

Tillit til digitale rådgivningsløsninger og bruk av roboter

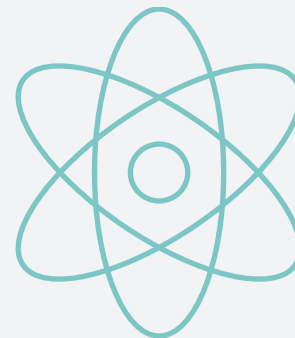
(2020-undersøkelsen)

Tillit til rådgivning fra menneske vs. digital rådgivningsløsning (robotrådgiver)



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
rådgivningsløsning)

Tillit til rådgivning fra menneske vs. digital rådgivningsløsning (robotrådgiver)

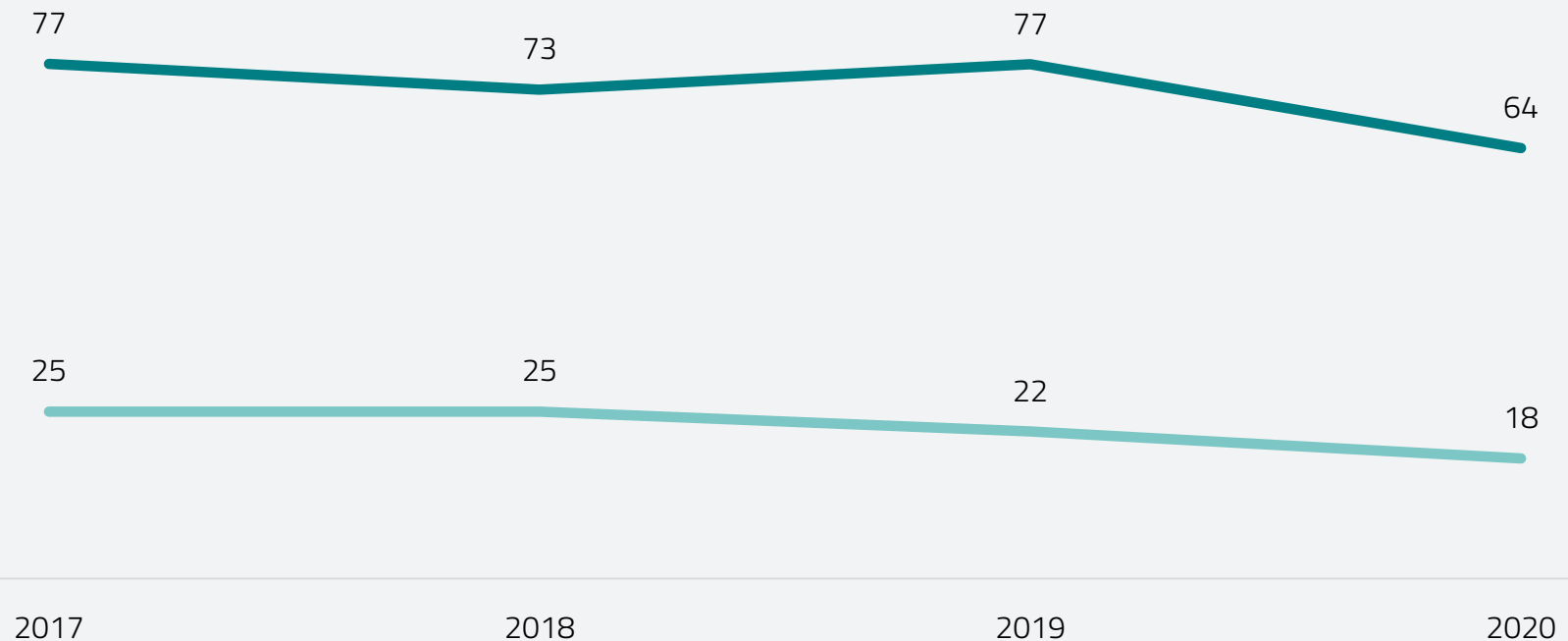
2017–2020 (%)



Høy tillit til
rådgiver eller
bankmedarbeider



Høy tillit til
avansert robot
(digital løsning)

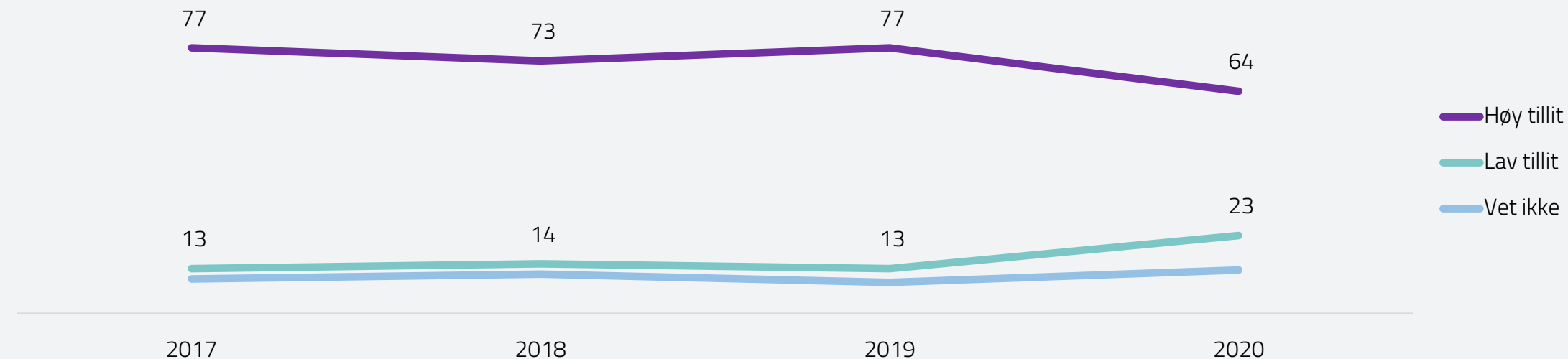


Tillit til rådgivning fra en rådgiver/medarbeider 2017–2020

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...

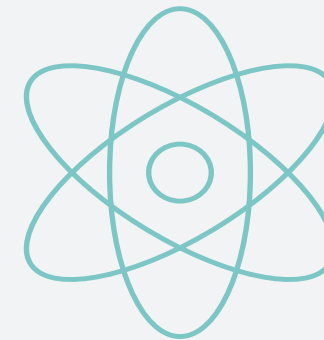


Fra en rådgiver/medarbeider med god kompetanse? (%)

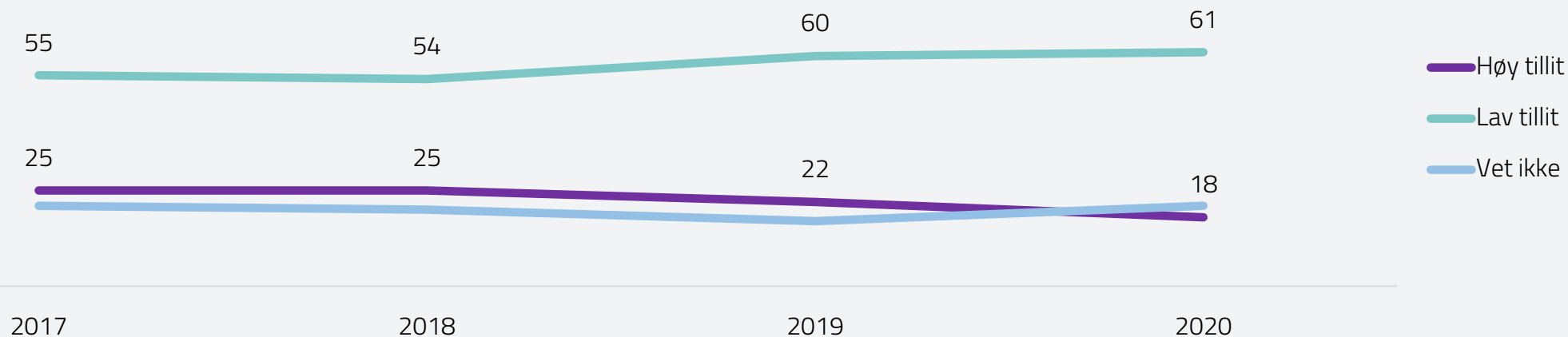


Tillit til rådgivning fra en rådgiver/medarbeider 2017–2020

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 avansert robot (digital løsning) med evne til å gi personlig tilpassede kjøpsråd (ikke kun chat)? (%)



Bruk av roboter (chat/rådgivning) 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? (%)

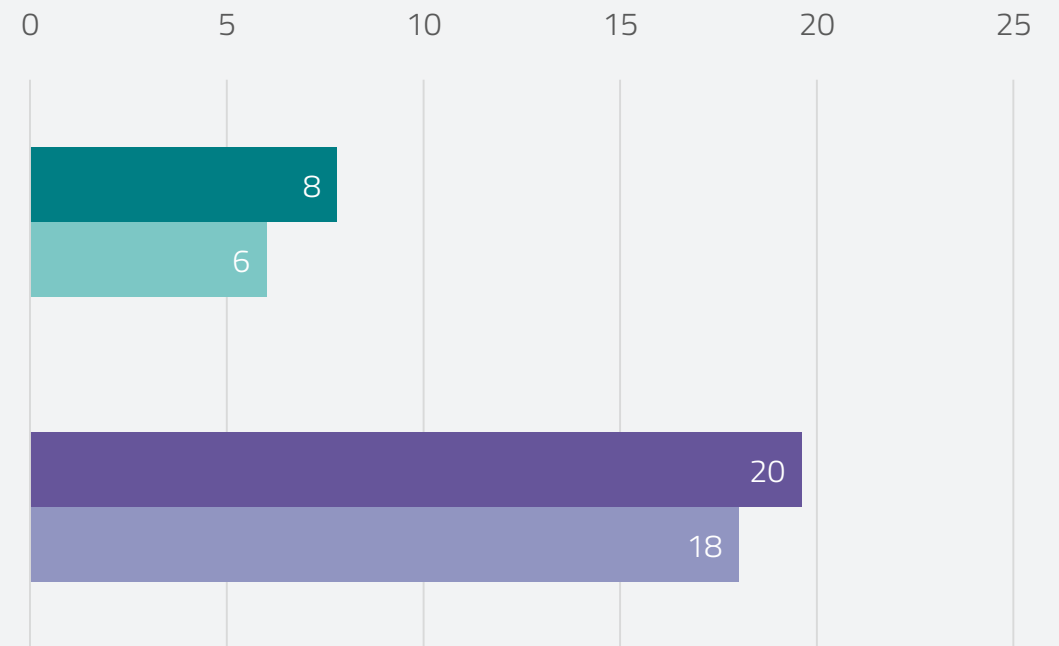
■ 2020 ■ 2019



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)



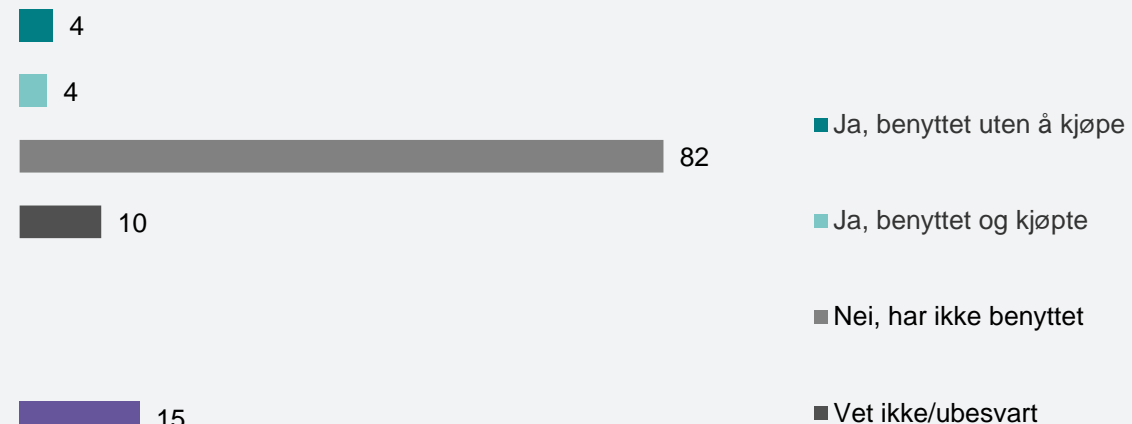
Bruk av roboter (chat/rådgivning) 2020 - kjøp

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

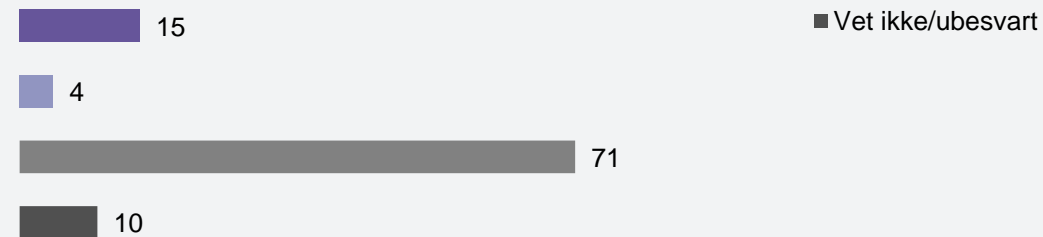
Har du i løpet av det siste året benyttet følgende type robot innen bank/forsikring? (%)



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)



Løser robotene (chat/rådgivning) 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



Løste ikke forbrukernes behov



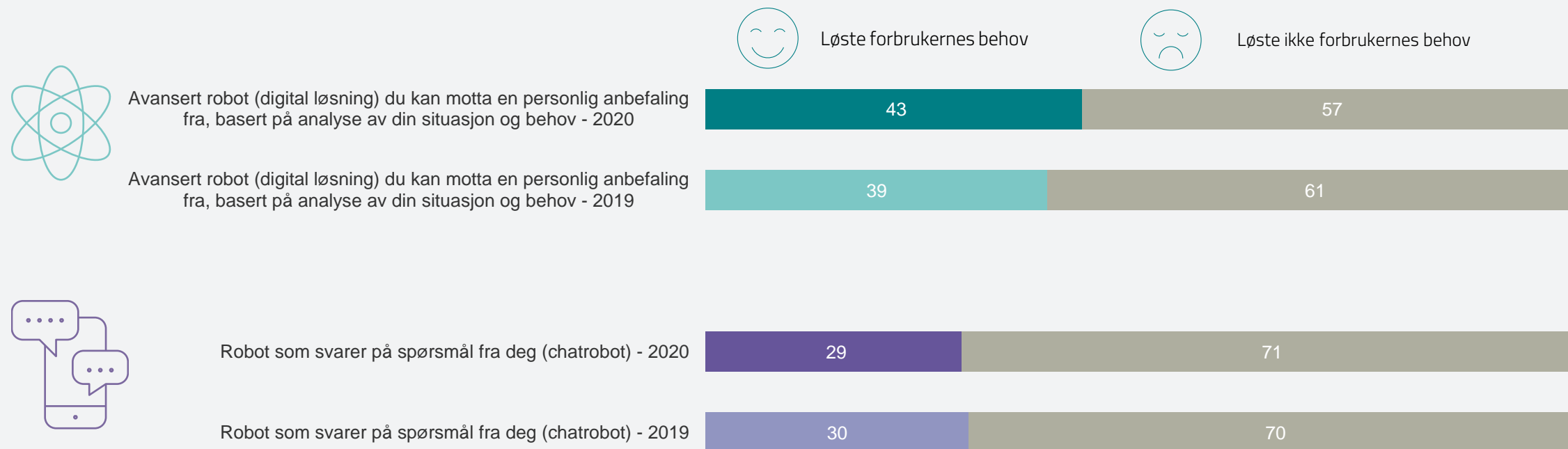
Robot som svarer på spørsmål fra deg (chatrobot)



Løser robotene (chat/rådgivning) 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? (%)



Andel med høy tillit til digital rådgivningsløsning (robotrådgiver)

- sammenligning etter bruk

2 av 10

i befolkningen
har høy tillit
(uavh. av bruk/
ikke-bruk))

4 av 10

som har benyttet
digital rådg.løsn.
har høy tillit

3 av 10

som har benyttet,
men *ikke kjøpt*
har høy tillit

5 av 10

som har benyttet
og *kjøpt* produkter
har høy tillit

2 av 10

som har benyttet,
men *ikke fått løst*
behovet sitt har
høy tillit

6 av 10

som har benyttet,
og *fått løst behovet*
sitt har høy tillit

kjøp

behov

Andel med høy tillit til digital rådgivningsløsning (robotrådgiver) (%)



18



Total

37



Har benyttet

26



Benyttet uten å kjøpe

50



Benyttet og kjøpt

60



Benyttet, kjøpt og løst behov