

SFM SVENSKA
FÖRSÄKRINGSFÖRMEDLARES
FÖRENING

Årets förmedlardisk 2019 Moderna

Brilliant



Bakgrund & metod

Årets förmedlardisk 2019

Metod

- Brilliant tillhandahöll en länk till undersökningen till SFM:
 - Via epost under mars
 - Tillgänglig på hemsidan
- De som deltog i undersökningen svarade på 5 bakgrundsfrågor.
 - Nytt för i år var vilket län personen kommer ifrån
- Huvudsaklig förmedling styrde vilka förmedlardiskar som skulle betygsättas.
- Förmedlardiskar med färre än 10 svar från antingen administratörer eller förmedlare är exkluderade från graferna med den specifika nedbrytningen, men ingår i totalresultatet.

Årets Förmedlardisk / Försäkringsbolag 2019



sfm.se

Din roll

Förmedlare

Administratör

Förmedlarbolag / organisation

Välj ett alternativ ▼

Ditt län

Välj ett alternativ ▼

Din e-postadress: (frivilligt)

Huvudsaklig förmedling inom:

Liv

Sak

Metod

- Alla som klickade Sak fick en lista över följande förmedlardiskar och möjligheten att betygsätta ett antal områden per disk.
- För varje disk fanns också möjligheten att lämna kommentarer.

Bedömning av AIG

Besvara Ej aktuell

Bedömning av Allianz

Besvara Ej aktuell

Bedömning av AXA

Besvara Ej aktuell

Bedömning av Chubb

Besvara Ej aktuell

Bedömning av Dina

Besvara Ej aktuell

Bedömning av Gjensidige

Besvara Ej aktuell

Bedömning av If

Besvara Ej aktuell

Bedömning av Länsförsäkringar Sak

Besvara Ej aktuell

Bedömning av Moderna

Besvara Ej aktuell

Bedömning av Protector

Besvara Ej aktuell

Bedömning av QBE

Besvara Ej aktuell

Bedömning av Svedea

Besvara Ej aktuell

Bedömning av TH

Besvara Ej aktuell

Bedömning av Zurich

Besvara Ej aktuell

Tillgänglighet (lätt att nå)

Engagemang

Kompetens

Enkla att arbeta med

Produkterbudande

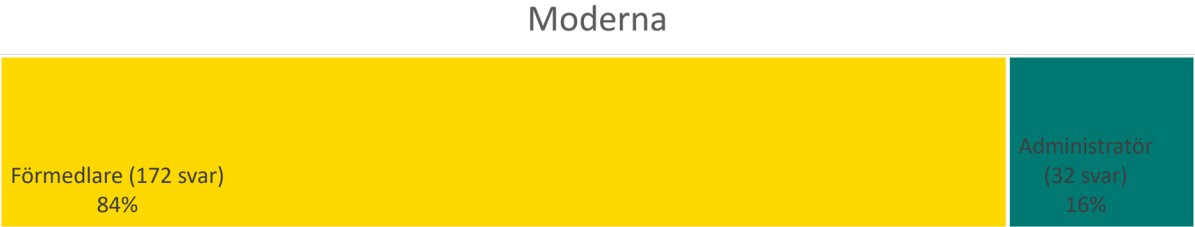
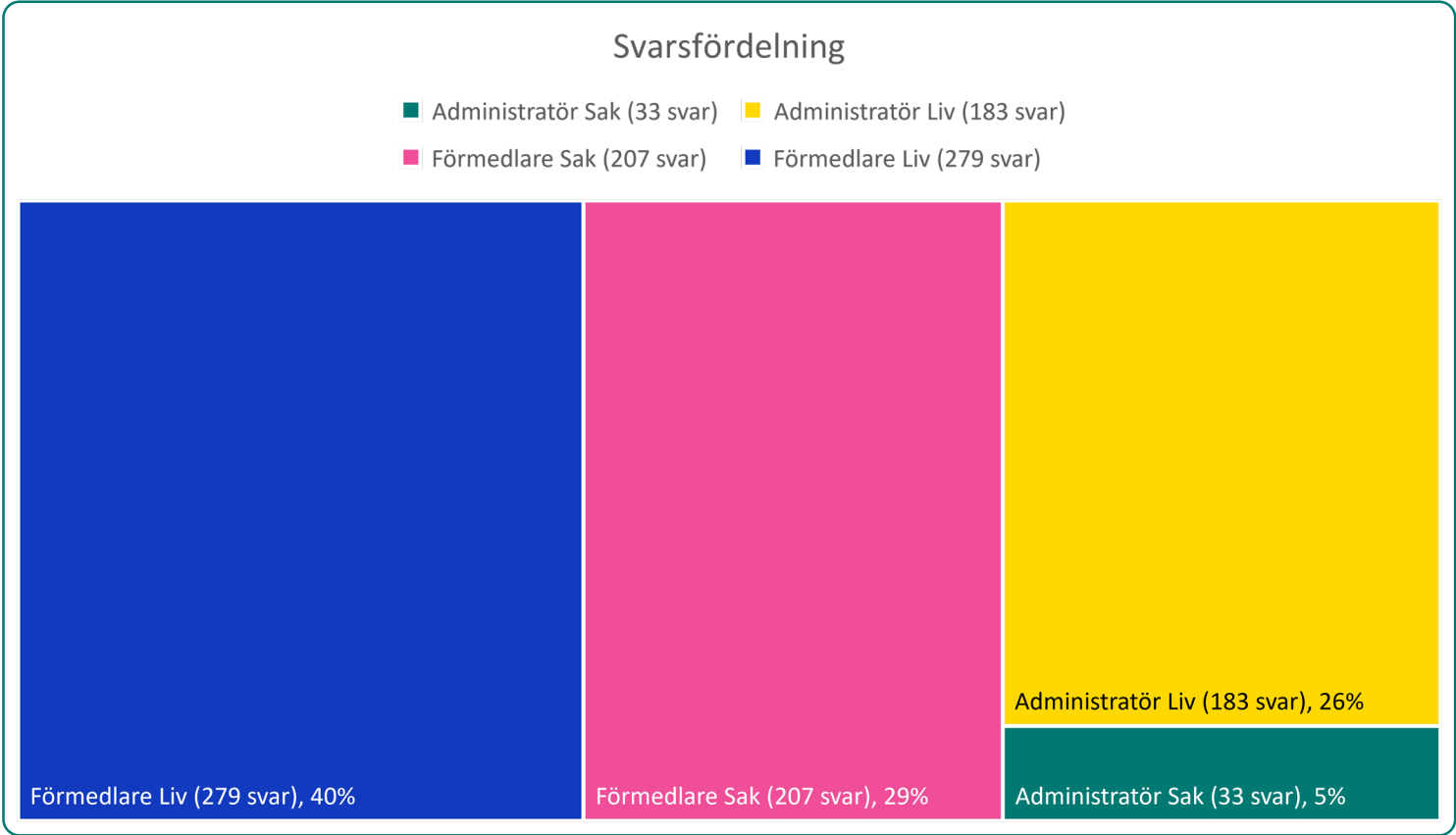
Prisvärda

Skadehantering (sakspecifik)

Helhetsbetyg

Antal svar

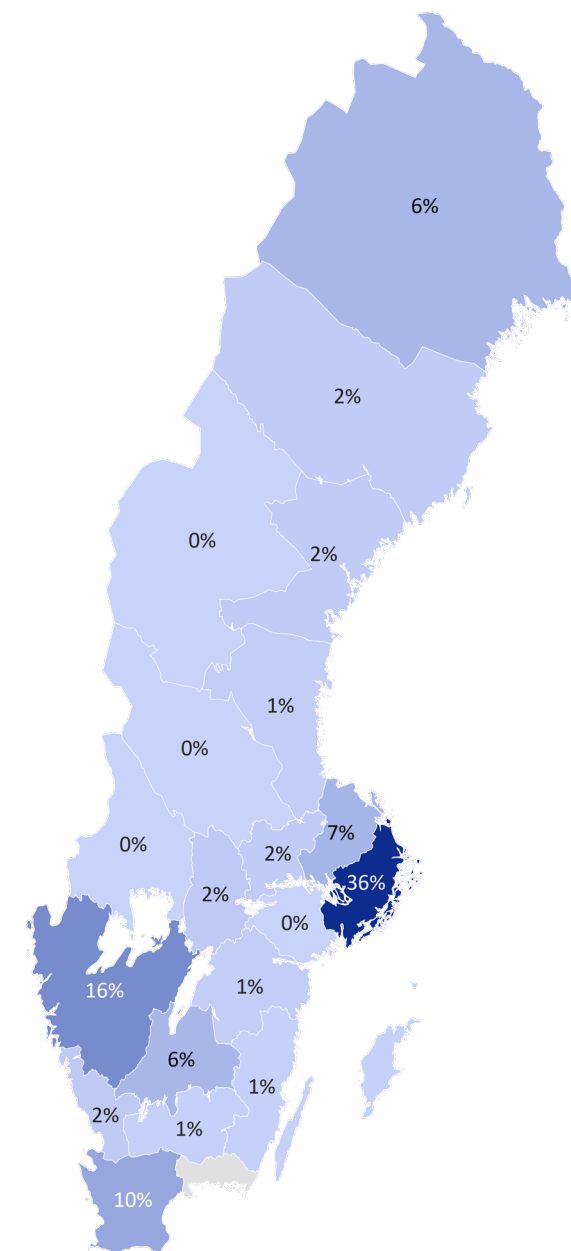
- Totalt 702st respondenter.
- Majoritet förmedlare som står för 69% av svaren, administratörer står för 31%.
- Huvudsaklig förmedling **Liv** står för 66% av alla svar. Inom **Liv** är 61% förmedlare och 39% administratörer.
- Huvudsaklig förmedling **Sak** står för 34% av alla svar. Inom **Sak** är 85% förmedlare och 15% administratörer.
- **Totalt har Moderna 204st svar fördelat på 84% förmedlare och 16% administratörer.**



Svarsfördelning & betyg

Vart kommer **Modernas** respondenter ifrån?

Län	Antal	Andel	Helhetsbetyg	Tillgänglighet / lätt att nå	Engagemang	Kompetens	Enkla att arbeta med	Prisvärda	Produkterbjudande	Skadehantering
Blekinge län										
Dalarnas län	1	0%	5,0	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0	3,0
Gotlands län	2	1%	9,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,0	4,5
Gävleborgs län	3	1%	6,3	3,3	3,3	3,3	3,0	3,0	3,0	3,0
Hallands län	5	2%	6,2	3,8	3,8	3,6	3,6	3,8	3,4	3,2
Jämtlands län	1	0%	8,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0
Jönköpings län	13	6%	6,6	3,8	3,5	3,8	3,3	3,4	3,6	3,2
Kalmar län	2	1%	6,5	3,5	3,0	3,5	3,5	3,5	3,5	3,0
Kronobergs län	2	1%	6,0	4,0	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	2,5
Norrbottnens län	13	6%	7,5	4,3	4,2	4,2	4,1	3,7	3,5	4,0
Skåne län	20	10%	8,0	4,5	4,4	4,4	4,5	3,7	3,9	3,6
Stockholms län	73	36%	6,9	3,9	3,9	3,9	3,8	3,5	3,5	3,6
Södermanlands län	1	0%	8,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	3,0	5,0
Uppsala län	14	7%	7,6	4,7	4,6	4,4	4,5	3,6	3,8	3,9
Värmlands län	1	0%	9,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Västerbottens län	4	2%	6,8	4,0	4,0	4,0	3,8	2,8	3,8	3,7
Västernorrlands län	4	2%	6,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,0	3,0	3,5
Västmanlands län	4	2%	6,8	4,5	4,3	4,5	4,0	4,0	3,5	3,8
Västra Götalands län	32	16%	7,8	4,4	4,3	4,3	4,3	3,9	3,8	3,8
Örebro län	5	2%	8,6	4,8	4,8	4,8	4,8	4,2	4,6	4,4
Östergötlands län	3	1%	9,3	4,7	4,7	4,7	4,7	3,7	4,3	4,3

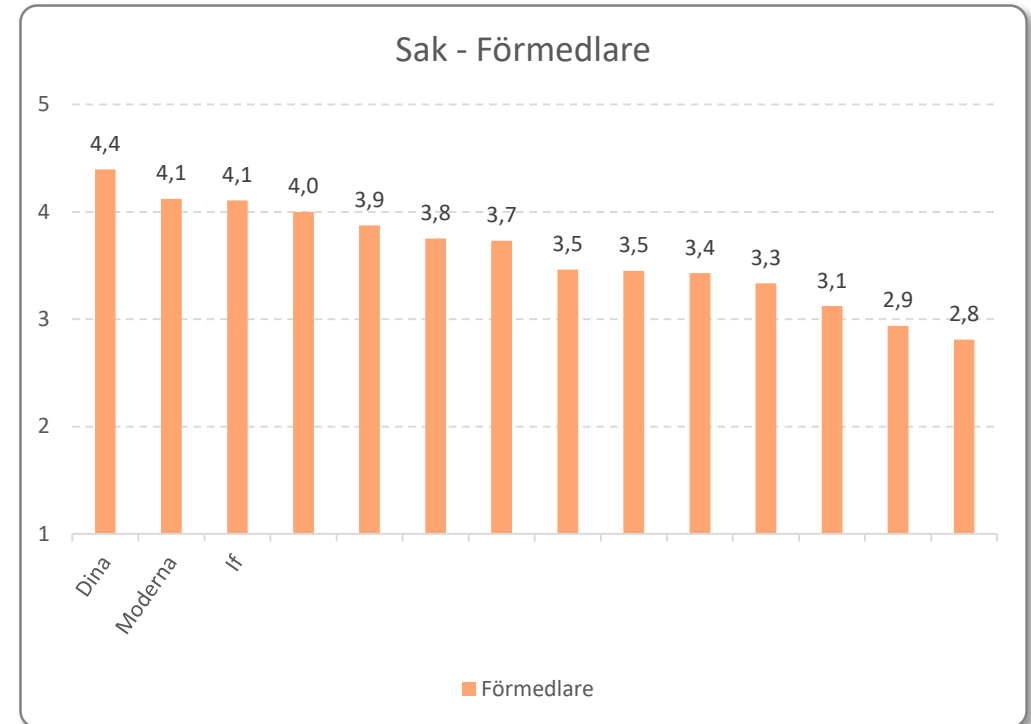
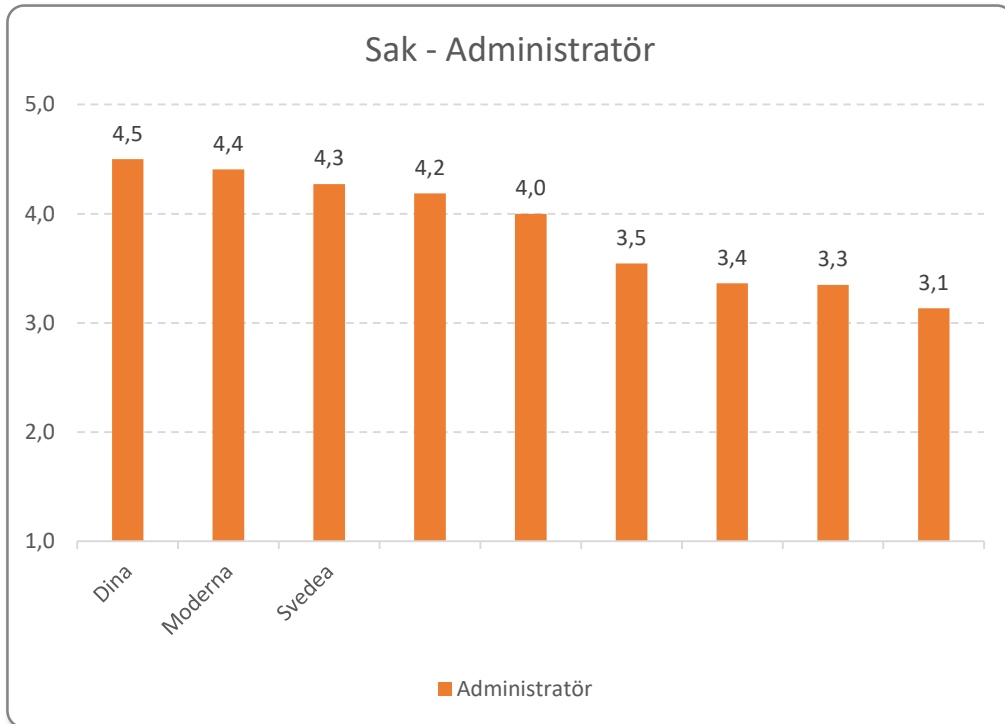




Resultat

Årets förmedlardisk 2019

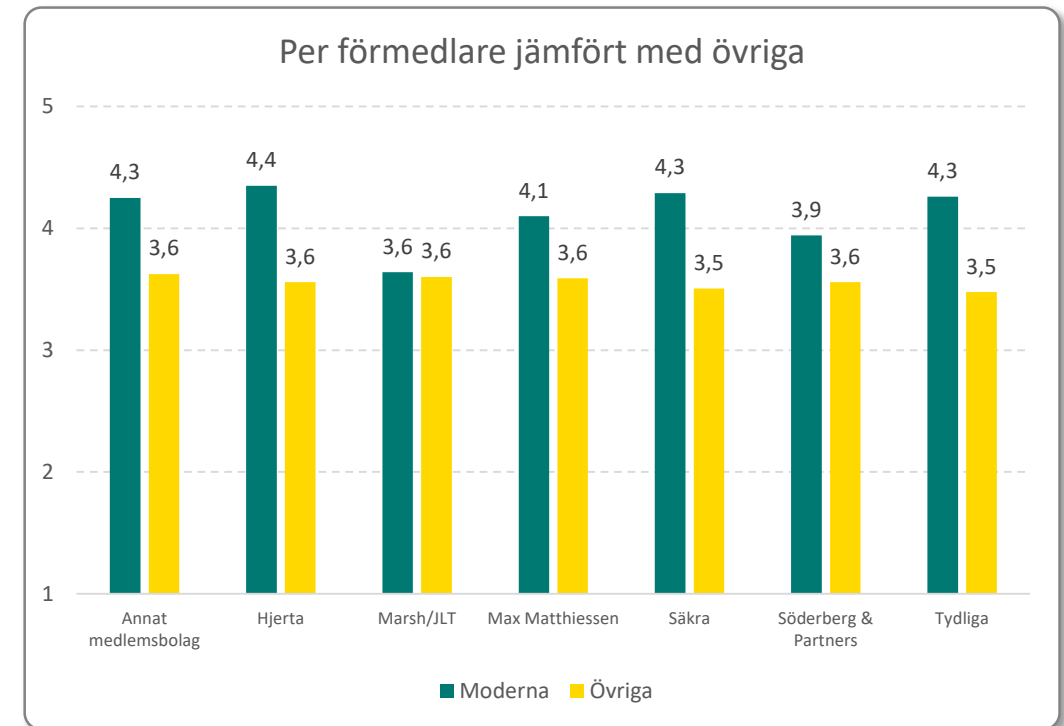
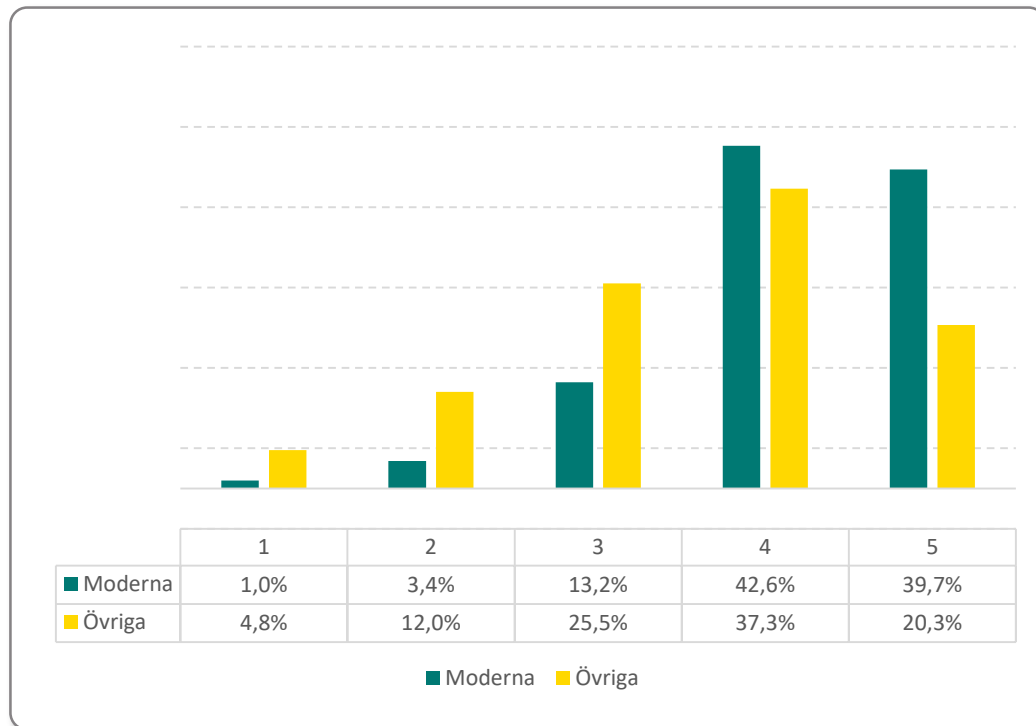
Tillgänglighet / lätt att nå



Snittbetyget för tillgänglighet bland administratörer inom **Sak** var 3,9.

Snittbetyget för tillgänglighet bland förmedlare inom **Sak** var 3,6.

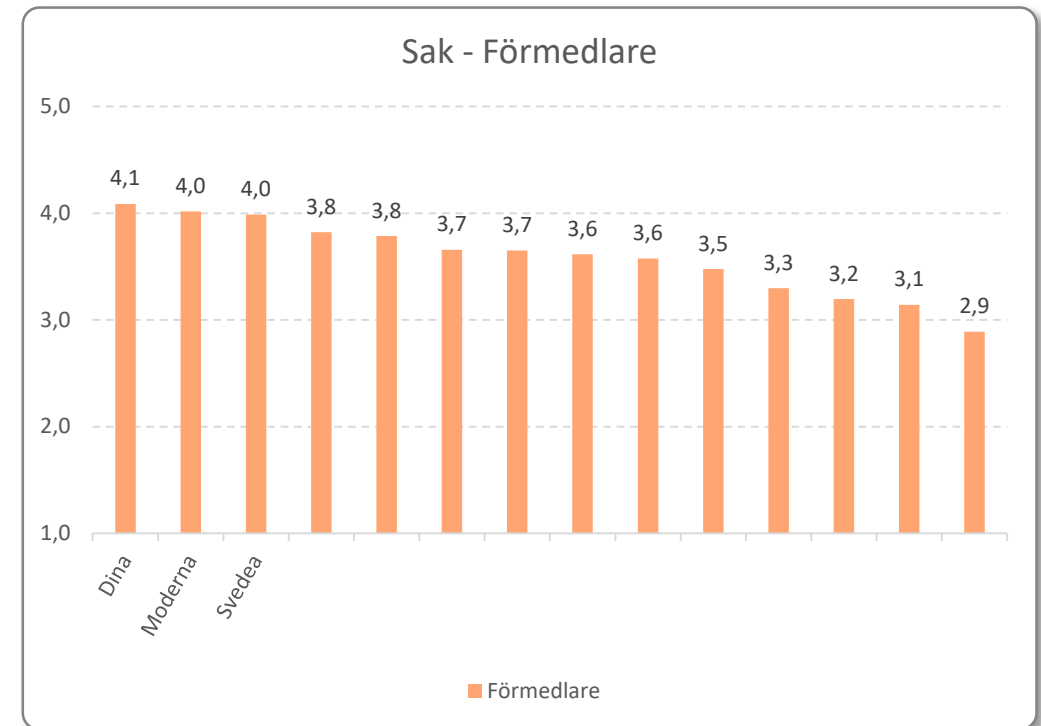
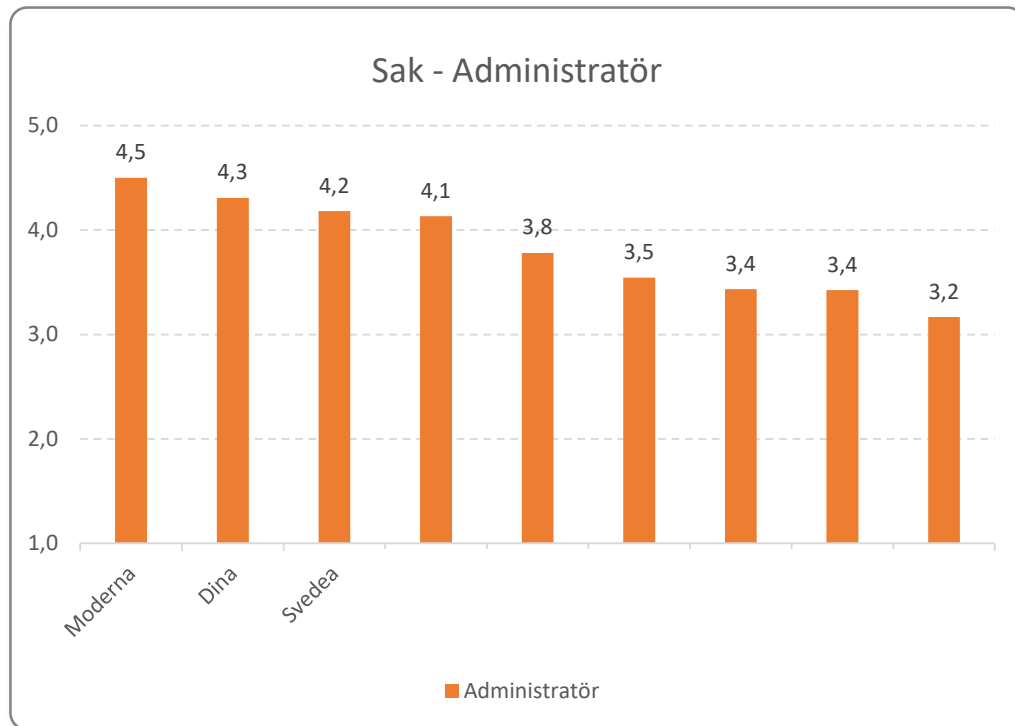
Tillgänglighet / lätt att nå



Svarsfördelning per betyg – Tillgänglighet

Höga snittbetyg från majoriteten av alla förmedlare

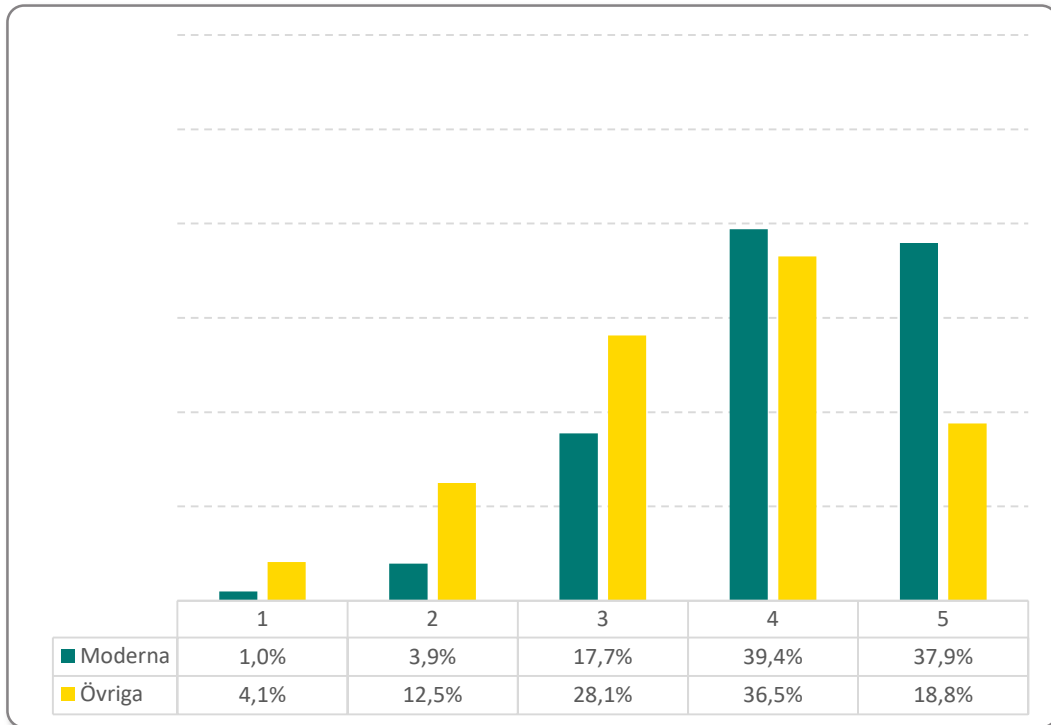
Engagemang



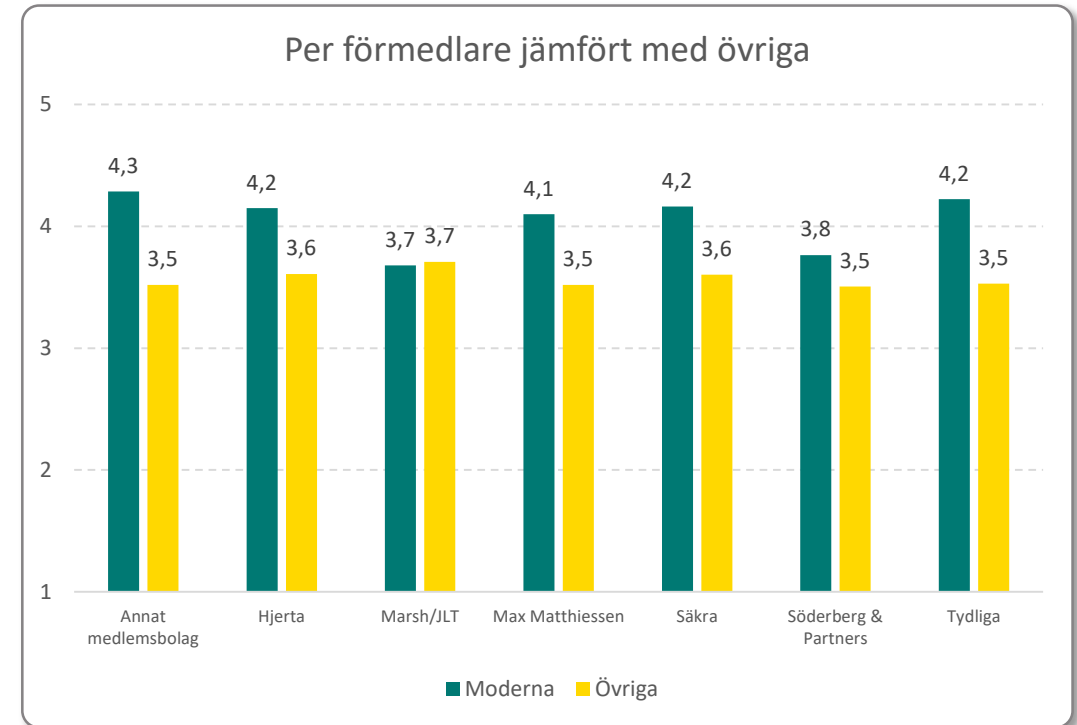
Snittbetyget för engagemang bland administratörer inom **Sak** var 3,8

Snittbetyget för engagemang bland förmedlare inom **Sak** var 3,6

Engagemang

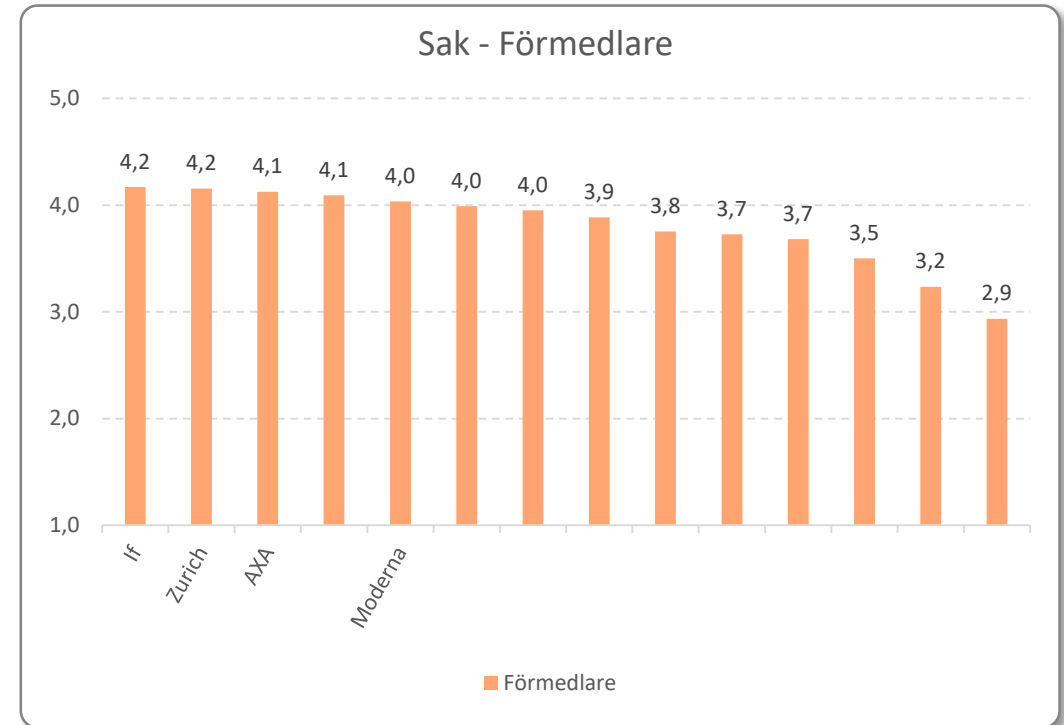
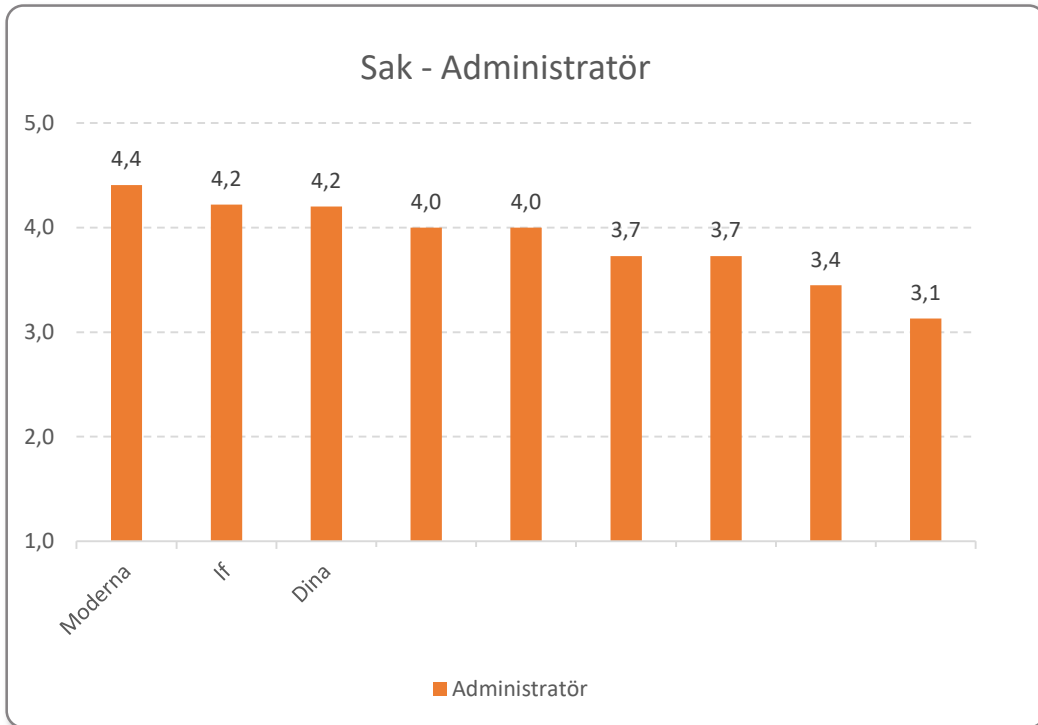


Svarsfördelning per betyg – Engagemang



Genomgående högre snittbetyg än övriga

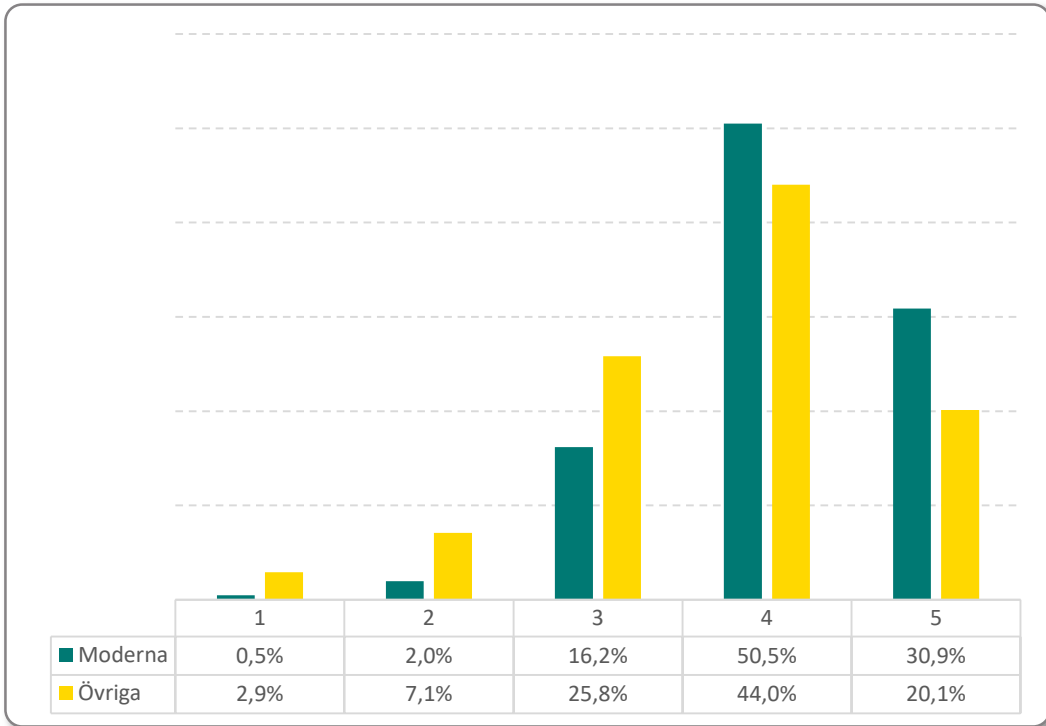
Kompetens



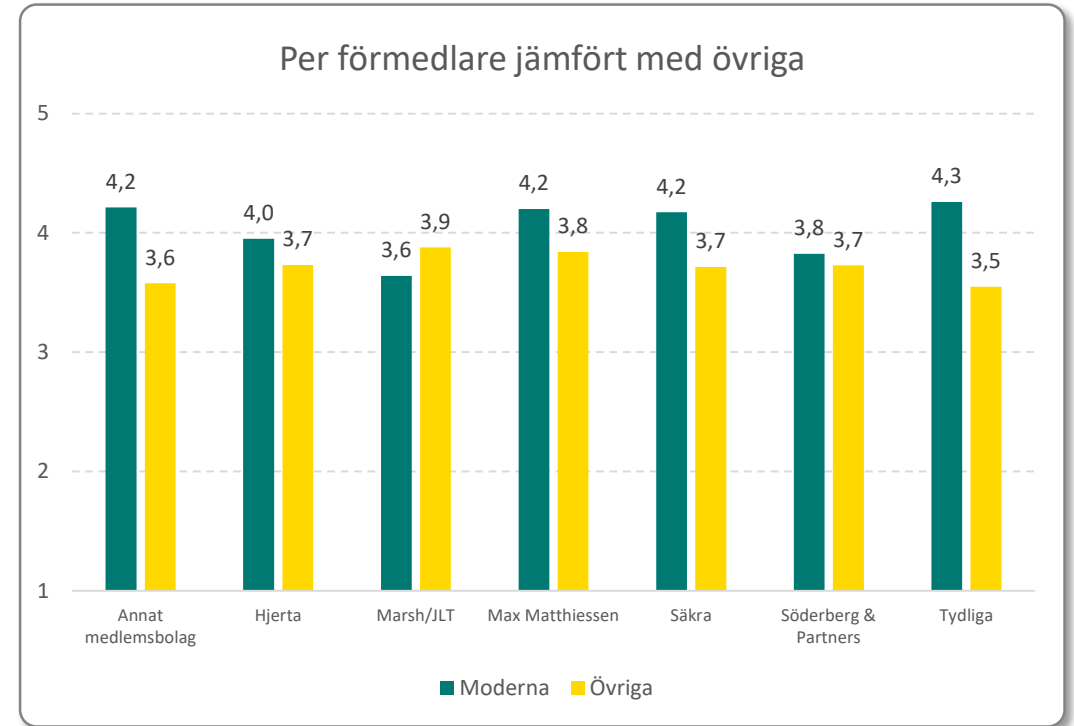
Snittbetyget för kompetens bland administratörer inom **Sak** var 3,9

Snittbetyget för kompetens bland förmedlare inom **Sak** var 3,7

Kompetens

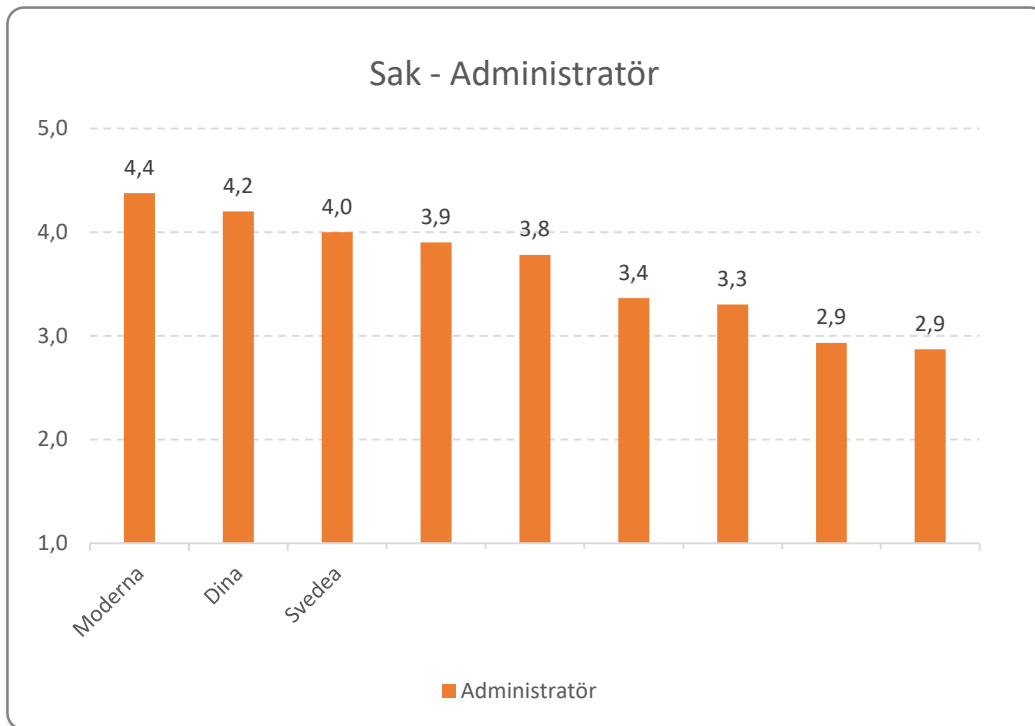


Svarsfördelningen per betyg – Kompetens

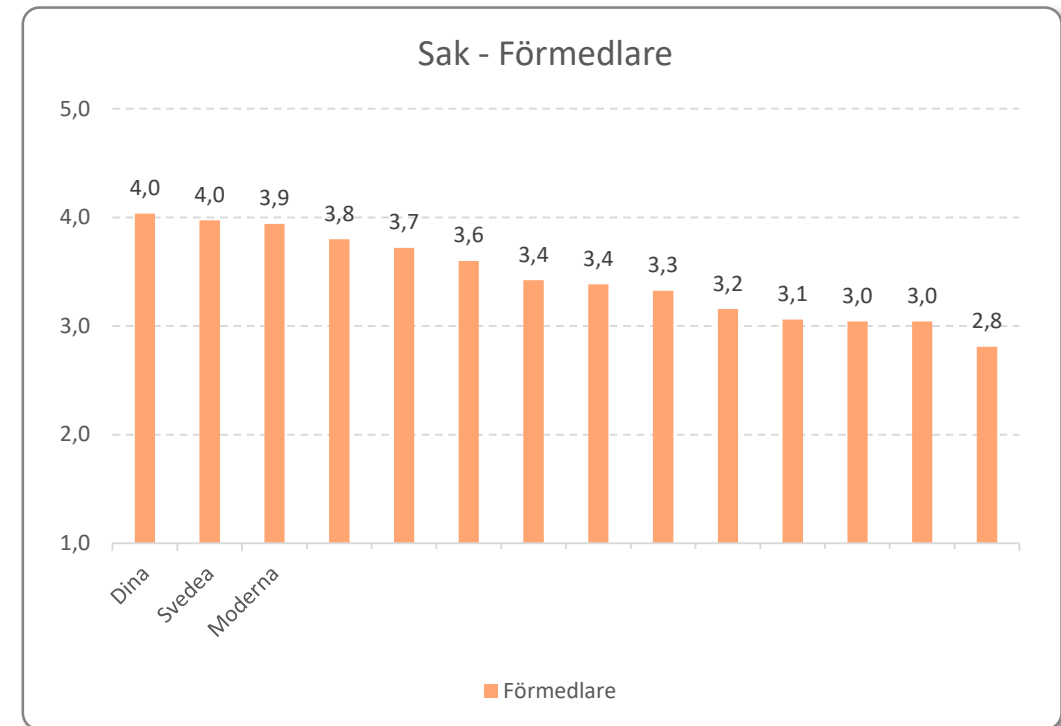


Höga snittbetyg från majoriteten av förmedlarna

Enkla att arbeta med

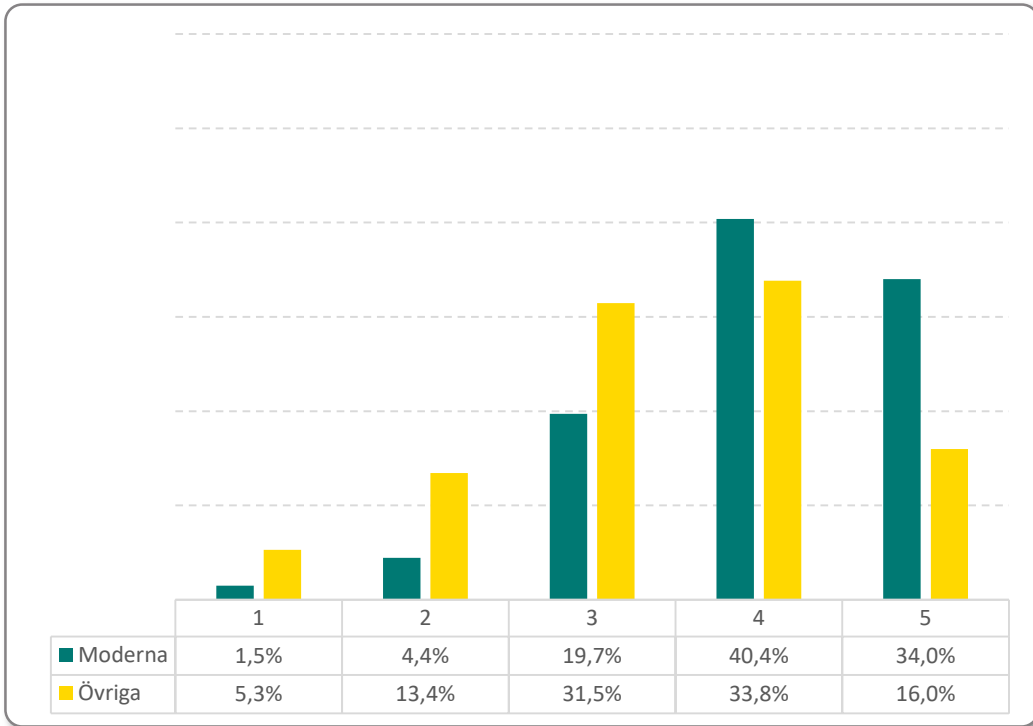


Snittbetyget för enkla att arbeta med bland administratörer inom **Sak** var 3,6

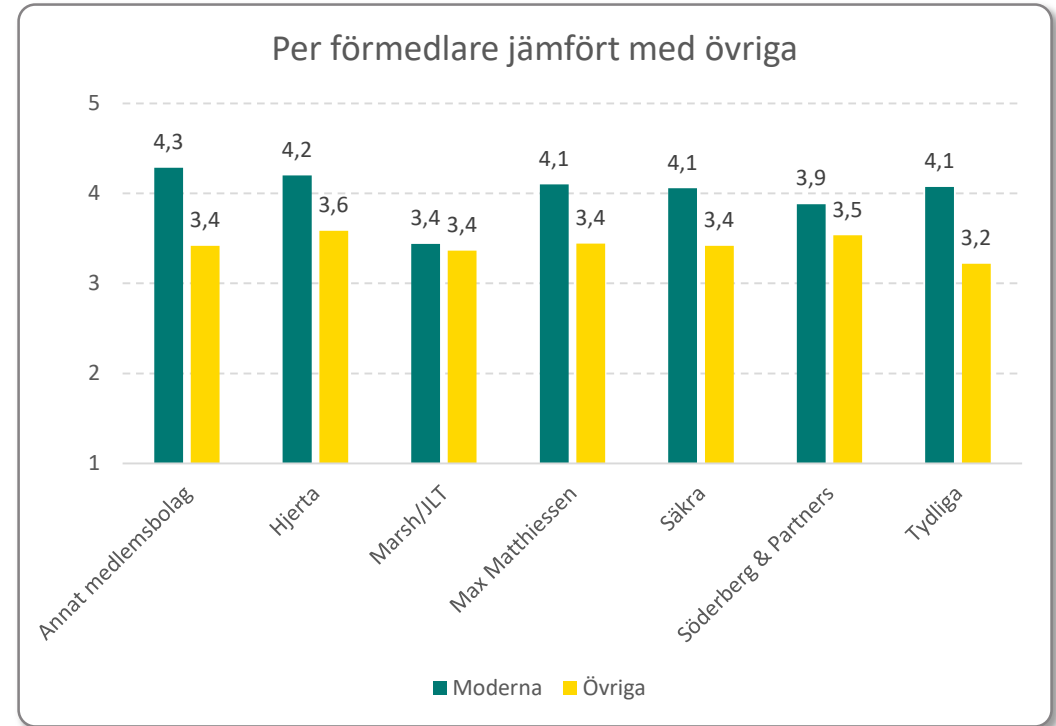


Snittbetyget för enkla att arbeta med bland förmedlare inom **Sak** var 3,5

Enkla att arbeta med

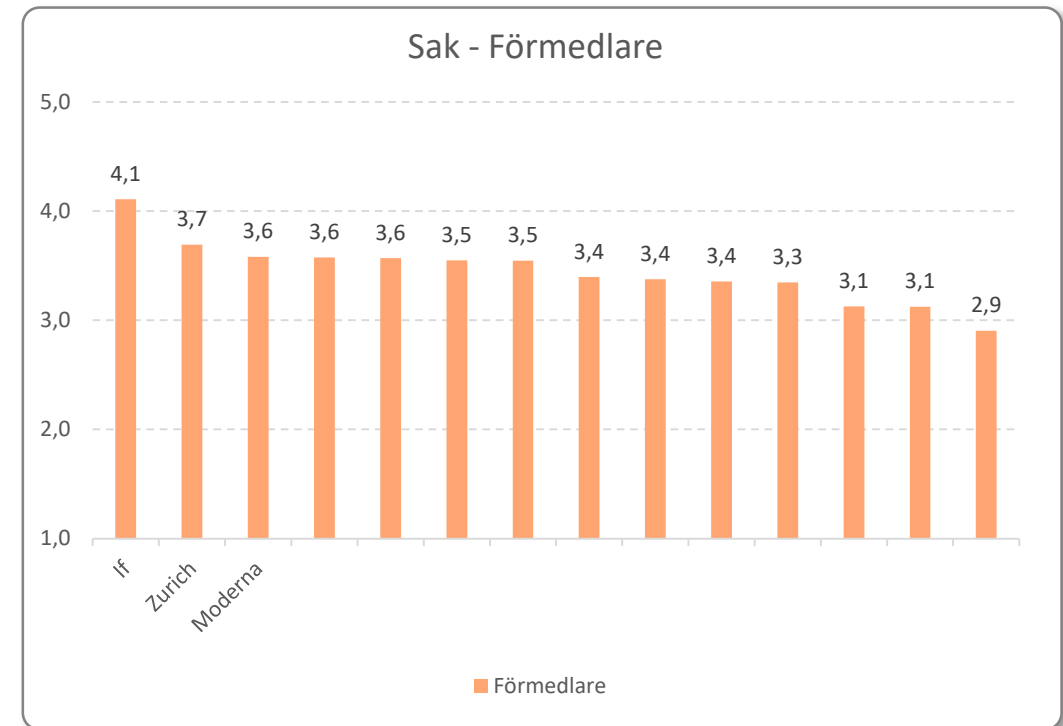
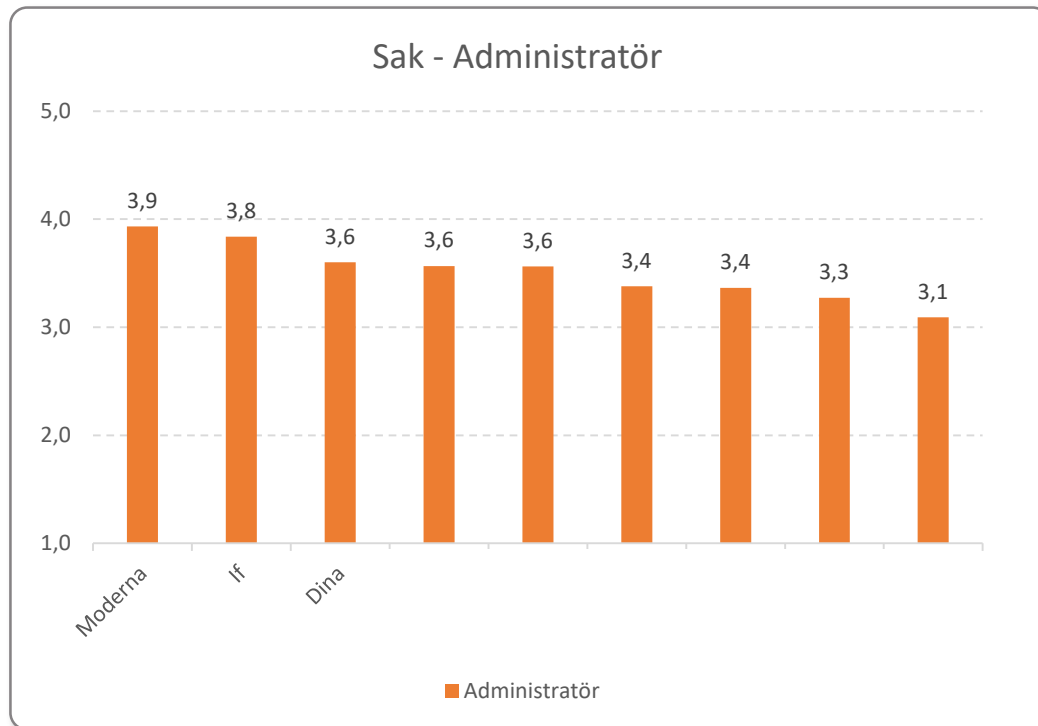


Svarsfördelning per betyg – Enkla att arbeta med



Genomgående höga betyg från nästan alla förmedlare

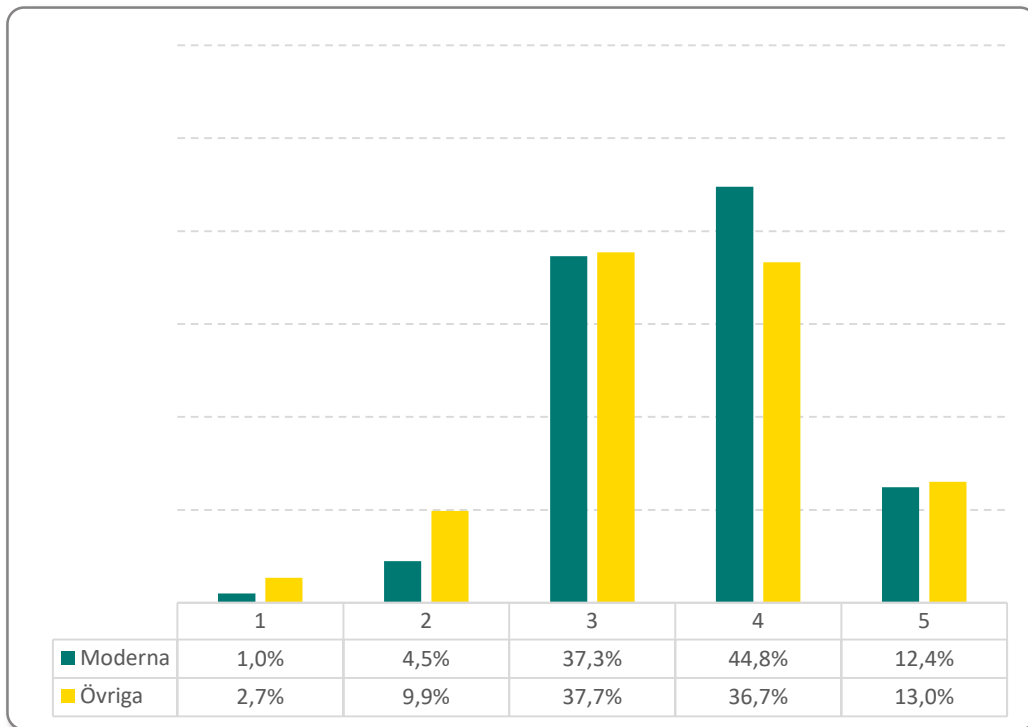
Produkterbudande



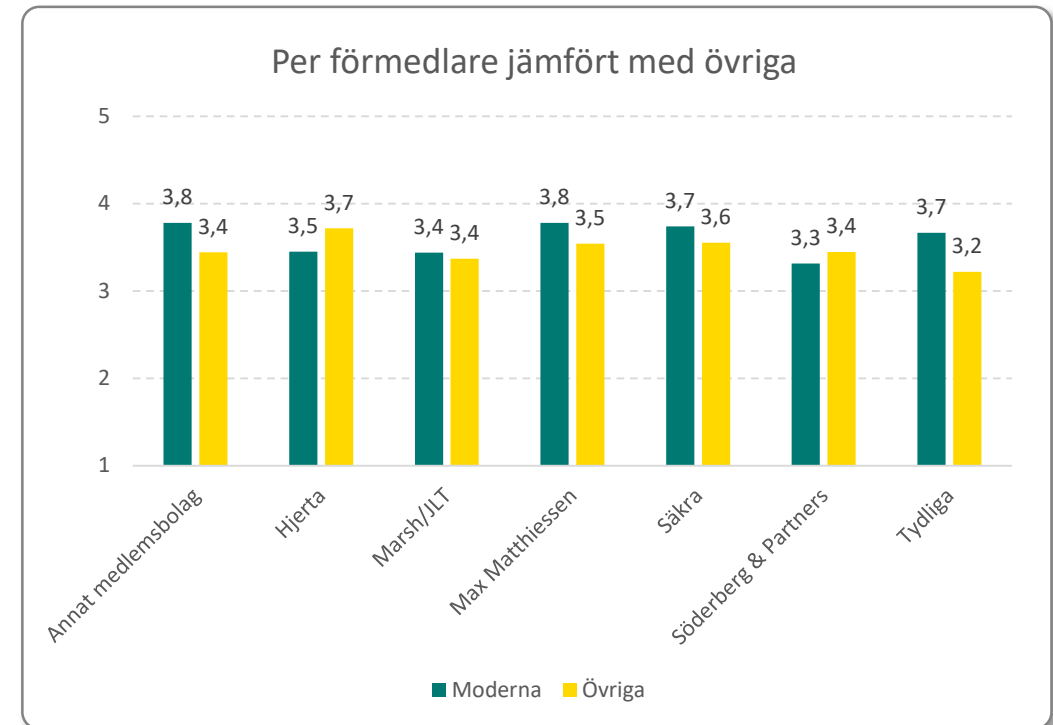
Snittbetyget för produkterbudande bland administratörer inom **Sak** var 3,6

Snittbetyget för produkterbudande bland förmedlare inom **Sak** var 3,5

Produkterbjudande

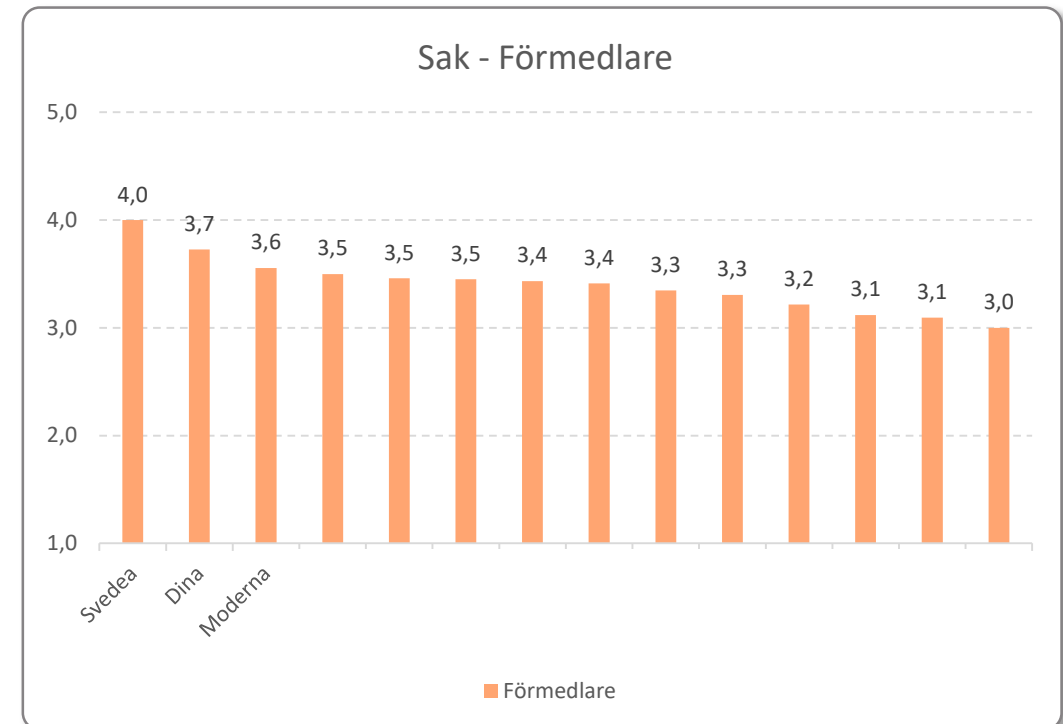
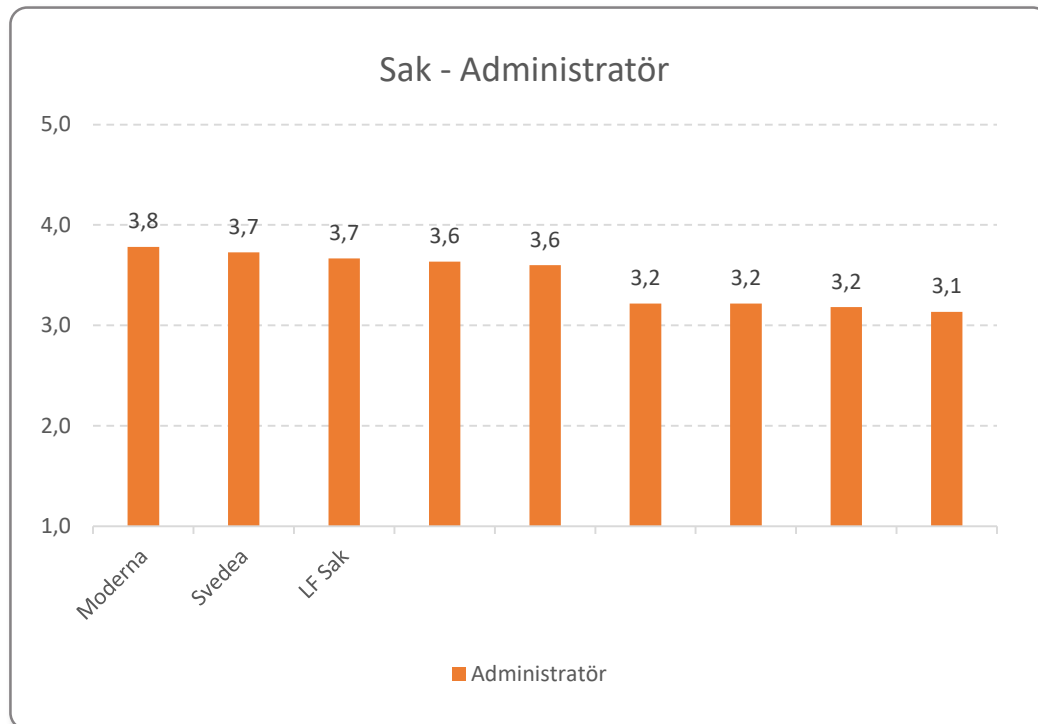


Svarsfördelning per betyg – Produkterbjudande



Varierande snittbetyg från de olika förmedlarna

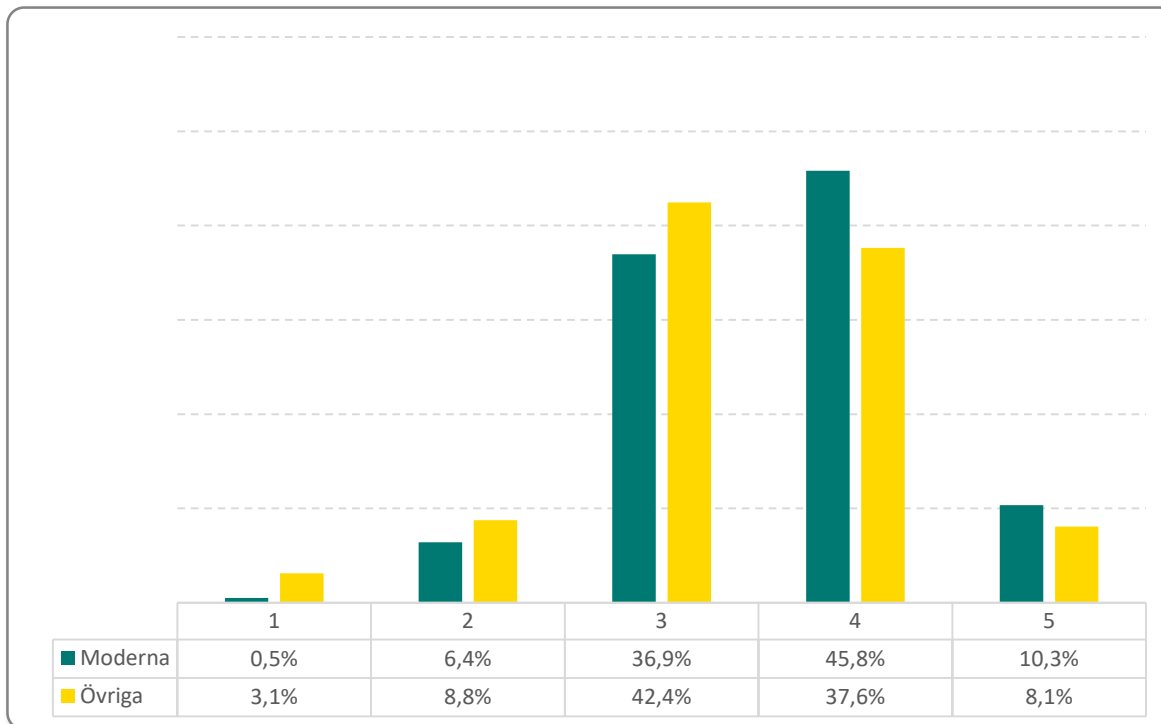
Prisvärda



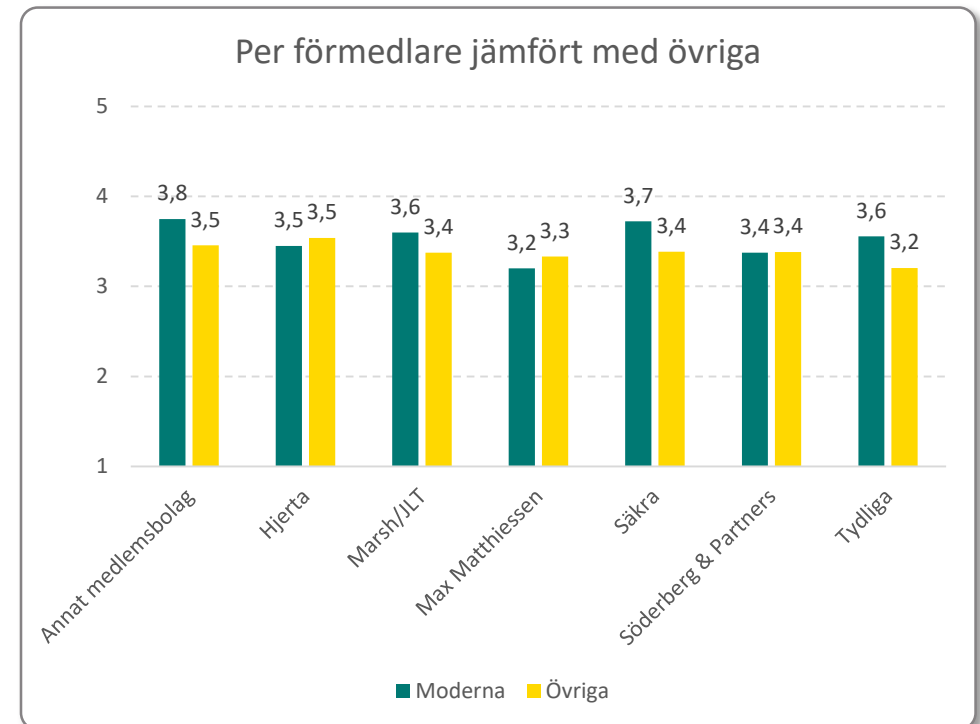
Snittbetyget för prisvärda bland administratörer inom **Sak** var 3,5

Snittbetyget för prisvärda bland förmedlare inom **Sak** var 3,4

Prisvärda

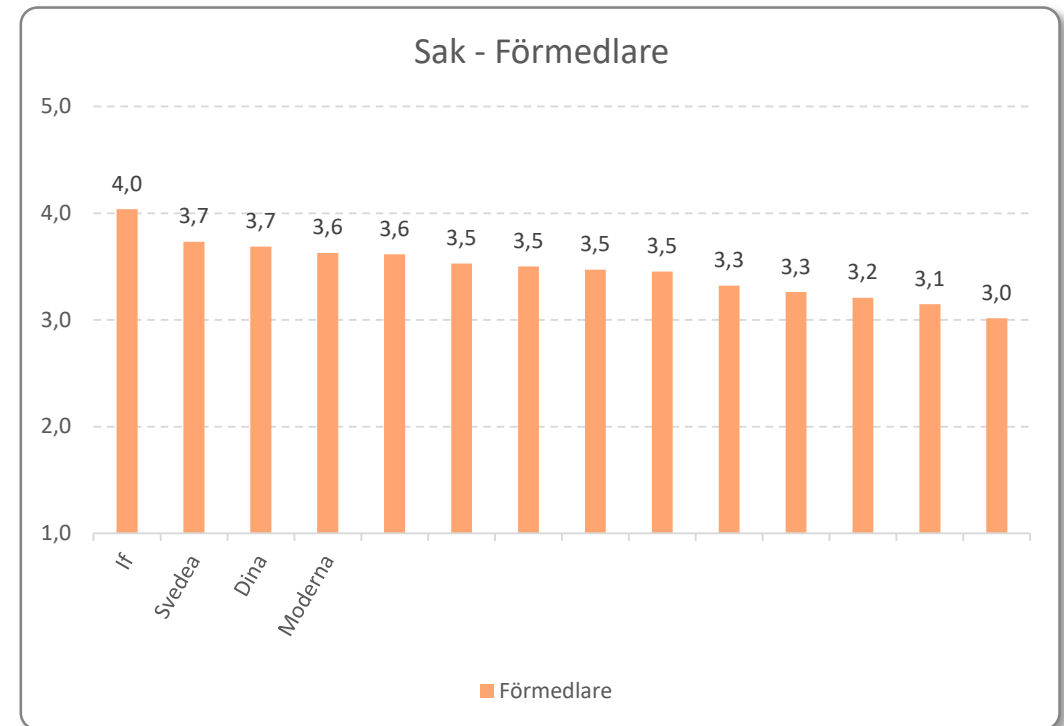
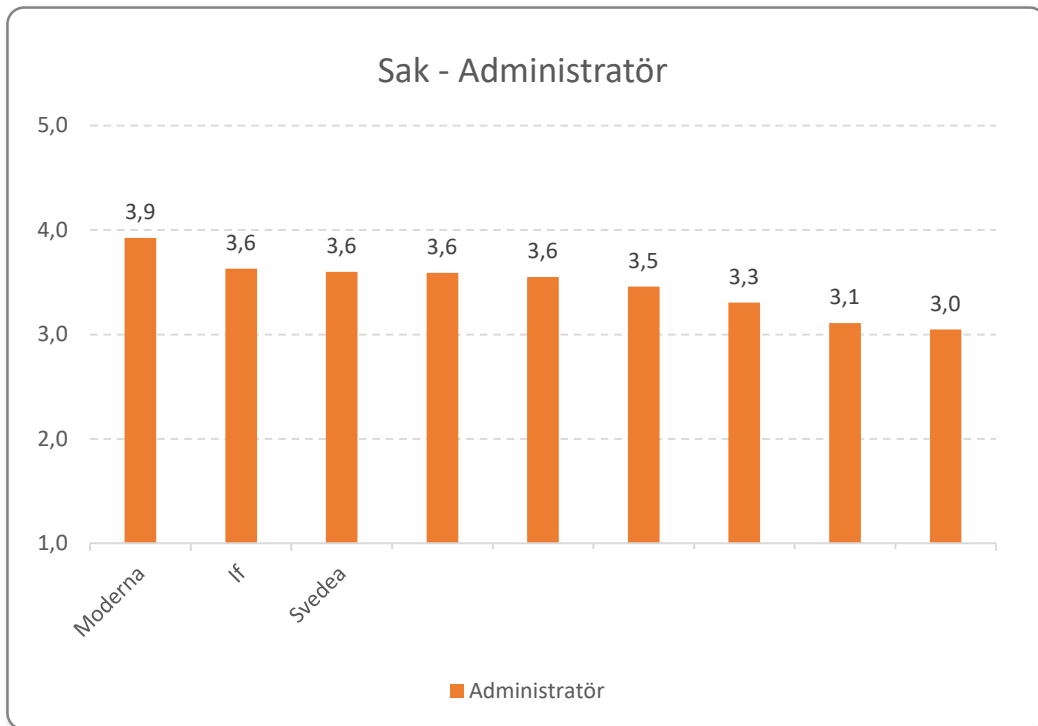


Svarsfördelning per betyg – Prisvärda



Genomsnittliga betyg från majoriteten av förmedlarna

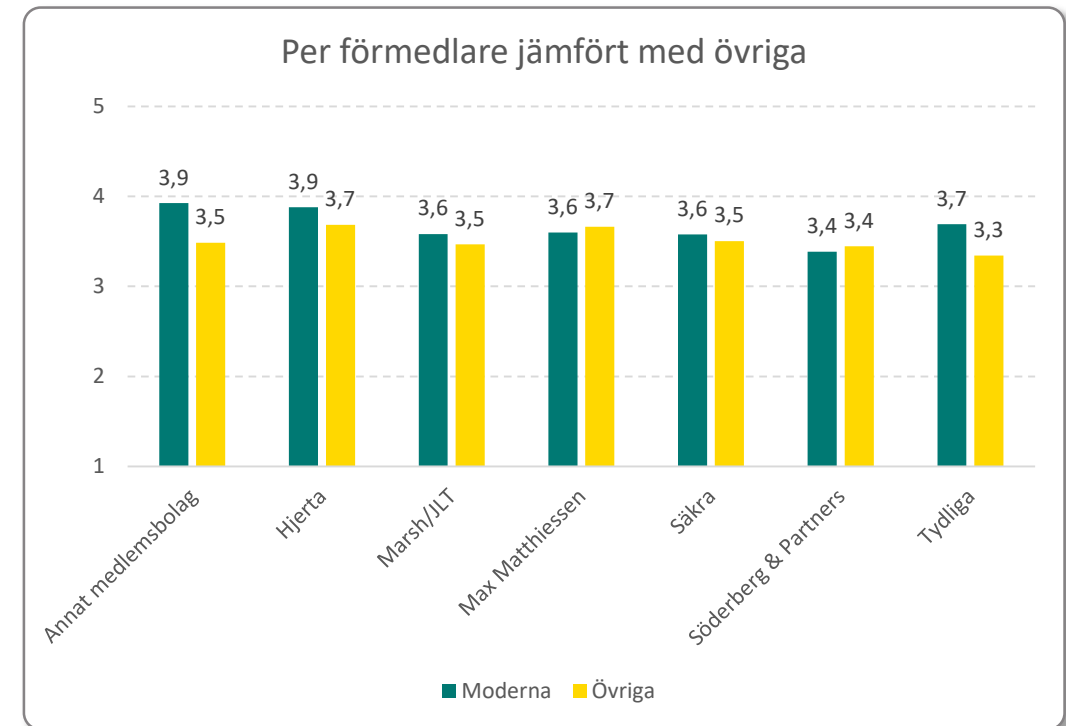
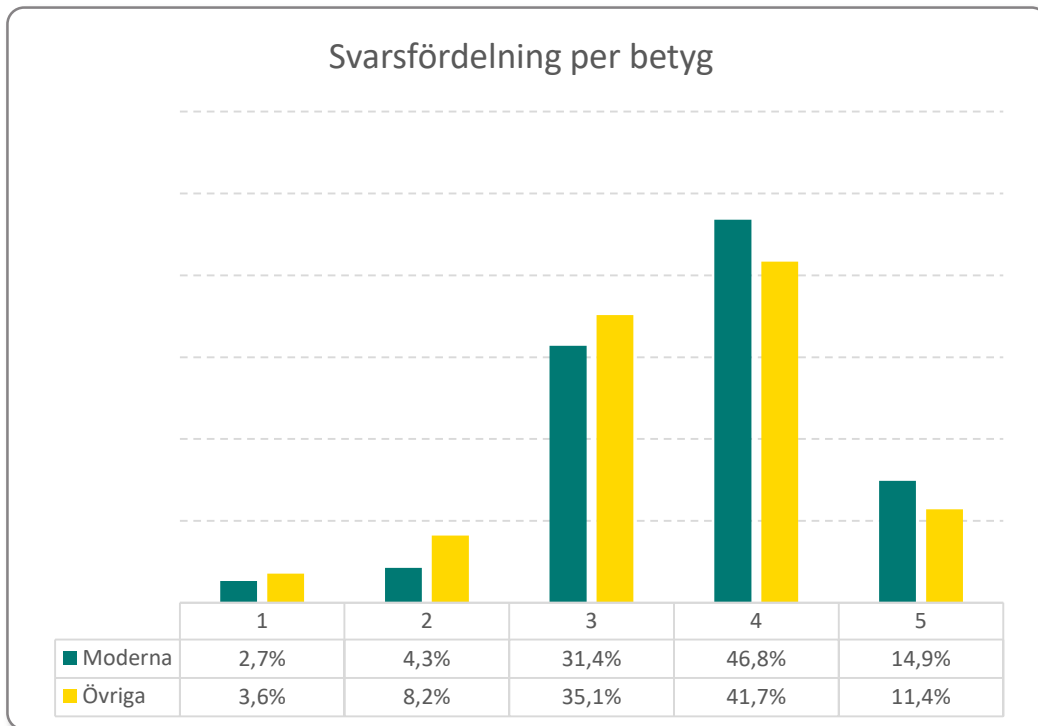
Skadehantering



Snittbetyget för skadehantering bland administratörer inom **Sak** var 3,5

Snittbetyget för skadehantering bland förmedlare inom **Sak** var 3,5

Skadehantering



Svarsfördelning per betyg – Skadehantering

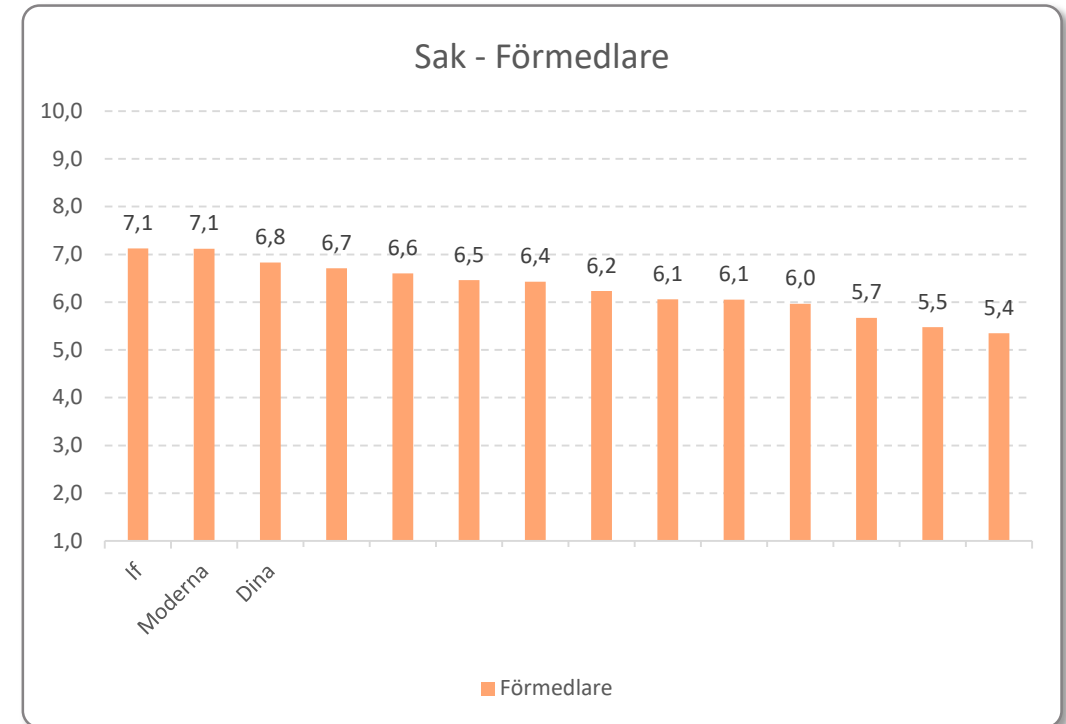
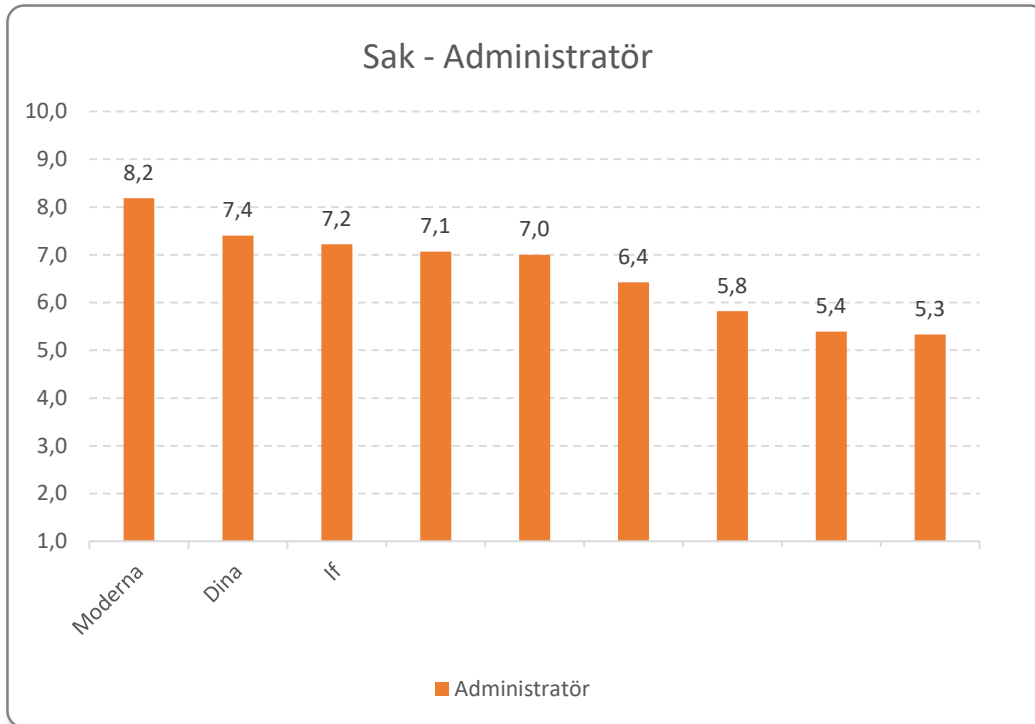
Genomsnittliga betyg från majoriteten med några förmedlare som ger över snittet



Helhetsbetyg

Årets förmedlardisk 2019

Helhetsbetyg



Snittbetyget för helhetsbetyget bland administratörer inom **Sak** var 6,7

Snittbetyget för helhetsbetyget bland förmedlare inom **Sak** var 6,3

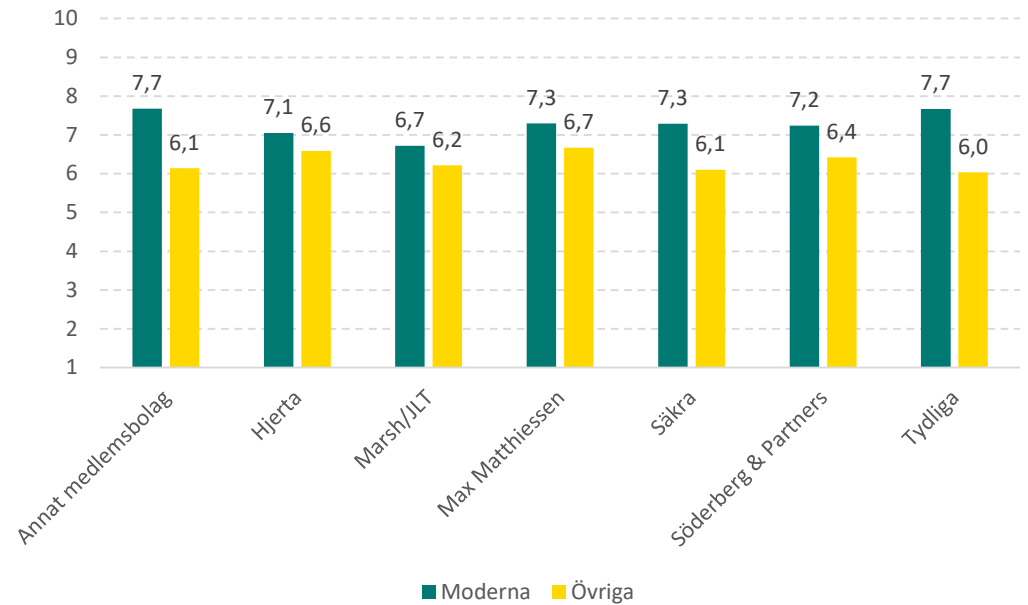
Helhetsbetyg

Svarsfördelning per betyg



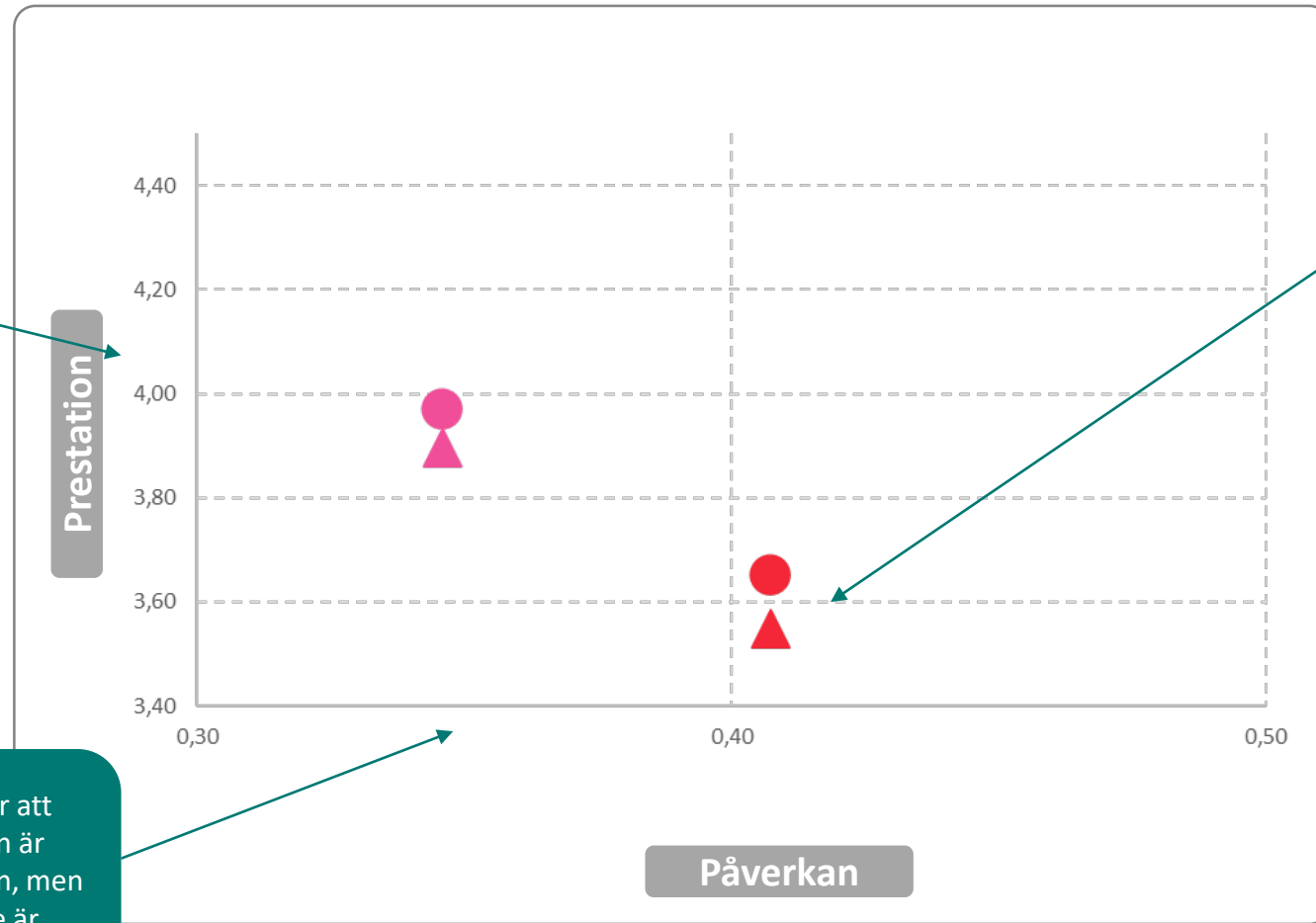
Svarfördelning per betyg – Helhetsbetyg

Per förmedlare jämfört med övriga



Höga snittbetyg från alla förmedlare

Påverkan och prestation – Så här tolkar du grafen på nästa sida



Y-axeln visar prestationen, där cirkelarna är för alla förmedlardiskar medan triangeln är för er specifika disk

Skillnaden mellan triangeln och cirkeln är alltså huruvida man presterar bättre än förmedlardiskarna som helhet eller inte.

X-axeln visar hur viktigt området är för att påverka helhetsbetyget. Alla områden är viktiga och påverkar helheten i slutändan, men desto längre till högre desto viktigare är området.

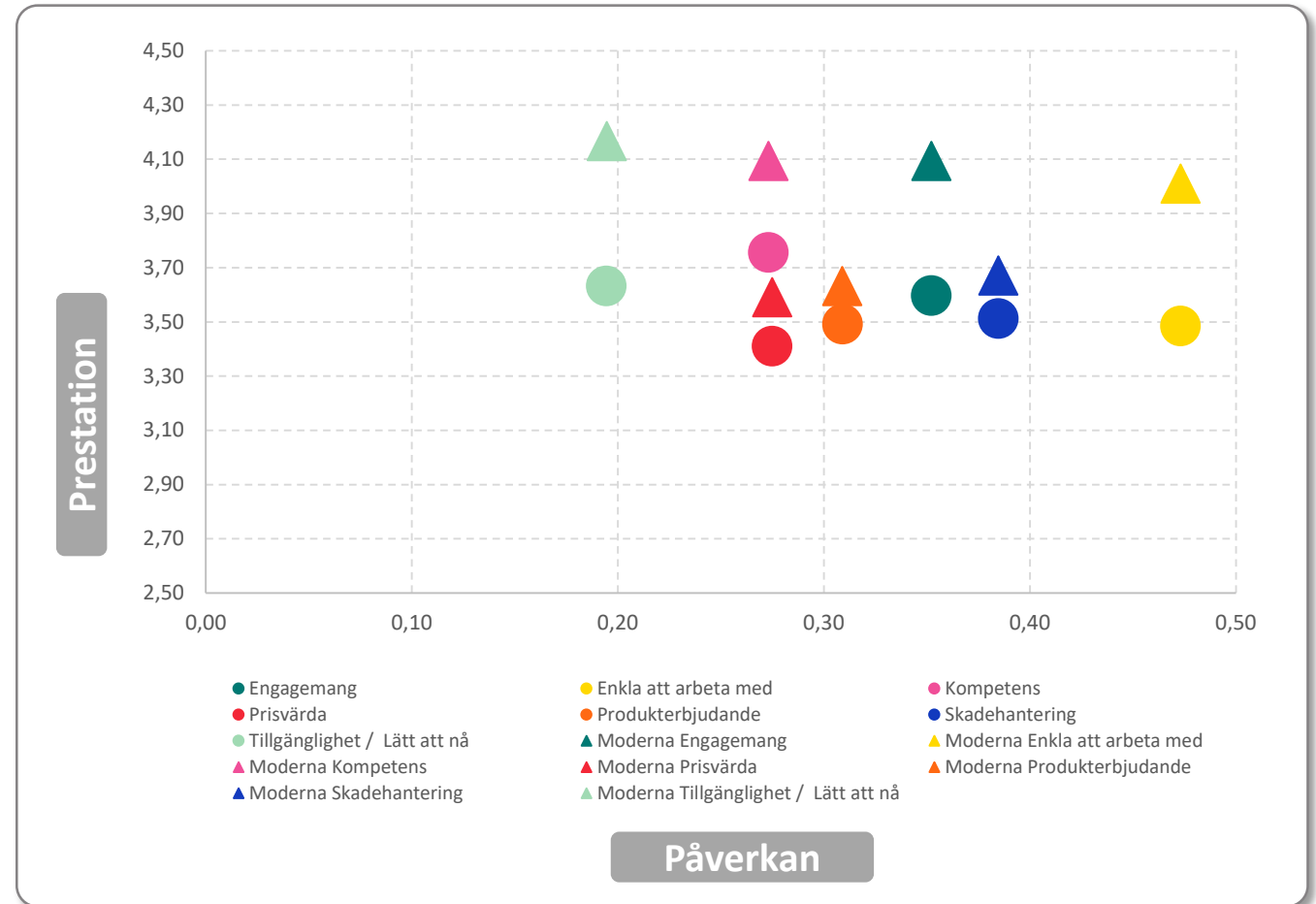
Detta diagrammet visar med andra ord vad som har störst påverkan och hur väl man presterar inom området. Det gör att man lättare kan få en överblick på vad man bör prioritera i sitt kommande arbete.

Påverkan och prestation

Sak

→ Grafen till höger illustrerar både prestationen (det vill säga snittbetyget) inom de olika frågeområdena samtidigt som vi genom en datadriven modell kan se vilka som har störst påverkan på helhetsbetyget.

- För **Sak** är det som påverkar mest **Enkla att arbeta med, Skadehantering** och **Engagemang**.
- Både engagemang och tillgänglighet ryms många gånger i den informationen som ger i att vara **enkel att arbeta med**.



- Bra personal Bra produkter Enkla att jobba med
Återkopplar alltid
- Intresserade av att göra affär, lite smala i produktutbudet.
- Moderna är ett bolag som enligt mig inte sticker ut åt något håll. De är på den övre halvan vad gäller att snabbt få svar, och de ligger oftast bra till vad gäller premien. Dock har vårt team haft ett par skadeärenden som blivit mer segdragna än de borde ha varit, vilket påverkar helhetsintrycket. Otroligt snäva i sin riskaptit. Och skadehanteringen är världskrig varje gång.
- proffs !!
- Slutade med Yrkestrafik vilket är mycket tråkigt.
- Smidigt och bra bolag.



Kommentarer

Förmedlare

- Saknar login.
- Snabb o bra disk, gillar att man får ändringar i mail direkt.



Kommentarer

Administratörer

Sammanfattning

- Gemensamt för både **Sak** och **Liv** är att huruvida de upplevs som **enkla att arbeta med** är det absolut viktigaste för att bli årets förmedlardisk.
 - Inom enkelhet ryms flera olika parametrar. Exempelvis hur enkla produkterna är att använda & förstå, hur tillgängliga man är som förmedlardisk, vilket engagemang som finns samt hur lösningsorienterade.
- För att bli årets förmedlardisk krävs det dock att man ligger i topp bland i princip alla delar – vi ser att varje område är viktigt för att få ett så högt helhetsbetyg som möjligt även om vissa delar är viktigare än andra.
- Av förmedlardiskarna som bedömdes i årets undersökning upplevs en majoritet av dem som förhållandevis enkla, dock finns det fortfarande mycket kvar att göra för att förenkla.
 - **Liv**: ca 60% fick 4 eller 5 i enkla att arbeta med
 - **Sak**: ca 53% fick 4 eller 5 i enkla att arbeta med

- Tillgänglighet ses ofta som en hygienfaktor, och bör ses som en sådan i det här fallet också. Även om den har minst påverkan i sig själv så har den hög samverkan med just **enkla att arbeta med** och kommer vid de tillfällen den inte är bra att dra ned även det betyget.
- För **Liv** är det viktigare med **Produkthantering** och **Prisvärda** medan det för förmedlingsdiskarna inom **Sak** är viktigare med **Skadehantering** och **Engagemang**.