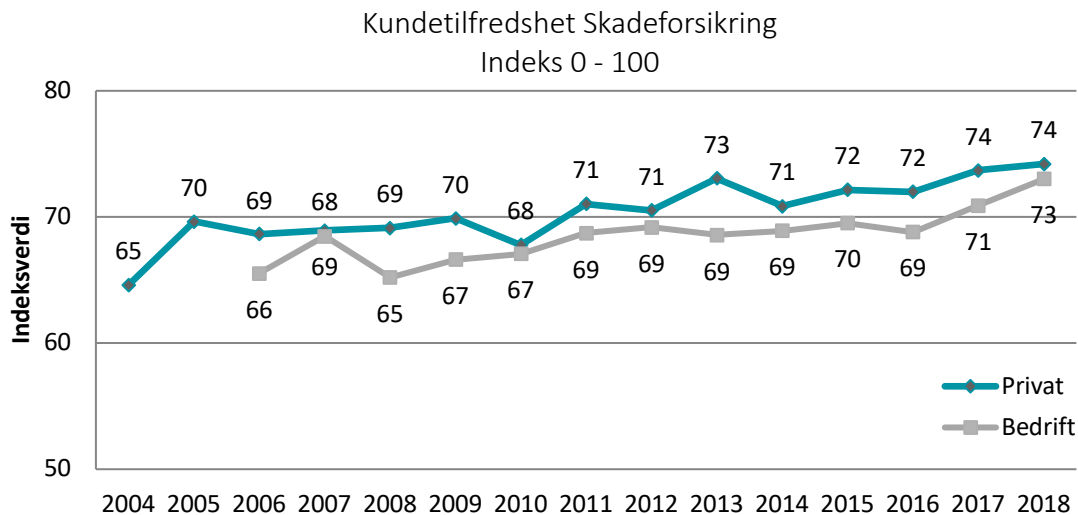


## Forsikringsselskapene har fornøyde kunder

Tilfredsheten med forsikringsselskapene stiger, og bransjen kan notere seg en ny toppskår. Det er særlig bedriftene som har blitt mer fornøyde i løpet av det siste året. De aller fleste opplever at det er enkelt å forholde seg til forsikringsselskapene, og både privatkunder og bedrifter har høy tillit til sine forsikringsleverandører.



### Privatmarked: Frende tar teten, Tryg går mest frem.

Målingen viser at folk flest er noe mer tilfredse med forsikringsselskapene enn hva tilfellet var for ett år siden. Halvparten av forsikringkundene er meget fornøyde med sine forsikringsselskaper, mens hver femte kunde er misfornøyd. Videre kommer det frem at hver femte kunde vurderer å bytte forsikringsselskap det nærmeste året.

Det å være helkunde/fordelskunde er populært. 70% av kundene oppgir at de er helkunde eller fordelskunde hos sine forsikringsselskaper. Forsikringkundene som har samlet alle forsikringene hos en leverandør er atskillig mer tilfredse enn de som har avtaler med flere forsikringsselskaper.

I privatsegmentet er det samlegruppen med de mindre forsikringsselskapene som kommer aller best ut. Samlet sett skiller de seg særlig ut når det gjelder verdi for pengene.

Privatmarked		
Leverandør	Kundetilfredshet 2018	Endring fra 2017
Øvrige forsikringsselskaper*	77,8	1,0
Frende	76,5	1,4
Eika Forsikring	75,6	0,0
Tryg	74,9	3,7
Gjensidige	74,9	-0,2
Bransjen	74,2	0,5
Sparebank 1 Forsikring	73,2	-0,8
If	72,7	-1,1
DNB Forsikring	70,0	1,7

\* Intervjuer med kunder av andre forsikringsselskaper enn de ovennevnte samles i gruppen «Øvrige». Eksempel på aktører som faller inn i denne samleggruppen er: Storebrand, Codan, KLP, Enter og JBF.

Blant forsikringsselskapene der vi har spesifikke tall er det Frende Forsikring som kommer best ut med et resultat på 76,5. Kundene har høye forventninger Frende, men selskapet leverer ifølge kundene gode forsikringsprodukter, de er enkle å komme i kontakt med, de har gode skadeoppgjør, og er konkurransedyktige på pris.

Eika Forsikring følger hakk i hel, og med et resultat på 75,6 har også de en kundetilfredshet som er å anse som høy. Eika Forsikring utmerker seg særlig innen service.

Tryg skårer i år jevnt med Gjensidige og er årets klatrer. Kundene er vesentlig mer tilfredse i år enn i fjor, og Tryg kan vise til et særlig løft innen produktkvaliteten i tillegg til at omdømmet blant egne kunder har styrket seg sammenlignet med i fjor.

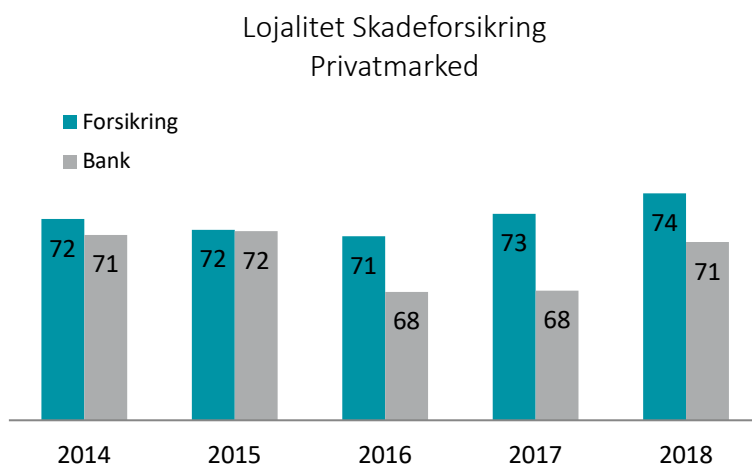
DNB skårer lavest i denne studien, men kan vise til en pen fremgang fra i fjor.

Kundetilfredshet Privatmarked					
Selskap	2014	2015	2016	2017	2018
DNB Forsikring	66,3	71,3	69,9	68,3	70,0
Eika Forsikring				75,5	75,6
Frende	74,3	73,3	72,5	75,1	76,5
Gjensidige	70,7	72,2	72,6	75,1	74,9
If	70,4	71,3	71,6	73,8	72,7
Sparebank 1 Forsikring	72,5	73,5	73,9	74,1	73,2
Tryg	69,3	70,8	69,6	71,2	74,9
Øvrige forsikringsselskaper*	73,5	73,9	74,4	76,8	77,8
Bransjen	70,9	72,1	72,0	73,7	74,2

\* Intervjuer med kunder av andre forsikringsselskaper enn de ovennevnte samles i gruppen «Øvrige». Eksempel på aktører som faller inn i denne samleggruppen er: Storebrand, Codan, KLP, Enter og JBF.

## Mange trofaste privatkunder

Tidligere studier har vist at det er forsikringskundene med et langt kundeforhold som er mest fornøyde. Dette er fortsatt tilfellet. Med andre ord, om man er godt tilfreds med forsikringsselskapet er sannsynligheten stor for at man er lojal og trofast i flere år fremover. Om vi sammenligner forsikringsbransjen med bankbransjen så uttrykker nordmenn større lojalitet til forsikringsselskapene enn til bankene.



## Bedriftsmarked: KLP best for 8. gang

Bedriftenes tilfredshet med forsikringsselskapene har steget vesentlig fra i fjor, og de fleste aktørene kan vise til en pen fremgang. Størst fremgang er det KLP som kan vise til, og det betyr at det er KLP som for åttende året på rad har de mest tilfredse bedriftskundene. Forventningene er fortsatt skyhøye til KLP, men med et resultat på 78,9 viser KLP at de fortsatt ligger et godt stykke foran konkurrentene sine. KLP har et sterkt omdømme blant kundene, de har forsikringsprodukter som i stor grad passer kundenes behov, og så skiller de seg vesentlig fra konkurrentene ift servicen de tilbyr.

Tryg får det laveste resultatet i denne målingen, og ifølge kundene klarer de ikke i samme grad som konkurrentene å levere på forventningene.

Bedriftsmarked		
Leverandør	Kundetilfredshet 2018	Endring fra 2017
KLP	78,9	3,9
Eika Forsikring	74,5	2,7
Øvrige forsikringsselskap*	73,5	2,3
If	73,0	2,2
Bransjen	73,0	2,1
Gjensidige	72,8	2,3
Sparebank 1 Forsikring	72,0	1,6
Tryg	69,5	0,0

\* Intervjuer med kunder av andre forsikringsselskap enn de ovennevnte samles i gruppen «Øvrige». Eksempel på aktører som faller inn i denne samlegruppen er: Storebrand, Codan, KLP, Enter og JBF.

## Jobbe med kunderelasjonene

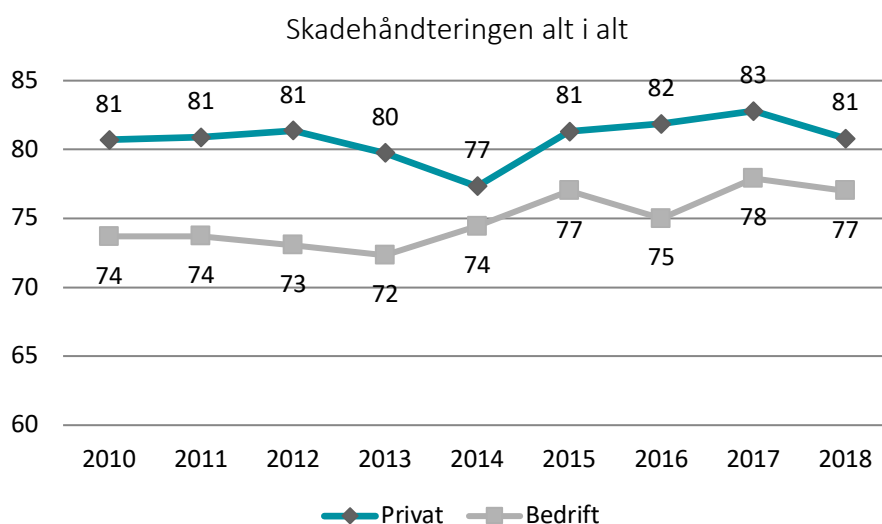
Nok en gang ser vi at proaktivitet er noe bedriftskundene verdsetter, og mange bedrifter ønsker tettere oppfølging fra sine forsikringsselskaper. Studien viser dessuten at bedriftene er svært lydhøre overfor råd og tips om skadeforebygging. Det bygger tillit og bedriftene føler seg bedre ivaretatt.

Kundetilfredshet					
Selskap	2014	2015	2016	2017	2018
Eika Forsikring				71,9	74,5
Gjensidige	69,7	70,5	68,8	70,6	72,8
If	67,9	68,0	68,1	70,7	73,0
KLP	72,4	73,1	73,7	75,0	78,9
Sparebank 1 Forsikring	66,7	68,3	69,4	70,4	72,0
Tryg	67,7	66,9	66,1	69,5	69,5
Øvrige forsikringsselskap*	69,4	70,2	69,7	71,2	73,5
Bransjen	68,9	69,5	68,8	70,9	73,0

\* Intervjuer med kunder av andre forsikringsselskap enn de ovennevnte samles i gruppen «Øvrige». Eksempel på aktører som faller inn i denne samlegruppen er: Storebrand, Codan, Protector og KNIF.

## Skadesak - «Moment of Truth»

Det er som kjent når uhellet er ute at kundene virkelig får testet sine forsikringer. I privatstudien viser studien at det er flest skader på kjøretøy, men det er også en del skadesaker som dreier seg om reise og bolig. Kunder som har hatt et skadeoppgjør er godt tilfredse med måten saken er håndtert, men målingen viser allikevel en liten tilbakegang fra i fjor. Det er Sparebank 1 Forsikring og If som denne gangen får den beste tilbakemeldingen i forhold til skadeoppgjør.



Undersøkelsen viser videre at 1 av 7 skademeldinger blir avslått. De som får erstatning er naturlig nok vesentlig mer tilfredse enn de som har fått avslag.

I sum er det fortsatt slik at forsikringskundene som har hatt en skade i løpet av det siste året både er mer tilfredse og lojale enn kundene som ikke har hatt det. Målingen viser også at de kundene som tidligere har hatt en skadesak med sitt forsikringselskap også er mer tilfredse enn de som aldri har hatt det. Med andre ord, en god opplevelse ifm en skadesak sitter i og er med på å prege kundeforholdet i mange år.

Har du tidligere meldt inn en skade til ditt forsikringselskap?		
	Nei	Ja
Andel	40%	60%
KTI	72,3	75,3

I bedriftssegmentet oppgir hver tredje bedrift at de har hatt et skadeoppgjør i løpet av det siste året. Flest skader er det på kjøretøy og maskiner, men det er også en del bygningskader ute blant bedriftene. Totalt sett opplever de aller fleste bedriftene at skadeoppgjøret sto i stil til forventningene, men også i bedriftssegmentet vurderes skadehåndteringen som noe svakere i år enn i 2017. Det er KLP og Sparebank 1 Forsikring som ifølge kundene er aller best på skadeoppgjør.

## Om forsikringsstudien 2018

Feltarbeidet er gjort av Norstat Norge i perioden fra 15. august til 6. november. Totalt er det gjennomført 1550 telefonintervjuer av privatkunder i alderen 18 – 79 år. I bedriftssegmentet er det gjennomført nesten 1200 intervjuer med bedrifter med én ansatt eller flere. Spørreskjemaene inneholder ca 60 spørsmål, og flertallet av spørsmålene besvares på en skala fra 1-10 der 1 er dårligst og 10 er best. Gjennomsnittlig intervjuetid for studien var ca 12 minutter. Tilsvarende studie er gjennomført i Sverige, Danmark og Finland.

Generelt sett så har bransjer og bedrifter med en kundetilfredshetskår under 60 store vanskeligheter med å motivere kundene til å bli, mens resultater over 75 peker på en sterk relasjon mellom leverandør og kunde. Videre så kan man si at forskjeller på 2,5 indekspoeng eller mer er signifikante. EPSI bruker 95 % signifikansnivå som standard.

## Om EPSI Rating

EPSI Rating er en leverandør av uavhengige kundetilfredshetsanalyser, og er en ekstern revisor av kundemassen. EPSI samler inn, analyserer og formidler informasjon om kunders forventninger, opplevd kvalitet og verdivurdering av produkter og tjenester. Det norske selskapet er en del av EPSI Rating Group som gjennomfører kundetilfredshetsstudier i hele Norden og i flere andre europeiske land. I Sverige jobber vi under navnet Svenskt Kvalitetsindex – SKI.

## Hvordan beregnes kundetilfredsheten?

EPSI studiene er erfaringsbaserte målinger der de faktiske kundene intervjues angående deres kundeopplevelse. EPSIs modellanalyse, som er utviklet ved Handelshøgskolen i Stockholm, ligger til grunn for målingen. Modellanalysen henter frem informasjon og innsikt i forhold til hvem som er tilfredse eller utilfredse, og hva som skal til for å opprettholde og styrke kundetilfredsheten.

Den helhetlige analysen av brukeropplevelsen presenteres i en bransjerapport og i tilhørende presentasjoner for bedrifter som ønsker det. I tillegg til kundetilfredshet og kundelojalitet så måler EPSI også fem andre områder (aspekter) som bidrar til å forklare hva som gjør kunder tilfredse og lojale. Hvert aspekt består av et antall underliggende spørsmål. Figuren nedenfor viser de aspekter som EPSI-modellen bygger på.

