

### **Forbrugere: Pension det sværeste at forstå**

Forbrugerne har vanskeligt ved at gennemskue tilbud og informationer fra virksomhederne i den finansielle sektor, og især pensionen volder problemer. Alligevel har forbrugerne stor tillid til den finansielle sektor, og de er samtidig meget loyale over for de finansielle virksomheder, hvor de selv er kunder.

Sådan lyder nogle af konklusionerne i en ny barometer-undersøgelse af danskernes opfattelse af den finansielle sektor, som Penge- og Pensionspanelet har offentliggjort i dag. Barometret er baseret på cirka 5.000 besvarelser fra et repræsentativt udsnit af den danske befolkning.

"Pensionselskaberne skiller sig ud fra de øvrige finansielle virksomheder ved at være særligt vanskelige for forbrugerne at forholde sig til. Derfor vil vi nu se nærmere på, hvad der kan gøres for at forbedre kundeoplevelsen, for eksempel i forbindelse med de årlige oversigter fra pensionselskaberne," siger formanden for Penge- og Pensionspanelet, professor Torben Hansen.

Ifølge barometerundersøgelsen kan der være flere forklaringer på, hvorfor danskerne er så trofaste over for de finansielle virksomheder.

"Det kan dels skyldes, at danskerne generelt er tilfredse med virksomhederne, men også at de mener, at det er både tidskrævende, dyrt og besværligt at skifte fra den ene udbyder til den anden," siger Torben Hansen.

På baggrund af barometerundersøgelsen vil Penge- og Pensionspanelet nu nedsætte et forbrugerpanel, der kan hjælpe med at vurdere nye initiativer til at forbedre kundernes oplevelse af den finansielle sektor – med en yderligere undersøgelse af pensionsområdet som noget af det første.

**Kontaktperson:** Torben Hansen

Tlf.nr.: 38 15 21 00 (via reception)

Tlf.nr.: 38 15 21 77 (direkte)

Tlf.nr.: 21 74 83 12 (mobil)

E-mail: [th.marktg@cbs.dk](mailto:th.marktg@cbs.dk)

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