

EPSI: Lægernes Pension vinder igen på kundetilfredshed

Lægerne har igen i år de mest tilfredse pensionskunder

Lægernes Pension ligger igen i årets måling i top på kundetilfredshed, på et højt niveau (75,8), skarpt efterfulgt af Lærernes Pension.

«Lægernes Pension har for andet år i træk formået at komme over indeks 75, som viser, at kunderne er 'meget tilfredse'. Det er virkelig flot,» siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

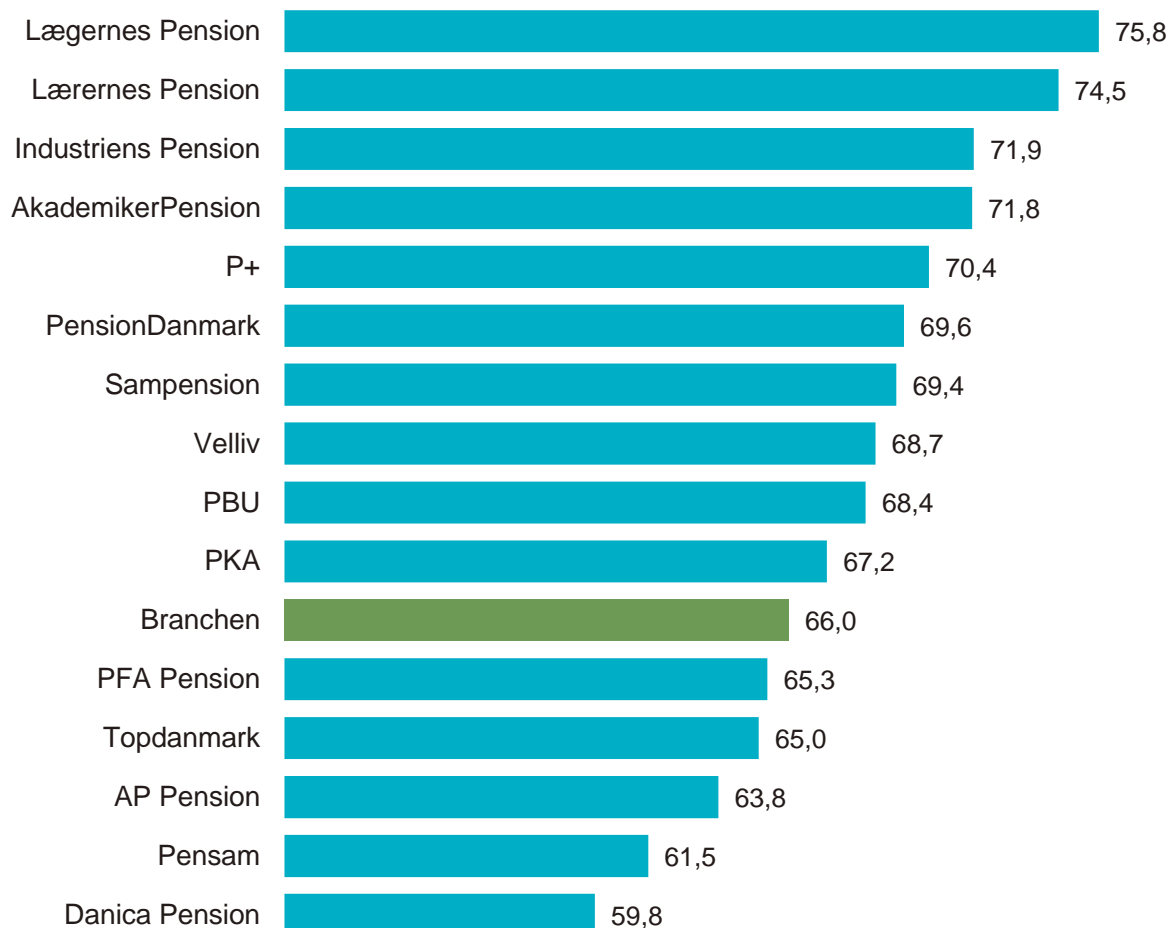
Faldende kundetilfredshed med pensionselskaberne

Kundetilfredsheden i pensionsbranchen falder med lidt over 1 indekspoint fra foråret 2021 til foråret 2022 (fra 67,1 til 66,0). 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 2021,» siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

Blandt de største selskaber går PFA, Velliv og Topdanmark frem i forhold til sidste år.

Kundetilfredshed 2022



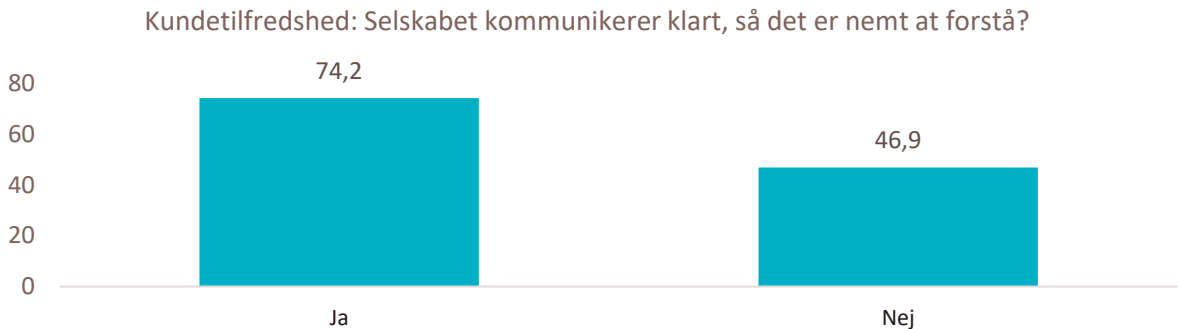
Relevant kommunikation skaber mere tilfredse kunder

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 66,0 indekspoint, mens kundetilfredsheden for de kunder, der oplever en klar og forståelig kommunikation er på 74,2.



Relevante produkter og rådgivning er en forudsætning

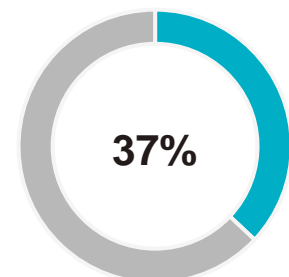
Kommunikation kan ikke stå alene, det kræver relevante produkter og relevant rådgivning at skabe den gode kundeoplevelse.

«Relevans er en nødvendighed. Mød kunderne i deres livssituationer – og vær proaktiv med temaer, rådgivning og produkter, der passer dertil» siger *Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark*.

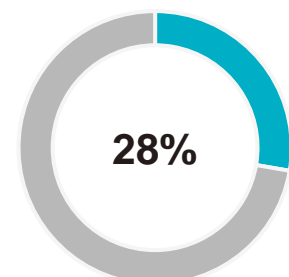
De seneste trends i branchen viser, at digitalisering af rådgivningen har fundet fodfæste for hjælpe kunderne med at overskue, hvad der er vigtigst at forholde sig til igennem hele kunderejsen som pensionskunde.

«Kunderne forventer at blive holdt opdateret og kontakttet, når der er relevante forhold i deres pensionsordning, der skal tages stilling til. Vi kan se i vores studie, at der er mange kunder, der ikke oplever de indsatser, som selskaberne foretager sig» siger *Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark*.

Holder mig opdateret



Relevant proaktive



Bæredygtighed er kommet for at blive

Fokus på det bæredygtige og langsigtede er kommet for at blive

EPSI's seneste forskning inden for Sustainable Development – bæredygtig udvikling, viser, at der stadig er mange danskere, der ikke har sat sig ind i, hvor bæredygtige deres pensionsselskab, bank eller forsikringsselskab er. Men det går støt fremad.

”Spørger vi kunderne, er der især fokus på miljø hos de unge og social ansvarlighed hos de ældre – mens 30-59 årige er mindre formulerede om deres forventninger til bæredygtighed” siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

Akademiker Pension ligger i top på bæredygtighed

”På EPSI's pensionskonference i fjor kunne vi høre om nogle af de tiltag Akademiker Pension arbejder med ift. bæredygtighed. De ser ud til at bære frugt – for deres bæredygtighedsscore er højere end deres kundetilfredshed,” siger Sofie Breum.

Bæredygtighed 2022

AkademikerPension	72,8
Lærernes Pension	72,3
Lægernes Pension	71,2
Industriens Pension	69,0
P+	68,5
Sampension	68,2
Velliv	66,1
PBU	65,8
PensionDanmark	65,8
PKA	65,3
PFA Pension	64,2
Branchen	63,3
AP Pension	61,9
Topdanmark	60,3
Pensam	57,9
Danica Pension	55,2

EPSI introducerer bæredygtighedsindeks

De danske forbrugere ser i stigende grad på leverandørers bæredygtighedsfokus, når de skal vælge en ny bank, pensionsselskab mv.

Udviklingen går langsomt for kunder i alderen 40+, men hurtigt for de unge segmenter, og det er derfor essentielt for virksomhederne at intensivere deres kommunikation om emnet.

”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.

EPSI Pension 2022

Fire af ti kunder kender sidste års afkast fra deres pensionselskab

55%

Er der "penge nok"

55% 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 37% til 77% – Lægernes Pension har den største andel.

39%

Kender sidste års afkast

39% af de danske pensionskunder angiver, at de kender sidste års afkast på deres pensionsopsparinger.

Den største andel findes hos Industriens Pension, hvor 53% kender deres afkast.

52%

Bruger pensionsinfo.dk

52% af kunderne har brugt pensionsinfo.dk til at tjekke deres pension. Det spænder fra 36% af de yngre kunder (18-29 år) til 59% af de 60+ årige kunder.

Sampension har den største andel med 62%.

37%

Har haft et pensionstjek

På tværs af branchen har 37% haft et tjek af deres pensioner det seneste år.

44% af Topdanmarks kunder har haft et tjek det seneste år, hvilket er det højeste i branchen.

33%

Investerer ansvarligt og bæredygtigt

33% af danskerne vurderer, at deres pensionselskab investerer ansvarligt og bæredygtigt. Her er et fald på seks procentpoint fra 2021 til 2022.

Den højeste andel findes hos Akademiker Pension på 56%. Mest opsigtsvækkende er det, at 61% af danskerne ikke ved om deres pensionselskab investerer ansvarligt og bæredygtigt!

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 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.

OM STUDIET

Undersøgelsen af kundetilfredsheden i pensionsbranchen er baseret på 2760 interviews med danske privatkunder. Interviewene er gennemført i perioden 29. april til 16. maj 2022 af EPSI Data Collection Services for EPSI Rating Danmark. Respondenterne i undersøgelsen af privatkunder er danskere med et kundeforhold til et pensionselskab (som er fyldt 18 år).

Tilsvarende undersøgelser er gennemført i Sverige, Finland og Norge.

For mere information om studiet kontakt:

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

PUBLICERINGSDATO

Branchestudiet publiceres 22. juni 2022 og inkluderer 15 navngivne pensionselskaber.

