Bank | Forsikring | Pension

Alm Brand



Alm. Brand 2018

En *finansiel* koncern

Kort om *Alm. Brand*

Alm. Brand er en dansk, finansiel koncern.
Vi driver virksomhed inden for Bank, Forsikring og Pension.

Vi tager hånd om vores kunder

Visionen – at tage hånd om – betyder, at Alm. Brand

Interesserer sig for kundernes behov og giver dem overblik og beslutningsgrundlag, når de skal vælge finansielle ydelser.

Er opmærksom på kunderne i dagligdagen, så de ved, at de er værdsat.

Hjælper og drager omsorg for kunderne på bedst mulig vis, når de står i en ny eller uventet situation.

Vores identitet



Vi er ordentlige
Ordentlighed er kernen i Alm. Brand. Vi opfører os ordentligt og behandler kunderne og hinanden ordentligt.

Vi er engagerede
I Alm. Brand gør vi os umage. Vi er engagerede i kundernes hverdag og har fokus på deres behov.

Vi gør det enkelt
Vi er pragmatiske og ser tingene fra kundens side. Vi sikrer enkelhed og hurtighed ved at være lette at komme i kontakt med og ved at tilbyde gode selvbetjeningsløsninger.

Grundlagt
1792
Alm. Brand blev grundlagt for 227 år siden den 29. februar i 1792 ved kongelig anordning.

Medarbejdere
1.750
Vi er ca. 1.750 medarbejdere fordelt på hovedkontoret i København og på lokale kontorer og filialer.

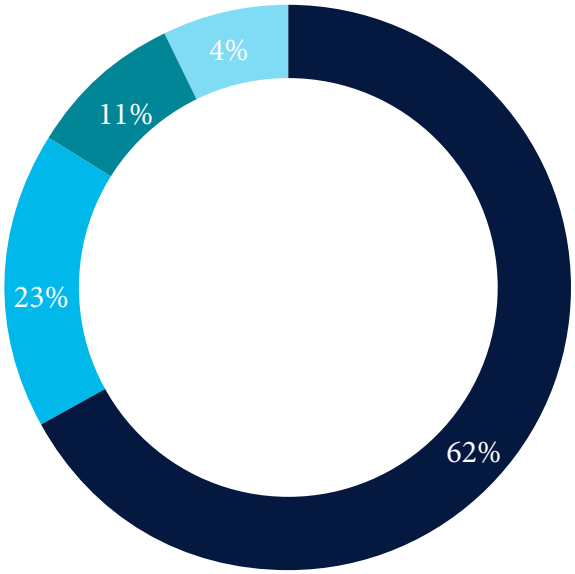
Filialer og kontorer
19
Vi er lokalt funderet på 19 filialer og kontorer i hele Danmark suppleret af digitale platforme.

Alm. Brand af 1792 fmba
60 %
Vores største aktionær er Alm. Brand af 1792 fmba, som ejer ca. 60 % af aktierne i Alm. Brand A/S.

Resultater 2018

Indtægter fordelt på forretningsområder

INVESTERINGER MV.
376
mio.kr.
▼ 19,3 %



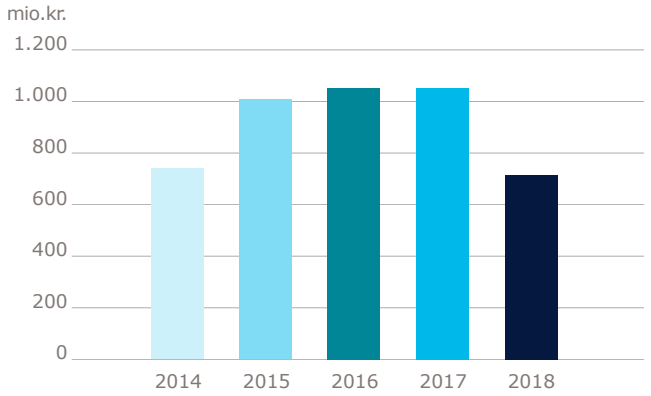
FORSIKRING
5.274
mio.kr.
▲ 2,3 %

BANK
954
mio.kr.
▲ 30,5 %

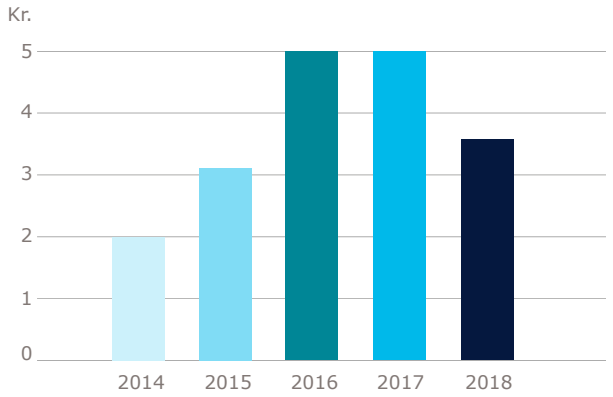
PENSION
2.004
mio.kr.
▲ 43,8 %

Samlet indtægt	Resultat før skat	Egenkapitalforrentning før skat	Resultat pr. aktie
8.608 mio.kr.	724 mio.kr.	15,2 %	3,6 kr.

Resultat før skat

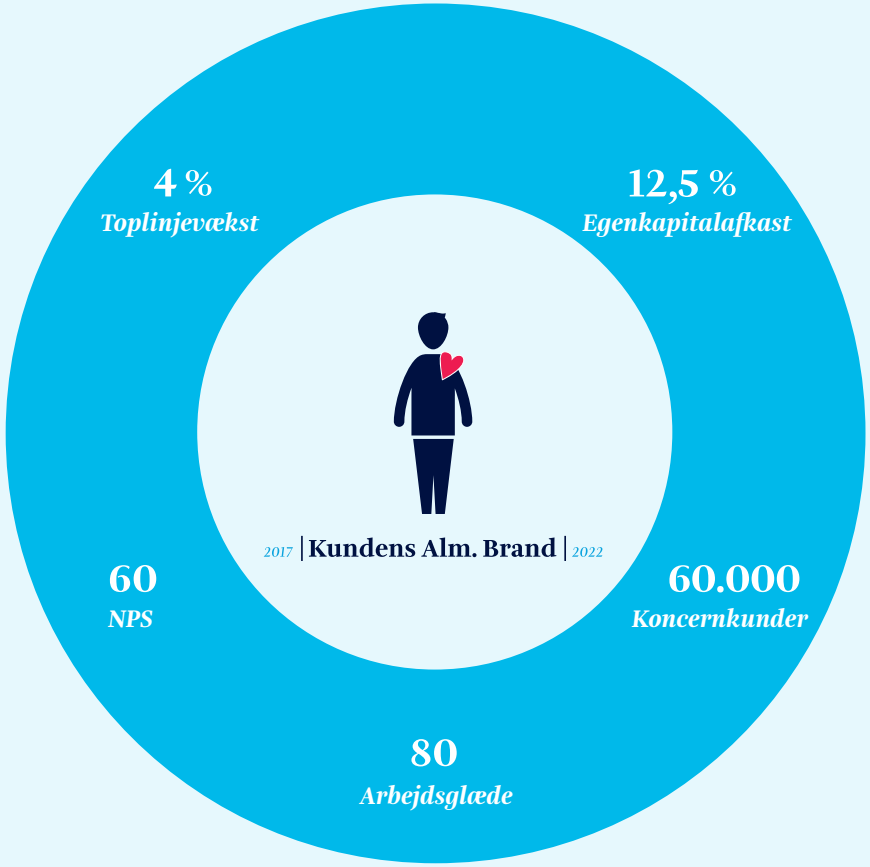


Resultat pr. aktie



Kundens Alm. Brand

Strategiske 2022-mål



Kundens Alm. Brand er koncernens strategi frem mod 2022 blev lanceret i 2017. Det overordnede mål er at skabe en helt ny oplevelse for kunderne. Alm. Brand vil tage hånd om alle kundens finansielle behov på tværs af forretningsområderne, ligesom kunden proaktivt vil blive rådgivet og tilbudt koncernens bedste løsninger afhængigt af kundens aktuelle behov og situation.

Målet er at kunne servicere kunderne, når og hvor de har brug for det og sikre dem et samlet overblik, rådgivning og løsninger enten via deres rådgiver i Alm. Brand eller via stærke digitale selvbetjeningsløsninger.

Med afsæt i koncernens forretningsmodel med både bank, forsikring og pension i én og samme organisation, vil Alm. Brand bygge videre på ambitionen om at skabe markedets bedste kundeoplevelse.

Koncernkunder

Et af koncernens fem strategiske mål er flere koncernkunder – det vil sige kunder med produkter og services i mere end ét forretningsben. Alm. Brands ambition er 60.000 koncernkunder i 2022 fra et udgangspunkt på 40.000 ved udgangen af 2016.

Koncernkunder skaber øget loyalitet og dermed en længere relation til Alm. Brand. En koncernkunde har gennemsnitligt flere produkter, ligesom gennemsnitsindtjeningen er højere i forhold til kunder i ét forretningsben. Derfor er et af strategiens hjørnesten fokus på helhedsrådgivning, som servicerer kunden hele vejen rundt.



I 2018 er antallet af koncernkunder steget med næsten 4.000 – bl.a. understøttet af fortsat fokus på at tilbyde kunderne individuel og skræddersyet rådgivning. Et af indsatsområderne har i 2018 og vil i 2019 bl.a. være åbningen af nye rådgivningscentre, hvor kunderne tilbydes rådgivning på tværs af deres finansielle behov, og med fokus på at skabe sammenhæng og optimering af kundernes samlede økonomi.

Kundetilfredshed

Koncernens strategi har også særligt fokus på høj kundetilfredshed, der er et af koncernens fem strategiske mål. Målet er, at kundetilfredsheden – målt på NPS – skal stige til 60 i perioden frem til 2022 fra 42 ultimo 2016.

Målet er ambitiøst, og der har også i 2018 været arbejdet på at styrke kundeoplevelsen med en række tiltag, herunder bl.a. lanceringen af en ny kundevendt hjemmeside samt en række nye produkter og digitale løsninger, der er målrettet kundernes behov. Ved udgangen af 2018 var kundetilfredsheden på 46, og det forventes, at de mange initiativer, der er gennemført, vil løfte kundeoplevelsen yderligere.

Medarbejdertilfredshed

Strategien har ligeledes fokus på at fastholde den høje medarbejdertilfredshed, som i flere år har ligget blandt de højeste i branchen. Målet for medarbejdertilfredsheden er 80, og ved målingen i januar 2019 lå den på 79.

Vækst og egenkapitalforrentning

Koncernens mål er at opnå en gennemsnitlig toplinjevækst på 4 % årligt. Alle forretningsområder bidrager til vækstambitionen med egne vækstmål. I 2018 har alle forretningsområder bidraget til den samlede vækst på 3,7 %. Endvidere skal Alm. Brand levere en egenkapitalforrentning på minimum 12,5 %.

Egenkapitalforrentningen lå i 2018 på 15 % - og således pænt over målet – særligt drevet af den positive udvikling i både Forsikring og Pension. ■

Forsikring

Forsikring er koncernens kerneforretning og fokuserer udelukkende på det danske marked og særligt på privatkunder, små og mellemstore erhvervsvirksomheder, ejendomsejere og -administratorer, landbrug samt den offentlige sektor.

Finansielle nøgletal

Bruttopræmier	Combined Ratio	Resultat før skat
5.274 mio.kr.	87,0	652 mio.kr.

2,3 %
Vækst i præmier



300.000

Privatkunder
(ca. 200.000 Pluskunder)

100.000

Erhvervs- og landbrugskunder

10 %

Markedsandel

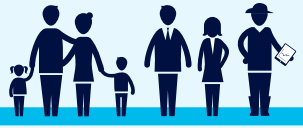
Pension

Pension tilbyder livsforsikring, pensionsopsparing og pensionsforsikring med særligt fokus på segmenterne privatpersoner, indehavere af og ansatte i mindre erhvervsvirksomheder samt landmænd.

Finansielle nøgletal

Bruttopræmier	Bonusgrad	Resultat før skat
2.004 mio.kr.	18,6 Pct.	104 mio.kr.

8,8 %
Vækst i løbende præmier







65.000

Kunder
(ca. 40 % er også kunder i Forsikring eller Bank)

3,5 %

Depotrente

Bank

Alm. Brand Bank er landsdækkende og fokuserer på bankydelser og services til private kunder og små og mellemstore virksomheder, handel med og analyse af obligationer, aktier og valuta samt kapitalforvaltning, foruden leasing af biler til private og erhvervskunder.

Finansielle nøgletal

Indtægter

604 mio.kr.

Udlån

4.452 mio.kr.

34 %

Vækst i antal Pluskunder

Resultat før skat

26 mio.kr.



66.000

Kunder
(ca. 40 % er også kunder i Forsikring og Pension)

Finansielle markeder

- Ca. **41** mia.kr. i kapitalforvaltning
- Udbud af unik handelsplatform, Alm. Brand Trader

Udlån

- Udlån **4,5** mia.kr.
- Totalkredit-udlån **15,3** mia.kr.

Leasing

- **1** mia.kr. i portefølje
- **8.400** biler leaset ud
- Samarbejde med importører og forhandlere over hele landet
- Distribution til erhvervskunder via egne konsulenter

Vores *forretningsmodel*

Vi tilbyder sublim kundeservice og produkter af høj kvalitet, som dækker alle vores kunders finansielle behov.

Fordele for kunden

- Alle finansielle løsninger ét sted
- Rådgivning inden for finansielle ydelser tilpasset den enkelte kundes behov
- Landsdækkende med 19 filialer og kontorer samt online services
- Høj kvalitet og kundetilfredshed

Fordele for Alm. Brand

- Mange kontaktpunkter med kunderne
- Synergier i form af fælles funktioner og videndeling på tværs
- Langvarige kunderelationer
- Indgående kendskab til kundernes behov, løsninger og risici
- Omfattende netværk af samarbejdspartnere i hele landet

Understøttende koncernstruktur

- Stærkt varemærke
- Synergier i form af fælles funktioner
- Omkostningseffektivitet
- Høj medarbejdertilfredshed

