



KLP og Frende har de mest tilfredse kundene

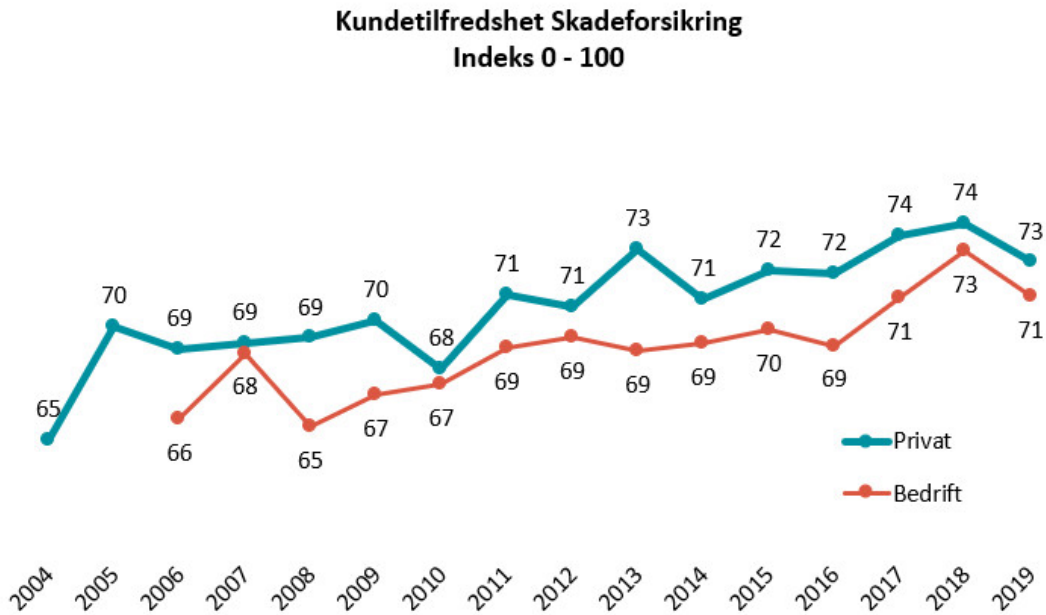
11-11-2019 06:30 CET

Så fornøyde er vi med forsikringsselskapene

EPSI Rating har ferdigstilt en ny kundeundersøkelse av forsikringsbransjen i Norge. Både privatkundene og bedriftene uttrykker noe lavere tilfredshet med sine forsikringsselskaper enn i fjor. Tiltroen til forsikringsselskapene er fortsatt høy, men studien viser at kundene merker prisøkningene i bransjen. Frende scorer best i privatsegmentet, mens KLP er best på bedrift.

EPSI Rating legger i dag frem resultatene fra en omfattende måling av kundeopplevelsen til forsikringsselskapene i Norge, den 16. i rekken. Studien baserer seg på drøyt 3200 dybdeintervjuer med privatpersoner og bedrifter

spreddt over hele landet.



Forsikringselskapene fremstår som like gode

De fleste forsikringselskapene må notere en tilbakegang i kundetilfredshet sammenlignet med i fjor.

- Forskjellene mellom de ulike leverandørene er nærmest visket ut, sier Fredrik Høst, daglig leder i EPSI Norge. Det at det skiller såpass lite i kundetilfredshet betyr at selskapene i stor grad oppleves som like.

Til tross for en tilbakegang er kundetilfredsheten fortsatt på et godt nivå. Nesten halvparten av kundene er meget tilfredse med kundeforholdet.

- Men hver femte kunde sier at de vurderer å bytte forsikringselskap det kommende året, påpeker Sindre Brochmann, prosjektleder i EPSI Norge. Når vi spør kundene om hvorfor de vurderer å bytte, oppgir det store flertallet at dette er på grunn av pris. Ifølge tall fra Finans Norge har prisøkningen det siste året vært høyere enn tidligere, og flere forsikringselskaper har blant annet vært tydelige på at økt skadefrekvens på el-biler har medført økte premier. Dette er noe kundene har fått med seg. Det at opplevd verdi for pengene faller tilbake, er en av hovedårsakene til at kundetilfredsheten faller.

Frende og KLP er best

Undersøkelsen viser at det er KLP er best i bedriftsegmentet, mens det

er Frende Forsikring som kommer best ut i privatmarkedet.

- For 9. gang på rad er det kundene til KLP som er de mest tilfredse, konstaterer Høst. Målingen viser at KLP framstår som et pålitelig forsikringsselskap som er dyktige på å holde kundene godt informert. I tillegg til dette er de best på skadeoppgjør.

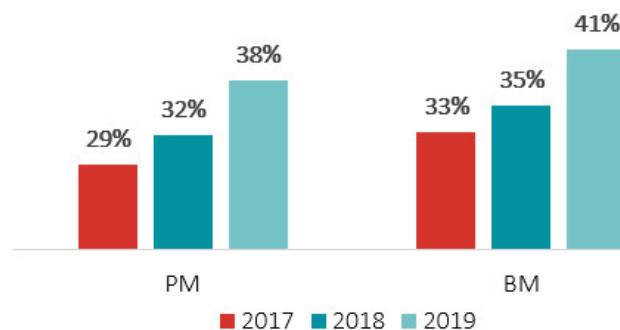
- I privatsegmentet så er det Frende som gjør det best. Frende-kundene har de høyeste forventningene, men selskapet leverer godt på disse. Frende er et selskap det er enkelt å forholde seg til, de er konkurransedyktige på pris, og er dessuten best på skadehåndtering, fortsetter Høst.

Kundene forvalter sine egne forsikringer

Effekten av digitaliseringen gjør seg gjeldende også i forsikringsbransjen. I årets undersøkelse fremkommer det at en tredjedel av privatkundene og hver tiende bedrift har kjøpt forsikringer på nett. Videre har 30 % av kundene vært inne på «min side» og gjort endringer på forsikringene. Når det gjelder innrapportering av skader er det dessuten en tydelig økning i andelen som benytter skadeskjema på nett.

- Dette betyr at flere kunder i større grad selv forvalter sine forsikringer. Det å lage gode og smarte verktøy for kundene er vel og bra, men forsikringsselskapene må ikke glemme at de virkelig gode kundeopplevelsene skapes gjennom personlig kundebehandling, avslutter Brochmann.

Andel kunder som benytter skadeskjema på nett



Flere detaljer om studien finnes her: <http://www.epsi-norway.org/bransjestudier/forsikring/>

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.