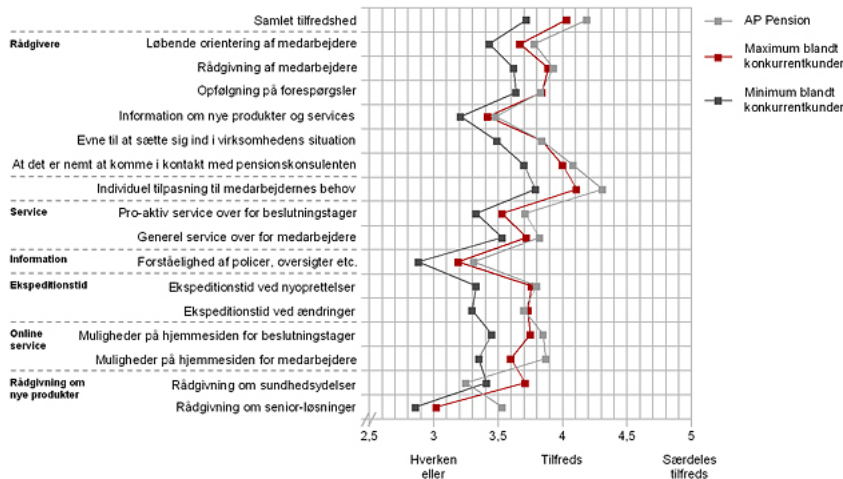


## Firmapension Barometret i tal

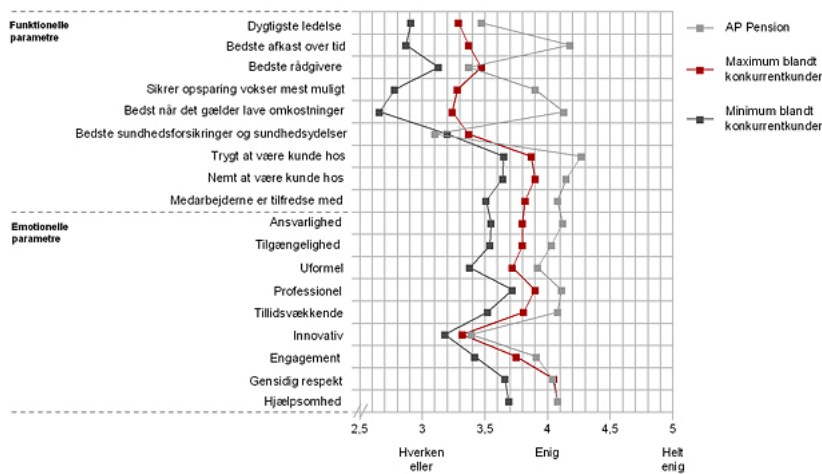
Se tabellerne fra Firmapension Barometret.

### Tilfredshedsprofil



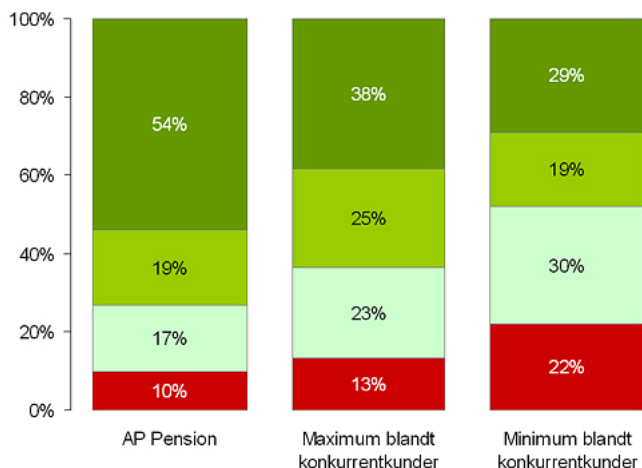
AP Pension har fastholdt sin position som det pensionsselskab med de markant mest tilfredse kunder. På den samlede tilfredshed score AP Pension 4,2 på en skala fra 1-5 hvor 5 er særdeles tilfreds. Nærmeste konkurrent score 4.

### Imageprofil på egne kunder



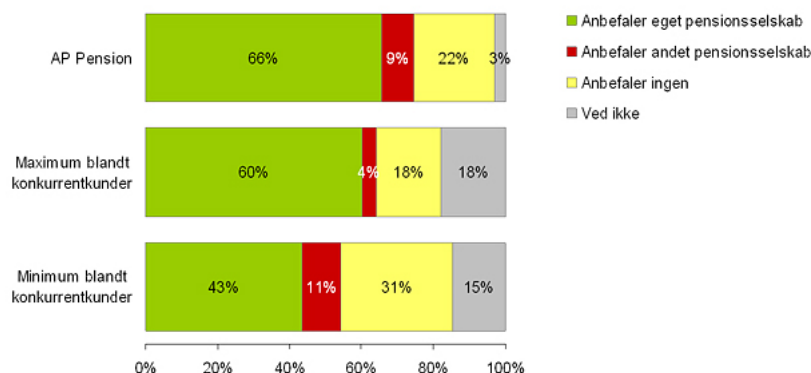
AP Pensions imageprofil blandt egne kunder er markant. På 14 ud af 18 imageparametre er vi vurderet bedst og på to parametre er vi på niveau med den bedste konkurrent.

## Loyalitetsstigen



Andelen af loyale kunder udgør 54% i AP Pension mod 38% hos vores nærmeste konkurrent. Den høje andel af loyale kunder er sammen med vores stærke image en af de væsentligste årsager til, at vi har opnået den vækst, som vi har.

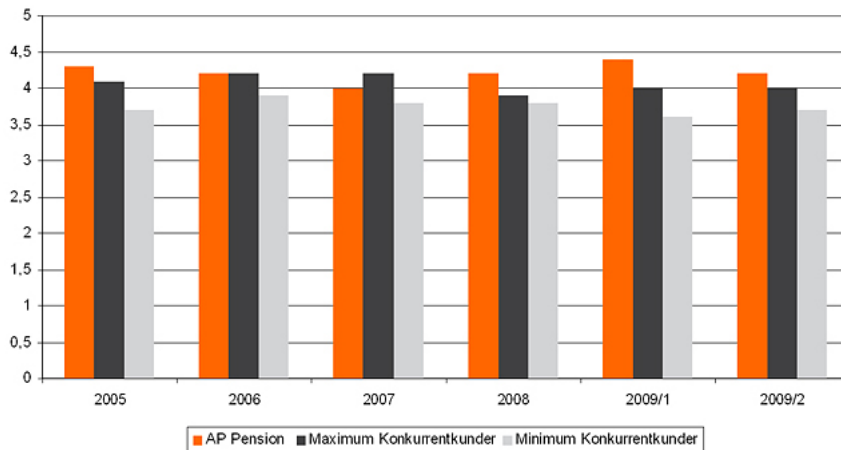
## Anbefaling af nuværende pensionsselskab



66% af de adspurgte beslutningstagere vil anbefale os som pensionsselskab til personer i deres netværk. Det er 6 procentpoint mere end vores nærmeste konkurrenter hvor 60% vil anbefale deres pensionsselskab.

## Udvikling i den samlede kundetilfredshed 2005 til 2009

Udvikling i samlet kundetilfredshed 2005-2009



AP Pension har ved de seneste tre målinger haft de mest tilfredse kunder. Et resultat det er lykkedes at fastholde i en periode med stor vækst i kundetilgangen og dermed med øget pres på vores kundeservice.