

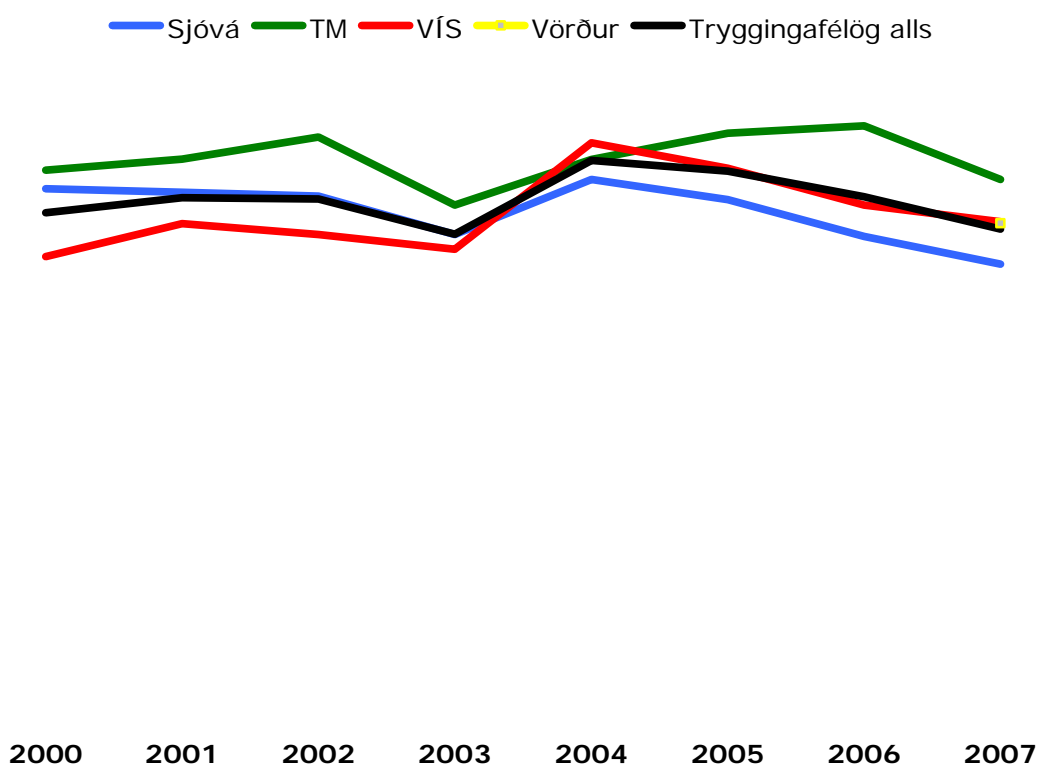


## Íslenska ánægjuvogin Niðurstöður á tryggingamarkaði 2007

- Þriðja árið í röð dregur úr ánægju viðskiptavina íslenskra tryggingafélaga og hefur hún aðeins einu sinni mælst minni en nú
- Íslendingar eru óánægðari með þjónustu tryggingafélaga en aðrar Norðurlandþjóðir
- Viðskiptavinir TM eru ánægðastir viðskiptavina íslenskra tryggingafélaga þriðja árið í röð

Ánægja viðskiptavina tryggingafélaga á Norðurlöndum og í Eyrstrasaltsríkjunum var mæld á tímabilinu 21. september til 18. október 2007. Aðferðin sem notuð var kallast European Performance Satisfaction Index (EPSI - [www.epsi-rating.com](http://www.epsi-rating.com)) og gengur íslenska mælingin undir heitinu Íslenska ánægjuvogin (ÍÁ). Þetta ár er hið níunda sem slíkar mælingar eru gerðar en Capacent Gallup sá um framkvæmdina fyrir hönd Íslensku ánægjuvogarinnar. Könnunin var gerð í síma og tekið var viðtal við 250 viðskiptavini hvers fyrirtækis en þeir voru valdir af tilviljun úr þjóðskrá. Mælingin endurspeglar ánægju almennings í hópi viðskiptavina tryggingafélaga, en þessi mæling nær ekki til fyrirtækja og stofnana. Aðilar að Íslensku ánægjuvoginni eru auk Capacent Gallup, Samtök iðnaðarins og Stjórnvísí.

## Ánægjuvog tryggingafélaga 2000-2007



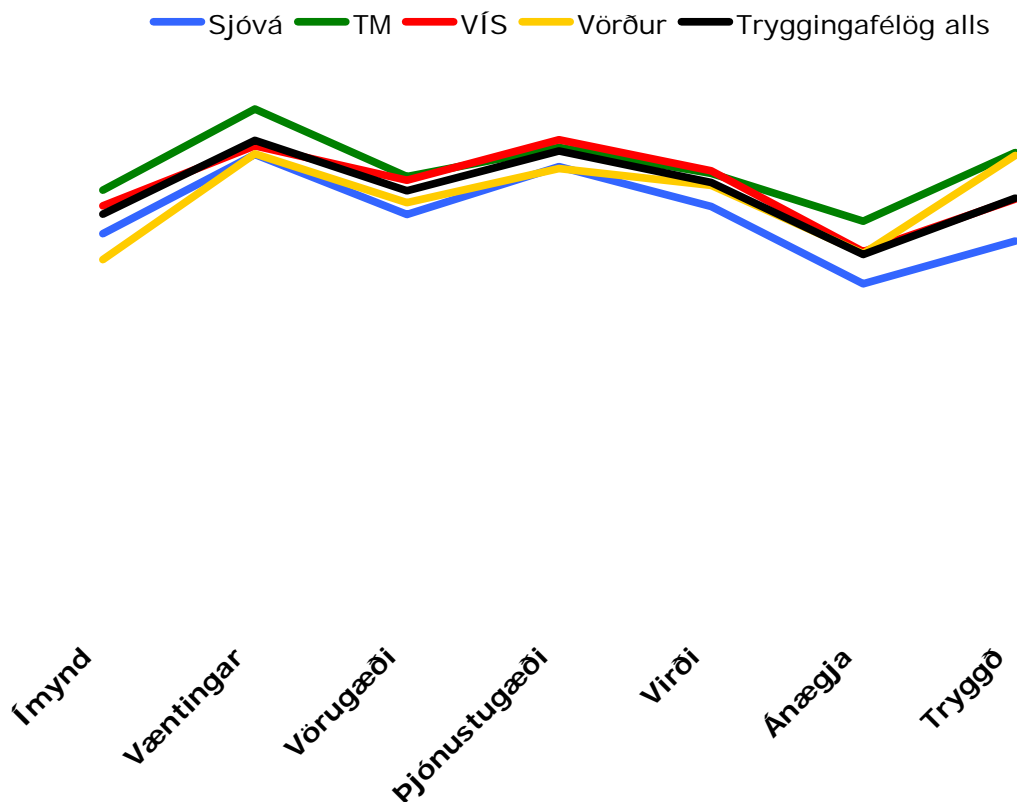
Íslenska ánægjuvogin fyrir tryggingamarkaðinn er 66,5 stig en var 68,1 stig árið 2006. Í meðaltali tryggingamarkaðarins eru mælingar á ánægju viðskiptavina fjögurra tryggingafélaga, Sjóvá, TM, VÍS og Varðar en tryggingafélagið Vörður er nú mælt í fyrsta skipti. Meðaltalið er vegið með tilliti til markaðshlutdeildar. Markaðshlutdeild Sjóvá samkvæmt könnuninni var 31,1%, TM var með 20,9% markaðshlutdeild, VÍS með 40,6% og Vörður með 7,5% markaðshlutdeild. Ánægjuvog allra þriggja tryggingafélaganna sem mæld voru árið 2006 hefur lækkað á milli ára, mest hjá TM um 2,9 stig en TM er samt sem áður með 2,3 stiga forskot á VÍS sem er í öðru sæti. Nánast enginn munur er á ánægjuvog Varðar og VÍS en Vörður er með 0,1 stigs lægri einkunn.

## Ánægjuvog tryggingafélaga 2000-2007

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Sjóvá	68,5	68,3	68,1	66,0	69,0	67,9	65,9	64,4
TM	69,5	70,1	71,3	67,6	70,1	71,5	71,9	69,0
VÍS	64,8	66,6	66,0	65,2	71,0	69,6	67,6	66,7
Vörður								66,6
Tryggingafélög alls	67,2	68,0	67,9	66,0	70,0	69,5	68,1	66,5

Þegar skoðaðar eru einkunnir tryggingafélaganna á einstökum þáttum ánægjuvogarlíkansins má sjá að TM er með nokkuð hærri einkunn en hin tryggingafélögin á þáttunum ímynd og væntingar. Mjög lítill munur er á einkunn TM og VÍS fyrir mat á vörugæðum, þjónustugæðum og virði vöru og þjónustu. TM er með 0,3 stigum hærri einkunn en VÍS á vörugæðum en VÍS er hins vegar með örlítið hærri einkunn en TM á þjónustugæðum og virði vöru og þjónustu.

## Einkunn tryggingafélaga á einstökum þáttum 2007

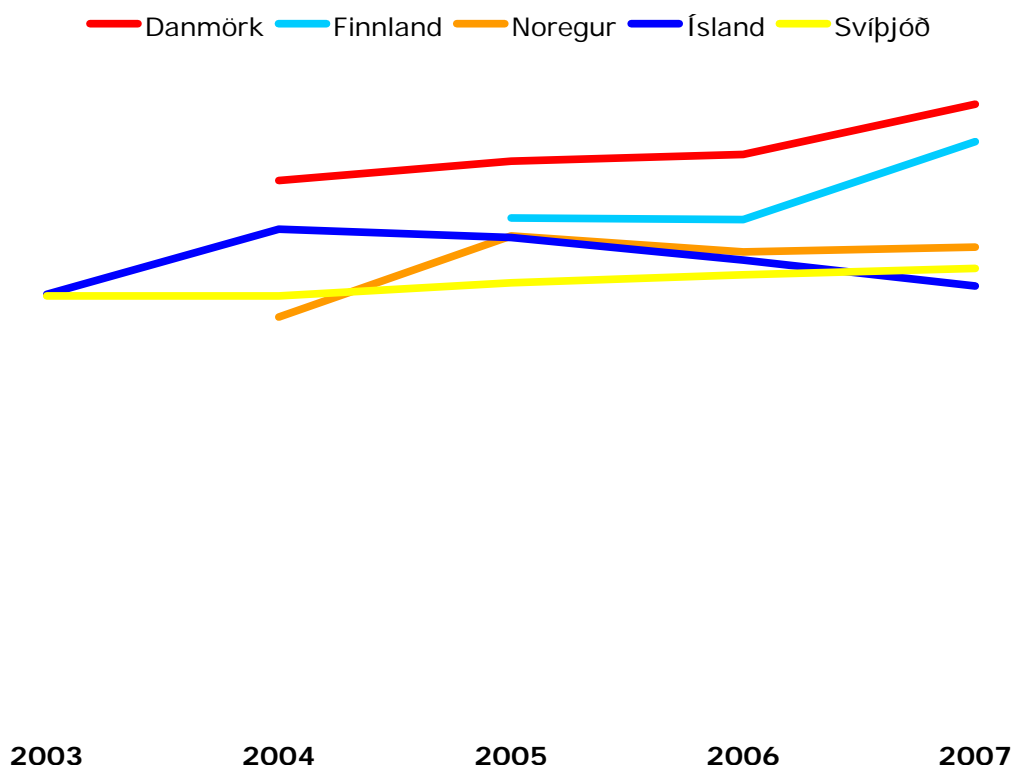


## Einkunn tryggingafélaga á einstökum þáttum 2007

	Ímynd	Væntingar	Vörugæði	Þjónustu- gæði	Virði	Ánægja	Tryggð
Sjóvá	68,1	73,9	69,5	73,0	70,1	64,4	67,5
TM	71,3	77,2	72,3	74,4	72,5	69,0	74,0
VÍS	70,1	74,5	72,0	74,9	72,7	66,7	70,6
Vörður	66,1	73,9	70,3	72,8	71,6	66,6	73,8
Tryggingafélög alls	69,5	74,9	71,2	74,1	71,8	66,5	70,7

Ánægjuvög á tryggingamarkaði er lægri á Íslandi en á hinum Norðurlöndunum. Lítil munur er þó á Íslandi og Svíþjóð en mest er ánægja viðskiptavina tryggingafélaga í Danmörku og Finnlandi.

### Ánægjuvög tryggingafélaga á Norðurlöndum 2003-2007



### Ánægjuvög tryggingafélaga á Norðurlöndum 2003-2007

	2003	2004	2005	2006	2007
Danmörk		73,0	74,2	74,6	77,7
Finnland			70,7	70,6	75,4
Ísland	66,0	70,0	69,5	68,1	66,5
Noregur		64,6	69,6	68,6	68,9
Svíþjóð	65,9	65,9	66,7	67,2	67,6

Aðrar atvinnugreinar, sem mældar eru í Íslensku ánægjuvöginni 2007, eru bankar, farsímafyrirtæki, netveitur, raforkuveitur, ÁTVR, gosdrykkjaframleiðendur, olíufélög og byggingavöruverslanir. Niðurstöður um banka og fjarskiptafyrirtæki hafa verið kynntar en aðrar atvinnugreinar verða kynntar jafn óðum og þær liggja fyrir.

Nánari upplýsingar veitir:  
 Dr. Guðbjörg Andrea Jónsdóttir,  
 Rannsóknastjóri, Capacent Gallup,  
[guðbjorg.andrea.jonsdottir@capacent.is](mailto:guðbjorg.andrea.jonsdottir@capacent.is)  
 s: 860 1033