



FSP spørger om kundernes tilfredshed

FSP Pensions løfte til kunderne er 'bedre råd, bedre liv'. Løftet forpligter os til hele tiden at have fokus på kunderne og styrke indsatsen, så vi opfylder kundernes pensionsbehov.

FSP er kundernes pensionskasse, og det er vigtigt jævnligt at følge op ved at undersøge kundernes holdninger og tilfredshed med pensionsordningen og FSP. Derfor gennemfører FSP i øjeblikket en undersøgelse blandt 4.000 repræsentativt udvalgte kunder.



'Vi bestræber os hele tiden på at tilbyde den bedst mulige rådgivning og service, så FSP's kunder er blandt de mest tilfredse i pensionsbranchen. Vi vil gerne have fingeren på pulsen, og kundernes svar skal også give os en pejling på deres ønsker og behov for pensionsprodukter,' siger underdirektør Linda Rath-Michaelsen.

Vurderer behov for nye tiltag

'Pensionsbranchen udvikler sig konstant. Vi kan bruge kundernes holdninger proaktivt og vurdere, hvilke nye tiltag der er behov for. Desuden kan vi bruge undersøgelsens resultater til at blive endnu bedre til at yde kundeservice,' siger Linda Rath-Michaelsen og tilføjer: 'Tilfredse kunder er samtidig et godt grundlag for at tiltrække flere kunder. Dermed kan vi fortsætte FSP's vækst, så vi bliver flere til at dele omkostningerne og kan opnå endnu bedre stordriftsfordele på en række områder.'

Årlige kundeundersøgelser

FSP har valgt at spørge 4.000 repræsentativt udvalgte kunder. Det er nemlig planen at gennemføre tilfredshedsundersøgelser løbende, og derfor vil

FSP næste gang invitere andre 4.000 kunder til at deltage i undersøgelsen.

FSP vil gerne kunne gennemføre kundeundersøgelser elektronisk. Hvis du er interesseret i at deltage i kommende undersøgelser, er du velkommen til at give os din e-mail-adresse via vores hjemmeside www.fsp.dk.

Kundepanel

'Vi vil også gerne etablere et kundepanel, som kan inspirere den fortsatte udvikling af FSP Pension. Derfor vil vi opfordre vores kunder til at deltage i panelet, og vi håber, at mange melder sig som led i undersøgelsen ved at oplyse deres e-mail-adresse til os,' siger Linda Rath-Michaelsen.

Hun tilføjer, at FSP har fokus på omkostningerne og derfor gerne vil benytte e-mail til at kommunikere med kunderne og samtidig spare udgifter til breve og porto.

Giv dine svar på hjemmesiden

4.000 kunder har modtaget et brev fra FSP Pension med invitation til at deltage i kundetilfredshedsmålingen. Vi regner med, at vores kunder er interesserede i at hjælpe os med at få et godt grundlag for at vælge nye indsatsområder, og vi håber derfor på en høj svarprocent.





FSP WebLink:

Nyt design og nye muligheder

Om kort tid lancerer FSP en ny version af FSP WebLink, der giver kunderne en bedre service på nettet med nye muligheder og flere informationer. Desuden matcher designet FSP's nye hjemmeside, som blev præsenteret i april i år.

Den nye version af FSP WebLink tilbyder en demoversion, så man kan blive fortrolig med systemet, inden man tilmelder sig. I demoversionen kan man prøve, hvordan man starter som sin egen investeringschef og bestemmer, hvordan pensionsopsparingen skal investeres og med hvilken risiko.

Risikoanalyse er et nyt værktøj i FSP WebLink, som giver vejledning om, hvordan man vælger et personligt risikoniveau for investeringerne. I risikoanalysen skal man tage stilling til nogle udsagn om risikovillighed, hvorefter værktøjet giver en anbefaling om risikoniveauet.

Opsparing til kapitalpension eller alderssum

I 2007 kan du indbetale op til et 'loft' på 43.100 kr. på opsparing til kapitalpension eller alderssum. Det er opsparingsordninger, som giver en engangsbetaling, når du går på pension.

Du skal være opmærksom på, at indbetalinger til kapitalpension eller alderssum i din FSP ordning medregnes under 'loftet'. Hvis du ikke kan finde beløbet på dine pensionsoversigter, eller hvis du vil vide, hvor meget du i år har mulighed for yderligere at indbetale f.eks. i FSP Pension Plus, kan du kontakte FSP Kundeservice på tlf. 33 46 12 12 eller på mail fsp@fsp.dk



Prøveboliger - Slotshusene i Hørsholm

Om to måneder - i midten af januar 2008 - er de 40 gårdhavehuse i FSP Pensions store boligbyggeri Slotshusene i Hørsholm nord for København parat til indflytning for lejerne. De 16 rækkehuse i to plan er klar til indflytning i midten af marts 2008.

For nylig åbnede to prøveboliger, som viser indretningen af gårdhavehuse og rækkehuse. Der er åbent hus på søndage kl. 12.45-13.30. Udlejningen af boligerne er i gang og foregår gennem Estate Mæglerne, som også har etableret et særligt website om Slotshusene: www.estateprojekt.dk/slotshusene



Få FSP Nyhedsbrev pr. mail

FSP Pension har af omkostningshensyn besluttet, at hovedparten af FSP Nyhedsbreve ikke længere udsendes med posten, men offentliggøres på FSP's hjemmeside. Du kan få FSP Nyhedsbrev tilsendt elektronisk ved at gå ind på FSP's hjemmeside www.fsp.dk og tilmelde dig vores Nyhedsmail.

FSP Sundhedssikring hjælper til hurtig behandling

FSP Sundhedssikring hjælper årligt flere hundrede kunder til en hurtig behandling for en akut skade eller anden lidelse. Behandlingen kan være hos fysioterapeut, kiropraktor eller psykolog. Desuden kan FSP henvise til undersøgelse og operation på privathospital eller -klinik. Det er FSP's mål at give kunderne så hurtigt svar som muligt - ofte i løbet af få dage. Med FSP Sundhedssikring undgår kunderne at vente i længere tid på behandling i det offentlige sundhedsvæsen. Det betyder færre dage med lidelser og mindre sygefravær. FSP har talt med to kunder, der for nylig har haft brug for FSP Sundhedssikring...

Løb maraton få uger efter knæoperation

I ti måneder havde afdelingsdirektør Jesper Fruerlund, Fionia Bank i Odense, løbetrænet for at kunne opfylde drømmen om at gennemføre et maratonløb. Men på en træningstur en søndag i august så det ud til, at drømmen brast.

'Jeg havde løbet 15 km af min planlagte tur på 25 km, da det pludselig sagde pling i knæet. Jeg måtte ringe for at blive kørt hjem, og humøret var helt nede,' fortæller Jesper Fruerlund.

Mandag humpede Jesper på arbejde, og i frokostpausen ringede han til FSP og talte med pensionskonsulent Heidi Meldgaard Kjær om mulighederne for at få hjælp fra FSP Sundhedssikring.

'Hun fortalte mig hurtigt og enkelt, at forsikringen dækkede en forundersøgelse, og at jeg skulle ringe til den nærmeste privatklinik i Odense. Her fik jeg tilbudt en tid blot 25 minutter senere, og undersøgelsen viste, at skaden kunne klares med en kikkertoperation. Lægen ringede til FSP, som

hurtigt sagde ja til operationen. Den fik jeg tid til tirsdag formiddag, og 22 timer efter mit opkald til FSP var jeg færdigbehandlet,' fortæller Jesper.

Han blev sendt hjem med besked om at holde sig i ro i tre dage. Herefter kunne han starte med at cykle, og efter en uge kunne han fortsætte sin løbetræning frem mod H.C. Andersen Maraton i Odense den sidste søndag i september.

'Det var helt utroligt. Jeg genoptog løbetræningen uden at mærke smerter i knæet, og jeg var nok den lykkeligste deltager, der gennemførte maratonløbet - 42 år, 42 km og 42 dage efter en knæskade. Jeg har stadig svært ved at få armene ned igen,' fastslår Jesper Fruerlund.

'Forsikringen øger medarbejdernes tilfredshed, og i tilgift får banken medarbejderne hurtigt tilbage i tilfælde af uheld eller sygdom,' siger Jesper Fruerlund.

Hurtig behandling hos fysioterapeut

En varm sensommer og fuld blæs på kontorets aircondition resulterede i august i et hold i nakken hos Maja Hald Kristensen, Spar Nord Bank. Hun kontaktede derfor FSP Sundhedssikring.

'Blot tre dage efter min samtale med FSP fik jeg OK til at bestille tid hos en fysioterapeut. Samtidig fortalte FSP's medarbejder mig, at jeg kunne få betalt op til 12 behandlinger, og at jeg kunne gemme nogle af behandlingerne til senere. Det er både imødekommende og god service fra FSP,' siger Maja Hald Kristensen.

Efter fem behandlinger hos fysioterapeuten var Majas hold i nakken i bedring. 'Sundhedssikring er en god ordning, som giver tryk i hverdagen - ja, man kan vel kalde det en livline. Både for mit eget og kollegers vedkommende betyder den hurtige behandling, at vi ikke skal døje med lidelserne så længe, og at vi derfor har færre sygedage,' siger Maja Hald Kristensen.

Jesper Fruerlund fra Fionia Bank løber i mål på sit første maratonløb - mindre end seks uger efter en knæoperation, som FSP Sundhedssikring dækkede.

Pæne FSP afkast i 2007

FSP har ved udgangen af 3. kvartal 2007 opnået pæne investeringsafkast såvel for den traditionelle pensionsopsparing (gennemsnitsrente) som i de nye markedsrenteprodukter, FSP Weblink.

Aktier har været en slags sikker havn for investeringerne i 2007. Det viser årets udvikling i FSP Weblink, hvor kunderne får forrentet pensionsopsparingen med markedsrenten.

Fra januar til september 2007 gav 'FSP Vælger - høj risiko' et afkast før skat på 7,6 %. Fonden har 70 % af investeringerne i aktier. 'FSP Vælger - mellem risiko' og 'FSP Vælger - lav risiko' med henholdsvis 4,0 % og 2,5 % af investeringerne i aktier gav i samme periode afkast på 3,6 % og 3,0 %.

3. kvartal bød på endnu en periode med stor turbulens på aktiemarkedene, da den amerikanske krise om sub-prime-lån satte ind. Investorenes tro på aktier vendte dog hurtigt tilbage, og aktierne fortsatte trenden fra starten af året med jævnt stigende kurser.

Sub-prime-krisen satte sig derimod tydelige spor i high yield-obligationer, som blev påført en ekstra risikopræmie i form af lavere kurser.

FSP's ejendomsinvesteringer gav et pænt afkast i 3. kvartal, blandt andet som følge af en indtægt i Britannia Invest, der investerer i ejendomme i Storbritannien.

FSP i toppen af branchen

Inden for traditionelle pensionsordninger med gennemsnitsrente ligger FSP's afkast fortsat i toppen af pensionsbranchen. Ved udgangen af 3. kvartal havde FSP Pension opnået et samlet foreløbigt investeringsafkast siden årets start på 5,1 % før skat og 4,1 % efter udgifter til afdækning mod renteændringer.

'Vi har en fornuftig spredning af vores investeringsrisici, og det giver os et afkast, der er bedre end de fleste pensionsinstitutter, vi sammenligner os med,' siger finanschef Søren Schjødt-Hansen.

Læs halvårsrapporten på hjemmesiden

Få flere informationer om FSP's investeringer og afkast på hjemmesiden www.fsp.dk. Her finder du også FSP's halvårsrapport i onlineudgave og det tilhørende FSP Nyhedsbrev

Investeringsafkast FSP traditionel opsparing og FSP Vælger-fonde fra 2004 til 3. kvartal 2007

