



PENSJONSSKAPENE 2025

HVOR FORNØYDE ER
PENSJONSKUNDENE I NORGE?

Dette er arbeidstakernes dom over pensjonsselskapene

1204

Intervjuer

April 2025

Intervju-
periode

Cirka 70

Spørsmål

Kundetilfredshet handler ofte om opplevd trygghet og tillit – og spesielt i bransjer der kundeforholdene kan vare i flere tiår. For norske pensjonssparere er tilfredshet mer enn bare tall på en kontoutskrift; det dreier seg om vissheten om at egne midler blir forvaltet på en ansvarlig og god måte. Pensjonsleverandørene må med andre ord levere mer enn bare finansiell avkastning – de må også gi kundene en følelse av trygghet, en opplevelse av at pensjonen deres er i de beste hender. I en tid preget av økonomisk uro og børsvolatilitet, blir dette behovet enda tydeligere.

EPSI Norge har nå for fjerde gang undersøkt hvordan ansatte i privat sektor opplever sine pensjonsleverandører. Studien gir innsikt i blant annet tilfredshet, lojalitet, interessen for pensjon og kunnskapsnivået blant pensjonssparerne.

Pensjon er viktig, men oppleves dessverre som komplisert for mange.

Markedsuro preger tilbakemeldingene

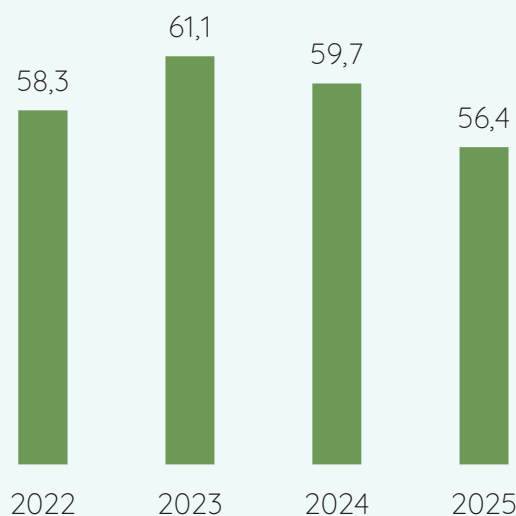
De siste månedene har vært preget av uro i finansmarkedene. Selv om dette ligger utenfor pensjonsselskapenes innflytelse, påvirker det i stor grad hvordan kundene vurderer sine leverandører. Flere uttrykker nå økt usikkerhet rundt egen pensjon, og den samlede kundetilfredsheten i bransjen faller.

Selv om en bransjescore på 56,4 er lavt, er det ikke nødvendigvis et direkte uttrykk for misnøye, men snarere et tegn på lavt engasjement og mangel på kunnskap. Pensjon oppleves som komplisert, og mange er usikre på om deres sparing vil være tilstrekkelig til en trygg økonomi i pensjonisttilværelsen.

Studien kort oppsummert:

- Tydelig nedgang i samlet kundetilfredshet og lojalitet
- Flere mener at pensjonsselskapene har blitt dårligere til å sikre god, langsiktig avkastning
- Pensjonsproduktene oppleves som mindre forståelige enn før, og flere synes det er vanskelig å justere porteføljen etter egne preferanser.
- Kundene etterlyser mer informasjon om forhold som påvirker pensjonen
- Mange, særlig blant dem over 50 år, sier at en god pensjonsordning er viktig ved jobb bytte
- Tilfredsheten med offentlig tjenestepensjon faller ytterligere tilbake, og ligger nå klart under nivået for privat tjenestepensjon

Kundetilfredshet tjenestepensjon,
Privat sektor



Svekket lojalitet, men lav bytteaktivitet

Lojaliteten til pensjonsselskapene er også svekket. Flere enn før uttrykker tvil om de ville valgt samme leverandør i dag hvis de fikk velge på nytt. Få gir dessuten uttrykk for at de er villige til å anbefale sin nåværende pensjonsleverandør til andre. Det er imidlertid verdt å merke seg at kun 15 prosent av kundene aktivt vurderer å flytte pensjonssparingen til en annen leverandør.

Selvvalgt pensjonsleverandør

Selv om retten til å velge egen pensjonsleverandør ble innført i 2021, er det fortsatt bare halvparten av arbeidstakerne som kjenner til denne muligheten. I virkeligheten er tallet sannsynligvis enda lavere, ettersom studien ekskluderer personer som ikke er kjent med hvem deres pensjonsleverandør er (utgjør 10% av de som ble kontaktet).

Arbeidstakere som selv har valgt egen pensjonsleverandør (utgjør 9% av de spurte) er, som også tidligere målinger har vist, betydelig mer fornøyde enn dem som ikke har gjort det. Samtidig ser vi at forskjellen mellom disse gruppene har minsket fra i fjor. Fra et kundeperspektiv er det grunn til å tro at økt kunnskap om valgmuligheten

vil bidra til høyere interesse og bedre forståelse av egen pensjon. Vissheten om at man faktisk kan påvirke og ta valg rundt egen pensjonssparing kan være en viktig drivkraft for aktiv deltakelse – noe vi tror vil gagne både kundene og leverandørene.

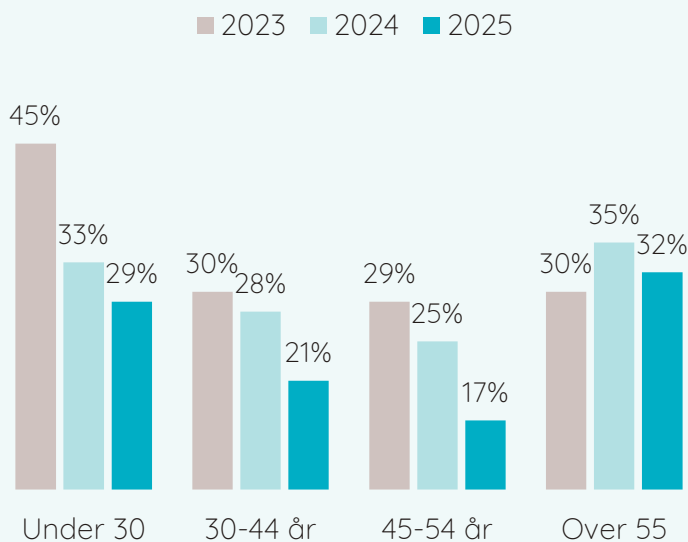
Pensjonsselskapene oppleves som passive

Å vise interesse for kundene er naturligvis en viktig driver for kundetilfredshet – uansett bransje. Sammenligner vi resultatene fra denne studien med tilbakemeldinger fra bank-, forsikrings- og kapitalforvaltningsbransjen, fremstår pensjonsleverandørene som de som viser minst interesse for sine kunder.

Mange opplever pensjonsselskapene som passive, og mener de har blitt dårligere det siste året til å informere om forhold som påvirker pensjonen. Det etterlyses mer initiativ, konkrete råd og tydelige anbefalinger. I en tid preget av usikkerhet er relevant og proaktiv kommunikasjon – formulert på en tydelig og forståelig måte – helt avgjørende. Her må bransjeaktørene ta grep for å gjøre seg mer attraktive, vinne kundens tillit – og ikke minst skape større engasjement rundt pensjon.

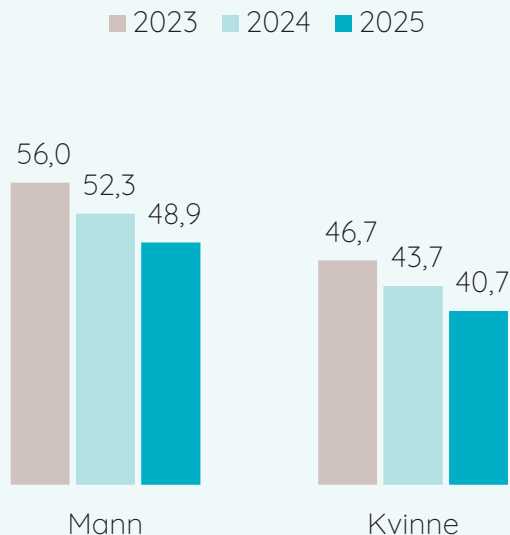
Føler du deg trygg på at det er penger nok, når du går av med pensjon?

Andel «ja»



Hvor stor kunnskap føler du at du har vedrørende pensjonssparing?

Indeksscore 0 – 100, fordelt på kjønn



Kvinner, menn og pensjon

En stor andel av respondentene oppgir at de har lav kunnskap om pensjon, og mange er usikre på hva de kan forvente å få utbetalt som pensjonist. Kvinner er særlig overrepresentert blant dem som opplever lav kunnskap. Målingen viser at 34 % av kvinnene ikke vet hvor mye arbeidsgiver setter av til pensjon, sammenlignet med 24 % blant menn.

Samtidig avdekker studien at kvinner og menn forholder seg til pensjon på ganske lik måte: Omtrent like mange sparer på egen hånd, logger seg inn på «min side», bruker pensjonskalkulator og deltar på faglige arrangementer i regi av arbeidsgiver.

Når det er sagt, kommer det også frem at kvinner i større grad er interessert i informasjon om pensjon, og at de uttrykker et tydeligere behov for konkrete råd om hvordan de kan spare mer.

Dagens pensjonssystem stiller høye krav til individuell innsikt i ordninger og valgmuligheter – noe mange opplever som krevende. For enkelte blir det rett og slett for komplisert. Dette peker mot et behov for målrettet og lettfattelig informasjon, spesielt rettet mot kvinnelige pensjonssparere.

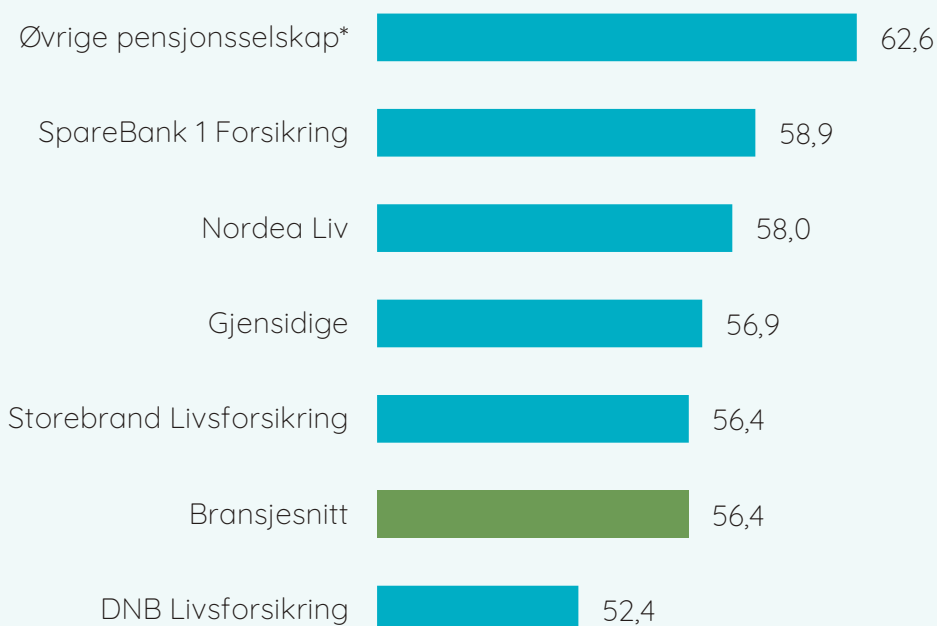
Pålitelige aktører, men må ta større plass i kundenes bevissthet

Selv om kundetilfredsheten synker, er det viktig å nevne at pensjonsleverandørene fortsatt oppfattes som solide og pålitelige. Samtidig så er dette inntrykket sårbart, og bygger i stor grad på omdømme snarere enn på faktiske kundeopplevelser. For mange baseres inntrykket av pensjonsselskapene på hva man har hørt eller lest, ikke på direkte kontakt eller erfaring.

Studien viser at majoriteten har lav kunnskap om egen pensjon, og at kun et fåtall har hatt reell kontakt med sin leverandør. Det gir et svakt grunnlag for kundeerfaringer – og for tillit. Nettopp derfor blir synlighet og tydelig kommunikasjon helt avgjørende. Pensjonsselskapene må i større grad vise hvem de er, hvilken rolle de spiller, og hvordan de forvalter kundens fremtidige trygghet.

Et sterkt og troverdig omdømme – bygget på profesjonalitet, ansvarlighet og åpenhet – vil over tid styrke både tillit, lojalitet og kundetilfredshet.

Rangering privat tjenstepensjon 2025 Indeksscore 0 - 100



*Øvrige leverandører inkluderer svar fra kunder av andre pensjonsselskaper som Duvi, Kron, Nordnet og Eika

Homogene kundeopplevelser – med noen unntak

Som i tidligere målinger fra EPSI viser også årets undersøkelse at det fortsatt er relativt små forskjeller i kundetilfredsheten mellom pensjonsselskapene i Norge. For mange fremstår selskapene som ganske like, de tilbyr i stor grad det samme, og ingen klarer å skille seg vesentlig ut. Dette gjør sitt til at få kunder faktisk bytter leverandør, selv om muligheten er der.

Det er gruppen som inneholder intervjuer med kunder av andre aktører enn de navngitte, herunder Duvi, Nordnet, Kron og Eika, som samlet får best tilbakemelding i årets måling.

Blant de navngitte pensjonsselskapene i denne målingen er det igjen SpareBank 1 Forsikring som kommer best ut. Kundene beskriver dem som relativt enkle å forholde seg til, at de har forståelige pensjonsløsninger og gode digitale verktøy. Selskapet vurderes også som bedre enn konkurrentene på å ta samfunnsansvar, og skårer godt på bærekraft.

Nordea Liv klatrer oppover listen. For to år siden fikk de den svakeste vurderingen blant de store aktørene, men i år ligger de på tredje plass – like bak SpareBank 1 Forsikring. Kundene opplever at Nordea Liv har blitt mer proaktiv i kommunikasjonen og i dialogen med kundene.

DNB Livsforsikring får også i år den svakeste vurderingen. Mange etterlyser bedre og mer relevant kommunikasjon fra DNB, de forventer en bedre digital funksjonalitet og svarer i større grad enn før at de sliter med å forstå deres pensjonsløsninger.

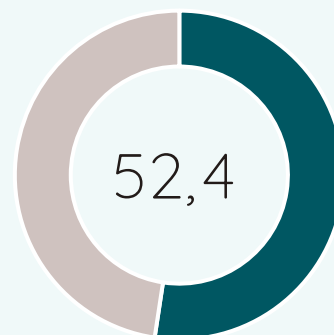
Separat studie: Offentlig tjenstepensjon

I forbindelse med årets måling av pensjonsleverandørene i privat sektor, har EPSI også utført en mindre undersøkelse av tilfredsheten med offentlig tjenstepensjon. 525 arbeidstakere i offentlig/kommunal sektor er intervjuet.

Denne analysen viser at tilfredsheten med aktørene innen offentlig tjenstepensjon har svekket seg. Arbeidstakere i offentlig sektor er betydelig mindre fornøyde med sin tjenstepensjon enn dem som har en privat tjenstepensjon.

Studien viser videre at kunnskapsnivået om pensjon er lavere blant ansatte i offentlig sektor enn i privat sektor. Dette tyder på at aktørene – i begge sektorer – i liten grad evner å formidle hvordan pensjonssystemet fungerer, og hva det betyr for den enkelte.

Kundetilfredshet Offentlig tjenstepensjon 2025





Ønsker du mer innsikt fra studien?

Vårt oppdrag er å hjelpe bedrifter med å yte bedre ved å fordype oss i kundenes opplevelser av virksomheten. Vi tror sterkt på at gode relasjoner til kunder skaper vellykkede organisasjoner med solide resultater. Denne rapporten oppsummerer en omfattende analyse av intervjuer med drøyt 1700 pensjonskunder i privat og offentlig sektor, og baserer seg på både kvalitative og kvantitative spørsmål.

Om du er interessert i mer informasjon og innsikt kan vi tilby en bransjerapport som gir tilgang til dyptgående analyser og resultater, historiske utviklinger, fritekstsvar og muligheter for sammenligning med andre aktører i bransjen.

Ønsker du ønsker en prat om denne studien eller andre studier vi har gjort, er det bare å ta kontakt med oss i EPSI.

Kontakt:

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

Anna Latysheva, Data Analytiker
Anna.latysheva@epsi-norway.org
+47 921 33 812

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](#)