

Service & skadehantering 2023

Söderberg & Partners medarbetarundersökning av
sakförsäkringsbolagens skadehantering och mäklarservice



Sakförsäkringsbolagens skadehantering och service

En unik undersökning av skadehantering och service

Söderberg & Partners har genom en undersökning betygsatt sakförsäkringsbolagens skadehantering och servicenivåer. Undersökningen är baserad på enkätsvar från Söderberg & Partners medarbetare där de fått betygsätta sina upplevelser av försäkringsbolagens hantering vid skadeärenden samt deras service. Dessa två områden av försäkringsbolagens verksamhet hamnar ofta i skymundan i försäkringsbranschen då försäkringsvillkor och premier lätt hamnar i fokus. Det är dock minst lika viktigt att försäkringsbolagen har en kompetent, professionell och effektiv skadehantering när skadan väl inträffat samt en bra kommunikation med sina kunder. Från kundens perspektiv är det viktigt att få den hjälp och ersättning som man är berättigad till inom rimlig tid och att skadehanteringen inte kräver onödig administration. För att kunna ge kunderna ett väl anpassat skydd är det viktigt att förmedlaren har en god kontakt med försäkringsbolagen. Detta är även av vikt för att skaderapportering och annan kommunikation ska fungera på ett tillfredsställande sätt.

Respondenterna i den här enkätundersökningen består av medarbetare på Söderberg & Partners som genom daglig kontakt med försäkringsbolagen har byggt upp en värdefull och unik inblick i försäkringsbolagens verksamhet. Undersökningen utvärderar sakförsäkringsbolagens skadehanteringsprocess och service inom tre olika försäkringsområden; företagsförsäkring, motorförsäkring och personalförsäkringar.

Undersökningen följs upp årligen med målsättningen att undersöka hur försäkringsbolagen utvecklar sin verksamhet inom skadehantering och service.

Vad visar undersökningen?

Betygen i undersökningen är baserade på de snittbetyg som rådgivarna har gett respektive försäkringsbolag. Grönt betyg har de försäkringsgivare med högst snittbetyg fått. Rött betyg har givits de bolag med lägst snittbetyg och gult betyg har bolag med genomsnittliga betyg fått.

Inom företagsförsäkring märks framförallt att Dina, If och Svedea har grönt betyg på såväl skadehantering som service. Inom skadereglering får även Länsförsäkringar och Nordeuropa grönt betyg. Inom service får även Volante, Ålands, Berkley, Protector och Gjensidige grönt betyg.

Inom motorförsäkring kan vi se att Dina och If även här har grönt betyg på både sin skadehantering och service. Grönt resultat på bägge parametrar har även uppnåtts av Länsförsäkringar och Gjensidige. Trygg-Hansa har grönt på skadereglering och gult på service. Protector har gult på skadereglering och grönt på service.

Inom personalförsäkringar kan konstateras att If, ERV och Dina ligger kvar på en stabil, hög nivå. Länsförsäkringar har tagit stora kliv uppåt och når grönt betyg både inom skadehantering och service.

Sammanfattningsvis kan konstateras att Dina och If har en väl utvecklad och fungerande skadehantering och service då de uppnår ett högt betyg på nästan samtliga parametrar. Även Volante, Svedea och ERV har väldigt goda resultat inom deras segment.

Medarbetarundersökningen

Betygen i undersökningen är baserade på medarbetarnas uppfattning av försäkringsbolagens service- och skaderegleringsförmåga. Medarbetarnas uppfattning kan ha påverkats av andra faktorer än de som ligger till grund för undersökningen. De angivna snittbetygen är därför subjektiva och inte en redogörelse för försäkringsbolagens faktiska skadehanteringsförmåga.

Se följande sidor för en mer utförlig redovisning av resultaten i vår medarbetarundersökning.



Metod och urval

Metod

En enkät har gått ut till medarbetare på Söderberg & Partners där de har betygsatt sina upplevelser av försäkringsbolagens skadehantering och service inom försäkringsområdena företags- och motorförsäkring. I enkäten har en sjugradig likertskala tillämpats där 7 är högst och 1 är lägst. En sammanställning har sedan gjorts av enkätsvaren och försäkringsbolagen har givits ett betyg enligt följande modell:

- Ett snittresultat över 5 har gett ett grönt betyg.
- Ett snittresultat mellan 4 och 5 har gett ett gult betyg.
- Ett snittresultat under 4 har gett ett rött betyg.

I enkäten har medarbetarna valt ut de försäkringsbolag som de har samarbetat och haft kontakt med under året. För att nå upp till ett signifikant resultat har det krävts att 30 st. eller fler av respondenterna har givit försäkringsbolaget ett betyg på det aktuella momentet och försäkringsområdet.

Urval

De försäkringsområden som valts utgör de produktområden som Söderberg & Partners kunder tecknar i störst utsträckning.

Urvalet av försäkringsbolag har främst gjorts utifrån bolagets premievolymer hos Söderberg & Partners i förhållande till de utvalda försäkringsområdena. Målsättningen har varit att undersöka de representanterna på den svenska företagsmarknaden för sakförsäkringar som är mest relevanta utifrån våra kunders perspektiv.

Företagsförsäkring

FÖRETAGSFÖRSÄKRINGEN ÄR EN PAKETERING AV OLIKA FÖRSÄKRINGSPRODUKTER DÄR DE VANLIGASTE FÖREKOMMANDE PRODUKTERNA ÄR EGENDOM, AVBROTT, ANSVAR OCH RÄTTSSKYDD

- **Egendomsförsäkring** täcker skada på och förlust av företagets egendom samt annans egendom som företaget ansvarar för.
- **Avbrottsförsäkring** täcker förluster under driftavbrott som kan drabba företaget vid en ersättningsgill egendomsskada eller vid avbrott hos kund eller leverantör.
- **Ansvarsförsäkring** täcker skadeståndsskyldighet som företaget drabbas av. Det kan handla om skador på egendom eller personer samt vissa rättegångskostnader som kan uppstå till följd av dessa.
- **Rättsskyddsförsäkring** ersätter de rättegångs- och ombudskostnader som företaget drabbas av vid tviste- och skattemål. Det kan t.ex. handla om framställda skadeståndsanspråk, att företaget inte betalat skatt eller att en anställd begått ett brott.

Resultat

Företagsförsäkring

Skadehantering

Skadorna som kan omfattas av företagsförsäkringen ställer höga krav på försäkringsbolagens skadehantering då det ofta handlar om utdragna och komplicerade skadeprocesser som kan innefatta höga belopp. De tillfrågade medarbetarna har fått bedöma försäkringsbolagens skaderegleringsförmåga utifrån enkelhet, tydlighet och allmän inställning baserat på sin egen erfarenhet.

Grön

Bolag	Betyg
Svedea	5,7
Dina	5,6
If	5,6
Länsförsäkringar	5,4
Nordeuropa	5,2

Gul

Bolag	Betyg
Trygg-Hansa	4,8
Gjensidige	4,7
Protector	4,6

Service

Eftersom skador som omfattas av företagsförsäkringen kan vara av komplicerad natur är det viktigt att försäkringsbolagen har en serviceinriktad och professionell kommunikation med sina kunder. Det är även viktigt att försäkringsbolagen, före och under försäkringstiden, tillhandahåller en god servicenivå gentemot förmedlare och kunder för att säkerställa att företaget får ett skydd som är väl anpassat till deras verksamhet och storlek. Medarbetarna har bedömt försäkringsbolagens servicenivå utifrån snabbhet, noggrannhet och allmän inställning.

Grön

Bolag	Betyg
Volante	6,3
Dina	6,1
Berkley	5,5
If	5,4
Svedea	5,4
Ålands	5,4
Protector	5,4
Gjensidige	5,3

Gul

Bolag	Betyg
Länsförsäkringar	4,8
Nordeuropa	4,8
QBE	4,6
Chubb	4,6
Trygg-Hansa	4,3
AIG	4,3

Förändring mot föregående år

Företagsförsäkring

Skadehantering

Söderberg & Partners undersökning följs upp årligen med målsättningen att undersöka hur sakförsäkringsbolagen utvecklar sina verksamheter inom skadehantering och service. Inom skadehantering uppvisar ett flertal av bolagen en positiv utveckling jämfört mot föregående år. De största förbättringarna gör Svedea och Länsförsäkringar.

Bolag	2019	2020	2021	2022	2023
Svedea	4,9	5,4	5,4	5,5	5,7
Dina	5,4	5,6	5,5	5,8	5,6
If	5,7	5,8	5,7	5,8	5,6
Länsförsäkringar	4,8	5,1	5,0	4,9	5,4
Nordeuropa	4,6	N/A	N/A	5,1	5,2
Trygg-Hansa	4,5	4,6	4,6	5,0	4,8
Gjensidige	4,7	4,9	5,2	4,9	4,7
Protector	4,9	4,3	5,0	4,8	4,6
AIG	5,3	N/A	N/A	5,3	N/A

Service

Årets undersökning inom service visar en stabil och hög nivå bland majoriteten av försäkringsbolagen. Volante och Dina ligger stabilt kvar på mycket hög nivå sedan föregående års undersökning. Länsförsäkringar har lyft rejält från fjolårets resultat.

Bolag	2019	2020	2021	2022	2023
Volante	N/A	6,0	5,5	6,3	6,3
Dina	5,7	6,2	6,1	6,2	6,1
Berkley	4,7	N/A	4,8	5,5	5,5
If	5,4	5,7	5,6	5,6	5,4
Svedea	5,1	5,6	5,5	5,5	5,4
Ålands	N/A	N/A	N/A	5,5	5,4
Protector	5,6	5,0	5,6	5,5	5,4
Gjensidige	5,0	5,3	5,4	5,3	5,3
Länsförsäkringar	4,8	4,8	4,4	4,3	4,8
Nordeuropa	4,7	5,0	5,2	4,7	4,8
QBE	N/A	N/A	4,6	5,1	4,6
Chubb	4,5	4,7	4,3	4,6	4,6
Trygg-Hansa	3,9	3,9	4,3	4,7	4,3
AIG	4,9	4,7	4,3	4,3	4,3
Riskpoint	N/A	N/A	N/A	4,6	N/A
Zürich	4,8	4,9	N/A	4,5	N/A



Motorförsäkring

MOTRFÖRSÄKRINGEN INNEFATTAR TRE DELAR - TRAFIKFÖRSÄKRING SAMT HALV- OCH HELFÖRSÄKRINGEN

- **Trafikförsäkringen** ersätter person- och saksador med det försäkrade fordonet. Enligt trafikskadelagen (1975:1410) är det obligatoriskt att fordonet är trafikförsäkrat. Förutom de obligatoriska delarna kan försäkringen i vissa fall även omfatta kläder och tillhörigheter, ombud vid personskada m.m.
- **Halvförsäkringen** består av dels den obligatoriska trafikförsäkringen och dels egendomsförsäkring för brand- glas- stöld- och maskinskada samt räddning och rättsskydd. I vissa fall täcks även skadegörelser.
- **Helförsäkringen** innefattar förutom delarna i halvförsäkringen även vagnskada. Exempel på vagnskador är plåt- och lackskador. I de fall skadegörelse inte omfattas av halvförsäkringen ersätts momentet istället av helförsäkringen.

Resultat

Motorförsäkring

Skadehantering

Fordonsskador kan handla om allt ifrån en repa vid en parkeringsskada till en skada i samband med en trafikolycka. Särskilt mindre fordonsskador är högfrekventa vilket ställer höga krav på att försäkringsbolagens skadehantering sköts snabbt och smidigt. De tillfrågade medarbetarna har fått bedöma försäkringsbolagens skaderegleringsförmåga utifrån enkelhet, tydlighet och allmän inställning baserat på sin egen erfarenhet.

Grön

Bolag	Betyg
Dina	6,0
If	5,6
Länsförsäkringar	5,4
Gjensidige	5,2
Trygg-Hansa	5,0

Service

Eftersom fordonsskador är vanligt förekommande är det viktigt att försäkringsbolagen finns tillgängliga så att de snabbt och smidigt kan hjälpa sina kunder. Det är även viktigt med god kompetens för att säkerställa att försäkringarna anpassas efter kundens behov. Medarbetarna har bedömt försäkringsbolagens servicenivå utifrån snabbhet, noggrannhet och allmän inställning.

Grön

Bolag	Betyg
Dina	6,3
If	5,4
Protector	5,4
Gjensidige	5,3
Länsförsäkringar	5,3

Gul

Bolag	Betyg
Protector	4,8

Gul

Bolag	Betyg
Trygg-Hansa	4,6

Förändring mot föregående år

Motorförsäkring

Skadehantering

Söderberg & Partners undersökning av skadehantering inom motorförsäkring visar att försäkringsbolagen i huvudsak haft en stabil nivå mot föregående år. Det försäkringsbolag som haft den största förbättringen är Länsförsäkringar och det kan konstateras att Dina fortsatt håller en hög nivå inom skadehantering.

Bolag	2019	2020	2021	2022	2023
Dina	5,5	5,9	5,7	6,0	6,0
If	5,6	5,6	5,6	5,8	5,6
Länsförsäkringar	5,3	5,5	5,3	5,2	5,4
Gjensidige	4,8	5,3	5,3	5,1	5,2
Trygg-Hansa	4,8	4,9	4,9	5,0	5,0
Protector	5,4	4,6	5,1	5,1	4,8

Service

Årets undersökning inom service visar att flera bolag ligger på en stabil och godtagbar nivå sedan föregående år. Dina ligger tydligt kvar i toppen och Länsförsäkringar är det bolag som uppvisat den största förbättringen och erhåller i år ett grönt betyg.

Bolag	2019	2020	2021	2022	2023
Dina	5,7	6,1	6,1	6,4	6,3
If	5,3	5,5	5,4	5,6	5,4
Protector	5,7	5,2	5,7	5,5	5,4
Gjensidige	4,9	5,6	5,4	5,5	5,3
Länsförsäkringar	5,1	5,0	4,8	4,8	5,3
Trygg-Hansa	4,1	4,1	4,4	5,1	4,6



Personalförsäkring

PERSONALFÖRSÄKRINGEN ÄR OLIKA FÖRSÄKRINGAR SOM SKYDDAR FÖRETAGETS ANSTÄLLDA I OLIKA SITUATIONER

- **Tjänstereseförsäkring** ger personal ett skydd, dygnets alla timmar, för alla resor inom tjänsten i Sverige och utomlands. Den täcker sådant som en vanlig företagsförsäkring inte omfattar, exempelvis ersättning vid akut tandvård, flygförsening och förlust av saker som ni har hyrt eller lånat. En tjänsteresa innebär alla resor som utförs på företagets uppdrag: kundbesök, köpa lunch på stan eller en längre resa utomlands.
- **Kollektiv olycksfallsförsäkring** täcker om personal eller någon som besöker företaget skulle drabbas av en olycka på arbetet. Då täcker en olycksfallsförsäkring ersättning för vård, läkemedel, resor, tandvård och rehabilitering samt ersättning vid bestående skador och invaliditet.
- **Utlandsplaceringsförsäkring** ger personal som under en period arbetar utomlands ett lika gott försäkringsskydd vid sjukdom, olycksfall och stöld som här hemma i Sverige. Utlandsplaceringsförsäkringen kan även tecknas för medföljande familjemedlemmar.

Resultat

Personalförsäkring

Skadehantering

Skadorna som kan omfattas av personalförsäkringen ställer höga krav på försäkringsbolagens skadehantering då det kan handla om många olika typer av skador, allt ifrån en olycka på arbetsplatsen till flygförseningar. De tillfrågade medarbetarna har fått bedöma försäkringsbolagens skaderegleringsförmåga utifrån enkelhet, tydlighet och allmän inställning baserat på sin egen erfarenhet.

Grön

Bolag	Betyg
ERV	6,0
If	6,0
Länsförsäkringar	5,5

Service

Eftersom skador som omfattas av personalförsäkringen dels kan vara av komplicerad natur och även omfatta personskador så är det viktigt att försäkringsbolagen har en serviceinriktad och professionell kommunikation med sina kunder. Det är även viktigt att försäkringsbolagen, före och under försäkringstiden, tillhandahåller en god servicenivå gentemot förmedlare och kunder för att säkerställa att företaget får ett skydd som är väl anpassat till deras verksamhet och storlek. Medarbetarna har bedömt försäkringsbolagens servicenivå utifrån snabbhet, noggrannhet och allmän inställning.

Grön

Bolag	Betyg
Dina	5,9
ERV	5,8
If	5,7
Länsförsäkringar	5,2

Gul

Bolag	Betyg
Trygg-Hansa	4,9

Förändring mot föregående år

Personalförsäkring

Skadehantering

Söderberg & Partners undersökning av skadehantering inom personalförsäkring visar att försäkringsbolagen ligger kvar på en hög nivå sedan föregående år. If och ERV ligger kvar på en mycket hög nivå medans Länsförsäkringar, trots att stort lyft även i denna kategori, hamnar en bit efter.

Bolag	2019	2020	2021	2022	2023
ERV	6,0	6,2	5,9	5,8	6,0
If	5,9	6,1	5,9	6,0	6,0
Länsförsäkringar	4,7	5,0	N/A	5,0	5,5
Trygg-Hansa	4,3	N/A	N/A	4,9	N/A

Service

Årets undersökning inom service visar att de flesta bolag tar ett litet kliv bakåt men att det rör sig om små skillnader. Dina är det försäkringsbolag som uppnår det högsta betyget i år och ERV samt If är tätt bakom. Länsförsäkringar är de som lyfter sig mest och går från ett gult till ett grönt betyg.

Bolag	2019	2020	2021	2022	2023
Dina	N/A	N/A	5,7	6,0	5,9
ERV	6,0	6,3	6,1	5,9	5,8
If	5,7	6,0	5,8	5,9	5,7
Länsförsäkringar	4,8	4,5	4,6	4,8	5,2
Trygg-Hansa	4,2	4,2	4,5	4,8	4,9
Gouda	5,5	5,8	5,8	5,6	N/A
AIG	5,5	5,6	5,1	5,4	N/A



soderbergpartners.se