



FÖR MER INFORMATION

Johan Parmler, VD Svenskt Kvalitetsindex

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

2023-11-06

# Information och kundservice viktigt i en mogen bransch

Årets SKI Försäkring visar att kundnöjdheten i branschen ligger kvar på godkända nivåer. Förbättrad information och god kundservice är viktiga drivkrafter och över lag har branschen lyckats hantera förändrade kundbehov i en turbulent tid.

Försäkringsbranschen är en av de mogna branscher som de senaste åren kommit väl ut i Svenskt Kvalitetsindex nöjdhetsmätningar. Årets resultat är i nivå med fjolåret och indikerar att försäkringsbranschen i stort klarat av att möta varierande kundkrav i en turbulent tid.

- I en tid av snabb förändring ser vi att de bakomliggande aspekterna kring vad som gör kunderna nöjda hela tiden rör på sig, säger Johan Parmler vd Svenskt Kvalitetsindex. De senaste åren har kunderna haft fokus på produktgenskaper, men det har nu ändrats. I stället är det service och kontaktfrågor som är högre upp på kundernas kravlista, i alla segment.

Majoriteten av kunderna upplever sig numera ha rätt produktmix och känner sig väl försäkrade. Då tar andra frågor och drivkrafter över.

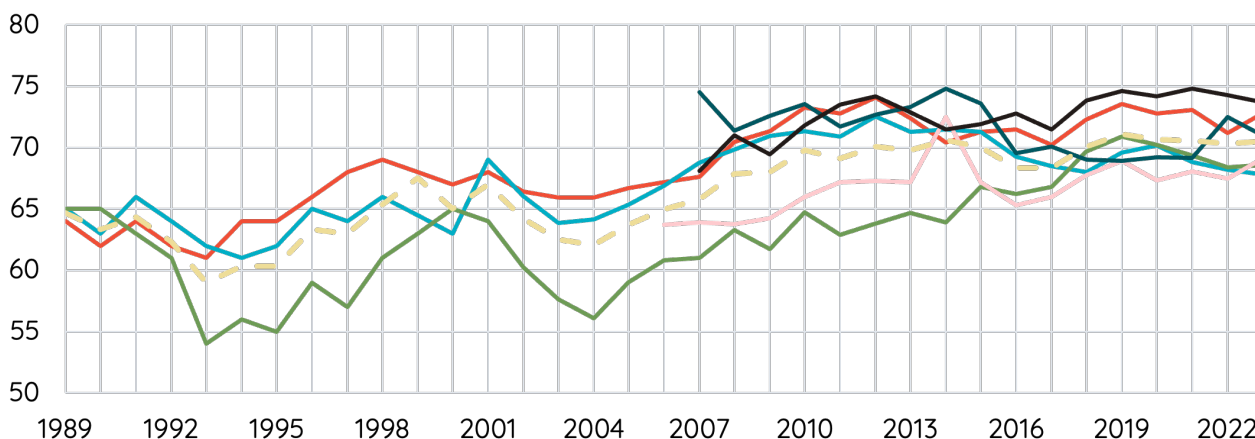
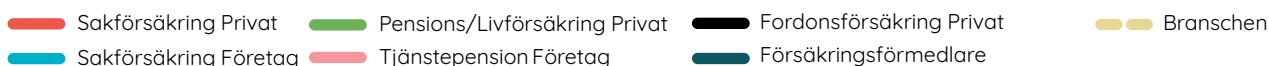
- Här gäller det alltså att inte slappna av och ta kundernas gunst för givet, även om nöjdheten ligger stilla på relativt höga nivåer, säger Johan Parmler. Kundkrav, behov och förväntningar ändras snabbt och det här är något som branschen behöver ha med sig framåt i sitt kundupplevelsearbete.

Fordonsförsäkring kommer bäst ut i de olika segmenten som ingår i SKI Försäkring, även om nöjdheten minskat något de senaste åren. Inom fordonsförsäkring är det också flera aktörer som får kundbetyg över 75, vilket indikerar mycket nöjda kunder. Nöjdheten inom Sakförsäkring företag och försäkringsförmedlare minskar något, medan sakförsäkring privat och tjänstepension ökar något. Totalt sett får branschen ett betyg på 70,5 vilket är klart godkänt, jämfört med t ex bankbranschen som har ett branschindex på 66,7.

Inom segmentet sakförsäkring får Dina Försäkringar bäst betyg av privatkunderna. Bland företagskunder kommer Länsförsäkringar bäst ut. Inom fordonsförsäkring får Svedea högst betyg, följt av Dina Försäkringar. Skandia toppar rankingen både bland de privata pensionsspararna och aktörerna för tjänstepension där företagsrelationen utvärderas. Företagskunder som kommit in via förmedlare är generellt mer nöjda än de som har en direktrelation med ett försäkringsbolag och i det segmentet kommer Söderberg & Partners bäst ut, även om det är jämt mellan aktörerna.

## Kundnöjdhet 1989-2023

betyg 0-100



## Kontaktupplevelsen både lyfter och sänker

En anledning till att privatkunderna är något mer nöjda med sina försäkringsbolag beror på en bättre kontaktupplevelse. Det motsatta gäller företagskunderna, där ett lägre betyg kring kontaktmomentet noteras i synnerhet när det gäller sakförsäkring. Detta kan sägas vara något av ett "trendbrott" i årets SKI mätningar, där andra branscher fått bättre betyg av sina företagskunder.

- Privatkunder som varit i kontakt med sitt försäkringsbolag är mer nöjda än de som inte varit det, säger Johan Parmler. Över lag får branschen riktigt höga betyg kring svarstider, bemötande och kompetens. Det gäller även de kunder som har haft skada, där majoriteten av aktörerna får klart godkänt.

Om kontakt och skadehanteringen lyfter kundnöjdheten bland privatkunder, så gäller det motsatta för företagskunderna inom sakförsäkring.

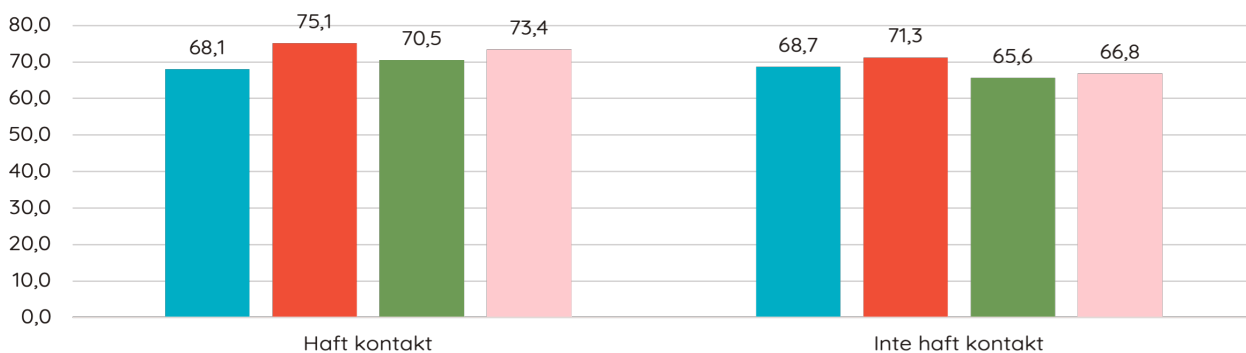
- Företagskundernas generella kontakt får lägre betyg än i många andra branscher, berättar Love Westin, analyschef Svenskt Kvalitetsindex. Det gäller både svarstid, bemötande och kompetens och det påverkar det totala omdömet. Inom sakförsäkring får branschen här knappt godkänt för sin skadehantering. Behandlingstid och löpande information är tydliga förbättringsområden.

När det gäller tjänstepension där företagsrelationen utvärderas så har nöjdheten ökat.

- Här känner vi däremot igen mönstren från årets bankstudie säger Johan Parmler.

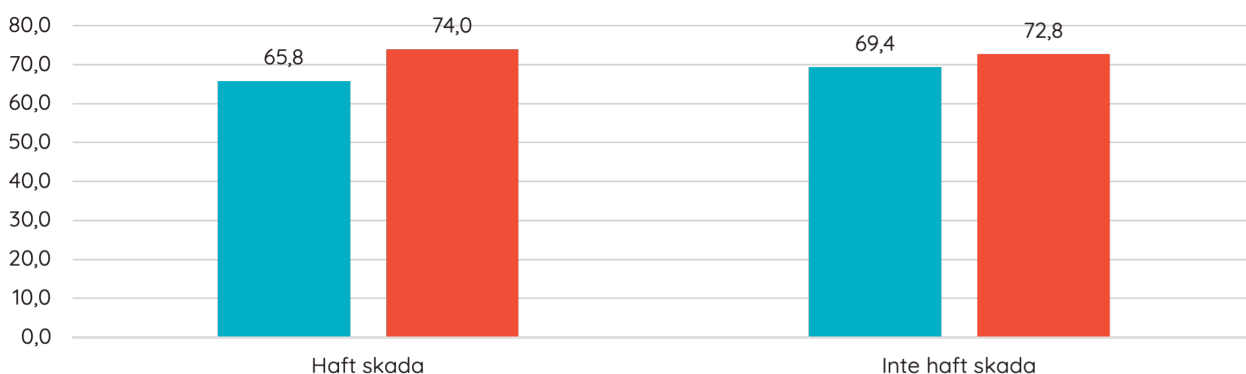
## Kundnöjdhet och kontakt

Betyg 0-100



## Kundnöjdhet och skada

Betyg 0-100



Högre aktivitetsnivå och betyg kring rådgivning och kontakten i stort fortsätter att förbättras och det är precis det området som påverkar kundnöjdheten i större och större utsträckning.

## Nya kunder får ingen smekmånad

Enkelhet, tydliga erbjudanden och friktionsfria kontaktytor är något som SKI lyfter som viktiga för att skapa en hållbar kundrelation, oavsett bransch. Därför är det inte ovanligt att en kund är som mest nöjd när man gjort sitt val och precis blivit kund. Betyg kring kontakt, bemötande och service brukar vara som högst från nya kunder - man kan tala om en "smekmånadseffekt". Men det tycks inte gälla i försäkringsbranschen.

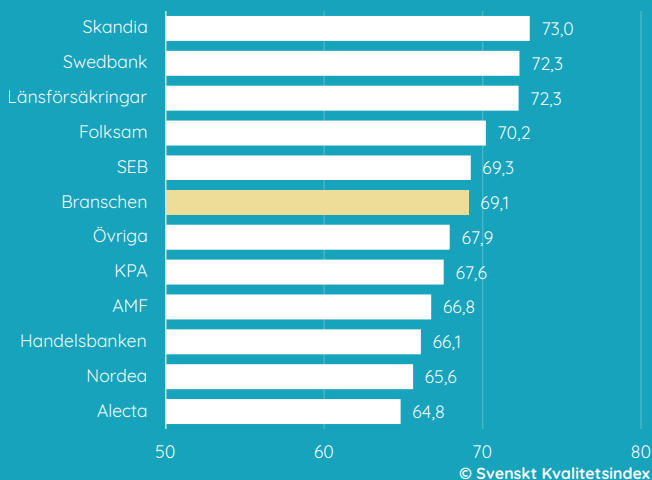
- Nyare kunder brukar i regel vara betydligt mer nöjda än de som stannar länge hos samma aktör, men det ser vi inte här, konstaterar Johan Parmler. Det finns visserligen en tendens till en liten smekmånadseffekt gällande pensionssparande och tjänstepension, men inte i segmentet sakförsäkring. Man behöver bli bättre på att tydligt kommunicera försäkringsvillkor, erbjuda bra kundsupport och göra ansökningsprocessen så smidig som möjligt för nya kunder. Det gäller för all del även kunder som stannar länge och ofta upplever att de inte får någon uppmärksamhet alls.

Branschen behöver helt enkelt göra det ännu enklare både att bli kund och att vara kund. Här finns en stor förbättringspotential, konstaterar SKI.

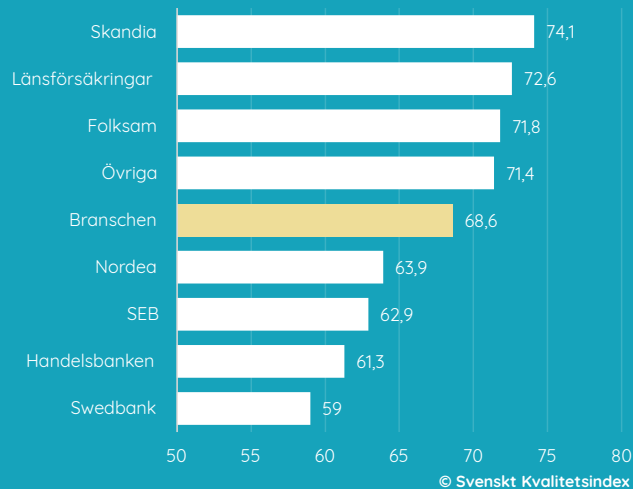
— Sakförsäkring Privat — Pensionssparande  
— Sakförsäkring Företag — Tjänstepension Företag

# Kundnöjdhet, Skala 0-100

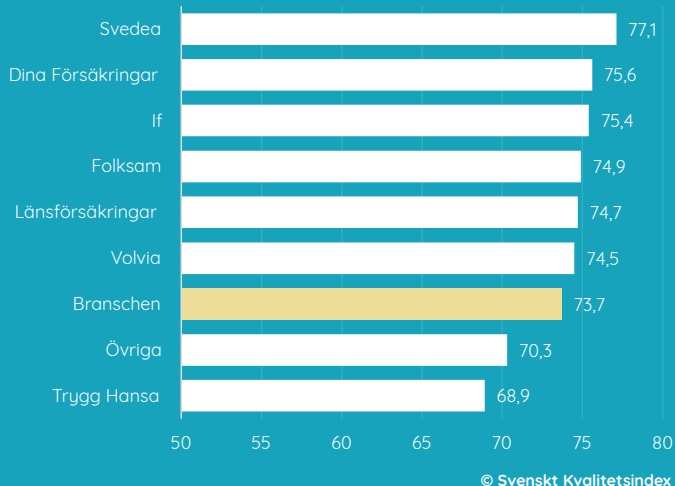
## Tjänstepension Företag



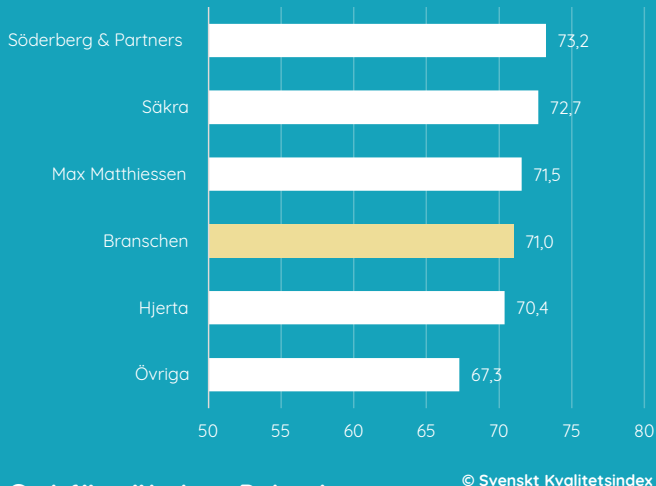
## Pensionsparande Privat



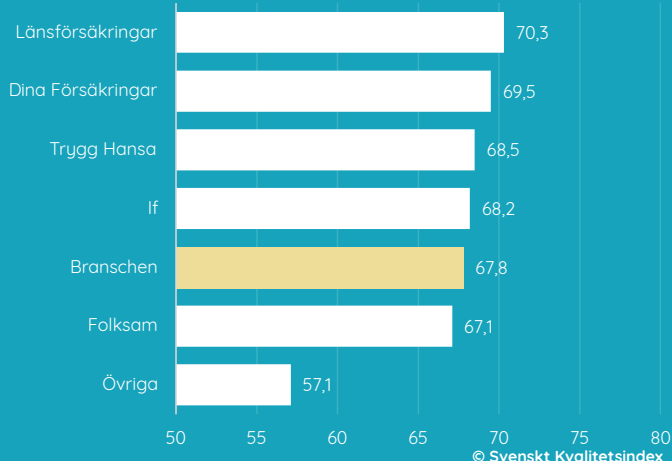
## Fordonsförsäkring Privat



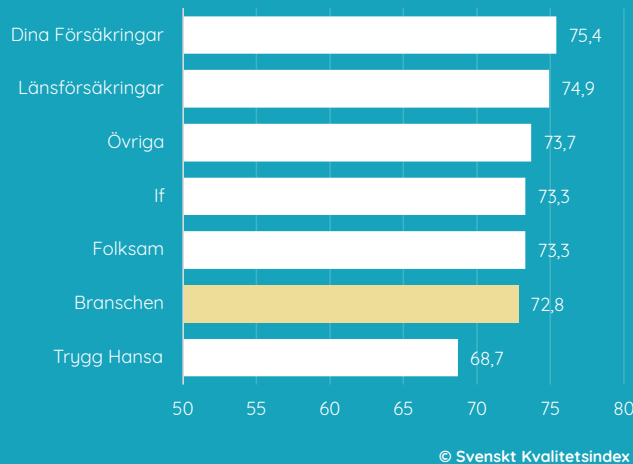
## Försäkringsförmedlare Företag



## Sakförsäkring Företag



## Sakförsäkring Privat



### Not, om studien 2023

Totalt har närmare 5 000 intervjuer genomförts under oktober 2023. Nöjdhet mäts på en skala mellan 0 och 100. 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.