

EPSI: Industriens Pension vinder på kundetilfredshed – PFA er højdespringer

Industriens Pension har i år de mest tilfredse pensionskunder

Pensionsselskabet med de mest tilfredse kunder er i år Industriens Pension, efterfulgt af P+ og PFA Pension.

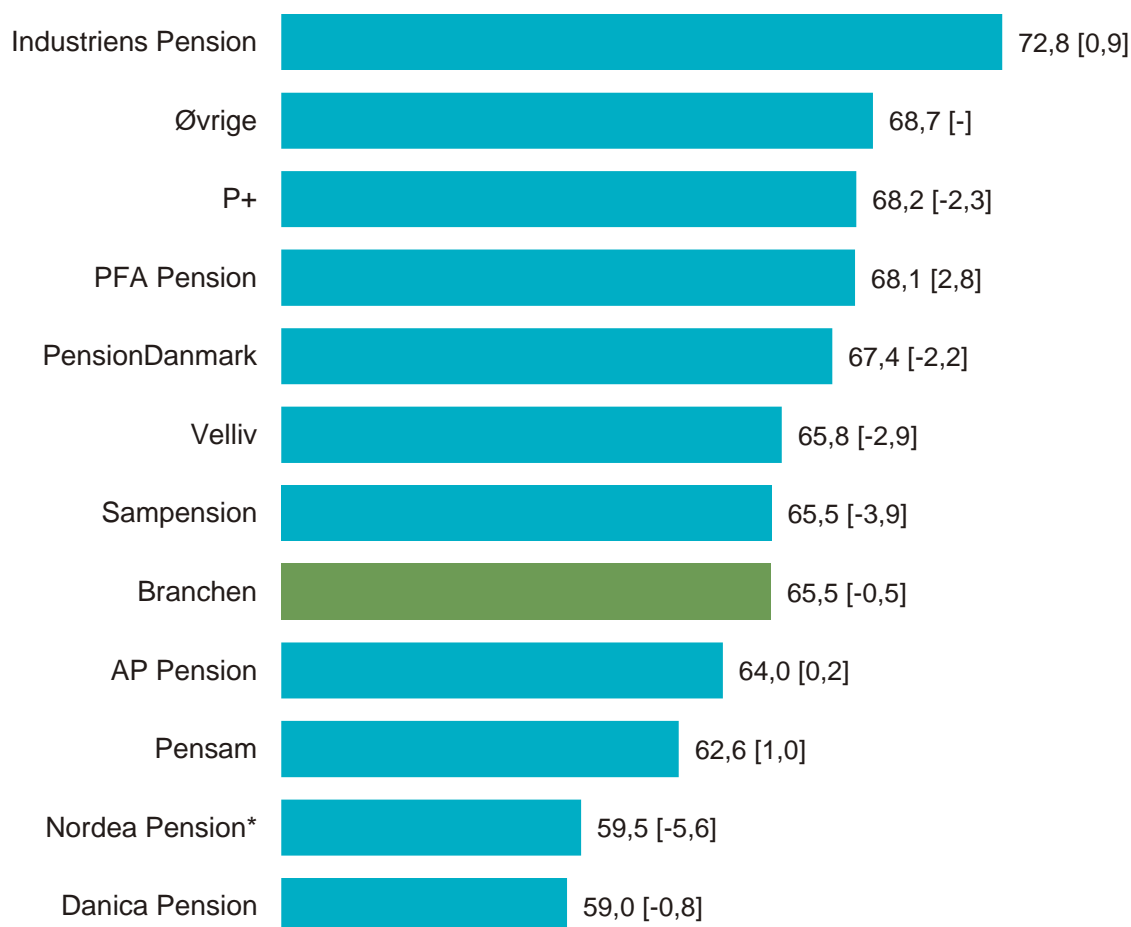
«Industriens Pension ligger i årets måling i top og stiger med næsten et indekspoint i en branche hvor kundetilfredsheden har været faldende de seneste år. Det er godt gået og det afspejler samtidigt deres mission om kundetilfredshed» siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

Faldende kundetilfredshed med pensionsselskaberne

Kundetilfredsheden i pensionsbranchen falder med et halvt indekspoint fra sommeren 2022 til sommeren 2023 (fra 66,0 til 65,5). Dermed fortsætter tendensen med faldende kundetilfredshed igen i år.

«Vi ser igen i år et fald i kundetilfredshed. Det er dog ikke lige så stort som sidste år, og det er ikke hele branchen, der går tilbage – der er nogle selskaber, der har godt fat i kundetilfredsheden, og som går frem i forhold til 2022,» siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

Kundetilfredshed 2023



*Note: Topdanmark Livsforsikring blev i 2022 overtaget af Nordea og rebrandet som Nordea Pension.

Relevant kommunikation skaber mere tilfredse kunder

Kommunikér så kunderne forstår det

I årets branchestudie for pensionselskaber ses en tydelig sammenhæng mellem klar og letforståelig kommunikation og kundetilfredshed.

«Pension er svært at forstå for danskerne. Men de selskaber, der formår at kommunikere klart til deres kunder, har mere tilfredse kunder – det handler om at gøre det enkelt og kommunikere i øjenhøjde» siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

Pensionsbranchen har som helhed en kundetilfredshed på 65,5 indekspoint, mens kundetilfredsheden for de kunder, der oplever en klar og forståelig kommunikation er på 73,0.

Kundetilfredshed: Selskabet kommunikerer klart, så det er nemt at forstå?



Proaktivitet og kontakt med kunden betyder noget

De kunder, som har været i kontakt med deres pensionselskab er mere tilfredse end dem, der ikke er blevet kontaktet.

«Kontakt med kunderne er vigtigt. Det skaber tillid, individuel tilpasning og øger kundeengagementet.» siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

Samme tendens opleves ved proaktivitet fra selskabets side. De 31% af kunderne, som er blevet proaktivt kontaktet af deres pensionselskab er mere tilfredse. Der er dog stor forskel på, hvor meget proaktivitet hæver kundetilfredsheden fra selskab til selskab.

«Proaktivitet kan være nøglen til succes. Det handler om at handle fremadrettet, identificere og udnytte muligheder. Dog er det vigtigt at skelne mellem god og mindre god proaktivitet, da den rette tilgang kan lede til værdifulde resultater, mens en forhastet eller ukritisk tilgang kan føre til uønskede konsekvenser» siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

31%

Er blevet kontaktet
proaktivt af deres
pensionselskab

EPSI Pension 2023

57%

Er der "penge nok"

57% af danskerne føler sig trygge ved, at der er "penge nok" når de skal på pension.

Der er store udsving fra selskab til selskab fra 42% til 68% – P+ har den største andel.

36%

Rådgiver om overgangen til seniorlivet

36% af de danske pensionskunder angiver, at deres selskab rådgiver sine kunder om overgangen til seniorlivet.

Der er store udsving fra selskab til selskab fra 24% til 48% – PFA Pension har den største andel.

59%

Bruger pensionsinfo.dk

59% af kunderne har brugt pensionsinfo.dk til at tjekke deres pension. Det spænder fra 44% af de yngre kunder (18-29 år) til 64% af de 60+ årige kunder.

Der er udsving fra selskab til selskab fra 50% til 65% – Nordea Pension har den største andel.

54%

Har gennemgået deres pensioner

På tværs af branchen har 54% gennemgået deres pensioner og forsikringer det seneste år.

Der er udsving fra selskab til selskab fra 43% til 61% – Danica Pension har den største andel.

35%

Højt afkast over tid

35% af danskerne vurderer, at deres pensionselskab giver et højt afkast over tid.

Der er store udsving fra selskab til selskab fra 20% til 52% – P+ har den største andel.

Bæredygtighed er kommet for at blive

Manglende information om bæredygtighedsindsatser

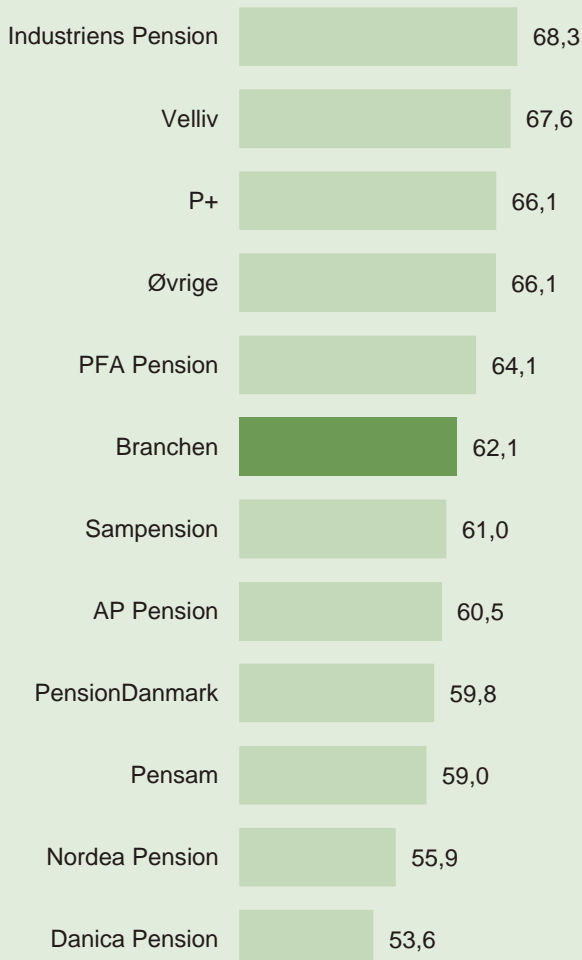
EPSI Pension 2023 viser, at mange kunder ikke kender til deres pensionsselskabs bæredygtighedsindsatser, og disse kunder er mindre tilfredse med deres pensionsselskab end gennemsnittet. Modsat, er kunderne, som kender til og oplever at deres pensionsselskab investerer ansvarligt og bæredygtigt i gennemsnit meget tilfredse.

”Der er et stort potentiale for selskaberne i at få udbredt kommunikationen om deres bæredygtighedsindsatser, specielt med tanke på de mange milliarder sektoren allerede investerer i den grønne omstilling” siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

62%

Ved ikke om deres pensionsselskab investerer ansvarligt og bæredygtigt

Bæredygtighed 2023



EPSI bæredygtighedsindeks

Bæredygtighedsindekset toppes i år af Industriens Pension med en score på 68,3. Overordnet falder scoren for branchen med et enkelt indekspoint sammenlignet med sidste år. Forbrugernes krav til bæredygtighed stiger løbende, og de savner relevant kommunikation om virksomhedernes indsats.

”Vi ser en form for omvendt green-washing, hvor selskaberne faktisk er bedre end de kommunikerer om. I kølvandet på den finansielle krise, er de tydeligvis bange for at gå for langt i deres fortælling – men det er synd for kunder og samfund, der formodentlig ville have godt af at kende til selskabernes initiativer,” siger Jacob Hallencreutz, ph.d., Group CEO for EPSI Rating Group og forfatter til en række videnskabelige artikler om kundetilfredshed og bæredygtig udvikling.

Hvorfor er det relevant: Bæredygtige virksomheder vinder!

Nyere forskning* viser, at organisationer som opfattes som bæredygtige af markedet og deres interessenter bliver belønnet med bl.a. højere kunde- og medarbejdertilfredshed samt finansiell vækst.

OM EPSI RATING

EPSI Rating har i over 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 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 i pensionsbranchen er baseret på 1732 interviews med danske privatkunder. Interviewene er gennemført i perioden 14. april til 25. maj 2023 af Norstat Danmark for EPSI Rating Danmark. Respondenterne i undersøgelsen af privatkunder er danskere med et kundeforhold til et pensionsselskab (som er fyldt 18 år).

I 2022 var studiet 1.000 respondenter større, hvorfor der var signifikante svar på flere selskaber. I 2023 har EPSI dog valgt at fokusere på de største selskaber på markedet, så vi kan fange de mest centrale temaer koncentreret.

Tilsvarende undersøgelser er gennemført i Sverige, Finland og Norge.

For mere information om studiet kontakt:

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

PUBLICERINGS DATO

Branchestudiet publiceres 28. juni 2023 og inkluderer 10 navngivne pensionsselskaber.

