



Pressemeddelelse 2019-11-11

Proaktivitet i forsikringsbranchen betaler sig

Høj kundetilfredshed, men faldende trend

EPSI Rating har netop gennemført det årlige studie af kundetilfredshed i forsikringsbranchen. For den samlede branche falder kundetilfredsheden en smule, men er stadig på et højt niveau.

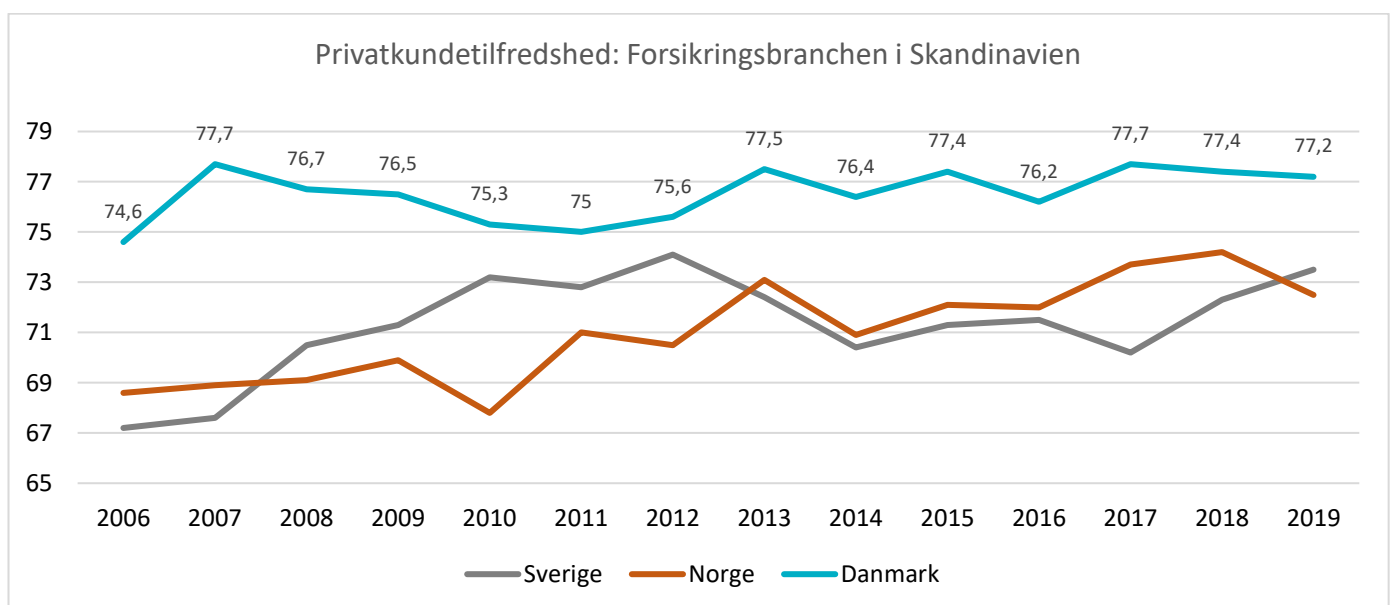
”Generelt er den danske forsikringsbranche en solstrålehistorie. Der er rigtig mange aktører, der gør det rigtig godt over for deres kunder. Samtidig er der åbenlyse forbedringspotentialer at komme efter,” siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

Trenden i den overordnede kundetilfredshed for branchen er faldende, og har været det siden 2017. Det skyldes tilbagegang for flere af de største aktører, som har en stor betydning for branchens kundetilfredshedsniveau.

”Det danske branchegennemsnit er meget højt – og ligger flot over vores nabolande Norge og Sverige. Det er interessant, at den danske trend er nedadgående, mens Sverige har vind i sejlene. Fremskrives trenden går der ikke mange år før de to mødes,” siger Sofie Breum, Country Manager for EPSI Rating Danmark.

En tilfredshedsscore over 75 anses som værende ”meget tilfreds” – og det er sjældent, at en branche har så høje scores, som den danske forsikringsbranche (kundetilfredshed på 77,2 på en skala fra 0 til 100).

Forsikringskunderne har høje forventninger til deres forsikringsselskab, men selskaberne formår også at indfri dem.



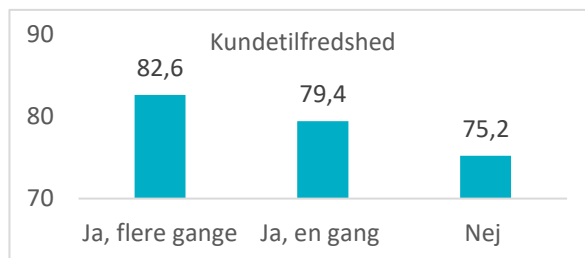
Proaktivitet betaler sig

Forsikringskunderne er langt mere tilfredse med de virksomheder, der proaktivt har kontaktet kunderne. Og flere gange er bedre end en gang.

”Det handler om at være relevant til stede. Virksomheder, der formår at møde kunderne proaktivt med relevant information, har mere tilfredse og loyale kunder. Kunderne vil anerkendes som individer – og de forventer i stigende grad, at virksomhederne er i stand til at møde dem med skræddersyet information, rådgivning, tilbud eller opdateringer,” siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark

Potentialet er stort. 18% er blevet kontaktet én gang i løbet af det seneste år, 15% er blevet kontaktet flere gange. Hele 64% er ikke blevet kontaktet proaktivt af deres forsikringselskab. Disse kunder er mindre tilfredse end de øvrige, og vil teoretisk set også være langt nemmere at vinde over til en konkurrent.

Er du blevet kontaktet proaktivt af dit forsikringselskab?	Andel	Kundetilfredshed
Ja, én gang	18%	79,4
Ja, flere gange	15%	82,6
Nej	64%	75,2
Ved ikke	3%	-



Vestjylland Forsikring har de mest tilfredse kunder – If står bag den største udvikling

Årets branchestudie vindes af Vestjylland Forsikring med en kundetilfredshed på 85,8. Vestjylland Forsikring og Alka ligger begge i top 5 og går fremad; Vestjylland Forsikring med 0,1 og Alka med 1,5 indexpoint.

”Det er flot, at Vestjylland Forsikring formår at holde det meget høje tilfredshedsniveau,” siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

De største fremgange ses ved Alka (1,5 point ift. 2018) og If (3,1 ift. 2018).

”Enkelte aktører har formået at øge deres niveau signifikant i forhold til sidste år. Her er Alka en god historie, fordi de har holdt deres høje kundetilfredshed i en tid, hvor deres integration med Tryg også må have fyldt en del internt. Den absolut største udvikling ser vi hos If, der hæver sin kundetilfredshed med hele 3,1 indexpoint. Det er en meget flot udvikling, der løfter dem over branchegennemsnittet og en række af branchens største aktører,” siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark. ”Det er desuden også værd at bemærke, at Aros Forsikring igen i år er højest placerede landsdækkende forsikringselskab (uden særlige krav til foreningsmedlemsskab eller geografi), efterfulgt af Alka og GF Forsikring.”

Privatkunder	Kundetilfredshed 2019 (indeks 0-100)	Sammenlignet med 2018
Vestjylland Forsikring	85,8	0,1
LB Forsikring	84,2	-0,9
Aros Forsikring	84,1	-0,6
Popermo Forsikring	83,3	-2,2
Alka	81,7	1,5
Bauta	81,6	0,4
Runa	79,8	-0,4
GF Forsikring	79,7	0,3
If	77,9	3,1
Øvrige	77,4	-0,3
Branchen	77,2	-0,2
Tryg	76,2	-0,1
Codan	76,1	0,3
Alm. Brand	75,5	-0,3
Topdanmark	75,3	-2,2



Skade er ikke afgørende for tilfredsheden

I branchen har der længe hersket en alment accepteret opfattelse af, at forsikringskunder, der har anmeldt en skade, er mere tilfredse, end kunder uden skader). Årsagen hertil er, at skadesanmeldelse både er en række kontaktpunkter og samtidig ofte udløser en tilbagebetaling til kunden. Imidlertid er der ikke nogen forskel på kunder med og uden skade i årets studie.

”Forsikringskunder, som ikke har anmeldt en skade, er lige så tilfredse som kunder, der har været i et skadeforløb. Det kan overraske, fordi det er uoverensstemmende med den traditionelle opfattelse af, at skadeshåndtering er det vigtigste for forsikringselskaberne. Resultatet viser, at der er mere i kundeforholdet end dét. For eksempel kan vi se, at det at gøre det nemt at være kunde har en stor påvirkning,” siger Sofie Breum, Country Manager for EPSI Rating Danmark.

Har du anmeldt en skade?	Kundetilfredshed
Ja	77,1
Nej	77,0

Kunderne får som de forventer

I forbindelse med anmeldelsen af skader, spørges kunderne til, om afgørelsen er i overensstemmelse med deres forventning. Her svarer 76% af kunderne, at afgørelsen er i tråd med hvad de havde forventet.

”Det er et meget flot tal – at branchen er i stand til at møde 76% af kundernes forventning, er forventningsafstemningen god. Det er jo ikke en gavebod, så det handler om gensidig fairness,” siger Sofie Breum, Country Manager for EPSI Rating Danmark.

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 banker. 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 3351 telefoninterviews med danske forsikringskunder. Interviewene er gennemført i perioden 14. september til 10. oktober 2019 af Norstat Danmark for EPSI Rating.

Respondenterne for undersøgelsen af privatmarkedet er personer mellem 18 og 79 år, der er bosat i Danmark og 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