

Årets förmedlardisk 2020

SFM SVENSKA
FÖRSÄKRINGSFÖRMEDLARES
FÖRENING

Brilliant



Bakgrund och metod

Årets förmedlardisk 2020

Metod

- Brilliant tillhandahöll en länk till undersökningen till SFM:
 - Via epost under mars-april 2021
 - Tillgänglig på hemsidan
- De som deltog i undersökningen svarade på 5 bakgrundsfrågor.
 - Roll: Förmedlare och Administratör
 - Förmedlarbolag / organisation
 - Län
 - E-postadress för utlottning av upplevelsecheckar
 - Huvudsaklig förmedling, som styrde vilka förmedlardiskar som skulle betygsättas.

Årets Förmedlardisk / Försäkringsbolag 2020

**sfm.se**

Din roll

Välj ett alternativ ▼

Förmedlarbolag / organisation

Välj ett alternativ ▼

Ditt län

Välj ett alternativ ▼

Din e-postadress: (frivilligt)

Huvudsaklig förmedling inom:

Liv Sak

Metod

- 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.
- Förmedlardiskarna är oförändrade sedan föregående år.
- De områden som bedömdes per disk är oförändrade förutom att kategorin "Prisvärda" från föregående har tagits bort.

Bedömning av Alecta

Besvara Ej aktuell

Bedömning av AMF

Besvara Ej aktuell

Bedömning av Euroaccident

Besvara Ej aktuell

Bedömning av Folksam

Besvara Ej aktuell

Bedömning av Futur

Besvara Ej aktuell

Bedömning av Länsförsäkringar Liv

Besvara Ej aktuell

Bedömning av Movestic

Besvara Ej aktuell

Bedömning av SEB

Besvara Ej aktuell

Bedömning av Skandia

Besvara Ej aktuell

Bedömning av SPP

Besvara Ej aktuell

Tillgänglighet (lätt att nå)

Engagemang

Kompetens

Enkla att arbeta med

Produkterbudande

Helhetsbetyg

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.
- Förmedlardiskarna är oförändrade sedan föregående år.
- De områden som bedömdes per disk är oförändrade förutom att kategorin "Prisvärda" från föregående har tagits bort.

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

Brilliant

Tillgänglighet (lätt att nå)

Engagemang

Kompetens

Enkla att arbeta med

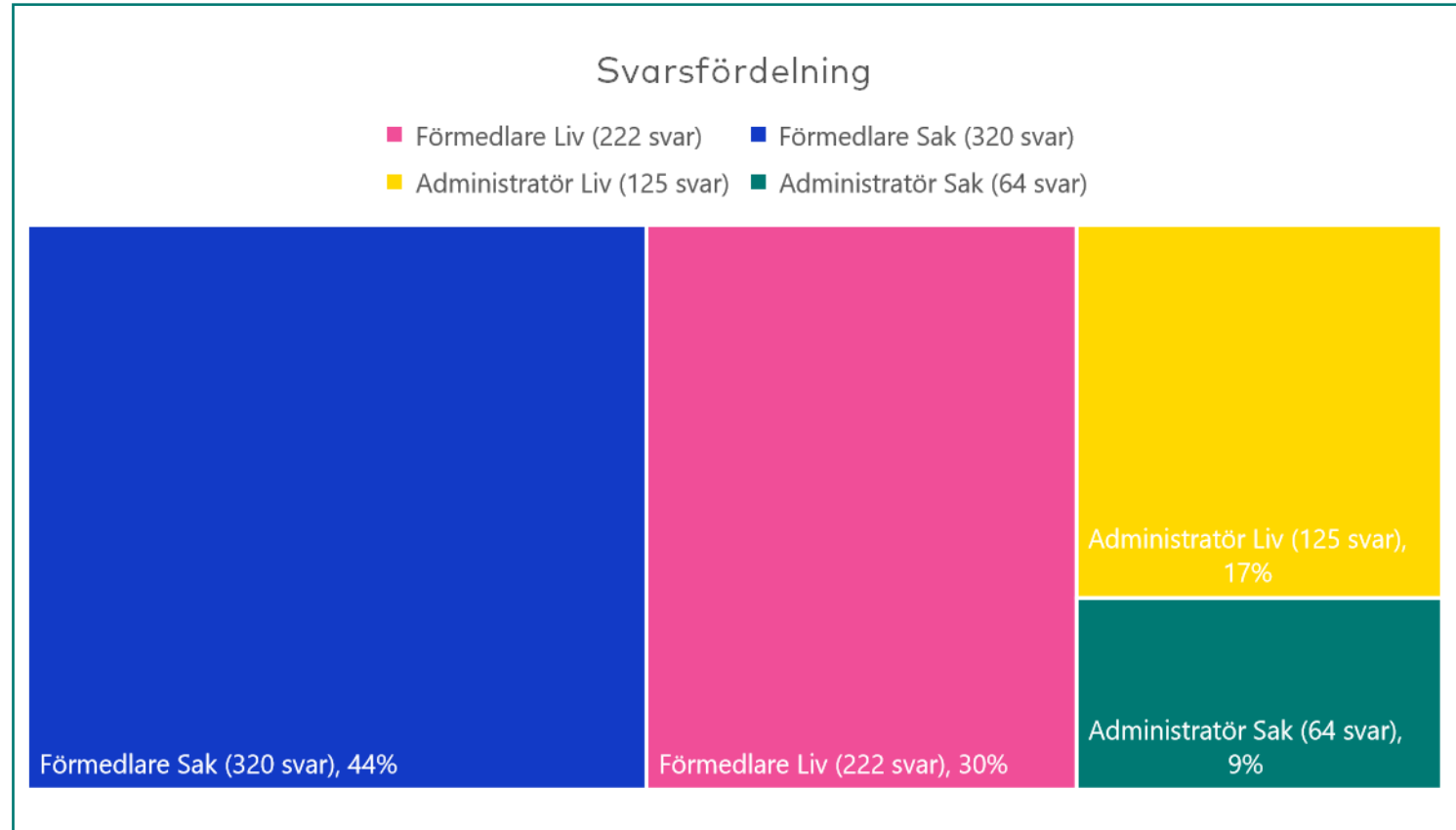
Produkterbudande

Skadehantering (sakspecifik)

Helhetsbetyg

Antal svar

- Totalt 731 st respondenter.
- Majoritet förmedlare som står för 74% av svaren, administratörer står för 26%.
- Huvudsaklig förmedling Sak står för 53% av alla svar, fördelat på 83% förmedlare och 17% administratörer.
- Huvudsaklig förmedling Liv står för 47% av alla svar, fördelat på 64% förmedlare och 36% administratörer.
- **Totalt har 5 407 st helhetsbetyg samlats in för olika förmedlardiskar, i snitt har varje respondent bedömt 7,4 st diskar.**

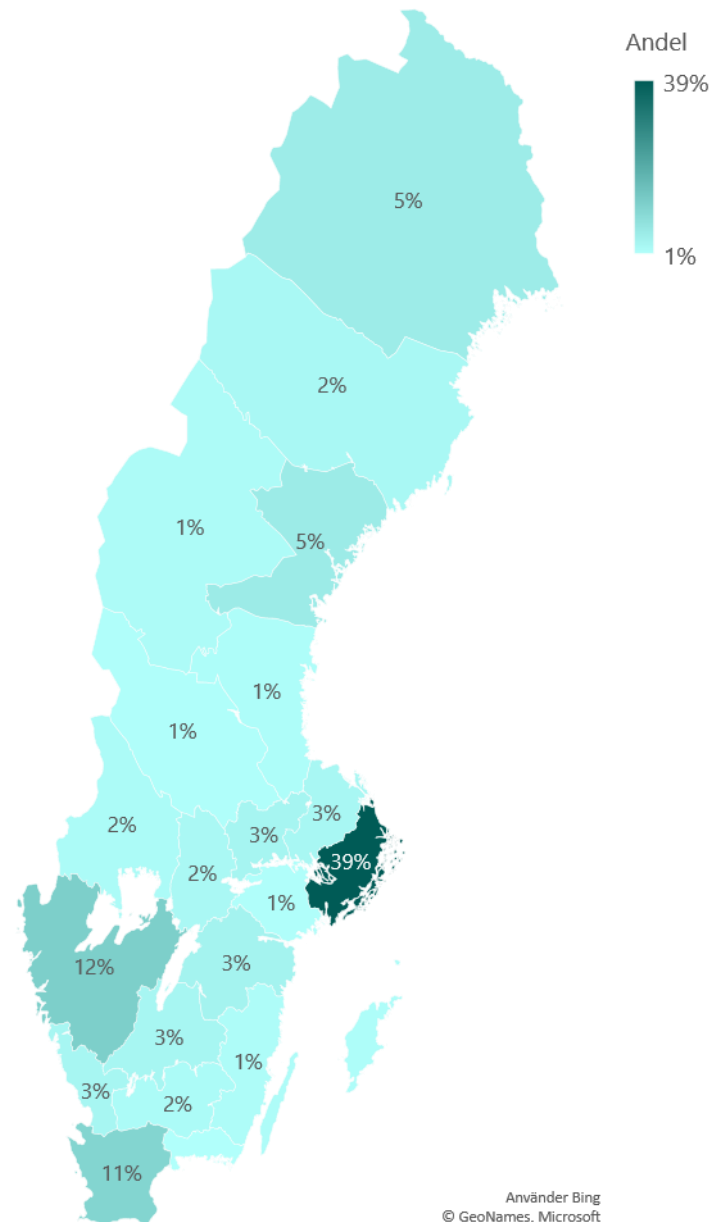


Svarsfördelning

Vart kommer respondenterna ifrån?

→ Cirka 62% av svaren kommer från storstadsregionerna Stockholms län, Västra Götalands län och Skåne län.

Svarsfördelning över Sverige



Län	Helhetsbetyg
Blekinge län*	7,8
Dalarnas län*	7,2
Gotlands län*	7,7
Gävleborgs län*	6,5
Hallands län	7,5
Jämtlands län	7,1
Jönköpings län	7,1
Kalmar län*	6,6
Kronobergs län	7,0
Norrbottnens län	6,8
Skåne län	7,0
Stockholms län	6,8
Södermanlands län*	7,7
Uppsala län	6,5
Värmlands län	6,9
Västerbottens län	6,7
Västernorrlands län	6,9
Västmanlands län	7,0
Västra Götalands län	7,0
Örebro län	7,2
Östergötlands län	7,2

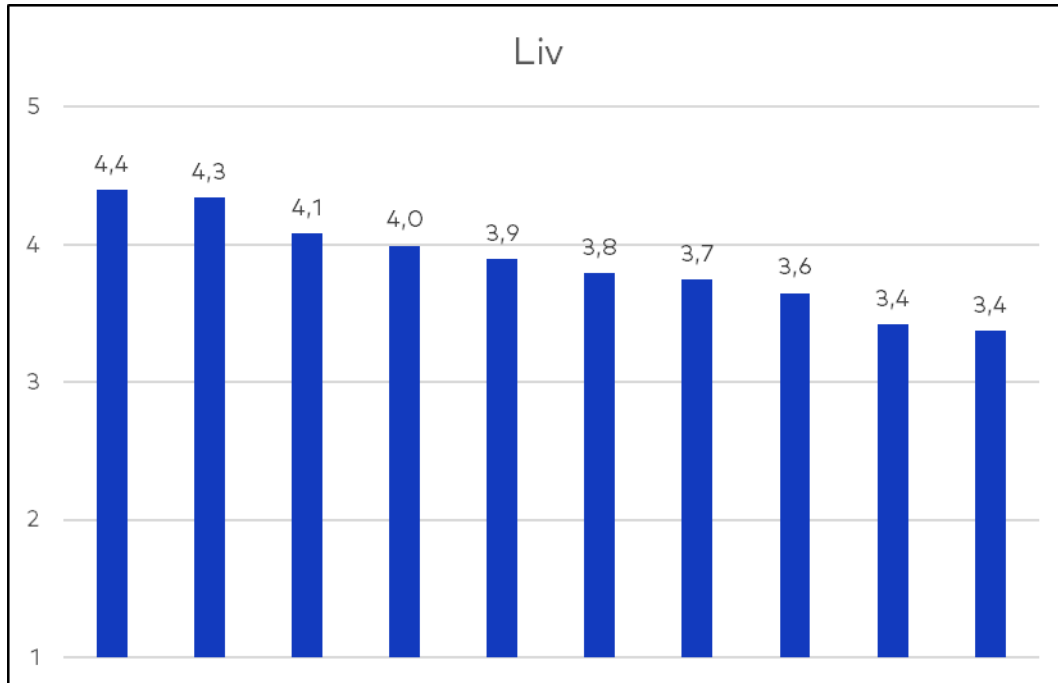
*antal respondenter under 10st



Resultat

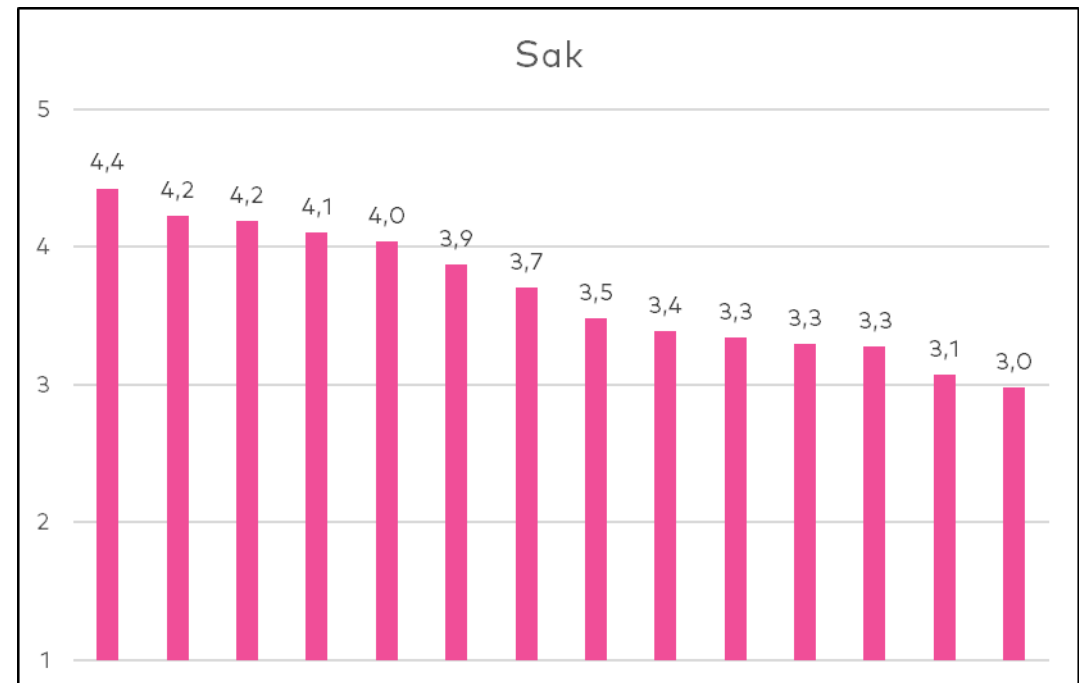
Årets förmedlardisk 2020

Tillgänglighet / lätt att nå



Euro Accident 

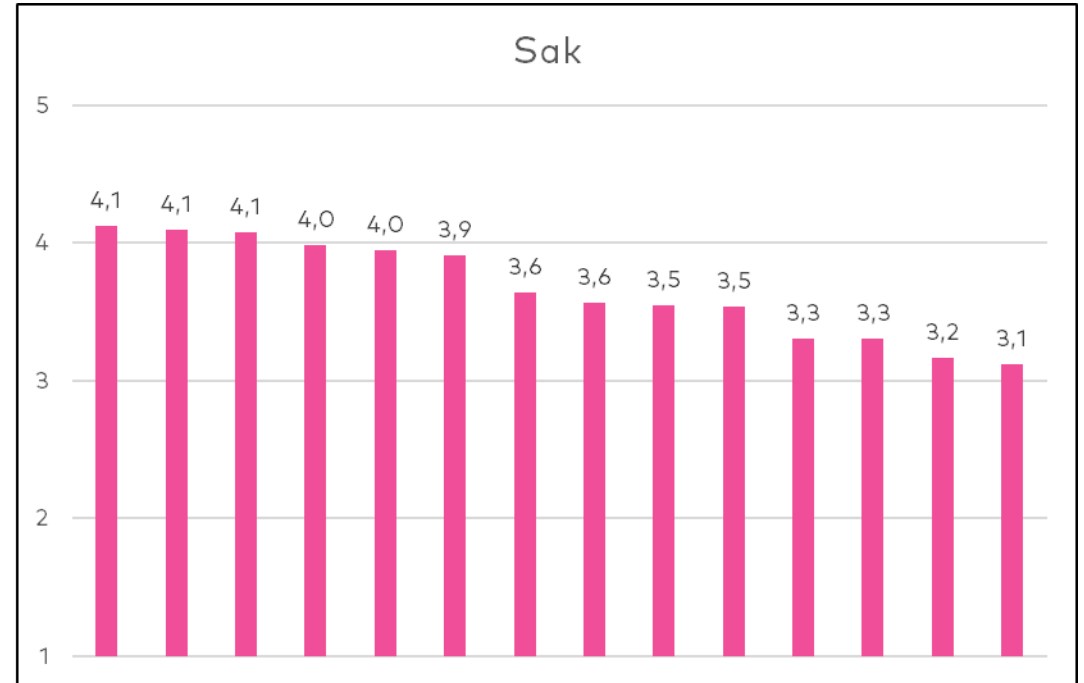
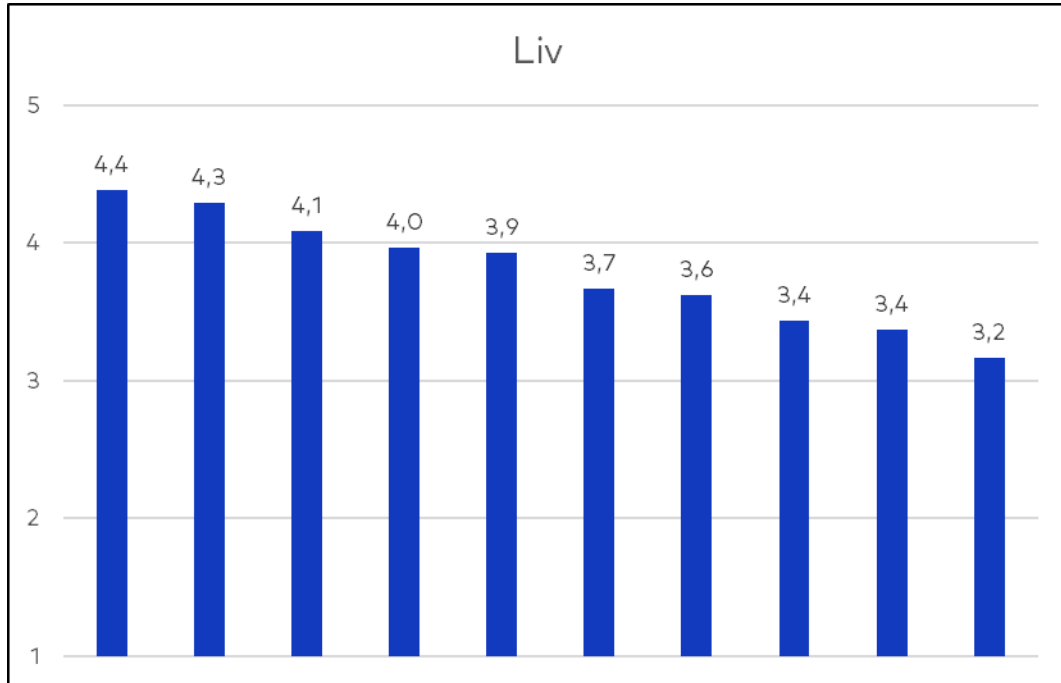
Snittbetyget för tillgänglighet inom Liv var 3,9



Dina 

Snittbetyget för tillgänglighet inom Sak var 3,7

Engagemang



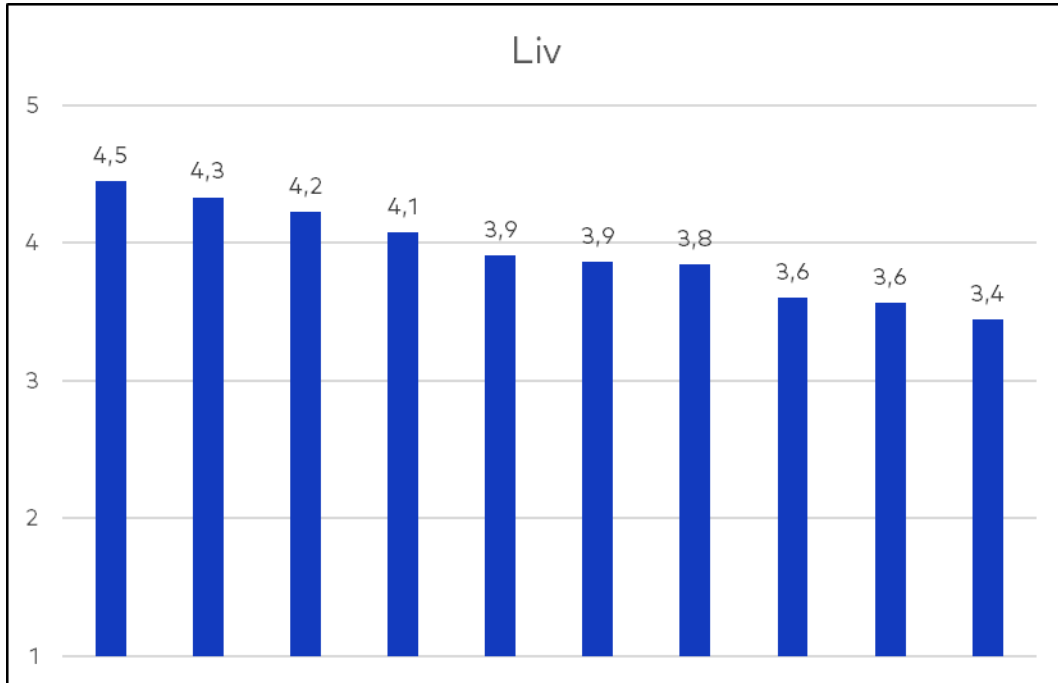
Euro Accident 

Dina 

Snittbetyget för engagemang inom Liv var 3,9

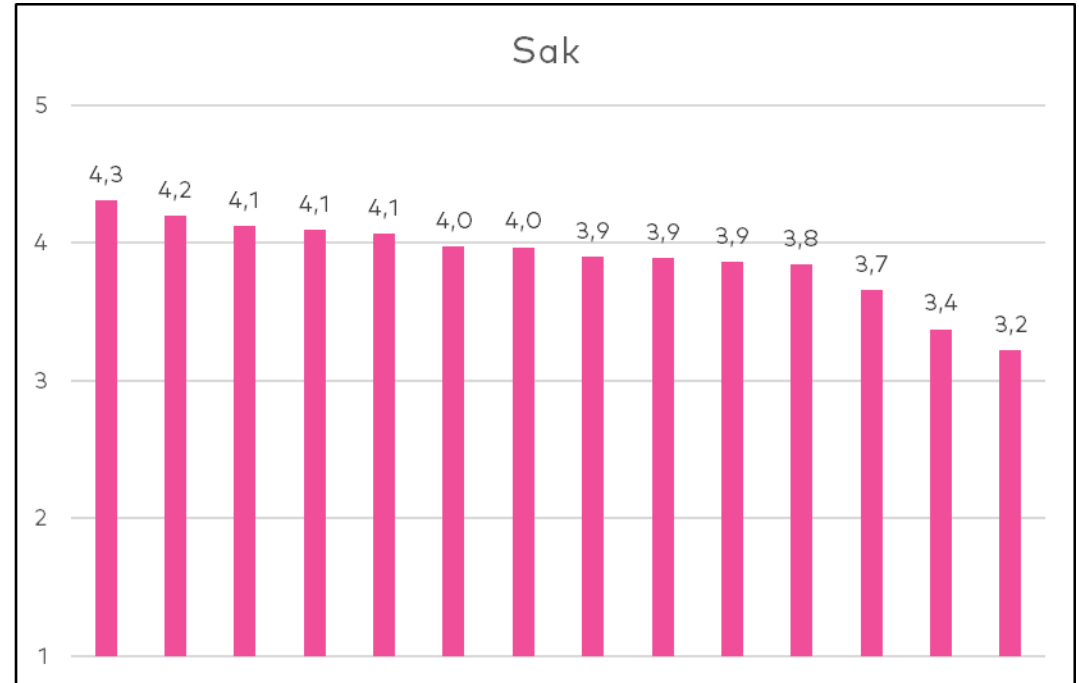
Snittbetyget för engagemang inom Sak var 3,7

Kompetens



Skandia 

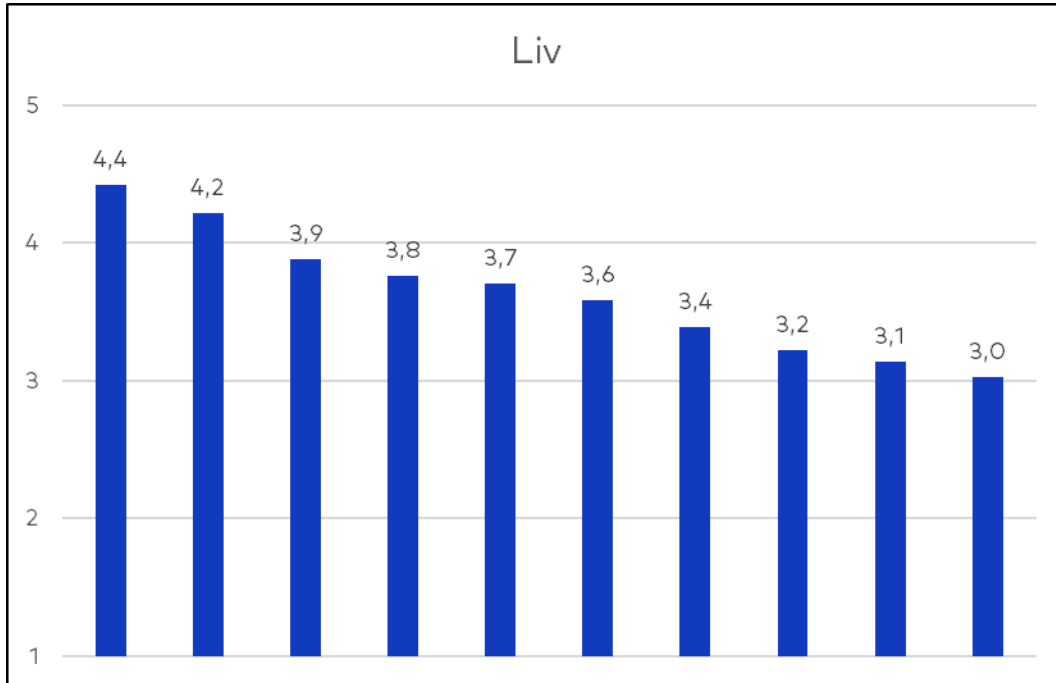
Snittbetyget för kompetens inom Liv var 4,0



If 

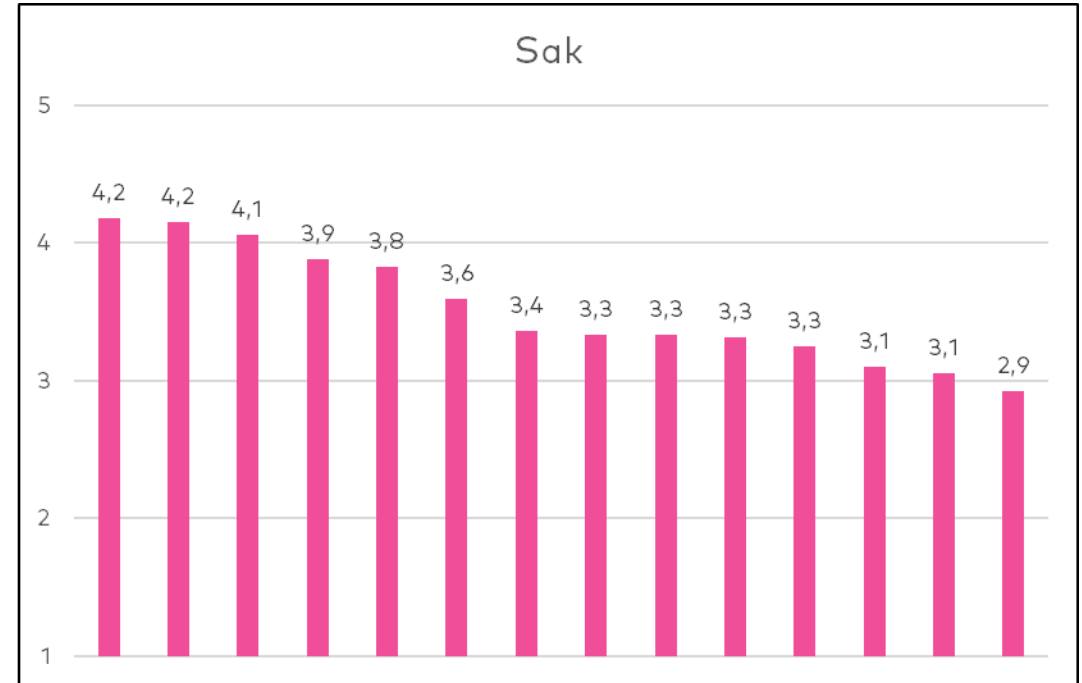
Snittbetyget för kompetens inom Sak var 3,8

Enkla att arbeta med



Euro Accident 

Snittbetyget för enkla att arbeta med inom Liv var 3,7



Svedea 

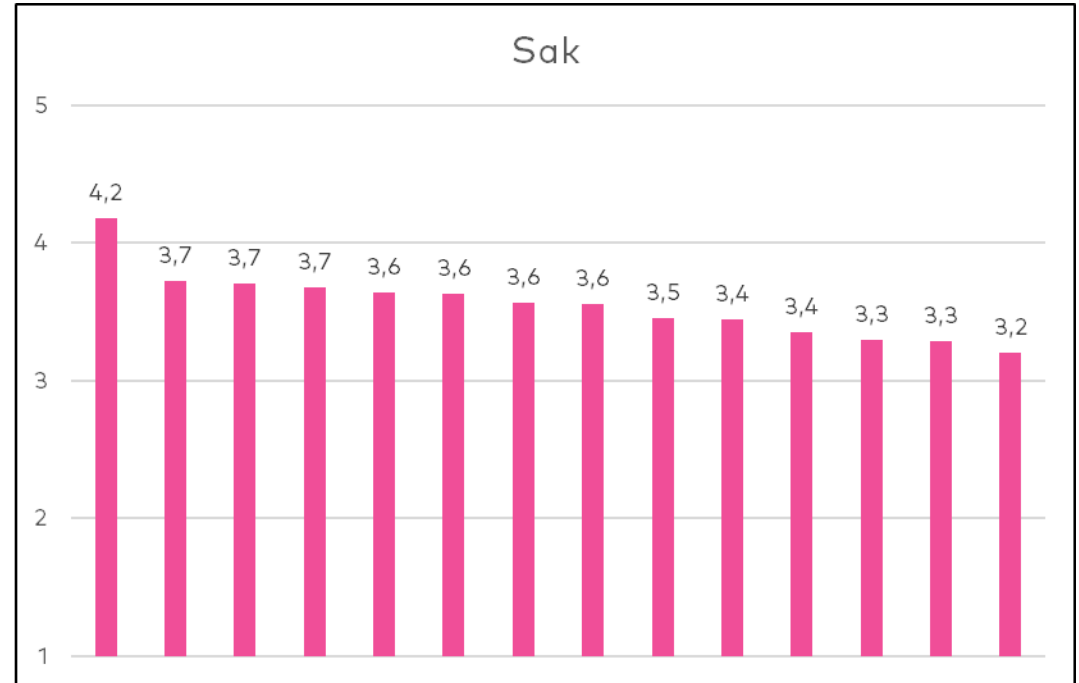
Snittbetyget för enkla att arbeta med inom Sak var 3,6

Produkterbjudande



Euro Accident 

Snittbetyget för produkterbjudande inom Liv var 3,8



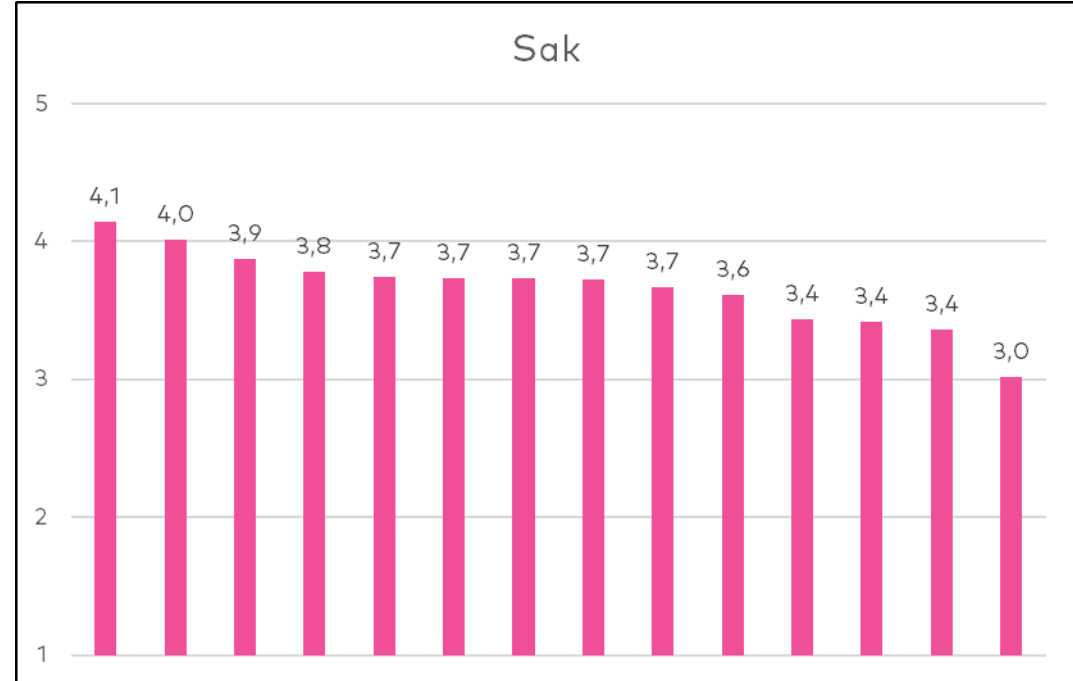
If 

Snittbetyget för produkterbjudande inom Sak var 3,6

Skadehantering

Enbart Sak

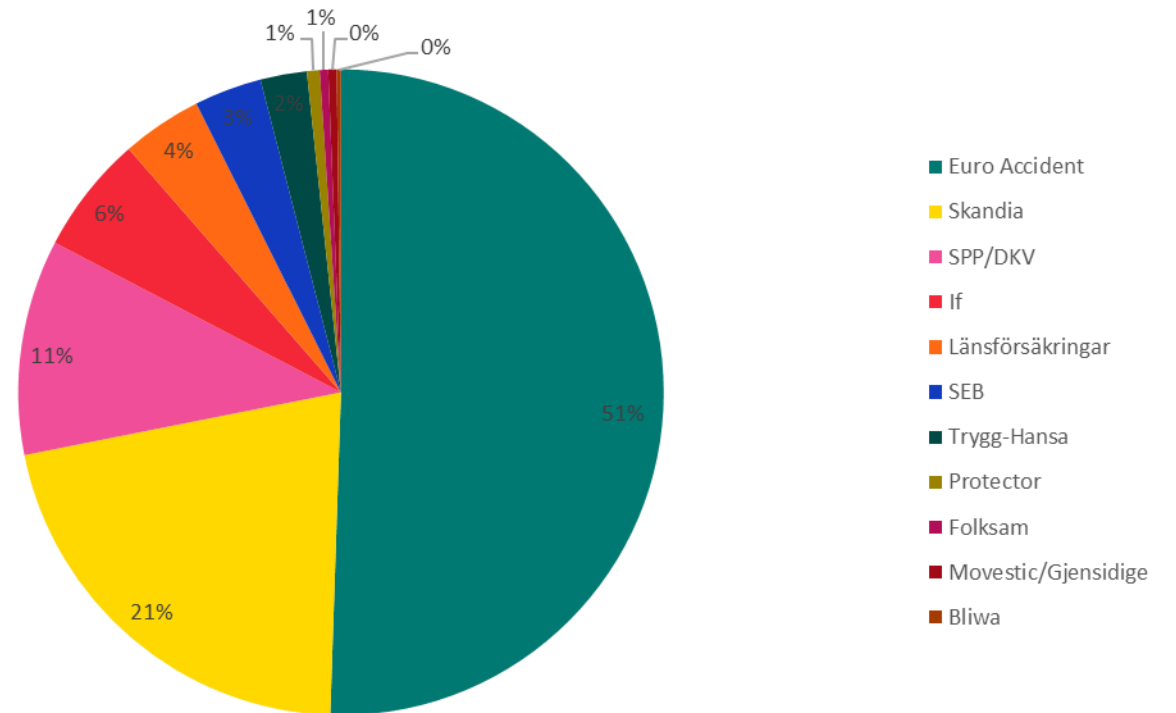
→ Snittbetyget för skadehantering för alla försäkringsbolag inom Sak är 3,7.



★
1
Svedea

Sjukvårdsförsäkring

- Nytt för i år är frågan "Vilket bolag anser du har den bästa lösningen för sjukvårdsförsäkring?" som ställdes till administratörer och förmedlare både inom Liv och Sak.
- Antal svar Liv: 299
- Antal svar Sak: 174
- Totalt sett svarade 51% av alla respondenter Euro Accident (Liv: 55%, Sak: 42%)

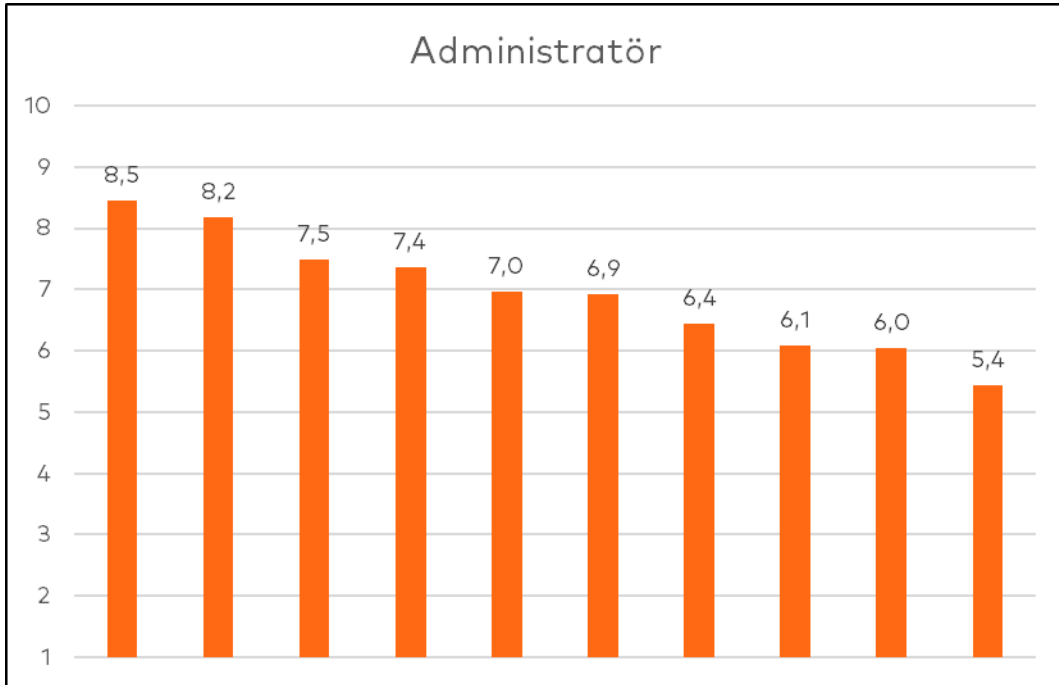




Helhetsbetyg

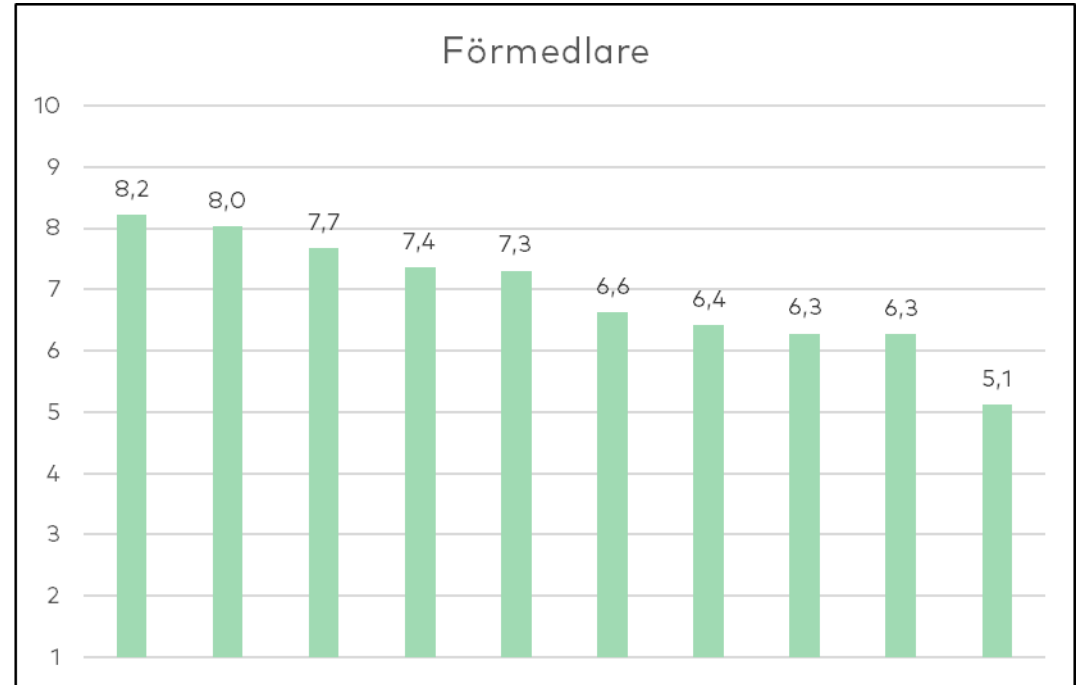
Årets förmedlardisk 2020

Helhetsbetyg Liv



Euro Accident 

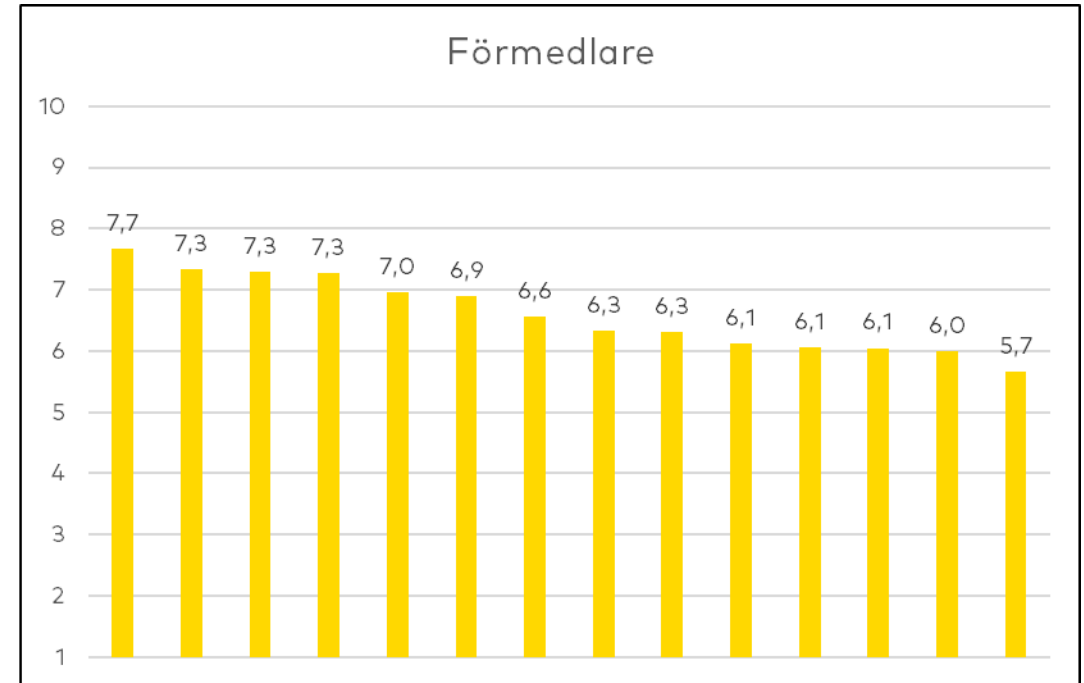
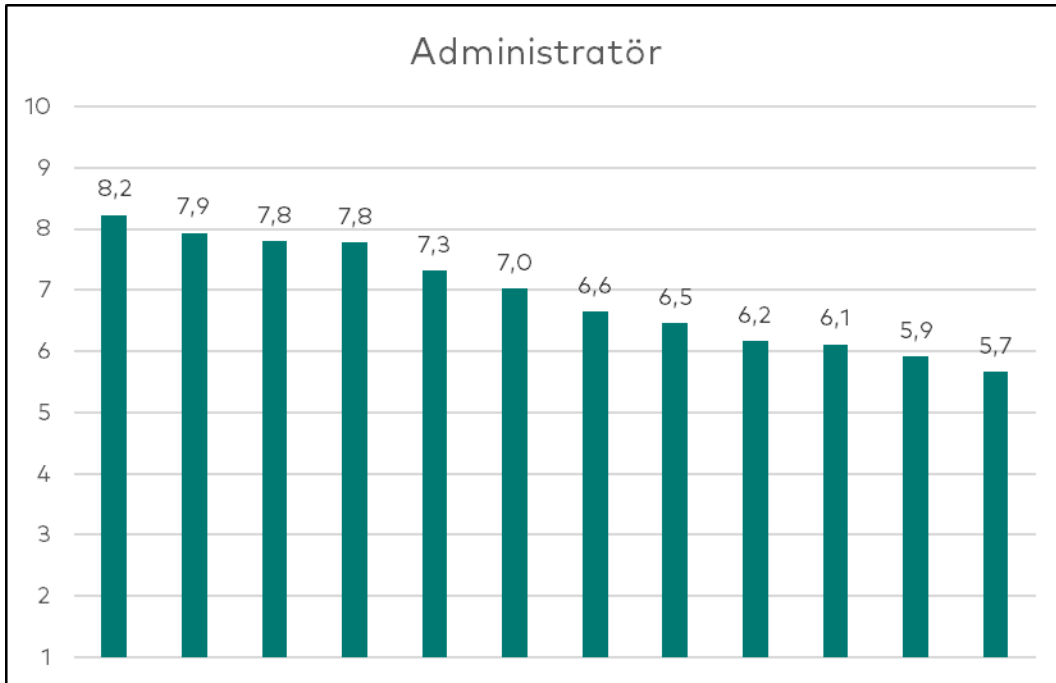
Euro Accident fick bäst betyg av alla försäkringsbolag på samtliga frågor av administratörerna. Helhetsbetyget blev imponerande 8,5 på en skala mellan 1 och 10.



Euro Accident 

Euro Accident fick bäst betyg av alla försäkringsbolag på alla frågor utom Kompetens, där de fick näst bäst betyg. Helhetsbetyget blev 8,2 och Euro Accident vinner igen.

Helhetsbetyg **Sak**



Moderna 

Moderna placerades på topp 3 i samtliga frågor av administratörerna, och i topp på helhetsbetyget. Administratörernas pris går, som förra året, till Moderna.

If 

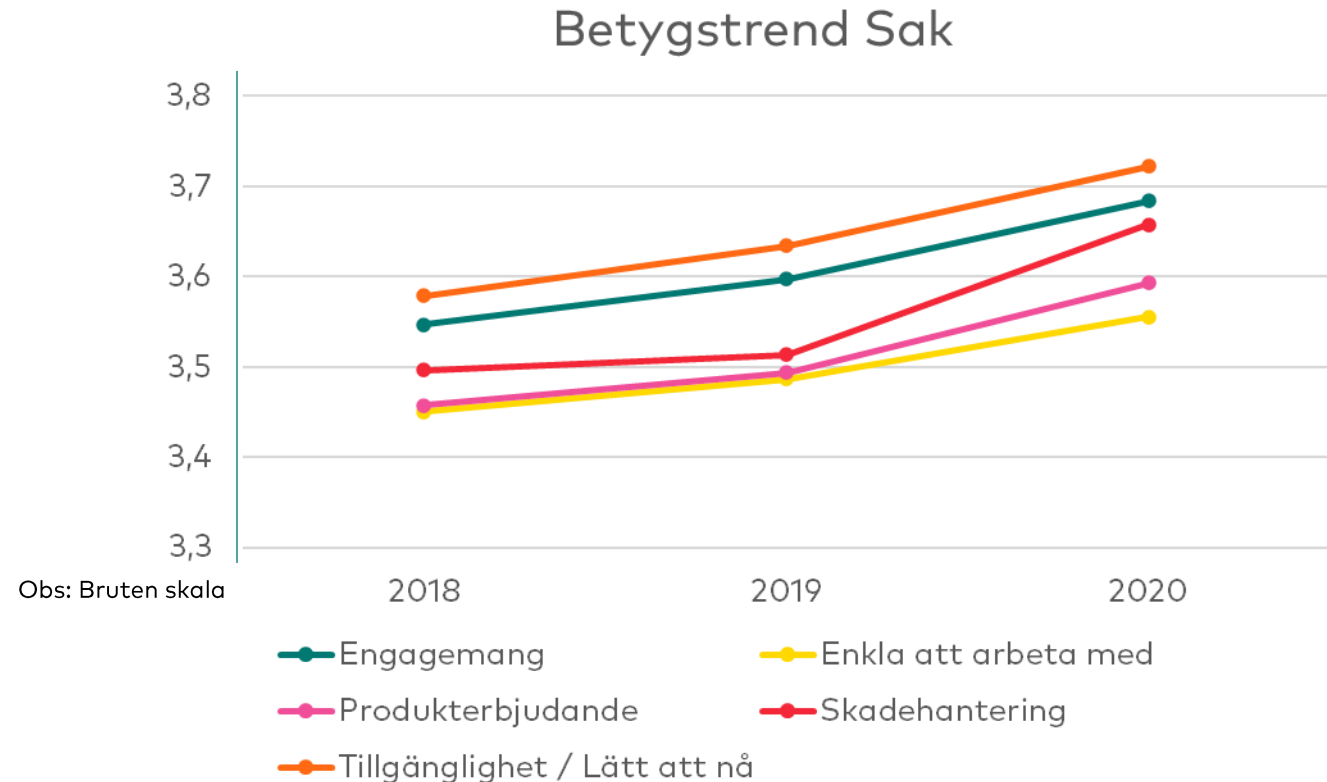
If vinner förmedlarnas pris även detta år med genomgående höga betyg i alla kategorier, i synnerhet produktbjudande, och ett starkt helhetsbetyg på 7,7.

*Två diskar med färre än 10 svar från administratörer är exkluderade ur helhetsbetyget

Betygstrend

2018-2020

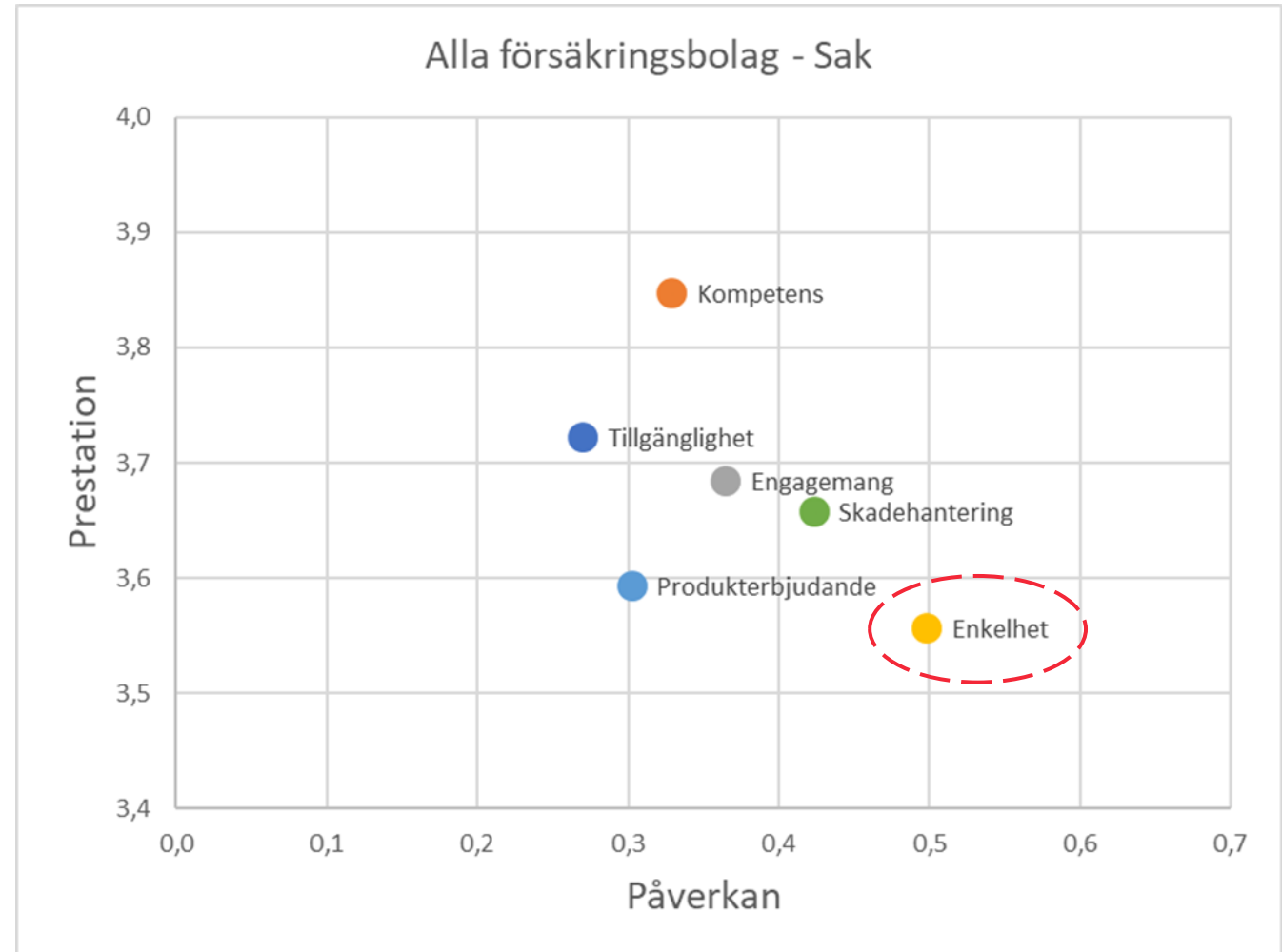
- Baserat på de tre mätningar av Årets förmedlardisk som Brilliant utfört i samarbete med SFM, har betygen ökat något per år för samtliga kategorier.
- Helhetsbetyg Sak (skala 1-10)
 - 2018: 6,30
 - 2019: 6,38
 - 2020: 6,73
- Notera att dessa sammanlagda betyg är en sammanslagning av samtliga respondenter och har ej viktats.



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.

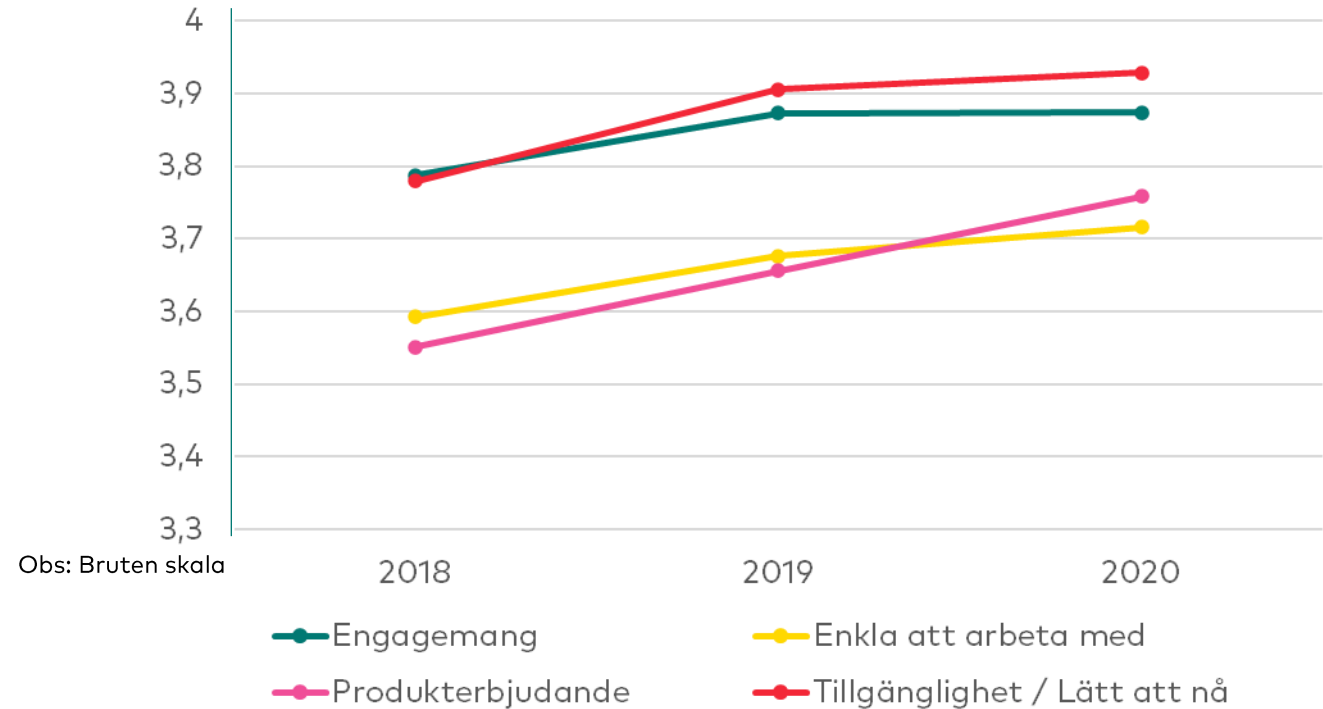


Betygstrend

2018-2020

- Baserat på de tre mätningar av Årets förmedlardisk som Brilliant utfört i samarbete med SFM, har betygen ökat något per år för samtliga kategorier.
- Helhetsbetyg Liv (skala 1-10)
 - 2018: 6,65
 - 2019: 6,94
 - 2020: 7,14
- Notera att dessa sammanlagda betyg är en sammanslagning av samtliga respondenter och har ej viktats.

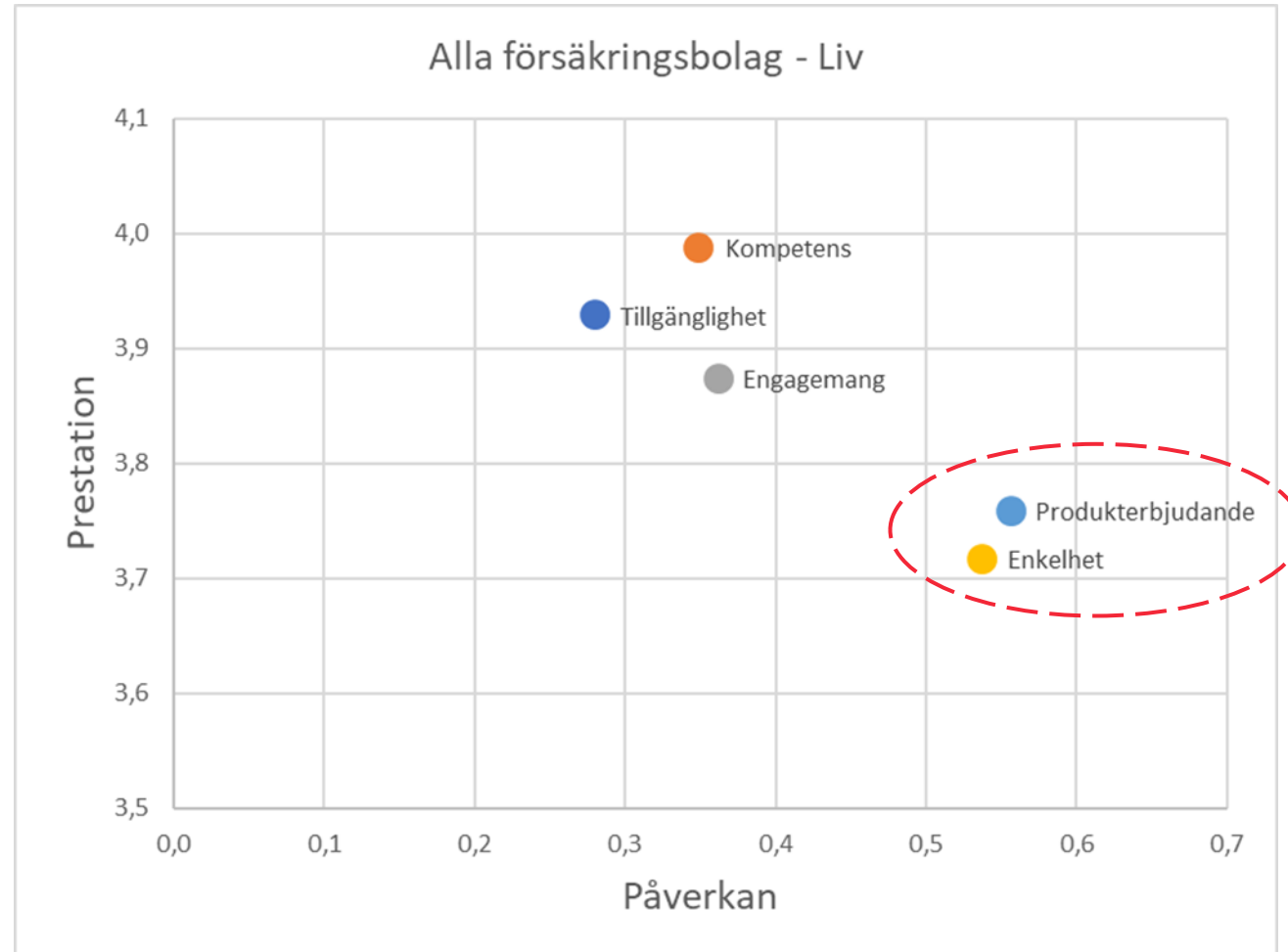
Betygstrend Liv



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 Produkterbudande, och Enkelhet.



Sammanfattning

- Gemensamt för både **Sak** och **Liv** är att huruvida förmedlingsdiskarna upplevs som *enkla att arbeta med* är en väldigt viktig faktor.
 - Inom enkelhet ryms flera olika parametrar. Exempelvis hur enkla produkterna är att använda och förstå, hur tillgängliga man är som förmedlardisk, vilket engagemang som finns samt hur lösningsorienterade.
- Inom LIV är **produkterbjudandet** det som påverkar helhetsbetyget mest.
 - Förmedlarna verkar lägga stor vikt på produkterbjudandet i vilket betyg de sätter. Detta visar också att det är viktigt att man kommunicerar tydligt kring vilka produkter som finns.
- 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 62% fick 4 eller 5 i enkla att arbeta med
 - **Sak**: ca 55% fick 4 eller 5 i enkla att arbeta med

- För Sak är även Skadehantering en viktig faktor för helhetsbetyget. Om man har en skada, då är det tråkigt i sig, då vill man ha det löst på ett enkelt och smidigt sätt. Efter den viktigaste faktorn Enkelhet, är Skadehantering den näst viktigaste faktorn.
- Engagemang och Kompetens är viktiga faktorer för både Liv och Sak. Men viktigt är att man använder sin kompetens även för att förmedla budskapet på ett enkelt sätt. Dessutom skapar man med stort engagemang en trevlig kundupplevelse.
- 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.