

# Kanal benyttet ved kjøp gjennomført i 2019

(2020-undersøkelsen)



**4 av 10**

Har kjøpt finansprodukter på nett, uten kontakt med en medarbeider.



**2 av 10**

Har kjøpt finansprodukter på nett, men i tillegg vært i kontakt med en medarbeider.



**4 av 10**

Har i all hovedsak kjøpt finansprodukter gjennom dialog med medarbeider.

# Historisk sammenligning av kjøpskanal:



Tidligere år ble kun ett tilfeldig produkt fulgt videre i skjema, selv om forbrukeren hadde kjøpt flere ulike produkter. Produktet respondenten ble spurt om ble valgt ut av en algoritme som hver gang regnet ut hvilke produkt som hadde lavest base, og prioriterte det produktet. Dette ble gjort for å sikre tilnærmet like store basestørrelser (og feilmarginer) per produkt.

I 2020-undersøkelsen har vi fulgt opp kjøpskanalspørsmålet for *alle* produkter som en forbruker opplyste å ha kjøpt. Dette gir et mer reelt bilde av hvilke kanaler som ble benyttet, nettopp fordi man da får resultat for alle kjøpte produkter i 2019, ikke kun de produktene som algoritmen plukket ut.

Samtidig gir dette noen utslag på produktnivå, sammenlignet med tidligere år.

Grafen «Kjøpskanal per produkt 2020 (kjøp gjennomført 2019)» viser resultater basert på alle kjøp. Øvrige er basert på forfølgelse av kun ett produkt, som tidligere år. Disse resultatene må sees separat.

# Kjøpskanal per produkt, 2020 (kjøp gjennomført 2019)

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



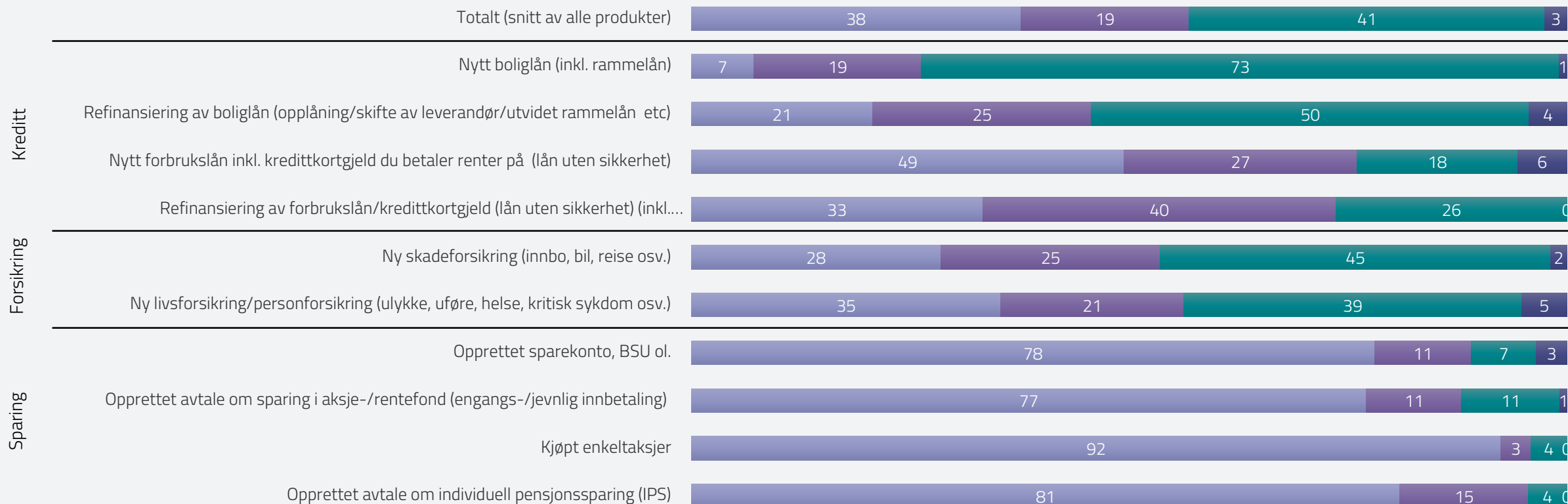
Kjøpt nettbasert uten å være i kontakt med en medarbeider



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)



# Kjøpskanal: Nettbasert

Kjøpt nettbasert uten å være i kontakt med en medarbeider

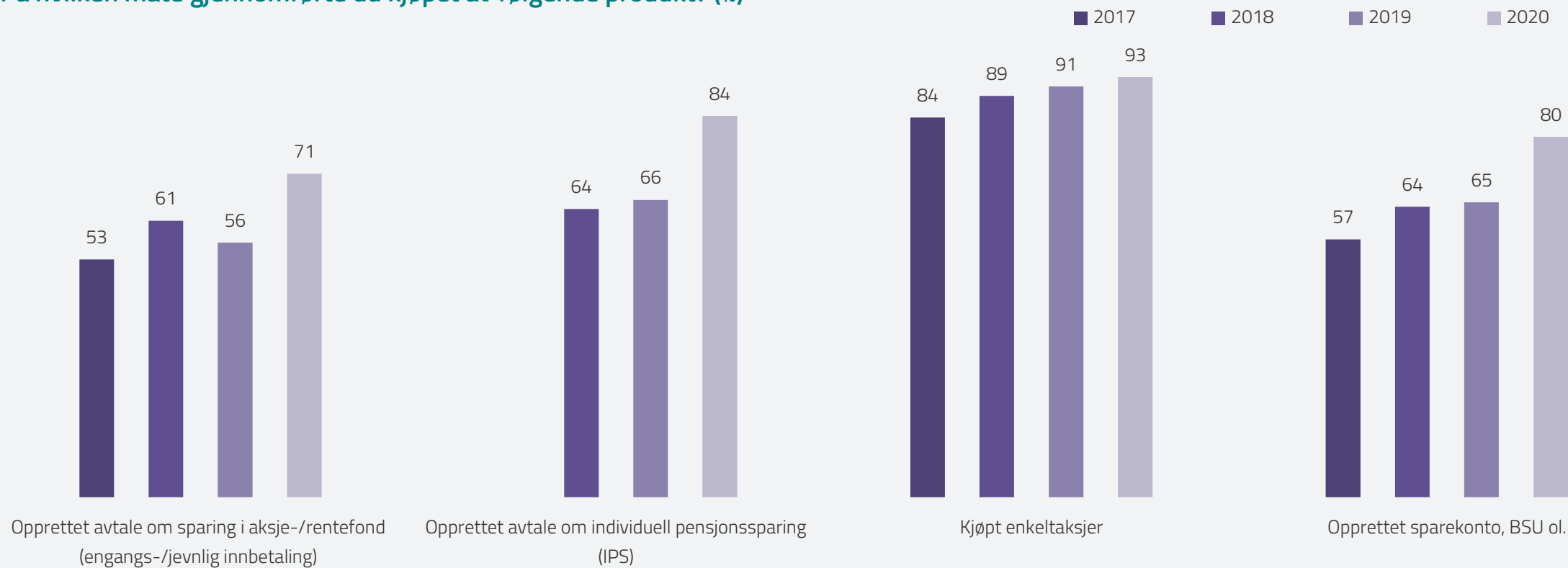


# Kjøp av spareprodukter:

Nettbasert uten å være i kontakt med en medarbeider 2017–2020



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



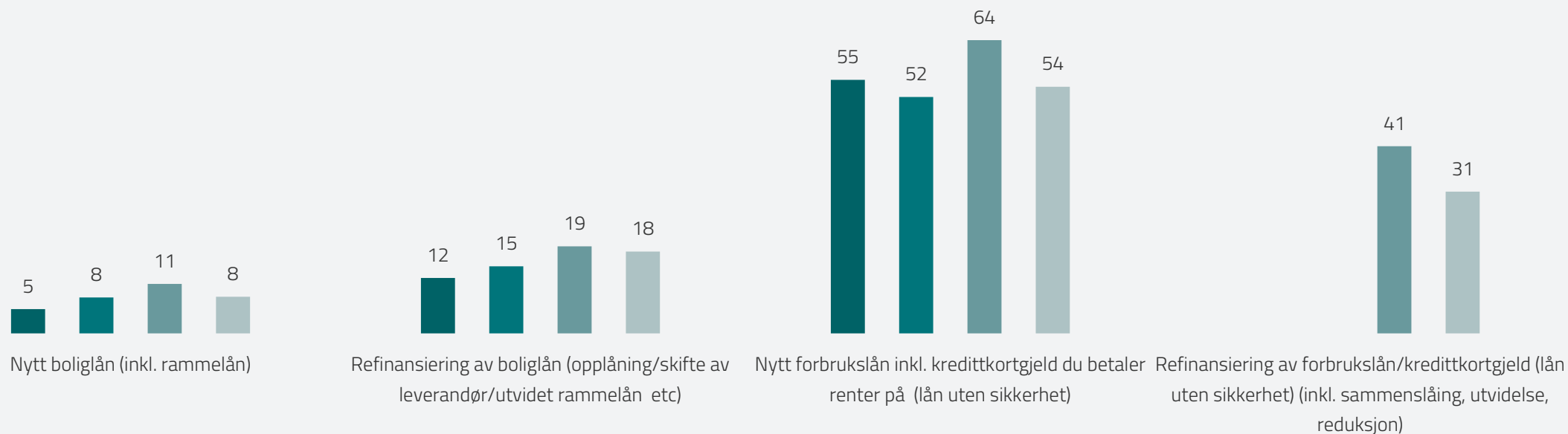
# Kjøp av kredittprodukter:

Nettbasert uten å være i kontakt med en medarbeider 2017–2020



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

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



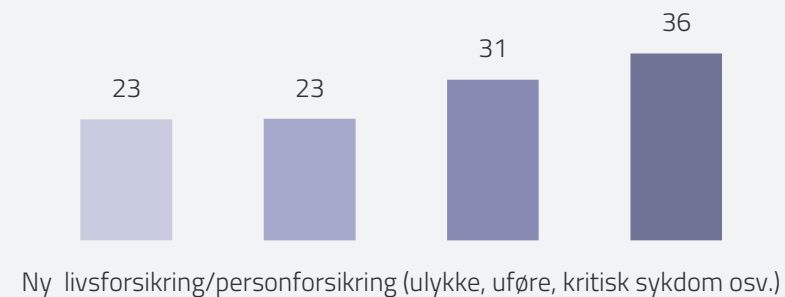
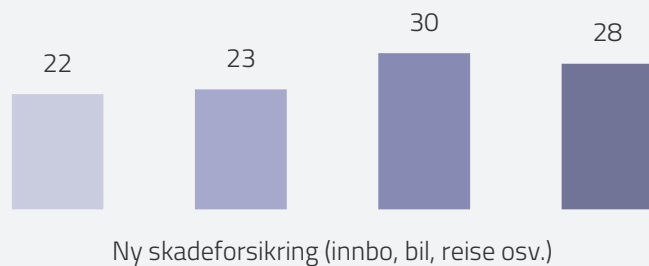
# Kjøp av forsikringsprodukter:

Nettbasert uten å være i kontakt med en medarbeider 2017–2020

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



■ 2017   ■ 2018   ■ 2019   ■ 2020





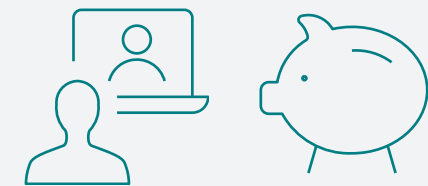
# Kjøpskanal: Nettbasert + medarbeider

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



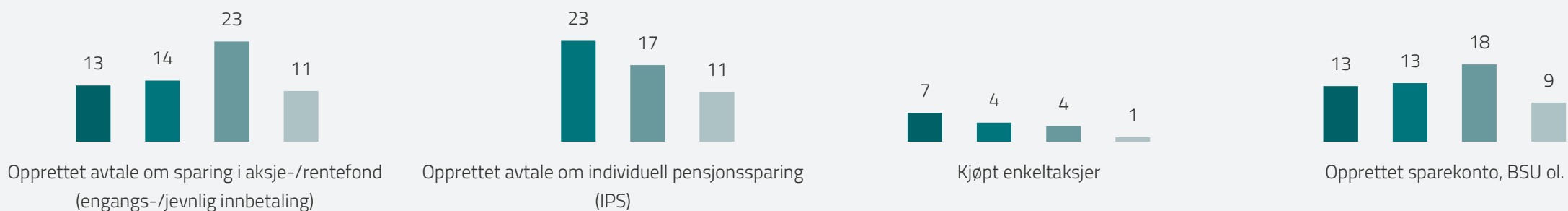
## Kjøp av spareprodukter:

Kjøpt nettbasert, men i tillegg i kontakt med en medarbeider (f.eks. chat/telefon/videomøte) 2017–2020



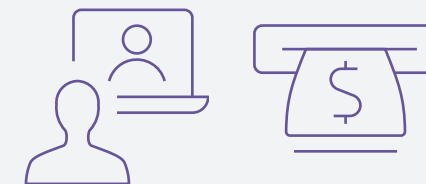
På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt? (%)

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



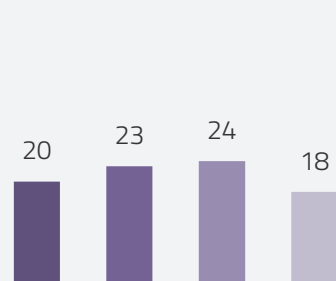
## Kjøp av kredittprodukter:

Kjøpt nettbasert, men i tillegg i kontakt med en medarbeider (f.eks. chat/telefon/videomøte) 2017–2020

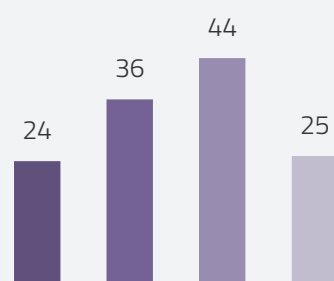


### På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt? (%)

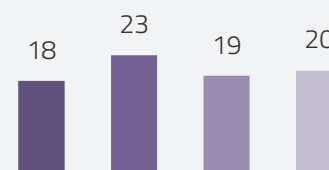
■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



Nytt boliglån (inkl. rammelån)



Refinansiering av boliglån (opplåning/skifte av leverandør/utvidet rammelån etc)



Nytt forbrukslån inkl. kredittkortgjeld du betaler renter på (lån uten sikkerhet)



Refinansiering av forbrukslån/kredittkortgjeld (lån uten sikkerhet) (inkl. sammenslåing, utvidelse, reduksjon)

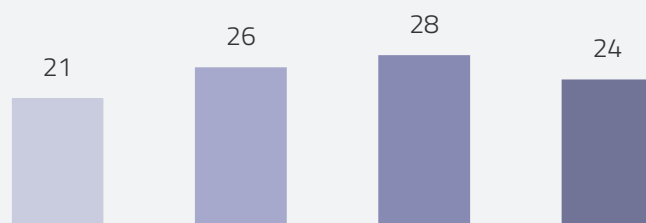
## Kjøp av forsikringsprodukter:

Kjøpt nettbasert, men i tillegg i kontakt med en medarbeider (f.eks. chat/telefon/videomøte) 2017–2020

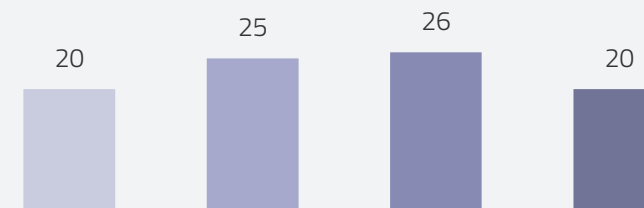


■ 2017   ■ 2018   ■ 2019   ■ 2020

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



Nv skadeforsikring (innbo, bil, reise osv.)



Nv livsforsikring/personforsikring (ulvkke, uføre, kritisk sykdom osv.)

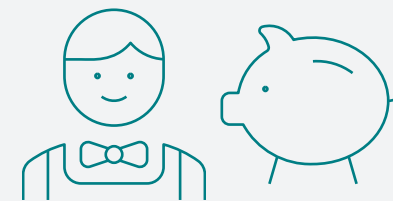
# Kjøpskanal: Dialog med medarbeider

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



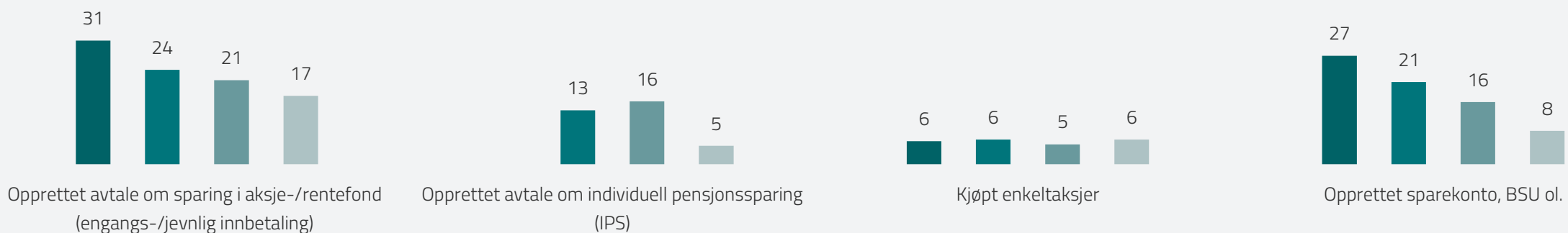
## Kjøp av spareprodukter:

Kjøpt i all hovedsak gjennom dialog med medarbeider (f.eks. møte/telefon/videomøte/chat) 2017–2020



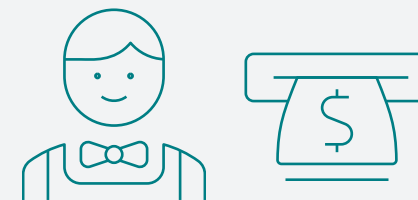
På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt? (%)

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



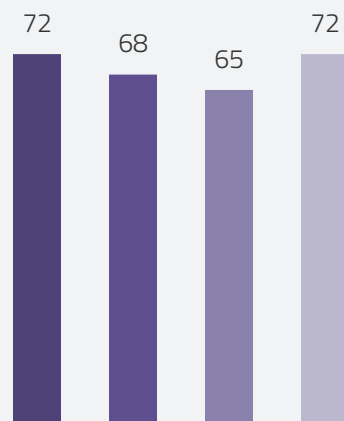
## Kjøp av kredittprodukter:

Kjøpt i all hovedsak gjennom dialog med medarbeider (f.eks. møte/telefon/videomøte/chat) 2017–2020

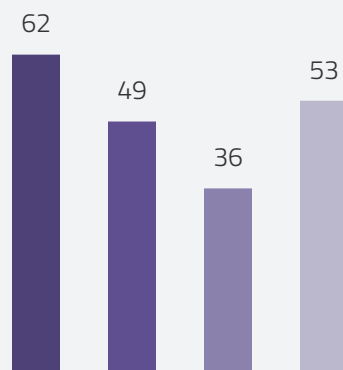


■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020

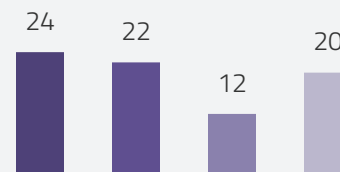
### På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt? (%)



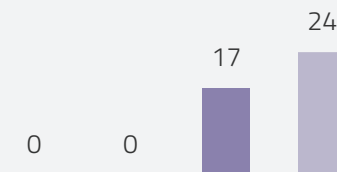
Nytt boliglån (inkl. rammelån)



Refinansiering av boliglån (opplåning/skifte av leverandør/utvidet rammelån etc)



Nytt forbrukslån inkl. kredittkortgjeld du betaler renter på (lån uten sikkerhet)



Refinansiering av forbrukslån/kredittkortgjeld (lån uten sikkerhet) (inkl. sammenslåing, utvidelse, reduksjon)

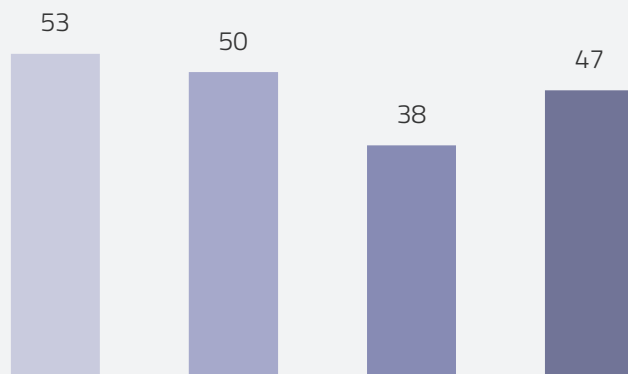
## Kjøp av forsikringsprodukter:

Kjøpt i all hovedsak gjennom dialog med medarbeider (f.eks. møte/telefon/videomøte/chat) 2017–2020

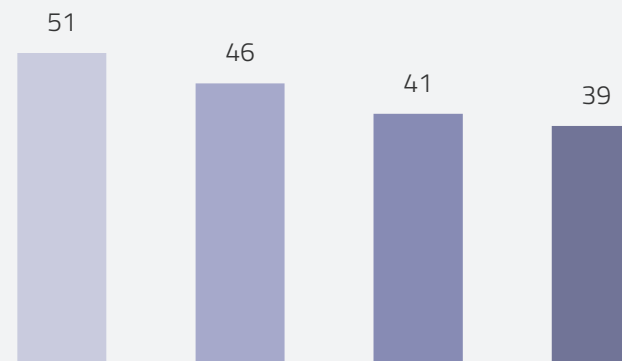


På hvilken måte gjennomførte du kjøpet av følgende produkt? (%)

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



Nv skadeforsikring (innbo, bil, reise osv.)



Nv livsforsikring/personforsikring (ulvkke, uføre, kritisk sykdom osv.)