



Pension B2C

2025

Faldet i kundetilfredshed fortsættes for en branche, der gør en masse godt for samfundet. Men slutkunderne savner initiativ og proaktiv rådgivning...

Kundetilfredsheden dalder fortsat og er nu på det laveste niveau siden 2019. IP vinder for tredje gang

EPSSI's Branchestudie Pension Privat 2025 stiller skarpt på slutkundernes tilfredshed med deres selskaber. Og det er nedslående læsning: endnu et år med faldende kundetilfredshed for branchen som helhed.

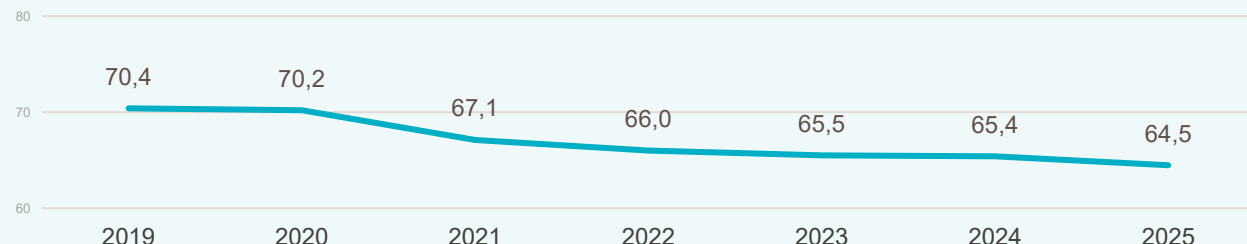
På trods af et stort samfundsansvar, stærke værditilbud i regi af fx senkarriere, sundhed på arbejdspladsen og nem adgang til fysioterapi, psykolog eller privathospital, har pensionsselskaberne endnu ikke knækket koden til at få en stærk, tillidsfuld relation til kunderne.

Det er ikke involveringen, den er gal med – de har forsøgt 52% af de adspurgte danskere har gennemgået deres pension inden for det seneste år. Mere end halvdelen angiver altså, at de har sat sig ind i deres pension (eller

forsøgt). Og der er mere end tre points forskel på tilfredsheden afhængigt af, om kunderne har sat sig ind i deres pension det seneste år.

"Pensionsselskaberne har svært ved at få kundernes opmærksomhed. Hvor mange danskere har fået interesse for at investere selv på digitale platforme eller via bankerne, er de sjovt nok ikke engagerede i deres pensionsopsparing. Heller ikke selvom den ofte har en signifikant større størrelse end kundernes hygge-investeringer. Selskaberne har altså en udfordring – mange selskaber er lidt for langt fra kunderne. Men i år ser vi bl.a. hvordan et selskab virkelig kan løfte sig, hvis man vælger at sætte alt ind på at kommunikere nærværende og proaktivt til kunderne," siger Sofie Breum, Country Manager, EPSSI Rating Danmark.

EPSSI Privatkundetilfredshed 2019-2025



EPSSI Kundetilfredshed: Pension Privat 2025

Industriens Pension	71,7 (+1,2)
PensionDanmark	68,3 (-1,0)
P+	66,5 (0,0)
Øvrige	66,2 (-1,4)
PFA Pension	66,1 (-1,4)
Sampension	65,8 (+1,2)
Branchen	64,5 (-0,9)
Velliv	63,1 (-1,3)
Pensam	62,9 (+2,4)
AP Pension	62,5 (-1,6)
Danica	61,2 (-0,7)
Nordea Pension	57,1 (-1,1)

Top 3: Industriens Pension, PensionDanmark og P+ i front på kundetilfredshed

Industriens Pension vinder igen i år på højeste kundetilfredshed - for tredje år i træk.

"Industriens Pension har igen i år den højeste kundetilfredshed, og er bedst på 'kunde fokus', og 'rådgivningskvalitet'. Industriens Pension er stærk på relationsskabende aktiviteter, men vi ser et fald på oplevet afkast ift. risiko, som er større end hos de øvrige selskaber. Det er dog vigtigt at understrege, at hele 60% føler sig trygge ved, at der er penge nok, når de går på pension,"

"Pension Danmark er gode til at gøre det nemt at være kunde. De er især gode på sagsbehandlinger (både fysiske og robot-håndterede), og har den højeste andel kunder, der oplever, at de rådgiver om forebyggelse af sygdom. Det påvirker kundetilfredsheden positivt"

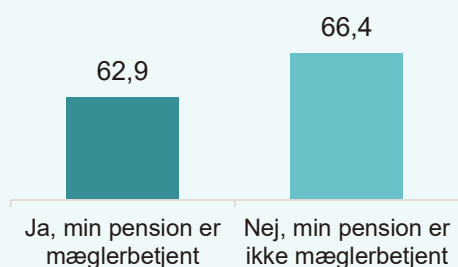
"P+ holder igen i år et flot niveau. Deres kunder har en høj tillid til selskabet og oplever, at de bliver holdt godt informeret. Og så opleves de som værende meget ansvarlige – hvad der er vigtigt for netop P+'s kunder,"

siger Sofie Breum, Country Manager, EPSSI Rating

Kernetemaer i pensionsstudiet: Mæglere, Proaktivitet, Tryghed og ESG

EPSI Mæglerbetjente kunder er mindre tilfredse

Kundetilfredshed
splittet på om kunderne er mæglerbetjent



De mæglerbetjente privatkunder vurderer deres pensionsselskab dårligere end de kunder, der er direkte kunde hos selskaberne. Mæglerne fungerer mange steder som et filter, der gør, at mange relevante informationer ikke når fra pensionsselskab til slutkunde. Og derved bliver mange mæglerbetjente kunder i tvivl om, hvad selskabet egentlig gør. De modtager ikke relevant information og har ikke mulighed for at tilgå hele det værditilbud, som selskaberne ellers stiller op.

Tilfredsheden med mægleren er i gennemsnit på **60,2** – lavere end gennemsnittet for kundetilfredsheden i branchen.

"Det er ærgerligt, at kunderne ikke får adgang til hele paletten. Det burde være i alles interesse at give kunderne den bedste løsning. Men når mæglerne ejer kunden, har de naturligt en interesse i serveretten til selskabsskift mv.," siger Sofie Breum.

Proaktiv kontakt forventes – og det virker

I de åbne kommentarer er et af de mest frekvente ord, der går igen 'proaktivitet'. Og det er tydeligt, at de selskaber, der har fokus på at række ud til kunderne med relevante budskaber, også performer bedre.

43% er i tvivl om, om der er 'penge nok' til pension

57% føler sig trygge ved, at der er "penge nok" når de går på pension. De 18-29 årige er den aldersgruppe, der har lavest andel, men der er ikke stor forskel på aldersgrupperne (og andelen er overraskende lav for de ældre aldersgrupper).

EPSI Proaktivitet og tryghed

31%

Er blevet kontaktet proaktivt

Spændet mellem laveste og højeste andel går fra 23% til 43% – højeste andele ses hos PenSam, Industriens Pension og PFA.

57%

Er trygge ved, der er "penge nok" til pension

Andelene svinger fra 47% til 66%. De højeste andele af tryghed findes blandt kunder hos P+, PFA og Industriens Pension.

EPSI Vurdering af selskabernes performance på E, S og G: Top tre blandt navngivne aktører

Grøn omstilling (E)

- 1 P+
- 2 Industriens Pension
- 3 Velliv

Social ansvarlighed (S)

- 1 Industriens Pension
- 2 PensionDanmark
- 3 P+

Ansvarlig ledelse/øko (G)

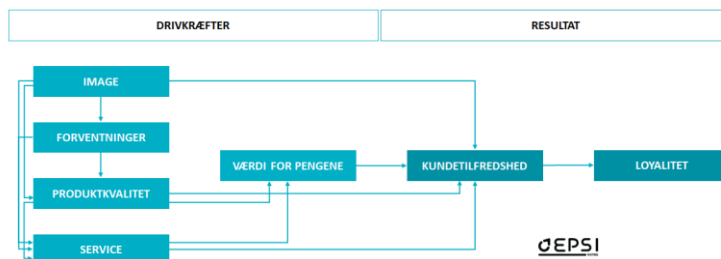
- 1 P+
- 2 PFA Pension
- 3 Industriens Pension

De danske pensionsselskaber gør meget for at understøtte et bæredygtigt Danmark (i både E, S og G-regi).

Og når danskerne bliver spurgt om, hvad der er vigtigst inden for de tre parametre, er der ikke tvivl: Det er "ansvarlig tilgang til ledelse/økonomi", der suverænt overskygger de andre. Årets resultater for pensionsselskaberne bekræfter således den tendens, EPSI Rating Danmark har beskrevet i 2024-branchestudierne for hhv. banker og forsikringselskaber.

OM STUDIET

EPSI-modellen



Publiceringsdato

Branchestudiet publiceres **26. maj 2025** og inkluderer resultater på en lang række temaer – både direkte relateret til EPSI-modellen, men også relevante temaer som investering, skader, rådgivning, kontakt, relation, mv.

Om EPSI Rating

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

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 hos danske pensionsselskaber er baseret på 2.352 interviews med danske privatkunder. Interviewene er gennemført i perioden 4. april til 14. april af Norstat Danmark for EPSI Rating Danmark. Respondenterne i undersøgelsen er danskere med et kundeforhold til et pensionsselskab (som er fyldt 18 år).

Tilsvarende undersøgelser er gennemført i Sverige 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.

Kontakt: Sofie Breum, sofie.breum@epsi-denmark.org

EPSI's perspektiv på den danske pensionssektor anoo 2025

De danske pensionsselskaber tager et stort samfundsansvar og bidrager til, at den danske samfundsmodel kan fungere. Pensionsselskabernes sundhedsforsikringer hjælper årligt millioner af danskere med at dække fx fysioterapeuter og psykologer. Selskabernes forvaltning af kundernes pensionsopsparing er afgørende for, om kunderne kan leve det liv, de ønsker, efter pensionering.

Flere af de største selskaber i Danmark går foran, når det kommer til at tage aktivt ansvar for danskernes senkarriere-muligheder (som kan bidrage til at holde flere på arbejdsmarkedet længere tid – men på præmisser, de kan leve under). De bidrager til at rådgive om sundhed på arbejdspladserne for at sikre, at forebyggelse af sygdom kommer i fokus snarere end behandling heraf (igen til gavn for hele Danmark). Og de tager et ansvar i grøn omstilling og ansvarlig governance med krav til de virksomheder, de investerer i. Samtidig har de fokus på en ansvarlig tilgang at sikre danskernes pensionsgrundlag. Og deres fokus på at være omkostningseffektive gør selskaberne til fyrtårne inden for mange digitalt relaterede udviklinger.

Vi har i det forgangne år set talrige eksempler på eksperimenter i sub-grupper af kunder, der bekræfter, at når kunderne bliver mødt af relevante, nærværende budskaber, så virker det. Kundernes tilfredshed går i vejret. Det samme gør mange andre KPI'er. For kunderne vil gerne oplyses – og hjælpes til at forstå, prioritere og optimere deres pension.

OM EPSI & SENESTE EPSI SPECIAL



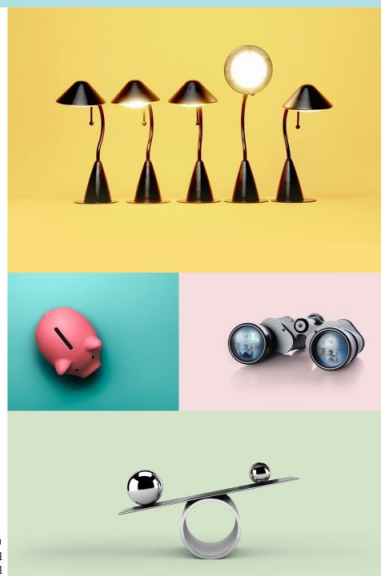
Forstå de unge generationers drømme og forventninger til jer – og helt konkret hvad der er relevant i relation til proaktivitet, arrangementer eller boligkøb

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 pensionsselskab?
- ...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 pensionsselskab 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/pensionsselskabet?
- 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



EPSI Rating Danmark



Kunderejse og proces-analyser
Indsigt i de interne arbejdsprocesser
forbundet med diverse kunderejser og
hvad der fungerer bedst med tanke på
både kunden og effektiviteten.



Segmenterings-analyser
Dybere kendskab til jeres kunder, som
giver specifik indsigt i forskellige
segmenter.



Churn-analyser
Indsigt i hvad der driver
kundeafgangen – med mulighed for
udvikling af churn prediction.

For mere information

Anders Schriver, anders.schriverv@epsi-denmark.org
Sofie Breum, sofie.breum@epsi-denmark.org

