

Forbruker- og finanstrender 2019

Robotrådgivning

Holdning til robotrådgivning (2019)

Erfaring med bruk av roboter

- ✓ 6 % av deltagerne opplyser at de i løpet av siste år har brukt rådgivningsrobot. 18 % har brukt chat-robot.

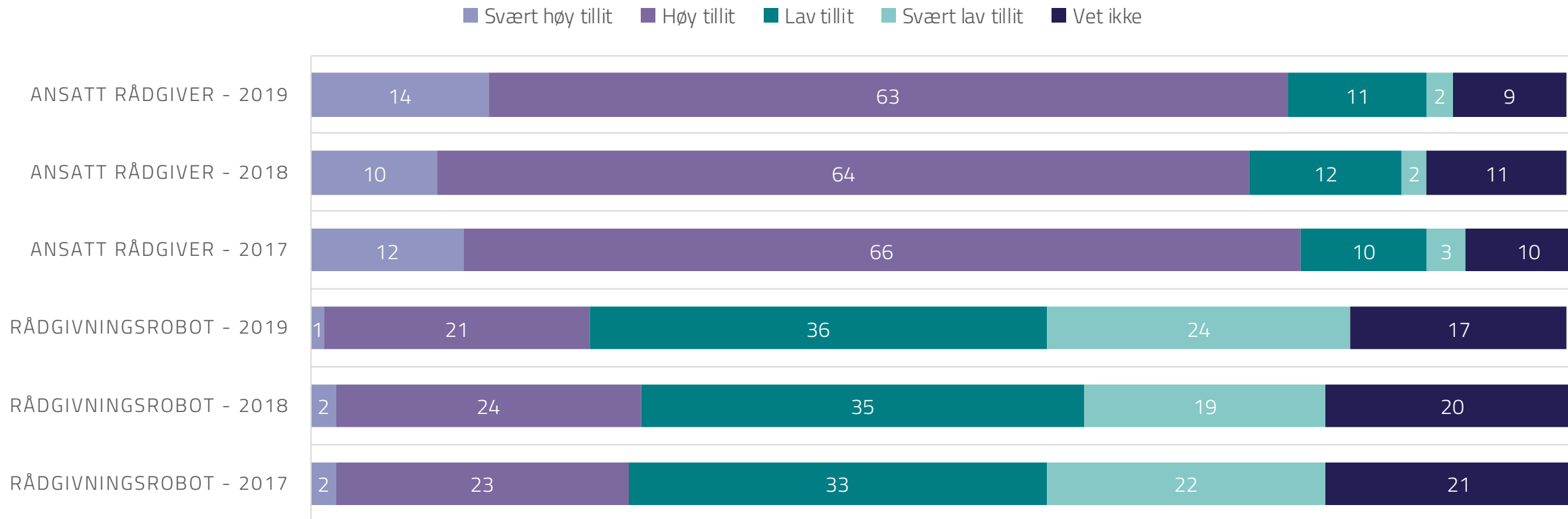
Tillit til robotrådgivning

- ✓ Tilliten til rådgivningsroboter er fortsatt relativt lav, men er betydelig høyere blant de som har erfaring, og særlig blant de som fikk en løsning.
- ✓ 22 % svarer at de har høy tillit til rådene fra en rådgivningsrobot. 60 % har lav tillit. 17 % svarer «vet ikke». Til sammenligning svarer 77 % at de har høy tillit til en ansatt rådgiver (13 % sier de har lav tillit).
- ✓ Tilliten til en rådgivningsrobot er betydelig høyere blant de som faktisk har brukt en slik. Andelen som har høy tillit er mer enn dobbelt så høy enn for gjennomsnittet i undersøkelsen (46 % mot 22 %).
- ✓ Særlig er tilliten høy blant de som opplyser at de fikk løst sitt behov hos rådgivningsroboten. Hele 81% av disse opplyser at de har høy tillit. Lavest er tilliten blant de som har ingen erfaring hverken med chat-robot eller rådgivningsrobot (21 % har høy tillit).
- ✓ I forhold til alder, har de under 30 år høyere tillit til robotrådgivning enn de andre aldersgruppene (ca. 31% har høy tillit). Tilliten viser en synkende tendens med stigende alder. I forhold til årsinntekt, er det de med høyest årsinntekt (over 1,4 m.kr.) som også har høyest tillit til en robotrådgiver (ca. 31 %).

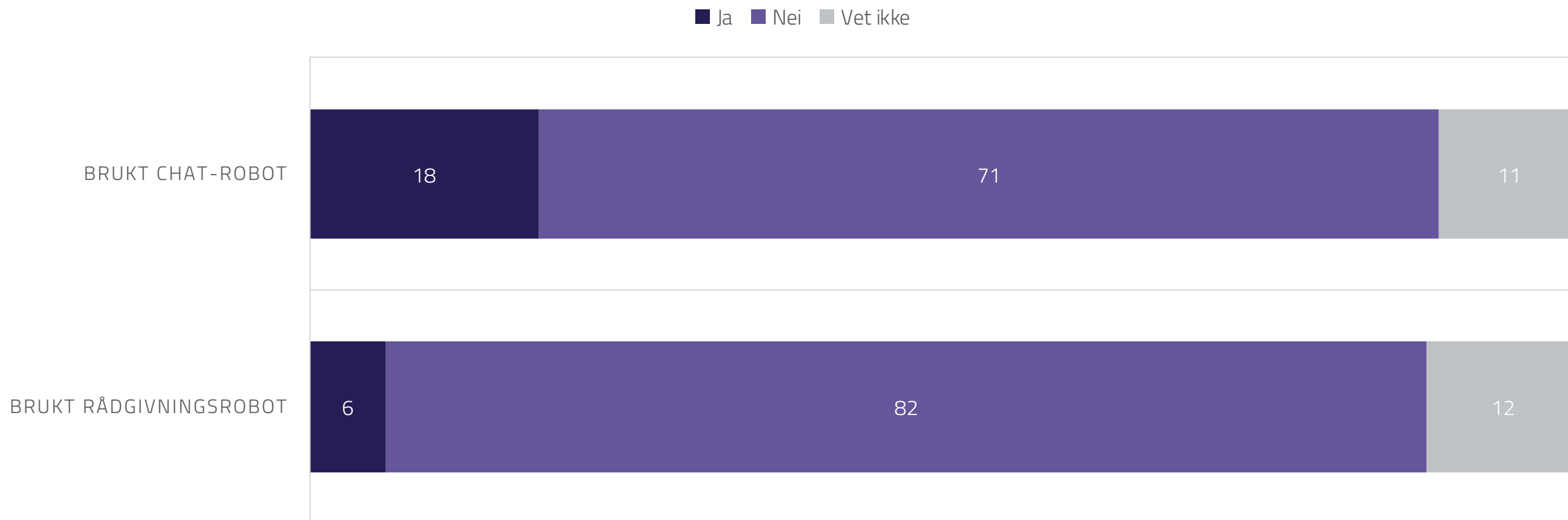
Utvikling

- ✓ Sammenlignet med tilsvarende undersøkelse i 2017 og 2018, kan resultatene for 2019 tyde på en svak tendens til nedgang i tilliten til robotrådgivning (22 % svarer høy tillit i 2019, mot 26 % i 2018 og 25 % i 2017)

Tillit til personlige anbefalinger (råd) fra ansatt rådgiver og rådgivningsrobot*

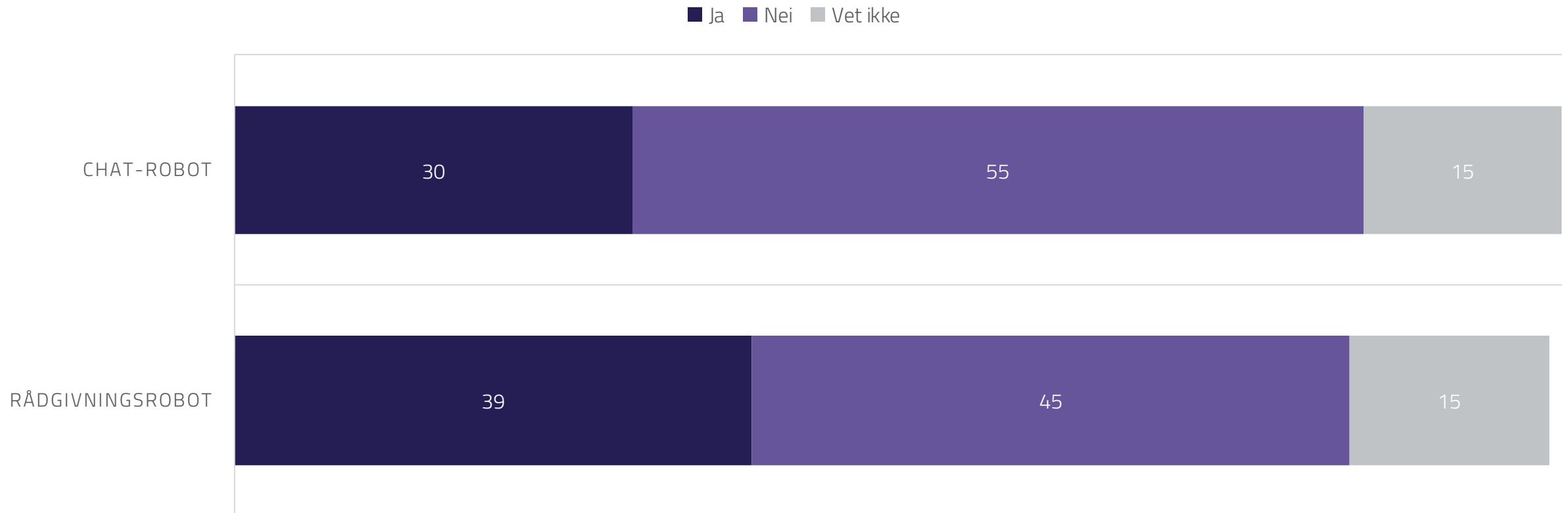


Andel som i 2018 har brukt chat-robot og rådgivnings-robot

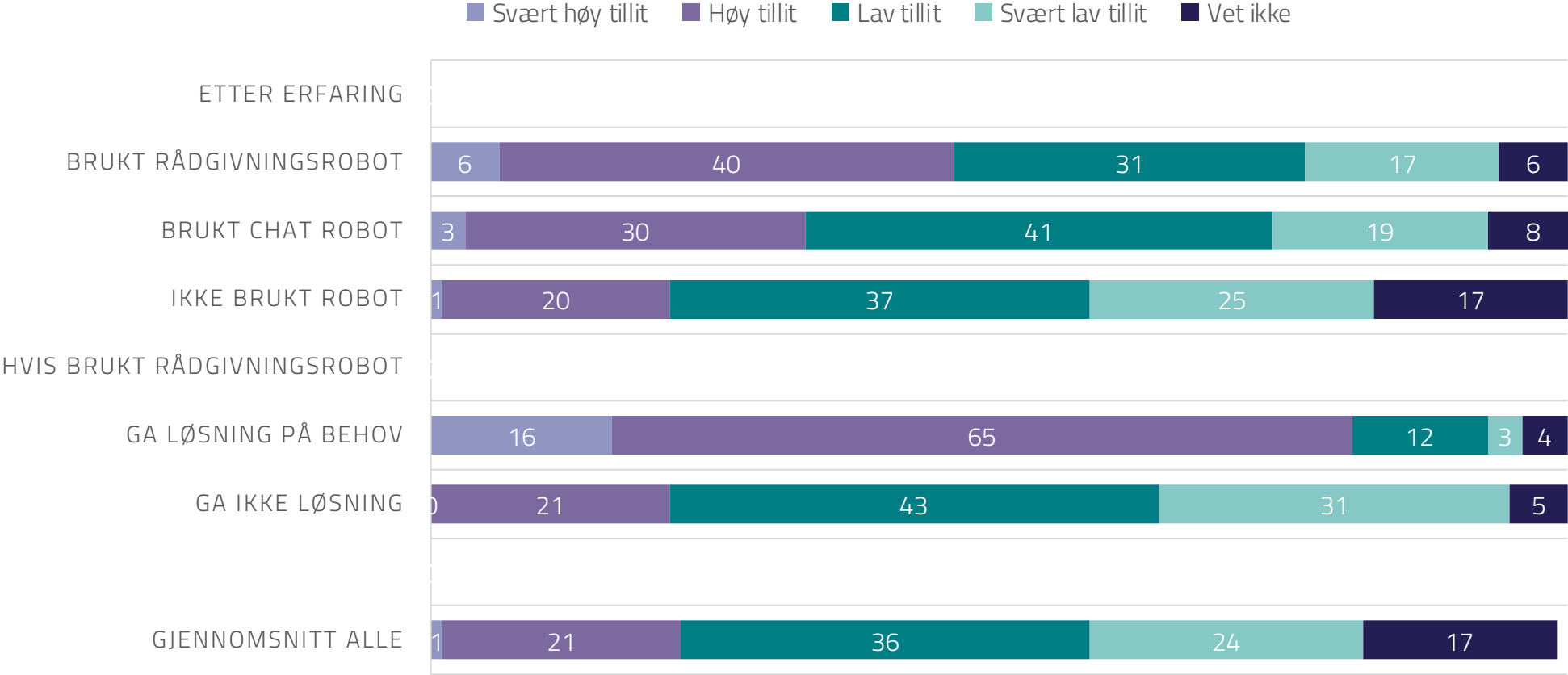


*De som har brukt robot i 2018:**

Opplevde du at roboten ga deg den løsningen du hadde behov for?



Tillit til personlige anbefalinger (råd) fra en rådgivningsrobot (2019-und.)*



Autorisasjonsordning for digital rådgivning/robotrådgivning vedtatt (Finans Norges Hovedstyre 7. mars 2019)

Finans Norge

Søk etter ...

Alt innhold

Om Finans Norge

Publisert: 25. mars 2019

Nå skal robotene autoriseres

Fortsatt har folk flest lav tillit til finansielle råd fra en rådgivningsrobot. Men blant de som har brukt en rådgivningsrobot, er tilliten betydelig høyere. Nå har finansnæringen besluttet at rådgivningsroboter skal autoriseres, på lik linje med finansrådgivere i bank og forsikring.

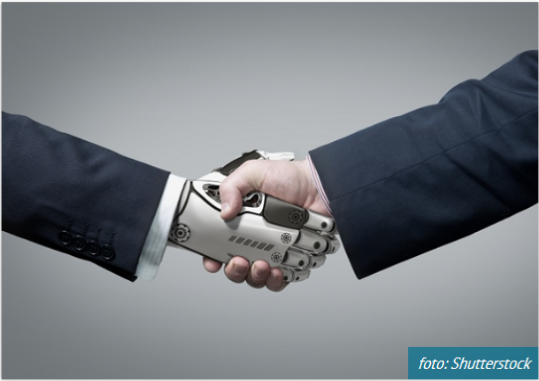


foto: Shutterstock

22 prosent av befolkningen sier at de har høy tillit til rådene fra en intelligent, avansert robot, og 60 prosent sier at de har lav tillit. Til sammenligning svarer 77 prosent at de har høy tillit til en ansatt rådgiver og 13 prosent svarer at de har lav tillit. Dette viser undersøkelsen Forbruker- og finanstrender 2019 som Kantar TNS har gjennomført på vegne av Finansnæringens Autorisasjonsordninger (FinAut).

– De som har erfaring med robotene har høyere tillit, men fortsatt er det ikke noe som slår en god menneskelig rådgiver, sier adm. direktør Siv Seglem i FinAut.

Bare seks prosent sier de har erfaring med robotråd

Seks prosent, eller om lag 250 000 personer opplyser at de i løpet av det siste året har brukt rådgivningsrobot. 18 prosent, eller ca. 740 000 personer sier de har brukt chat-robot i dialog med banken

TALL FRA FORBRUKER OG FINANSTRENDER 2019

 Forbruker- og Finanstrender 2019 - robotråd vs personråd

FINANSNÆRINGENS
AUTORISASJONSORDNINGER

E24

-0,96%

0,21%

-0,08%

0,00%

0,02%

-1,74%

OSLO 865,40

OLJE 67,36

S&P 2 798,36

EURO 9,65

DOLLAR 8,53

BITCOIN 3 959,46

KJØP E24+ MENY

Annonse

mittanbud

Bli kontaktet av bilverksteder som kan fikse bilen din

Legg ut jobb »



Roboter skal få autorisasjon som finansrådgivere

Også roboter må skikke seg godt når de skal gi kunder råd om sparing, forsikringer og andre finansspørsmål. Nå skal disse dataprogrammene autoriseres.

