



# FORSIKRING 2022

BÆREDYGTIGHED

## Bæredygtighedsindeks for danske forsikringselskaber i 2022

EPSI Rating Group præsenterer Bæredygtighedsindeks 2022. Et indeks, der stiller skarpt på kundernes oplevede bæredygtighedsindsats fra forsikringselskaberne.

Spørgsmål om bæredygtighed, miljø og social ansvarlighed bliver stadig vigtigere for forbrugere, organisationer og virksomheder. Siden 2005 har vi set en stærkere sammenhæng mellem kundernes opfattelse af samfundsansvar og kundetilfredshed, hvorfor EPSI i år leverer et separat bæredygtighedsindeks som supplement til branchestudierne om kundetilfredshed.

Bæredygtighedsindekset er baseret på ny forskning af EPSI Rating Group og Svenskt Kvalitetsindeks. Forskningen har fokuseret på, hvad der har betydning for bæredygtighedsindsatser i forbrugernes øjne. Særligt tre temaer har stor betydning: Om virksomhederne investerer med fremtidige generationer for øje, om virksomhederne stræber efter økonomisk fremgang uden negativ social eller miljømæssig påvirkning, og om virksomheden tager et samfundsansvar (etisk, miljømæssigt, økonomisk og socialt).

### TRYG, PENSAM OG VESTJYLLAND FORSIKRING I FRONT PÅ BÆREDYGTIGHEDSINDEKSET

På bæredygtighedsindekset scorer Vestjylland Forsikring højest, stærkt efterfulgt af Tryg og PenSam Forsikring. Den største stigning ses hos Tryg, der siden sidste år er steget med 8,9 indekspoint.

EPSI's Bæredygtighedsindeks rangerer de største danske forsikringselskaber efter hvordan kunderne oplever deres bæredygtighedsindsats. Modsat bankbranchen, hvor niveauet for opfattet bæredygtighed er på 55,8, ligger forsikringsbranchen markant bedre på 64,3, hvor alle selskaber med enkelte undtagelser har oplevet en fremgang.

**FIGUR 1 EPSI Bæredygtighedsindeks Privat 2022**

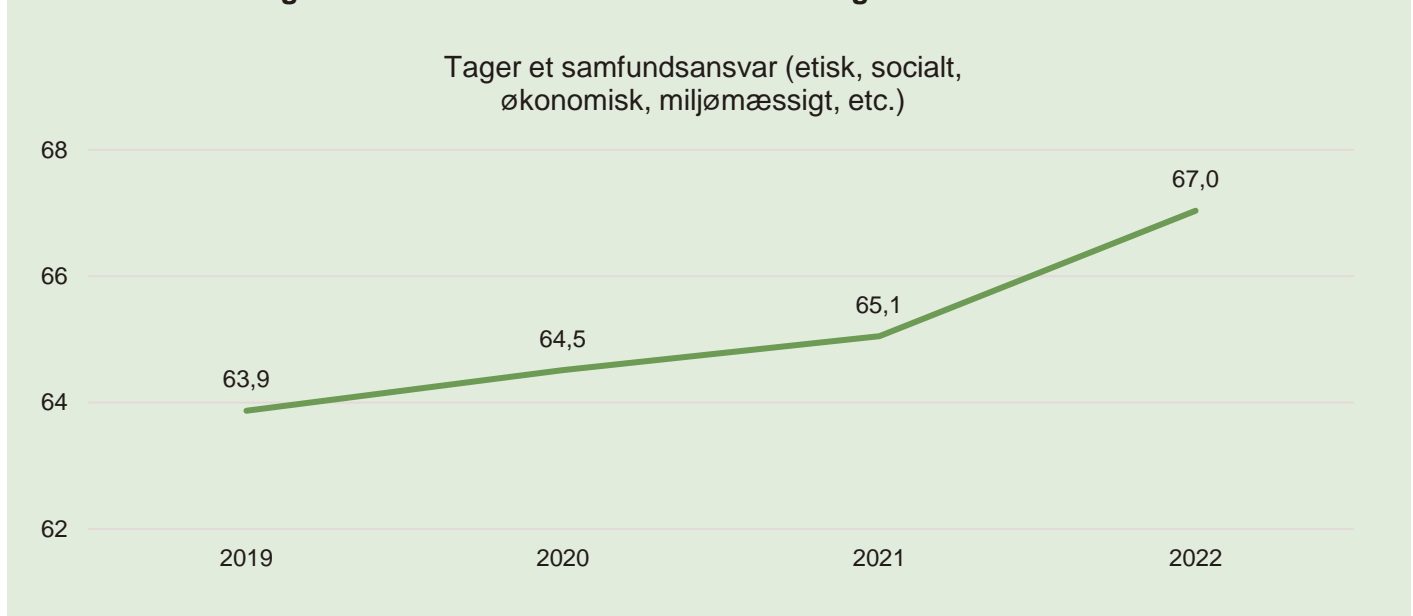


## Stigende tendens i udviklingen i samfundsansvar hos forsikringselskaberne

Et af spørgsmålene i Bæredygtighedsindekset omhandler, hvorvidt forsikringselskaber tager et etisk, socialt, økonomisk og/eller miljømæssigt samfundsansvar. Udviklingen i kundernes opfattelse af hvorvidt forsikringselskaberne påtager sig et samfundsansvar vises i figur 3. Siden 2019 har branchen set en flot positiv fremgang, med en stor stigning fra 2021 til 2022. Forsikringsbranchen har ikke haft skandale-sager på samme måde som andre brancher inden for den finansielle sektor.

”Det er en flot positiv udvikling for forsikringsbranchen. Forsikringselskaberne løfter en vigtig opgave i samfundet og de formår med succes at få kommunikeret alle de gode ting, de gør, til den almene dansker,” siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

**FIGUR 3** Udvikling i samfundsansvar hos danske forsikringselskaber 2019-2022



### Tekstanalyse bekræfter hypotese

Som supplement til de numeriske bæredygtighedsspørgsmål har EPSI i år gennemført en tekstanalyse på åbne kommentarer. Her har vi dykket ned i temaer som relaterer sig til ESG for at få dybere indsigt i, hvad forsikringskunder forbinder med bæredygtighed.

Kommentarerne viser, at de kunder, der scorer højest i bæredygtighedsindekset, bl.a. vægter nærhed og lokal forankring meget højt.

### FIGUR 4 Tekstanalyse: Centrale findings

Tekstanalysen dykker ned i kundernes kommentarer omkring deres selskab, samt hvilket ord de forbinder deres selskab med. Det er især det **sociale aspekt** af samfundsansvaret, som fylder hos kunderne



En del af kunderne forbinder deres selskab med nærhed – gælder typisk for 60+ år.



Mange kunder mener, at deres selskab gør det godt ved at være lokale. Det er især kunder, der er over 45 år, der mener dette

## De ældre privatkunder anerkender i højere grad deres selskabs kommunikation af bæredygtighed

I takt med det øgede fokus på bæredygtighed i samfundet gennem årene, er forsikringsselskaberne gradvist blevet mere fokuseret på kommunikationen af bæredygtighed. Forsikringsselskaberne spiller en stor rolle i forhold til formidling af bæredygtige initiativer, bæredygtig vækst, investeringer og udvikling af bæredygtige forsikringsprodukter i den finansielle sektor, hvilket også kommer til udtryk i selskabernes kommunikation herom.

### VESTJYLLAND FORSIKRING VINDER PÅ BÆREDYGTIG KOMMUNIKATION

Der er stor forskel på kundernes opfattelse af deres selskabs kommunikation af bæredygtighed. Med en forskel på 22,2 indekspoint på den højeste og laveste score, formår især Vestjylland Forsikring at kommunikere deres arbejde med bæredygtighed på en overbevisende måde.

*”Det er spændende at se, at Vestjylland Forsikring ikke bare vinder på bæredygtighedsindekset i år, men samtidig også formår at kommunikere deres bæredygtige initiativer ud på en hensigtsmæssig måde”* siger Sofie Breum, EPSI Rating.

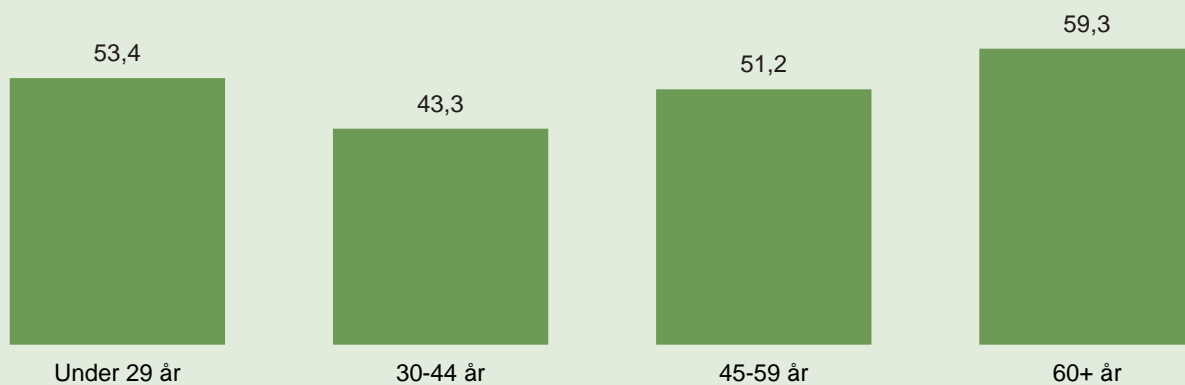
### KOMMUNIKATION AF BÆREDYGTIGHED

Privatkunder hos forsikringsselskaberne opfatter i højere grad deres forsikringsselskaber som værende bæredygtige. Dog er der stor forskel på, i hvor høj grad, kunder i forskellige aldersgrupper opfatter kommunikationen af bæredygtighed. Fælles for alle aldersgrupperne er, at der er plads til forbedring i forhold til bæredygtig kommunikation. Forsikringsselskaberne gør det bedst med den bæredygtige kommunikation hos de ældre kunder, hvorimod de 30-44 årige ikke opfatter selskaberne som specielt gode til bæredygtig kommunikation.

**FIGUR 5 Kommunikation af bæredygtighed fordelt på alder**

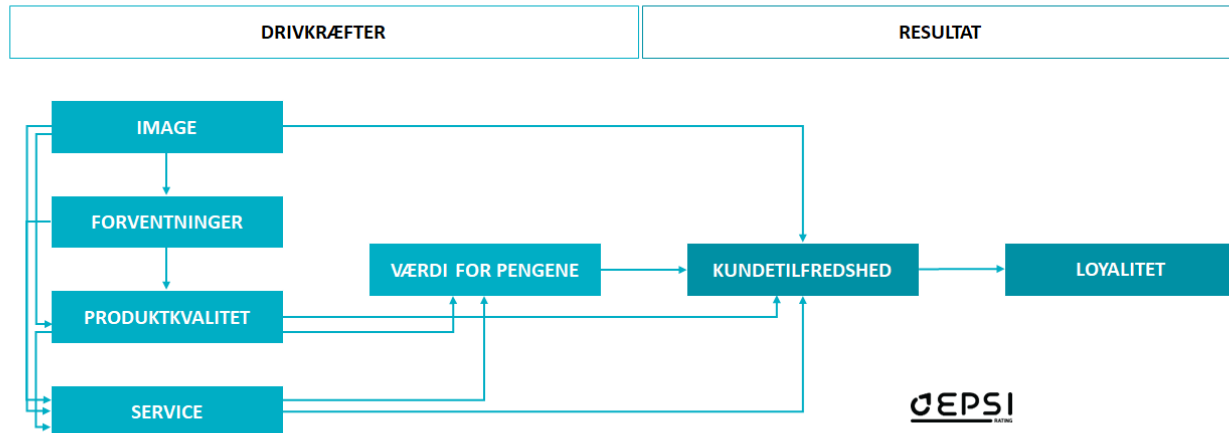


#### Kommunikation af bæredygtighed fordelt på alder (0-100)



# OM STUDIET

## EPSI-modellen



### Publiceringsdato

Branchestudierne blev publiceret hhv. 7. (privat) og 16. (erhverv) november 2022 og inkluderer resultater på en lang række temaer – både direkte relateret til EPSI-modellen, men også relevante temaer som digitalisering, bæredygtighed, kontakt, klager, tillid, relation mv. Den 15. December publicerer EPSI Rating Danmark dette særlige bæredygtighedstillæg.

### Om EPSI Rating

EPSI Rating har målt kundetilfredsheden i Danmark siden 1999 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).

*Handlingsorienterede indsigter til forbedring af kundetilfredshed!*

### Om studiet

Undersøgelsen af kundetilfredsheden i forsikringssektoren er baseret på 4.234 interviews med danske privatkunder. Interviewene er hhv. gennemført i perioden 9. august til 14. oktober 2022 af Norstat og EPSI Data Collection Services for EPSI Rating Danmark. Respondenterne i undersøgelsen af privatkunder er danskere med et kundeforhold til et forsikringselskab (som er fyldt 18 år).

Tilsvarende undersøgelser er gennemført i Sverige, Finland og Norge. 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.