

## **Forbruker- og Finanstrender 2018**

Spørsmål fra FinAut

# Foreløpige hovedfunn 2018-undersøkelsen

## 2018-undersøkelsen

- Forbrukerne har meget høy tillit til rådene de får fra ren tenkt, kompetent rådgiver (74 %). Tilliten til et råd fra en intelligent robot er betydelig lavere (26 %). Det er store forskjeller mellom ulike grupper: For aldergruppen 18-29 år og for de med husstandsinntekt over 1,4 mill. kr., er det nærmere 40 % som har høy tillit til robotiserte råd.
- Det er stor spredning i måten kjøpet ble gjennomført på: 41 % gjennomførte kjøpet digitalt/på nettet, *uten* å være i kontakt med ansatt. 36 % kjøpte gjennom dialog med en ansatt, mens 21 % kjøpte digitalt i kombinasjon med ansattkontakt.
- Det er store forskjeller i måten kjøpet ble gjennomført på mellom produkttypene. 8 % opplyser at de har kjøpt nytt boliglån heldigitalt (uten kontakt med ansatt), mens 89 % av kjøp av aksjer ble kjøpt digitalt. 64 % av forbrukere som kjøpte IPS, kjøpte dette digitalt uten kontakt med ansatt.
- 59 % opplevde at de fikk en konkret og individuelt tilpasset anbefaling (dvs råd), mens 30 % sier de ikke mottok et råd. 10 % svarer at de ikke vet.
- Gjennomgående er kundene meget godt fornøyd med selve kjøpsprosessen (informasjon, datahåndtering, behovsdekningen etc.).
- De som har fått rådgivning i 2017, er gjennomgående svært godt fornøyd med denne. Hele 65 % er svært fornøyd eller usedvanlig fornøyd med rådgivningen.

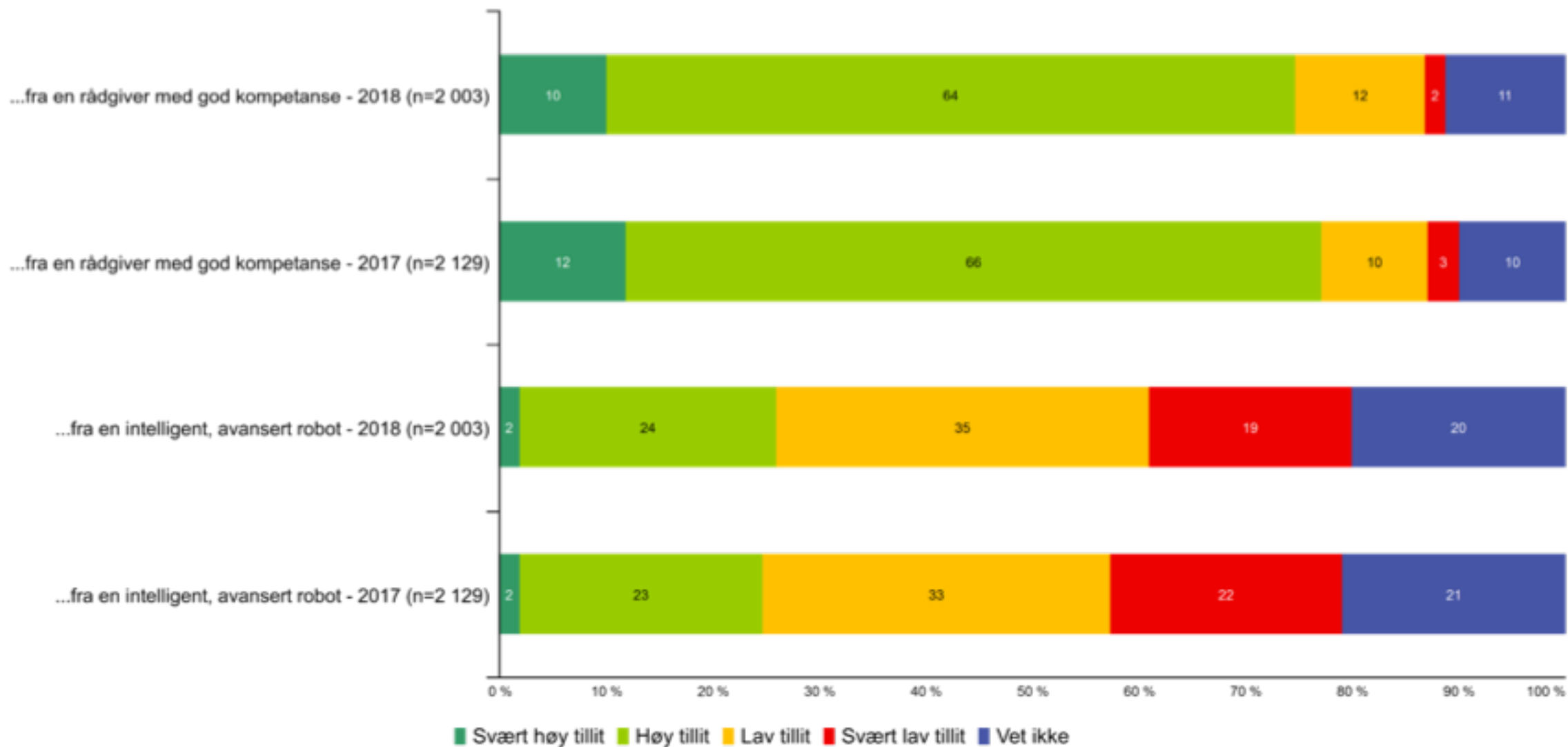
## Utvikling/trender (sammenligning med fjorårets undersøkelse)

- *Måten kjøpet ble gjennomført på:* Det er en markert økning i andelen forbrukere som gjennomfører kjøpet digitalt. Andelen som kjøper gjennom dialog med en ansatt har gått tilbake fra 43 % til 36 % i løpet av det siste året. Andelen som kjøper heldigitalt, uten kontakt med ansatt i hele tatt, øker fra 36 % til 41 %.
- *Forskjeller mellom produktkategoriene:* Størst økning i andelen som gjennomfører heldigitale kjøp finner vi blant de som har opprettet spareavtale i fond samt etablering av sparekonto. Også mht. boliglån er det en tendens til at andelen som foretar kjøp digitalt øker, selv om det store flertall fortsatt kjøper boliglån i dialog med ansatt.
- Blant forbrukerne, uavhengig om de har mottatt rådgivning eller ikke i 2017, er det en svak tilbakegang når det gjelder tilliten til rådene fra en tenkt kompetent rådgiver. Tilliten er imidlertid fortsatt høy; 74 % har høy eller svært høy tillit.
- Når det gjelder tillit til robotisert rådgivning, er den omtrent på samme nivå som i fjor (26 % i 2018 mot 25 % i 2017).

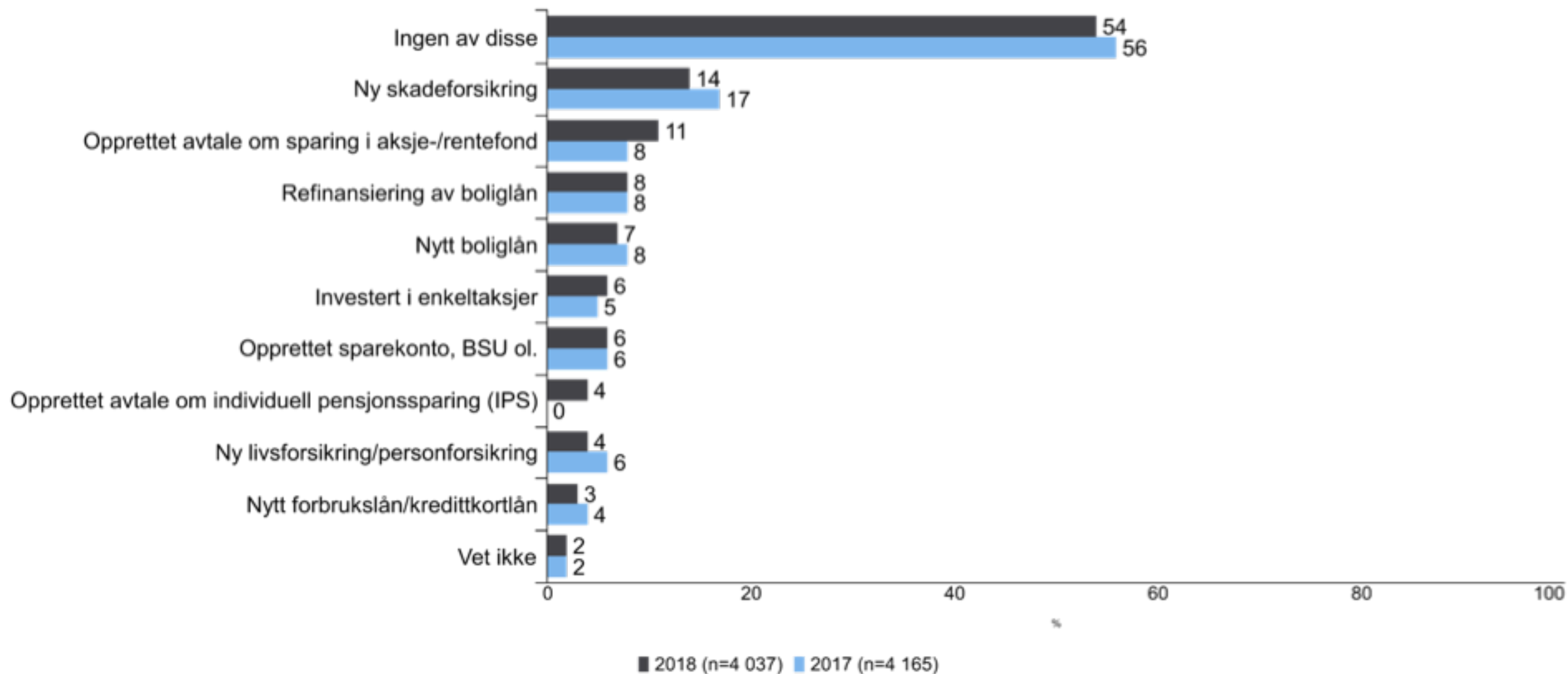


**Totalt**

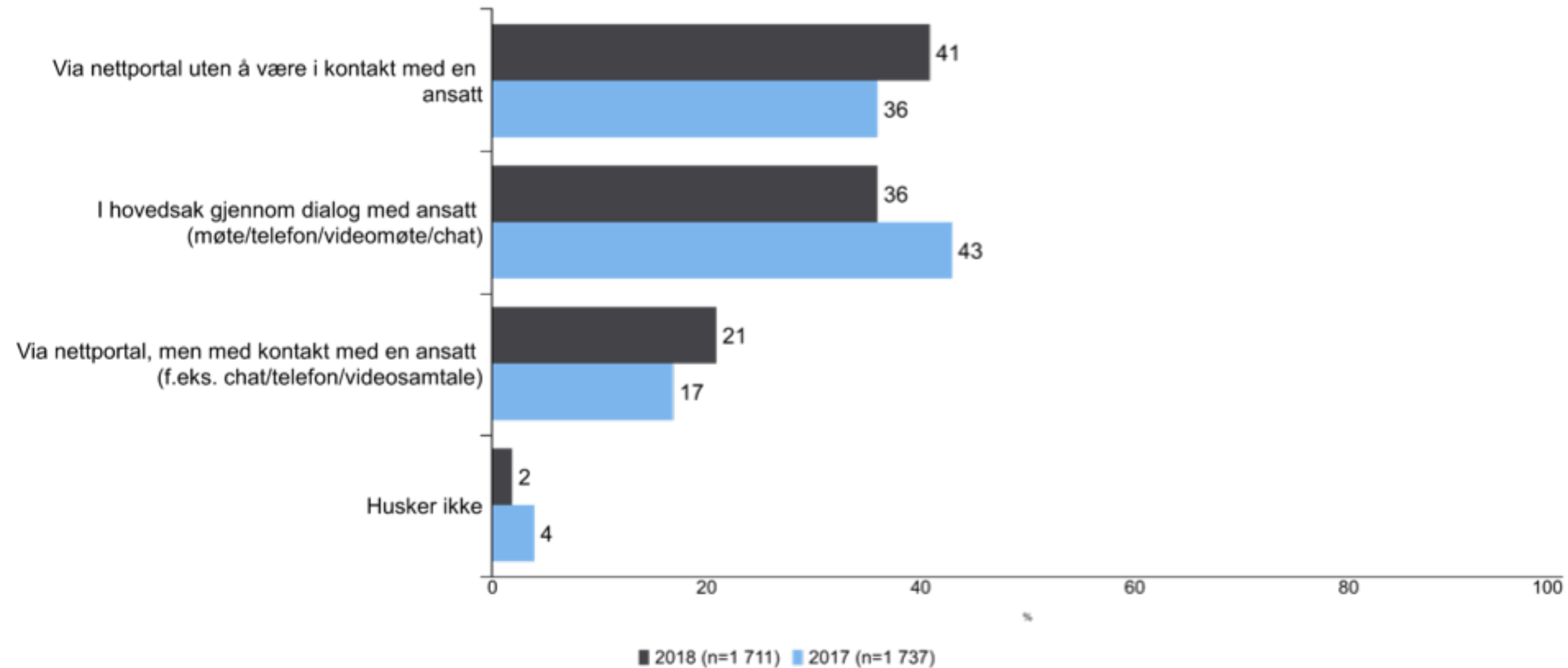
# Hvor stor tillit vil du ha til de personlige rådene du får om hvilke produkter du bør velge...



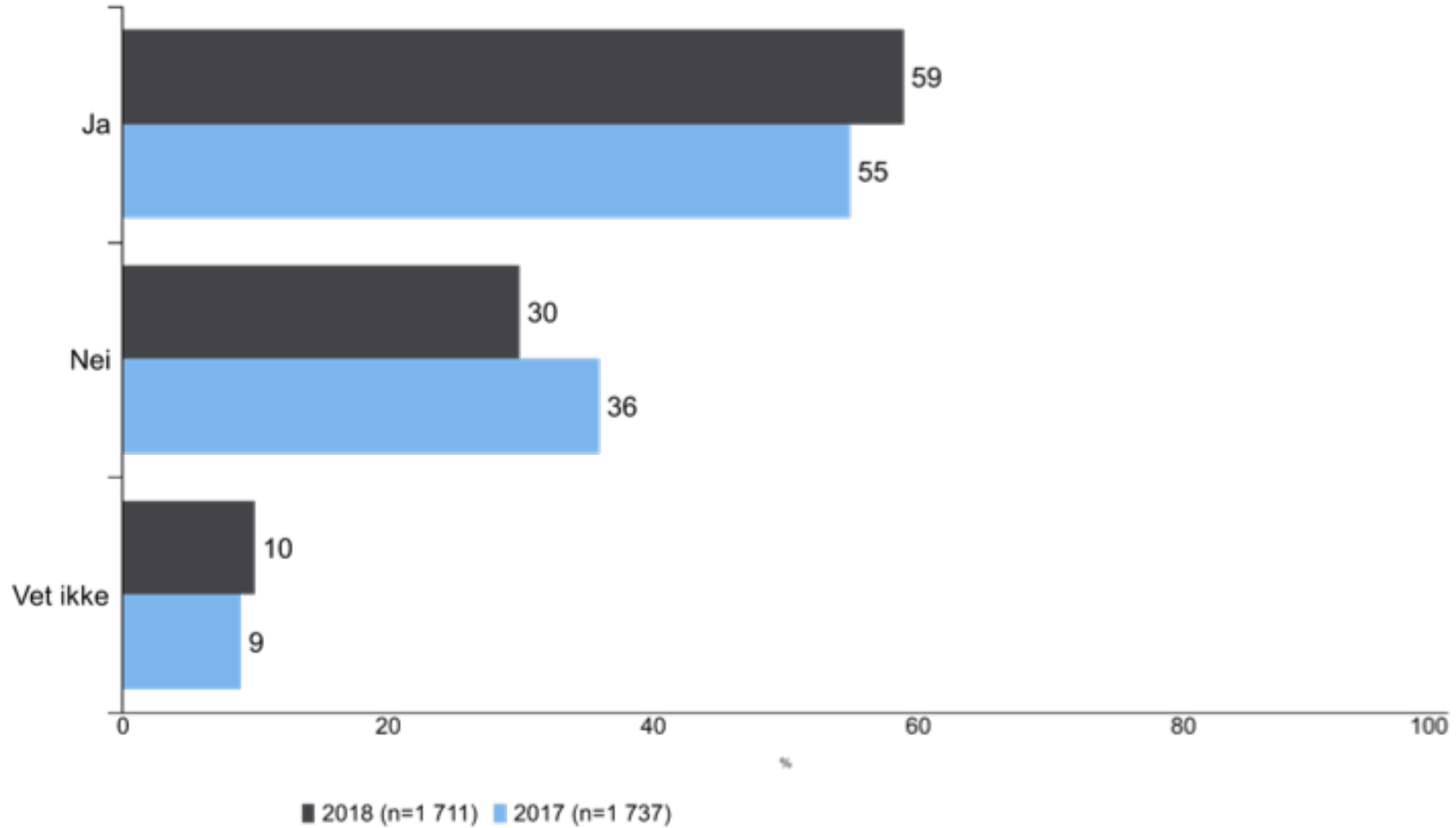
## Har du kjøpt et eller flere av følgende produkter i løpet av det siste året?



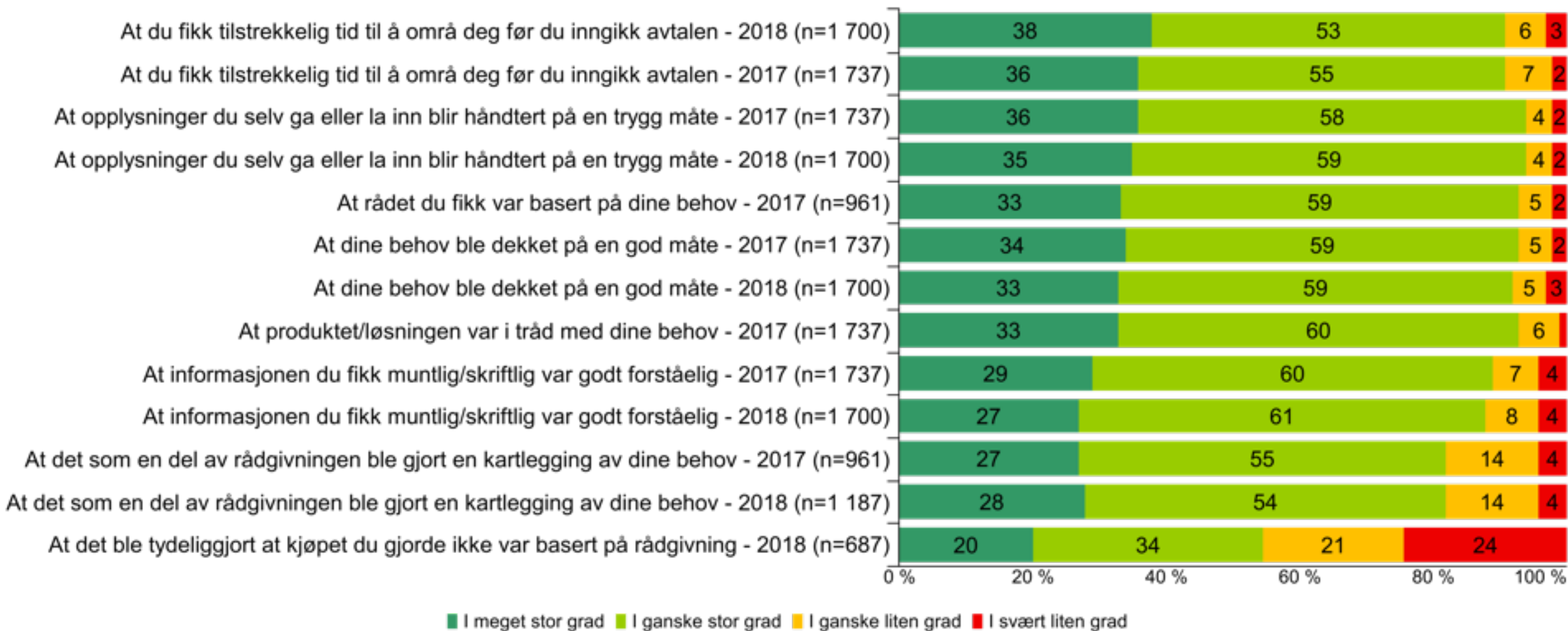
## På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt...



I forbindelse med kjøp av dette produktet, opplevde du at du fikk en konkret og individuelt tilpasset anbefaling mht hvilket produkt eller løsning du burde velge?



## Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du...





## Hvor fornøyd var du med rådgivningen totalt sett?

