



FORSIKRING B2C

2024

ESG OG BÆREDYGTIGHED
I FORSIKRINGSBRANCHEN

Forsikringssekskabernes samfundsansvar stiger – og er på det højeste niveau målt siden 2019

Samfundsansvar

Forsikringssekskabernes indsats i relation til ESG er tilbage på sporet. Siden 2019 har tendensen været opadgående (med et lille fald i 2023). Sidste års fald i det oplevede samfundsansvar var en reaktion på de meget store prisstigninger, der oplevedes som grådige af kunderne. Men i årets måling er mange sekskaber tilbage på sporet, og leverer pæne stigninger og scores.

«Samfundsansvar er centralt for mange danskere, når de vurderer deres sekskaber,» siger Sofie Breum, EPSI Rating Danmark.

Bæredygtighedsindeks

EPSI's bæredygtighedsindeks stiller skarpt på "bæredygtig vækst" i en kortsigtet verden, og udspringer af et stort forskningsarbejde mellem en række professorer og ph.d.-studerende (ligesom EPSI-modellen for kundetilfredshed).

Samfundsansvar er et af de vigtigste parametre for bæredygtighedsindekset, og stigningen her er forklaringen på, hvorfor branchen som helhed stiger, og som også er den parameter, der vurderes højest.

Lavest vurderet inden for bæredygtighedsindekset er spørgsmålet om, om kunderne oplever, at forsikringssekskaberne investerer i bæredygtig vækst med tanke på fremtidige generationer.

«Når de danske privatkunder skal vælge, er det særligt G'et i ESG, der har betydning for dem i relation til deres forsikringssekskab – i vores målinger formuleret som "ansvarlig tilgang til ledelse og økonomi". Her ligger branchen faktisk meget pænt vurderet: 73,9 i gennemsnit. Det er et pænt niveau – og næsten ti point højere end gennemsnittet for banker,» siger Sofie Breum.

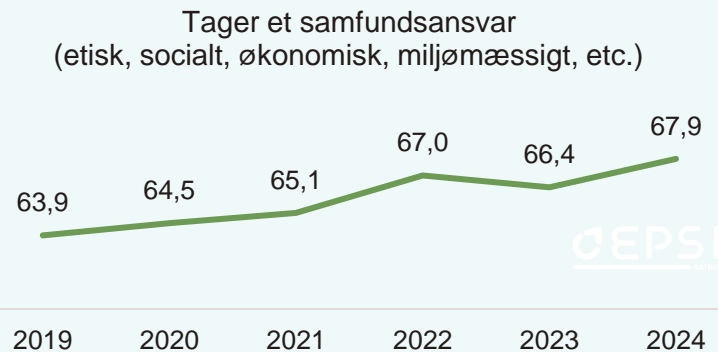
Vestjylland Forsikring er særligt højt vurderet på S og G i forhold til branchen. På vurderingen af bidraget til den grønne omstilling springer Tryg langt op ad listen til en tredjeplads.

Bidrag til nærmiljø

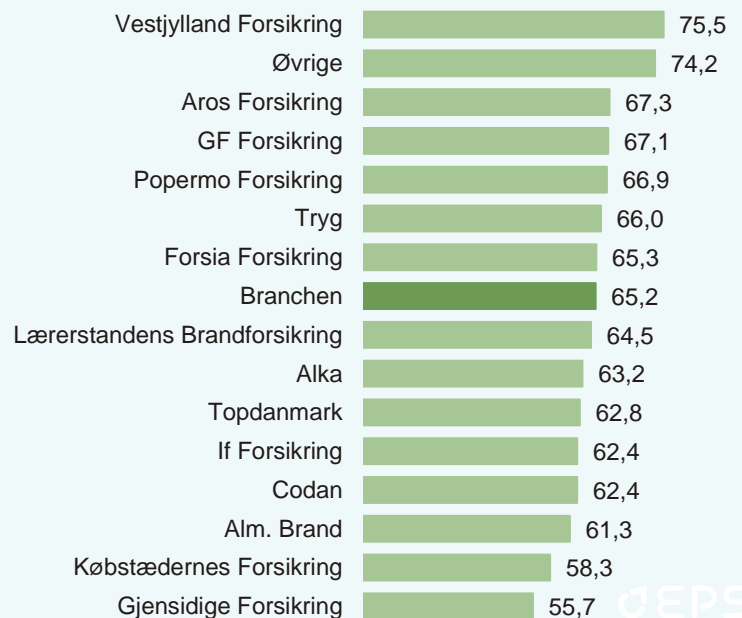
Det sociale aspekt fylder meget for særligt nogle kundegrupper. Og nogle sekskaber ligger meget højt på det oplevede bidrag til nærmiljøet.

«Det er særligt de lokale sekskaber, der har succes med nærmiljø-fokus. Og for dem virker det super godt,» siger Sofie Breum.

FIGUR Samfundsansvar

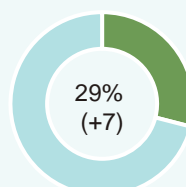


FIGUR Bæredygtighedsindeks

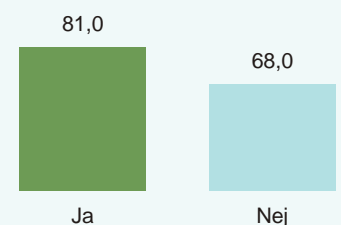


FIGUR Bidrag til nærmiljø

Bidrager til mit nærmiljø

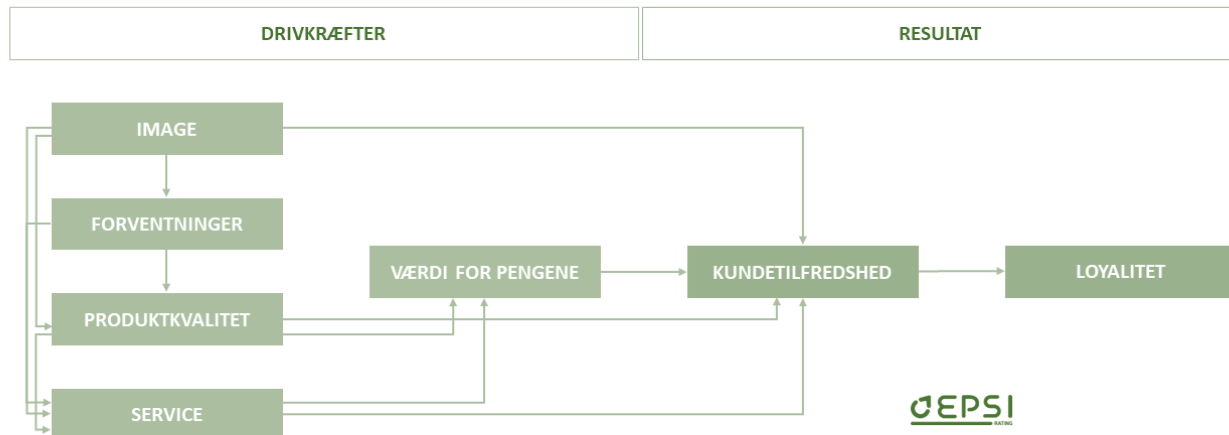


Kundetilfredshed splittet på 'bidrager til nærmiljø'



OM STUDIET

EPSI-modellen



Publiceringsdato

Branchestudiet publiceres **4. november 2024** og inkluderer resultater på en lang række temaer.

Dette bæredygtighedstillæg til Forsikring B2C publiceres **7. november 2024**.

EPSI Forsikring B2B publiceres d. 14. november.

Om EPSI Rating

EPSI Rating har målt kundetilfredsheden i Danmark siden 1999 på tværs af en række brancher, herunder forsikringssektoren.

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 forsikringsbranchen er baseret på i alt 4.013 interviews med danske privatkunder. Interviewene er foretaget som både telefoninterviews og web interviews i perioden 23. august til og med d. 7. oktober af Norstat for EPSI Rating Danmark. Respondenterne i undersøgelsen er danske privatkunder med et (primært) kundeforhold til et skadesforsikringssselskab (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 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.

Seneste EPSI SPECIAL: Unge kunder



EPSI SPECIAL: De unge generationers forventninger til den finansielle sektor

EPSI Rating Danmark, 28. oktober 2024

Forstå de unge generationers drømme og forventninger til jer – og helt konkret hvad der er relevant i relation til proaktivitet, arrangementer eller boligkøb

I EPSI SPECIAL Unge 2024 får du blandt andet svar på...

- Hvilke **drømme og forventninger** fylder mest for de yngre generationer (Gen Z og Millennials)?
- ...og hvordan afviger de fra deres forældres generation (Gen X)?
- **Hvornår** forventer de unge kunder at høre fra deres bank eller pensionselskab?
- ...og hvilke kanaler er deres foretrukne til kontakt?
- Kan de unge forstå de **ord og begreber**, de møder i den finansielle sektor?
- ...og hvad kan evt. bidrage til en øget forståelse?
- Hvilke former for **arrangementer** er de unge interesserede i at deltage i?
- ...og hvilke temaer er mest relevante?
- Ønsker de unge kunder en **personlig rådgiver**?
- ...og hvad karakteriserer den perfekte rådgiver ifølge de unge generationer?
- Forventer de unge at deres bank og pensionselskab arbejder med **bæredygtighed**?
- ...og hvilke former for bæredygtighedsarbejde er mest relevante i kundernes øjne?
- Hvad karakteriserer de kunder, der ønsker at **investere** selv online?
- ...og hvad karakteriserer dem, der foretrækker at gøre det via banken/pensionselskabet?
- Er der forskel på kundetilfredsheden for **boligejere** og –lejere inden for de unge generationer?
- ...og hvad savner dem, der allerede har købt bolig?

For mere information
 Mette Jakobsen, mette.jakobsen@epsi-denmark.org
 Sofie Breum, sofie.breum@epsi-denmark.org

