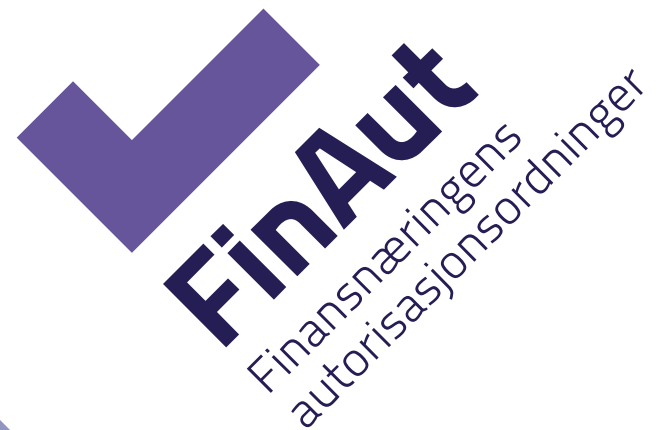




Forbruker- og finanstrender 2022

Boliglån

Tidsserie 2017-2022



TEMA

- ✓ Om undersøkelsen 2022.
- ✓ Kanaler ved kjøp (nettbasert, medarbeidere, kombinasjon).
- ✓ Rådgivning: Bruk og erfaring.
- ✓ God skikk: Etterlevelse.
- ✓ Robotrådgivere: Tillit, bruk og erfaring.
- ✓ Autorisasjon: Kjennskap, tillit.
- ✓ Resultater for de enkelte produktkategorier.

OM UNDERSØKELSEN (2022)

- ✓ Årlig undersøkelse siden 2017.
- ✓ Antall intervju: 2237.
- ✓ Gjennomføringsperiode: 8.-16. februar 2022.
- ✓ De fleste (ikke alle) spørsmål baserer seg på kjøp kunder har gjort i løpet av 2021.
- ✓ 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.

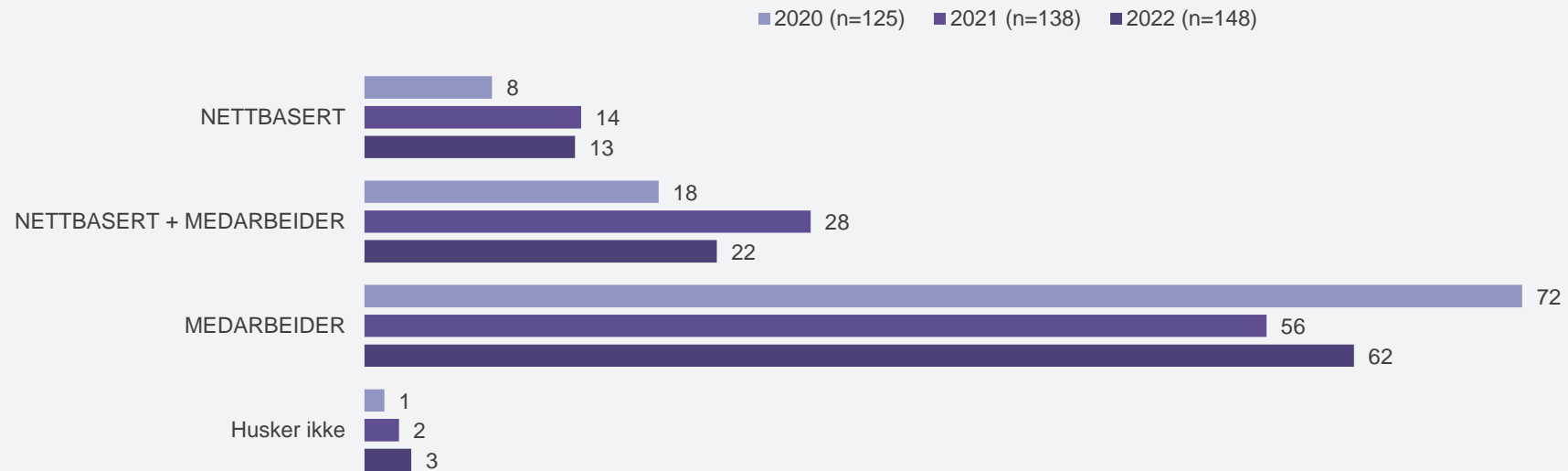


RESULTATER PR. PRODUKT



Nytt boliglån

Kjøpskanal: Nytt boliglån

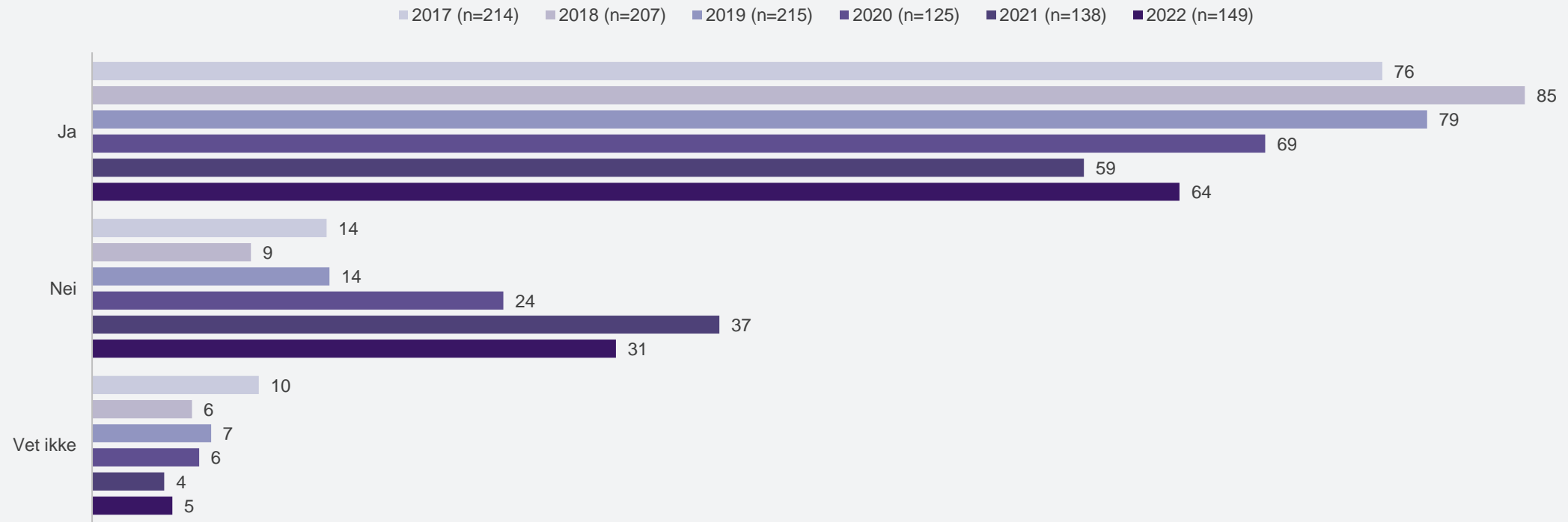


* Kun resultater fom 2020 pga. endret (og forbedret) spørremetode fra 2020

Tall angitt i %

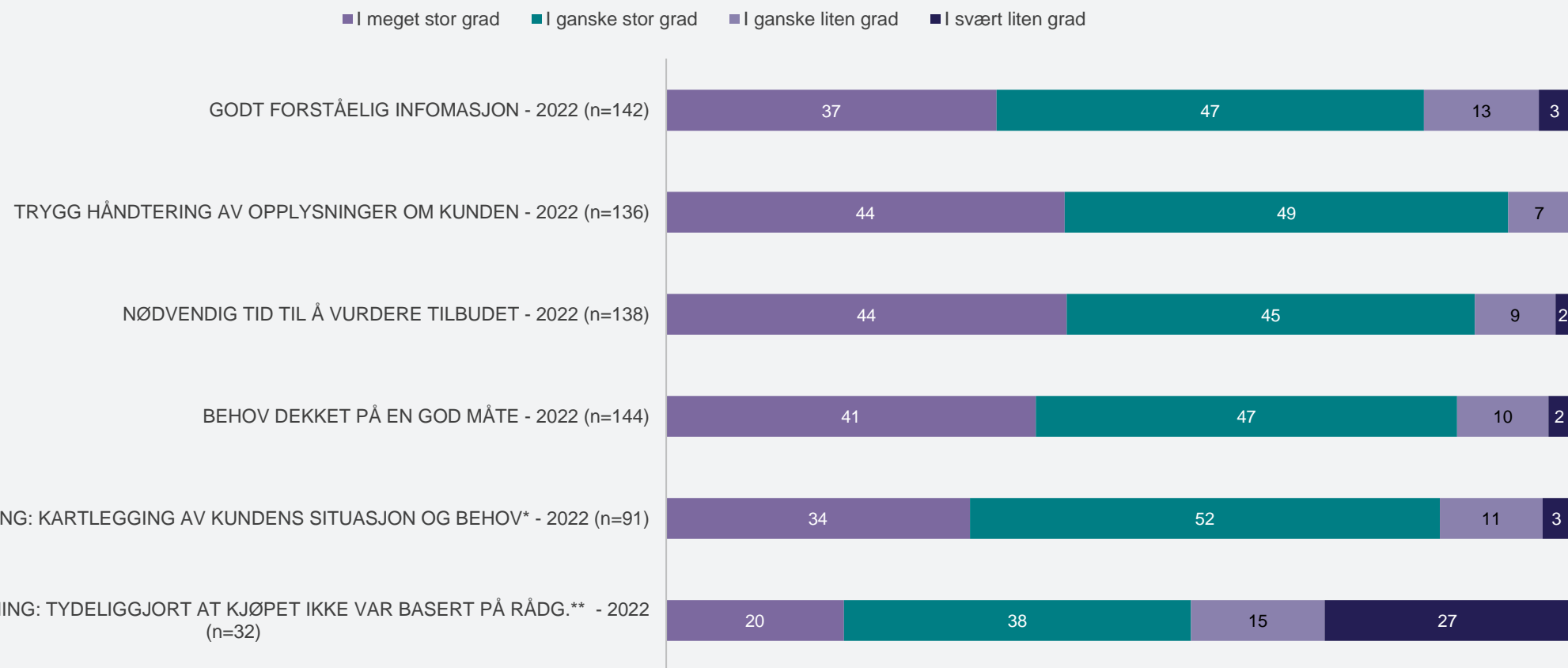
Andel som har fått rådgivning: Nytt Boliglån

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



Tall angitt i %

Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Nytt boliglån



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

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

Tall angitt i %

Tilfredshet med rådgivning: Nytt boliglån

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

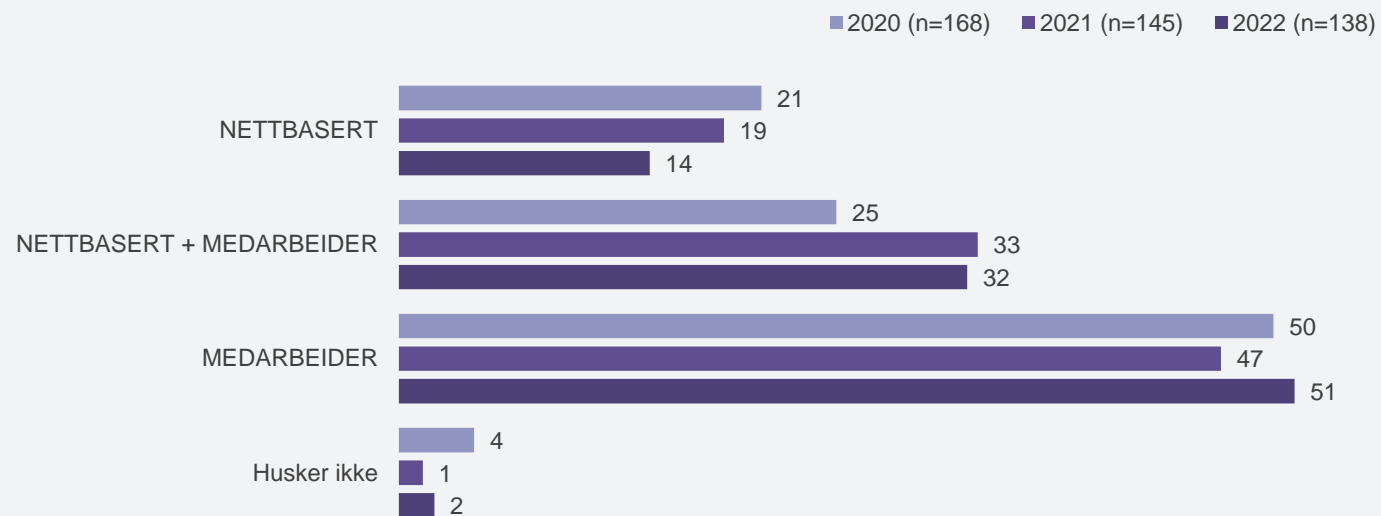


Tall angitt i %



Refinansiering boliglån

Kjøpskanal: Refinansiering boliglån

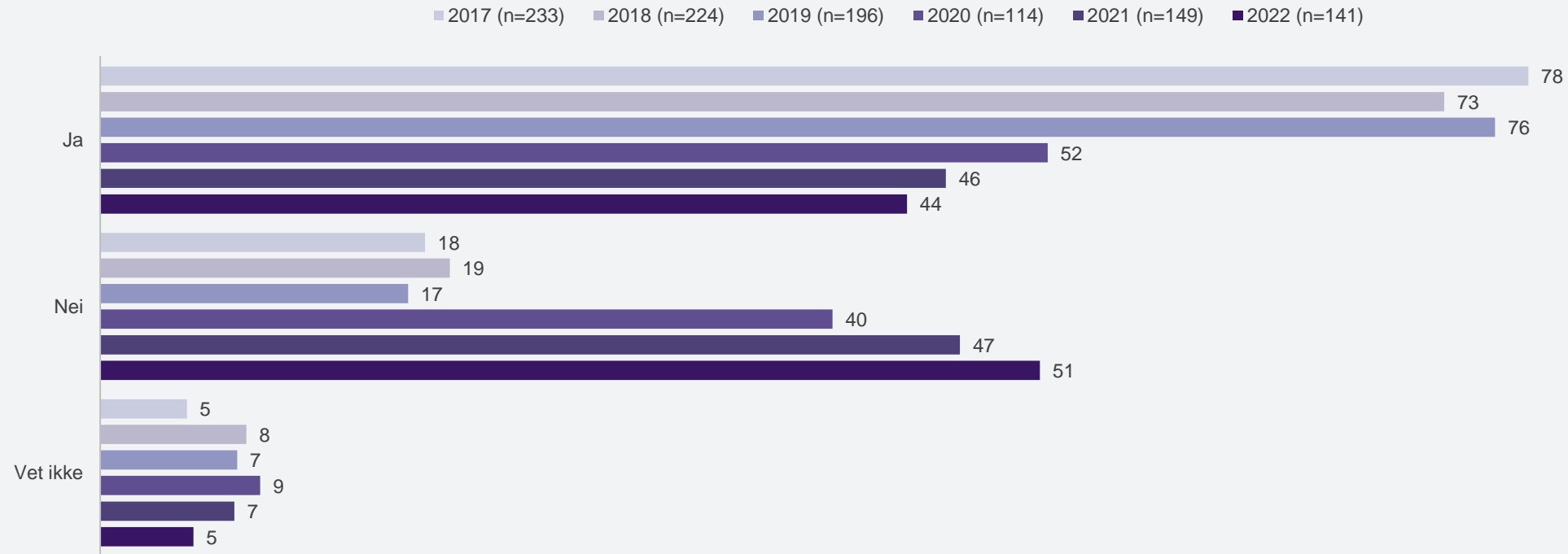


* Kun resultater fom 2020 pga. endret (og forbedret) spørremetode fra 2020

Tall angitt i %

Andel som har fått rådgivning: Refinansiering boliglån

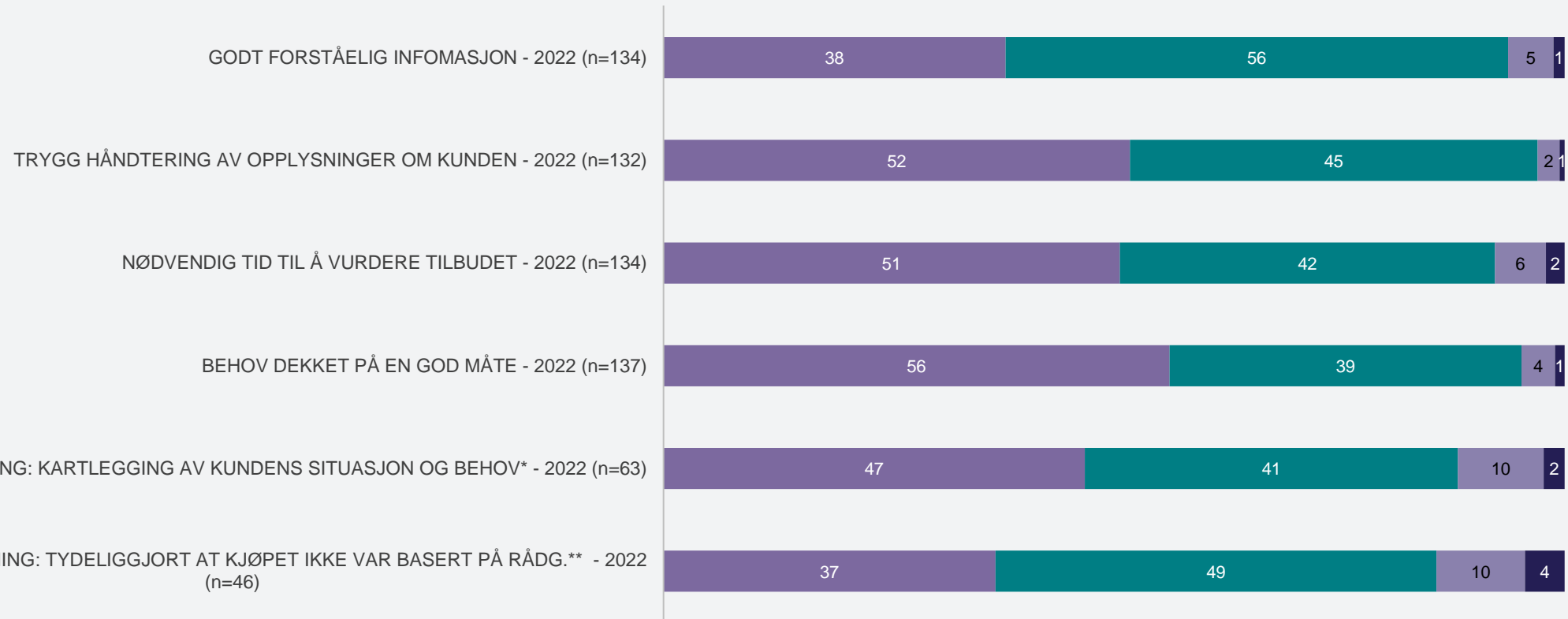
I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du en konkret anbefaling mht hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på analyse av din situasjon og dine behov?



Tall angitt i %

Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen: Refinansiering boliglån

■ I meget stor grad ■ I ganske stor grad ■ I ganske liten grad ■ I svært liten grad



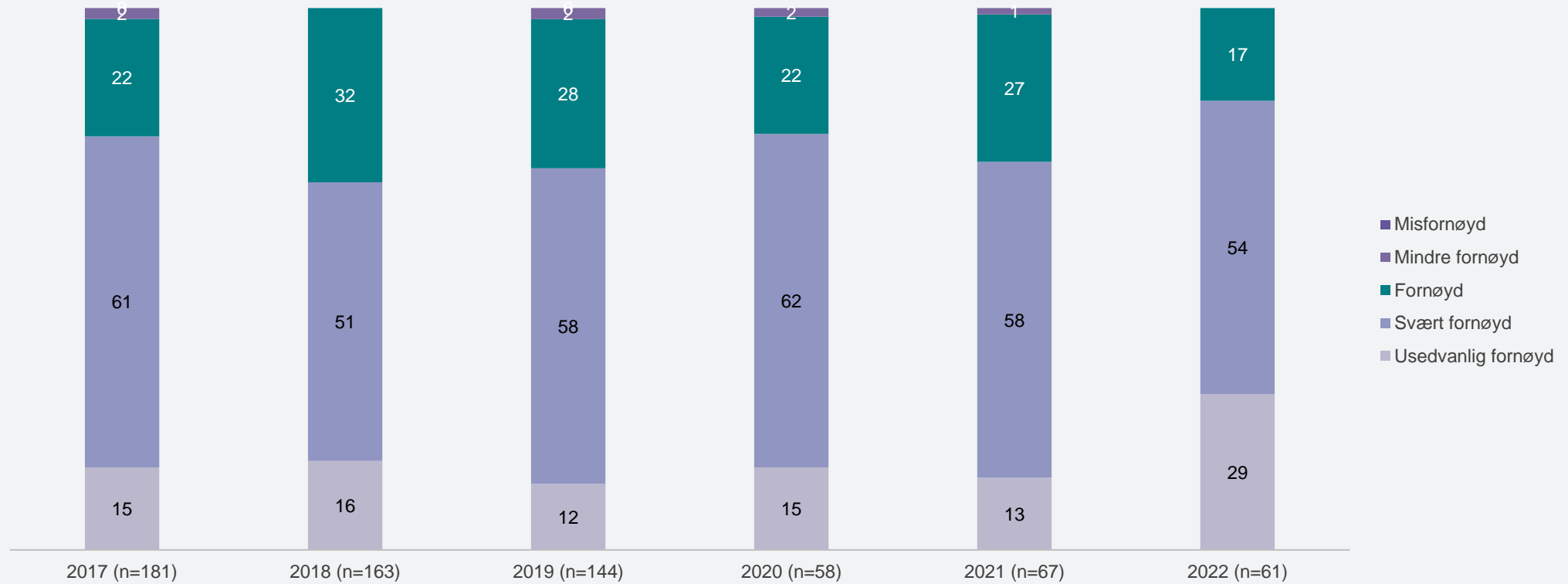
*= Kun de som opplyser at de har mottatt rådgivning svarer.

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

Tall angitt i %

Tilfredshet med rådgivning: Refinansiering boliglån

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



Tall angitt i %