



Corona spænder ben for serviceniveauet – og det koster for flere forsikringselskaber

Danskerne er mindre tilfredse med deres forsikringselskab end tidligere. Det er især gået ud over Alm. Brand, Topdanmark, Tryg og Codan. Til gengæld elsker vi de små. Her er Vestjylland og Aros Forsikring i top. Det viser EPSI's netop offentliggjorte branchestudie for privat skadeforsikring blandt næsten 4000 danske privatkunder.

Corona er et benspænd for forsikringselskaberne

Covid-19 har påvirket de danske forbrugeres krav, behov og forventninger til leverandører på tværs af brancher. Forsikringsbranchens callcentre har været udfordret på henvendelser i begyndelsen af corona-pandemien, og det koster på især kundernes opfattelse af servicekvaliteten.

«Vi har løbende fulgt kundernes tilfredshed med deres forsikringselskaber, og det har været tydeligt, at de selskaber, der kommunikerer klart til kunderne, har haft mere tilfredse kunder. Serviceniveauet er udfordret, og den er en af de vigtigste drivkræfter for tilfredshed, så det er absolut centralt at tage seriøst nu,» siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

Selskaberne er ikke lykkedes med at informere kunderne

På spørgsmålet «Holder dig opdateret med relevant information» er de aktører, der falder mest ift. 2019 også dem, der falder mest i tilfredshed. Samlet set falder branchen på dette spørgsmål med 3,7 indekspoint fra 73,2 i 2019 til 69,2 i 2020.

Kunderne er tilfredse med dækningen

Produktkvaliteten er skyhøj (indeks 81,3). Kunderne føler sig korrekt og tilstrækkeligt dækket (indeks 84 for branchen som helhed). Dækningerne er vigtige for kundernes overordnede tilfredshed, og især for kunder, der har prøvet at anmelde en skade (det såkaldte «moment of truth» for forsikringselskaberne).

Nye kunder er mindre tilfredse

Nye kunder (0-1 års anciennitet) er de mindst tilfredse kunder. Tilfredsheden for nye kunder er 72, mens kunder med mere end ti års anciennitet har en tilfredshed på 78.

«Corona har udfordret flere selskaber, og nye kunder har måske ikke fået samme 'onboarding', som de normalt ville have fået. Derudover er onboarding af nye kunder et ømt punkt for forsikringsbranchen. Kunderne er ikke lige så tilfredse fra start, som de relativt set fx er hos bankerne hvor nye kunder er mest tilfredse,» siger Sofie Breum.

Laveste kundetilfredshed i otte år

Kundetilfredsheden faldet fra 77,2 i 2019 til 75,7 i 2020. Det er et fald på 1,5 indekspoint, og tilfredsheden har ikke været så lav siden 2012 (hvor det var 75,6).

«På samme tid tegnes et meget positivt billede af et højt tilfredshedsniveau og et mere negativt billede af en fortsat negativ trend sig. Den samlede kundetilfredshed er på et flot højt niveau: 75,7. Men trenden for branchen har været støt faldende siden 2017, og har ikke været så lav siden 2012,» siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

De små selskaber har de gladeste kunder

De små selskaber har en højere kundetilfredshed end de store selskaber.

«Det er interessant, at de små er så meget bedre til at opnå højere kundetilfredshed. Sat på spidsen: I de store selskaber er kunderne for langt væk. De bliver glemt i det store maskineri. Sådan er det ikke hos de små. Til gengæld har de små selskaber højere omkostninger. Derfor kan de store lære af de små – og ovenpå,» siger Sofie Breum.

Vestjylland Forsikring har de mest tilfredse kunder

Vestjylland har de mest tilfredse kunder – Alm. Brand dykker

Vestjylland Forsikring vinder igen i år førstepladsen i EPSI's branchestudie for privatkunder efter en lille øgning på 0,4 indekspoint.

«Vestjylland Forsikring har formået af øge kundetilfredsheden yderligere igen i år – og er nu på index 86,2, hvilket er virkelig flot. Det er sjældent, vi ser så høje kundetilfredshedsniveauer,» siger Sofie Breum.

Aros Forsikring indtager andenpladsen, mens Popermo Forsikring generobrer tredjepladsen efter at have været nede på fjerdepladsen i 2019. Lærerstandens Brandforsikring går fra 2. til 4. plads, og PenSam forsikring, der er ny i benchmarket, opnår en flot 5. plads.

Største stigninger hos Aros Forsikring og GF Forsikring – største fald hos Alm. Brand






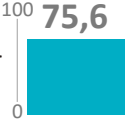

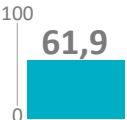


De største stigninger ser vi hos Aros Forsikring og GF Forsikring, der begge øger kundetilfredsheden med 0,8.

«Man kommer ikke sovende til så høje kundetilfredshedsniveauer, som vi ser i Top 11, hvor alle selskaber har kundetilfredshed over 75, hvilket vi karakteriserer som værende «meget tilfredsstillende». Det er derfor virkelig flot, at flere af selskaberne formår at øge kundetilfredsheden yderligere», siger Sofie Breum. Det største fald ses hos Alm. Brand (-3,3).



Trends & resultater anno 2020

Hos EPSI Rating udforsker vi løbende forbrugertrends og deres koblinger til vores resultater. Nedenfor findes fem trends, vi finder relevante for forsikringsbranchen i Danmark – og relevante resultater fra branchestudiet.

Forbrugertrends	EPSI resultater
 <p>Forbrugerne søger friktionsløse kunderejser og service som gør livet nemmere gennem strømlinede applikationer.</p>	<p>Det er nemt at tilføje/ændre produkter eller dækninger efter behov</p>  <p>87%</p>
 <p>Forbrugerne har vænnet sig til at deres leverandører bruger intelligent dataintegration, advanced analytics etc. til at ramme dem bedre.</p>	<p>Jeg oplever, at mit forsikringselskab kender mig som individ</p>  <p>34%</p>
 <p>Forbrugerne lever i stigende grad gennem deres telefoner. De digitale selvbetjeningsløsninger skal være enkle og nemme at bruge.</p>	<p>Mit forsikringselskabs digitale selvbetjeningsløsninger er nemme at bruge</p>  <p>100 75,6 0</p>
 <p>Forbrugerne vil ikke spammes, men de forventer proaktiv kontakt fra deres forsikringselskab, som er relevant for dem.</p>	<p>Mit forsikringselskab er relevant proaktive</p>  <p>100 61,9 0</p>
 <p>Forsikringselskaberne fokuserer i stigende grad på proaktive, forebyggende tiltag. Og forbrugerne kvitterer for det.</p>	<p>Mit forsikringselskab giver mig råd og tips om forebyggelse af skader</p>  <p>37%</p>

FIGUR Forbrugertrends og EPSI-resultater, der understøtter disse.

Forklaring: % angiver andele af kunder på tværs af branchen, der har svaret «ja» på et ja/nej/ved ikke-spørgsmål. Indeks (vist med søjlediagram) er resultater på en skala fra 0 til 100.

Digitale selvbetjeningsløsninger er ikke blevet bedre

De digitale selvbetjeningsløsninger blev i 2019 vurderet til indeks 75,5. I år er niveauet steget 0,1 indekspoint til 75,6.

«Det er interessant, at der ikke er sket mere. Covid-19 har øget kundernes brug af digitale platforme på tværs af deres behov og leverandører. Selskabernes digitale udvikling er ligeledes accelereret. Men det er ikke kommet til udtryk i kundernes vurdering af selvbetjeningsløsningerne. Måske hænger det samme med, at kundernes krav også er steget,» siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

Relevant proaktivitet – det har betydning

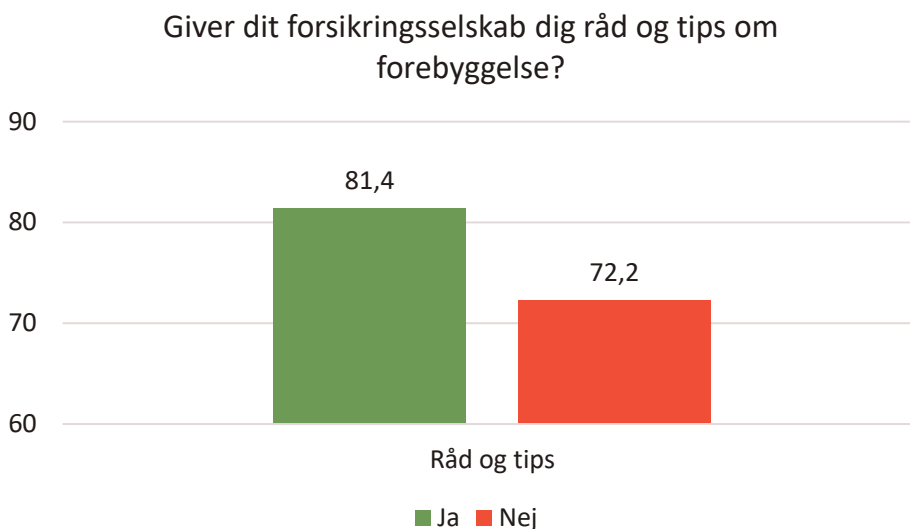
Relevant proaktivitet er i 2020 på præcis samme indeks som i fjor: 61,9. På selskabsniveau er der dog store forskellige i udvikling på spørgsmålet. Popermo Forsikring stiger med 10,8 indekspoint til indeks 73,7. Tryk står for det første fald i proaktiviteten (på i alt -4,3) til indeks 62,2.

Forebyggelse betaler sig

Forebyggelse og gode råd gør en forskel

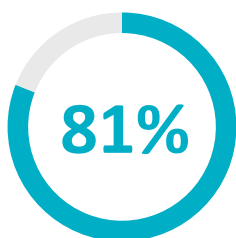
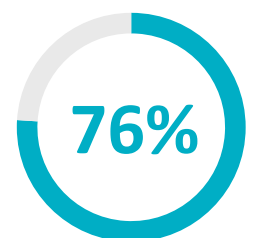
37% af kunderne har modtaget rådgivning om forebyggelse af skader. Disse kunder er signifikant mere tilfredse. I gennemsnit har kunder, der har modtaget råd og tips om forebyggelse, en tilfredshed på 81,4, mens de øvrige har en tilfredshed på 72,2.

«Det er interessant at se, at på tværs af selskaber, er kunder, der har modtaget råd og tips om forebyggelse, også markant mere tilfredse. For de enkelte selskaber varierer tilfredsheden for «ja» mellem 77 og 89. For eksempel ligger Topdanmark på 83,4 i gennemsnitlig kundetilfredshed for kunder, der har modtaget forebyggelsesrådgivning. Det anviser et interessant potentiale,» siger Sofie Breum.



Kunderne mærker selskabernes interesse

76% af kunderne svarer ja til spørgsmålet 'Mit forsikringselskab er interesseret i, om jeg er korrekt dækket af mine forsikringer'. Og netop disse kunder er signifikant mere tilfredse end de 24%, der ikke svarer ja til spørgsmålet.



Danskerne skifter ofte forsikringselskab

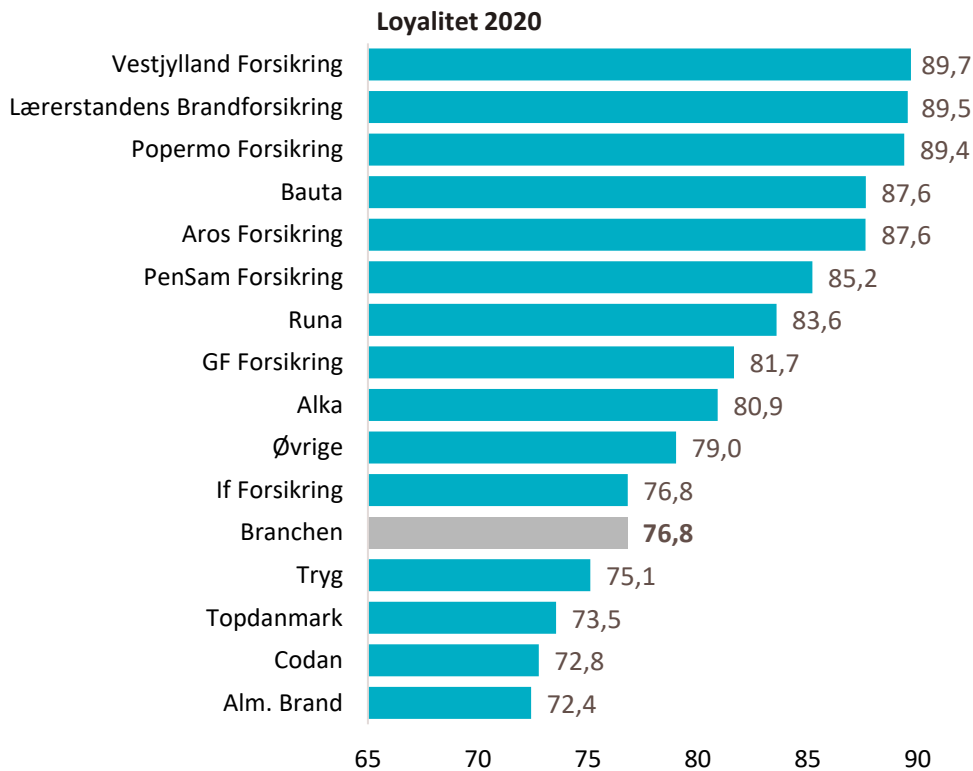
81% af de danske privatkunder har prøvet at skifte forsikringselskab mindst én gang. Disse kunder er mindre tilfredse end de kunder, der ikke har prøvet at skifte. «Der har tidligere på året været en del debat om (manglende) konkurrence og skift på markedet. 81% af kunderne har prøvet at skifte selskab, og 38% af kunderne har været kunde ved deres selskab i mindre end fem år. 83% siger, at det er nemt at skifte forsikringselskab,» siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

Top tre er ultratæt på kundeloyalitet

Lærerstandens Brandforsikring har stadig loyale kunder

Lærerstandens Brandforsikring falder i medlemstilfredshed (dog mindre end branchen generelt), men ligger stadig meget højt i loyalitet.

«Lærerstandens Brandforsikring har haft nogle udfordringer tidligere, som lige nu påvirker deres tilfredshed, men overordnet set har de en meget høj loyalitet – som bl.a. dækker over, at deres kunder gerne vil anbefale dem, og ville vælge dem igen hvis de skulle vælge selskab forfra. Det er super stærkt, og jeg tror på, at de nok skal komme stærkt igen, når nu deres systemer er oppe at køre igen,» siger Sofie Breum.



OM EPSI RATING

EPSI Rating har i 20 år målt kundetilfredsheden i Danmark på tværs af en række brancher.

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 hedder vi Svenskt Kvalitetsindex - SKI).

EPSI Rating: Handlingsorienterede indsigter til forbedring af kundetilfredshed!

Om EPSI-metoden og analysen:

Resultater opgøres på en skala fra 0 til 100.

Jo højere indekssværdi, desto 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 kundegrundlag. EPSI Rating anvender som standard 95% konfidensinterval for sandsynlighed.

OM STUDIET

Undersøgelsen af kundetilfredsheden i forsikringsbranchen er baseret på 3.776 interviews med danske privatkunder. Interviewene er gennemført i perioden 27. august til 7. oktober 2020 af Norstat Danmark for EPSI Rating.

Respondenterne i undersøgelsen af privatmarkedet er personer mellem 18 og 79 år.

Tilsvarende undersøgelser er gennemført i Sverige, Finland og Norge.

For mere information om studie kontakt:

Sofie Breum, Country Manager
sofie.breum@epsi-denmark.org

