

# PENSJONSSTUDIEN

LAVT ENGASJEMENT OG LITE KUNNSKAP  
GJØR AT BEGEISTRINGEN UTEBLIR

Det har de siste årene skjedd betydelige endringer i det norske pensjonssystemet. I privat sektor har det vært en massiv overgang fra ytelsesordninger til innskuddsordninger, og dette har ført til at ansvaret for tjenstepensjonen i langt større grad enn tidligere er overført til den enkelte. Pensjon er utvilsomt viktig for den enkelte arbeidstaker. De valgene pensjonskundene tar gjennom arbeidslivet har mye å si for hvordan hverdagen blir som pensjonist. Likevel så er det slik at mange av oss opplever pensjon som komplisert og vanskelig å forstå. For å kunne forstå pensjonskundene enda bedre har EPSI Norge over de siste par ukene gjennomført en kundeundersøkelse blant personer som jobber i privat sektor for å avdekke hvor fornøyde de er med sine pensjonsleverandører.

## NØKKELTALL Pensjonsstudien 2022

**68%**

Sparer selv, utover det arbeidsgiver sparer for dem. 13% sparer gjennom ordningen individuell pensjonssparing (IPS).

**70%**

Kun 30% føler seg trygg på at det er "penger nok", når de går av med pensjon. 70 % er enten usikker eller mener det ikke er det.

**25%**

Opplever at leverandørene er dyktige til å fronte pensjonsløsninger med fokus på bærekraft.

**42%**

Opplever at leverandørene gir god valgfrihet av fond og pensjonsalternativer. Hele 45% er usikre.

### Egen pensjonskonto

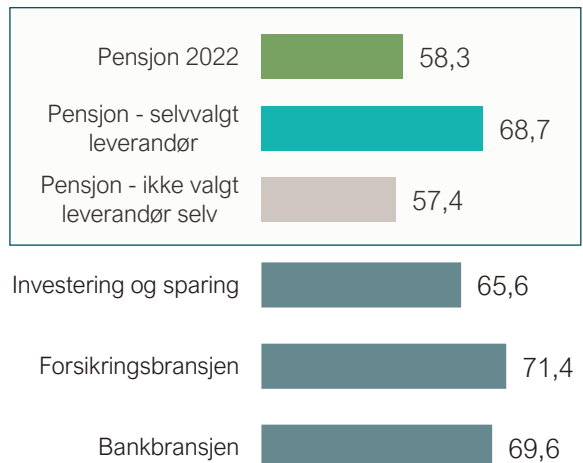
Tjenstepensjon for ansatte i privat sektor er regulert i lov om obligatorisk tjenstepensjon. Denne loven pålegger alle arbeidsgivere å etablere en tjenstepensjonsordning for sine ansatte der arbeidsgiver innbetaler innskudd til pensjonsordningen. Fra 1. januar 2021 fikk de som har innskuddspensjon en egen pensjonskonto hvor all pensjon samles. Det har gjort det mulig for den enkelte pensjonskunden å velge hvem og hvordan pensjonen skal forvaltes. Det betyr at «egen pensjonskonto» enten kan være hos arbeidsgivers pensjonsleverandør eller hos en selvvalgt leverandør. Med denne endringen har den enkelte ansatte har blitt en langt viktigere for pensjonsselskapene enn før.

### Begeistringen uteblir

I løpet av mai måned har EPSI intervjuet drøyt 1200 tilfeldig utvalgte pensjonskunder som jobber i privat sektor. Undersøkelsen viser klart og tydelig at den jevne pensjonskunde ikke har satt seg spesielt godt inn i sin pensjon. Mange kunder svarer «vet ikke» på en god del sentrale spørsmål, og resultatet viser at begeistringen

for pensjonsleverandørene uteblir. Den gjennomsnittlige kundetilfredsheten er 58,3, noe som er lavt. Vi tolker den svake tilbakemeldingen mer som et signal om at pensjonskunder flest er passive og til dels likegyldige overfor pensjonsselskapene, og i mindre grad et tegn på utpreget misnøye.

**FIGUR 1 Kundetilfredshet pensjon og sammenlignbare EPSI studier**



## Valgfrihet

De aller fleste pensjonskundene i Norge har ikke selv valgt egen pensjonsleverandør, men benytter leverandøren arbeidsgiveren har valgt. Det betyr at det store flertallet av kundene ikke har vært igjennom en normal kjøpsprosess der man blant annet vurderer ulike alternativer. Det fører til at brorparten av kundene i liten grad er i stand til å begrunne eller rasjonalisere valget sitt, noe som ofte leder til svakere tilbakemeldinger.

Det at såpass mange har valgt å ikke gjøre noe i forhold til pensjonsleverandøren kan bety at de opplever at dagens ordning er god nok, og at de ikke helt ser behovet for å bytte. Men studien viser også at nær halvparten av de spurte faktisk ikke er klar over at de kan velge sin egen pensjonsleverandør. Her har bransjen en jobb å gjøre.

Om vi ser nærmere på de som svarer at de har valgt en annen pensjonsleverandør enn den arbeidsgiver har avtale med, viser analysen at disse kundene jevnt over har en bedre forståelse av pensjon. De følger verdiutviklingen tettere, og er i sum klart mer tilfredse med pensjonsleverandøren enn de som ikke har valgt å flytte pensjonen.

**12%**

*Har valgt en annen pensjonsleverandør enn den arbeidsgiver har pensjonsavtale med.*

**19%**

*Vurderer å flytte pensjonssparingen til en ny leverandør ilt det kommende året*

## Pensjon er viktig! (bare ikke akkurat nå)

De fleste av oss vet at pensjon er viktig, og mange svarer at de er ganske opptatte av pensjon. Allikevel så er realiteten den at pensjonen er noe de aller fleste først skal bruke mange år frem i tid. Dette gjør at mange skyver beslutninger i forhold til pensjon foran seg. Det at så mange som 7 av 10 er usikre på om det er «penger nok» når de går av med pensjon bør være et varsko. Vi leser mellom linjene at pensjon er viktig...bare ikke akkurat nå.

## Viktighet av kunnskap og informasjon

Studien viser at en mer enn hver tredje pensjonskundene enten har lav eller ingen kunnskap om pensjon. De som mener de har god eller meget god kunnskap om pensjon er vesentlig mer tilfredse enn de som ikke har det. Når kunnskapsnivået totalt sett er lavt, vil informasjon og opplæring stå sentralt både for å øke forståelsen av pensjonen og for å styrke kundeopplevelsen. Mange er interesserte i å få mer hjelp til å forstå pensjonen sin, men det er også en del kunder som erkjenner at de selv bør ta grep for å sette seg inn i pensjonen.

Ikke overraskende viser studien at pensjonskundene som har deltatt på seminarer, logget seg inn på «min side» og brukt en pensjonskalkulator er mer positive overfor egen leverandør.

**Tabell 1** Hvor stor kunnskap har du om pensjon?

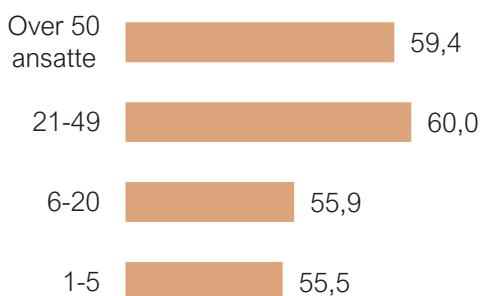
	Andeler	Kunde-tilfredshet
Svært lite kunnskap	13%	49,4
Litt kunnskap	24%	51,5
Noe kunnskap	30%	57,5
God kunnskap	25%	64,6
Svært god kunnskap	8%	76,7

Jo mer engasjerte kundene er og jo mer innsikt de har om pensjonen, jo mer tilfredse er kundene. En hovedutfordring for pensjonsselskapene fremover blir derfor å skape interesse og engasjement rundt pensjon. Mer informasjon, hyppigere kommunikasjon og flere samtaler rundt pensjon blir viktig. Pensjon må i større grad bli en «snakkis» ute hos bedriftene. Pensjon er et viktig ansattgode, og god informasjon gir de ansatte muligheten til å verdsette dette.

## Hvor man jobber

Studien viser videre at personer som er ansatt i større bedrifter er noe mer tilfredse med sine pensjonsleverandører enn de som er ansatt i små bedrifter. Hvorfor så er tilfellet er vanskelig å si noe konkret om, men analysen tyder på at de større bedriftene er flinkere på å synliggjøre pensjonsordningen overfor de ansatte i bedriften, samt at pensjonsselskapene i større grad har prioritert deres største kunder.

**FIGUR 1 Kundetilfredshet basert på antall ansatte i bedriften:**



## Interesse /engasjement

Hvor interessert er nordmenn i pensjon, og i hvor stor grad snakker man faktisk med sin familie eller kollegaer om temaet? Svært lite viser det seg. Selv blant de eldre kundene, hvor temaet burde være aktuelt, er pensjon i liten grad et tema det snakkes om.

Studien viser at de kundene som er klar over ordningen rundt egen pensjonskonto, ikke bare er noe mer tilfredse med sin pensjonsleverandør, men også i større grad har pensjon som et samtaleemne.

## Storebrand leder an

Som tidligere nevnt er kundetilfredsheten lav ute blant pensjonskundene. Dette er et signal om at kundene i for liten grad kjenner sine leverandører og er usikre på hva de kan eller bør forvente av dem.

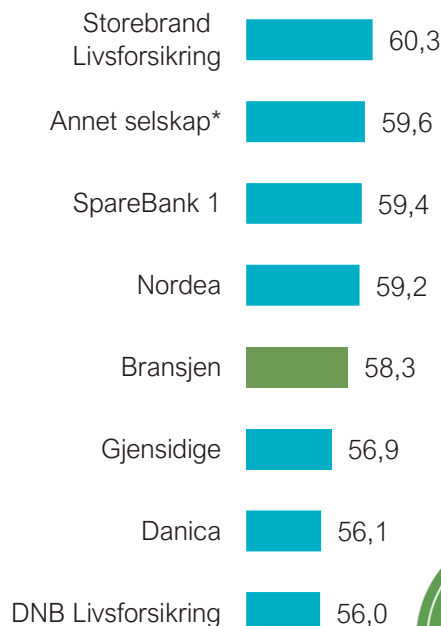
Målingen avdekker også at det er relativt små forskjeller mellom topp og bunn i denne målingen. Av de målte aktørene er det Storebrand Livsforsikring som får de beste

tilbakemeldingene, men også de mindre aktørene samt Sparebank 1 og Nordea presterer bedre enn bransjegenomsnittet.

Sammenlignet med de andre hovedaktørene i bransjen presterer Storebrand godt på det relasjonelle, de yter et høyere servicenivå og er dyktigere enn sine hovedkonkurrenter på å fronte bærekraftige pensjonsløsninger.

Sparebank 1 får gode tilbakemeldinger på de digitale løsningene, og tilbyr kundene en god oversikt over kundeforholdet. Nordea fremstår som en pålitelig leverandør, og lykkes i større grad enn sine konkurrenter å tilby pensjonsløsninger som kundene forstår.

**FIGUR 2 Kundetilfredshet pensjonsselskaper i Norge**



\*Øvrige inkluderer selskaper som KLP, Duvi, Eika og Kron



## 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 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.

## OM PENSJONSSTUDIEN 2022

Feltarbeidet er gjort av EPSI/Norstat i perioden fra 11/05 til 02/06. Totalt er det gjennomført drøyt 1200 intervjuer med personer som bor i Norge og som jobber i privat sektor. Spørreskjemaet inneholder ca. 60 spørsmål, og flertallet av spørsmålene besvares på en skala fra 1-10 der 1 er dårligst og 10 er best.

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.

### HVORDAN LAGES BRANSJEUNDERSØKELSEN?

EPSI engasjerer et datainnsamlingsbyrå for å hente inn svar på undersøkelsen. De største aktørene i bransjen vil alltid være med i målingen, mens mindre aktører kan være med i studien under visse forutsetninger. EPSI Rating har en objektiv rolle i disse målingene, og er på mange måter en ekstern revisor av kundemassen. Deler av studien offentliggjøres i det offentlige rom, mens totalrapporten kan bestilles av EPSI.

Ta kontakt med EPSI for mer informasjon.