

# Nyt fra Storstrøms Forsikring



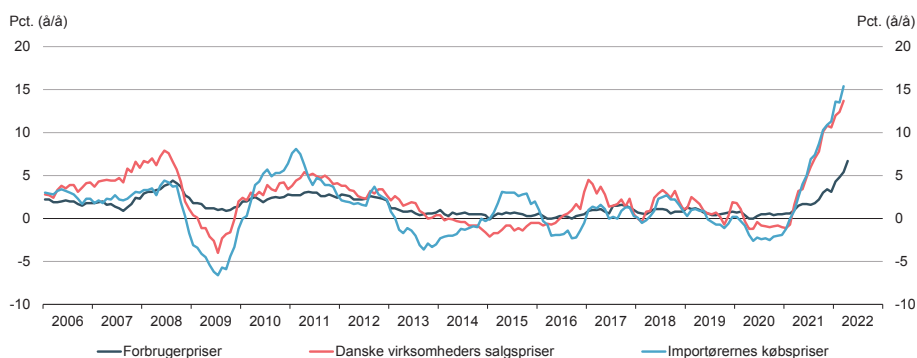
Indledning af:

**Jørgen Hansen**  
Bestyrelsesformand

## Inflation, reparationspriser og højere skadesfrekvens påvirker bilforsikringen

Krigen i Ukraine har medført inflation verden over og derigennem øgede priser på reservedele og reparationer af biler – helt op til 43 %. Ved udgangen af 2021 havde vi god grund til at tro, at der ville ske prisstigninger på de fleste varer i år, men vi valgte, for at friholde vores kunder mest muligt, kun at tage de præmiemæssige konsekvenser for vores bygningsforsikringer, som derfor også aktuelt er i god balance. Set i bagklogskabens lys, og med de fortsat accelererende priser på bilreparationer, kunne vi også have øget prisen for bilforsikringerne – men det er jo så let at sige nu.

Nedenfor kan du se den generelle stigning i producent- og importpris siden 2005:



Kilde: Danmarks Statistik

## Bilforsikringen stiger 1. august 2022

Der varsles i andet halvår af 2022 prisstigninger fra 10-15 % på bilforsikringspræmien og på de tilhørende selvrисici. Dog friholdes mindre biler, der ikke er særligt skadesbelastede. De mindre biler defineres i den forbindelse som biler med motorkraft op til 95HK. Stigningerne vil fremgå af de løbende præmieopkrævninger, og vil ske ved forsikringernes hovedforfald.



# Obligatorisk vejhjælp ophører

Hidtil har Storstrøms Forsikring haft obligatorisk vejhjælpsdækning for biler og motorcykler. Vejhjælpen har nu fået et omfang, hvor den er blevet så dyr, at den udgår som en del af bil- og motorcykelforsikringen. En bugsering koster typisk op til et par tusinde kroner, og vi har i bestyrelsen vurderet, at dette tab ikke er af en sådan beskaffenhed, at den enkelte kunde, der har brug for vejhjælp, ikke selv kan finansiere dette eller tegne en tilvalgsdækning.

## For bilkunder

Den obligatoriske vejhjælp ophører 1. august 2022. Fremover vil vi stadig tilbyde alle vores bilkunder vejhjælp i form af en attraktiv tilvalgsdækning. Du skal som bilkunde derfor aktivt meddele os, hvis du ønsker vejhjælpsdækning, som fremover vil blive opkrævet med 487 kr. årligt.

Beløbet svarer til, hvad der opkræves af andre selskaber, i den lave ende af skalaen, og indeksreguleres i 2023.

Hvis du ønsker at fastholde vejhjælp til din bilforsikring, kan du ringe til din kundefrådgiver eller give os besked via formularen på:

→ [stfo.dk/vejhaelp](https://stfo.dk/vejhaelp)

## For MC-kunder

Den obligatoriske vejhjælpsdækning til motorcykel ophører 1. august 2022. Hvis du er MC-kunde, kan vi fremover desværre ikke tilbyde vejhjælp, men henviser til at du tegner et vejhjælpsabonnement direkte hos SOS Dansk Autohjælp eller anden udbyder af vejhjælp til motorcykel.

Du kan bestille direkte via linket herunder.

Bestil vejhjælp som MC-kunde direkte hos SOS Dansk Autohjælp:

→ [dah.dk/vejhaelp/mc/](https://dah.dk/vejhaelp/mc/)

## 3 fordelinger af selvrisiko ved bilskader



### 0 kr. i selvrisiko

- Reparation af stenslag på bilens frontrude, herunder sol- og panoramaglastag
- Brud på og udskiftning af lygte- og spejlglas

### 500 kr. i selvrisiko

- Nedstyrtning af genstande på bilen
- Brand, herunder lynnedslag og eksplosion
- Tyveri eller røveri af bilen, herunder fabriksmonteret standardudstyr samt fastmonteret ekstraudstyr
- Bevisligt seriehærværk

### 1.500 kr. i selvrisiko

- Glasskade på bilens ruder, hvor udskiftning er nødvendig
- Påkørsel af større dyr (over 3 kg)
- Parkering, hvor bilen er påkørt af andet køretøj, har fået tydelige slag (buler) fra indkøbsvogn eller ukendte bilers bildøre ved ind- og udstigning, og hvor skadevolder er ukendt

Ved øvrige skader, gælder den selvvalgte selvrisiko, der fremgår af forsikringspolice.

## En god balance

Det er heldigvis lykkedes os at vokse betydeligt i de seneste år, og selskabet rundede i år, ultimo maj måned, 120 millioner kr. i portefølje. Over de seneste fem år er selskabet blevet dobbelt så stort, og det havde nok været hovedbudskabet i dette nyhedsbrev, hvis ikke situationen med bilforsikringerne var så presserende.

Det er dog vigtigt at fastslå, at der igennem ovenstående tiltag vil blive bragt balance i bilforsikringerne, og at al anden forretning kører planmæssigt. Efter en del år med udfordringer i bestanden af bygninger, og især med bestanden af landbygninger, konstaterer vi også balance i økonomien her.

Det er glædeligt, at vi med den store vækst har lagt grunden til en bedre omkostningsstruktur i vores selskab, så vi sikrer, at der også i de næste mange år vil eksistere et forsikringselskab beliggende midt i Storstrømmen.

*De bedste hilsner – og ønsket om en god sommer*

**Jørgen Hansen**  
Bestyrelsesformand

# Kundetilfredshed i Storstrøms Forsikring



Vi er bedømt som **'Fremragende'**

Ud fra 437 kundeanmeldelser på trustpilot.dk

Vi måler vores kundetilfredshed via en ekstern EPSI-måling, NPS-metoden og ud fra kundeanmeldelser på Trustpilot. Derudover undersøger vi, hvorfor potentielle kunder vælger andre selskaber, om der er mulighed for at gentoptage kontakten, og hvorfor man som kunde vælger at skifte sit forsikringselskab.

Undersøgelserne skal sikre, at vi hele tiden har forståelse for vores kunders ønsker og behov, og at vi samtidig får mulighed for at lære af vores fejl og afklare misforståelser.

## Øget kundetilfredshed i 2021

I 2021 steg kundetilfredsheden sammenlignet med årene før. Konklusionen kan vi drage på baggrund af den årlige EPSI-måling, hvor mere end 200 af vores kunder er blevet dybdegående interviewet af EPSI Danmark. Vores kunder er mere tilfredse end den gennemsnitlige forsikringskunde på hele 20 ud af 22 områder. Vi hviler dog ikke på laurbærrerne og fortsætter med at arbejde målrettet for en endnu bedre kundetilfredshed.

Der investeres løbende i flere medarbejdere og bedre IT-systemer, der kan sikre tid og effektivitet, så vi kan komme i kontakt med så mange kunder som muligt, uden man som kunde selv skal tage kontakten til os.

Vi arbejder også på at kontakte vores kunder hyppigere via mail og komme med gode råd. Fx har vi mindst 5.368 kunder om at skifte til sommerdæk for at forebygge uheld og i øvrigt spare brændstof. Fra 2023 vil vi i en særskilt rapport årligt redegøre for, hvordan vi arbejder for at skabe et bedre og mere bæredygtigt lokalsamfund – nu og i fremtiden.

## Nyt medlemspanel

Fordi det er så vigtigt for os at arbejde i overensstemmelse med vores kunders ønsker og behov – og ikke bare ud fra, hvad vi selv tror – blev det på bestyrelsens strategidag i 2021 besluttet at oprette et medlemspanel. Medlemspanelet kan bruges i en række tilfælde af både ledende medarbejdere, direktion og bestyrelse.

I den kommende tid vil vi også invitere vores kunder til at melde sig som paneldeltagere.

Som kunde hos os kan du forvente:

1. Besvarelse af dit opkald indenfor cirka 10 sekunder – hos os skal du ikke sidde i kø
2. Gennemsnitlig færdigbehandling på under 40 dage – fordi det er vigtigt at komme hurtigt tilbage til hverdagen
3. Personlig betjening – vi vil gerne give dig en behagelig samtale og en god oplevelse

## Høj medarbejdertilfredshed

Glade medarbejdere er en forudsætning for at skabe glade kunder, og derfor arbejder vi målrettet på at skabe gode, sunde og trygge rammer for alle medarbejdere.

I 2021 var hele 74 % af vores medarbejdere meget tilfredse – det vil sige, at de har svaret 9 eller 10 (ud af 10) på spørgsmålet om, hvorvidt de vil anbefale Storstrøms Forsikring som arbejdsplads til familie, venner og lign. Dette er langt over gennemsnittet for finanssektoren.

Vi forsøger samtidig at sikre en mangfoldig arbejdsplads, hvor der er plads til forskellighed i køn, alder, baggrund og etnicitet. I den senere tid har vi ansat medarbejdere i alderen 20-60 år, som ikke udelukkende kommer fra forsikringsbranchen, men også har en baggrund som fx frisør, hjemmegående eller noget helt tredje.

På den måde bidrager vi til at skabe lokale arbejdspladser, men også lokale elevpladser, hvor man får mulighed for at starte sin første eller måske anden uddannelse.



Melder du dig som paneldeltager, kan du blive inviteret til workshops og være med til at give os direkte feedback.

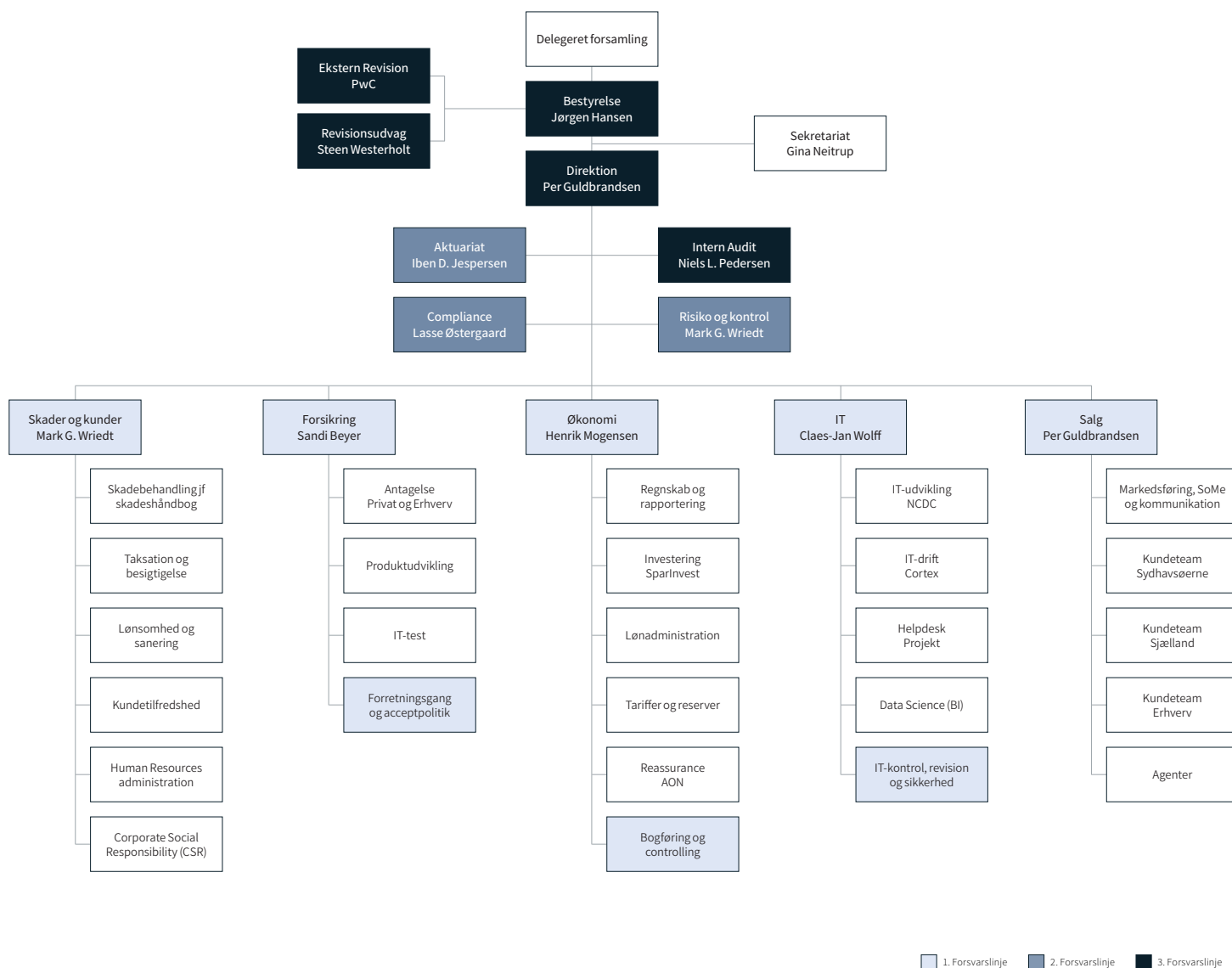
Du kan blive involveret i alt fra produktændringer, digitale løsninger, visuelle layouts, markedsføring og sågar få mulighed for at give input til selskabets strategi.

Som deltager kan du også vinde præmier og gavekort – og du kan altid melde fra igen.



# Ny organisering

Når en organisation vokser så kraftigt som Storstrøms Forsikring har gjort det de seneste år, når der kommer flere kunder, oprettes flere forsikringsdækninger, og når omsætningen bliver større, så stiller det nye og højere krav til organisationen. Når man dertil lægger at EU-regler og dansk lovgivning i samme periode har skærpet kravene til ledelse og styring, via krav til oprettelse af særlige specialfunktioner, så stiller det også krav til personalet og derigennem til personalesammensætningen.



Af ovenstående diagram fremgår den organisering som selskabet har pr. 1. juli 2022. Særligt gennemføres der i andet halvår 2022 en større ændring i organiseringen af salgs- og serviceorganisationen. Baggrunden for dette er en øget tendens til at efterspørge rådgivning om tegning af forsikring på andre måder, end det der hidtil har været typisk.

Tidligere var det almindeligt at forsikringselskabet ringede ud til ønskværdige kunder, og aftalte salgsbesøg i de private hjem ved køkkenbordet.

Dette ønsker de fleste kunder ikke længere, og nogle finder det endda anmassende, mens andre finder det irrelevant og måske overflødigt med besøg i det private hjem.

Kort sagt har adfærden ændret sig, og kommunikation sker i tiltagende grad via mail, telefon og online selvbetjening.

Under coronakrisen oplevede vi også at flere kunder var klar til at holde videomøder via Skype, Zoom, Teams og lign. – en service, som vi også vil tilbyde fremover.

## Assurandørerne integreres i rådgivningsenheden

Assurandørernes fysiske kundebesøg, er i kølvandet på ændringerne i kundernes adfærd, blevet færre og færre, og er nu nede på et niveau, hvor der er tale om meget få ugentlige kundebesøg i kundernes hjem.

Vi tager nu konsekvensen af dette, og nedlægger de "gammeldags" assurandørstillinger. Der vil fortsat være (provisionslønnede) forsikringsagenter i hele vores geografi, men de nuværende fastlønnede assurandører, omplaceres i organisationen, så specielt vores kunderådgivere får mulighed for at udnytte deres mangeårige salgserfaring.

Ændringen medfører at to assurandører bliver salgsledere i hvert sit team, hvor de skal coache og lede salgs- og serviceindsatsen på Sydhavsøerne og Sjælland.

En enkelt assurandør bliver rendyrket erhvervsrådgiver, og skal med base på selskabets hovedkontor, sammen med en ligestillet kollega, rådgive og servicere erhvervs kunder.

Den sidste assurandør overgår til en stilling som selvstændig forsikringsagent, lig øvrige, under eget CVR-nummer.

Det er ledelsens vurdering at den nye organisering, vil være mere effektiv, og at den i højere grad vil imødekomme behovet for rådgivning, end den hidtidige organisering.

Selskabets policeafdeling ▶

Fra venstre: Sandie, Jette, Hanne, Nicklas, Sandi og Hanne

## Nyt fra policeafdelingen

I takt med selskabets vækst har vi også haft behov for at udvide vores policeafdeling. Vi har derfor ansat Nicklas Krog som finanselev de kommende 2 år. Han vil gennem sit uddannelsesforløb få sin praktiske uddannelse i de fleste af selskabets afdelinger, hvor alle vil få stor nytte af Nicklas passion og viden omkring særligt biler og motorcykler.

Senest er ansat Hanne Kühnell. Hun har stor erfaring med servicering af både privat- og erhvervs kunder gennem mange år i forsikringsbranchen og hun vil sammen med de øvrige kolleger i policeafdelingen sikre kompetent support til vores salgskorps, når der tilbydes forsikringer til særligt erhvervs kunder, som er Hannes speciale.



Hanne Andersen går på efterløn efter 29 år i selskabet. Vi retter en stor tak til Hanne, som gennem årene har tjent os på allerbedste vis

## En stor tak til Hanne

Snart siger vi med vemod farvel til vores gode kollega Hanne Andersen, som har været hos os i mere end 29 år, og nu har valgt at gå på efterløn.

Hanne har de seneste år arbejdet på kontoret i Maribo og har gennem alle årene serviceret vores kunder på bedste vis med stort overblik og altid med et smil på læben.

Vi ønsker Hanne et langt og velfortjent otium, som vi ved vil blive nydt med familien og særligt børnebørnene.



Data Science

## Nyt fra IT-afdelingen

I den mere kreative ende af skalaen for organisationsudvikling, kan vi fortælle at der pr. 1. juni 2022 er oprettet en særlig afdeling under IT-afdelingen, der skal beskæftige sig med data.

Afdelingen består af aktuarstuderende, Viktor Bukhave og datalogistuderende, Mads Lützer. Begge studerer, sideløbende med jobbet hos Storstrøms Forsikring, på Københavns Universitet.

Vores data, og dermed også dine personlige data, anvendes til forskellige formål, og du kan altid være sikker på, at vi passer godt på og behandler dine data på forsvarlig vis.

De oplysninger, der handler om dig, bruger vi udelukkende til intern analyse og udarbejdelse af prognoser, som kan hjælpe os til at træffe de bedst mulige beslutninger.



Victor Bukhave og Mads Lützer udgør den aldersmæssigt fremtidssikrede nye afdeling for Data Science



### Storstrøms Forsikring har indført MitID

Selvom fristen for anvendelse af MitID er udskudt har Storstrøms Forsikring, som et af de første forsikringselskaber i Danmark, åbnet op for at tilgå 'Min side' via MitID.

MitID er den absolut mest sikre måde at tilgå dine forsikringer på, men du kan dog stadig logge på 'Min side' via CPR-nummer og din selvvalgte adgangskode.

Ny IT-løsning

## Modern Workplace

Modern Workplace er en IT-løsning, hvor alle vores medarbejdere kan tilgå IT-systemerne, og arbejde når som helst og fra hvor som helst. Dette øger fleksibiliteten markant, og har blandt andet også lettet mulighederne for hjemmearbejde.



# Status på nyt domicil

Som beskrevet i de seneste nyhedsbreve, har selskabet opkøbt den fine ejendom ved rastepladsen på Farø, og det er besluttet at ombygge denne, så den fremover kan tjene som selskabets domicil.

Vores nuværende kontorer vil i den forbindelse blive lukket, og medarbejderne vil blive samlet i de nye flotte omgivelser på Farø.

Det skal ikke være nogen hemmelighed, at dette projekt er blevet presset af omstændighederne, som blandt andet krigen i Ukraine og de stigende materiale- og byggepriser. Dette medfører at ombygningen bliver markant dyrere end først antaget – faktisk hele 40 % dyrere.

Selskabets bestyrelse har indgående drøftet om projektet skulle udskydes, eller måske endda helt droppes. Et kvalificeret flertal stemte dog for at fortsætte projektet, så der på længere sigt skabes et solidt fundament, som kan efterleve den realiserede og kommende vækst – og ikke mindst rumme alle fremtidige medarbejdere.

## 3 lokale tilbud

Afledt af beslutningsprocessen og en udfordrende udbudsrunde, hvor tre lokale entreprenører var inviteret til at give hver deres samlede bud på opgaven, er det med glæde at vi kan offentliggøre, at udbudsrunderen blev vundet af:

*Entreprenørfirmaet Troels Jørgensen A/S fra Kettinge*



Ombygningen forventes påbegyndt medio juli 2022, mens indflytning planlægges ultimo marts 2023.

På billedet nedenfor ses selskabets direktør, Per Gulbrandsen, som nu har underskrevet entreprisekontrakten.



## Rigtig god sommer

De bedste hilsner

**Per Gulbrandsen**  
Selskabets administrerende direktør