Bank | Forsikring | Pension

Alm Brand



Alm. Brand 2017

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 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 226 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

23

Vi er lokalt funderet med 23 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.

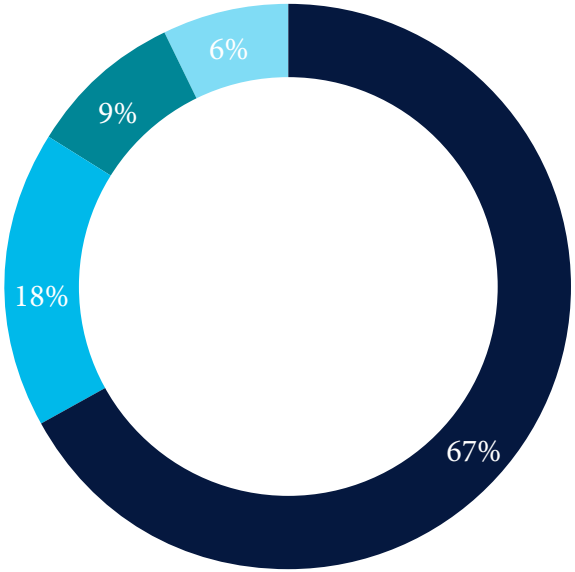
Resultater 2017

Indtægter fordelt på forretningsområder

TOPLINJEVÆKST **3,7 %**

INVESTERINGER MV.
491
mio.kr.
▼ 7,7 %

BANK
731
mio.kr.
▲ 11,9 %

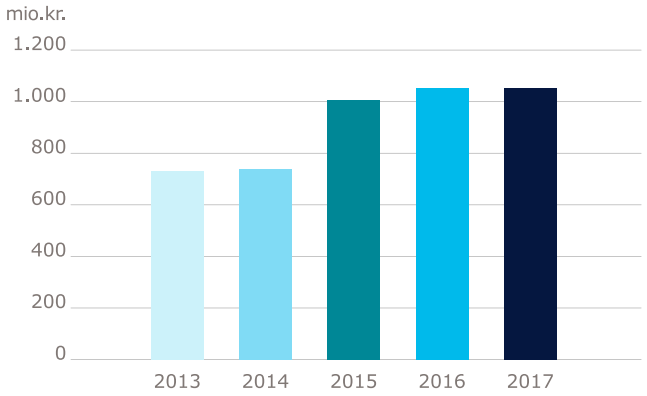


FORSIKRING
5.157
mio.kr.
▲ 2,6 %

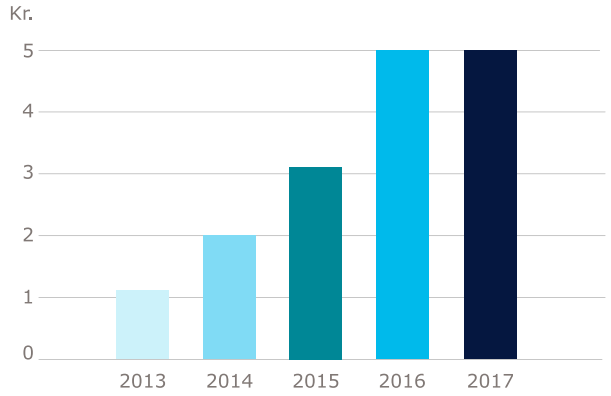
PENSION
1.394
mio.kr.
▲ 8,8 %

Samlet indtægt	Resultat før skat	Egenkapitalforrentning før skat	Resultat pr. aktie
7.773 mio.kr.	**1.023** mio.kr.	**20,8 %**	**5,0** kr.

Resultat før skat, fremadrettede aktiviteter

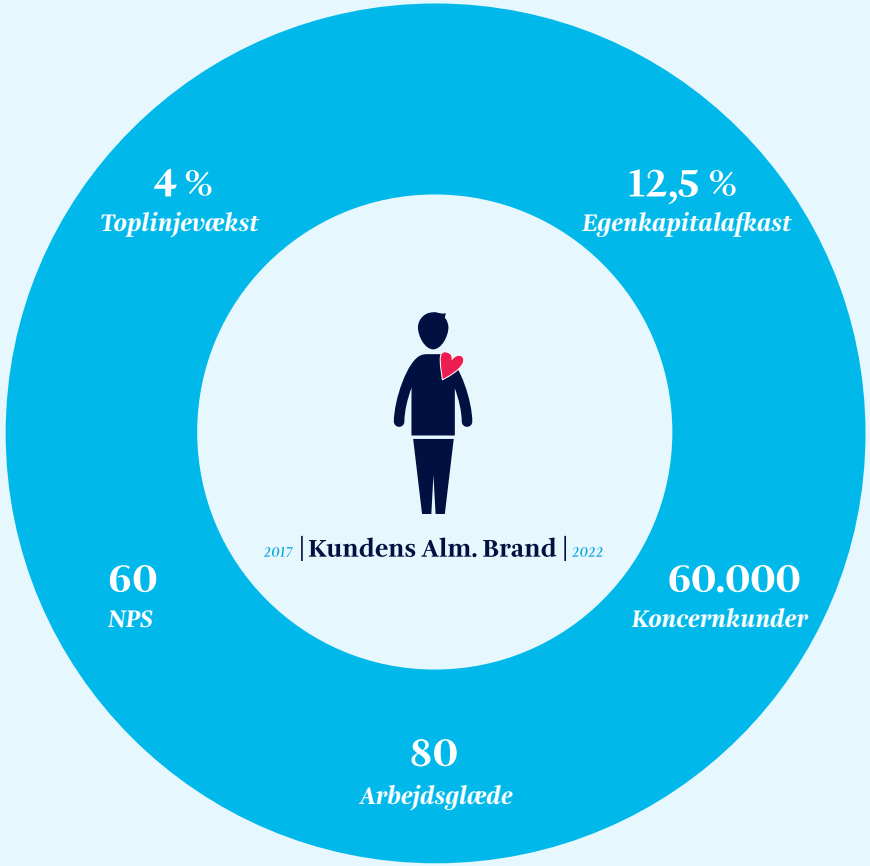


Resultat pr. aktie



Kundens Alm. Brand

Strategiske 2022-mål



Kundens Alm. Brand er koncernens strategi 2017-2022. Det overordnede mål er at skabe en helt ny oplevelse for kunderne. Således vil Alm. Brand 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. Rådgivning sker via en rådgiver i Alm. Brand eller via stærke, digitale selvbetjeningsløsninger.

Koncernkunder

Et af de fem strategiske mål er flere koncernkunder – det vil sige kunder med produkter og services i mere end ét forretningsben. Målet er 60.000 koncernkunder i 2022 fra 40.000 ved udgangen af 2016. Udover en øget loyalitet har koncernkunder gennemsnitligt flere produkter, ligesom gennemsnitsindtjeningen er højere i forhold til kunder i ét forretningsben.

Kundetilfredshed

Koncernens strategi har også særligt fokus på kundeservice, hvorfor høj kundetilfredshed er et af koncernens fem mål. Målet er, at kundetilfredsheden – målt på NPS – skal stige til 60 i perioden frem til 2022 fra 42 ultimo 2016. NPS'en var ved udgangen af året på 47.

Medarbejdertilfredshed

Strategien har ligeledes fokus på at fastholde den høje medarbejdertilfredshed, som primo 2017 lå på 81, hvilket er blandt de højeste i branchen. Primo 2018 lå medarbejdertilfredsheden fortsat på 81.

Vækst og egenkapitalforrentning

Koncernens mål er at opnå en gennemsnitlig toplinjevækst på 4 % årligt. Alle forretningsområder bidrager til vækstambitionen med egne vækstmål. Endvidere skal Alm. Brand levere en egenkapitalforrentning på minimum 12,5 %.



KUNDENS ALM. BRAND I 2017

I det første år med Kundens Alm. Brand har koncernen indledt en række strategiske initiativer.

Økonomitjek
Økonomitjekket tager udgangspunkt i kundens liv og samlede behov frem for i finansielle produkter og kommer 360 grader rundt om både familie, bolig, transport, opsparing og investering. Tilbuddet er gratis og kan benyttes af både eksisterende og potentielle kunder.

Ny erhvervsafdeling i banken
Alm. Brand Bank har etableret en ny erhvervsafdeling for mindre og mellemstore virksomheder med det formål også at kunne servicere erhvervskunder på bedst mulig måde ved at være en solid og fleksibel partner, som tænker i hele løsninger.

Skræddersyet husforsikring
Koncernen har lanceret en modulopbygget husforsikring, som imødekommer kundernes individuelle behov og giver mulighed for skræddersyede produkter, hvor kunden bliver rådgivet til den bedste løsning. En tilsvarende rejseforsikring lanceres i marts 2018.

Nyt koncept "Yndlings"
I september 2017 lancerede koncernen et forsikringsprodukt "Yndlings" specielt rettet mod unge med enkle forsikringsbehov. Med Yndlingsforsikringen har Alm. Brand skabt et digitalt fundament til både at håndtere salg og skadebehandling.

Effektiv indtegning af nye kunder
Lancering af helt nyt onboardingsetup i banken. Dette omfatter et lettere bankskifte for nye kunder. Herudover blev kundernes afgivelse af helbredserklæringer til Pension forenklet og digitaliseret.

Ny hjemmeside
Alm. Brand har i 2017 lanceret en beta-version af en ny hjemmeside, som tager udgangspunkt i kundernes situation og behov. Fuld implementering forventes i løbet af 2018.

Reklamefilm
I oktober lancerede koncernen en ny reklamefilm med tilhørende billeder og udtryk, der understøtter koncernens brand. Reklamefilmen er blevet taget godt imod, og kendskabet til Alm. Brand er øget langt over forventning.

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
5.157 mio.kr.	84,4	917 mio.kr.

▲ *2,6 %*
Vækst i præmier



300.000

Privatkunder
(ca. 200.000 Pluskunder)

100.000

Erhvervs- og landbrugskunder

10,0 %

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

1.394 mio.kr.

▲5,7 %

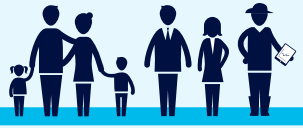
Vækst i løbende præmier

Bonusgrad

23,6

Resultat før skat

93 mio.kr.



65.000

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

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	Udlån Retail	Resultat før skat
621 mio.kr.	2.811 mio.kr.	67 mio.kr.

▲5 %
Vækst i udlån til retailkunder






50.000

Kunder
(ca. 50 % er også kunder i Forsikring og Pension)

Finansielle markeder

- Ca. **36** mia.kr. i kapitalforvaltning

Retail

- Udlån **2,8** mia.kr.
- Totalkredit-udlån **8,6** mia.kr.

Leasing

- **1** mia.kr. i portefølje
- **9.000** 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 23 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

