

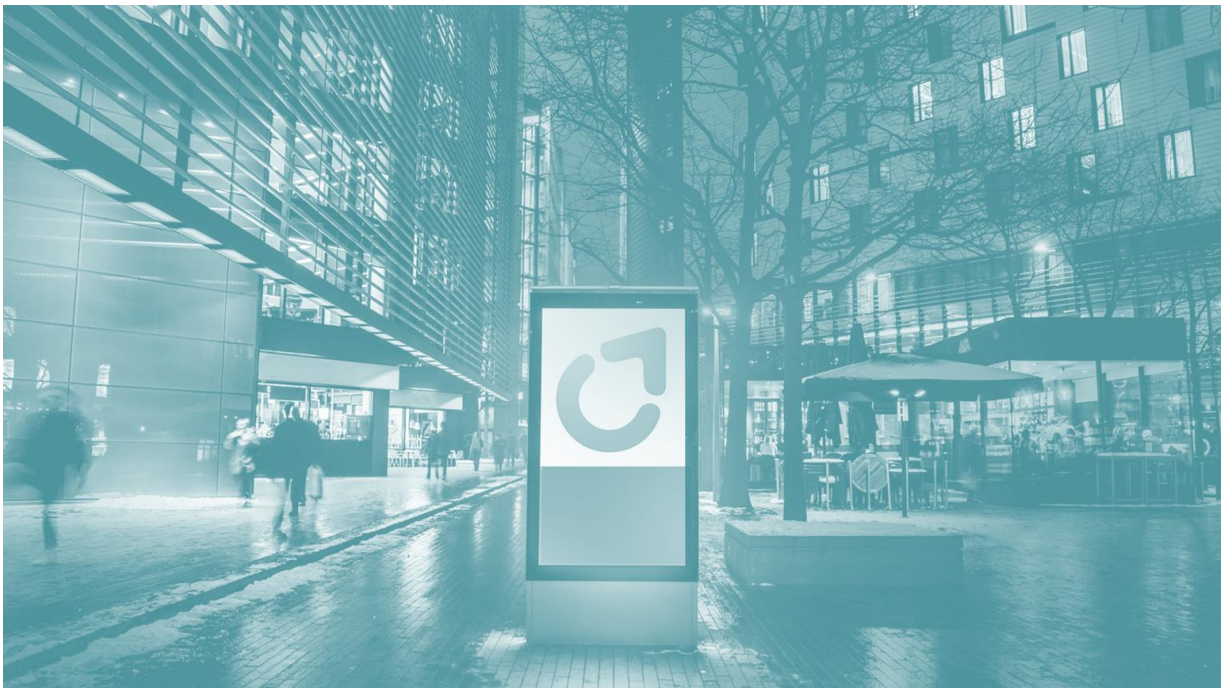
Halvdelen af danskerne tror ikke, der er penge nok, når de går på pension

Tilliden til pensionsbranchen er højere end danskernes tillid til bankerne og forsikringsbranchen (målt i EPSI's branchestudier i efteråret 2020).

«Tillid er en afgørende parameter, når vi taler kundetilfredshed i finanssektoren. Danskernes tillid til pensionsbranchen er højere end til både bankerne og forsikringsbranchen. Men niveauet er stadig lavt,» siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

En af pensionsbranchens store udfordringer er, at deres produkter er lavinteresse for de fleste danskere. Mange danskere er usikre på, om der er penge nok, når de går på pension. Alligevel får de ikke styr på det – der er store barrierer forbundet med kompleksiteten og den lange tidshorison, viser EPSI's branchestudie. Kun lidt over halvdelen – 58 procent – af alle danskere tror, der er penge nok, når de går på pension.

«Vi kan se, at mange pensionskunder ikke har sat sig ind i deres indbetalinger – og heller ikke i, hvad de kan forvente, når de engang skal på pension. Det er ikke i hverken kundens, selskabets eller samfundets interesse. Der er en fælles opgave at få gjort pensionsdrøftelserne mere forståelige,» siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.



Mæglerbetjente pensioner performer dårligere end direkte kundeforhold

Pensionskunder, der betjenes via pensionsmæglere, er mindre tilfredse med deres pensionselskab end de kunder, der har direkte kundeforhold. Det viser EPSI Rating Danmarks nyeste branchestudie for privatkunder i pensionsbranchen.

«Der er en signifikant forskel mellem direkte og indirekte (mæglerbetjente) kundeforhold. Det er interessant, fordi det helt naturligt stiller spørgsmålet: Hvori ligger mæglervirksomhedernes værdiskabelse for slutkunden?» siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

Forskellen i tilfredshed på mæglerbetjente og ikke-mæglerbetjente er 4,8 indekspoint, hvor de mæglerbetjente kundeforhold har en gennemsnitlig kundetilfredshed på 64,0 mens de direkte kundeforhold har en kundetilfredshed på 68,8

«Den gennemsnitlige kundetilfredshed på 64,0 for mæglerbetjente kundeforhold spænder dog fra en utilfredsstillende gennemsnitsscore på 57,6 til et tilfredsstillende niveau på 69,6. Så der er bestemt interessante forskelle, der er relevante for både pensionselskaber, mæglervirksomheder og slutkunder,» siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.



Pension er lavinteresse – selskaberne skal knække koden til relevant kommunikation

En af pensionsbranchens store udfordringer er, at deres produkter er lavinteresse for de fleste danskere. Mange danskere er usikre på, om der er penge nok, når de går på pension. Alligevel får de ikke styr på det – der er store barrierer forbundet med kompleksiteten og den lange tidshorisont, viser EPSI's branchestudie.

«Vi kan se, at mange pensionskunder ikke har sat sig ind i deres indbetalinger – og heller ikke i, hvad de kan forvente, når de engang skal på pension. Det er ikke i hverken kunden, selskabets eller samfundets interesse. Der er en fælles opgave at løfte i at få gjort pensionsdrøftelserne mere spiselige,» siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

58%

Er der "penge nok"

58% af danskerne føler sig trygge ved, at der er "penge nok" når de skal på pension.

49%

Går op i om jeg er korrekt dækket

49% svarer, at deres pensionselskab er interesseret i, om de er korrekt dækket af deres forsikringer.

61%

Tillid til eget selskab

61% af kunderne har tillid til deres eget pensionselskab (høj korrelation med tilfredshed).

70%

Tilfredsstillende svartider

På tværs af branchen er 70% tilfredse med svartiden fra deres pensionselskab.

39%

Investerer ansvarligt

39% af danskerne vurderer, at deres pensionselskab investerer ansvarligt/bæredygtigt.

55%

Digitale tjenester er nemme 55% svarer, at deres pensionselskabs digitale tjenester er nemme at bruge.

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 pensionsbranchen er baseret på 2996 interviews med danske privatkunder. Interviewene er gennemført i perioden 20. april til 15. maj 2021 af EPSI Data Collection Services for EPSI Rating Danmark. Respondenterne i undersøgelsen af privatkunder er danskere med et kundeforhold til et pensionsselskab (som er fyldt 18 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

PUBLICERINGSDATO

Branchestudiet publiceres 16. juni 2021 og inkluderer 15 navngivne pensionsselskaber.

