



PENSJONSSKAPENE 2026

HVOR FORNØYDE ER
PENSJONSKUNDENE I NORGE?

Interessen for pensjon øker, men mange mangler fortsatt kunnskap og oversikt

2913

Intervjuer
på tvers
av de 3
studiene

Mars/
april
2026

Intervju-
periode

En fersk EPSSI-studie viser at norske pensjonskunder fortsatt har et fjernt forhold til pensjonssparingen sin. Tilfredsheten er lavest blant ansatte med offentlig tjenstepensjon, mens bedrifter er betydelig mer fornøyde med leverandørene av sine pensjonsordninger. Samtidig peker funnene i samme retning på tvers av segmentene: Pensjon oppleves som viktig, men fortsatt vanskelig å forstå.

EPSSI Norge har våren 2026 gjennomført tre kundetilfredshetsstudier innen pensjon. Undersøkelsene omfatter ansatte med obligatorisk tjenstepensjon i privat sektor, ansatte med offentlig tjenstepensjon samt private bedrifters vurdering av egne pensjonsordninger. Totalt er det gjennomført 2913 intervjuer.

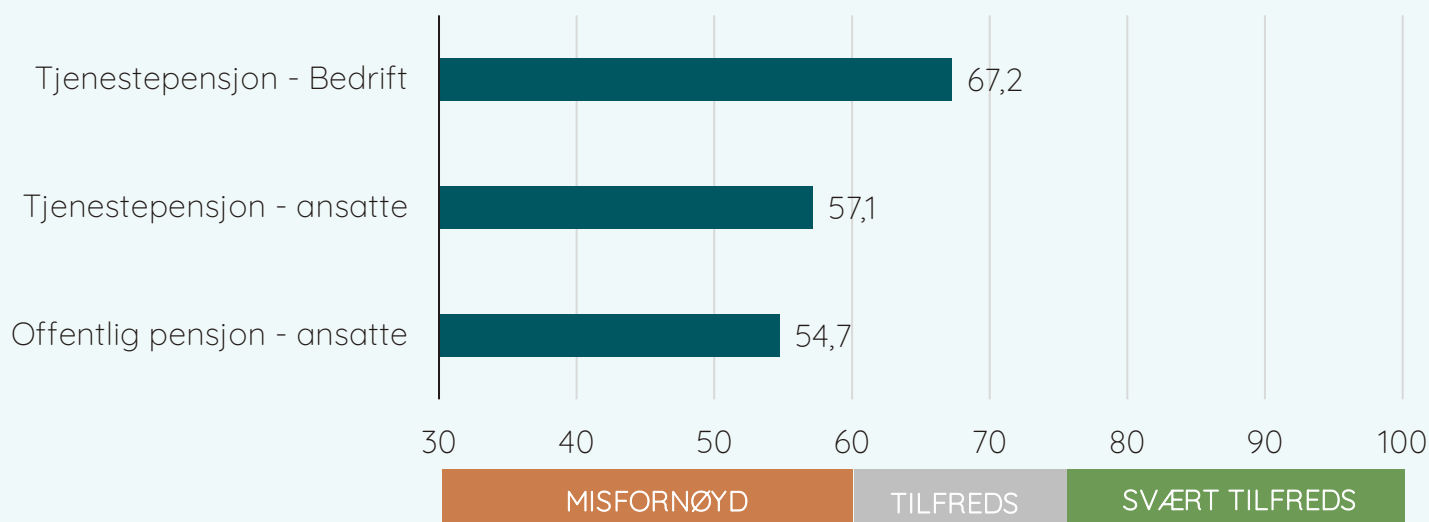
"Pensjon er en avgjørende økonomisk bærebjelke for norske arbeidstakere. Derfor er det bekymringsfullt at mange fortsatt har lav

kunnskap om egen ordning og begrenset kontakt med pensjonsleverandøren sin. Det gjør det krevende å skape engasjement, trygghet og tilfredshet" sier Fredrik Høst, daglig leder i EPSSI Norge.

Resultatene viser en kundetilfredshet på 57,1 blant ansatte med obligatorisk tjenstepensjon i privat sektor. Blant ansatte med offentlig tjenstepensjon er tilfredsheten enda lavere, med en score på 54,7. Bedriftene er derimot klart mer tilfredse med sine leverandører, med en kundetilfredshet på 67,2.

"Forskjellen mellom ansatte og bedrifter er tydelig. Bedriftene har gjerne en mer praktisk og administrativ relasjon til pensjonsleverandøren, med flere kontaktpunkter og bedre innsikt i ordningene. Ansatte opplever i større grad usikkerhet rundt hva pensjonen faktisk betyr for egen fremtidig økonomi", forklarer Høst.

EPSSI Norge Kundetilfredshetsstudier innen pensjon våren 2026



Ansatte i privat sektor: Økende interesse, men fortsatt lav tilfredshet

Blant ansatte i privat sektor holder kundetilfredsheten seg relativt stabil etter fjorårets nedgang. Bildet er likevel sammensatt. Usikkerhet i finansmarkedene og geopolitisk uro ser fortsatt ut til å prege vurderingen av pensjonsselskaperes evne til å skape meravkastning.

”Pensjon er et område der tilfredshet ikke bare handler om avkastning, men også om forklaring, trygghet og opplevd kontroll. Når markedene er urolige, blir behovet for tydelig og relevant kommunikasjon større», sier Sindre Brochmann, senior forretningsutvikler i EPSI Norge.

Selv om tilfredsheten fortsatt er lav, viser studien at interessen for pensjon øker. Andelen ansatte som svarer at de er ganske eller svært opptatt av pensjon, har økt fra 46 prosent i 2022 til 59 prosent i 2026. Flere oppgir også at en god pensjonsordning er viktig ved

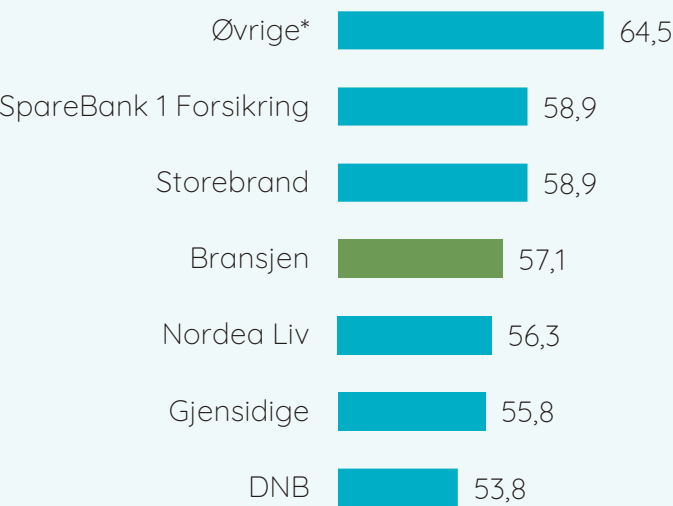
jobbskifte.

”For arbeidsgivere betyr dette at pensjon i større grad bør synliggjøres som en del av totalpakken. Mange ansatte vet for lite om ordningen de har, og flere arbeidsgivere bør med jevne mellomrom sette av tid til en pensjonsgjennomgang”, sier Høst.

Kunnskap er fortsatt en tydelig utfordring. Mange ansatte er usikre på hva de kan forvente å få utbetalt som pensjonister, og flere kjenner ikke til hvilken innskuddsprosent de har.

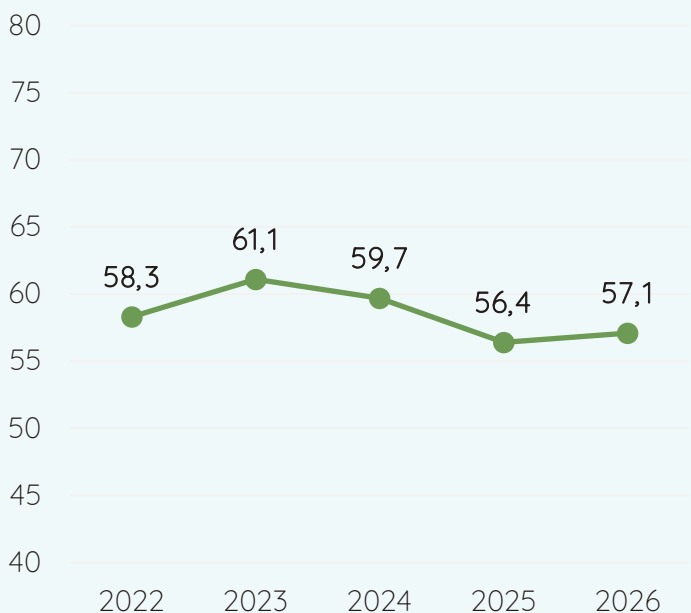
Blant ansatte med obligatorisk tjenstepensjon får gruppen av mindre og selvvalgte aktører, blant annet Nordnet, Duvi, Kron og Eika, de beste tilbakemeldingene samlet sett. Blant de navngitte selskapene kommer SpareBank 1 Forsikring og Storebrand best ut, mens DNB kommer dårligst ut.

Rangering obligatorisk tjenstepensjon blant ansatte Indeksscore 0 - 100



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

Kundetilfredshet tjenstepensjon Ansatt Skala 0-100



Bedrifter i privat sektor: Bedriftene er mer fornøyde, men forventer bedre støtte

For første gang har EPSI gjennomført en egen kundetilfredshetsstudie blant bedrifter innen tjenstepensjon. Resultatene viser at bedriftene gjennomgående vurderer pensjonsleverandørene mer positivt enn de ansatte gjør.

"For bedriftene handler en god pensjonsleveranse i stor grad om å gjøre hverdagen enklere. Intuitive og brukervennlige digitale løsninger betyr mye fordi de reduserer tidsbruk, gir bedre oversikt og gjør administrasjonen enklere. Når løsningene oppleves som kompliserte, forsterkes samtidig inntrykket av at pensjonsordningen er vanskelig å forstå", forklarer Brochmann.

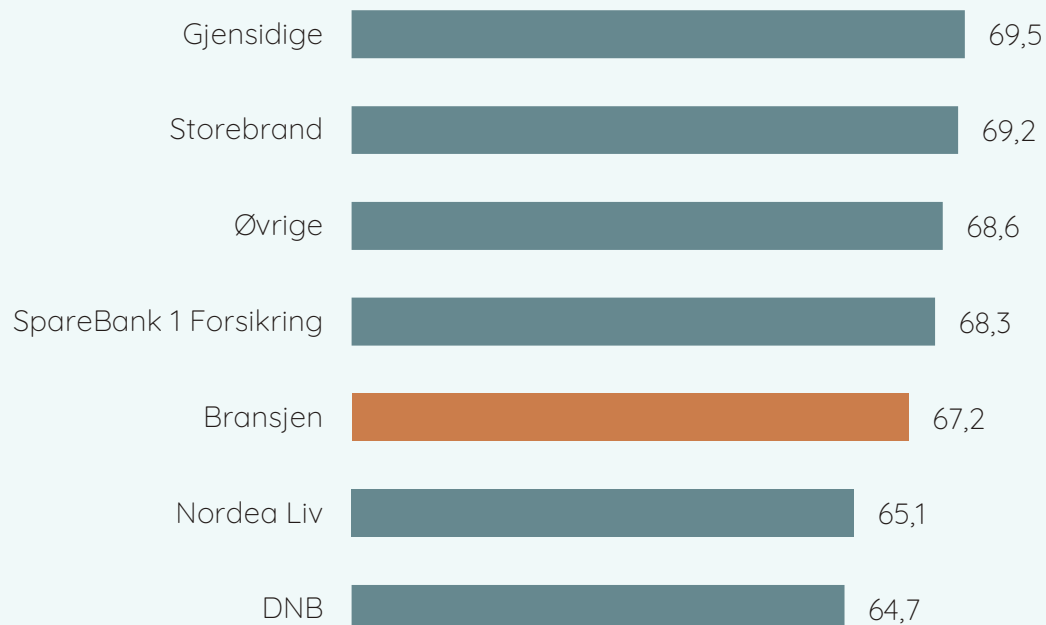
Studien avdekker at flere pensjonsselskaper har et forbedringspotensial på det digitale området. Et annet tema som peker seg ut, er behovet for bedre støtte til

kommunikasjon mot de ansatte.

"En bedrift kan ha en god relasjon til pensjonsleverandøren, men dersom de ansatte ikke forstår ordningen, svekkes også verdien for arbeidsgiver. Leverandørene må derfor bli bedre til å støtte bedriftene med tydelig materiell, enkle forklaringer og relevant kommunikasjon som kan brukes i dialogen med de ansatte", sier Høst.

I bedriftsmarkedet kommer Gjensidige best ut, marginalt foran Storebrand. Gjensidige utmerker seg særlig med gode digitale løsninger og et solid omdømme, mens Storebrand får sterke vurderinger for ansvarlig forvaltning og konkurransedyktige løsninger. DNB får de svakeste tilbakemeldingene også blant bedriftene.

Rangering tjenstepensjon bedrift 2026 Indeksscore 0 - 100



*Øvrige leverandører inkluderer svar fra kunder av bl.a. Duvi, Eika og Söderberg & Partners

Offentlig tjenstepensjon: Lav kunnskap preger tilbakemeldingene

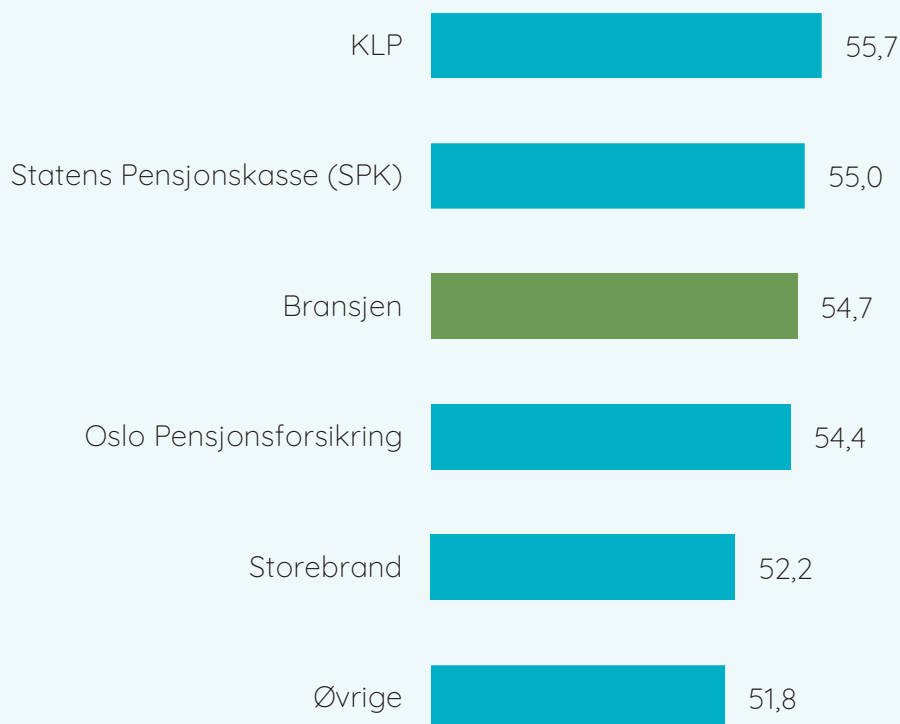
Målingen til EPSI viser at tilfredsheten med pensjon er svakest blant ansatte i offentlig sektor. Resultatene peker likevel ikke først og fremst mot tydelig misnøye, men snarere om lav involvering, begrenset engasjement og usikkerhet rundt hva pensjonen faktisk vil bety for egen økonomi i fremtiden.

«Tjenstepensjonen er en viktig del av den økonomiske tryggheten for arbeidstakere i offentlig sektor, men studien viser at mange har et passivt forhold til ordningen. Den lave tilfredsheten bør derfor også forstås som et uttrykk for manglende oversikt og ikke bare som en vurdering av leverandørene isolert sett», påpeker Brochmann.

Kunnskap fremstår som en særlig utfordring i offentlig sektor. Den selvvalgte kunnskapen om pensjon måles til 38,8, klart lavere enn blant ansatte med privat tjenstepensjon, hvor nivået er 47,2.

Tilbakemeldingene på leverandørnivå avdekker generelt små forskjeller mellom aktørene innen offentlig tjenstepensjon. Studien viser først og fremst at kundetilfredsheten og engasjementet er relativt lav på tvers av markedet, og at det ikke fremkommer noen tydelige vinnere blant leverandørene. Samtidig viser denne undersøkelsen at KLP vurderes noe mer positivt på kundekommunikasjon, mens SPK får relativt gode vurderinger på tillit og digitale løsninger.

Rangering offentlig tjenstepensjon for ansatte Indeksscore 0 - 100



*Øvrige leverandører inkluderer svar fra kunder av andre aktører som Bergen-, Trondheim og Drammen Kommunale Pensjonskasser.



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 knappe 3000 pensjonskunder, 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

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](#)