



Pressemeddelelse 2019-11-27

# Erhvervskunderne er mindre tilfredse med deres forsikringselskaber end tidligere

## Danmark har højest erhvervskundetilfredshed i Norden

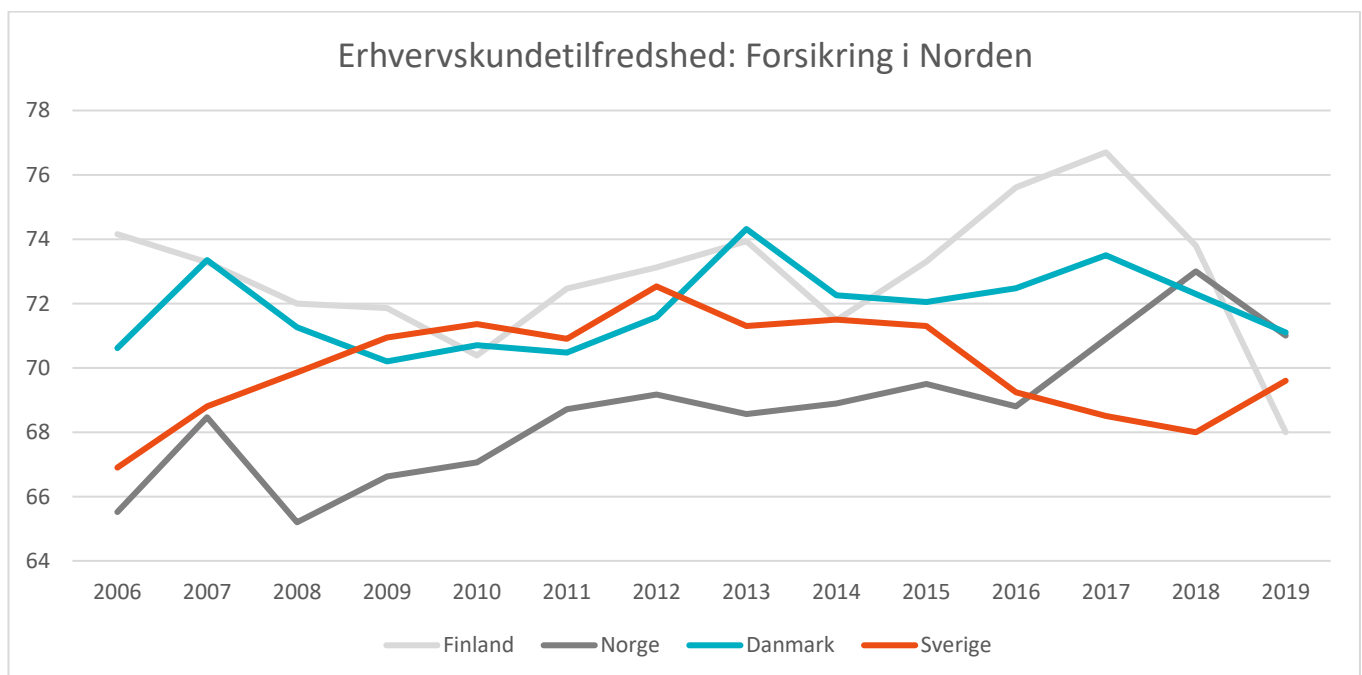
EPSI Rating har netop gennemført det årlige studie af kundetilfredshed for erhvervskunder i forsikringsbranchen. Studiet viser, at privatkundetilfredsheden for erhvervskunderne i Danmark falder markant.

*"De danske erhvervskunders tilfredshed med forsikringselskaberne falder markant, hvilket er samme trend som vi også ser i Norge og Finland,"* siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

Den danske forsikringsbranche ligger på det laveste niveau siden 2012.

*"Forsikringsbranchen er enormt gode til at sikre høj kundetilfredshed hos privatkunderne, hvor vi ligger langt over vores nordiske naboer. Det er ikke tilfældet for erhvervskunderne. Her ligger vi på niveau med Norge,"* siger Sofie Breum, Country Manager for EPSI Rating Danmark.

En tilfredshedsscore over 75 anses som værende "meget tilfreds", mens scores under index 60 anses som værende "utilfreds". For erhvervskunderne ligger forsikringsbranchen altså mellem de to i det, vi angiver som værende "tilfreds".



## Øvrige selskaber ligger højest i Danmark – Alm. Brand er lige i hælene

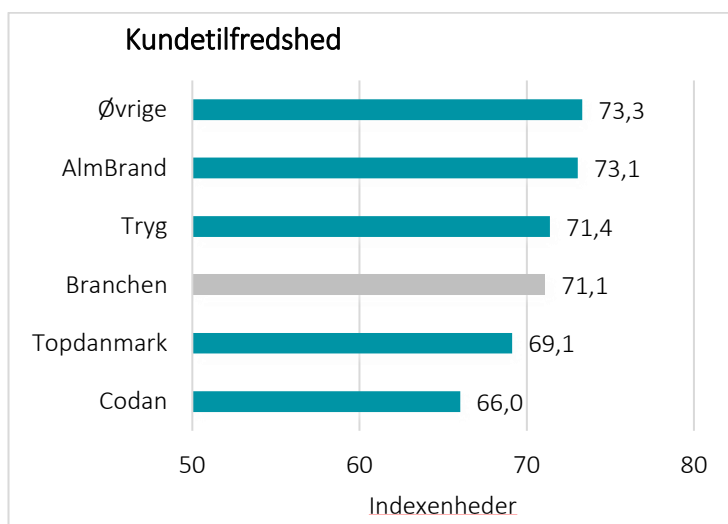
Gruppen "Øvrige selskaber" har samlet set den højeste erhvervs kundetilfredshed i branchen (index 73,3). I denne gruppe indgår bl.a. Alka, If, Gjensidige, Vestjylland Forsikring m.fl. Disse vises ikke individuelt pga. for få svar til statistisk signifikans i resultatet.

*"For erhvervs kunderne har vi i Danmark i år målt på de største spillere i branchen, men ikke medtaget de mindre selskaber. Derfor er det måske forventeligt, at "Øvrige" vinder årets måling. Men det er interessant, at Alm. Brand ligger så tæt på – hvis de fortsætter det høje niveau, kan de måske vinde førstepladsen hjem næste år,"* siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

Alm. Brand er højest placerede individuelt målte forsikrings selskab, med en flot afstand til de øvrige navngivne konkurrenter.

*"Det er interessant at se, at selskaberne ikke er rangeret på samme måde som vi ser det ved privatkunderne (et studie, vi publicerede tidligere på måneden). Det hænger sandsynligvis sammen med meget forskellige strategier for de to områder ved flere af selskaberne. Selvom virksomheden ledes af samme direktion, er det ikke nødvendigvis de samme kundeløfter og -prioriteter, der møder kunderne i de to forskellige settings,"* siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark

Erhvervs kunder	Kundetilfredshed 2019 (indeks 0-100)
Øvrige selskaber	73,3
Alm. Brand	73,1
Tryg	71,4
<b>Branchen</b>	<b>71,1</b>
Topdanmark	69,1
Codan	66,0



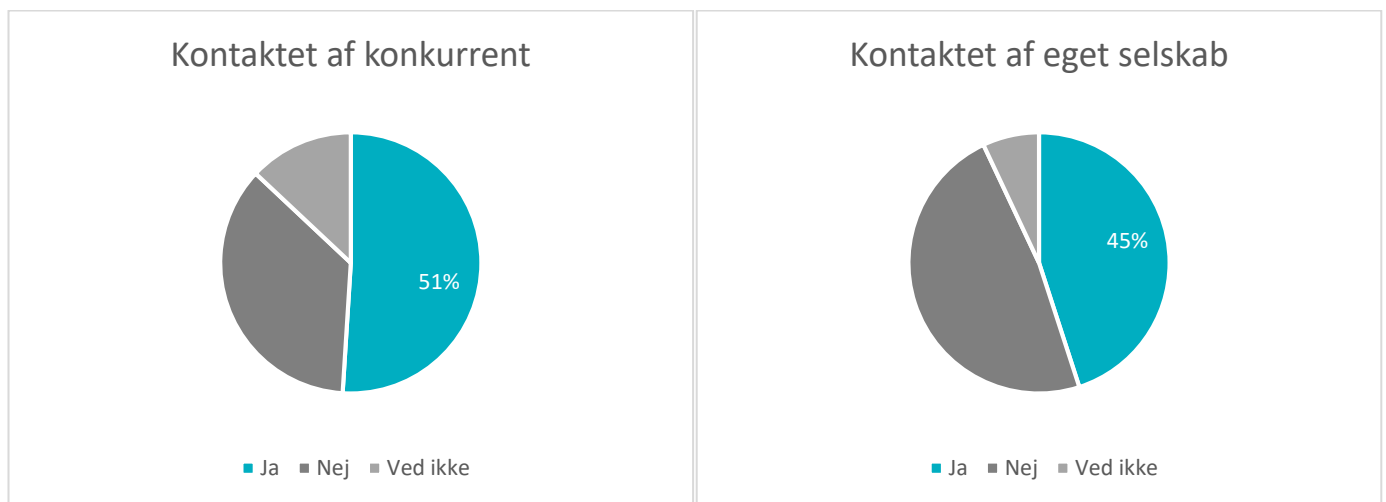
## Forsikringselskaberne fokuserer mere på nye end eksisterende kunder

Erhvervs kunderne oplever i højere grad at blive kontaktet af forsikringselskaber, de ikke er kunde ved, end af deres eksisterende leverandør af forsikringsprodukter. 51% af kunderne er blevet kontaktet af en konkurrent, mens kun 45% er blevet kontaktet af eget forsikringselskab det forgangne år.

”Det undrer mig, at tallet for kontakt med eget selskab er så lavt, når vi ved, at det tager en pæn rum tid før kunderne er lønsomme for forsikringselskaberne. De bør derfor være fokuserede på at holde på dem som kunde, og ikke bruge tiden på at jage nye kunder.” siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark

Er I inden for de seneste 12 måneder blevet kontaktet af et andet forsikringselskab end 'jeres forsikringselskab'?	Andel
Ja	51%

Har I inden for de seneste 12 måneder været i kontakt med 'jeres forsikringselskab' (med undtagelse af klager)?	Andel
Ja	45%



## Tryg vinder på samfundsansvar

Samfundsansvar finder frem i samfundet, og selskabernes CSR har fået i mange brancher stadig større betydning for kundetilfredsheden.

”For privatkunderne så vi, at Tryg blev slået af en del mellemstore og mindre spillere på markedet. Men for erhvervs kunderne gælder det, at Tryg overgår de øvrige selskaber markant,” siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

Tager 'X' et samfundsansvar (etisk, socialt, økonomisk, miljømæssigt etc.)?	Index (0-100)
Tryg	72,2
Branchen	67,2

## AlmBrand's kunder føler sig korrekt forsikret

Blandt de store forsikringselskaber på erhvervs scenen er AlmBrand det selskab, der formår at få erhvervs kunderne til at føle sig bedst forsikret. På spørgsmålet ”Vi føler os korrekt og tilstrækkeligt forsikret” ligger AlmBrand på et meget højt niveau (84,7). Branchen er dog generelt rigtig godt med, og har gennemsnitligt en score på samme spørgsmål på index 82,0.

## Om EPSI Rating:

EPSI Rating har i 19 år målt kundetilfredshed i Danmark (30 år i Sverige).

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).

*EPSI Rating Danmark – Handlingsorienterede indsigter til forbedring af kundetilfredshed!*

## Om EPSI-metoden og analysen:

EPSI's modeller bygger på strukturelle ligningsmodeller og en analysemetode kaldet PLS (Partial Least Squares). Det muliggør en dyberegående analyse af driverne bag kundetilfredshed. Image, forventninger, produktkvalitet, service og værdi for pengene vurderes på baggrund af en række gennemtestede spørgsmål, og deres effekt på den overordnede kundetilfredshed analyseres.

Samtlige indeks opgøres på en skala fra 0 til 100. Jo højere indeksværdi, desto bedre oplever kunderne deres forsikringsselskaber. 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.

I gennemsnit er fejlmarginen 2,5 enheder. EPSI Rating anvender som standard 95% konfidensinterval for sandsynlighed.

Undersøgelsen af kundetilfredsheden i forsikringsbranchen er baseret på 801 telefoninterviews med danske forsikringskunder. Interviewene er gennemført i perioden 25. september til 20. oktober 2019 af Userneeds for EPSI Rating Danmark.

Respondenterne for undersøgelsen af erhvervsmarkedet er personer, der repræsenterer en virksomhed med minimum to ansatte i Danmark (som er kunde i et forsikringsselskab).

Tilsvarende undersøgelser er gennemført i Sverige, Norge og Finland.

For mere information om studiet, kontakt: Sofie Breum, Country Manager, [sofie.breum@epsi-denmark.org](mailto:sofie.breum@epsi-denmark.org)