

Popermo indtager førstepladsen, Alm. Brand i flot fremgang

Igen i år viser EPSI's branchestudie meget høje niveauer i den danske forsikringsbranche

Højest målte kundetilfredshed for privatkunder findes i år hos Popermo Forsikring, der med en forbedring på 2,4 indekspoint opnår en kundetilfredshed på 86,2 – et meget højt niveau.

Top tre er de samme, men har byttet placering. Sidste års førsteplads Vestjylland Forsikring nu er på andenpladsen, og Aros Forsikring, der sidste år var på andenpladsen er nu på tredjepladsen.

Lærerstandens Brandforsikring beholder sin fjerdeplads og PenSam Forsikring holder fast i femtepladsen.

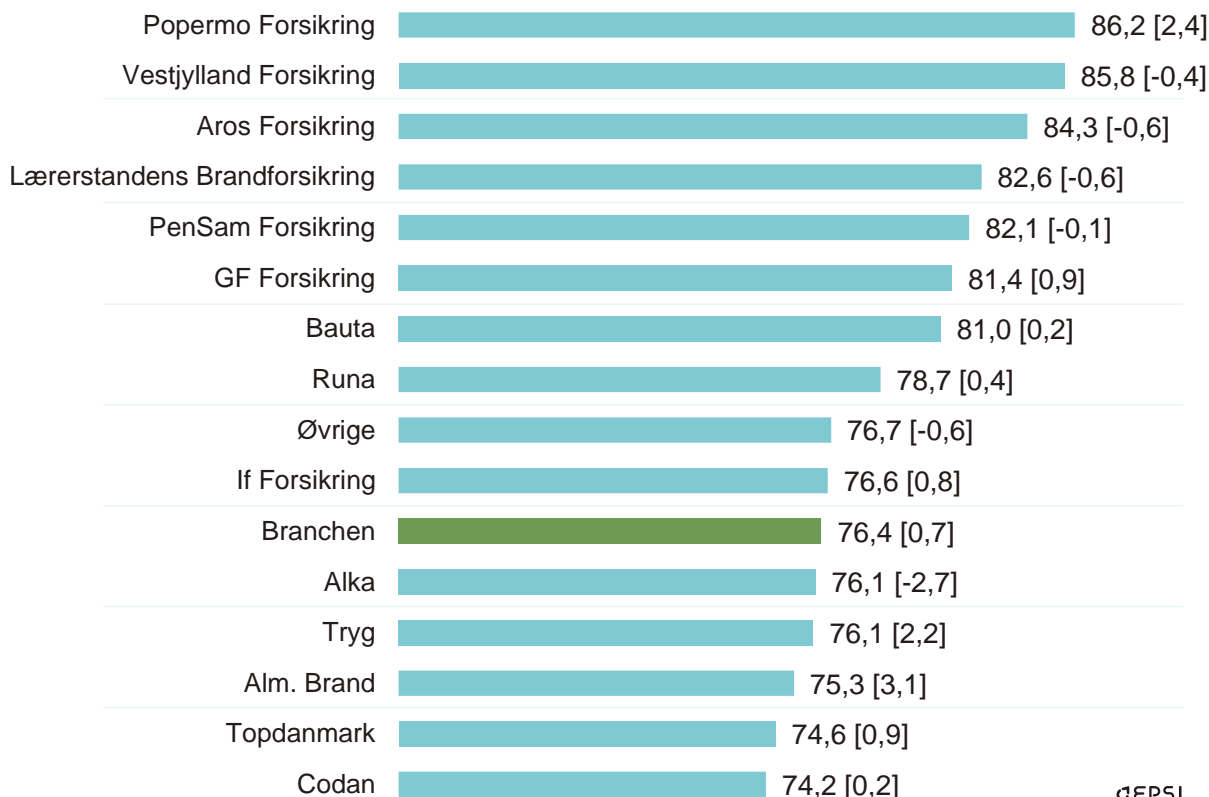
"Igen i år ser vi den danske forsikringsbranche har en kundetilfredshed som andre brancher må misunde dem. I år har vi fx haft Bank Privat på 67,4. Bredbånd B2C på 67,2. Pension B2C på 67,1. Mobil B2C på 75,2. TV B2C 64,3. Men Forsikring B2C er altså noget bedre på kundetilfredshed. Hele syv selskaber har en kundetilfredshed over 80. Det kommer man ikke sovende til – det kræver et behårdt fokus at opnå. Generelt siger vi, at over 75 er meget tilfreds," siger Sofie Breum, landechef, EPSI Rating Danmark.

Største positive udvikling ses hos Alm. Brand, der i år har genvundet fodfæstet og arbejdet sig op ad ranglisten til et niveau på 75,3 (en forbedring på 3,1 indekspoint).

"Sidste års bundplacering var Alm. Brand, der havde mange jern i ilden som organisation. Ny ledelse, frasalg af bank mv. Det er dejligt at se, at de nu har fundet fokus, og er på rette vej. Nu skal de fokusere i det kommende år, når Codan skal integreres i kundeporteføljen. Det bliver spændende at følge," siger Sofie Breum.

"Popermo Forsikring har haft en positiv udvikling de seneste år, som er et udslag af et tydeligt fokus på værdi for medlemmerne. De har været gode til at kommunikere deres historie til medlemmerne – og har internt prioriteret alle aktiviteter efter, om de har værdi for medlemmerne. Det virker," siger Sofie Breum.

Privatkundetilfredshed



Forsikringsbranchen på vej tilbage: Stor stabilitet i en meget velsmurt branche

Lille fremgang på tværs af branchen

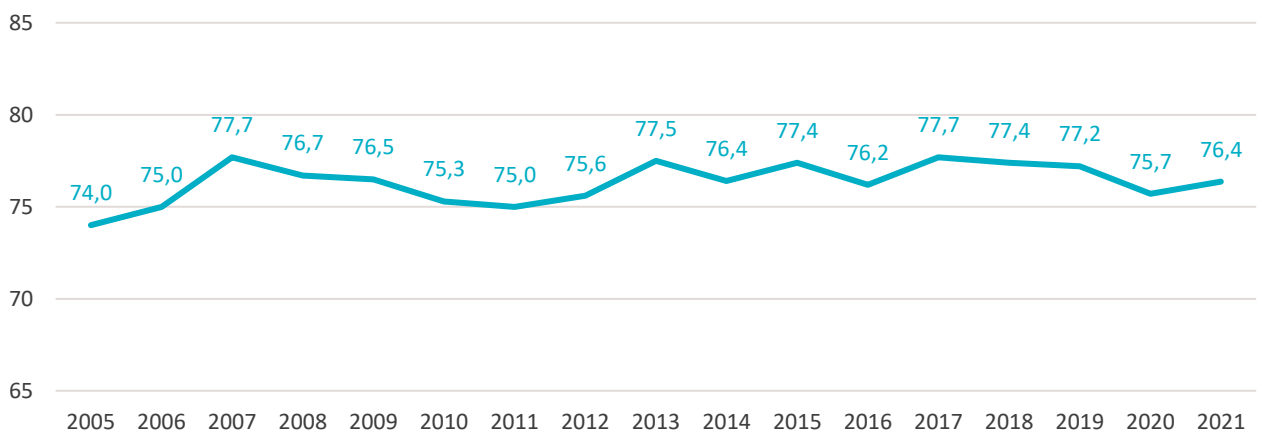
Den samlede branchekundetilfredshed er 76,4 – efter en fremgang på 0,7 indekspoint, som især bæres af de to store selskaber Alm. Brand og Tryg, der har pæne forbedringer i kundetilfredsheden. Forsikringsbranchen er meget stabil – både på tværs og inden for de enkelte selskaber.

”Generelt ligner årets resultat meget 2020 – der er ikke store udsving, og heller ikke store ændringer i rangeringen. Det er sådan set godt nok – det vidner om en rimelig stabil branche,” siger Sofie Breum.

Skade gør ikke nogen forskel

I tråd med de seneste år kan EPSI's branchestudie igen i år konstatere, at det ikke er kunder, der har haft en skade (og derved en udbetaling), der er mest tilfredse. Tværtimod. De 28% af kunderne, der har haft en skade, har en gennemsnitlig kundetilfredshed på 75,6 mens dem, der ikke har haft en skade, har en kundetilfredshed på 76,7.

Kundetilfredshed: Forsikring Privat 2006-2021



Trends: Forsikring 2021



Relevant proaktivitet forventes

Forbrugerne forventer i stigende grad at blive kontaktet med relevante budskaber (ikke spam).



Forebyggelse betaler sig

Både forsikringsselskaber og kunder vinder på forebyggelse – og branchen sætter i stigende grad fokus herpå.



Personalisering og automatisering

Marketing og salg automatiseres i større og større grad. Data driven insurance vinder frem.



Bæredygtighed i fokus

Forsikring tager i stigende grad aktiv stilling til bæredygtighed – og stiller krav til deres kunder.

Interesse, proaktivitet og relevans giver glade kunder

De mest succesfulde virksomheder er dem, der forstår deres kunder. Det kræver en indsats at gøre kunderejsen relevant for kunderne – og derigennem at få sikret den gode relation til kunderne, så de forbliver kunder i mange år.

”Der er rigtig mange penge på spil, hvis forsikringselskaberne kan holde på kunderne bare en måned mere i gennemsnit. Derfor er det essentielt for selskaberne at forstå, hvad der driver kundetilfredsheden hos dem – og hvad kunderne forventer af dem,” siger Sofie Breum.

77%

Mit forsikringselskab er interesseret i, om jeg er korrekt dækket

Mere end tre ud af fire danskere oplever, at deres forsikringselskab er interesseret i, om de er korrekt dækket af deres forsikringer. Spændet mellem laveste og højeste andel går fra 61% til 91% – Aros Forsikring har største andel.

64,9

Mit forsikringselskab er relevant proaktiv

Gennemsnittet for branchen er 64,9 på en skala fra 0 til 100. Spørgsmålet er en del af EPSI-modellen og stiger 3,0 indekspoint fra 2020.

Der er store udsving fra selskab til selskab på spørgsmålet: fra 59,6 til 75,4 – hvor Vestjylland Forsikring ligger i top.

35%

Jeg oplever, at mit forsikringselskab kender mig som individ

Nogle selskaber går benhårdt efter at kende kunderne som individ, mens andre fokuserer på at kende kunderne som type. Spændet mellem laveste og højeste andel går fra 13% til 71% – Vestjylland Forsikring har højeste andel.

80%

Oplever, det er nemt at skifte selskab

Mere end tre ud af fire danskere har prøvet at skifte forsikringselskab. Dem, der har det, er lidt mere tilfredse, end dem, der ikke har prøvet at skifte (76,6 mod 75,8). 80% af disse oplever, det er nemt at skifte selskab.

33%

Mit forsikringselskab giver mig råd og tips om forebyggelse af skader

Spændet mellem laveste og højeste andel går fra 21% til 51% – Alm. Brand har højeste andel. Niveauet er faldet fire procentpoint fra 2020, hvor andelen, der havde modtaget råd og tips om forebyggelse af skader var 37%.

63,9

Tillid til forsikringsbranchen

Tilliden til branchen varierer fra 59,8 til 67,6, mens tilliden til eget selskab varierer fra 75,6 til 89,4 – Popermo Forsikring har højeste score på tillid til eget selskab.

OM EPSI RATING

EPSI Rating har i 22 år målt kundetilfredsheden i Danmark på tværs af en række brancher, herunder forsikringsbranchen.

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 indeksværdi, 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 hos de danske privatkunder i forsikring er baseret på 4.109 interviews med danske privatkunder.

Interviewene er gennemført i perioden 26. august til 22. oktober 2021 af Norstat Danmark og EPSI Data Collection Services for EPSI Rating Danmark. Respondenterne i undersøgelsen af privatkunder er danskere med et kundeforhold til et forsikringsselskab (som er fyldt 18 år).

Senere i november publiceres EPSI's forsikringsbranchestudie for erhvervskunder. Tilsvarende undersøgelser er gennemført i Sverige, Finland og Norge.

For mere information om studiet kontakt:

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

PUBLICERINGSDATO

Branchestudiet publiceres 9. november 2021 og inkluderer resultater på en lang række temaer – både direkte relateret til EPSI-modellen, men også relevante temaer som digitalisering, bæredygtighed, kontakt, skader, klager, tillid, relation mv.

