

För bilbranschens bästa



MRFs årliga prisutdelning Försäkringsbolagsenkäten 22/23

Johan Eriksson och Henrik Idermark

20 februari 2023

Försäkringsbolagsenkäten

Agenda

- Inledning
- Nya frågor
- Vad har försäkringsbranschen blivit bättre på?
- Vad har försäkringsbranschen blivit sämre på?
- Några frisvar från verkstäderna
- Prisutdelning årets raket
- Prisutdelning bästa försäkringsbolag

Försäkringsbolagsenkäten

Förändrad enkät

- **Feedback tidigare år från verkstäder**
 - Tar för lång tid
 - Omständig
 - Svårt att betygsätta försäkringsbolagen mot varandra - ett bolag åt gången
- **Feedback tidigare år från försäkringsbolag**
 - Önskemål om vilka frågor som behövs - möjliga att påverka
 - Fler konstruktiva frisar
- **Förändringar**
 - Färre och något förändrade frågor
 - Ny betygsskala
 - En fråga åt gången men med samtliga bolag lättare att betygsätta



Försäkringsbolagsenkäten

Syfte med enkäten

- **Ge verkstäder en möjlighet att ge konstruktiv feedback till försäkringsbolagen**
 - Ge verkstäder möjlighet att anonymt få sin röst hörd
 - Serviceverkstäder – maskinskador, glas m m
 - Skadeverkstäder – vagnskador, glas m m
- **Ge försäkringsbolagen ett relevant material**
 - Förbättra förståelsen mellan verkstäder och försäkringsbolag
 - Ge input till förbättringsarbeten





Försäkringsbolagsenkät

Fakta

- **569 fullständiga unika svar på enkäten**

Föregående år svarade 480 stycken

Ökning med 18,5% från föregående år

Färre som avbryter enkäten i år

Verkstäder med avtal

Verkstäder som utfört arbete XX

- **9 st frågor**

4-gradig skala, där 1= Instämmer inte alls, och 4=Instämmer helt

- **Negativa frisvar**

- **Positiva frisvar**

Inledning

- **Ursprungliga försäkringsbolagsenkäten**

8 frågor med betyg 1-7 där 1 är sämst och 7 är bäst

- **Uppehåll 2012-2016**

- **Uppdaterad version 2016/2017**

10 frågor med betyg 1-7 där 1 är sämst och 7 är bäst

- **Uppdaterad version 2017/2018**

12 frågor med betyg 1-7 där 1 är sämst och 7 är bäst
Miljö och hållbarhet (beg och plast)

- **Ytterligare frågor 2020/2021**

5 nya frågor
Mer konsumentinriktat

- **Ändrad enkät 2022/2023**

Färre frågor – 17 blev 9 frågor
Enklare och snabbare att svara



Försäkringsbolagsenkäten

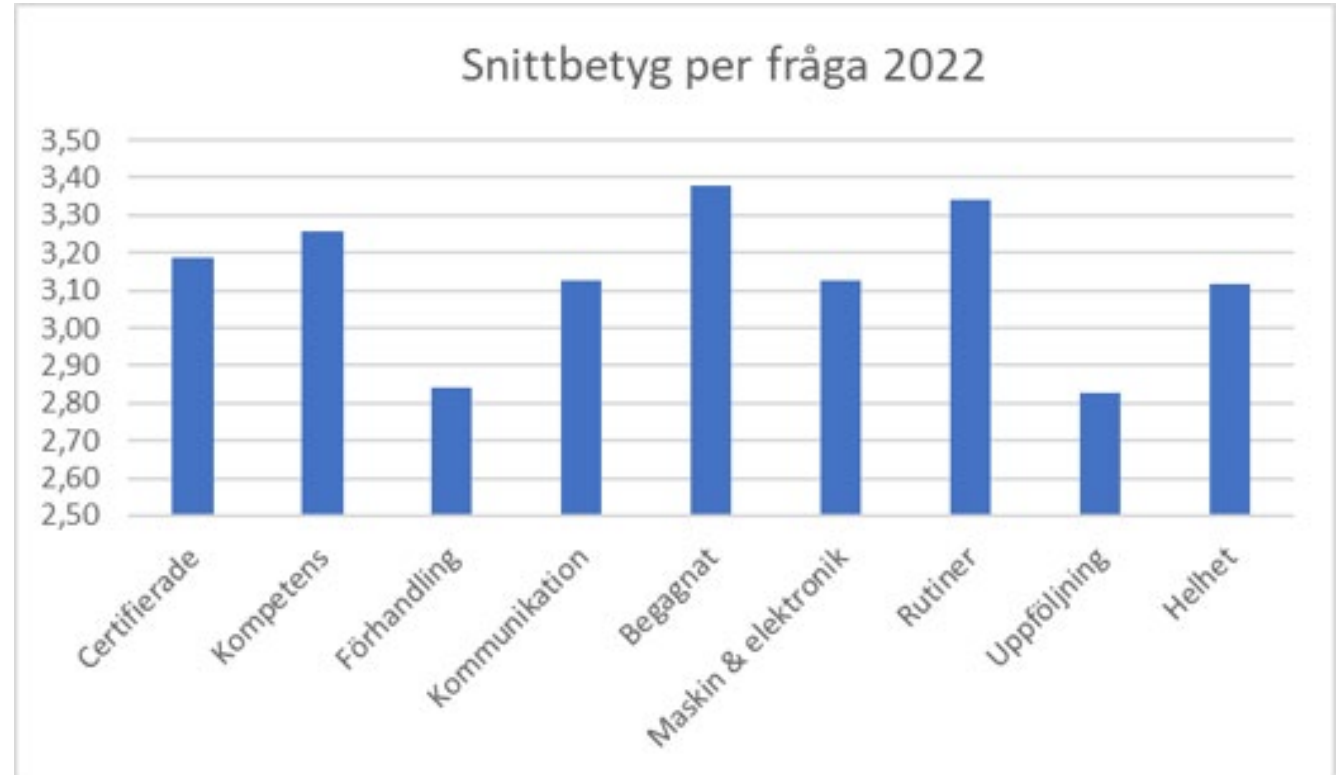
Frågorna

1. Försäkringsbolaget ställer krav på att vi som verkstad skall vara certifierade enligt ett kvalitetsledningssystem.
2. Försäkringsbolagets tekniker är kunniga och har god kompetens för att stödja oss i skadehanteringen.
3. Försäkringsbolaget tar hänsyn till våra synpunkter vid förhandling om ersättning och vi har en konstruktiv dialog.
4. Kommunikationen med försäkringsbolaget fungerar bra, det är enkelt att få kontakt med personal och försäkringsbolaget återkopplar tidsmässigt bra under behandlingen av ett skadeärende.
5. Försäkringsbolaget arbetar aktivt och stöttande för att öka insättning av begagnade delar och andelen plastreparationer.
6. Försäkringsbolaget har en bra och tidseffektiv process för maskin- och elektronikskador.
7. Försäkringsbolaget har tydliga och bra rutiner för hantering av skadeärenden.
8. Försäkringsbolaget följer upp och stöttar i de krav som ställs på mig som verkstad.
9. Jag är nöjd med försäkringsbolaget som helhet.



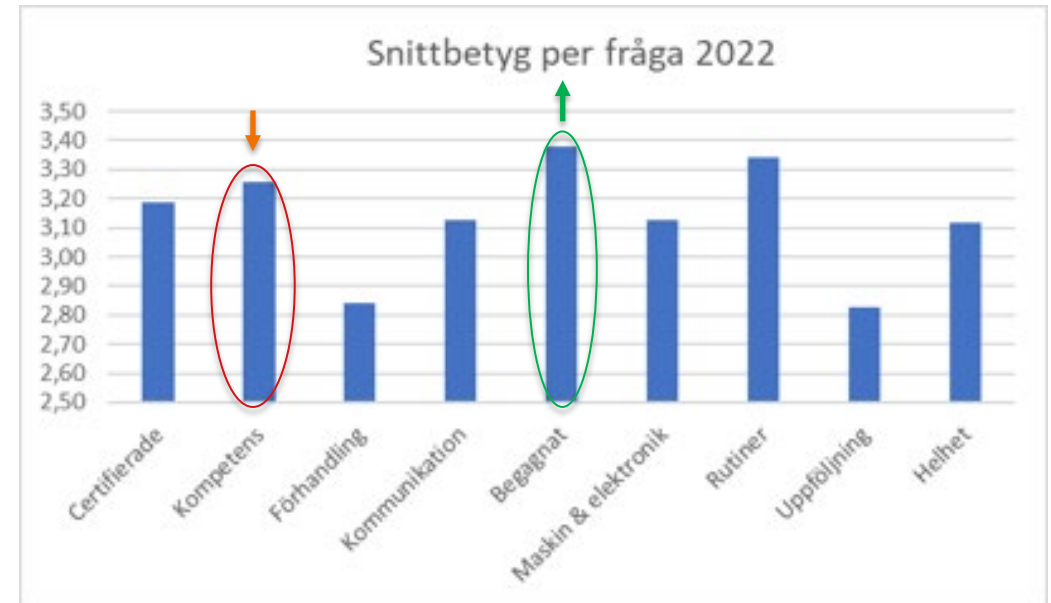
Försäkringsbolagsenkäten

Betyg på alla bolag tillsammans



Försäkringsbolagsenkäten

Begagnat vs kompetens



- Försäkringsbolaget arbetar aktivt och stöttande för att öka insättning av begagnade delar och andelen plastreparationer.
- Försäkringsbolagets tekniker är kunniga och har god kompetens för att stödja oss i skadehanteringen.

Försäkringsbolagsenkäten

Kompetens respektive bolag



Kompetensfrågan

- **Reflektioner till att frågan om kompetens hos bolagens tekniker tappar i rangordning**
 - Mer frågetecken som hanteras mellan bolagstekniker och skadehanterare?
 - Utbildningsnivån skiljer mellan bolag och verkstad?
 - Har personal bytts ut och kompetens försvunnit?



Försäkringsbolagsenkäten

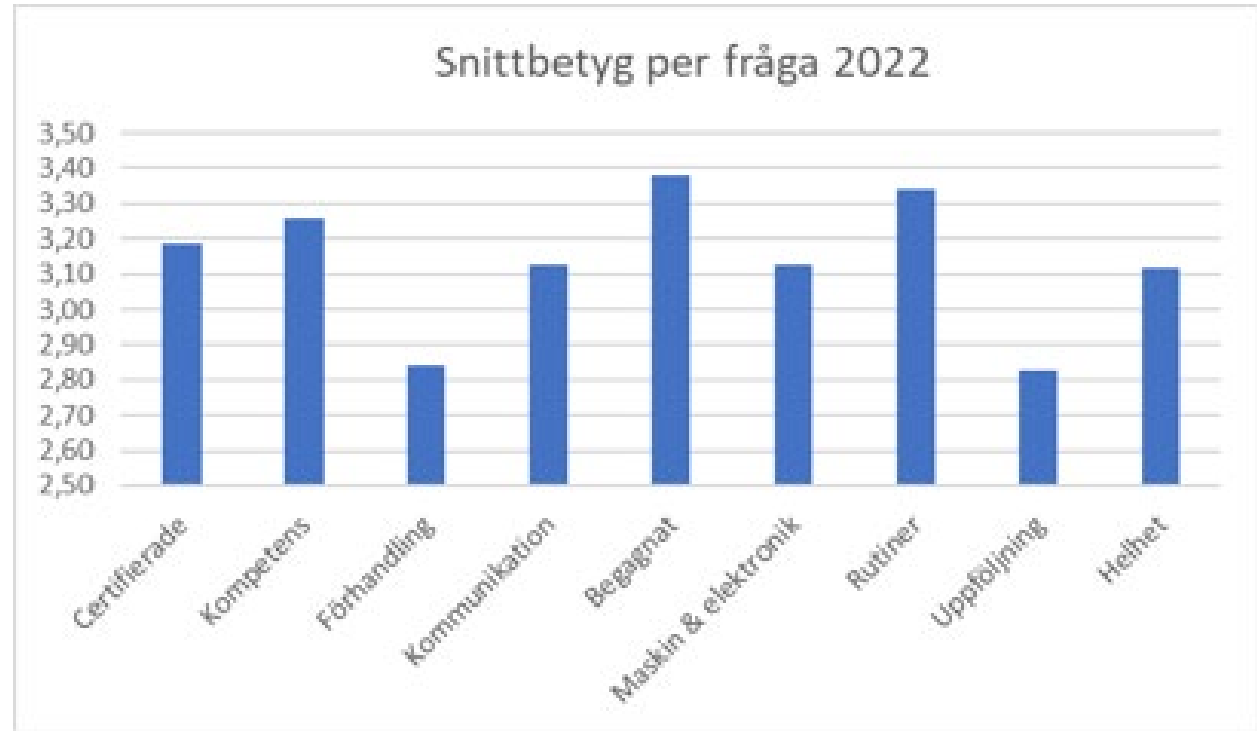
Begagnat respektive bolag



Försäkringsbolagsenkäten

Uppföljning

- Försäkringsbolaget följer upp och stöttar i de krav som ställs på mig som verkstad.



Försäkringsbolagsenkäten

Uppföljning - respektive bolag



Några negativa frisvar från verkstäderna

- Krångliga rutiner mot försäkringstagare. Långa skadesvar. Onödiga diskussioner mot oss som märkes återförsäljare.
- Upplever att det ofta tar lång tid att få svar. Oklara rutiner som förändras beroende på vem som handlägger ärendet. Saknar personlig kontaktperson vid oklarheter och frågeställningar.
- Bryr sig inte om höjda priser för oss som verkstad, skall ha bonus på årsbasis och förespråkar piratdelar vid byte till nya delar.
- Strul i skadesvar, ska prutas/kohandlas innan vi startar reparation.

Några positiva frisvar från verkstäderna

- Bra, försäkringshantering för oss som verkstad. Är lätta att få kontakt med vid frågor, problem med mera.
- ... är mycket enkla och raka i sin kommunikation. Man känner verkligen att vi jobbar mot samma mål. En otroligt hög nivå av lösningsorientering hos teknikerna.
- ... ett stort plus för portalen för hantering av försäkringsärenden som trots lite buggar förenklar arbetet avsevärt.
- Mycket värt att tekniker kan komma ut och titta på plats.

Försäkringsbolagsenkäten

Ett resultat

PROTECTOR
försäkring

Folksam

Moderna

 Länsförsäkringar

 dina
Dina
Försäkringar



svedea
FÖRSÄKRINGAR SOM GÖR SKILLNAD

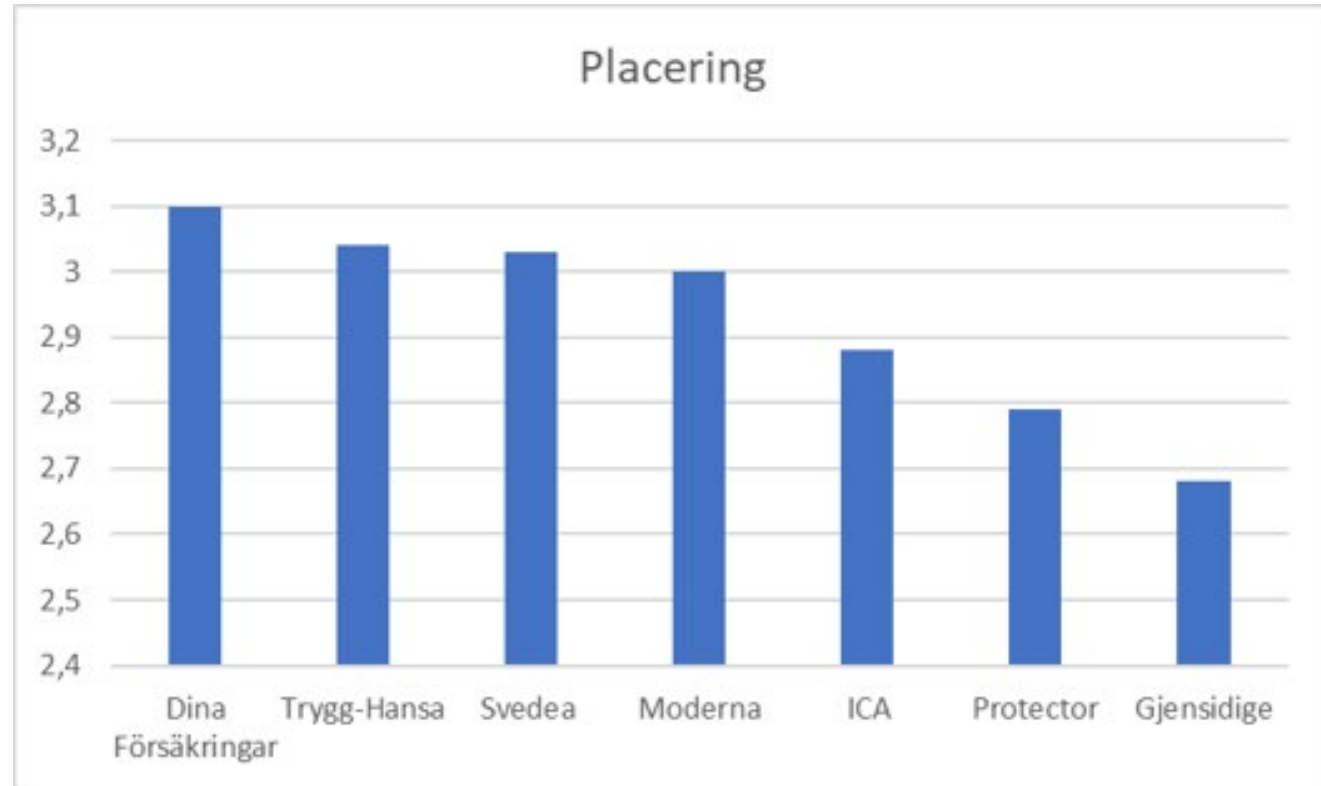
ICA Försäkring


Gjensidige

TRYGG  HANSA

Försäkringsbolagsenkäten

Placeringar 4-8



Försäkringsbolagsenkäten

Intervju utmanare

TRYGG  HANSA

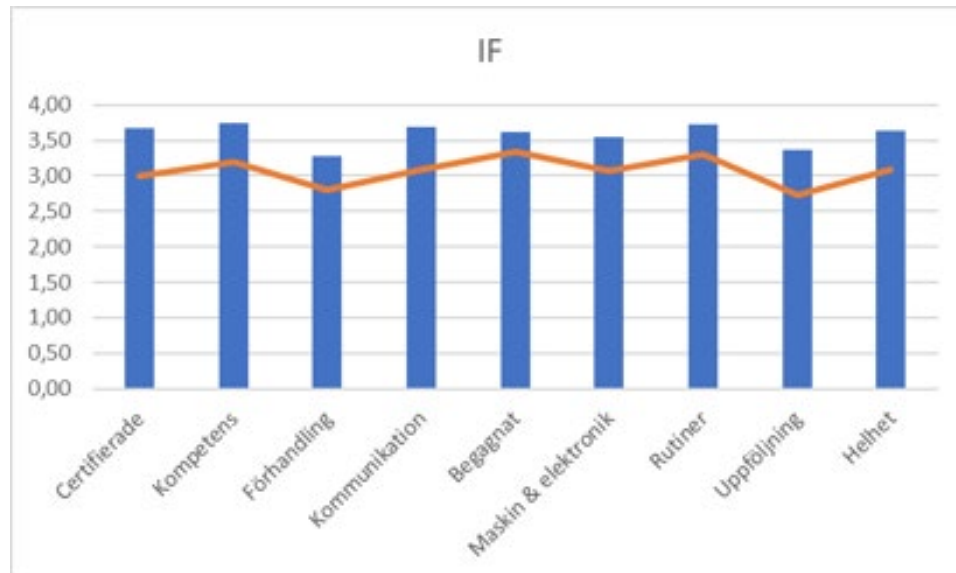
Försäkringsbolagsenkäten

Topp tre



Försäkringsbolagsenkäten

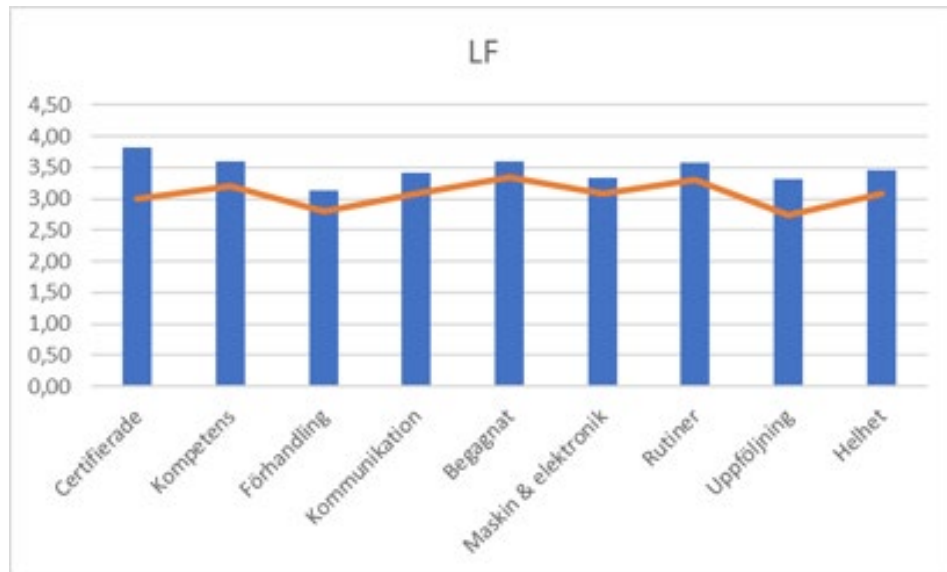
Intervju med If – förra årets vinnare



1. Försäkringsbolaget ställer krav på att vi som verkstad skall vara certifierade enligt ett kvalitetsledningssystem.
2. Försäkringsbolagets tekniker är kunniga och har god kompetens för att stödja oss i skadehanteringen.
3. Försäkringsbolaget tar hänsyn till våra synpunkter vid förhandling om ersättning och vi har en konstruktiv dialog.
4. Kommunikationen med försäkringsbolaget fungerar bra, det är enkelt att få kontakt med personal och försäkringsbolaget återkopplar tidsmässigt bra under behandlingen av ett skadeärende.
5. Försäkringsbolaget arbetar aktivt och stöttande för att öka insättning av begagnade delar och andelen plastreparationer.
6. Försäkringsbolaget har en bra och tidseffektiv process för maskin- och elektronikskador.
7. Försäkringsbolaget har tydliga och bra rutiner för hantering av skadeärenden.
8. Försäkringsbolaget följer upp och stöttar i de krav som ställs på mig som verkstad.
9. Jag är nöjd med försäkringsbolaget som helhet.

Försäkringsbolagsenkäten

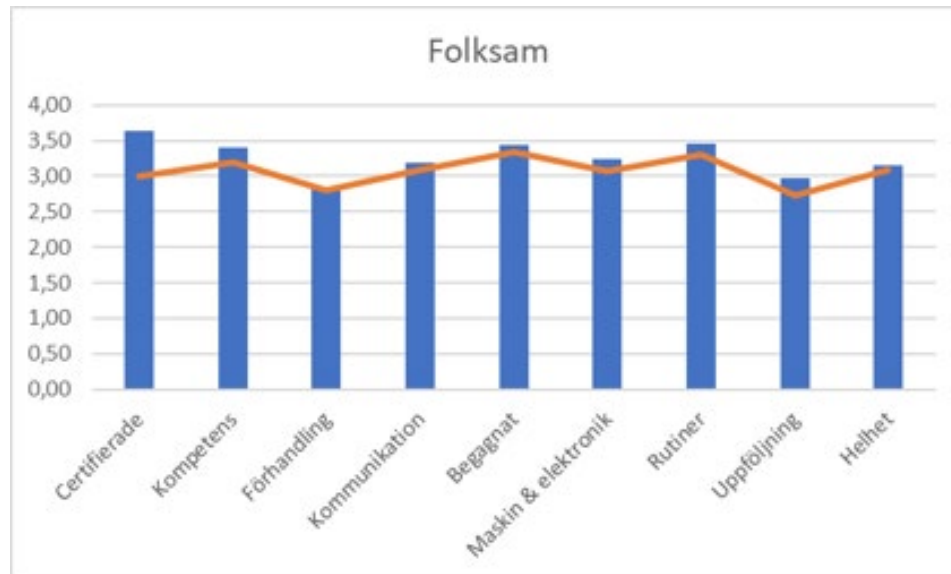
Intervju med Länsförsäkringar



1. Försäkringsbolaget ställer krav på att vi som verkstad skall vara certifierade enligt ett kvalitetsledningssystem.
2. Försäkringsbolagets tekniker är kunniga och har god kompetens för att stödja oss i skadehanteringen.
3. Försäkringsbolaget tar hänsyn till våra synpunkter vid förhandling om ersättning och vi har en konstruktiv dialog.
4. Kommunikationen med försäkringsbolaget fungerar bra, det är enkelt att få kontakt med personal och försäkringsbolaget återkopplar tidsmässigt bra under behandlingen av ett skadeärende.
5. Försäkringsbolaget arbetar aktivt och stöttande för att öka insättning av begagnade delar och andelen plastreparationer.
6. Försäkringsbolaget har en bra och tidseffektiv process för maskin- och elektronikskador.
7. Försäkringsbolaget har tydliga och bra rutiner för hantering av skadeärenden.
8. Försäkringsbolaget följer upp och stöttar i de krav som ställs på mig som verkstad.
9. Jag är nöjd med försäkringsbolaget som helhet.

Försäkringsbolagsenkäten

Intervju med Folksam



1. Försäkringsbolaget ställer krav på att vi som verkstad skall vara certifierade enligt ett kvalitetsledningssystem.
2. Försäkringsbolagets tekniker är kunniga och har god kompetens för att stödja oss i skadehanteringen.
3. Försäkringsbolaget tar hänsyn till våra synpunkter vid förhandling om ersättning och vi har en konstruktiv dialog.
4. Kommunikationen med försäkringsbolaget fungerar bra, det är enkelt att få kontakt med personal och försäkringsbolaget återkopplar tidsmässigt bra under behandlingen av ett skadeärende.
5. Försäkringsbolaget arbetar aktivt och stöttande för att öka insättning av begagnade delar och andelen plastreparationer.
6. Försäkringsbolaget har en bra och tidseffektiv process för maskin- och elektronikskador.
7. Försäkringsbolaget har tydliga och bra rutiner för hantering av skadeärenden.
8. Försäkringsbolaget följer upp och stöttar i de krav som ställs på mig som verkstad.
9. Jag är nöjd med försäkringsbolaget som helhet.

Försäkringsbolagsenkäten

Vi har ett resultat...

PROTECTOR
försäkring

Folksam

Moderna

 Länsförsäkringar

 dina
Dina
Försäkringar

 if...

svedea
FÖRSÄKRINGAR SOM GÖR SKILLNAD

ICA Försäkring


Gjensidige

TRYGG  HANSA

Försäkringsbolagsenkäten

Topp tre

1a pris		3,59
2a pris		3,48
3e pris		3,26

Försäkringsbolagsenkäten

Vinnare av försäkringsbolagsenkäten 2022/2023





Stort tack till er alla som svarat på enkäten!