

Service & skadehantering 2024

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.

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.

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. Gult betyg har bolag med genomsnittliga betyg fått och rött betyg har givits de bolag med lägst snittbetyg.

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

Inom motorförsäkring kan vi se att Dina och If även här har grönt betyg på både skadehantering och service. Grönt resultat på bägge parametrar uppnår även Gjensidige. Länsförsäkringar har grönt på skadereglering och gult på service. Protector har tvärtom vilket innebär att de har gult på skadereglering och grönt på service. Trygg-Hansa har gult på bägge delar.

Inom personalförsäkringar kan konstateras att Dina, If och ERV ligger kvar på en stabil, hög nivå. Trygg-Hansa har grönt i service medan Länsförsäkringar har gult betyg i service.

Inom transportförsäkring utmärker sig If och Trygg-Hansa med att ha grönt på både skadehantering och service. Länsförsäkringar uppnår grönt betyg på service men får gult betyg på skadereglering. Alandia har grönt betyg på service och AIG har gult.

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, Written, Zurich och ERV har väldigt goda resultat inom deras segment.



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
If	5,8
Svedea	5,7
Volante	5,6
Dina	5,3
Länsförsäkringar	5,2

Gul

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

Service

Försäkringar som omfattas av företagsförsäkringen kan vara av komplicerad natur. Då 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	6,2
Written	6,0
Zurich	5,8
Berkley	5,8
Dina	5,7
Svedea	5,7
Ålands	5,5
If	5,4
Gjensidige	5,2
Protector	5,2

Gul

Bolag	Betyg
Trygg-Hansa	4,8
Nordeuropa	4,6
Länsförsäkringar	4,6
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 hälften av bolagen en positiv utveckling jämfört mot föregående år. De största förbättringarna gör If och Volante.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
If	5,7	5,8	5,7	5,8	5,6	5,8
Svedea	4,9	5,4	5,4	5,5	5,7	5,7
Volante	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	5,6
Dina	5,4	5,6	5,5	5,8	5,6	5,3
Länsförsäkringar	4,8	5,1	5,0	4,9	5,4	5,2
Gjensidige	4,7	4,9	5,2	4,9	4,7	4,8
Trygg-Hansa	4,5	4,6	4,6	5,0	4,8	4,7
Protector	4,9	4,3	5,0	4,8	4,6	4,7

Service

Årets undersökning inom service visar en stabil och hög nivå bland majoriteten av försäkringsbolagen. Volante ligger stabilt kvar på en mycket hög nivå sedan föregående års undersökning. Written har lyft rejält från fjolårets resultat medan Dina har tappat något, trots detta fortsätter bolaget hålla en hög nivå.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Volante	N/A	6,0	5,5	6,3	6,3	6,2
Written	N/A	N/A	N/A	4,5	N/A	6,0
Zurich	4,8	4,9	N/A	4,5	N/A	5,8
Berkley	4,7	N/A	4,8	5,5	5,5	5,8
Dina	5,7	6,2	6,1	6,2	6,1	5,7
Svedea	5,1	5,6	5,5	5,5	5,4	5,7
Ålands	N/A	N/A	N/A	N/A	5,4	5,5
If	5,4	5,7	5,6	5,6	5,4	5,4
Gjensidige	5,0	5,3	5,4	5,3	5,3	5,2
Protector	5,6	5,0	5,6	5,5	5,4	5,2
Trygg-Hansa	3,9	3,9	4,3	4,7	4,3	4,8
Nordeuropa	4,7	5,0	5,2	4,7	4,8	4,6
Länsförsäkringar	4,8	4,8	4,4	4,3	4,8	4,6
AIG	4,9	4,7	4,3	4,3	4,3	4,3



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
If	5,7
Dina	5,4
Länsförsäkringar	5,2
Gjensidige	5,0

Service

Motorförsäkring är vanligt förekommande. Då 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	5,5
If	5,4
Protector	5,2
Gjensidige	5,1

Gul

Bolag	Betyg
Trygg-Hansa	4,9
Protector	4,9

Gul

Bolag	Betyg
Trygg-Hansa	4,9
Länsförsäkringar	4,8

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 bäst utveckling är If som dessutom toppar listan. Dina gör ett litet tapp men bibehåller ändå en hög nivå.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
If	5,6	5,6	5,6	5,8	5,6	5,7
Dina	5,5	5,9	5,7	6,0	6,0	5,4
Länsförsäkringar	5,3	5,5	5,3	5,2	5,4	5,2
Gjensidige	4,8	5,3	5,3	5,1	5,2	5,0
Trygg-Hansa	4,8	4,9	4,9	5,0	5,0	4,9
Protector	5,4	4,6	5,1	5,1	4,8	4,9

Service

Årets undersökning inom service visar att flera bolag tar ett litet steg tillbaka. Trots detta ligger de kvar på en stabil och godtagbar nivå. Dina positionerar sig fortsatt i toppen och Trygg-Hansa är det bolag som uppvisar den största förbättringen jämfört mot föregående års resultat.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Dina	5,7	6,1	6,1	6,4	6,3	5,5
If	5,3	5,5	5,4	5,6	5,4	5,4
Protector	5,7	5,2	5,7	5,5	5,4	5,2
Gjensidige	4,9	5,6	5,4	5,5	5,3	5,1
Trygg-Hansa	4,1	4,1	4,4	5,1	4,6	4,9
Länsförsäkringar	5,1	5,0	4,8	4,8	5,3	4,8

Transportförsäkring



TRANSPORTFÖRSÄKRINGEN BESTÅR AV VARUFÖRSÄKRING OCH TRANSPORTANSVAR

- **Varuförsäkring** ersätter skador som inträffar när företag fraktar varor med eget fordon eller vid anlåtande av en transportör. Försäkringen är till för att skydda företag från risken att deras varor skadas under transport. Skyddet gäller även vid lagring under transporten. Transportförsäkringen täcker exempelvis om en lastbil kör i diket.
- **Transportansvar** är en ansvarsförsäkring som försäkrar den som transporterar gods för någon annans räkning eller den som ansvarar för transportören. Försäkringen täcker skadestånd som uppkommer till följd av skadade, försvunna eller försenade varor. Något som transportören är ansvarig för. Företagets transportansvar är normalt begränsat utifrån ett förutbestämt kilopris. Det finns dessutom ett stort antal bestämmelser gällande transportansvaret, exempelvis lagen om inrikes vägtransport (VTL). Det finns även internationella bestämmelser, bl.a. CMR-konventionen.

Resultat

Transportförsäkring

Skadehantering

Skadorna som kan omfattas av transportförsäkringen 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
If	6,1
Trygg-Hansa	5,2

Gul

Bolag	Betyg
Länsförsäkringar	4,9

Service

Försäkringar som omfattas av transportförsäkringen kan vara komplicerad att förstå och är inte allt för ofta använda. Det är viktigt att försäkringsbolagen kan er hålla kompetens som är anpassad till företagets behov. Medarbetarna har bedömt försäkringsbolagens servicenivå utifrån snabbhet, noggrannhet och allmän inställning.

Grön

Bolag	Betyg
If	6,0
Alandia	5,4
Trygg-Hansa	5,3
Länsförsäkringar	5,2

Gul

Bolag	Betyg
AIG	4,2

Förändring mot föregående år

Transportförsäkring

Skadehantering

Söderberg & Partners undersökning av skadehantering inom transportförsäkring visar att If gör ett mycket bra år där de står för den största förbättringen jämfört med föregående år. Bolaget fortsätter även att tydligt toppa listan med högt resultat. De två andra företagen tar ett litet steg tillbaka men håller fortfarande en god nivå.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
If	5,5	5,9	5,8	5,4	5,9	6,1
Trygg-Hansa	4,6	4,9	5,0	N/A	5,4	5,2
Länsförsäkringar	5,3	5,4	5,5	N/A	5,3	4,9

Service

Årets undersökning inom service visar att de flesta bolag ligger på en jämn och godkänd nivå. Resultaten visar att If gör ett starkt år där de erhåller en mycket hög nivå och behåller sin förstaplats. Trygg-Hansa står för den bästa utvecklingen.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
If	5,6	5,8	5,6	5,4	5,9	6,0
Alandia	5,9	5,9	5,6	5,7	5,5	5,4
Trygg-Hansa	4,7	4,5	4,7	N/A	5,1	5,3
Länsförsäkringar	5,6	5,4	5,4	N/A	5,4	5,2
AIG	N/A	N/A	N/A	4,7	4,9	4,2



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
If	6,0
ERV	5,8

Service

Eftersom försäkringar som omfattas av personalförsäkringen dels kan vara av komplicerad natur, dels 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
ERV	5,8
Dina	5,7
If	5,7
Trygg-Hansa	5,2

Gul


Bolag	Betyg
Länsförsäkringar	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 uppvisar fortsatt mycket goda resultat där If är snäppet vassare.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
If	 5,9	 6,1	 5,9	 6,0	 6,0	 6,0
ERV	 6,0	 6,2	 5,9	 5,8	 6,0	 5,8

Service

Årets undersökning inom service visar att de flesta bolagen har förbättrat sig eller ligger kvar på samma nivå som föregående år. ERV är det försäkringsbolag som uppnår det högsta betyget i år. Tätt därefter kommer Dina och If på en delad andraplats. Trygg-Hansa är det bolag som lyfter sig mest och går från ett gult till ett grönt betyg.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
ERV	 6,0	 6,3	 6,1	 5,9	 5,8	 5,8
Dina	 N/A	 N/A	 5,7	 6,0	 5,9	 5,7
If	 5,7	 6,0	 5,8	 5,9	 5,7	 5,7
Trygg-Hansa	 4,2	 4,2	 4,5	 4,8	 4,9	 5,2
Länsförsäkringar	 4,8	 4,5	 4,6	 4,8	 5,2	 4,9



soderbergpartners.se