



Skade

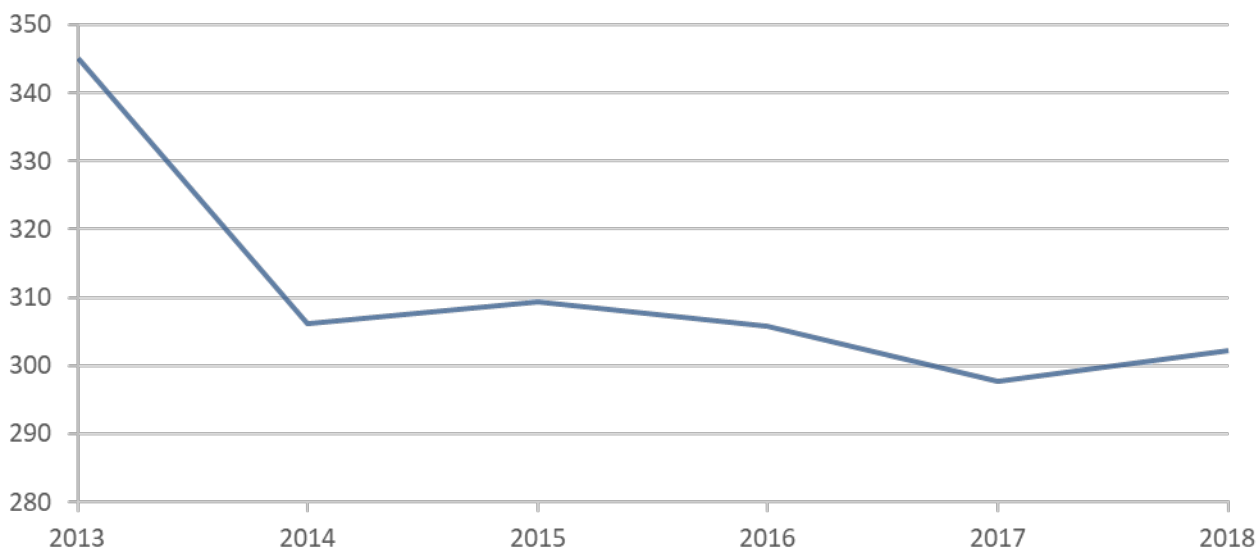
Statistik

Statistik

Skader

Antallet af anmeldte skader i 2018 er steget i forhold til 2017.

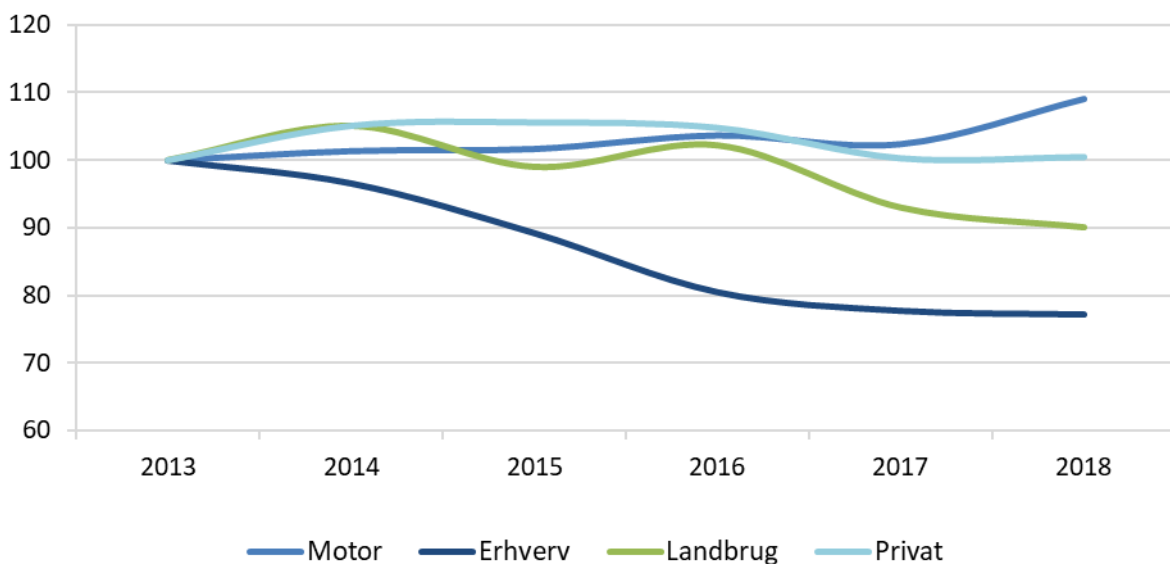
Udvikling i antal skader – Topdanmark i alt (1.000)



Udvikling i antal skader inden for de enkelte brancher

Fra 2013 til 2018 er der sket et fald i antallet af skader i landbrug og erhverv, mens der er sket en stigning i motorskader. Antallet af privatskader ligger i 2018 på niveau med antallet i 2013.

Udvikling i antal skader (ekskl. vejrlig)



Storskader efter genforsikring mio. kr.

	Q1	Q2	Q3	Q4	Regnskabsår
2016	19	10	36	64	129
2017	2	2	9	5	18
2018	10	57	36	25	128
2019	34	1			

Bemærkning: Storskader er defineret som bruttoskader over 5 mio. kr.
Omfatter property-skader på Erhverv.

Vejrligsrelaterede skader mio. kr.

	Q1	Q2	Q3	Q4	Regnskabsår
2013	0	19	1	1.000	1.020
2014	0	24	79	36	139
2015	40	0	7	163	210
2016	0	31	0	28	59
2017	0	5	15	13	33
2018	0	0	0	9	9
2019	13	5			

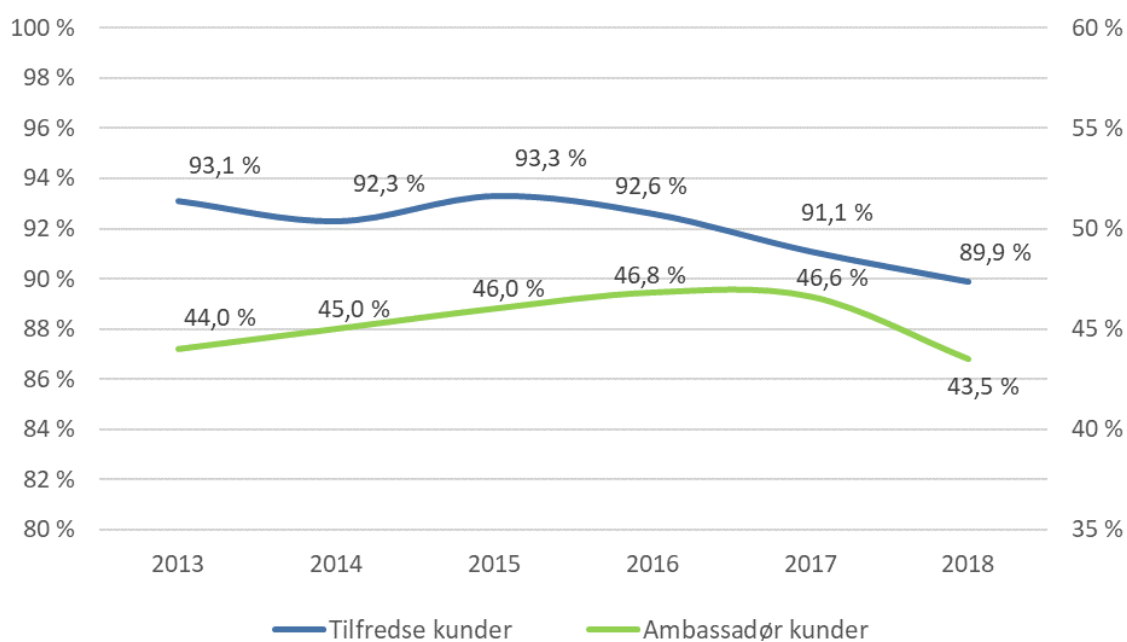
Bemærkning: Omfatter bruttoskader over 4,5 mio. kr. pr. begivenhed.

Kundetilfredshed

Vi arbejder målrettet på at få Danmarks bedste kundeservice, så vi kan opfylde målsætningen om 95 % tilfredse kunder. Hvis en kunde er utilfreds med skadebehandlingen, beder vi kunden om at kommentere årsagen. På den måde kan vi løbende forbedre vores service til kunderne.

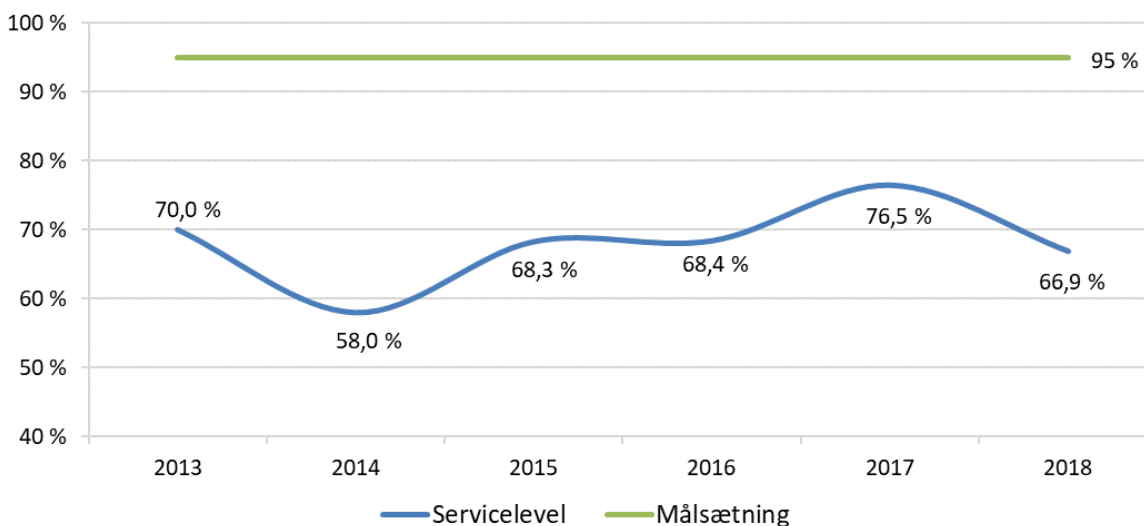
Kundetilfredsheden i 2018 ligger under målsætningen på 95 % tilfredse kunder. Andelen af ambassadørkunder, dvs. de kunder der svarer 9 på en skala fra 1 til 9 på spørgsmålet om, hvor tilfredse de er, er faldet lidt fra 2017 til 2018.

Kundetilfredshed med telefonbetjeningen (andel af tilfredse kunder og ambassadørkunder)



For telefonbetjeningen er målsætningen, at 95 % af alle telefoner skal besvares inden for 60 sekunder. Det såkaldte service level er faldet fra 2017 til 2018, og ligger nu på ca. 67 %.

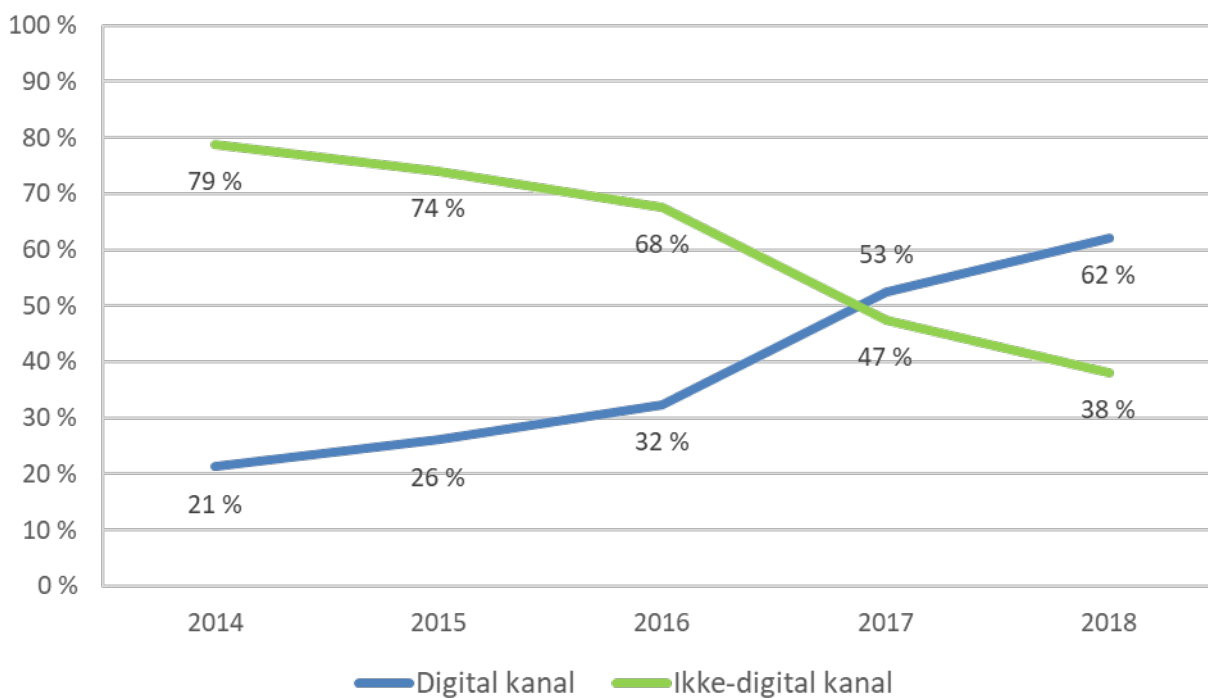
Telefonservice level



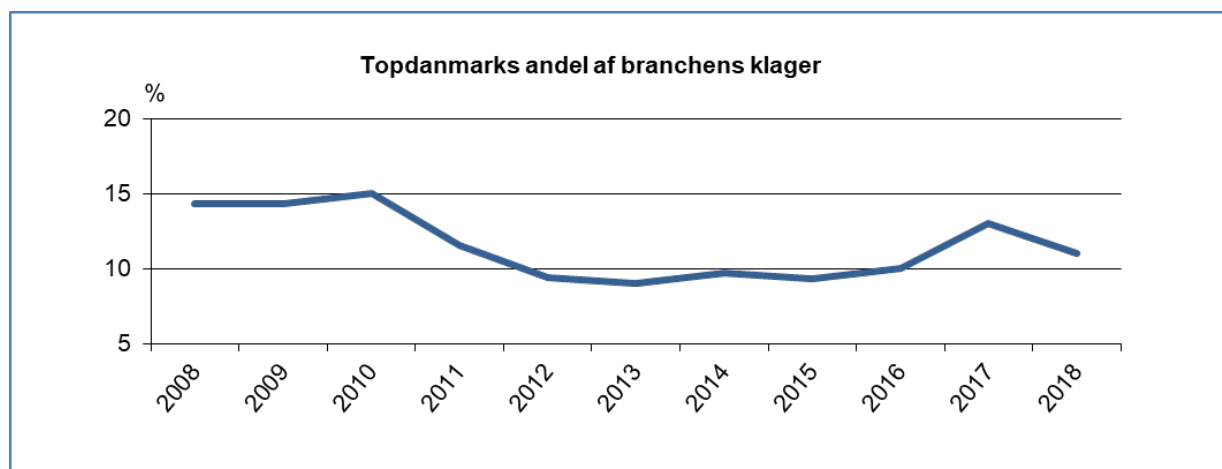
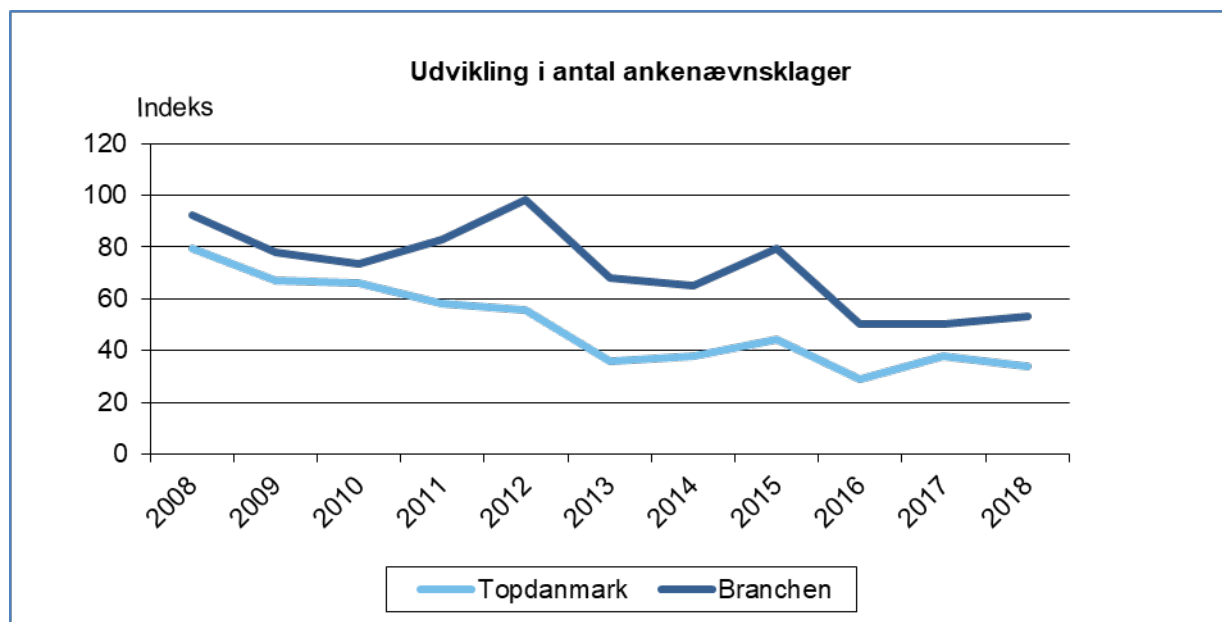
Digitalisering og automatisering

Vi arbejder målrettet med at automatisere og digitalisere vores processer, så vi kan frigive tid til at hjælpe kunderne med de ting, som skaber værdi for dem i skadebehandlingen.

Et indsatsområde siden 2016 har været at få vores kunder til at anmelde deres skade digitalt. I 2017 er mere end halvdelen af skaderne blevet modtaget på en digital kanal, og i 2018 er denne andel steget til 62 %.



Klager



Kilde: Ankenævnet for Forsikring

Topdanmarks andel af klagerne i forhold til branchen var i 2018 på 10,6 %, hvilket er lavere end niveauet i 2017. Topdanmark har fortsat fokus på at nedbringe antallet af ankenævnsager. Dette er dels sket ved at udnævne en ankenævnsansvarlig, så alle sager gennemgås ekstra grundigt, inden de sendes til nævnsbehandling, dels ved at samle specialister og oprette en central afdeling, der skal sikre en højere grad af videndeling og udbredelse af best practice.

