Bank | Forsikring | Pension

Alm Brand

Alm. Brand 2015

En *finansiel* koncern



Pas godt på de *gode* værdier

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 det fornødne overblik og beslutningsgrundlag, når de skal vælge finansielle ydelser
- Er opmærksom på kunderne i dagligdagen, så de ved, de er værdsatte
- Hjælper og drager omsorg for kunderne på bedst mulig vis, når de står i en ny eller uventet situation

Vores værdier



Alm. Sund Fornuft

- Vi sætter os i kundens sted
- Vi holder, hvad vi lover
- Vi administrerer regler med sund fornuft



Gensidig respekt

- Vi lytter til kunden
- Vi respekterer kundens oplevelser
- Vi bruger hinandens viden og erfaring



Helhed og nærhed

- Vi interesserer os for kunden
- Vi ser på kundens samlede situation
- Vi er tilgængelige

Vilje til succes

- Vi sætter ambitiøse og realistiske mål
- Vi udvikler os fagligt og personligt
- Vi skaber resultater sammen

Grundlagt

1792

Alm. Brand blev grundlagt for 224 år siden den 29. februar i 1792 ved kongelig anordning.

Medarbejdere

1.600

Vi er ca 1.600 medarbejdere fordelt på hovedkontoret i København og på lokale kontorer og filialer.

Filialer og kontorer

25

Vi er lokalt funderet på 25 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.

Vi dækker hele Danmark

Alm. Brand er lokalt funderet på
25 filialer og kontorer



Resultater
2015

Indtægt fordelt på forretningsområder

INVESTERINGER M.V.

562

mio.kr.

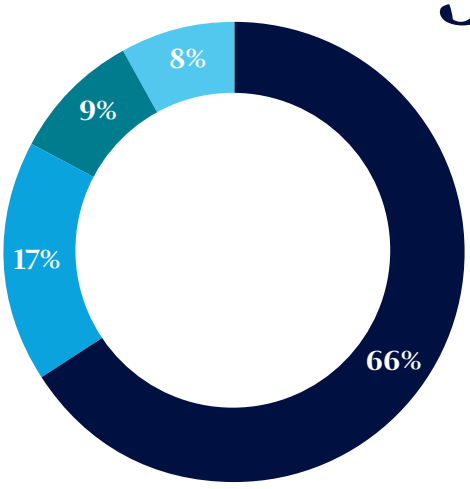
▼ *5,2%*

SKADEFORSIKRING

5.043

mio.kr.

▼ *0,3%*



BANK

662

mio.kr.

▼ *11%*

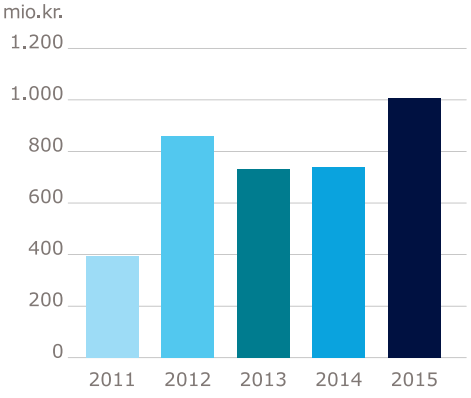
LIV OG PENSION

1.311

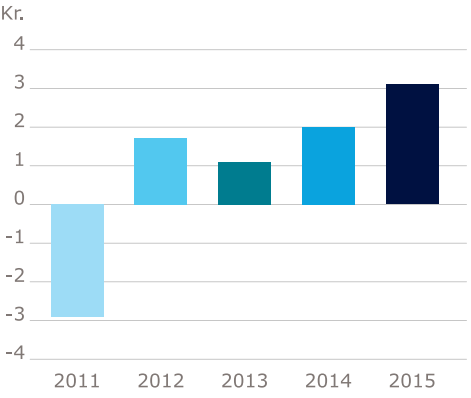
mio.kr.

▲ *5,5%*

Resultat før skat, fremadrettede aktiviteter



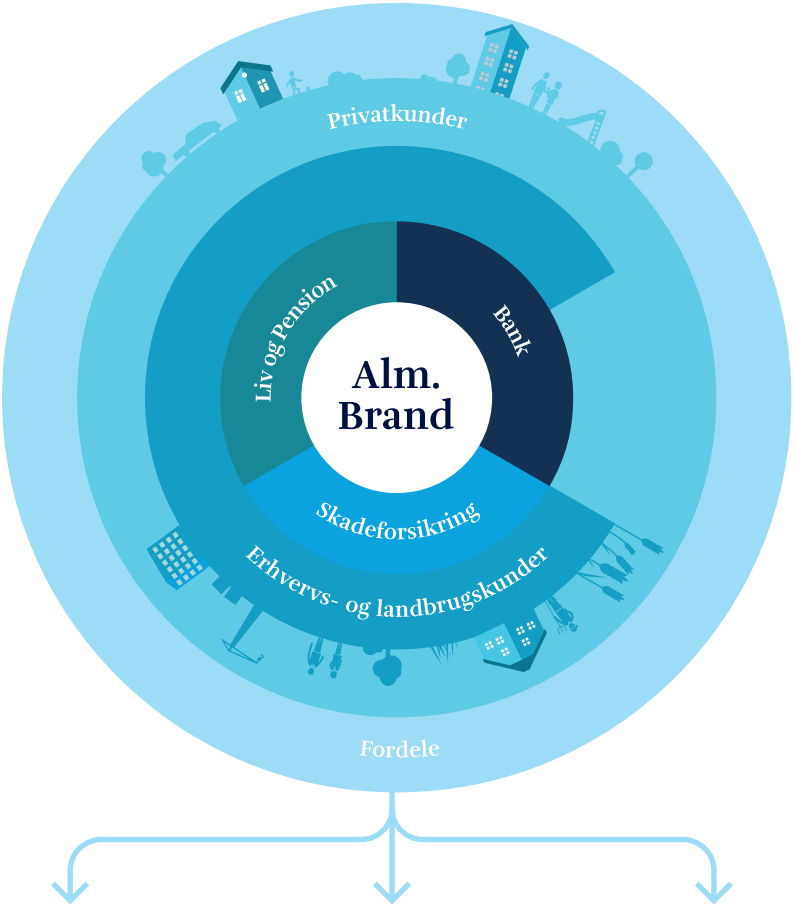
Resultat pr. aktie



Samlet indtægt	Resultat	Egenkapitalforrentning	Resultat pr. aktie
7.578	**652**	**12,9%**	**3,1**
mio.kr.	mio.kr.	før skat	kr.

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 25 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 kunders behov, løsninger og risici
- Omfattende netværk af samarbejdspartnere i hele landet

Understøttende koncernstruktur

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

Skadeforsikring

Skadeforsikring 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.

Liv og Pension

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

Bank

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

Danmarks *4. største* forsikringsselskab

300.000
Privatkunder
(ca. 200.000 pluskunder)

100.000
Erhvervs- og landbrugskunder

10,2%
Markedsandele



Privatkunder **Erhvervs- og landbrugskunder**

45% 55% 12% 73% 15%

30%
af totalsalg

Kundeservicecentre

Rådgiver privatkunder fra fem regionale servicecentre. Erhvervs- og landbrugskunder rådgives fra to centrale servicecentre.

63%
af totalsalg

Assurandører

Rådgiver lokalt med base i enten salgscentre eller regionskontorer. Nysalg supporteres af telemarketing-afdelinger fordelt på fem regioner.

7%
af totalsalg

Mæglere

Supporteres af en centralt placeret afdeling med ansvar for tilbudsgivning og servicering af mæglerne.

Pension med *personlig* rådgivning

Markedsandele

Målt på løbende indbetalinger



65.000

Kunder

(40% er også kunder i Skadeforsikring eller Bank)



3%

Alderspension



3%

Ratepension



5%

Forsikring med løbende udbetaling



<1%

Arbejdsgiver-pensioner



Privatkunder | **Erhvervskunder** | **Landbrugskunder**



39%
af totalsalg

Assurandører

Formidler kundekontakten til konsulenterne og håndterer mere simple pensionsordninger lokalt hos kunderne.

45%
af totalsalg

Konsulenter

Arbejder i tæt samspil med assurandørerne og fokuserer på mere komplekse pensionsordninger.

16%
af totalsalg

Filialer

Filialernes pensions-rådgivere arbejder sammen med bankrådgiverne, der har den primære relation til kunderne.

Kundeservice-centre

Servicerer kunderne og besvarer de mere tekniske spørgsmål.

Giver kunderne *overskud* i hverdagen

Finansielle markeder

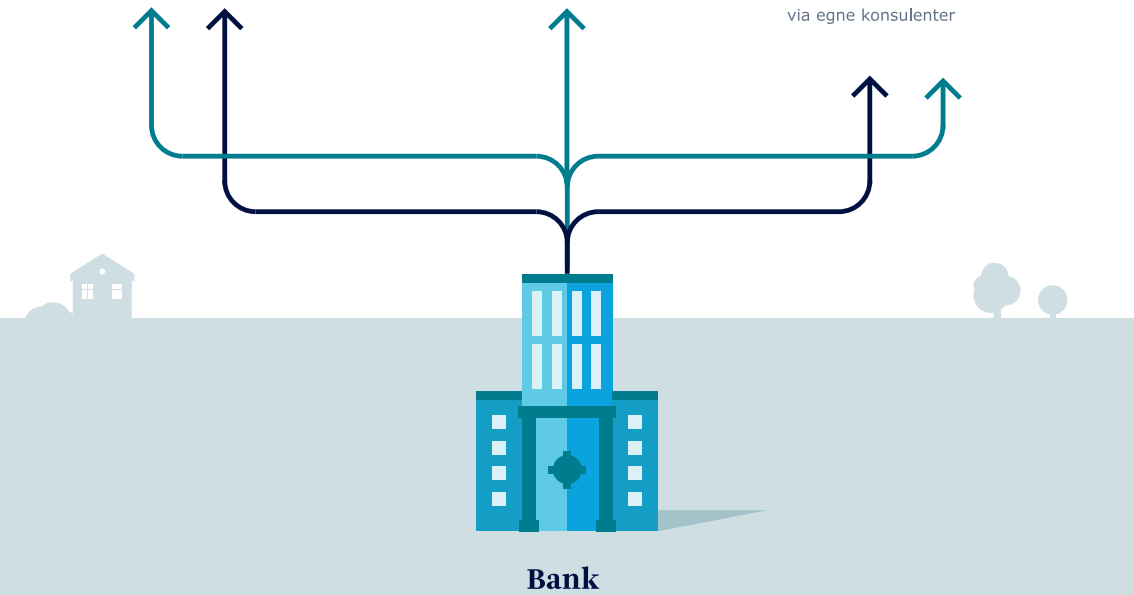
- Ca. **45** medarbejdere
- Ca. **33** mia.kr. i værdipapirdepoter

Bank Privat

- **90** bank-, investerings- og pensionsrådgivere fordelt på **11** filialer

Leasing

- Ca. **25** medarbejdere og **6.000** biler leaset ud
- Samarbejde med importører og forhandlere over hele landet
- Distribution til erhvervskunder via egne konsulenter



Bank

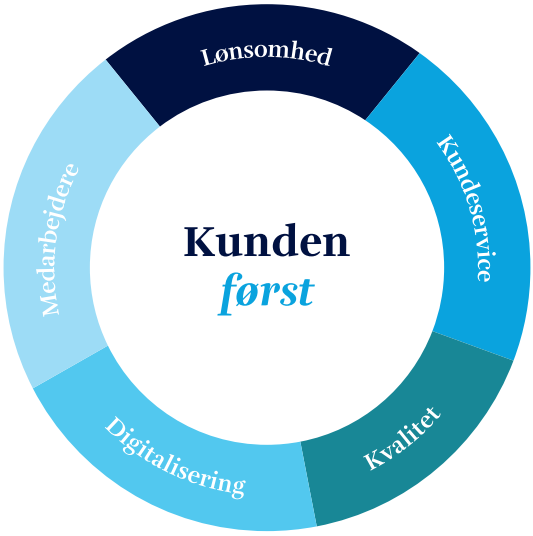
Erhvervskunder

50.000
Kunder
(50% er også kunder i Skadeforsikring eller Liv og Pension)

Privatkunder

Strategi

Siden 2012 har Alm. Brand arbejdet med KUNDEN FØRST-strategien. Fokus er via høj kvalitet, faglighed og tilgængelighed, gode produkter til den rigtige pris samt en særdeles god kundeservice at sikre tilfredse og loyale kunder.



Kundeservice

Alm. Brands målsætning er, at kunderne får en sublim kundeservice i alle kontaktpunkter og på en sådan måde, at de oplever en ensartet og sammenhængende service på tværs af forretningsområderne. Det er ambitionen, at dette vil medføre, at kunderne samler deres finansielle produkter i Alm. Brand og forbliver loyale kunder i længere tid.

Kvalitet

Koncernen har et særskilt mål om at løfte kvaliteten i arbejdet, så kunderne kan følge sig trygge, når de har valgt at være kunde hos Alm. Brand. Koncernens strategiprogram har en række indsatsområder, hvor der fokuseres på kvalitet. Det gælder f.eks. udstedte policer og anden kundekommunikation.

Digitalisering

Koncernen har investeret betydeligt i den digitale udvikling. Det drejer sig både om at sikre effektive systemunderstøttede processer og om at kunne opfylde kundernes stadig stigende krav til information, selvbetjening og digitale services.

Medarbejdere

Der er en direkte sammenhæng mellem høj arbejdsglæde hos medarbejderne og kundetilfredsheden. Blandt andet derfor har høj medarbejdertilfredshed stor prioritet blandt Alm. Brands strategiske mål.

Lønsomhed

Der er for hvert forretningsområde defineret nogle konkrete effektiviseringsmålsætninger, som skal være med til at sikre koncernens lønsomhed.