

## EPSI Rating Forsikring 2018

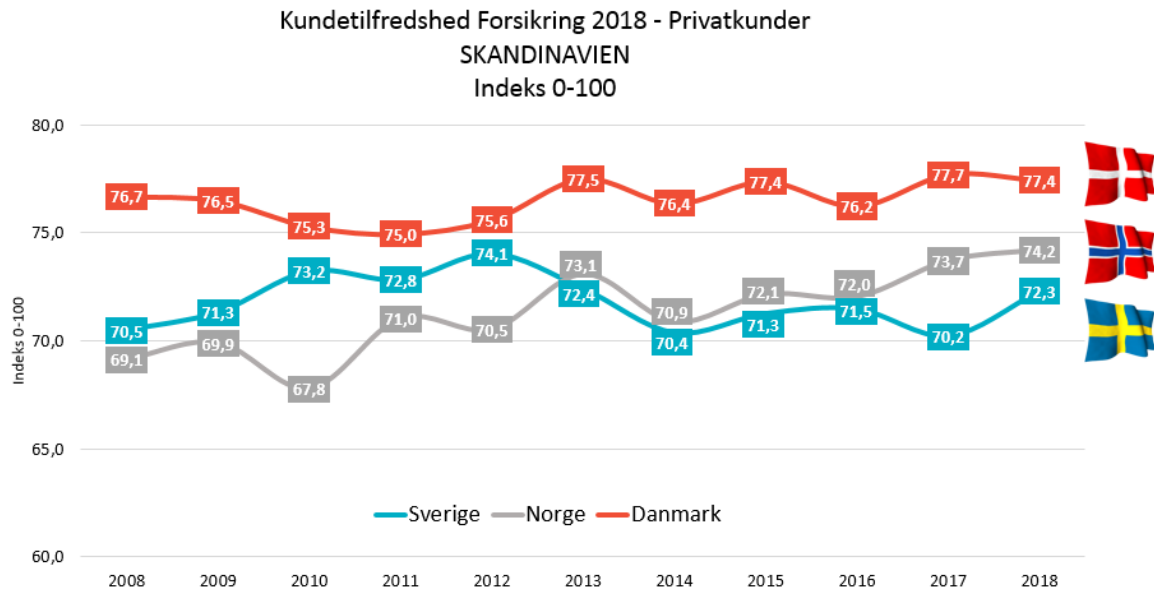
Dato: 2018-11-12

For yderligere information besøg vores hjemmeside ([www.epsi-denmark.org](http://www.epsi-denmark.org)) eller kontakt Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

Telefon: 28 49 74 28

E-mail: [sofie.breum@epsi-denmark.org](mailto:sofie.breum@epsi-denmark.org)

## Privatkunderne er fortsat meget tilfredse med deres forsikringselskaber



Den danske forsikringsbranche har endnu engang scoret meget høje resultater i EPSI Ratings årlige kundetilfredshedsmåling. Med en score på over 75 har branchen nogle af de allermest tilfredse privatkunder, og er også det land i Skandinavien med den højeste branchescore i forsikringsbranchen. Det er meget sjældent at se en branche, hvor stort set alle selskaber ligger med en kundetilfredsheds score over 75 på en skala fra 0-100, de danske kunder er derfor meget tilfredse.



De danske privatforsikrings kunder har høje forventninger til deres forsikringselskaber, men selskaberne forstår også at indfri dem. Specielt føler rigtig mange kunder, uanset selskab, at de er korrekt og tilstrækkeligt forsikret hos deres forsikringselskab – på dette spørgsmål ligger scoren for samtlige selskaber over 80. Derimod er der stor forskel på, hvordan kunderne ser på tilliden til forsikringsbranchen generelt, set i forhold til deres eget forsikringselskab. Tilliden til deres eget selskab er i gennemsnit 78, mens branchen får en betydeligt lavere score på 63.

## Kamp om 1. pladsen

I år er Vestjylland Forsikring det selskab, som kunderne er mest tilfredse med, men de er tæt fulgt af Popermo, Lærerstandens Brandforsikring og Aros Forsikring. Vestjylland Forsikring har specielt en høj image score blandt sine kunder og opleves bl.a. som værende meget pålidelig og let at være kunde hos. Lærerstandens Brandforsikring og Popermo får til gengæld de højeste loyalitets-scores, mens Aros Forsikring øger sin kundetilfredsheds-score som en af de eneste i årets studie.

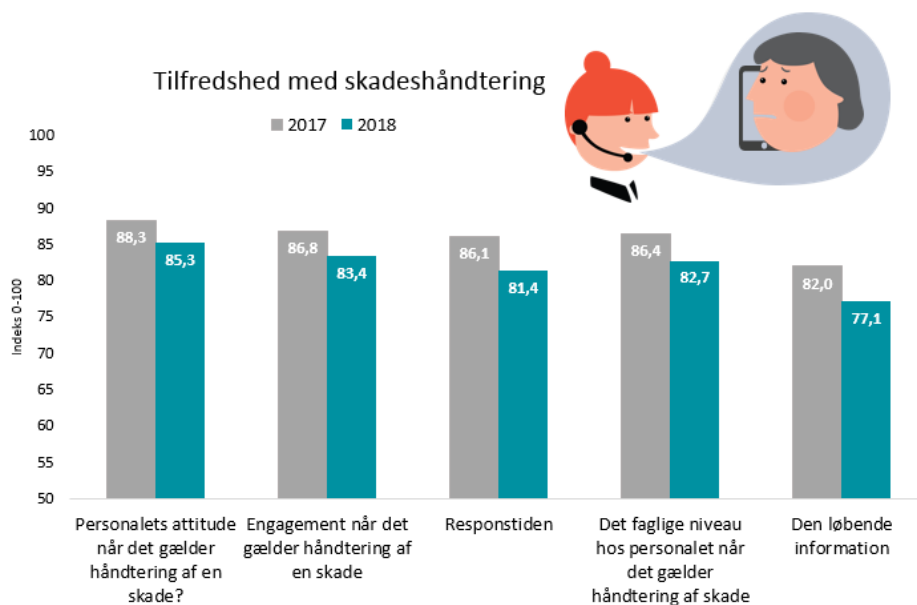


Det er også værd at notere, at to af de store aktører i branchen, Tryg og Topdanmark, øger deres kundetilfredshed i forhold til sidste år. Tryg oplever den største stigning af alle forsikringsselskaberne, i en branche som generelt er karakteriseret af, at de niche-prægede og/eller lokale forsikringsselskaber har de mest tilfredse kunder. Dette kan være et tegn på, at de store forsikringsselskaber begynder at få en bedre forståelse af, hvad der gør deres kunder tilfredse.

| KUNDETILFREDSHED (privatkunder) | 2018 (Score 0-100) | Sammenlignet med 2017 |
|---------------------------------|--------------------|-----------------------|
| Vestjylland Forsikring          | 85,7               | 0,1                   |
| Popermo Forsikring              | 85,5               | -0,2                  |
| Lærerstandens Brandforsikring   | 85,1               | 0,4                   |
| Aros Forsikring                 | 84,7               | 1,3                   |
| Bauta                           | 81,2               | -1,3                  |
| Runa                            | 80,2               | 0,1                   |
| Alka                            | 80,2               | -0,6                  |
| GF Forsikring                   | 79,4               | -0,8                  |
| Øvrige                          | 77,7               | -0,9                  |
| Topdanmark                      | 77,5               | 0,7                   |
| <b>Branchen</b>                 | <b>77,4</b>        | <b>-0,3</b>           |
| Tryg                            | 76,3               | 1,6                   |
| Codan                           | 75,8               | -1,5                  |
| AlmBrand                        | 75,8               | -0,9                  |
| If                              | 74,8               | -2,9                  |

## Kunder forventer løbende information i forbindelse med skadeshåndtering

Tidligere års studier viser, at forsikringsselskaber kan skabe tilfredse og loyale kunder gennem en god skadeshåndtering. Normalt ser vi, at kunder der har anmeldt en skade til sit forsikringsselskab, er mere tilfredse, end kunder der ikke har anmeldt en skade. Dette er dog ikke tilfældet i årets måling, hvor kundetilfredsheden er lige stor blandt de to grupper.



Ved et nærmere kig på skadeshåndteringen i år ser vi, at der er sket signifikante fald i kundetilfredsheden mht. skadeshåndtering på samtlige områder i forhold til sidste år. Der er fald på næsten 5 enheder vedrørende responstiden og den løbende information under skadeshåndteringen. Løbende information, ved vi fra vores andre studier og branchemålinger, er meget vigtigt for at opnå høj tilfredshed. I dag forventer kunderne at blive holdt opdateret og velinformeret af sin leverandør. Uanset om det drejer sig om bestillingen af et par sko eller håndteringen af en skade, vil kunderne vide præcist, hvad der sker og hvornår, idet de er vant til det fra andre leverandører – det er det vi ofte også omtaler som 'expectation spillover', som er blevet naturligt i et samfund, hvor transparensen mellem virksomheder og brancher er så stor.

Tilfredsheden med skadeshåndteringen varierer blandt kunderne afhængig af, hvor længe de har været kunde. Dem som har været kunde i mindre end et år, er generelt mere tilfredse med håndteringen end de som har været kunde i længere tid. Desuden ser vi, at kunder i aldersgruppen 30-45 år, er mindst tilfredse med håndteringen af deres skader.

### Digitaliseringen er på alles læber, men synes kunderne om det?

På to år er antallet af kunder, som oplever at det er positivt, at alt bliver mere digitalt i forsikringsbranchen faldet med godt 10%. Det er specielt de ældre, som er usikre omkring digitaliseringen. For eksempel på spørgsmålet: "Jeg føler mig tryk ved at anvende 'dit forsikringsselskabs' digitale tjenester (hjemmeside, app, etc)" er der knap 90% i aldersgruppen 18-29 år som svarer 'Ja', mens der, til samme spørgsmål, i aldersgruppen 60-79 år kun er ca. 65% der svarer 'Ja'.

Der er meget snak om digitalisering, men det er vigtigt at huske, at de seneste års digitalisering også har fået flere kunder til at opleve, at virksomhederne distancerer sig fra dem. En generel trend i alle EPSI Ratings undersøgelser er, at bl.a. den personlige relation igen er blevet vigtigere for kunderne.

| Kundetilfredshed (privatkunder) | 2014        | 2015        | 2016        | 2017        | 2018        |
|---------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Alka                            | 79,3        | 79,8        | 79,0        | 80,8        | 80,2        |
| AlmBrand                        | 74,1        | 76,1        | 75,9        | 76,7        | 75,8        |
| Aros Forsikring                 |             |             | 81,5        | 83,4        | 84,7        |
| Bauta                           | 81,6        | 83,0        | 82,5        | 82,5        | 81,2        |
| Codan                           | 73,5        | 74,2        | 76,2        | 77,3        | 75,8        |
| GF Forsikring                   | 78,5        | 77,3        | 81,0        | 80,2        | 79,4        |
| If                              |             |             | 74,1        | 77,7        | 74,8        |
| Lærerstandens Brandforsikring   | 83,2        | 85,1        | 84,0        | 84,7        | 85,1        |
| Popermo Forsikring              |             |             |             | 85,7        | 85,5        |
| Runa                            | 79,5        | 80,3        | 79,9        | 80,1        | 80,2        |
| Topdanmark                      | 75,5        | 75,9        | 74,5        | 76,8        | 77,5        |
| Tryg                            | 75,7        | 76,8        | 74,3        | 74,7        | 76,3        |
| Vestjylland Forsikring          |             |             | 84,1        | 85,6        | 85,7        |
| Øvrige                          | 79,0        | 78,4        | 76,2        | 78,6        | 77,7        |
| <b>Branchen</b>                 | <b>76,4</b> | <b>77,4</b> | <b>76,2</b> | <b>77,7</b> | <b>77,4</b> |

## Om forsikringsstudiet 2018

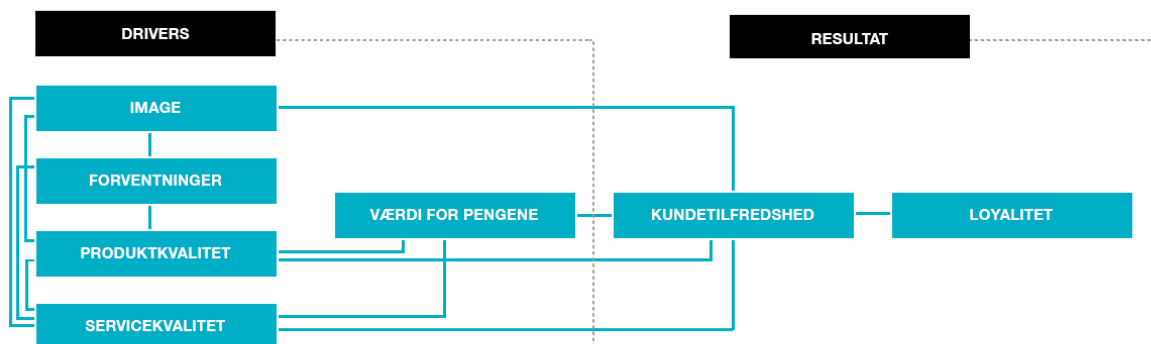
Undersøgelsen af kundetilfredsheden består af mere end 3.500 telefoninterviews med privatkunder i forsikringsbranchen. Interviewene er gennemført i perioden d. 6. september - d. 16. oktober 2018 af Norstat Danmark for EPSI Rating. Respondenterne for undersøgelsen består af personer mellem 18 og 79 år, der er bosat i Danmark og er kunde i et forsikringselskab.

Ud over de udvalgte forsikringselskaber, rapporteres også på gruppen 'Øvrige'. Denne gruppe består af de øvrige forsikringselskaber, der er aktive på markedet. Resultaterne præsenteres i form af en score på en skala fra 0 til 100. Scoren viser ikke procenter men enheder. Jo højere indeksværdi, des bedre oplever kunderne, at produkter og leverandører lever op til deres krav og forventninger. I gennemsnit er fejlmarginen 2,5 enheder. EPSI Rating anvender som standard 95% sandsynlighed. Tilsvarende undersøgelser er ligeledes gennemført i Finland, Norge, Sverige, Holland og UK.

For mere information om studiet, kontakt: Sofie Lindgaard Breum, Country Manager, telefon: 28 49 74 28, e-mail: sofie.breum@epsi-denmark.org.

## Kundetilfredshed – Hvordan beregner EPSI Rating det?

EPSI Ratings forskningsbaserede metode skaber grundlaget for en uafhængig og troværdig undersøgelse. Ved at stille spørgsmål om, hvordan kunder, eller andre interessenter, oplever kvaliteten af en vare eller serviceydelse, skabes en erfaringsbaseret undersøgelse, der giver værdifuld indsigt i egen og andres kundebaser. Kundetilfredshed og loyalitet er to nøgletal for virksomheder og organisationer. EPSI-modellen undersøger desuden fem andre områder (aspekter), der bidrager til at forklare, hvad der gør kunderne tilfredse og loyale. Hvert aspekt består af en række underliggende spørgsmål. Figuren viser de aspekter, EPSI Rating-modellen er baseret på. Samtlige indeks opgøres på en skala fra 0 til 100. Jo højere indeksværdi, des bedre oplever kunderne deres leverandører. Gennemsnittet for virksomhederne findes normalt i området fra indeks 60 til 75. Virksomheder, som har et indeks på over 75, har en stærk position blandt deres kunder, mens virksomheder, som har et indeks under 60, har en risiko for at miste sit kundeunderlag.



## Om EPSI Rating

I EPSI måles og analyseres en række aspekter af kunderelationer til aktører i samfundet. Undersøgelsen er udført ved hjælp af en statistisk model, der muliggør analysen af årsagerne til kundernes vurdering, samt den tillid kunderne føler. Som baggrund måles image, forventninger, produktkvalitet, service og værdi for pengene. EPSI Rating Danmark er en del af EPSI Rating-Group, der udfører uafhængige og regelmæssige målinger af kundetilfredshed i forskellige brancher i de nordiske lande og i flere andre europæiske lande (i Sverige findes vi under navnet Svenskt Kvalitetsindex - SKI).