

EPSI NORGE

FORSIKRINGSSTUDIEN 2021



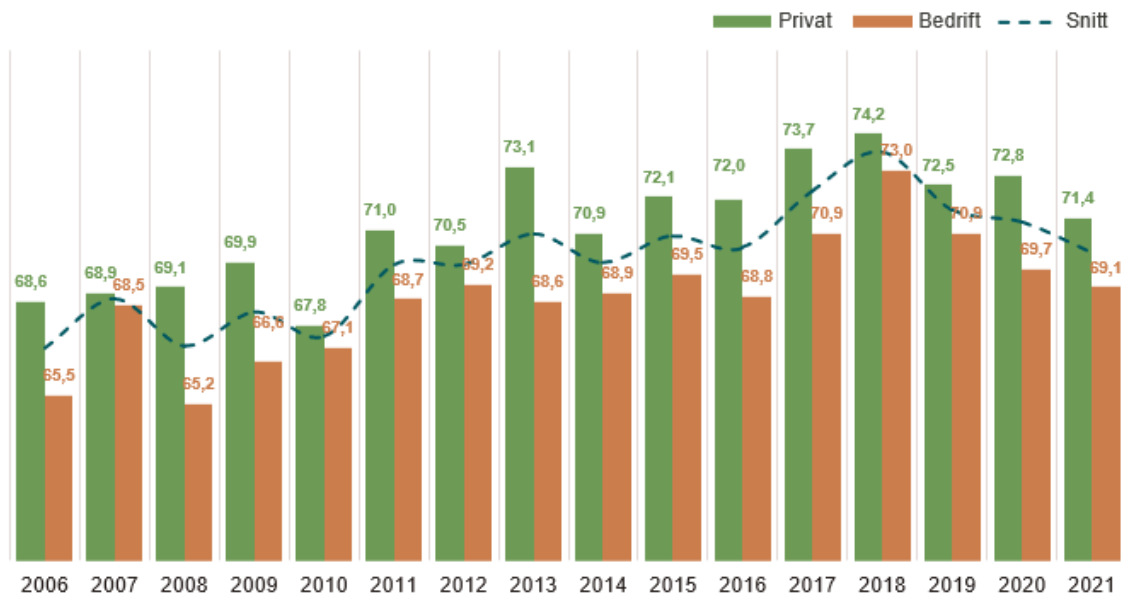
08-11-2021 07:00 CET

Dette er kundenes dom over forsikringselskapene i Norge

En fersk måling av tilfredsheten til forsikringselskapene i Norge viser at kundene er mindre fornøyde enn på lenge. Både privat- og bedriftskundene opplever at de får mindre forsikring for pengene, og at det går lenger tid mellom hver gang de hører fra sine forsikringselskaper. Privatkundene opplever dessuten at håndteringen av skadeoppgjøret har blitt dårligere, og for første gang på lenge er det nå slik at de som har hatt en skade er mindre fornøyde enn de som ikke har hatt en skade.

EPSI Rating legger i dag frem resultatene fra en ny måling av kundeopplevelsen med forsikringselskapene i Norge. Studien, som er den 18. studien i rekken, baserer seg på dybdeintervjuer med knappe 3000 personer og bedrifter rundt om i Norge.

EPSI NORGE Kundetilfredshet forsikringsbransjen 2006-2020



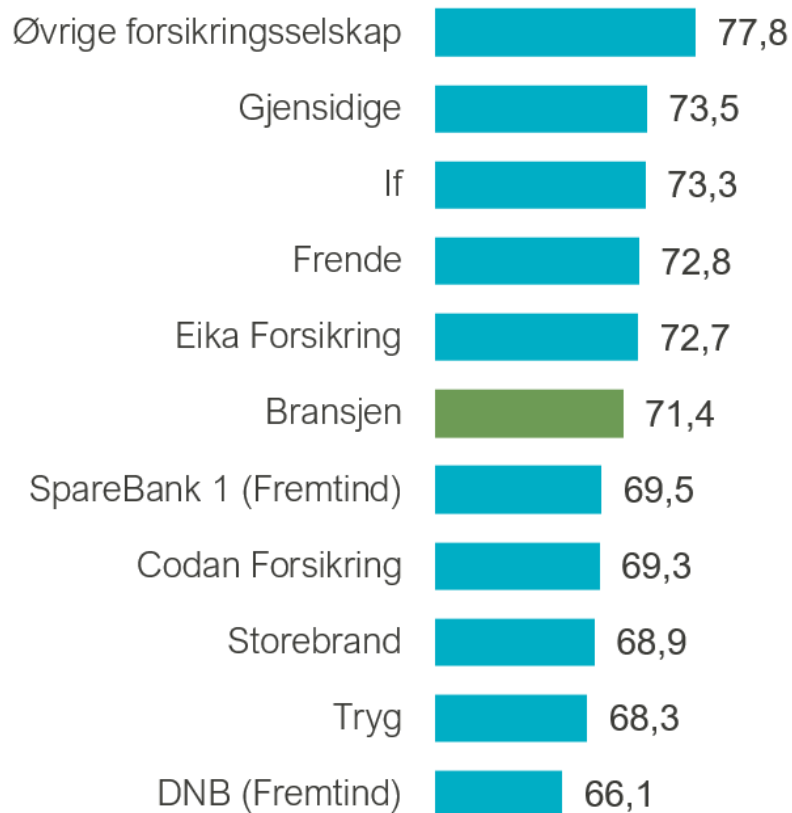
Tilbakegangen i privatmarkedet

Isolert sett er en kundetilfredshet på drøyt 70 en ok tilbakemelding, men om vi sammenligner resultatet med toppåret i 2018 er tilbakemeldingen fra kundene en vesentlig dårligere. I privatmarkedet viser studien at nesten samtlige aktører må notere seg en tilbakegang. Samlegruppen med de mindre forsikringselskapene, som blant annet inneholder kunder av KLP, JBF og WaterCircles, utgjør et et solid unntak i denne sammenhengen.

- Disse gjør et solid byks frem, og kundene deres er jevnt over meget tilfredse, forklarer Fredrik Høst, Daglig Leder i EPSI Norge. Tilbakemeldingen viser at denne gruppen som en enhet lykkes best med å skape verdi for pengene, noe som igjen tydeliggjør disse aktørenes rolle som prispressere i

markedet.

EPSI NORGE Kundetilfredshet 2021 privatmarked



Forsikringselskapene har historisk sett vært meget gode på å håndtere skadesaker - spesielt i privatsegmentet. Selv om andelen forsikringsaker er lavere enn i fjor og at behandlingstiden er bedret, opplever kundene at skadehåndteringen totalt sett er ytterligere svekket fra i fjor.

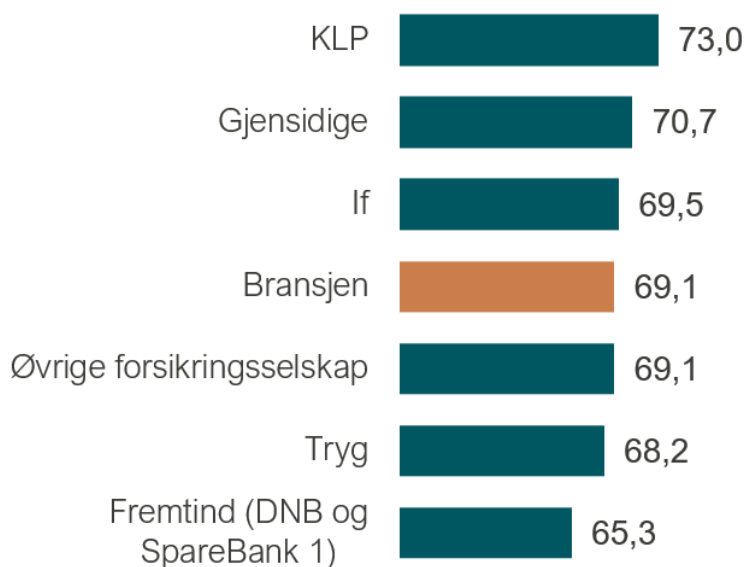
- For første gang på lenge er det nå slik at de kundene som har hatt en skade er mindre fornøyde med sine forsikringselskaper enn de som ikke har meldt inn en skade, forteller Høst. Forsikringselskapene når med andre ord ikke helt opp til forventningene i skadeoppgjøret - eller «sannhetens øyeblikk».

Bedriftene etterlyser mer og bedre oppfølging

Også i bedriftssegmentet fortsetter den negative trenden i kundetilfredsheten. Forsikringsselskapene nyter fortsatt høy tillit ute blant sine bedriftskunder, men analysen viser at forsikringsselskapene over de siste par årene har blitt gradvis dårligere på oppfølgingen. Forsikringsselskapene må i større grad vise at de er interesserte i dem som kunder, og at man forstår bedriftenes behov.

- Det er en del usikkerhet ute blant bedriftene, og mange opplever blant annet at det er komplisert å sette seg inn i forsikringsvilkårene, sier Høst. Fokus i tiden som kommer bør være å ta en «alt vel» samtale i ny og ne, og på den måten skape muligheter der man hjelper bedriftene til å bedre forstå hva de har og ikke har av forsikringer.

EPSI NORGE Kundetilfredshet 2021 bedriftsmarked



Studien viser at det nok en gang er KLP som kan skilte med de mest tilfredse og lojale kundene. KLP utmerker seg spesielt på det relasjonelle.

- KLP er dyktige til å holde sine kunder godt informert, de er flinke til å ta

kontakt med kundene, og er dessuten best i klassen i forhold til det å komme med tips og råd til skadeforebygging, avslutter Høst.

Flere detaljer og mer innsikt i og rundt studien finnes her: <https://www.epsi-norway.org/br...>

EPSI Rating Norge er en leverandør av kundetilfredshetsanalyser, og er av mange ansett som en ekstern revisor av kundemassen. EPSI samler inn, analyserer og formidler informasjon om kunders forventninger, opplevd kvalitet og verdivurdering av produkter og tjenester. Selskapet er en del av EPSI Rating Group som gjennomfører kundetilfredshetsstudier i hele Norden og i en rekke andre europeiske land.