

## Faktaark

18. februar 2009

Penge- og Pensionspanelets Barometer er en undersøgelse af forbrugernes oplevelser af en række aspekter af den finansielle sektor. Barometret er baseret på en spørgeskemaundersøgelse blandt cirka 5.000 danskere over 18 år. Dataindsamlingen er foretaget af Capacent Epinion via dets internetpanel.

I barometret afdækkes forbrugernes opfattelser og erfaringer i forhold til fem forskellige typer finansielle brancher<sup>1</sup>:

- Bank/sparekasse
- Forsikring
- Pension
- Realkredit
- Investeringsforeninger

Forbrugerne er blevet spurgt om en række forhold, der relaterer sig til oplevelsen før, under og efter at forbrugerne har indgået den finansielle aftale. Kunderne har forholdt sig til: 'Gennemskuelighed', 'lav ventetid<sup>2</sup>', 'kundehåndtering', 'service', 'lave skifteomkostninger<sup>3</sup>', '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, formidling mv. inden for de enkelte brancher. Penge- og Pensionspanelet vil gennemføre en tilsvarende undersøgelse hvert andet år. Ved at gentage samme spørgetema bliver det muligt at dokumentere udviklingen i forbrugernes opfattelser af de finansielle brancher.

Konklusionerne fra Barometret viser blandt andet, at forbrugerne generelt har svært ved at gennemskue de finansielle virksomheder, og at de har svært ved at finde forståelige informationer om de enkelte virksomheder. De oplever de finansielle markeder som komplekse og uigennemsigtige.

Derudover oplever forbrugerne navnlig, at det halter på pensionsområdet – både i forhold til forbrugernes evne til at gennemskue pensionsmarkedet, og i forhold til branchens evne til at levere målrettet information til forbrugerne.

Endelig viser Barometret, at forbrugerne generelt opfatter det som både tidskrævende, besværligt og omkostningsfuldt at skifte udbyder i den finansielle sektor.

---

<sup>1</sup> Undersøgelsen omfatter forbrugere, som er kunde hos mindst en virksomhed inden for en af de fem finansielle brancher (bank/sparekasse, forsikring, pension, realkredit eller investeringsforening), og som inden for de sidste to år har været i kontakt med mindst en virksomhed inden for disse brancher.

<sup>2</sup> I forhold til lav ventetid er forbrugerne eksempelvis blevet spurgt om, om de generelt oplever meget ventetid når de skal have fat i en medarbejder hos den finansielle virksomhed, eller om virksomheden forstår at lav ventetid er vigtig for forbrugerne.

<sup>3</sup> I forhold til 'lave skifteomkostninger' er forbrugerne blevet spurgt om, om det er nemt at skifte fra en finansiell virksomhed til en anden, både i forhold til økonomiske omkostninger og omkostninger i form af tid og besvær ved en flytning.

De mest tilfredse forbrugere finder man indenfor forsikring, realkredit, og bank- og sparekasser. Her er de mere tilfredse med deres udbyder – sammenlignet med den finansielle sektor generelt. Desuden har forbrugerne indenfor realkredit samt bank- og sparekasser en højere grad af tillid til deres udbyder – sammenlignet med den finansielle sektor generelt.

Konklusionerne fra Barometret vil blandt andet blive brugt til at prioritere Penge- og Pensionspanelets fremtidige initiativer. På baggrund af Barometret anbefaler panelet følgende:

**Anbefaling 1:** Indsatser der skal øge forbrugernes oplevelse af gennemskuelighed i den finansielle sektor.

Penge- og Pensionspanelet agter, at

- *Fortsætte sin analyse af de forskellige informationer, der er indsamlet til brug for Penge- og Pensionspanelets barometer med særlig fokus på de grupper i den danske befolkning, der finder de finansielle produkter og finansielle markeder mest uoverskuelige.*

Penge- og Pensionspanelet vil,

- *Oprette et forbrugerpanel, der kan agere som fokusgruppe for forskellige tiltag på dette område med henblik på at forbedre forbrugernes oplevelse af gennemskuelighed på de finansielle markeder.*

**Anbefaling 2:** Indsatser der skal forbedre forbrugernes oplevelse af gennemskuelighed og målrettet information på pensionsområdet ved at levere mere målrettet og relevant materiale om pensionsprodukterne til forbrugerne, og/eller ved tiltag, der gennem oplysning og uddannelse øger forbrugernes forståelse for og interesse i pensionsprodukter.

Penge- og Pensionspanelet agter, at

- *Se nærmere på pensionskundernes oplevelse af pensionsbranchen som særligt uigennemskuelig – herunder den opfattede mangel på målrettet og forståelig information. Panelet vil foretage en kvalitativ undersøgelse af pensionskundernes oplevelser og erfaringer med udgangspunkt i den dækningsoversigt de modtager fra deres pensionselskaber årligt.*

**Anbefaling 3:** Tiltag som dels fremmer forbrugernes oplevelse af og viden om, at det ikke nødvendigvis er forbundet med stort besvær, tid eller penge at skifte udbyder, samt tiltag der fokuserer på at nedbringe forbrugernes faktiske omkostninger ved at skifte udbyder indenfor den finansielle sektor.

Penge- og Pensionspanelet anbefaler, at

- *Der efter forelæggelse for den foreslåede fokusgruppe udarbejdes et oplysningsmateriale, som belyser, hvad det koster at skifte udbyder, og som informerer om, at det ikke nødvendigvis er forbundet med stort besvær, tid eller penge at skifte udbyder.*

Mere information om Barometret og Penge- og Pensionspanelets formål og opgaver kan findes på [www.pengeogpensionspanelet.dk](http://www.pengeogpensionspanelet.dk).