



Forbruker- og finanstrender 2024

Kanalvalg ved kjøp

Inkl. tidsserie 2017-2024



OM UNDERSØKELSEN (2024)

- ✓ Årlig undersøkelse siden 2017.
- ✓ Antall intervju: ca. 2000.
- ✓ Gjennomføringsperiode: 7.-20. februar 2024.
- ✓ De fleste (ikke alle) spørsmål baserer seg *på kjøp* kunder har gjort i løpet av 2023.
- ✓ Produktkategorier: kreditt, sparing og forsikring (8 produkter til sammen).
- ✓ Gjennomføres på Kantar sitt ISO-sertifiserte internettpanel.

Tema i undersøkelsen

- *Kanalvalg*
- Rådgivning
- Bransjenormen God skikk
- Robotrådgivere
- Autorisasjon
- Hjelp og veiledning ved vanskelig økonomi (*ny 2024*)





KJØPSKANAL 2024

KJØPSKANAL

2024



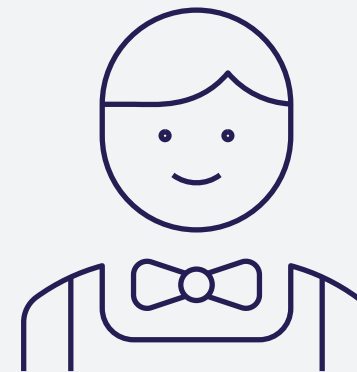
43 % (44 %)

Nettbasert



20 % (19 %)

Nett + medarbeider



34 % (34 %)

Medarbeider
(møte/chat/video o.l.)

*Tall i parentes= 2023-undersøkelsen

KJØPSKANAL (2020-2024)*

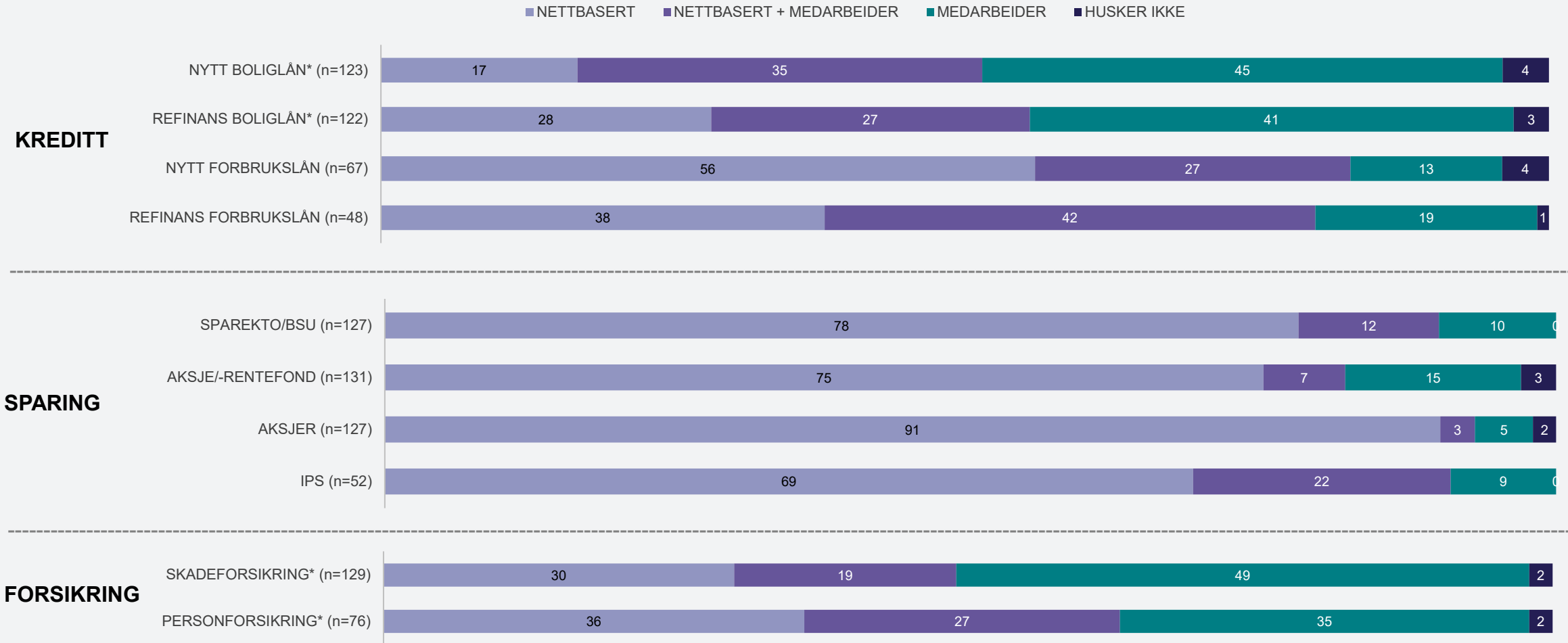
På hvilken måte gjennomførte du kjøpet ?



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

Tall angitt i %

KJØPSKANAL PR. PRODUKT 2024



* Presisert/endret formulering 2024

KONTAKT HJELP/VEILEDNING 2024

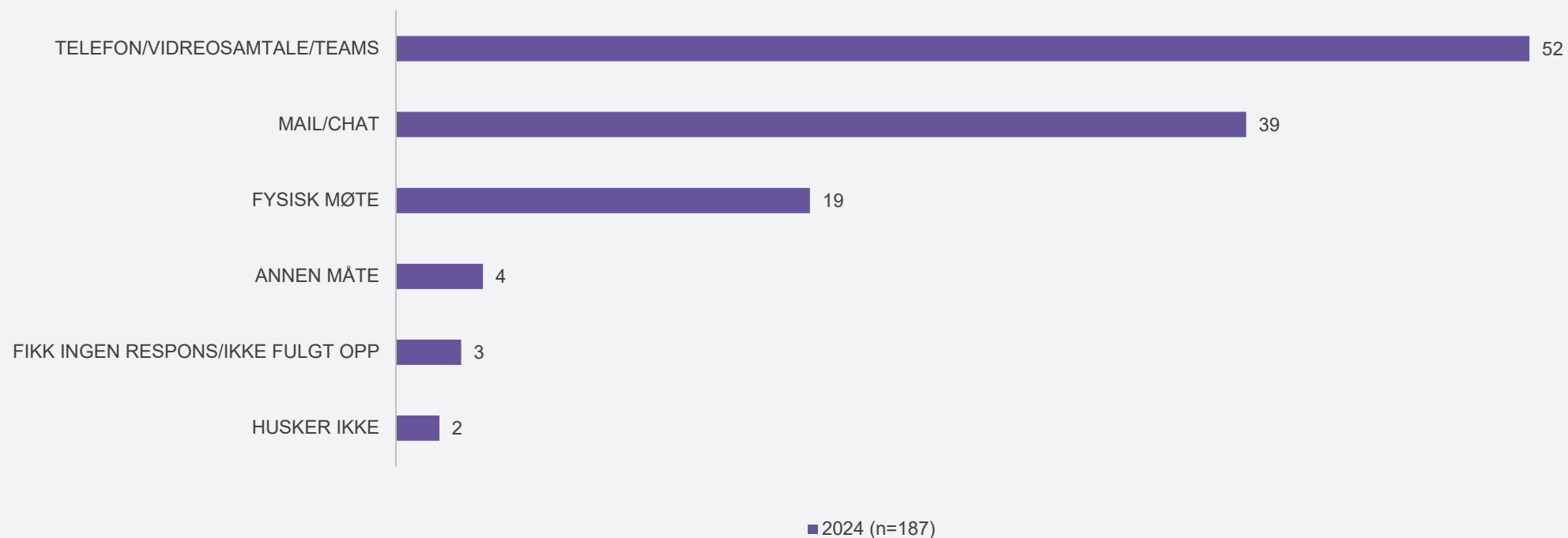
Har du på grunn av en vanskelig privatøkonomi i løpet av det siste året vært i kontakt med banken din/forsikringselskapet ditt for å få hjelp og veiledning for å bedre den økonomiske situasjonen din?



Tall angitt i %

KANAL HJELP/VEILEDNING 2024

På hvilke av følgende måter fikk du hjelp eller veiledning?



Tall angitt i %

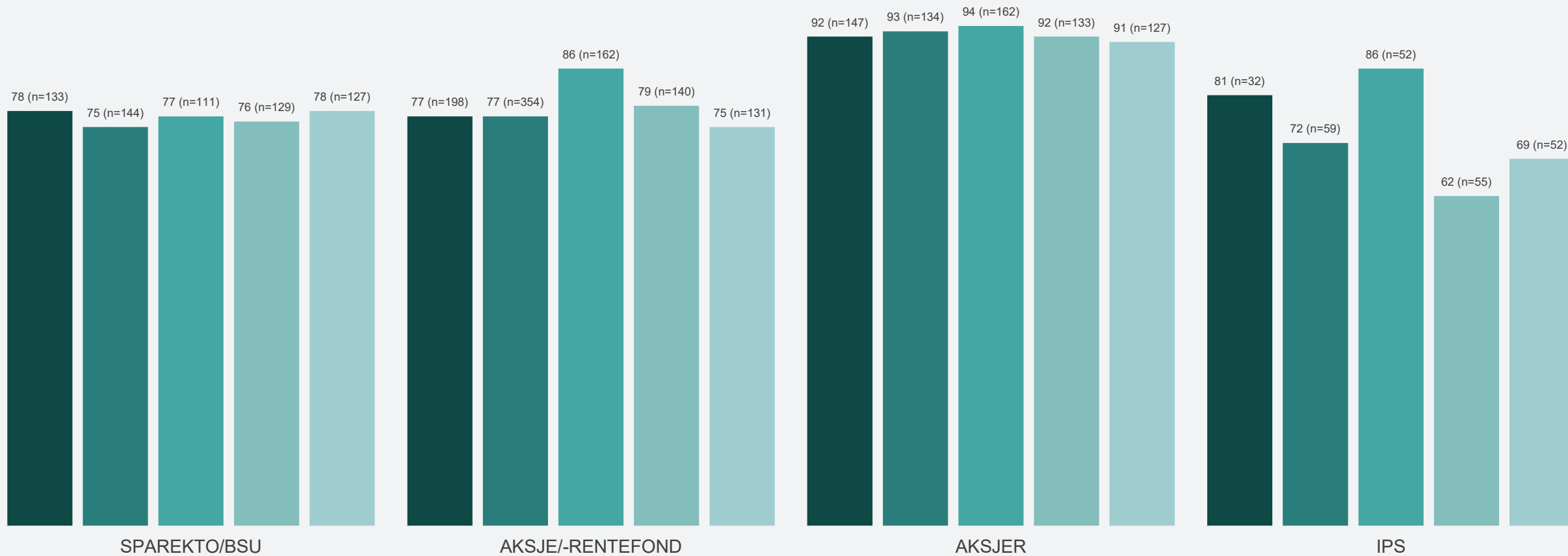
KJØPSKANAL

Nettbasert
(f.eks. nettside, mobiltelefon, app)
2020-2024

Pr produktkategori

Kjøpskanal: Nettbasert (2020-2024) SPARING

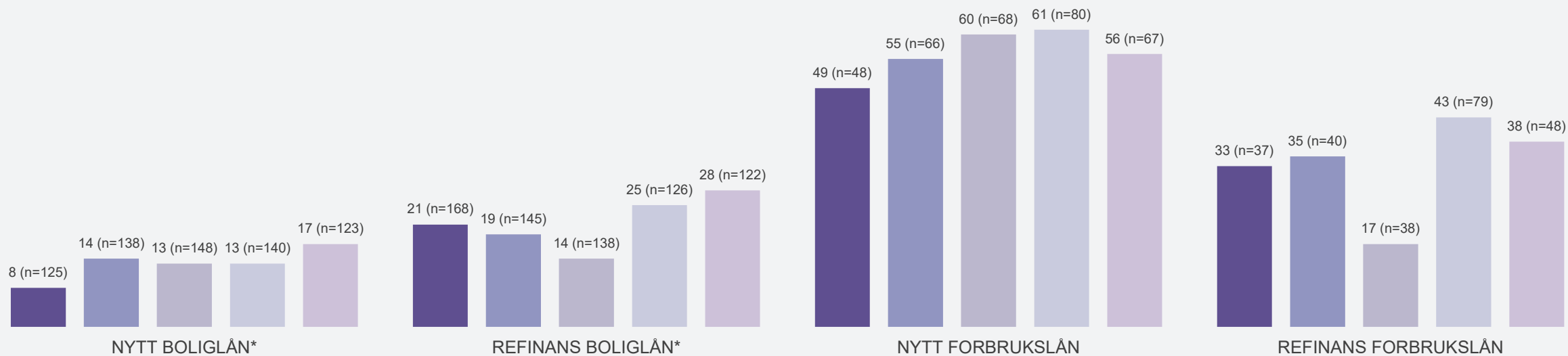
■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023 ■ 2024



Tall angitt i %

Kjøpskanal: Nettbasert (2020-2024) KREDITT

■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023 ■ 2024

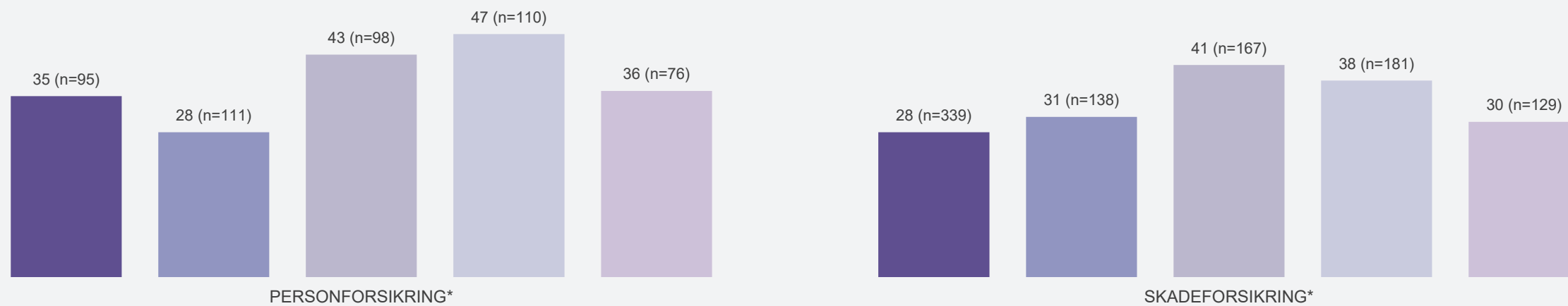


* Presisert/endret formulering 2024

Tall angitt i %

Kjøpskanal: Nettbasert (2020-2024) FORSIKRING

■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023 ■ 2024



* Presisert/endret formulering 2024

Tall angitt i %

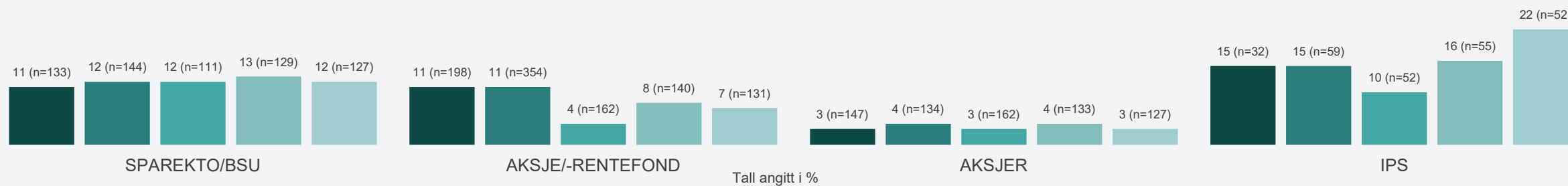
KJØPSKANAL

**Nettbasert +
kontakt medarbeider (hybrid)
2020-2024**

Pr produktkategori

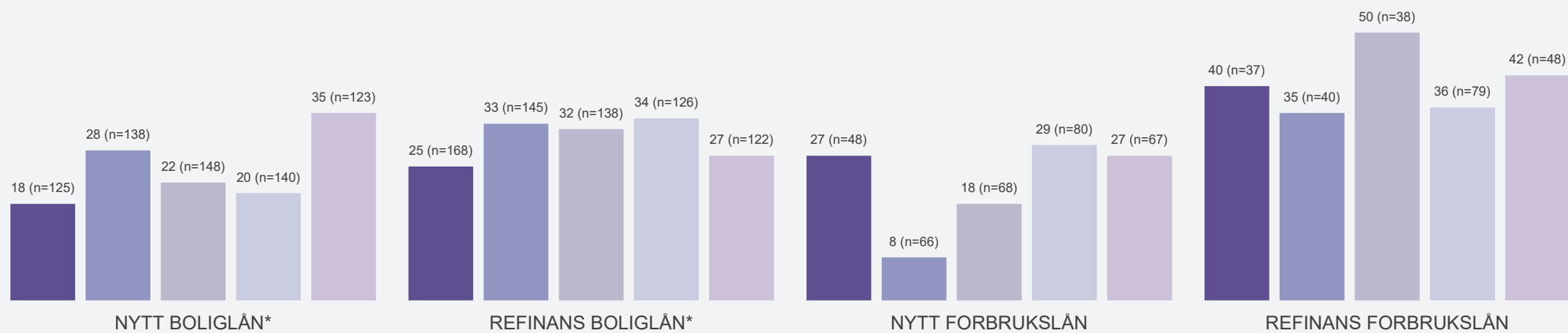
Kjøpskanal: Nettbasert + medarbeider (2020-2024) SPARING

■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023 ■ 2024



Kjøpskanal: Nettbasert + medarbeider (2020-2024) KREDITT

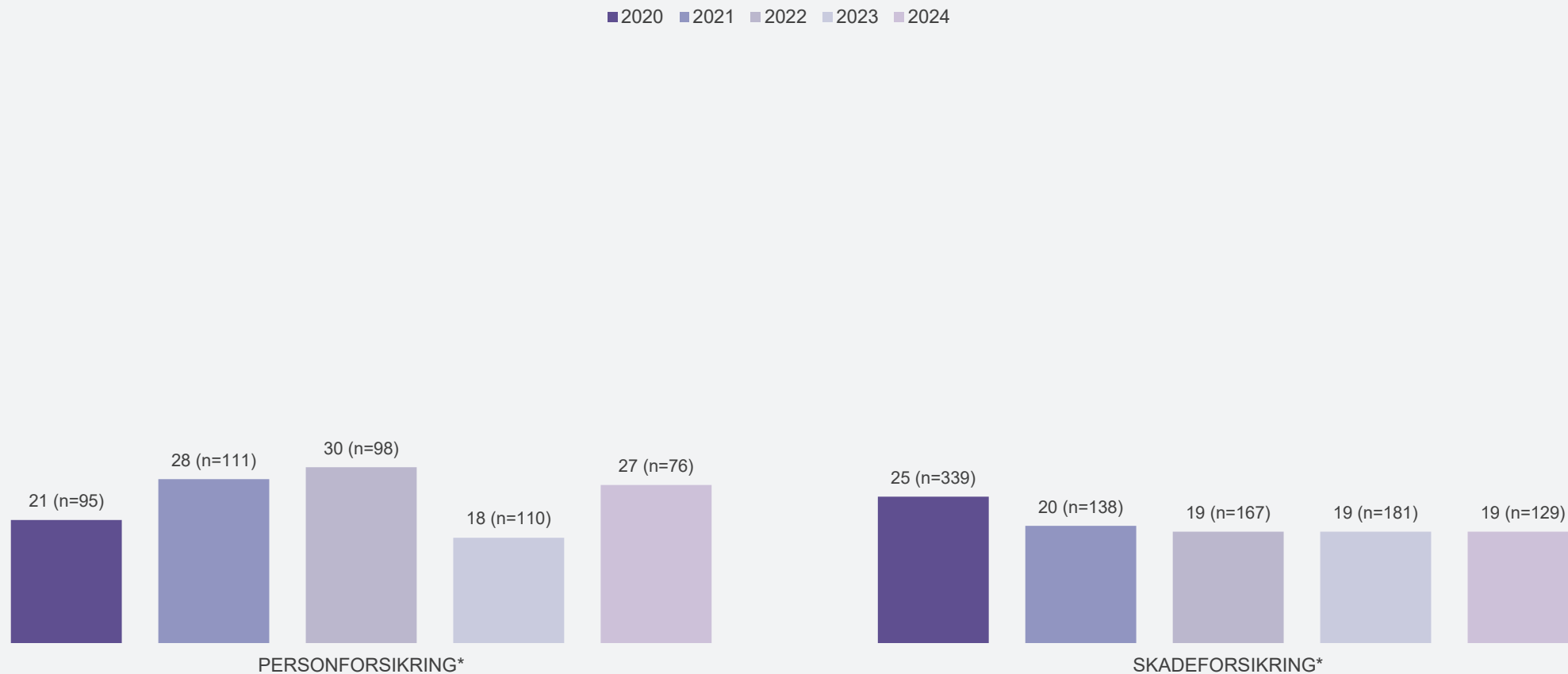
■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023 ■ 2024



* Presisert/endret formulering 2024

Tall angitt i %

Kjøpskanal: Nettbasert + medarbeider (2020-2024) FORSIKRING



* Presisert/endret formulering 2024

Tall angitt i %



KJØPSKANAL

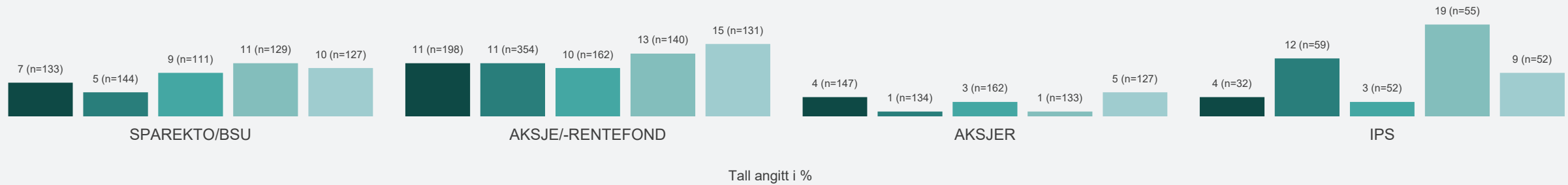
Dialog med medarbeider 2020-2024

Pr produktkategori

Kjøpskanal: Medarbeider (2020-2024)

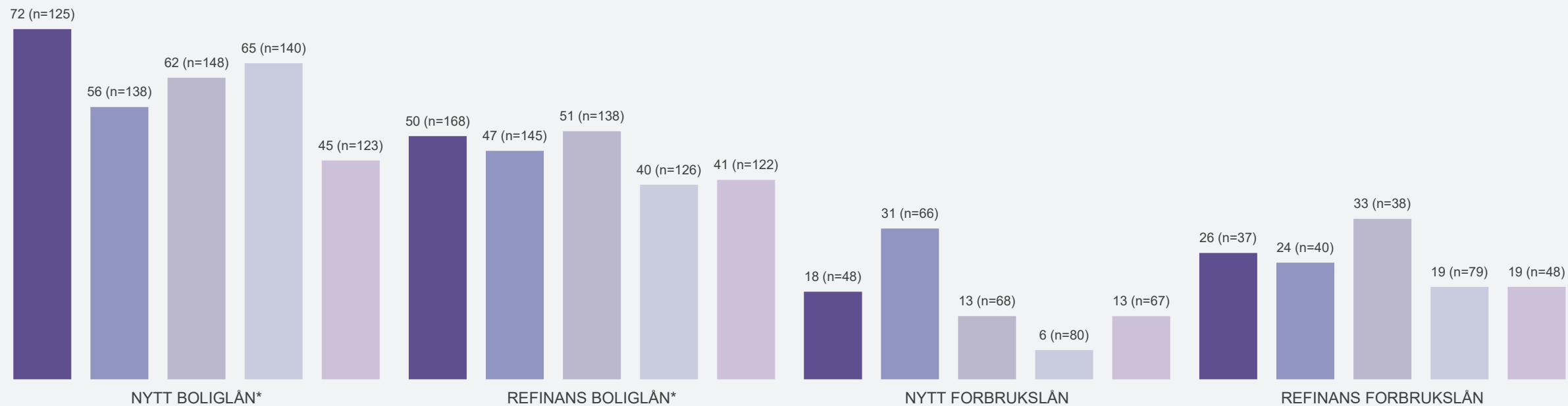
SPARING

■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023 ■ 2024



Kjøpskanal: Medarbeider (2020-2024) KREDITT

■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023 ■ 2024

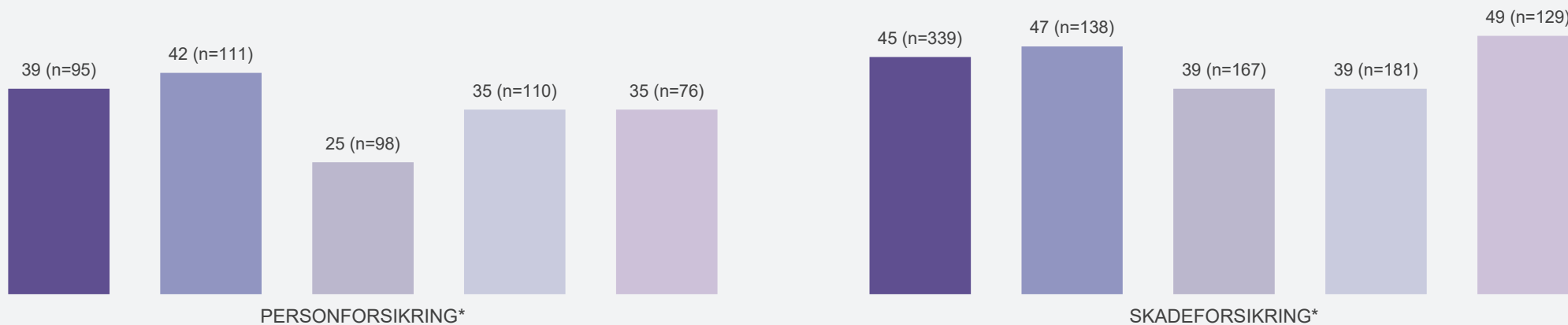


* Presisert/endret formulering 2024

Tall angitt i %

Kjøpskanal: Medarbeider (2020-2024) FORSIKRING

■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023 ■ 2024



* Presisert/endret formulering 2024

Tall angitt i %

Tips til bruk av resultatene

- ✓ Presentasjoner (hele foilrekken eller integrering av enkeltresultater i foredrag/notater der dette er relevant.
- ✓ Drøfting av resultater for relevante temaer.
- ✓ Identifisering av eventuelle tiltak.

