

”Man kan vel altid blive posedame”

- om muligheder og udfordringer i kommunikation med pensionskunder

Karen Kofoed
Oktober 2018

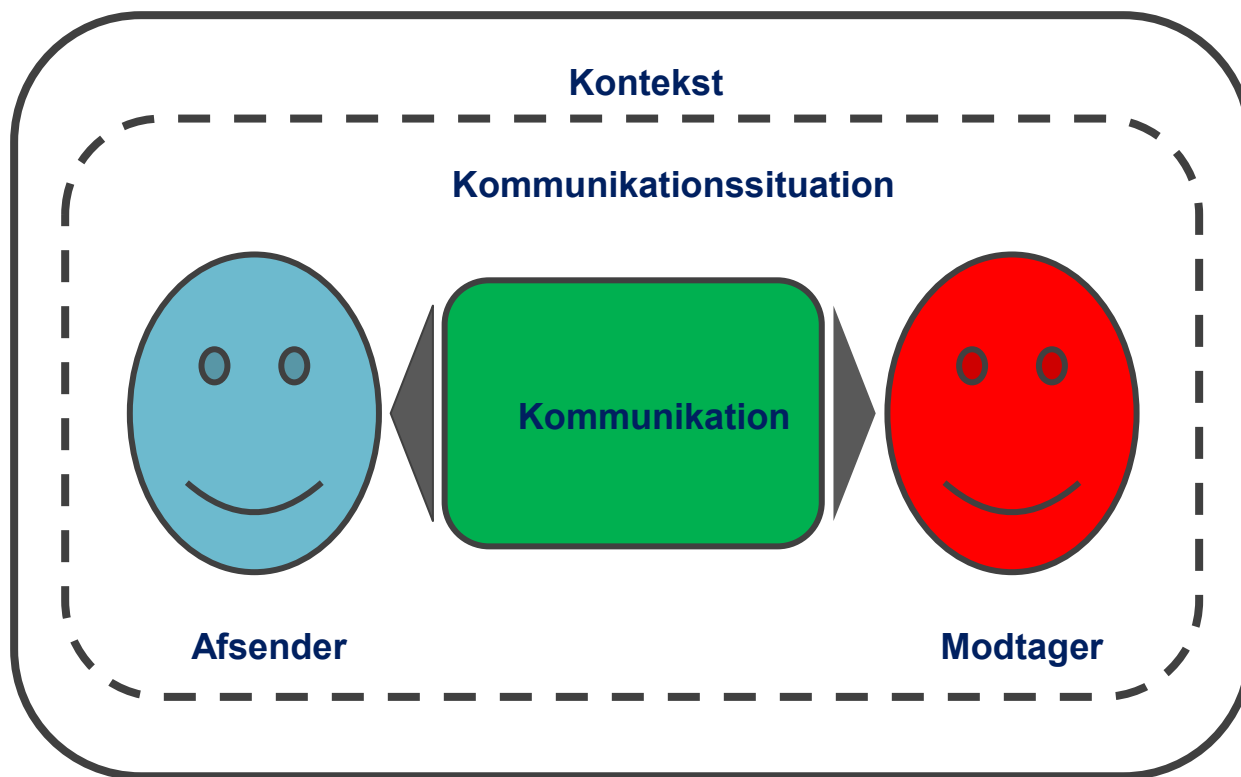
Pension, kundebehov og kommunikation



En undersøgelse af, hvordan kommunikation fra pensionsselskabet påvirker pensionskundens mulighed for at forstå og involvere sig i egne pensionsforhold?

ErhvervsPhD-projekt: Karen Kofoed/Skandia/Roskilde Universitet

Det handler om kommunikation



Det handler om mennesker



Pensionskunderne synes, at pension er uinteressant



Pensionskunden vil gerne være ansvarlig

"Jeg skal tage mig sammen, selv om jeg godt ved, jeg har et ansvar"

"Pension er noget man selv skal sørge for at gøre noget ved. Det er man selv ansvarlig for."

- Pensionskunderne forsøger fra et ***motiveret udgangspunkt*** at involvere sig, men
- Det er uklart, ***hvad/hvor meget*** der er deres eget ansvar, ***hvor langt det rækker*** og ***hvem*** der reelt har et ønske om at hjælpe dem
- Og ansvaret bliver en til ***byrde***, der er tung at bære og giver ***dårlig samvittighed***

"I virkeligheden burde jeg på en eller anden måde finde ud af, hvordan man gør det rigtigt. Og det synes jeg er lidt svært, for hvem skal man forhandle med, og hvor gør man det bedst"?

"Jeg får sådan en dårlig samvittighed over, at jeg ikke har sat mig ind i tingene"

Obligatoriske pensionsordninger er godt! Men...

"På sin vis er det vel meget rart, at nogen vælger for en, men det ville også være smartere for en selv, hvis man selv skulle ud og ligesom tænke, hvad er det lige jeg skal"

- Når **andre** sørger for det og alt sker **automatisk** skabes en **distance**
- **Sløver** det eget engagement og påvirker interesse- og vidensniveau negativt
- Og efterlader pensionskunderne **usikre** og **i tvivl**

""Jeg har det jo bare gennem arbejdet og føler ikke, at jeg rigtigt har nogen indflydelse, og så kan det jo være ligegyldigt, for der sidder jo nogle andre og varetager det"

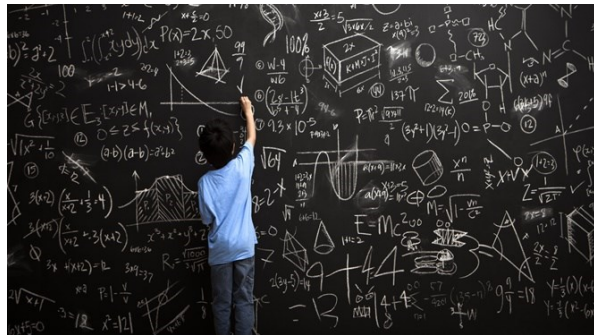
" Der bliver ikke rigtig tilbudt noget ekstra, for pensionsselskabet ved jo, at man bare kommer ind, når man bliver ansat. Hvis alle havde frit valg, jamen, så skulle der konkurreres mere om os"

Kommunikationen er uoverskuelig og uforståelig

"Jeg tænker straks jungle"



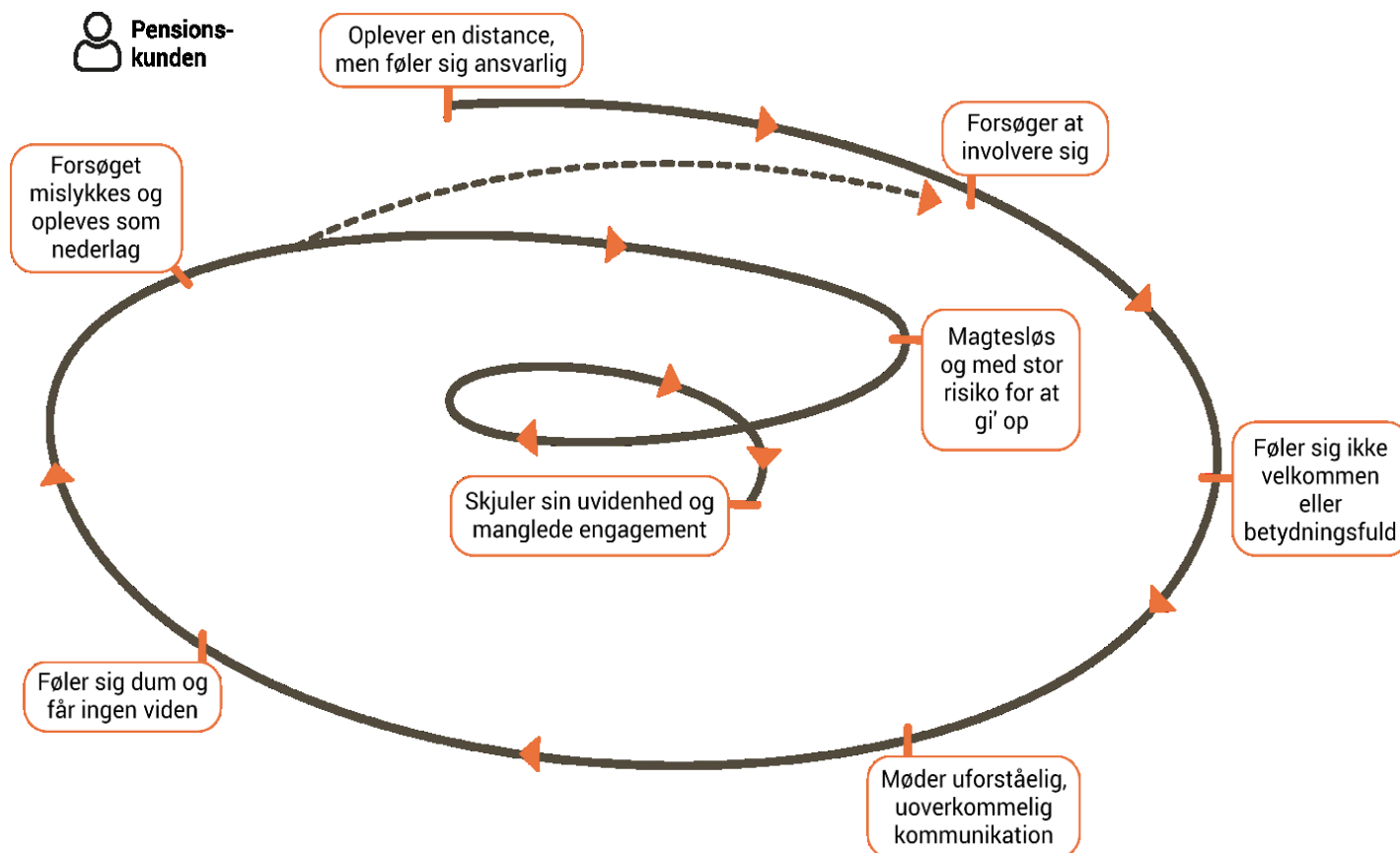
"Jeg kan simpelthen ikke overskue det"



"Jeg er matematisk udfordret, altså, så jeg tænker, at sådan almindeligt begavede mennesker ville sagtens kunne forstå det her. ... Hvis man har flair for tal, så giver det sikkert super mening"

"Det har li'som fået en lakering af 'god kommunikation', men man mærker tydeligt underneden, at det stadigvæk er de der meget nørdede taltyper, der i virkeligheden styrer,"

Resultatet bliver en negativ spiral



”Man kan vel altid blive posedame”



Tegningen er lånt af Dansk Sprognævn

Hvorfor er det så svært at kommunikere forståeligt og relevant om pension?



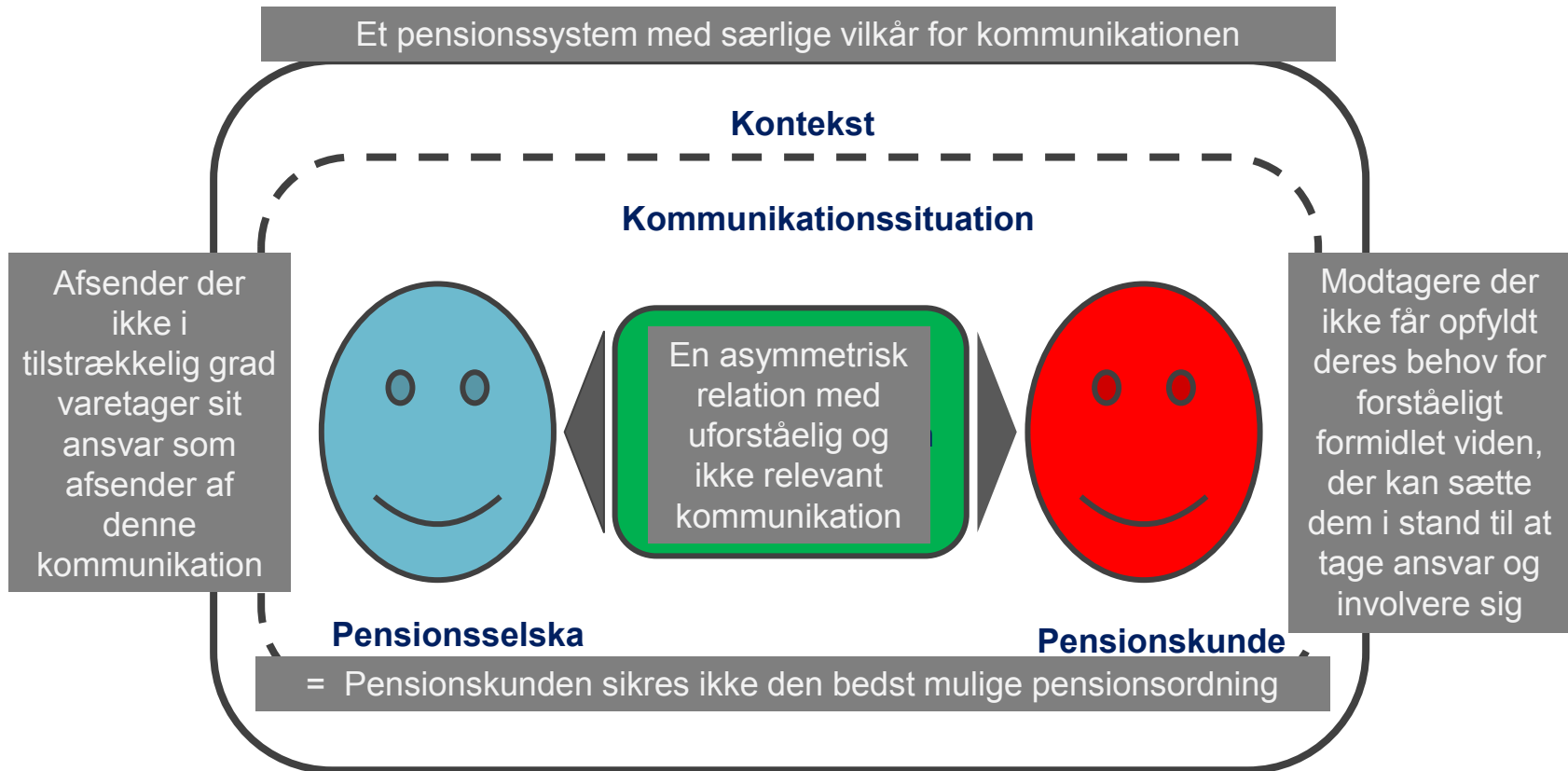
Kommunikationen sker på særlige vilkår

1. Svært forudsigeligt
2. Mange og komplekse produkter
3. Langt fra køb til levering og forbrug
4. Stærkt lovreguleret
5. Køber og kunde er ikke identiske

Kommunikationen sker i en asymmetrisk relation

- Pensionssystemet er et ***ekspertsystem***
- Informationen er ***faglig viden***
- Kommunikationen sker mellem ***eksperter*** og ***mindre vidende modtagere***
- Afsender har et ***ekstraordinært ansvar***
- Stiller ***særlige krav til både indhold og form***

Vi har nu et samlet billede



Hvad kan/bør der gøres ved det?



Nyt kommunikationsparadigme?

Der er brug for at udvikle et nyt kommunikationsparadigme, hvor pensionselskabet:

- **Opprioriterer pensionskunden** til en primær kunde
- I langt højere grad **anerkender og varetager sit ansvar** som afsender af kompleks kommunikation
- Anvender **faglig formidling** og andre discipliner – fx psykologi, adfærdsøkonomi/nudging mm. – til at kommunikere sig ind i pensionskundernes **følelser, behov** og **forudsætninger**
- Imødekommer **tre overordnede, generelle behov** for at sikre pensionskunden mulighed for at tage ansvar og involvere sig i egne pensionsforhold

Pensionskommunikation

- pensionskundens tre grundlæggende behov

1. Hvorfor har jeg en pensionsordning?

- Fordele og udbytte her og nu og på lang sigt
- Roller, rettigheder, ansvar og pligter
- Hvad kan jeg forvente af mit pensionsselskab, og hvad skal jeg selv gøre?

2. Hvad indeholder min pensionsordning?

- Hvordan virker produkter og services i min pensionsordning
- Kommunikation, der gør mig i stand til at forstå det, jeg skal forstå – og er tryk ved det, jeg ikke forstår

3. Hvordan involverer jeg mig i min pensionsordning?

- Aktuel, opdateret og målrettet viden om udvikling i min pensionsordning
- Opfordrende og handlingsanvisende kommunikation til individuel tilpasning

17

TAK

karen.kofoed@danicapension.dk

40 20 10 70