



PENSJONSSKAPENE 2024

HVOR FORNØYDE ER
PENSJONSKUNDENE I NORGE?

Interessen for pensjon øker, men tilfredsheten er fortsatt lunken

1306

Dybde-
intervjuer

April/mai

Intervju-
periode

Drøyt 60

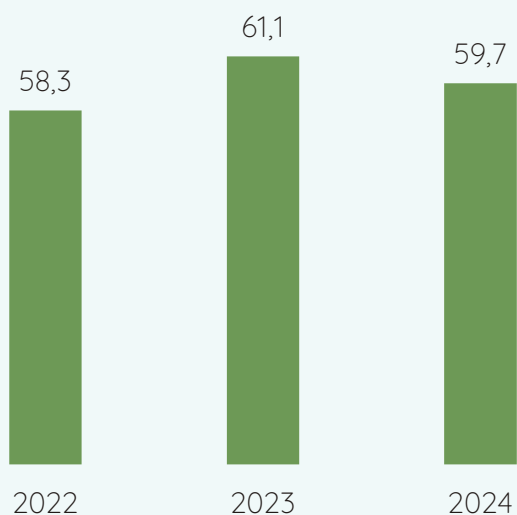
Spørsmål

Pensjonsselskapene i Norge investerer og forvalter store verdier på vegne av arbeidstakere og har dermed et særdeles viktig samfunnsoppdrag. Pensjonssystemet skal sikre at alle har en viss oppspart formue den dagen man går av med pensjon. En god forvaltning av pensjonsmidlene er avgjørende for å sikre at dagens arbeidstakere får trygghet og økonomisk stabilitet i sin fremtidige pensjonisttilværelse.

Pensjonsleverandørene må navigere i komplekse finansielle markeder, og vise høy grad av integritet og åpenhet, noe som er avgjørende for å opprettholde tilliten blant kundene. Denne tilliten til pensjonssystemet og forvaltningen er helt avgjørende for samfunnet og den enkelte pensjonssparer. Det er viktig at folk har tillit til at pensjonssystemet innfrir sine pensjonsløfter.

For å få bedre innsikt i hva arbeidstakerne tenker og mener om sin pensjon og sine pensjonsselskaper, har EPSI Norge gjennomført en ny kundetilfredshetsundersøkelse blant personer som jobber i privat sektor, den tredje i rekken. Resultatene viser at tilfredsheten fortsatt er svak. Vi tolker den relativt svake tilbakemeldingen mer som et tegn på manglende engasjement og kunnskap, snarere enn at folk er direkte misfornøyde med pensjonsselskapene. Pensjon oppleves dessverre fortsatt som komplisert og vanskelig å forstå, og i en ellers hektisk hverdag prioriteres derfor hverdagsøkonomien over langsiktig pensjonssparing. Spørsmål om pensjon føles ikke som viktig nok i dag, men heller noe man skal se på ved en senere anledning.

Kundetilfredshet tjenestepensjon, privat sektor



Studien oppsummert:

- Liten nedgang i samlet kundetilfredshet og lojalitet.
- Flere kunder er opptatt av pensjon og bruker leverandørens digitale løsninger og pensjonskalkulatorer mer.
- Kunnskapsnivået om pensjon er lavt blant kundene og har gått tilbake.
- Det er et informasjonsbehov ute blant kundene. Mens tilnærmet alle ønsker informasjon fra sine leverandører, er det kun halvparten som mottar informasjon.
- Tilfredsheten med offentlig tjenestepensjon har gått tilbake sammenlignet med i fjor, og ligger marginalt over privat tjenestepensjon.

Lav kunnskap og interesse gjør god kommunikasjon ekstra viktig

Årets måling avdekker en nedgang i den opplevde servicekvaliteten og kommunikasjonen fra leverandørene. Pensjonssparerne opplever at deres leverandører er noe mindre «på» overfor dem som kunder. Sett sammen med at kundene selv oppgir en lav generell kunnskap om temaet, er det absolutt rom for mer proaktiv kommunikasjon. Mens 9 av 10 svarer at de ønsker nyhetsbrev og informasjon fra deres pensjonsselskaper, viser målingen at kun halvparten av kundene faktisk mottar slik informasjon. Sånn sett viser undersøkelsen at det er et tydelig udekket informasjonsbehov ute blant kundene.

Flere er opptatt av pensjon og tar selv grep for å få oversikt

Selv om mange pensjonskunder opplever at de har relativt dårlig oversikt over sin pensjonssparing, ser vi likevel noen positive tegn i bransjen. Studien avdekker at pensjonssparerne er blitt mer opptatte av pensjon over de siste par årene. En økende andel av kundene oppgir å ha logget seg inn på «min side» hos pensjonsselskapet, og flere svarer også at de har benyttet en pensjonskalkulator for å skaffe seg bedre oversikt over sin pensjon.

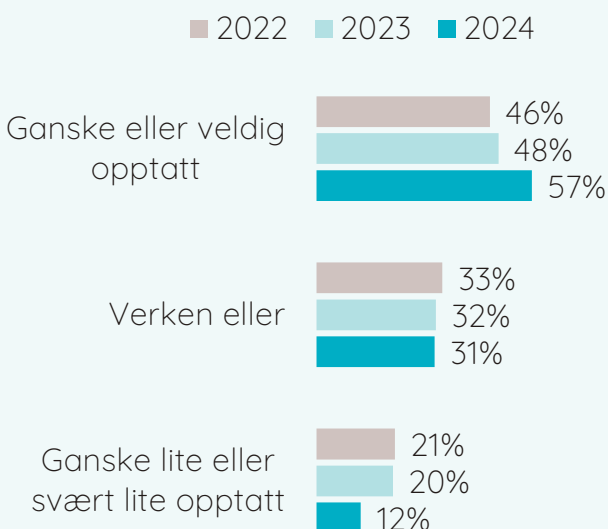
Dette gjør at de digitale løsningene til pensjonsleverandørene blir viktigere i

kundeopplevelsen. Selv om nivået på de digitale løsningene vurderes bedre i dag enn hva tilfellet var for to år siden, oppleves de digitale løsningene fortsatt som tydelig dårligere enn hva som er tilfellet i bransjer som bank, forsikring og sparing. Økt bruk stiller høyere krav og forventninger til gode, oversiktlige og brukervennlige løsninger som gir kundene et godt innblikk i deres pensjon. Dette vil bidra til bedre forståelse av pensjonssparingen, økt tilfredshet og styrket tillit.

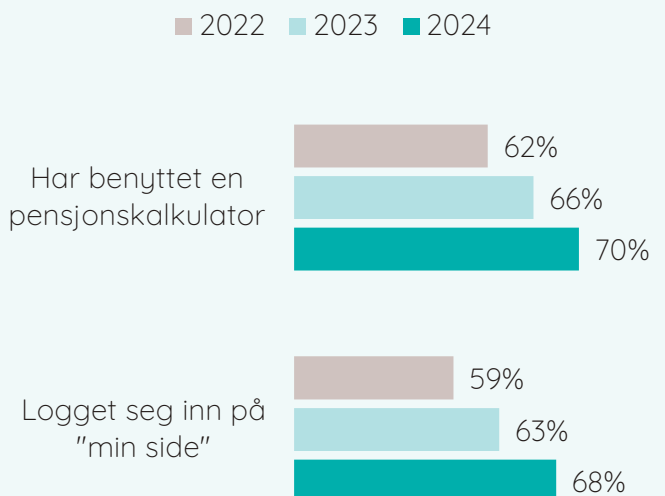
Tettere relasjon med flere kundeforhold

En tydelig fellesnevner vi ser i de fleste EPSI-målinger er at kunder som har flere tjenester hos én og samme leverandør er mer fornøyde enn de som kun har én tjeneste. Dette skaper en sterkere tilknytning til leverandøren. Dette mønsteret ses ekstra tydelig i denne pensjonsstudien. En respondent som kun sparer til pensjon hos det pensjonsselskapet som arbeidsgiveren har valgt, vil i følge analysen sannsynligvis vil ha et passivt og distansert kundeforhold. Om respondenten derimot også er kunde på andre områder, som bank, forsikring eller annen privat sparing, vil vedkommende trolig være en mer engasjert og fornøyd kunde. 6 av 10 oppgir at de ikke har andre kundeforhold i tilknytning til pensjonsselskapet sitt. Dette viser at pensjonsleverandørene har en jobb i å gjøre i forhold til å gjøre pensjonssparing mer relevant, spennende og engasjerende.

Hvor opptatt er du av pensjon? 2022-2024



Bruk av digitale løsninger for å få oversikt 2022-2024



Informasjonsbehov om pensjonskonto og byttemuligheter

Som også tidligere års studier har vist er pensjonskunder som selv har tatt et aktivt valg på hvem som skal forvalte deres pensjon tydelig mer fornøyde enn de som ikke har gjort det.

Dog så er det slik at langt fra alle arbeidstakere er klar over muligheten til selv å velge pensjonsselskap. I studien har pensjonssparerne blitt spurt om de kjenner til muligheten for selv å velge pensjonsselskap (som ble lovfestet i 2021). Selv om dette skal være kommunisert til alle arbeidstakere, er det bare rundt halvparten som er klar over denne muligheten. Dette tallet har ikke endret seg noe de siste årene. (Faktisk kan andelen være enda lavere siden undersøkelsen kun inkluderer de som vet hvem deres pensjonsleverandør er, mens kunder som ikke vet hvilket pensjonsselskap de har ikke er med i studie).

Fra et kundeperspektiv vil økt informasjon om denne muligheten trolig være positivt, og skape større engasjement. Vissheten om at man faktisk kan velge

sitt eget pensjonsselskap vil føre til at flere vil sette seg inn i sin pensjonssparing, noe som vil bidra til økt forståelse av pensjonssystemet. Dette bør tjene alle parter.

Økt synlighet

Analysen viser at pensjonsselskapenes omdømme og renomme ute blant pensjonssparerne er viktig. Den gjennomsnittlige pensjonskunden har relativt lite kontakt med pensjonsselskapet sitt, noe som fører til at deres inntrykk av selskapet ofte baseres på hva de generelt har hørt og lest. Leverandørene må derfor sørge for å fremstå som pålitelige, troverdige, og at de tar samfunnsansvaret på alvor. Et godt omdømme vil bygge tillit og tilfredshet over tid.

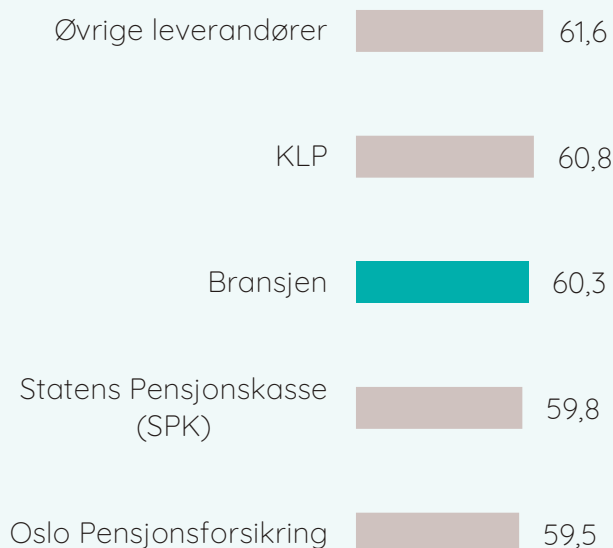
Pensjonsselskapene bør derfor markedsføre seg bedre, tydeliggjøre sin rolle og posisjon overfor kundene, og bli enda mer synlige i samfunnsdebatten. Studien viser for så vidt at pensjonssparerne anser leverandørene som pålitelige og solide, men lav kunnskap, en svak kunderelasjon samt mangelfull informasjon og kommunikasjon gjør at kundene har et begrenset grunnlag for å vurdere dette spesielt høyt.

Separat studie: Offentlig tjenstepensjon

I forbindelse med årets måling av pensjonsleverandørene i privat sektor, har EPSI også utført en mindre måling av tilfredsheten med offentlig tjenstepensjon. 555 arbeidstakere i offentlig/kommunal sektor er intervjuet. Analysen viser at tilfredsheten med aktørene innen offentlig tjenstepensjon er på omtrent samme nivå som privat tjenstepensjon, og at det ikke er noen reelle forskjeller mellom leverandørene som er målt i denne studien.

Kunnskapen om pensjon er også på et lavt nivå blant ansatte i det offentlige/kommunale, og aktørene er (som i privat sektor) generelt sett dårlige på å hjelpe kundene med å forstå sine fremtidige pensjonsutbetalinger.

Rangering offentlig tjenstepensjon 2024



Homogene kundeopplevelser

Som de foregående to årene viser også denne undersøkelsen at det er relativt små forskjeller i kundetilfredsheten mellom de største pensjonsselskapene i Norge. Dette betyr at i kundenes øyne så er pensjonsselskapene ganske like, de gjør mye av det samme, og at ingen har klart å differensiere seg i noen særlig grad.

Av de største aktørene i bransjen er det SpareBank 1 Forsikring som også i år kommer best ut. SpareBank 1 fremstår som enkle å ha med å gjøre, og får positive tilbakemeldinger på sine digitale løsninger. I tillegg har SpareBank 1 Forsikring et relativt godt omdømme blant kundene, og bedømmes også bedre enn sine hovedkonkurrenter på det å ta samfunnsansvar.

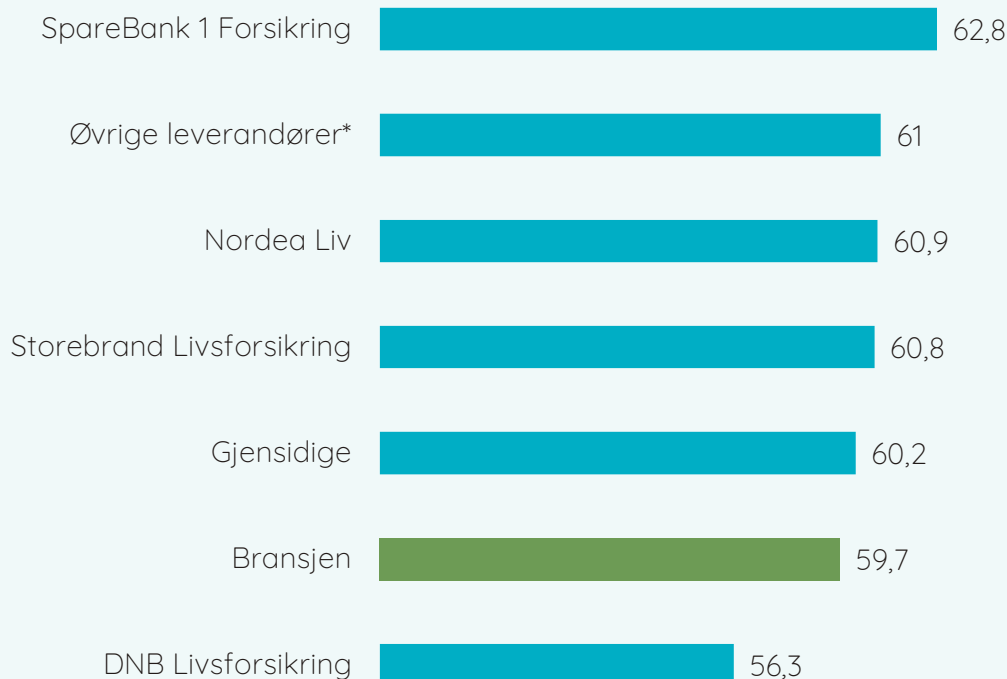
Mens de fleste pensjonsselskapene må notere en liten tilbakegang, kan Nordea Liv skilte med fremgang.

Kundene opplever blant annet at Nordea Liv er blitt enklere å forholde seg til og at de er blitt mer proaktive overfor dem når det gjelder pensjon.

Det er DNB Livsforsikring som i denne målingen får den svakeste tilbakemeldingen. Omdømmet til DNB Livsforsikring har svekket seg fra i fjor, noe som er hovedforklaringen til tilbakegangen. I tillegg opplever kundene at servicenivået er for svakt, og mange kunder etterlyser bedre kommunikasjon og mer informasjon fra DNB Livsforsikring.

Alt i alt så har bransjen en jobb å gjøre med å styrke kundeopplevelsen. Økt innsats på informasjonsdeling, kompetanseheving, forbedring av digitale løsninger og fokus på bransjens omdømme og renommé vil stå sentralt i arbeidet med å øke engasjementet og tilfredsheten blant pensjonskundene i Norge.

Rangering privat tjenstepensjon 2024



*Øvrige leverandører inkluderer blant annet selskaper som Duvi, Kron og Nordnet



Ønsker du mer innsikt fra studien?

Denne rapporten er en oppsummering av en større datainnsamling blant 1700 pensjonskunder. Undersøkelsen omfatter en rekke spørsmål, fritekstsvar, og analyser som ikke alt er beskrevet i dette sammendraget.

Vi kan blant annet tilby en dashbordløsning hvor du som kunde får resultater på alle spørsmål, historisk utvikling, fritekstsvar og mulighet for å sammenligne med andre aktører i bransjen.

Ønsker du mer innsikt og detaljerte tall per aktør i undersøkelsen, eller kanskje din bedrifts helt unike kundeundersøkelse tilpasset din bransje? Ta gjerne kontakt med oss:

Kontakt:

Fredrik Høst, Daglig leder
fredrik.host@epsi-norway.org
+47 48 86 76 01

Sindre Brochmann, Senior forretningsutvikler
sindre.brochmann@epsi-norway.org
+47 45 87 01 92

Ønsker du å lese mer om EPSI kan du gjøre det her: [Om EPSI](#)

Ønsker du å lese mer om hvordan vi måler kundetilfredshet finner du dette her: [Om kundetilfredshet](#)