

Faktaark

22. januar 2010

Penge- og Pensionspanelets barometer er en tilbagevendende undersøgelse, som i denne gang er gennemført ekstraordinært for måle, om finanskrisen havde ændret danskernes opfattelse af den finansielle sektor.

Barometret er baseret på en spørgeskemaundersøgelse blandt 4320 finansielle kunder over 18 år. Dataindsamlingen er foretaget af Capacent Epinion via dets internetpanel.

I barometret afdækkes forbrugernes opfattelser af, hvordan det er at være kunde hos fem forskellige typer finansielle brancher¹:

- Banker/sparekasser
- Forsikringselskaber
- Pensionskasser
- Realkreditinstitutter
- Investeringsforeninger

Forbrugerne er blevet spurgt om en række forhold relateret til egne kundeoplevelser før, under og efter indgåelse af en finansiell aftale. Kunderne har forholdt sig til: 'Gennemskuelighed', 'lav ventetid', 'kundeforhold', 'service', 'lave skifteomkostninger²', 'formidling', 'målrettet information', 'tilfredshed', 'loyalitet', 'involvering', og 'tillid'.

Barometret går på tværs af de fem finansielle brancher og viser, hvordan forbrugerne oplever eksempelvis gennemskuelighed, tilfredshed og formidling inden for de enkelte brancher.

Penge- og Pensionspanelet gennemførte i 2008 en tilsvarende undersøgelse – den første barometerundersøgelse. Barometerundersøgelsen fra 2008 er nu med samme spørgeskema blevet gennemført igen. Resultaterne fra den nye barometerundersøgelse kan derved illustrere udviklingen i forbrugernes opfattelser af de finansielle brancher.

Den nye barometerundersøgelse viser, at forbrugerne stort set vurderer den finansielle sektor og brancherne på samme måde som sidst. Mest bemærkelsesværdigt er det, at den økonomiske krise ikke har fået bankkunderne til at vurdere deres egen bank anderledes end ved sidste måling. Forbrugernes tillid til og loyalitet overfor deres egen bank ligger uforandret trods den økonomiske krise.

¹ Undersøgelsen omfatter forbrugere, som er kunder hos, og som inden for de sidste to år har været i kontakt en virksomhed inden for disse brancher.

² Dækker både over økonomiske omkostninger og omkostninger i form af tid og besvær ved at skifte selskab.

Samtidig peger forbrugerne endnu engang på, at pensionssektoren er den sektor, hvor der er flest udfordringer. Og endnu engang udpeger forbrugerne gennemskueligheden i alle finansielle brancher som det område, hvor der er størst plads til forbedringer. Forbrugerne oplever generelt de finansielle markeder som komplekse og uigennemsigtige, især når det drejer sig om pensionsspørgsmål.

Forbrugerne peger ligesom sidst på, at de oplever betydelige omkostninger ved at skifte udbyder i form af tid, penge og besvær. Og de efterlyser mere målrettet information, så særligt relevante informationer træder tydeligere frem.

Enkelte steder vurderer forbrugerne den finansielle branche mere positivt end tidligere. Forbrugerne vurderer den udbudte service hos deres eget forsikringsselskab mere positivt end sidst og har samtidig større loyalitet overfor og mere tillid til deres forsikringsselskab end tidligere. Samtidig er forbrugernes tillid til deres pensionselskab vokset.

Konklusionerne fra barometret vil blandt andet blive brugt til at prioritere Penge- og Pensionspanelets fremtidige initiativer.

Mere information om barometret og Penge- og Pensionspanelets formål og opgaver kan findes på www.pengeogpensionspanelet.dk.