

Forbruker- og finanstrender 2025

BOLIGLÅN

Inkl tidsserie 2017-2025

OM UNDERSØKELSEN (2025)

- ✓ Årlig undersøkelse siden 2017.
- ✓ Antall intervju: ca. 2000.
- ✓ Gjennomføringsperiode: 3.-14. februar 2025.
- ✓ De fleste (ikke alle) spørsmål baserer seg *på kjøp* kunder har gjort i løpet av 2024.
- ✓ Produktkategorier: kreditt, sparing og forsikring (11 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*)





BOLIGLÅN

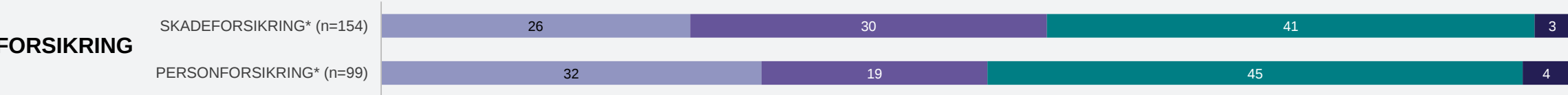
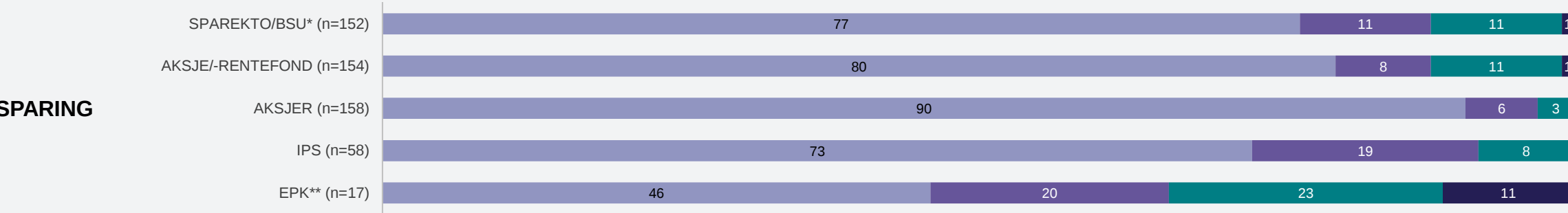
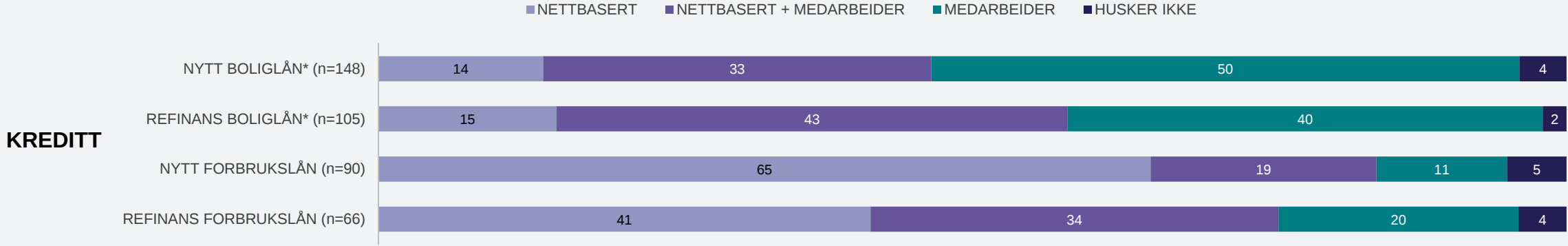
Resultater

Nytt boliglån og

Refinansiering av boliglån

2025

KJØPSKANAL PR. PRODUKT 2025



* Presisert/endret formulering 2024/2025

** Nytt i 2025



NYTT BOLIGLÅN 2025

KJØPSKANAL

Nytt boliglån

2025



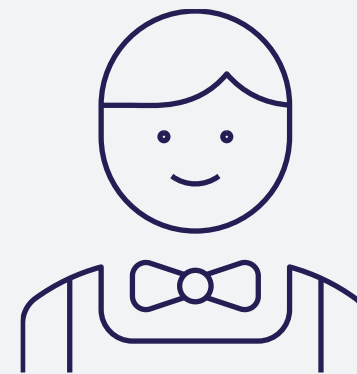
14% (17%)

Nettbasert



33% (35%)

Nett + medarbeider

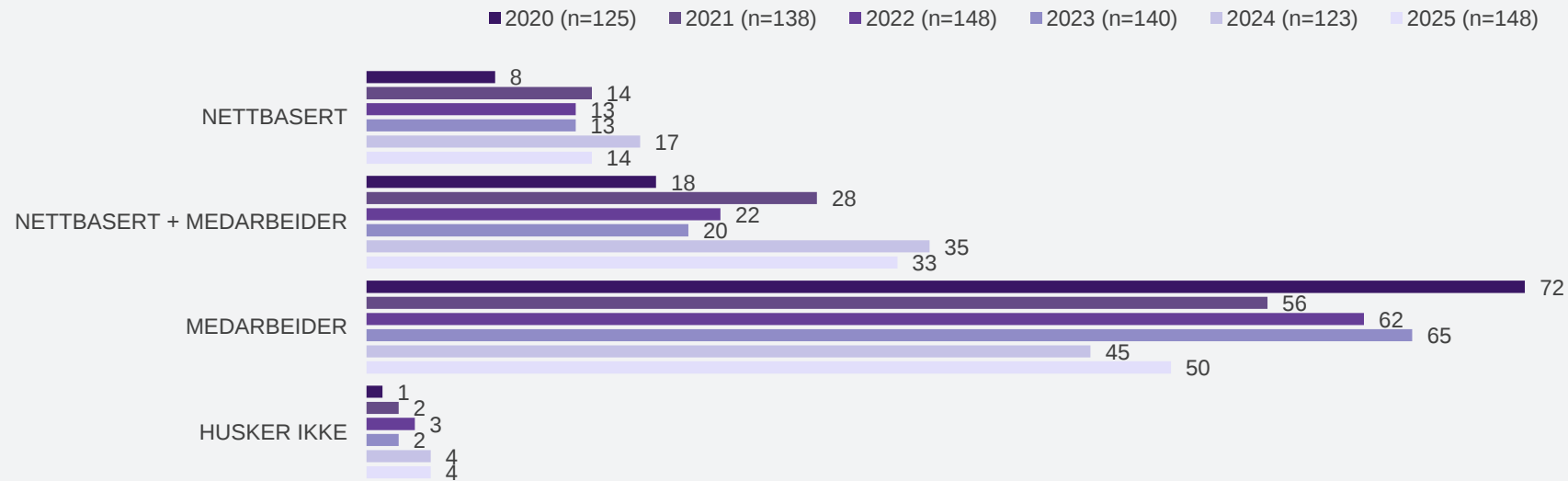


50% (45%)

Medarbeider
(møte/chat/video o.l.)

*Tall i parentes= 2024-undersøkelsen

Kjøpskanal: Nytt boliglån



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

Tall angitt i %

RÅDGIVNING

ANDEL SOM HAR BENYTTET RÅDGIVNING

Nytt boliglån 2025

RÅDGIVNING



55% (60%)

IKKE
RÅDGIVNING

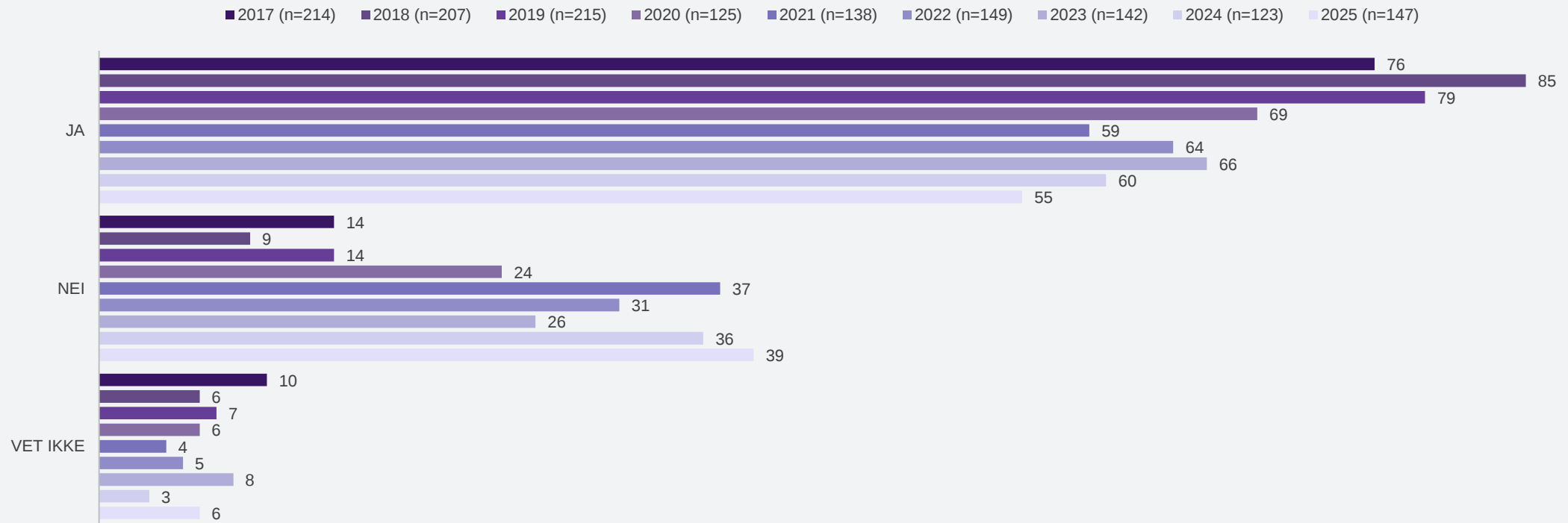


39% (36%)

*Tall i parentes= 2024-undersøkelsen

Andel som har fått rådgivning: Nytt Boliglån

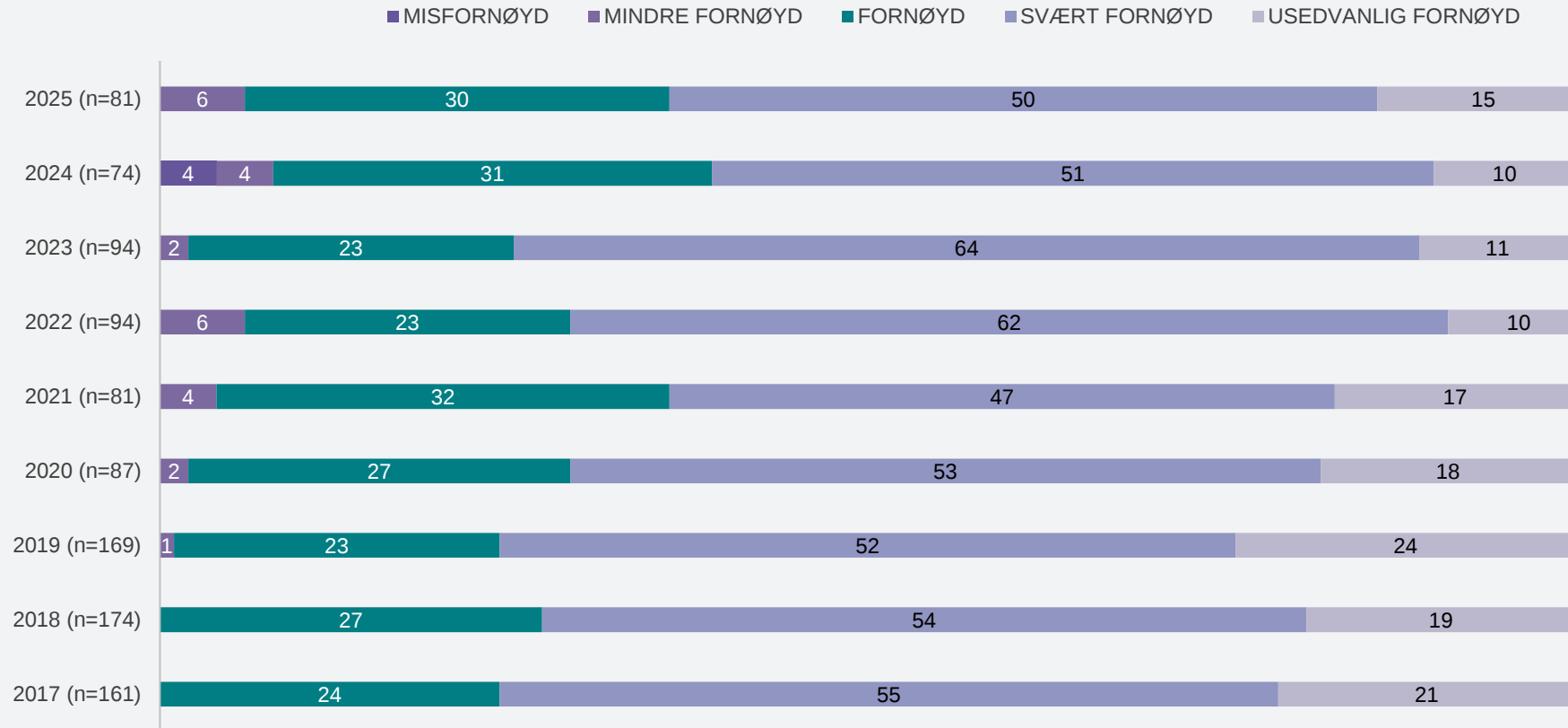
I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du konkret anbefaling/råd mht hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på kartlegging av din situasjon og dine behov?



Tall angitt i %

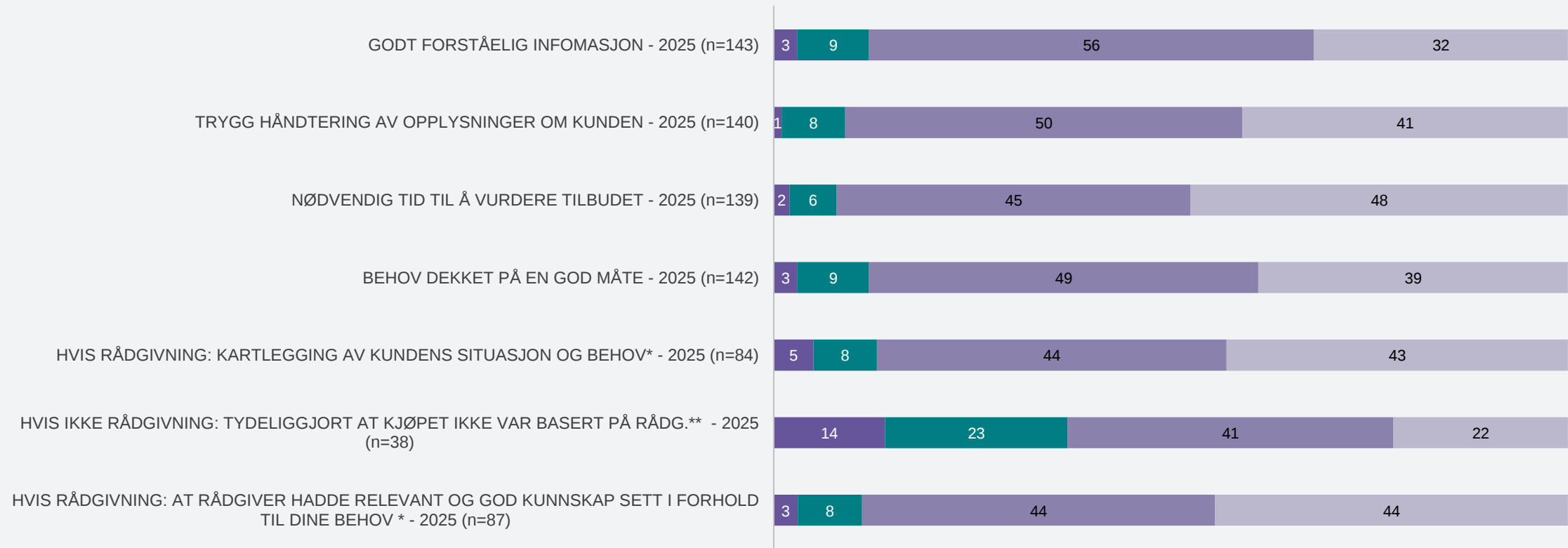
Tilfredshet med rådgivning: Nytt boliglån

Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett? (%)



«GOD SKIKK»-REGLENE ETTERLEVELSE 2025 Nytt boliglån

■ 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 %



REFINANSIERING BOLIGLÅN 2025

KJØPSKANAL

Refinansiering boliglån

2025



15% (28%)

Nettbasert



43% (27%)

Nett + medarbeider

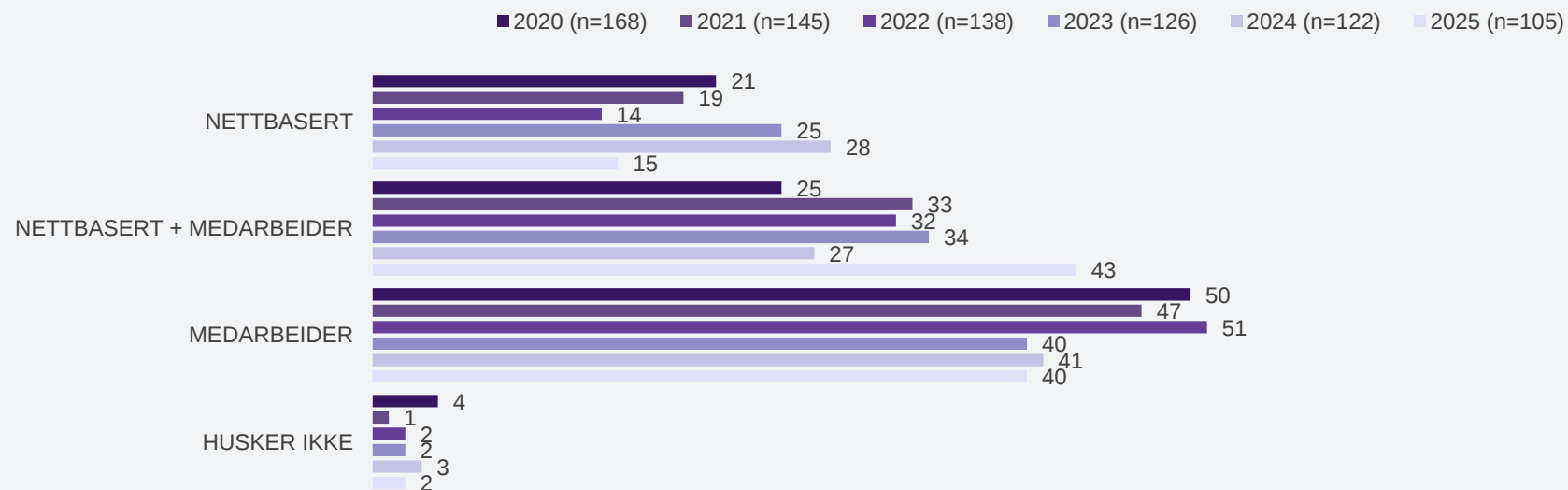


40% (41%)

Medarbeider
(møte/chat/video o.l.)

*Tall i parentes= 2024-undersøkelsen

Kjøpskanal: Refinansiering boliglån



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

Tall angitt i %

RÅDGIVNING

ANDEL SOM HAR BENYTTET RÅDGIVNING

Refinansiering boliglån

2025

RÅDGIVNING



51% (53%)

IKKE
RÅDGIVNING

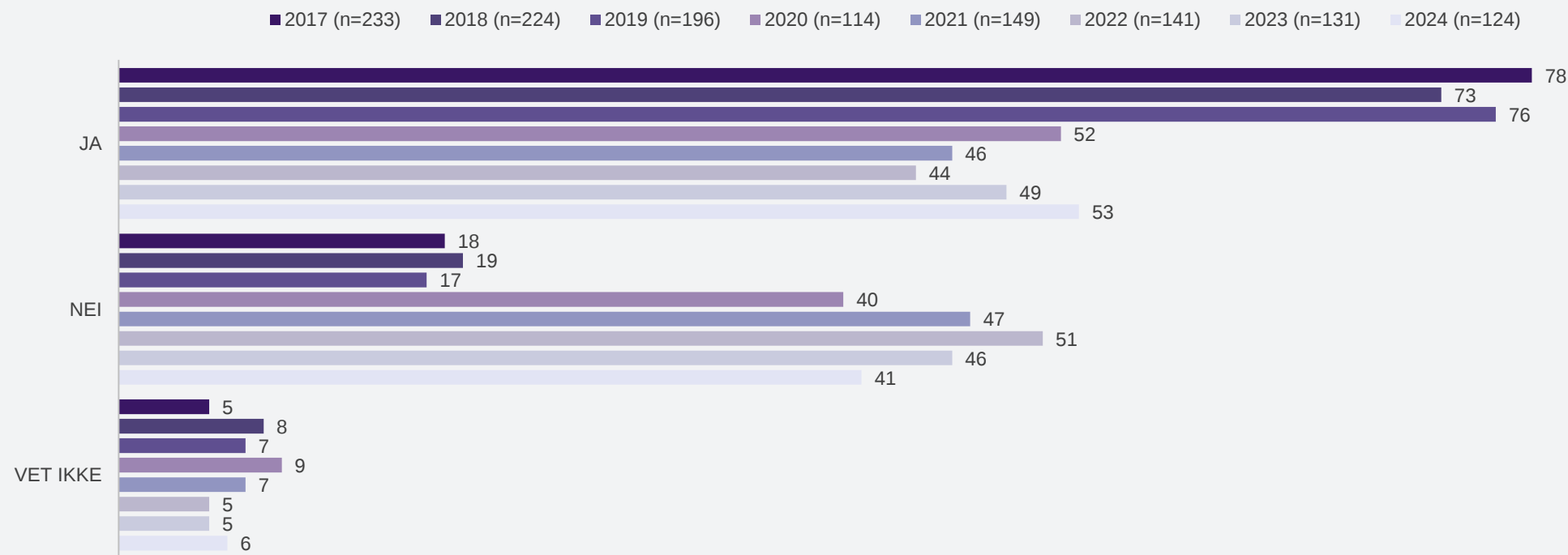


43% (41%)

*Tall i parentes= 2024-undersøkelsen

Andel som har fått rådgivning: Refinansiering boliglån

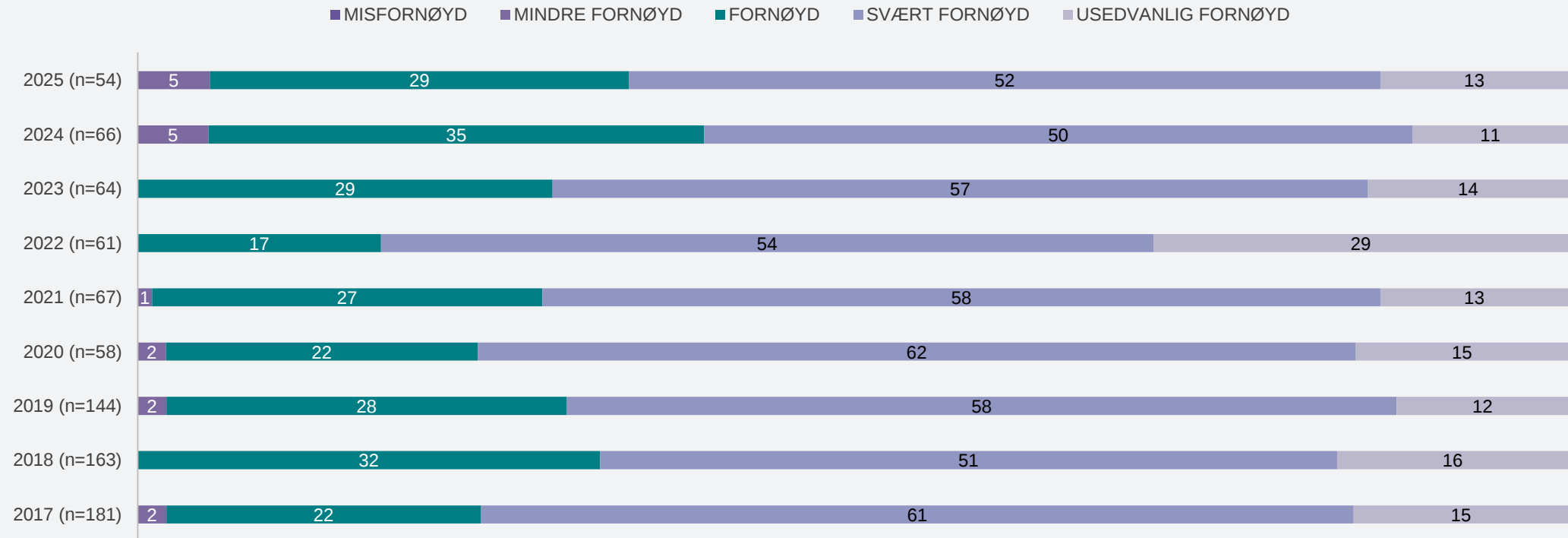
I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du konkret anbefaling/råd mht hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på kartlegging av din situasjon og dine behov?



Tall angitt i %

Tilfredshet med rådgivning: Refinansiering boliglån

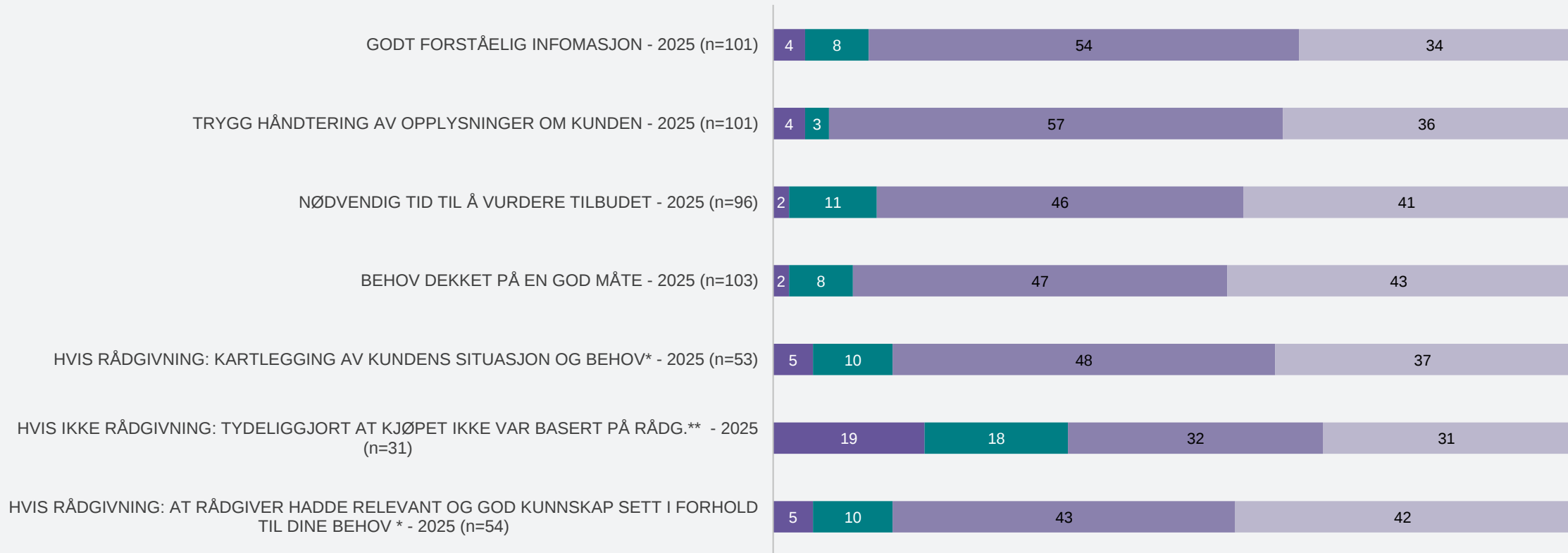
Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett? (%)



Tall angitt i %

«GOD SKIKK»-REGLENE ETTERLEVELSE 2025 Refinansiering boliglån

■ 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 %

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.



Forbruker- og finanstrender 2025

FORBRUKSLÅN

Inkl tidsserie 2017-2025

OM UNDERSØKELSEN (2025)

- ✓ Årlig undersøkelse siden 2017.
- ✓ Antall intervju: ca. 2000.
- ✓ Gjennomføringsperiode: 3.-14. februar 2025.
- ✓ De fleste (ikke alle) spørsmål baserer seg *på kjøp* kunder har gjort i løpet av 2024.
- ✓ Produktkategorier: kreditt, sparing og forsikring (11 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*)





FORBRUKSLÅN

Resultater

Nytt forbrukslån og Refinansiering av forbrukslån 2025



NYTT FORBRUKSLÅN 2025

KJØPSKANAL

Nytt forbrukslån

2025



65% (56%)

Nettbasert



19% (27%)

Nett + medarbeider

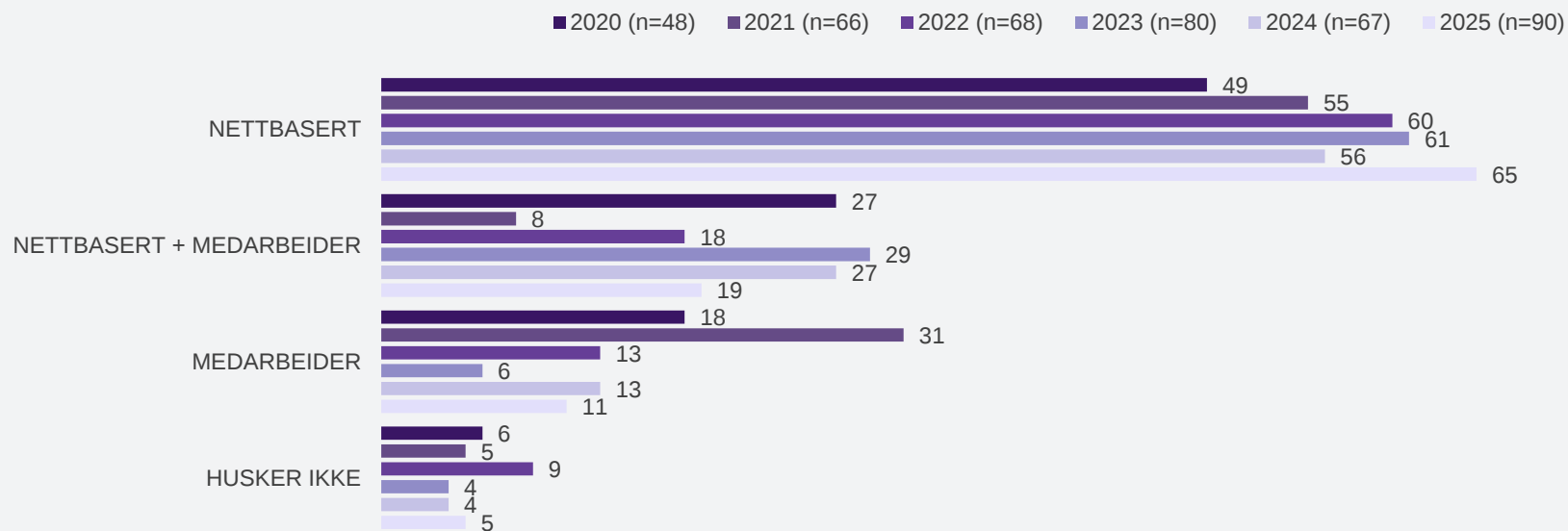


11% (13%)

Medarbeider
(møte/chat/video o.l.)

*Tall i parentes= 2024-undersøkelsen

Kjøpskanal: Forbrukslån



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

Tall angitt i %

RÅDGIVNING

ANDEL SOM HAR BENYTTET RÅDGIVNING

Nytt forbrukslån

2025

RÅDGIVNING



25% (36%)

IKKE
RÅDGIVNING

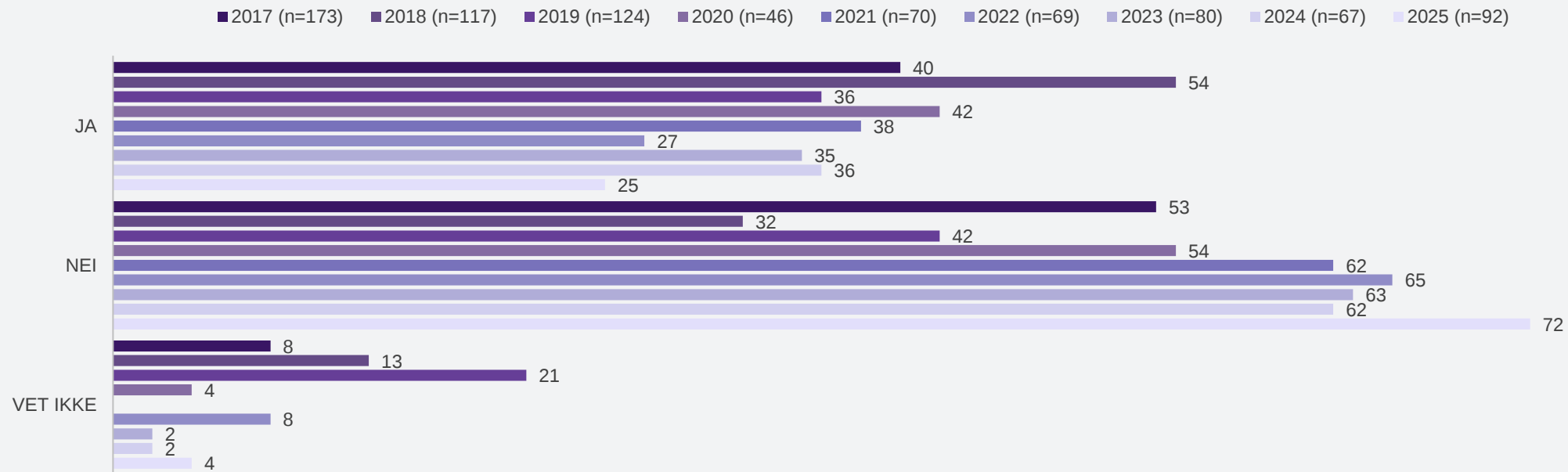


72% (62%)

*Tall i parentes= 2024-undersøkelsen

Andel som har fått rådgivning: Forbrukslån

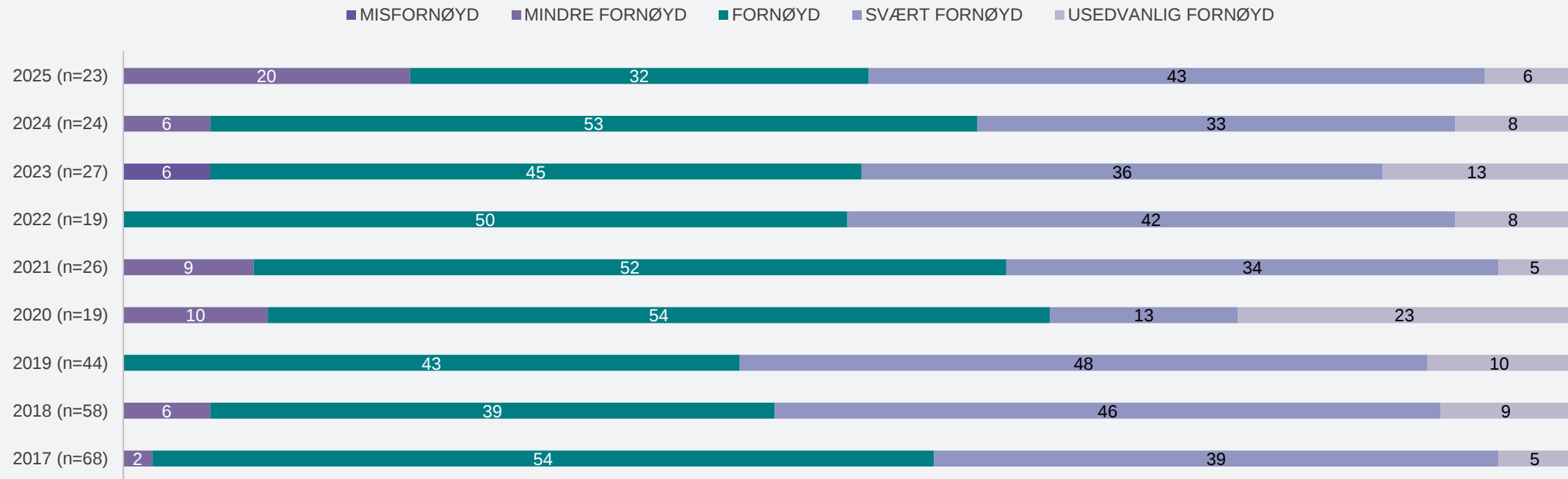
I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du konkret anbefaling/råd mht hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på kartlegging av din situasjon og dine behov?



Tall angitt i %

Tilfredshet med rådgivning: Forbrukslån

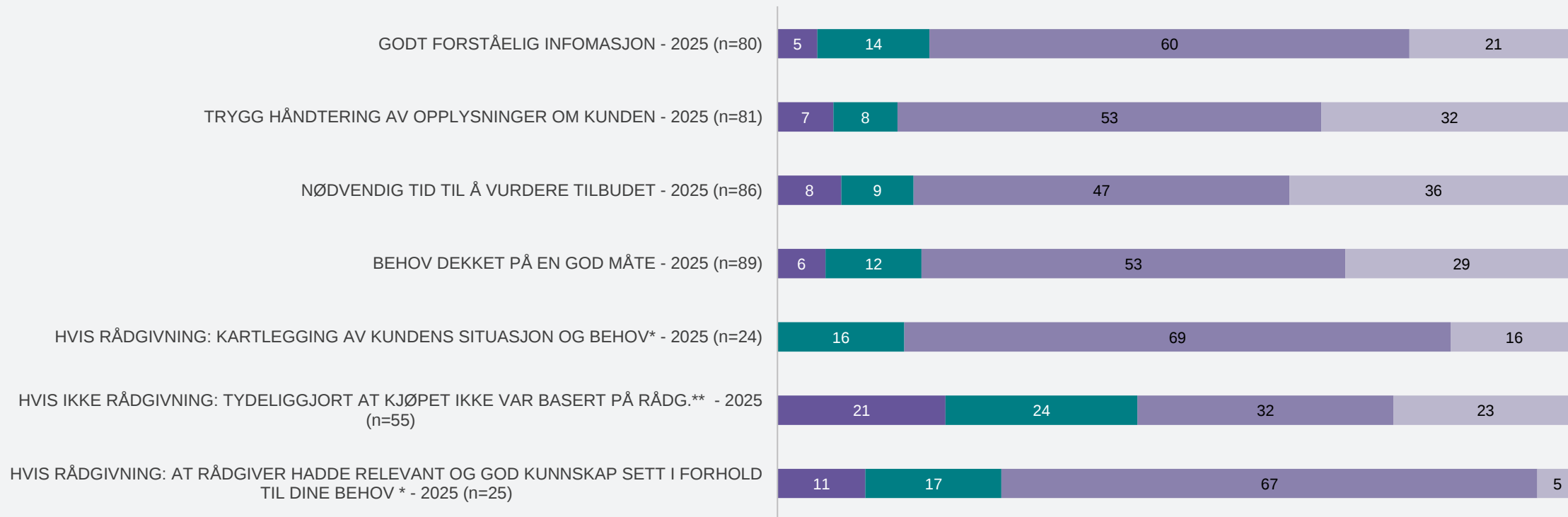
Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett? (%)



Tall angitt i %

«GOD SKIKK»-REGLENE ETTERLEVELSE 2025 Forbrukslån

■ 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 %



REFINANSIERING FORBRUKSLÅN 2025

KJØPSKANAL

Refinansiering forbrukslån

2025



41% (38%)

Nettbasert



34% (42%)

Nett + medarbeider

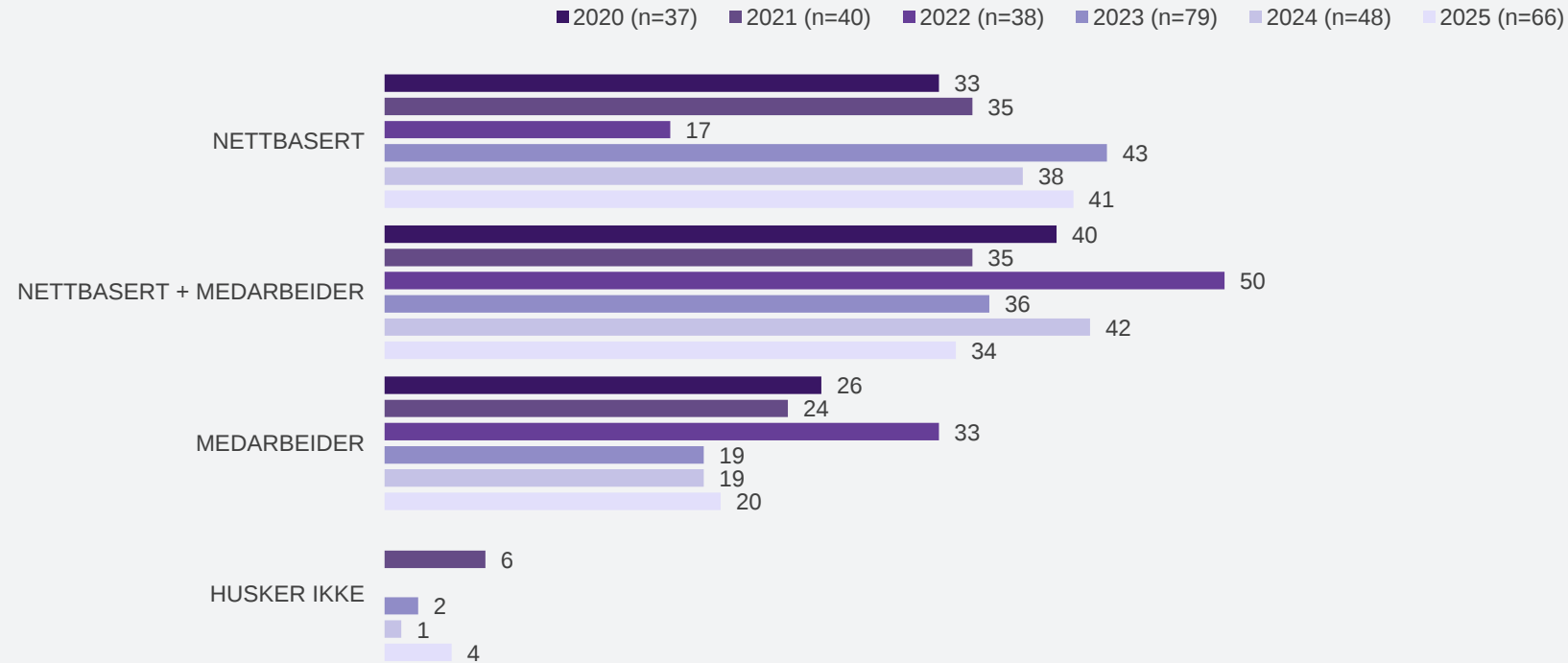


20% (19%)

Medarbeider
(møte/chat/video o.l.)

*Tall i parentes= 2024-undersøkelsen

Kjøpskanal: Refinansiering forbrukslån



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

Tall angitt i %

RÅDGIVNING

ANDEL SOM HAR BENYTTET RÅDGIVNING

Refinansiering forbrukslån

2025

RÅDGIVNING



53% (54%)

IKKE
RÅDGIVNING

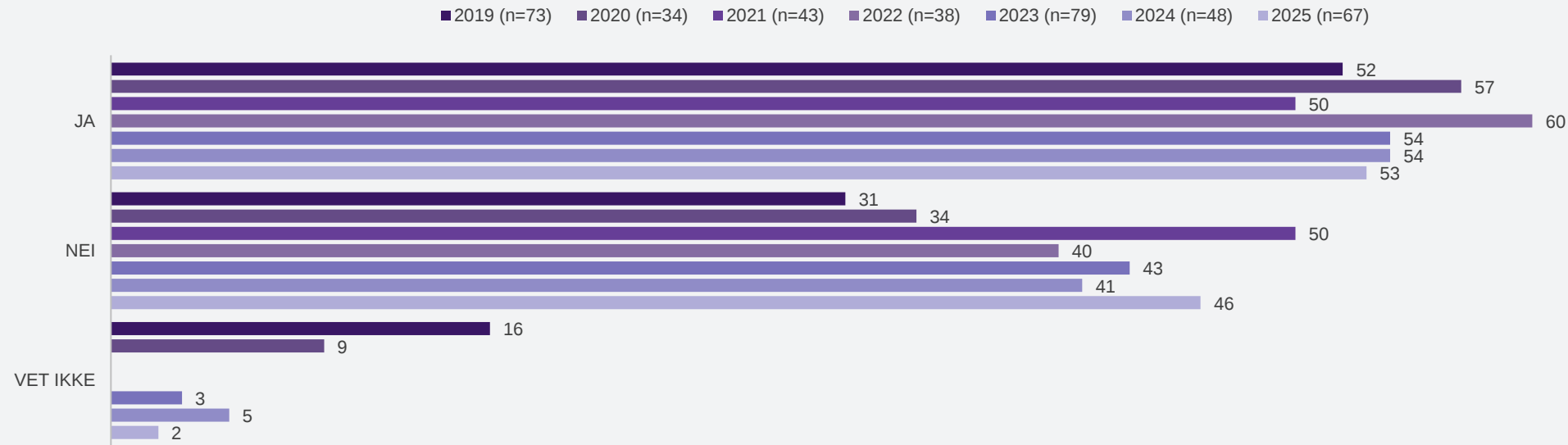


46% (41%)

*Tall i parentes= 2024-undersøkelsen

Andel som har fått rådgivning: Refinansiering forbrukslån

I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du konkret anbefaling/råd mht hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på kartlegging av din situasjon og dine behov?



Tall angitt i %

RÅDGIVNING

Tilfredshet pr. produkt

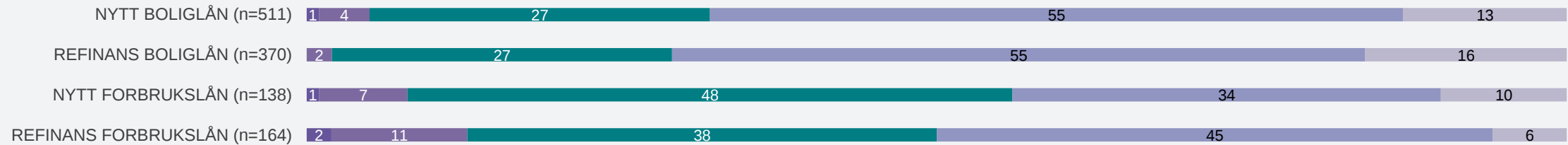
Aggregert 2020-2025

■ MISFORNØYD ■ MINDRE FORNØYD ■ FORNØYD ■ SVÆRT FORNØYD ■ USEDVANLIG FORNØYD

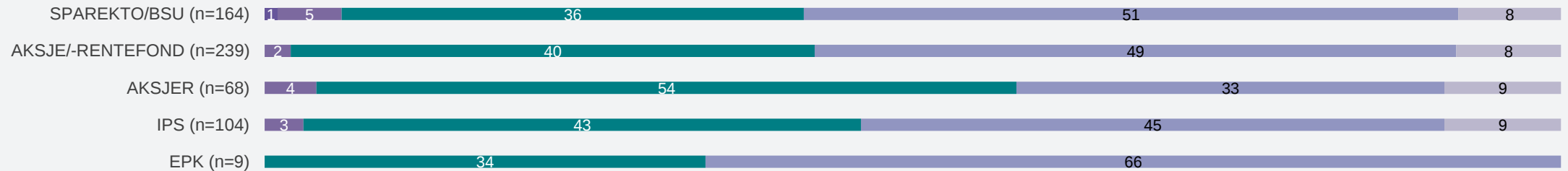
TOTAL (n=2523)



KREDITT



SPARING



FORSIKRING

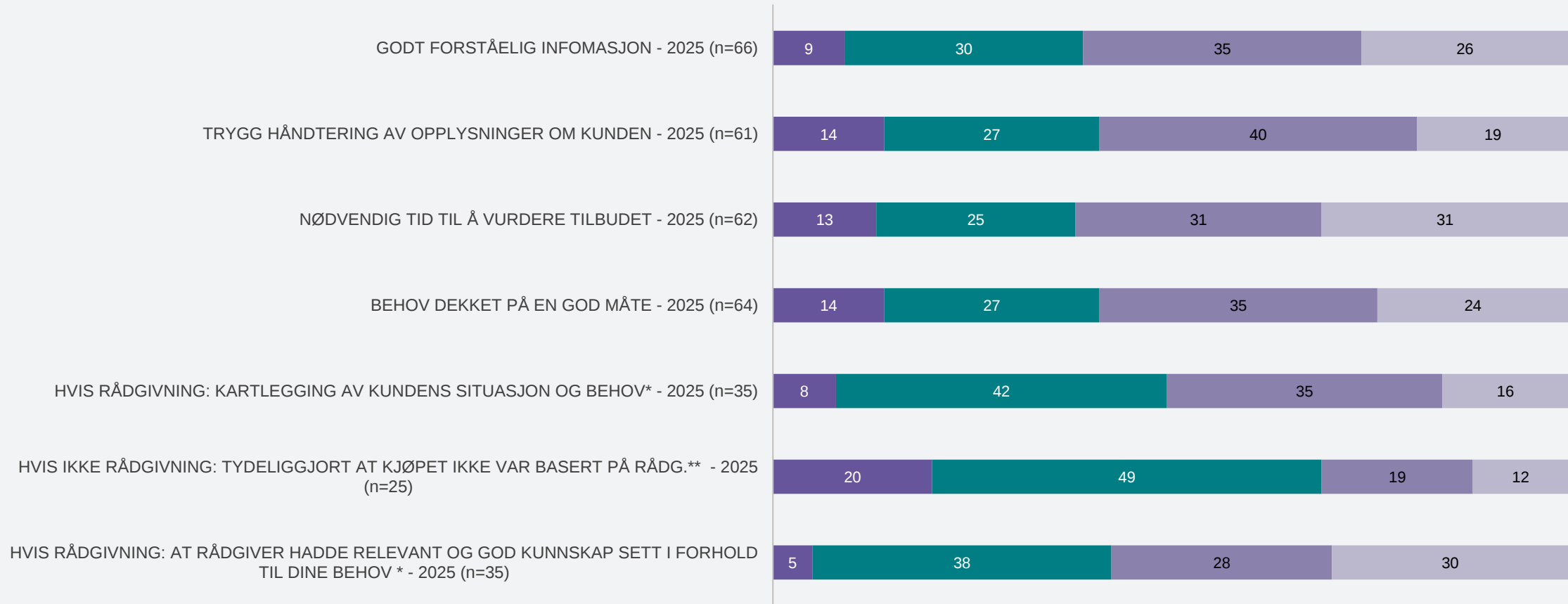


Tall angitt i %

«GOD SKIKK»-REGLENE ETTERLEVELSE 2025

Refinansiering forbrukslån

■ 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 %

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.



Forbruker- og finanstrender 2025

PERSONFORSIKRING

Inkl tidsserie 2017-2025

OM UNDERSØKELSEN (2025)

- ✓ Årlig undersøkelse siden 2017.
- ✓ Antall intervju: ca. 2000.
- ✓ Gjennomføringsperiode: 3.-14. februar 2025.
- ✓ De fleste (ikke alle) spørsmål baserer seg *på kjøp* kunder har gjort i løpet av 2024.
- ✓ Produktkategorier: kreditt, sparing og forsikring (11 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*)





PERSONFORSIKRING

Resultater

2025

KJØPSKANAL

Personforsikring

2025



32% (36%)

Nettbasert



19% (27%)

Nett + medarbeider

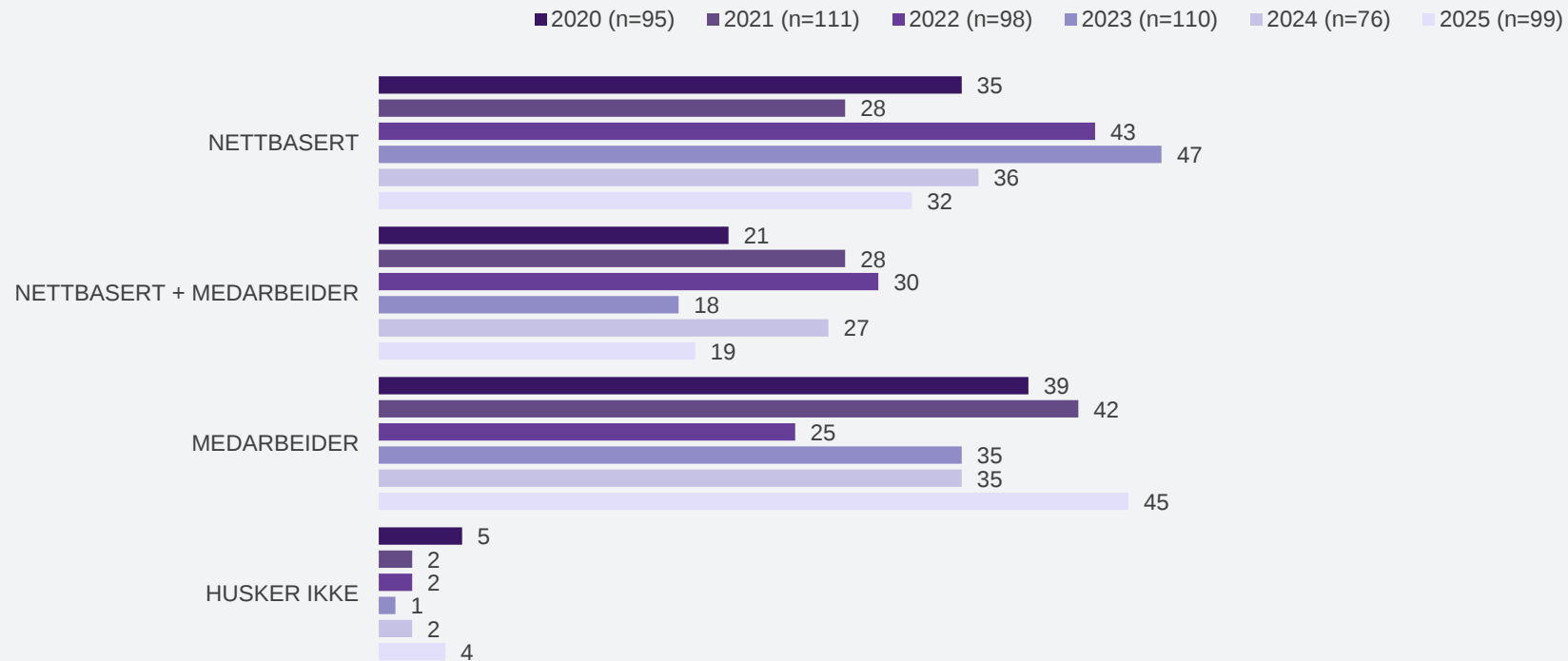


45% (35%)

Medarbeider
(møte/chat/video o.l.)

*Tall i parentes= 2024-undersøkelsen

Kjøpskanal: Personforsikring



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

Tall angitt i %

RÅDGIVNING - ANDEL SOM HAR BENYTTET RÅDGIVNING PERSONFORSIKRING 2025

RÅDGIVNING



52% (58%)

IKKE
RÅDGIVNING

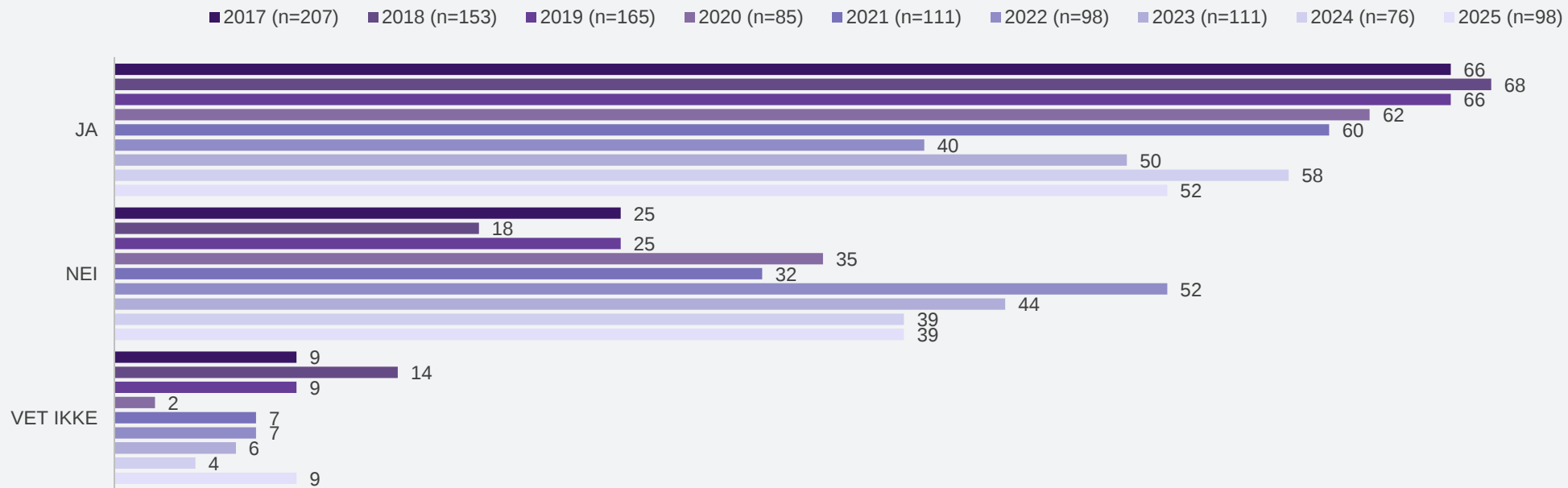


39% (39%)

*Tall i parentes= 2024-undersøkelsen

Andel som har fått rådgivning: Personforsikring

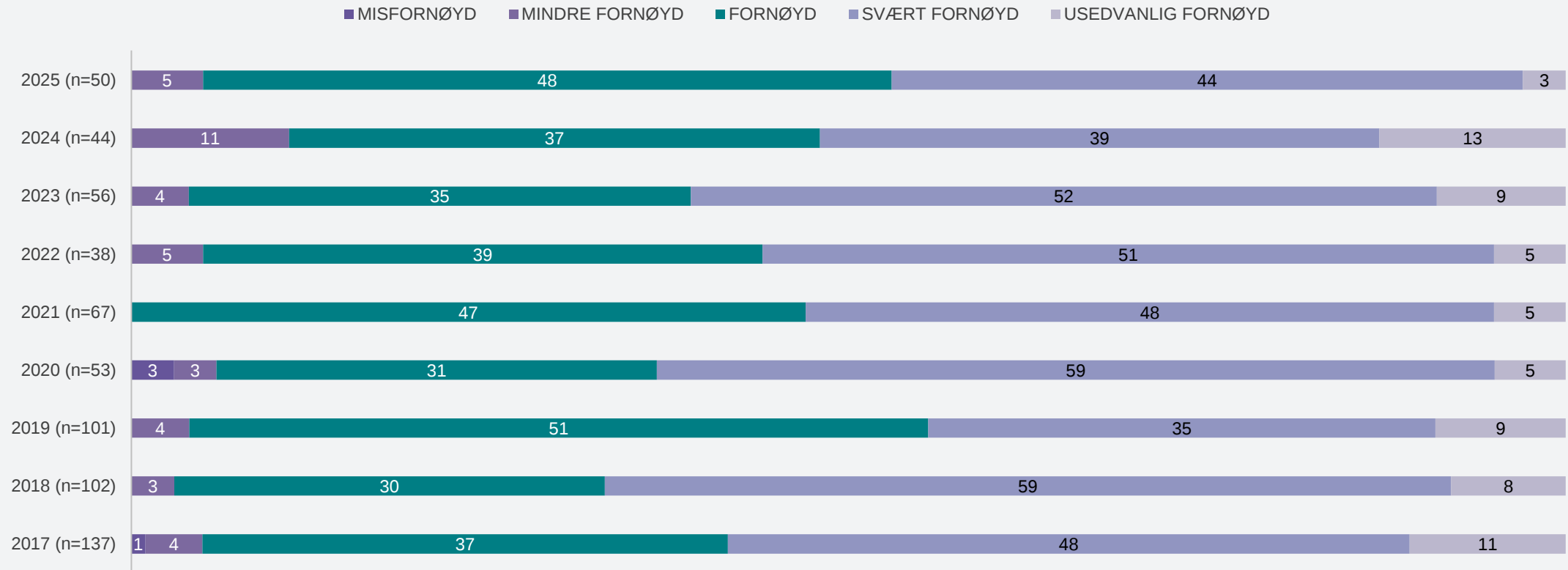
I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du konkret anbefaling/råd mht hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på kartlegging av din situasjon og dine behov?



Tall angitt i %

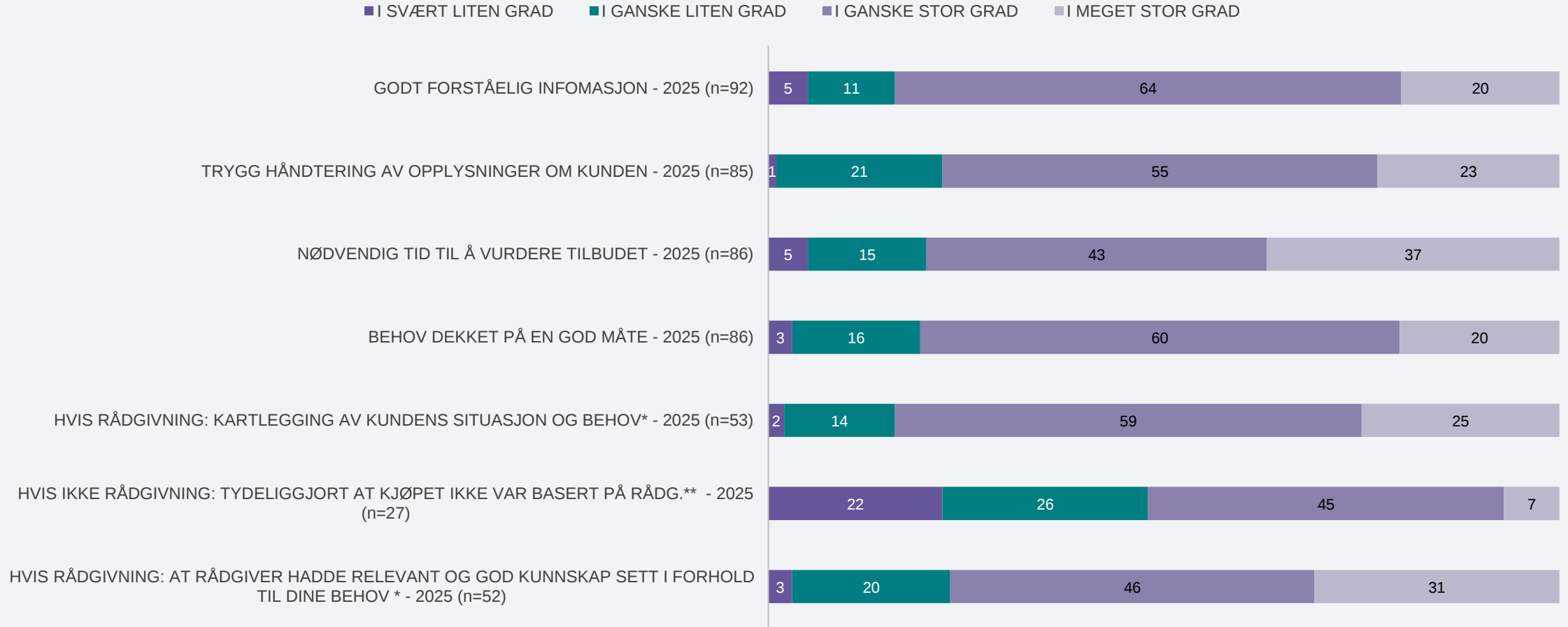
Tilfredshet med rådgivning: Personforsikring

Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett? (%)



Tall angitt i %

«GOD SKIKK»-REGLENE ETTERLEVELSE 2025 Personforsikring



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

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

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.



Forbruker- og finanstrender 2025

SKADEFORSIKRING

Inkl tidsserie 2017-2025

OM UNDERSØKELSEN (2025)

- ✓ Årlig undersøkelse siden 2017.
- ✓ Antall intervju: ca. 2000.
- ✓ Gjennomføringsperiode: 3.-14. februar 2025.
- ✓ De fleste (ikke alle) spørsmål baserer seg *på kjøp* kunder har gjort i løpet av 2024.
- ✓ Produktkategorier: kreditt, sparing og forsikring (11 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*)





SKADEFORSIKRING

Resultater

2025

KJØPSKANAL

Skadeforsikring

2025



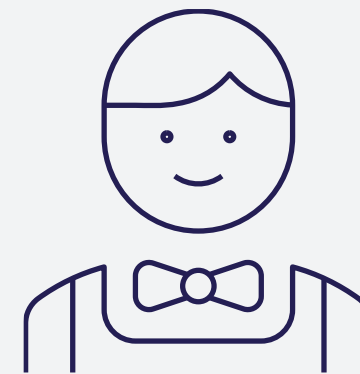
26% (30%)

Nettbasert



30% (19%)

Nett + medarbeider

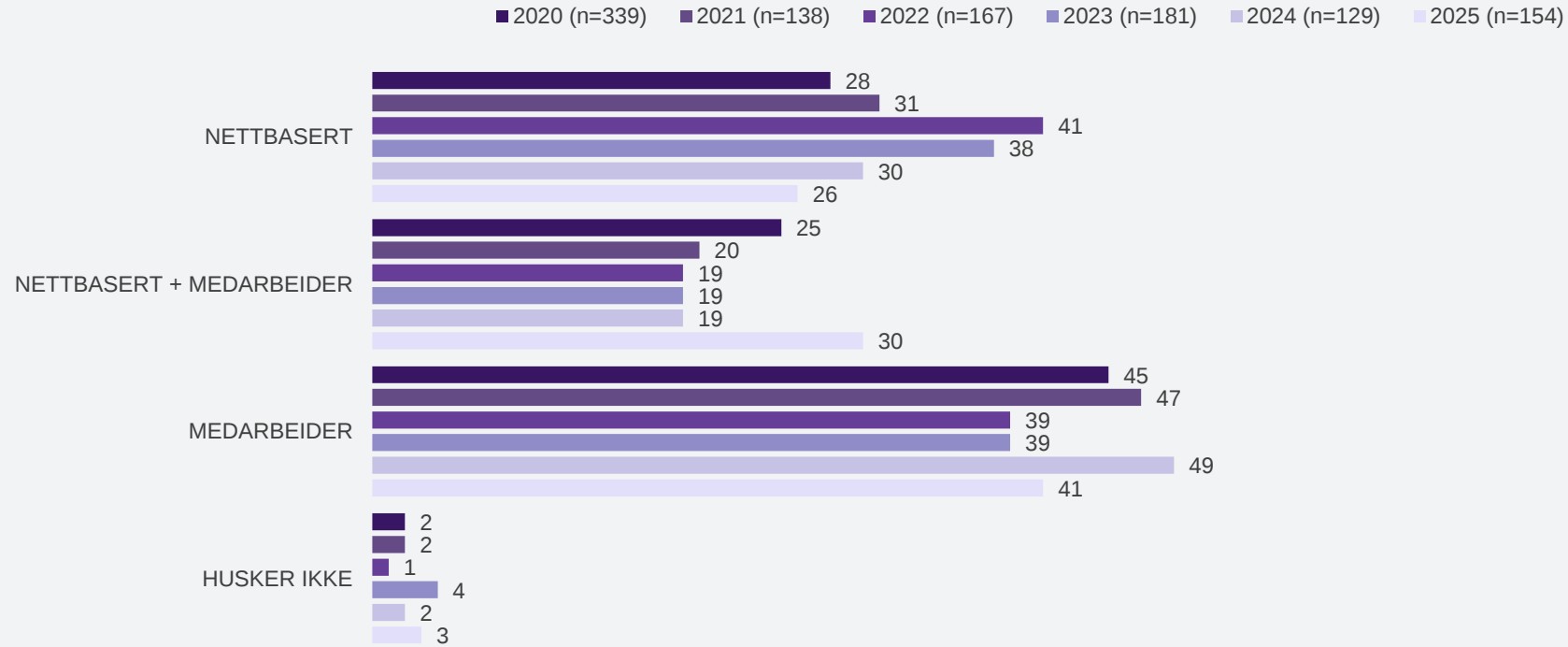


41% (49%)

Medarbeider
(møte/chat/video o.l.)

*Tall i parentes= 2024-undersøkelsen

Kjøpskanal: Skadeforsikring



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

Tall angitt i %

RÅDGIVNING - ANDEL SOM HAR BENYTTET RÅDGIVNING SKADEFORSIKRING 2025

RÅDGIVNING



44% (55 %)

IKKE
RÅDGIVNING

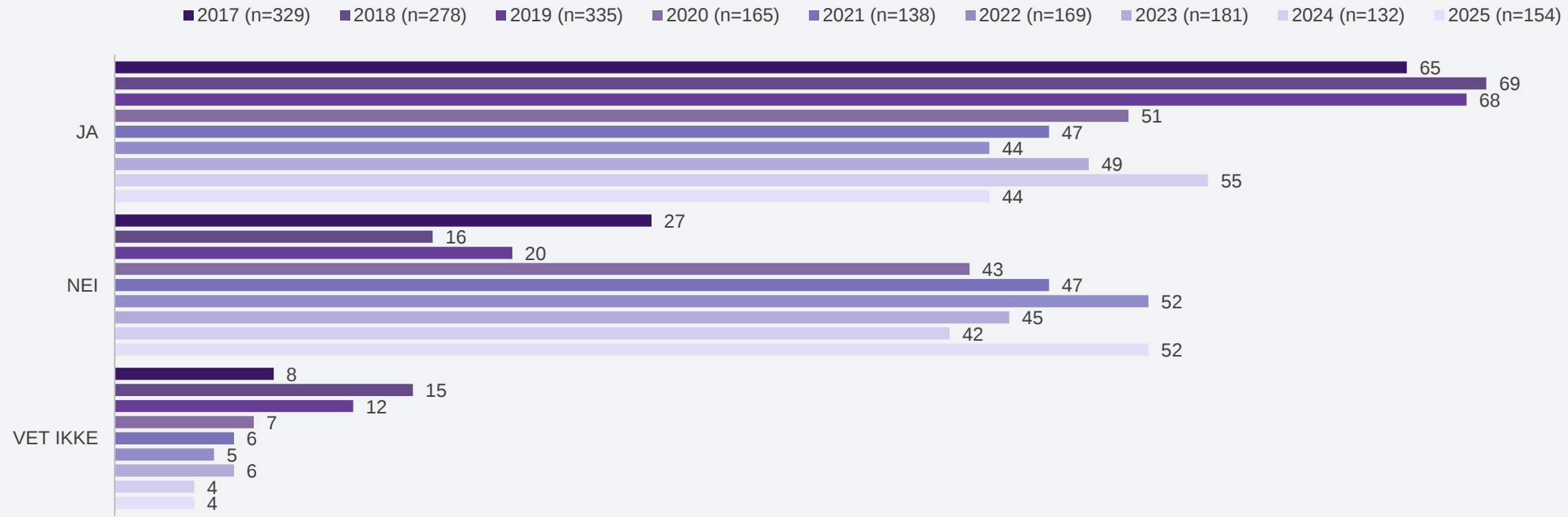


52% (42%)

*Tall i parentes= 2024-undersøkelsen

Andel som har fått rådgivning: Skadeforsikring

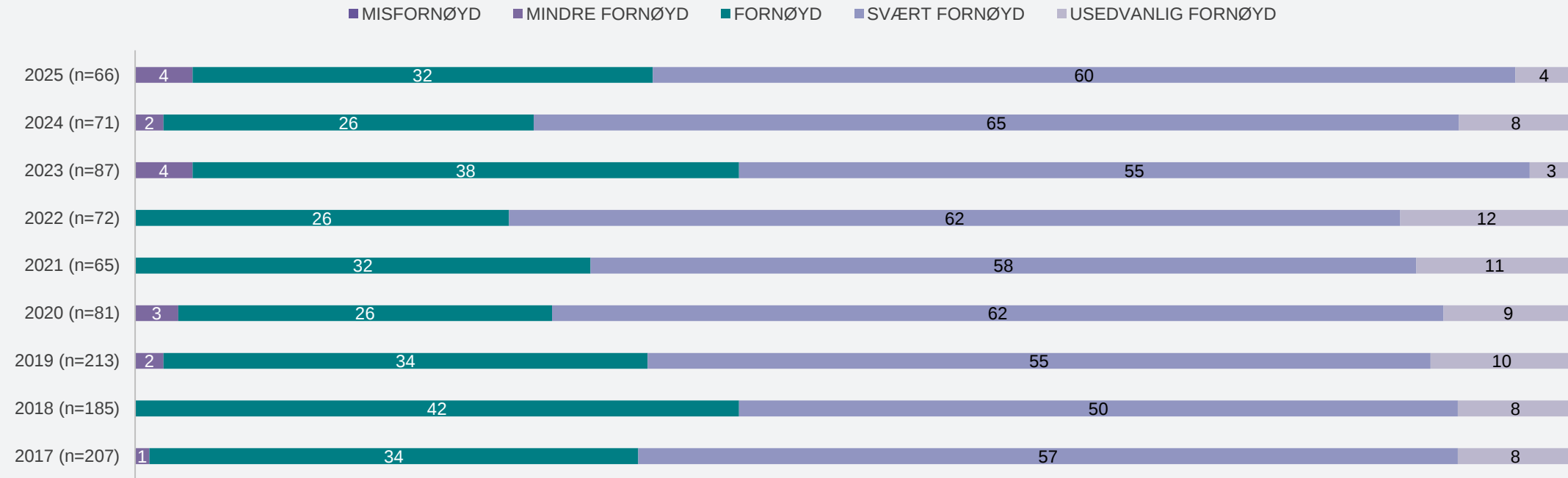
I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du konkret anbefaling/råd mht hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på kartlegging av din situasjon og dine behov?



Tall angitt i %

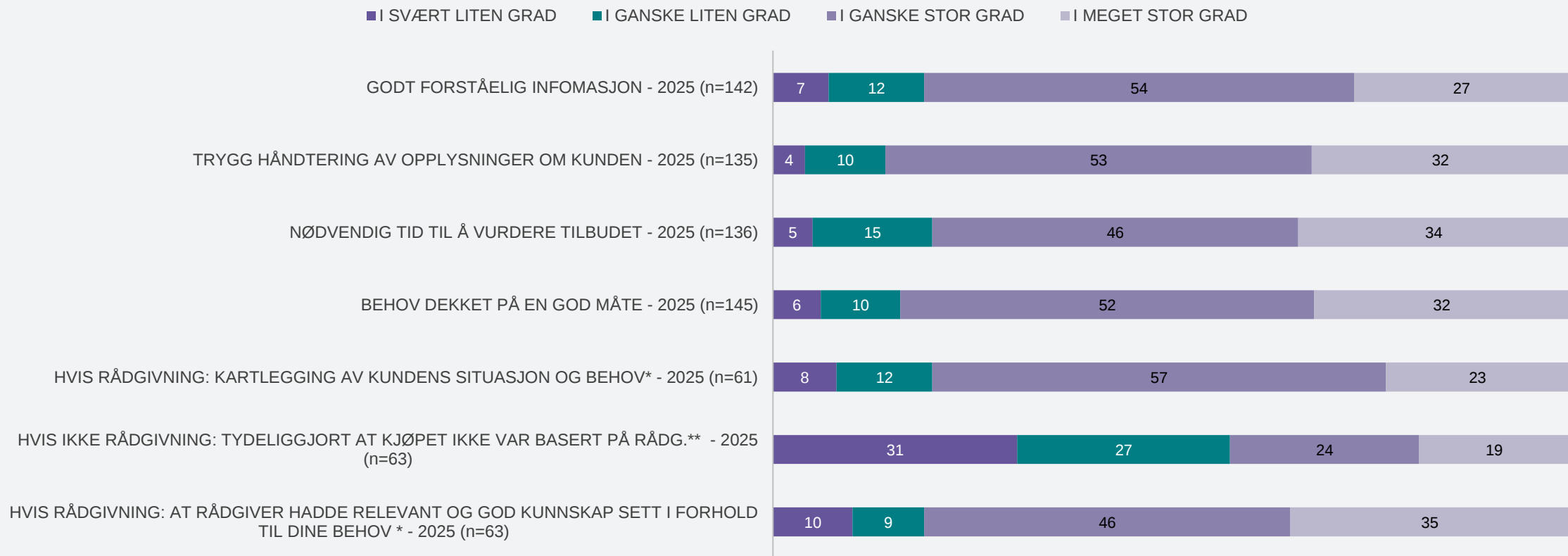
Tilfredshet med rådgivning: Skadeforsikring

Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett? (%)



Tall angitt i %

«GOD SKIKK»-REGLENE ETTERLEVELSE 2025 Skadeforsikring



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

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

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.



Forbruker- og finanstrender 2025

Sparing/investering

Inkl tidsserie 2017-2025

OM UNDERSØKELSEN (2025)

- ✓ Årlig undersøkelse siden 2017.
- ✓ Antall intervju: ca. 2000.
- ✓ Gjennomføringsperiode: 3.-14. februar 2025.
- ✓ De fleste (ikke alle) spørsmål baserer seg *på kjøp* kunder har gjort i løpet av 2024.
- ✓ Produktkategorier: kreditt, sparing og forsikring (11 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*)



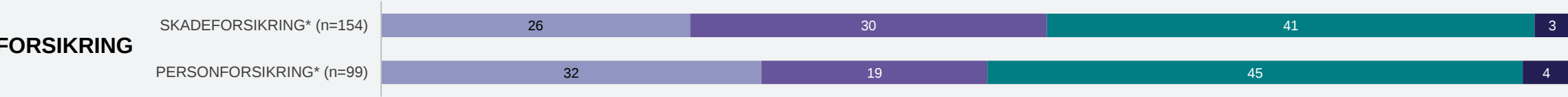
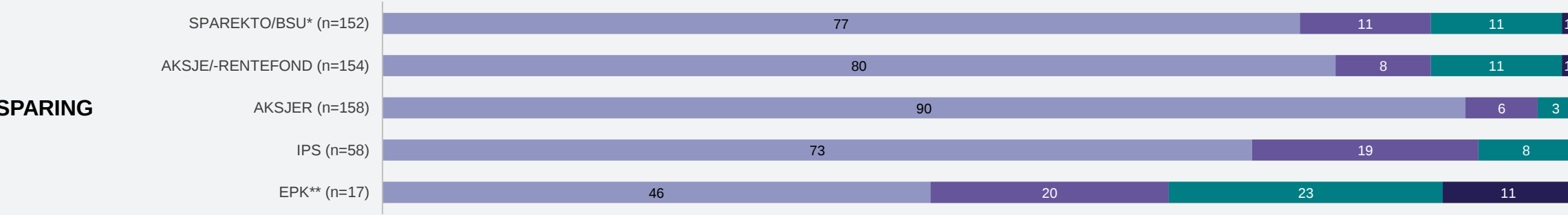
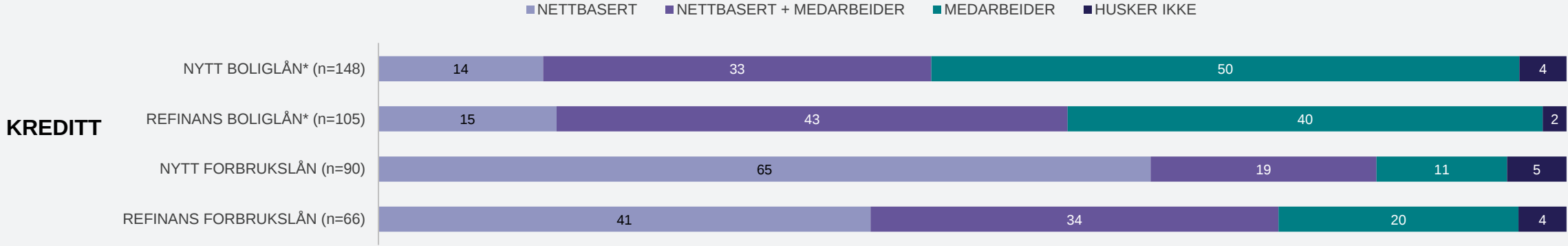


SPARING/INVESTERING

Resultater pr produkt

2025

KJØPSKANAL PR. PRODUKT 2025



* Presisert/endret formulering 2024/2025
** Nytt i 2025
Forbruker- og finanstrender 2025
66

Tall angitt i %





SPARING/INVESTERING

Sparekonto, BSU o.l.

2025

KJØPSKANAL

Sparekonto, BSU o.l.

2025



77 % (78 %)

Nettbasert



11 % (12 %)

Nett + medarbeider

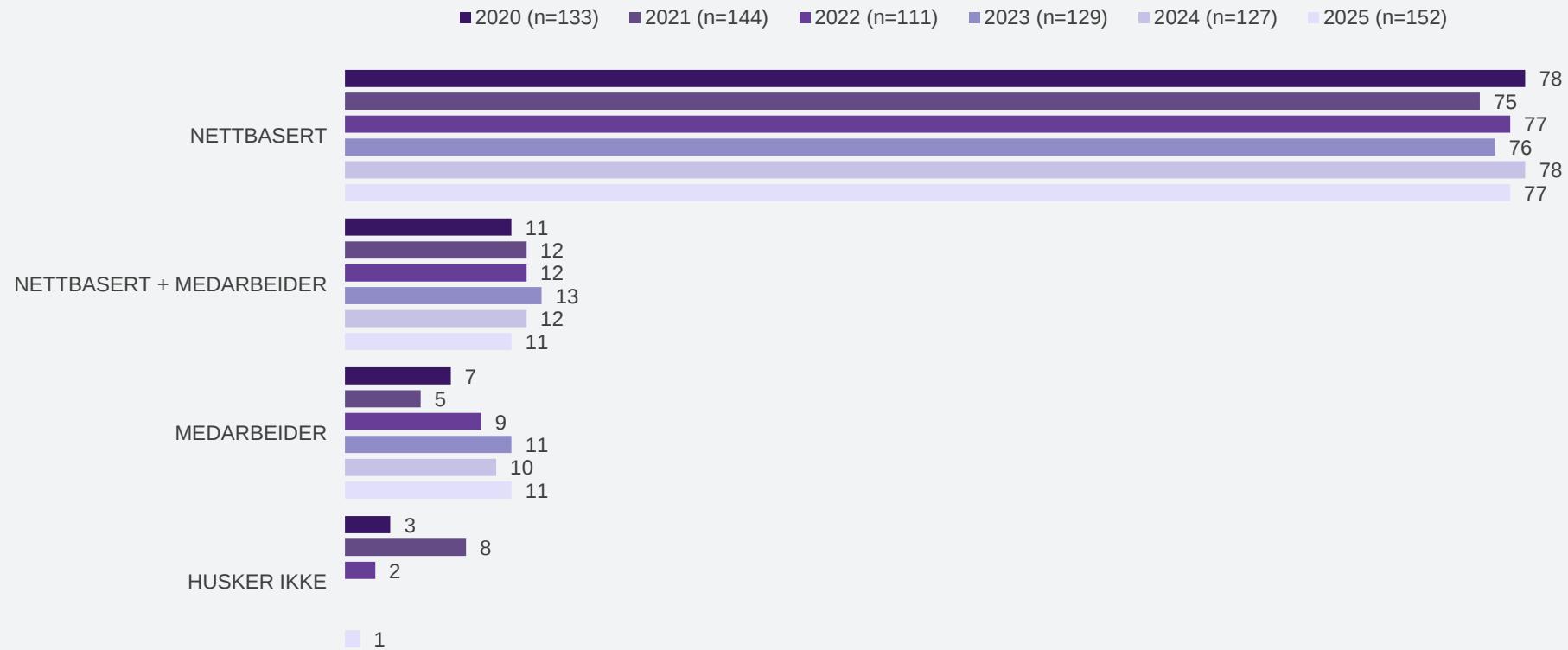


11 % (10 %)

Medarbeider
(møte/chat/video o.l.)

*Tall i parentes= 2024-undersøkelsen

Kjøpskanal: Sparekonto/BSU



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

Tall angitt i %

RÅDGIVNING

ANDEL SOM HAR BENYTTET RÅDGIVNING

Sparekonto, BSU o.l.

2025

RÅDGIVNING



22% (21 %)

IKKE
RÅDGIVNING

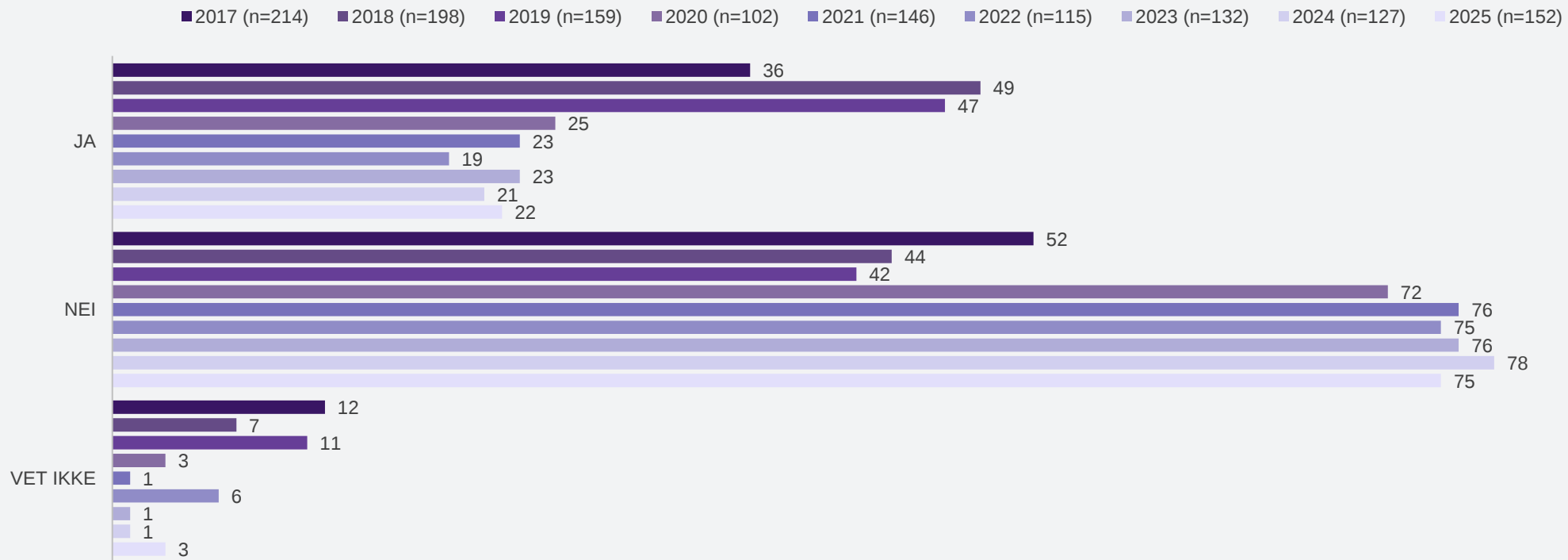


75% (78%)

*Tall i parentes= 2024-undersøkelsen

Andel som har fått rådgivning: Sparekonto/BSU

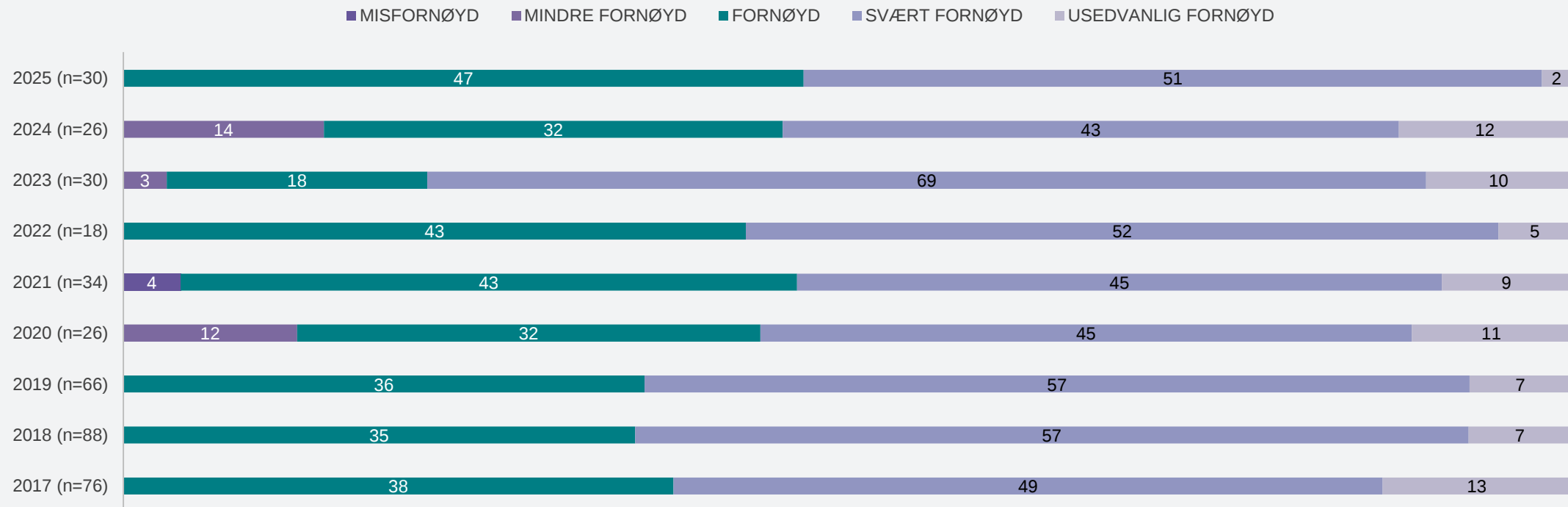
I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du konkret anbefaling/råd mht hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på kartlegging av din situasjon og dine behov?



Tall angitt i %

Tilfredshet med rådgivning: Sparekonto/BSU

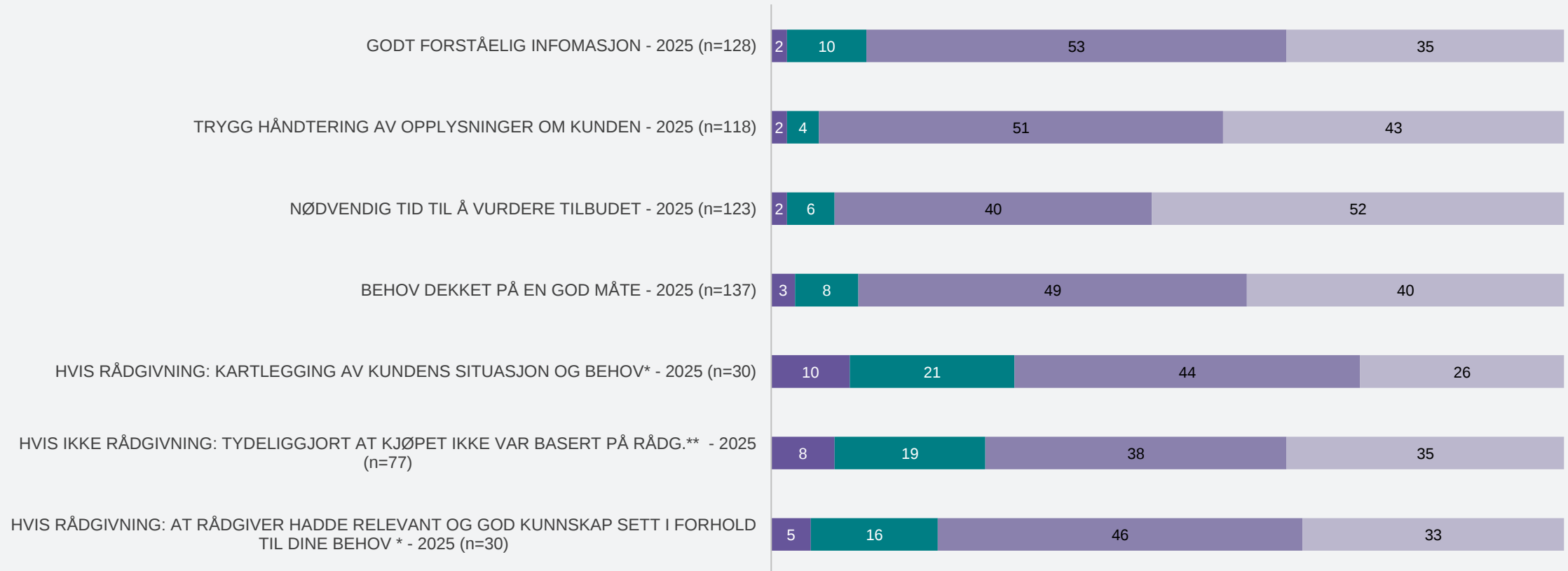
Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett? (%)



Tall angitt i %

«GOD SKIKK»-REGLENE ETTERLEVELSE 2025 Sparekonto/BSU

■ 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 %



SPARING/INVESTERING

Fondssparing

2025

KJØPSKANAL

Aksje-/rentefond

2025



80 % (75 %)

Nettbasert



8 % (7 %)

Nett + medarbeider

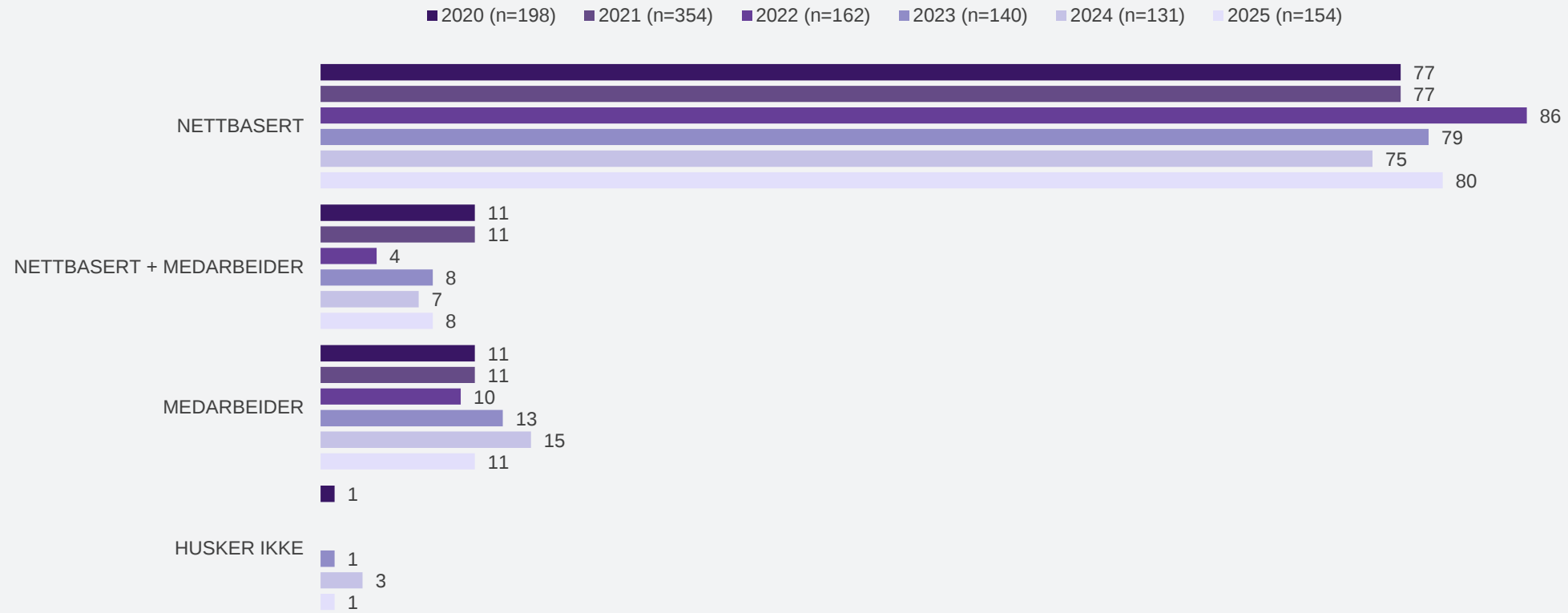


11 % (15 %)

Medarbeider
(møte/chat/video o.l.)

*Tall i parentes= 2024-undersøkelsen

Kjøpskanal: Aksje/-rentefond



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

Tall angitt i %

RÅDGIVNING

ANDEL SOM HAR BENYTTET RÅDGIVNING

Aksje-/rentefond

2025

RÅDGIVNING



23% (29 %)

IKKE
RÅDGIVNING

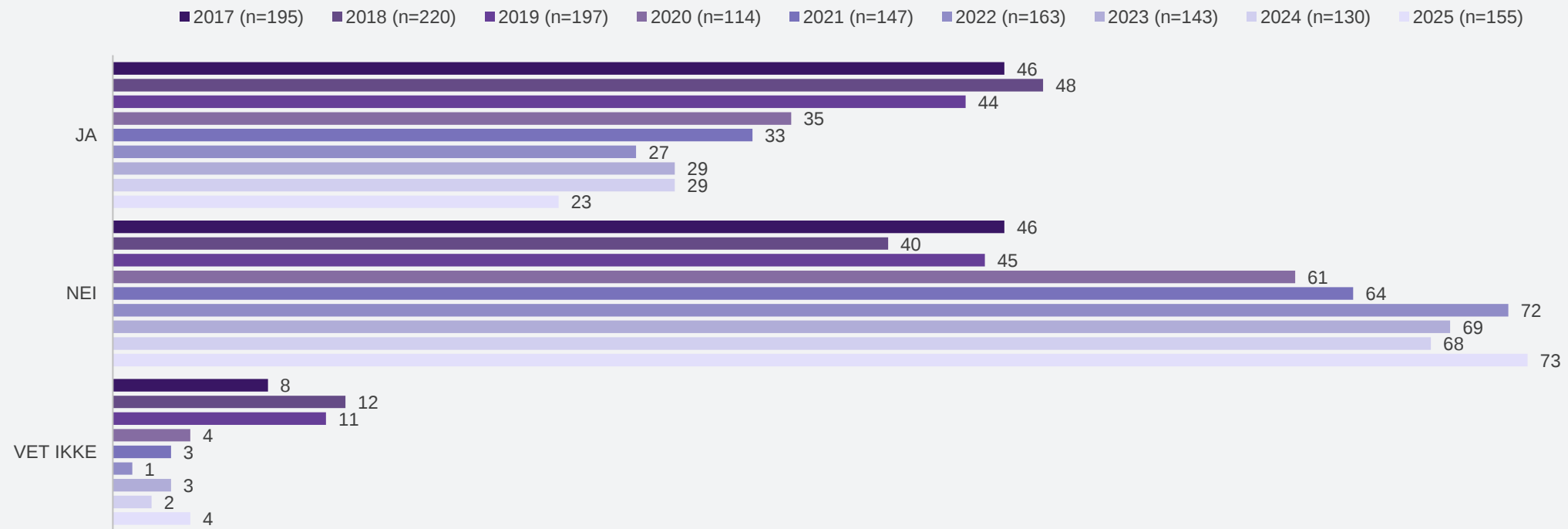


73% (68 %)

*Tall i parentes= 2024-undersøkelsen

Andel som har fått rådgivning: Aksje/-rentefond

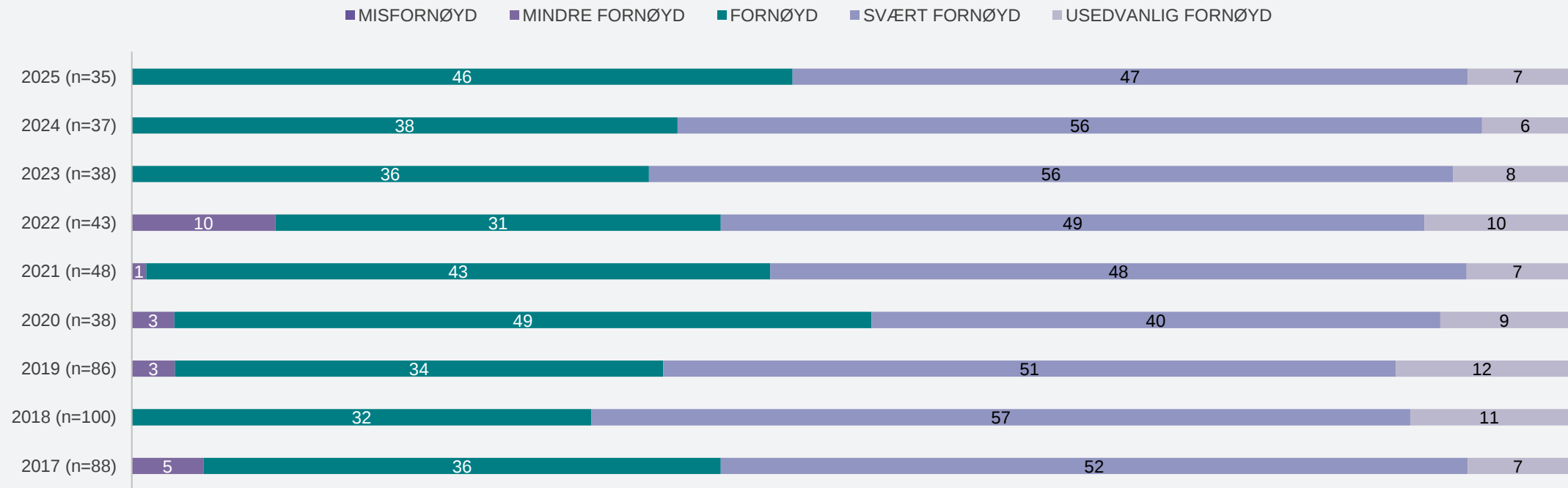
I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du konkret anbefaling/råd mht hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på kartlegging av din situasjon og dine behov?



Tall angitt i %

Tilfredshet med rådgivning: Aksje/-rentefond

Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett? (%)

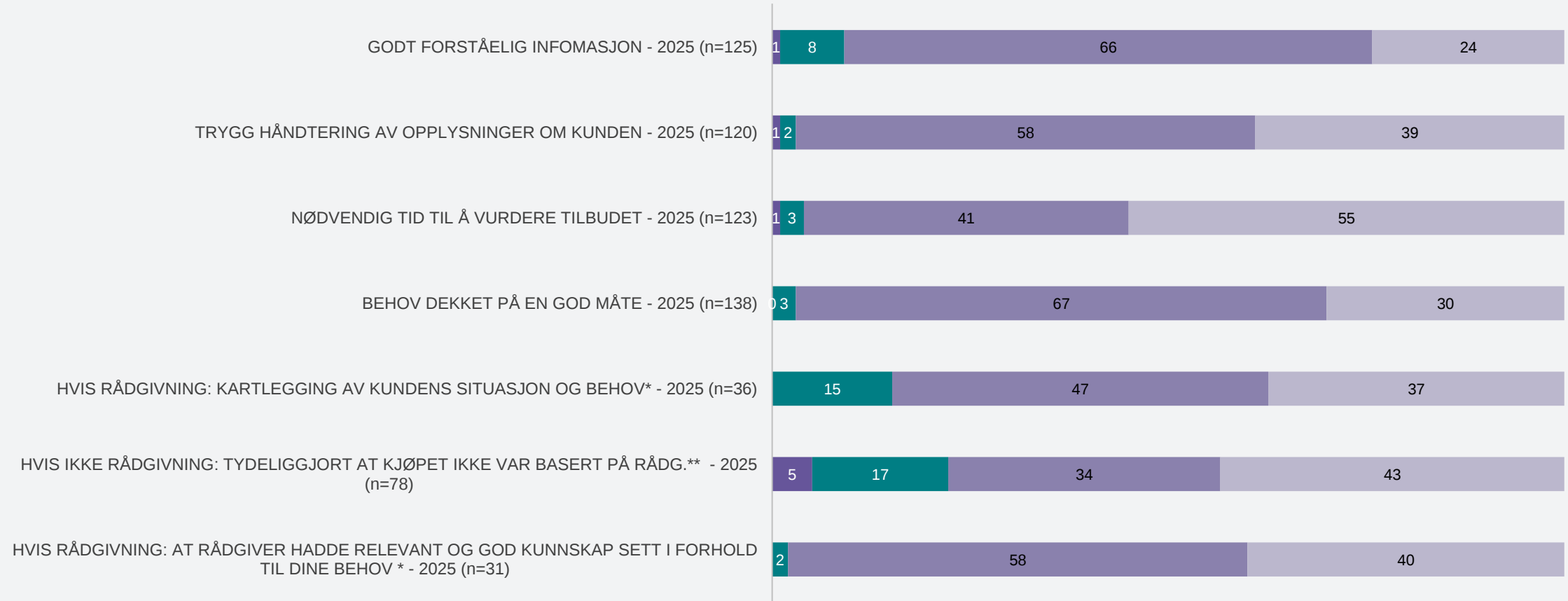


Tall angitt i %

«GOD SKIKK»-REGLENE ETTERLEVELSE 2025

Aksje/-rentefond

■ 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 %



SPARING/INVESTERING IPS 2025

KJØPSKANAL

IPS

2025



73% (69 %)

Nettbasert



19% (22%)

Nett + medarbeider

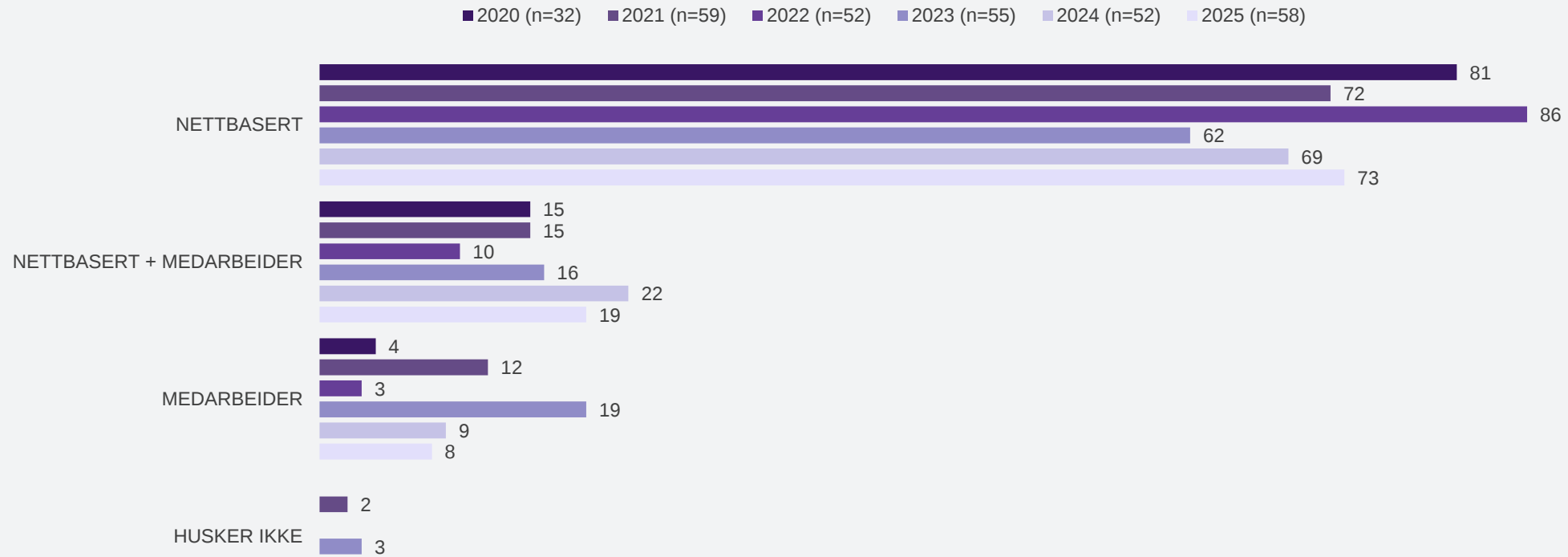


8% (9%)

Medarbeider
(møte/chat/video o.l.)

*Tall i parentes= 2024-undersøkelsen

Kjøpskanal: IPS



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

Tall angitt i %

RÅDGIVNING

ANDEL SOM HAR BENYTTET RÅDGIVNING

IPS

2025

RÅDGIVNING



38% (40%)

IKKE
RÅDGIVNING

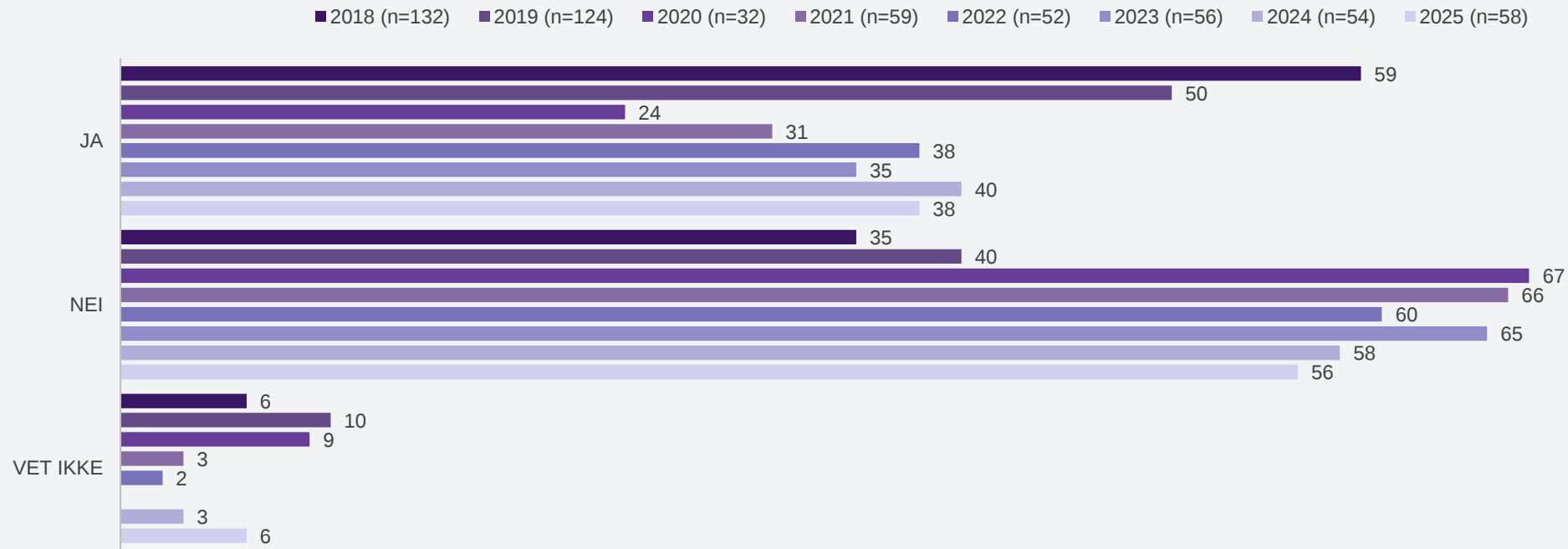


56% (58%)

*Tall i parentes= 2024-undersøkelsen

Andel som har fått rådgivning: IPS

I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du konkret anbefaling/råd mht hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på kartlegging av din situasjon og dine behov?



Tall angitt i %

RÅDGIVNING

Tilfredshet pr. produkt

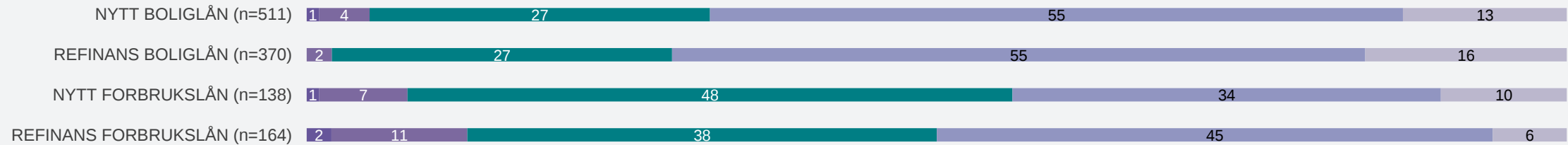
Aggregert 2020-2025

■ MISFORNØYD ■ MINDRE FORNØYD ■ FORNØYD ■ SVÆRT FORNØYD ■ USEDVANLIG FORNØYD

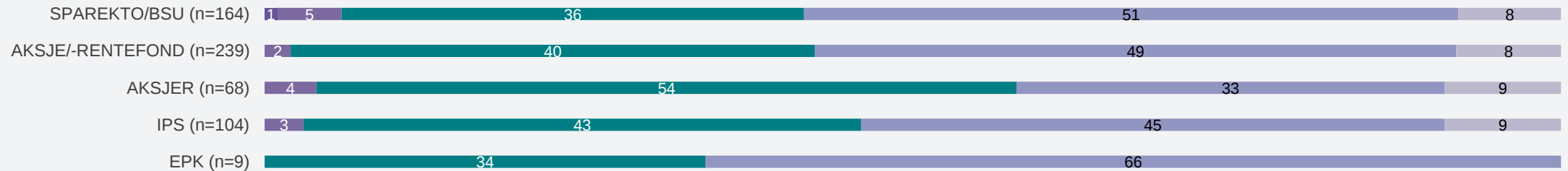
TOTAL (n=2523)



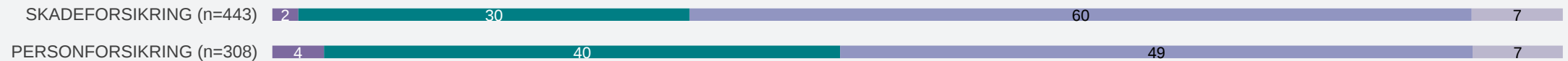
KREDITT



SPARING

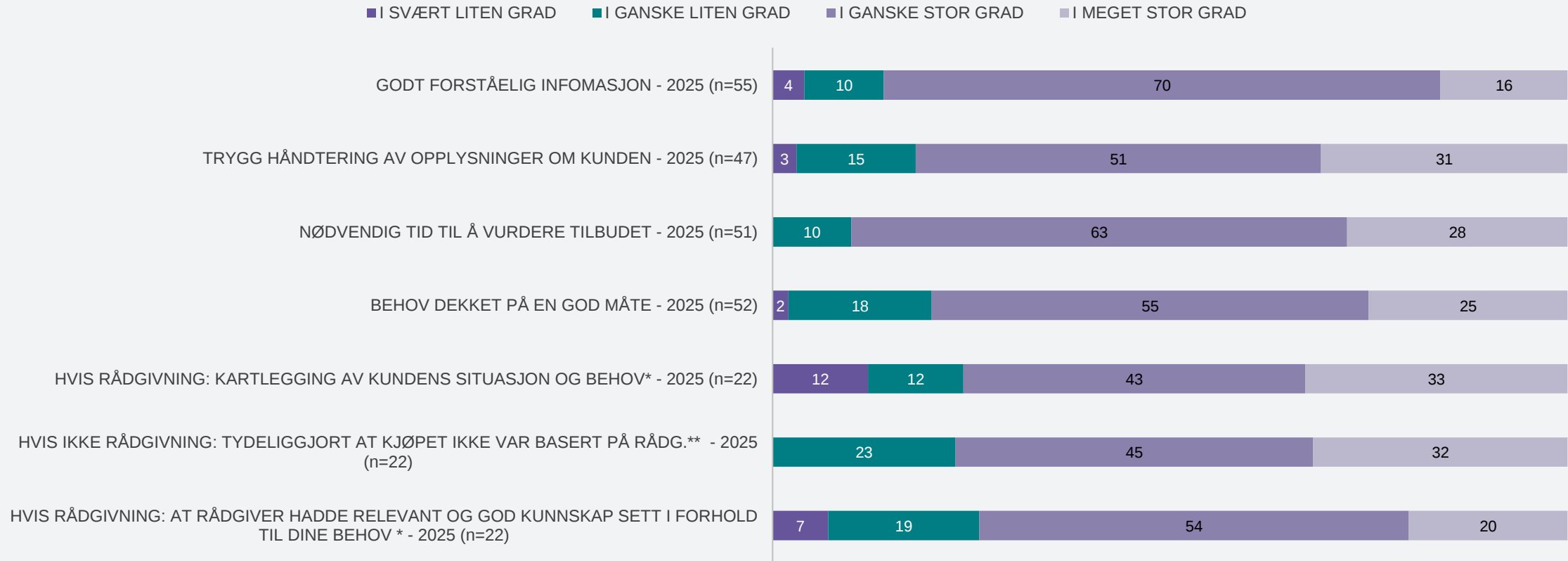


FORSIKRING



Tall angitt i %

«GOD SKIKK»-REGLENE ETTERLEVELSE 2025 IPS



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

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

Tall angitt i %



SPARING/INVESTERING

Aksjer

2025

KJØPSKANAL

Aksjer

2025



90% (91 %)

Nettbasert



6% (3%)

Nett + medarbeider

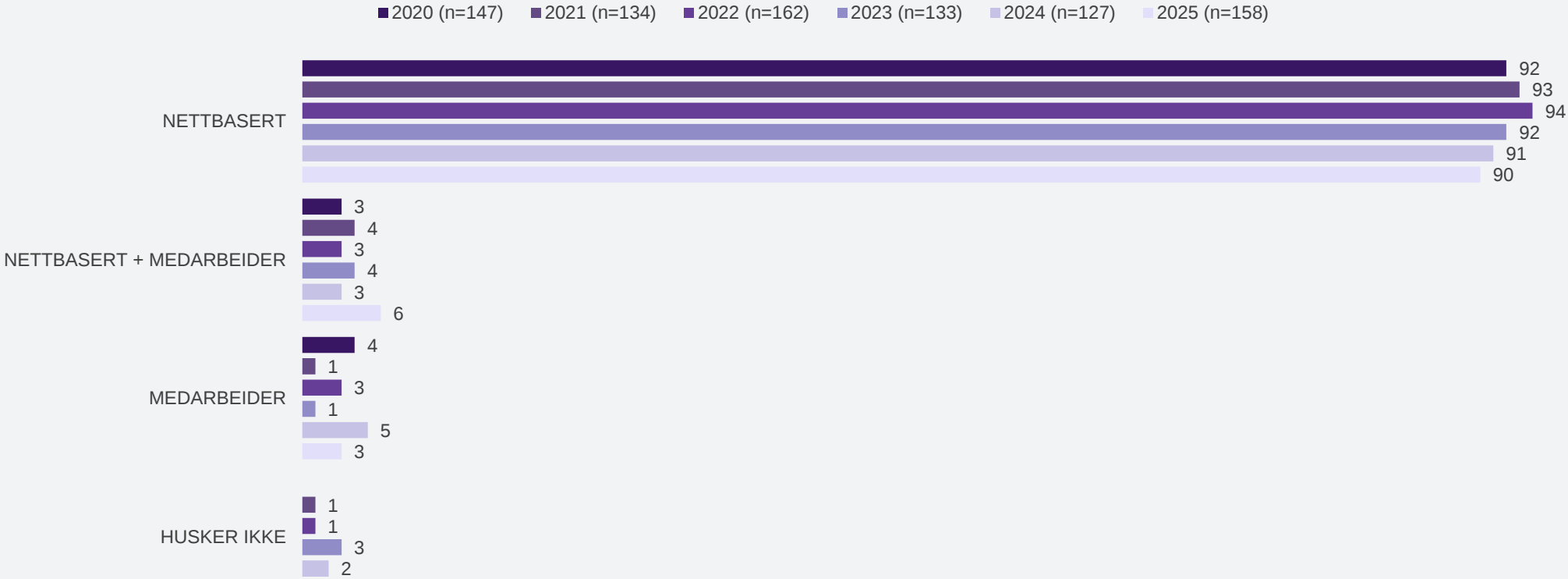


3% (5%)

Medarbeider
(møte/chat/video o.l.)

*Tall i parentes= 2024-undersøkelsen

Kjøpskanal: Aksjer



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

Tall angitt i %

RÅDGIVNING ANDEL SOM HAR BENYTTET RÅDGIVNING AKSJER 2025

RÅDGIVNING



13% (13%)

IKKE
RÅDGIVNING

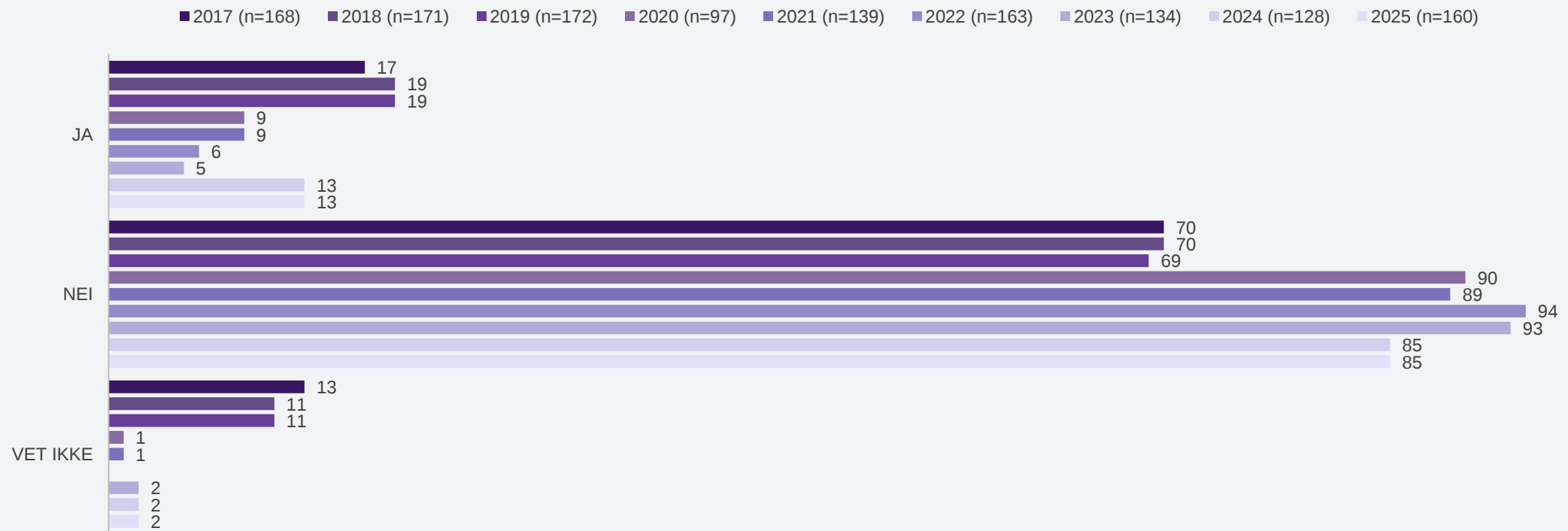


85% (85%)

*Tall i parentes= 2024-undersøkelsen

Andel som har fått rådgivning: Aksjer

I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du konkret anbefaling/råd mht hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på kartlegging av din situasjon og dine behov?



Tall angitt i %

RÅDGIVNING

Tilfredshet pr. produkt

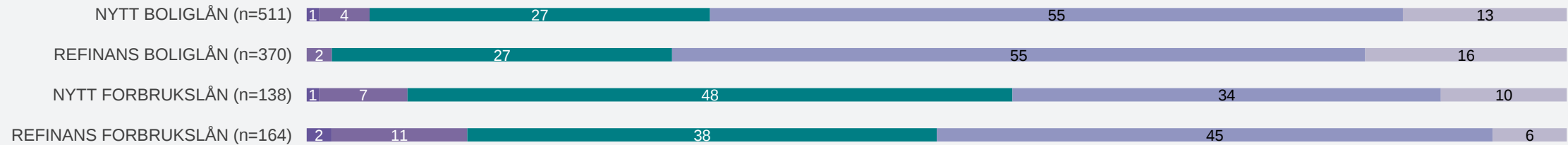
Aggregert 2020-2025

■ MISFORNØYD ■ MINDRE FORNØYD ■ FORNØYD ■ SVÆRT FORNØYD ■ USEDVANLIG FORNØYD

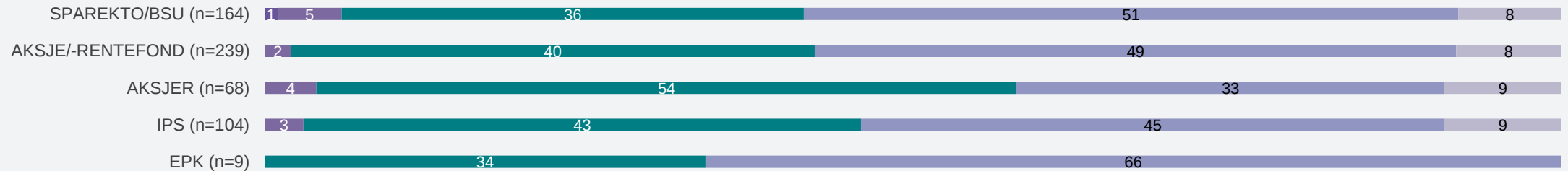
TOTAL (n=2523)



KREDITT



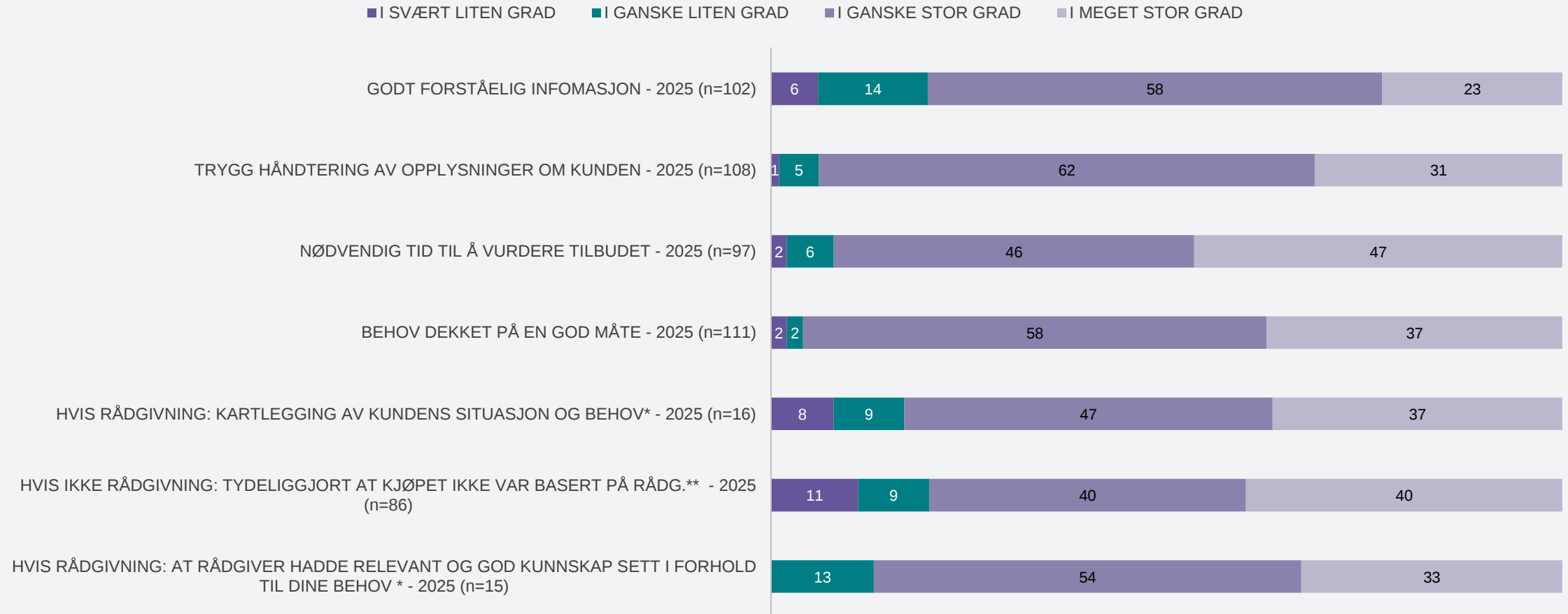
SPARING



FORSIKRING



«GOD SKIKK»-REGLENE ETTERLEVELSE 2025 Aksjer



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

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

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.



Forbruker- og finanstrender 2025

Hjelp og veiledning ved vanskelig privatøkonomi

OM UNDERSØKELSEN (2025)

- ✓ Årlig undersøkelse siden 2017.
- ✓ Antall intervju: ca. 2000.
- ✓ Gjennomføringsperiode: 3.-14. februar 2025.
- ✓ De fleste (ikke alle) spørsmål baserer seg *på kjøp* kunder har gjort i løpet av 2024.
- ✓ Produktkategorier: kreditt, sparing og forsikring (11 produkter til sammen).
- ✓ Gjennomføres på Kantar sitt ISO-sertifiserte internettpanel.

Tema i undersøkelsen

- Kanalvalg
- Rådgivning
- Bransjenormen God skikk
- Tillit til rådgivere og robotrådgivere
- Autorisasjon
- *Hjelp og veiledning ved vanskelig økonomi (ny 2024)*





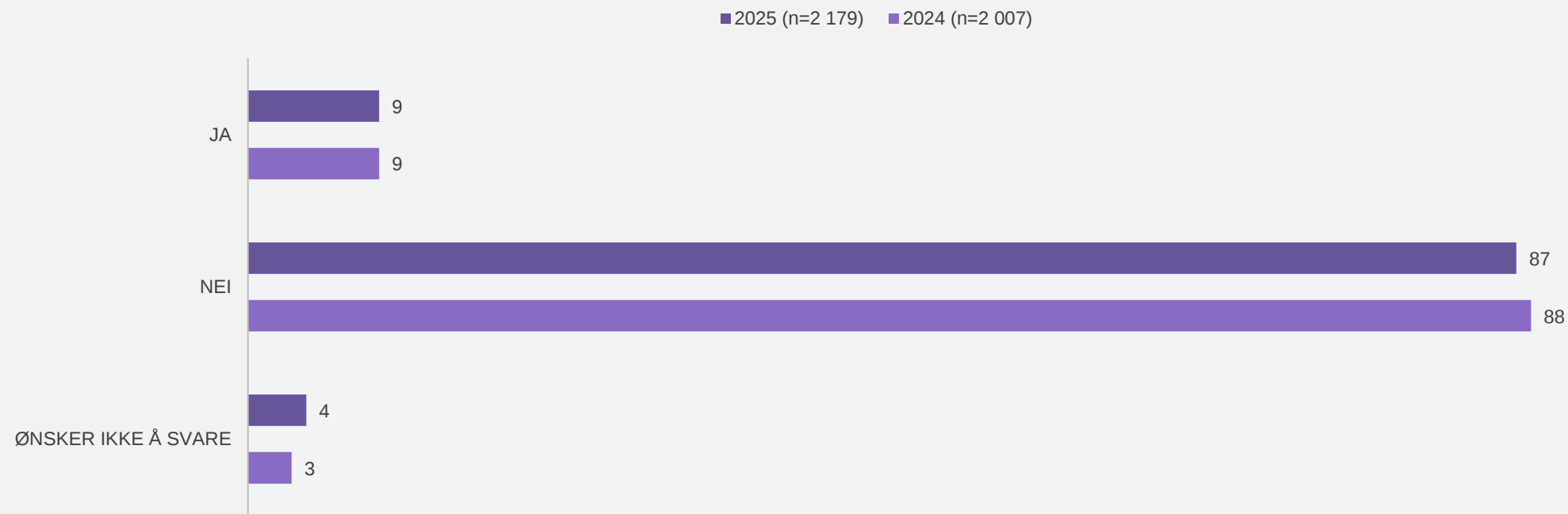
HJELP OG VEILEDNING VED VANSKELIG PRIVATØKONOMI



HJELP OG VEILEDING VED VANSKELIG PRIVATØKONOMI 2025

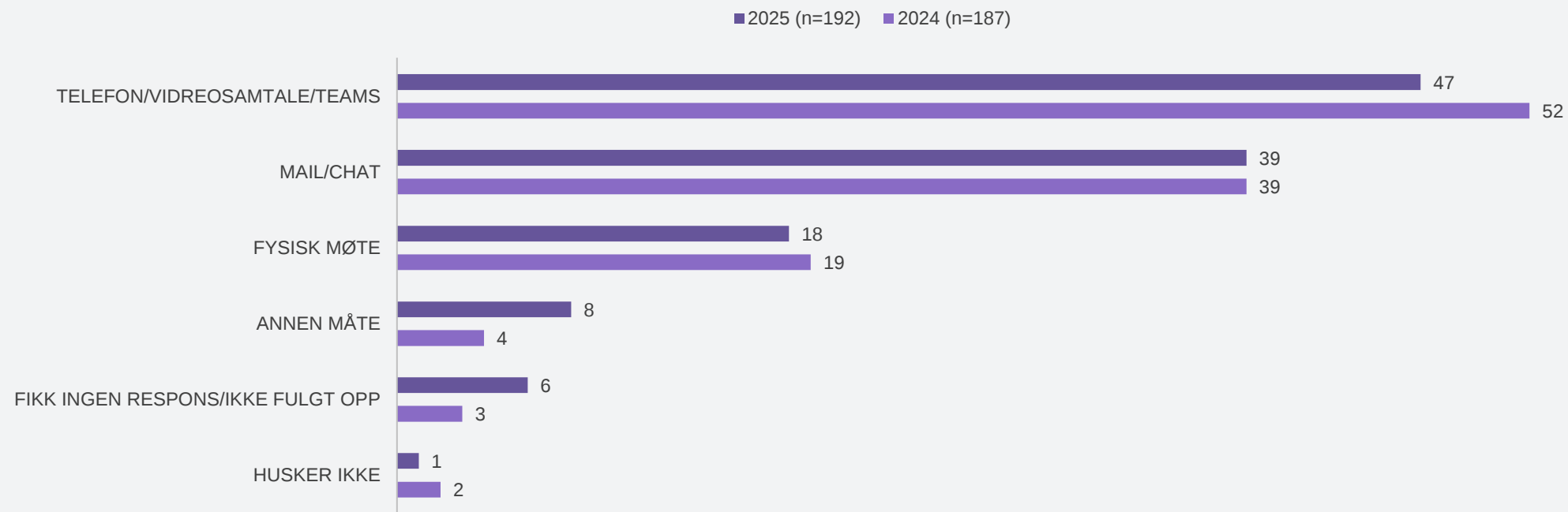
KONTAKT HJELP/VEILEDNING 2025

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



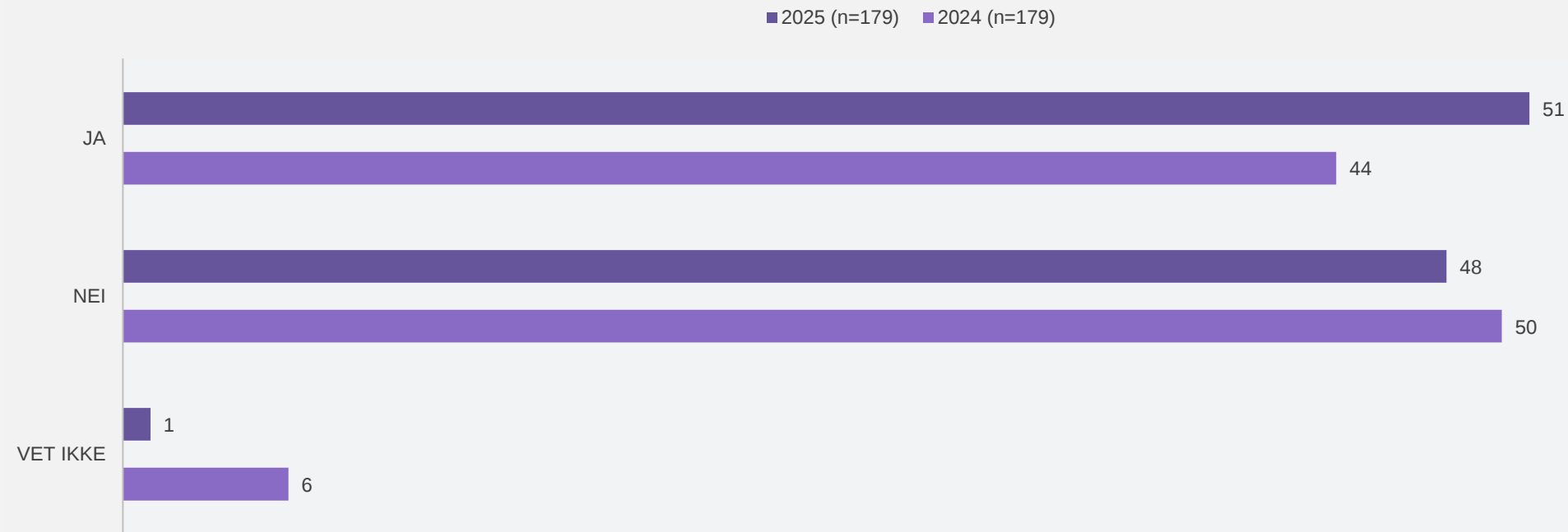
KANAL HJELP/VEILEDNING 2025

På hvilke av følgende måter fikk du hjelp eller veiledning?



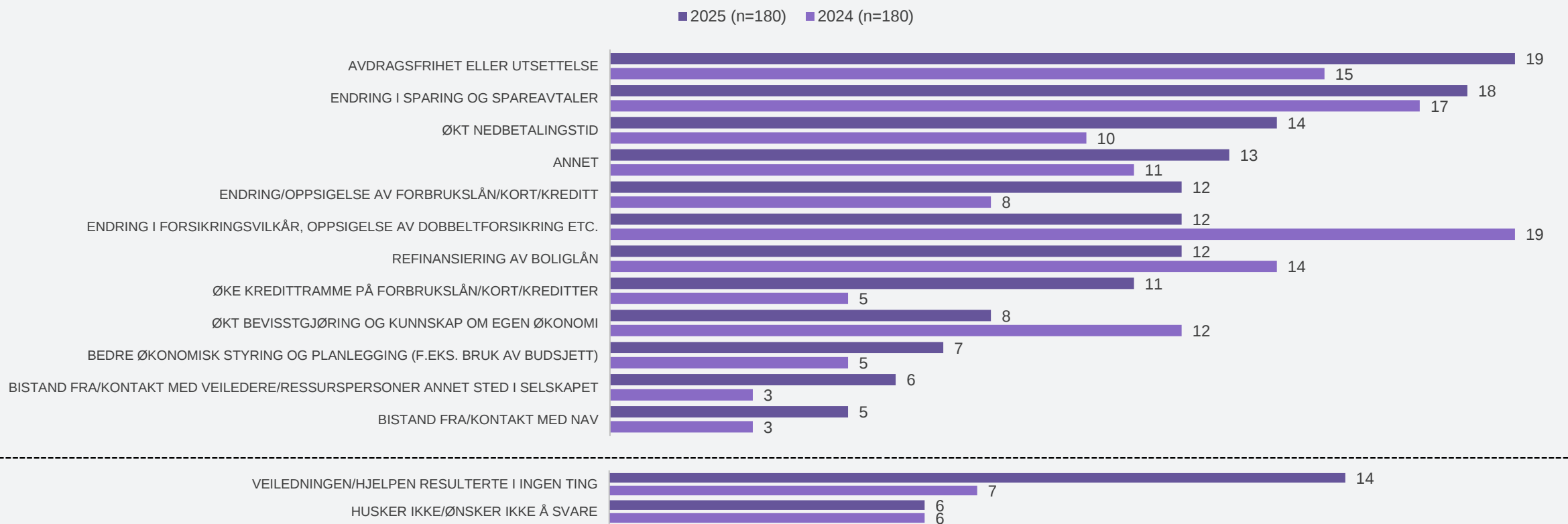
HELHETLIG GJENNOMGANG PRIVATØKONOMI 2025

Opplevde du at dere hadde en helhetlig gjennomgang av din privatøkonomi?



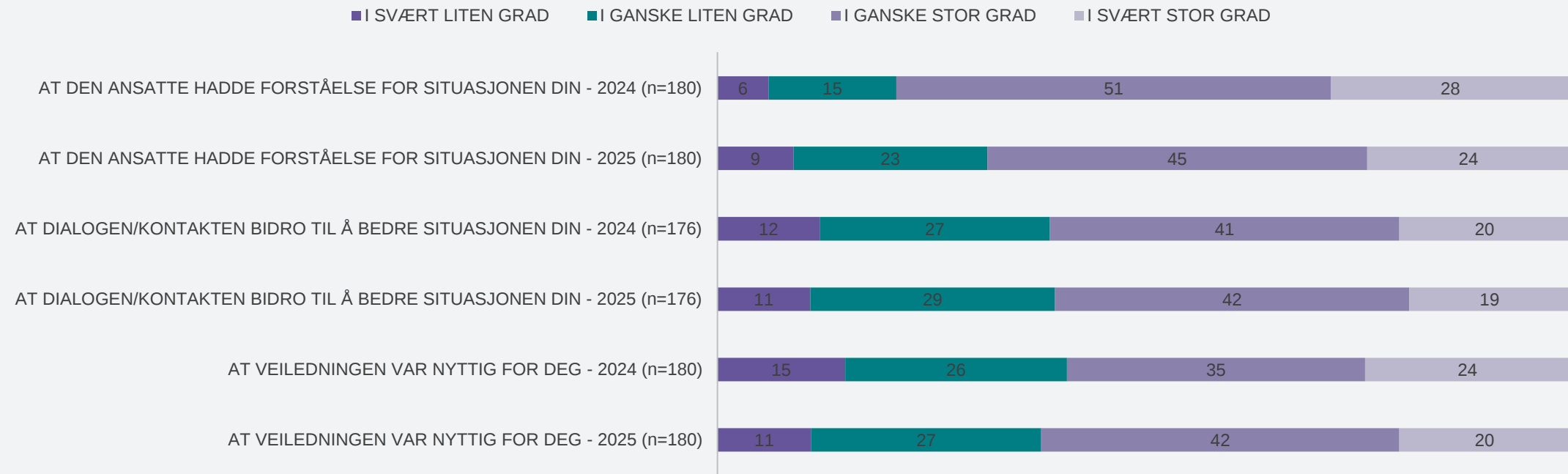
UTFALL HJELP/VEILEDNING 2025

Hvilket utfall fikk veiledningen/hjelpen fra banken/forsikringselskapet for deg?



OPPLEVELSE HJELP/VEILEDNING 2025

På bakgrunn av dine personlige erfaringer med veiledningen/hjelpen, i hvilken grad vil du si...



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.



Forbruker- og finanstrender 2025

Robotrådgivere

Inkl. tidsserie 2017-2025

OM UNDERSØKELSEN (2025)

- ✓ Årlig undersøkelse siden 2017.
- ✓ Antall intervju: ca. 2000.
- ✓ Gjennomføringsperiode: 3.-14. februar 2025.
- ✓ De fleste (ikke alle) spørsmål baserer seg *på kjøp* kunder har gjort i løpet av 2024.
- ✓ Produktkategorier: kreditt, sparing og forsikring (11 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*)



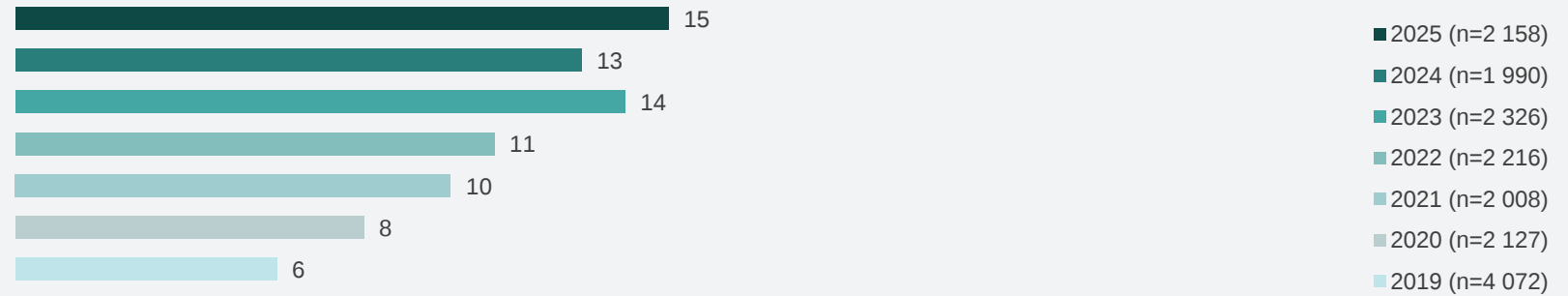


ROBOTRÅDGIVERE

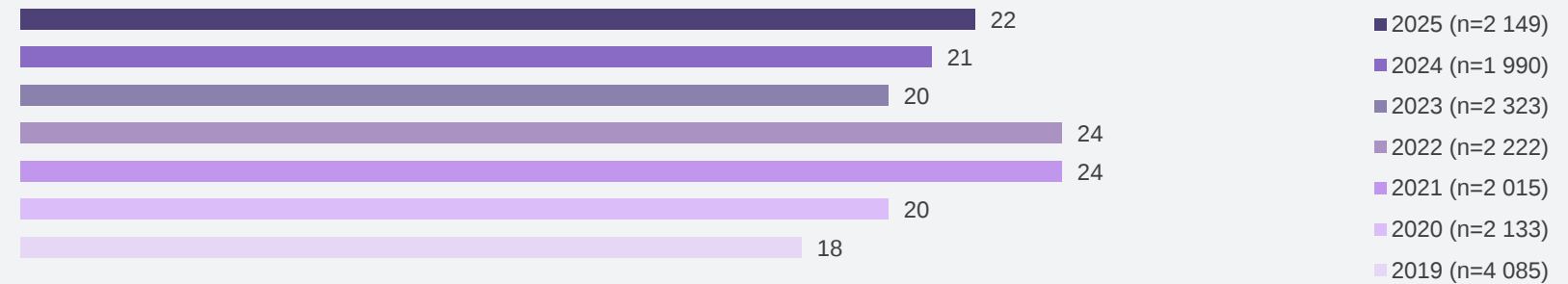
Bruk og erfaring, tillit

BRUK AV DIGITALE LØSNINGER (ROBOTER) 2019-2025

ROBOTRÅDGIVER BENYTTET SISTE 12 MND

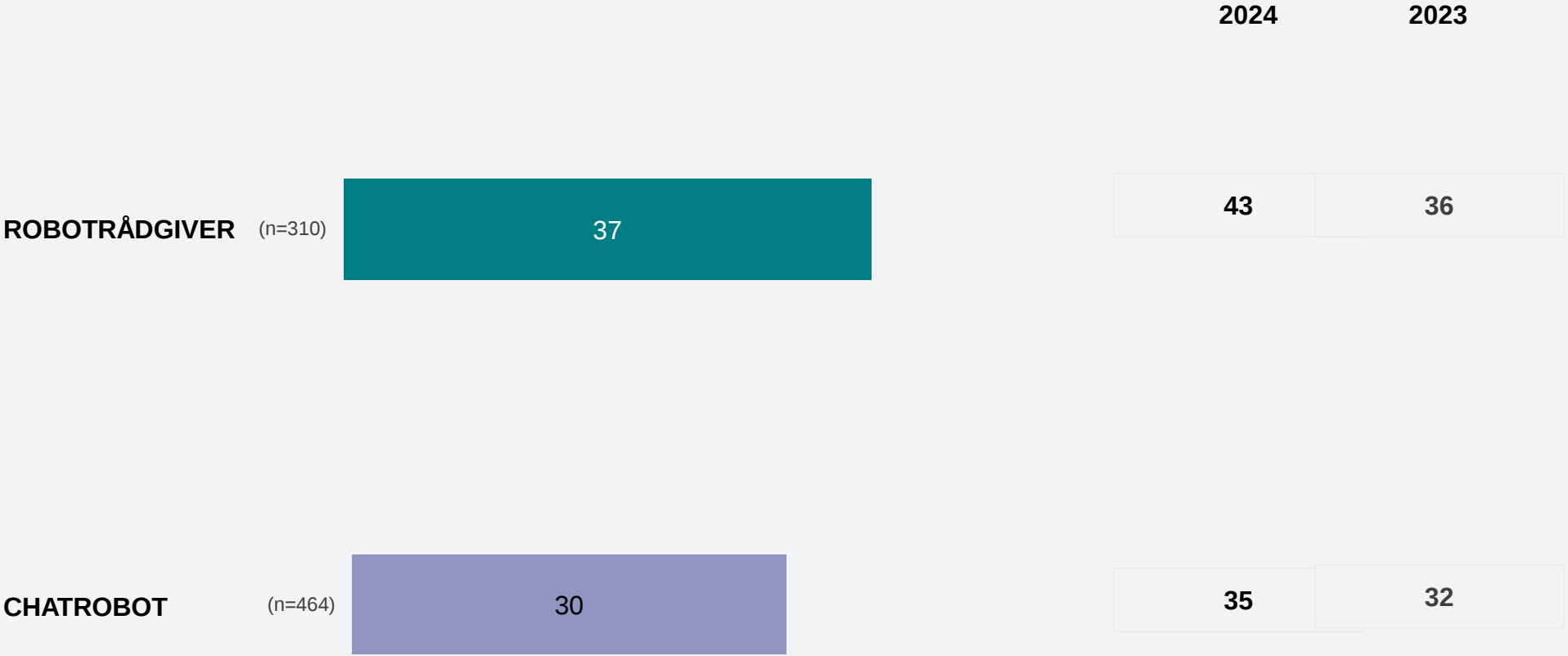


CHATROBOT BENYTTET SISTE 12 MND



Tall angitt i %

ERFARING MED DIGITALE LØSNINGER (ROBOTER)
LØSTE DEN BEHOVET?
2025

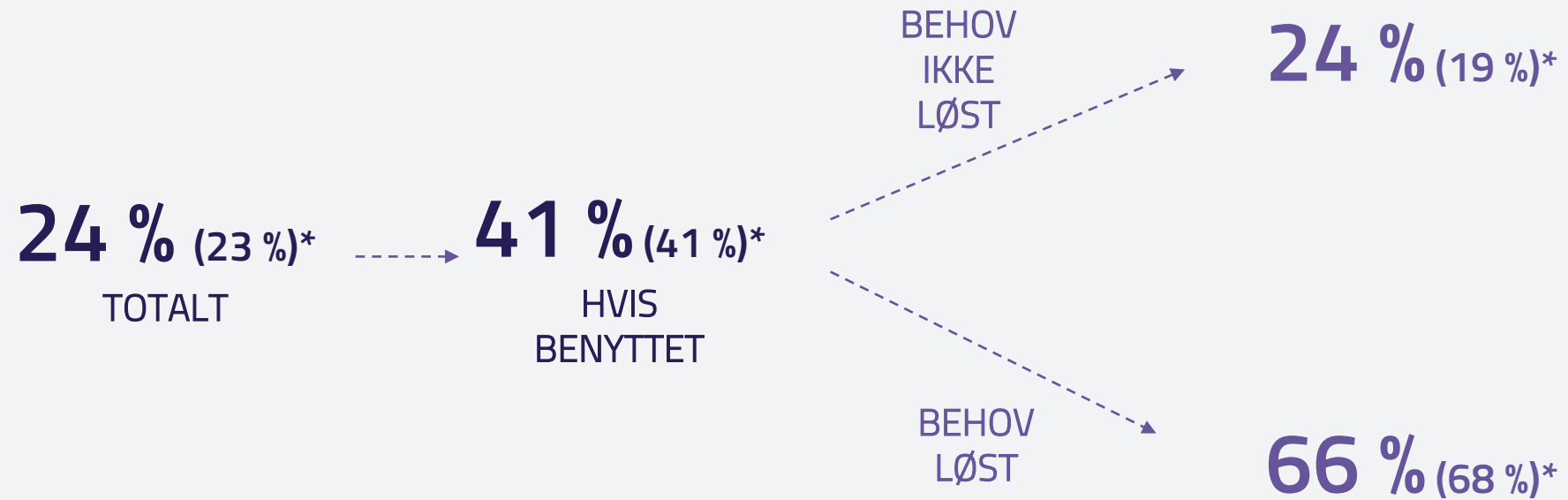


Prosent/andel som svarer at behovet er løst

ROBOTRÅDGIVER

Andel med høy tillit (2025)

Etter bruk og resultat

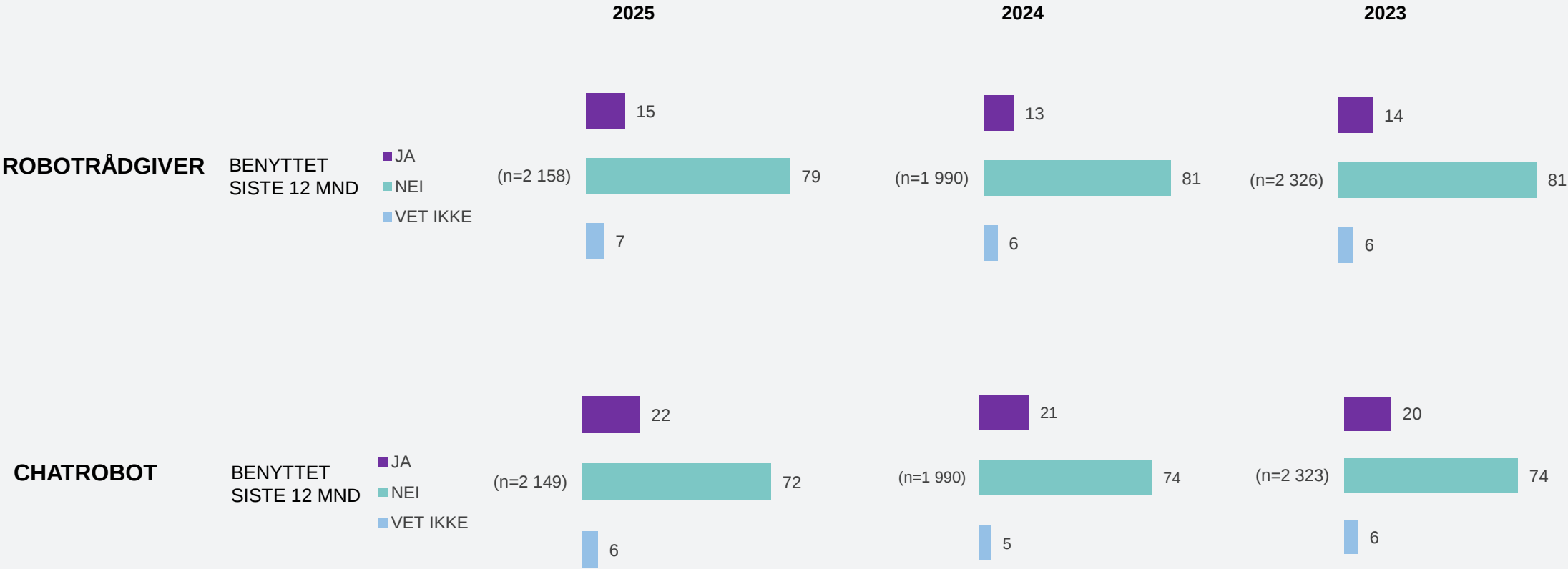


*Tall i parentes= 2024-undersøkelsen



DETALJERTE GRAFER 2025

BRUK AV DIGITALE LØSNINGER (ROBOTER) 2025



Tall angitt i %

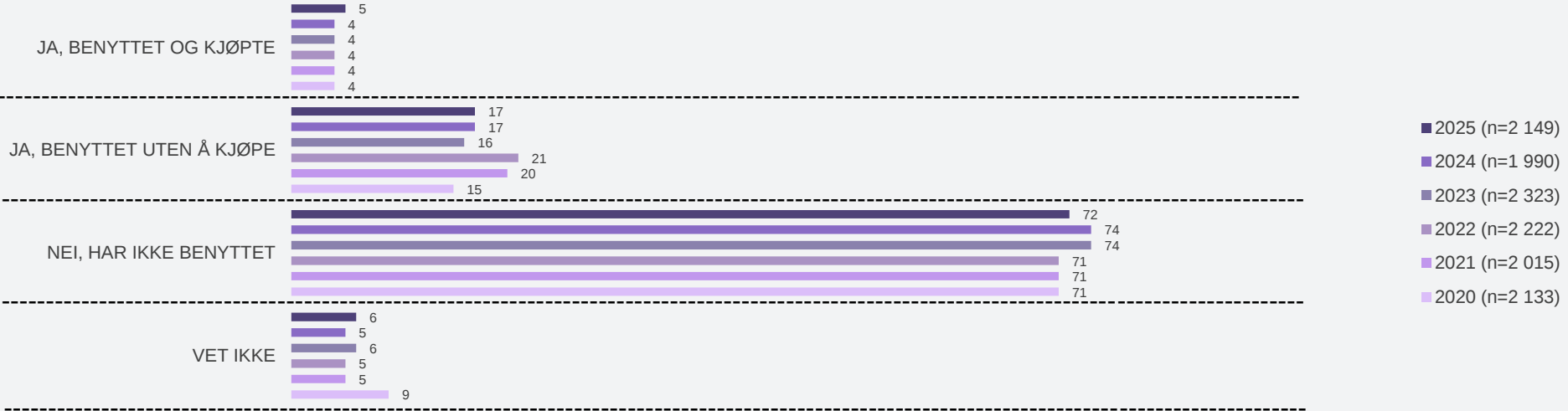
BRUK AV DIGITALE LØSNINGER (ROBOTER)

Har du i løpet av det siste året benyttet følgende type robot innen bank/forsikring
2020-2025

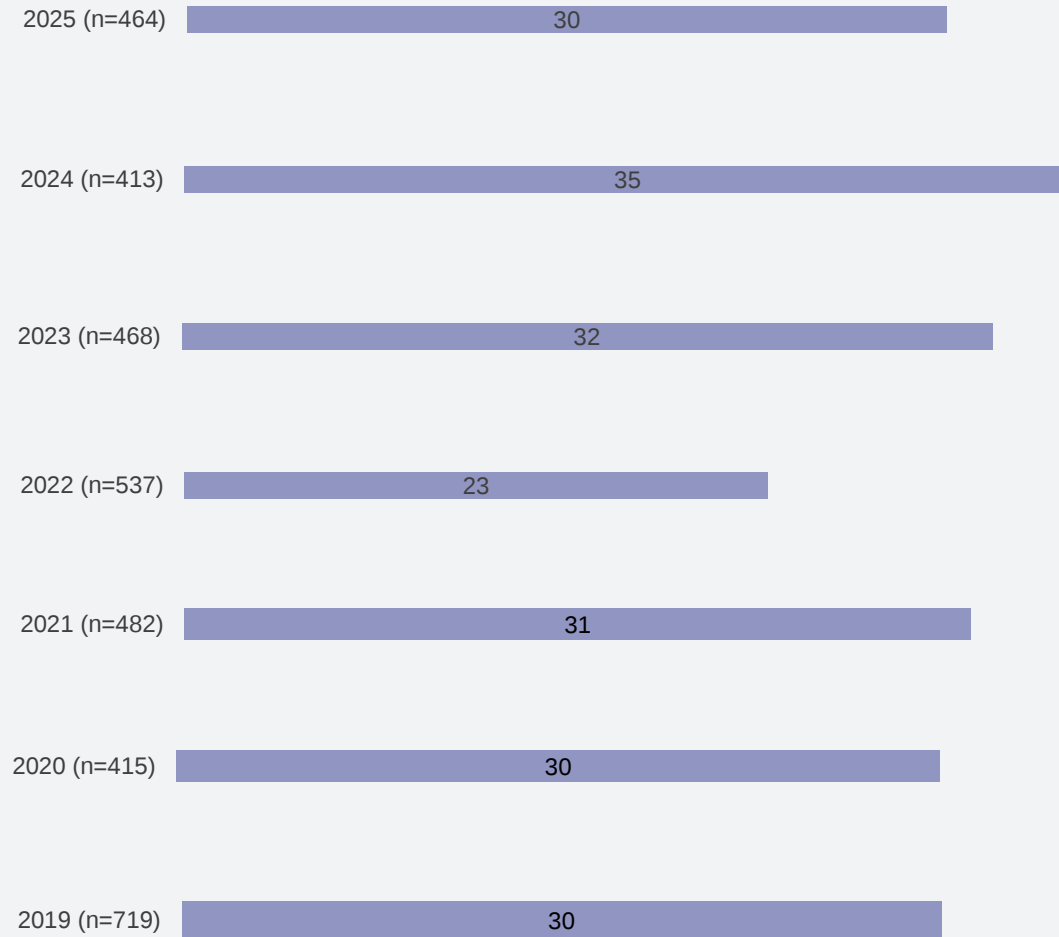
ROBOTRÅDGIVER



CHATROBOT



ERFARING MED ROBOT LØSTE DEN BEHOVET? CHATROBOT 2019-2025



ERFARING MED DIGITALE LØSNINGER (ROBOTER) LØSTE DEN BEHOVET? ROBOTRÅDGIVER 2019-2025

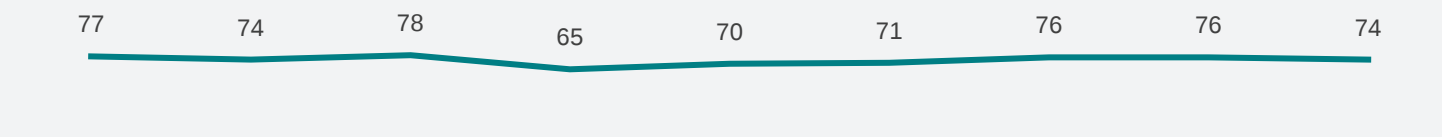


TILLIT TIL RÅDGIVNING

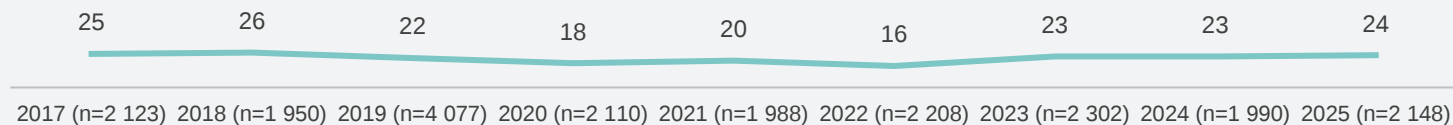
Menneske og robotrådgiver

2017–2025

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) 2023 (n=2 302) 2024 (n=1 990) 2025 (n=2 148)

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.



Forbruker- og finanstrender 2025

Kanalvalg ved kjøp

Inkl. tidsserie 2017-2025

OM UNDERSØKELSEN (2025)

- ✓ Årlig undersøkelse siden 2017.
- ✓ Antall intervju: ca. 2000.
- ✓ Gjennomføringsperiode: 3.-14. februar 2025.
- ✓ De fleste (ikke alle) spørsmål baserer seg *på kjøp* kunder har gjort i løpet av 2024.
- ✓ Produktkategorier: kreditt, sparing og forsikring (11 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 2025

KJØPSKANAL

2025



42 % (43 %)

Nettbasert



23 % (20 %)

Nett + medarbeider



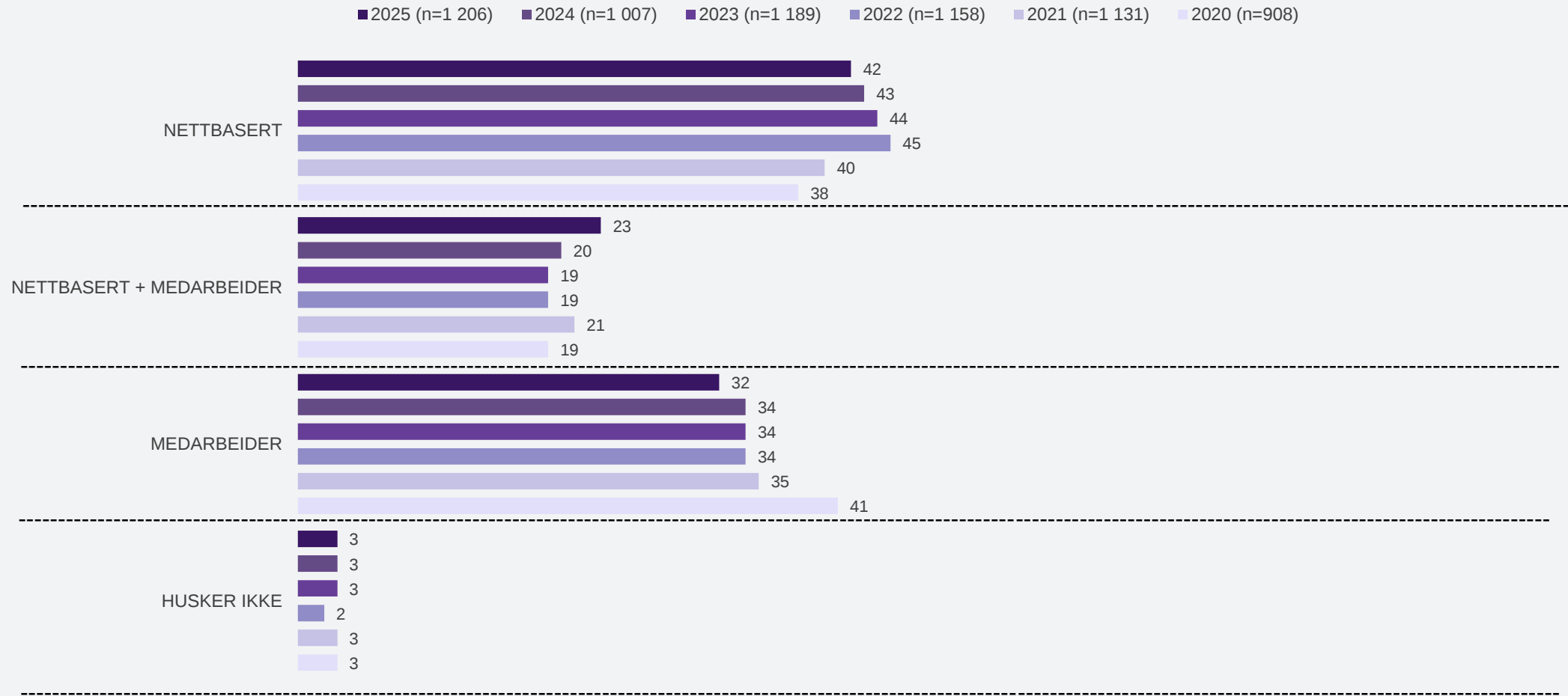
32 % (34 %)

Medarbeider
(møte/chat/video o.l.)

*Tall i parentes= 2024-undersøkelsen

KJØPSKANAL (2020-2025)*

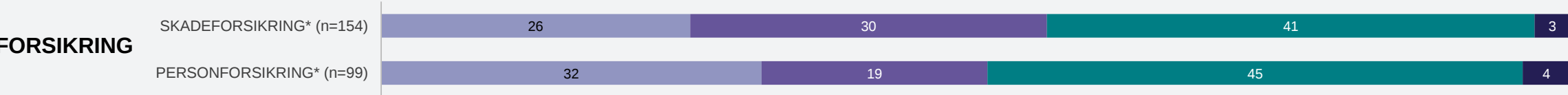
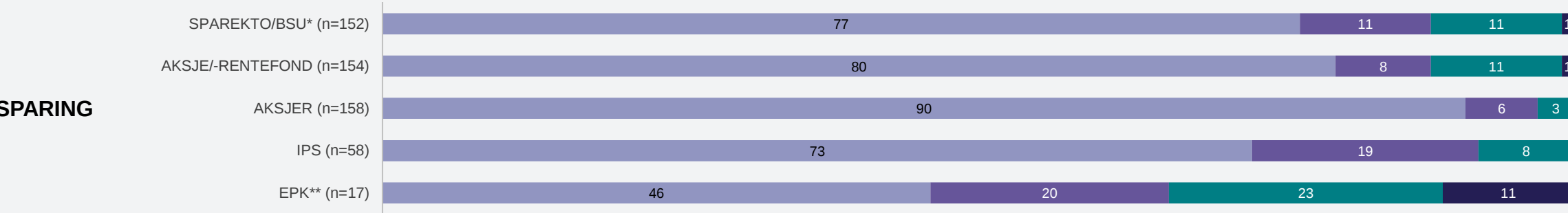
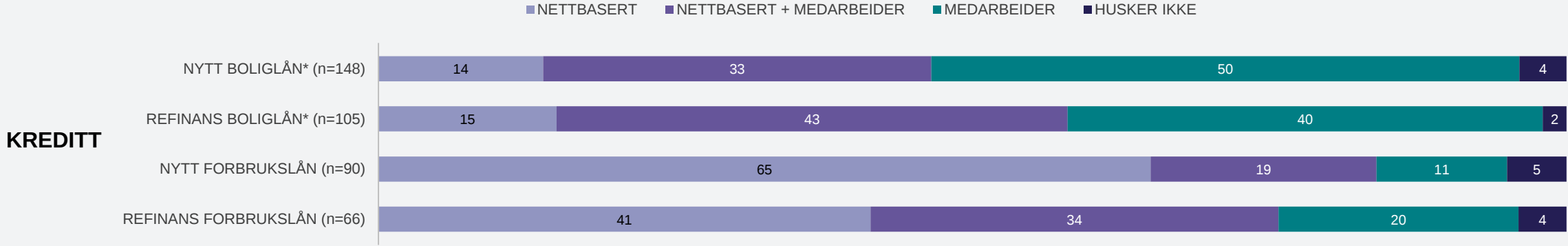
På hvilken måte gjennomførte du kjøpet ?



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

Tall angitt i %

KJØPSKANAL PR. PRODUKT 2025

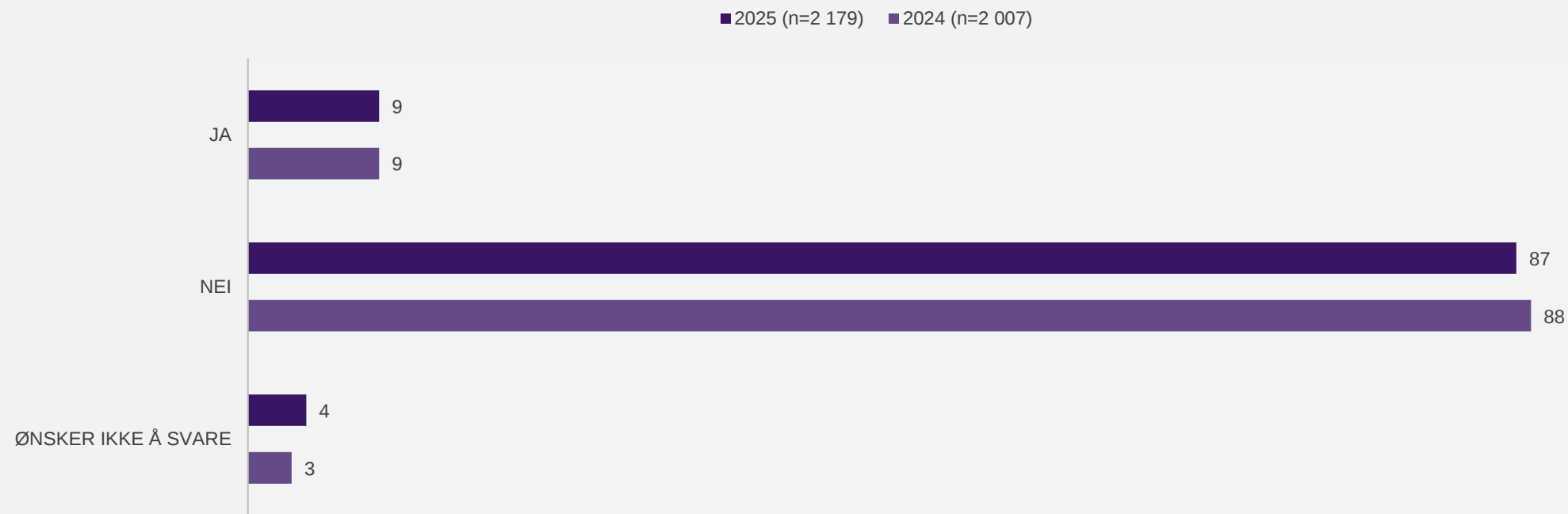


* Presisert/endret formulering 2024/2025
** Nytt i 2025
Forbruker- og finanstrender 2025
127

Tall angitt i %

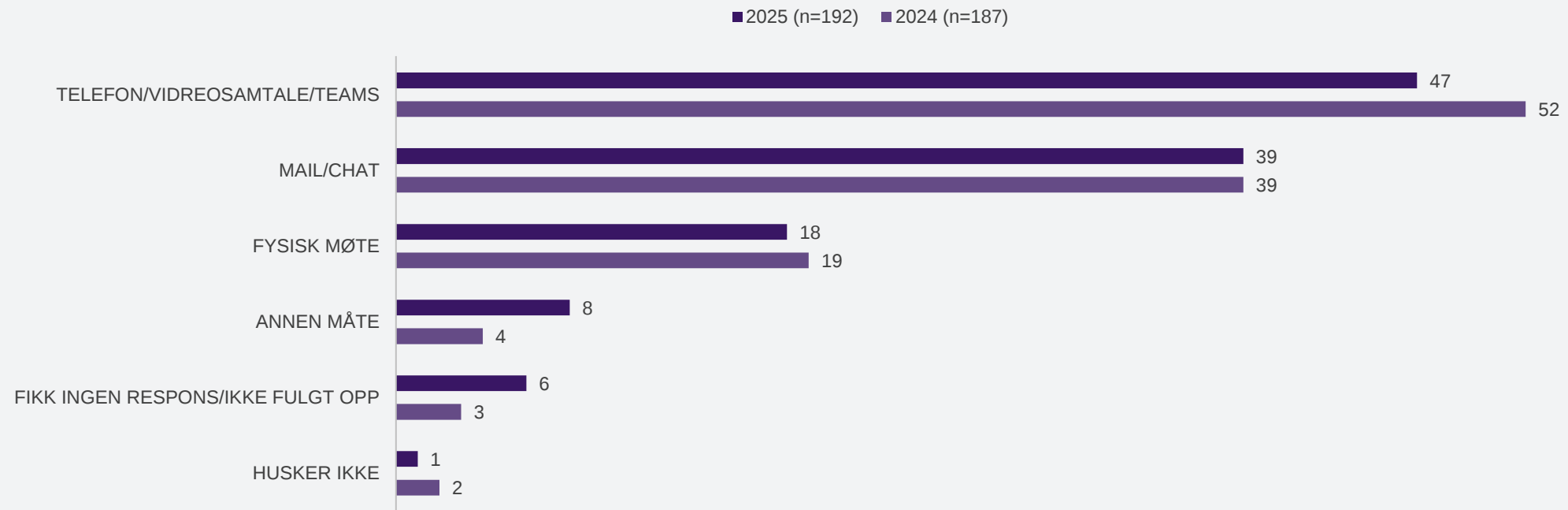
KONTAKT HJELP/VEILEDNING 2025

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



KANAL HJELP/VEILEDNING 2025

På hvilke av følgende måter fikk du hjelp eller veiledning?





KJØPSKANAL

**Nettbasert
(f.eks. nettside, mobiltelefon, app)
2020-2025**

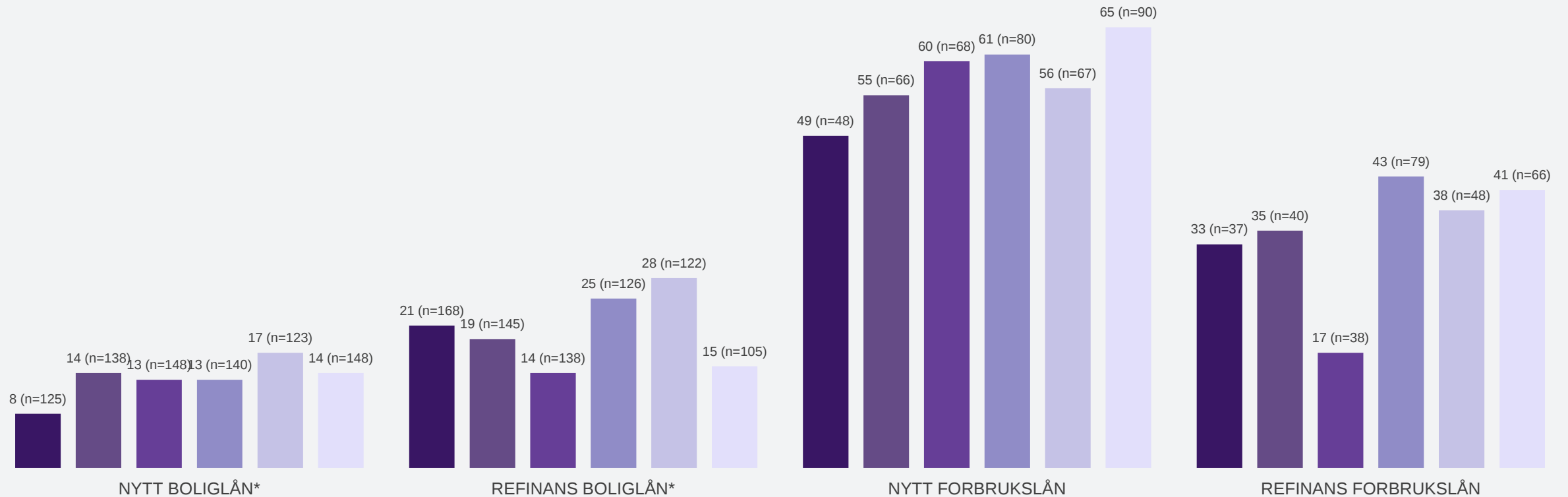
Pr produktkategori

Kjøpskanal: Nettbasert (2020-2025) SPARING



Kjøpskanal: Nettbasert (2020-2025) KREDITT

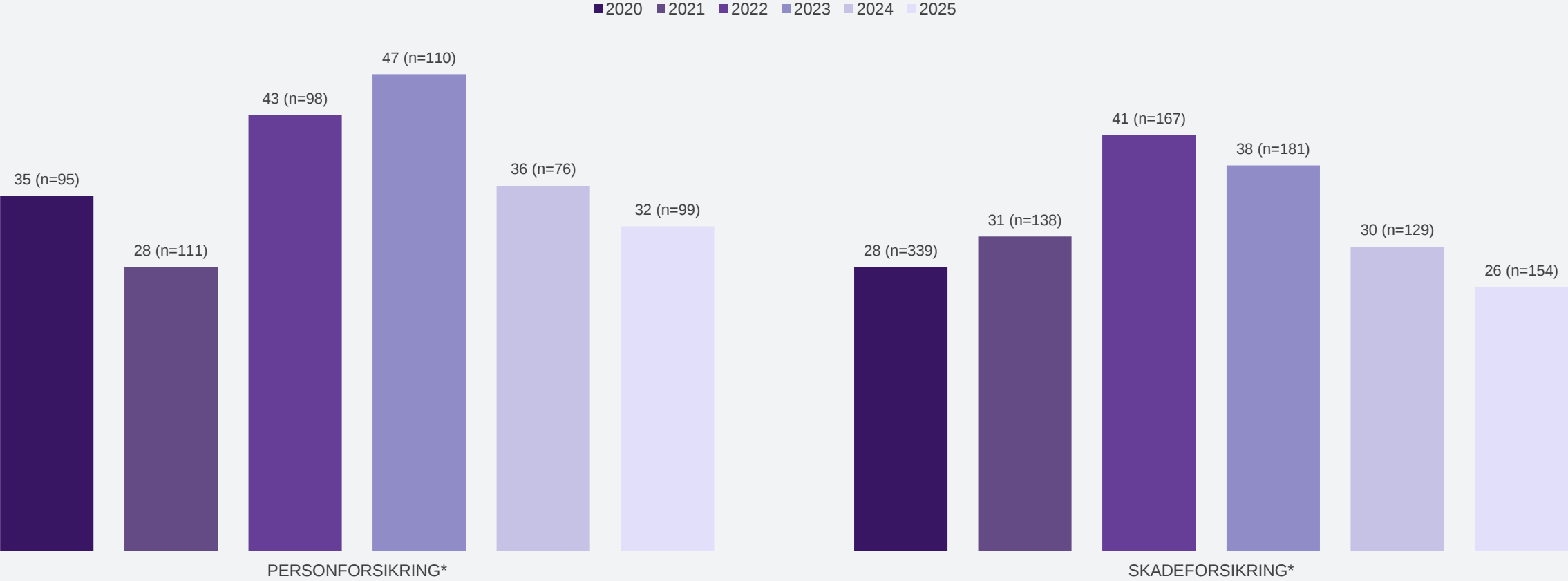
■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023 ■ 2024 ■ 2025



* Presisert/endret formulering 2024

Tall angitt i %

Kjøpskanal: Nettbasert (2020-2025) FORSIKRING



* Presisert/endret formulering 2024

Tall angitt i %

KJØPSKANAL

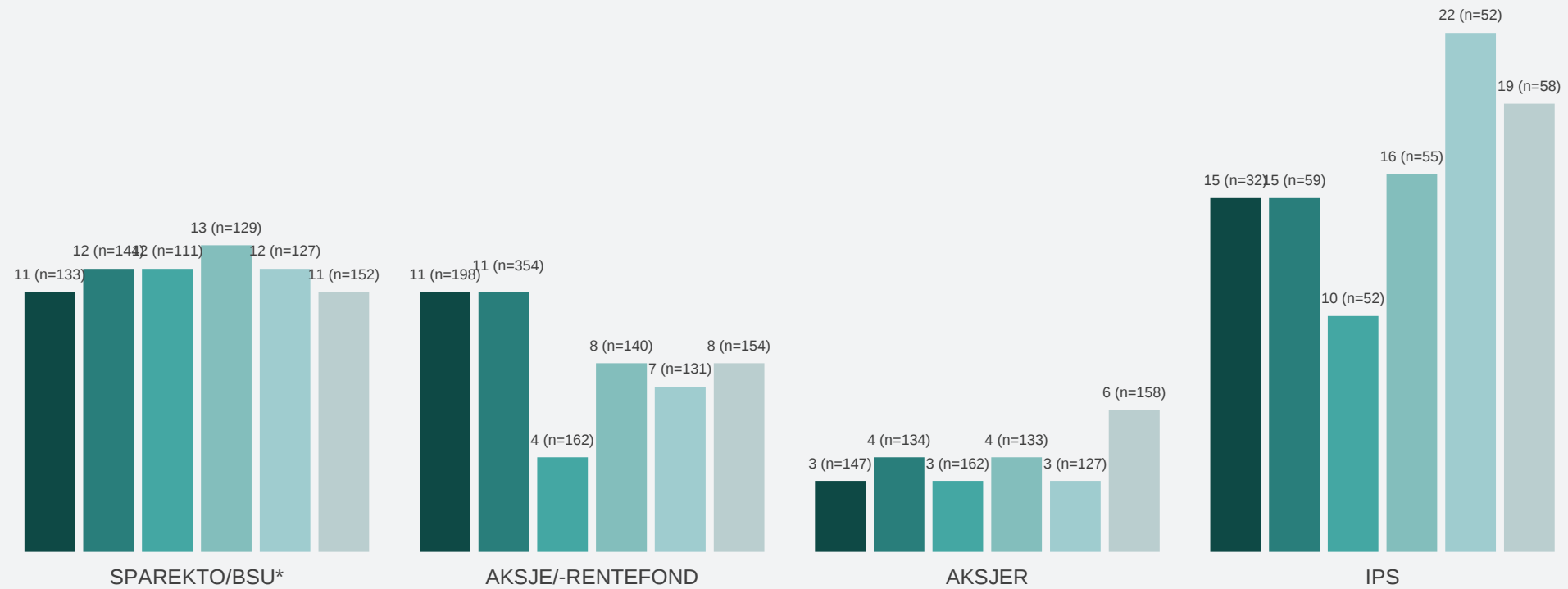
**Nettbasert +
kontakt medarbeider (hybrid)
2020-2025**

Pr produktkategori

Kjøpskanal: Nettbasert + medarbeider (2020-2025)

SPARING

2020 2021 2022 2023 2024 2025

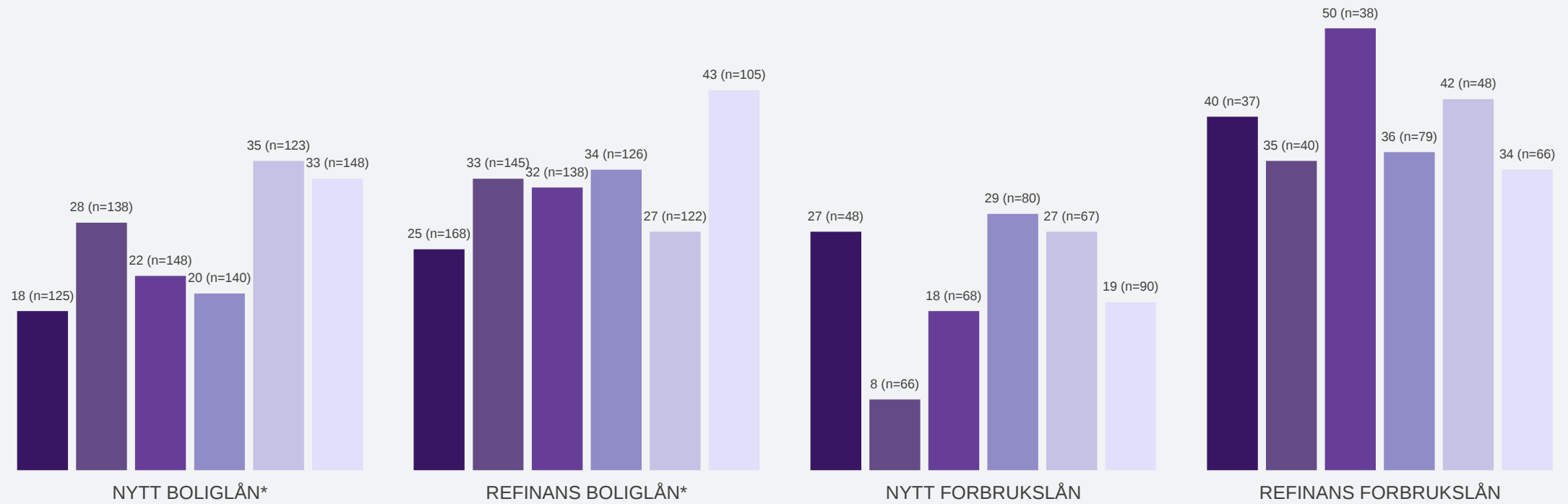


Tall angitt i %

Kjøpskanal: Nettbasert + medarbeider (2020-2025)

KREDITT

■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023 ■ 2024 ■ 2025

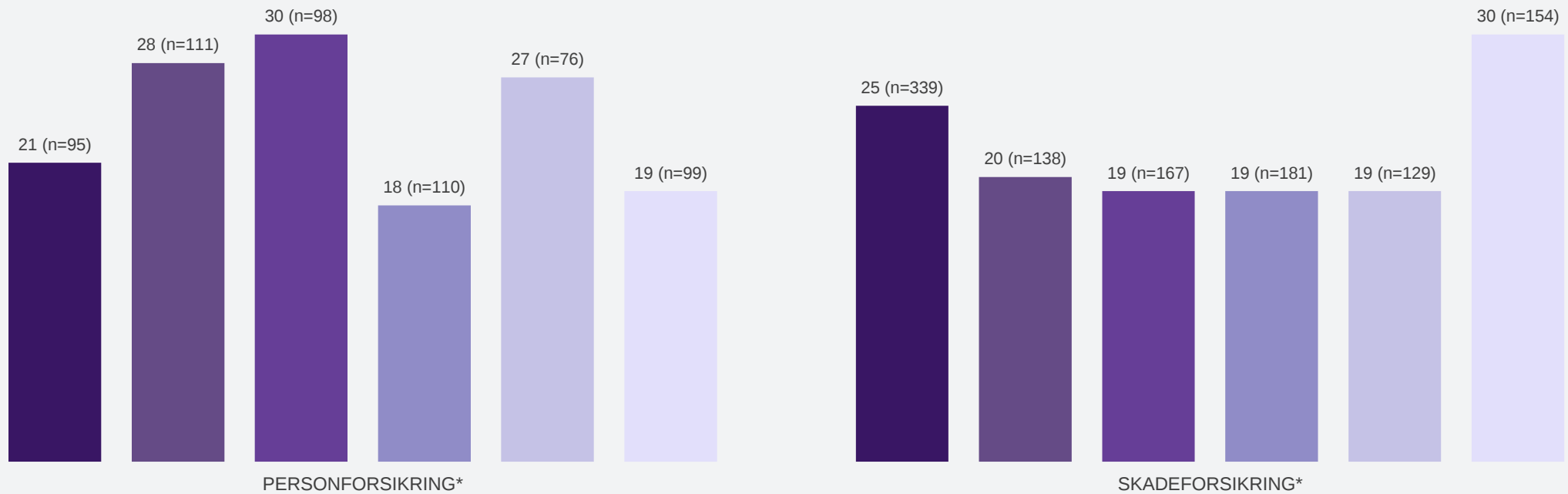


* Presisert/endret formulering 2024

Tall angitt i %

Kjøpskanal: Nettbasert + medarbeider (2020-2025) FORSIKRING

■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023 ■ 2024 ■ 2025



* Presisert/endret formulering 2024

Tall angitt i %



KJØPSKANAL

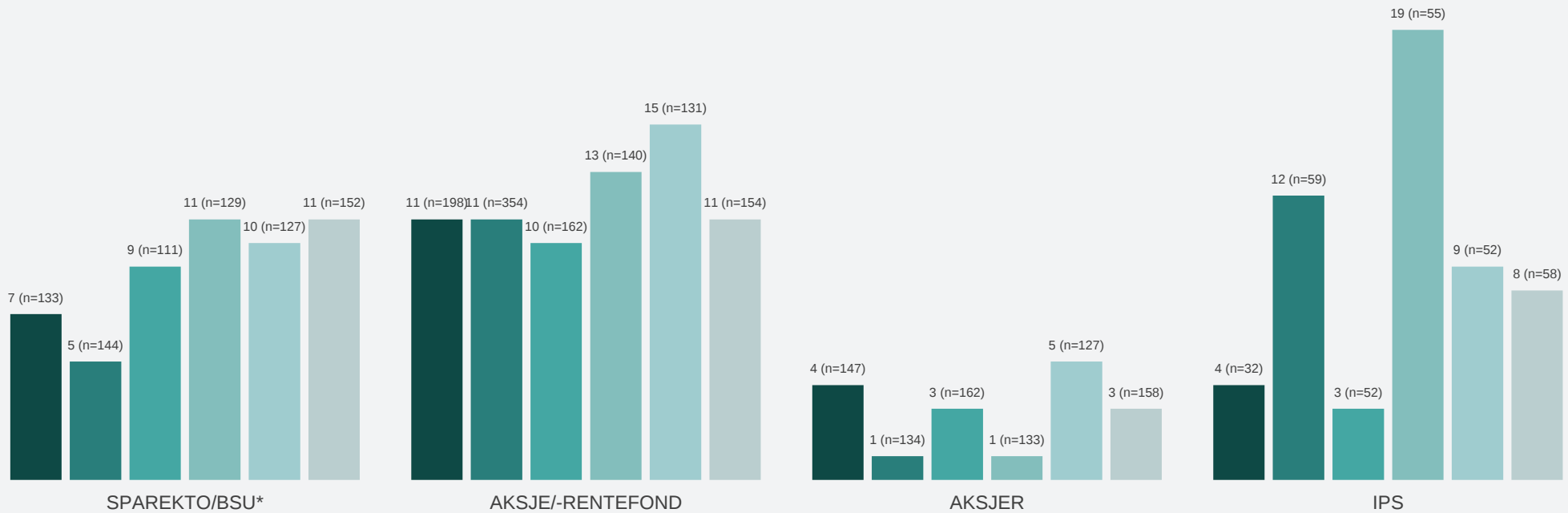
Dialog med medarbeider 2020-2025

Pr produktkategori

Kjøpskanal: Medarbeider (2020-2025)

SPARING

■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023 ■ 2024 ■ 2025

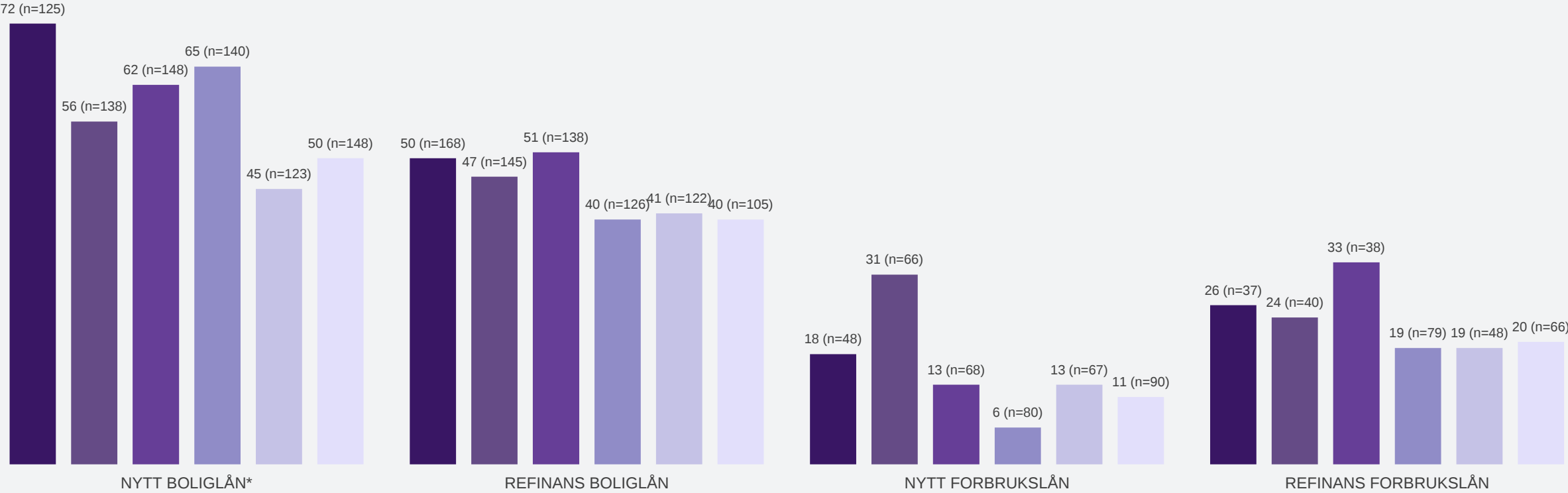


Tall angitt i %

Kjøpskanal: Medarbeider (2020-2025)

KREDITT

2020 2021 2022 2023 2024 2025



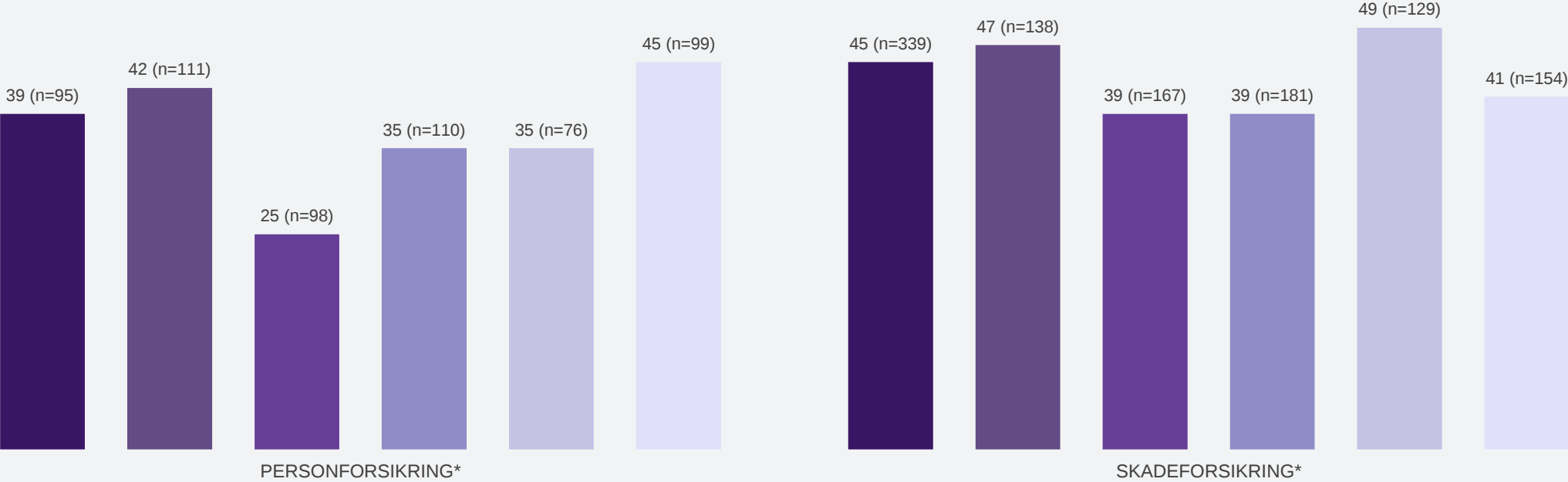
* Presisert/endret formulering 2024

Tall angitt i %

Kjøpskanal: Medarbeider (2020-2025)

FORSIKRING

2020 2021 2022 2023 2024 2025



* 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.



Forbruker- og finanstrender 2025

Bransjenormen God Skikk

Inkl. tidsserie 2017-2025

OM UNDERSØKELSEN (2025)

- ✓ Årlig undersøkelse siden 2017.
- ✓ Antall intervju: ca. 2000.
- ✓ Gjennomføringsperiode: 3.-14. februar 2025.
- ✓ De fleste (ikke alle) spørsmål baserer seg *på kjøp* kunder har gjort i løpet av 2024.
- ✓ Produktkategorier: kreditt, sparing og forsikring (11 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*)





«GOD SKIKK»-REGLENE ETTERLEVELSE 2025 (inkl tidsserie)

«GOD SKIKK»-REGLENE ETTERLEVELSE 2025

HELHETLIG VURDERING

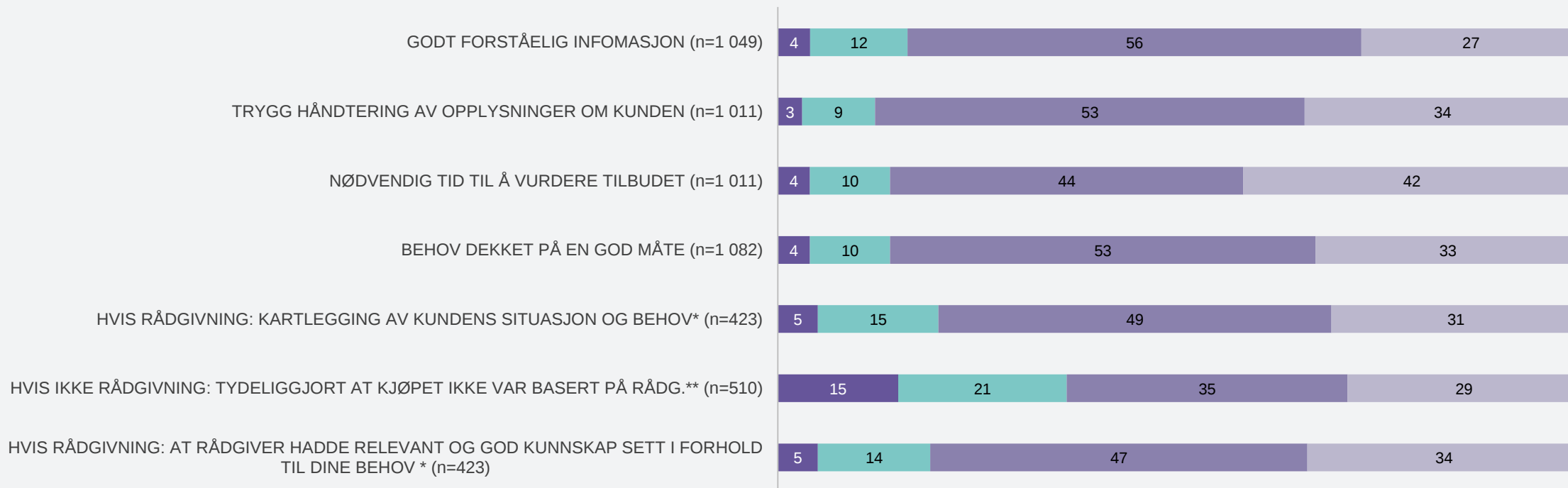
BLANT DE SOM HAR KJØPT ET PRODUKT I FJØR,
SVARER.....



«GOD SKIKK»-REGLENE ETTERLEVELSE 2025

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.

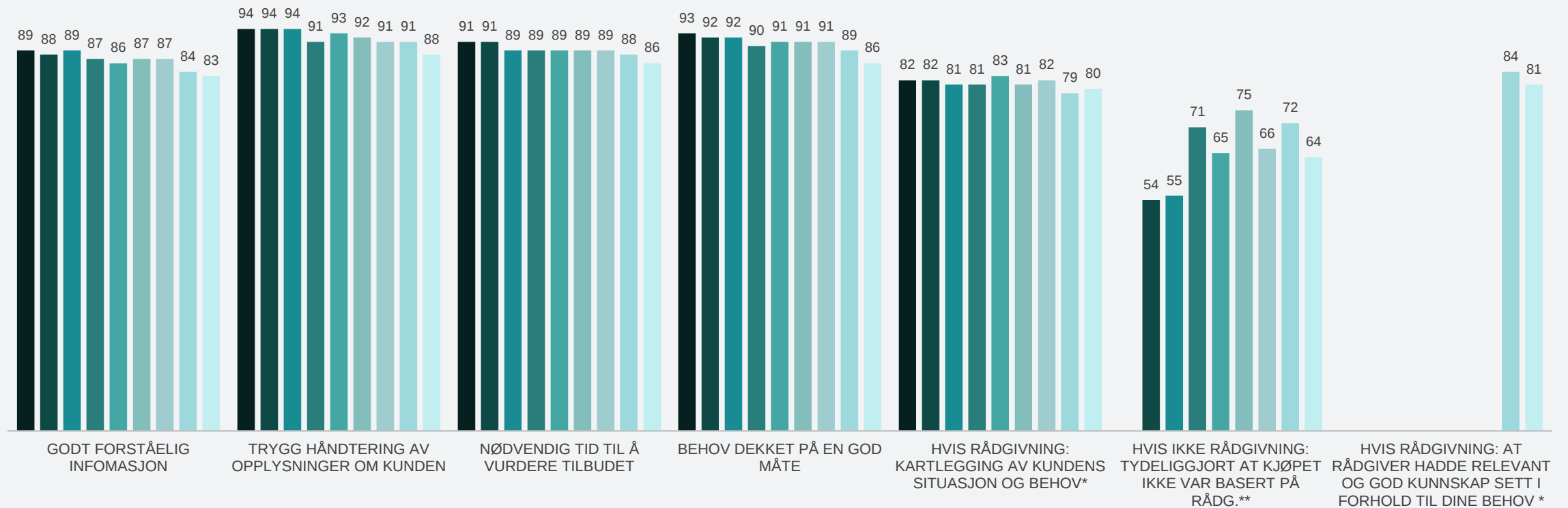
**= Kun de som opplyser at de ikke har mottat rådgivning svarer

Tall angitt i %

«GOD SKIKK»-REGLENE ETTERLEVELSE (2017-2025)

Opplever i meget stor grad eller i ganske stor grad...

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023 ■ 2024 ■ 2025



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

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

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.



Forbruker- og finanstrender 2025

Rådgivning

Inkl. tidsserie 2017-2025

OM UNDERSØKELSEN (2025)

- ✓ Årlig undersøkelse siden 2017.
- ✓ Antall intervju: ca. 2000.
- ✓ Gjennomføringsperiode: 3.-14. februar 2025.
- ✓ De fleste (ikke alle) spørsmål baserer seg *på kjøp* kunder har gjort i løpet av 2024.
- ✓ Produktkategorier: kreditt, sparing og forsikring (11 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*)





RÅDGIVNING 2025

Andel som benyttet rådgivning

RÅDGIVNING 2025

ANDEL SOM BENYTTET RÅDGIVNING VED KJØPET

BLANT DE SOM HAR KJØPT ET PRODUKT,
SVARER.....



RÅDGIVNING - ANDEL SOM HAR BENYTTET RÅDGIVNING 2025

RÅDGIVNING



36% (40 %)

IKKE
RÅDGIVNING



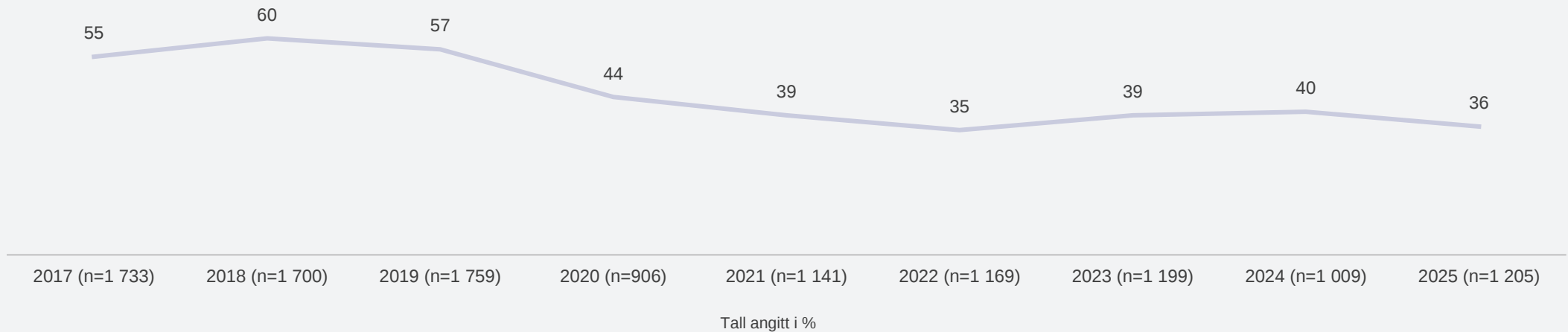
60% (56 %)

*Tall i parentes= 2024-undersøkelsen

RÅDGIVNING

Andel som har benyttet rådgivning 2017-2025

I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du konkret anbefaling/råd mht hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på kartlegging av din situasjon og dine behov? (%)



RÅDGIVNING

Andel som har fått rådgivning (2025)

TOTALT + PR. PRODUKT

			2024	2023
	TOTAL (n=1199)	40	40	39
KREDITT	NYTT BOLIGLÅN (n=147)	55	60	66
	REFINANS BOLIGLÅN (n=106)	51	53	49
	NYTT FORBRUKSLÅN (n=92)	25	36	35
	REFINANS FORBRUKSLÅN (n=67)	53	54	54
SPARING	SPAREKTO/BSU (n=152)	22	21	23
	AKSJE/-RENTEFOND (n=155)	23	29	29
	AKSJER (n=160)	13	13	5
	IPS (n=58)	38	40	35
	EPK (n=17)	50		
FORSIKRING	SKADEFORSIKRING (n=154)	44	55	49
	PERSONFORSIKRING (n=98)	52	58	50



RÅDGIVNING PR PRODUKT 2017-2025

Andel som benyttet rådgivning

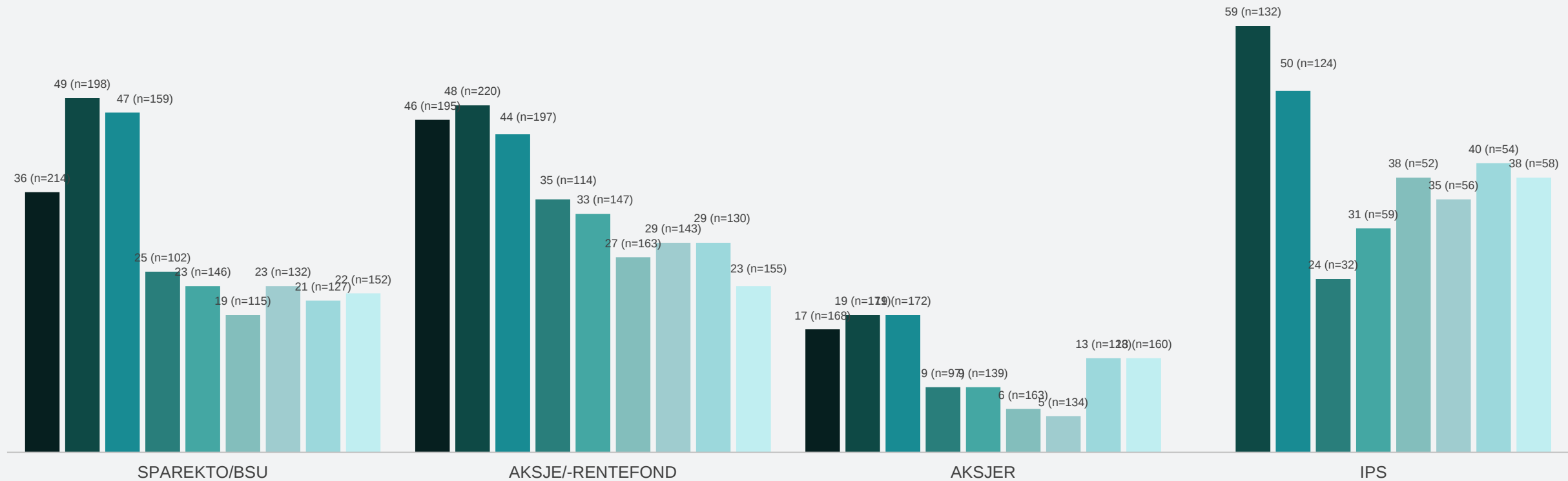
RÅDGIVNING

Andel som har fått rådgivning

SPARING

(2017-2025)*

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023 ■ 2024 ■ 2025



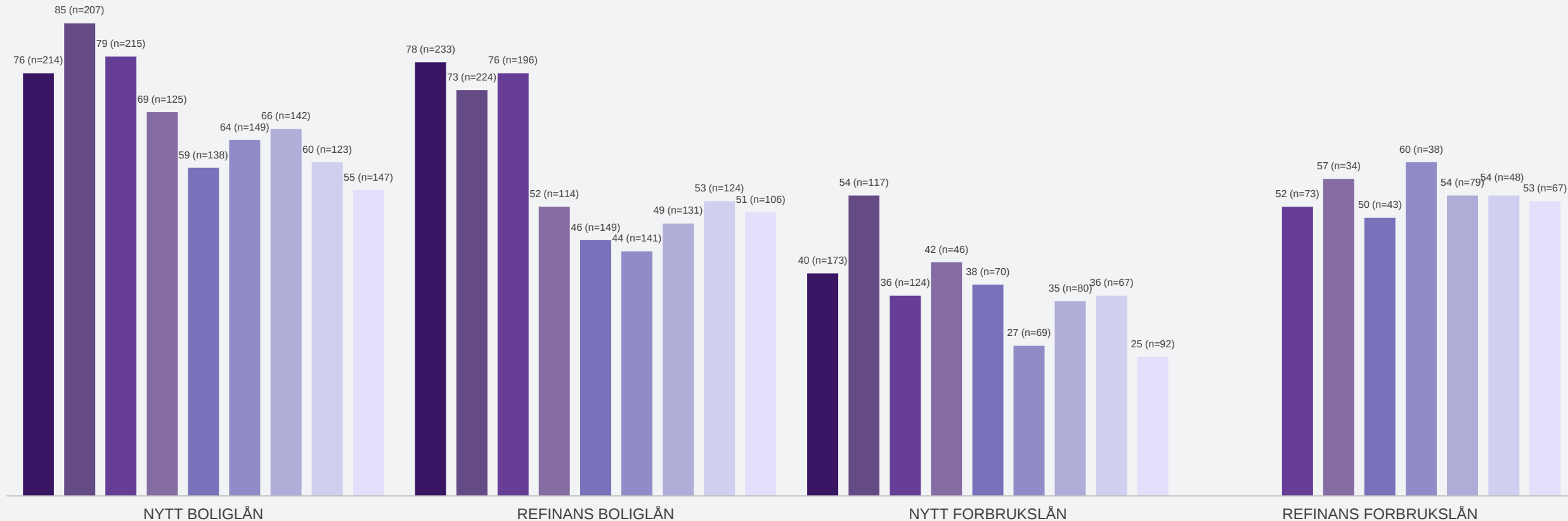
RÅDGIVNING

Andel som har fått rådgivning

KREDITT

(2017-2025)*

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023 ■ 2024 ■ 2025

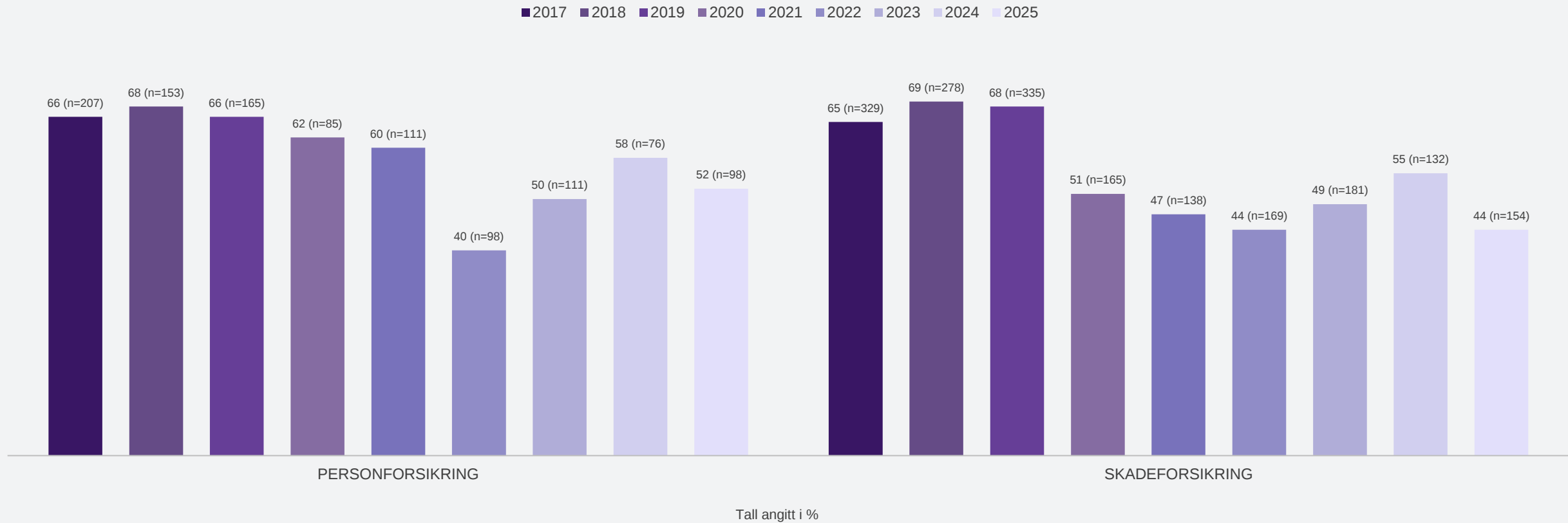


RÅDGIVNING

Andel som har fått rådgivning

FORSIKRING

(2017-2025)





RÅDGIVNING

Kundenes opplevelse 2025

RÅDGIVNING 2025

Andel fått
rådgivning/anbefaling
mht. produkt

(n=1009)



■ MISFORNØYD ■ MINDRE FORNØYD ■ FORNØYD ■ SVÆRT FORNØYD ■ USEDVANLIG FORNØYD

Tilfredshet med
rådgivningen

(n=400)



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

Rådgiver hadde relevant og
god kunnskap sett i forhold
til dine behov

(n=385)



Tall angitt i %

RÅDGIVNING 2025

OPPLEVELSE

BLANT DE SOM BENYTTET RÅDGIVNING,
SVARER.....



... at de er **fornøyde,**
svært fornøyde eller
usedvanlig fornøyde
med rådgivningen

RÅDGIVNING

Tilfredshet pr. produkt

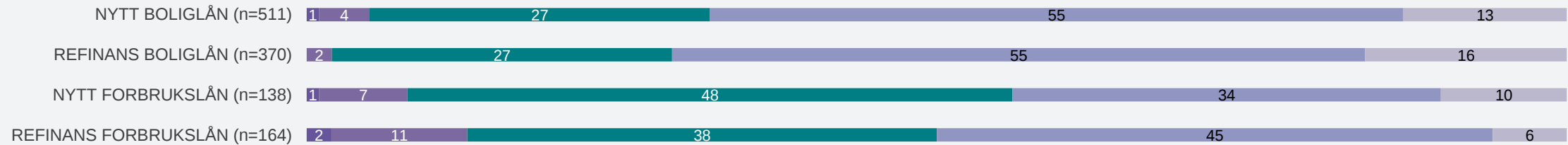
Aggregert 2020-2025

■ MISFORNØYD ■ MINDRE FORNØYD ■ FORNØYD ■ SVÆRT FORNØYD ■ USEDVANLIG FORNØYD

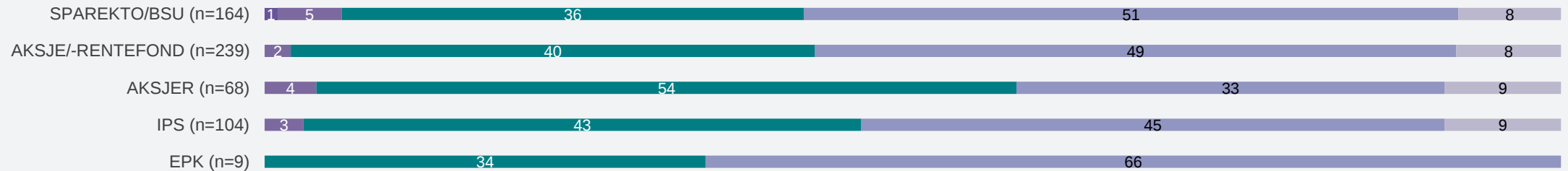
TOTAL (n=2523)



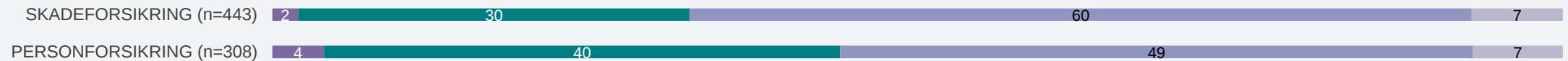
KREDITT



SPARING



FORSIKRING



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.

