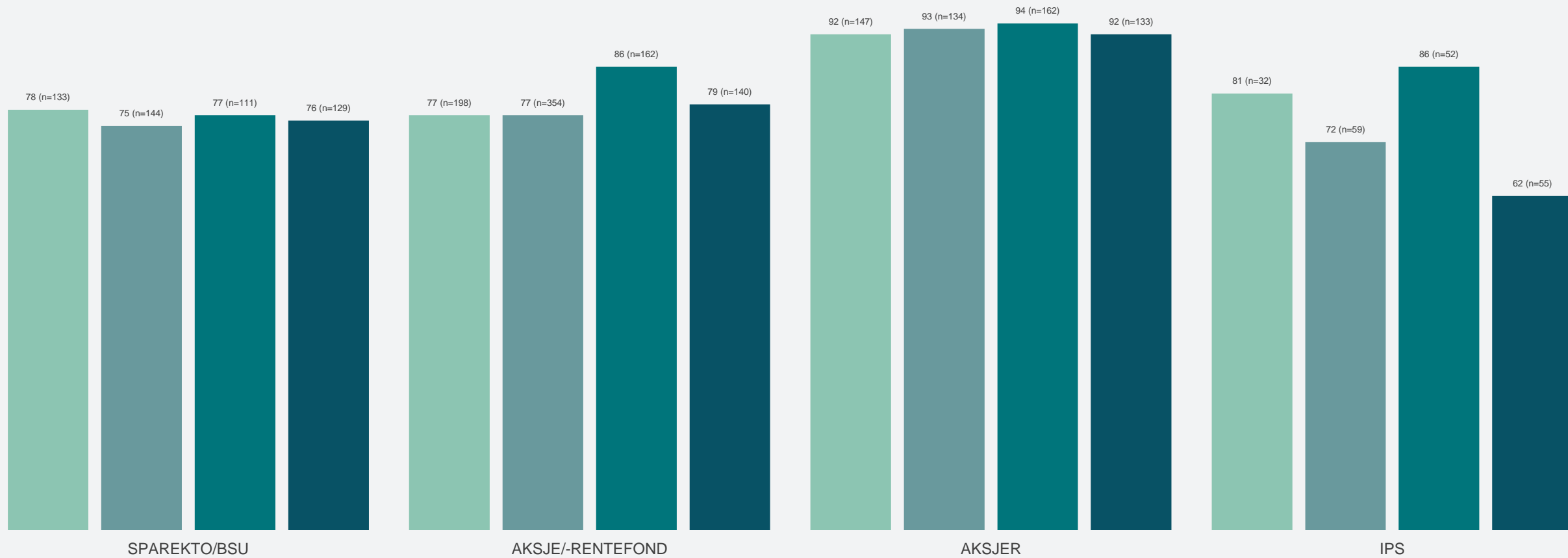


KJØPSKANAL

Nettbasert

Kjøpskanal: Nettbasert (2020-2023) SPARING

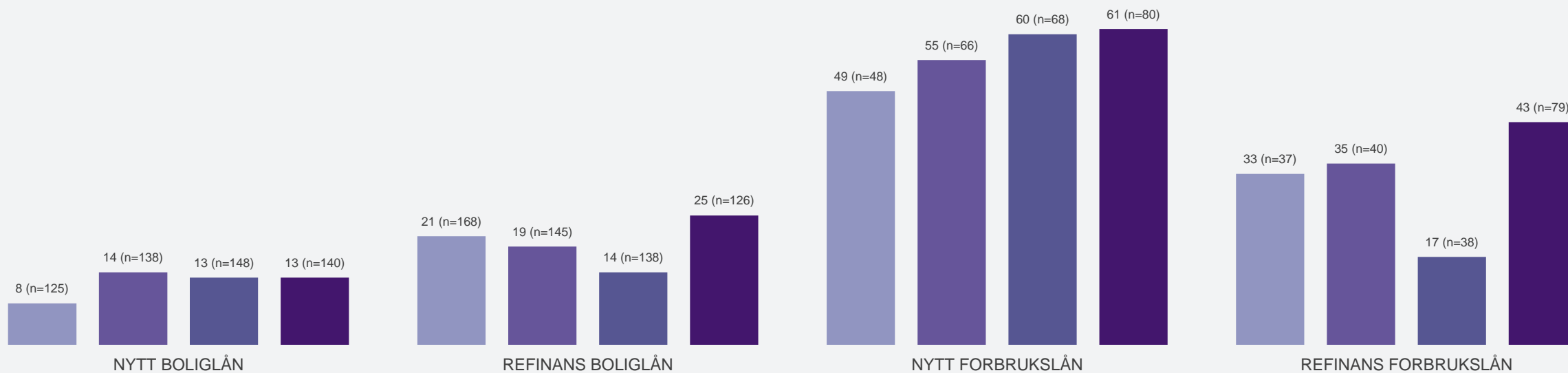
2020 2021 2022 2023



Tall angitt i %

Kjøpskanal: Nettbasert (2020-2023) KREDITT

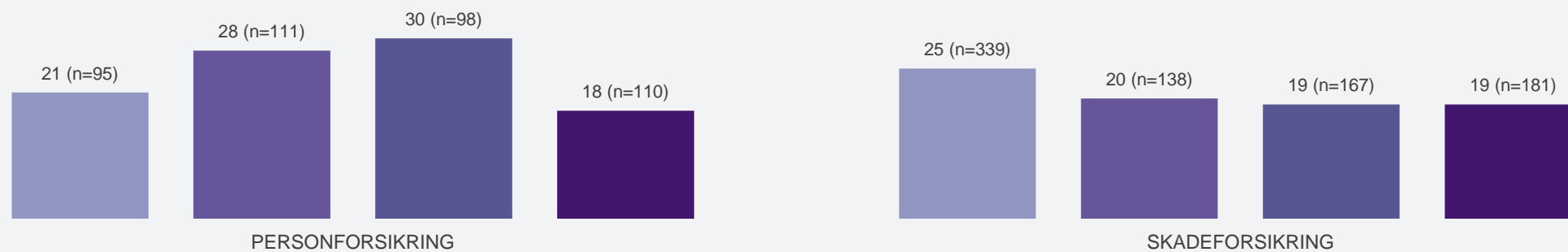
■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023



Tall angitt i %

Kjøpskanal: Nettbasert + medarbeider (2020-2023) FORSIKRING

■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023



Tall angitt i %

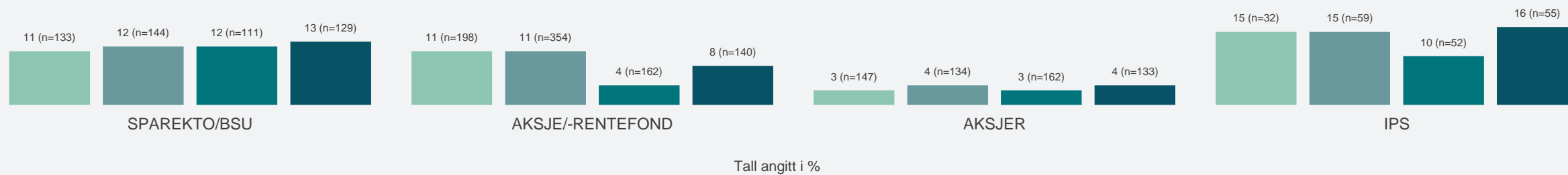


KJØPSKANAL

Nettbasert + medarbeider

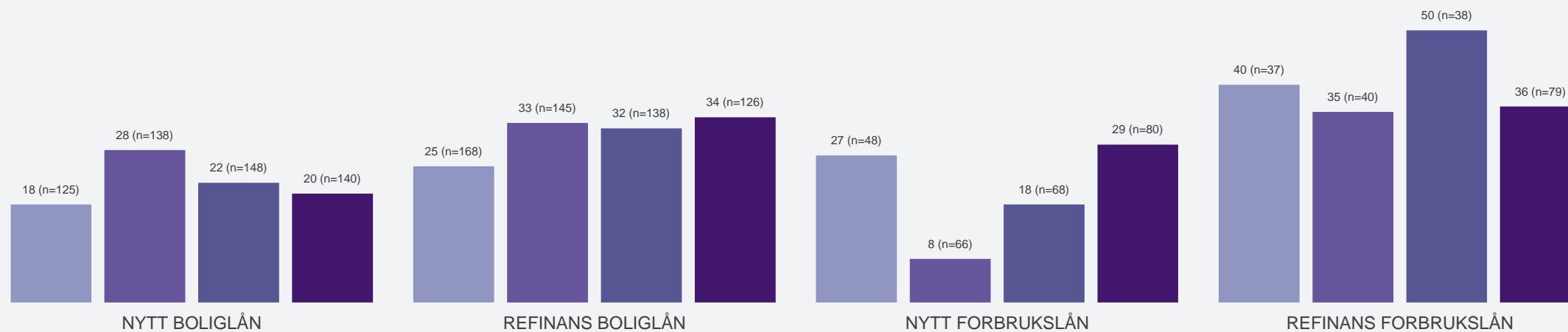
Kjøpskanal: Nettbasert + medarbeider (2020-2023) SPARING

2020 2021 2022 2023



Kjøpskanal: Nettbasert + medarbeider (2020-2023) KREDITT

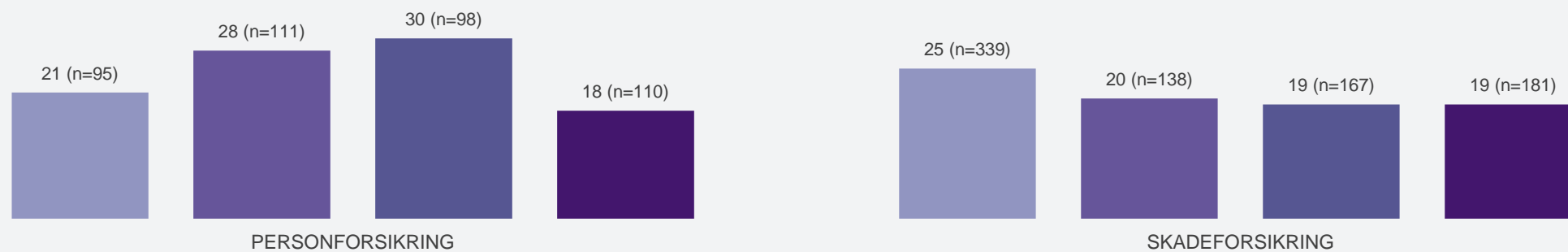
■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023



Tall angitt i %

Kjøpskanal: Nettbasert + medarbeider (2020-2023) FORSIKRING

■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023



Tall angitt i %

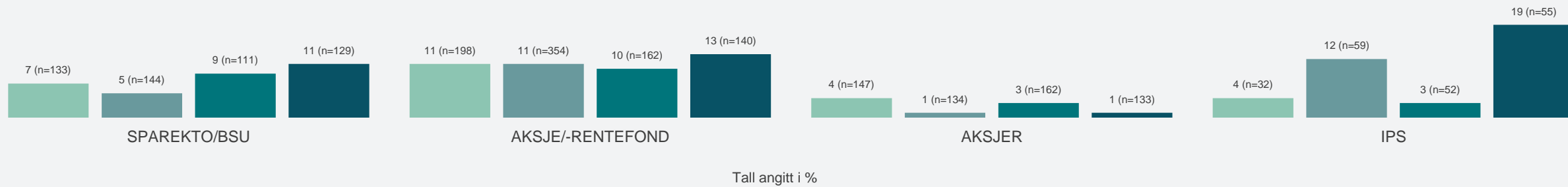


KJØPSKANAL

Medarbeider

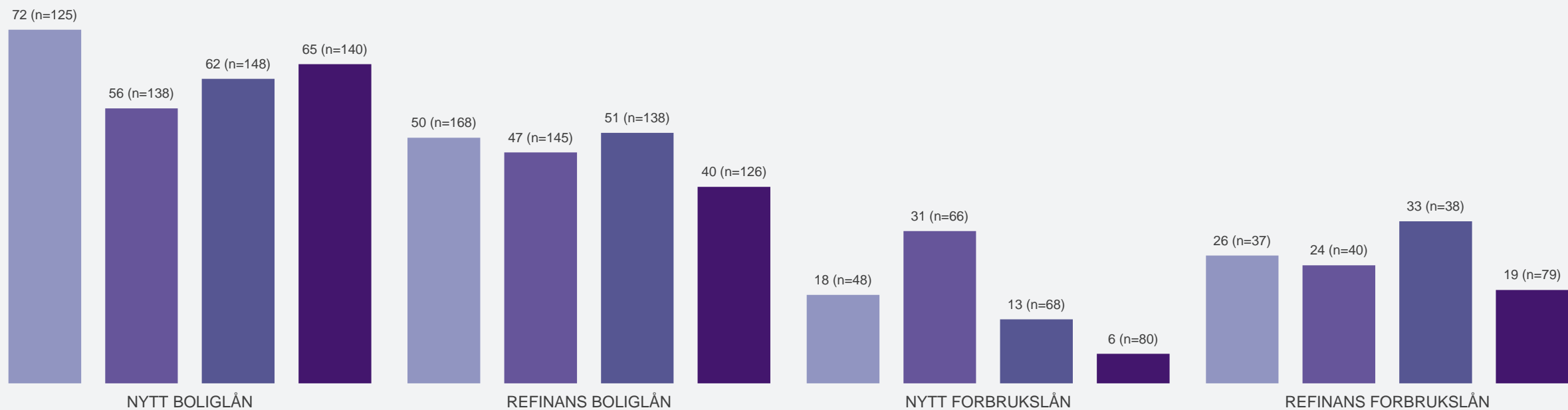
Kjøpskanal: Medarbeider (2020-2023) SPARING

■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023



Kjøpskanal: Medarbeider (2020-2023) KREDITT

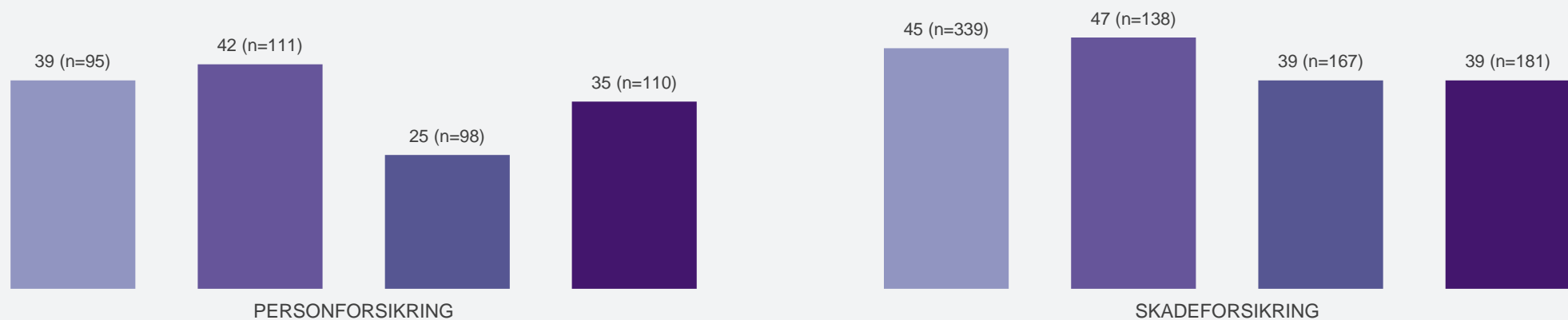
■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023



Tall angitt i %

Kjøpskanal: Medarbeider (2020-2023) FORSIKRING

■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023



Tall angitt i %