

EPSI Rating Forsikring 2018

Dato: 2018-11-12

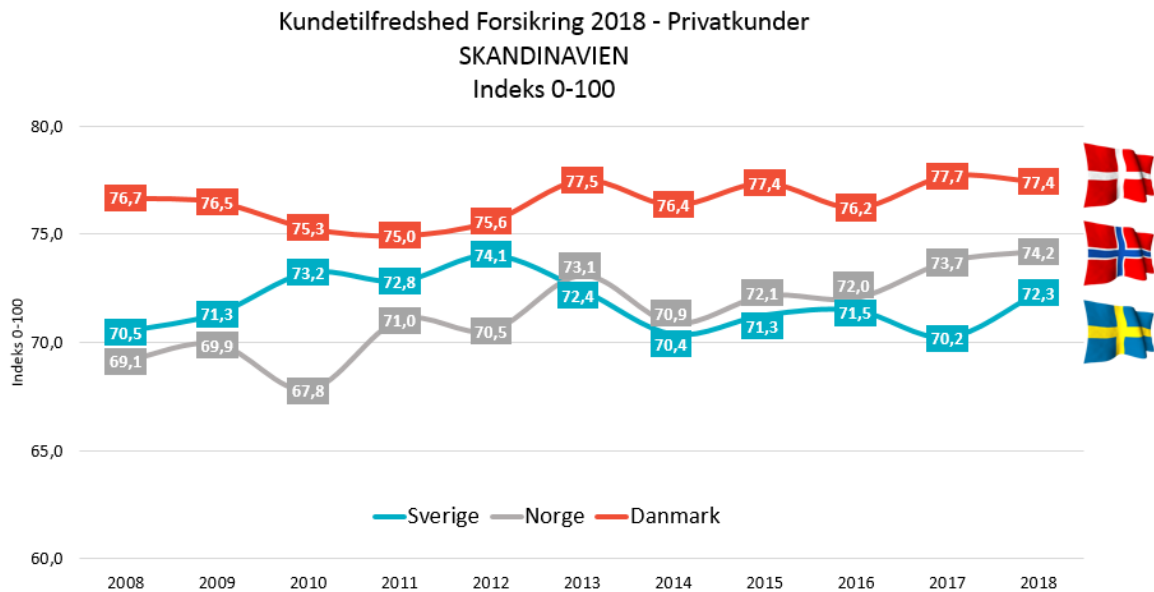
For yderligere information besøg vores hjemmeside (www.epsi-denmark.org) eller kontakt

Susanne Aarup, Projektleder EPSI Rating Danmark

Telefon: +46 737 128 126

E-mail: susanne.aarup@kvalitetsindex.se

Privatkunderne er fortsat meget tilfredse med deres forsikringselskaber



Den danske forsikringsbranche har endnu engang scoret meget høje resultater i EPSI Ratings årlige kundetilfredshedsmåling. Med en score over 75 har branchen nogle af de allermest tilfredse privatkunder, og er også det land i Skandinavien med den højeste branchescore i forsikringsbranchen. ”Det er meget sjældent at se en branche, hvor stort set alle selskaber ligger med en score på kundetilfredshed der er over 75 på en skala fra 0-100, hvilket betyder at kunderne er meget tilfredse” udtaler projektleder i EPSI Rating Danmark, Susanne Aarup.



De danske private forsikringskunder har høje forventninger til deres forsikringselskaber, men selskaberne forstår også at indfri dem. Specielt føler rigtig mange kunder, uanset selskab, at de er korrekt og tilstrækkeligt forsikret hos deres forsikringselskab – på dette spørgsmål ligger scoren for samtlige selskaber over 80. Derimod er der stor forskel på, hvordan kunderne ser på tilliden til forsikringsbranchen generelt, set i forhold til ens eget forsikringselskab. Tilliden til ens eget selskab er i gennemsnit 78, mens branchen får en betydeligt lavere score på 63.

Kamp om 1. pladsen

I år er Vestjylland Forsikring det selskab, som kunderne er mest tilfredse med, men de er tæt fulgt af Popermo, Lærerstandens Brandforsikring og Aros. Vestjylland Forsikring har specielt et højt image blandt sine kunder og opleves bl.a. som værende meget pålidelig og let at være kunde hos. Lærerstandens Brandforsikring og Popermo får til gengæld de højeste loyalitets-scores, mens Aros øger sin kundetilfredsheds-score som en af de eneste i årets studie.

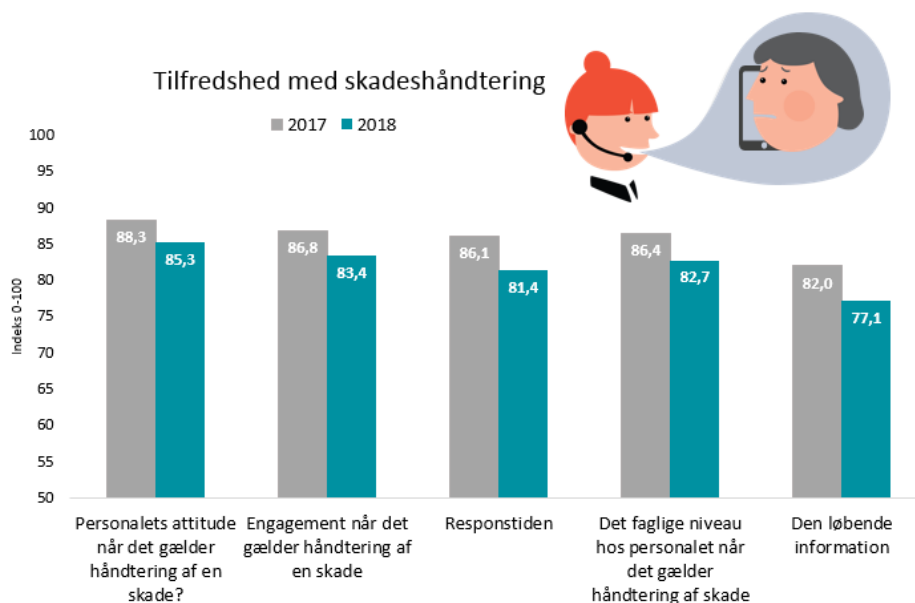


Det er også værd at notere, at to af de store aktører i branchen, Tryg og Topdanmark, øger deres kundetilfredshed i forhold til sidste år. Tryg oplever den største stigning af alle forsikringsselskaberne, i en branche som generelt er karakteriseret af, at de niche-prægede og/eller lokale forsikringsselskaber har de mest tilfredse kunder. Dette kan være et tegn på, at de store forsikringsselskaber begynder at få en bedre forståelse af, hvad der gør deres kunder tilfredse.

KUNDETILFREDSHED (privatkunder)	2018 (Score 0-100)	Sammenlignet med 2017
Vestjylland Forsikring	85,7	0,1
Popermo Forsikring	85,5	-0,2
Lærerstandens Brandforsikring	85,1	0,4
Aros Forsikring	84,7	1,3
Bauta	81,2	-1,3
Runa	80,3	0,2
Alka	80,2	-0,6
GF Forsikring	79,4	-0,8
Øvrige	77,7	-0,9
Topdanmark	77,6	0,8
Branchen	77,4	-0,3
Tryg	76,3	1,6
Codan	75,8	-1,5
AlmBrand	75,8	-0,9
If	74,8	-2,9

Kunder forventer løbende information i forbindelse med skadeshåndtering

Tidligere års studier viser, at forsikringsselskaber kan skabe tilfredse og loyale kunder gennem en god skadeshåndtering. Normalt ser vi, at kunder der har anmeldt en skade til sit forsikringsselskab, er mere tilfredse, end kunder der ikke har anmeldt en skade. Dette er dog ikke tilfældet i årets måling, hvor kundetilfredsheden er lige stor blandt de to grupper.



Ved et nærmere kig på skadeshåndteringen i år ser vi, at der er sket signifikante fald i kundetilfredsheden mht. skadeshåndtering på samtlige områder i forhold til sidste år. Der er fald på næsten 5 enheder vedrørende responstiden og den løbende information under skadeshåndteringen. *”Løbende information er noget af det vi ved fra andre studier og brancher vi måler, er meget vigtigt for at opnå høj tilfredshed. I dag forventer kunderne at blive holdt opdateret og velinformeret af sin leverandør. Uanset om det drejer sig om bestillingen af et par sko eller håndteringen af en skade, vil kunderne vide præcist, hvad der sker og hvornår, idet de er vant til det fra andre leverandører – det er det vi ofte også omtaler som ‘expectation spillover’, som er blevet naturligt i et samfund, hvor transparensen mellem virksomheder og brancher er så stor”* siger Susanne Aarup, projektleder EPSI Rating Danmark.

Tilfredsheden med skadeshåndteringen varierer blandt kunderne afhængig af, hvor længe de har været kunde. De som har været kunde i mindre end et år, er generelt mere tilfredse med håndteringen end de som har været kunde i længere tid. Desuden ser vi, at kunder i aldersgruppen 30-45 år, er de som er mindst tilfredse med håndteringen af deres skader.

Digitaliseringen er på alles læber, men synes kunderne om det?

På to år er antallet af kunder, som oplever at det er positivt, at alt bliver mere digitalt i forsikringsbranchen, faldet med godt 10%. Det er specielt de ældre, som er mest usikre vedrørende digitalisering. For eksempel på spørgsmålet: *”Jeg føler mig tryk ved at anvende 'dit forsikringssselskabs digitale tjenester (hjemmeside, app, etc)’* er der knap 90% i aldersgruppen 18-29 år som svarer JA, mens det tilsvarende tal er ca. 65% for de som er i aldersgruppen 60-79 år.

”Der er meget snak om digitalisering, men det er vigtigt at huske, at de seneste års digitalisering også har fået flere kunder til at opleve, at virksomhederne distancerer sig fra dem. En generel trend i alle EPSI Ratings undersøgelser er, at bl.a. den personlige relation igen er blevet vigtigere for kunderne” afslutter Susanne Aarup, projektleder EPSI Rating Danmark.

Kundetilfredshed 2014-2018

Kundetilfredshed (privatkunder)	2014	2015	2016	2017	2018
Alka	79,3	79,8	79,0	80,8	80,2
AlmBrand	74,1	76,1	75,9	76,7	75,8
Aros Forsikring			81,5	83,4	84,7
Bauta	81,6	83,0	82,5	82,5	81,2
Codan	73,5	74,2	76,2	77,3	75,8
GF Forsikring	78,5	77,3	81,0	80,2	79,4
If			74,1	77,7	74,8
Lærerstandens Brandforsikring	83,2	85,1	84,0	84,7	85,1
Popermo Forsikring				85,7	85,5
Runa	79,5	80,3	79,9	80,1	80,2
Topdanmark	75,5	75,9	74,5	76,8	77,5
Tryg	75,7	76,8	74,3	74,7	76,3
Vestjylland Forsikring			84,1	85,6	85,7
Øvrige	79,0	78,4	76,2	78,6	77,7
Branchen	76,4	77,4	76,2	77,7	77,4

Om forsikringsstudiet 2018

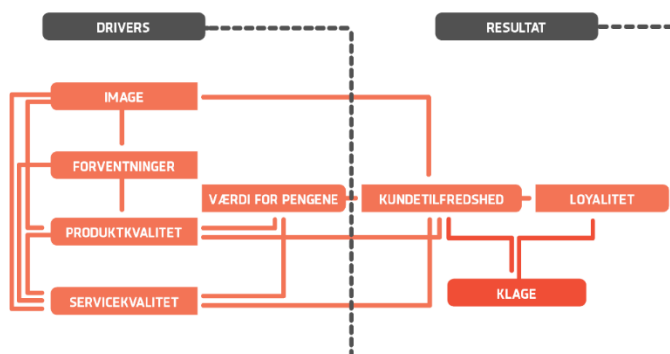
Undersøgelsen af kundetilfredsheden består af mere end 3.500 telefoninterviews med privatkunder i forsikringsbranchen. Interviewene er gennemført i perioden d. 6. september - d. 16. oktober 2018 af Norstat Danmark for EPSI Rating. Respondenterne for undersøgelsen består af personer mellem 18 og 79 år, der er bosat i Danmark og er kunde i et forsikringsselskab.

Ud over de udvalgte forsikringsselskaber, rapporteres også på gruppen 'Øvrige'. Denne gruppe består af de øvrige forsikringsselskaber, der er aktive på markedet. Resultaterne præsenteres i form af en score på en skala fra 0 til 100. Scoren viser ikke procenter men enheder. Jo højere indeksværdi, des bedre oplever kunderne, at produkter og leverandører lever op til deres krav og forventninger. I gennemsnit er fejlmarginen 2,5 enheder. EPSI Rating anvender som standard 95% sandsynlighed. Tilsvarende undersøgelser er ligeledes gennemført i Finland, Norge, Sverige, Holland og UK.

For mere information om studiet, kontakt: Susanne Aarup, Projektleder, telefon: +46 737 128 126, e-mail: susanne.aarup@kvalitetsindex.se.

Kundetilfredshed – Hvordan beregner EPSI Rating det?

EPSI Ratings forskningsbaserede metode skaber grundlaget for en uafhængig og troværdig undersøgelse. Ved at stille spørgsmål om, hvordan kunder, eller andre interessenter, oplever kvaliteten af en vare eller serviceydelse, skabes en erfaringsbaseret undersøgelse, der giver værdifuld indsigt i egen og andres kundebaser. Kundetilfredshed og loyalitet er to nøgletal for virksomheder og organisationer. EPSI-modellen undersøger desuden fem andre områder (aspekter), der bidrager til at forklare, hvad der gør kunderne tilfredse og loyale. Hvert aspekt består af en række underliggende spørgsmål. Figuren viser de aspekter, EPSI Rating-modellen er baseret på. Samtlige indeks opgøres på en skala fra 0 til 100. Jo højere indeksværdi, des 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 kundeunderlag.



Om EPSI Rating

I EPSI måles og analyseres en række aspekter af kunderelationer til aktører i samfundet. Undersøgelsen er udført ved hjælp af en statistisk model, der muliggør analysen af årsagerne til kundernes vurdering, samt den tillid kunderne føler. Som baggrund måles image, forventninger, produktkvalitet, service og værdi for pengene. 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).