

Forbruker- og Finanstrender 2019

Forbruker- og Finanstrender 2019

Hovedresultater

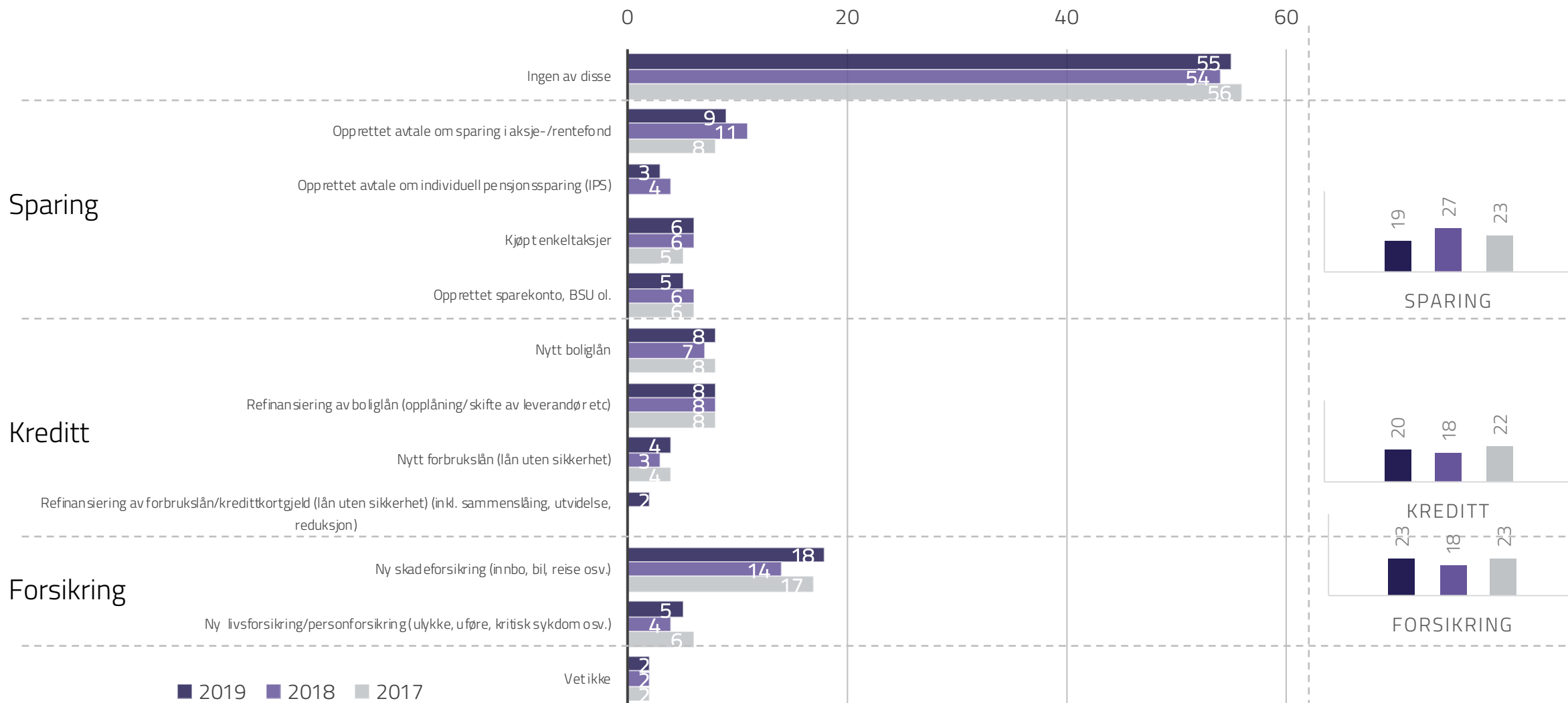
Om undersøkelsen

- Undersøkelsen består av 4 hoveddeler:
 - ✓ Kanalvalg: Hvilke kanaler kundene benytter i forbindelse med evt. kjøp gjort i løpet av siste 12 md. for ulike produkter (bemannet kanal, nettbasert/digital i kombinasjon med kontakt med ansatt, nettbasert/digital kanal).
 - ✓ Rådgivning: Andel av kundene som opplevde at de mottok rådgivning innen ulike produktkategorier (blant de som har kjøpt et produkt), vurdering av rådgivningen.
 - ✓ Bransjenormen God skikk: Vurdering av i hvilken grad ulike God skikk-regler ble etterlevd (totalt og pr produkt).
 - ✓ Robotisering: Tillit til robot-rådgivning, andel som har benyttet hhv chat-robot og rådgivningsrobot siste år, om de fikk en løsning i kontakt med roboten.
- Totalt er 4000 innbyggere spurt i januar og februar 2019. Av disse har ca 1900 i løpet av 2018 kjøpt ett eller flere av de 10 produktene som er inkludert i undersøkelsen.
- Tallene det sammenlignes med i tidsseriene, er fra tilsvarende undersøkelse i hhv. 2017 og 2018.

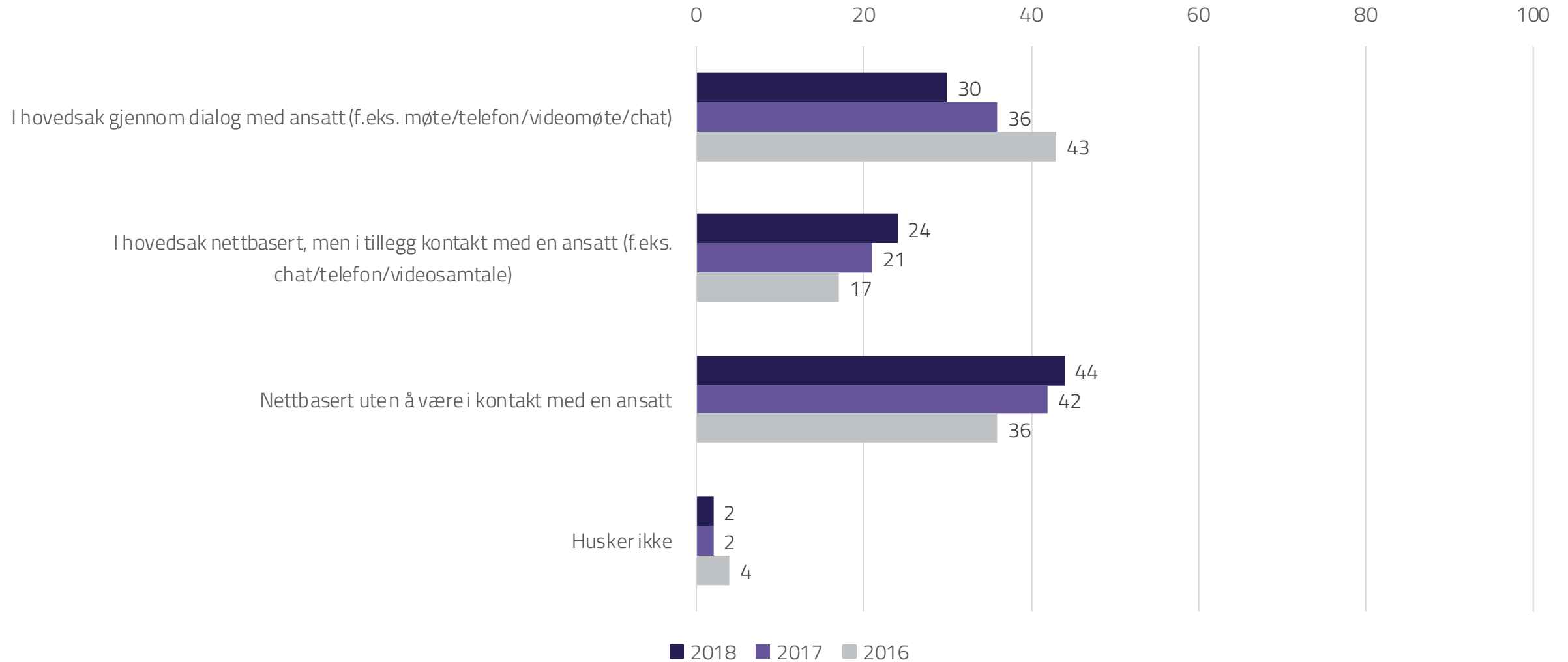
Kortfattet oppsummering

- Dreining i bruk fra bemannet kanal til digital kanaler i perioden 2016-2018.
- Store variasjoner i kanalbruk mellom ulike produkter. For en stor produktgruppe som boliglån, er bemannet kanal fortsatt dominerende.
- Tillit til fysiske rådgivere betydelig høyere enn til robotrådgivere.
- Kunder som har brukt og særlig de som fikk dekket behovet sitt gjennom robotrådgivning, har betydelig høyere tillit til slik rådgivning enn de uten erfaring.
- Kunder som har mottatt rådgivning er svært godt fornøyd med rådgivningen.
- Kundene opplever at bransjens God skikk-regler praktiseres godt.
- Behov for å være tydeligere overfor kunden på når vedkommende får råd og ikke.

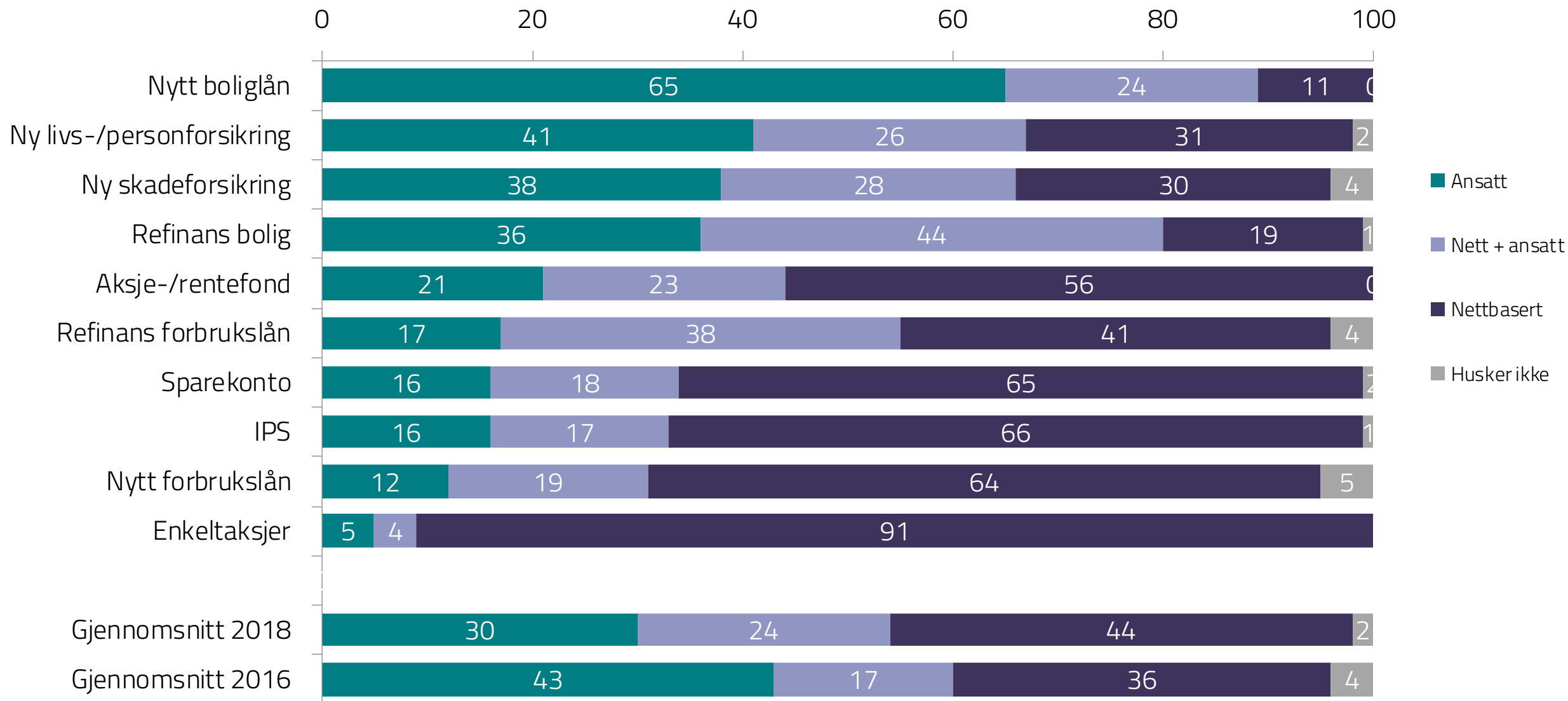
Har du kjøpt et eller flere av følgende produkter i løpet av det siste året?*



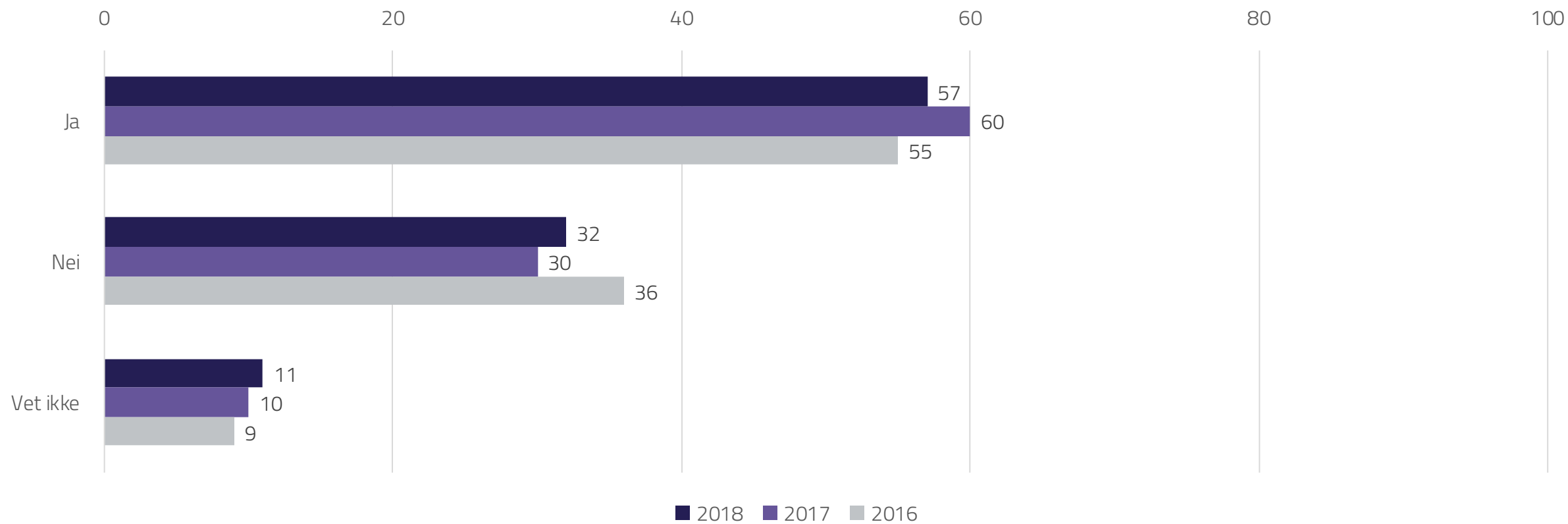
Hvilken kanal benyttet ved kjøpet – fordeling på tvers av produkter (2016-2018)*



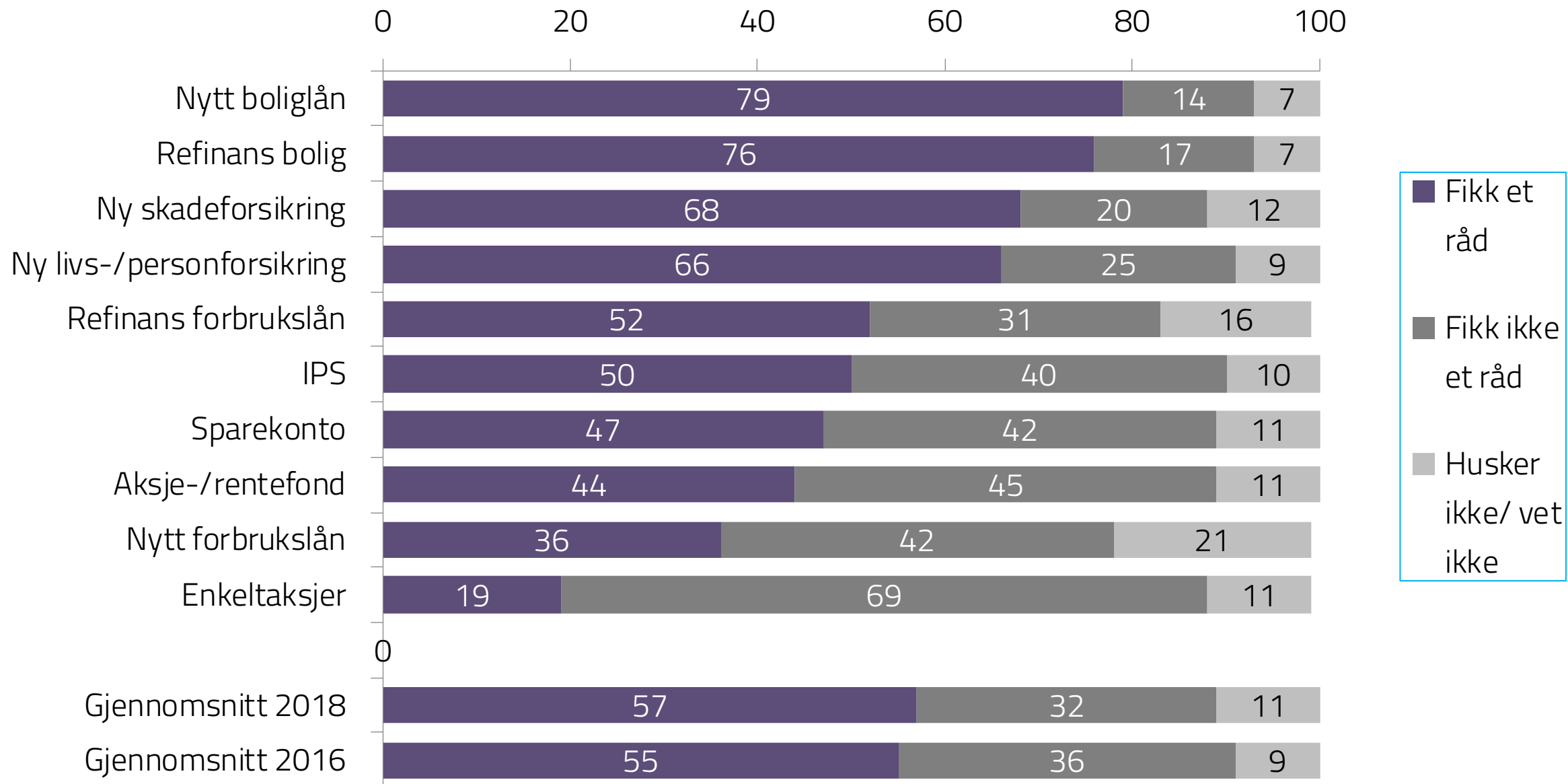
Kanal benyttet ved kjøp av ulike produkter (2018)*



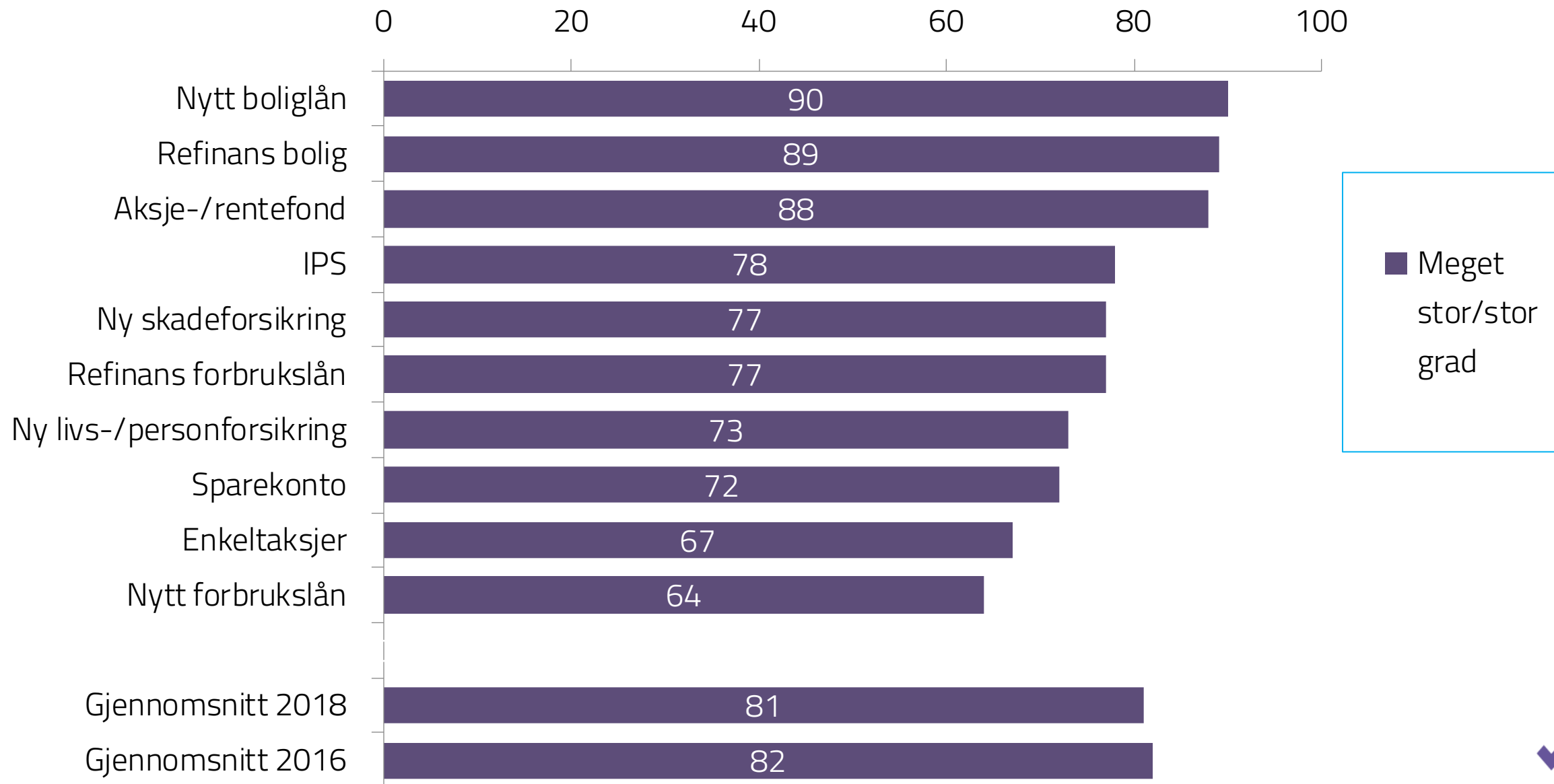
Andel som fikk en konkret og individuelt tilpasset anbefaling (råd) mht produkt/løsning (2016-2018)*



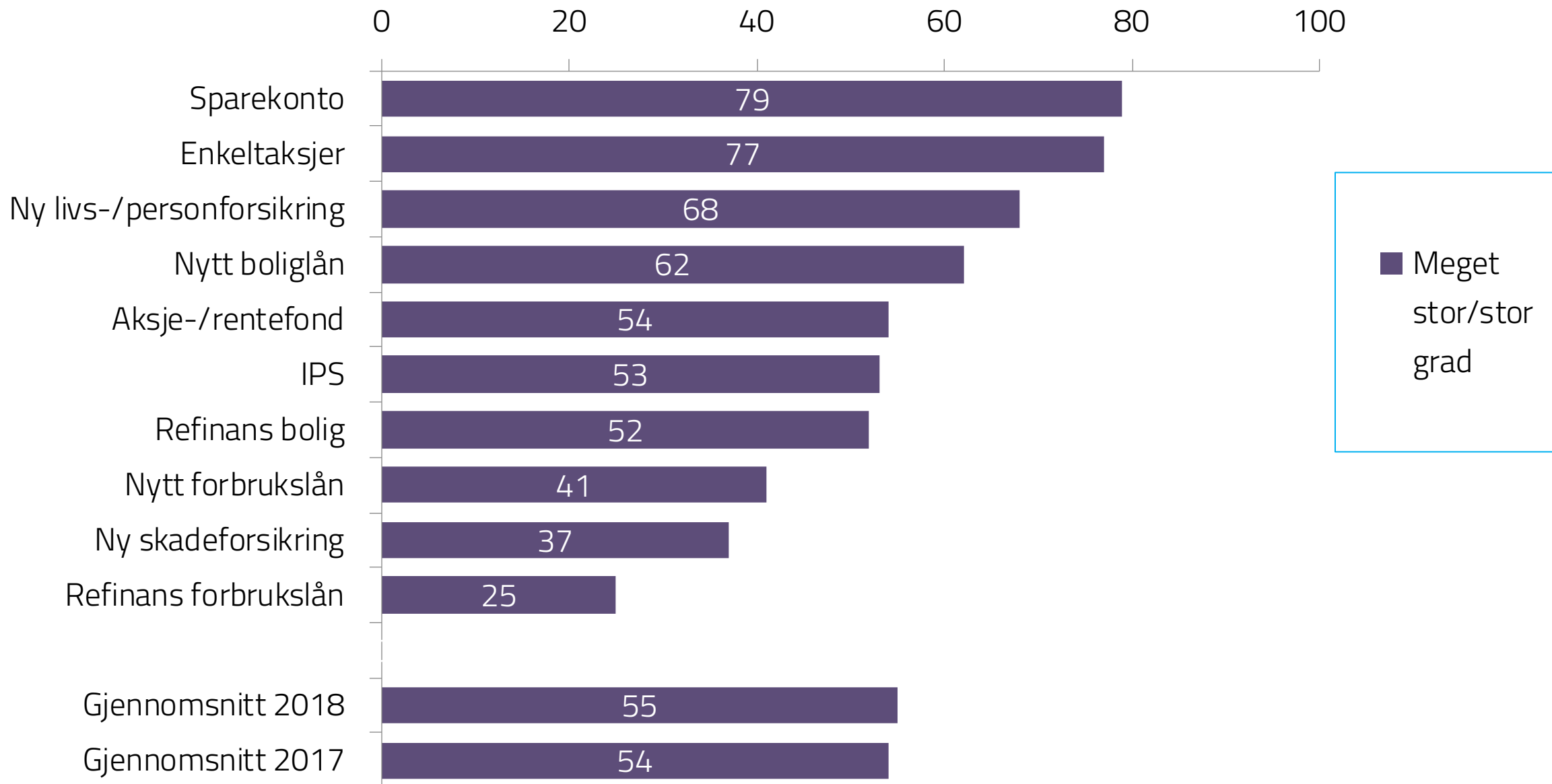
Andel som fikk en konkret, individuelt tilpasset anbefaling (råd) - ulike produkter (produkter kjøpt 2018)*



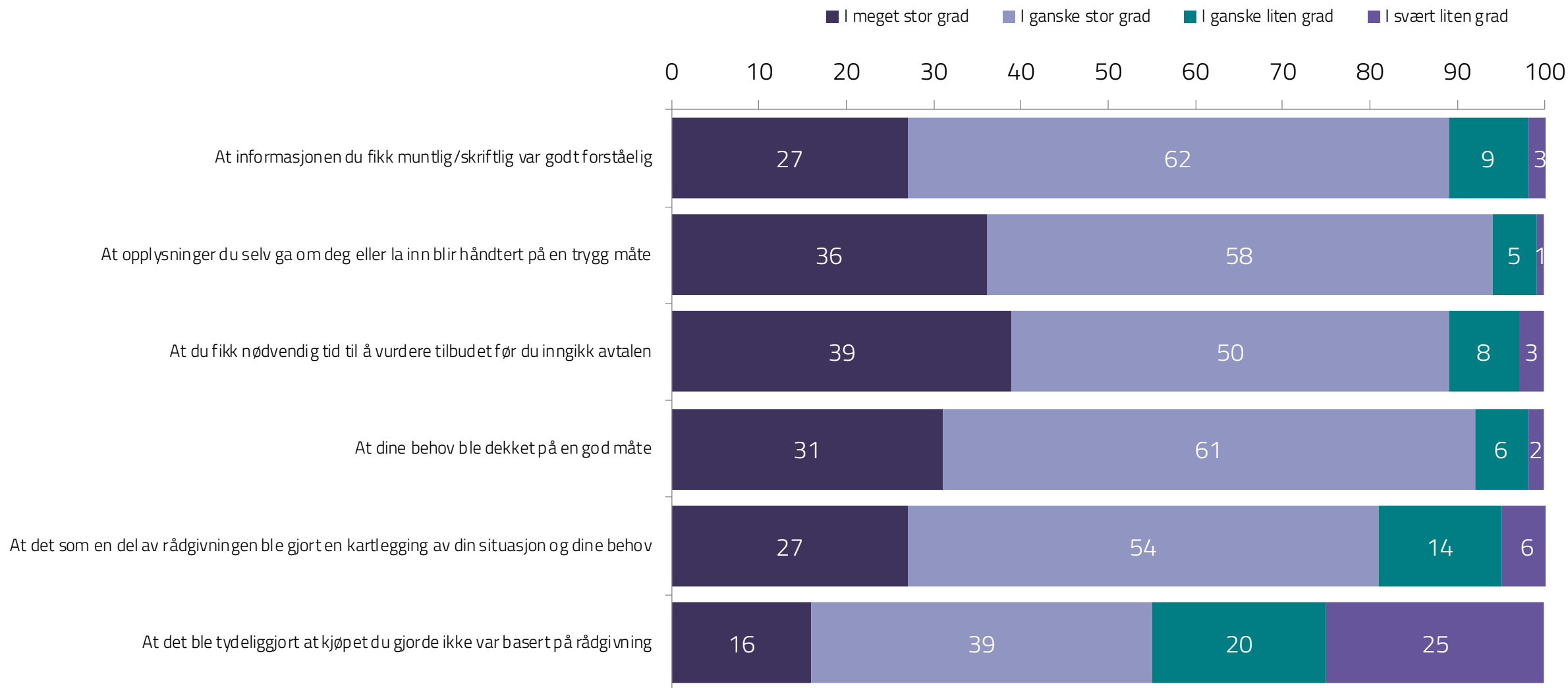
Hvis rådgivning: At det som en del av rådgivningen ble gjort en kartlegging av din situasjon og dine behov - 2018



Hvis ikke rådgivning: At det ble tydeliggjort at kjøpet du gjorde *ikke* var basert på rådgivning - 2018

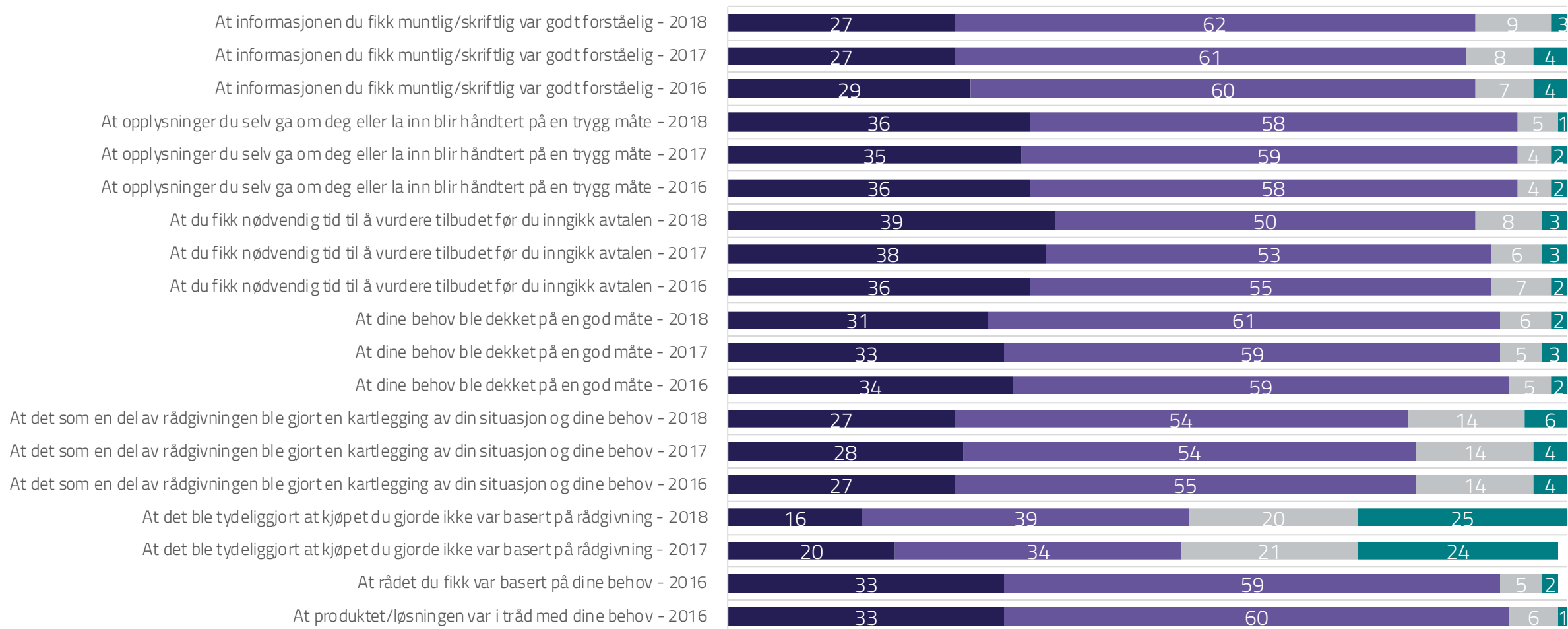


Etterlevelse av God skikk-reglene (2018)*: Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..

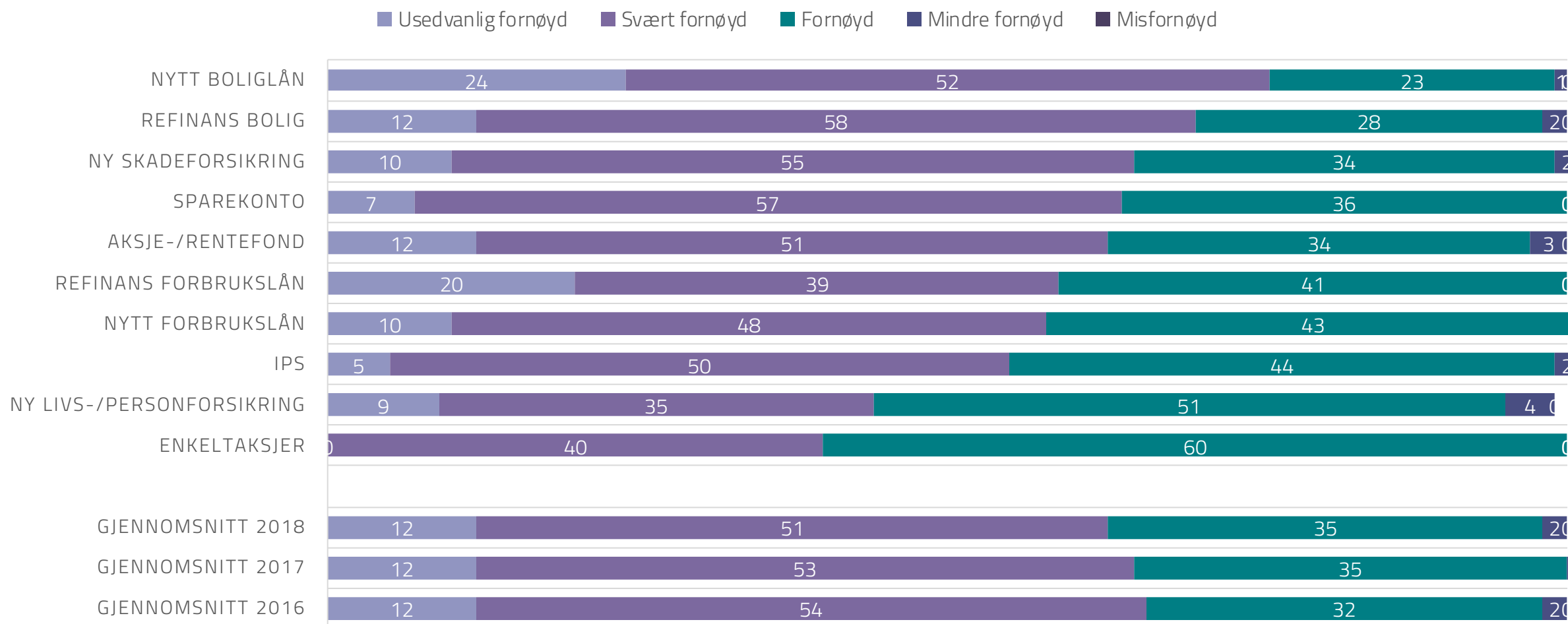


Etterlevelse av God skikk-reglene (2016-2018)*: Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..

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

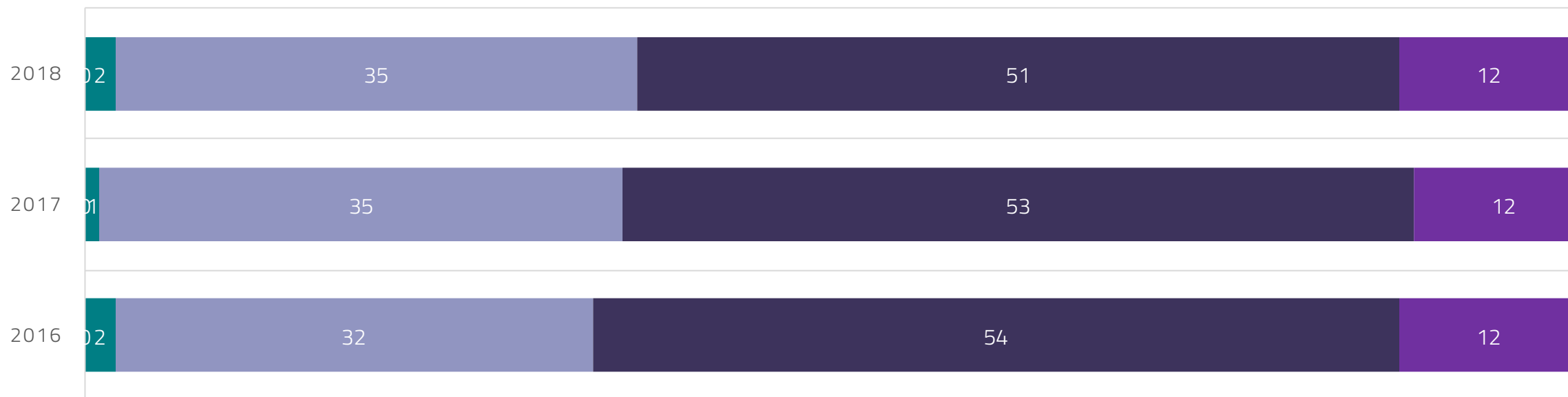


Vurdering av rådgivning – etter produkt (2018)*



Misfornøyd Mindre fornøyd Fornøyd Svært fornøyd Usedvanlig fornøyd

DE SOM HAR MOTTATT RÅDGIVNING SISTE ÅR: VURDERING AV RÅDGIVNINGEN



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.

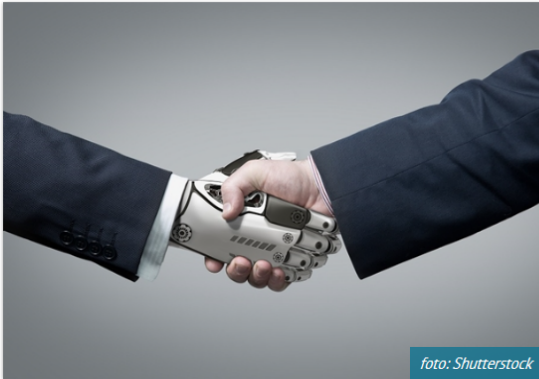


foto: Shutterstock

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%

OSLO 865,40

0,21%

OLJE 67,36

-0,08%

S&P 2 798,36

0,00%

EURO 9,65

0,02%

-1,74%

BITCOIN 3 959,46

KJØP E24+ MENY

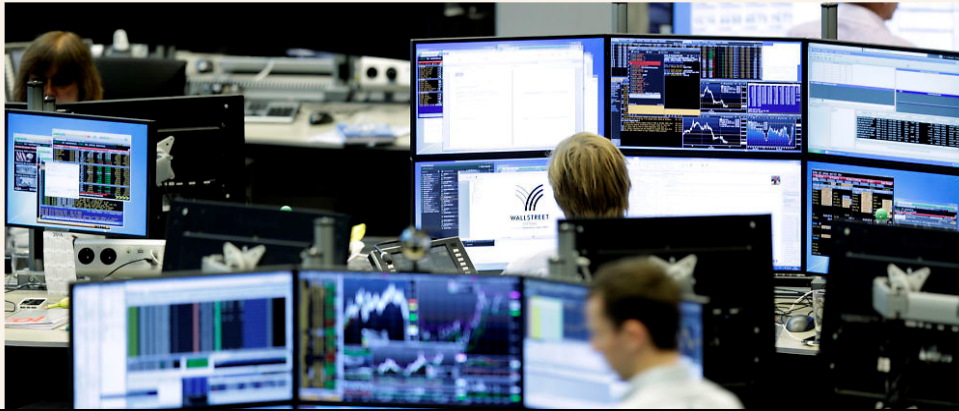
mittanbud

Bli kontaktet av bilverksteder som kan fikse bilen din

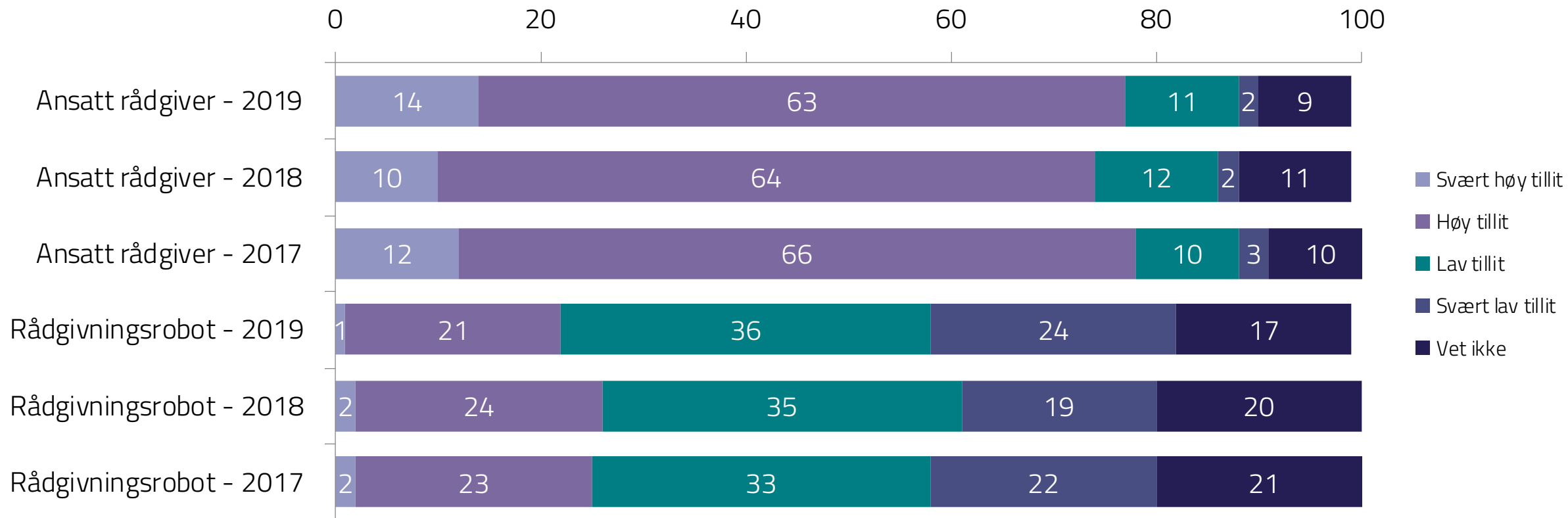
Legg ut jobb »

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.

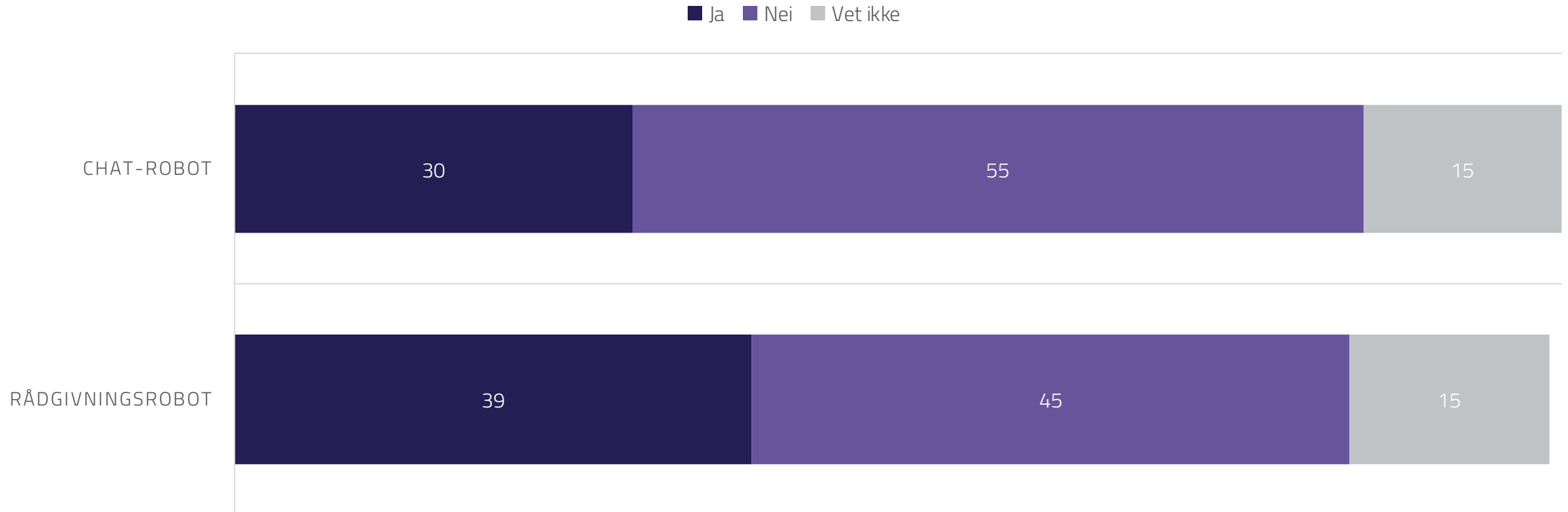


Tillit til personlige anbefalinger (råd) fra ansatt rådgiver og rådgivningsrobot*

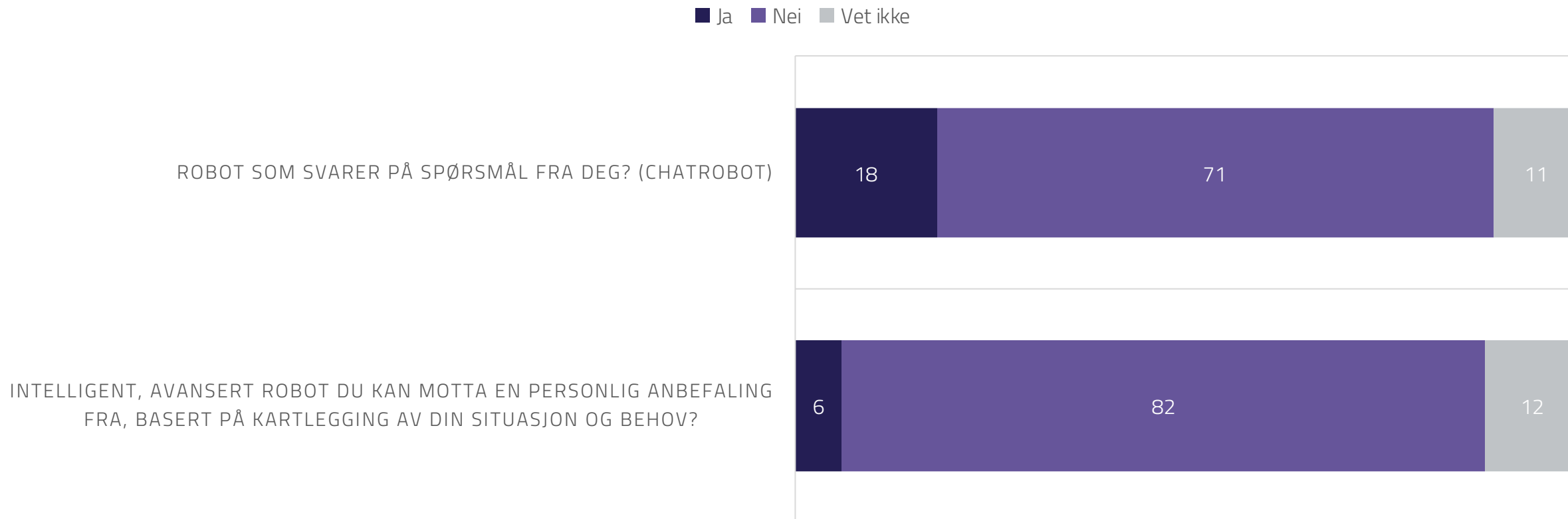


*De som har brukt robot i 2018:**

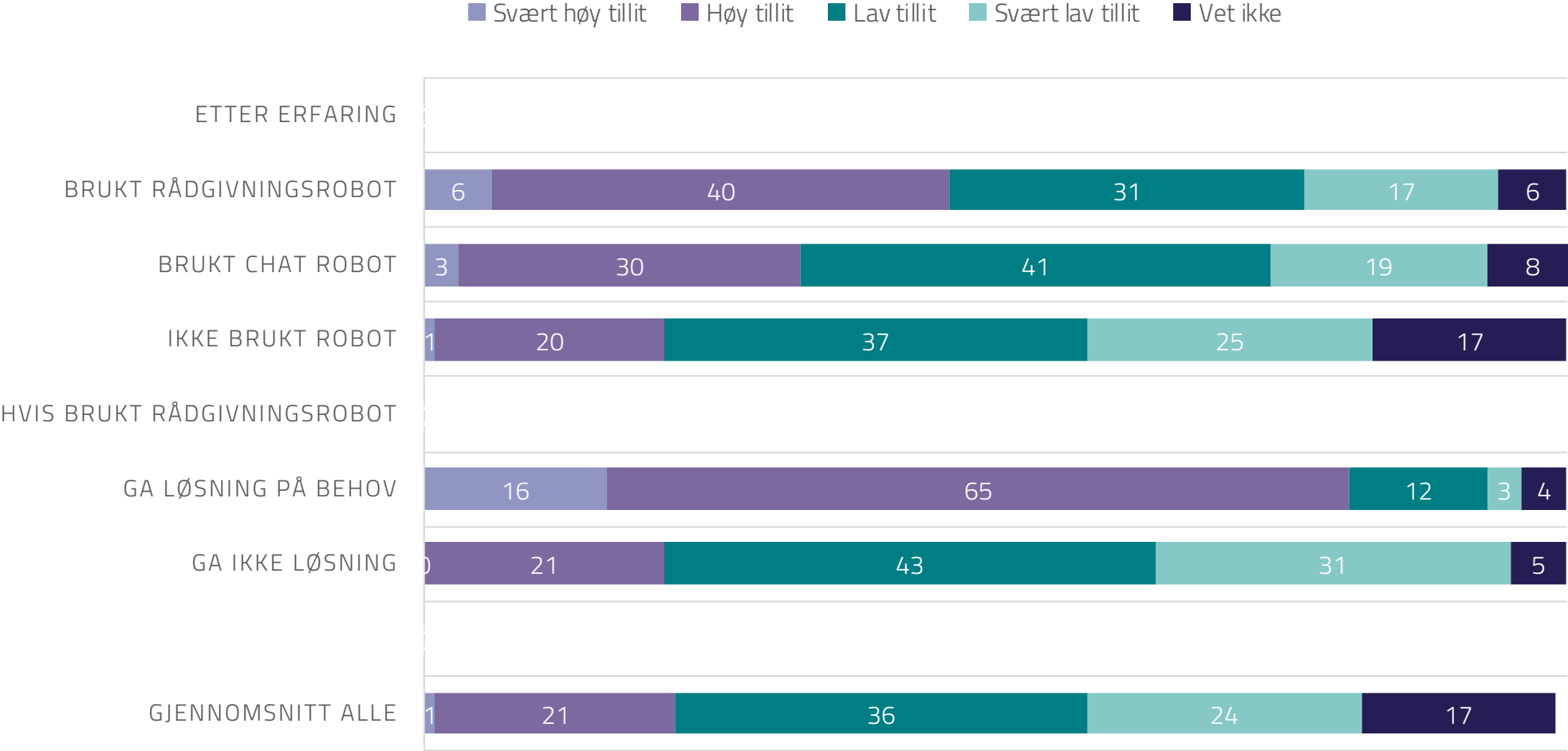
Opplevde du at roboten ga deg den løsningen du hadde behov for?



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



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



Forbruker og finanstrender 2019

Bruk av kanaler

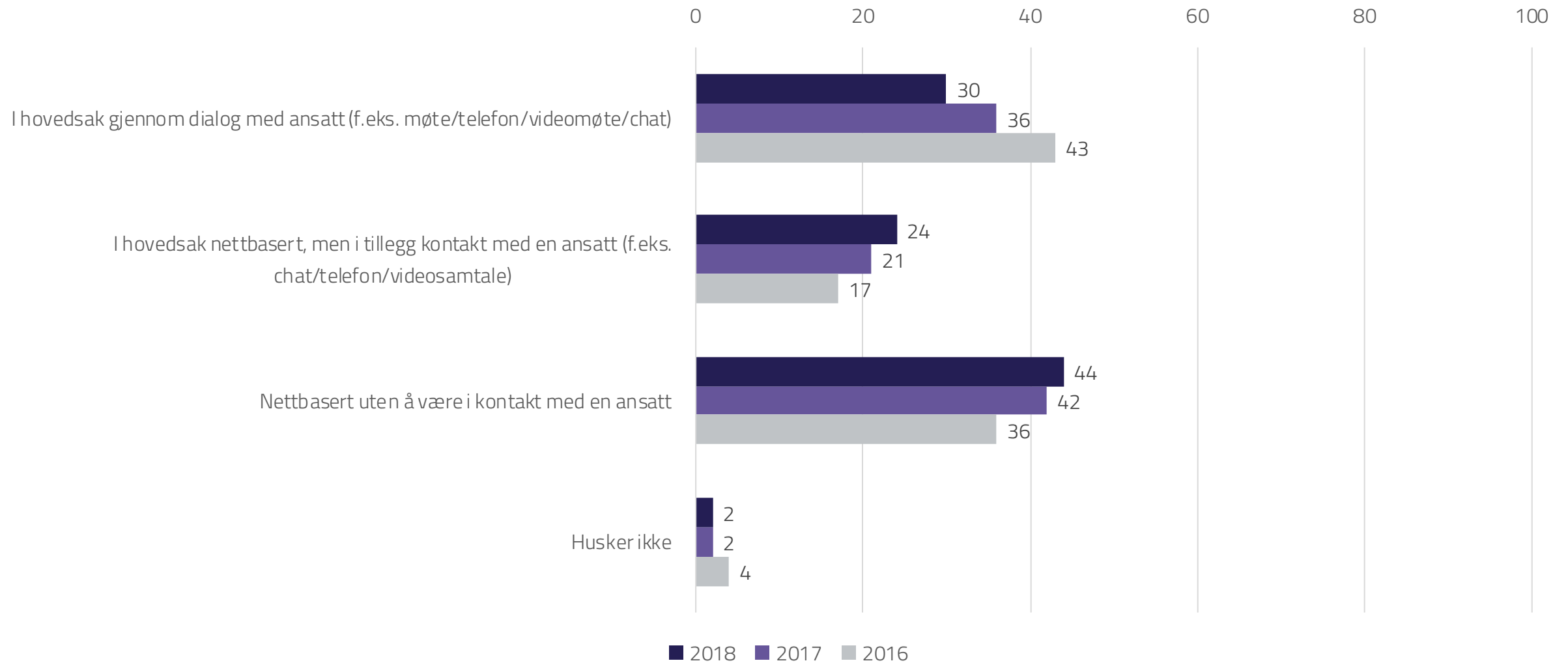
Bruk av kanaler

- De fleste av kjøpene som er kartlagt i 2019-undersøkelsen (dvs kjøp gjennomført i 2018) ble gjort gjennom digitale kanaler (68 %). 44 % ble kjøpt uten å være i kontakt med ansatt, mens 24 % ble kjøpt i digital kanal i kombinasjon med å være i kontakt med en ansatt.
- Det er store forskjeller mellom produkttypene mht hvilken kanal kjøpet skjedde gjennom.
- Ytterpunkter: 65 % opplyser at de har kjøpt nytt boliglån gjennom bemannet kanal, mens 5 % av de som kjøpte enkeltaksjer kjøpte det på denne måten.
- Innen forsikring, kjøpte 38-41% disse produktene gjennom bemannet kanal.
- For følgende produkter ble over halvparten av alle kjøp gjort heldigitalt (dvs uten kontakt med ansatt): aksje/rentefond (56%), Sparekonto (65%), IPS (66%), Nytt forbrukslån (64%), Enkeltaksjer (91%).
- For følgende produkter handlet de fleste gjennom bemannet kanal: Nytt boliglån (65%), Personforsikring (41 %), samt Skadeforsikring (38 %).

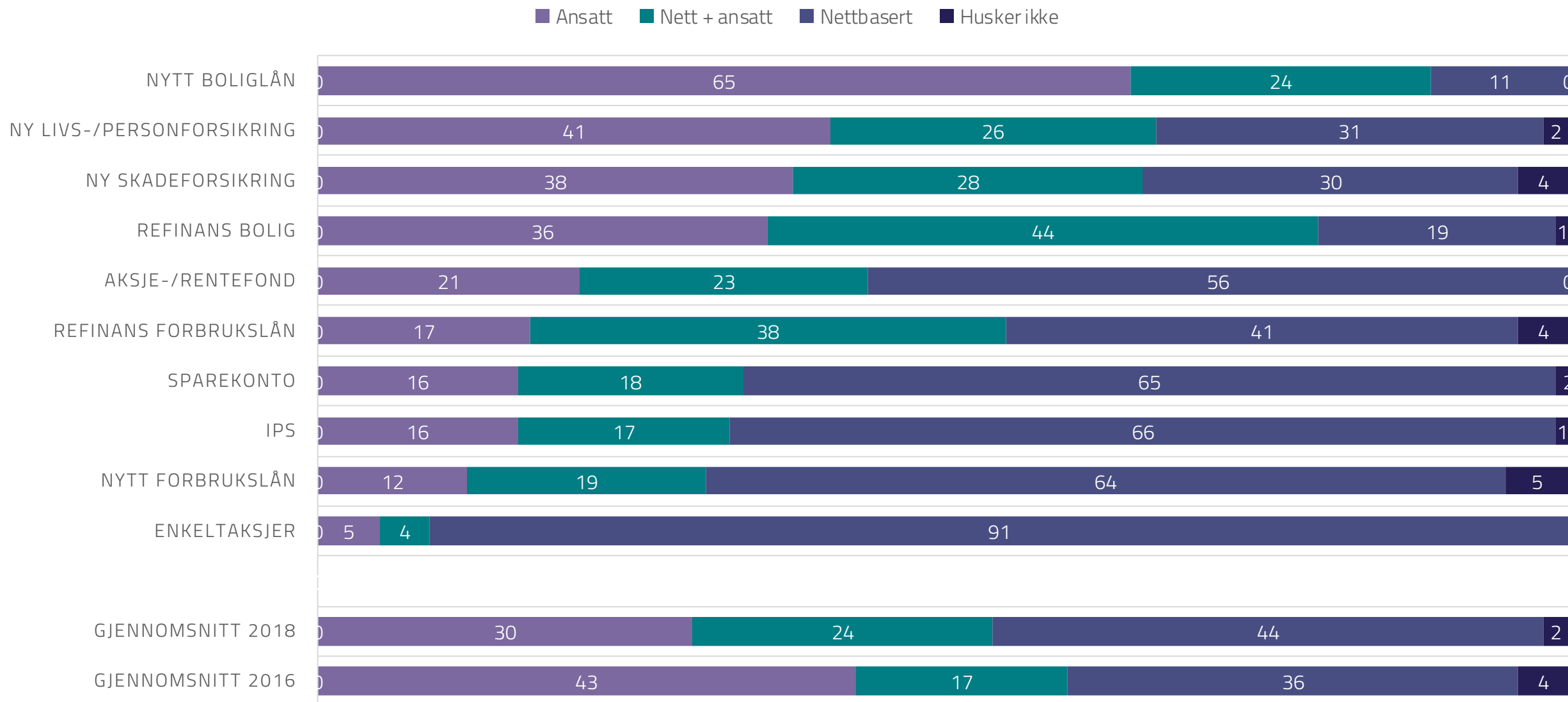
Utvikling

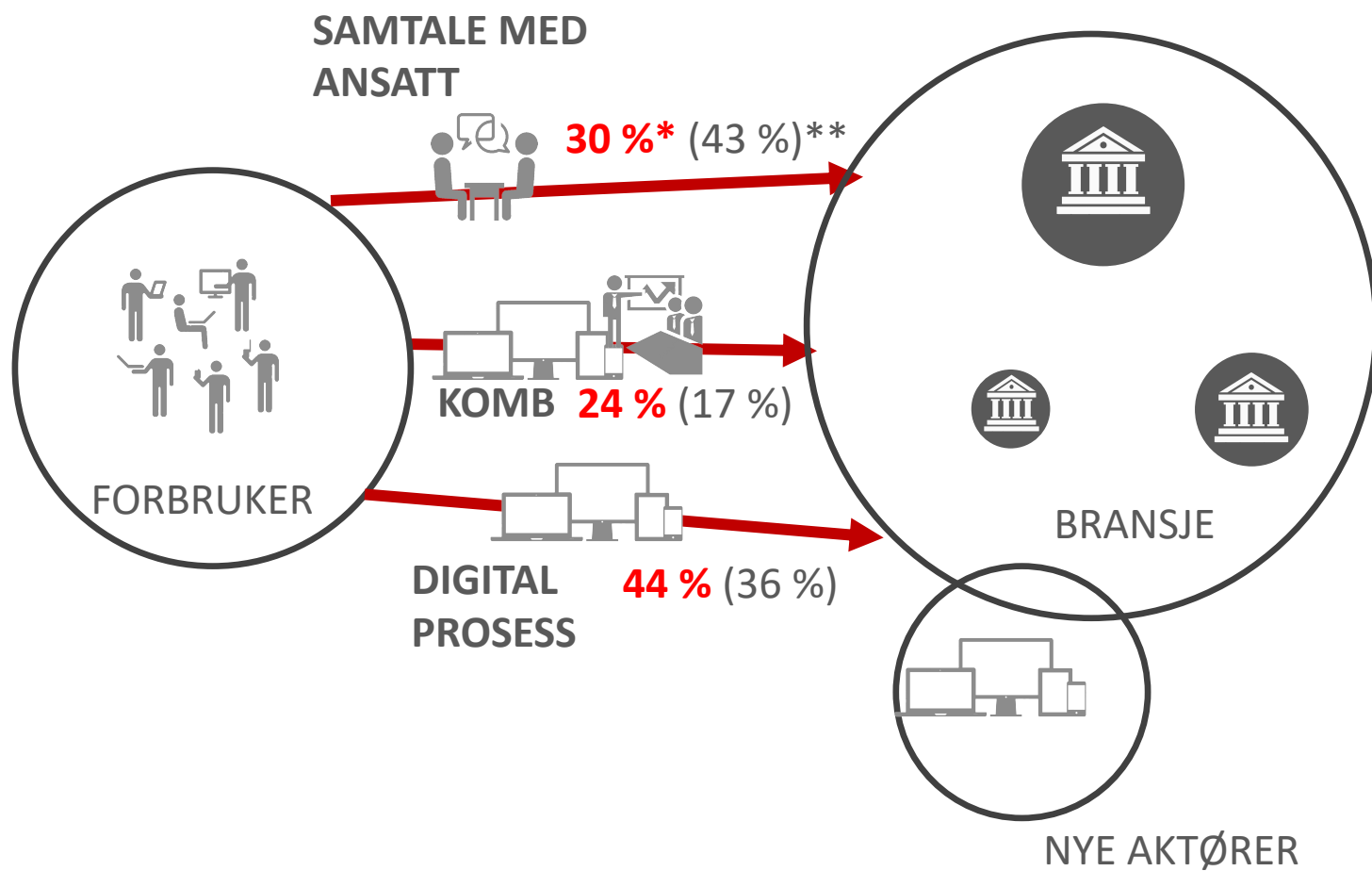
- Det har skjedd en markert økning i andelen forbrukere som gjennomfører kjøpet i digitale kanaler i løpet av de siste tre årene (2016-2018), fra 53 % til 68 %.
- Økningen er omtrent den samme når det gjelder heldigitale kjøp (fra 36% til 44 %), og digitale kjøp i kombinasjon med å være i kontakt med ansatt (fra 17 % til 24 %).
- Størst endring mht hvilken kanal som benyttes ved kjøp, har vært innen refinansiering av boliglån (bemannet kanal har gått ned fra 62 % til 36 % i perioden 2016-2018, - de fleste har gått over til heldigitalt kjøp), skadeforsikring (bemannet kanal gått ned fra 53 % til 38 %). For produktene Sparekonto, fondskjøp og Livsforsikring har andelen som benyttet bemannet kanal gått ned med ca 10 % i perioden 2016-2018.

Hvilken kanal benyttet ved kjøpet – fordeling på tvers av produkter (2016-2018)*



Kanal benyttet ved kjøp av ulike produkter (2018)*



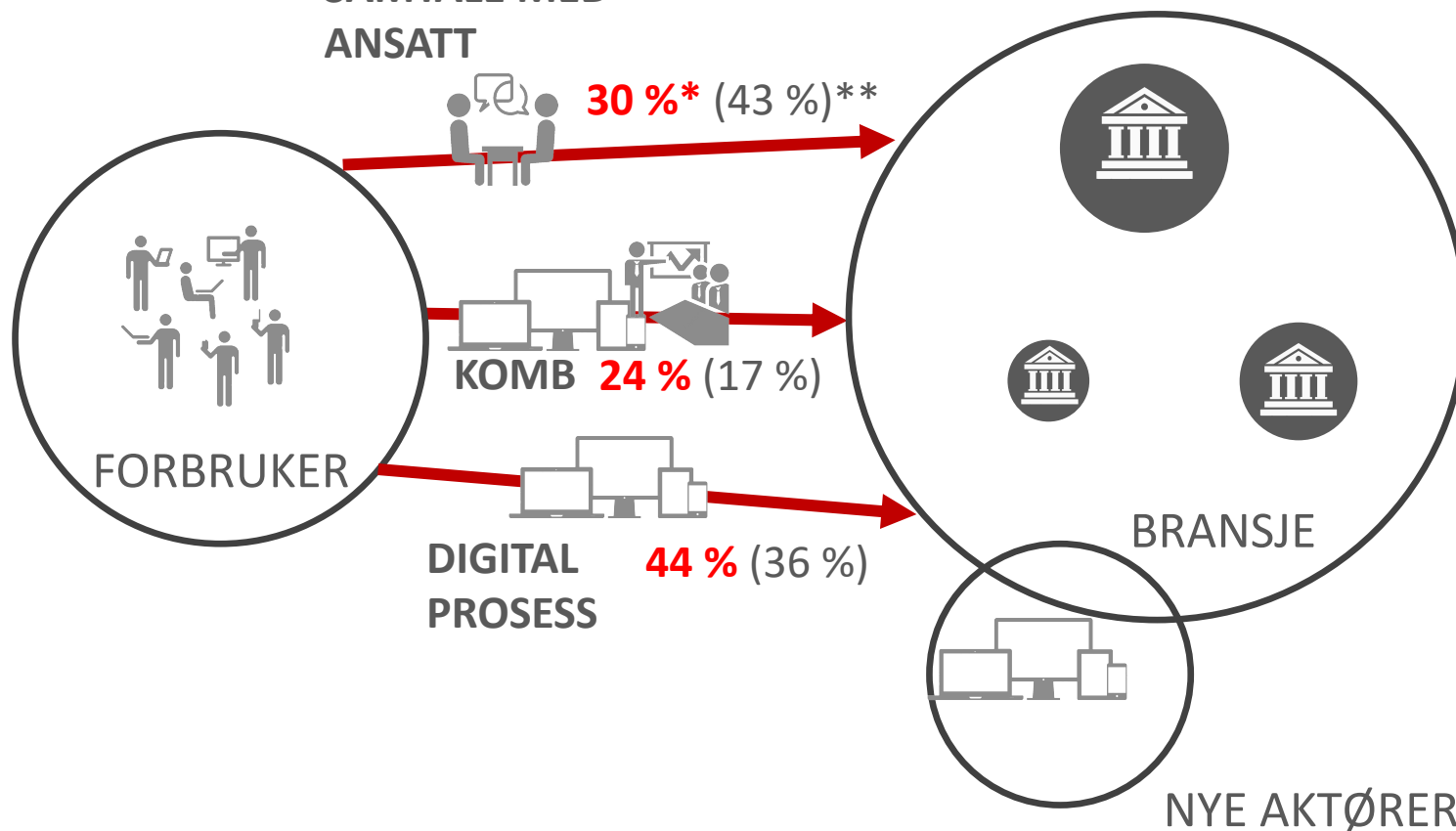


Boliglån (nytt)	Boliglån (re- finans)	Forbr. lån (nytt)	Forbr. lån (re- finans)
65% (72)	36% (62)	12% (24)	17% (-)
24% (20)	44% (24)	19% (18)	38% (-)
11% (5)	19% (12)	64% (55)	41% (-)

* Forbruker- og Finanstrender 2018

** Forbruker- og Finanstrender 2016

SAMTALE MED ANSATT



Sparekto.	Fond (aksje/rente)	IPS	Enkeltaksjer
16% (27)	21% (31)	16% (24)***	5% (6)
18% (13)	23% (13)	17% (14)***	4% (7)
65% (57)	56% (53)	66% (64)***	91% (84)

* Forbruker- og Finanstrender 2018

** Forbruker- og Finanstrender 2016

*** Forbruker- og Finanstrender 2017

Forbruker- og finanstrender 2019

Rådgivning – omfang og erfaring

Rådgivning – omfang & erfaring

Omfang

- 57 % av de som kjøpte et av produktene i løpet av 2018, opplyser at de fikk «en konkret og individuell tilpasset anbefaling» i forbindelse med kjøpet. 32 % sier de ikke mottok et råd, mens 11 % svarer «vet ikke».

Forskjell mellom produktene

- Andel kunder som opplyser at de fikk «en konkret og individuell tilpasset anbefaling», varierer sterkt mellom ulike typer produkt.
- Mens andelen blant de som har tatt opp nytt boliglån er på 79 %, er tilsvarende tall for de som har kjøpt enkeltaksjer 19 %. Andelen for fondssparing er 44 %, mens andelen er 50 % for IPS. Andelen som fikk rådgivning knyttet til kjøp av forsikringsprodukter, er på ca 66-68 %. 36 % opplyser at de fikk et råd i forbindelse med opptak av forbrukslån, mens andelen øker til 52 % ved refinansiering.
- Det er imidlertid en ganske stor opplevelse av usikkerhet knyttet til om man faktisk fikk et råd eller ikke. I gjennomsnitt, uavhengig av produkt, opplyser 11 % at de ikke vet om de fikk et råd eller ikke. Andelen «vet ikke» er særlig høy knyttet til forbrukslån (21 % blant de som tok nytt forbrukslån og 16 % for refinansiering).
- Det kan synes som om det er et behov for å være tydeligere overfor kunden på når vedkommende får råd og ikke.

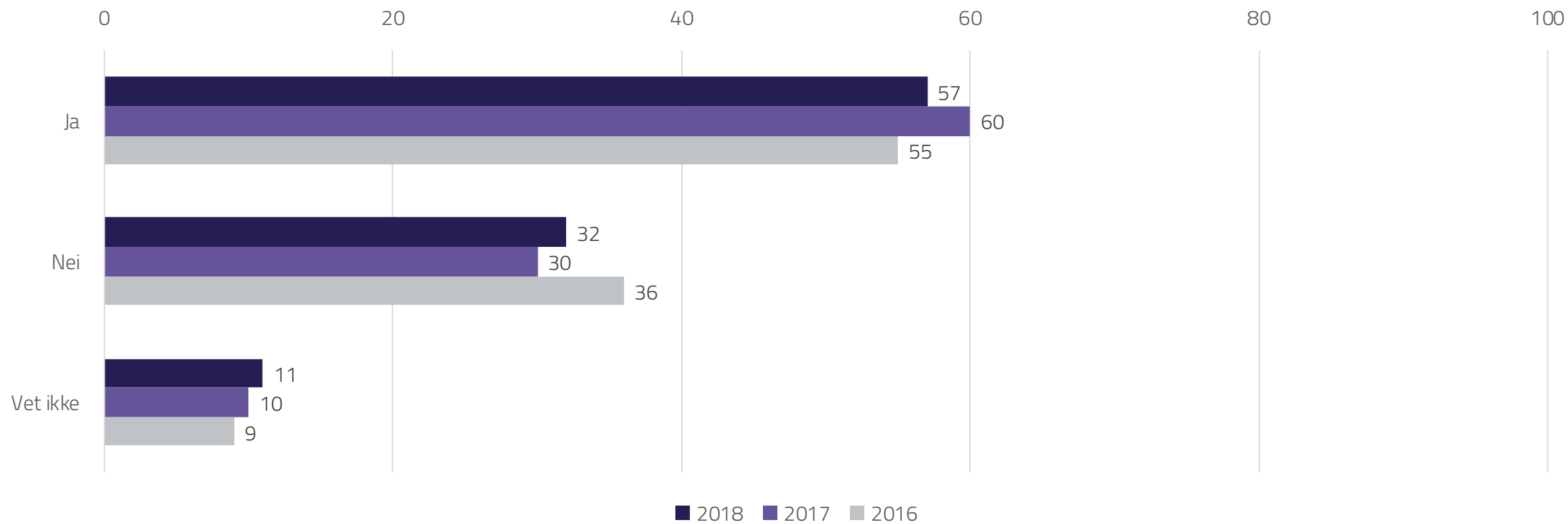
Kvalitet

- Kvaliteten på rådgivningen, basert på kundenes egne erfaringer i 2018, er høy. Hele 62 % er svært fornøyd eller usedvanlig fornøyd med rådgivningen de mottok. Tilfredsheten er høy på tvers av alle produktkategoriene.
- Tilfredsheten er høyest blant de som fikk rådgivning knyttet til kjøp av nytt boliglån (76 % er «usedvanlig fornøyd»/svært fornøyd»). Også de som mottok rådgivning i forbindelse med refinansiering av boliglån, skadeforsikring, sparekonto og opprettelse av fondsspareavtale er svært fornøyd med rådgivningen. Lavest er tilfredsheten blant de som fikk råd i forbindelse med kjøp av enkeltaksjer og personforsikring.
- De som fikk råd av en ansatt i en bemannet kanal, er også

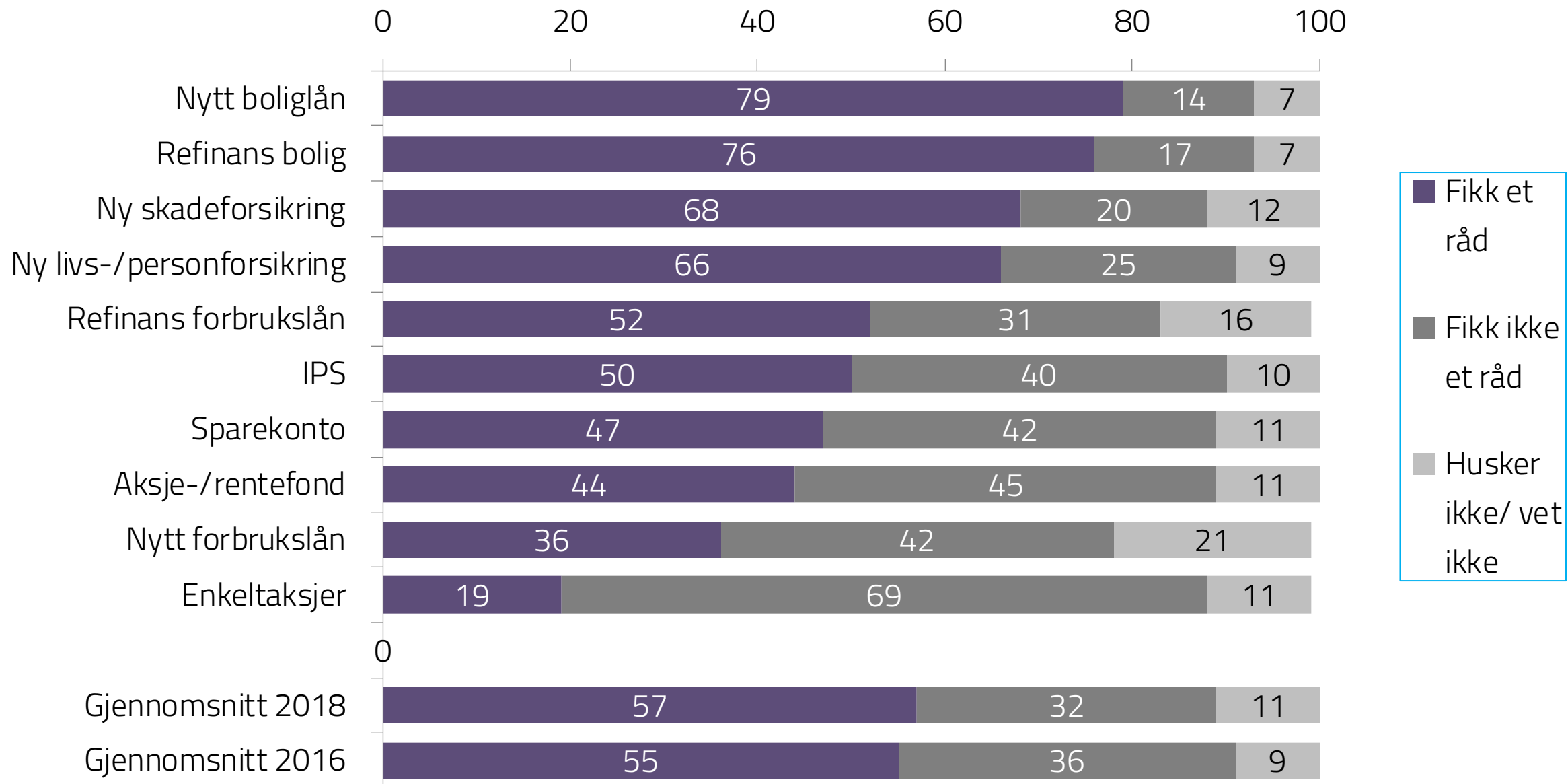
Utvikling

- Det er noe flere som opplyser at de fikk et konkret og individuelt tilpasset råd i 2019-undersøkelsen sammenlignet med 2017-undersøkelsen (57 % mot 55 %).

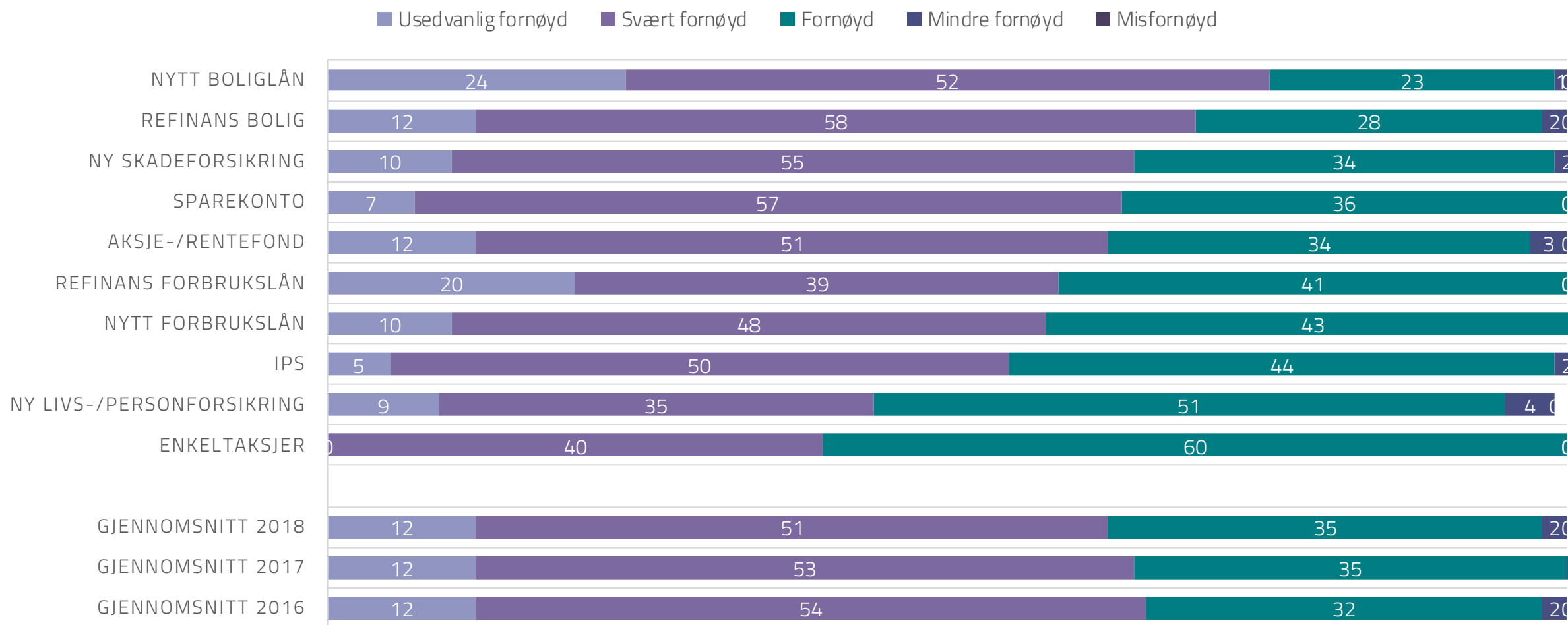
Andel som fikk en konkret og individuelt tilpasset anbefaling (råd) mht produkt/løsning (2016-2018)*



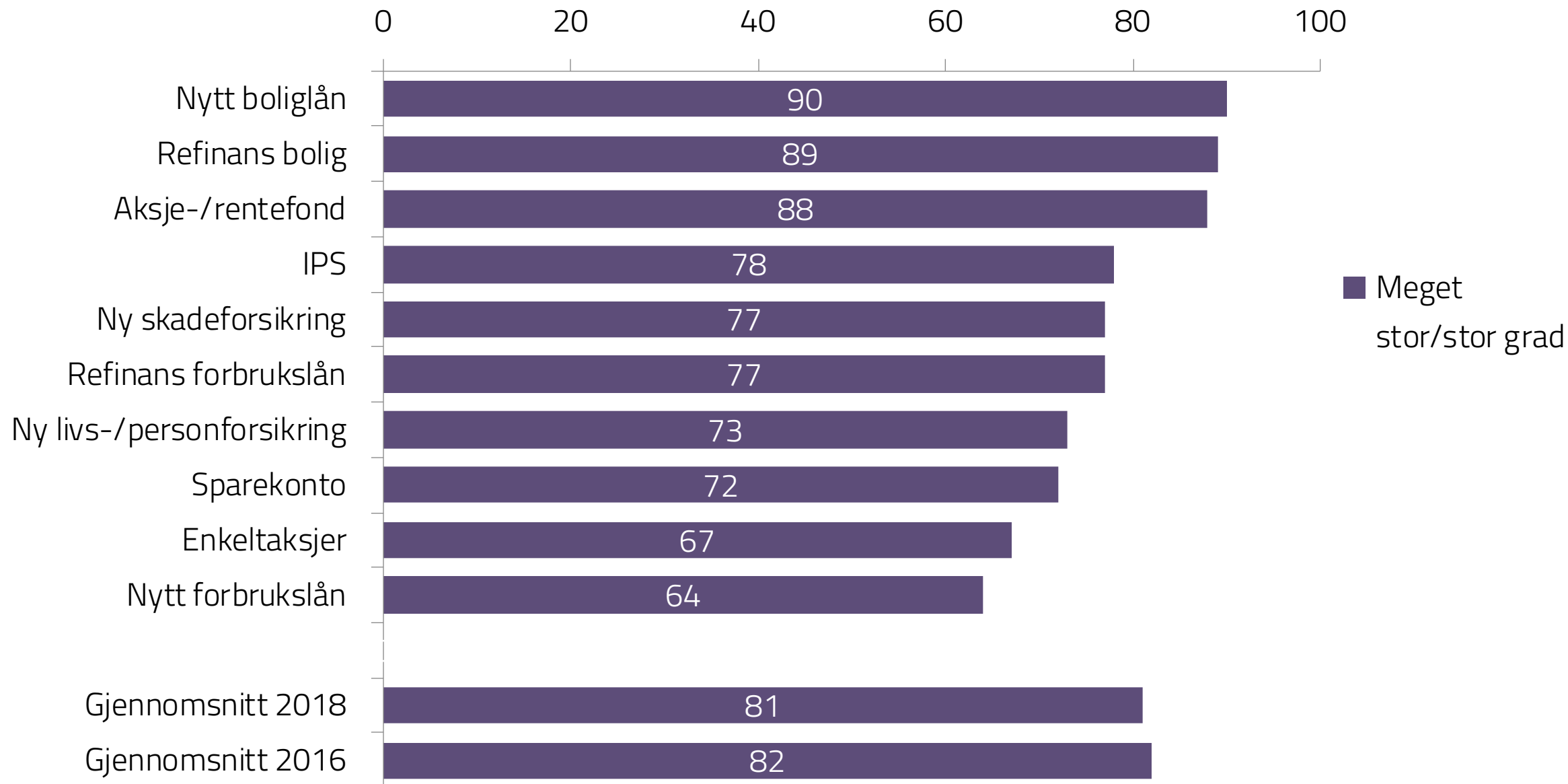
Andel som fikk en konkret, individuelt tilpasset anbefaling (råd) - ulike produkter (produkter kjøpt 2018)*



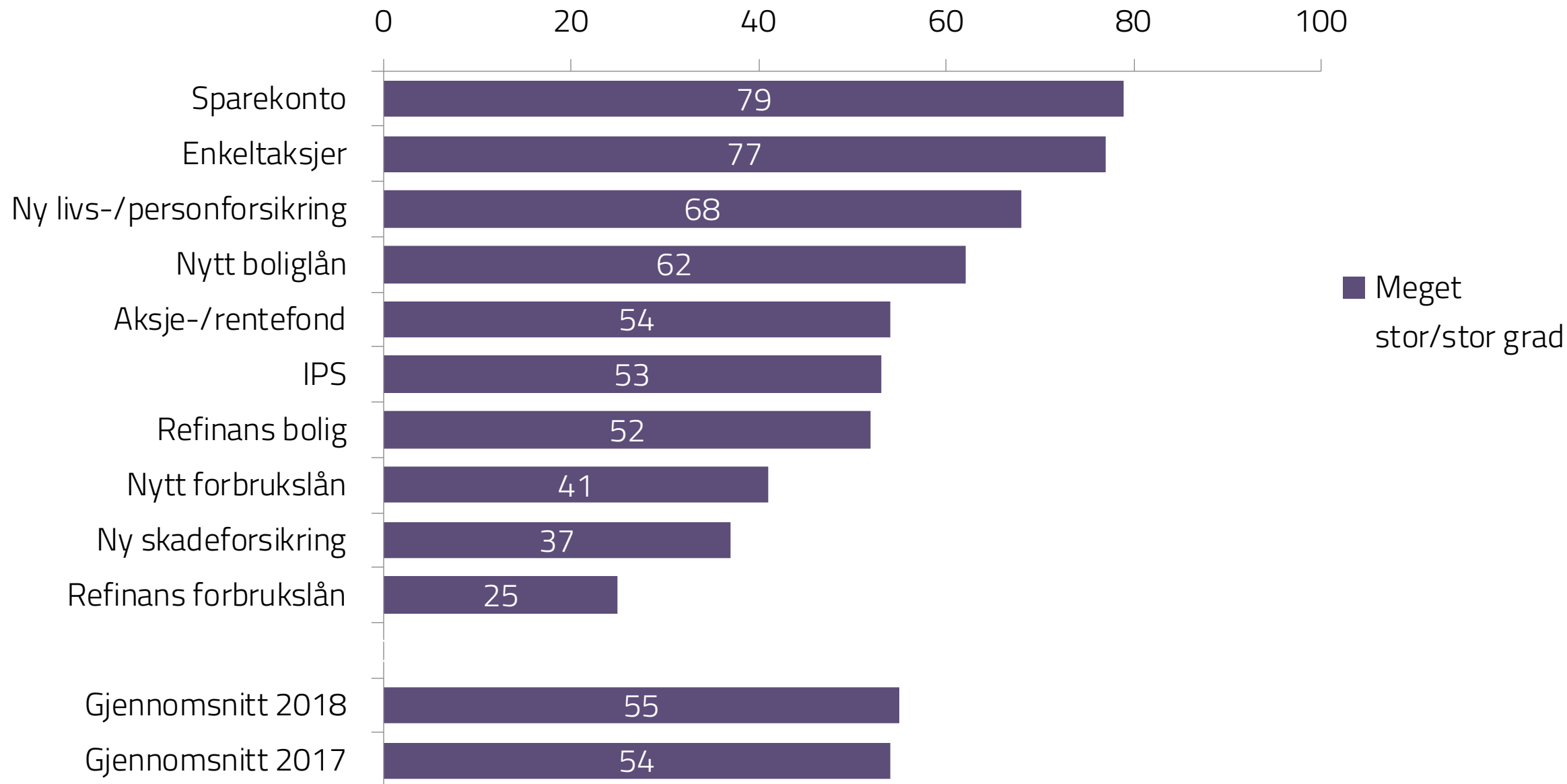
Vurdering av rådgivning – etter produkt (2018)*



Hvis rådgivning: At det som en del av rådgivningen ble gjort en kartlegging av din situasjon og dine behov - 2018



Hvis ikke rådgivning: At det ble tydeliggjort at kjøpet du gjorde *ikke* var basert på rådgivning - 2018



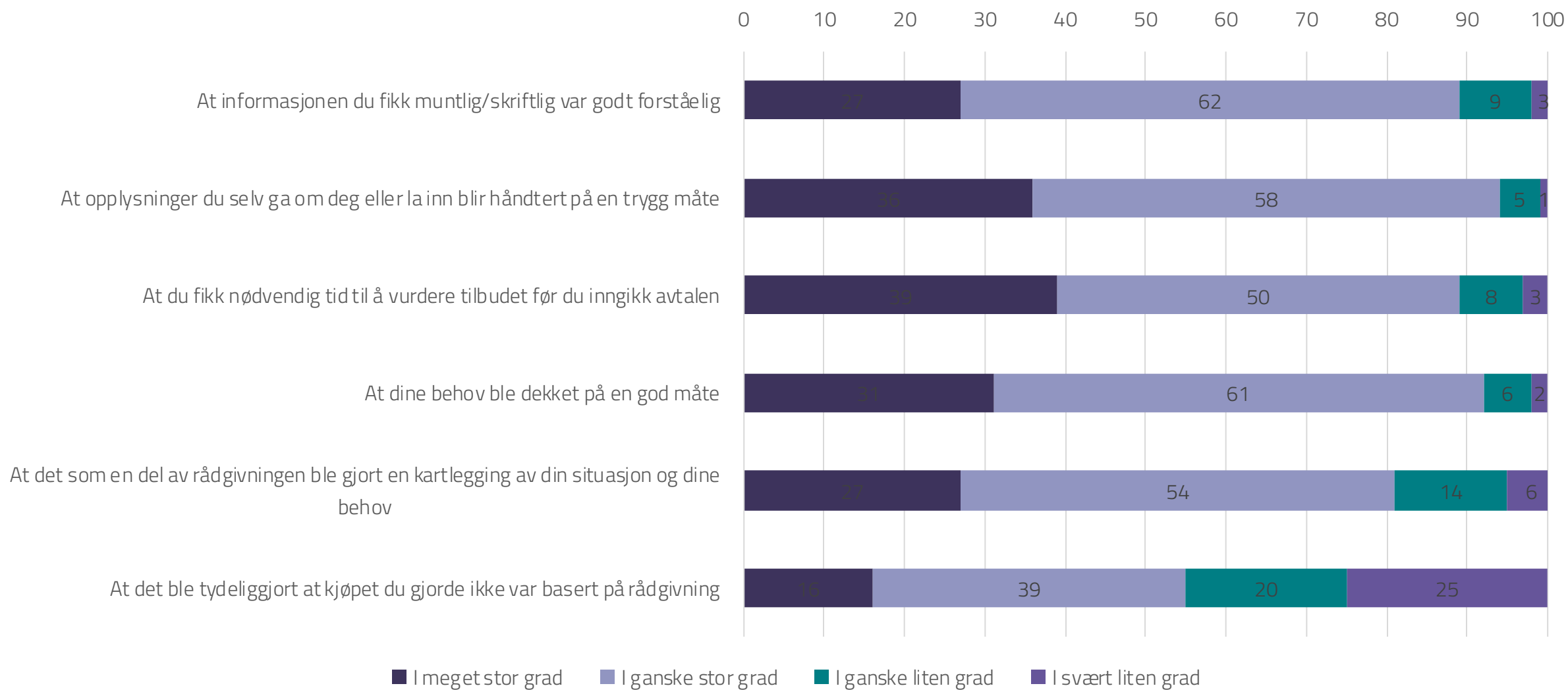
Forbruker- og finanstrender 2019

Bransjenormen God skikk - etterlevelse

Bransjenormen God skikk

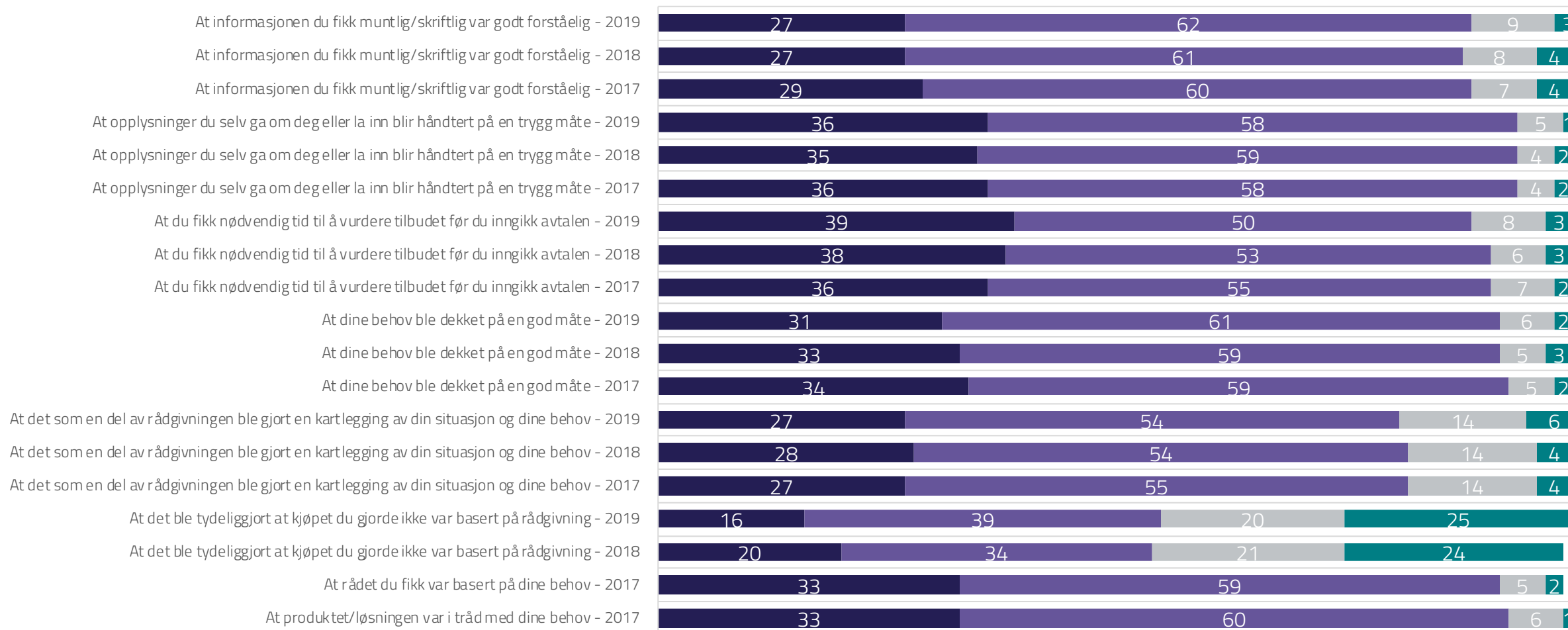
- Etterlevelsen av God skikk oppleves som meget god av kundene.
- 89 % er godt/meget godt fornøyd med informasjonen, og omtrent samme andel av kundene opplever at behovene ble dekket på en god måte, at opplysningene opplevdes å bli håndtert på en trygg måte, og man er godt fornøyd med tiden man fikk til å områ seg.
- Kun ett forhold skiller seg ut i negativ retning: blant de som opplyser at de ikke mottok råd, er det 45% som opplyser at det ikke ble klargjort at kjøpet de foretok ikke var basert på rådgivning.
- Sammenholdt med at andelen som opplyser at de mottok et råd kan synes høy, kan tyde på at bransjen har en oppgave å gjøre mht å tydeliggjøre når det faktisk gis rådgivning og ikke.

Nærmere vurdering av “God skikk” i kjøpsprosessen (2018)

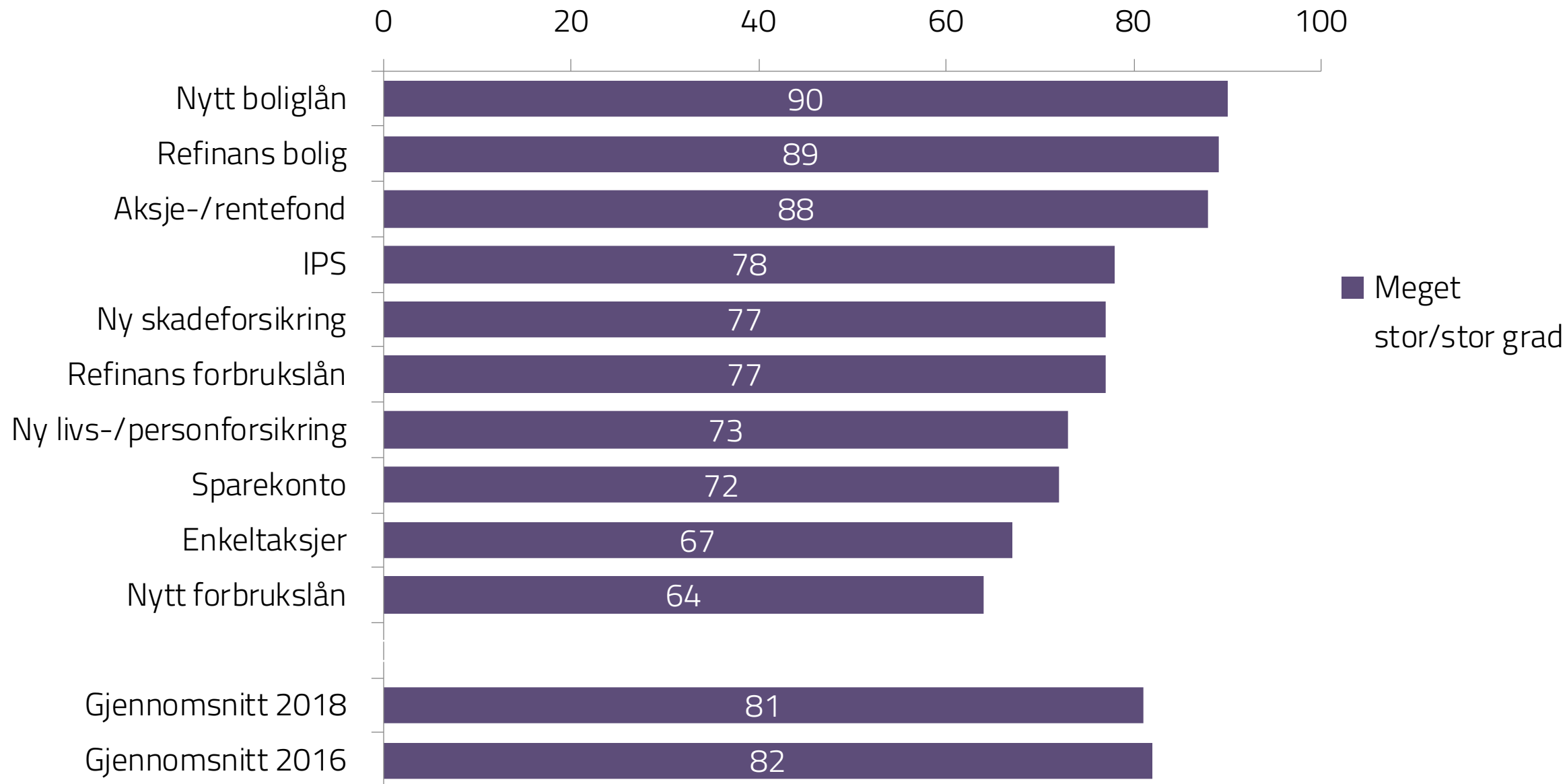


Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..

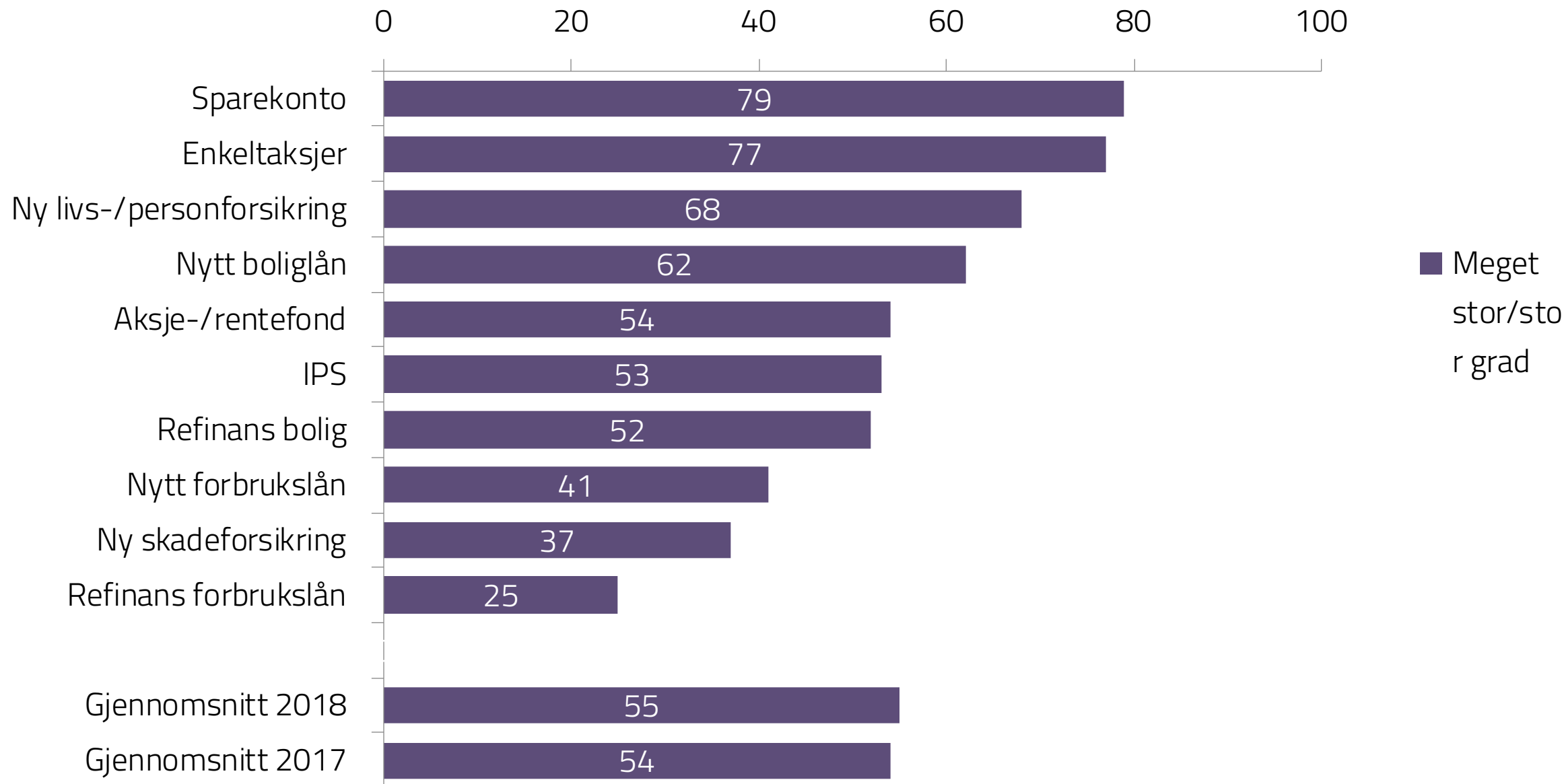
■ I meget stor grad ■ I ganske stor grad ■ I ganske liten grad ■ I svært liten grad



Hvis rådgivning: At det som en del av rådgivningen ble gjort en kartlegging av din situasjon og dine behov - 2018



Hvis ikke rådgivning: At det ble tydeliggjort at kjøpet du gjorde *ikke* var basert på rådgivning - 2018



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.

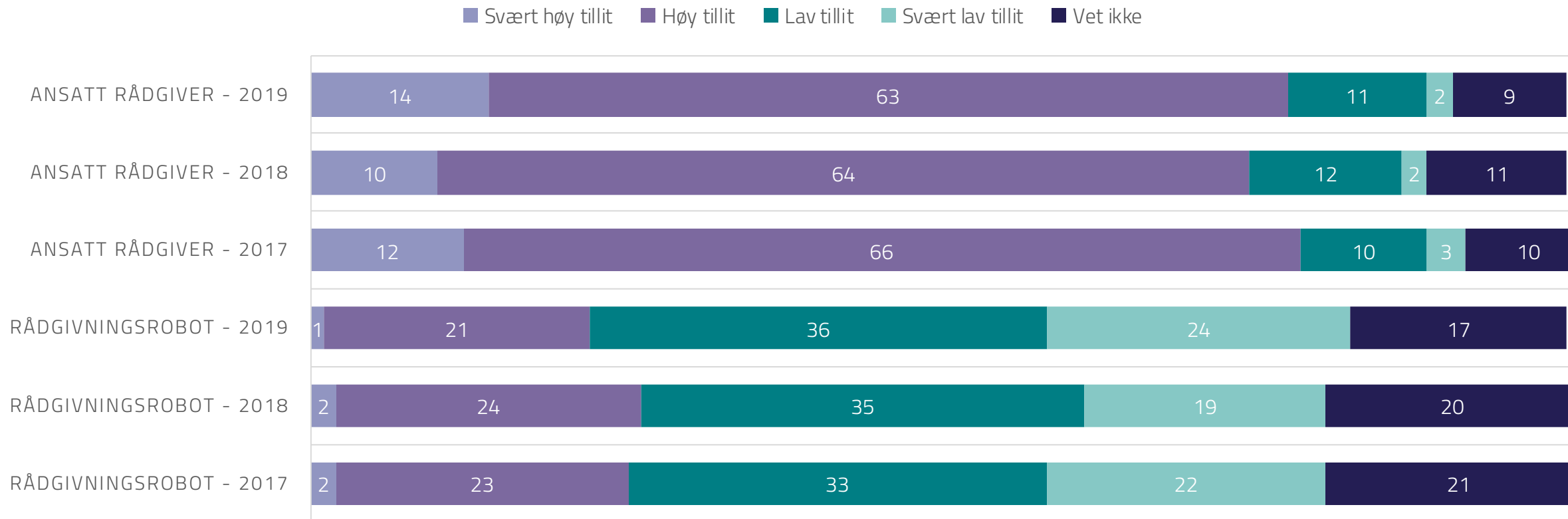
Tillit til robotrådgivning

- ✓ 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 %).

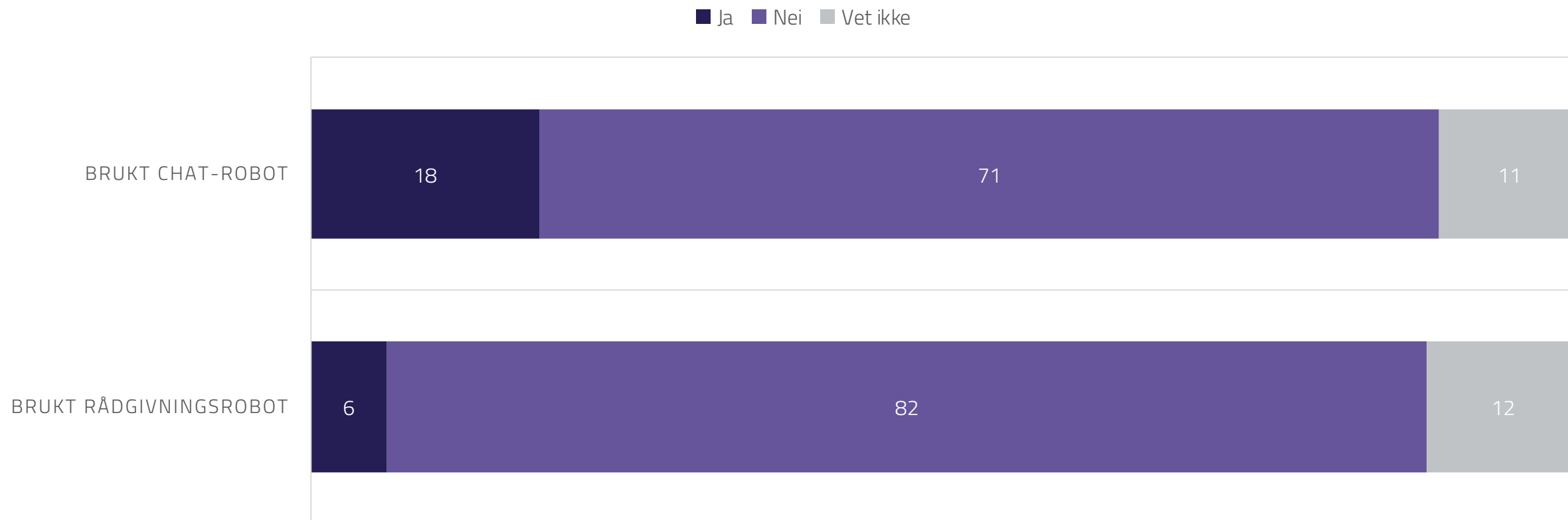
Utvikling

- ✓ 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*

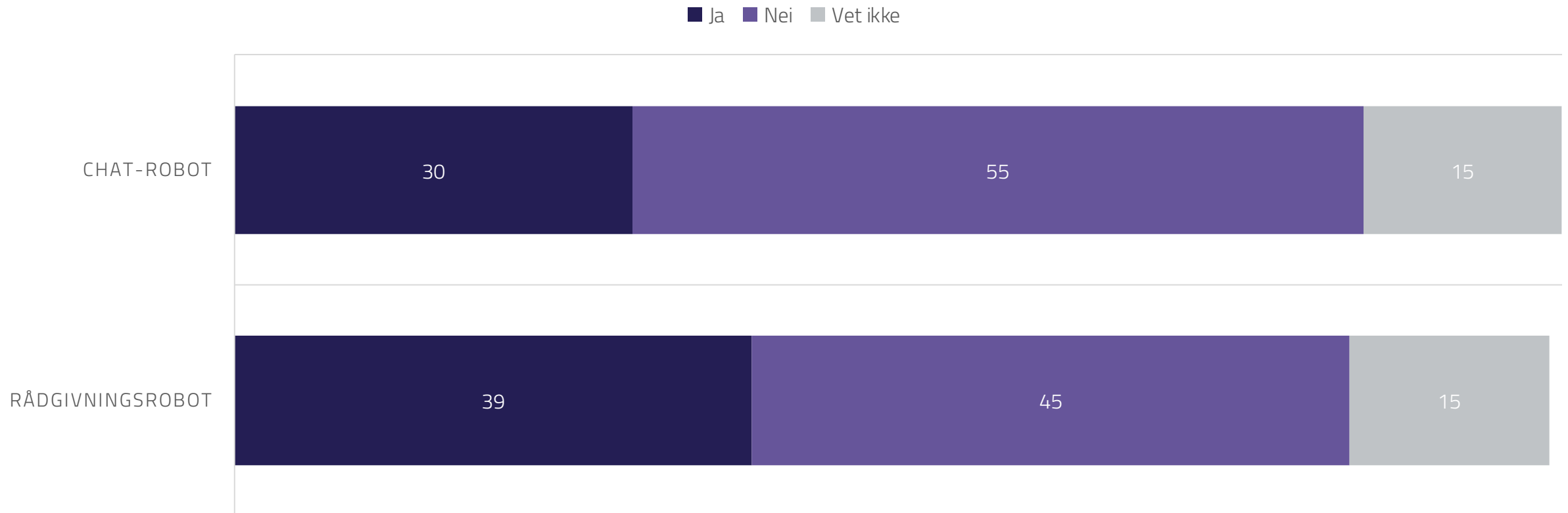


Andel som i 2018 har brukt chat-robot og rådgivnings-robot

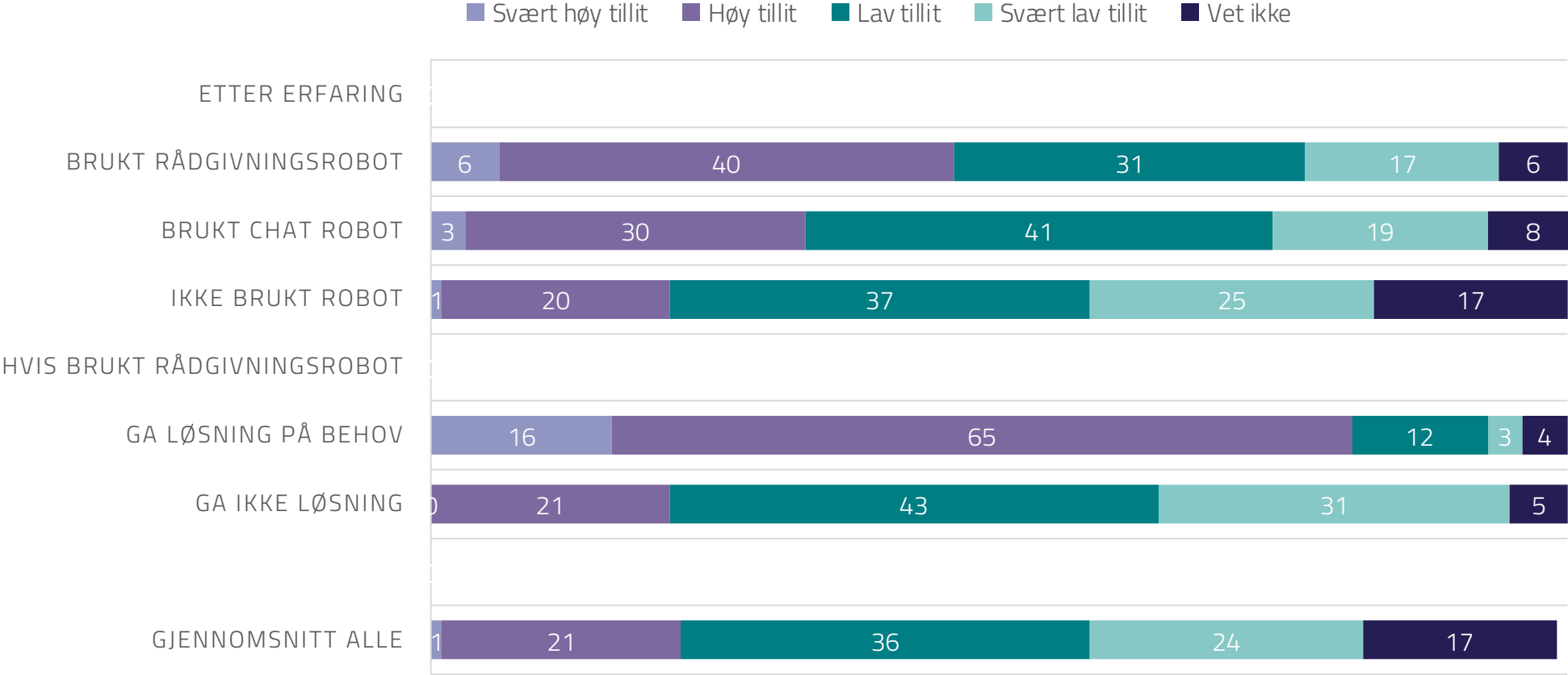


*De som har brukt robot i 2018:**

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.

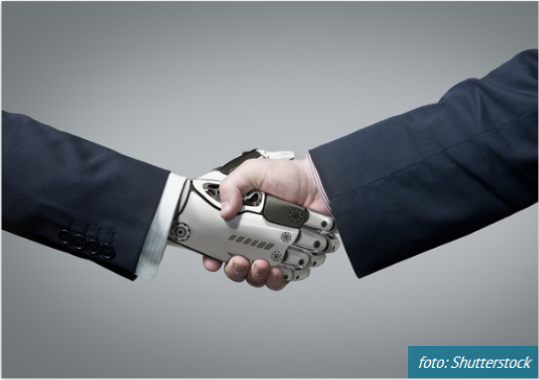


foto: Shutterstock

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

Annonsse

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.



Forbruker- og finanstrender 2019

Utviklingstrekk 2017 - 2019

Utviklingstrekk 2017-2019

Valg av kanal

- Det er for andre år på rad en markert økning i andelen forbrukere som gjennomfører kjøpet digitalt.
- Andelen som kjøper heldigitalt, uten kontakt med ansatt, øker fra 36 % i 2017-undersøkelsen, via 42 % i 2018-undersøkelsen, til 44 % i 2019-undersøkelsen.
- Andelen som kjøper gjennom bemannet kanal, har gått tilbake fra 43 % i 2017-undersøkelsen, via 36 % i 2018-undersøkelsen, til 30 % i 2019-undersøkelsen.

Forskjeller mellom produktkategoriene

- Det er relativt liten reduksjon i andel som har kjøpt nytt boliglån i bemannet kanal, og fortsatt er denne dominerende (72 % i 2017-undersøkelsen, 65 % i 2019-undersøkelsen).
- Dette resultatet er i kontrast til refinansiering av boliglån, der andelen som benytter bemannet kanal har falt fra 62 % til 36 % i en toårsperiode.
- Overgangen fra ren bemannet kanal til digitale kanaler er også stor for skadeforsikring (fra 53 % til 38 %), Livsforsikring (fra 51 % til 41 %), Fondssparing (fra 31 % til 21 %) og Nytt forbrukslån (fra 24 % til 12 %).

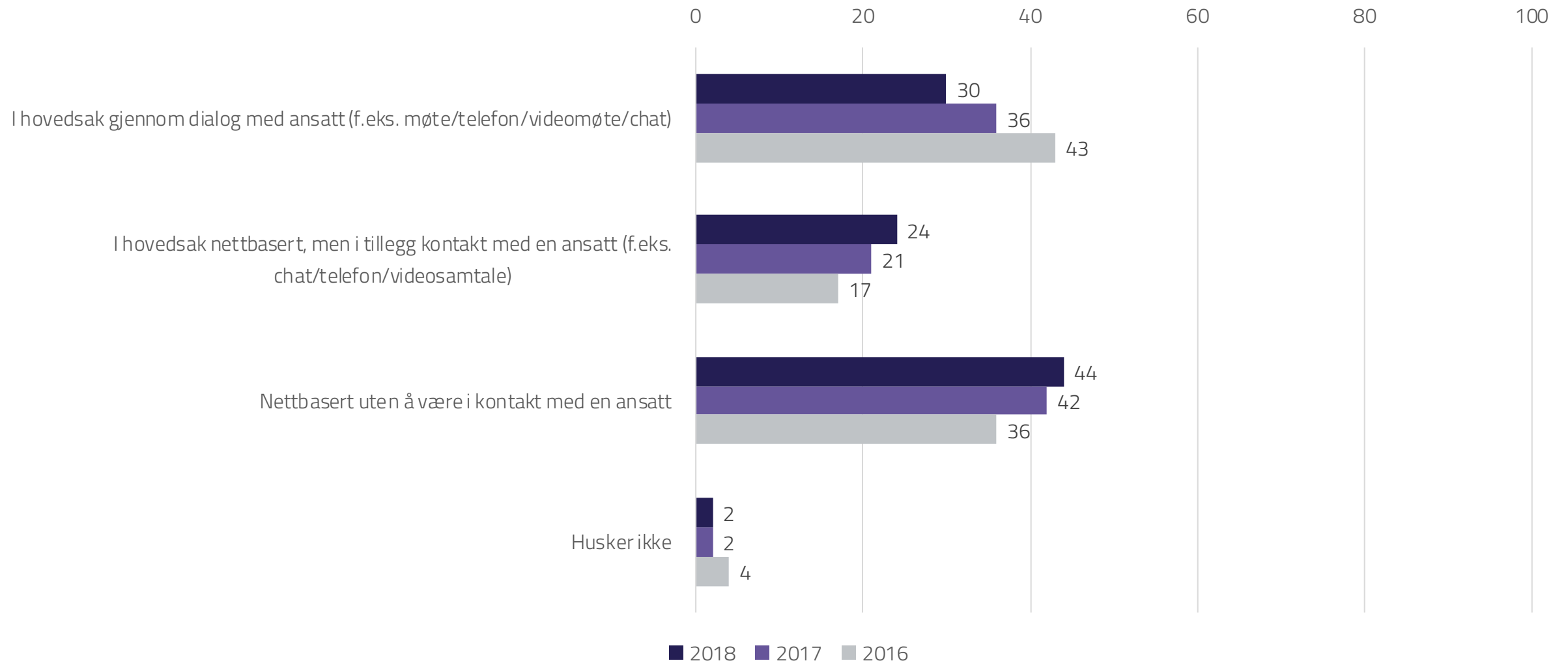
Rådgivning

- Andel som opplyser at de mottatt rådgivning i løpet av sist år, er noe lavere enn 2018-undersøkelsen (fra 60% i 2018-undersøkelsen til 57% i årets undersøkelse).
- Kvaliteten på rådgivningen, basert på egen erfaring, er på samme høye nivå som tidligere år.

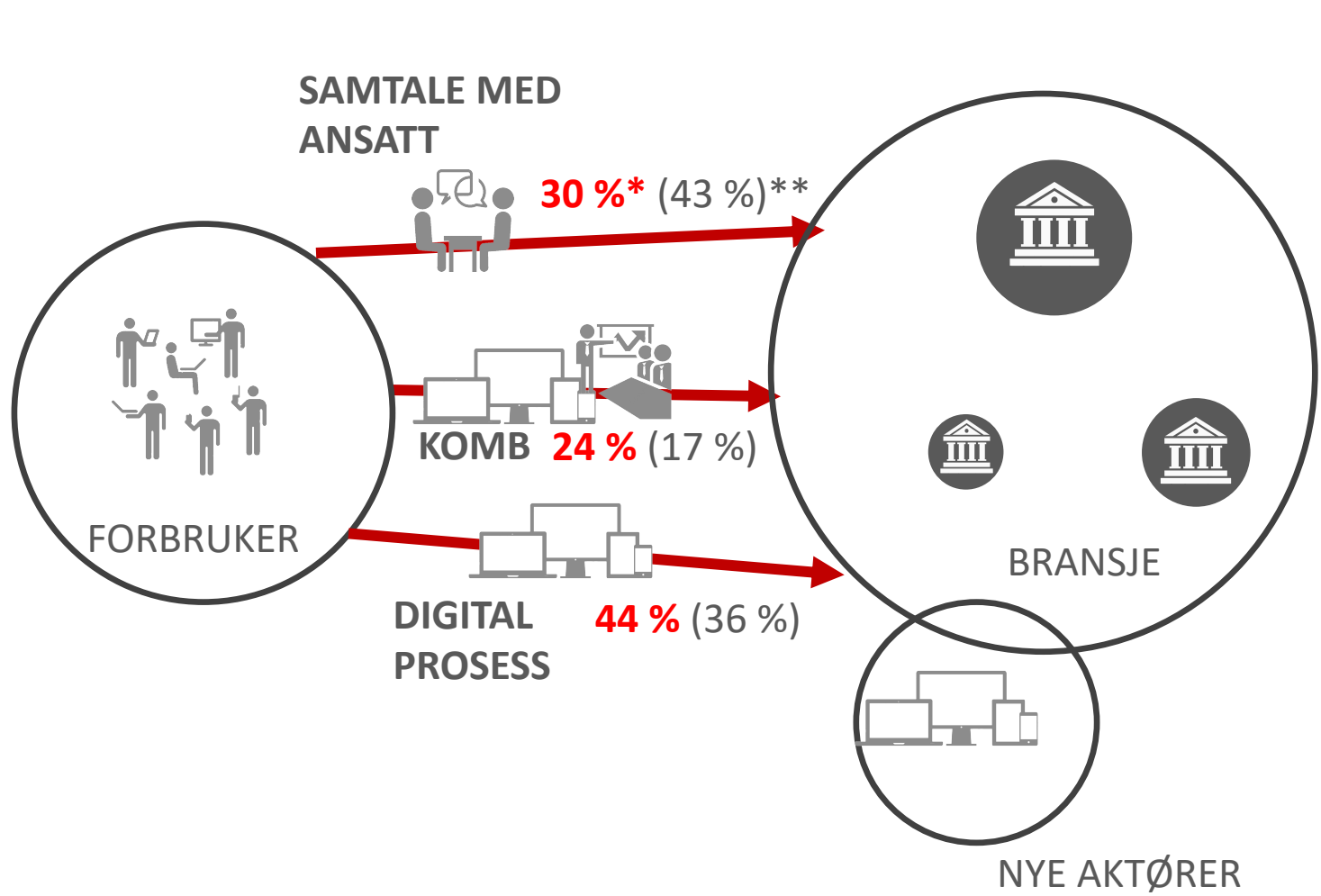
Robotrådgivning

- Når det gjelder tillit til robotisert rådgivning, er den noe lavere enn i fjorårets undersøkelse.

Hvilken kanal benyttet ved kjøpet – fordeling på tvers av produkter (2016-2018)*



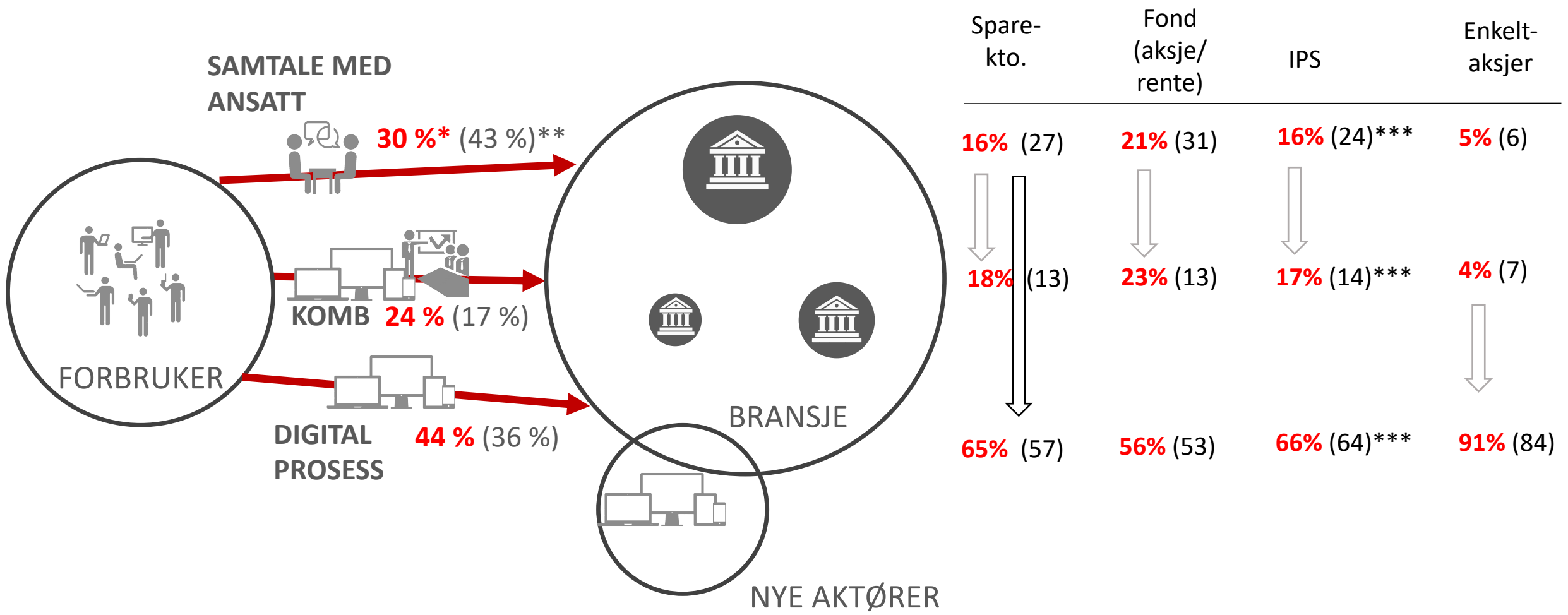
Kanalvalg gj.snitt alle prod. - Og kreditt (nytt og refinansiering)



Boliglån (nytt)	Boliglån (re- finans)	Forbr. lån (nytt)	Forbr. lån (re- finans)
65% (72)	36% (62)	12% (24)	17% (-)
24% (20)	44% (24)	19% (18)	38% (-)
11% (5)	19% (12)	64% (55)	41% (-)

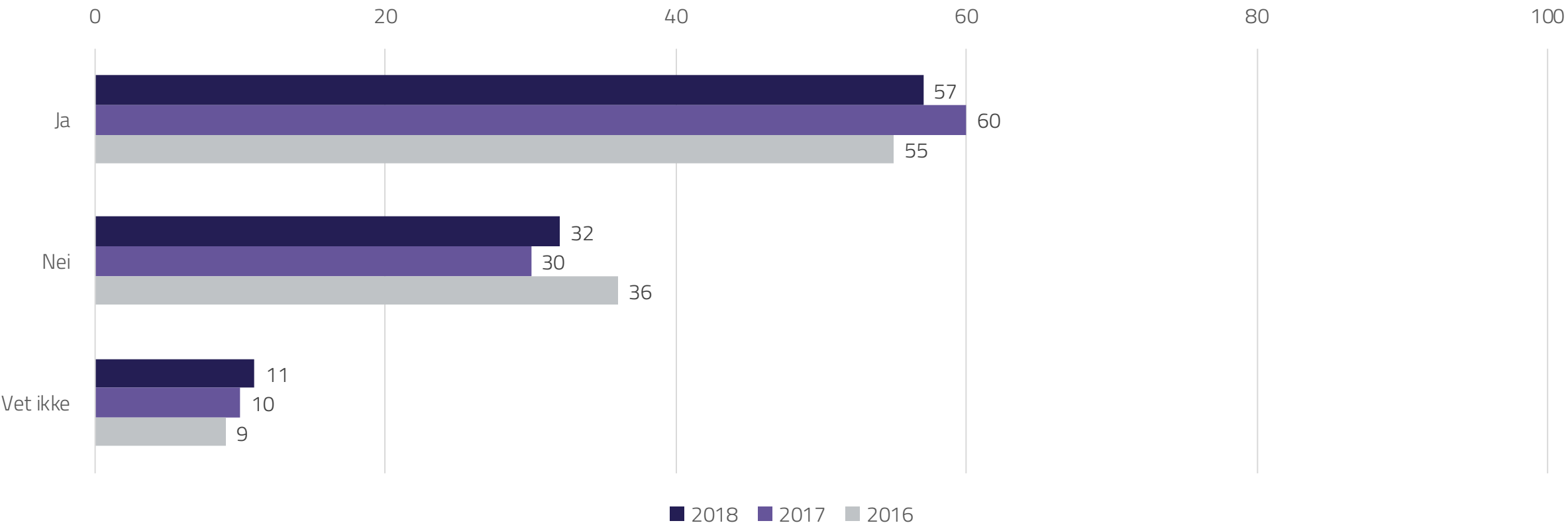
* Forbruker- og Finanstrender 2018
** Forbruker- og Finanstrender 2016

Kanalvalg gj.snitt alle prod. - Og sparing/plassering

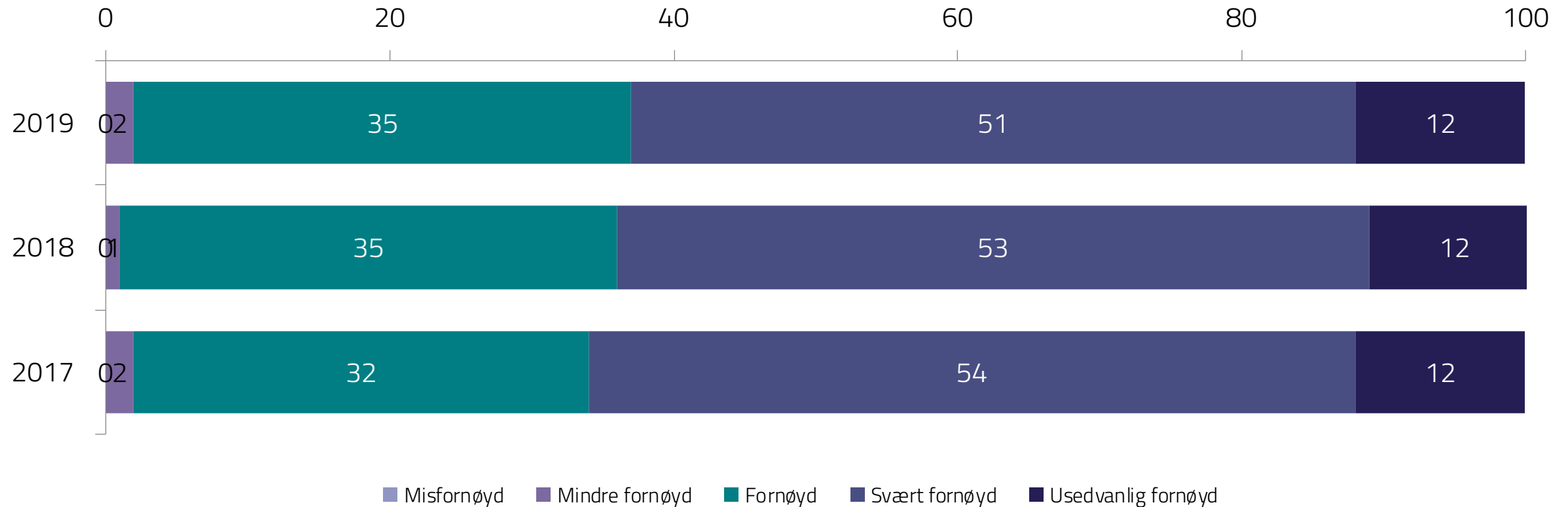


* Forbruker- og Finanstrender 2018
** Forbruker- og Finanstrender 2016
*** Forbruker- og Finanstrender 2017

Andel som fikk en konkret og individuelt tilpasset anbefaling (råd) mht produkt/løsning (2016-2018)*

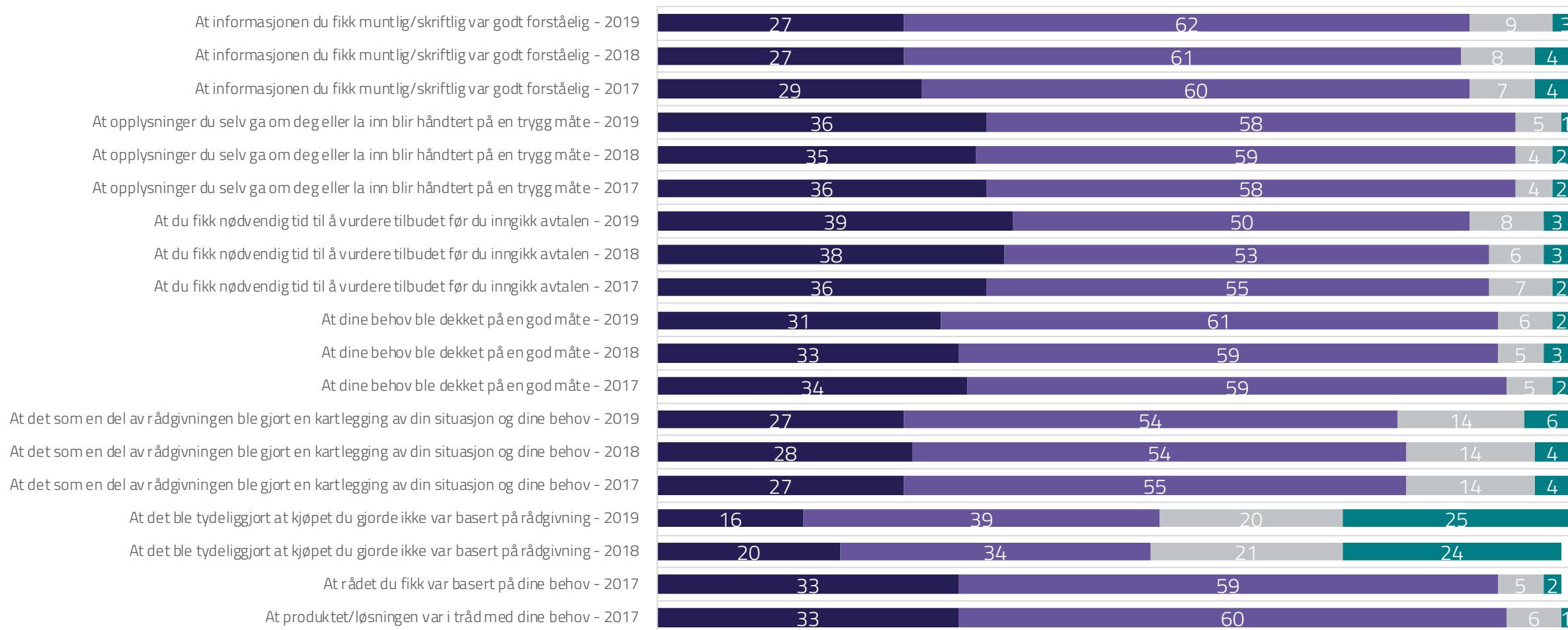


Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett?

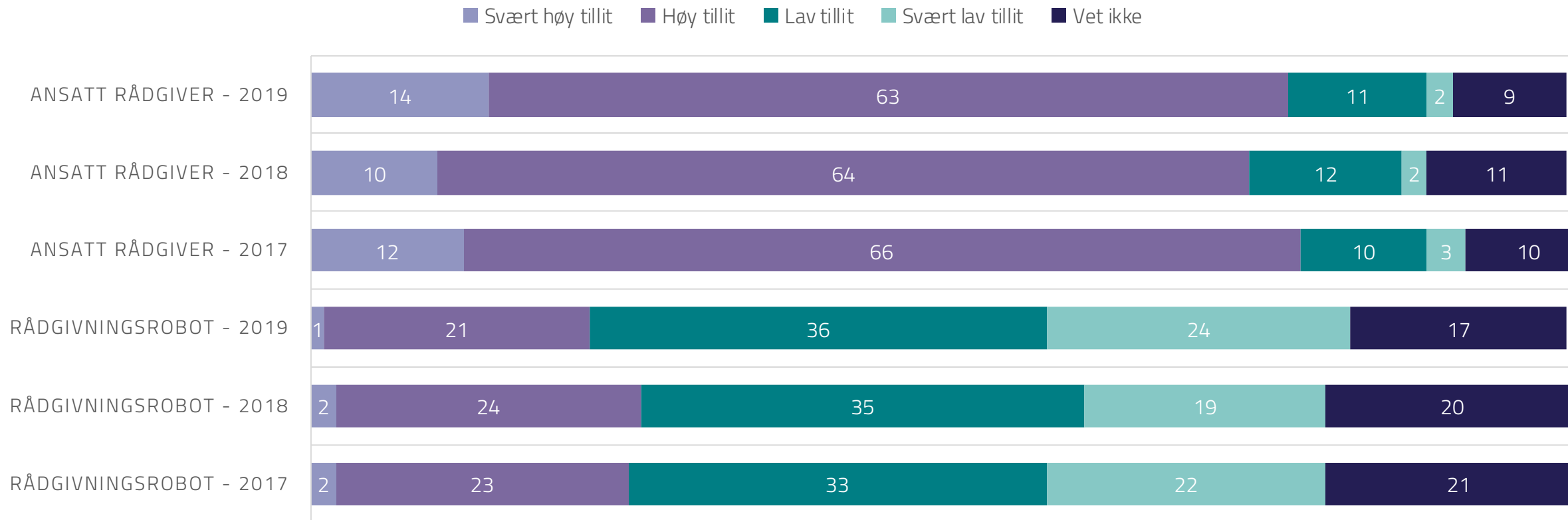


Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..

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



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



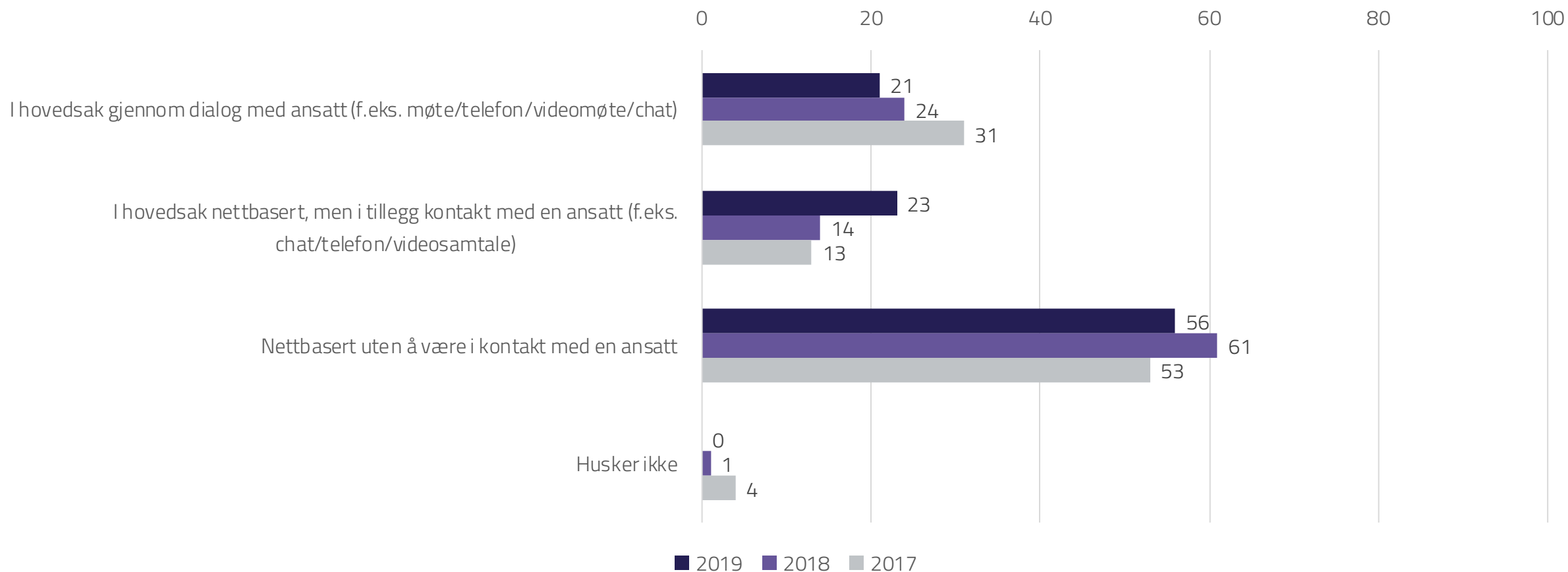
Resultater per produkt

Forbruker- og finanstrender 2019

Forbruker- og Finanstrender 2019

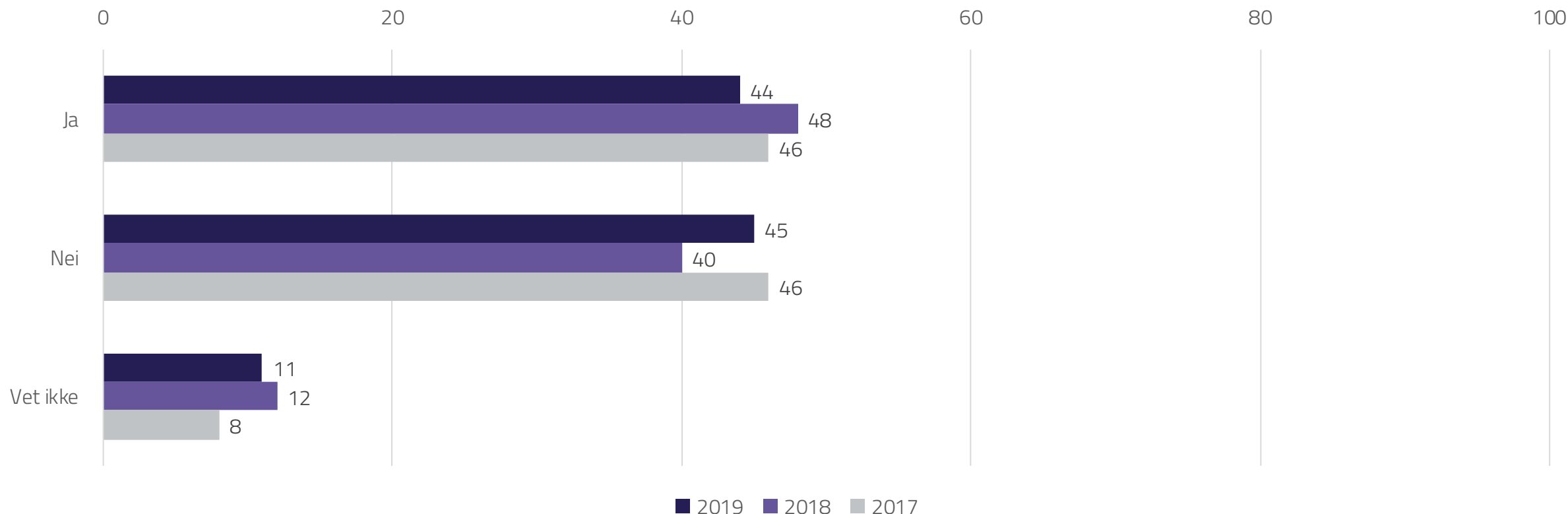
Aksje-/rentefond

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?

Aksje-/rentefond

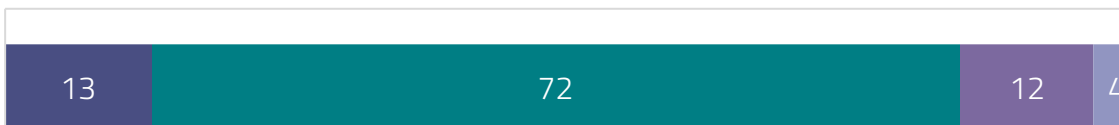


Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..

Aksje-/rentefond

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

AT INFORMASJONEN DU FIKK MUNTLLIG/SKRIFTLIG VAR GODT FORSTÅELIG - 2019



AT OPPLYSNINGER DU SELV GA OM DEG ELLER LA INN BLIR HÅNDTERT PÅ EN TRYGG MÅTE - 2019



AT DU FIKK NØDVENDIG TID TIL Å VURDERE TILBUDET FØR DU INNGIKK AVTALEN - 2019



AT DINE BEHOV BLE DEKKET PÅ EN GOD MÅTE - 2019



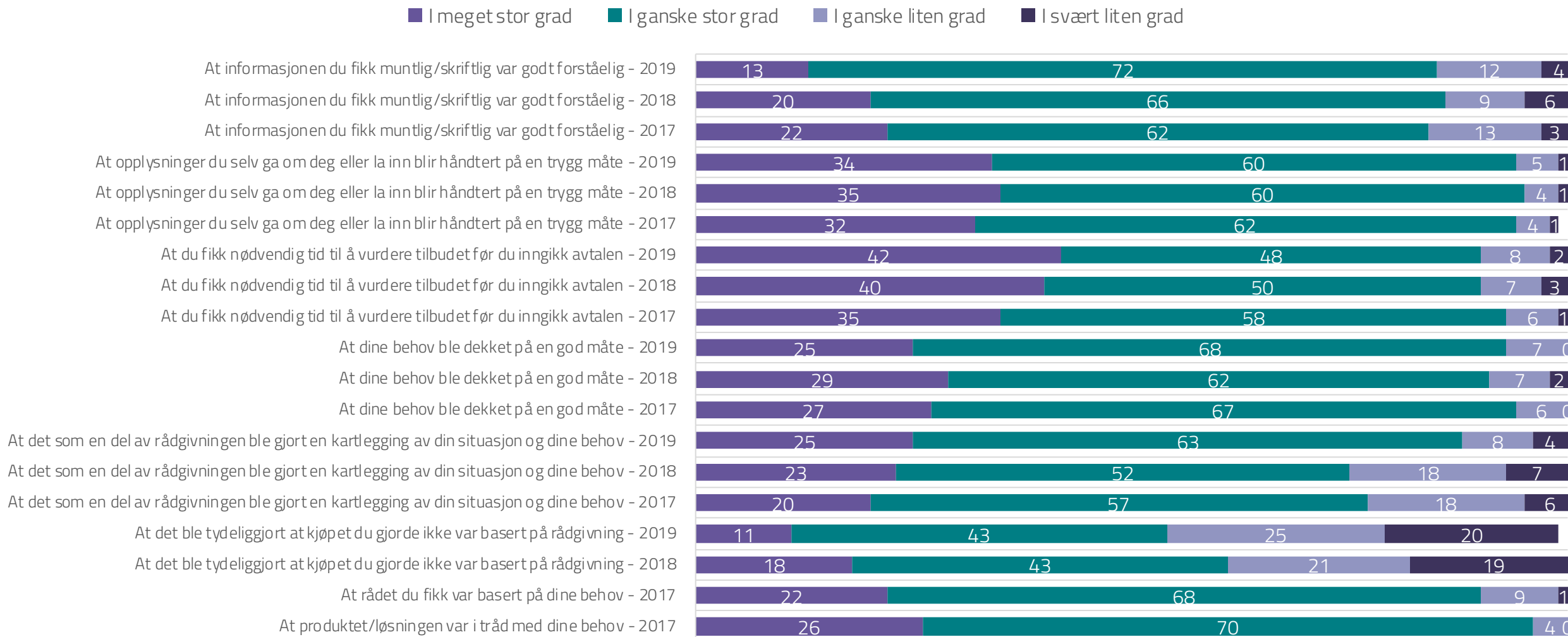
AT DET SOM EN DEL AV RÅDGIVNINGEN BLE GJORT EN KARTLEGGING AV DIN SITUASJON OG DINE BEHOV - 2019



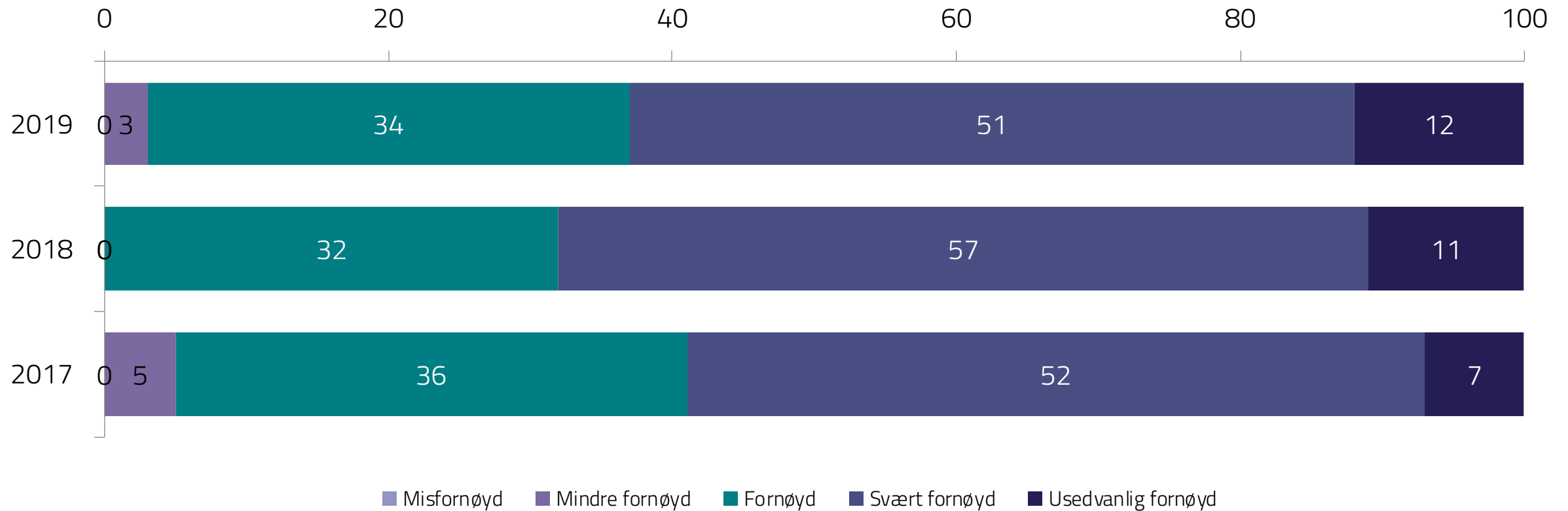
AT DET BLE TYDELIGGJORT AT KJØPET DU GJORDE IKKE VAR BASERT PÅ RÅDGIVNING - 2019



Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..



Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett?

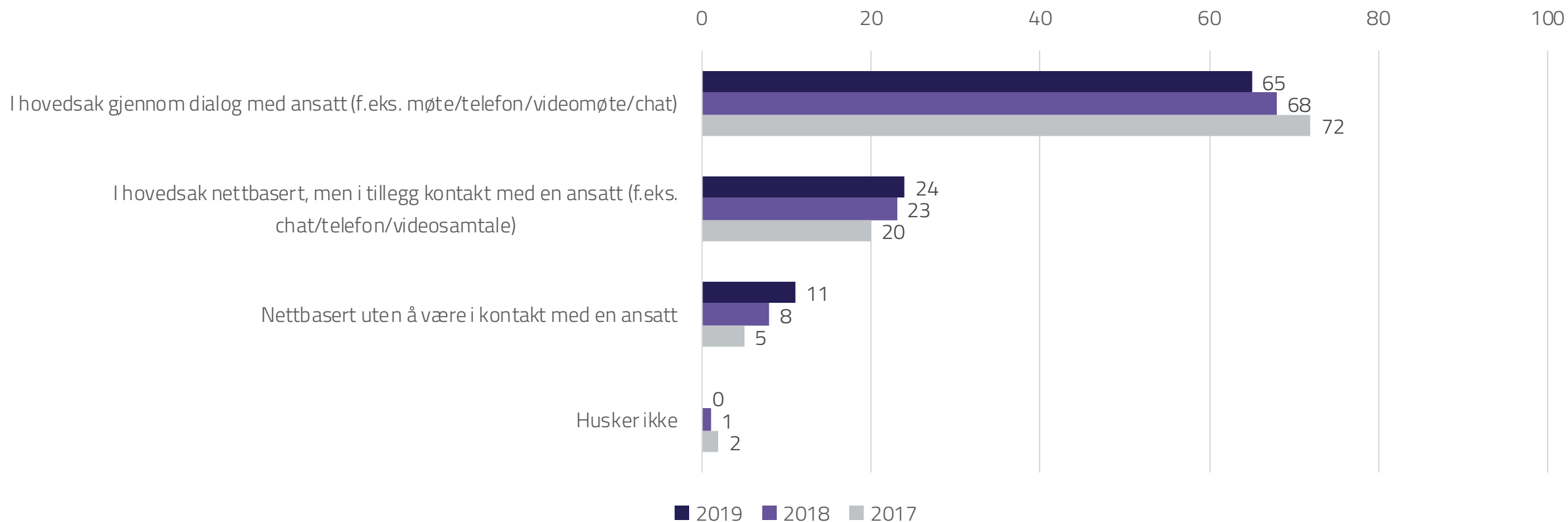


Forbruker- og Finanstrender 2019

Boliglån (nytt)

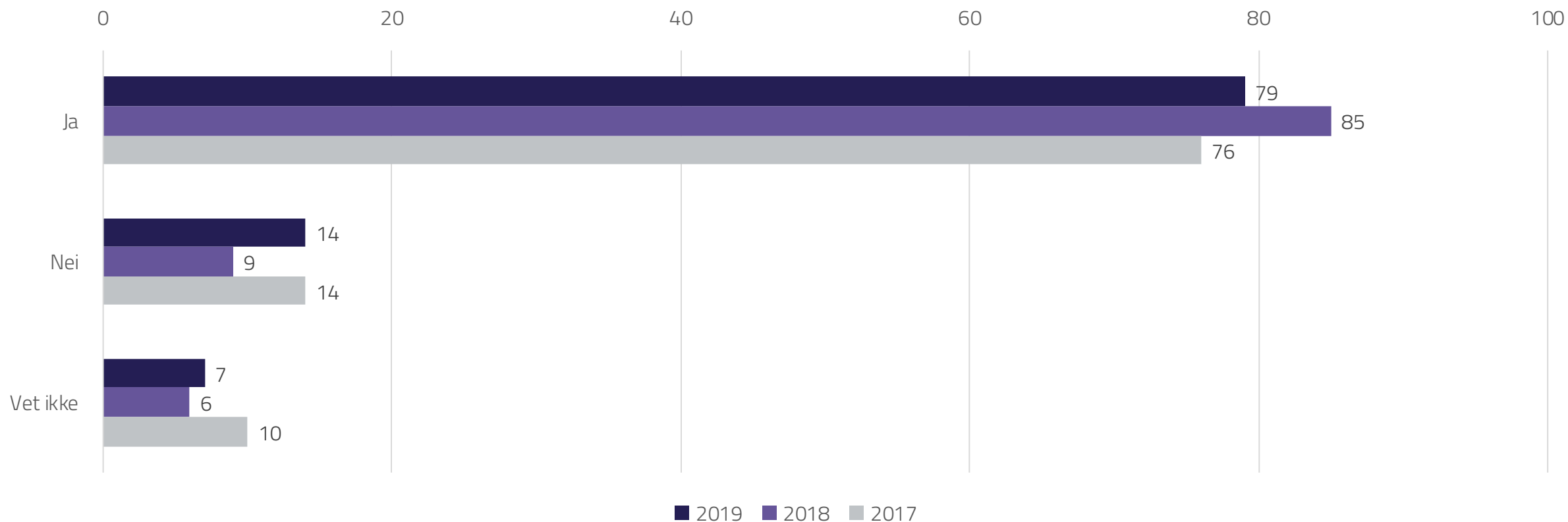
På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt:

Boliglån (nytt)



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?

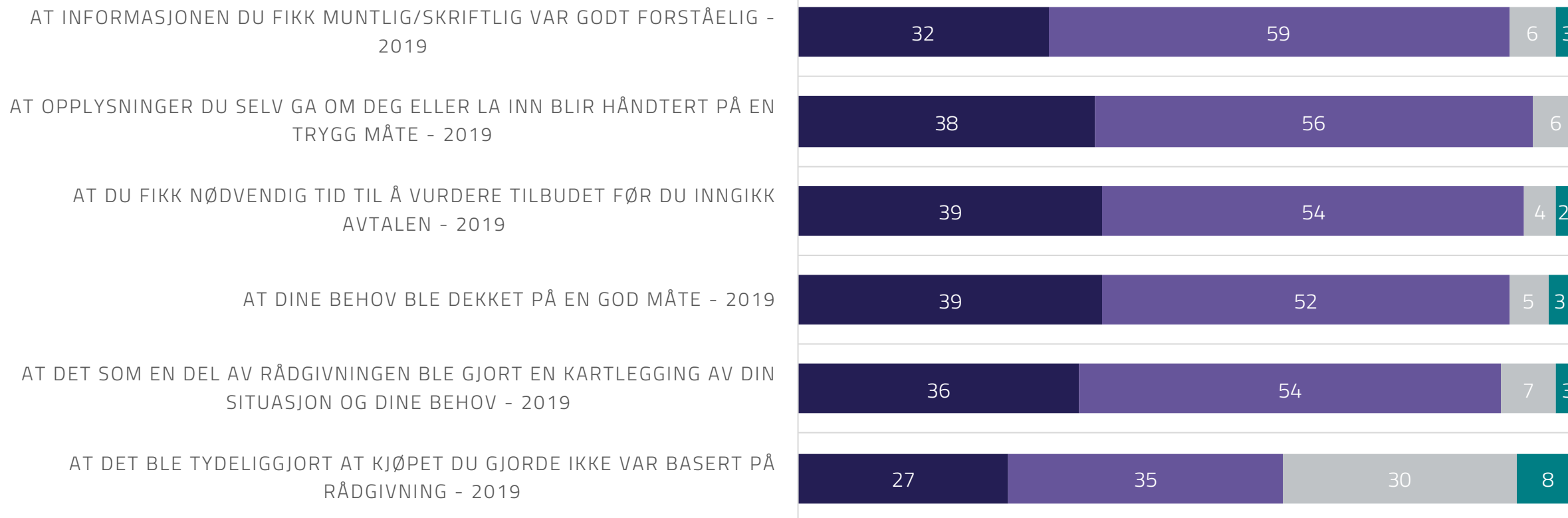
Boliglån (nytt)



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

Boliglån (nytt)

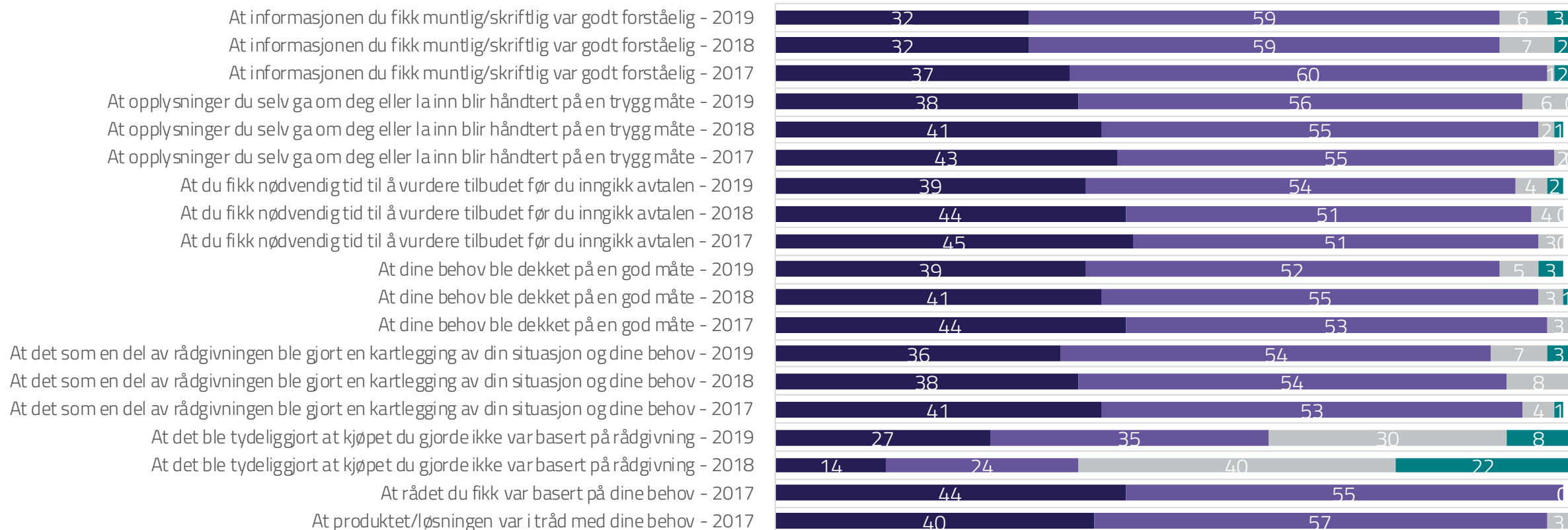
■ I meget stor grad ■ I ganske stor grad ■ I ganske liten grad ■ I svært liten grad



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

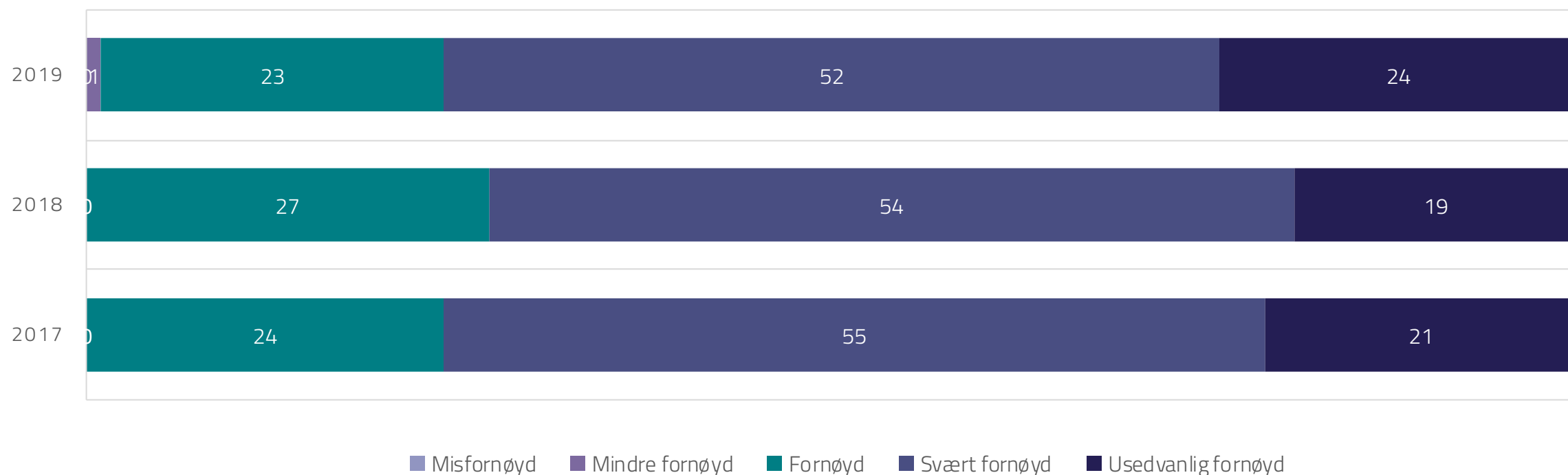
Boliglån (nytt)

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



Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett?

Boliglån (nytt)

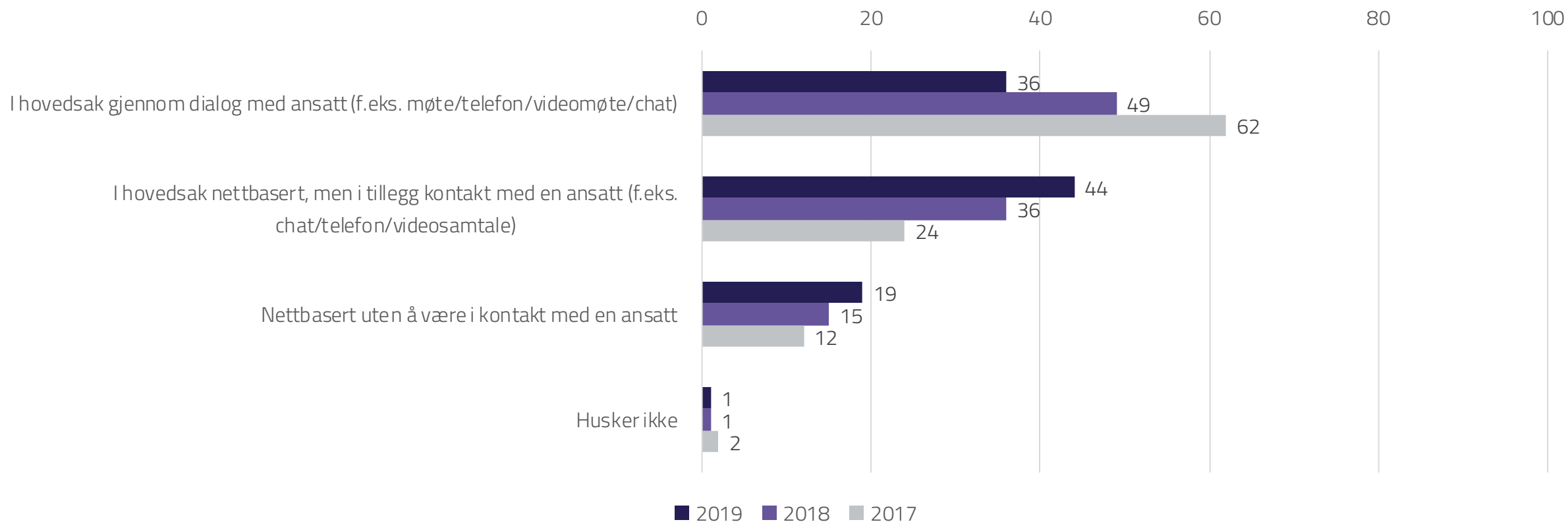


Forbruker- og Finanstrender 2019

Boliglån (refinansiering)

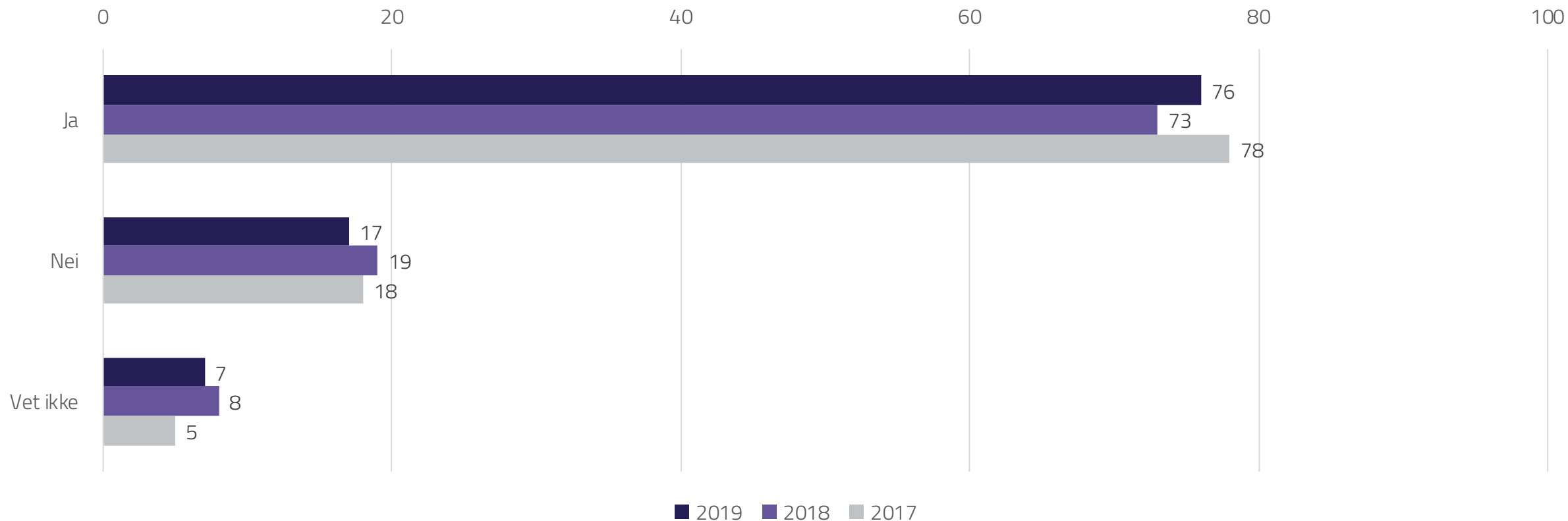
På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt:

Refinansiering boliglån



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?

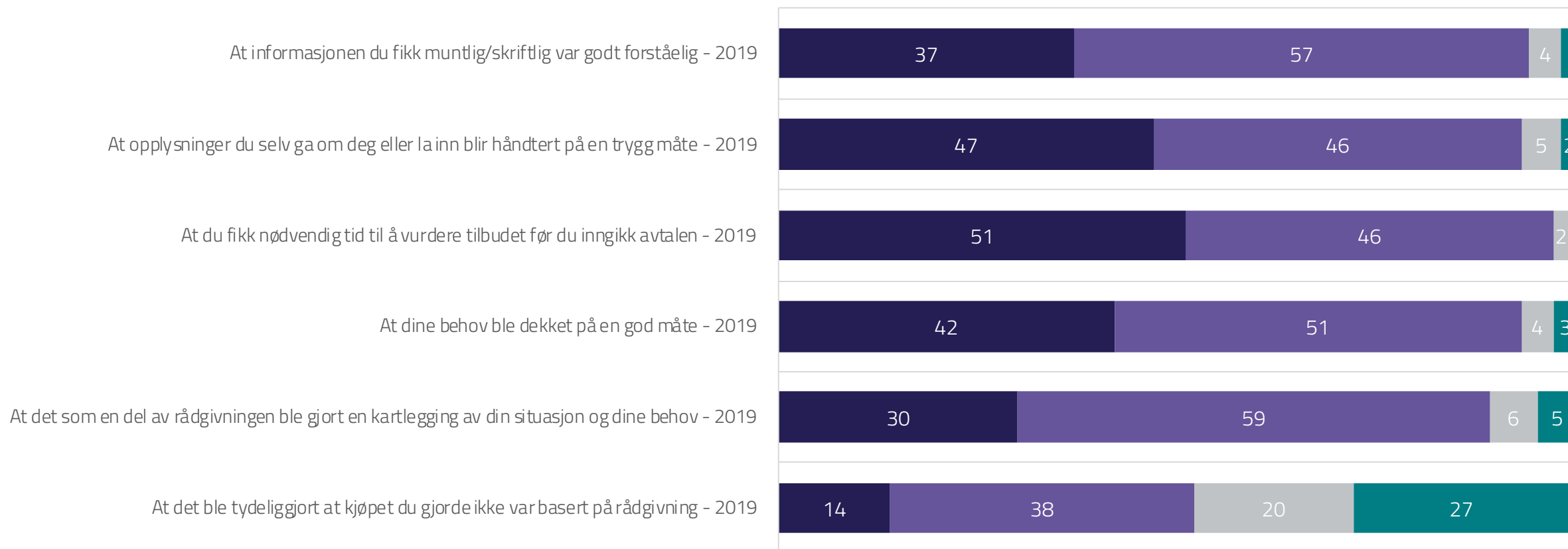
Refinansiering boliglån



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

Refinansiering boliglån

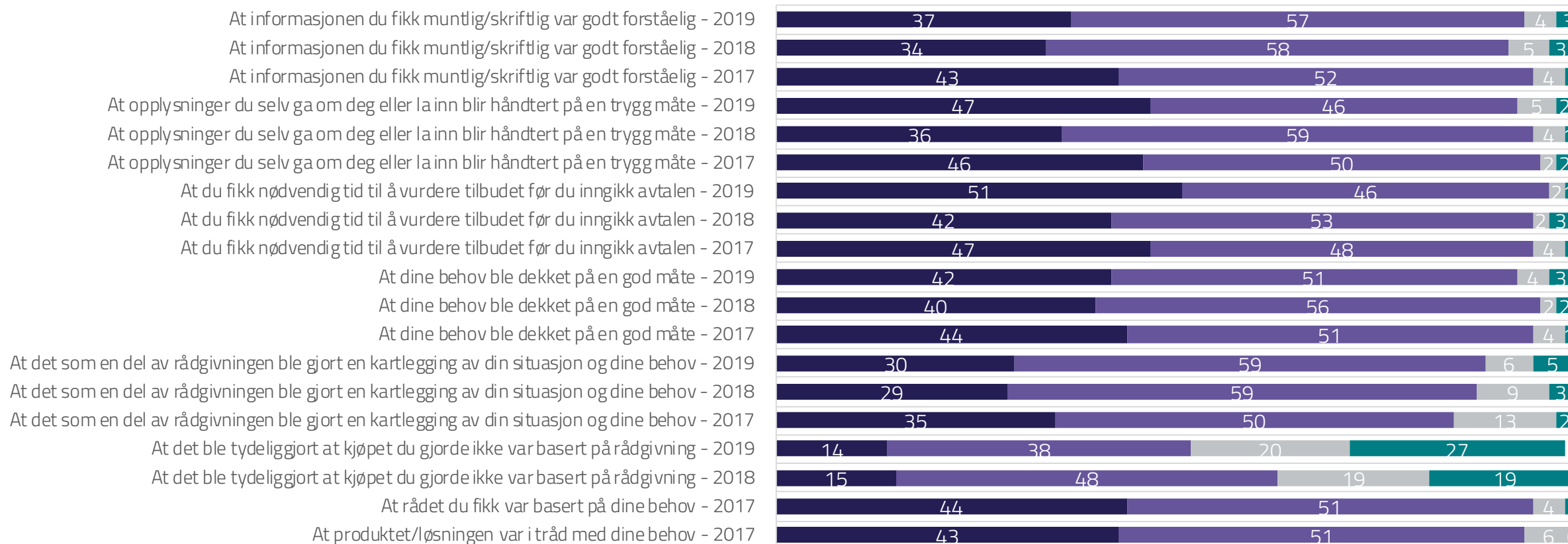
■ I meget stor grad ■ I ganske stor grad ■ I ganske liten grad ■ I svært liten grad



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

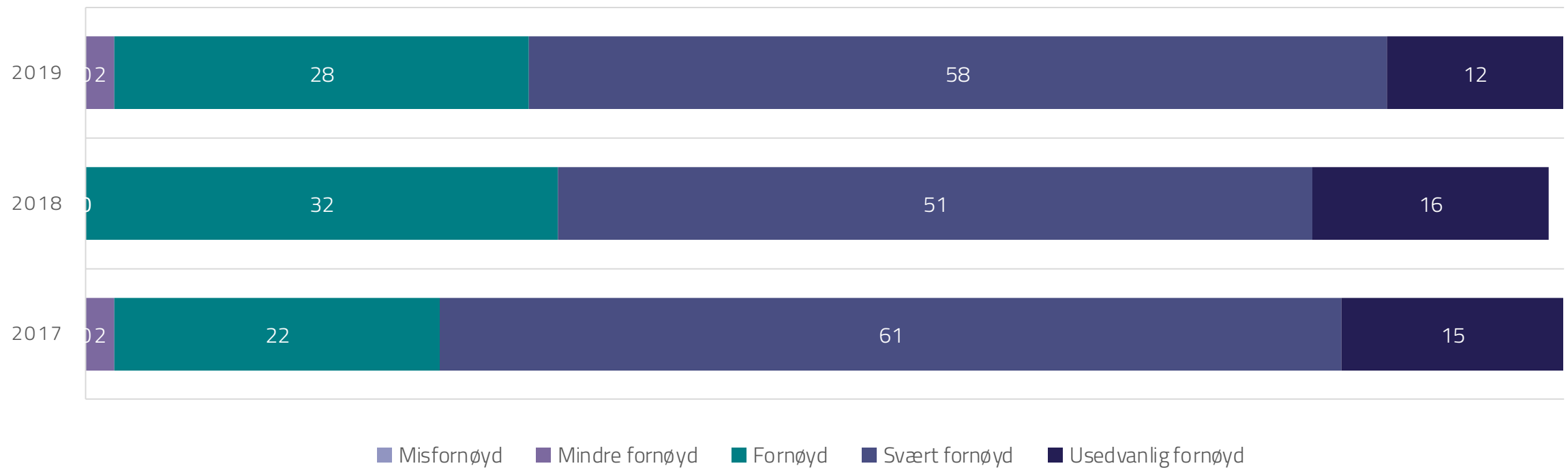
Refinansiering boliglån

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



Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett?

Refinansiering boliglån

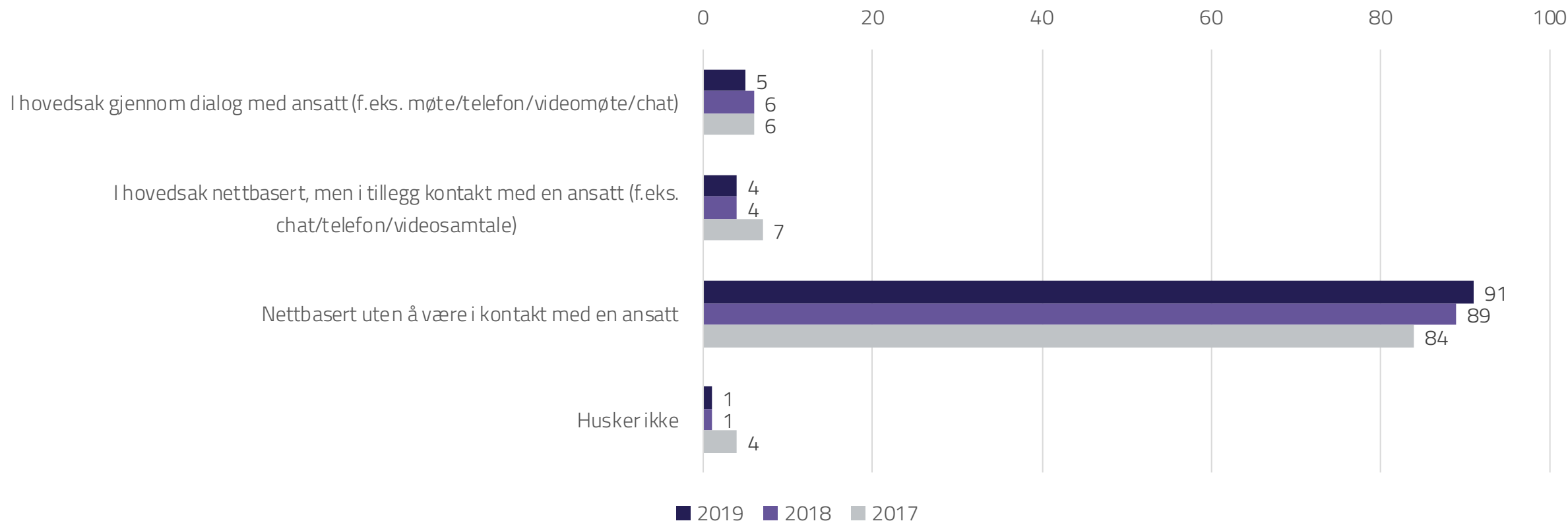


Forbruker- og Finanstrender 2019

Enkeltaksjer

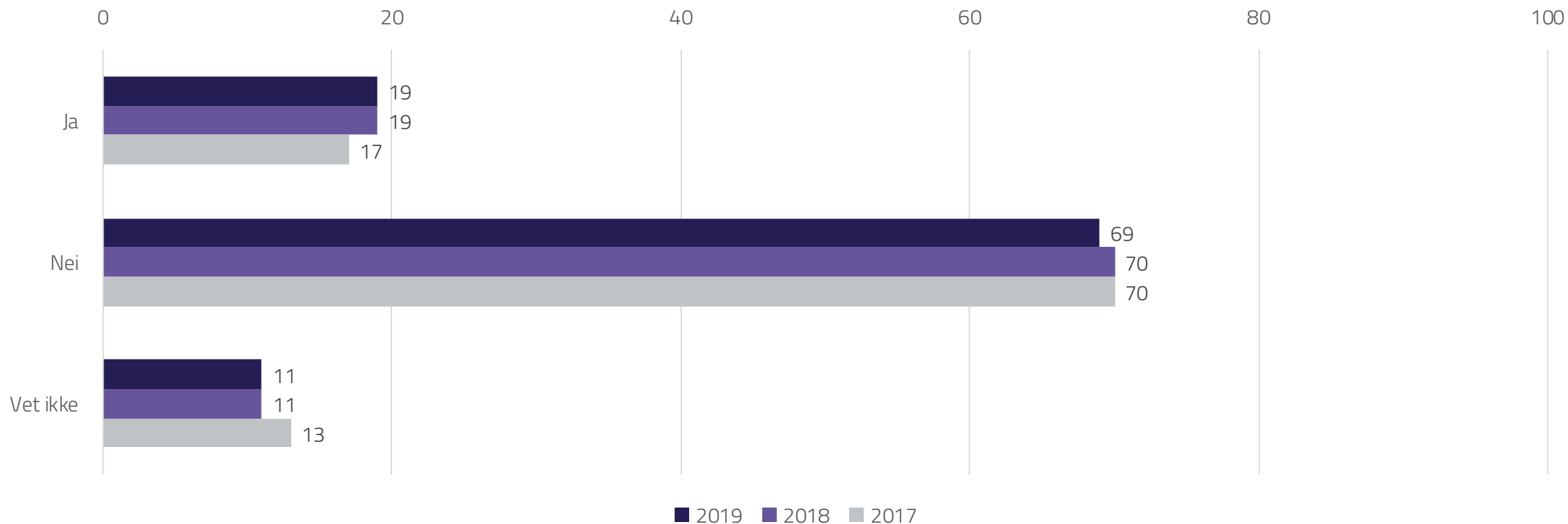
På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt:

Enkeltaksjer



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?

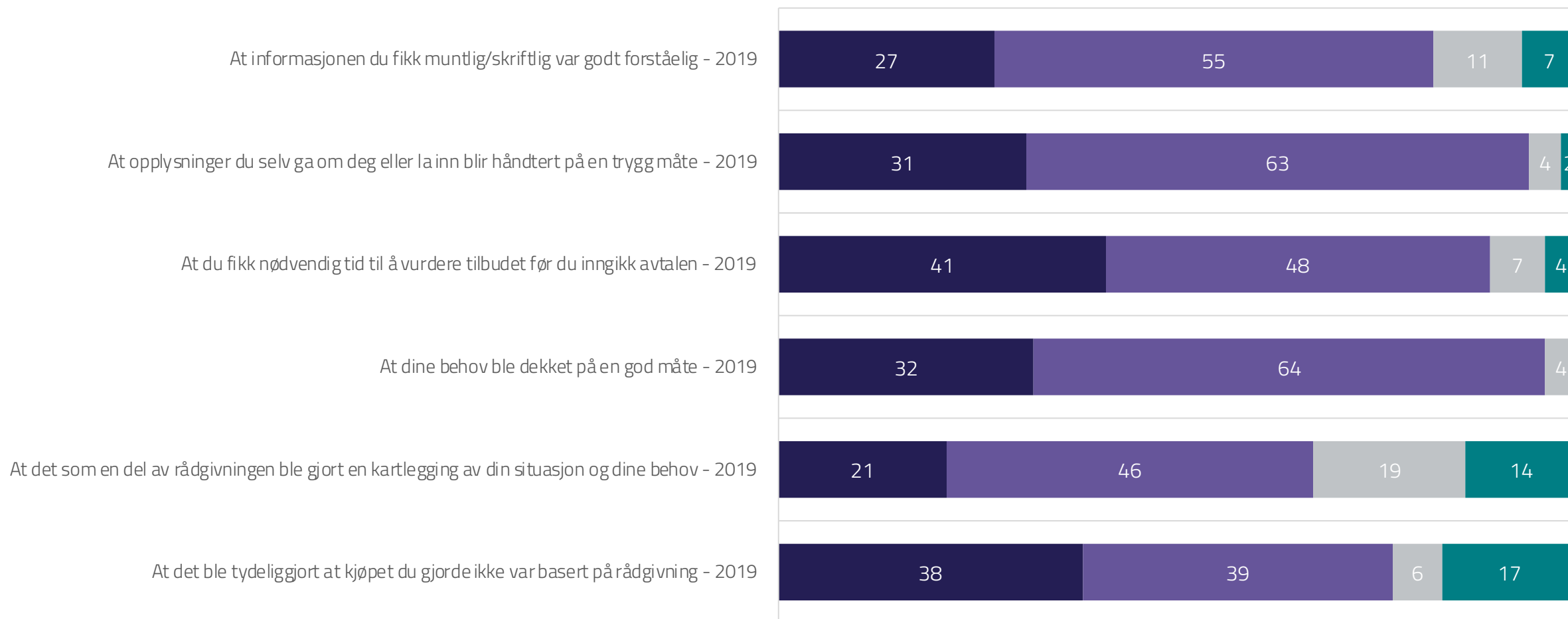
Enkeltaksjer



Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..

Enkeltaksjer

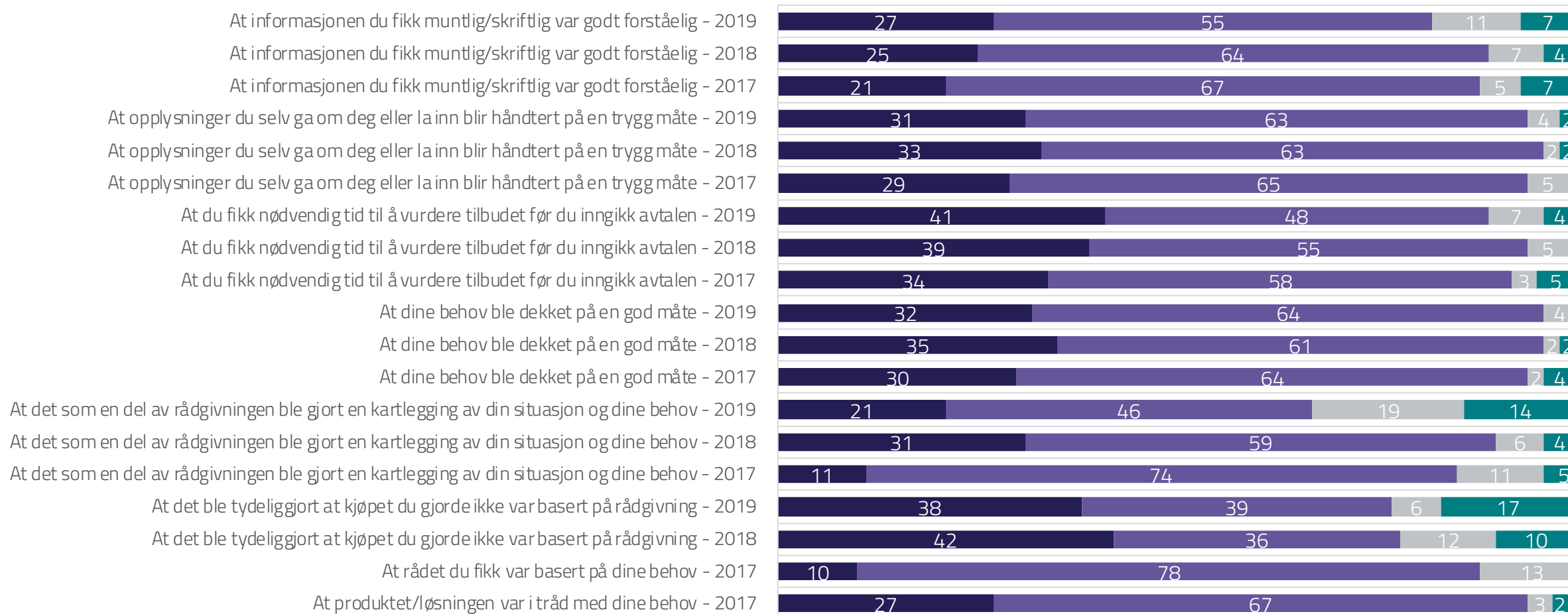
■ I meget stor grad ■ I ganske stor grad ■ I ganske liten grad ■ I svært liten grad



Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..

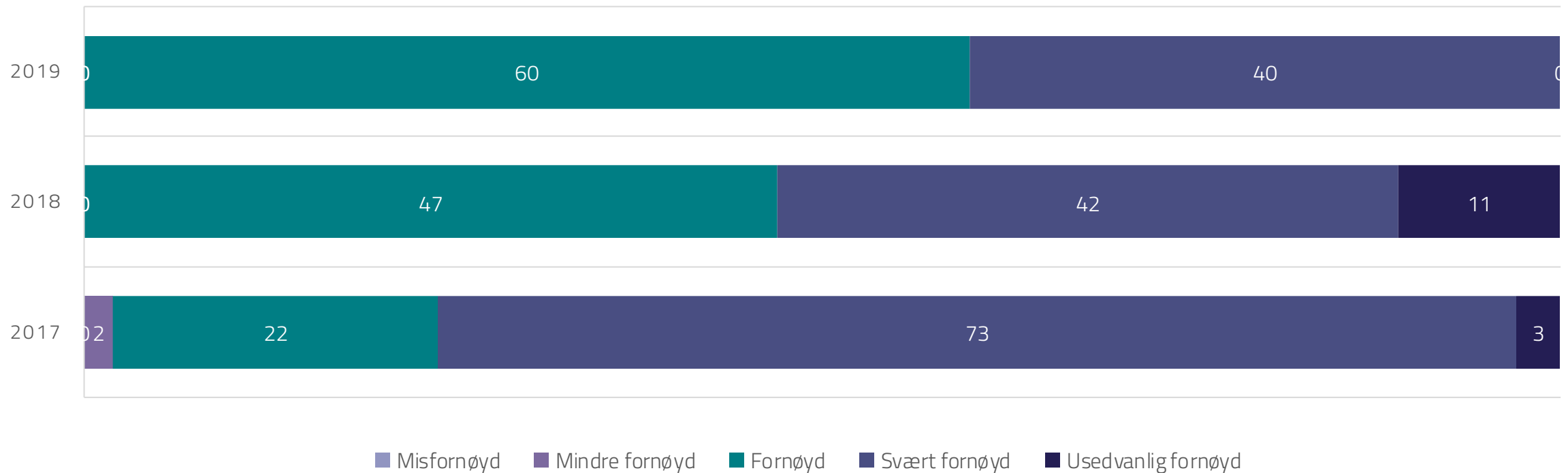
Enkeltaksjer

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



HVOR FORNØYD ELLER MISFORNØYD VAR DU MED RÅDGIVNINGEN TOTALT SETT?

Enkeltaksjer

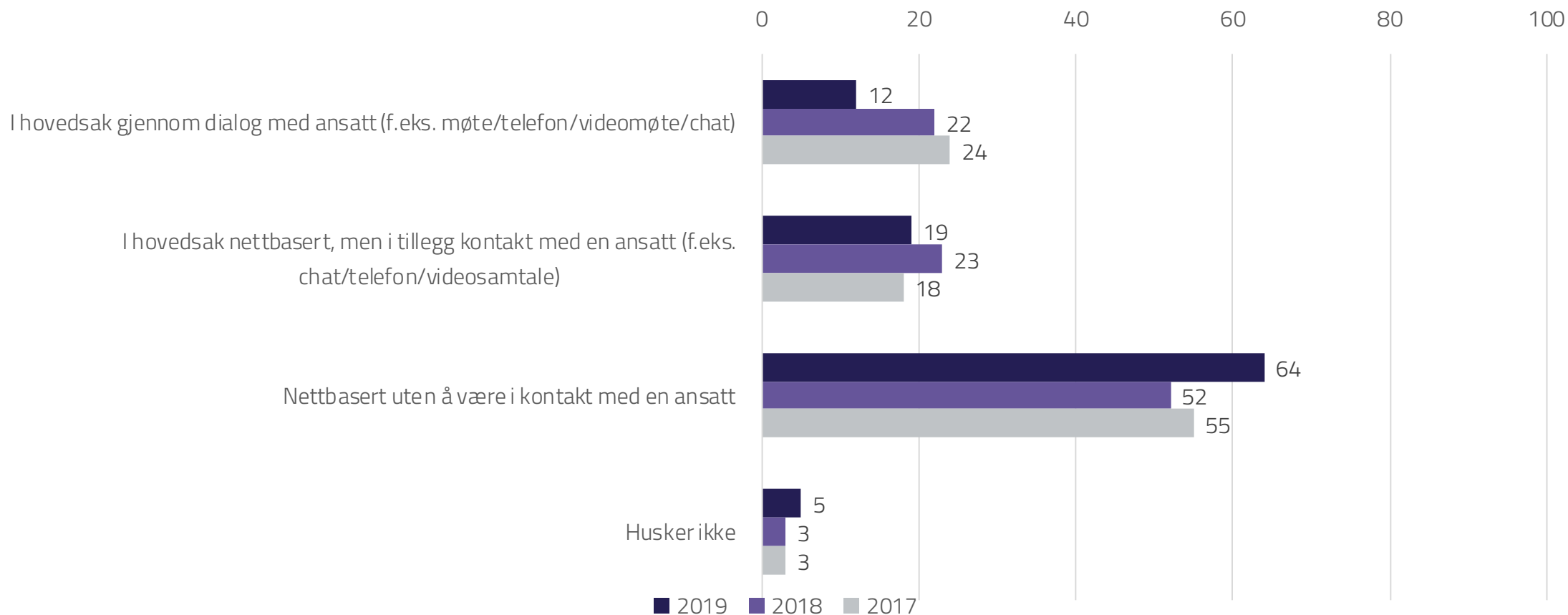


Forbruker- og Finanstrender 2019

Forbrukslån (nytt)

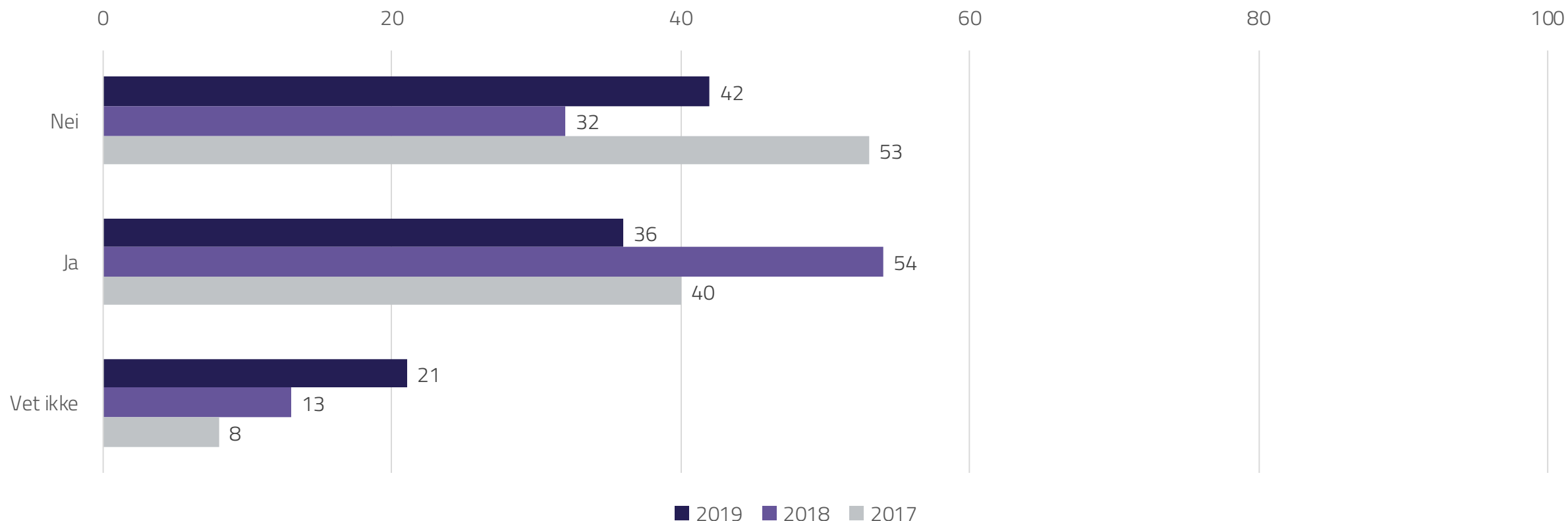
På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt:

Nytt Forbrukslån



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?

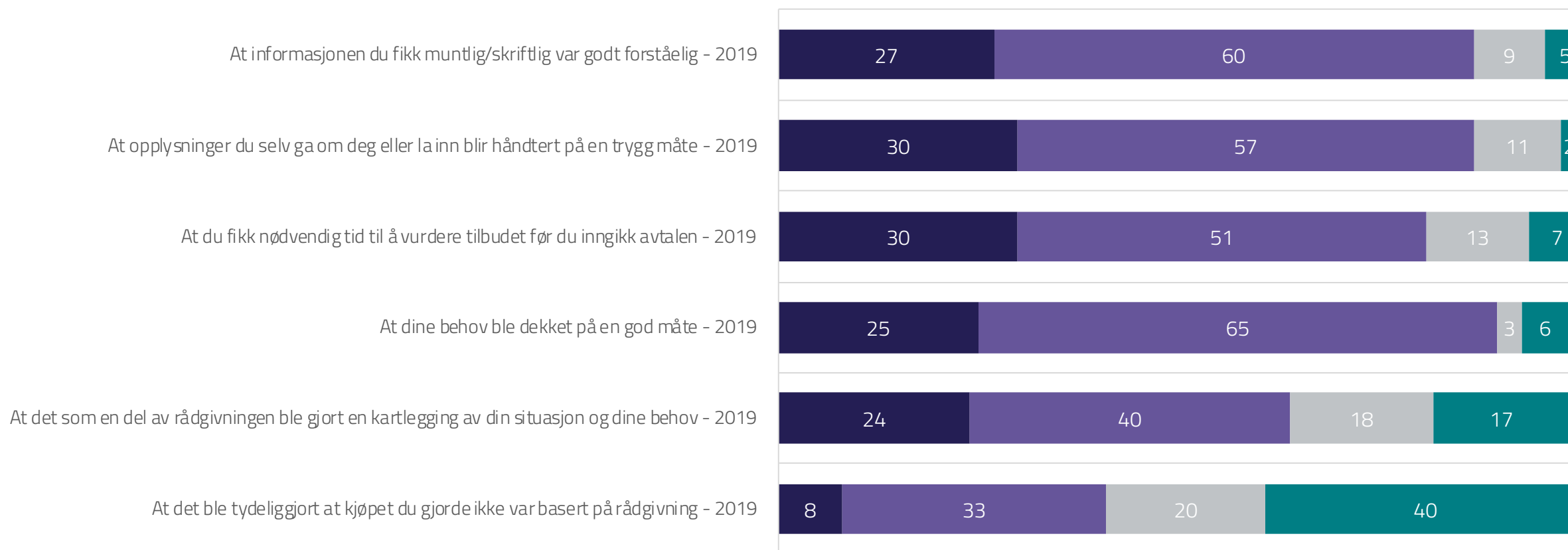
Nytt Forbrukslån



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

Nytt Forbrukslån

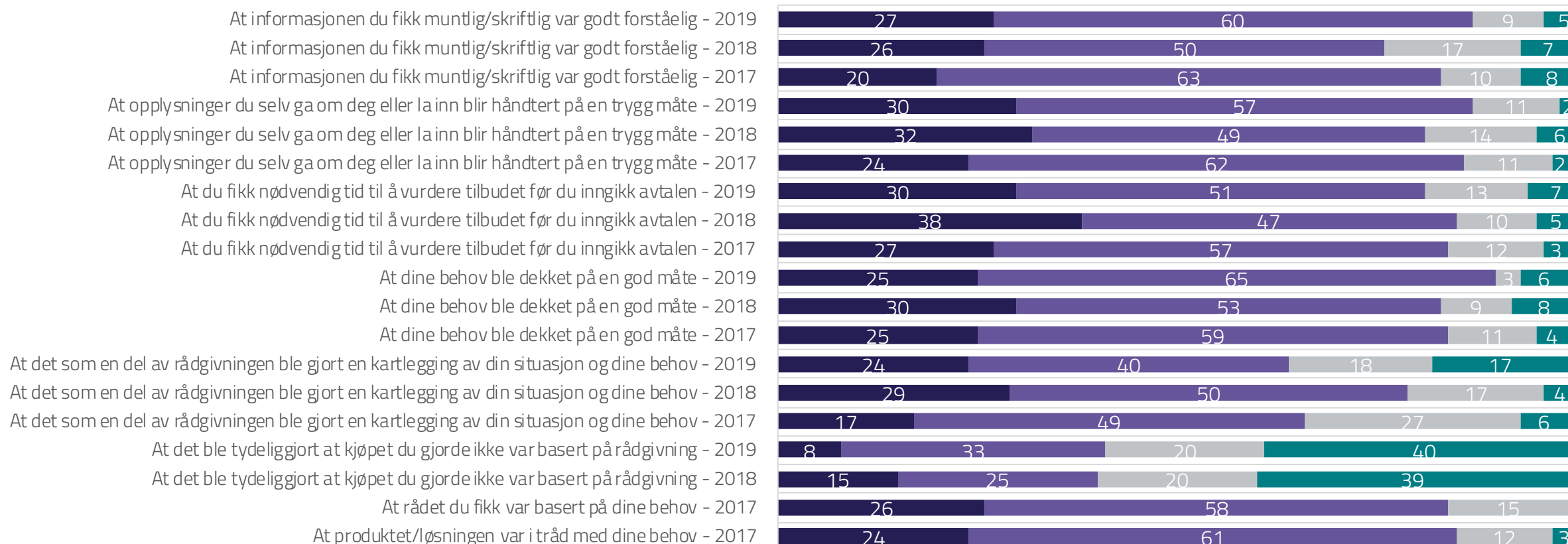
■ I meget stor grad ■ I ganske stor grad ■ I ganske liten grad ■ I svært liten grad



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

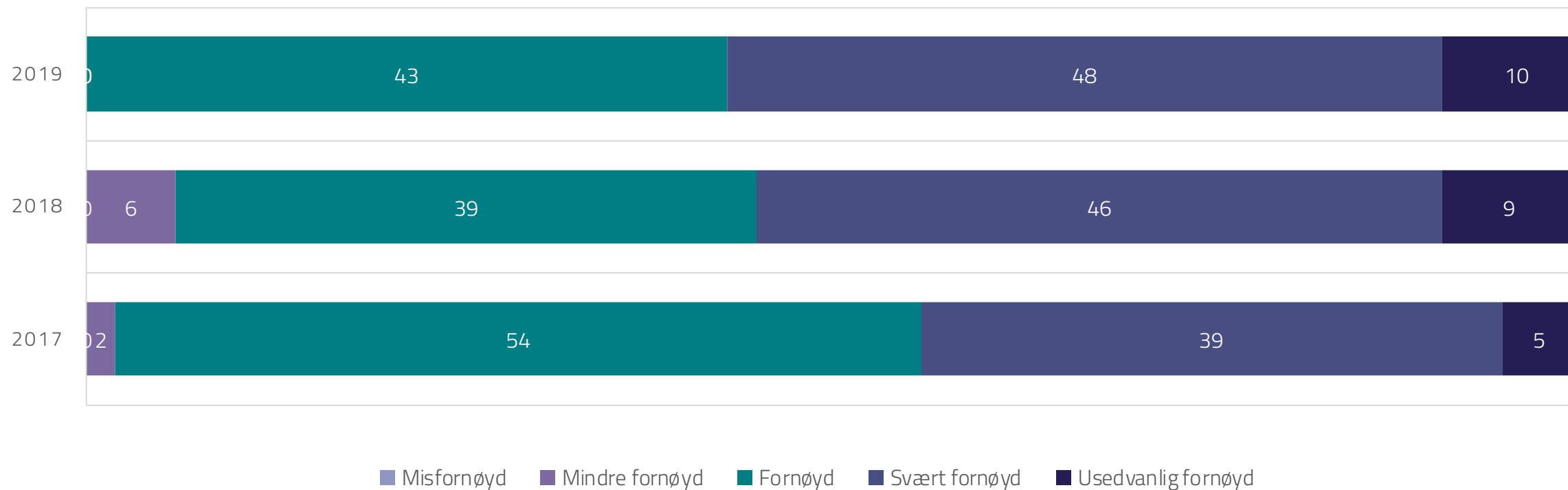
Nytt Forbrukslån

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



Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett?

Nytt Forbrukslån

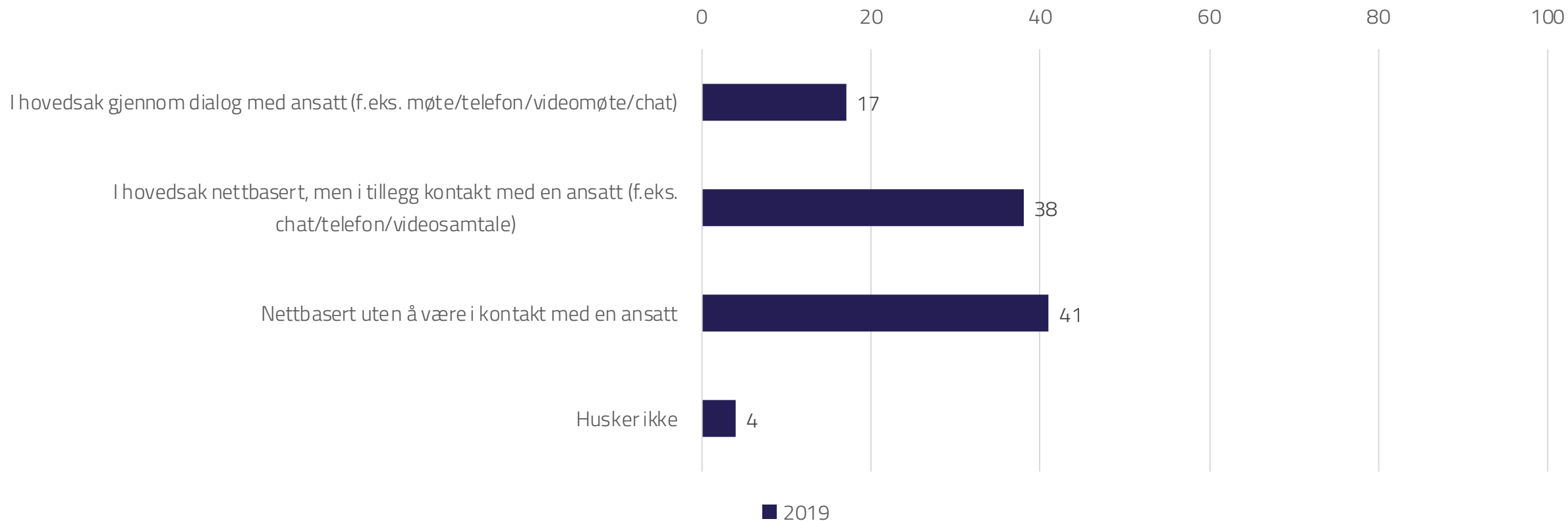


Forbruker- og Finanstrender 2019

Forbrukslån (refinansiering)

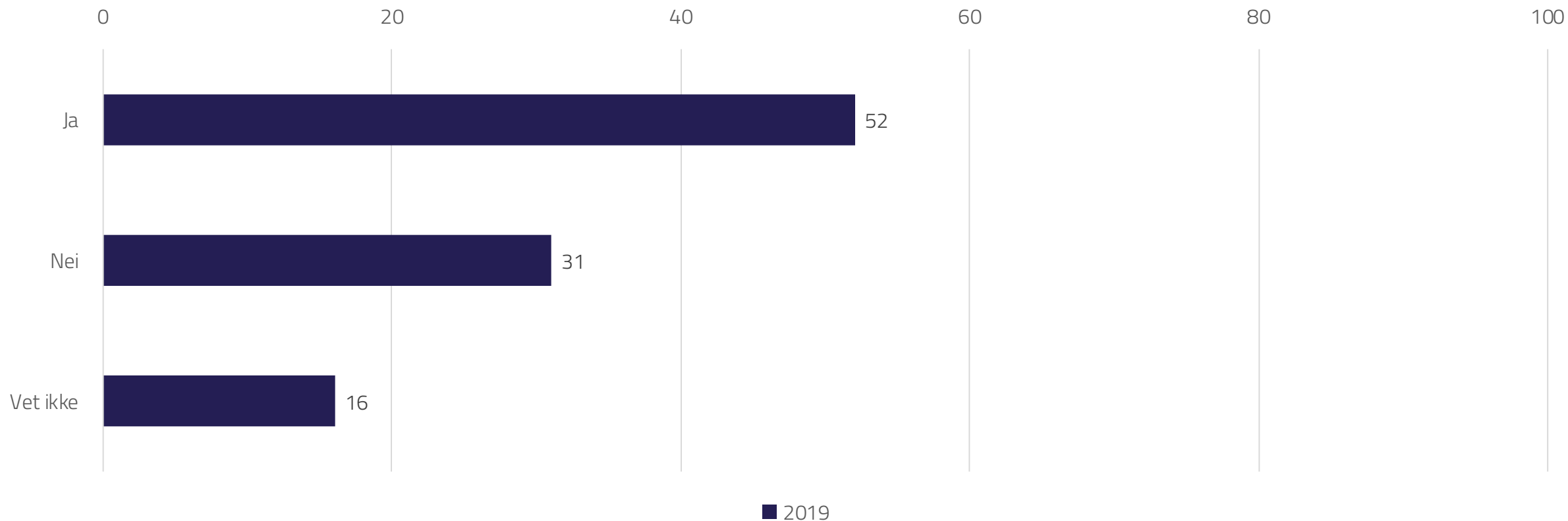
På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt:

Refinansiering forbrukslån



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?

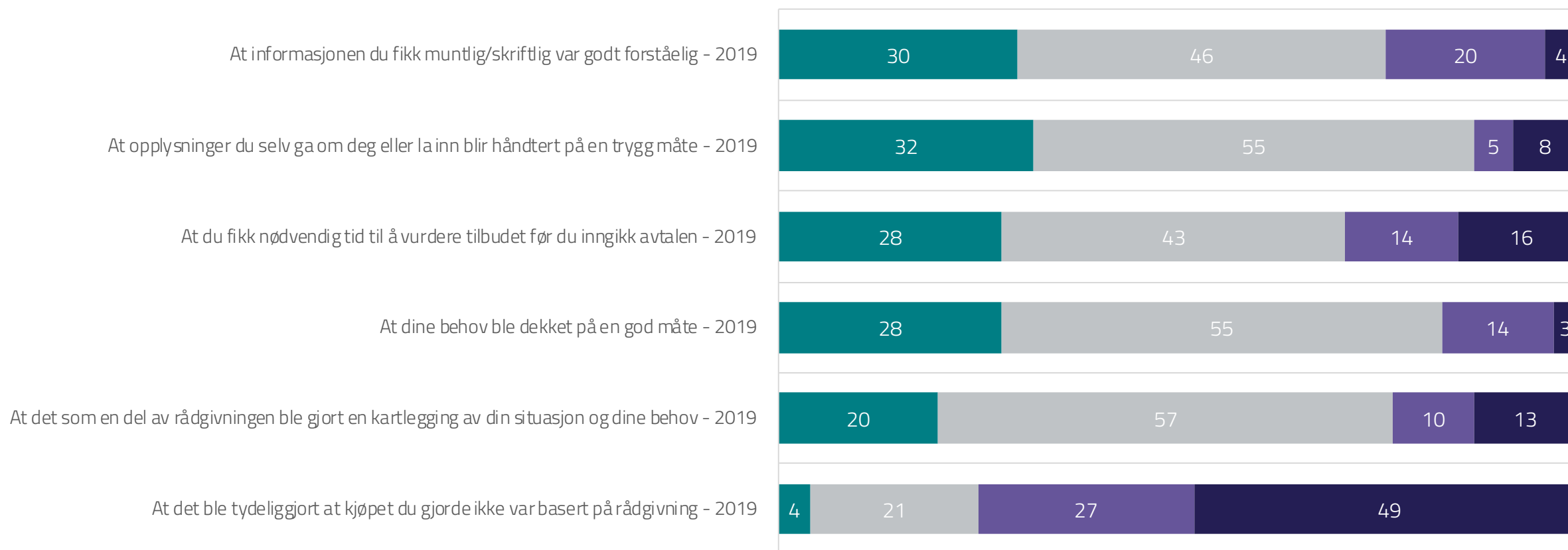
Refinansiering forbrukslån



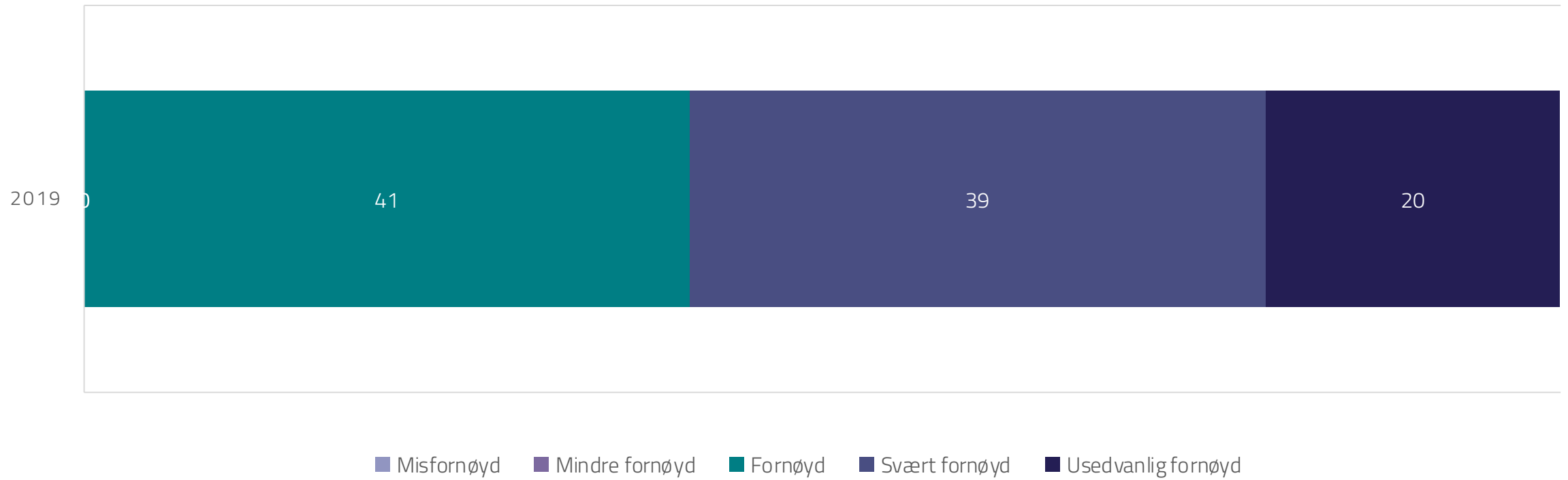
Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du...

Refinansiering forbrukslån

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



HVOR FORNØYD ELLER MISFORNØYD VAR DU MED RÅDGIVNINGEN TOTALT SETT?

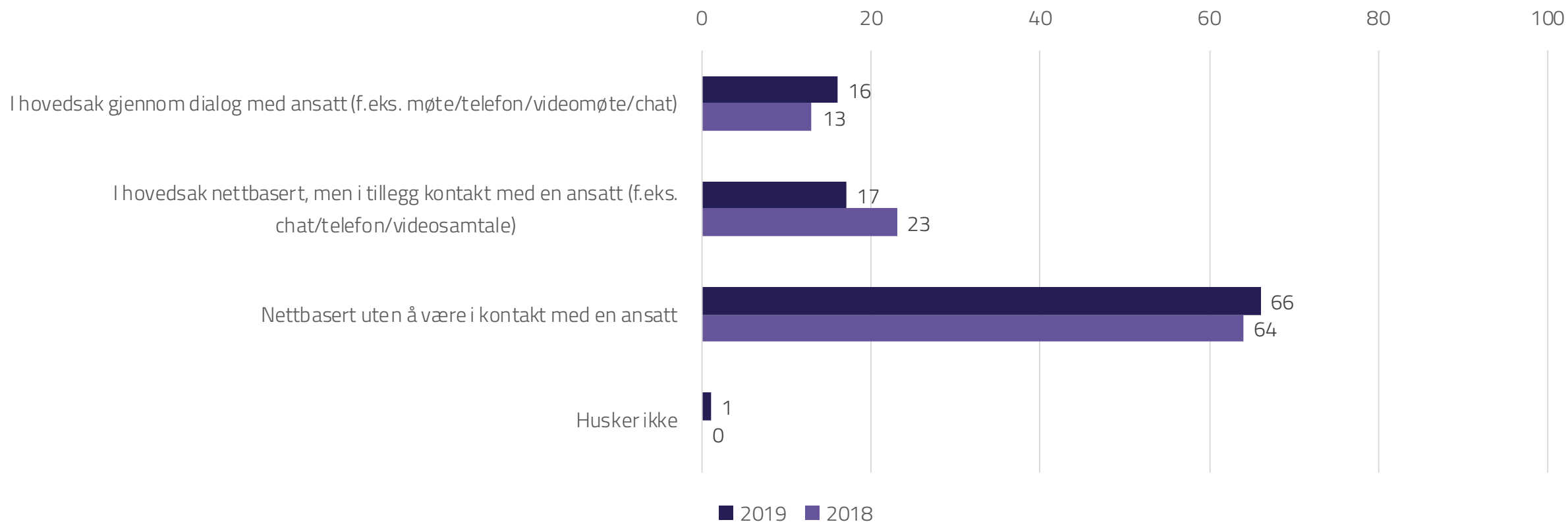


Forbruker- og Finanstrender 2019

IPS

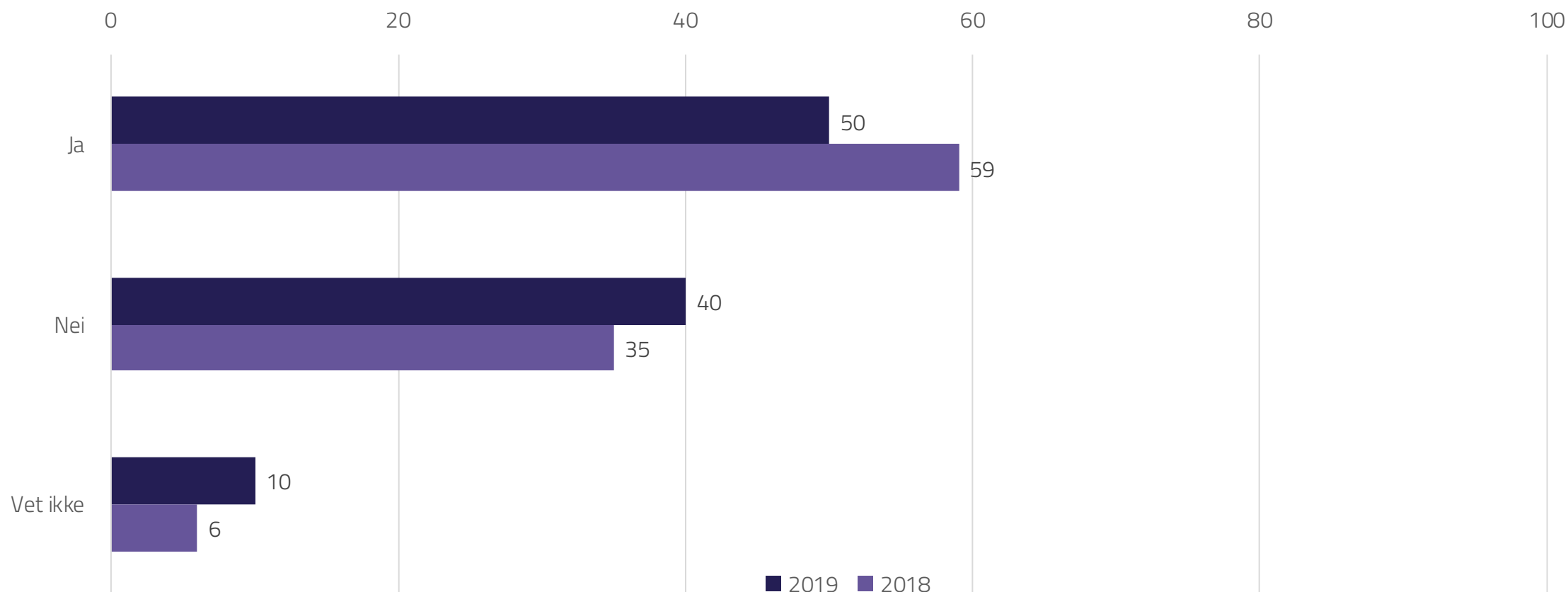
På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt:

IPS



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?

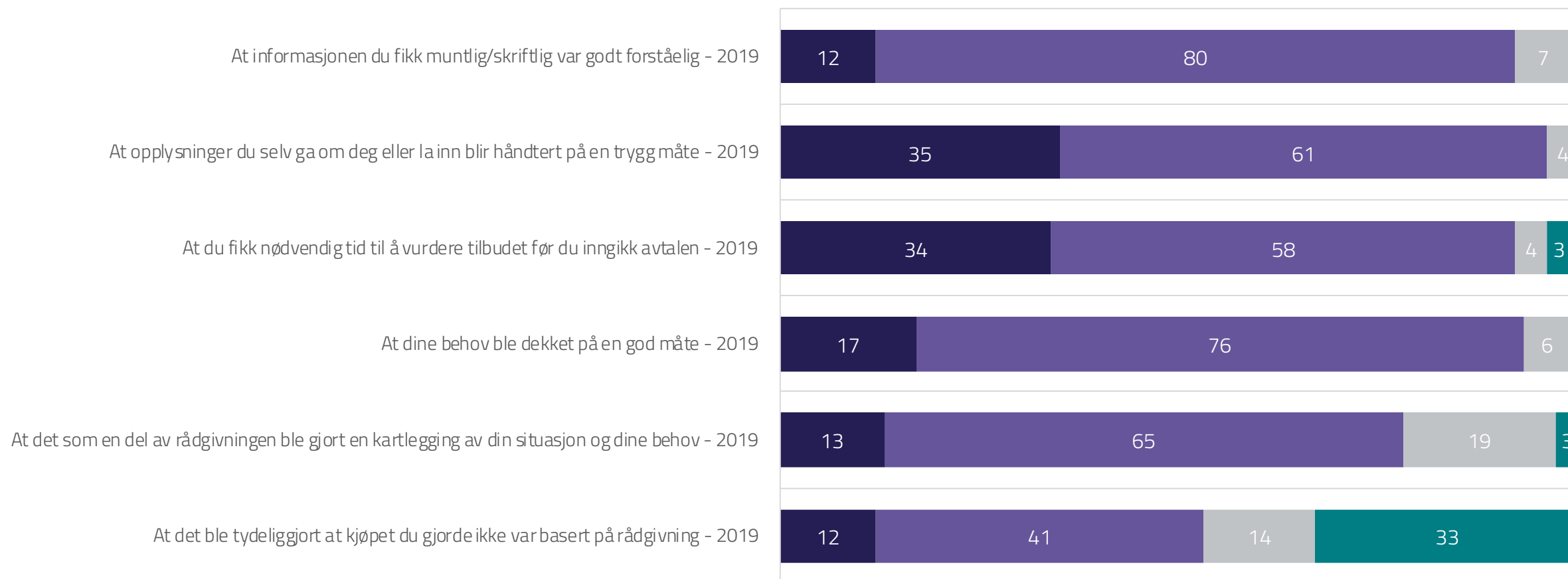
IPS



Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..

IPS

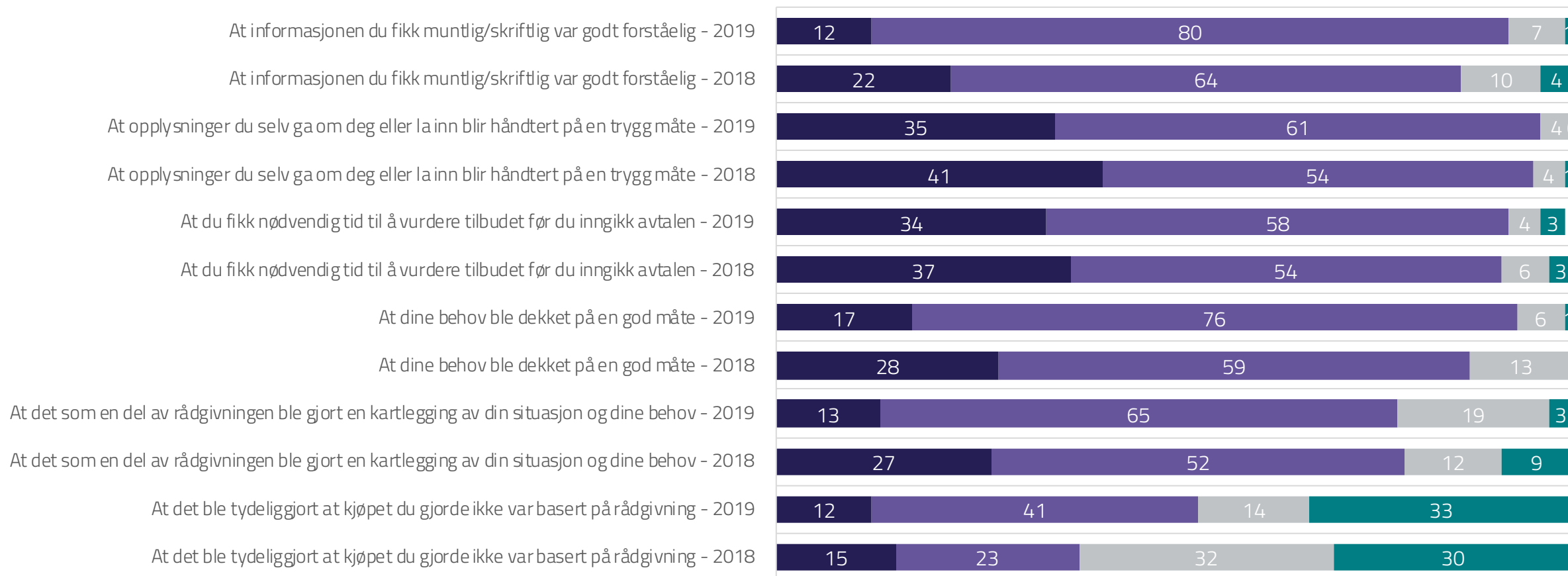
■ I meget stor grad ■ I ganske stor grad ■ I ganske liten grad ■ I svært liten grad



Basert på kjøpet ditt, hvordan opplevde du..

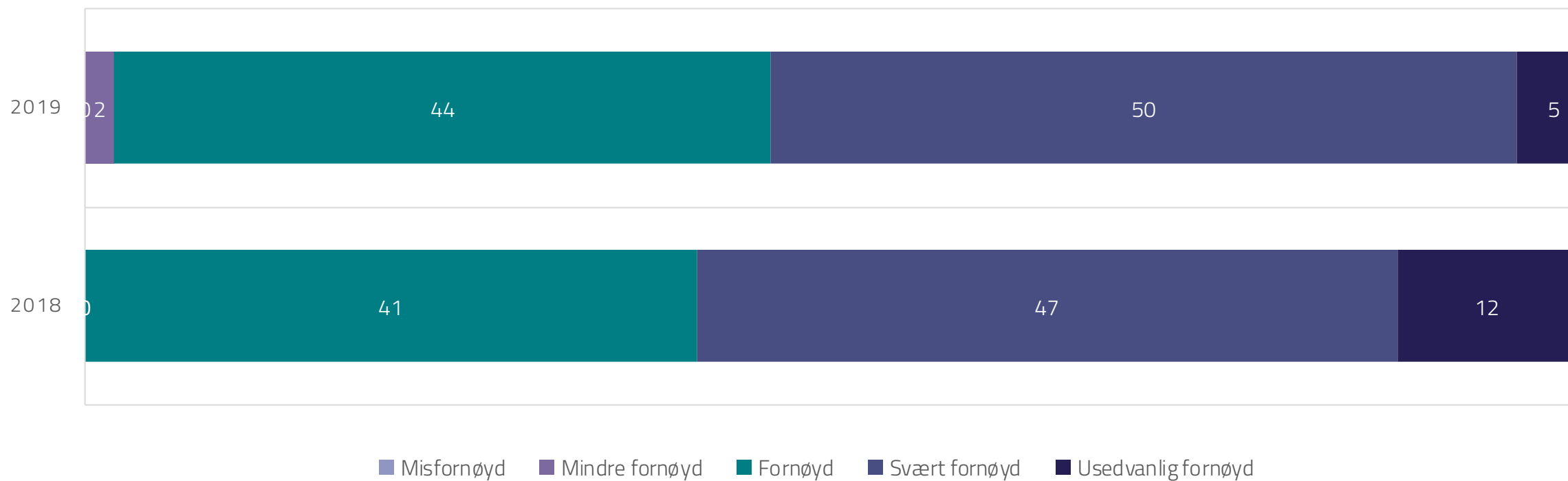
IPS

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



Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett?

IPS

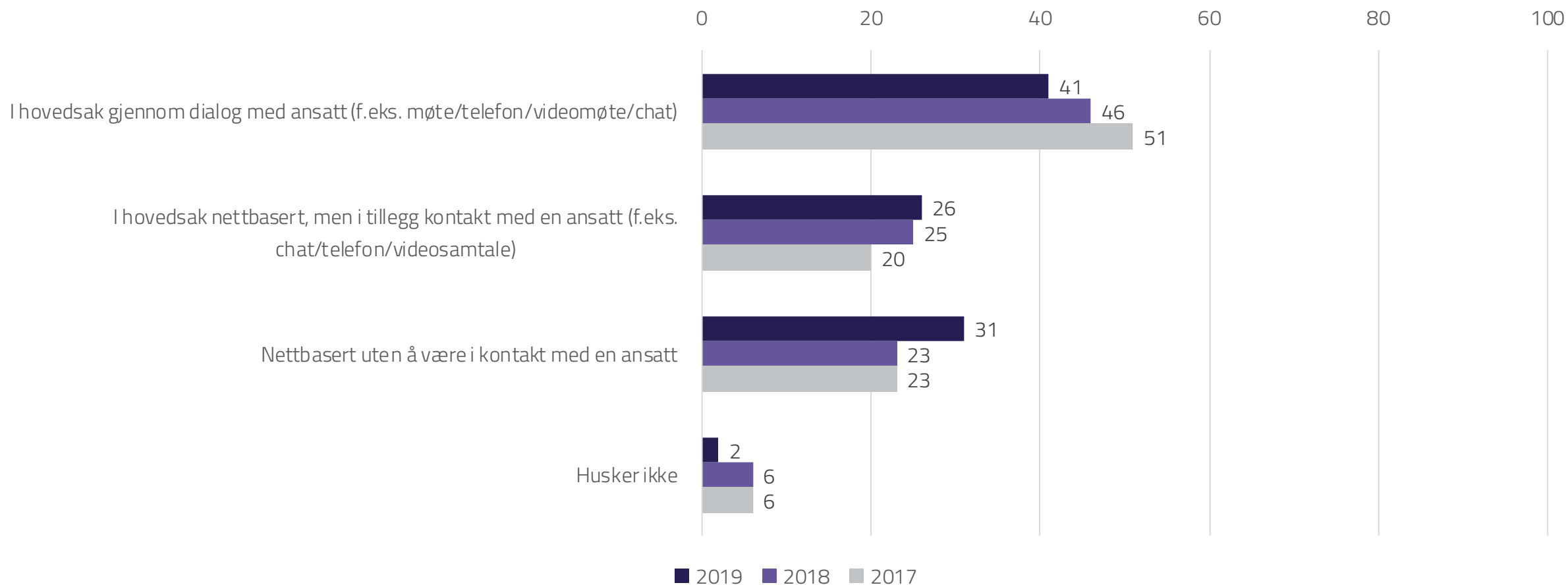


Forbruker- og Finanstrender 2019

Livs-/personforsikring

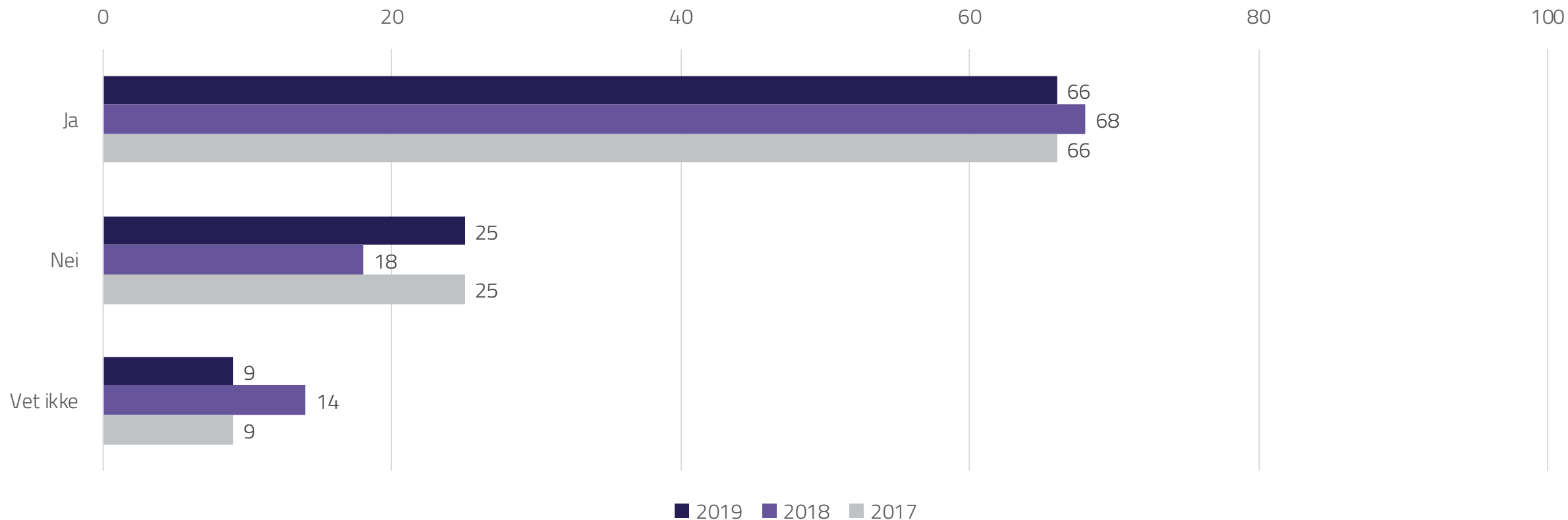
På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt:

Livs-/personforsikring



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?

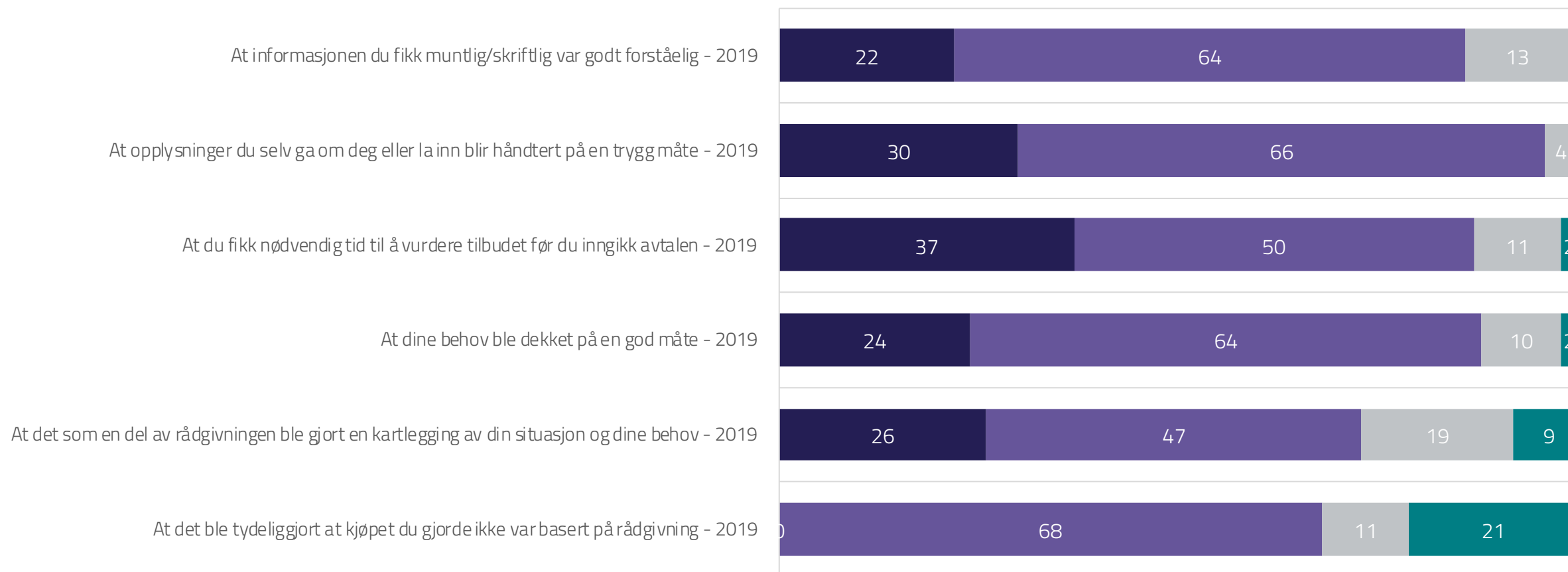
Livs-/personforsikring



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

Livs-/personforsikring

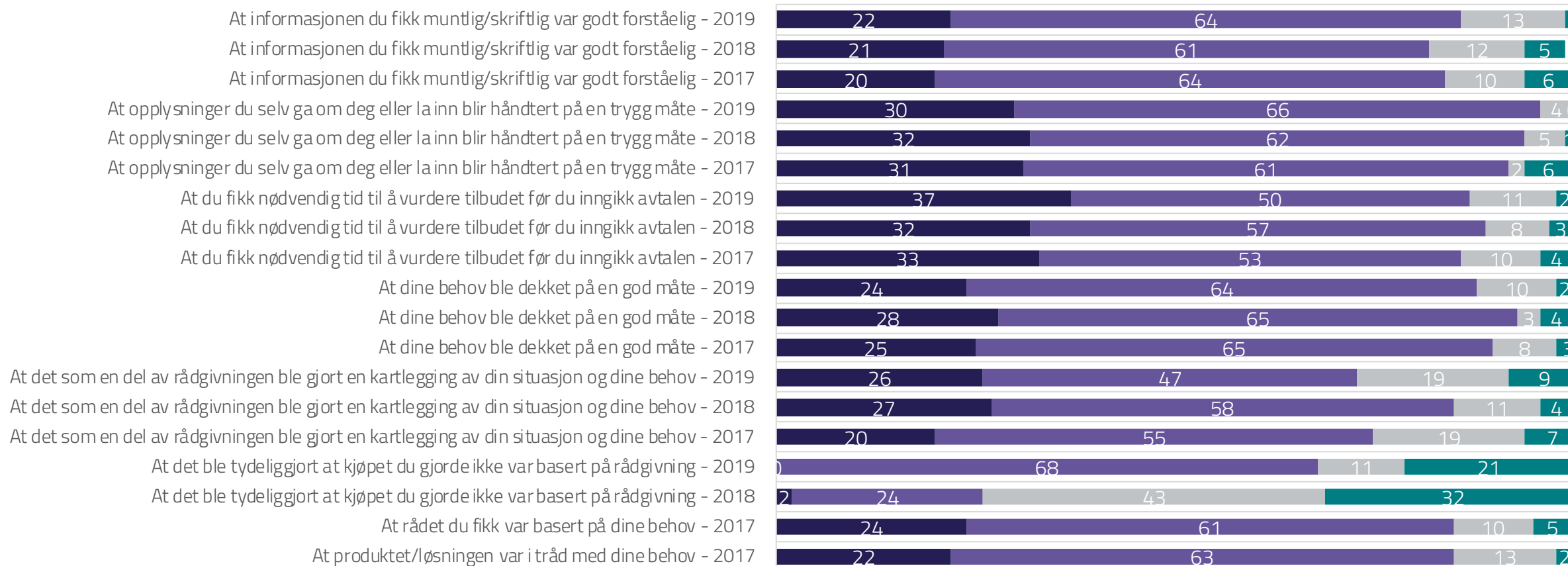
■ I meget stor grad ■ I ganske stor grad ■ I ganske liten grad ■ I svært liten grad



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

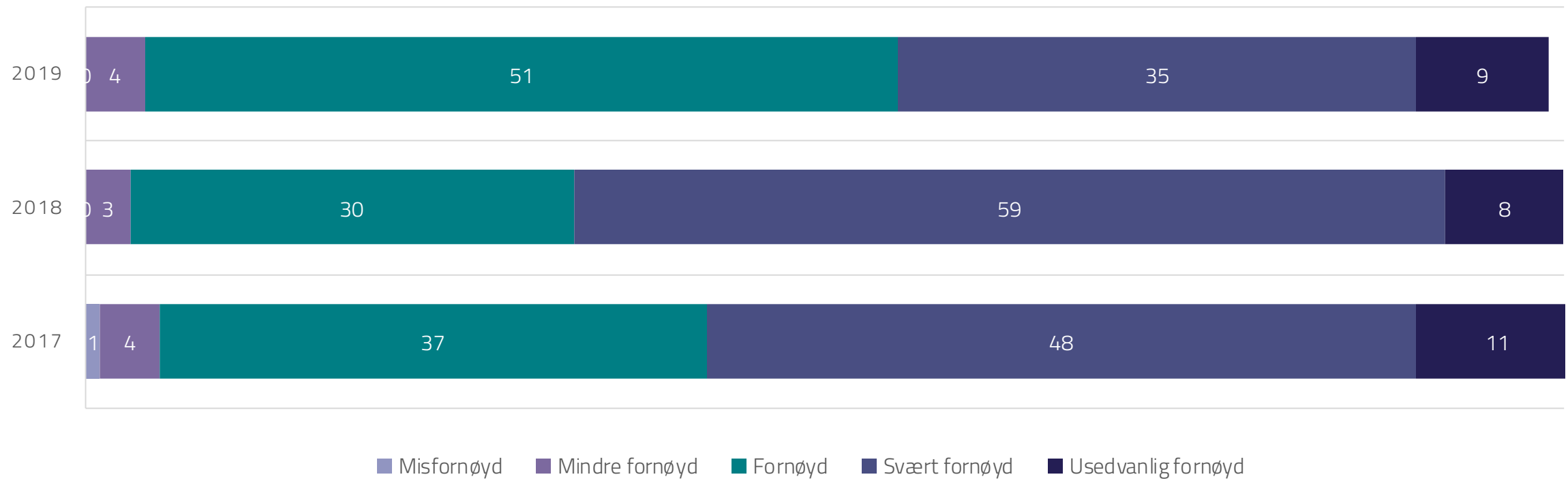
Livs-/personforsikring

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



Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett?

Livs-/personforsikring

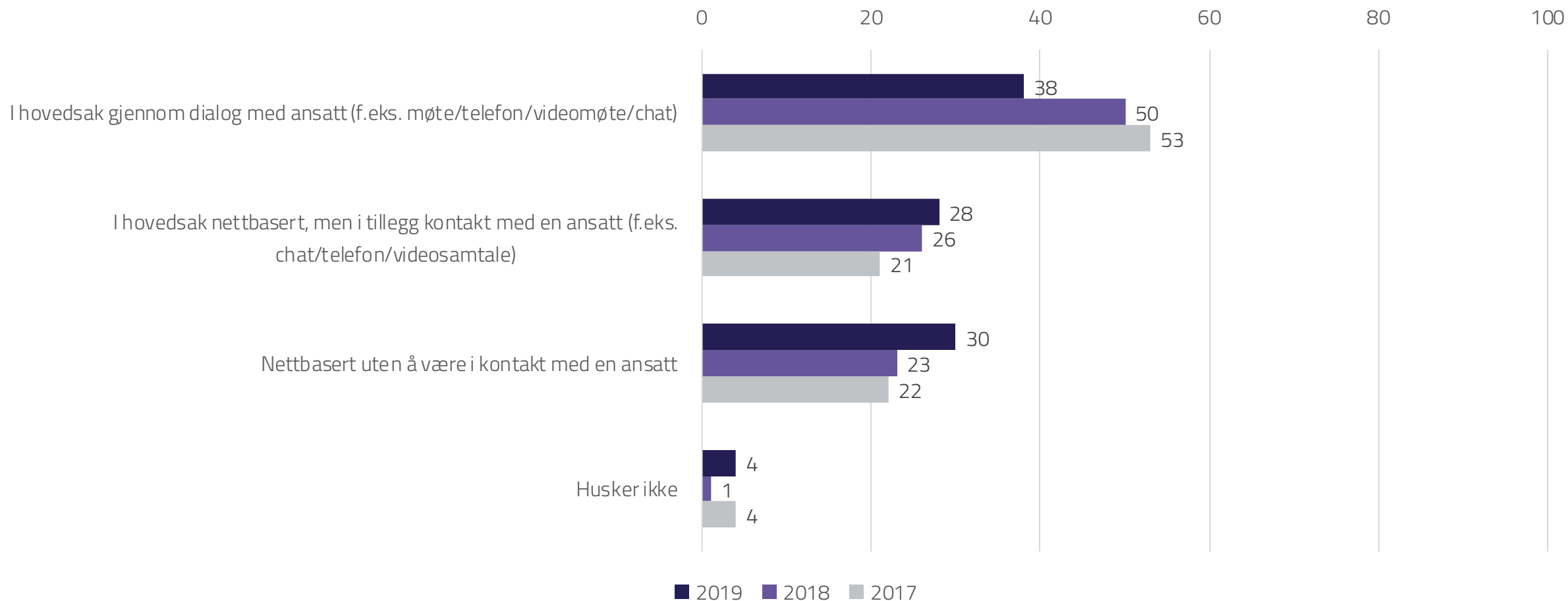


Forbruker- og Finanstrender 2019

Skadeforsikring

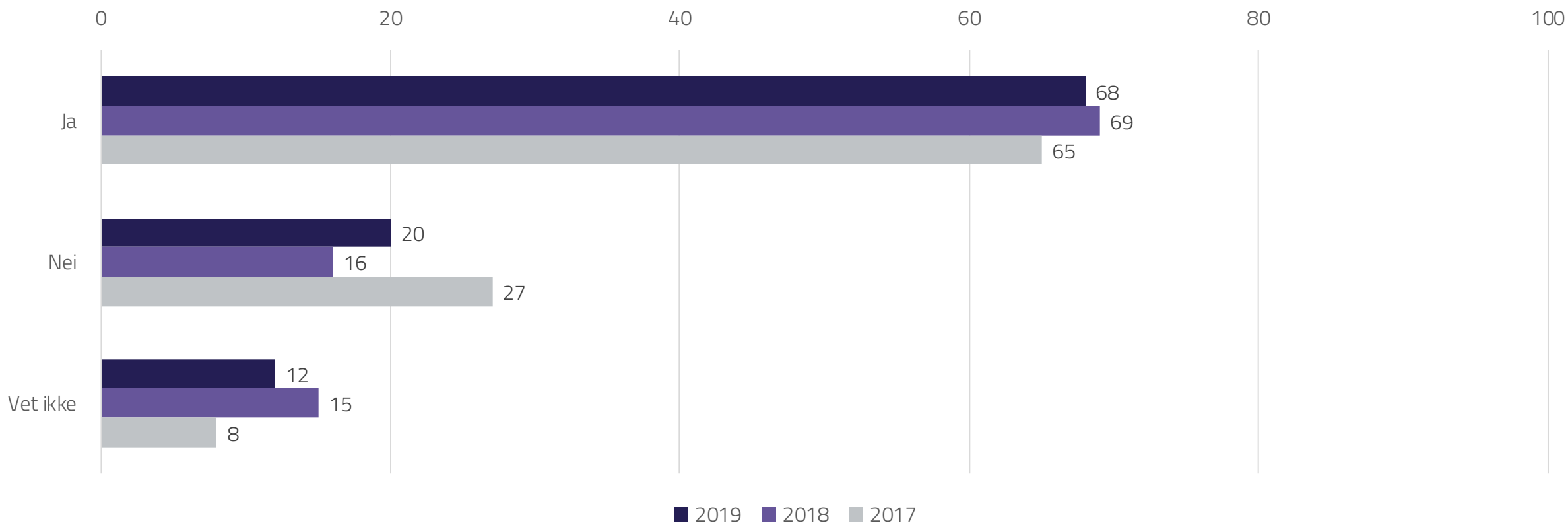
På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt:

Skadeforsikring



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?

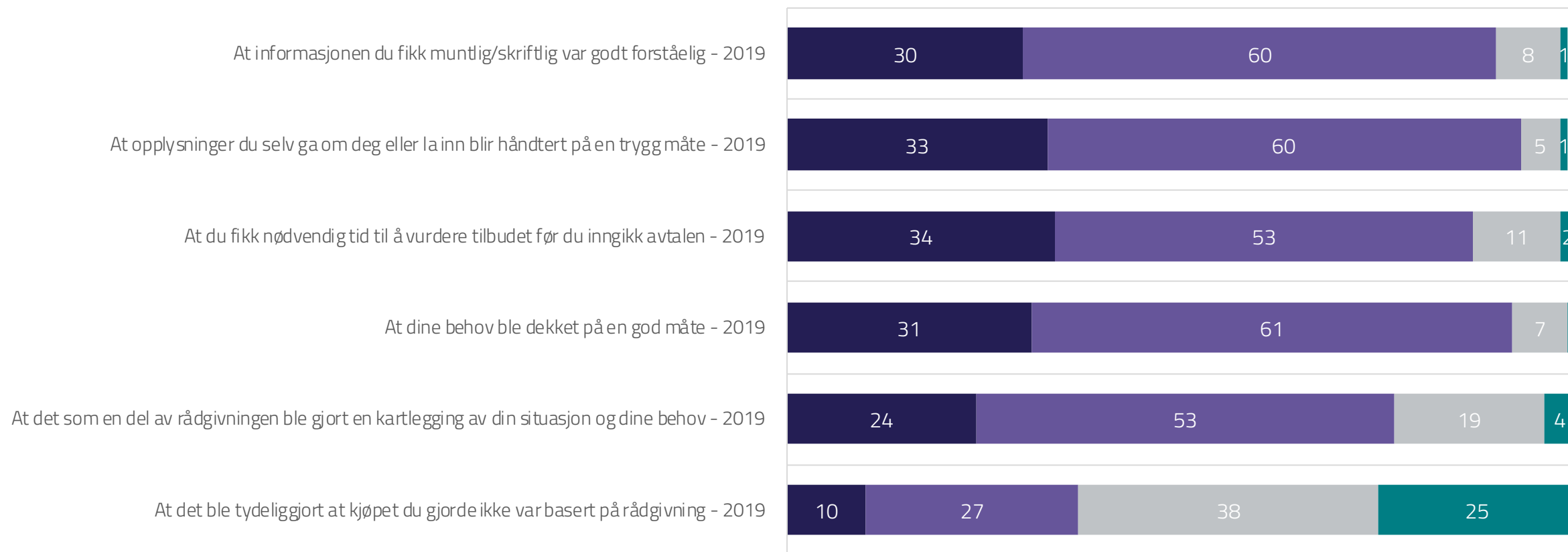
Skadeforsikring



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

Skadeforsikring

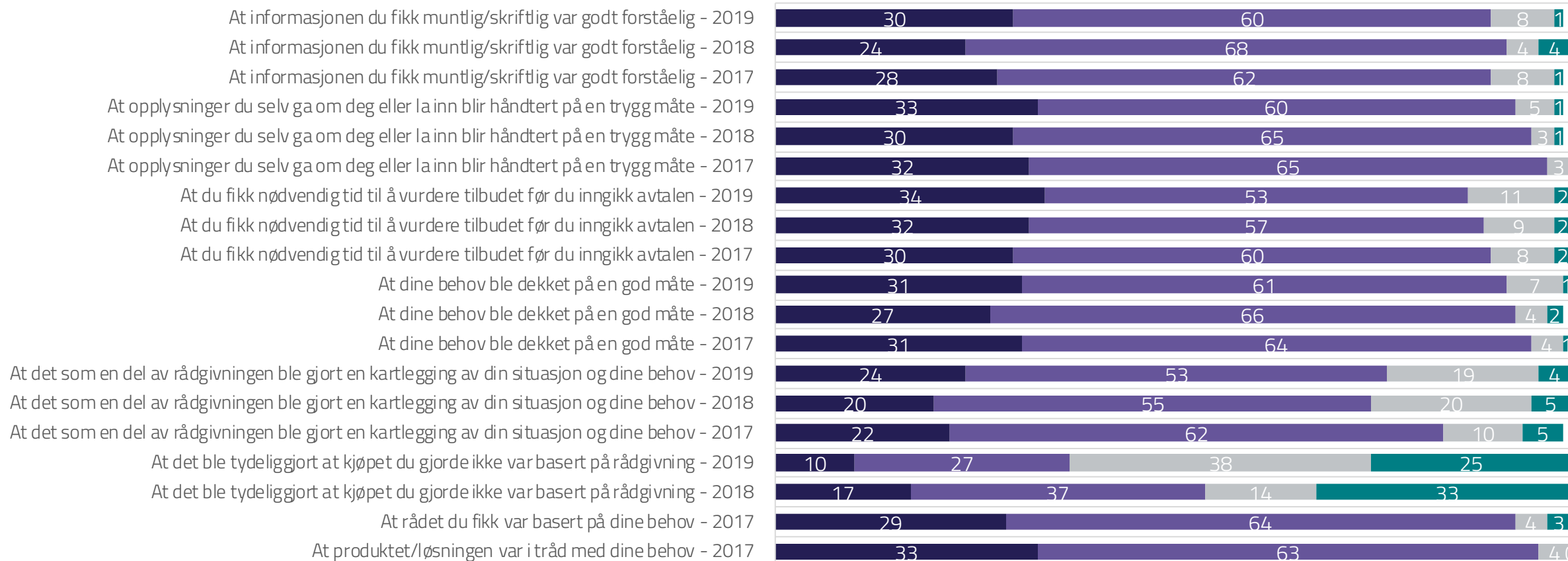
■ I meget stor grad ■ I ganske stor grad ■ I ganske liten grad ■ I svært liten grad



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

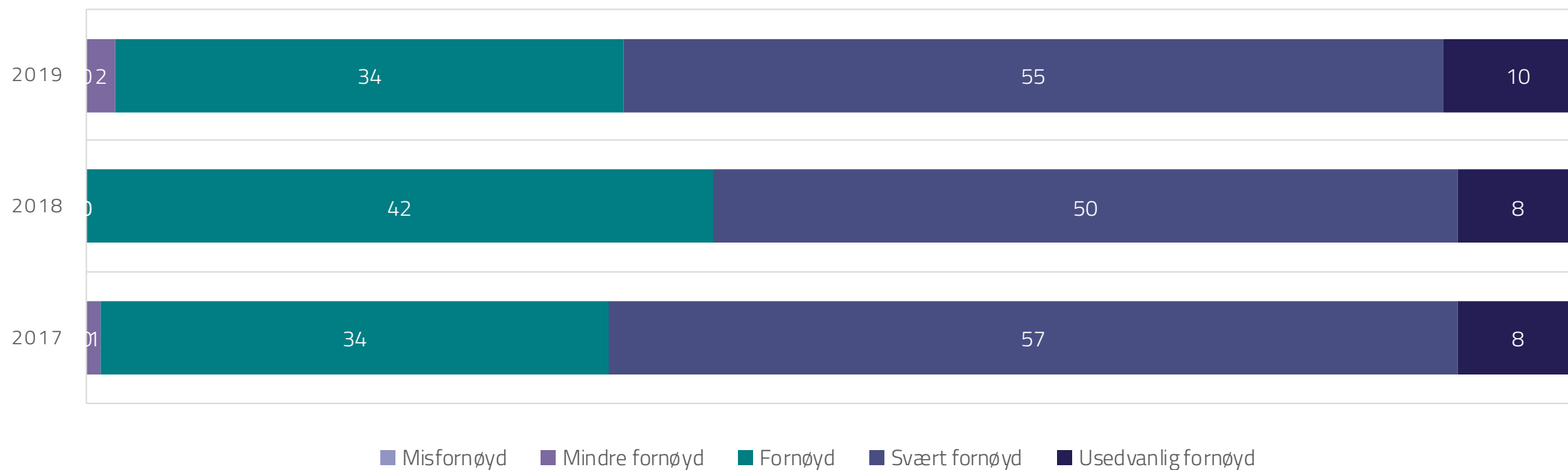
Skadeforsikring

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



Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett?

Skadeforsikring

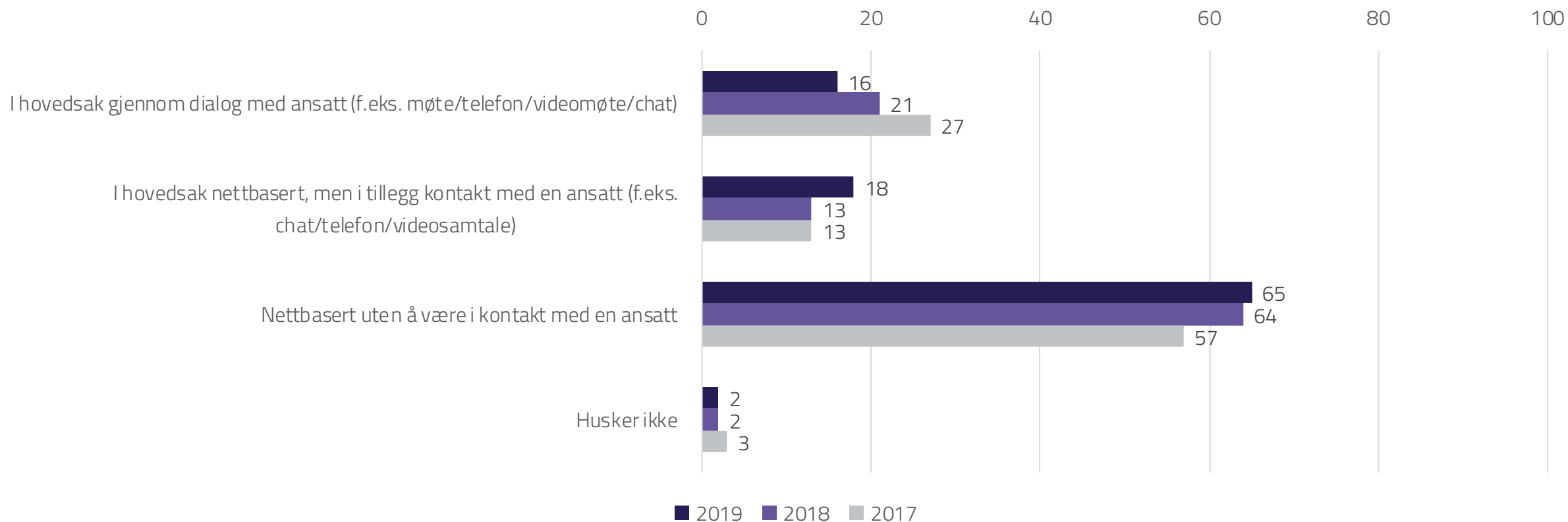


Forbruker- og Finanstrender 2019

Sparekonto

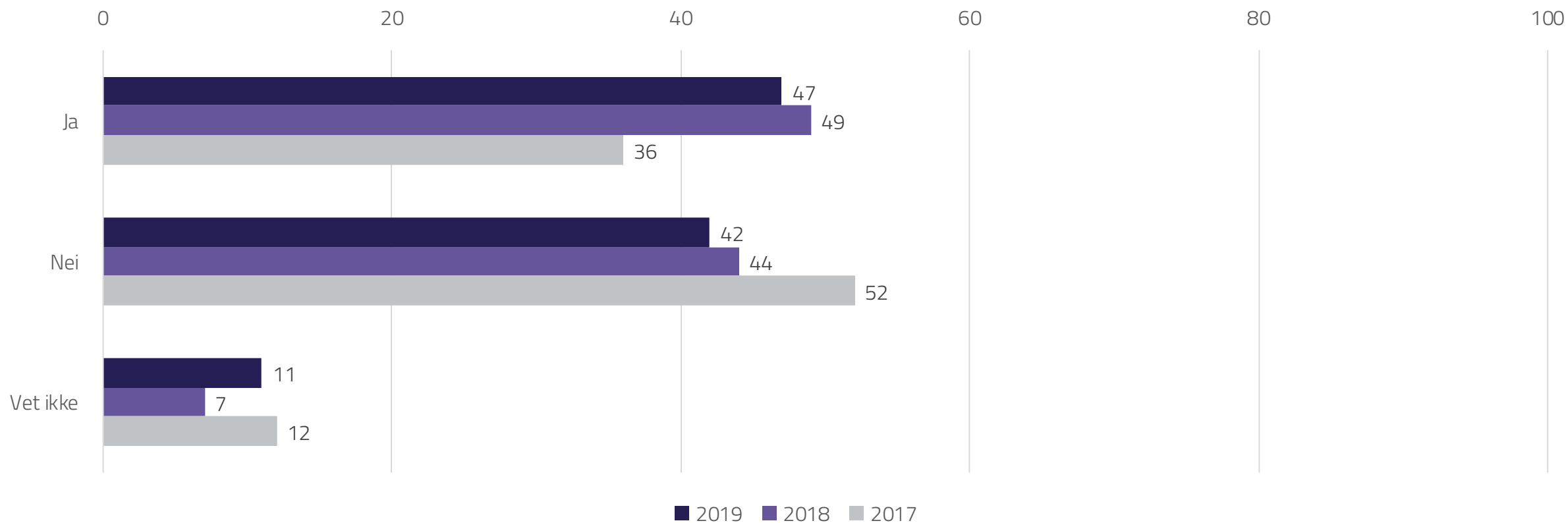
På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt:

Sparekonto



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?

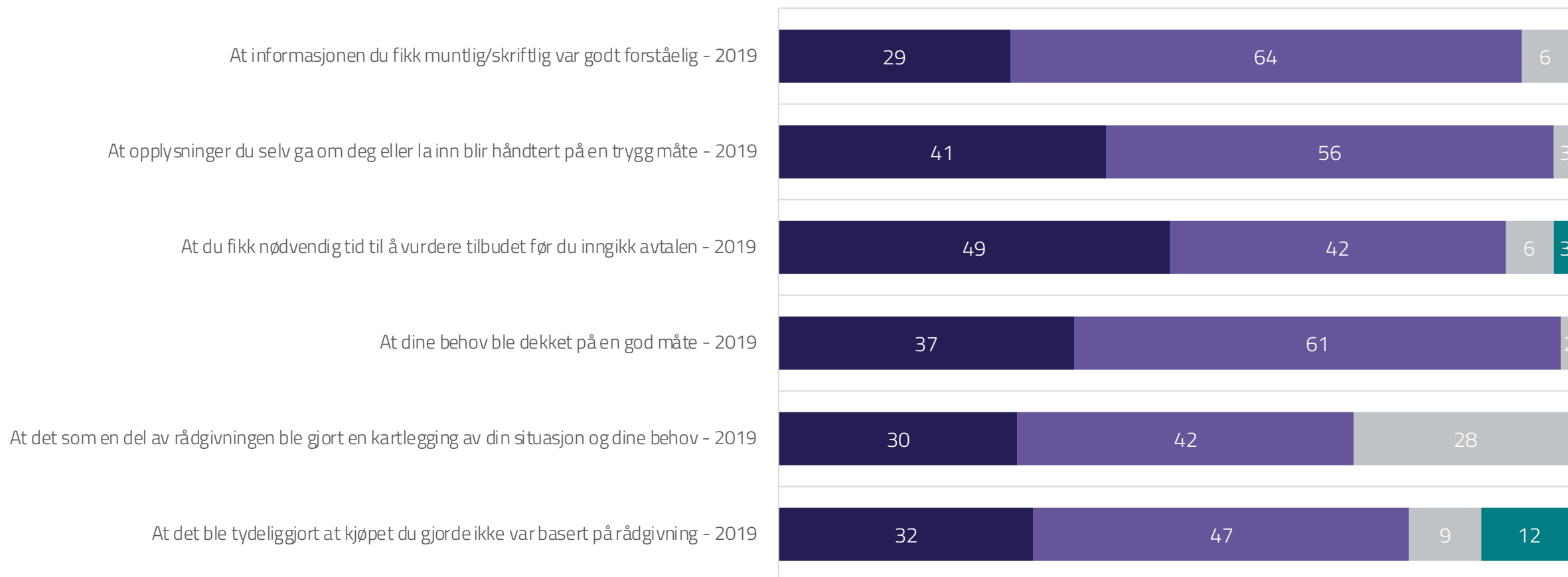
Sparekonto



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

Sparekonto

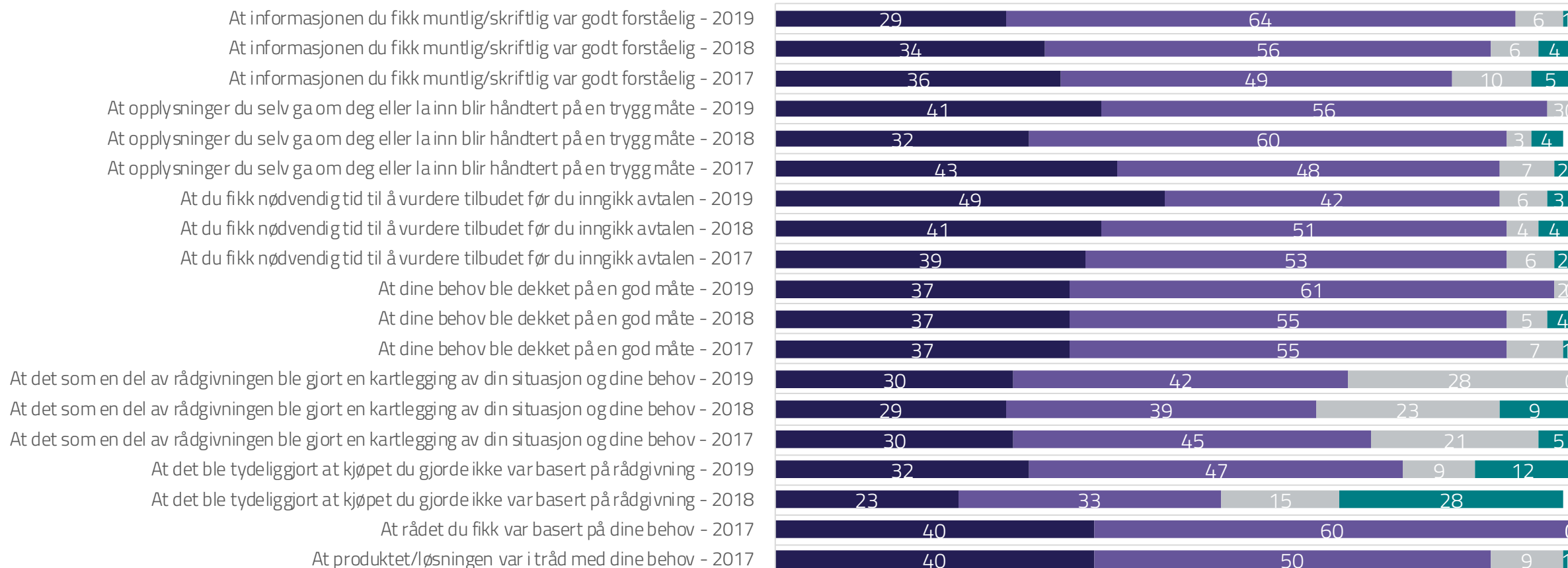
■ I meget stor grad ■ I ganske stor grad ■ I ganske liten grad ■ I svært liten grad



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

Sparekonto

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



Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rådgivningen totalt sett?

Sparekonto

