SVENSKT KVALITETSINDEX

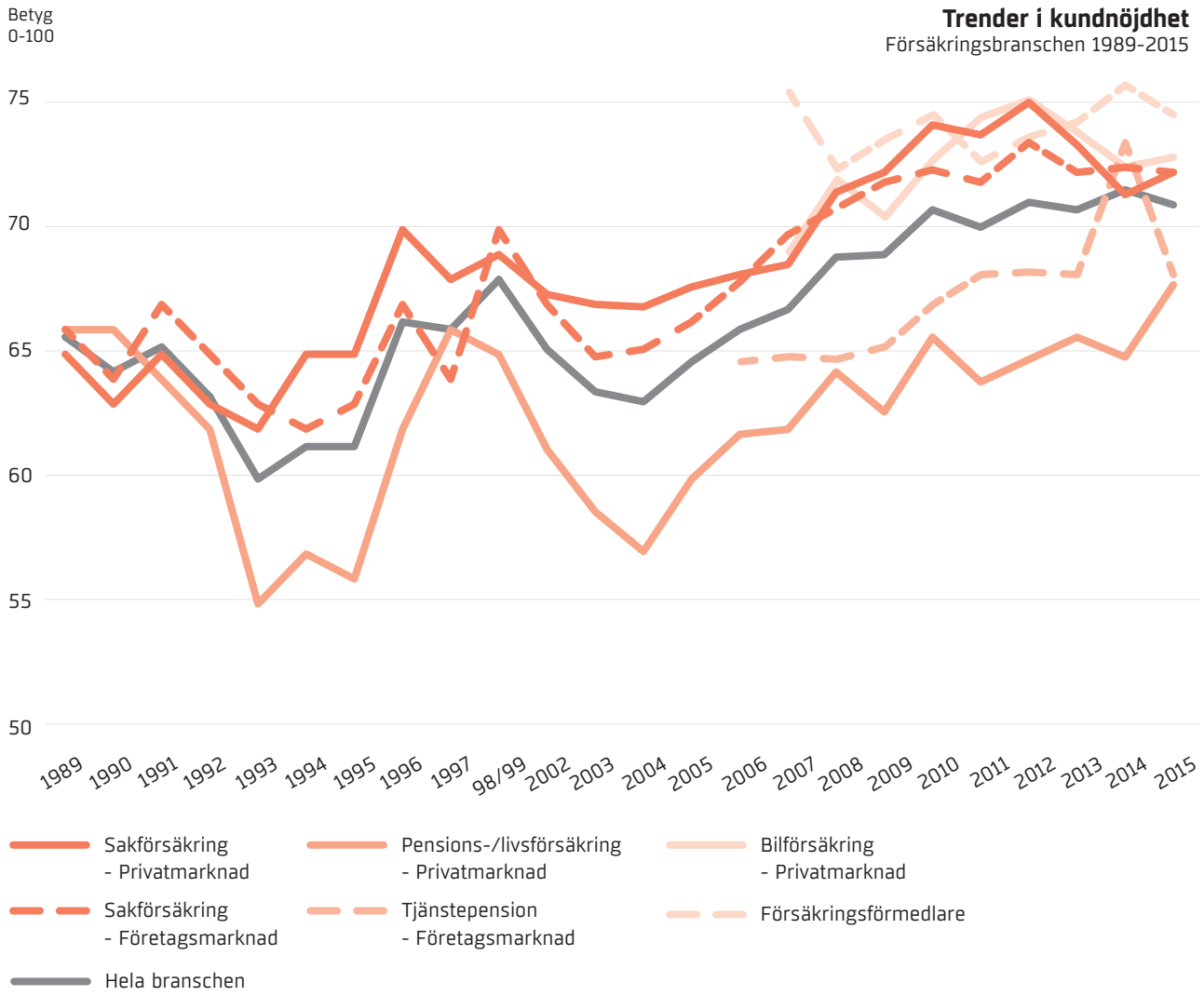
Försäkring 2015

SKI Svenskt Kvalitetsindex
www.kvalitetsindex.se

För ytterliga information besök vår hemsida (www.kvalitetsindex.se) eller kontakta;

Johan Parmler
Projektledare försäkring
Telefon: 0731-517598,
E-post: johan.parmler@kvalitetsindex.se

SVENSKT KVALITETSINDEX



Pensions-/livförsäkring starkt fram, resten haltar

Försäkringskunderna är totalt sett något mindre nöjda. Årets stora förbättring ser vi inom pensions-/livförsäkring med en ökning på nästan 3 enheter. Just den här delbranschen har haft en mycket positiv utveckling sedan år 2004. Årets minskning står tjänstepensionsbolagen för som hade en kraftig uppgång förra året.

Privatkunderna är något mer nöjda med sina sakförsäkringsbolag medan resultatet bland företagskunderna är relativt oförändrat. If som gick starkt bland privatkunderna 2014 tappar betydligt och får se sig omsprungen av både Dina Försäkringar och Länsförsäkringar.

« Pensions-/livförsäkring ökar med nästan 3 enheter »

NÖJDAST KUNDER INOM FÖRSÄKRING

FÖRETAGSKUNDER

Sakförsäkring

LÄNSFÖRSÄKRINGAR

Tjänstepension

KPA

Försäkringsförmedling

Söderberg & Partner

PRIVATKUNDER

Sakförsäkring

LÄNSFÖRSÄKRINGAR

Pensionsförsäkring

LÄNSFÖRSÄKRINGAR

© SVENSKT KVALITETSINDEX

Skaderegleringen inte avgörande för alla

Bland privatkunderna har ungefär 1 av 4 har anmält skada till sitt försäkringsbolag. Generellt så är kunder som haft en skada mer nöjda än de som inte har haft det. Det gäller för alla aktörer utom för Länsförsäkringar. Här är If och Länsförsäkringar varandras motsatser där If har extremt nöjda och lojala skadekunder.

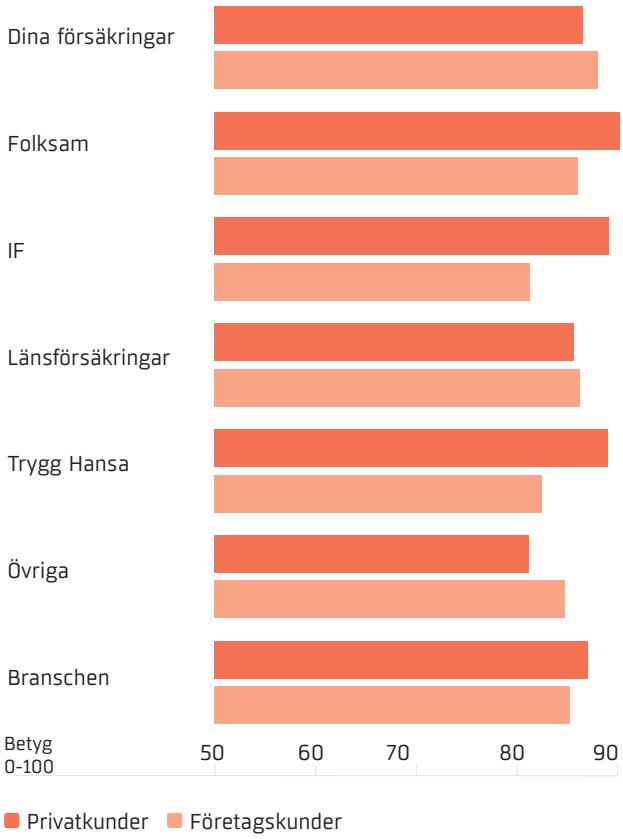
1/4 privatpersoner har anmält skada till sitt försäkringsbolag.

Det är tydligt att det inte är skaderegleringen som ligger bakom Länsförsäkringars höga resultat bland privatkunder. Kunderna som haft skada är inte mer nöjda och även om alla aktörer för relativt höga betyg kring skadehanteringen så hamnar Länsförsäkringar sist på listan bland privatkunder.

3 av 10 företagskunder har anmält skada under året. Här får Länsförsäkringar (till skillnad från privatkunderna) en positiv effekt på nöjdheten när kunderna har haft en skadeanmälan. Om If lyckades bra med sin skadehantering bland privatkunderna så är det totalt motsatt bland företagskunder. If får här kritik kring bl a behandlingstiderna som upplevs särskilt dåliga.

Hur nöjd är du med hanteringen av ditt skadeärende totalt sett?

(0 = inte alls nöjd, 100 = mycket nöjd)



Hur blir man kund?

Kunderna är fortsatt mest nöjda när man blir kund via ett eget initiativ. De som blivit kund via en jämförelsesite eller via kontakt från försäkringsbolaget är de minst nöjda kunderna. Till skillnad från många andra branscher så är kunder som blivit det genom rekommendation riktigt nöjda. Denna avvikelse från många andra branscher kan nog förklaras av att man som kund köper en produkt man avser att förhoppningsvis inte behöva använda och att aktiviteten mellan kund och försäkringsbolag är ganska låg.

« KUNDER SOM BLIVIT DET GENOM EN PRISJÄMFÖRELSESITE ÄR MINST NÖJDA »

© SVENSKT KVALITETSINDEX

Det har skett en tydlig ökning av klagande kunder inom försäkringsbranschen

Pålitlighet är ett tydligt förbättringsområde för branschen

En fråga som kommer upp som ett stort förbättringsområde för flera aktörer är "Försäkringens tydlighet" dvs att kunden förstår och vet vilka villkor som gäller och vad försäkringen täcker. Att detta är något som måste bli bättre syns också på klagomålen där just kommentarer kring oklarheter kring vad som gäller inom ramen för försäkringen dyker upp. Klagomål är annars något den här branschen varit förskonad ifrån. Nu ser vi dock tydligt att dessa ökar. Bland sakförsäkring företagskunderna toppar Folksam och If klagomålen med mer än 1 av 10 kunder haft anledning att klaga.

Kunderna är mer engagerade

Pensions-/livförsäkring privat är ett område som kunderna blivit mer nöjda med. En starkt bidragande faktor är att kundernas förväntningar ökat successivt över tiden. Det är en signal om att engagemanget bland kunderna ökat. Något som också har förbättrats är informationen kunden får av sitt bolag. 8 av 10 kunder upplever att informationen man får från sitt bolag är tydlig och begriplig och detta är bättre än tidigare.

Kundernas kunskapsnivå är fortsatt en stor utmaning där endast 5 av 10 kunder anser sig ha tillräckliga kunskaper för att avgöra vilket pensionssparande som passar bäst. 6 av 10 kunder upplever sig ha god kunskap i hur mycket man betalar i räntor och avgifter. Utbilda och får upp kundernas engagemang i pensionsfrågan är nyckeln för många aktörer.

Försäkringsförmedlare skapar mervärde

Företagskunder som använder en försäkringsförmedlare är fortsatt nöjdare jämfört med de som har en direktrelation med ett försäkringsbolag. Detta är en trend som vi har sett i flera år. En del av förklaringen till att försäkringsförmedlare får väldigt höga betyg inom service och proaktivitet.

Företagen för tjänstepension – faller tillbaka på gamla nivåer

Något som särskilt noterades förra året vara att nöjdheten bland företagskunderna till tjänstepensionsleverantörer ökade relativt mycket. En orsak var bland annat att bilden av dem som ansvarsfulla bolag ökat, vilket vi nu ser har gått tillbaka men också att man har svårt att möta kundernas faktiska behov.

Kundnöjdhet Sakförsäkring Privatkunder 2010-2015

NÖJDHET						
Aktör	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**
Dina Försäkringar	76,9	76,5	75,8	73,0	72,9	73,0
Folksam	70,3	70,6	71,4	69,7	70,0	68,8
If	71,2	70,4	72,3	72,5	74,3	72,4
Länsförsäkringar	77,6	75,0	76,5	75,2	70,7	73,6
Trygg Hansa	70,7	72,6	71,7	70,6	68,8	68,7
Övriga	73,1	75,0	71,9	71,1	63,3	69,5
Branschen	73,2	72,8	74,1	72,4	70,4	71,3

Kundnöjdhet Sakförsäkring Företagskunder 2010-2015

NÖJDHET						
Aktör	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**
Dina Försäkringar	76,6	75,1	74,8	73,6	75,7	72,0
Folksam	67,5	72,4	74,4	N/A	76,5	72,2
If	68,7	70,3	71,1	69,4	68,3	70,3
Länsförsäkringar	73,2	73,1	74,8	74,7	75,2	73,2
Trygg Hansa	69,4	67,4	70,0	68,7	70,9	68,5
Övriga	71,5	70,4	72,3	70,3	68,9	71,4
Branschen	71,4	70,9	72,5	71,3	71,5	71,3

Kundnöjdhet Fordonsförsäkring Privatkunder 2010-2015

NÖJDHET						
Aktör	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**
Dina Försäkringar	77,9	77,2	77,3	77,9	72,7	73,5
Folksam	72,6	74,3	75,3	71,3	70,8	67,0
If	68,9	71,9	74,3	73,2	79,0	72,3
Länsförsäkringar	75,5	76,6	77,2	75,4	71,7	76,6
Trygg Hansa	69,4	70,6	68,6	70,4	68,5	67,8
Övriga	74,2	71,8	74,0	70,9	62,1	71,0
Branschen	71,8	73,5	74,2	72,9	71,5	71,9

TABELLER (alfabetisk ordning)

Kundnöjdhet Pensionssparande Privatkunder 2010-2015

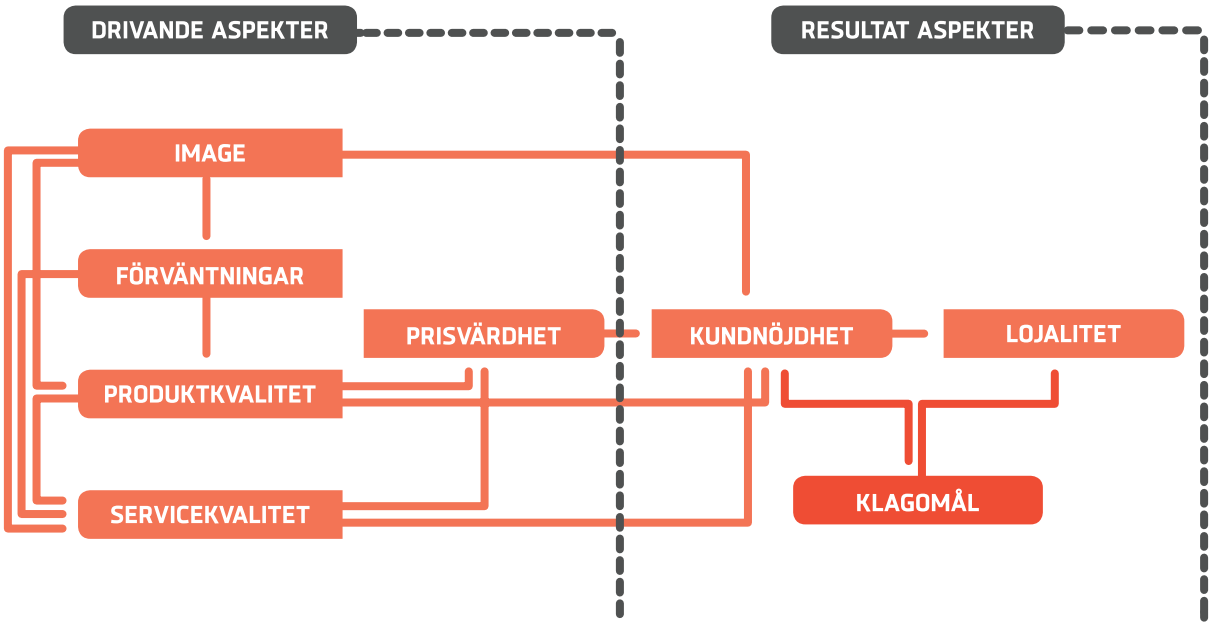
NÖJDHET						
Aktör	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**
Folksam	64,8	63,9	67,5	66,2	63,4	68,3
Handelsbanken Liv	72,2	68,4	71,1	63,9	65,9	69,0
Länsförsäkringar	69,3	64,7	67,6	70,0	71,8	72,3
Nordea Liv	65,7	64,0	61,7	58,7	58,4	65,1
SEB Trygg Liv	64,1	60,5	58,8	59,7	63,5	63,9
Skandia	59,6	60,0	58,9	58,8	61,7	63,8
Swedbank	66,7	66,6	61,8	63,1	60,6	66,5
Övriga	69,4	67,1	67,1	72,6	64,9	68,5
Branschen	64,7	62,9	63,8	64,7	63,9	66,8

Kundnöjdhet Tjänstepension Företagskunder 2010-2015

NÖJDHET						
Aktör	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**
Alecta	65,7	68,9	67,9	71,4	73,6	65,8
KPA	69,5	69,7	68,4	71,5	76,6	73,1
Länsförsäkringar	72,3	70,2	70,5	67,2	73,6	72,6
SEB Trygg Liv	64,9	65,5	64,5	64,3	66,7	66,8
Övriga	67,2	67,8	69,6	67,8	70,4	62,6
Branschen	66,0	67,0	67,3	67,2	72,5	66,3

Kundnöjdhet Försäkringsförmedlare Företagskunder 2010-2015

NÖJDHET						
Aktör	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**
Hjerta	–	–	–	–	76,8	73,6
Max Matthiessen	73,8	69,9	69,7	71,0	72,1	72,3
SÄKRA	71,7	74,0	68,9	71,6	74,8	72,7
Söderberg & Partner	72,6	70,4	73,3	73,6	76,9	75,3
Övriga	75,0	72,1	76,3	75,6	75,3	73,3
Branschen	73,6	71,3	72,7	73,3	74,8	73,6



Om studien 2015

Intervjuerna har genomförts via telefon under perioden september-oktober 2015 av EVRY. Personer i åldern 18 – 79 år som är bosatta i Sverige samt företag i Sverige med minst en anställd ingår i urvalet. Urvalet är taget från PAR Konsument och PARAD.

Frågeformuläret innehåller ett 40-tal frågor som generellt besvaras på en 1-10 skala där 1 betyder missnöjd/instämmer inte och 10 betyder mycket nöjd/instämmer helt. En intervju tar i genomsnitt 12 minuter.

Generellt är en skillnad på mer än 2 enheter statistisk säkerställd. SKI använder 95 % signifikansnivå som standard. Liknande studier är genomförda i Norge, Danmark och Finland.

Detta whitepaper sammanfattar nyckelinsikterna i SKI:s försäkringsstudier 2015. För mer information kring studien kontakta Johan Parmler, Telefon: 0731-517598,
E-post:

johan.parmler@kvalitetsindex.se

Kundnöjdhet – Hur kommer SKI fram till det?

SKIs forskningsbaserade metod utgör en grund för opartiskhet och trovärdighet. Genom att ställa frågor om hur kunder upplever kvaliteten kring en vara eller tjänst visar SKI vad som får kunder att förbli kunder.

Vi visar vad som driver kunder att bli och förbli kunder.

Kundnöjdhet och kundlojalitet är två viktiga nyckelindikatorer för företag och organisationer. Utöver att mäta dessa undersöks i SKI-modellen även fem andra områden (aspekter) för att förklara vad som gör kunder nöjda och lojala. Varje aspekt består av ett antal underliggande frågor.

Figuren visar de aspekter som SKI-modellen bygger på. Betygen för respektive aspekt presenteras på en 0:100-skala. Ju högre betyg desto bättre omdöme har företaget fått av sina kunder. Generellt sett har branscher och företag som erhåller betyg under 60 i kundnöjdhet stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan företag och kund

Om Svenskt Kvalitetsdinex

I SKI Kund mäts och analyseras ett stort antal aspekter kring kundrelationen till aktörer inom försäkring privat- och företagsmarknad. Studien görs med hjälp av en statistisk modell som möjliggör analys av orsakerna till kundernas bedömning, liksom till hur lojala kunderna är mot sina försäkringsbolag. Som bakgrund mäts image, förväntningar, produktkvalitet, service och prisvärdhet.

Svenskt Kvalitetsindex är en del av EPSI Rating Group som genomför syndikerade kundstudier i hela norden och andra delar av Europa. SIQ - Institutet för Kvalitetsutveckling är huvudmän till Svenskt Kvalitetsindex.

SKI
SVENSKT KVALITETSINDEX