

Årets förmedlardisk 2024

SFM SVENSKA
FÖRSÄKRINGSFÖRMEDLARES
FÖRENING

Brilliant



Bakgrund och metod

Årets förmedlardisk 2024

Metod

- Brilliant tillhandahöll en länk till undersökningen till SFM:
 - Via epost under mars 2024
 - Tillgänglig på hemsidan
- De som deltog i undersökningen svarade på 4 bakgrundsfrågor.
 - Roll: Förmedlare och Administratör
 - Förmedlarbolag / organisation
 - E-postadress för utlottning av upplevelsecheckar
 - Huvudsaklig förmedling, som styrde vilka förmedlardiskar som skulle betygsättas.
- Avslutningsvis fick alla deltagare frågor om vilket bolag som har bästa sjukvårdsförsäkringen, bästa lösning för tjänstepension och nytt för i år även bästa cyberförsäkringen.

Årets Förmedlardisk / Försäkringsbolag 2024



sfm.se

Din roll

Välj ett alternativ ▼

Förmedlarbolag / organisation

Välj ett alternativ ▼

Din e-postadress: (frivilligt)

Huvudsaklig förmedling inom:

Liv Sak

Metod - Liv

- Alla som klickade Liv fick en lista över följande förmedlardiskar och möjligheten att betygsätta ett antal områden per disk.
- För varje disk fanns också möjligheten att lämna kommentarer.
- Områdena bedömdes på en skal mellan 1 och 5 med undantag av helhetsbetyget som bedömdes på en skala mellan 1 och 10.

Alecta

AMF

Euro Accident

Folksam

Futur

Länsförsäkringar

Movestic

Nordeuropa Försäkring

SEB

Skandia

SPP

Tillgänglighet (lätt att nå)

Engagemang

Kompetens

Enkla att arbeta med

Produkterbudande

Helhetsbetyg

Metod - Sak

- 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.
- Områdena bedömdes på en skal mellan 1 och 5 med undantag av helhetsbetyget som bedömdes på en skala mellan 1 och 10.

AIG

Allianz

AXA

Chubb

Dina

Folksam

Gjensidige

If

Länsförsäkringar

Nordeuropa Försäkring

Protector

QBE

Svedea

Trygg-Hansa

Zurich

Tillgänglighet (lätt att nå)

Engagemang

Kompetens

Enkla att arbeta med

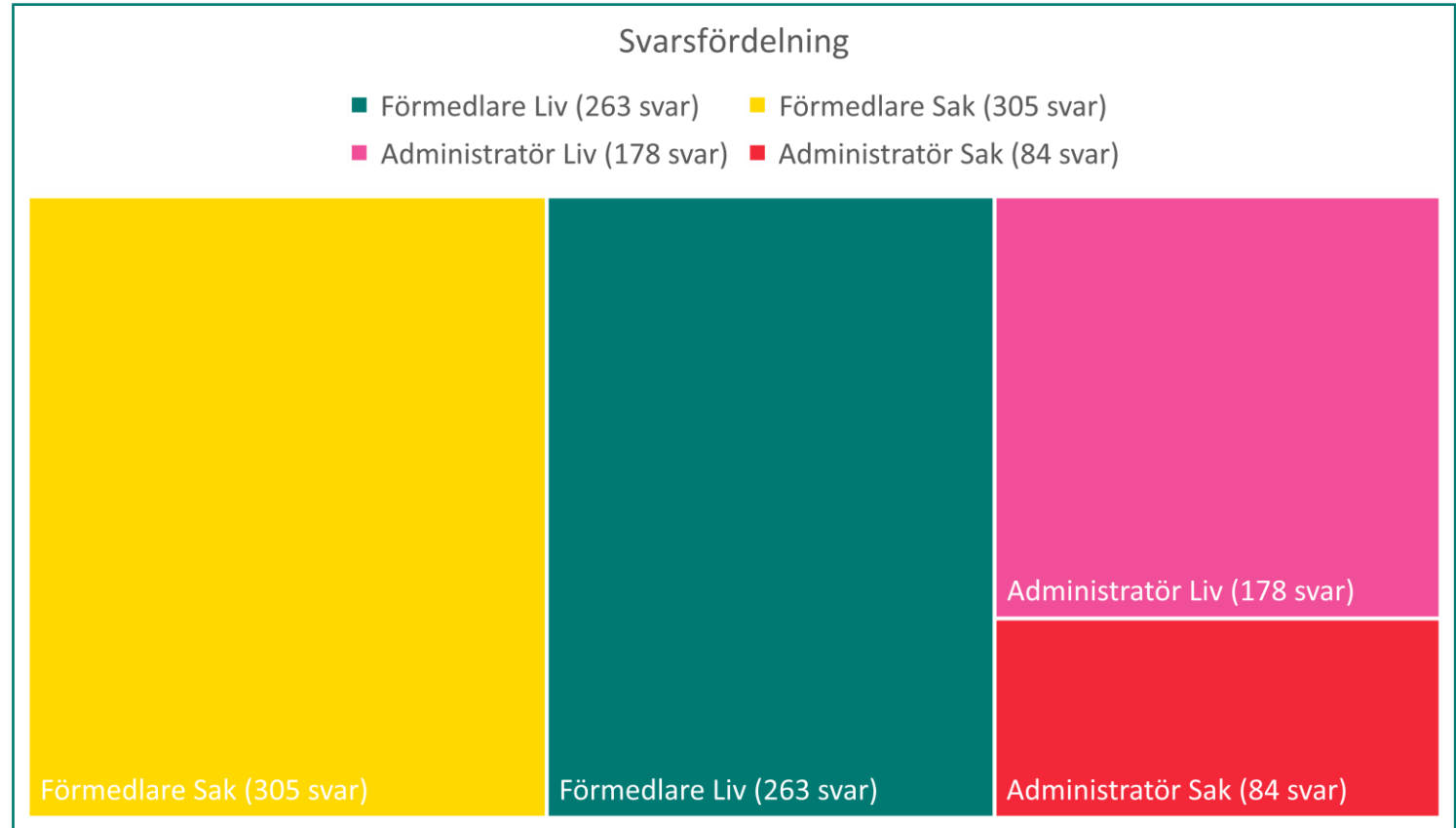
Produkterbudande

Skadehantering (sakspecifik)

Helhetsbetyg

Antal svar

- Totalt 830 st. respondenter. Något färre än förra året men klart mer än snittet de senaste åren.
- Majoritet förmedlare som står för 68% av svaren, administratörer står för 32%.
- Huvudsaklig förmedling **Sak** står för 47% av alla svar, fördelat på 78% förmedlare och 22% administratörer.
- Huvudsaklig förmedling **Liv** står för 53% av alla svar, fördelat på 60% förmedlare och 40% administratörer.
- Totalt har 6 136 st. helhetsbetyg samlats in för olika förmedlardiskar, i snitt har varje respondent bedömt 7,4 st. diskar.

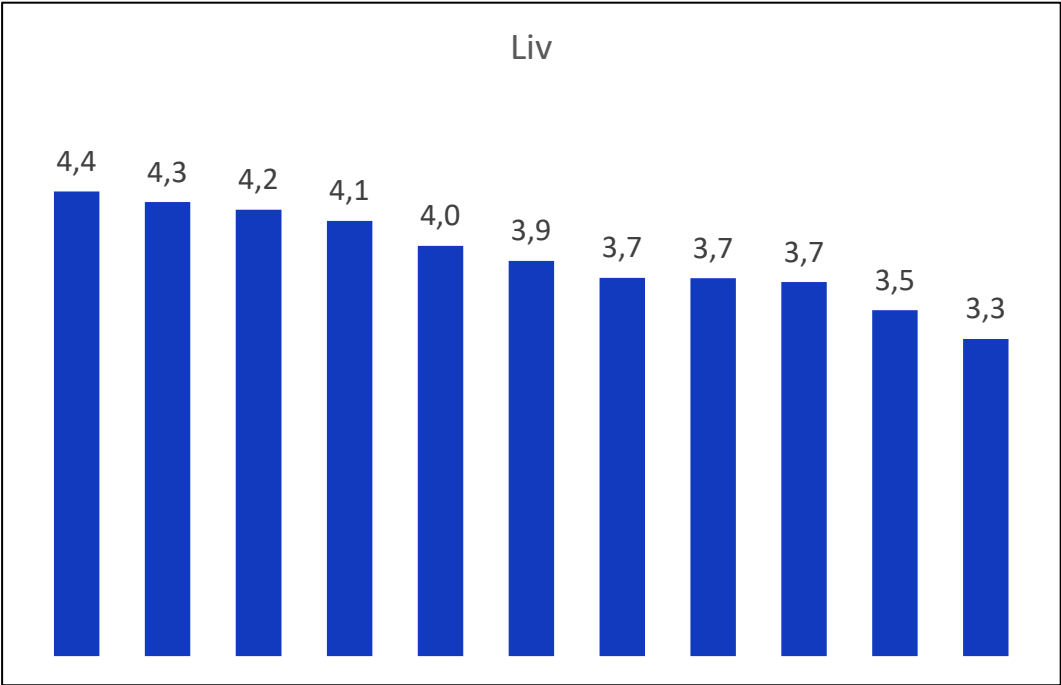




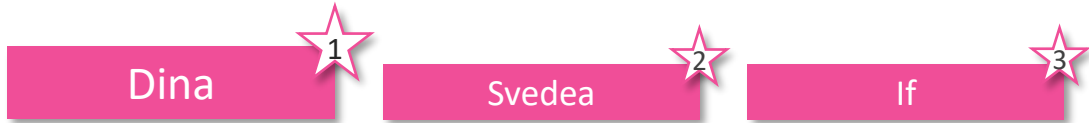
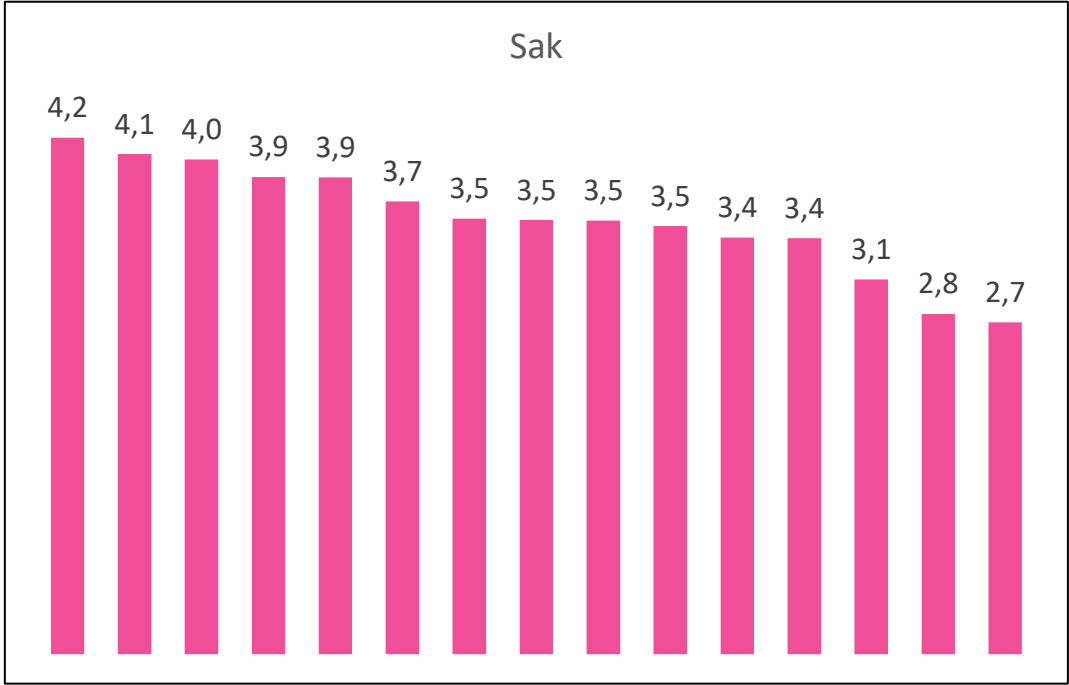
Resultat

Årets förmedlardisk 2024

Tillgänglighet / lätt att nå

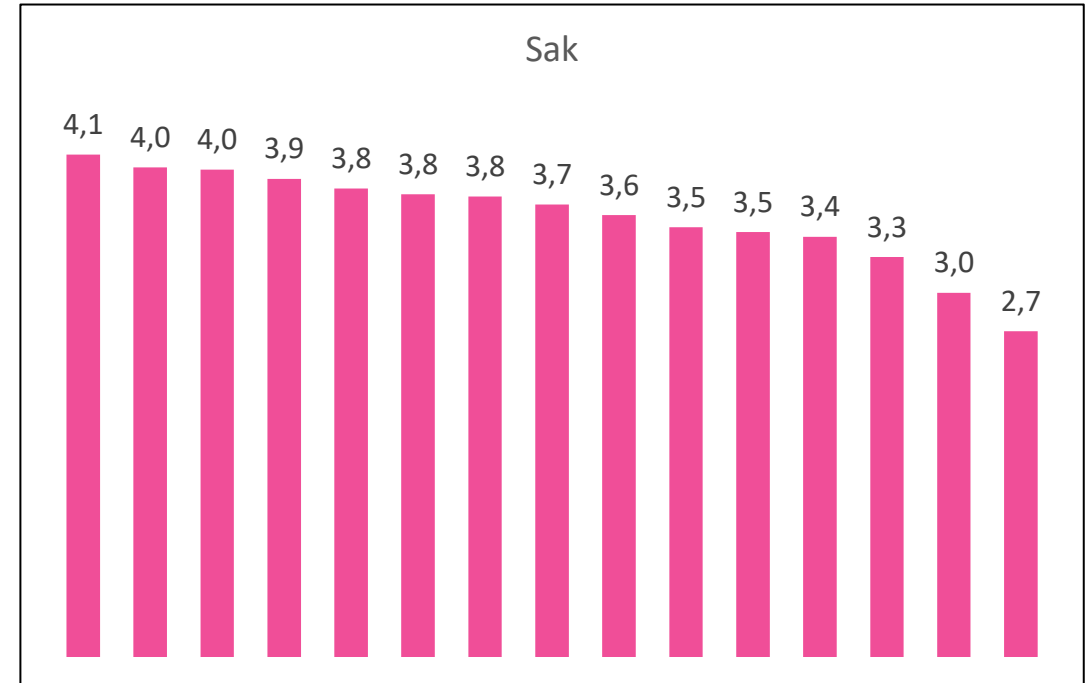
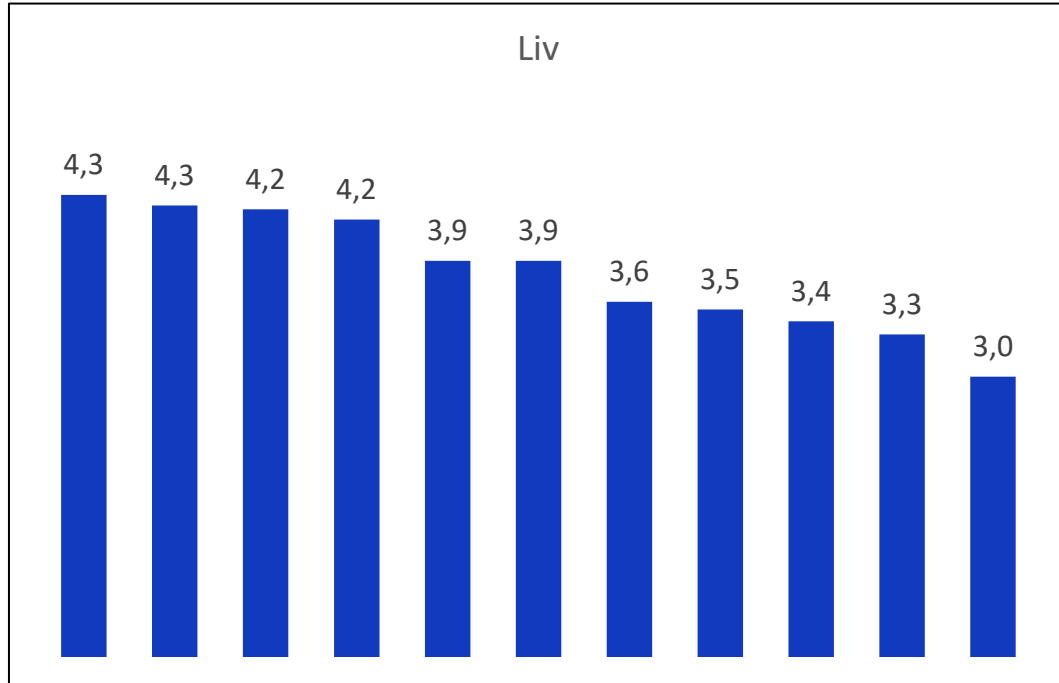


Snittbetyget för tillgänglighet inom **Liv** var 4,0



Snittbetyget för tillgänglighet inom **Sak** var 3,6

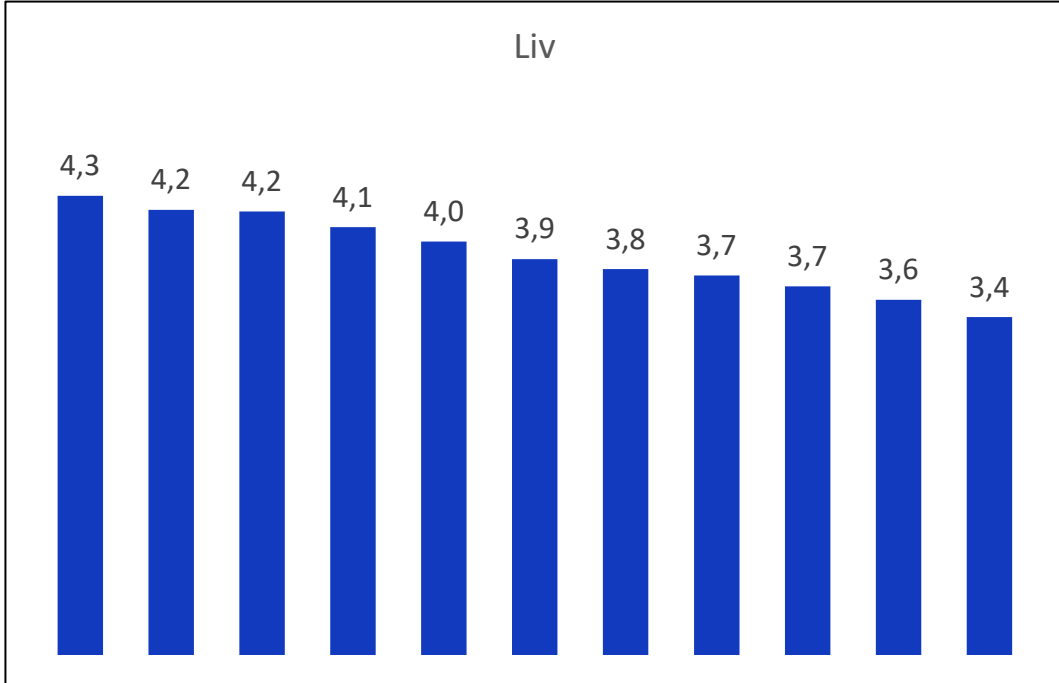
Engagemang



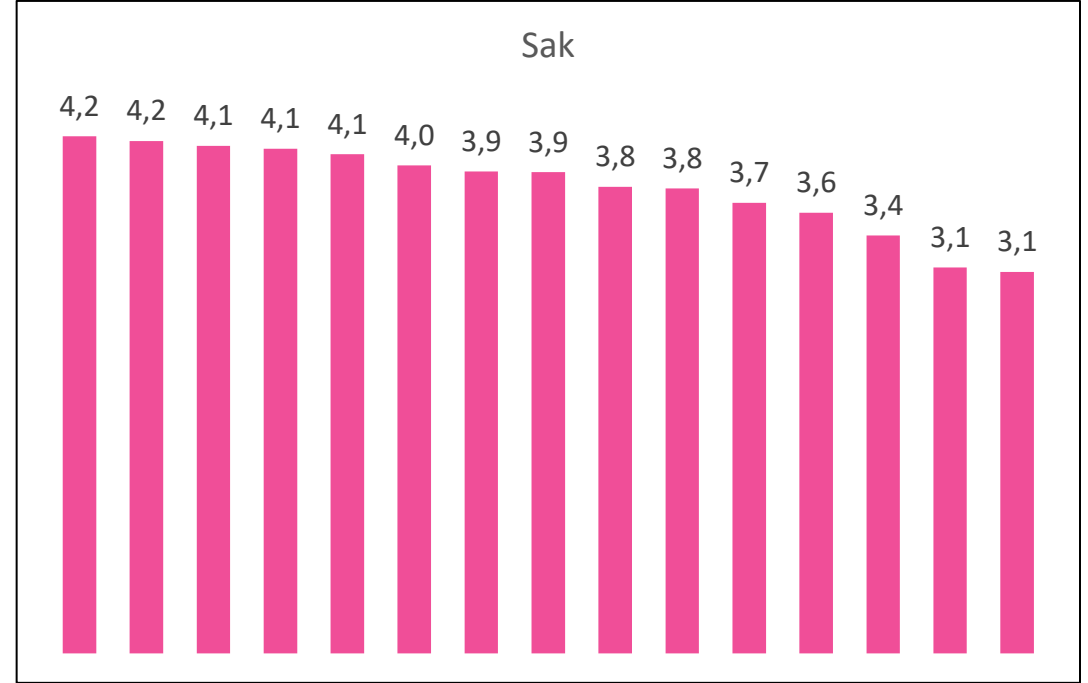
Snittbetyget för engagemang inom **Liv** var 3,9

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

Kompetens

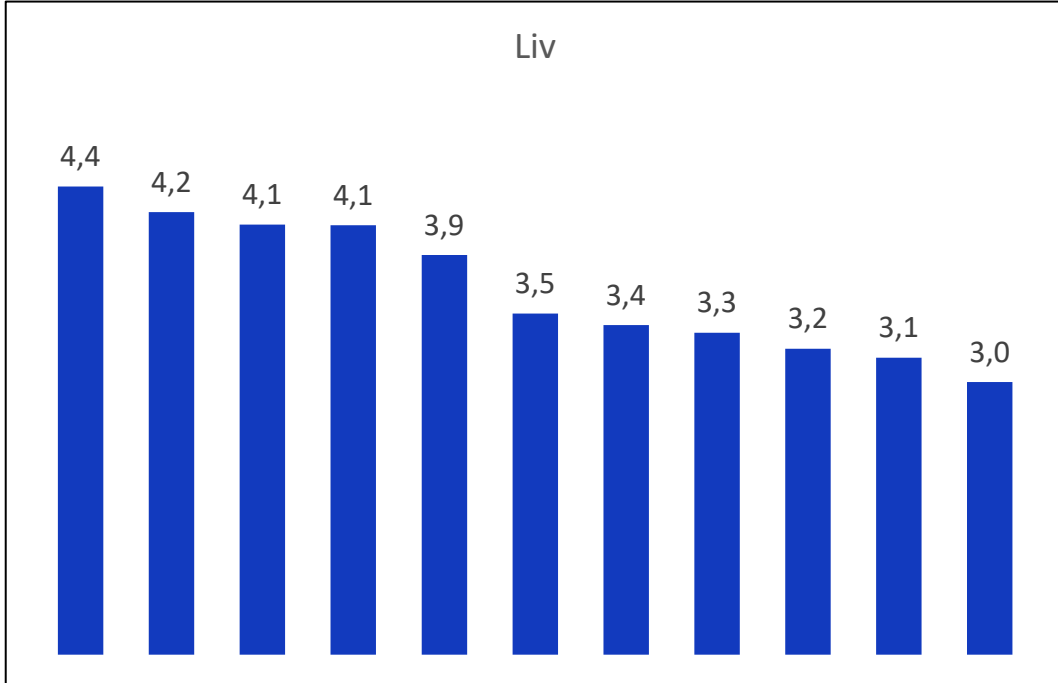


Snittbetyget för kompetens inom **Liv** var 4,0

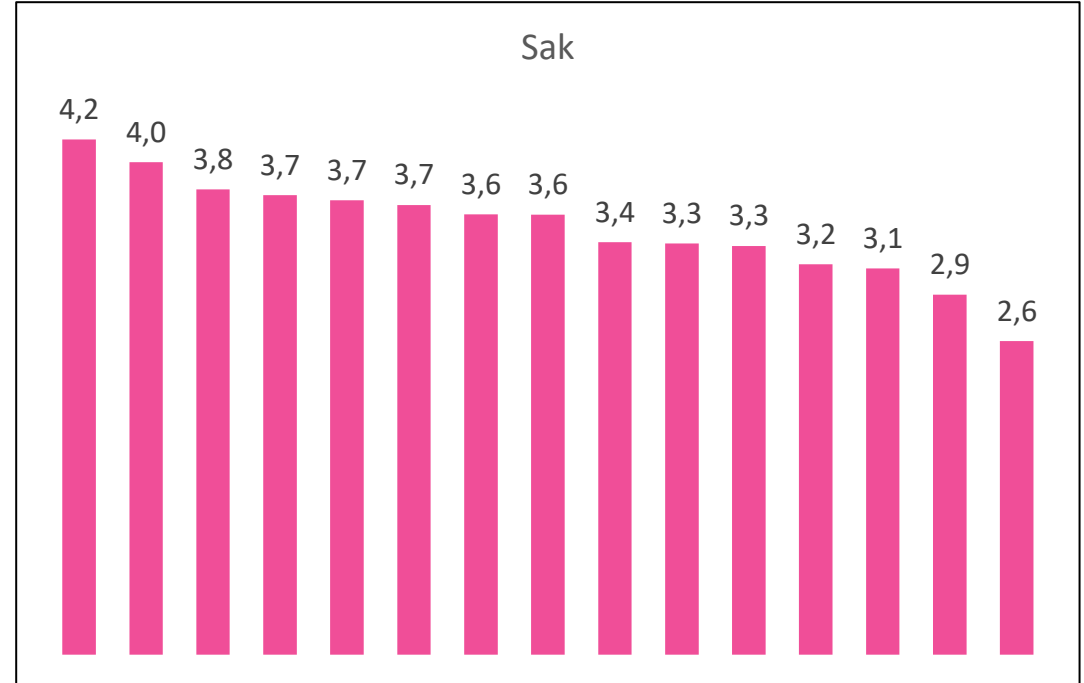


Snittbetyget för kompetens inom **Sak** var 3,8

Enkla att arbeta med

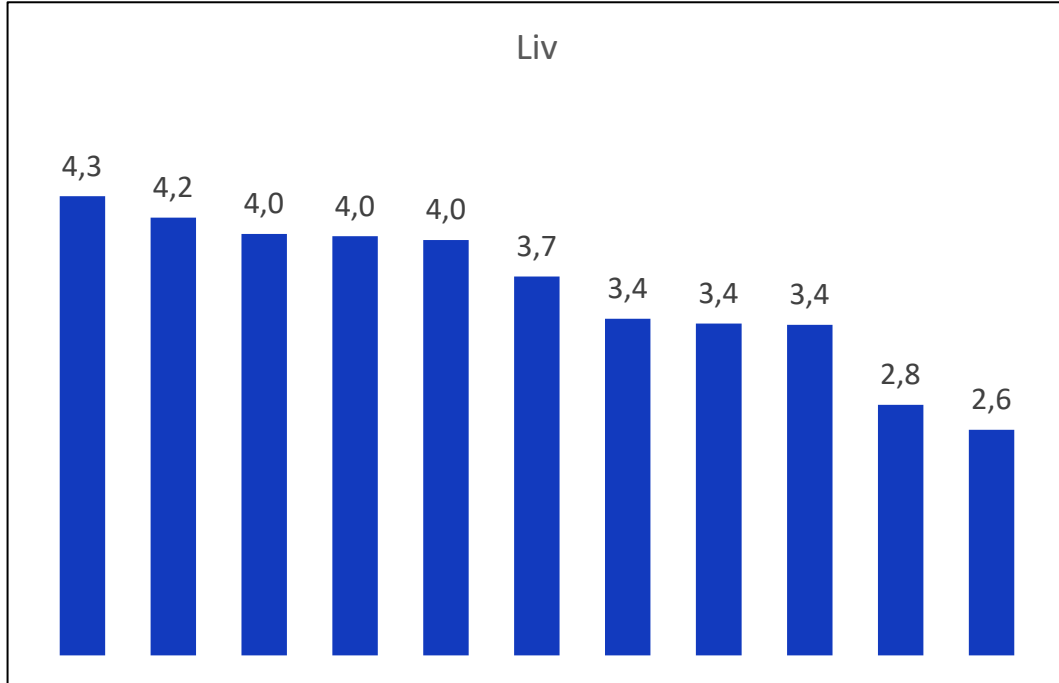


Snittbetyget för enkla att arbeta med inom **Liv** var 3,8

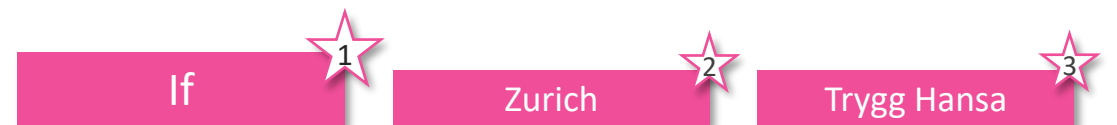
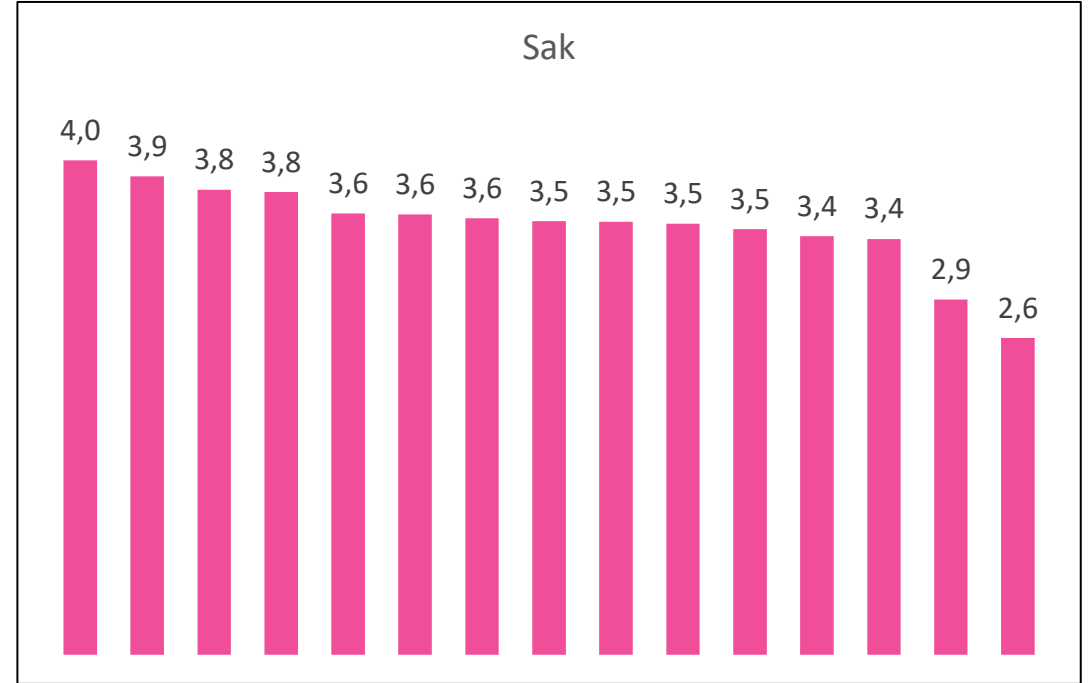


Snittbetyget för enkla att arbeta med inom **Sak** var 3,5

Produkterbudande



Snittbetyget för produkterbudande inom **Liv** var 3,8

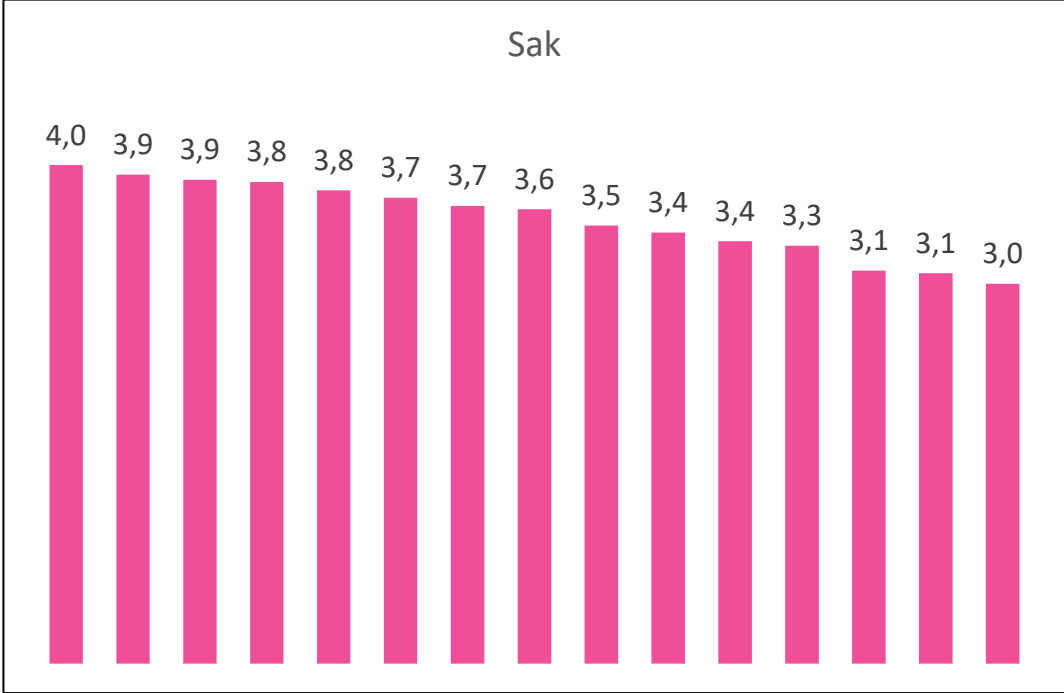


Snittbetyget för produkterbudande inom **Sak** var 3,6

Skadehantering

Enbart Sak

→ Snittbetyget för skadehantering för alla försäkringsbolag inom Sak är 3,6.

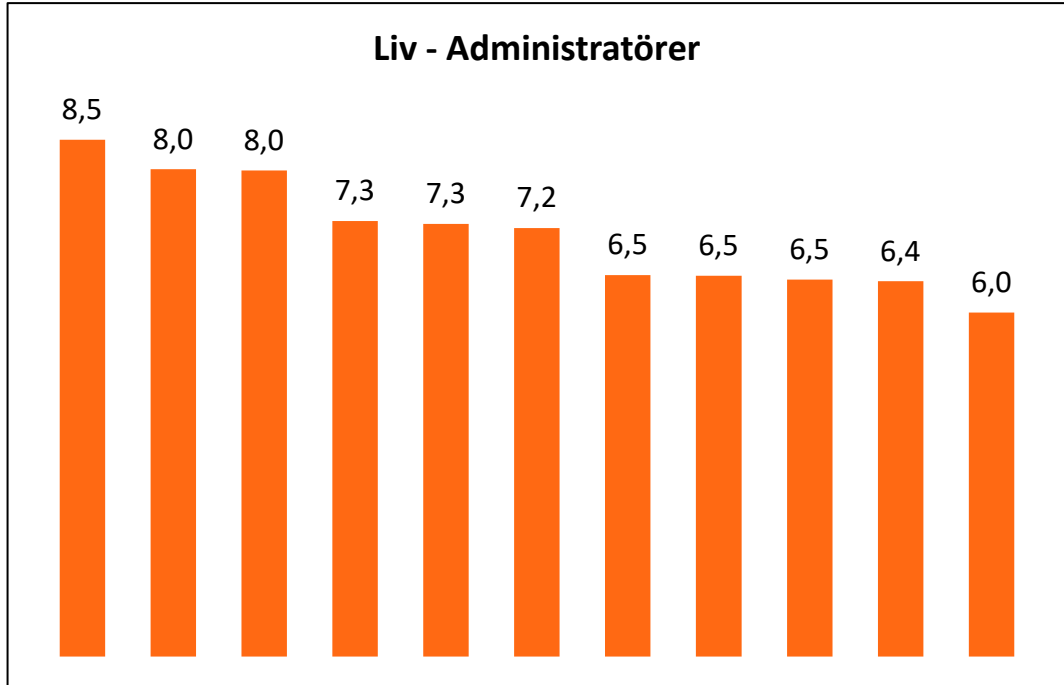




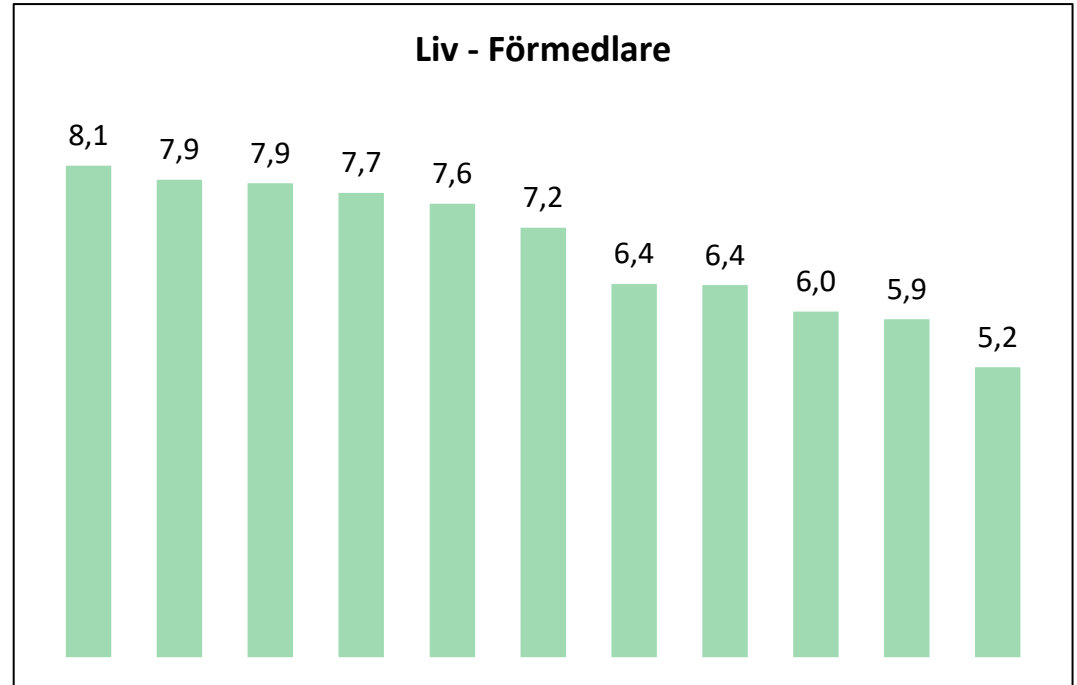
Helhetsbetyg

Årets förmedlardisk 2024

Helhetsbetyg



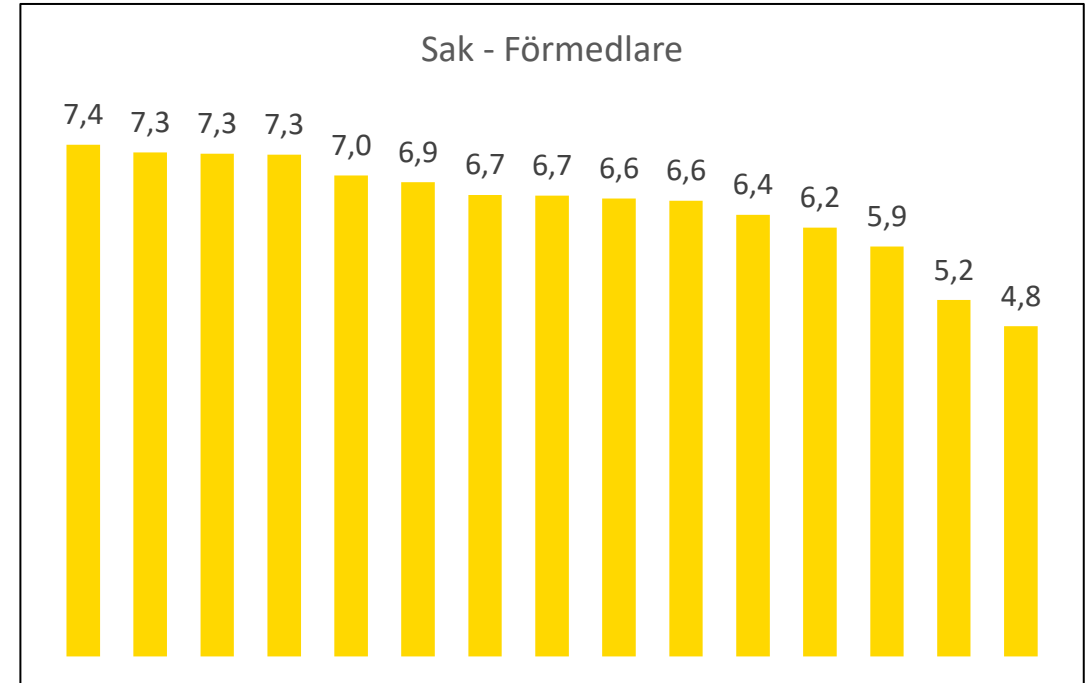
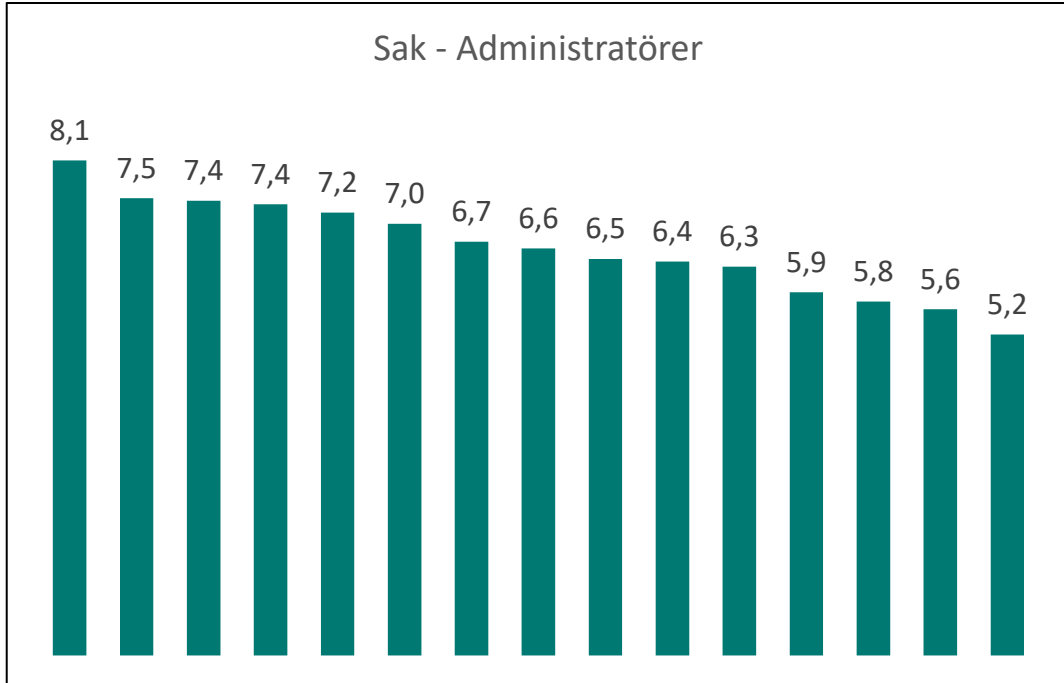
Euro Accident vinner i år också och har dragit ifrån närmaste utmanare med ett toppbetyg på 8,5. Administratörer rankar som förra året LF Liv och SPP på pallplats.



Euro Accident fick bäst betyg helhetsbetyg från förmedlare även detta år med ett helhetsbetyg på 8,1. Futur och SPP byter plats på pallen.

Helhetsbetyg

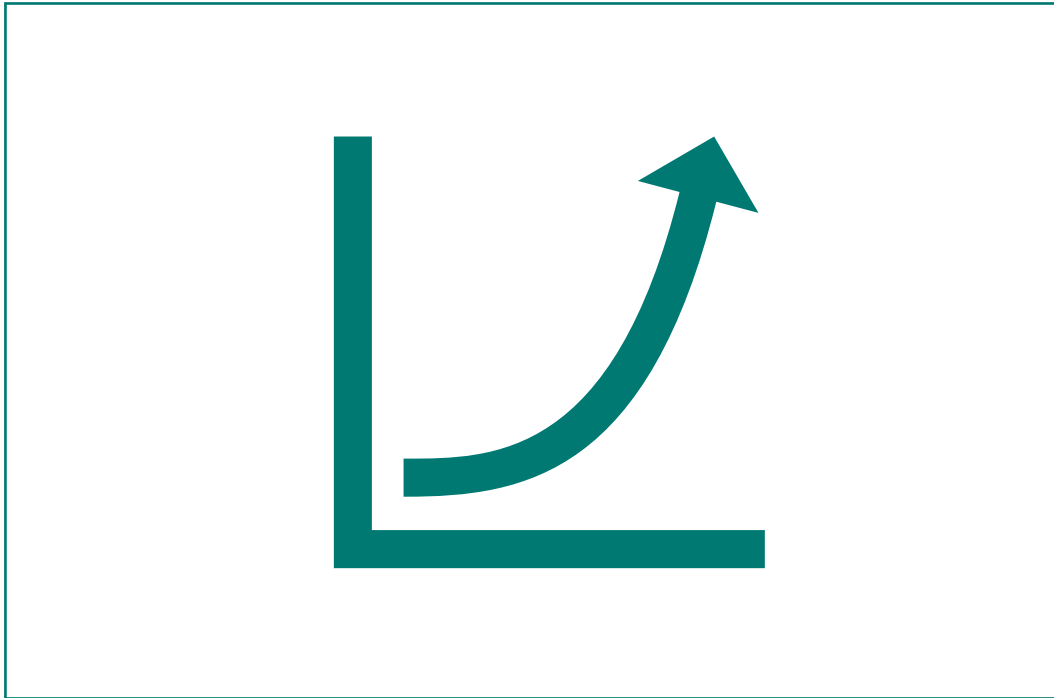
Sak



Dina behåller det höga helhetsbetyget från administratörer och vinner klart. If och Zurich behåller sina pallplatser från förra året.

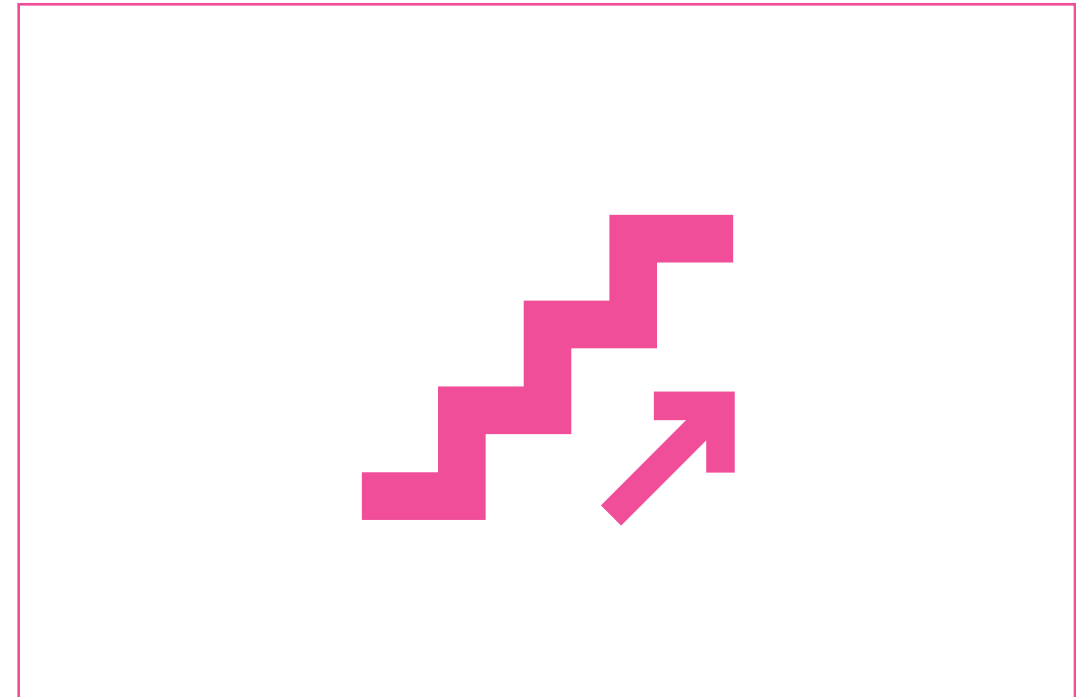
Dina vinner förmedlarnas pris detta år med ett helhetsbetyg på 7,4. If och AXA tar pallplatserna även i år.


Helhetsbetyg – största förbättring från 2023 till 2024



SEB 

SEB har förbättrat helhetsbetyget mest av alla bolag inom **Liv** och når sitt högsta värde sedan mätningarna startades.



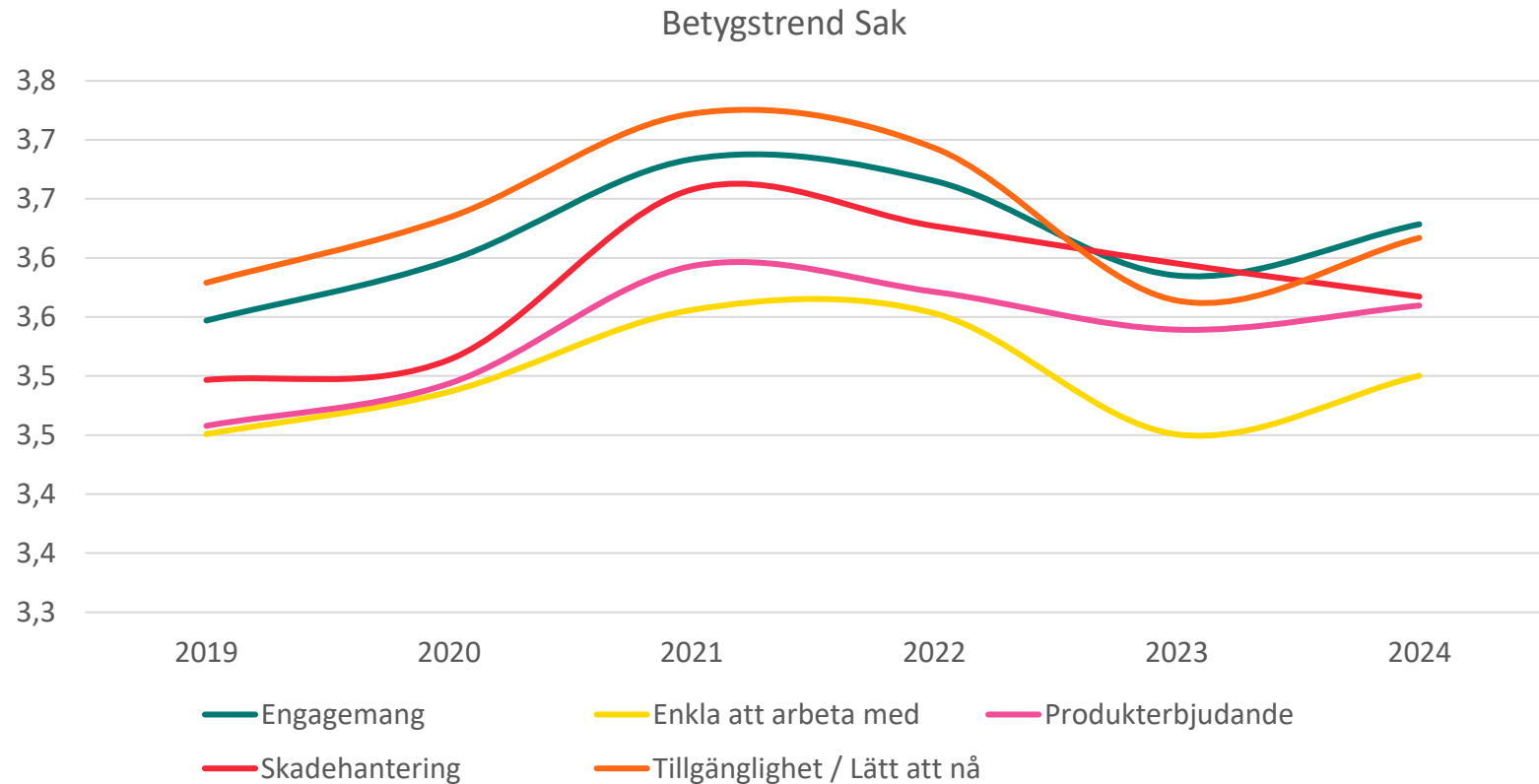
Allianz 

Allianz har förbättrat sitt helhetsbetyg mest av alla bolag inom **Sak** från 2023 till 2024.

Betygstrend Sak

2019-2024

- Baserat på de sex mätningar av Årets förmedlardisk som Brilliant utfört i samarbete med SFM, har betygen ökat från start men vänt nedåt efter 2021. I årets undersökning vänder alla områden upp förutom skadehantering.
- Helhetsbetyg Sak (skala 1-10)
 - 2019: 6,30
 - 2020: 6,38
 - 2021: 6,73
 - 2022: 6,59
 - 2023: 6,55
 - 2024: 6,65
- Notera att dessa sammanlagda betyg är en sammanslagning av samtliga respondenter och har ej viktats.

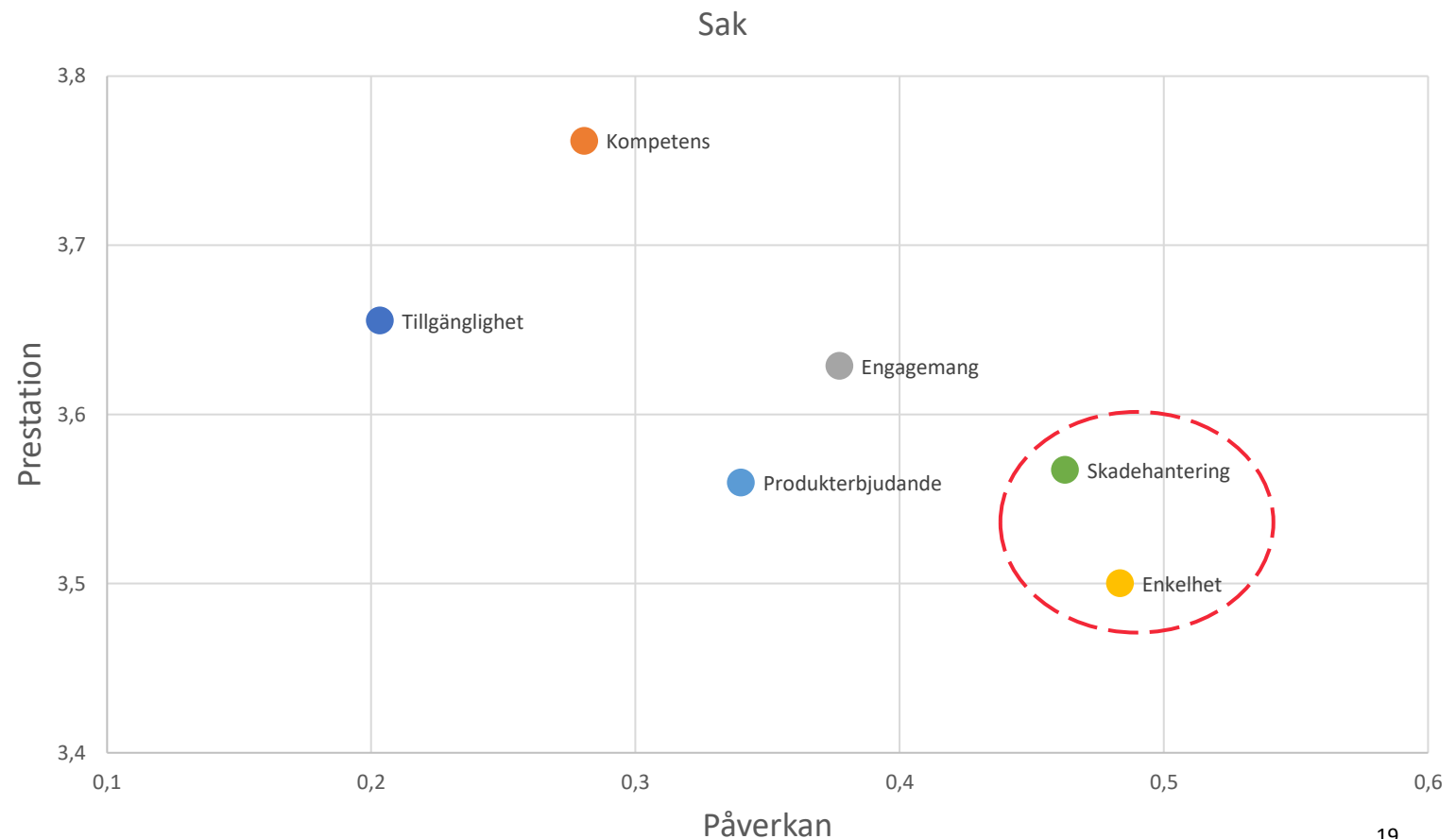


Obs: Bruten skala

Påverkan och prestation

Alla försäkringsbolag - Sak

- Grafen visar 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.
- Det som påverkar helhetsbetyget mest är enkelhet, och sedan skadehantering och engagemang.
- Noterbart är att enkelhet både är det viktigaste området men också har lägst snittbetyg.



Fritextanalys Sak – totalt 274 kommentarer

Kommentarer på individuella försäkringsbolag har sammanfattats med en AI-språkmodell för att hitta positiva och negativa påverkan.

Positiva påverkansfaktorer

- 1. Snabb och effektiv kommunikation:** Flera kommentarer lyfter fram att snabb och effektiv kommunikation, både via telefon och mejl, är uppskattad. Detta inkluderar också försäkringsbolagens digitala smidighet och deras förmåga att erbjuda snabba digitala lösningar.
- 2. Kompetens och engagemang hos personalen:** Den personliga kompetensen och engagemanget hos medarbetarna, inklusive förmedlarkontakter och support, nämns ofta som en stark positiv aspekt. Detta bidrar till en känsla av trygghet och förtroende.
- 3. Flexibilitet och serviceinriktad inställning:** Försäkringsbolagens flexibilitet och serviceinriktade inställning, där de visar vilja att anpassa sig och lösa problem, värderas högt.
- 4. Innovativa och konkurrenskraftiga produkter:** Ett brett och attraktivt produktutbud, inklusive moderna och innovativa försäkringslösningar som uppfyller kundernas behov, är avgörande för en positiv upplevelse.

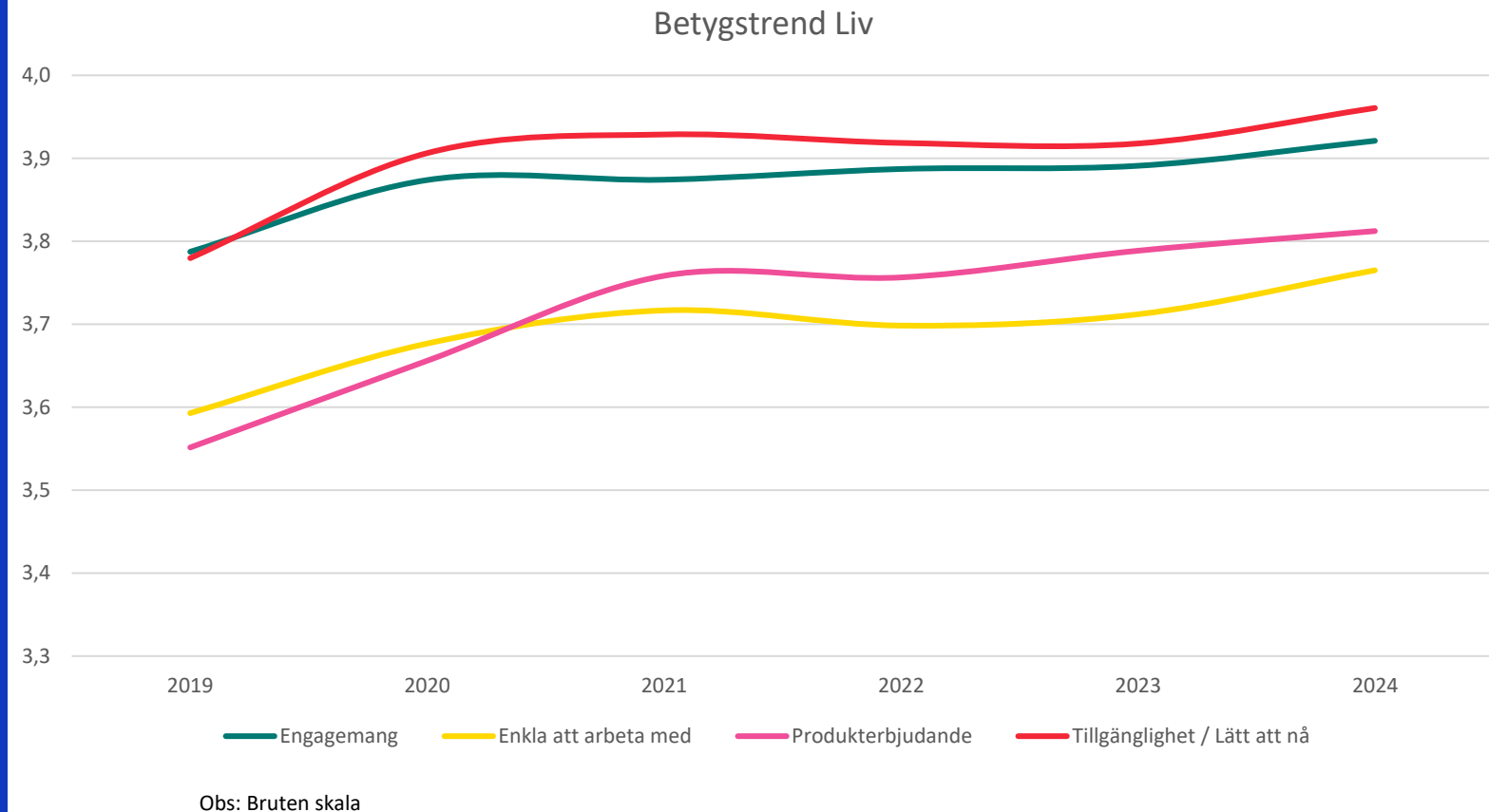
Negativa påverkansfaktorer

- 1. Långa svarstider och svårigheter att nås:** Problem med att snabbt få svar eller komma i kontakt med rätt person på försäkringsbolaget, både via telefon och mejl, är en vanlig kritik.
- 2. Krångliga digitala lösningar och administrativa processer:** Komplexa och omständliga administrativa processer, inklusive digitala system som inte är användarvänliga, påverkar upplevelsen negativt.
- 3. Inkonsekvens i information och service:** Olika svar från olika medarbetare och en upplevd brist på konsekvens och tillförlitlighet i den information som ges ut, skapar en känsla av osäkerhet och frustration.
- 4. Förändringar i produkter och tjänster upplevs inte alltid positivt:** Ändringar i försäkringsvillkor, premiehöjningar, eller begränsningar i produktutbudet utan tydlig kommunikation eller förståelse för kundens behov, framstår som negativa faktorer.

Betygstrend Liv

2019-2024

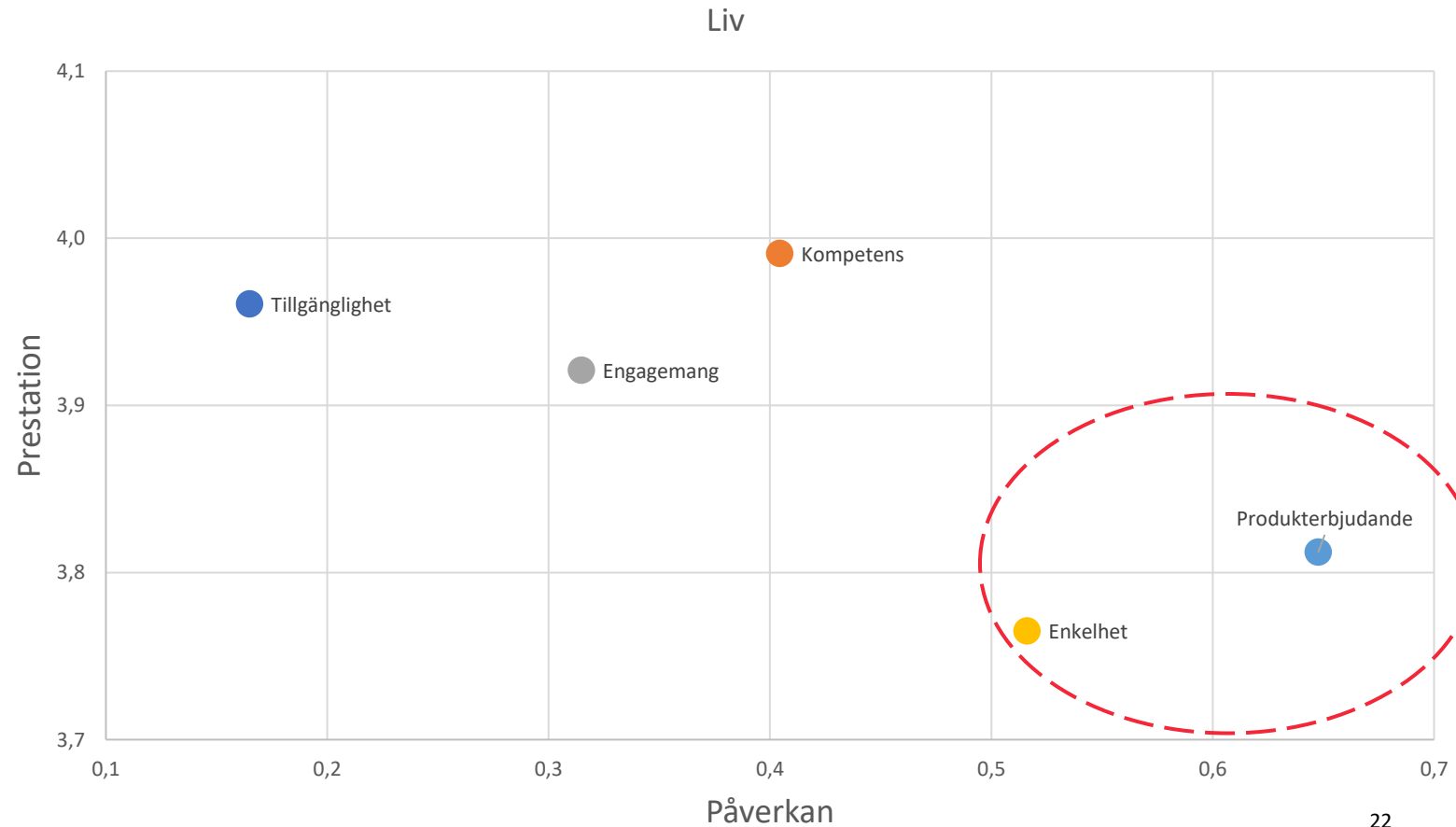
- Baserat på de sex mätningar av Årets förmedlardisk som Brilliant utfört i samarbete med SFM, har betygen ökat sedan start och planat ut de senaste åren. I årets undersökning ser vi dock toppnivåer på samtliga områden!
- Helhetsbetyg Liv (skala 1-10)
 - 2019: 6,65
 - 2020: 6,94
 - 2021: 7,14
 - 2022: 7,16
 - 2023: 7,24
 - 2024: 7,29
- Notera att dessa sammanlagda betyg är en sammanslagning av samtliga respondenter och har ej viktats.



Påverkan och prestation

Alla försäkringsbolag - Liv

- Grafen visar 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.
- Det som påverkar helhetsbetyget mest är i år **produkterbudande och enkelhet**.
- **Kompetens** har i årets undersökning större påverkan än förra årets undersökning.



Fritextanalys Liv – totalt 204 kommentarer

Kommentarer på individuella försäkringsbolag har sammanfattats med en AI-språkmodell för att hitta positiva och negativa påverkan.

Positiva påverkansfaktorer

- 1. Tillmötesgående och problemlösande inställning:** Försäkringsbolag som är villiga att hitta lösningar och vara flexibla i sitt tillvägagångssätt får positiva omdömen.
- 2. Snabb och effektiv kommunikation:** Bolag som snabbt återkopplar och är tillgängliga, särskilt via telefon, uppskattas högt av kunder och samarbetspartners.
- 3. Kompetens och engagemang hos personalen:** Medarbetare som är kunniga, engagerade och lätta att arbeta med bidrar till positiva relationer och framgångsrika affärer.
- 4. God skadehantering och anpassningsbarhet:** Bolag som hanterar skador effektivt och är proaktiva i att anpassa sig till nya förhållanden skapar förtroende och nöjdhet.

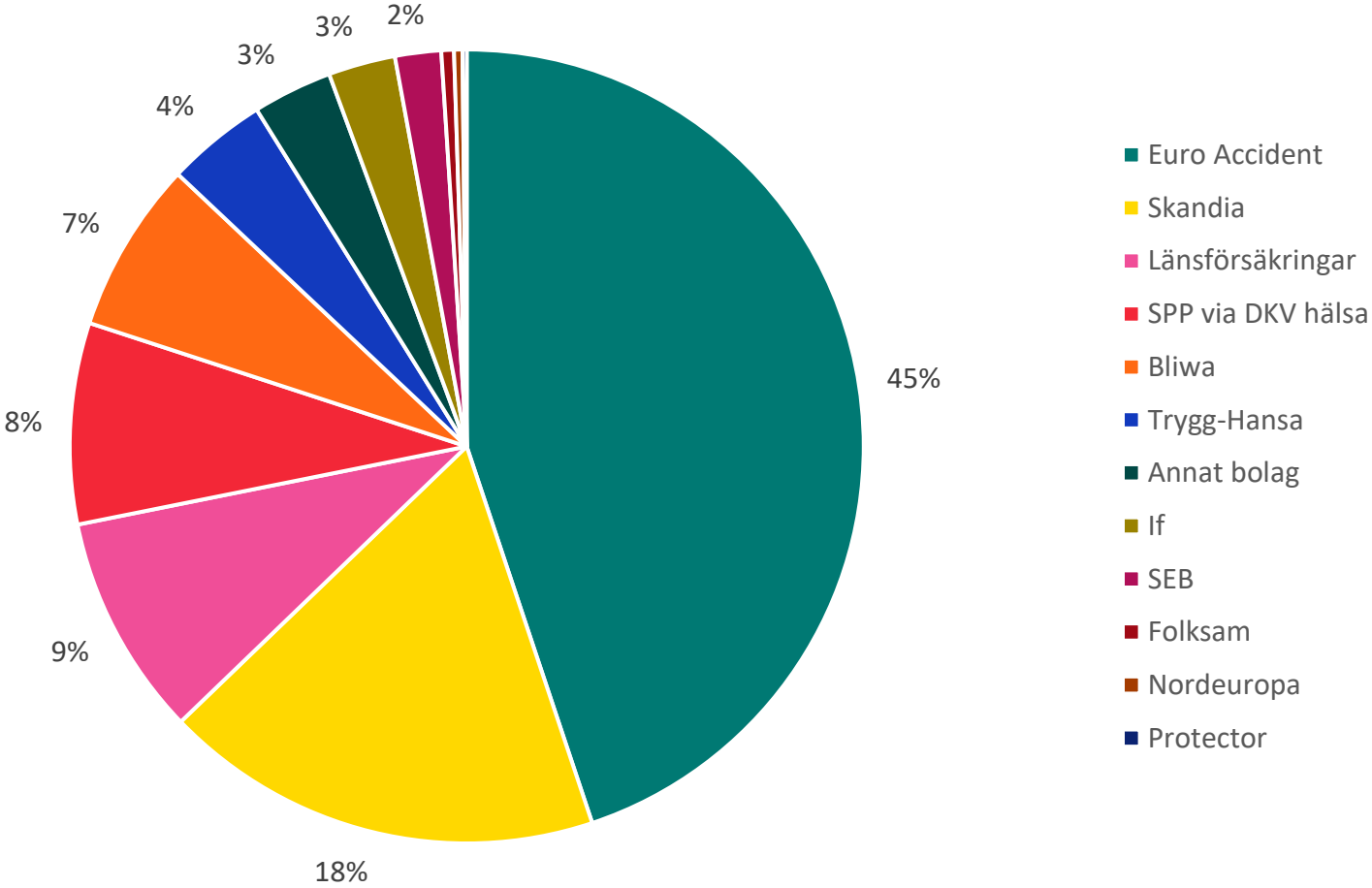
Negativa påverkansfaktorer

- 1. Långa svarstider och svårigheter att nås:** Svårigheter att komma i kontakt med bolaget och långa svarstider, särskilt via e-post, leder till frustration och missnöje.
- 2. Höga premier utan motsvarande värde:** Perceptionen av att premier är för höga jämfört med den service och de villkor som erbjuds påverkar negativt.
- 3. Brister i digitala verktyg och kommunikation:** Bristfälliga digitala verktyg, inklusive mäklarportaler och försäkringsbrev, samt bristande kommunikation och återkoppling påverkar samarbetet negativt.
- 4. Inkonsekvent och begränsad riskaptit:** En snäv och inkonsekvent riskaptit som leder till många avböjda affärer skapar en känsla av osäkerhet som begränsar affärsmöjligheterna.

Sjukvårdsförsäkring

Vilket bolag anser du har den bästa lösningen för sjukvårdsförsäkring?

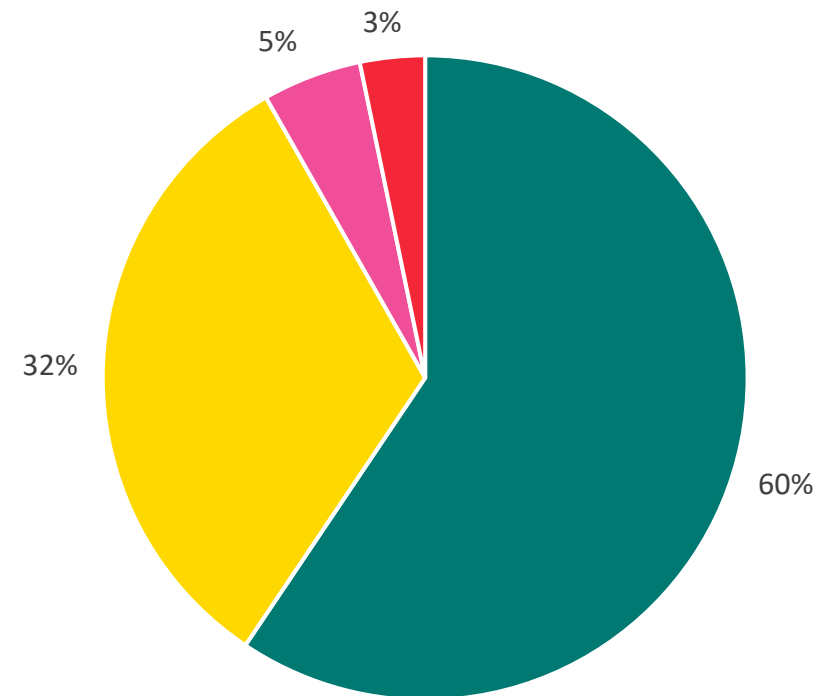
- Total antal svar: 586
- Totalt sett svarade 45% av alla respondenter Euro Accident (Liv: 51%, Sak: 32%)
- Skandia på klar andraplats med 18% av rösterna.



Sjukvårdsförsäkring

Vad är den främsta orsaken till att du valde detta bolags sjukvårdsförsäkring till den bästa?

- Totalt svarade 584 respondenter varav 60% anser att innehållet i produkten är viktigast.
- Enkla att arbeta med kommer som anledning nummer två med 32% av rösterna.
- 5% svarade annat där t.ex. prisvärdhet och specifika delar av försäkringen nämndes.

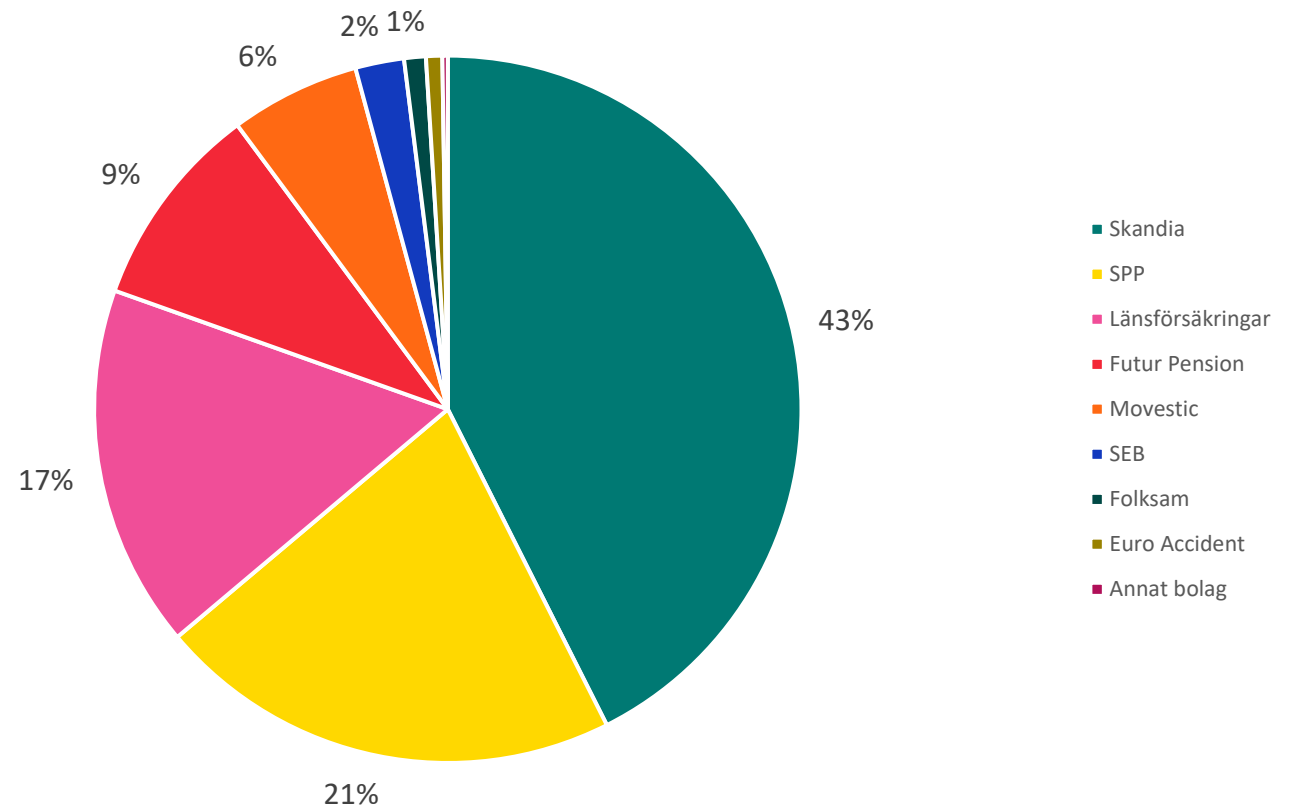


■ Innehållet i produkten ■ Bolaget är enkla att arbeta med ■ Annat ■ Bolaget är lätta att få tag i

Pensionsförsäkring

Vilket bolag anser du har den bästa helhetslösningen för tjänstepension?

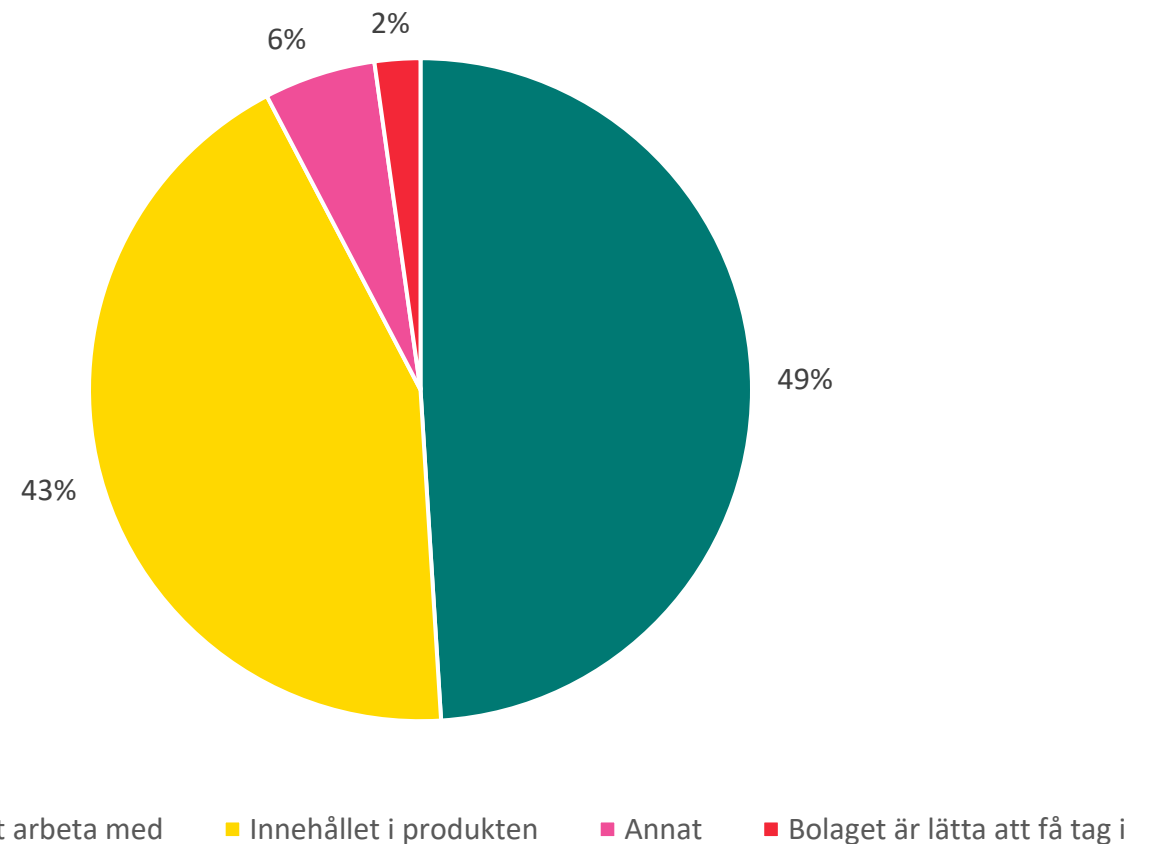
- Antal svar: 404
- 43% tycker att Skandia har bästa helhetslösningen för pensionsförsäkringar.
- SPP och Länsförsäkringar få båda många röster med 21% respektive 17% av rösterna var.



Pensionsförsäkring

Vad är den främsta orsaken till att du valde detta bolags tjänstepension till den bästa?

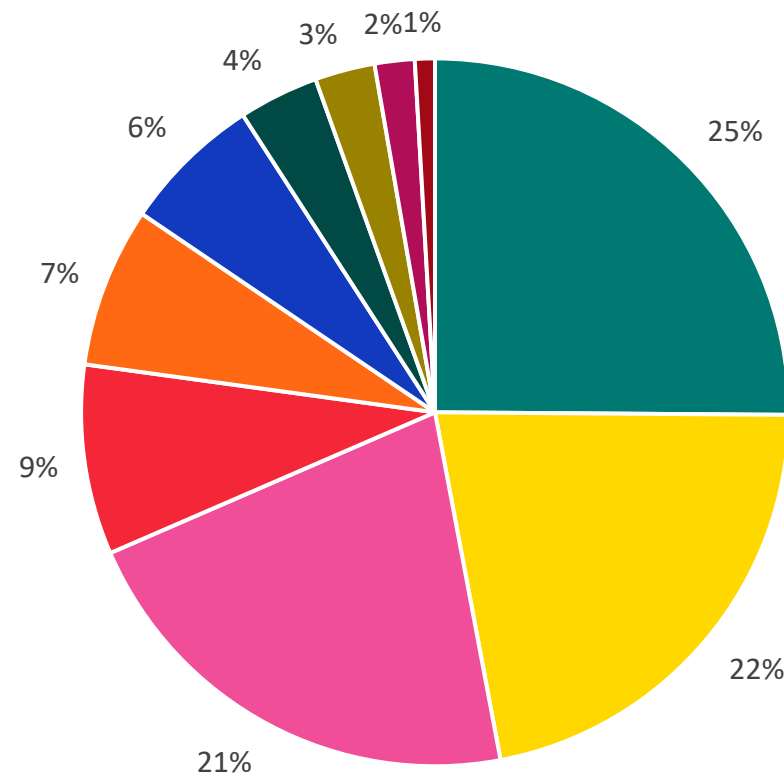
- Innehållet i produkten tillsammans med hur enkla bolaget är att arbeta med står för totalt 93% av anledning till att man väljer ett visst bolag.
- 6% svarade annat där kunskapsnivå, fondutbud och en helhetsupplevelse nämndes som anledningar.



Cyberförsäkring

Vilket bolag anser du har den bästa lösningen för cyberförsäkring?

- Av 397 respondenter fick vi in 219 svar och 178 vet ej.
- QBE får 25% och flest av rösterna.
- Av de 22% som sagt ett annat bolag nämns bolag som Riskpoint, Lloyds och Talbots flera gånger.
- Zurich får 21% av rösterna och är på klar andraplats för den bästa lösningen för cyberförsäkring.

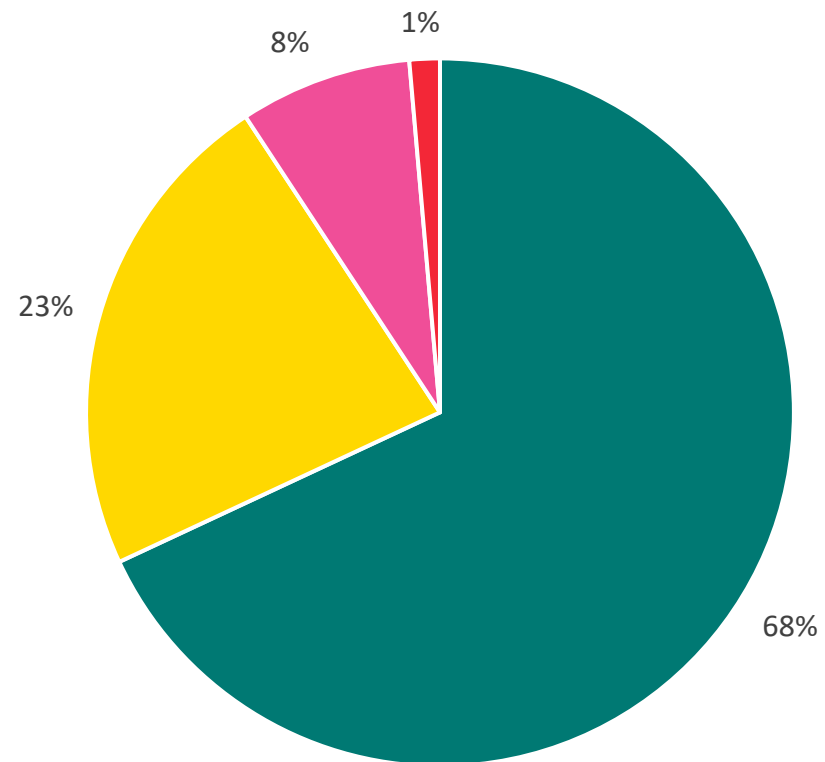


■ QBE ■ Annat bolag ■ Zurich ■ AIG ■ Chubb ■ If ■ Länsförsäkringar ■ Trygg-Hansa ■ Dina ■ Gjensidige

Cyberförsäkring

Vad är den främsta orsaken till att du valde detta bolags cyberförsäkring till den bästa?

- 68% tycker att innehållet i produkten är det som avgör.
- Många har hoppat över frågan och valt "vet ej".
- Färdigupphandlad produkt och mångårig erfarenhet av produktutveckling nämndes som andra förklaringar av de 8% som valt alternativet annat.



Sammanfattning

Årets förmedlardisk 2024

- Inom Liv tog **Euro Accident** hem alla kategorier. **Euro Accident** fick också högst helhetsbetyg av både administratörer och förmedlare med ett toppbetyg på 8,5 av administratörer.
- **LF Liv** fick näst högst helhetsbetyg från administratörer medan **SPP** tog hem andraplatsen från förmedlare och tredjeplatsen från administratörer. **Futur** tog tredjeplatsen på helhetsbetyg ifrån förmedlare.
- Inom Sak vann **Dina** tre av kategorierna samt högsta helhetsbetyg från både administratörer och förmedlare.
- **If** kom på andra plats i helhetsbetyg från både administratörer och förmedlare och vann dessutom två kategorier. **Zurich** tog tredjeplatsen från förmedlare samt förstaplatsen i kategorin kompetens medan **AXA** tog tredjeplatsen från förmedlare.
- Det här årets ser vi att det samlade resultatet för Liv stiger till toppnivåer medan den negativa trenden för **Sak** bryts och betygen ökar inom alla områden utom skadehantering.
- För att bli årets förmedlardisk krävs det att man ligger i topp i princip alla kategorier – vi ser att varje område är viktigt för att få ett så högt helhetsbetyg som möjligt även om vissa delar är viktigare än andra.
- En gemensam och väldigt viktig faktor för både Sak och Liv är att förmedlingsdiskarna upplevs som enkla att arbeta med.
- Inom Liv är produkterbudandet det viktigaste för helhetsbetyget.
- Inom Sak är engagemang och skadehantering tillsammans med enkelhet det som påverkar helhetsbetyget mest.
- Bästa produkter
 - Sjukvårdsförsäkring: **Euro Accident** med 45% av rösterna.
 - Pensionsförsäkring: **Skandia** med 43% av rösterna.
 - Cyberförsäkring: **QBE** med 25% av rösterna.