10 INNSIKTER

OM FORBRUKSLÅN OG SALGSFINANSIERING

RESURS CONSUMER REPORT 2021

Resurs Bank

Med seks millioner kunder i Norden møter Resurs Bank mennesker i alle slags livssituasjoner. Dette gjør at Resurs Bank også får innsikt i forbrukernes oppfatninger, opplevelser og atferd.

Vi ser at privatpersoners mulighet til å ta opp lån eller benytte seg av kreditt er grunnleggende for et velfungerende og bærekraftig samfunn og en bærekraftig privatøkonomi.

Med seks millioner kunder i hele Norden har vi også et ansvar for at kredittgivingen og delfinansieringen foregår på en mest mulig ansvarlig måte. Vi ønsker å styrke den bærekraftige og ansvarlige kundeopplevelsen. Ansvarlig utlån står sentralt i Resurs Banks virksomhet og innebærer et tilbud om finansielle tjenester som er bærekraftige både i dag og på lang sikt – for enkeltindividet, Resurs Bank og samfunnet som helhet.

På den ene siden gjør forbrukerfinansiering det mulig for folk å foreta kjøp og investeringer når behovet oppstår, og hjelper dem med å håndtere uventede økonomiske konsekvenser.

I lys av dette har Resurs Bank, med hjelp fra Kantar Sifo, utarbeidet denne rapporten, som beskriver hvordan forbrukere i Norge opplever forbrukslån og salgsfinansiering i form av delbetaling og kjøp via faktura. I slutten av rapporten beskrives forskjeller i forbrukernes opplevelser mellom de nordiske landene Norge, Sverige, Danmark og Finland.

Jo bredere og dypere innsikt vi har om forbrukernes behov, desto bedre kan vi tilpasse tjenestene våre, utvikle en ansvarlig virksomhet og bidra til å øke bransjens samlede kunnskap om forbrukernes behov, forventninger og opplevelser.

Resurs Bank ønsker å bidra til et mer bærekraftig samfunn og ansvarlig kredittmarked. Vi og alle bransjekollegene våre er en del av samfunnet og har påvirkning på det. Med dette følger et ansvar. Og med riktig kunnskap, forståelse og innsikt kan vi og bransjen som helhet fortsette å arbeide og utvikle oss for å sørge for at kredittgivingen blir så bærekraftig og ansvarlig som mulig. Vi håper at denne rapporten er et skritt i riktig retning.

Nils Carlsson | Adm.dir. Resurs Bank

Om rapporten

Rapporten vår er utarbeidet sammen med Kantar Sifo. Grunnlaget for rapporten er 1000 utfylte spørreskjemaer per land (Sverige, Norge, Danmark og Finland) gjennomført av det svenske forbruksforskningsinstituttet Sifo mellom 7. juli og 13. september 2021. Respondentene er mellom 25 og 74 år og tilfeldig utvalgt fra Kantars forbrukerpanel. Tallene i rapporten er basert på svarene fra norske forbrukere. På slutten av rapporten sammenlignes resultatene fra de fire nordiske landene.

Rapporten er delt i to:

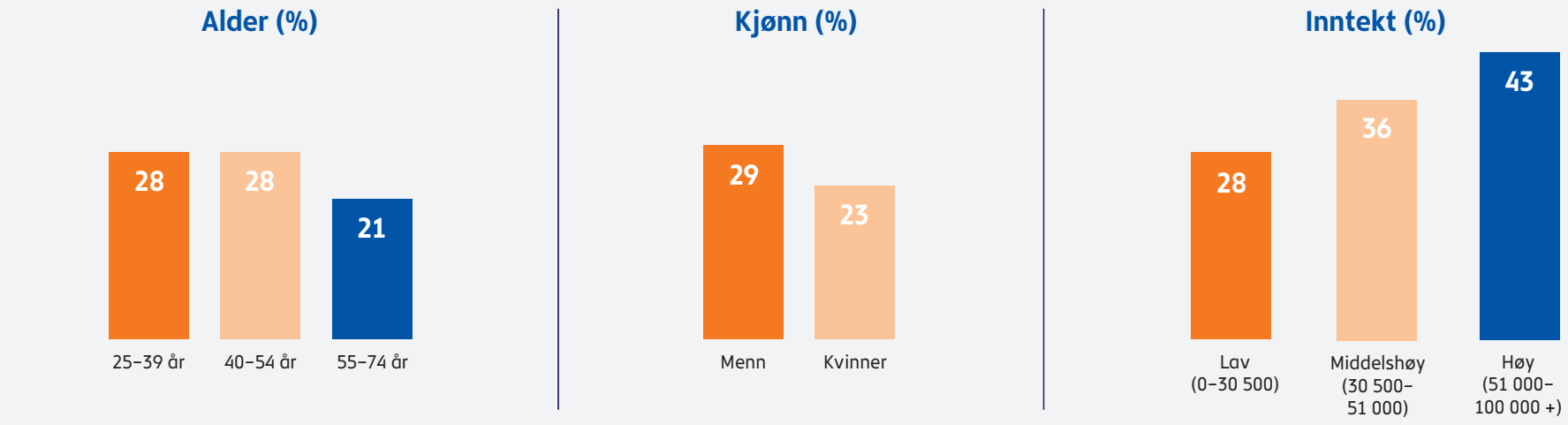
- forbrukslån
- salgsfinansiering, som inkluderer fakturakjøp og delbetaling

INSIGHT #1

Forbrukslån benyttes av alle

Alle typer mennesker benytter seg av mulighetene som ligger i forbrukslån. Rapporten viser tydelig at ingen spesifikke demografiske grupper benytter forbrukslån i vesentlig større grad enn andre. Blant dem med middels inntekt har 36 prosent tatt opp forbrukslån, og blant høytlønnede har 43 prosent tatt opp et slikt lån. 28 prosent av lavlønnede har tatt opp et forbrukslån. Også hvis man ser på kjønn, er andelen som har tatt opp forbrukslån, omtrent den samme. Innenfor ulike aldersgrupper er det den eldre gruppen over 55 år som i minst grad benytter seg av forbrukslån, noe som er ganske naturlig siden de har hatt muligheten til å bygge opp en bærekraftig privatøkonomi over tid. For de to andre aldersgruppene, 25–39 år og 40–54 år, er andelen som har tatt opp forbrukslån, den samme. Mye av søkelyset er rettet mot yngre som benytter seg av forbrukslån, men rapporten viser at yngre ikke tar opp forbrukslån i større grad enn eldre. Konklusjonen blir dermed at forbrukslån brukes av alle typer mennesker i alle livssituasjoner.

Forbrukslån benyttes av alle typer forbrukere



Diagrammet viser andelen innenfor hver gruppe som har tatt opp forbrukslån de siste to årene.

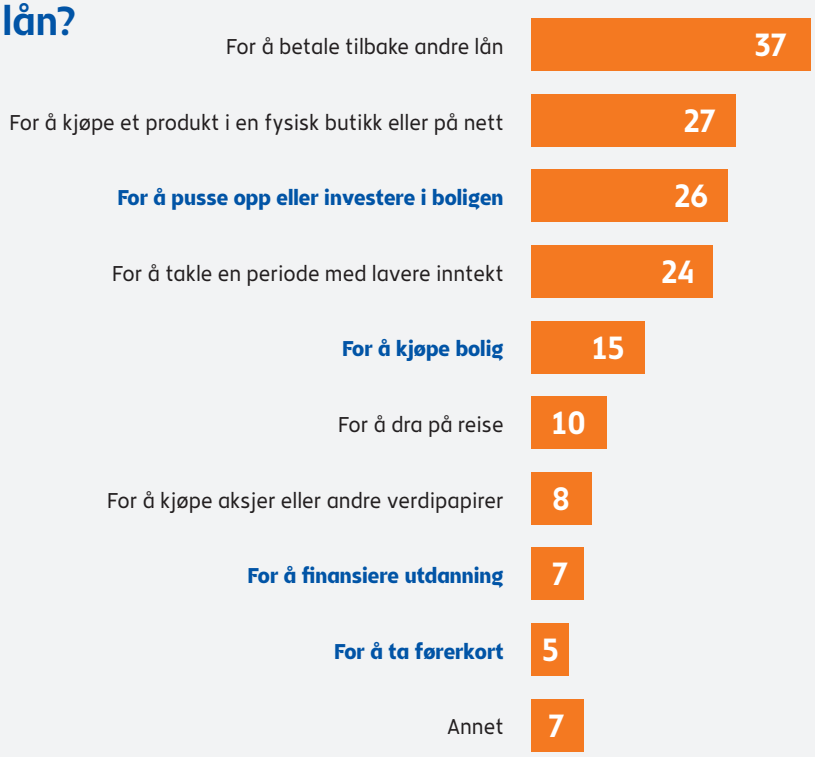
INSIGHT #2

4 av 10 lån går til livsinvesteringer

Nesten annethvert lån (40 prosent) er tatt opp for å muliggjøre en såkalt livsinvestering. Med livsinvestering menes i denne rapporten at man har valgt å finansiere utdannelse, ta førerkort, kjøpe bolig eller pusse opp eller investere i boligen.

Alt i alt skaper disse investeringene langsiktig bærekraft i livet. Med andre ord handler det om investeringer i fremtiden. Vi ser at kun én av fire (27 prosent) har benyttet lånet til å kjøpe et produkt i fysisk butikk eller på internett, altså til det vi kan kalle et mer kortsiktig forbruk. Forbrukslån benyttes dermed i betydelig større grad til langsiktige livsinvesteringer enn til kortsiktig forbruk.

Hvorfor tok du opp lån?



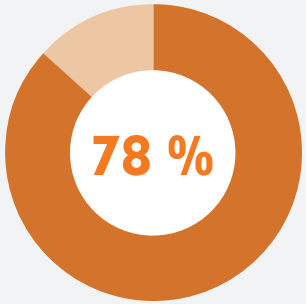
INSIGHT #3

8 av 10 har følt seg trygge på tilbakebetalingen

Ansvarlig utlån innebærer blant annet at man låner ut til de som er i stand til å betjene lånet, at vilkårene er tydelige, og at lånekostnadene blir forstått. Dessuten bør forbrukeren ha fått tid til å tenke seg om før beslutningen tas, og det må finnes tilstrekkelig informasjon. Muligheten til å stille spørsmål blir også verdsatt av forbrukerne når de beskriver sin generelle opplevelse. Alt dette har betydning for om man føler seg trygg på at man vil klare å betjene lånet etter planen.

Undersøkelsen viser at nesten 8 av 10 personer (78 %) som har tatt opp forbrukslån, sier at de har følt seg trygge på at de vil kunne betjene det. Dette relativt høye tallet indikerer at forbrukerne i stor grad mener de forstod lånets kostnader, vilkår og betalingsplan da de tok opp lånet. Men selv om tallet er høyt, har hele bransjen fortsatt et ansvar for å øke det ytterligere, slik at ingen tar opp lån de ikke føler seg trygge på å kunne betjene.

Jeg følte meg trygg på å kunne betjene lånet

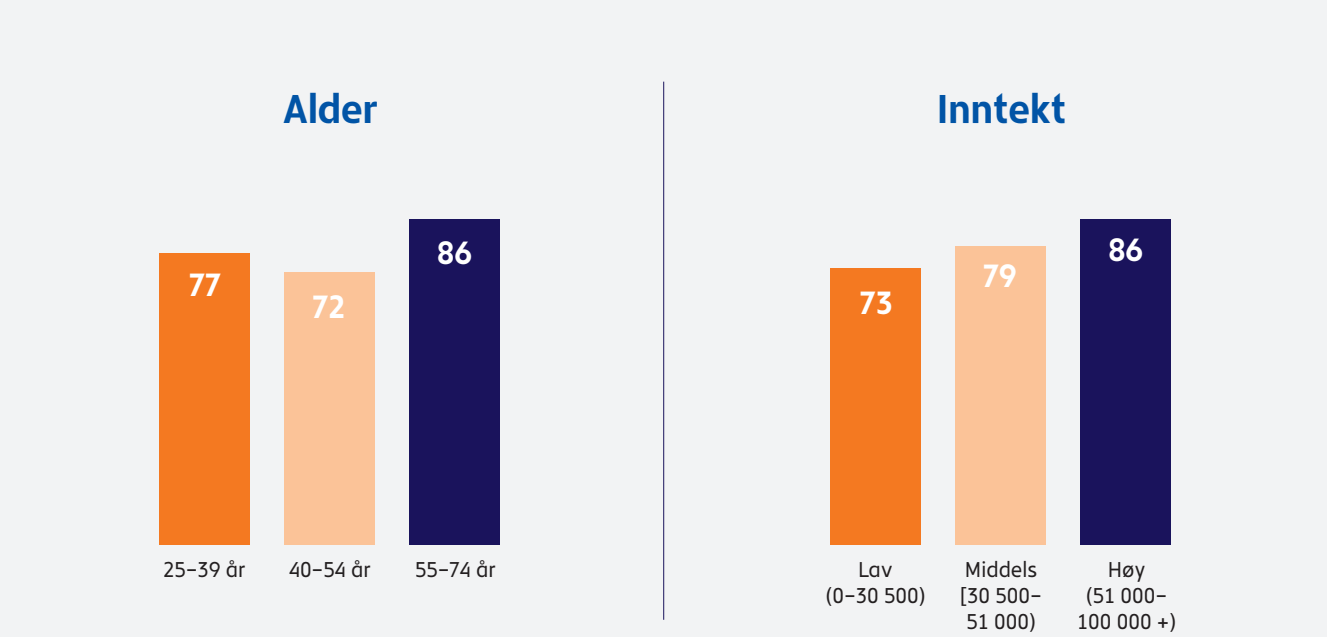


INSIGHT #4

Lavtlønnede og unge er mer misfornøyde enn andre

Selv om de aller fleste forbrukere er fornøyd med måten lånet håndteres på, viser undersøkelsen at høytlønnede er mer fornøyde enn lavtlønnede. Den sistnevnte gruppen oppgir i større grad enn andre grupper at de har vært misfornøyd med hvordan lånet håndteres. Det er også tydelig at eldre er mer fornøyde enn de to yngre gruppene.

Dette viser tydelig at hele bransjen har et ansvar for å hjelpe dem som har vanskeligst for å forstå vilkårene, som kanskje aldri har tatt opp et lån før, og som har minst til overs. Her er det nødvendig å rette søkelyset både mot ansvarlig utlån – det vil si bare å innvilge kreditt til dem som kan betjene lånet – og mot en målrettet innsats for å øke kunnskapen om privatøkonomi og kreditt hos gruppene som er mindre fornøyde.



Diagrammene viser andelen innenfor hver gruppe som oppgir at de er fornøyd med håndteringen av lånet.

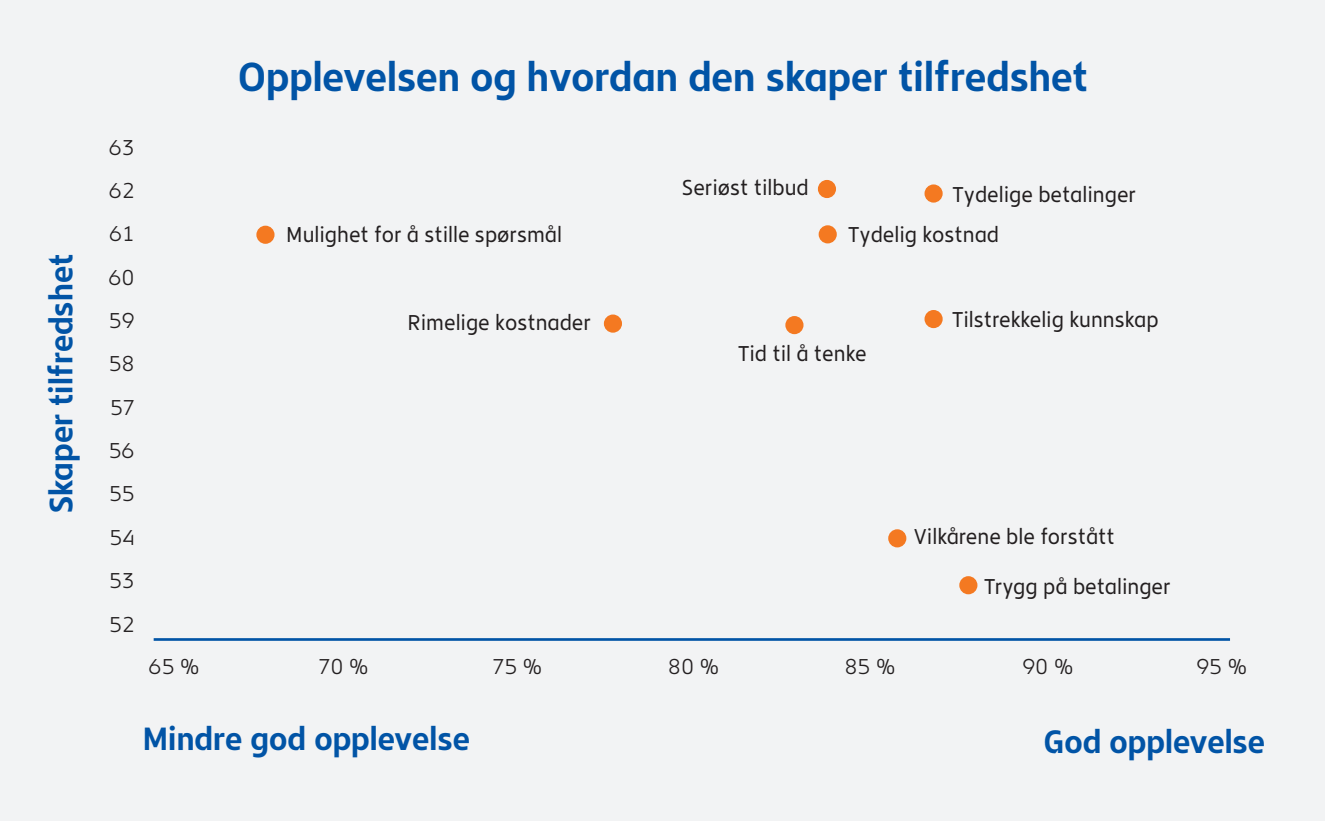
INSIGHT #5

At tilbudet føles seriøst og tydelig, har størst innvirkning på tilfredsheten og lojaliteten

Det viktigste for at forbrukeren skal føle seg fornøyd med opplevelsen av hvordan lånet ble håndtert, er at tilbudet føltes seriøst, og at kostnadsoversikten og betalingsplanen var tydelig. Dette er tre områder der forbrukerne opplever at bransjen lever opp til forventningene, og derfor er disse plassert oppe i høyre hjørnet i illustrasjonen.

Et område med stort utviklingspotensial er muligheten til å stille spørsmål. Her har forbrukerne hatt en mindre god opplevelse, samtidig som de indikerer at området er svært viktig for dem. Dette innebærer at det finnes et stort utviklingspotensial for bransjen i å skape en bedre dialog med kundene både digitalt og fysisk.

Det viktigste bransjen må jobbe med, er å gi kunden bedre muligheter til å stille spørsmål.

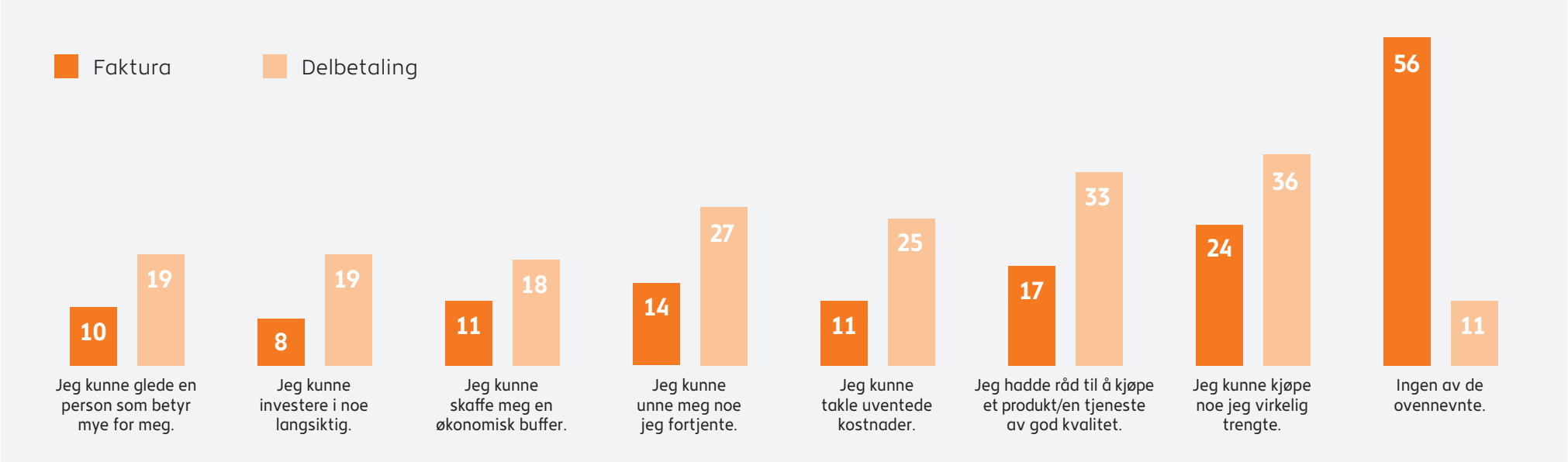


INSIGHT #6

Delbetaling gir mulighet til å handle bærekraftig og med høyere kvalitet

Ved å velge delbetaling vil flere få muligheten til å kjøpe noe som er litt mer bærekraftig, som er av høyere kvalitet, og som varer lenger. I stedet for å velge det litt billigere alternativet, som man kanskje hadde måttet nøye seg med hvis man skulle betalt alt med en gang, kan man som forbruker velge mer bærekraftige alternativer takket være muligheten til å dele opp betalingen. Delbetaling er dermed et viktig betalingsalternativ for forbrukerne, og det kan også bidra til et mer bærekraftig forbruk i samfunnet. Samlet sett viser undersøkelsen at ni av ti forbrukere mener delbetaling gir tydelige fordeler.

Mer enn tre av ti (33 %) oppgir at delbetaling ga dem muligheten til å kjøpe et produkt av høy kvalitet. Én av fire (25 %) har klart å håndtere en uventet kostnad, og én av fem (19 %) har kunnet investere i noe langsiktig takket være delbetaling.



INSIGHT #7

Få antall misfornøyde kunder blant dem som har valgt delbetaling

Undersøkelsen viser at forbrukere som har valgt delbetaling, generelt er fornøyde med opplevelsen. For eksempel er åtte av ti enige om at de føler seg trygge på å kunne betjene lånet. Mer enn åtte av ti opplever at det var tydelig når betalingene skulle skje, og at de har forstått vilkårene tilstrekkelig godt. Den store andelen fornøyde forbrukere som har valgt delbetaling, indikerer at dette er et viktig betalingsalternativ som mange forbrukere gjerne benytter seg av, og som de føler seg trygge på.

Men rapporten viser også at det finnes potensial for utvikling innenfor hele bransjen. Samtidig som åtte av ti følte at det var tydelig når betalingene skulle skje, hadde to av ti en mer negativ opplevelse.

Hvor enig er du i følgende utsagn?

	Delbetaling	Faktura
Jeg følte meg trygg på at jeg ville kunne betjene lånet.	81	93
Det var tydelig hvordan og når betalingene skulle finne sted.	82	90
Jeg føler at jeg har nok kunnskap til å forstå hva delbetaling/fakturakjøp innebærer.	79	90
Jeg forsto vilkårene godt nok.	78	90
Kostnaden for delbetaling/fakturakjöp var tilstrekkelig tydelig.	76	88
Tilbudet om delbetalingen/fakturakjøp føltes seriøst.	59	51
Jeg hadde tid til å tenke meg om før jeg valgte delbetaling/fakturakjøp.	76	88
Kostnaden for delbetaling/fakturakjøp føltes rimelig.	66	82
Det var tilstrekkelig med muligheter til å stille spørsmål/få mer informasjon.	70	68

INSIGHT #8

Mer enn annethvert forbrukslån formidles på en ansvarlig måte

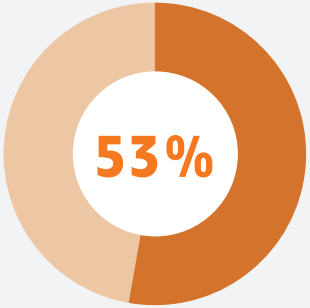
Hva er et ansvarlig forbrukslån? I denne rapporten er følgende faktorer valgt for å måle forbrukernes opplevelser av om et lån har blitt formidlet på en ansvarlig måte:

- Det var tydelig hvordan og når betalingene skulle skje.
- Jeg forsto vilkårene tilstrekkelig godt.
- Oversikten over kredittkostnadene var tilstrekkelig tydelig.
- Det fantes tilstrekkelig med muligheter til å stille spørsmål/få mer informasjon.

Basert på om forbrukerne opplevde at de var fornøyde med disse fire faktorene, viser rapporten at 53 % av lånene ble formidlet på en ansvarlig måte.

Denne figuren viser tydelig at bransjen som helhet har en tydelig oppgave: å øke andelen av dem som føler at lånet ble formidlet på en ansvarlig måte. Rapporten viser tydelig hvilke faktorer kundene oppfatter som viktigst for opplevelsen, og gjør det dermed også klart hva bransjen som helhet må jobbe med.

Andel forbrukslån som formidles på en ansvarlig måte



INSIGHT #9

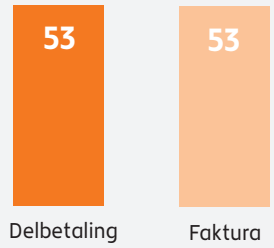
Annethvert delbetalingskjøp formidles på en ansvarlig måte

53 % av forbrukerne som har valgt å finansiere et kjøp gjennom delfinansiering, opplever at finansieringen ble formidlet på en ansvarlig måte. Rapporten viser dermed at andelen er den samme som for forbrukslån. Faktorene som er avgjørende for forbrukerens opplevelse av om hvorvidt salgsfinansieringen ble gitt på en ansvarlig måte, er de samme som for forbrukslån:

- Det var tydelig hvordan og når betalingene skulle skje.
- Jeg forsto vilkårene tilstrekkelig godt.
- Oversikten over kredittkostnadene var tilstrekkelig tydelig.
- Det fantes tilstrekkelig med muligheter til å stille spørsmål/få mer informasjon.

Basert på om hvorvidt forbrukerne opplevde at de var fornøyde med disse fire faktorene, viser rapporten at 53 % av delbetalingskjøpene ble formidlet på en ansvarlig måte. Tallet er det samme for fakturakjøp (53 %), selv om disse betales på ett bestemt tidspunkt – i motsetning til delbetalingskjøp, der kostnaden deles opp over en periode. Det er klart at bransjen også har en oppgave i å øke tilfredsheten gjennom å forbedre de fem faktorene som ligger til grunn for opplevelsen.

Andel delbetalingskjøp/ fakturakjøp som tilbys på en ansvarlig måte



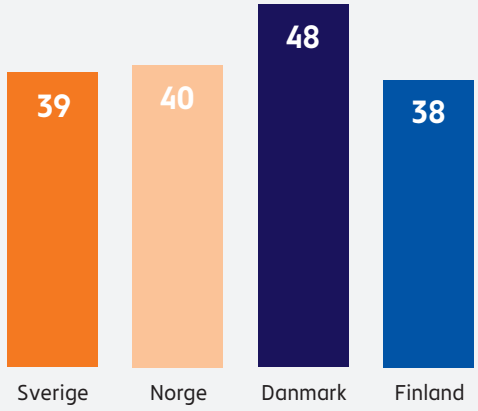
INSIGHT # 10

Forbrukeropplevelsen er den samme i Norden – med noen få unntak 1/2

Resurs Bank er en nordisk aktør med virksomhet i Sverige, Finland, Norge og Danmark. Derfor er undersøkelsen gjennomført på nordisk nivå for å se om det finnes noen vesentlige forskjeller mellom landene. Rapporten vår viser at forbrukernes opplevelse av forbrukslån og forbrukerfinansiering stort sett er den samme over hele Norden. Avvikene er generelt sett marginale – men med noen få unntak:

1

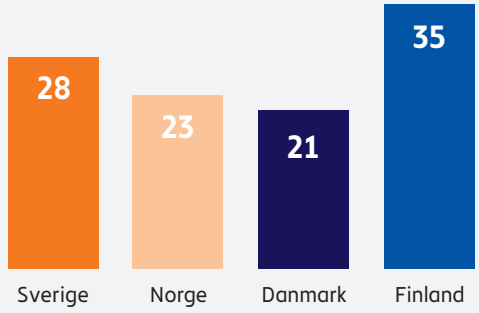
Andelen livsinvesteringer er høyere i Danmark, og danskene angrer minst på lånene sine



Andelen forbrukslån som brukes til en livsinvestering, f.eks. å finansiere en utdanning, ta førerkort, kjøpe bolig eller pusse opp eller investere i boligen.

2

Sammenlignet med andre forbrukere opplevde finske forbrukere det mer stressende å skulle følge tilbakebetalingsplanen



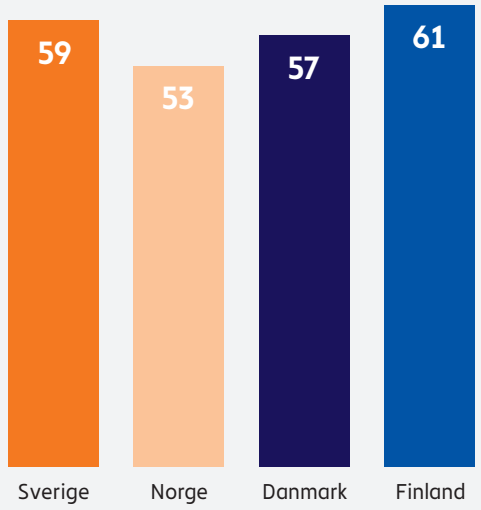
Andel forbrukere som opplevde det som stressende å følge tilbakebetalingsplanen.

INSIGHT # 10

Forbrukeropplevelsen er den samme i Norden – med noen få unntak 2/2

3

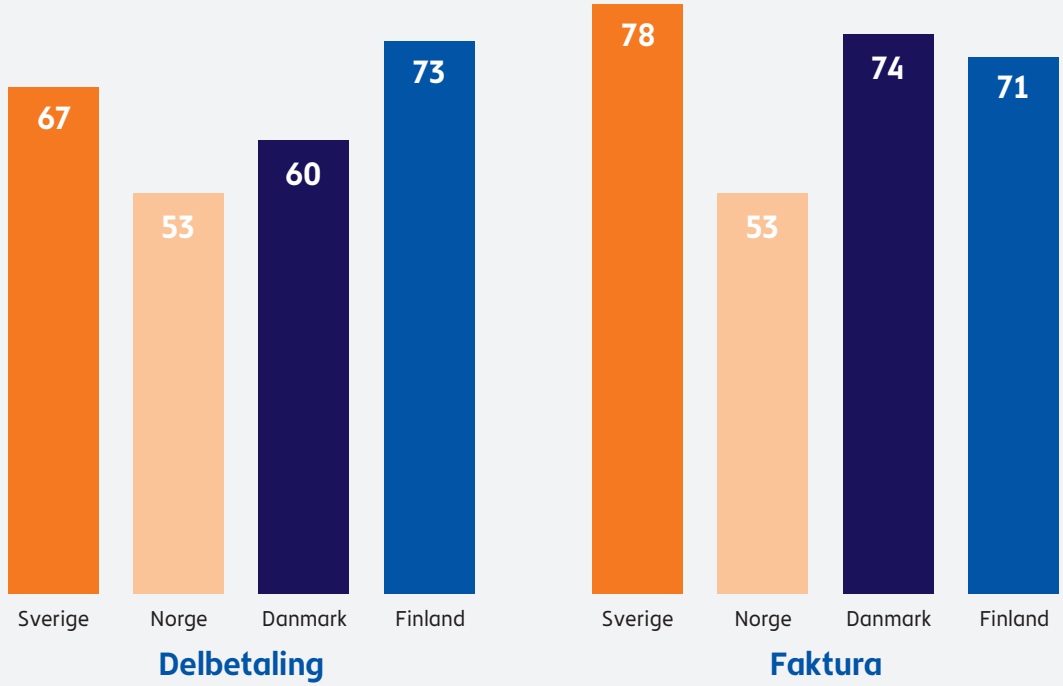
Blant norske forbrukere var det lavest andel som opplevde at lånene ble formidlet på en ansvarlig måte



Andelen forbrukslån som forbrukerne opplevde ble formidlet på en ansvarlig måte.

4

Finland og Sverige er best når det gjelder ansvarlig delbetaling og fakturakjøp



Andelen kjøp med hhv. delbetaling og faktura som forbrukerne opplevde ble formidlet på en ansvarlig måte.