

Pension: AMP'erne har de mest tilfredse kunder

Lægerne er de mest tilfredse pensionskunder

Lægernes Pension ligger i årets måling i top på kundetilfredshed, på et meget højt niveau (78,8), skarpt efterfulgt af Industriens Pension.

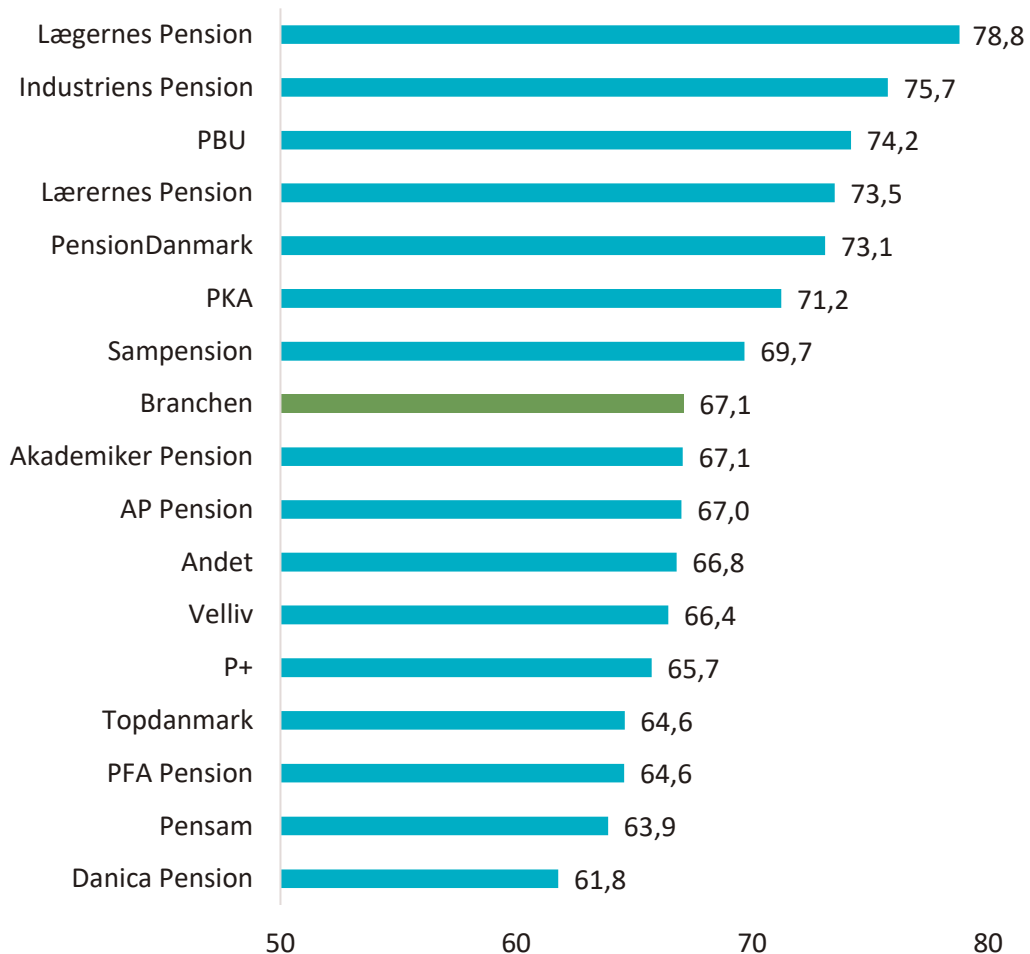
«Lægernes Pension og Industriens Pension har begge formået at komme over indeks 75, som viser, at 'meget tilfredsstillende'. Det er flot,» siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

Faldende kundetilfredshed med pensionselskaberne

Kundetilfredsheden i pensionsbranchen falder fra foråret 2020 til foråret 2021 med tre indekspoint (fra 70,2 til 67,1). En tendens, der ligner tendensen fra efterårets EPSI-branchestudier, hvor både bank og forsikring tabte moment på kundetilfredshed.

«Vi ser et signifikant fald i kundetilfredshed. Men ikke hele branchen går tilbage – der er nogle selskaber, der har godt fat i kundetilfredsheden, og som går frem i forhold til 2020,» siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

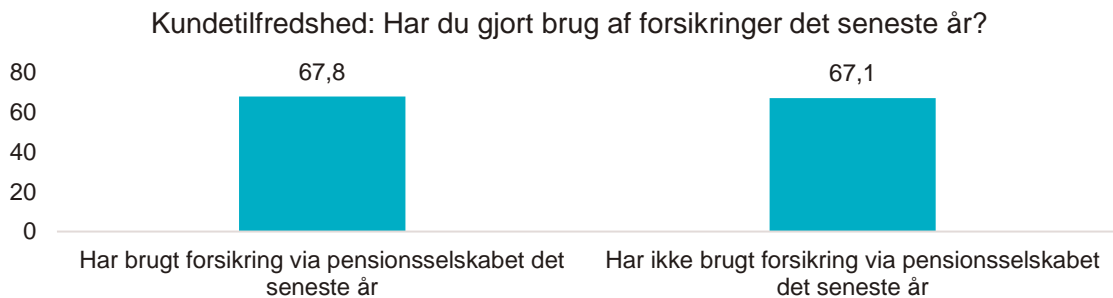
Kundetilfredshed 2021



Pensionskunderne har ikke opdaget selskabernes fokus på forebyggelse

Brug af forsikringer påvirker ikke tilfredshed

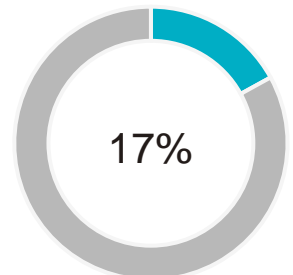
Det påvirker ikke tilfredsheden, om kunderne har gjort brug af deres forsikringer via deres pensionsselskab i løbet af det seneste år. Kundetilfredsheden for de 10%, der har aktiveret deres forsikring det seneste år, er 67,8 – og tilsvarende 67,1 for kunder, der ikke har aktiveret deres forsikring det seneste år.



Forebyggelsesfokus når ikke kunderne

Pensionssektoren fokuserer i stigende grad på forebyggelse og optimal nedtrapning fra arbejdsmarkedet. Alligevel svarer kun 17% af pensionskunderne, at deres pensionsselskab giver dem råd og tips om forebyggelse af skader (fx sundhed og forebyggelse af livsstilsskader eller planlægning af nedtrapning til pension). Indtil videre er der ikke noget, der tyder på, at pensionsselskaberne har succes med at forebygge.

«Det er overraskende, at selskaberne i stigende grad kommunikerer om tiltag i denne retning, men at kun 17% af kunderne oplever det. PensionDanmark er dog foran de øvrige selskaber – med 30% af deres kunder, der oplever det forebyggende fokus. Og det er særlig interessant at de 30% af PensionDanmarks kunder har en gennemsnitlig tilfredshed på 82,6. Det viser potentialet,» siger Sofie Breum, EPSI Rating Danmark.



Næsten halvdelen af danskerne har skiftet pensionsselskab

Mere end fire af ti pensionskunder har prøvet at skifte pensionsselskab. Disse kunder er mindre tilfredse end de resterende kunder.

20% af danskerne tror, det er svært at skifte pensionsselskab. Disse er signifikant mindre tilfredse end de resterende pensionskunder (kundetilfredshed på hhv. indeks 58 og 69).

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 2966 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.

