

12-11-2018 07:15 CET

Her er kundenes dom over forsikringsselskapene

Tilfredsheten med forsikringsselskapene stiger, og bransjen kan notere seg en ny toppskår når det gjelder kundetilfredshet. Det er særlig bedriftene som har blitt mer fornøyde i løpet av det siste året. De aller fleste opplever at det er enkelt å forholde seg til forsikringsselskapene, og både privatkunder og bedrifter har høy tillit til sine forsikringsleverandører.

EPSI Rating har nettopp lagt frem resultatene fra en omfattende kundetilfredshetsstudie av forsikringsselskapene i Norge. Studien baserer seg på nesten 3.000 dybdeintervjuer med privatpersoner og bedrifter over hele landet. I denne, som i alle andre EPSI-målinger, så er det kundene selv som vurderer sine leverandører ut i fra egne erfaringer.

Frende tar teten, Tryg hopper frem

Målingen viser at folk flest er godt tilfredse og lojale til sine forsikringsselskaper.

– Statusen er at 80% av kundene er enten fornøyde eller meget fornøyde med sine forsikringsselskaper, mens hver femte kunde er misfornøyde og vurderer å bytte forsikringsselskap det nærmeste året, sier Fredrik Høst i EPSI Rating.

Privatmarked		
Leverandør	Kundetilfredshet 2018	Endring fra 2017
Øvrige forsikringselskaper*	77,8	1,0
Frende	76,5	1,4
Eika Forsikring	75,6	0,0
Tryg	74,9	3,7
Gjensidige	74,9	-0,2
Bransjen	74,2	0,5
Sparebank 1 Forsikring	73,2	-0,8
If	72,7	-1,1
DNB Forsikring	70,0	1,7

Undersøkelsen viser videre at det er Frende Forsikring som kommer best ut blant de målte selskapene, tett fulgt av Eika Forsikring.

- Kundene har uten tvil høye forventninger til Frende, men selskapet leverer gode forsikringsprodukter, de er enkle å komme i kontakt med, de har gode skadeoppgjør, og er konkurransedyktige på pris, fortsetter Høst.

Eika Forsikring følger hakk i hel, og med et resultat på 75,6 har også de en kundetilfredshet som er å anse som høy. Tryg er årets klatrer, og får sin beste notering i målingens historie.

Skadeoppgjør

Det er når uhellet er ute at kundene virkelig får testet sine forsikringselskaper. Denne målingen bekrefter det tidligere studier har vist, nemlig at forsikringselskapene er dyktige på å håndtere skadesaker. Totalskåren for skadeoppgjør ligger over 80, noe som er et høyt og godt nivå. Det er Sparebank 1 Forsikring og If som denne gangen får den beste tilbakemeldingen i forhold til skadeoppgjør.

KLP er best på bedrift – for 8. gang

Norske bedrifter er mer tilfredse med forsikringselskapene, og et bransjeresultat på 73 er den beste tilbakemeldingen i målingens historie. For åttende året på rad er det KLP som har de mest tilfredse bedriftskundene. – Forventningene er fortsatt skyhøye til KLP, men med et resultat på 78,9 viser KLP at de fortsatt ligger et godt stykke foran konkurrentene sine. KLP har et sterkt omdømme blant kundene og så skiller de seg vesentlig fra konkurrentene ift servicen de tilbyr, avslutter Høst

Bedriftmarked		
Leverandør	Kundetilfredshet 2018	Endring fra 2017
KLP	78,9	3,9
Eika Forsikring	74,5	2,7
Øvrige forsikringselskap*	73,5	2,3
If	73,0	2,2
Bransjen	73,0	2,1
Gjensidige	72,8	2,3
Sparebank 1 Forsikring	72,0	1,6
Tryg	69,5	0,0

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.