

## Marginell minskning av kundnöjdheten för försäkringsbranschen i stort

Kundnöjdheten för försäkringsbranschen som helhet har minskat marginellt – med 0,5 enheter. Minskningen kan särskilt spåras till livförsäkring privatkunder samt försäkringsförmedlare, där nöjdheten minskar signifikant. Även sakförsäkring, både privat som företagskunder, backar något. Tjänstepension företag och bilförsäkring privat går mot strömmen och gör statistiskt säkerställda förbättringar.

Så här kan resultatet av årets NKI-undersökning (Nöjd-Kund-Index) sammanfattas. Undersökningen presenterades av Johan Parmler, VD för Svenskt Kvalitetsindex (SKI), vid ett seminarium som Svenska Försäkringsföreningen arrangerade i början av november.

### Kunderna är nöjda med sina försäkringsbolag

”Rent generellt kan man säga att kunderna är nöjda med sina försäkringsbolag och har så varit under en längre tid. Samtidigt ligger motsvarande resultat för bankerna högre”, konstaterar Johan Parmler.

I undersökningen mäts och analyseras ett stort antal aspekter kring kundrelationen till försäkringsbolagen. 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, servicekvalitet och prisvärdhet som är aspekter uppbyggda av ett antal frågor.

Alla index i undersökningen redovisas på en skala 0 till 100. Ju högre indexvärde desto bättre anser de faktiska kunderna att produkterna och leverantörerna uppfyller deras krav och förväntningar.

”Skall man ge någon form av indikation av vad siffrorna betyder, är ett resultat mellan 0 och 60 att betrakta som en katastrof. Ett resultat mellan 60 och 75 är bra och över 75 är det mycket bra”, berättar Johan Parmler.

Närmare 10 000 intervjuer har genomförts via telefon under perioden 8 september – 18 oktober 2011.

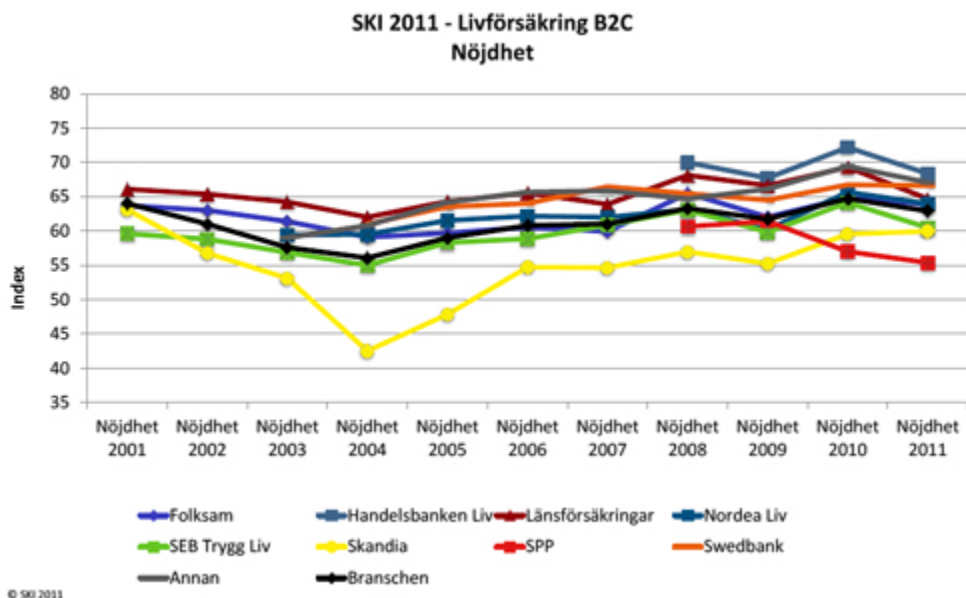
### Kraftiga nedgångar på Livförsäkring privatmarknad

Johan Parmler konstaterar att man, när det gäller Livförsäkring privatmarknad, kan utläsa några kraftiga nedgångar i årets mätning.

”Det betyder att uppgången från 2009 till 2010 är uttraderad för flertalet bolag. Ett exempel på detta är Länsförsäkringar, som ökade mellan 2009 och 2010.”

Men även Handelsbanken Liv och SEB Trygg liv minskar kraftigt. De aktörer som avviker från mängden är Skandia och Swedbank som får oförändrade resultat jämfört med 2010.

”Trots raset, så ligger fortfarande Handelsbanken Liv i toppen med högst kundnöjdhet”, noterar Johan Parmler.



Tittar man på kundprofilen, har Handelsbanken Liv en något högre lojalitet givet en viss nöjdhet. För övriga aktörer noteras att lojaliteten ligger på en nivå lägre och för några betydligt lägre än nöjdheten.

### Krävs insatser på kvalitets- och prissidan

”Utifrån flera andra studier inom SKI, har vi sett att det krävs ordentliga insatser på både kvalitets- och prissidan för att på sikt leva upp till kundernas förväntningar. Under de två senaste åren har vi märkt hur servicekvalitet blivit allt viktigare för kunderna. Det kunderna särskilt efterfrågar är bättre kvalitet på de råd och den information man får från sitt livbolag, liksom på informationen kring hur försäkringssparandet utvecklas.”

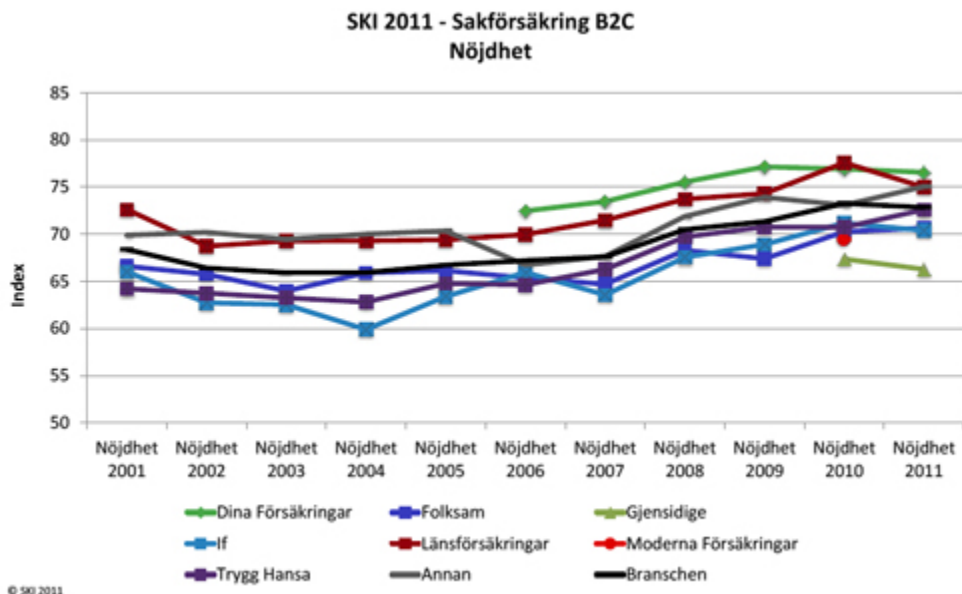
Johan Parmler säger att det inte går att utesluta att det finns en samvariation kring kundnöjdheten och utvecklingen på den finansiella marknaden. Årets nedgång kan därför till viss del kopplas till den negativ börsutvecklingen.

När det gäller företagskundernas syn på det bolag som hanterar tjänstepensionen, ökade Nordea Liv kraftigt förra året. I år har man råkat ut för ett bakslag och den tidigare

uppgången är nu reducerad. Länsförsäkringar är det enda bolag som når ett nöjdhetsbetyg över 70, men både KPA och Alecta har närmat sig.

### Positiv trend sakförsäkring – privat brutits

Kundnöjdheten för sakförsäkring - privatmarknad har varit positiv under en lång rad av år. I år har den trenden generellt sett brutits. Samtliga aktörer minskar, förutom Folksam och Trygg Hansa. Mest tappar Länsförsäkringar, som dock fortfarande har högst kundnöjdhet efter Dina försäkringar.



”I kundprofilen kan man se att det finns en väldigt stor skillnad mellan hur kunderna upplever sin relation till sitt försäkringsbolag. Gemensamt för aktörerna är att kunderna har höga förväntningar på sitt bolag, men det är skillnader på hur väl man lever upp till det. Det är också stor skillnad vad gäller lojalitet”, konstaterar Johan Parmler och fortsätter:

”I årets mätning är det tydligt att de som haft skadereglering har blivit mindre nöjda jämfört med de som inte haft skadereglering. Tidigare har det varit tydligt att skaderegleringen bidragit till att erhålla nöjdare kunder och så är det även i år, även om effekten har minskat.”

Han betonar hur viktigt det är att de kunder som har haft skadereglering är nöjda, eftersom det har stor bäring på lojaliteten.

### Skillnaden i kundnöjdhet minskar ifråga om bilförsäkringar

SKI gör för femte året i rad en specialstudie kring bilförsäkringar. Tendensen är att marknaden för bilförsäkring konvergerar och nöjdheten mellan aktörerna verkar närma

sig varandra. If, Folksam och Volvia går fram, medan övriga i regel ligger kvar på samma nivå som förra året.

”Ökningen i år kan till stor del spåras till en fortsatt förbättring av prisvärdhet, vilket även noterades förra året. Det är tydligt att prisvärdheten är väldigt jämn, förutom för Dina Försäkringar som sticker ut med högst valuta för pengarna”, säger Johan Parmler.

### **Bruten trend för företagskunder - sakförsäkring**

När det gäller företagskunder – sakförsäkring, har den positiva trend, där nöjdheten ökat från år till år, nu brutits. Högst nöjdhet får även i år Dina Försäkringar, även om avståndet till övriga aktörer har minskat. Folksam och If har tydliga ökning, medan övriga minskar något.

”Med hjälp av kundprofilen kan vi se att Dina Försäkringar helt klart är bäst på att leva upp till sina kunders förväntningar och man har en mycket hög servicekvalitet. Dessa båda är faktorer som gör att man också har mycket nöjda kunder”, noterar Johan Parmler.

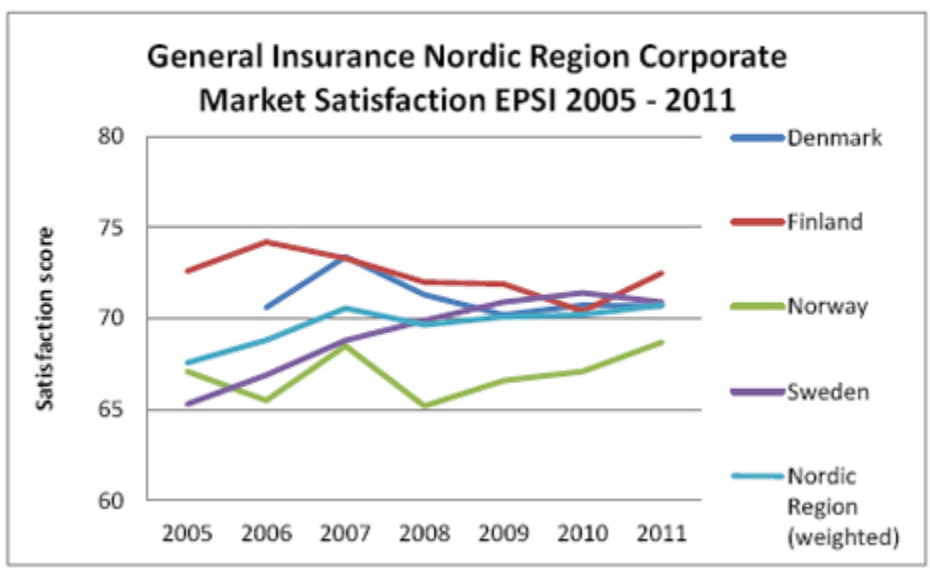
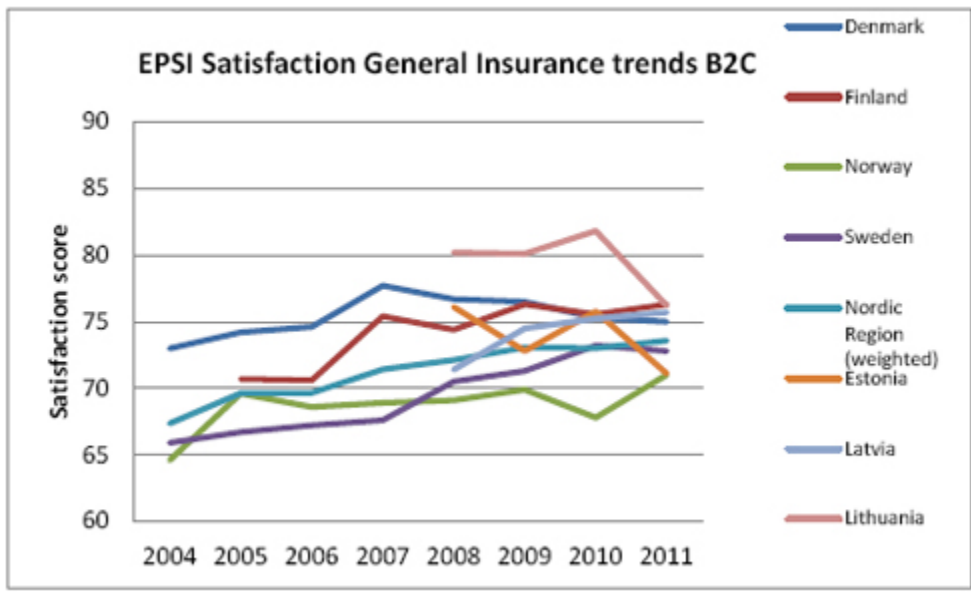
### **Kunderna mindre nöjda med försäkringsförmedlare**

SKI tittar också på försäkringsförmedlare, där nöjdheten bland kunderna generellt minskar. Max Matthiessen och Söderberg & Partners tappar, medan SÄKRA får förbättrade nöjdhetsbetyg.

”Det är uppenbart att kunderna till försäkringsförmedlarna har mycket höga förväntningar, vilket gör det svårt att leva upp till dessa. SÄKRA avviker något och får högst betyg inom både servicekvalitet och prisvärde. Det är också inom dessa områden som SÄKRA gjort förbättringar sedan 2010”, berättar Johan Parmler.

### **Nordisk jämförelse**

Det kan slutligen också vara värt att göra en nordisk jämförelse och här tar SKI hjälp av EPSI Rating. Inom sakförsäkring privatkunder får Sverige ett resultat strax under det nordiska genomsnittet, medan Sverige inom sakförsäkring företagskunder hamnar strax över.



Undersökningen finns på

[http://www.kvalitetsindex.se/images/stories/Results/2010/SKI\\_press\\_Forsakring\\_11.pdf](http://www.kvalitetsindex.se/images/stories/Results/2010/SKI_press_Forsakring_11.pdf)

Carl-Henrik Knutsson