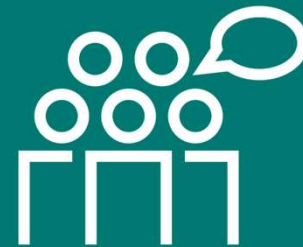


# Årets förmedlardisk 2022

SFM SVENSKA  
FÖRSÄKRINGSFÖRMEDLARES  
FÖRENING

# Brilliant



# Bakgrund och metod

Årets förmedlardisk 2022

# Metod

- Brilliant tillhandahöll en länk till undersökningen till SFM:
  - Via epost under mars 2023
  - 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.
- Avslutningsvis fick alla deltagare två frågor om vilket bolag som har bästa sjukvårdsförsäkringen och en fråga om bästa lösning för tjänstepension.

## Årets Förmedlardisk / Försäkringsbolag 2022



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 - 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.
- De områden som bedömdes per disk är oförändrade.

Bedömning av Alecta

Bedömning av AMF

Bedömning av Euroaccident

Bedömning av Folksam

Bedömning av Futur

Bedömning av Länsförsäkringar Liv

Bedömning av Movestic

Bedömning av SEB

Bedömning av Skandia

Bedömning av SPP

**Brilliant**

Tillgänglighet (lätt att nå)

Engagemang

Kompetens

Enkla att arbeta med

Produkterbjudande

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.
- De områden som bedömdes per disk är oförändrade.
- Folksam ny disk att bedöma på Sak i årets undersökning.

Bedömning av AIG

Bedömning av Allianz

Bedömning av AXA

Bedömning av Chubb

Bedömning av Dina

Bedömning av Gjensidige

Bedömning av If

Bedömning av Länsförsäkringar Sak

Bedömning av Folksam

Bedömning av Protector

Bedömning av QBE

Bedömning av Svedea

Bedömning av TH

Bedömning av Zurich

**Brilliant**

Tillgänglighet (lätt att nå)

Engagemang

Kompetens

Enkla att arbeta med

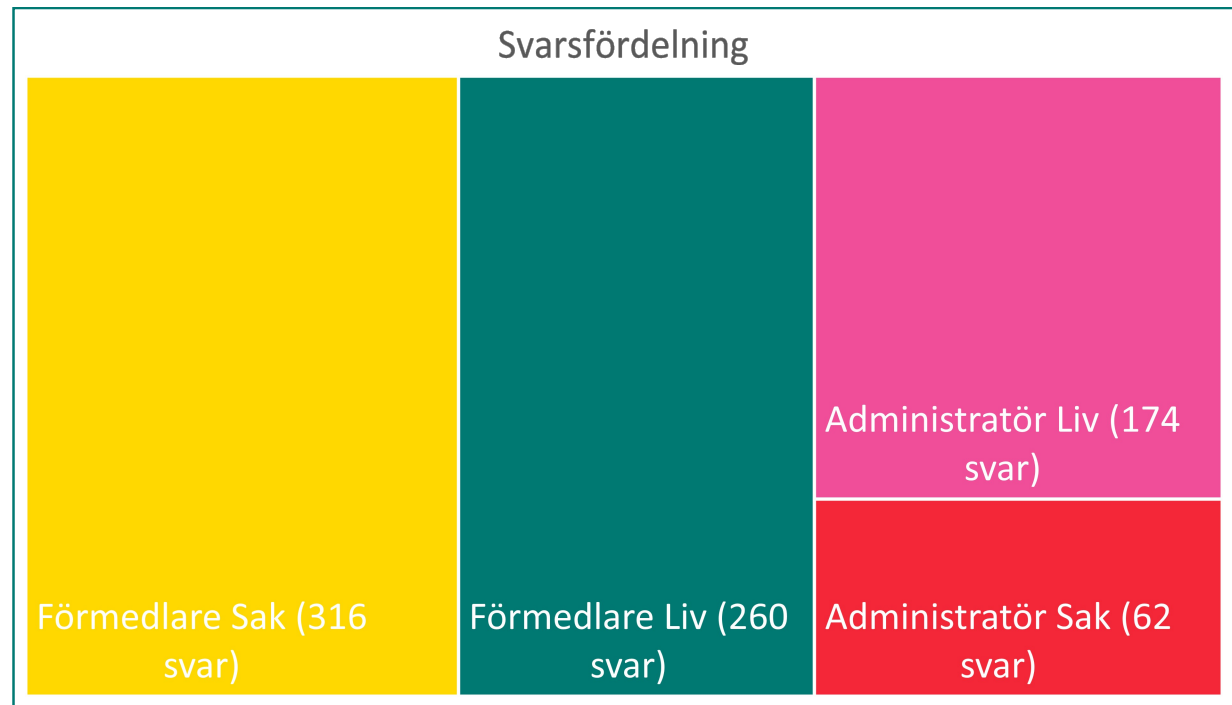
Produkterbudande

Skadehantering (sakspecifik)

Helhetsbetyg

# Antal svar

- Totalt 875 st. respondenter. Klart fler än tidigare år.
- Majoritet förmedlare som står för 66% av svaren, administratörer står för 34%. Andelen administratörer är högre än förra året.
- Huvudsaklig förmedling **Sak** står för 47% av alla svar, fördelat på 77% förmedlare och 23% administratörer.
- Huvudsaklig förmedling **Liv** står för 53% av alla svar, fördelat på 56% förmedlare och 44% administratörer.
- Totalt har 6 236 st. helhetsbetyg samlats in för olika förmedlardiskar, i snitt har varje respondent bedömt 7,1 st. diskar.

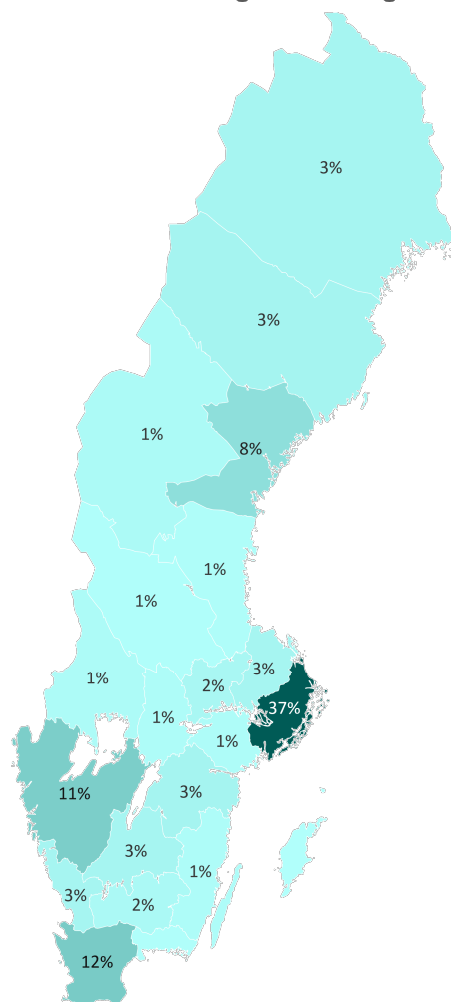


# Svarsfördelning

Vart kommer respondenterna ifrån?

→ Cirka 61% av svaren kommer från storstadsregionerna Stockholms län, Västra Götalands län och Skåne län.

Svarsfördelning över Sverige



Län	Helhetsbetyg
Blekinge län*	7,9
Dalarnas län*	7,2
Gotlands län*	6,7
Gävleborgs län*	6,6
Hallands län	6,8
Jämtlands län	6,8
Jönköpings län	7,0
Kalmar län*	6,4
Kronobergs län	6,8
Norrbottnens län	6,9
Skåne län	7,1
Stockholms län	6,9
Södermanlands län*	6,9
Uppsala län	6,9
Värmlands län	7,2
Västerbottens län	6,7
Västernorrlands län	6,8
Västmanlands län	6,9
Västra Götalands län	7,0
Örebro län	6,9
Östergötlands län	7,1

\*Färre än 10 svar

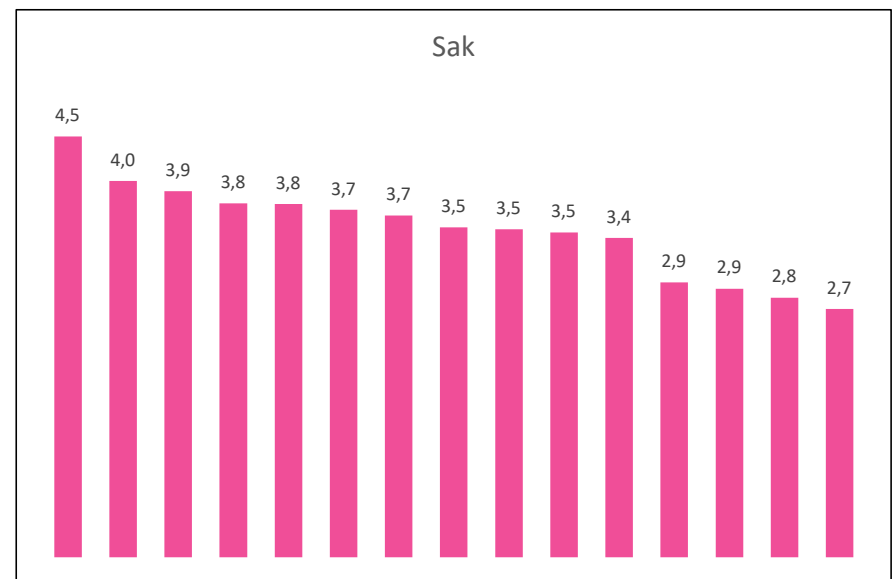
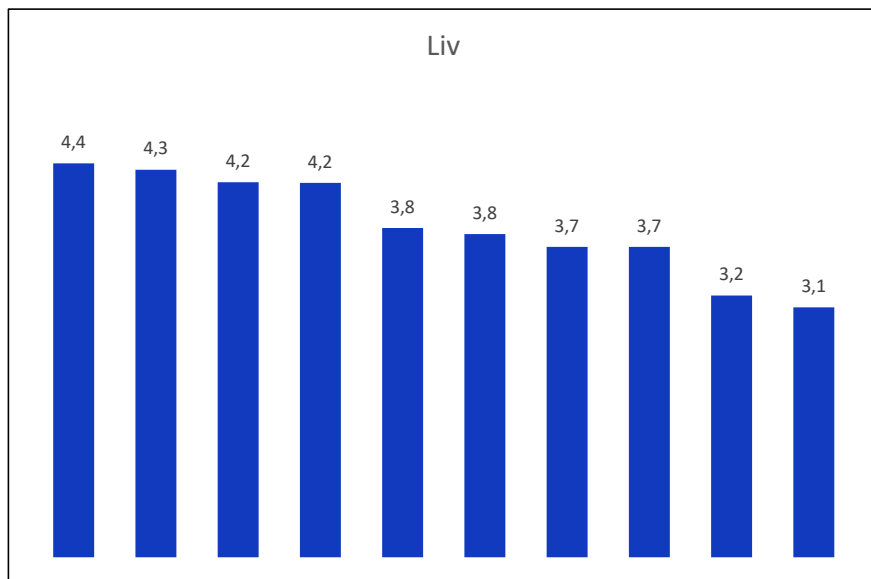


# Resultat

Årets förmedlardisk 2022



# Tillgänglighet / lätt att nå

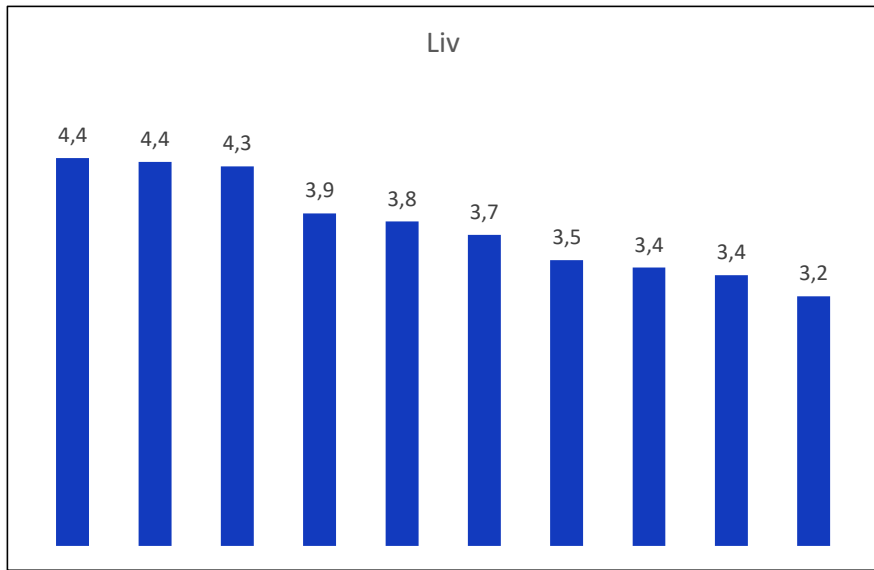


Snittbetyget för tillgänglighet inom **Liv** var 3,9

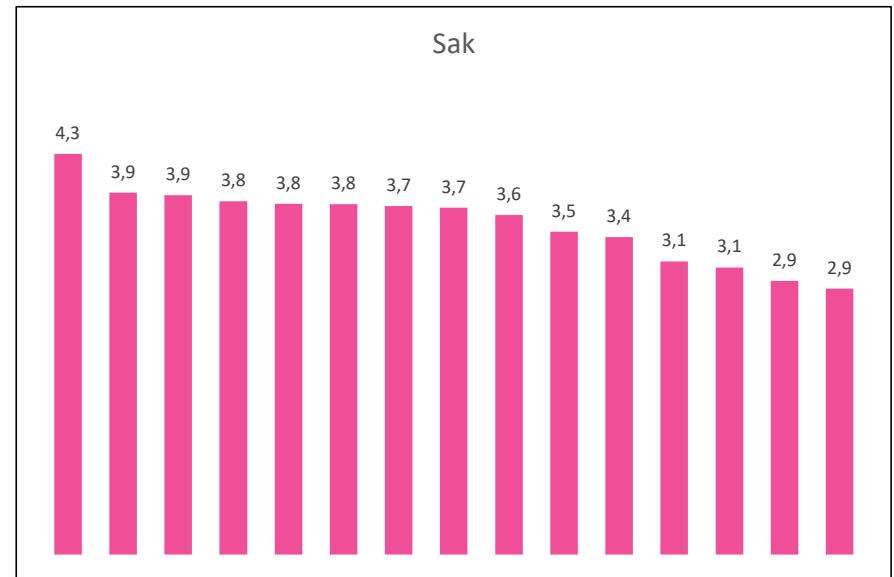


Snittbetyget för tillgänglighet inom **Sak** var 3,6

# Engagemang

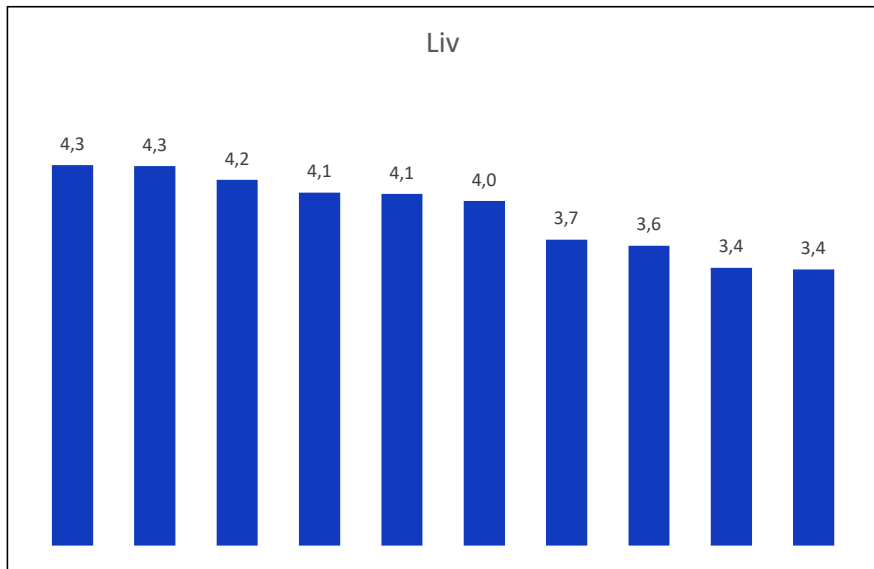


Snittbetyget för engagemang inom **Liv** var 3,9

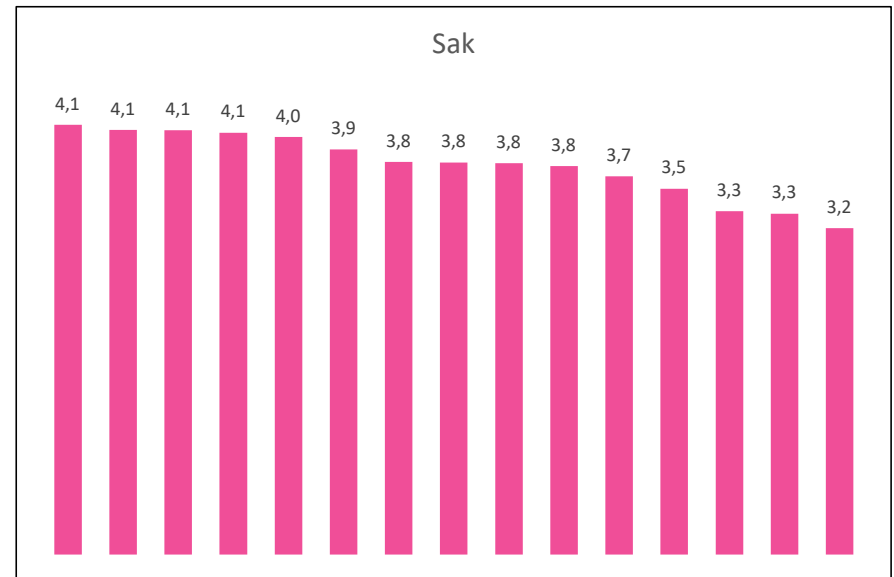


Snittbetyget för engagemang inom **Sak** var 3,6

# Kompetens

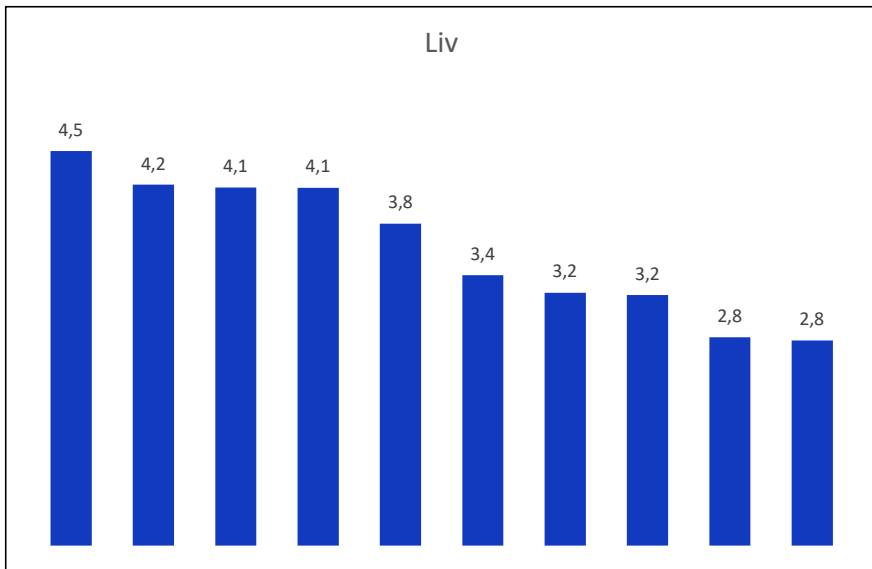


Snittbetyget för kompetens inom **Liv** var 4,0

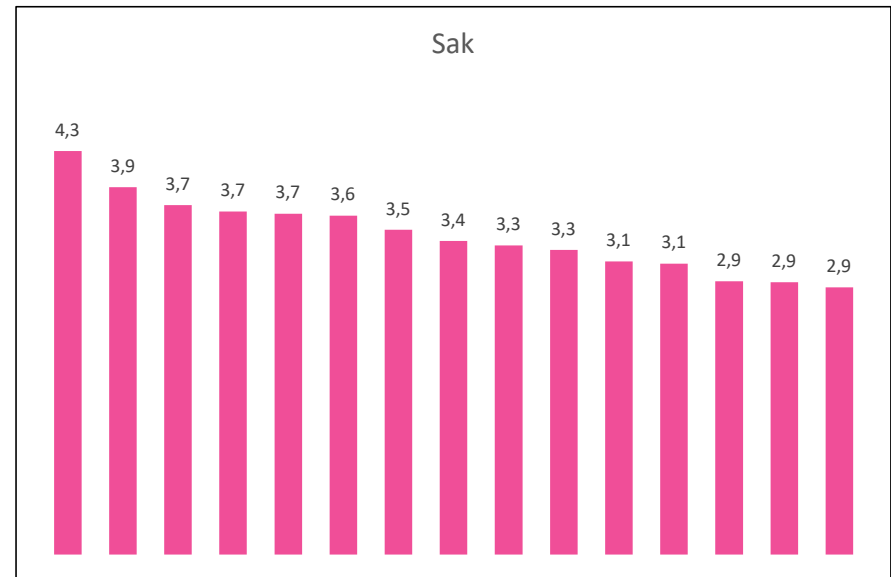


Snittbetyget för kompetens inom **Sak** var 3,7

# Enkla att arbeta med

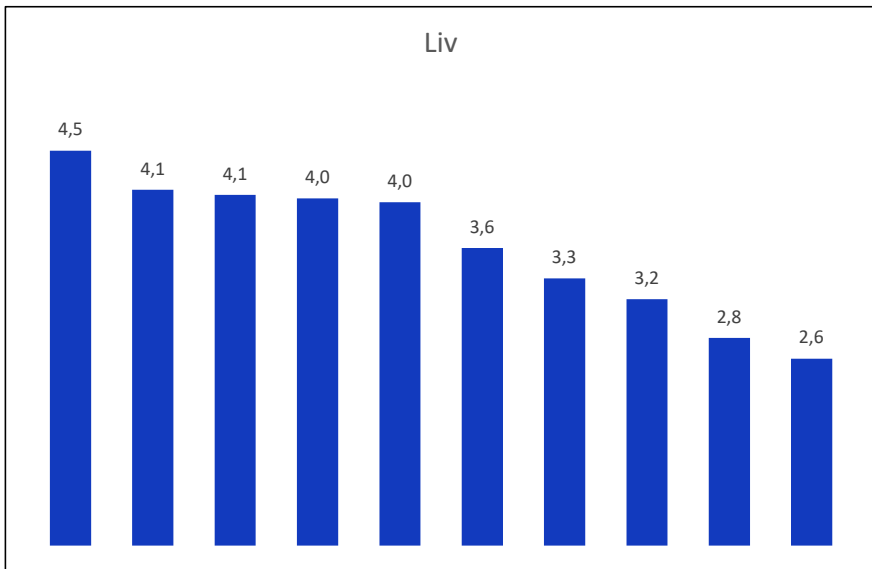


Snittbetyget för enkla att arbeta med inom **Liv** var 3,7

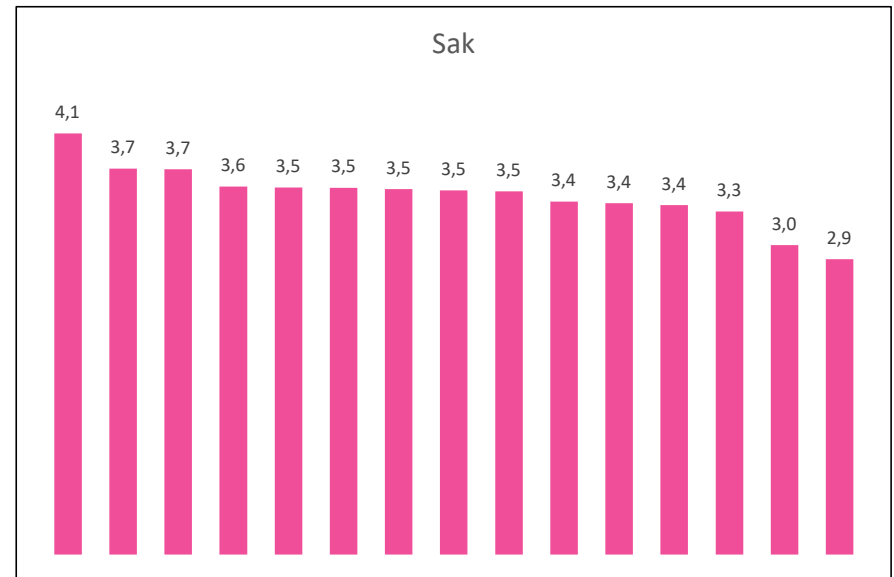


Snittbetyget för enkla att arbeta med inom **Sak** var 3,5

# Produkterbudande



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

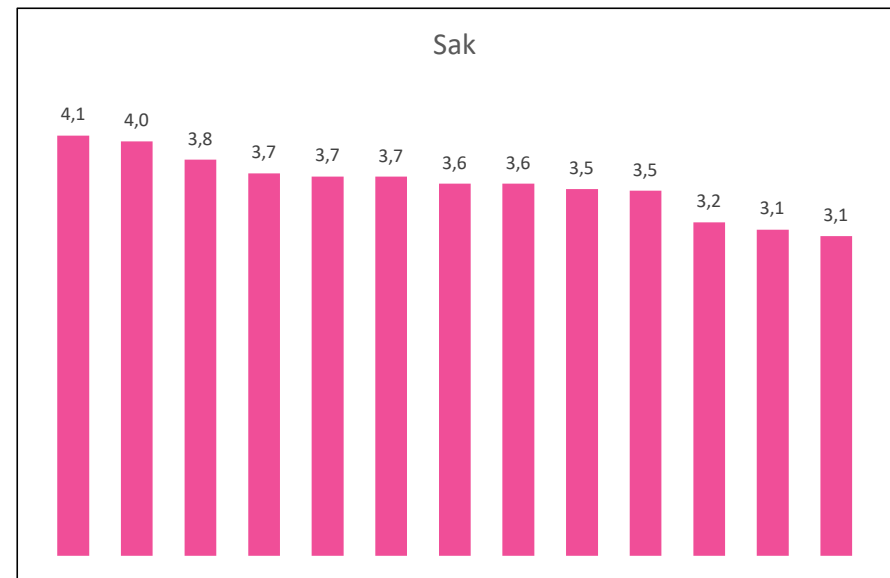


Snittbetyget för produkterbudande inom **Sak** var 3,5

# Skadehantering

## Enbart Sak

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

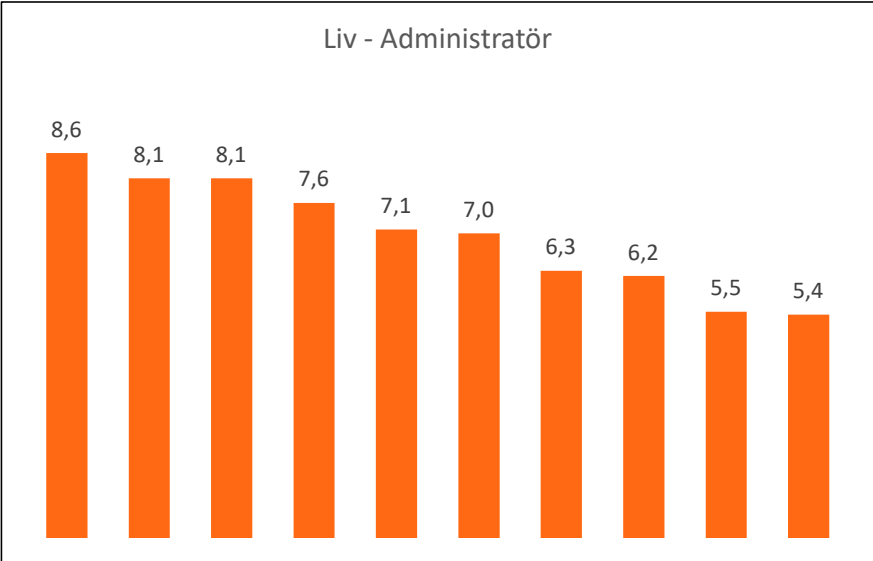




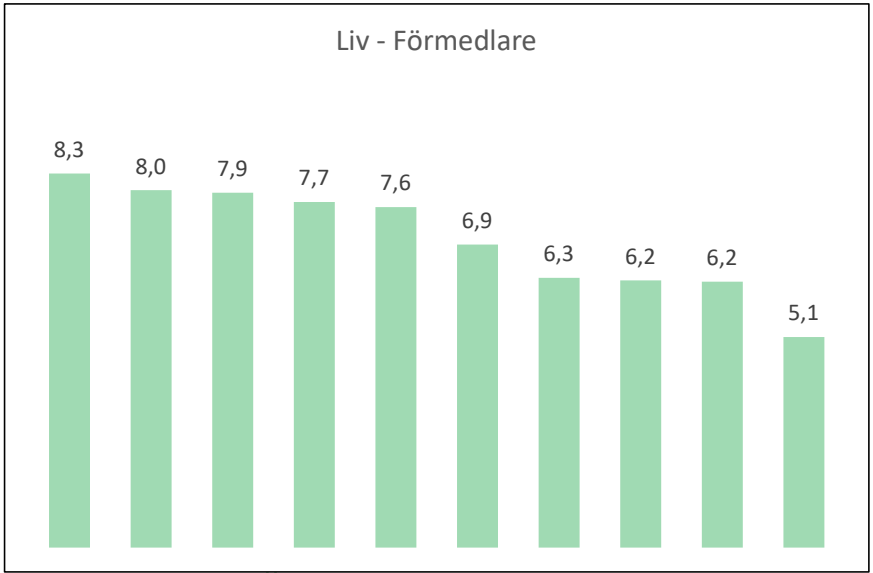
# Helhetsbetyg

Årets förmedlardisk 2022

# Helhetsbetyg



**Euro Accident** vinner i år också och har dragit ifrån närmaste utmanare med ett toppbetyg på 8,6. Administratörer rankar som förra året LF Liv och SPP på pallplats.

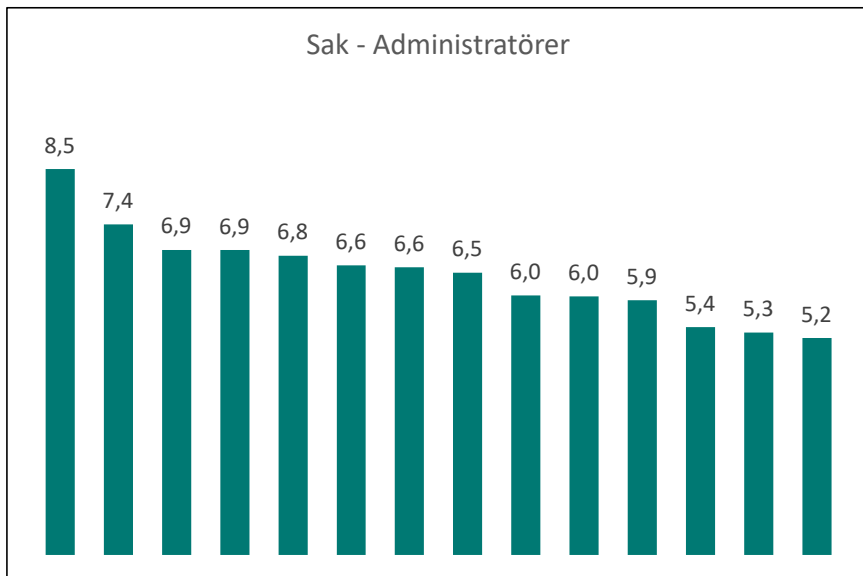


**Euro Accident** fick bäst betyg helhetsbetyg även detta år med ett helhetsbetyg på 8,3. Futur är ny på pallen för i år och SPP bibehåller sin position från förmedlare.

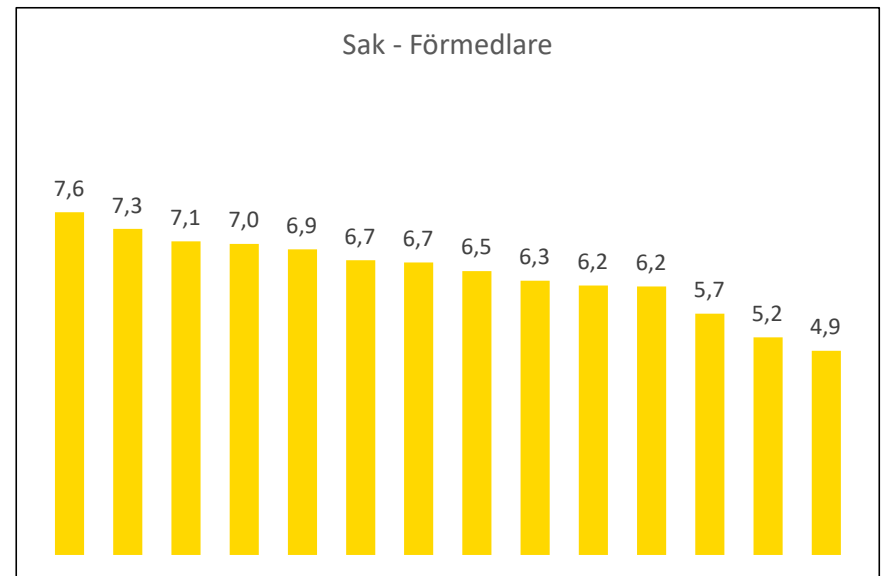


# Helhetsbetyg

## Sak

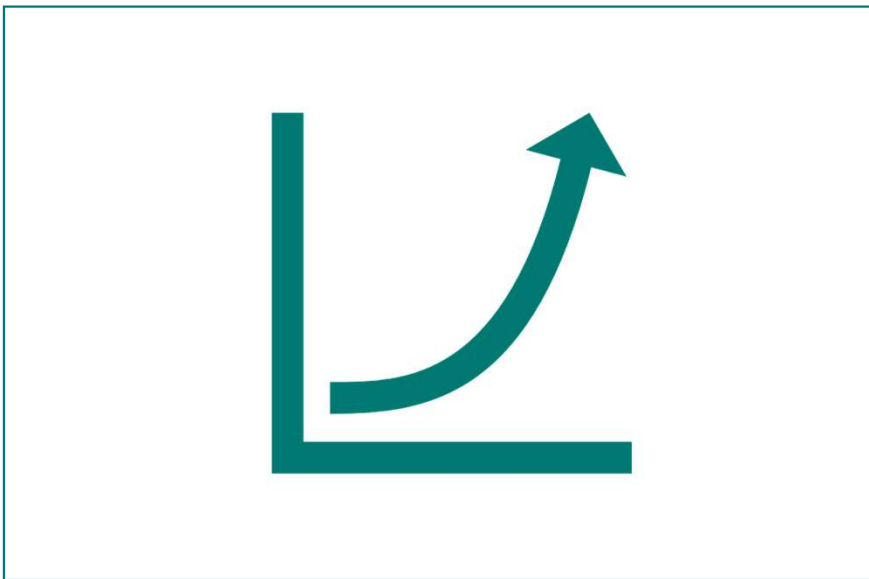


**Dina** behåller det höga helhetsbetyget från administratörer och vinner klart. If klättrar till en andraplats och Zurich är ny på pallen.



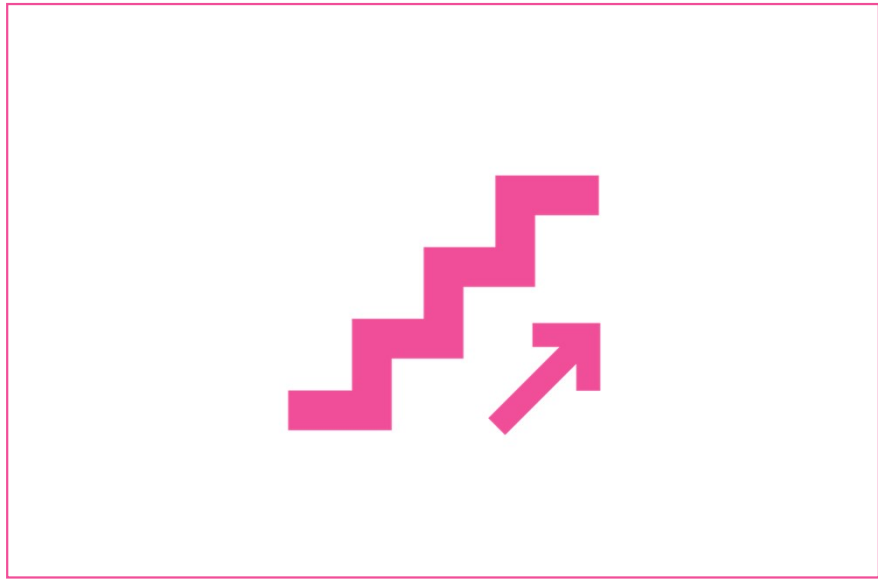
**Dina** vinner förmedlarnas pris detta år med ett helhetsbetyg på 7,6. If och AXA tar pallplatserna i år.

# Helhetsbetyg – största förbättring från 2018 till 2022



Futur 

**Futur** har gjort en fin resa från 2018 till 2022 och ökat helhetsbetyget mest av alla bolag inom **Liv**



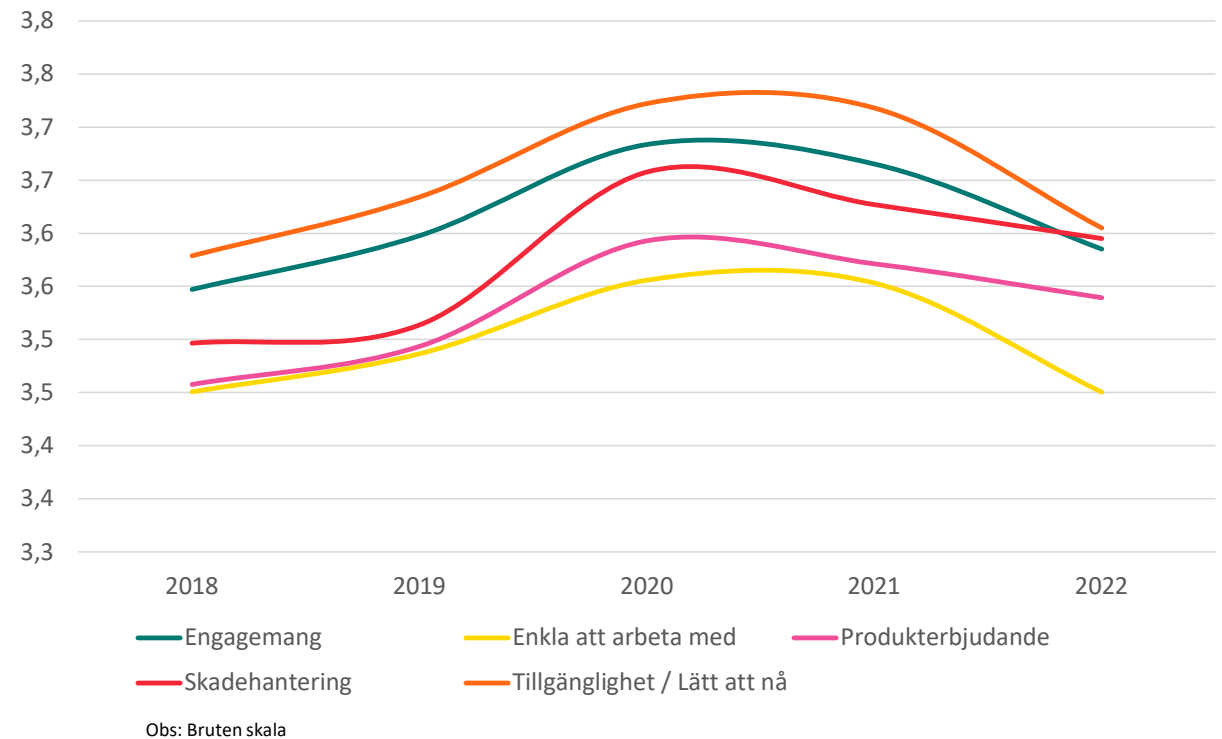
Trygg-Hansa 

**Trygg-Hansa** har förbättrat sitt helhetsbetyg mycket sedan start och har lyft sig mest av alla bolag inom **Sak** från 2018 till 2022.

# Betygstrend Sak

2018-2022

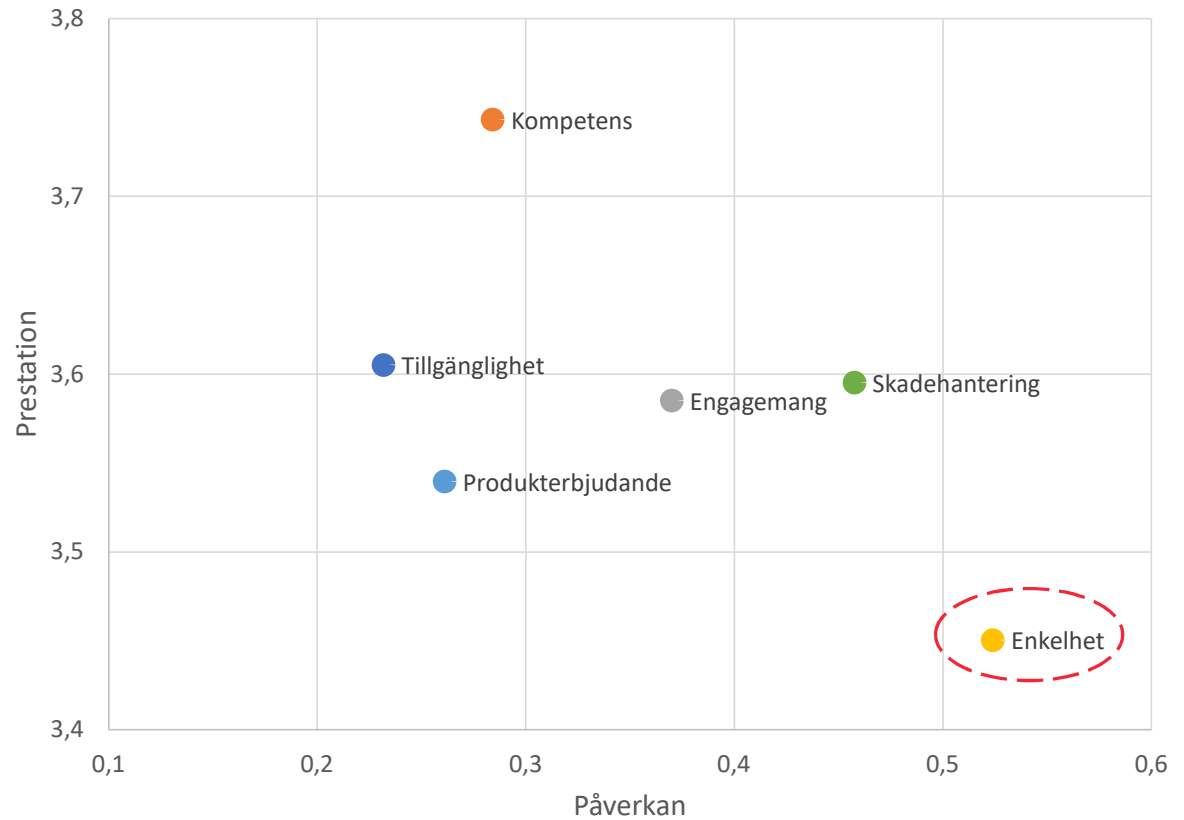
- Baserat på de fem mätningar av Årets förmedlardisk som Brilliant utfört i samarbete med SFM, har betygen ökat från start och planat ut mellan 2020 och 2021 och vänt nedåt för 2022.
- Helhetsbetyg Sak (skala 1-10)
  - 2018: 6,30
  - 2019: 6,38
  - 2020: 6,73
  - 2021: 6,59
  - 2022: 6,55
- Notera att dessa sammanlagda betyg är en sammanslagning av samtliga respondenter och har ej viktats.



## Påverkan och prestation

### Alla försäkringsbolag - Sak

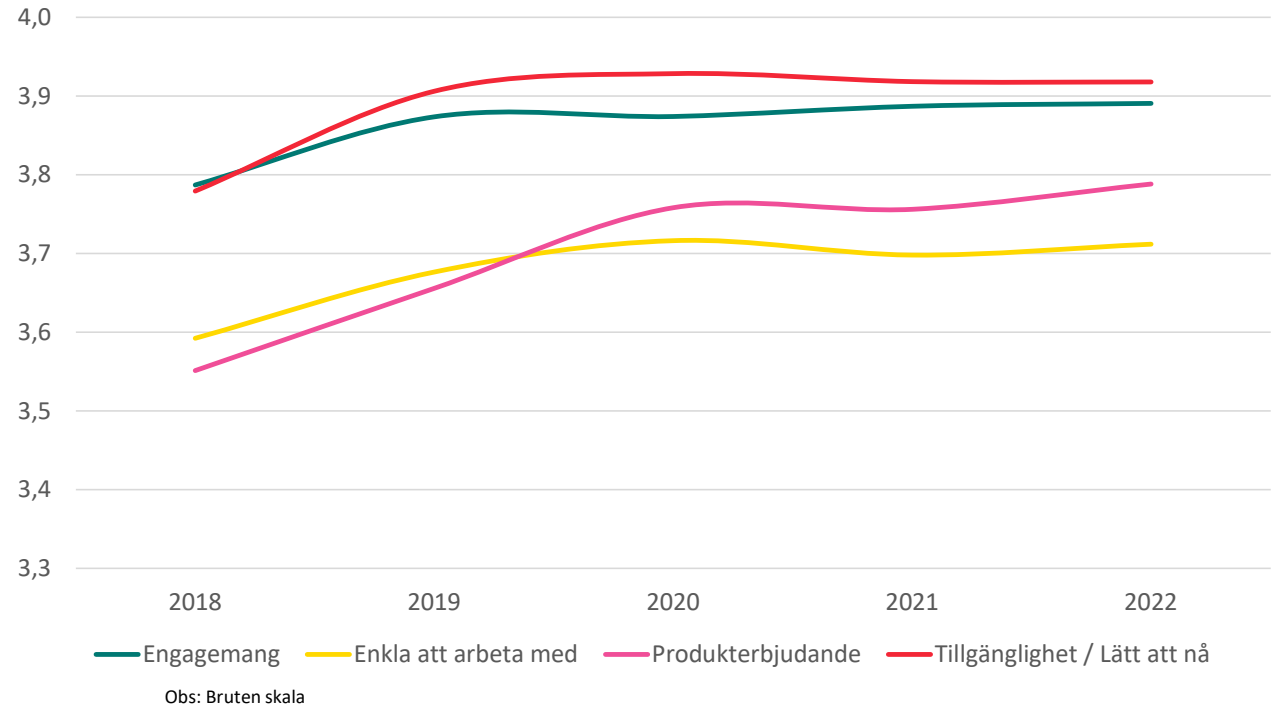
- Grafen visar både prestationen (det vill säga snittbetyget) inom de olika frågeområdena samtidigt som vi genom en datadriven modell kan se vilka som har störst påverkan på helhetsbetyget.
- Det som påverkar helhetsbetyget mest är enkelhet, och sedan skadehantering och engagemang.
- I årets svar ser vi att enkelhet är ändå viktigare än tidigare år.



# Betygstrend Liv

2018-2022

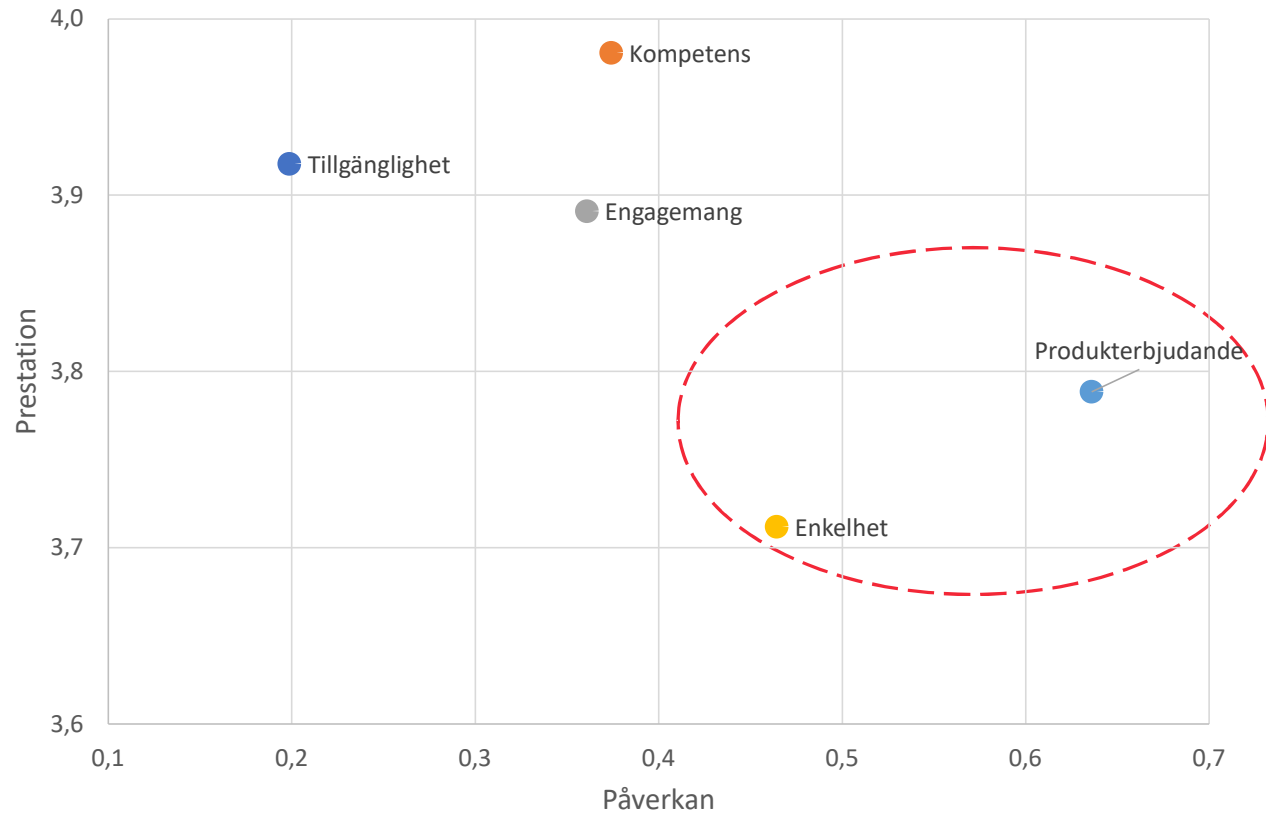
- Baserat på de fem mätningar av Årets förmedlardisk som Brilliant utfört i samarbete med SFM, har betygen ökat sedan start och planat ut det mellan 2022 och 2021. Helhetsbetyg och produkterbjudande ökar från 2021 till 2022 till toppnivåer.
- Helhetsbetyg Liv (skala 1-10)
  - 2018: 6,65
  - 2019: 6,94
  - 2020: 7,14
  - 2021: 7,16
  - 2022: 7,24
- Notera att dessa sammanlagda betyg är en sammanslagning av samtliga respondenter och har ej viktats.



# Påverkan och prestation

Alla försäkringsbolag - Liv

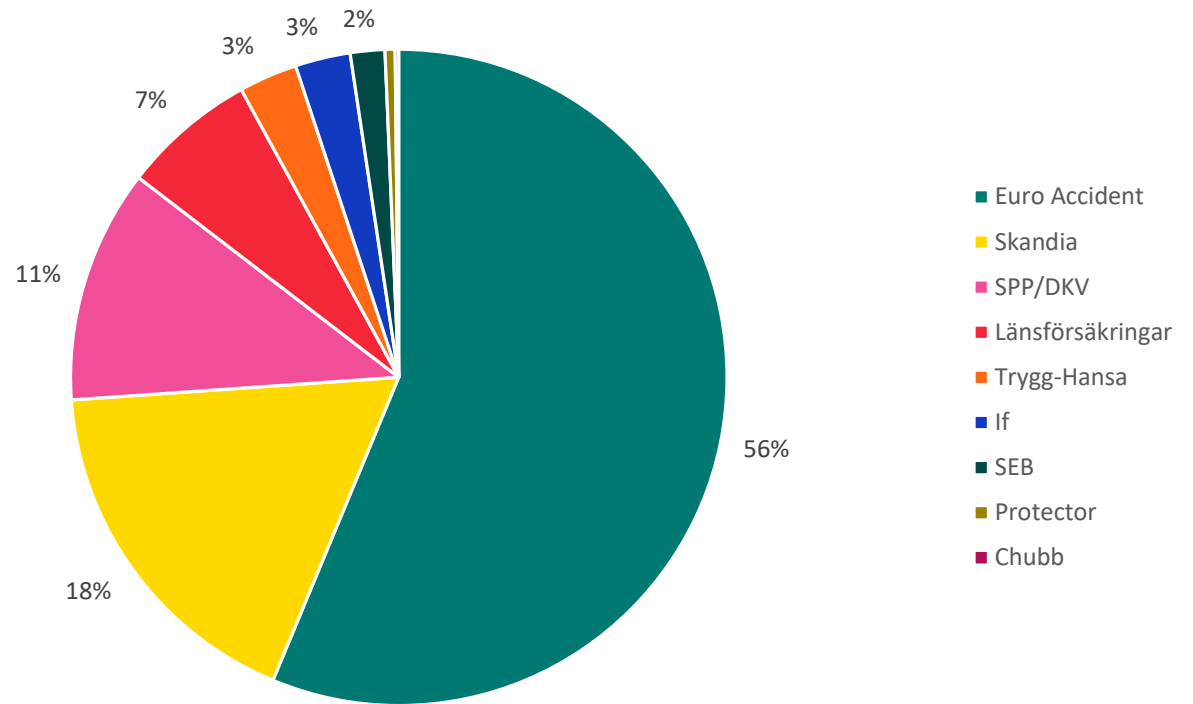
- Grafen visar både prestationen (det vill säga snittbetyget) inom de olika frågeområdena samtidigt som vi genom en datadriven modell kan se vilka som har störst påverkan på helhetsbetyget.
- Det som påverkar helhetsbetyget mest är i år **produkterbudande** och **enkelhet**.
- I årets svar ser vi att **enkelhet** har något mindre påverkan än förra året medan engagemang och tillgänglighet har blivit viktigare.



# Sjukvårdsförsäkring

Vilket bolag anser du har den bästa lösningen för sjukvårdsförsäkring?

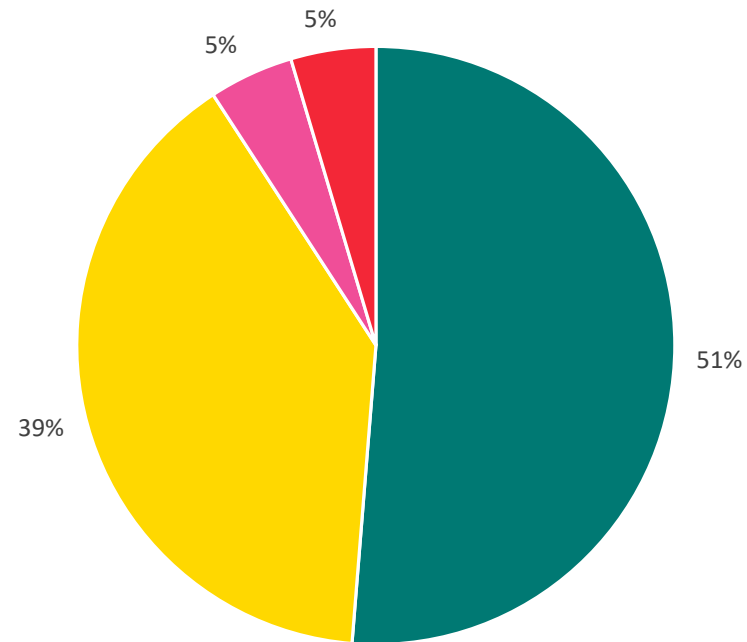
- Antal svar Liv: 401
- Antal svar Sak: 189
- Antal svar är ungefär lika många som förra årets undersökning från 620 totalt till 590 i årets undersökning.
- Totalt sett svarade 56% av alla respondenter Euro Accident (Liv: 63%, Sak: 42%)
- Både Euro Accident med flest röster och Skandia på andraplats för något större andel av rösterna.



# Sjukvårdsförsäkring

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

- Totalt svarade 589 respondenter varav 51% anser att innehållet i produkten är viktigast.
- Lätta att arbeta med kommer som anledning nummer två med 39% av rösterna.
- 5% svarade annat där t.ex. bemötande, digitala produkter och rekommendation nämndes som orsaker.



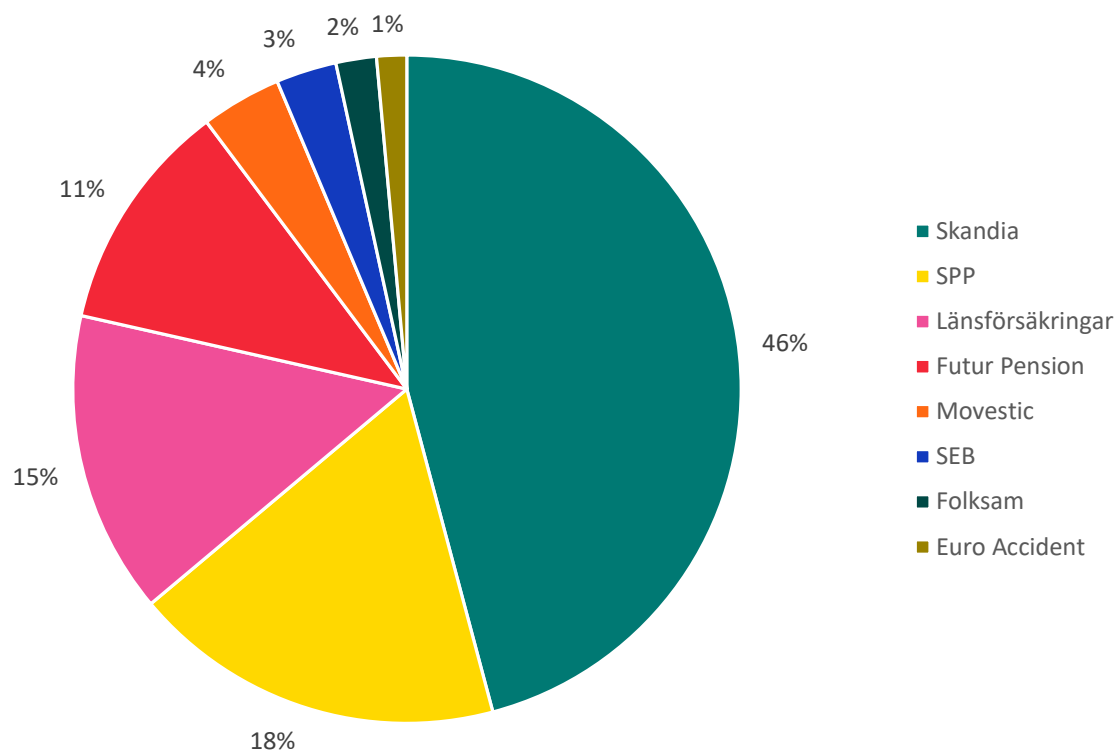
■ Innehållet i produkten ■ Bolaget är enkla att arbeta med ■ Annat ■ Bolaget är lätta att få tag i



# Pensionsförsäkring

Vilket bolag anser du har den bästa helhetslösningen för tjänstepension?

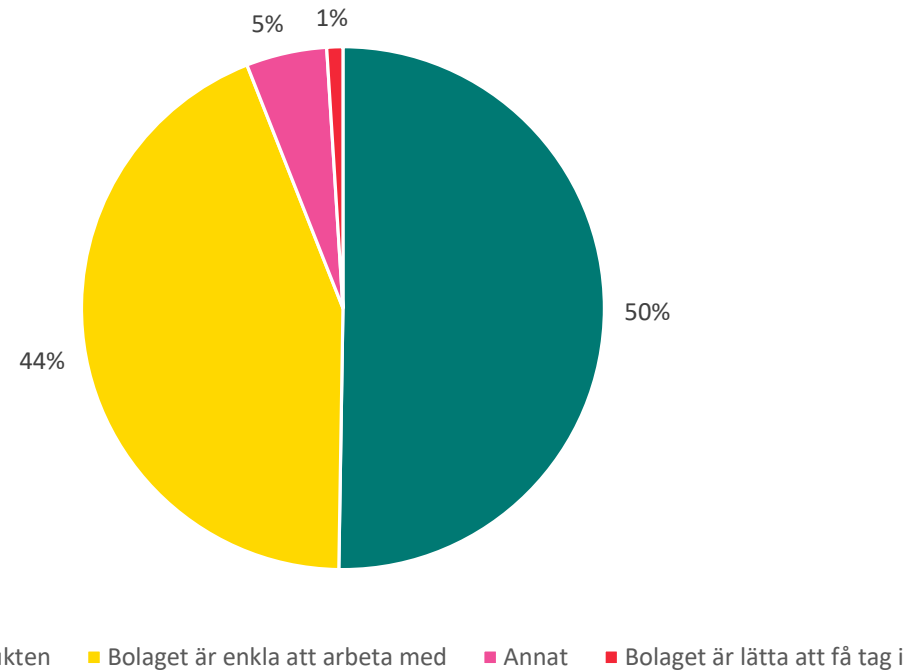
- Antal svar: 205
- Ny fråga för i år. 46% tycker att Skandia har bästa helhetserbudandet för pensionsförsäkringar.
- Hela 49% av svaren från förmedlare går till Skandia.
- SPP, Länsförsäkringar och Futur Pension för alla över 10% av rösterna.



# 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 94% av anledning till att man väljer ett visst bolag.



# Sammanfattning

## Årets förmedlardisk 2022

- Inom Liv tog **Euro Accident** hem alla kategorier. **Euro Accident** fick också högst helhetsbetyg av både administratörer och förmedlare med ett riktigt toppbetyg på 8,6 av administratörer.
  - **LF Liv** fick näst högst helhetsbetyg från administratörer medan **Futur** tog hem andraplatsen från förmedlare. **SPP** tog tredjeplatsen på helhetsbetyg ifrån båda rollerna.
  - 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.
  - Det här årets ser vi att det samlade resultatet för Liv stiger igen medan alla frågor för Sak backar något från föregående år.
- 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.