

# God skikk-reglene

Opplevelsen av kjøp (herunder rådgivning)  
(kjøp gjennomført 2019)

# Etterlevelse av bransjenormen God skikk

Finansnæringens ambisjon er at God skikk-reglene skal sikre høy kvalitet, tillit og trygghet i kundebehandlingen. Både medarbeidere og kunder skal være klar over at rådgivning og annen kundebehandling er tuftet på God skikk.

God skikk gjelder både salg, informasjon, veiledning og rådgivning, og retter oppmerksomheten på det som *gjøres*, uavhengig av om det utføres av ansatt eller gjennom digitale kanaler.

Spørsmålene er knyttet til enkeltregler i God skikk, og stilles for å fange opp kundenes egne opplevelser basert på kjøp i 2019, dvs. om reglene etterleves i praksis.

Dette innebærer:

- ✓ Spørsmålene stilles kun til de som *har erfaring* fra kjøp av ett eller flere produkter i løpet av siste år, *uavhengig av* om de har kjøpt produktet på egen hånd, eller gjennom rådgivning.
- ✓ De tre første spørsmålene stilles til *alle* som har kjøpt et produkt i 2019, uavhengig av om de mottok rådgivning eller ikke.
- ✓ To av spørsmålene (spm. 4 og 5) er knyttet til opplevelsen av *rådgivningen*, og stilles *kun* til de som opplyser at de har foretatt kjøp basert på rådgivning (personlig anbefaling). Dette omfatter 44 % av de som har kjøpt ett/flere produkt i 2019.
- ✓ Ett av spørsmålene (spm. 6) dreier seg om etterlevelse av God skikk-kravet «Når kundens valg *ikke* er basert på rådgivning, skal dette *klart framgå* overfor kunden». Dette spørsmålet stilles derfor *kun* til de som opplyser om at de kjøpte på egen hånd, *uten å motta rådgivning* (personlig anbefaling). Dette omfatter 51 % av de som foretok kjøp i 2019.

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

1   
...at informasjonen du fikk muntlig/skriftlig var godt forståelig?\*

2   
...at opplysninger du selv ga om deg eller la inn blir håndtert på en trygg måte?

3   
...at du fikk nødvendig tid til å vurdere tilbudet før du inngikk avtalen?

4   
...at dine behov ble dekket på en god måte?\*

5   
...at det som en del av rådgivningen ble gjort en analyse av din situasjon og dine behov?\*

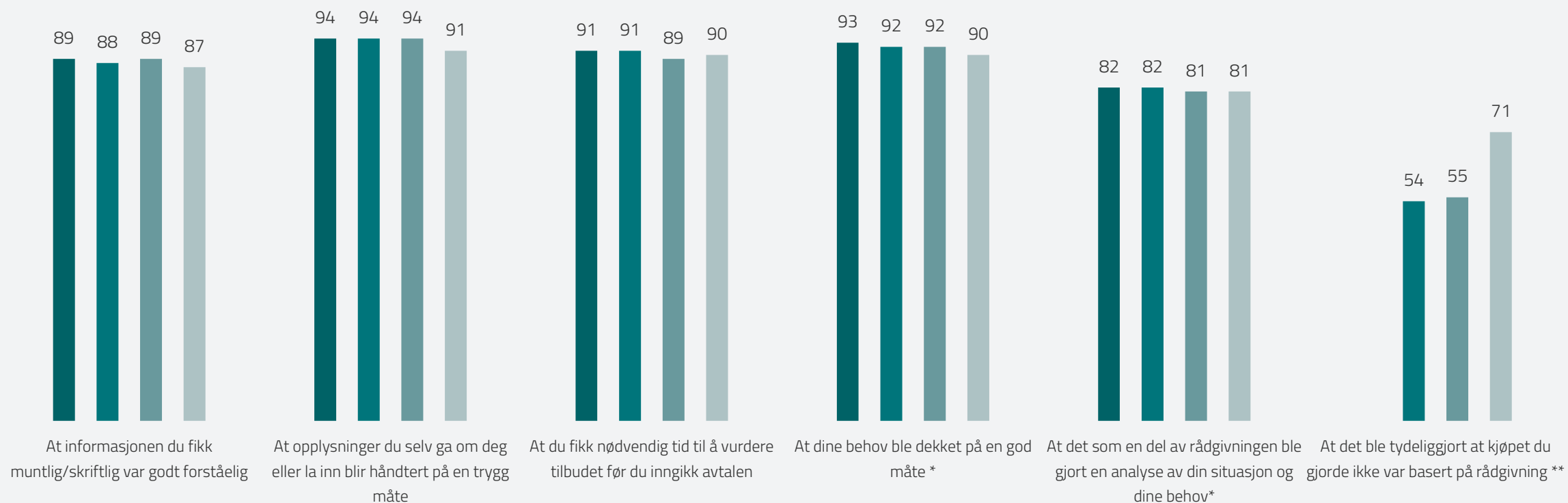
6   
...at det ble tydeliggjort at kjøpet du gjorde ikke var basert på rådgivning?\*\*\*

# Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen 2017–2020



## Opplever i meget stor grad eller i ganske stor grad... (%)

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020

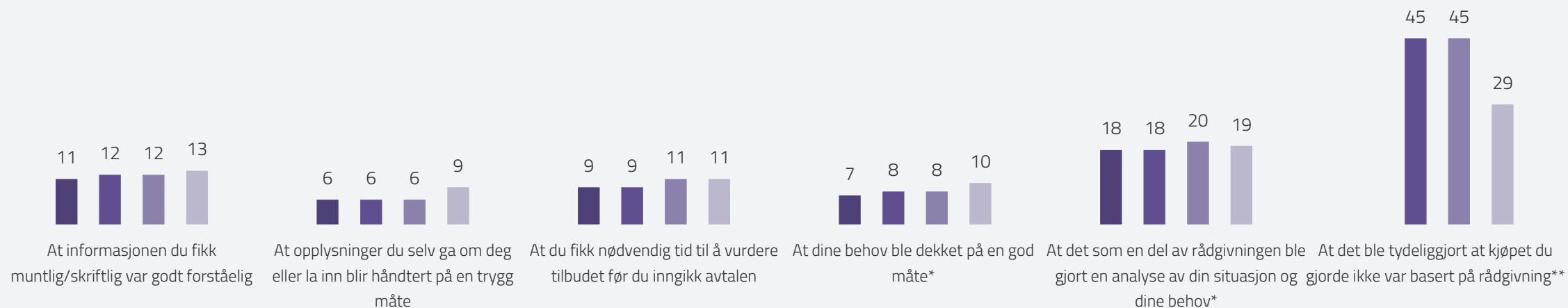


# Opplevelsen av kjøpet og rådgivningen 2017–2020



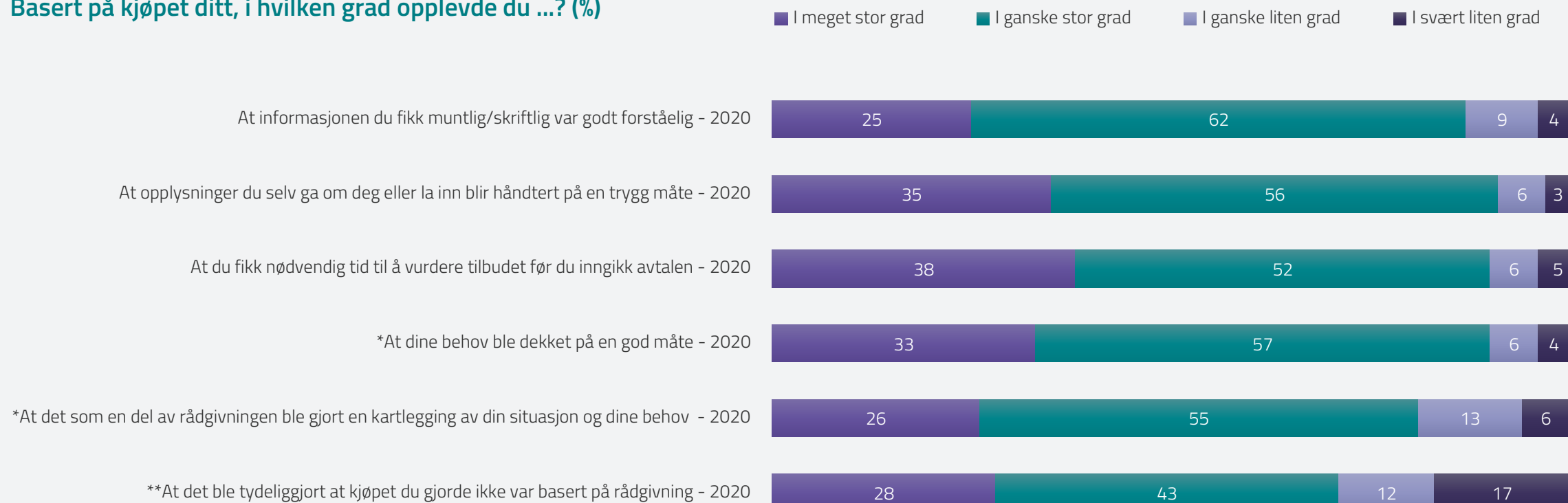
Oppelever i svært liten grad eller i ganske liten grad... (%)

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



# Opplevelsen av kjøpet 2020

## Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du ...? (%)



# Opplevelsen av kjøpet 2017–2020

Basert på kjøpet ditt, i hvilken grad opplevde du ...? (%)

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

