

Innhold

1. Forhold til- og inntrykk av bankbransjen

2. Bankbytte

2.1. Boliglån

2.2. Avslag på boliglån

2.3. Påstander om bank og opplevelsen av
privatøkonomien

3. Forbrukernes evaluering av tilbudet skapt av
PSD2

4. Crowdfunding | Folkefinansiering

5. Bærekraft

6. «Virker» det nye gjeldsregisteret?

7. Personvern og banksikkerhet

8. Kontaktpunkter

8.1. Bruk og frekvens

8.2. Fast kontaktperson

8.3. Kjøp- og opplevelse i kontaktpunkt

8.4. Tillit til robotrådgivning og bruk av roboter

9. Bruk av kontanter

Forbruker- og Finanstrender

Forbruker- og finanstrender er Finans Norge og Kantars årlige bransjeundersøkelse i det norske bankmarkedet. 2020-versjonen er nr. 17 i rekken siden vi startet 2004, og følger utviklingen i bransjen.

Thomas Karterud, Bente Pedersen & Martin Kløvrud

20100214

18.03.2020



1

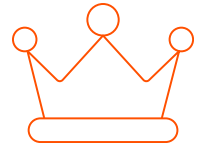
Forhold til- og inntrykk av bankbransjen

51%



i befolkningen er svært- eller
usedvanlig fornøyd med
hovedbanken.

37%



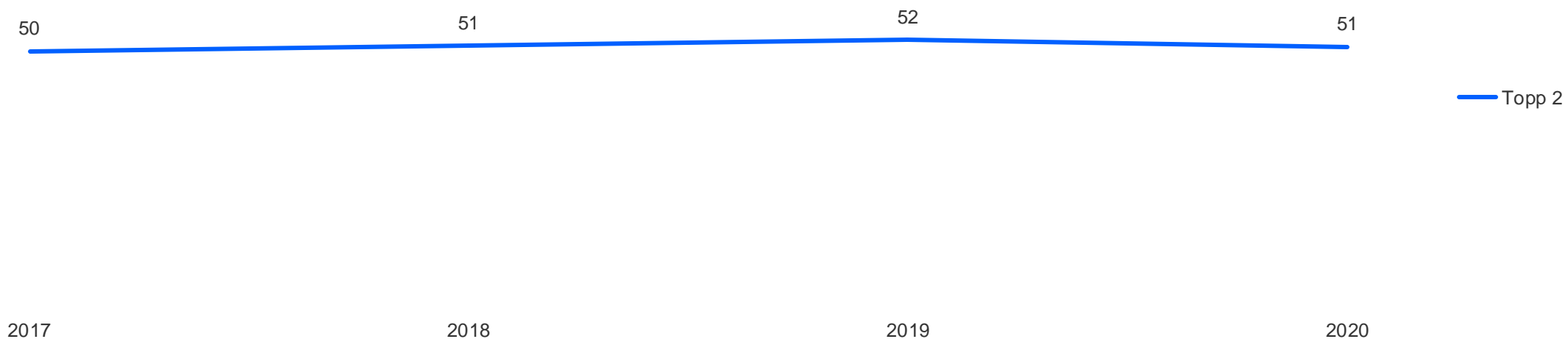
i befolkningen foretrekker
hovedbanken i svært- til
usedvanlig stor grad fremfor
en annen bank.

Tilfredshet med hovedbank 2017–2020



Hvor fornøyd er du med din hovedbank totalt sett?

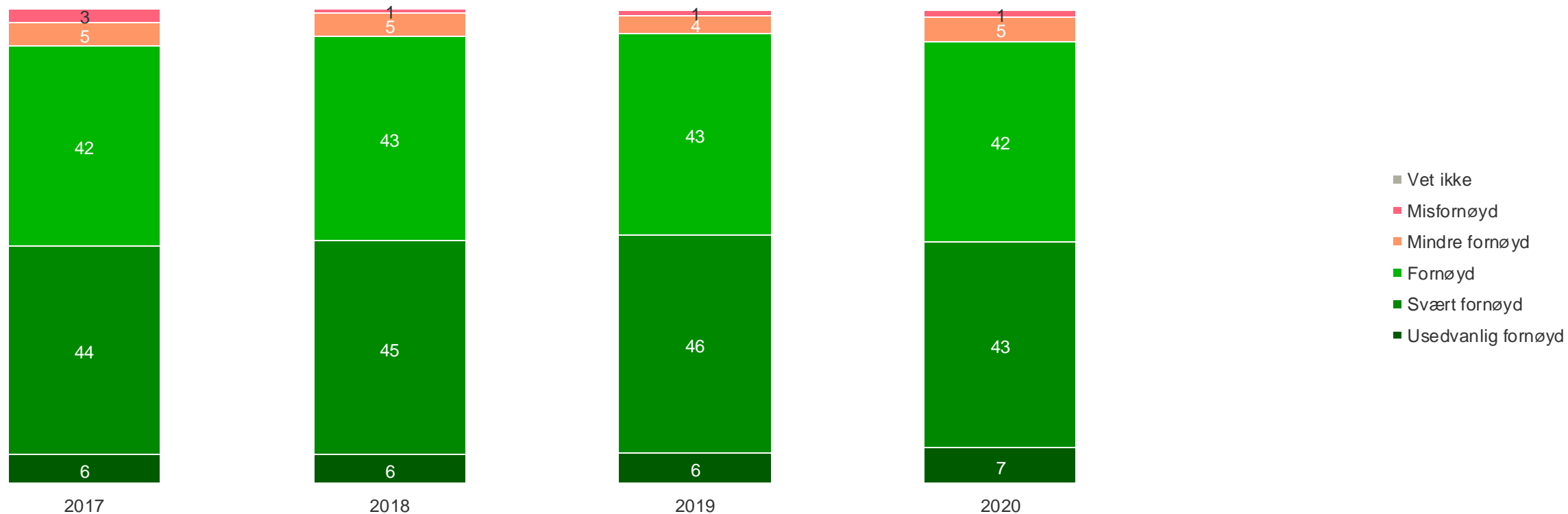
%-andel viser svært eller usedvanlig fornøyd med hovedbanken.



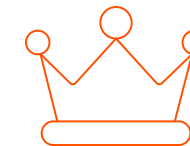
Tilfredshet med hovedbank 2017–2020



Hvor fornøyd er du med din hovedbank totalt sett? (%)

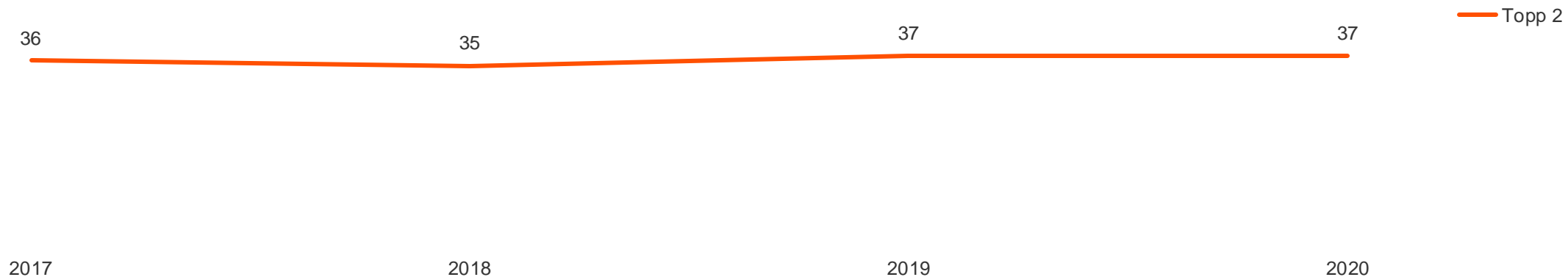


Preferanse for hovedbank 2017–2020

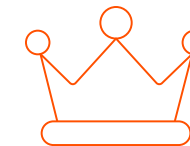


I hvilken grad foretrekker du hovedbanken fremfor en annen bank?

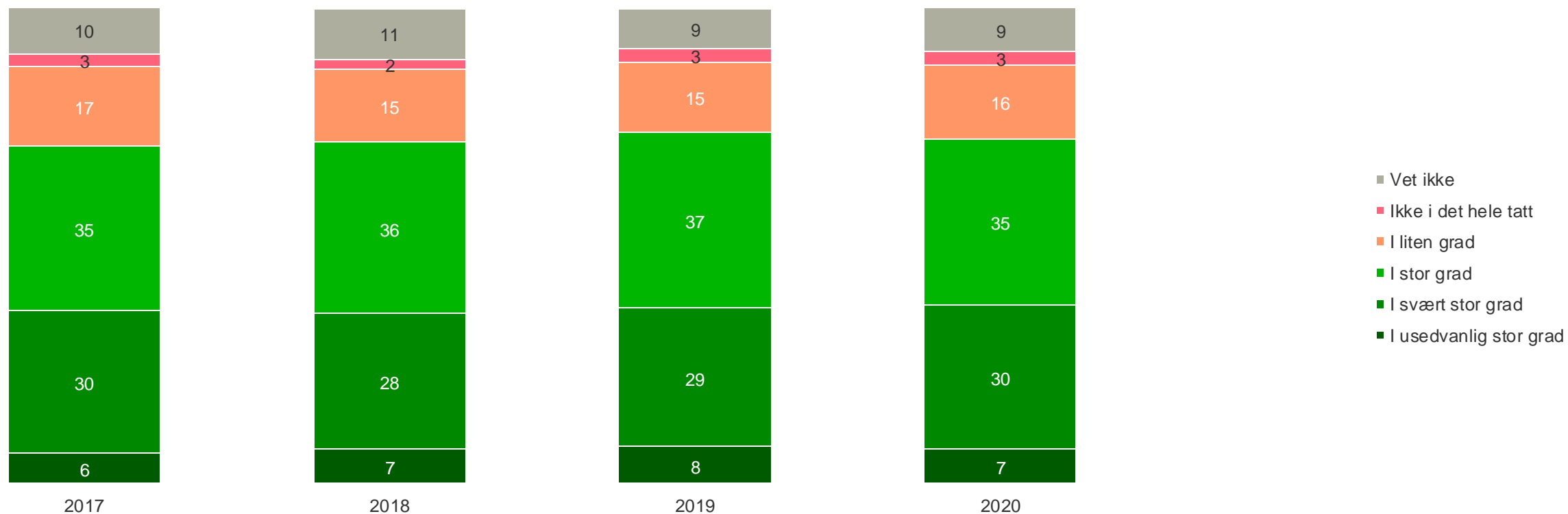
%-andel viser svært- til usedvanlig stor grad.



Preferanse for hovedbank 2017–2020

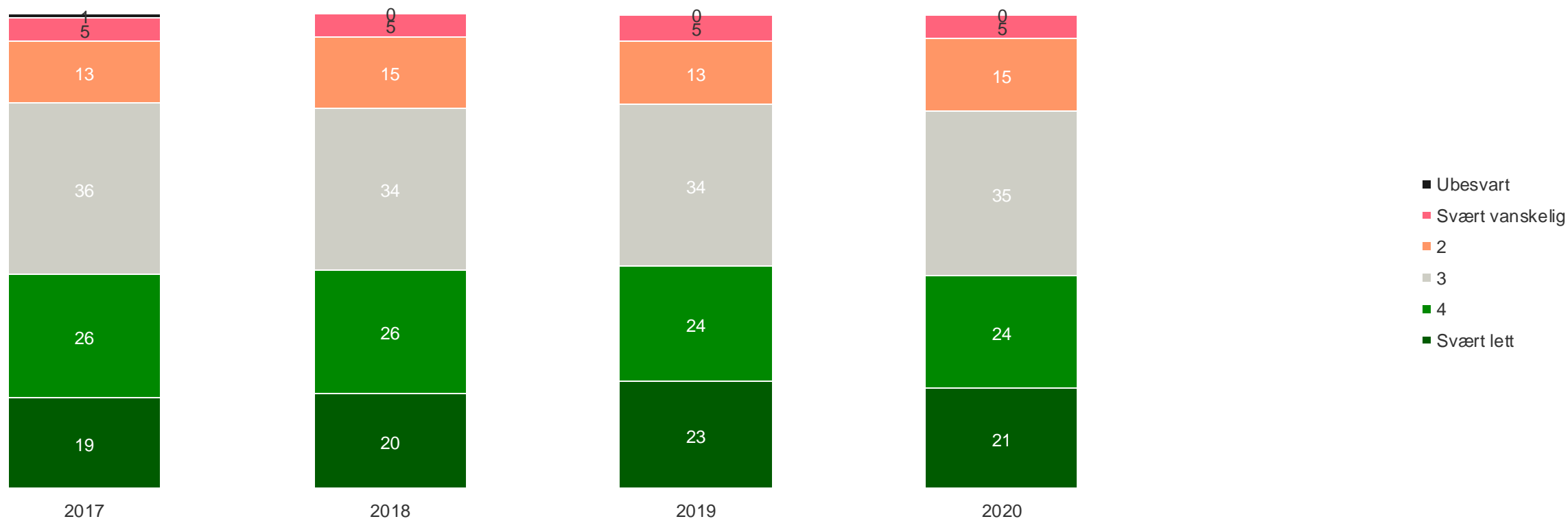


I hvilken grad foretrekker du hovedbanken fremfor en annen bank? (%)



Vanskelig eller lett å bytte bank?

Hvor vanskelig eller lett ville du oppleve det å bytte bank? (%)



2

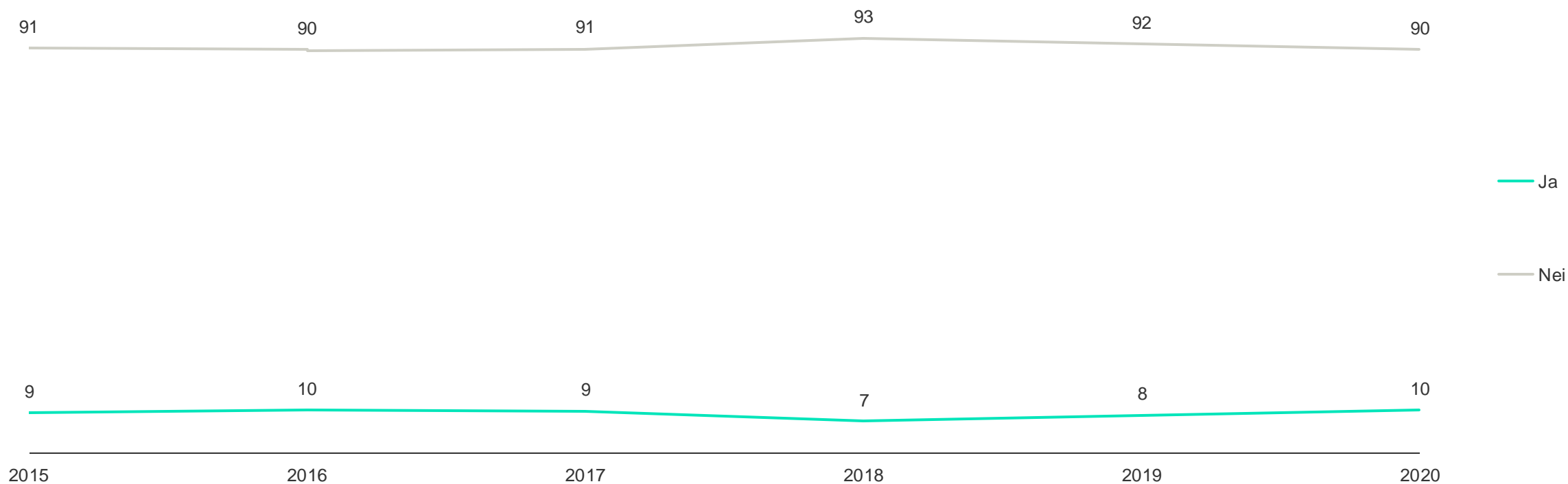
Bankbytte

2.1 Boliglån

Bytte av boliglånsbank 2015–2020

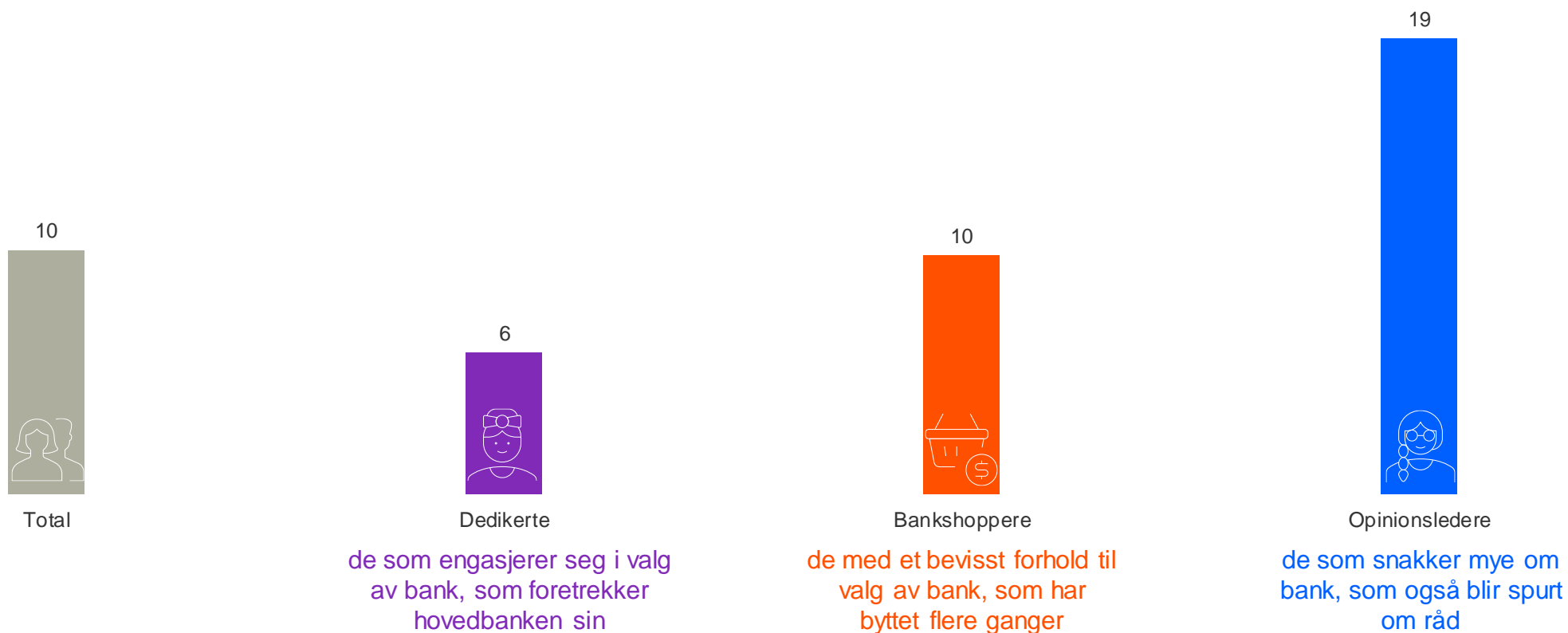
Signifikant økning på 2%-poeng.

Har du byttet boliglånsbank i løpet av det siste året? (%)



Bytte av boliglånsbank blant ulike forbrukergrupper 2020

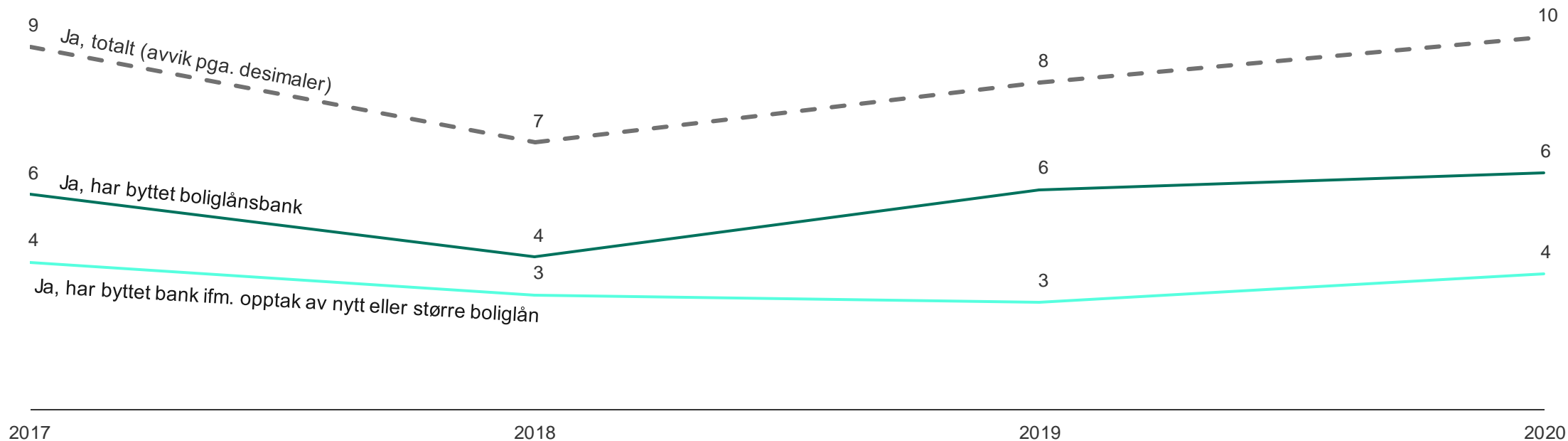
Har du byttet boliglånsbank i løpet av det siste året? (%)



Bytte av boliglånsbank 2015–2020

Signifikant økning på 2%-poeng.

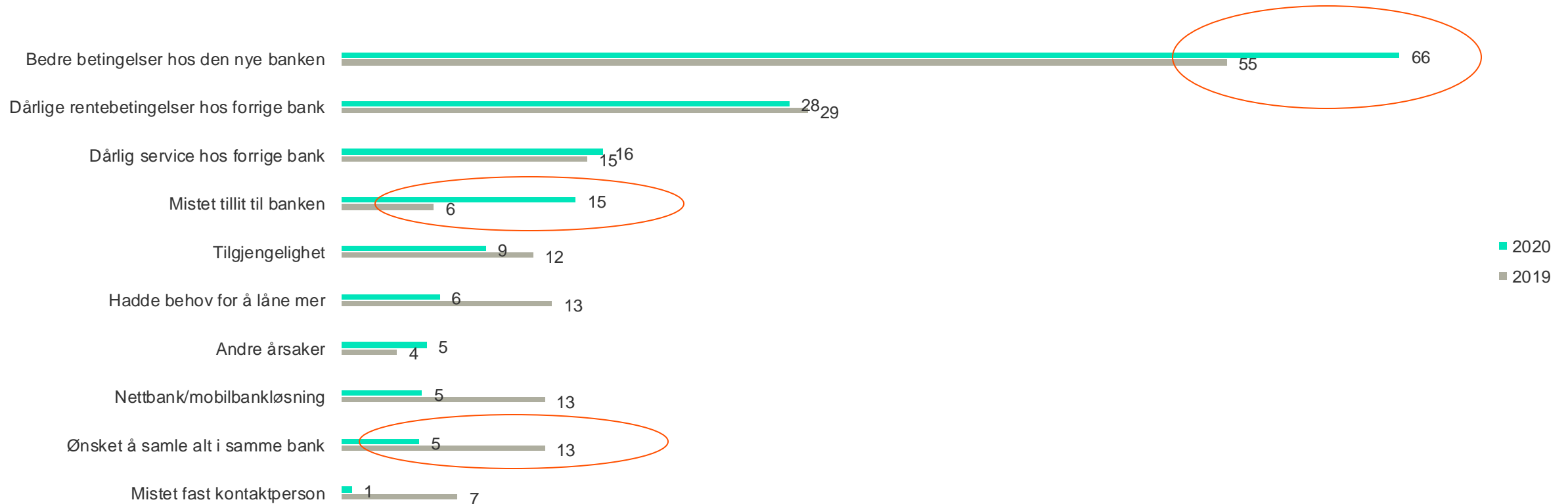
Har du byttet boliglånsbank i løpet av det siste året? (%)



Årsaker til bytte av boliglånsbank 2019–2020

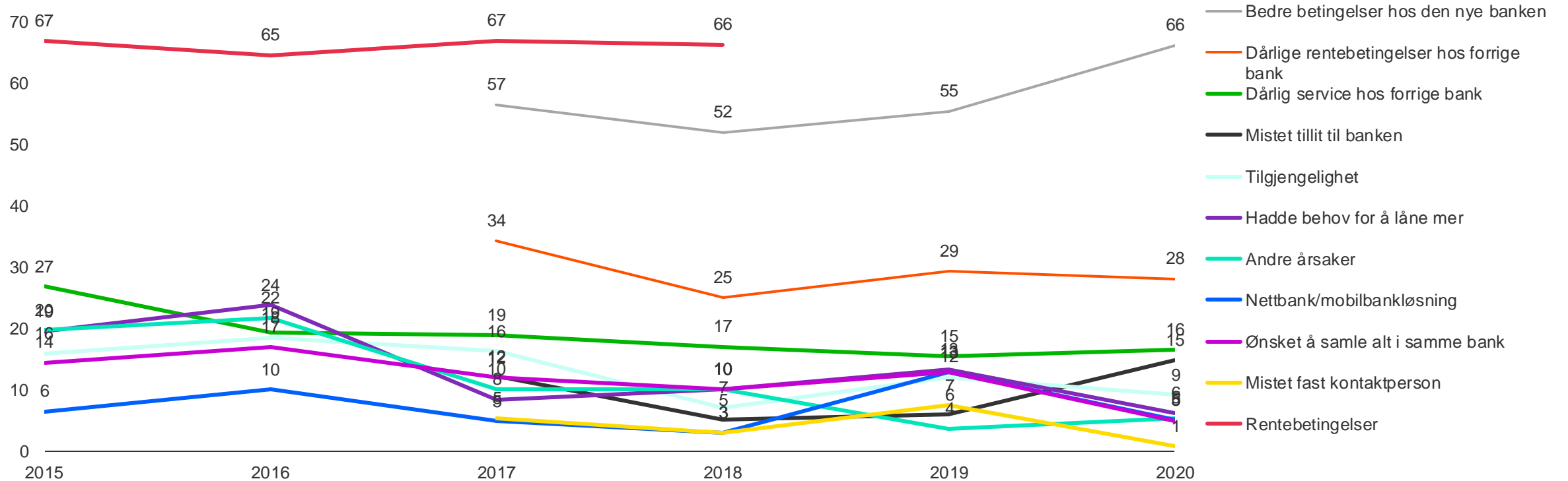
De største endringene registreres for hhv. betingelser, tillit til banken og behov for å samle alt i en bank.

Hva er årsaken(e) til at du byttet boliglånsbank? (%)



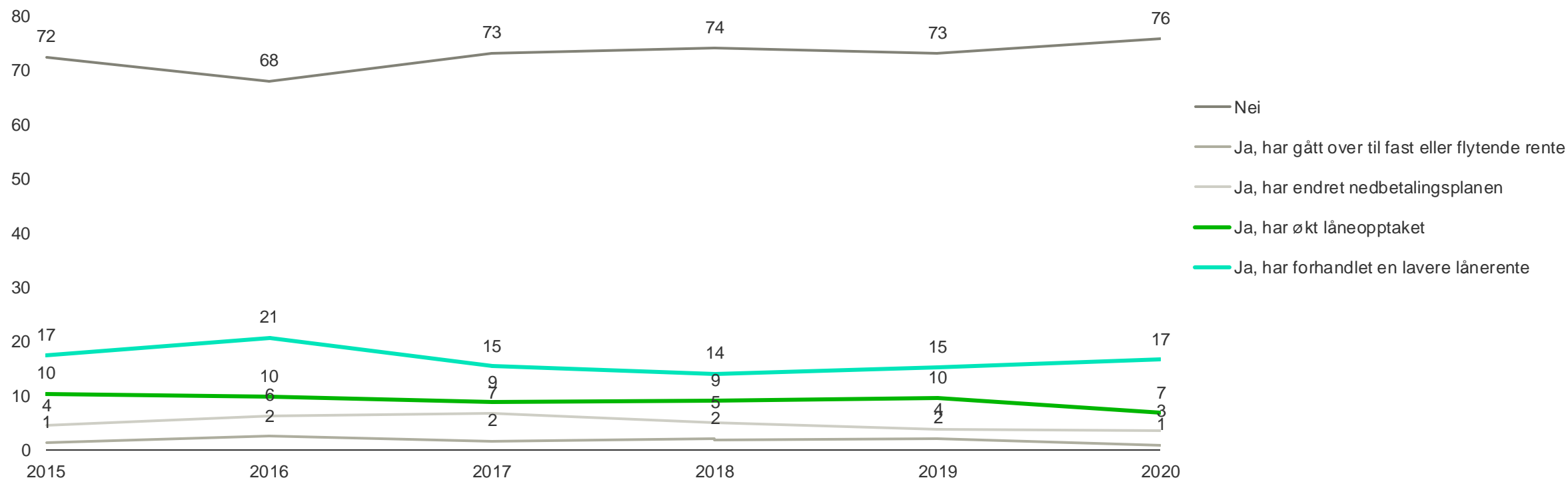
Årsaker til bytte av boliglånsbank 2015–2020

Hva er årsaken(e) til at du byttet boliglånsbank? (%)



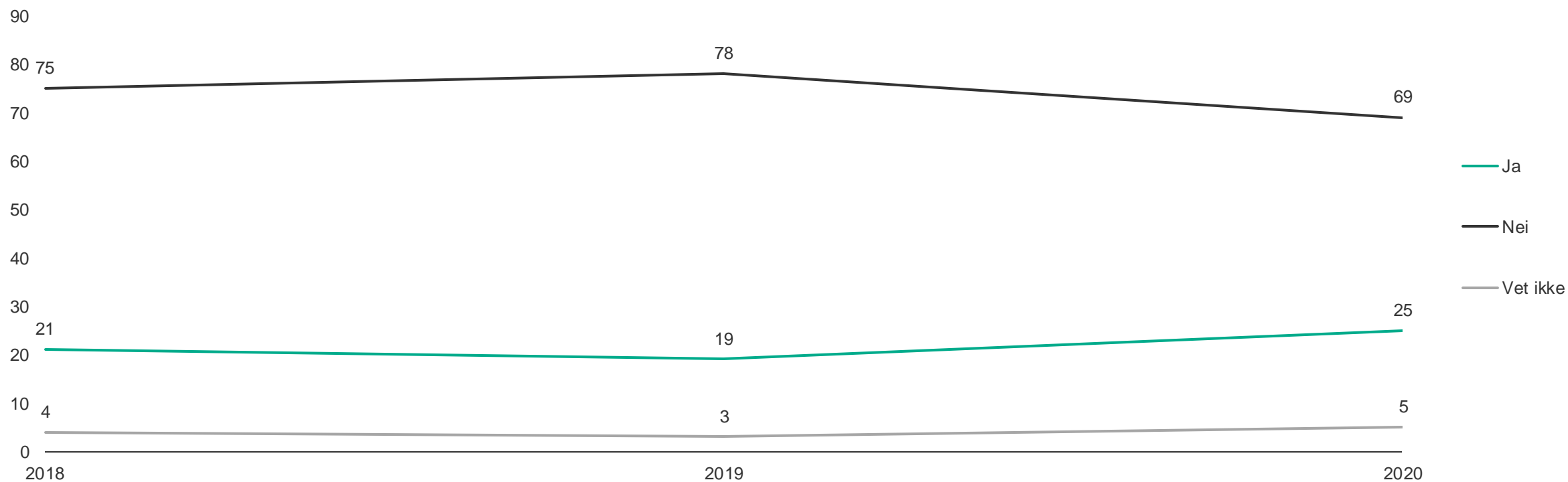
Reforhandlet boliglånet 2015–2020

Har du reforhandlet boliglånet ditt i løpet av det siste året? (%)



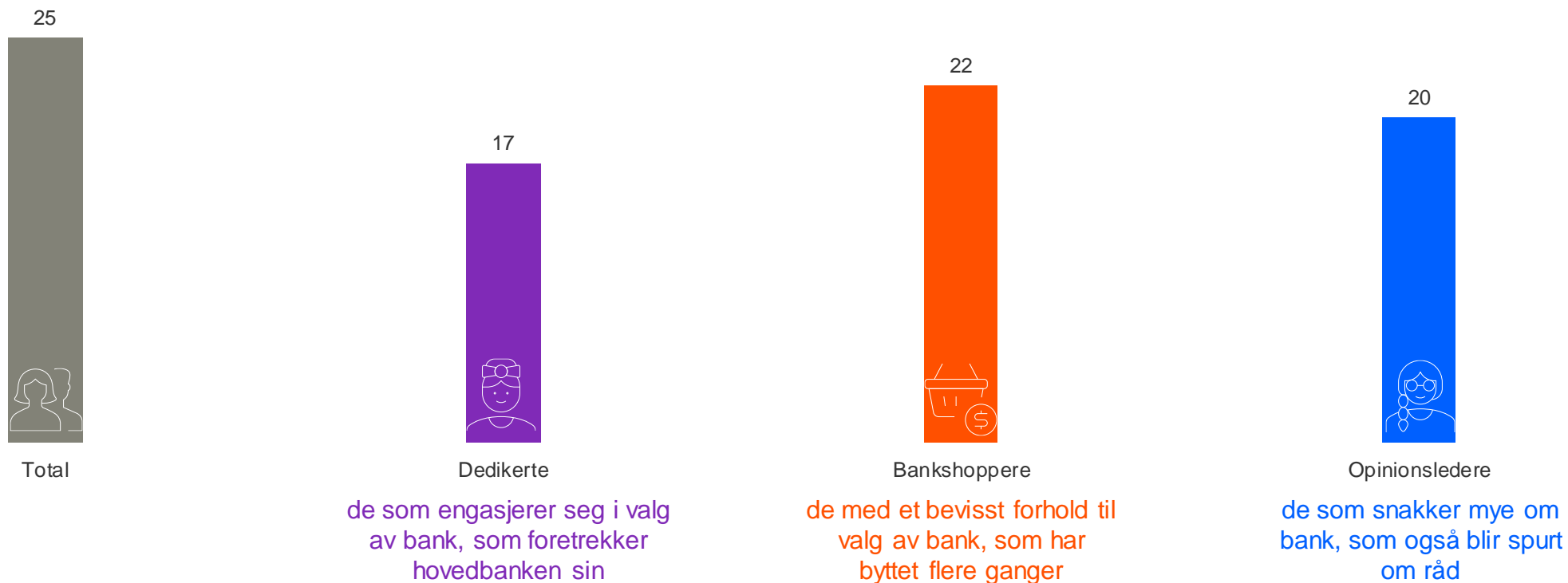
Vurdert å bytte boliglånsbank 2018–2020

Har du vurdert å bytte boliglånsbank i løpet av det siste året? (%)



Vurdering av bytte av boliglånsbank blant ulike forbrukergrupper 2020

Har du vurdert å bytte boliglånsbank i løpet av det siste året? (%)



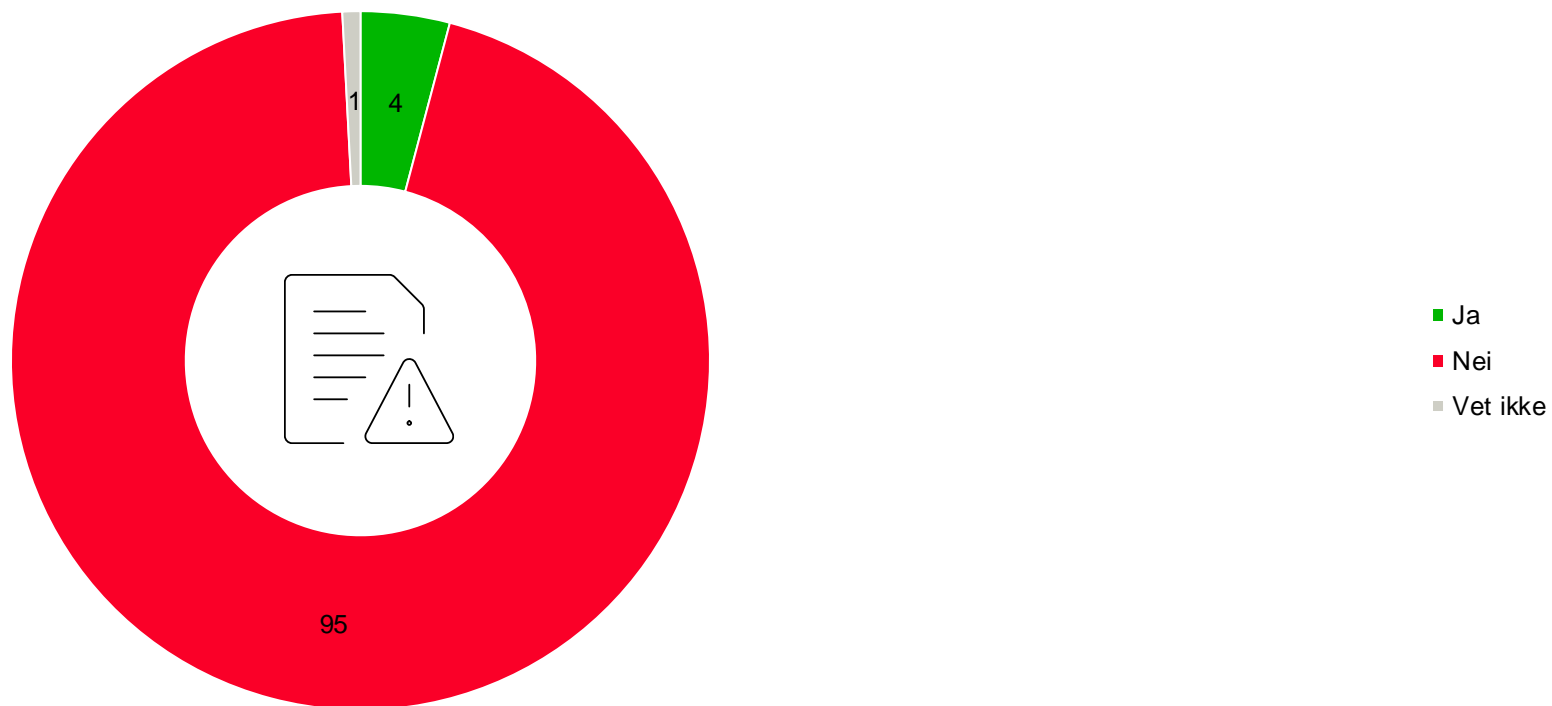
2.2

Avslag på boliglån

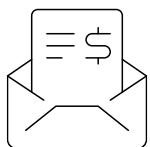
Avslag

4% av befolkningen har søkt om lån og fått avslag. 82 % av disse er under 45 år.

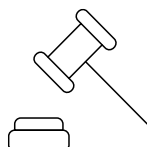
Har du i løpet av de siste 12 månedene søkt banken om lån og fått avslag? (%)



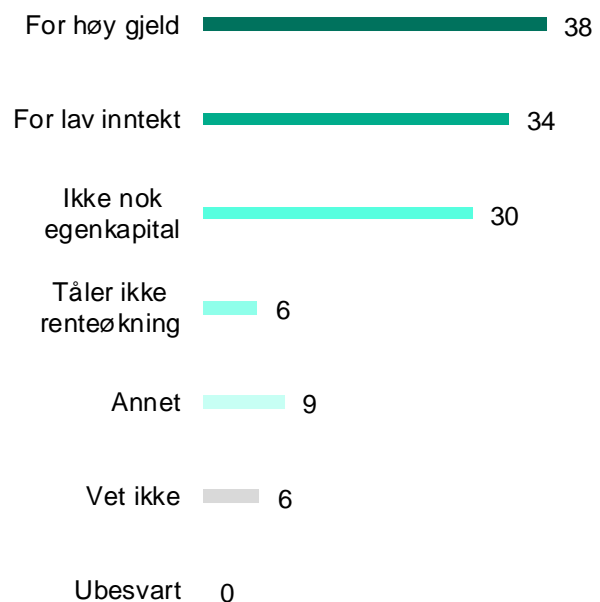
Avslag



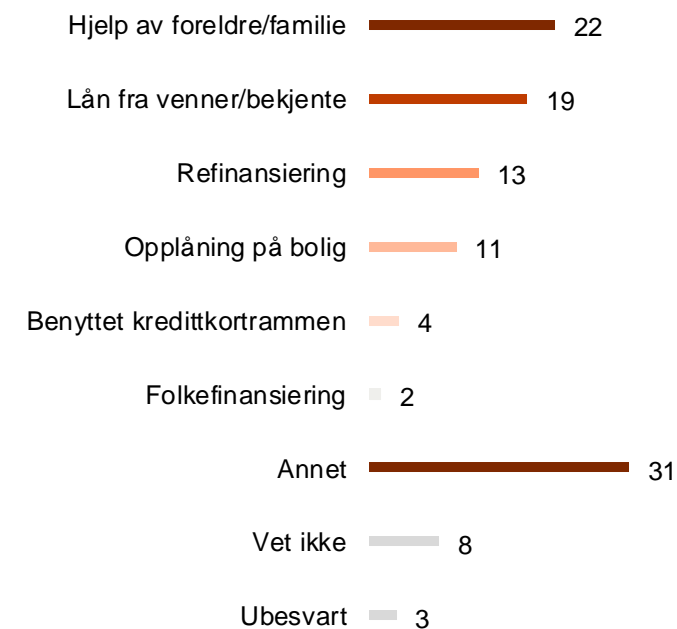
Hva slags lån søkte du?
Flere svar mulig (%)



Hva var begrunnelsen for avslaget?
Flere svar mulig (%)



Hvordan løste du pengebehovet ditt da du fikk avslag på lånet?
Flere svar mulig (%)



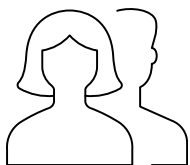
2.3

Påstander om bank og
opplevelse av
privatøkonomien

Utfra en rekke spørsmål har Kantar identifisert tre forbrukertyper i markedet

100%

Befolkningen



Hele markedet

21%

De dedikerte



de som engasjerer seg i valg av bank, som foretrekker hovedbanken sin

10%

Bankshoppere



de med et bevisst forhold til valg av bank, som har byttet flere ganger

9%

Opinionsledere



de som snakker mye om bank, som også blir spurt om råd

Påstander om involvering

Hvilken påstand stemmer best for deg? (%)

Jeg har aldri byttet hovedbank 40

Jeg har byttet hovedbank én gang 34

Jeg har byttet hovedbank to ganger eller mer 24

Jeg snakker ofte om bank med venner og kjente (%)

Helt uenig 22

Litt uenig 25

Hverken enig eller uenig 28

Litt enig 20

Helt enig 3

Jeg blir ofte spurt om råd når det gjelder valg av bank (%)

Helt uenig 35

Litt uenig 23

Hverken enig eller uenig 28

Litt enig 11

Helt enig 2

Jeg følger ofte/jevnlign med på nyheter om bank i media (%)

Helt uenig 11

Litt uenig 19

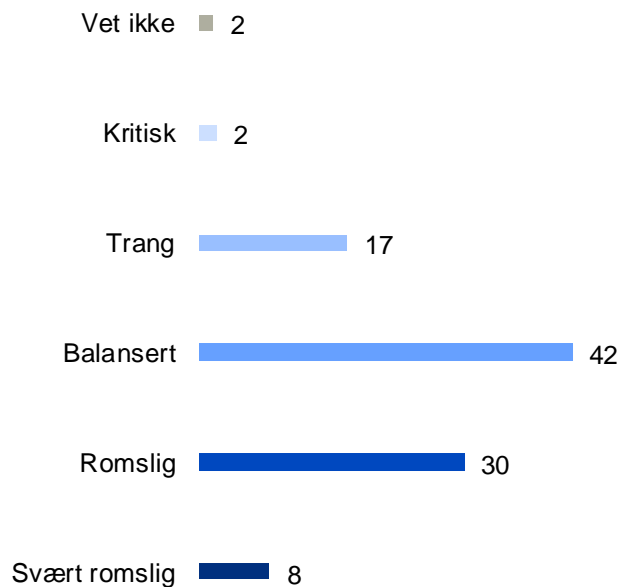
Hverken enig eller uenig 32

Litt enig 30

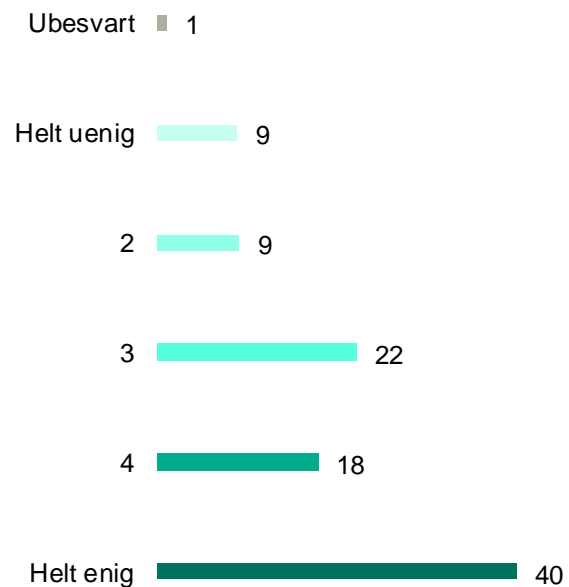
Helt enig 8

Opplevelsen av privatøkonomien 2020

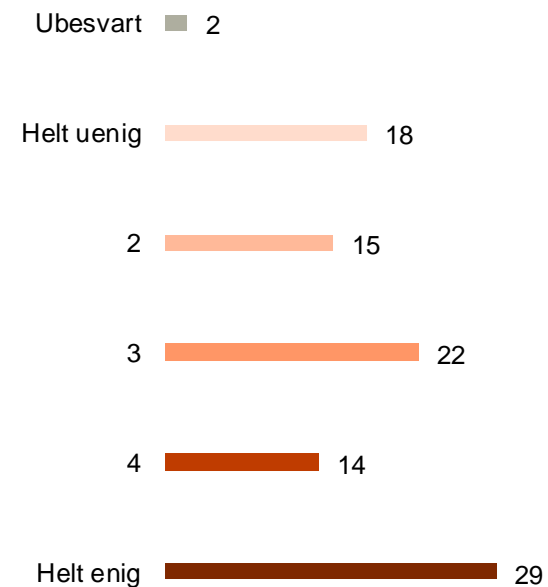
Oppelever du privatøkonomien din som...? (%)



Hvor enig eller uenig er du i at din privatøkonomi i dag tåler godt en renteøkning på 2 prosentenheter? (%)

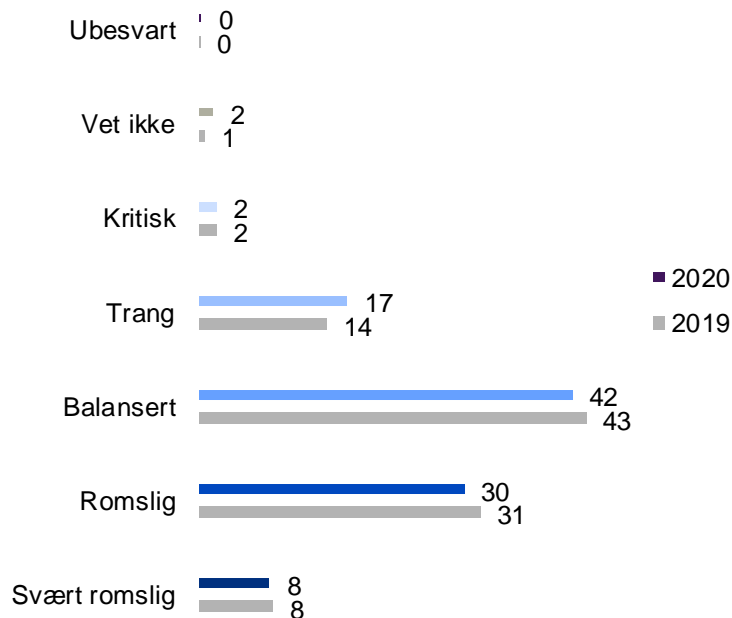


Hvor enig eller uenig er du i at din privatøkonomi i dag tåler godt en renteøkning på 5 prosentenheter? (%)

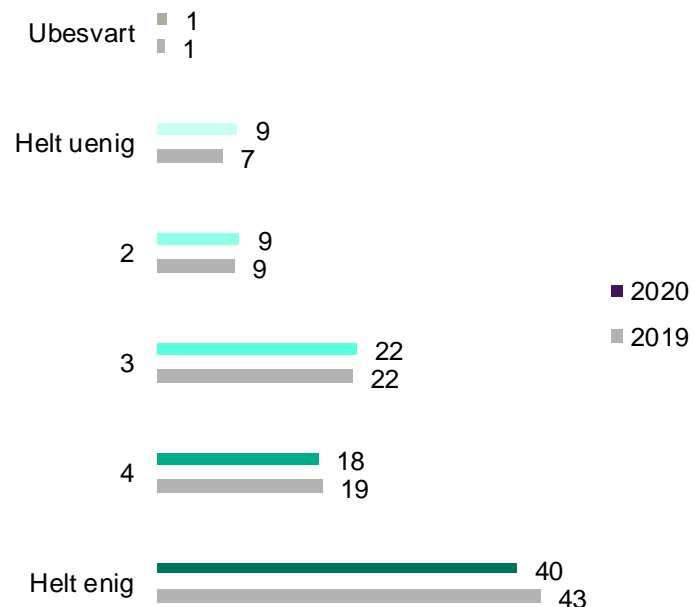


Opplevelsen av privatøkonomien 2019–2020

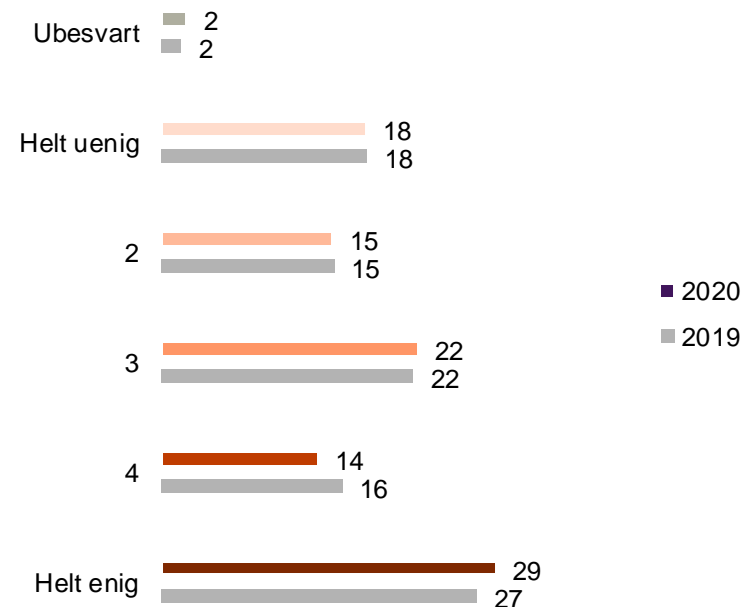
Oppelever du privatøkonomien din som...? (%)



Hvor enig eller uenig er du i at din privatøkonomi i dag tåler godt en renteøkning på 2 prosentenheter? (%)



Hvor enig eller uenig er du i at din privatøkonomi i dag tåler godt en renteøkning på 5 prosentenheter? (%)

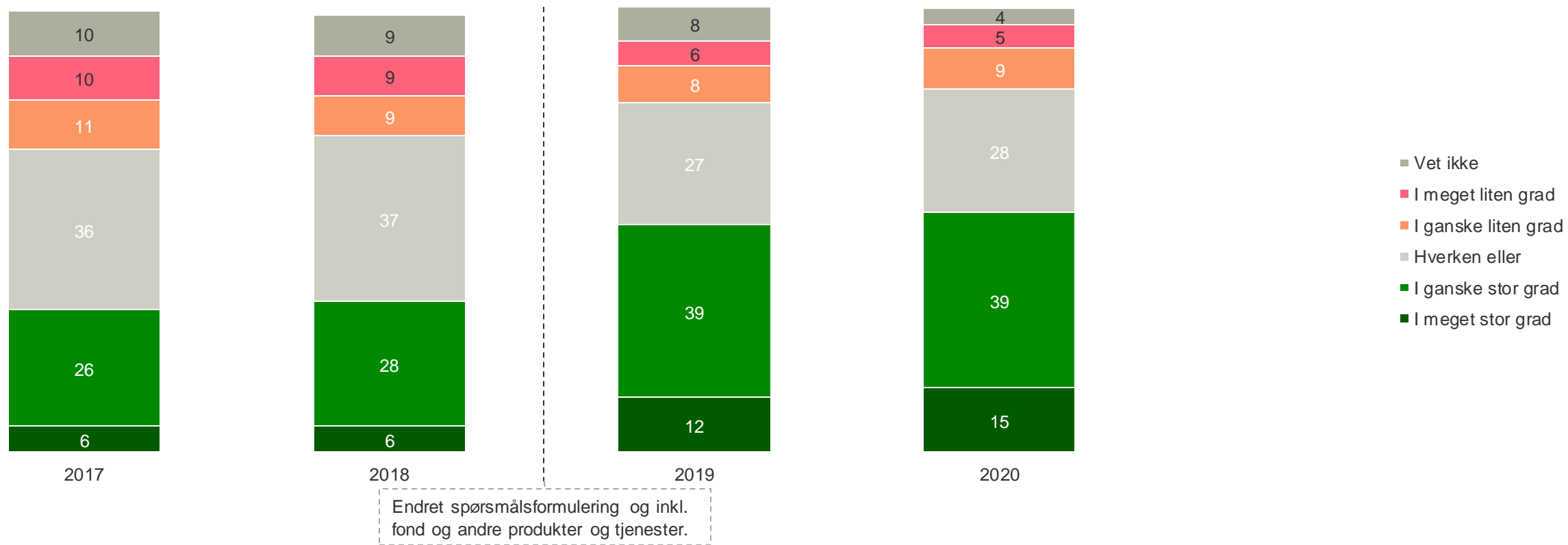


3

Forbrukernes evaluering
av tilbudet skapt av
PSD2

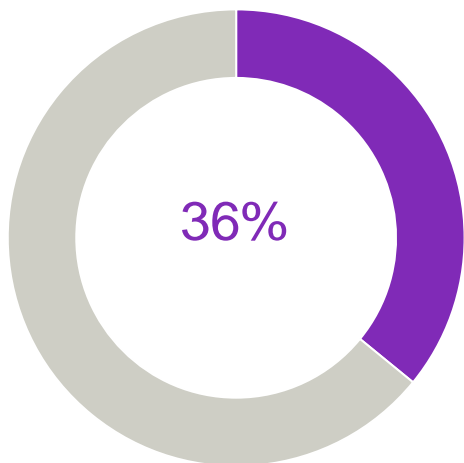
Samle alle finansielle tjenester i samme selskap 2017–2020

I hvilken grad synes du det er en fordel å samle alle dine finansielle tjenester (som bank, forsikring, fond og andre produkter og tjenester) i samme selskap? (%)

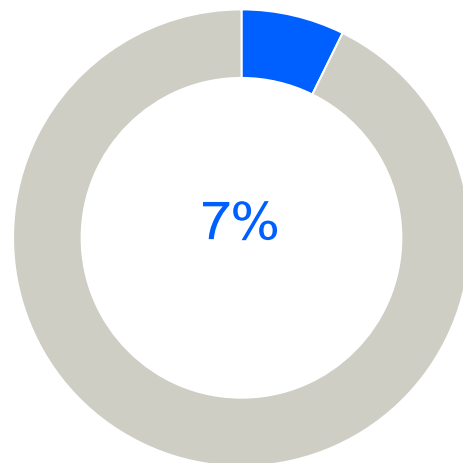


Overlay: samlet oversikt over betalingskontoer

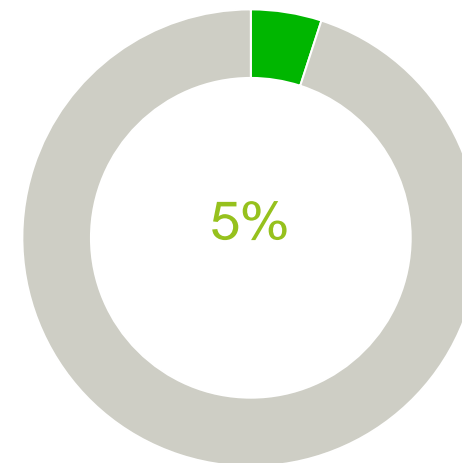
Kjenner du til at banker og andre aktører kan gi deg en samlet oversikt over betalingskontoer du har i ulike banker?



Har du benyttet deg av denne muligheten?

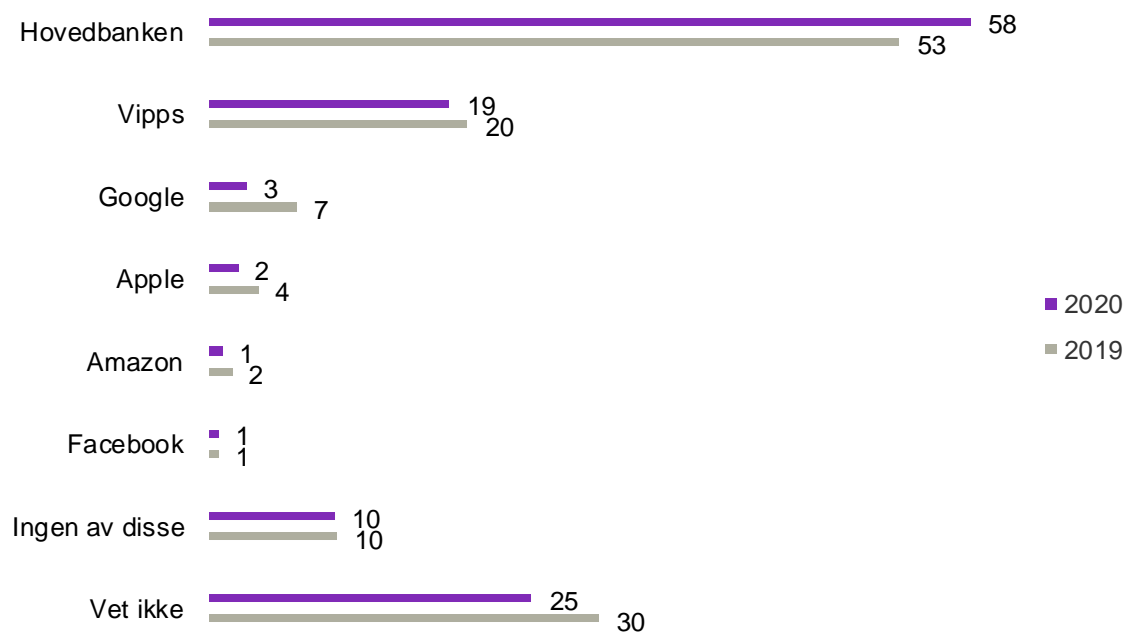


Synes du at denne muligheten har gjort det enklere for deg å administrere din egen økonomi?



Tillit til å levere overlayløsning

Hvilke aktører har du mest tillit til at kan levere en løsning som gir deg en samlet oversikt over betalingskontoer du har i ulike banker? (%)



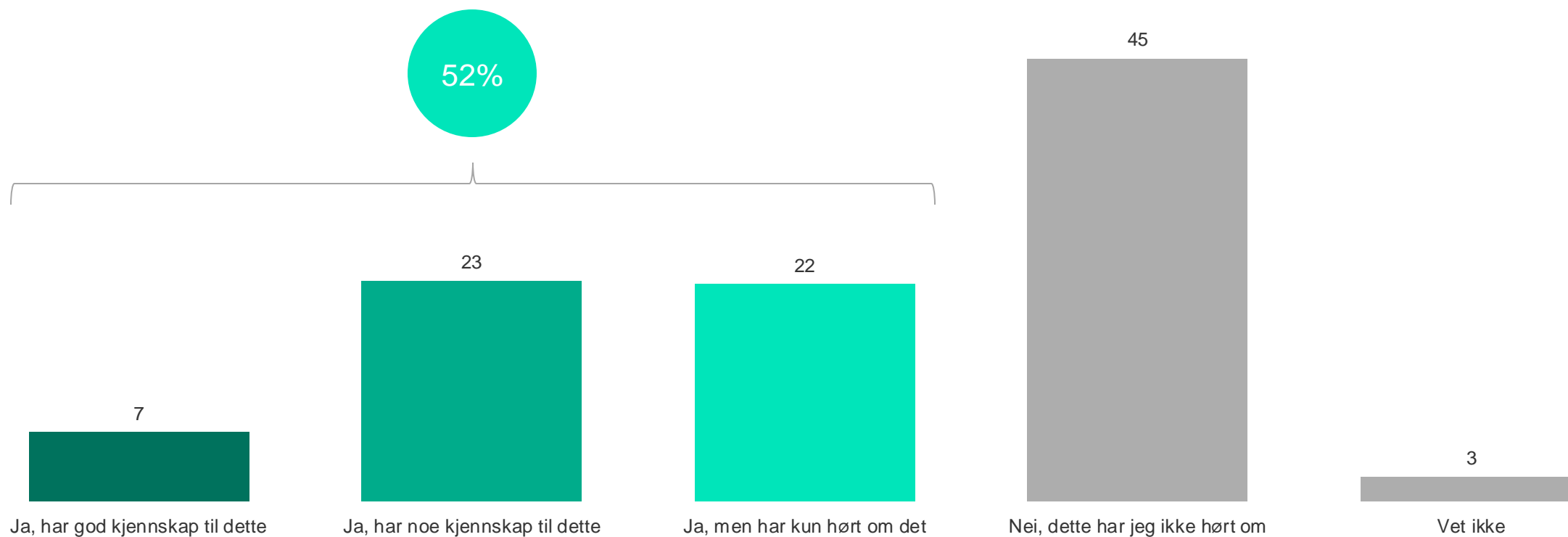
4

Crowdfunding | Folkefinansiering

Respondentene fikk først spørsmål om kjennskap, før de fikk andre spørsmål ble de forklart hva crowdfunding er, dette leste de: 'Med crowdfunding eller folkefinansiering menes en digital plattform som formidler penger mellom to eller flere parter, uten at pengene går via en bank. Som privatperson kan du via en slik plattform for eksempel kjøpe aksjer i en bedrift. Eller du kan låne bort penger til en bedrift eller andre privatpersoner som trenger lån. Du kan også selv låne penger av andre privatpersoner.'

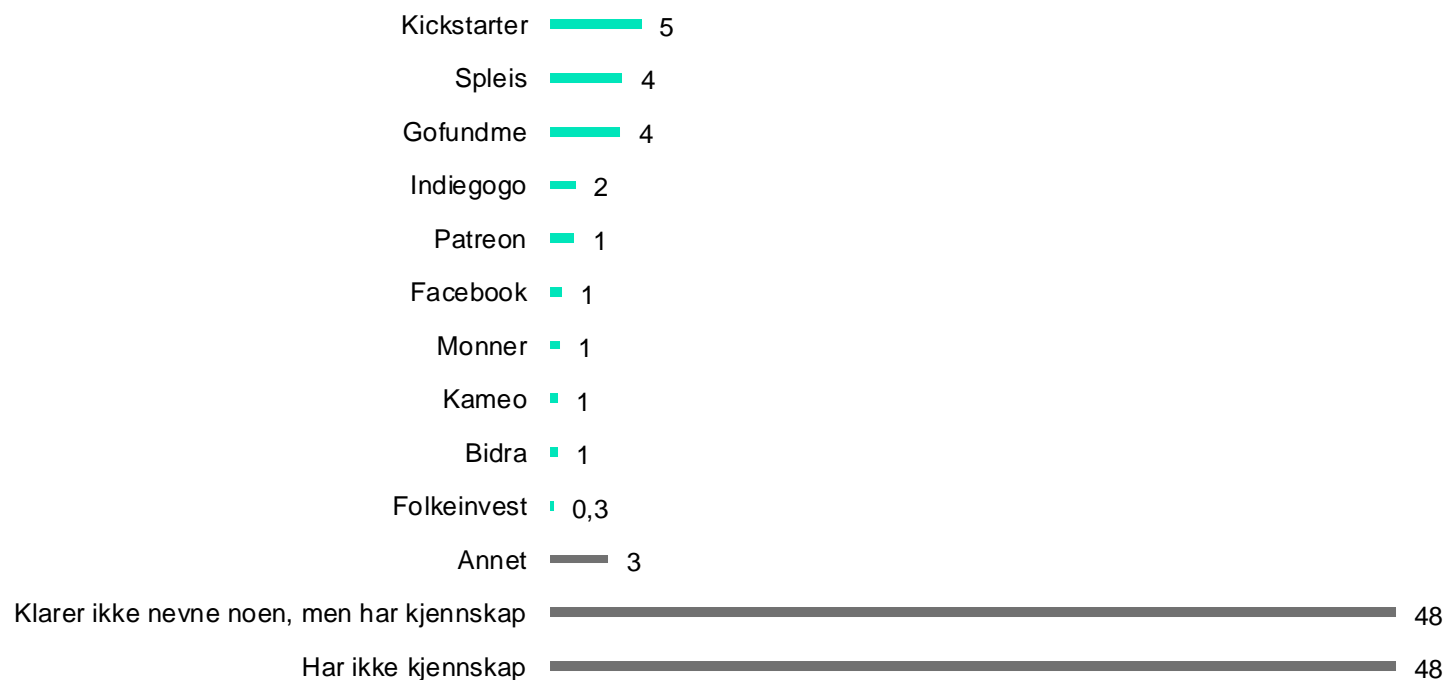
Kjennskap til crowdfunding

Har du hørt om crowdfunding eller folkefinansiering (oversatt til norsk)? (%)



Kjennskap til ulike løsninger for crowdfunding

Hvilke crowdfundingløsninger eller folkefinansieringsløsninger kjenner du til? (%)



Dobbelt så mange kan tenke seg å investere sparepenger sine enn å ta opp lån igjennom en crowdfundingstjeneste.

8%



i befolkningen kan tenke seg å investere sparepenger ved å bruke en crowdfundingstjeneste som formidler lån til privatpersoner eller småbedrifter

4%



i befolkningen kan tenke seg å ta opp lån gjennom en crowdfundingstjeneste som formidler lån til privatpersoner eller småbedrifter

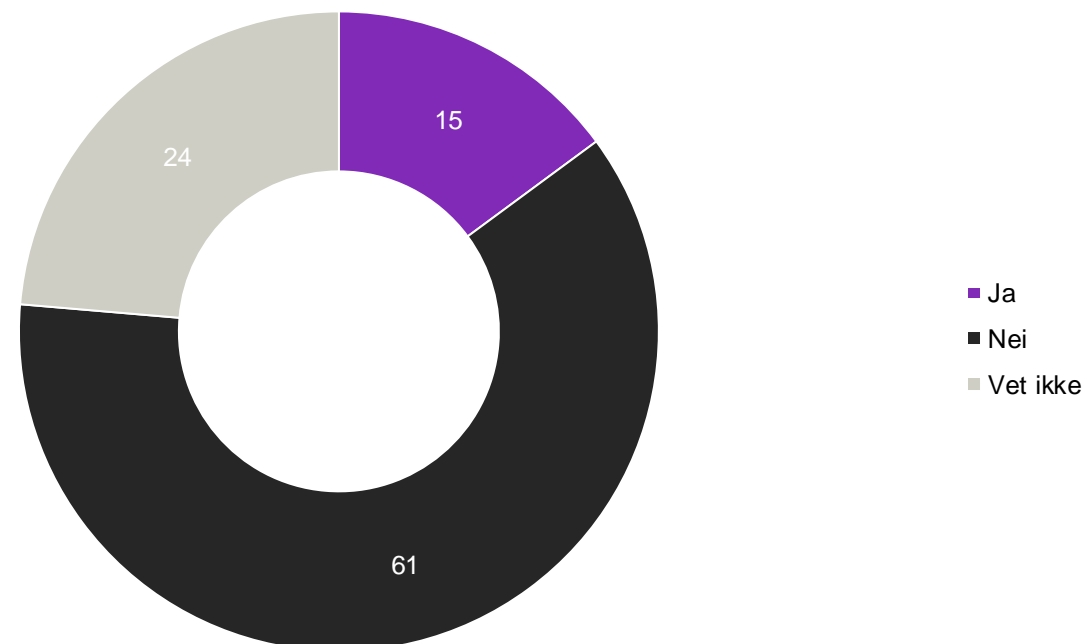
Interesse for å investere sparepenger ved å bruke crowdfunding

8%



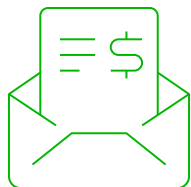
i befolkningen kan tenke seg å investere sparepenger ved å bruke en crowdfundingstjeneste som formidler lån til privatpersoner eller småbedrifter

Kunne du tenke deg å investere dine sparepenger ved å bruke en crowdfundingtjeneste som formidler lån til privatpersoner eller småbedrifter?
%-andel av de med kjennskap til crowdfunding



Interesse for å ta opp lån ved å bruke crowdfunding

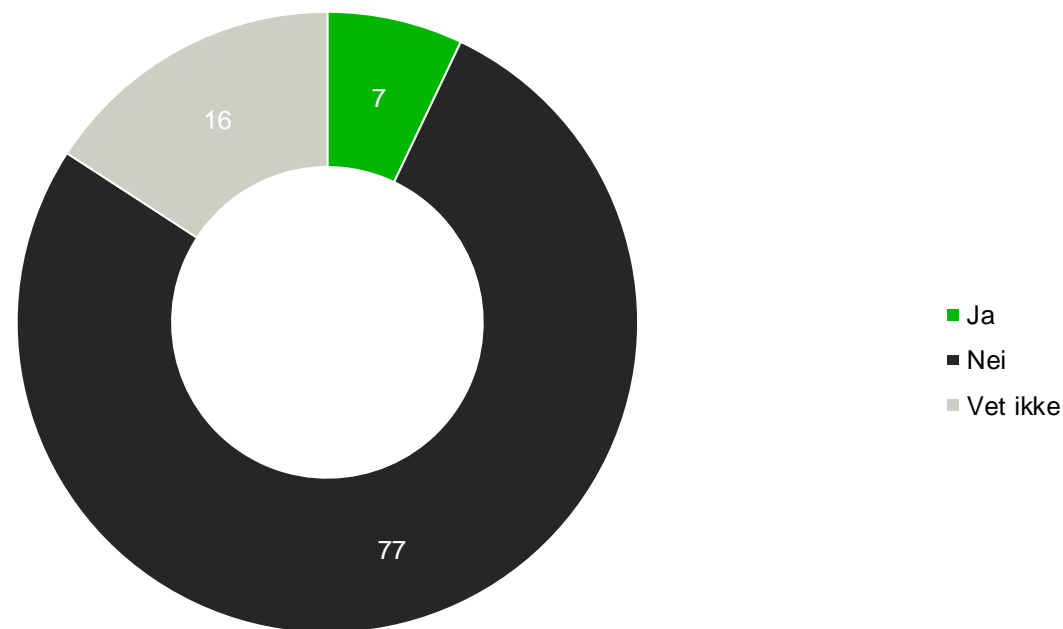
4%



i befolkningen kan tenke seg å ta opp lån gjennom en crowdfundingstjeneste som formidler lån til privatpersoner eller småbedrifter

Kunne du tenke deg å ta opp lån gjennom en crowdfundingstjeneste som formidler lån til privatpersoner eller småbedrifter?

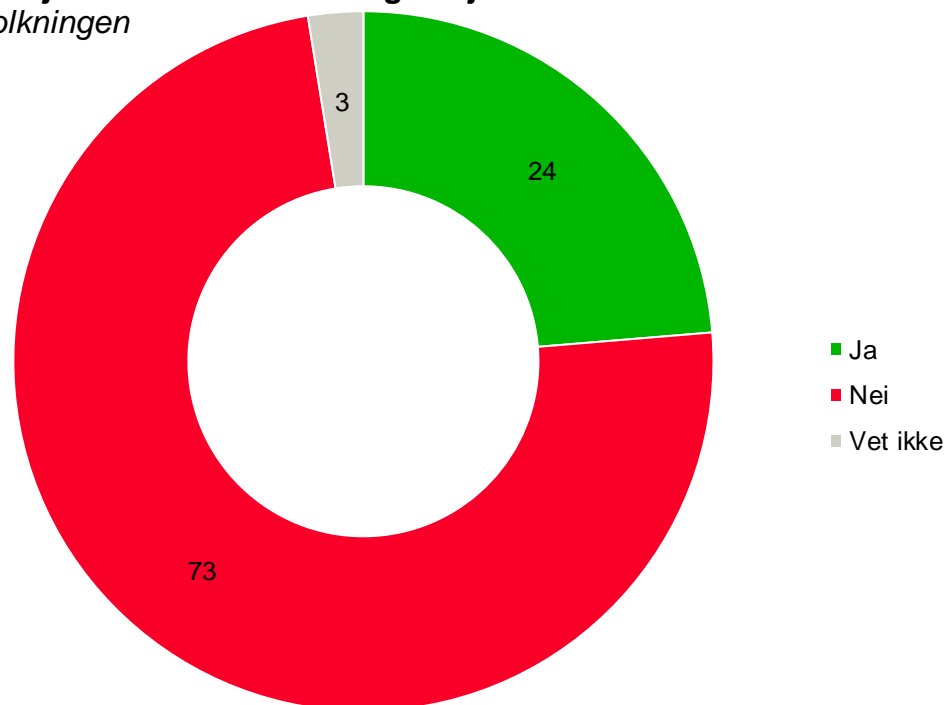
%-andel av de med kjennskap til crowdfunding



Gitt penger til Facebook-innsamlinger

Har du i løpet av de siste 12 månedene gitt penger til et veldedig formål gjennom Facebook, for eksempel i en innsamlingsaksjon startet av venner og bekjente?

%-andel i befolkningen



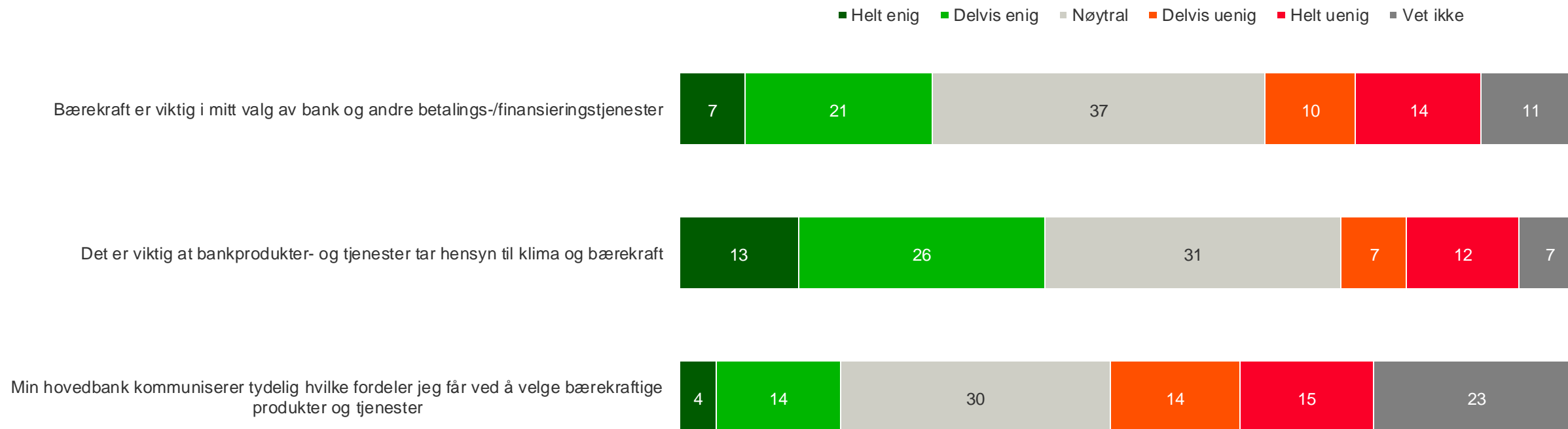
5

Bærekraft

Bærekraft

Halvparten har ingen formening om bærekraft er viktig for valg av bank og andre betalings-/finansieringstjenester.

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn? (%)



6

«Virker» det nye
gjeldsregisteret?

«Virker» det nye gjeldsregisteret?

38% 

Har hørt om
gjeldsregistrene.

15% 

har logget seg inn for å
se hva som er registrert
på seg.

10% 

fant ut at det var
registrert forbrukslån
eller kredittkortgjeld på
seg.

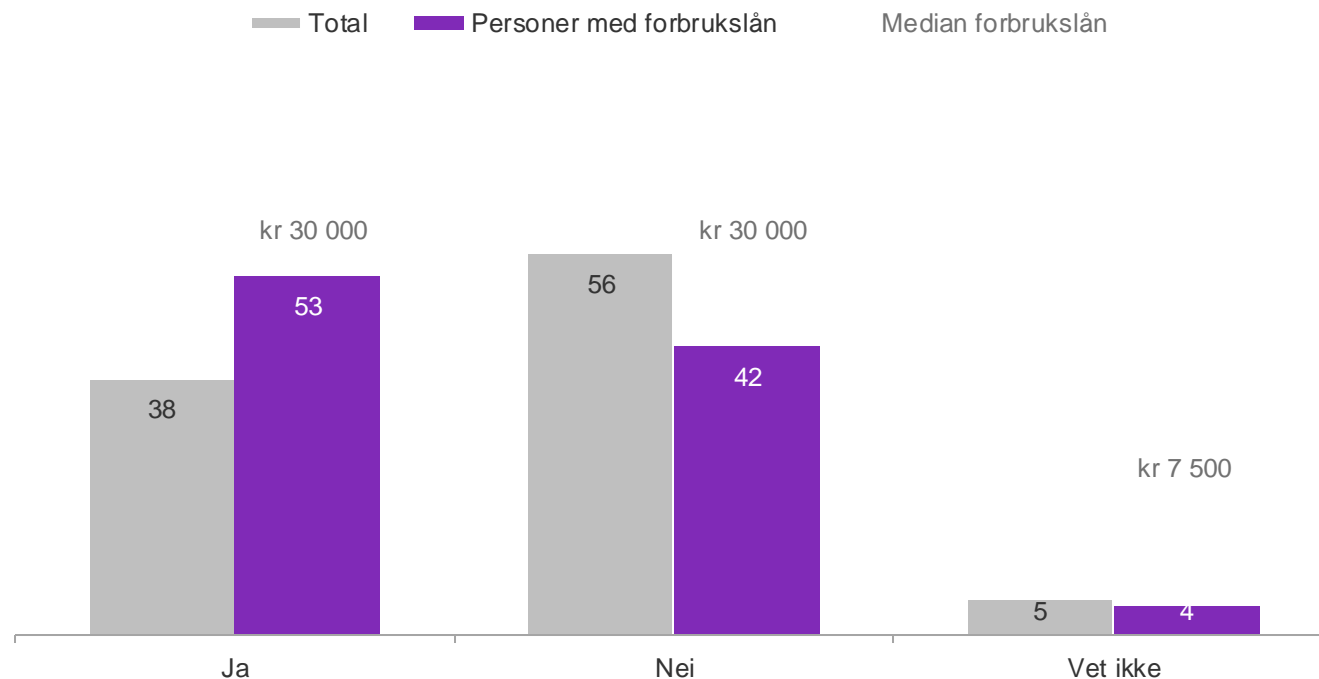
Kjennskap til gjeldsregistrene

38%



Har hørt om gjeldsregistrene.

Har du hørt om en tjeneste på nettet der du kan få en samlet oversikt over forbrukslån eller kredittkortgjeld, for eksempel gjeldsregisteret.com eller norskgjeld.no?



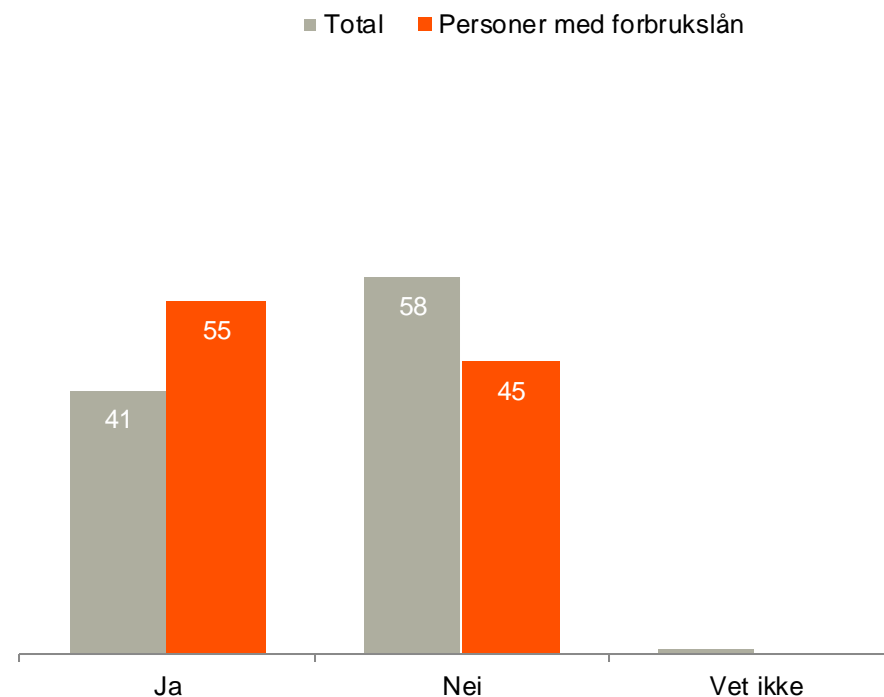
Innlogging på gjeldsregistrene

15%



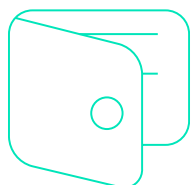
av befolkningen har logget seg inn for å se hva som er registrert på seg.

Har du logget deg inn for å se på hva som er registrert på deg? %-andel av de med kjennskap



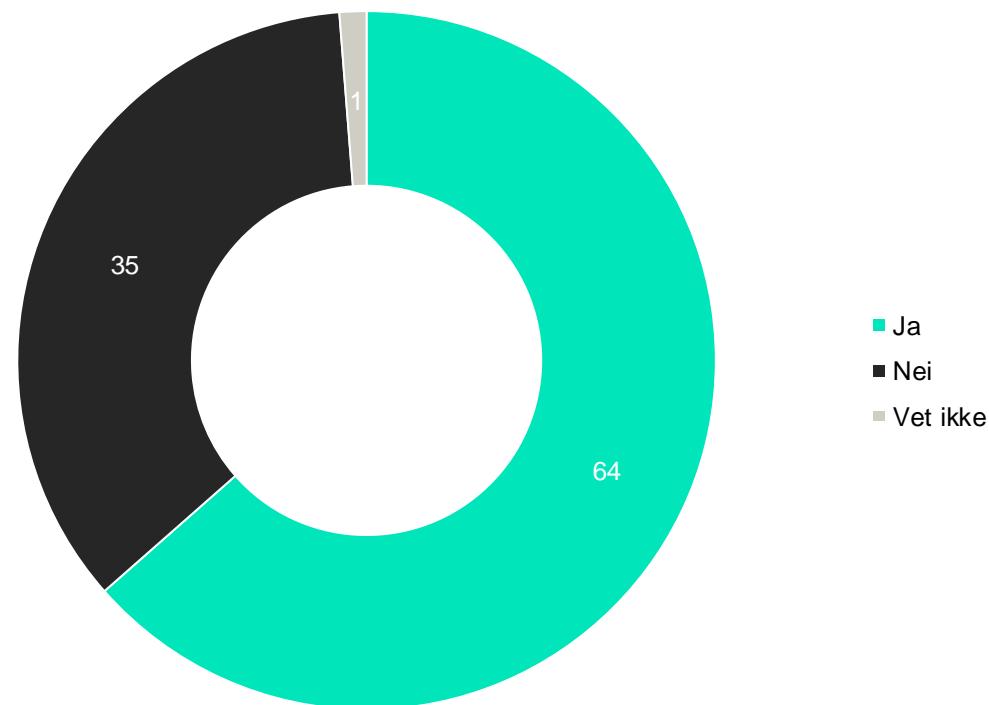
Andel med registrert forbrukslån eller kredittkortgjeld

10%



av befolkningen fant ut at det var registrert forbrukslån eller kredittkortgjeld på seg.

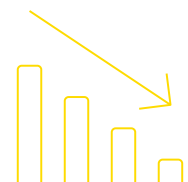
Var det registrert forbrukslån eller kredittkortgjeld på deg?
%-andel av de som har vært innlogget



Vil tjenesten redusere bruk av forbrukslån eller kredittkort?

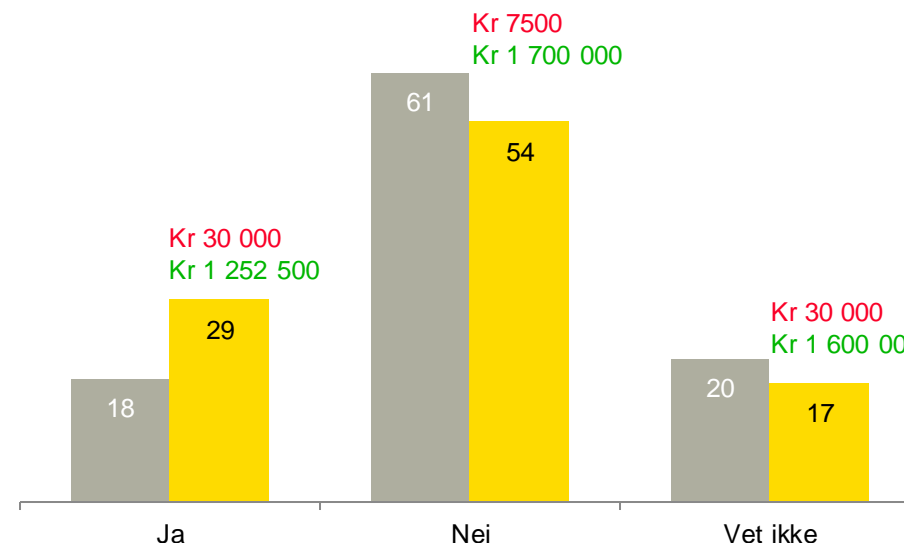
18%

av befolkningen tror tjenesten vil kunne redusere egen bruk av forbrukslån eller kredittkort.



Tror du innføringen av denne typen tjenester vil kunne redusere din bruk av forbrukslån eller kredittkort? (%)

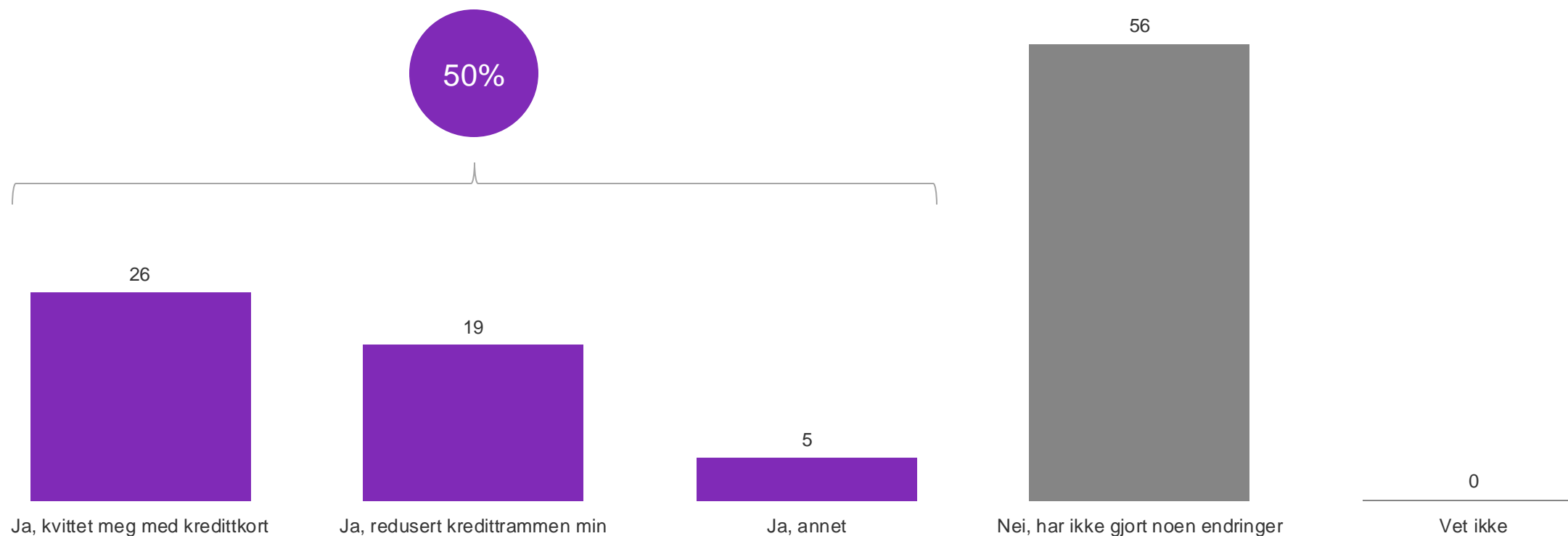
■ Total ■ Personer med forbrukslån Median forbrukslån Median aktivitetskapital



Halvparten av de som har sjekket opplysningene har gjort endringer.

Har du gjort noen endringer som følge av de opplysningene du fant?

%-andel av de som har vært innlogget



1 av 10 i befolkningen har gjort endringer.

Har du gjort noen endringer som følge av de opplysningene du fant?

%-andel av befolkningen, KR vises kun for personer med forbrukslån.

Median forbrukslån

Median sikret gjeld

Median aktivitetskapital

Kr 30 000

Kr 1 845 000

Kr 1 975 000

9

Kr 30 000

Kr 3 150 000

Kr 3 502 500

4

Kr 30 000

Kr 872 500

Kr 905 000

3

Kr 75 000

Kr 45 000

Kr 655 000

1

Ja, kvittet meg med kredittkort

Ja, redusert kreditttrammen min

Ja, annet

Nei, har ikke gjort noen endringer

Vet ikke

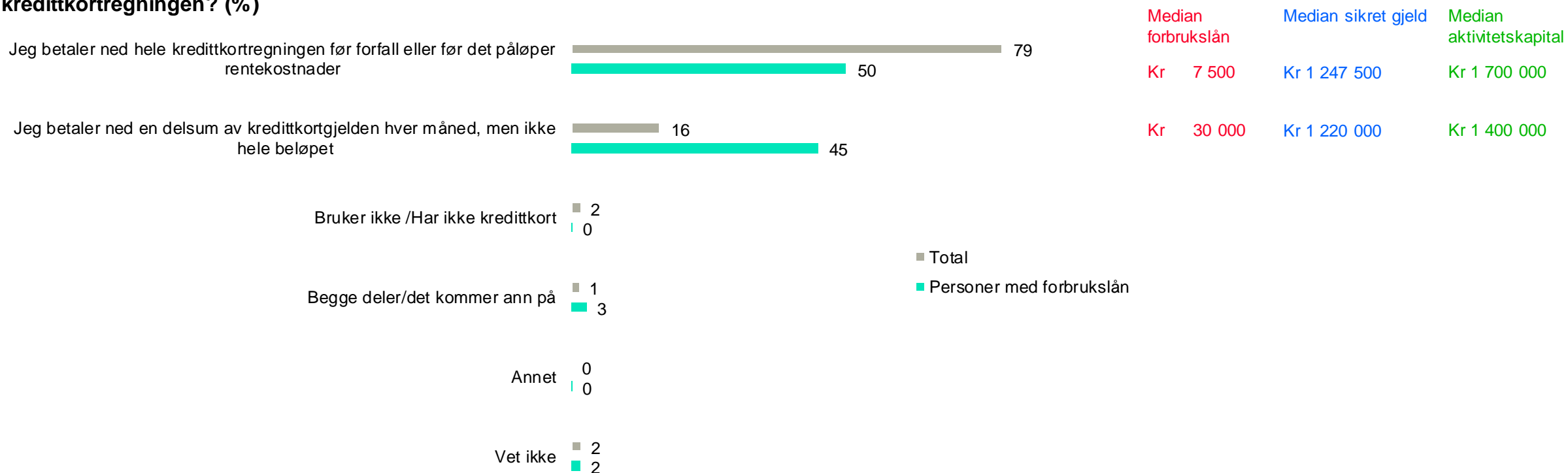
Betaling av kredittkortregningen

Tidligere i undersøkelsen svarte du at har kredittkort. Hvordan betaler du vanligvis kredittkortregningen? (%)



Betaling av kredittkortregningen blant de med forbrukslån

Tidligere i undersøkelsen svarte du at har kredittkort. Hvordan betaler du vanligvis kredittkortregningen? (%)

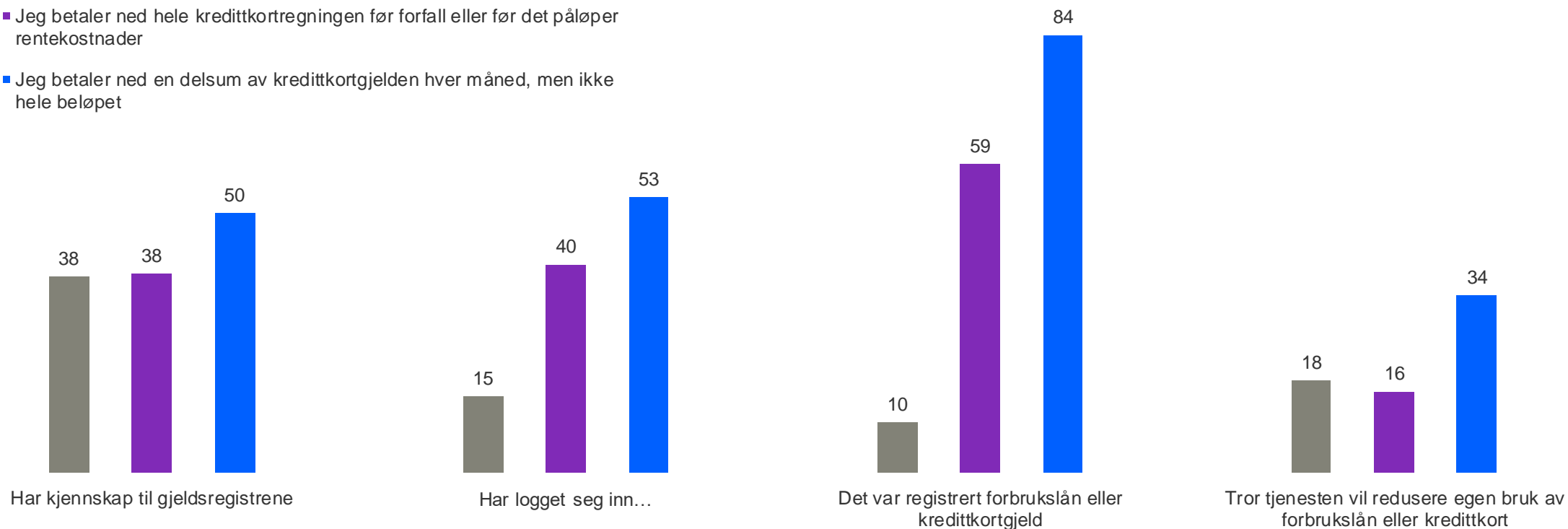


Forhold til gjeldsregistrene brutt ned på kredittkortgrupper (%)

■ Total

■ Jeg betaler ned hele kredittkortregningen før forfall eller før det påløper rentekostnader

■ Jeg betaler ned en delsum av kredittkortgjelden hver måned, men ikke hele beløpet



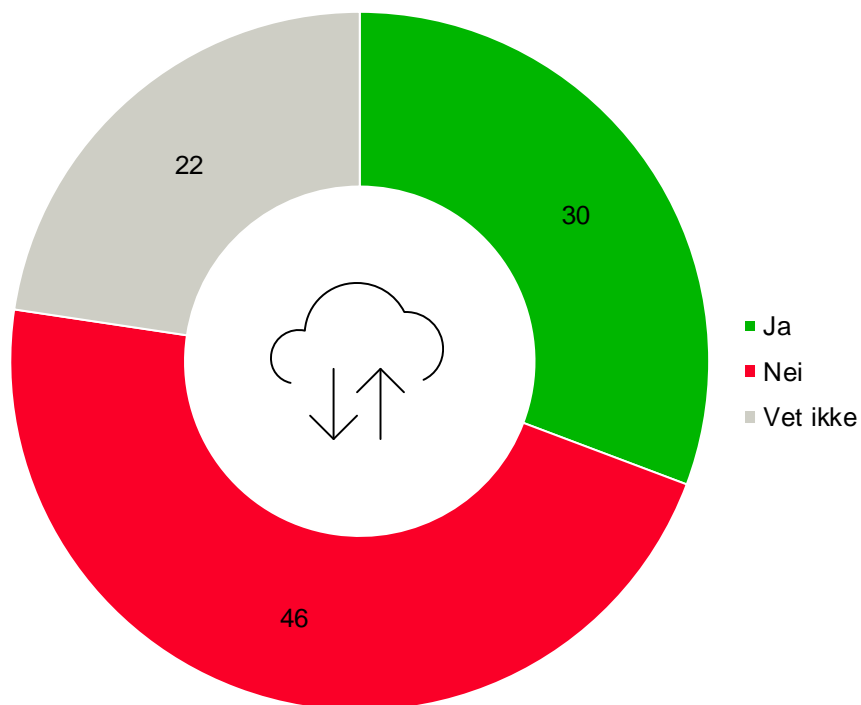
7

Personvern og banksikkerhet

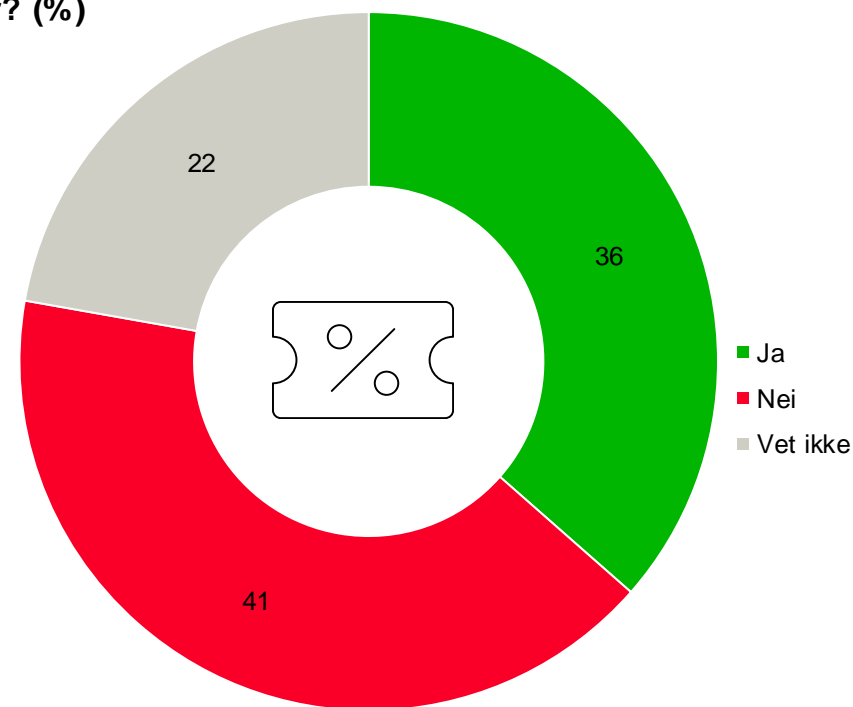
Personvern

- 30 % er villig til å dele mer informasjon om seg selv for å motta bedre tilpassede produkter og tjenester.
- 36% er villig til å gjøre det samme hvis de får lavere priser eller rabatter.

Er du villig til å dele mer informasjon om deg selv enn du gjør i dag, for å motta bedre tilpassede bank- og forsikringstjenester? (%)



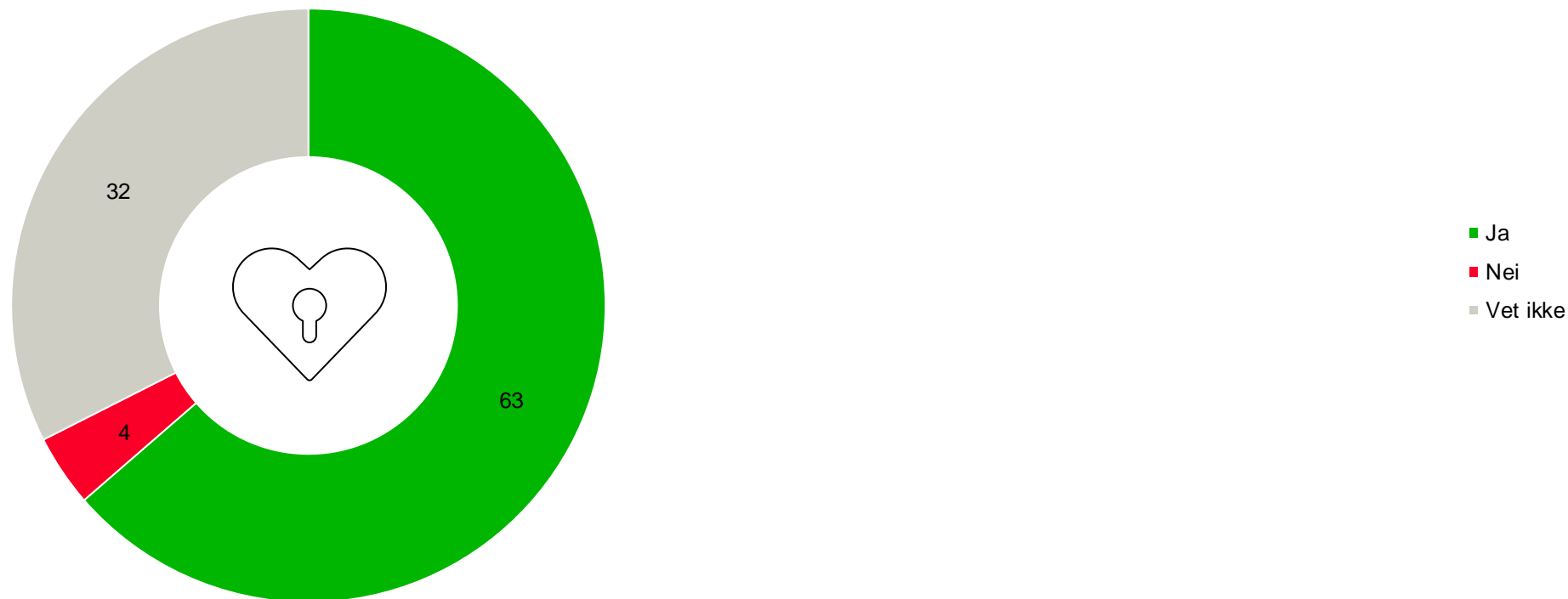
Er du villig til å dele mer informasjon om deg selv enn du gjør i dag, for å motta lavere priser eller rabatter på bank- og forsikringstjenester? (%)



Banksikkerhet

63 % opplever at hovedbanken gjør en god innsats for å hindre at forbrukerne blir utsatt for svindel.

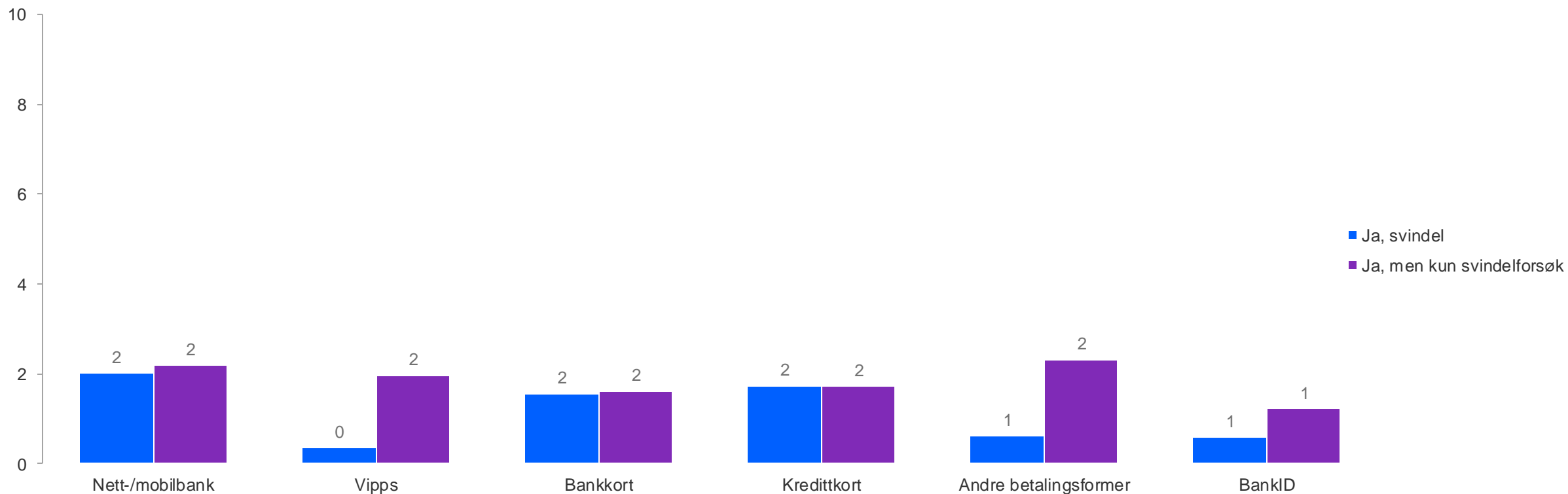
Opplever du at hovedbanken gjør en god innsats for å hindre at du blir utsatt for svindel? (%)

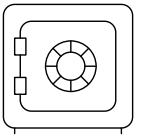


Svindelforsøk

Kun et fåtall har i løpet av det siste året blitt utsatt for svindel eller svindelforsøk.

Har du i løpet av de siste 12 månedene blitt utsatt for svindel eller svindelforsøk i forbindelse med bruk av... (%)

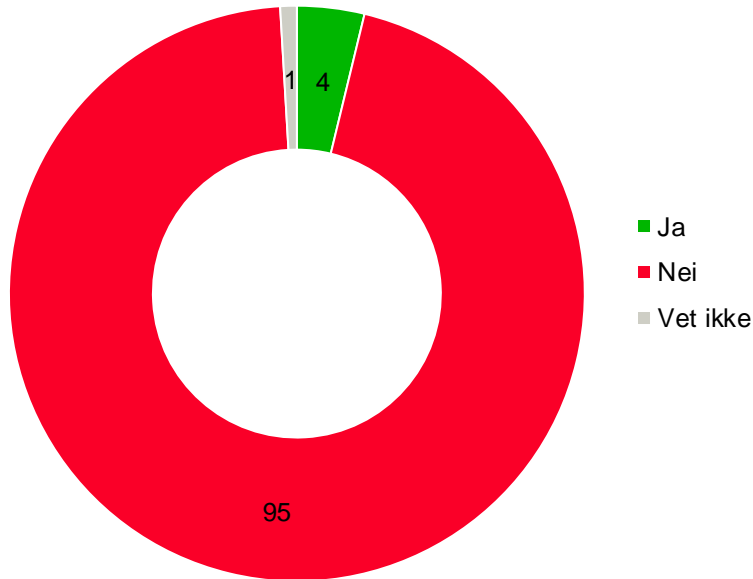




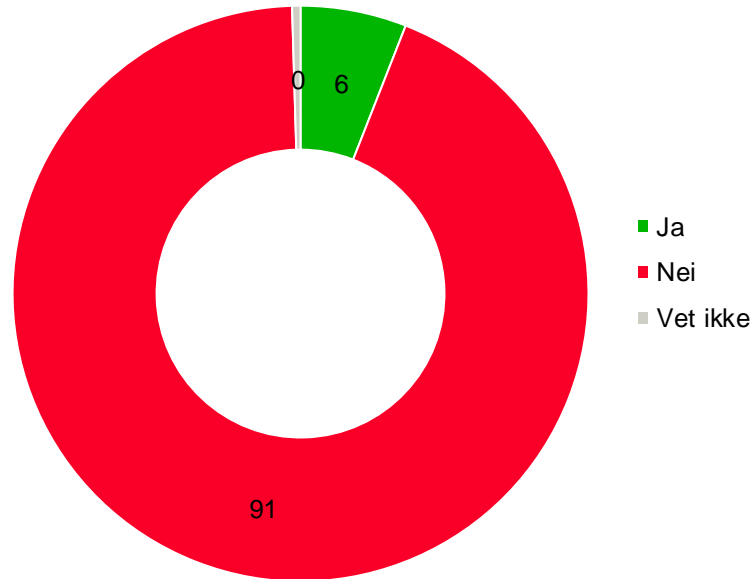
BankID

4 % har delt BankID med noen det siste året, 6 % har lånt, og 17 % har hjulpet noen å betale med noen andres BankID.

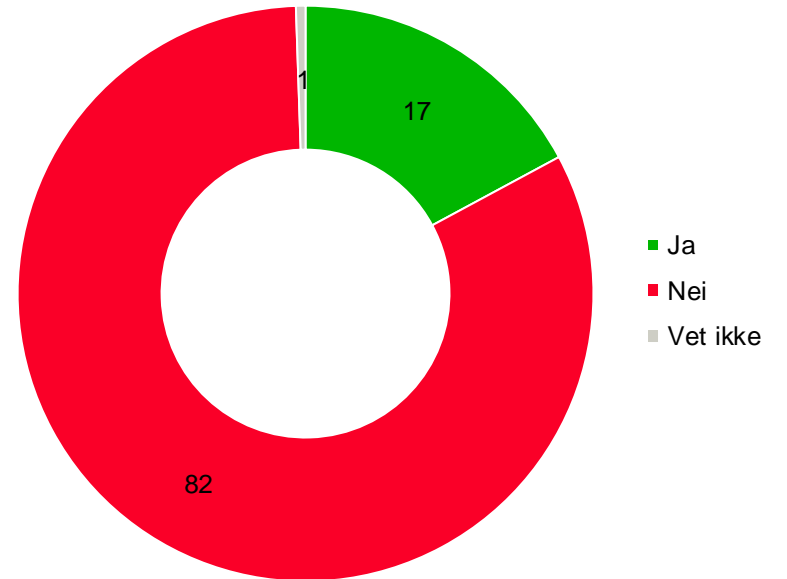
Har du i løpet av de siste 12 månedene delt BankID med noen? (%)



Har du i løpet av de siste 12 månedene lånt andres BankID? (%)



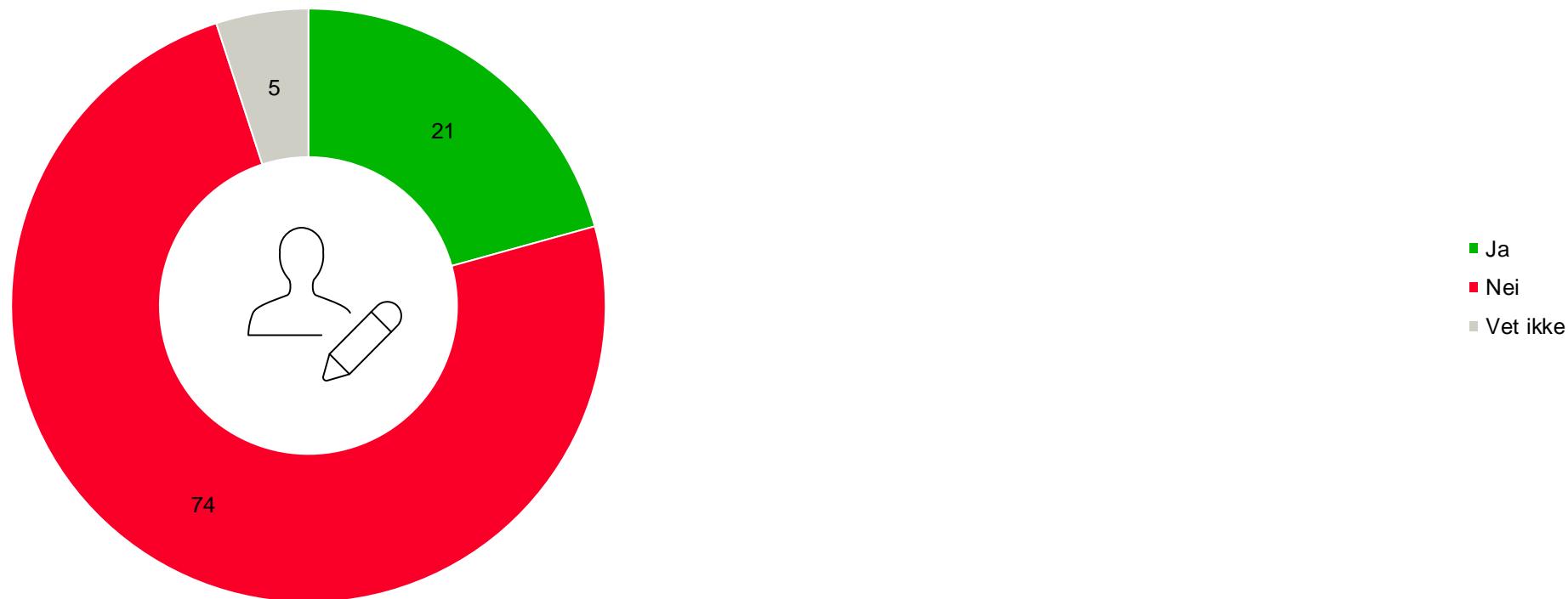
Har du i løpet av de siste 12 månedene hjulpet noen med å betale med deres (ikke din) BankID? (%)



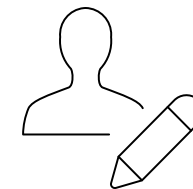
BankID

21% er kjent med at de kan hjelpe andre med deres nettbank ved å bruke egen BankID.

Er du kjent med at du kan hjelpe andre med deres nettbank ved å bruke din egen personlige BankID (ikke deres) dersom du får fullmakt? (%)

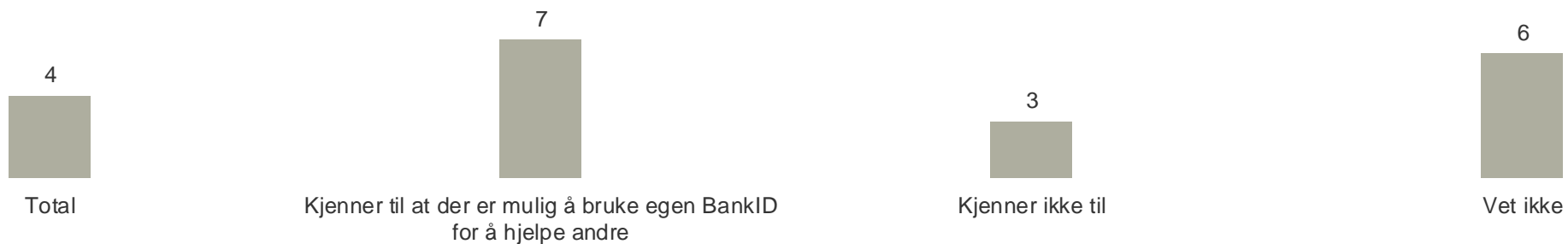


Deling av BankID med andre.

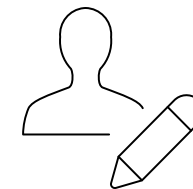


Har du i løpet av de siste 12 månedene delt BankID med noen?

%-andel: har gjort det.

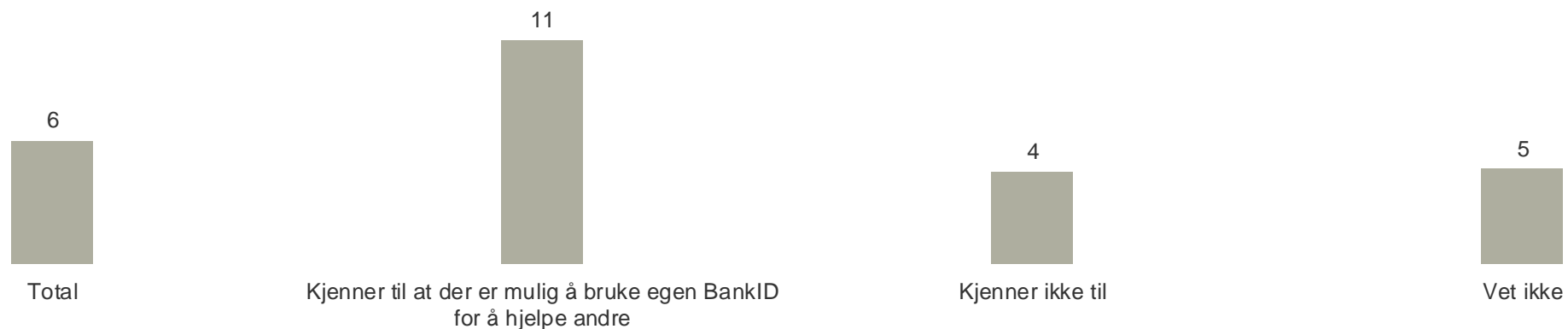


Til tross for at folk vet om muligheten for å bruke egen BankID – så er det noen som låner andres BankID.

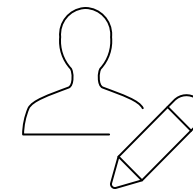


Har du i løpet av de siste 12 månedene lånt andres BankID?

%-andel: har gjort det.

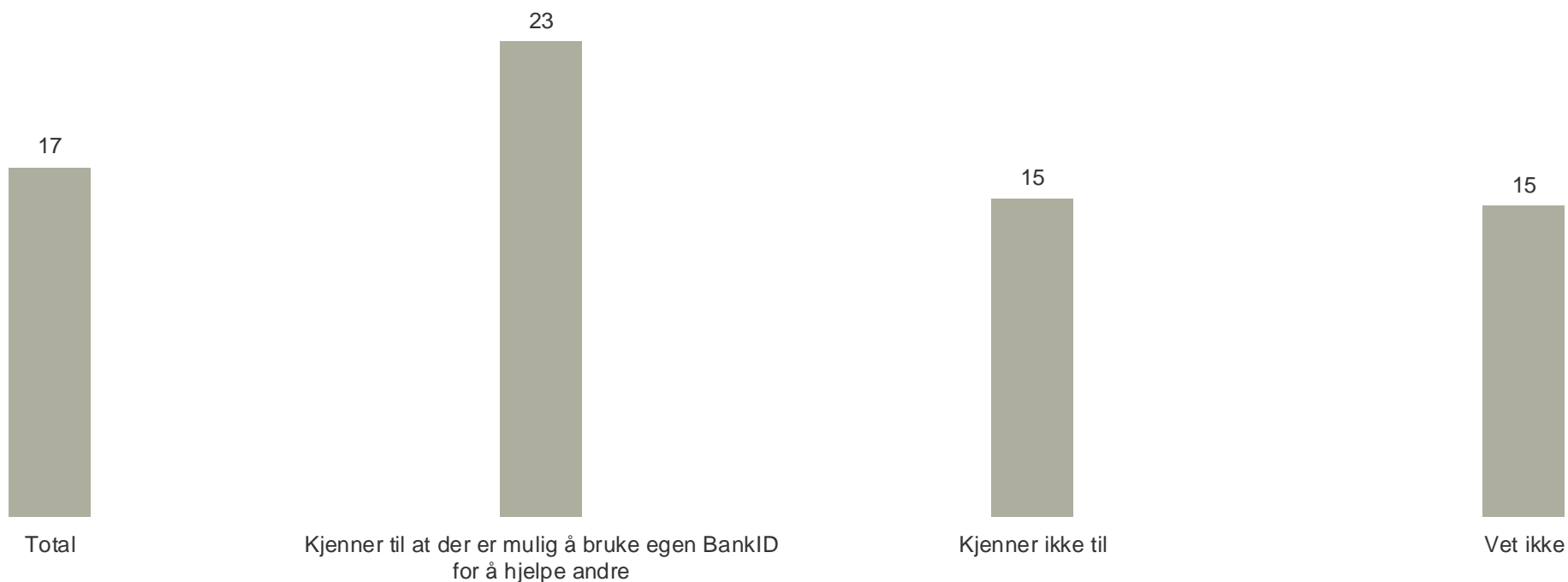


Til tross for at folk vet om muligheten for å bruke egen BankID – så er det mange som likevel hjelper andre ved bruk av andres BankID.



Har du i løpet av de siste 12 månedene hjulpet noen med å betale med deres (ikke din) BankID?

%-andel: har gjort det.



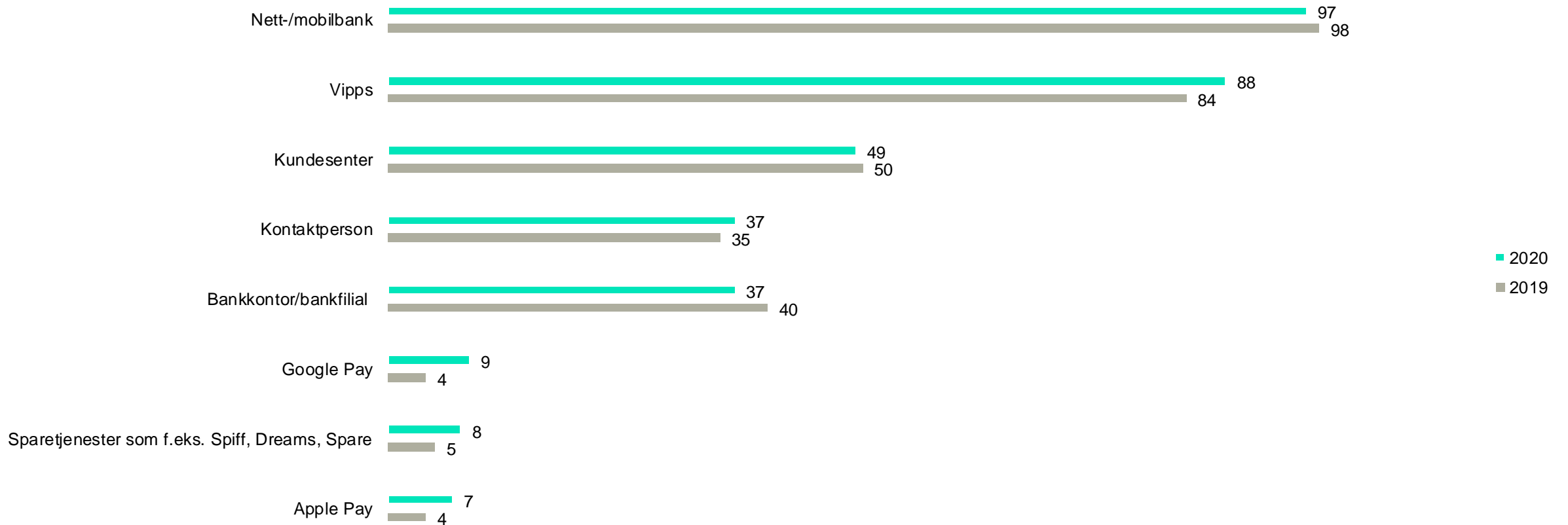
8

Kontaktpunkter

8.1

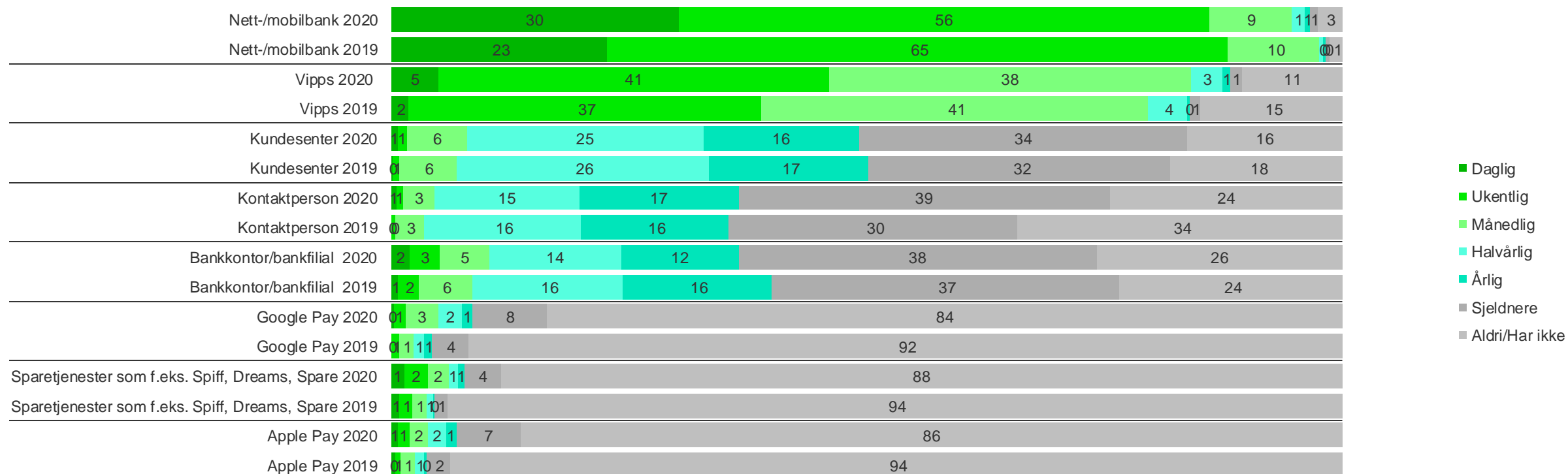
Bruk og bruksfrekvens

Årlig eller hyppigere bruk av ulike kanaler (%)



Bruksfrekvens av ulike kanaler 2019–2020

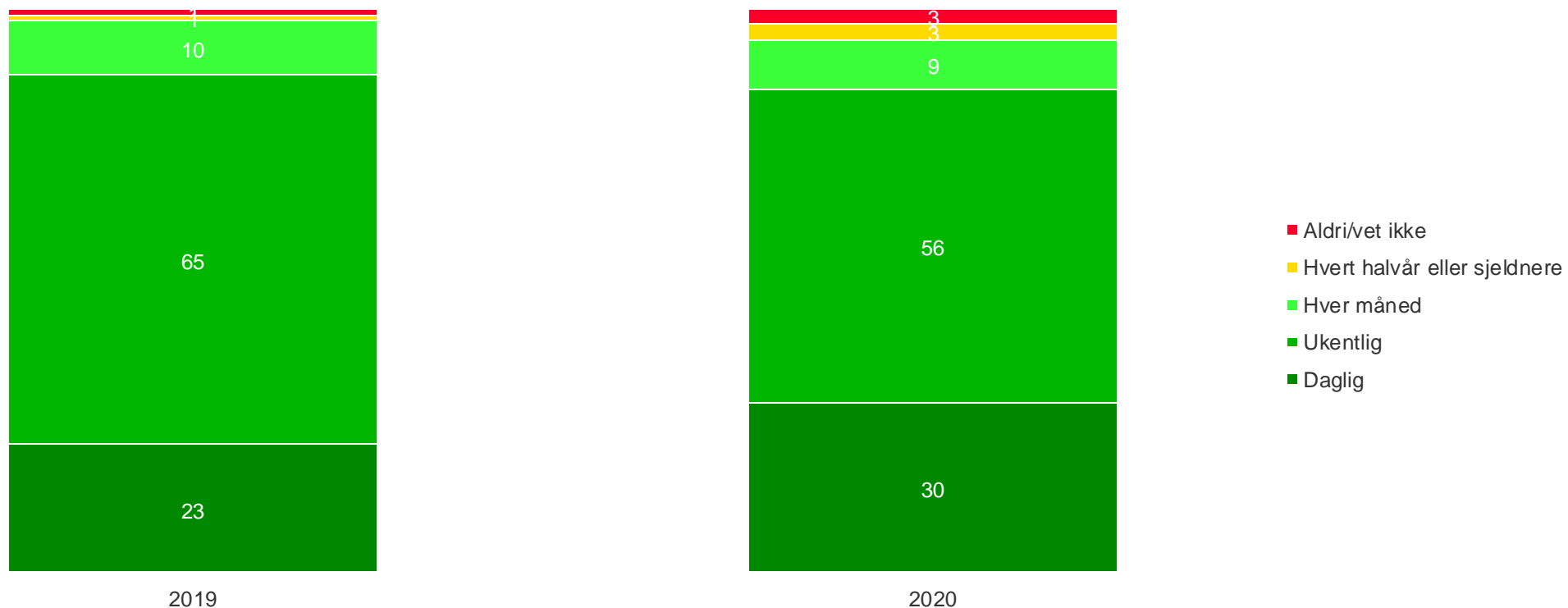
Hvor ofte bruker du følgende? (%)



Bruk av nett-/mobilbank 2019–2020

Daglig bruk av nett-/mobilbank øker fra 23% til 30%.

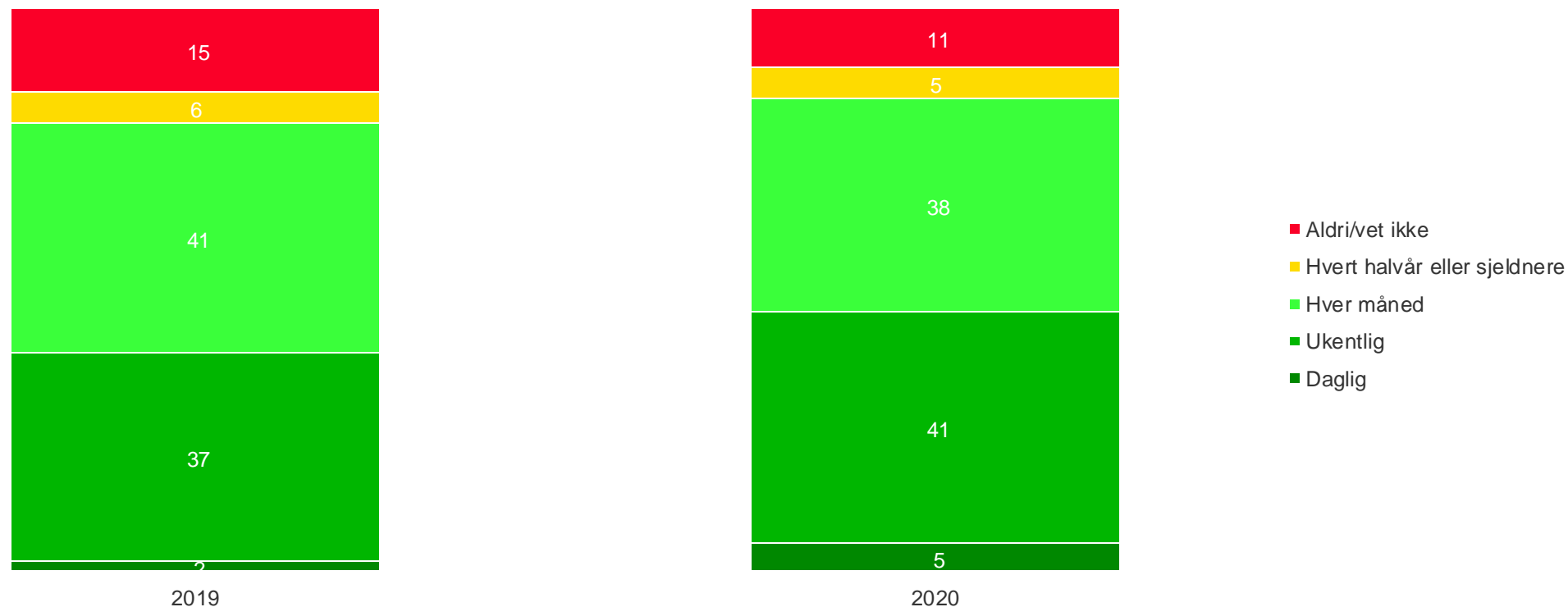
Hvor ofte bruker du følgende? – Nett-/mobilbank (%)



Bruk av Vipps 2019–2020

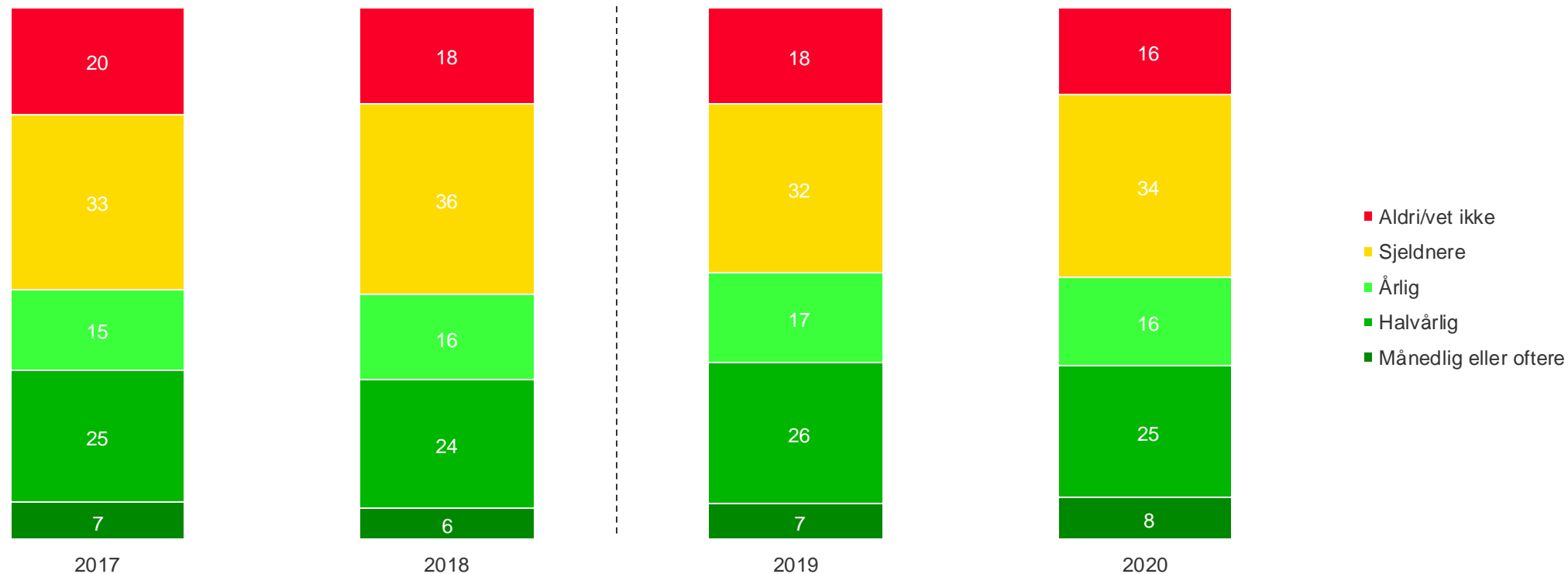
Flere i befolkningen bruker Vipps, og det er størst økning i andelen som bruker daglig eller ukentlig.

Hvor ofte bruker du følgende? – Vipps (%)



Bruk av kundesenter 2017–2020

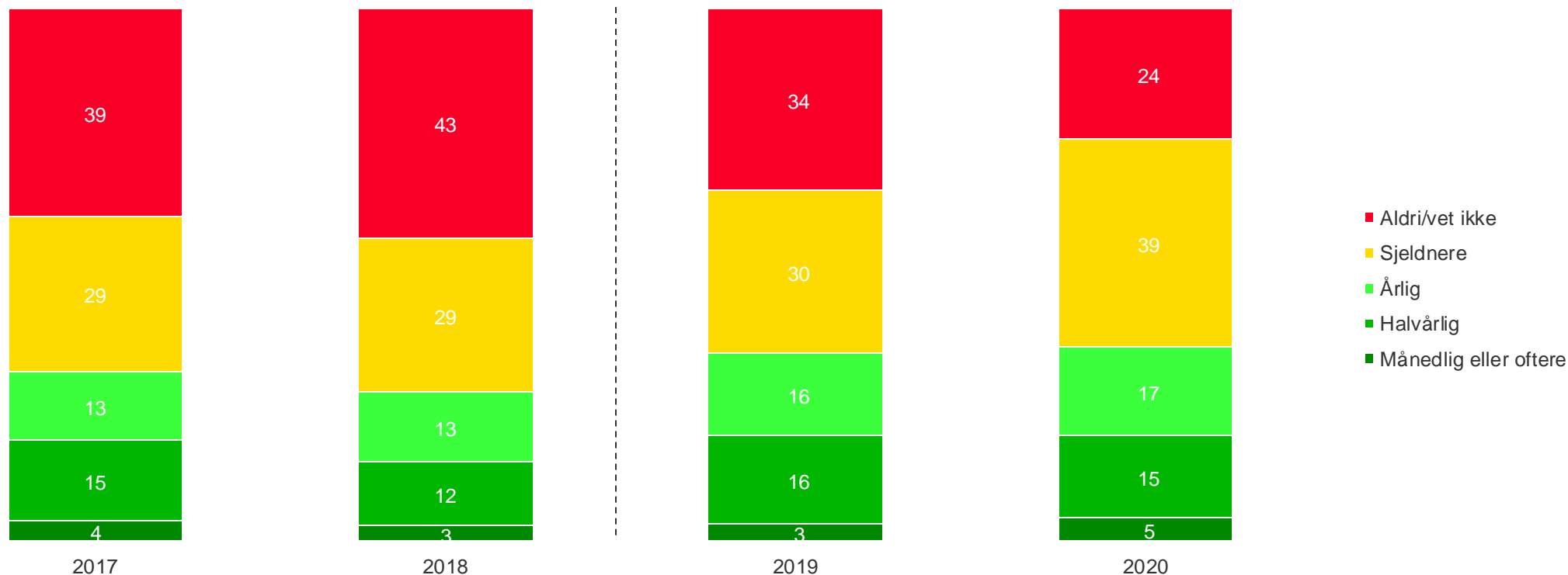
Hvor ofte bruker du følgende? – Kundesenter (%)



Kontakt med kontaktperson 2017–2020

Sammenlignet med fjoråret sier 10%-poeng flere at de har vært i kontakt med sin kontaktperson. Andelen aldri/vet ikke går ned fra 34% til 24%.

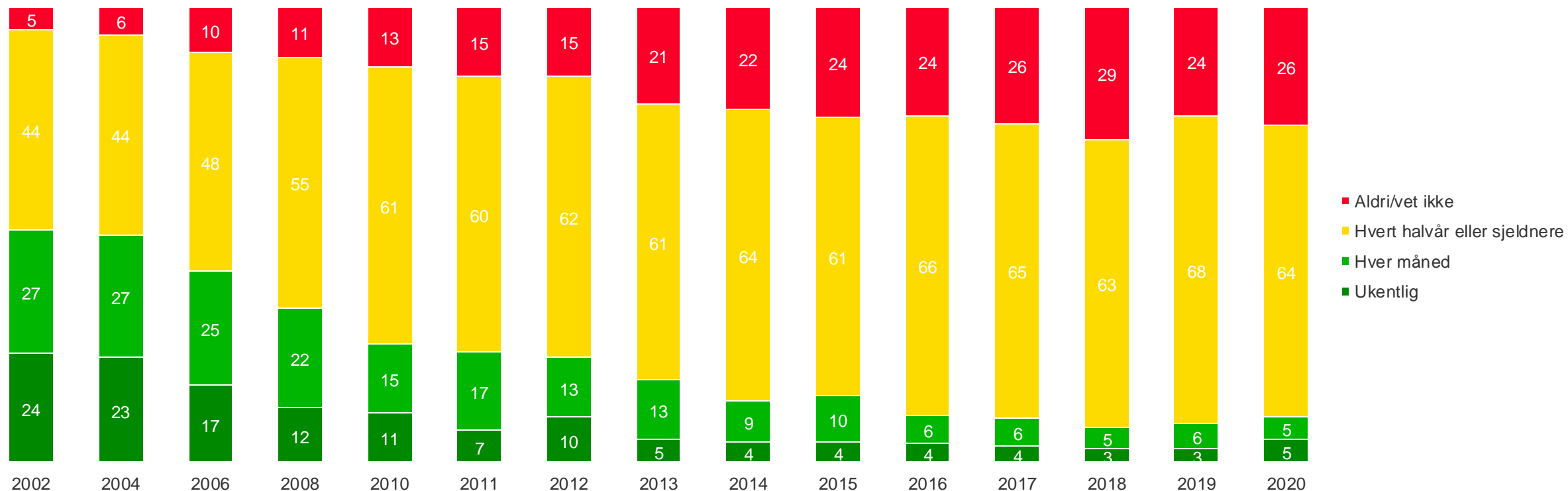
Hvor ofte bruker du følgende? – Kontaktperson (%)



Filialbesøk 2002–2020

Andelen som besøker bankkontor har holdt seg noenlunde stabil siden år 2016.

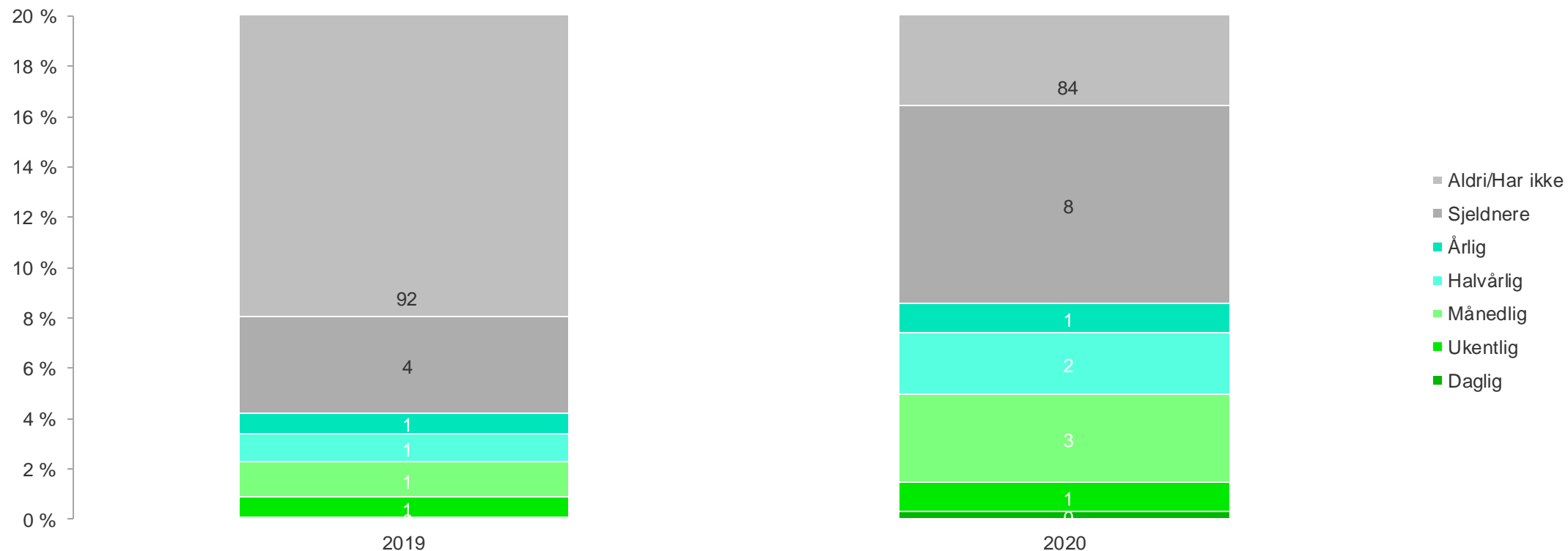
Hvor ofte bruker du følgende? – Bankkontor/bankfilial (%)



Bruk av Google Pay 2019–2020

Årlig eller hyppigere bruk mer enn dobler seg, fra 4 % til 9 %.

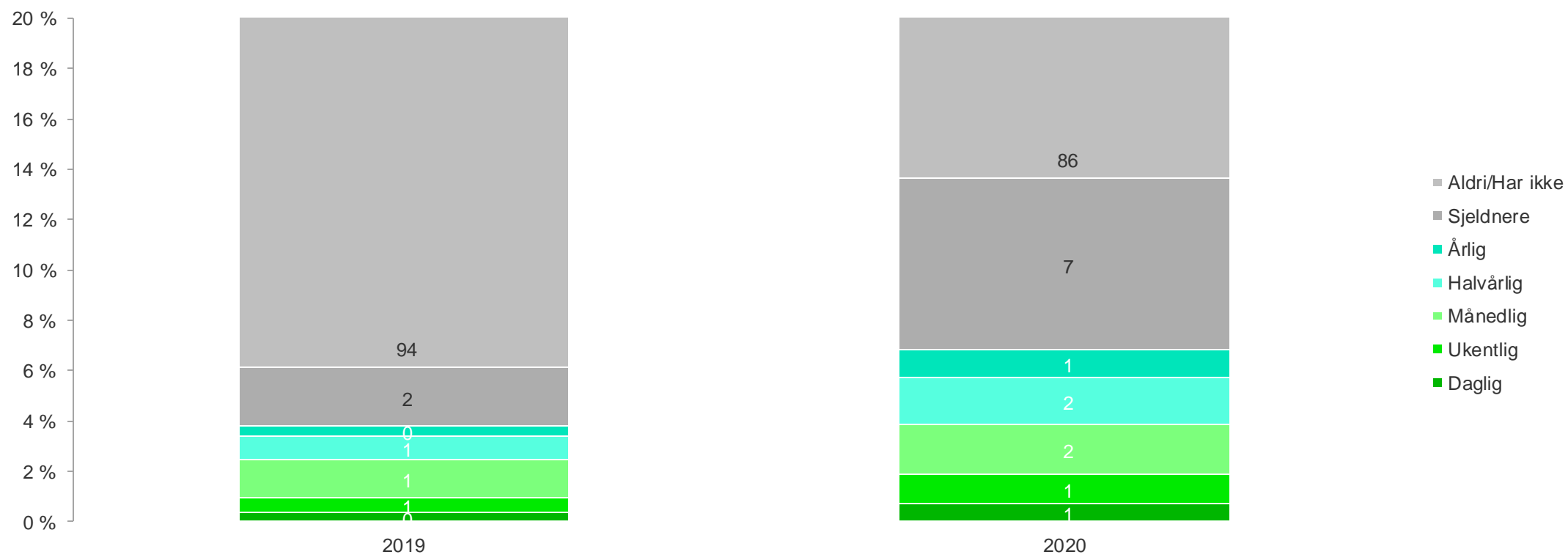
Hvor ofte bruker du følgende? – Google Pay (%)



Bruk av Apple Pay 2019–2020

Årlig eller hyppigere bruk dobler seg nesten, fra 4 % til 7 %.

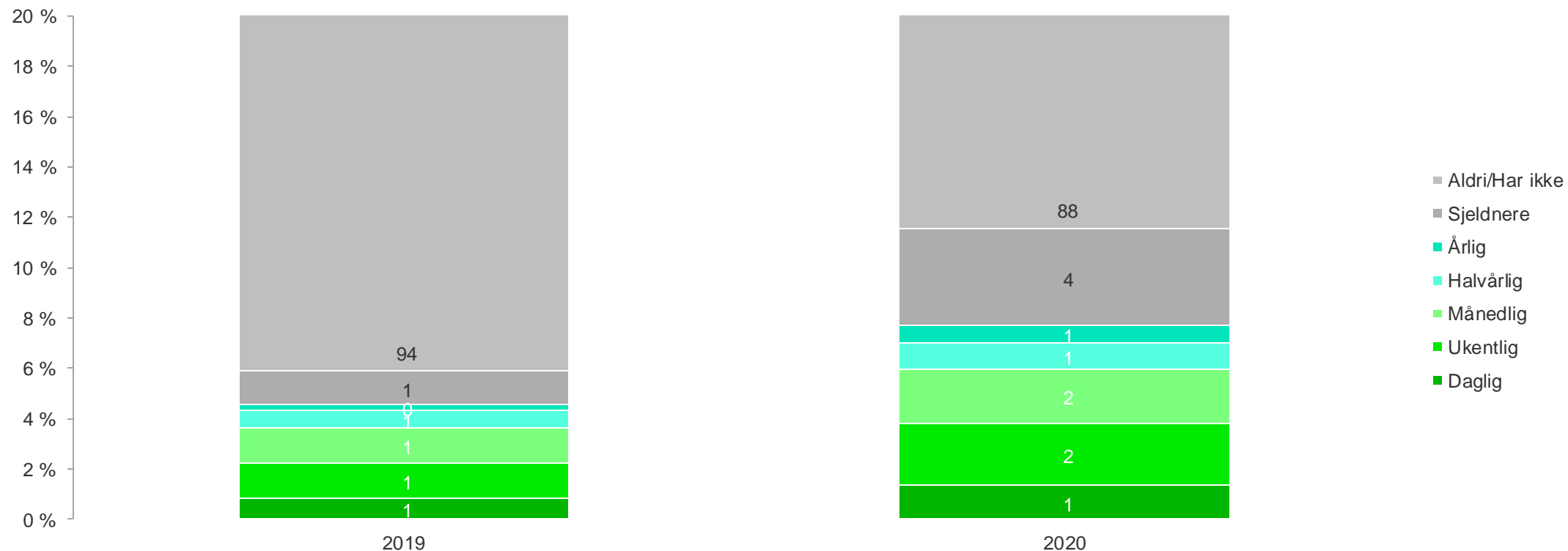
Hvor ofte bruker du følgende? – Apple Pay (%)



Bruk av sparetjenester 2019–2020

Årlig eller hyppigere bruk nærmer seg dobbel størrelse, fra 5 % til 8 %.

Hvor ofte bruker du følgende? – Sparetjenester som f.eks. Spiff, Dreams, Spare (%)

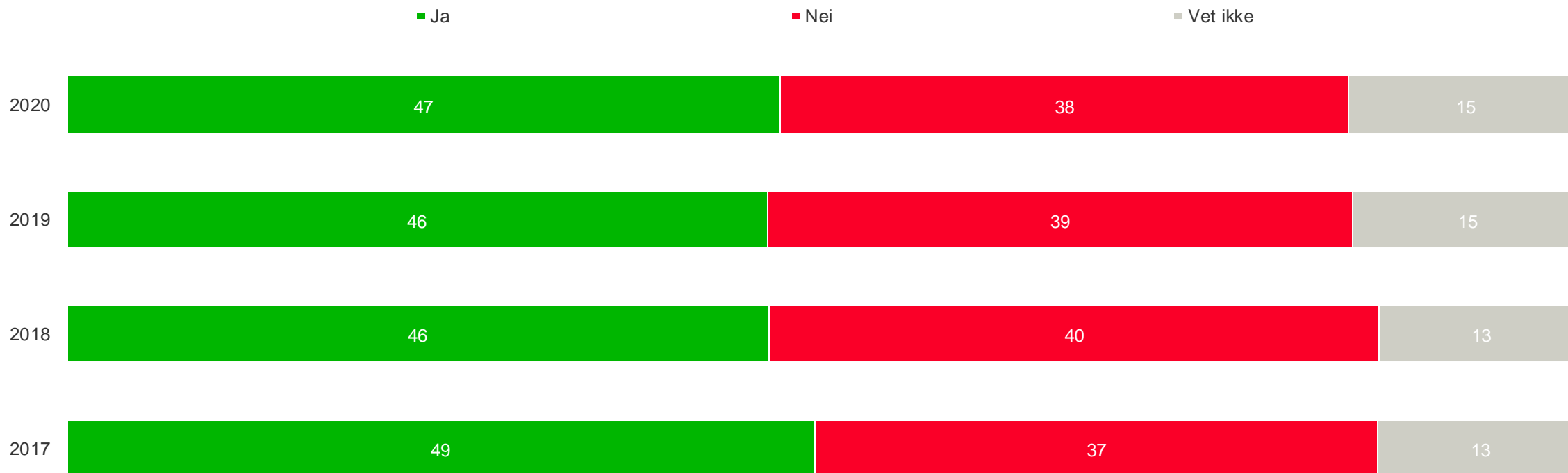


8.2

Fast kontaktperson

Andel som oppgir å ha en fast kontaktperson i hovedbanken

Har du en fast kontaktperson i hovedbanken? (%)



8.3

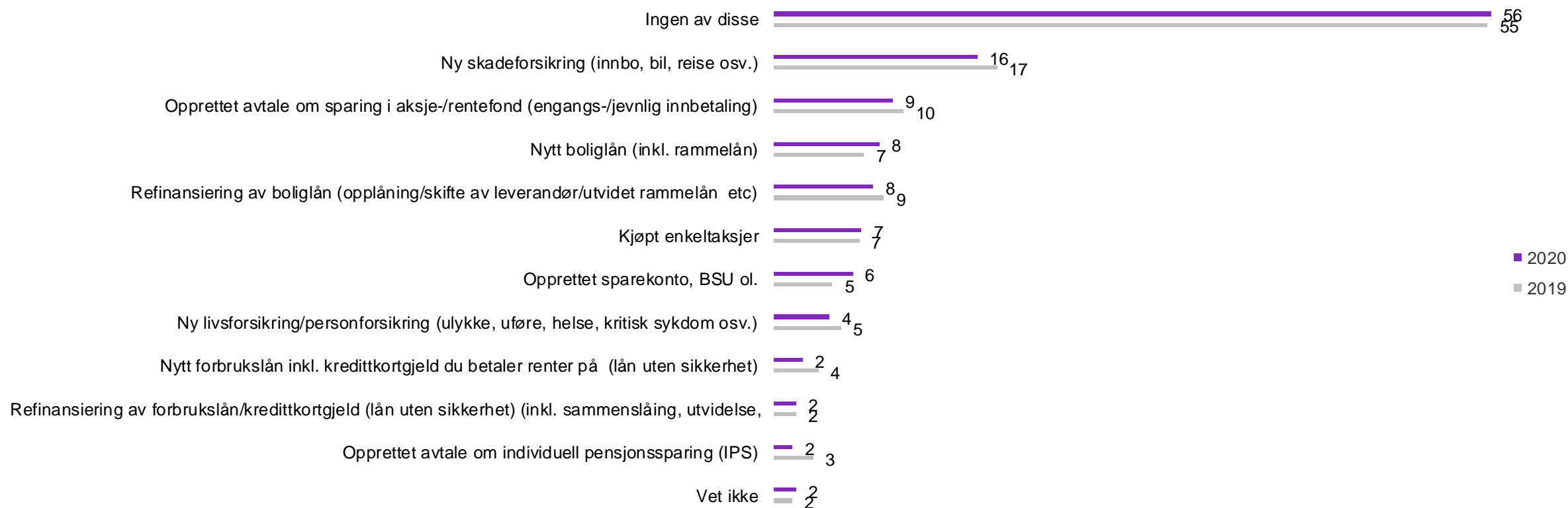
Kjøp- og opplevelse i
kontaktpunkt

Omlag halvparten har det siste året kjøpt et eller flere finansielle produkt.

Andelen som har tatt opp nytt forbrukslån halveres fra 4 % til 2%.

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

Flere svar mulig (%)



Kjøpskanal per produkt

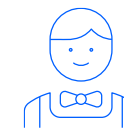
På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt? (%)



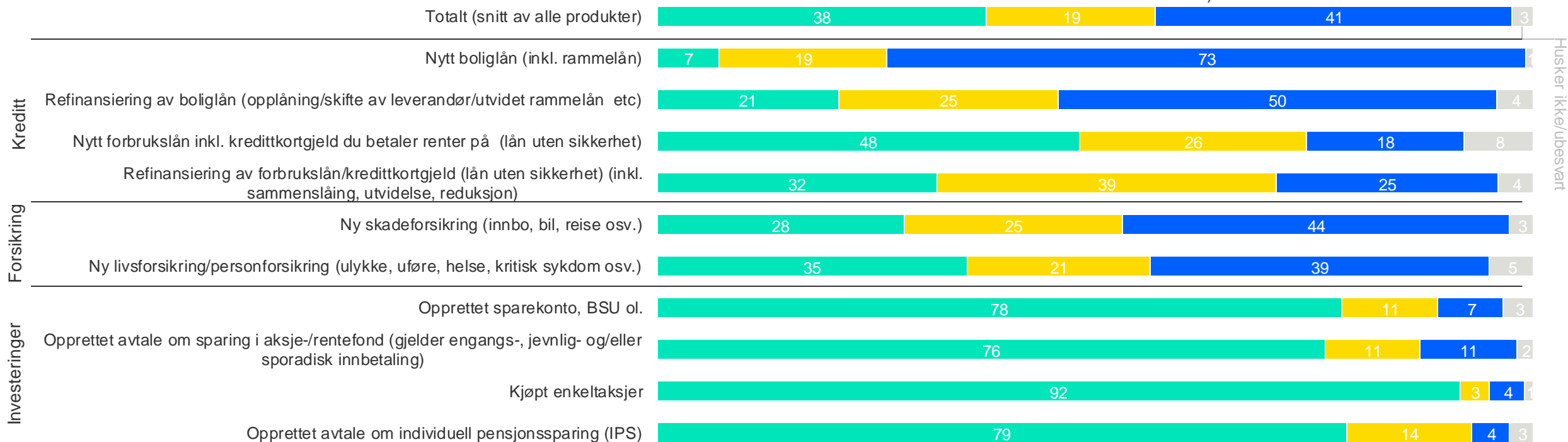
Kjøpt nettbasert uten å være i kontakt med en medarbeider



Kjøpt nettbasert, men i tillegg i kontakt med en medarbeider (f.eks. chat/telefon/videomøte)



Kjøpt i all hovedsak gjennom dialog med medarbeider (f.eks. møte/telefon/videomøte/chat)

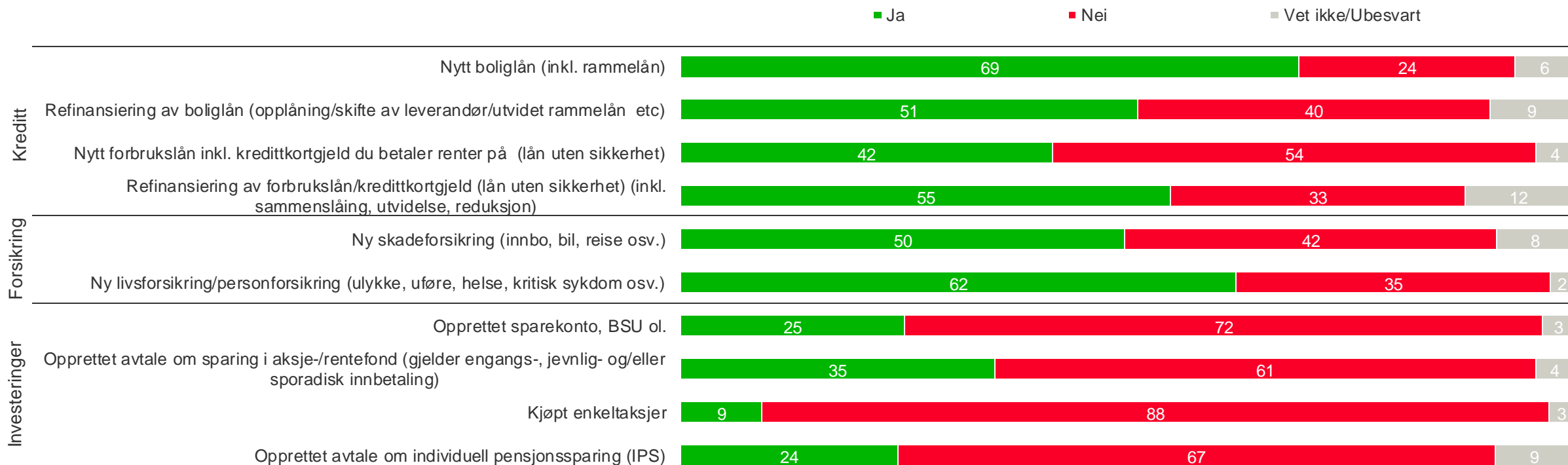


Husker ikke/ubesvart

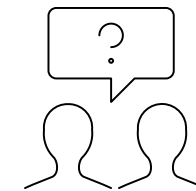
Andel som oppgir å ha fått rådgivning per produkt



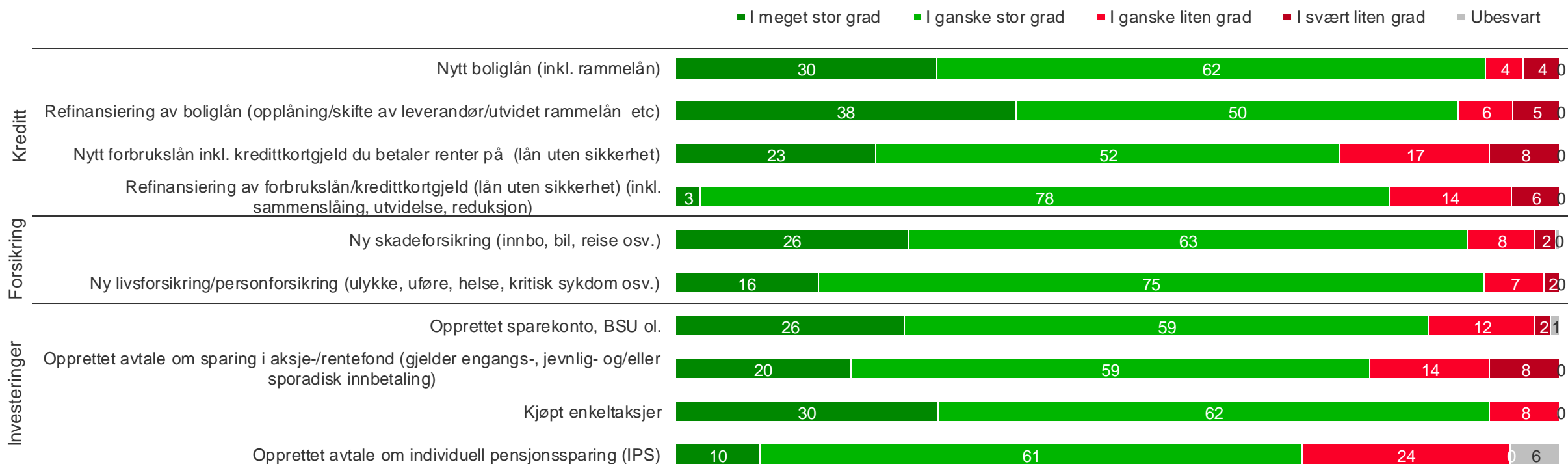
I forbindelse med kjøp av dette produktet, fikk du en konkret anbefaling med henhold til hvilket produkt eller løsning du burde velge, basert på analyse av din situasjon og dine behov? (%)



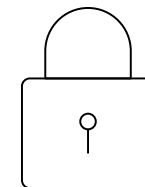
Opplevelsen av kjøpet: Forståelse av informasjon



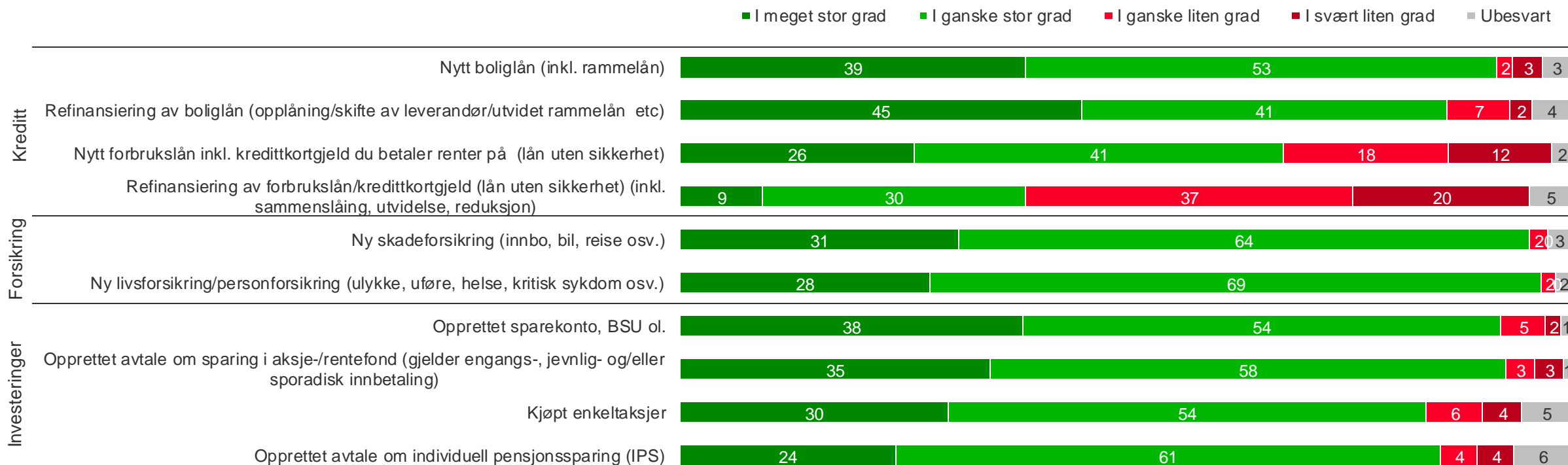
Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du at informasjonen du fikk muntlig/skriftlig var godt forståelig? (%)



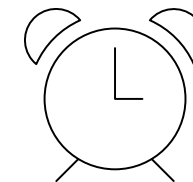
Opplevelsen av kjøpet: Trygg håndtering av personopplysninger



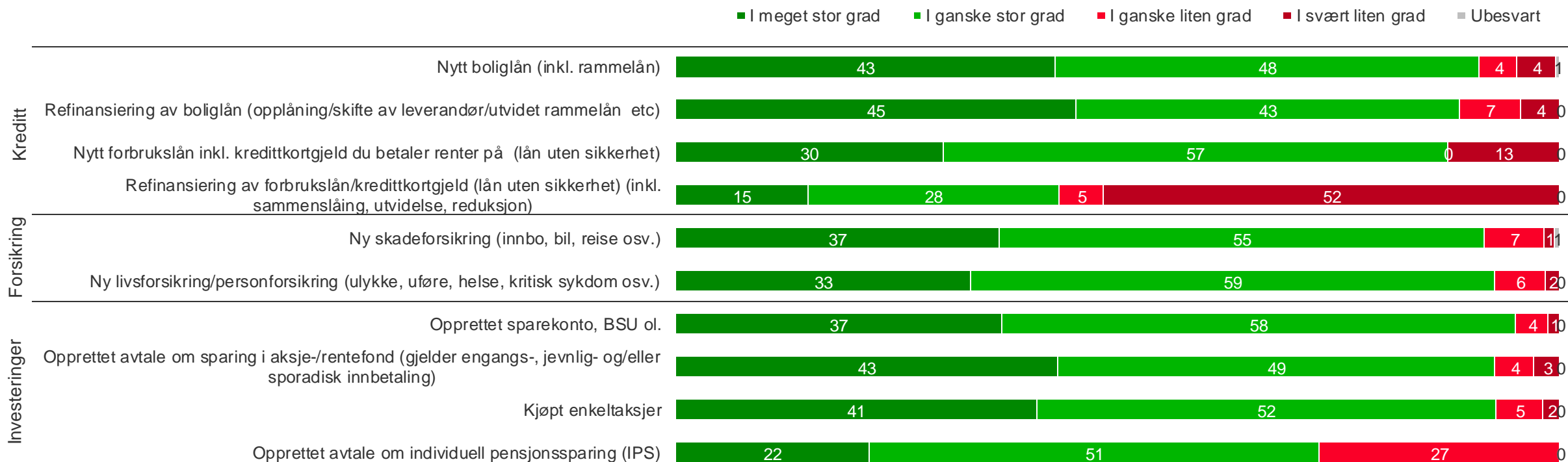
Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du at opplysninger du selv ga om deg eller la inn blir håndtert på en trygg måte? (%)



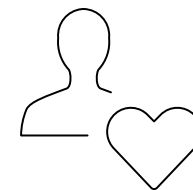
Opplevelsen av kjøpet: Tid til å vurdere avtalen før kjøp



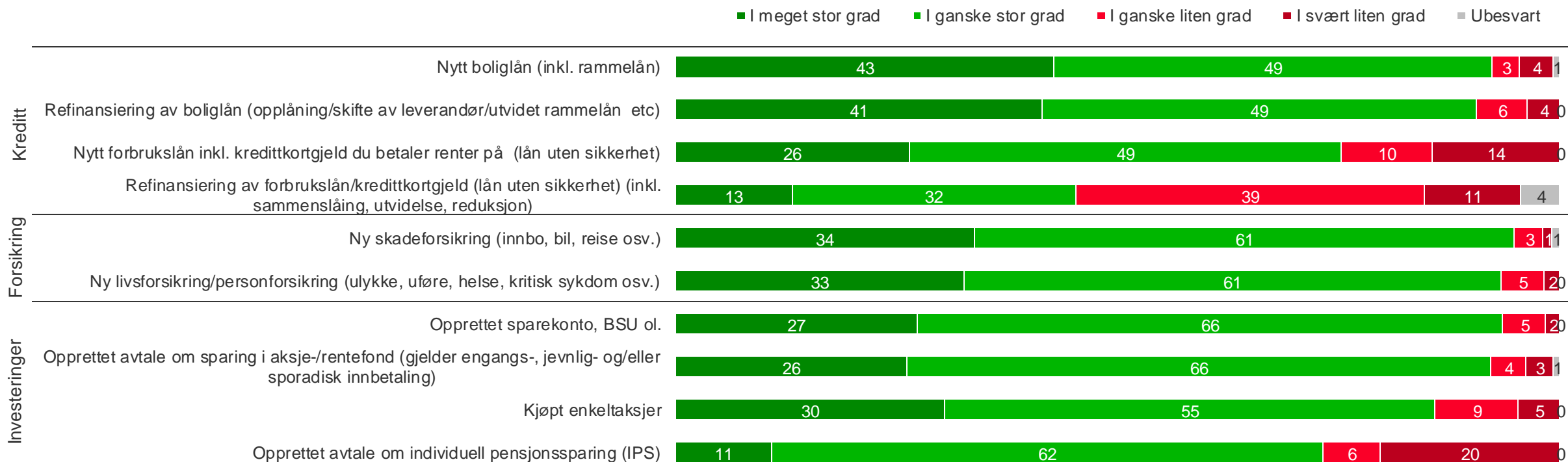
Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du at du fikk nødvendig tid til å vurdere tilbudet før du inngikk avtalen? (%)



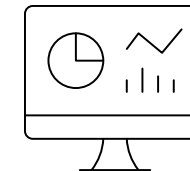
Opplevelsen av kjøpet: Dekket produktet behovet?



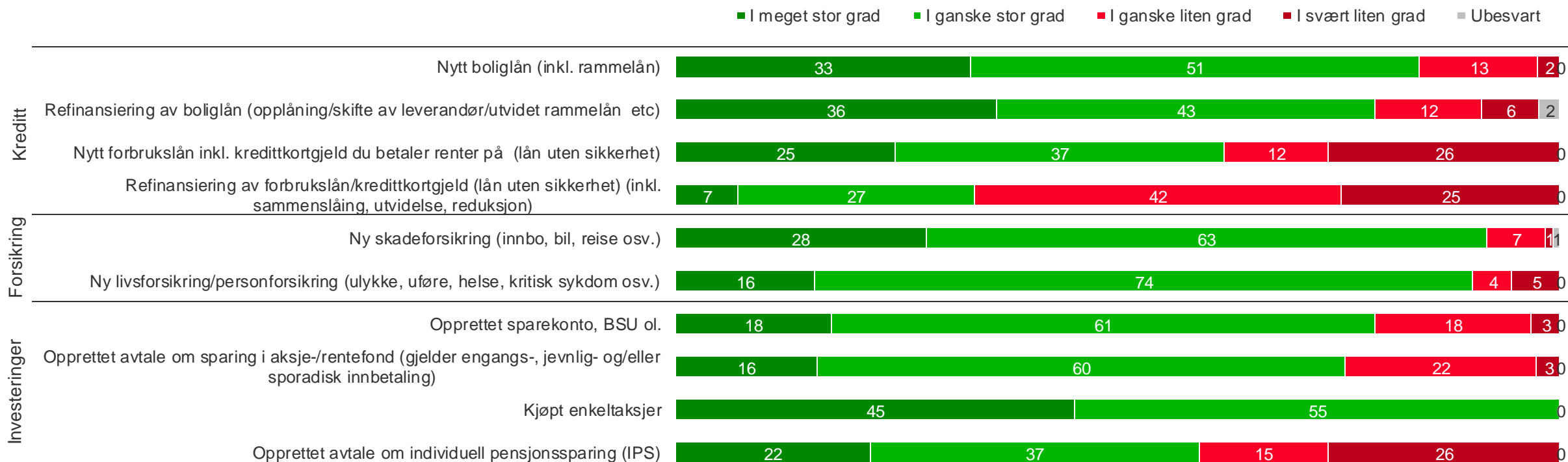
Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du at dine behov ble dekket på en god måte? (%)



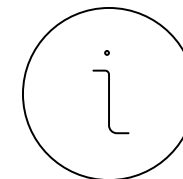
Opplevelsen av kjøpet: Ble situasjon og behov analysert?



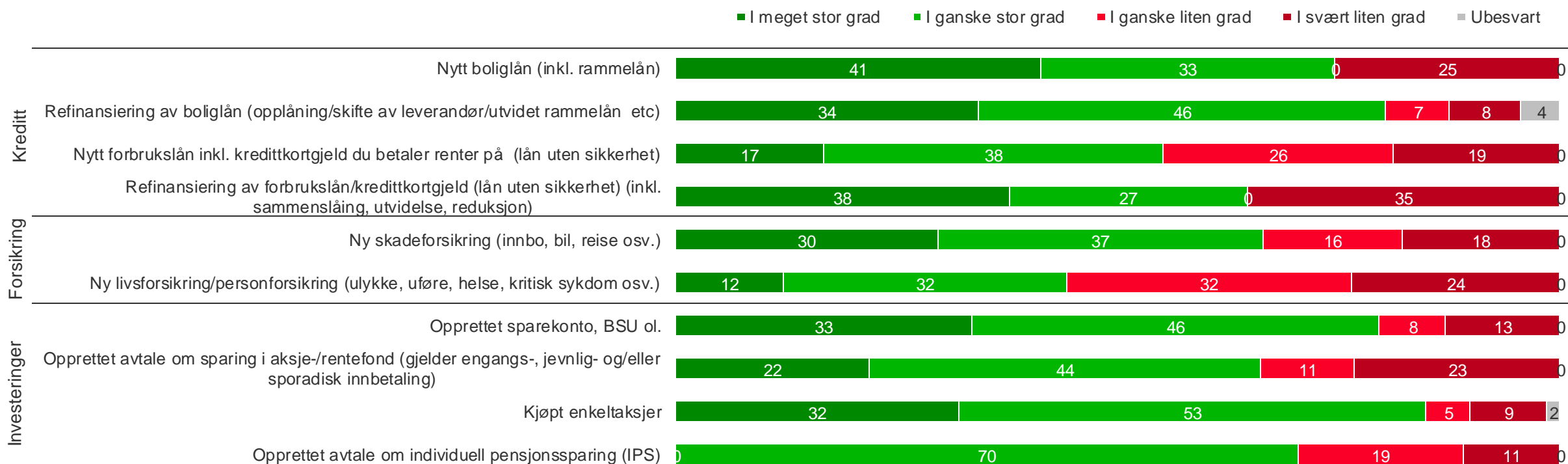
Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du at det som en del av rådgivningen ble gjort en analyse av din situasjon og dine behov? (%)



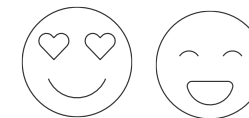
Opplevelsen av kjøpet: Tydelig at det ikke ble gitt rådgivning



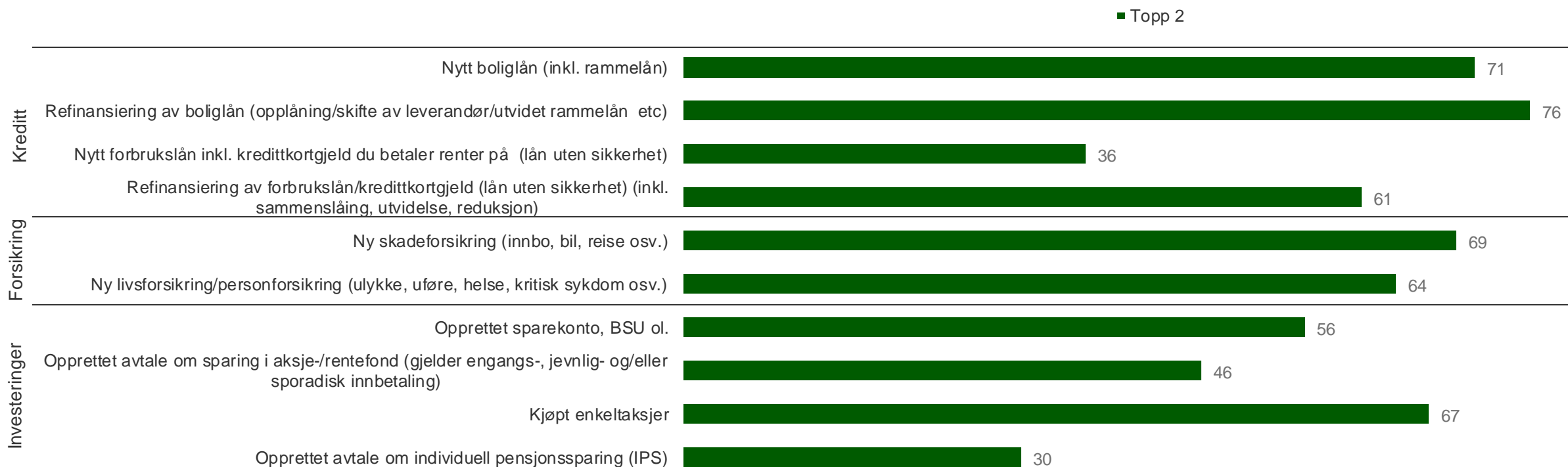
Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du at det ble tydeliggjort at kjøpet du gjorde ikke var basert på rådgivning? (%)



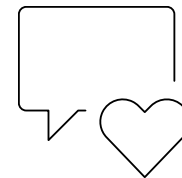
Tilfredshet med rådgivning



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



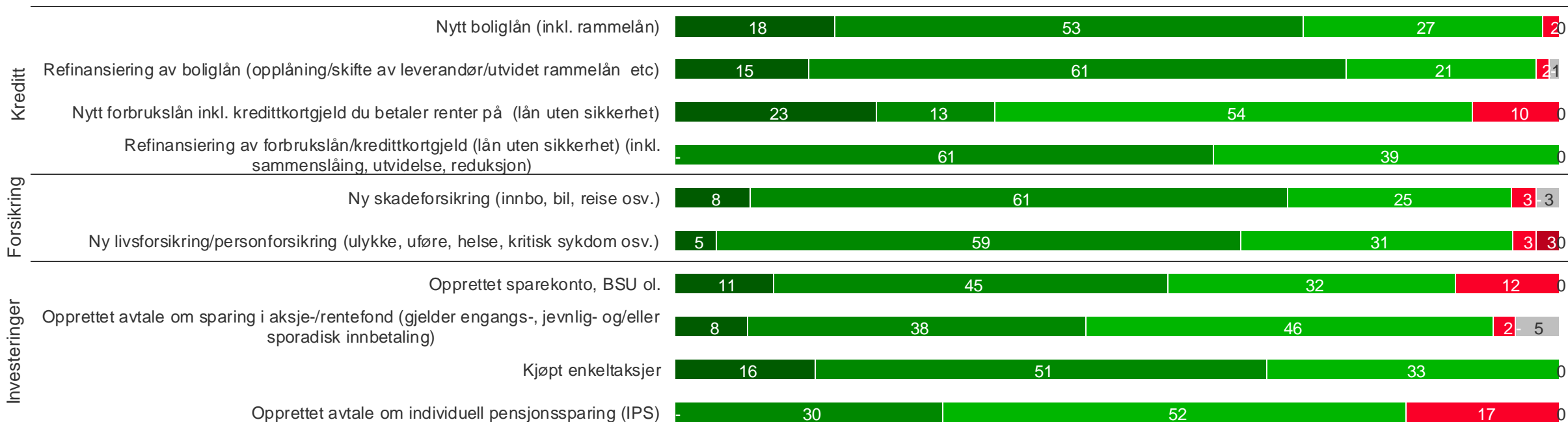
Tilfredshet med rådgivning



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



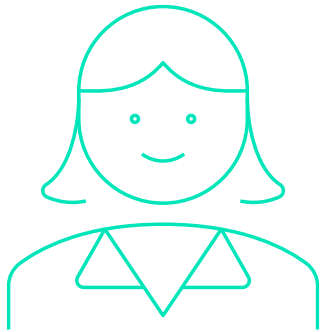
■ Usedvanlig fornøyd ■ Svært fornøyd ■ Fornøyd ■ Mindre fornøyd ■ Misfornøyd ■ Vet ikke/ubesvart



8.4

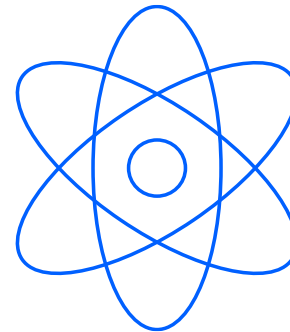
Tillit til robotrådgivning og bruk av roboter

Tillit til rådgivning fra menneske vs. robot



6 av 10

har høy tillit til
rådgivning fra en
rådgiver eller
bankmedarbeider



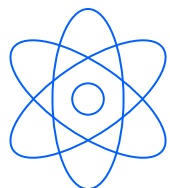
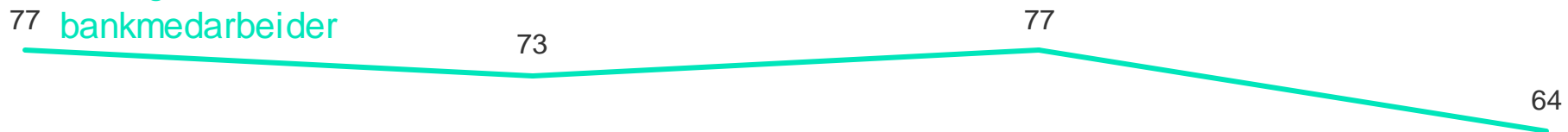
2 av 10

har høy tillit til
rådgivning fra en
avansert robot
(digital løsning)

Tillit til rådgivning fra menneske vs. robot 2017–2020 (%)



Høy tillit til
rådgiver eller
bankmedarbeider



Høy tillit til
avansert robot
(digital løsning)



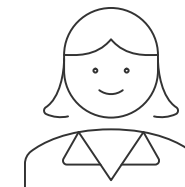
2017

2018

2019

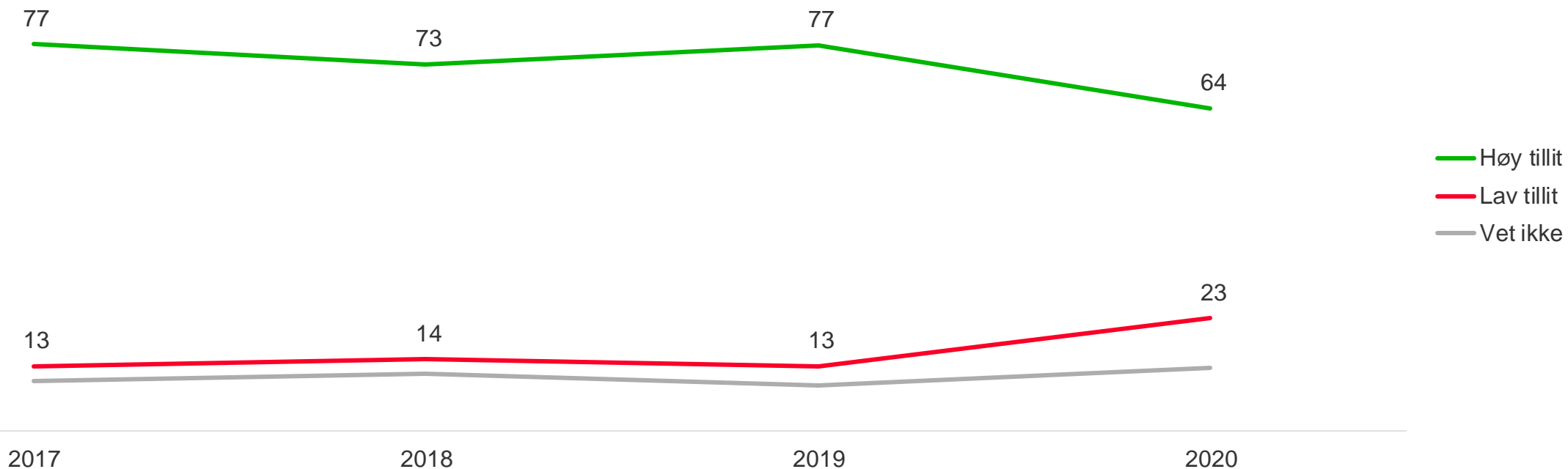
2020

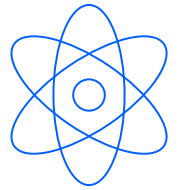
Tillit til rådgivning fra en rådgiver/medarbeider 2017–2020



Rådgivning i bank og forsikring har tradisjonelt foregått i kontakt mellom kunden og en medarbeider, der rådene og anbefalingene baseres på en analyse av din situasjon og dine behov. Nå er det mulig å motta samme type rådgivning fra en avansert robot (digital løsning). Hvilken tillit vil du ha til de rådene du får...

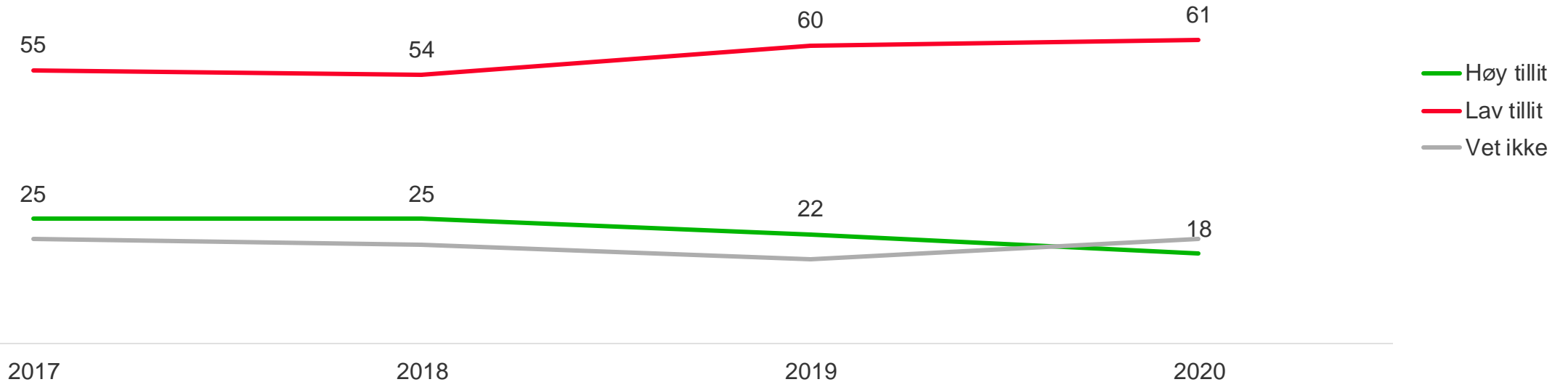
Fra en rådgiver/medarbeider med god kompetanse? (%)





Tillit til rådgivning fra en avansert robot (digital løsning) 2017–2020

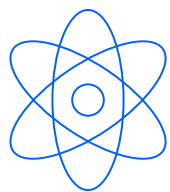
Rådgivning i bank og forsikring har tradisjonelt foregått i kontakt mellom kunden og en medarbeider, der rådene og anbefalingene baseres på en analyse av din situasjon og dine behov. Nå er det mulig å motta samme type rådgivning fra en avansert robot (digital løsning). Hvilken tillit vil du ha til de rådene du får...
Fra en avansert robot (digital løsning) med evne til å gi personlig tilpassede kjøpsråd (ikke kun chat)? (%)



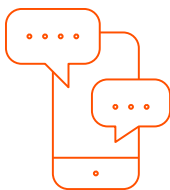
Bruk av roboter 2020

4 % har brukt roboter og endt opp med å kjøpe finansielle produkter.

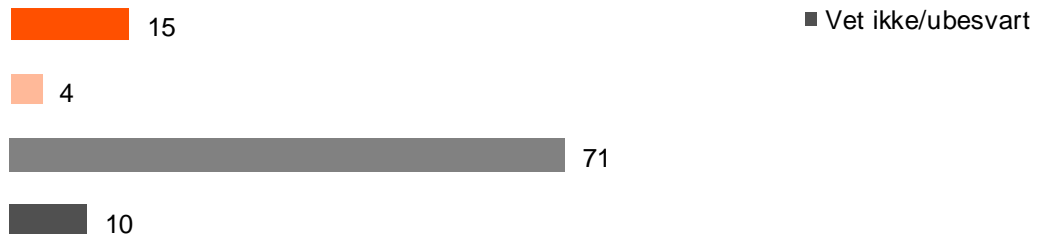
Har du i løpet av det siste året benyttet følgende type robot innen bank/forsikring? (%)



Avansert robot (digital løsning) du kan motta en personlig anbefaling fra, basert på analyse av din situasjon og behov



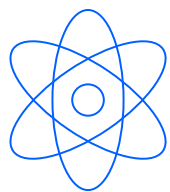
Robot som svarer på spørsmål fra deg (chatrobot)



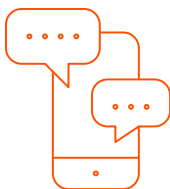
Bruk av roboter 2019–2020

Bruken har det siste året kun økt med 2 %-poeng.

Har du i løpet av det siste året benyttet følgende type robot innen bank/forsikring? (%)



Avansert robot (digital løsning) du kan motta en personlig anbefaling fra, basert på analyse av din situasjon og behov



Robot som svarer på spørsmål fra deg (chatrobot)

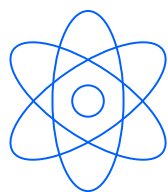


■ 2020
■ 2019

Løser robotene forbrukernes behov? 2020

Svært mange får ikke løst sine behov ved å benytte roboter.

Har du i løpet av det siste året benyttet følgende type robot innen bank/forsikring? (%)



Avansert robot (digital løsning) du kan motta en personlig anbefaling fra, basert på analyse av din situasjon og behov



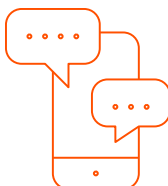
Løste forbrukernes behov

43



Løste ikke forbrukernes behov

57



Robot som svarer på spørsmål fra deg (chatrobot)

29

71

Løser robotene forbrukernes behov? 2019–2020

Ingen signifikante endringer det siste året.

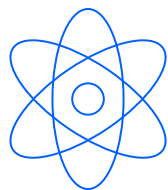
Har du i løpet av det siste året benyttet følgende type robot innen bank/forsikring? (%)



Løste forbrukernes behov



Løste ikke forbrukernes behov



Avansert robot (digital løsning) du kan motta en personlig anbefaling fra, basert på analyse av din situasjon og behov - 2020

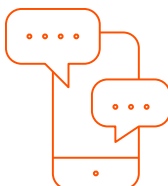
43

57

Avansert robot (digital løsning) du kan motta en personlig anbefaling fra, basert på analyse av din situasjon og behov - 2019

39

61



Robot som svarer på spørsmål fra deg (chatrobot) - 2020

29

71

Robot som svarer på spørsmål fra deg (chatrobot) - 2019

30

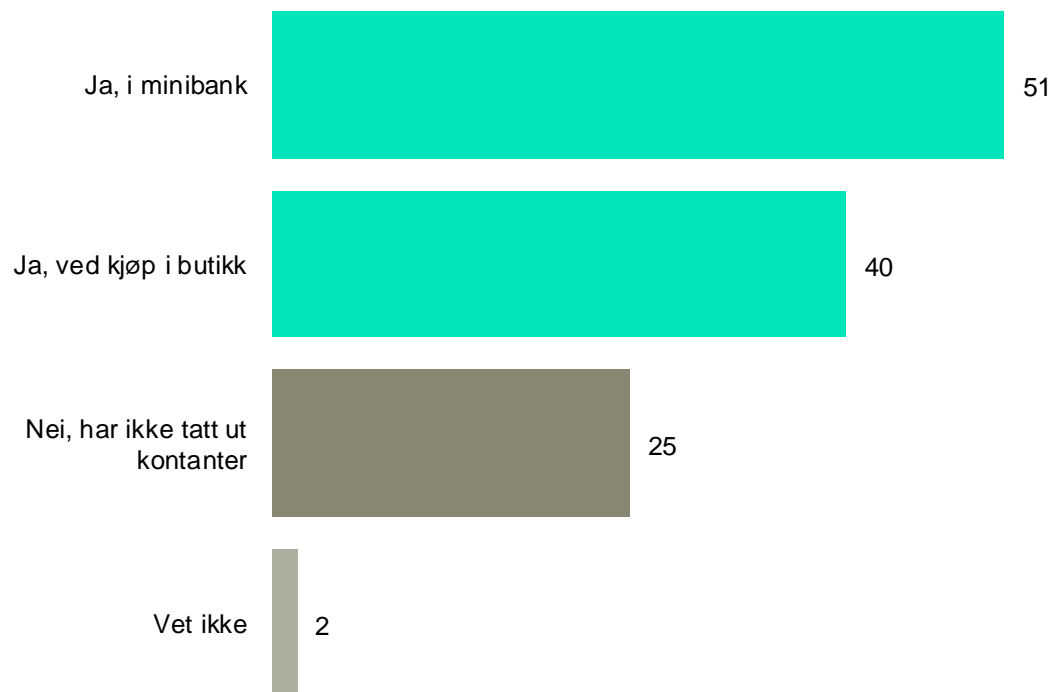
70

9

Bruk av kontanter

7 av 10 har tatt ut kontanter i løpet av de siste 12 månedene.

I løpet av de siste 12 månedene, har du tatt ut kontanter? (%)



Hva bruker du vanligvis kontanter til? (%)

