



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

2024-11-25

Djurförsäkring tar täten – nöjdaste försäkringskunderna 2024

Djurförsäkring utmärker sig som försäkringsbranschens klarast lysande stjärna i Svenskt Kvalitetsindex (SKI) kundnöjdhetsstudie för 2024. Med ett genomsnittligt betyg på 73,9 överträffar djurförsäkringar alla andra försäkringsområden, och årets vinnare inom djurförsäkring, Lassie, når imponerande 81,8 i kundnöjdhet.

Flera aktörer presterar över index 75, vilket signalerar mycket nöjda kunder. Studien visar också att hundägare generellt är något nöjdare än kattägare, men skillnaderna är marginella.

”Det höga betyget för branschen, som också visar en liten uppgång från föregående år, speglar aktörernas förmåga att kombinera en stark image, hög produktkvalitet och utmärkt service i förhållande till vad kunderna betalar”, säger Calle Walmstedt, projektledare på SKI.

Lassie leder vägen med digitala och personliga lösningar

Lassie imponerar med en kombination av proaktiv kundservice och användarvänliga digitala lösningar. Företaget har hittat en framgångsformel som gör det enkelt och smidigt för kunder att hantera sina djurförsäkringar – vilket resulterar i en lojal kundbas och det högsta betyget gällande djurförsäkringar.

Hållbarhet och proaktivitet – framtiden för djurförsäkring

Trots branschens framgångar kvarstår utmaningen att skapa ett högre upplevt värde för de 70 % av kunderna som har en djurförsäkring men aldrig behöver nyttja den.

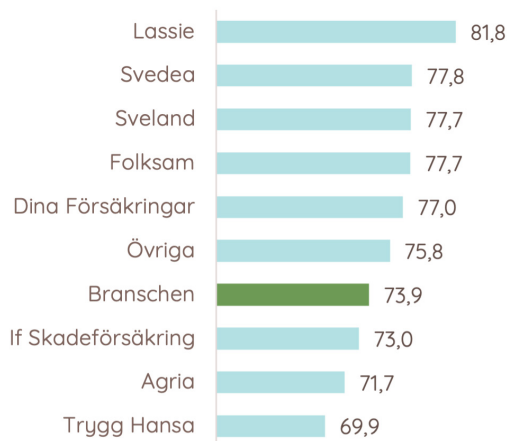
”Försäkring är en unik tjänst – kunderna behöver den, men hoppas slippa använda den. Det ställer höga krav på aktörerna att förekomma kundens behov och erbjuda relevant vägledning och stöd”, menar Calle Walmstedt.

Att hjälpa kunder att förebygga olyckor genom proaktiva insatser och smarta lösningar är inte bara nästa nivå av service, det är också ett steg mot en mer hållbar bransch. Färre olyckor innebär mindre resursanvändning inom vårdkedjan, vilket stärker både kundnöjdhet och miljöansvar.

Djurförsäkring fortsätter att sätta standarden för vad en riktigt nöjd kundupplevelse innebär – och branschen blickar framåt mot en ännu mer kundcentrerad och hållbar framtid.

Kundnöjdhet 2024 - privatkunder

Betyg 0-100



Not, om studien 2024

Datainsamlingen har genomförts via webbenkäter (CAWI) under oktober månad. Totalt har 2 096 intervjuer genomförts.