



SVENSKT KVALITETSINDEX

Försäkring 2010

Dr. Johan Parmler



Översikt

1

- Introduktion

2

- SKI Kundnöjdhet

3

- Resultat

4

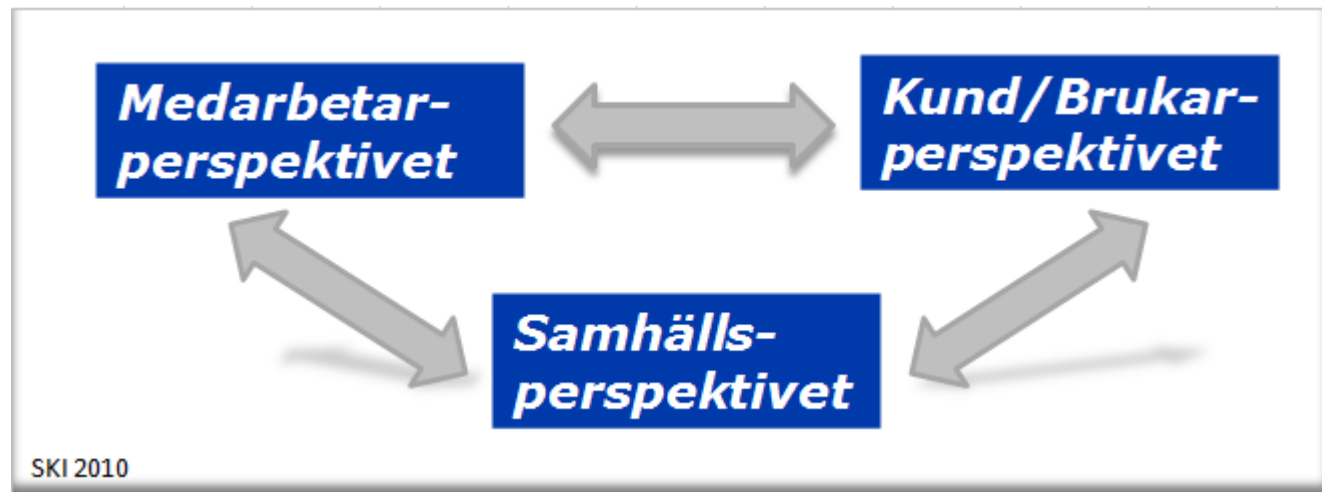
- Diskussion

INTRODUKTION



Svenskt Kvalitetsindex genomför...

...mätning och analys av icke-finansiella värdeskapande relationer



..som påverkar företag och organisationers finansiella resultat och effektivitet.

Svenskt Kvalitetsindex genomför...

- Kund/brukarperspektivet sedan 2003 på bransch och företagsnivå (jämförande resultat sedan 1989). Både på årsbasis som kvartal.
- Medarbetarperspektivet sedan 2006 på nationell/bransch och företagsnivå.
- Samhällsperspektivet sedan 2008 på företagsnivå. Från 2010 kommer särskild CSR-modell tas fram på branschnivå.

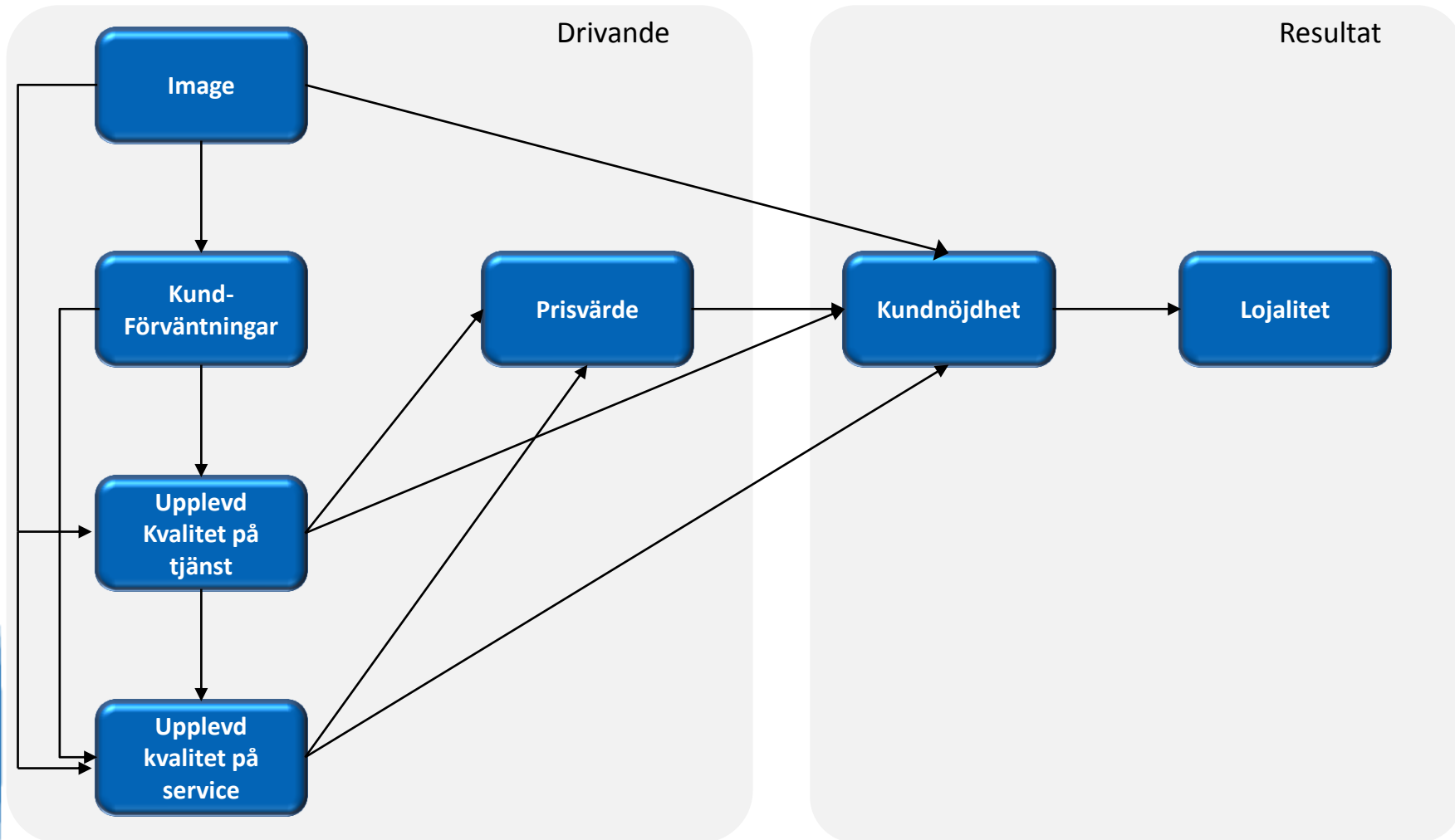
SKI KUNDNÖJDHET



SKI Kundnöjdhet

- Helt kausalt orienterad, dvs bygger på orsak och verkan.
- Utarbetad utifrån ekonomisk forskning och beteendevetenskap.
- Modellen är standardiserad så till vida att strukturen i modellen är gemensam för alla branscher.
- Mätinstrumenten branschanpassas.
- Bygger på kundernas faktiska erfarenheter.

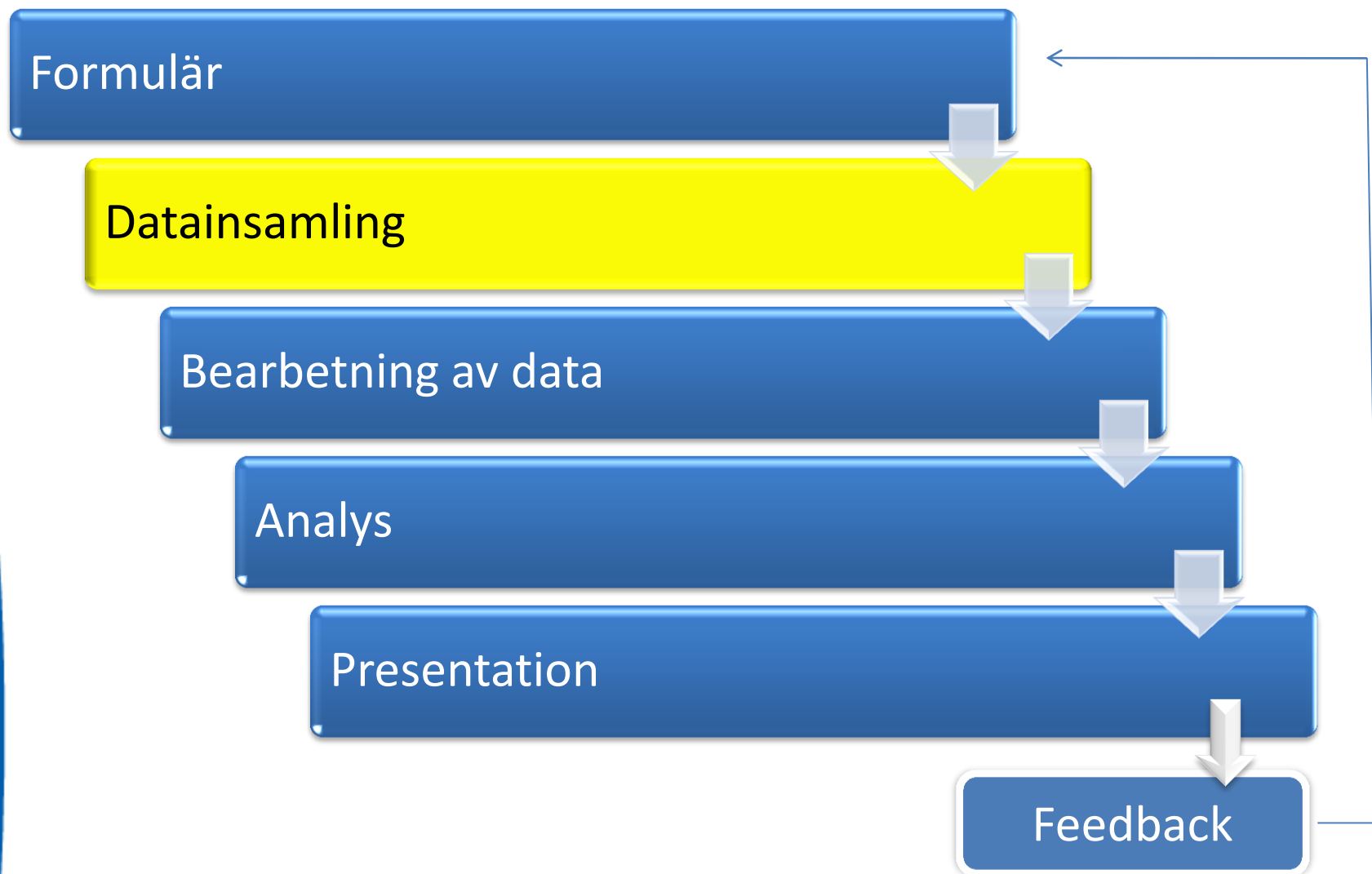
Strukturmodell



DATAINSAMLING



Arbetsprocess



Datainsamlingen

- 🔄 Samarbetspartner är EDB Business Partner Sverige AB
- 🔄 Datainsamling via telefonintervjuer
(men även postalt och webbaserat)
- 🔄 Huvuddelen av datainsamlingen förlagt till augusti - november
- 🔄 Slumpmässigt urval av privat- och företagskunder
 - ✓ Statens personadressregister (SPAR)
 - ✓ Parad – Näringslivsdatabas
- 🔄 Telefonnummersättning
- 🔄 ”Nixregistret” gäller inte undersökningar och samhällsinformation

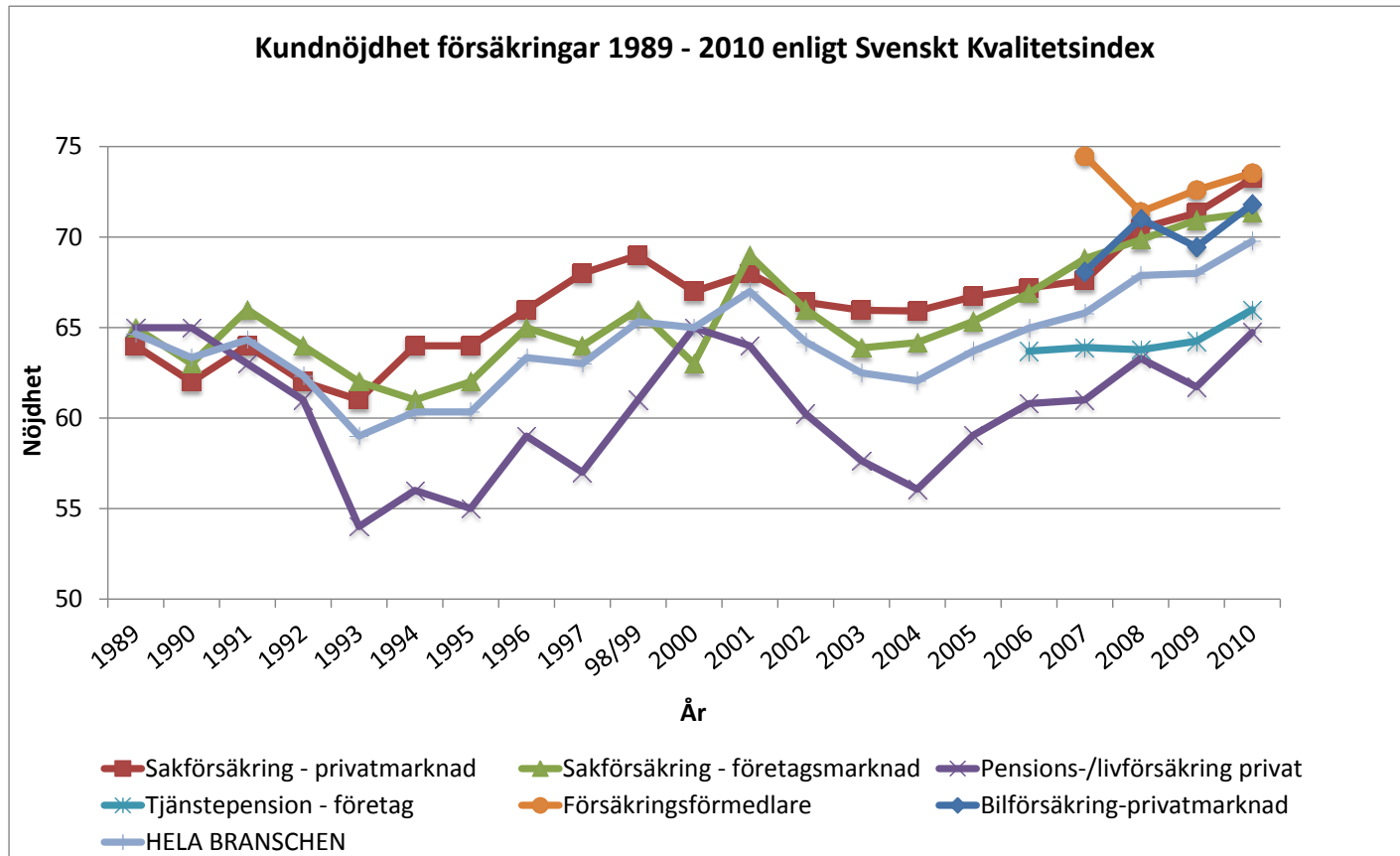
Datainsamlingen

- 🔄 Genomsnittlig intervjulängd:
 - ✓ 12 minuter företagskunder
 - ✓ 13 minuter privatkunder
- 🔄 Datainsamlingen sker i regel måndag – fredag (kompletteras med helger under intensiva perioder)
 - ✓ kl. 9 – 17 företagskunder
 - ✓ kl. 16 – 21 privatkunder (kl. 20 fredagar)
(kl. 13 – 18 lördagar, kl. 15 – 20 söndagar)

RESULTAT



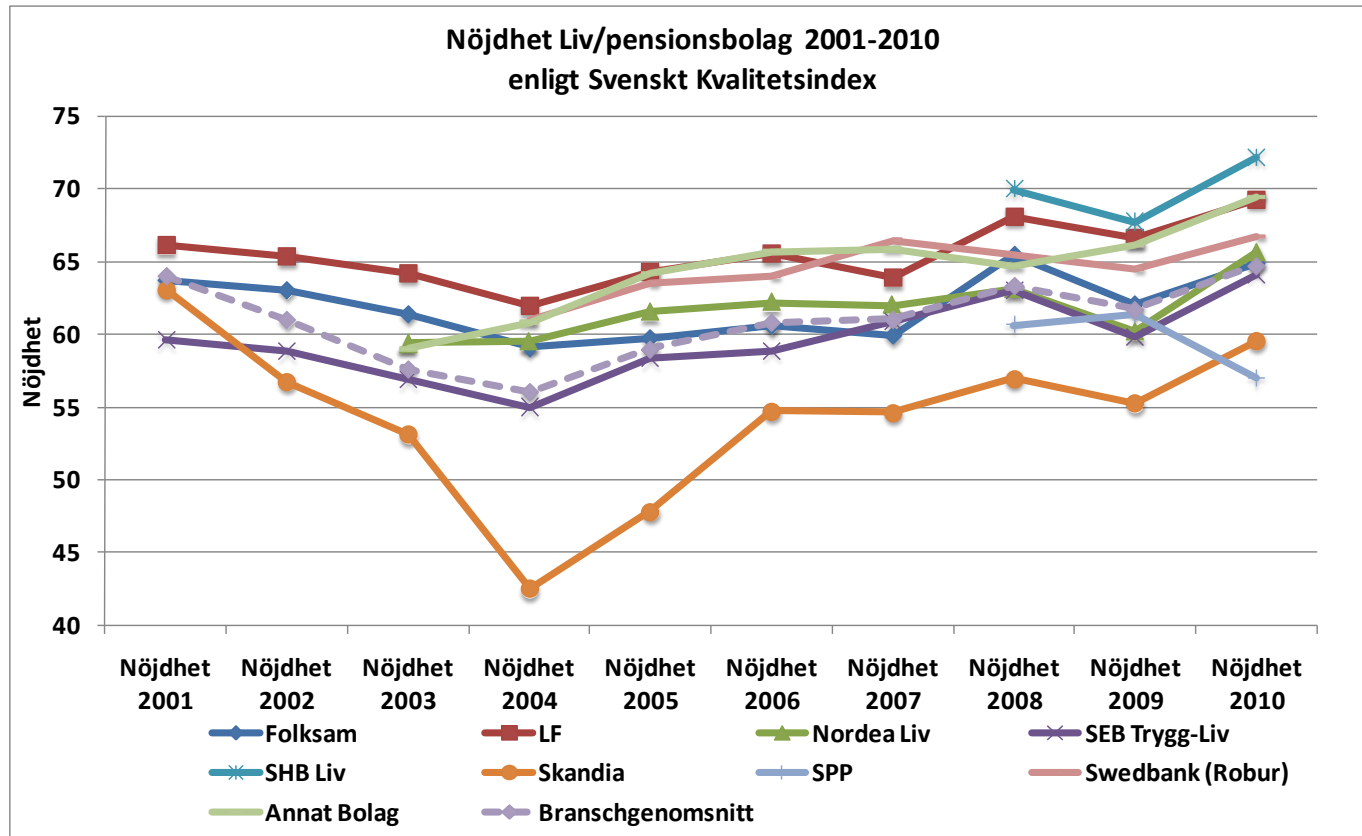
Försäkring 2010



Försäkring 2010

- Sedan 2004 har en positiv trend noterats för samtliga delbranschen inom försäkring. Denna utveckling noteras även för 2010.
- För branschen som helhet har nöjdheten ökat med närmare två enheter.
- Störst ökning noteras bland livförsäkring privat där ökningen är närmare tre enheter vilket betyder att nöjdheten är tillbaka på tidigare högsta nivåer.

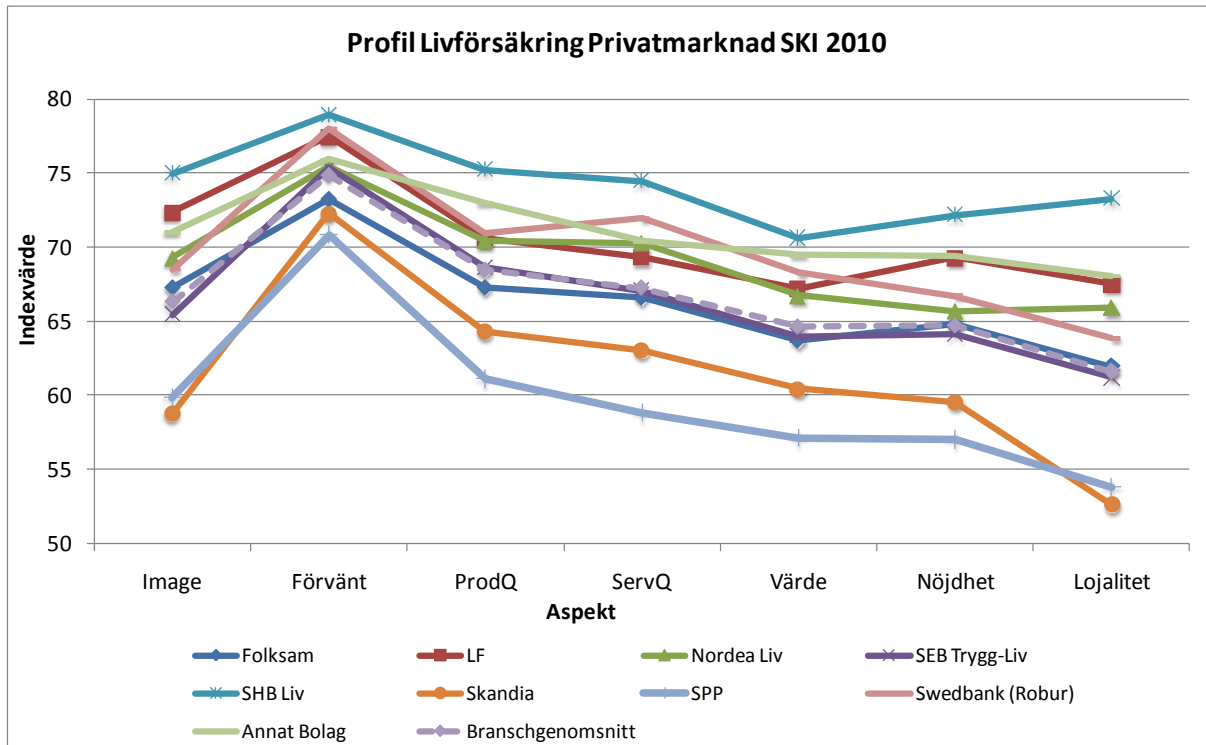
Liv-Försäkring Privat 2010



Liv-Försäkring Privat 2010

- Livförsäkringsbolagen har under 1990-talet uppvisat en berg-och-dalbana för kundnöjdheten på privatmarknad.
- Under de första fyra åren under 2000-talet har nöjdheten sjunkit med 9 enheter från den toppnivå som uppnåddes år 2000.
- Årets mätning ger att privatkunderna är mer nöjda med sitt livförsäkringsbolag än tidigare och att nivån nu är på samma nivå som toppnoteringen 1990 och år 2000.
- Alla aktörer noteras för statistisk säkerställda förbättringar förutom SPP som är den aktör som minskar i nöjdhet.

Liv-Försäkring Privat 2010



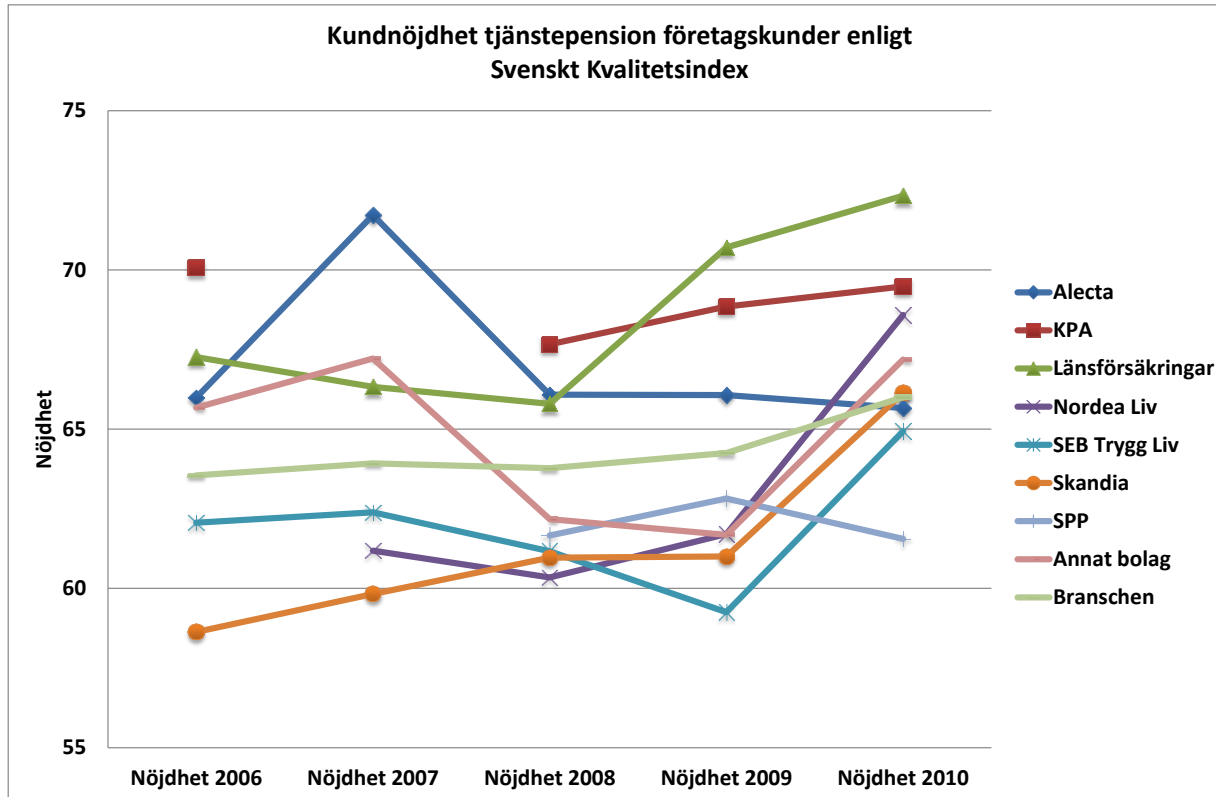
- Majoriteten av aktörerna är idag bättre på att leva upp till sina kunders förväntningar, vilket är en stor förklaring till den förbättrade kundnöjdheten. Sämst i detta avseende är SPP som också har fått försämrade kundbetyg.
- För branschen som helhet så är det särskilt Image och Värde (valuta för pengarna) som ökat mest.
- Inom Image är det särskilt "Bilderna av att livbolaget agerar ansvarsfullt (ekonomiskt, socialt och miljömässigt)" som förbättrade betyg.
- Inom prisvärdhet är det i huvudsak värdet av service och den information som man erhåller som förbättrats.

Liv-Försäkring Privat 2010

En förklaring till årets ökning att kunderna anser att liv- och pensionsförsäkringar har blivit lättare att bedöma kvaliteten i "den produkt" som erbjuds.

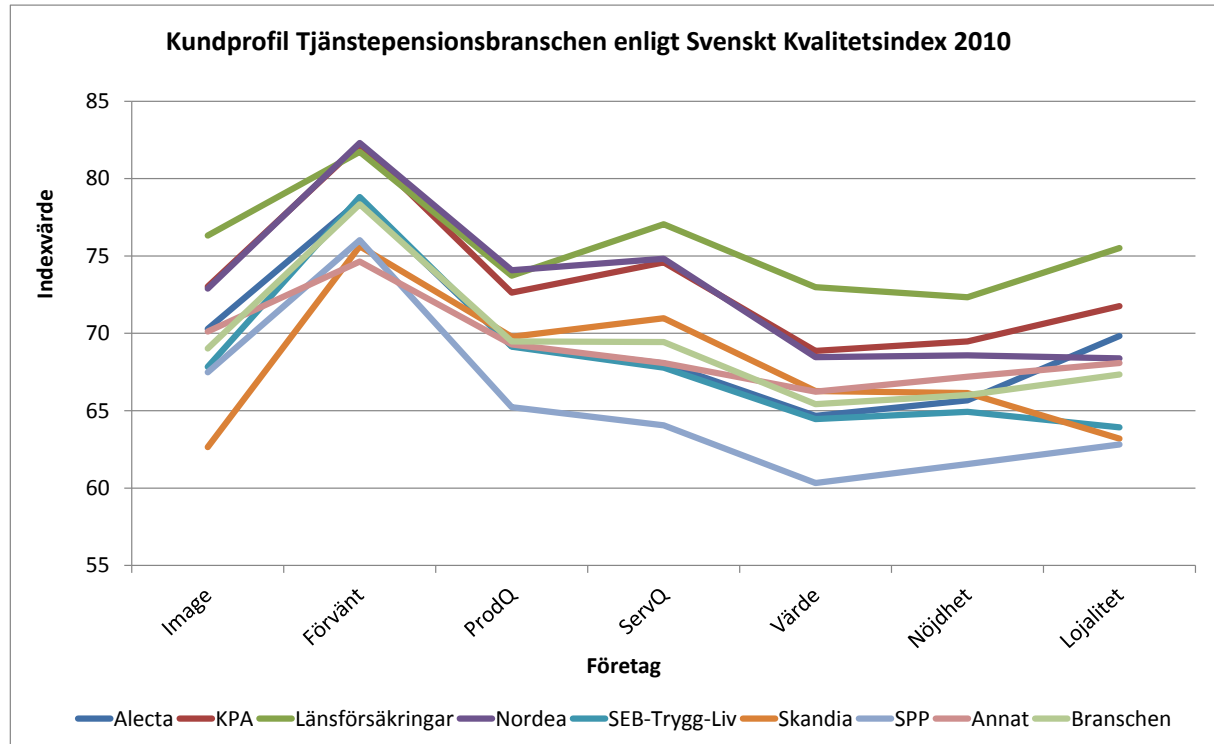
Tidigare har denna bedömning varit rekordlåg för just denna bransch vilket ställt särskilt stora krav på försäkringsbolagen att ge "tolkbar" information. Här ser vi en generellt och kraftig förbättring bland flertalet aktörer.

Tjänstepensionen Företag 2010



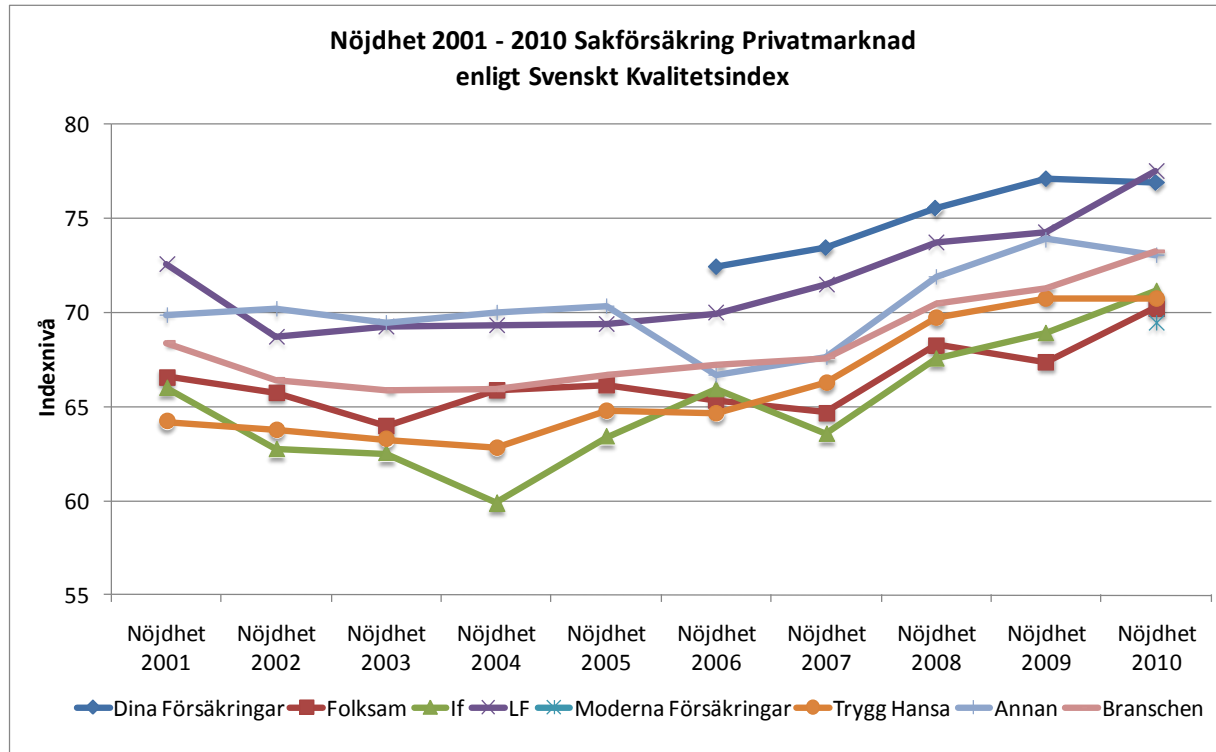
- Alecta och SPP är de aktörer som ligger kvar på samma nivå som under 2009 medan resterande bolag ökar i nöjdhetsbetyg.
- Länsförsäkringar får högst nöjdhet följt av KPA och Nordea Liv.

Tjänstepensionen Företag 2010



Det är särskilt förbättring kring service och råd som är orsaken till ökning i kundnöjdhet. Samtidigt som flertalet bolag för högre betyg kring detta jämfört med 2009 så har också den aspekten blivit betydligt mer viktig för företagskunderna.

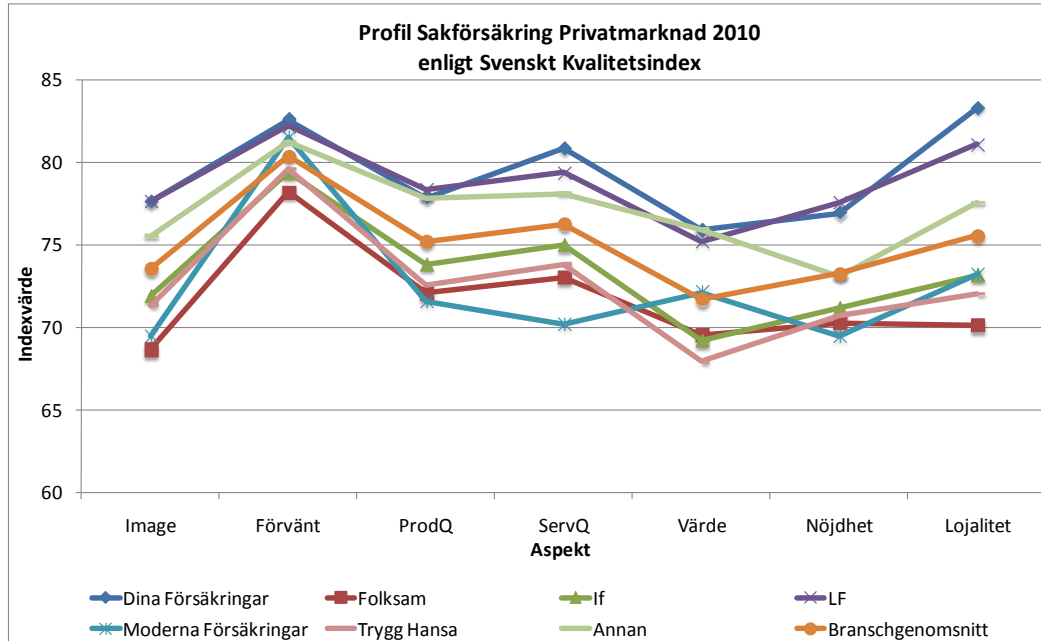
Sak-Försäkring Privat 2010



Folksam, If och Länsförsäkringar (LF) får högre kundbetyg jämfört med 2009.

Dina Försäkringar och Länsförsäkringar får högst kundnöjdhet på nivån 77-78 medan resterande ligger samlat kring 70.

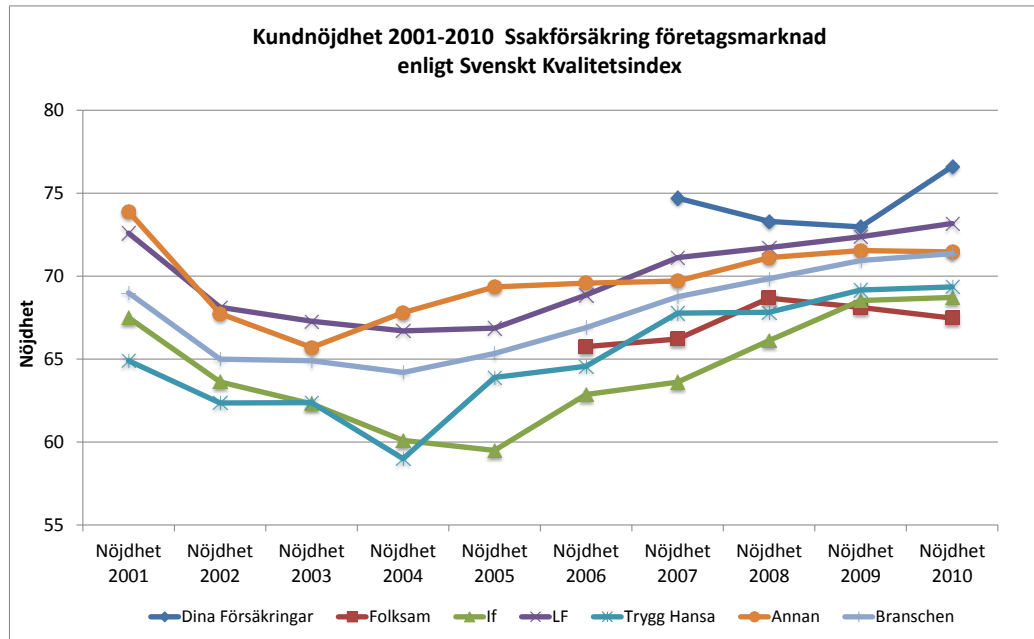
Sak-Försäkring Privat 2010



Både Folksam och Länsförsäkringar noteras för ett högre prisvärde i år samtidigt som detta är ett av de områden som påverkar kundernas nöjdhet i större utsträckning än tidigare.

If:s förbättring däremot kan direkt spåras till en bättre Image än tidigare.

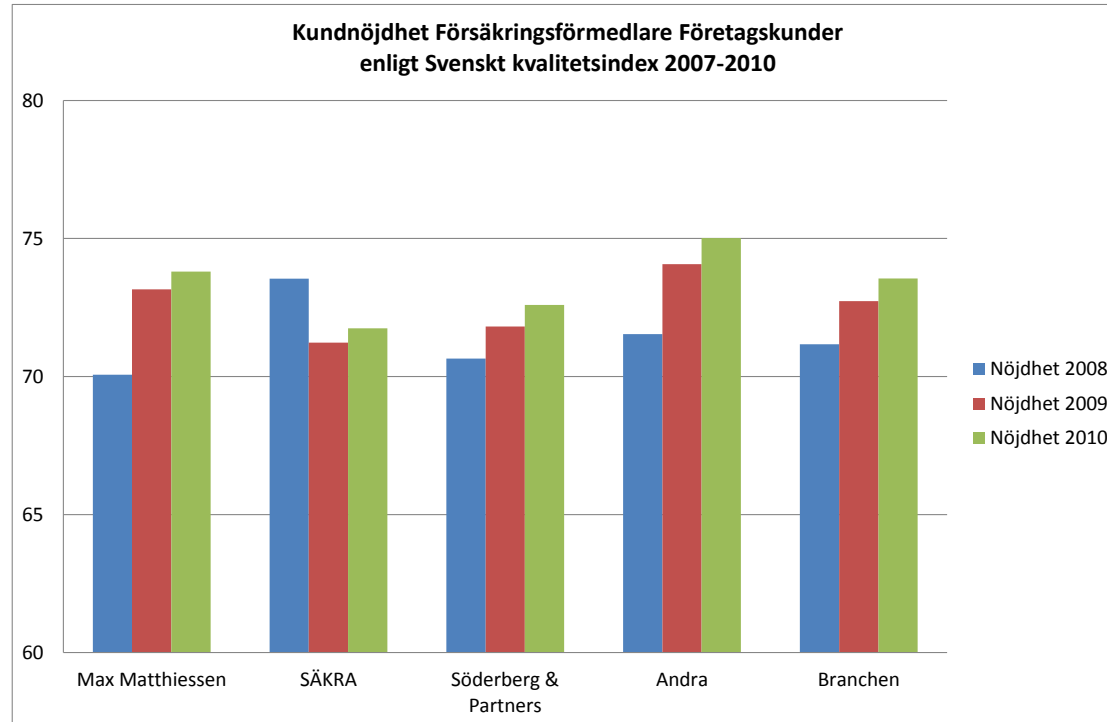
Sak-Försäkring Företag 2010



Företagskunderna positiva trend där nöjdheten ökar från år till år fortsätter. Det betyder att nöjdheten når sin högsta nivå under mätperioden.

För de särredovisade aktörerna så ligger årets förändring i nöjdhet inom felmarginalen förutom för Dina Försäkringar som ökar med 3,6 enheter.

Försäkringsförmedlare Företag 2010



Nöjdheten ökar för samtliga aktörer, dock marginellt. Kundnöjdheten mellan de olika förmedlarna är förhållandevis liten jämfört med andra branscher.

Det betyder skillnaden i nöjdhetsbetyg för Max Matthiessen som ligger på 73,8 och betyget för Söderberg & Partners som ligger på 72,6 inte är statistik säkerställd.

Försäkring 2010

- *Årets mätning ger att privatkunderna är mer nöjda med sitt livförsäkringsbolag än tidigare och att man nu är tillbaka på samma nivå som toppnoteringen 1990 och år 2000.*
- *Bland de privata livkunderna står Nordea, SHB-Liv, SEB Trygg-Liv och Skandia för de största förbättringarna medan SPP är den aktör som backar. SHB-Liv får de högsta kundnöjdhetsbetygen följt av Länsförsäkringar.*
- *Inom tjänstepensionsmarknaden, företagskunder, så ökar Nordea Liv tillsammans med SEB Trygg-Liv ökar mest i kundnöjdhet. Länsförsäkringar får högst nöjdhet följt av KPA och Nordea Liv, dock har skillnaden mellan bolagen minskat under 2010.*
- *Bland privatkunderna så fortsätter If att förbättra sig och hamnar nu på samma nivå som Folksam, Trygg Hansa och Moderna Försäkringar. Länsförsäkringar och Dina Försäkringar får här även i år bäst betyg av sina kunder.*
- *Dina Försäkringar, och Länsförsäkringar på en andra plats, kommer även i år bäst ut inom bilförsäkring. De aktörer som förbättrat sig mest är Folksam och If.*
- *Den positiva trenden bland sakförsäkring företagskunder håller i sig även om ökningen i år var ganska marginell. Dina Försäkringar få här klart högst betyg och står också för årets ökning inom denna delbransch.*
- *Företagskunderna är även i år fortsatt mer nöjda när de går via försäkringsförmedlare än via direktavtal med försäkringsbolaget.*

Svenskt Kvalitetsindex
Box 3353
SE-103 67 Stockholm
Tel: +46 (0)8 31 53 00
Sveavägen 59, 5tr
johan.parmier@kvalitetsindex.se

