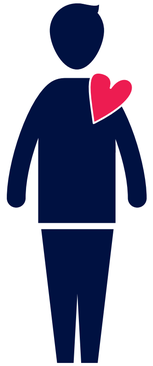
Strategi 2022
- Kundens Alm. Brand

Kundens Alm. Brand er koncernens strategi frem mod 2022. Det overordnede mål er at skabe en helt ny oplevelse for kunderne. Således vil Alm. Brand kunne 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.



2017 | **Kundens Alm. Brand** | *2022*

Meget tilfredse kunder
De kommende års aktiviteter og investeringer skal skabe unikke kundeoplevelser, der opleves som værdiskabende og enkle for kunderne. Kundetilfredsheden – målt med NPS-metoden - skal på den baggrund stige fra i dag 42 til 60.

Høj arbejdsglæde
Alm. Brand har allerede en særdeles høj arbejdsglæde og ligger blandt de bedste i branchen. Målet er 80 og således skal den høje tilfredshed fastholdes – på trods af de store forandringer, som også medarbejderne vil opleve igennem strategiperioden.

Flere helhedsorienterede kunder
For at kunne servicere kunderne hele vejen rundt om deres finansielle behov med præcis den rådgivning og de produkter, de har behov for på et givet tidspunkt, er det væsentligt, at kunderne har engagementer i flere af koncernens forretningsområder. Målet er derfor, at antallet af kunder med engagementer i mere end et forretningsområde, stiger fra i dag 40.000 til 60.000.

Fortsat vækst
Ikke kun de helhedsorienterede kunder, men alle Alm. Brands kunder skal have den bedste kundeoplevelse. Derfor vil koncernen opleve en vækst på gennemsnitligt 4 % igennem strategiperioden.

Attraktivt afkast af egenkapitalen
De kommende års fokus på gode kundeoplevelser og attraktiv vækst skal også afspejles i et stigende afkast til Alm. Brands aktionærer. Målet for koncernens afkast af egenkapitalen øges derfor fra tidligere 10 % til 12,5 % før skat.

Skadeforsikring

Danmarks *4. største* forsikringsselskab

300.000
Privatkunder
(ca. 200.000 Pluskunder)

100.000
Erhvervs- og landbrugskunder

9,9%
Markedsandele



Liv og Pension

Pension med *personlig* rådgivning

Markedsandele
Målt på løbende indbetalinger

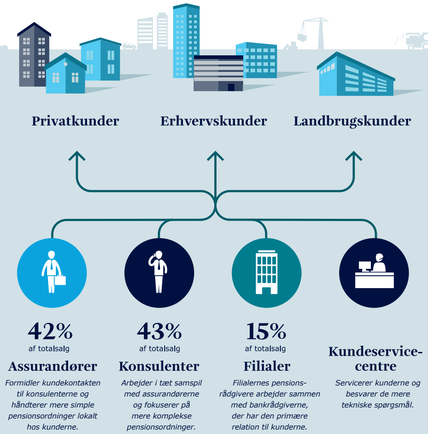
65.000
Kunder
(ca. 40% er også kunder i Skadeforsikring eller Bank)

2%
Alderspension

5%
Ratepension

3%
Forsikring med løbende udbetaling

<1%
Arbejdsgiver-pensioner



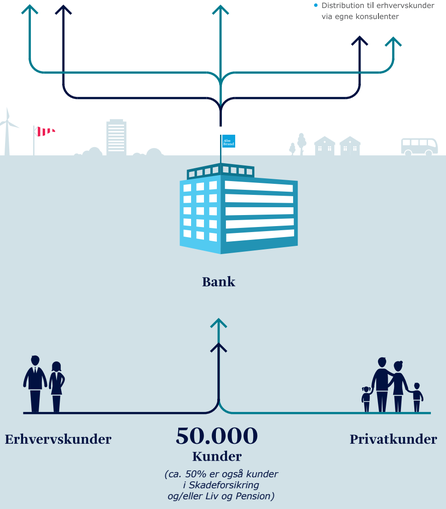
Bank

Giver kunderne *overskud* i hverdagen

Finansielle markeder
- Ca. **45** medarbejdere
- Ca. **35** mia.kr. i værdipapirdepoter

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

Leasing
- Ca. **30** medarbejdere og **7.300** biler leaset ud
- Samarbejde med importører og forhandlere over hele landet
- Distribution til erhvervskunder via egne konsulenter

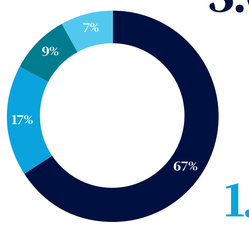


Resultater
2016

Indtægt fordelt på forretningsområder

INVESTERINGER M.V.
532 mio.kr.
▼ *5,3%*

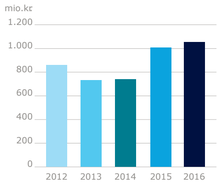
SKADEFORSIKRING
5.028 mio.kr.
▼ *0,7%*



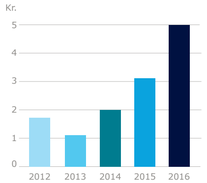
BANK
653 mio.kr.
▼ *1,4%*

LIV OG PENSION
1.281 mio.kr.
▲ *2,2%*

Resultat før skat, fremadrettede aktiviteter



Resultat pr. aktie



Samlet indtægt	Resultat	Egenkapitalforrentning	Resultat pr. aktie
7.494 mio.kr.	**1.033** mio.kr.	**20,2%** før skat	**5,0** kr.

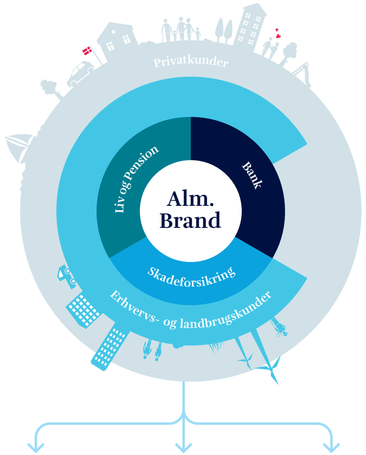
Vi dækker hele Danmark

Alm. Brand er lokalt funderet med 25 filialer og kontorer.



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 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

Bank | Forsikring | Pension

Alm. Brand 2016

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 det fornødne overblik og beslutningsgrundlag, når de skal vælge finansielle ydelser
- Er opmærksom på kunderne i dagligdagen, så de ved, at 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	Medarbejdere	Filialer og kontorer	Alm. Brand af 1792 fmba
1792	**1.600**	**25**	**60%**
Alm. Brand blev grundlagt for 225 år siden den 29. februar i 1792 ved kongelig anordning.	*Vi er ca 1.600 medarbejdere fordelt på hovedkontoret i København og på lokale kontorer og filialer.*	*Vi er lokalt funderet med 25 filialer og kontorer i hele Danmark suppleret af digitale platforme.*	*Vores største aktionær er Alm. Brand af 1792 fmba, som ejer ca. 60 % af aktierne i Alm. Brand A/S.*