



Gjensidige

Mäklarnytt

från
Gjensidige Försäkring

Nummer 1 2021

Fler på Mäklarservice

Gjerdrum – rapport från
Gjensidige i Norge

Inblick i regress-
arbetet

Nollvisionen – ett samarbete
med Svensk Hockey

Året har börjat starkt

Hej!

Våren börjar komma i stora delar av Sverige och det känns fantastiskt!

Året har börjat otroligt bra för oss och vi växer inom alla områden. Vi får även väldigt mycket positiv feedback från er förmedlare och det stärker oss något oerhört – stort tack för de värmande orden!

I årets första nummer av Mäklarnytt får du en inblick i vad som händer hos oss just nu. Det är stora saker på gång, som kommer innebära bättre upplevelser för både dig som förmedlare och för kund. Vi har rekryterat fler medarbetare till vår Mäklarservice i Luleå för att ytterligare förbättra leveransen och ni får även läsa om vår nya enhet DK1 (digitalisering, kundupplevelse och innovation) som kommer att betyda otroligt mycket för våra kunder och på vilket sätt vi kommer att distribuera försäkring.

Dessutom en inblick i vad som händer på Skador och lite information från våra kollegor i Norge angående det hemska jordskredet som inträffade i Gjerdrum.

Trevlig läsning!



Hälsningar
Johan Kjellberg
Chef företagsmarknad

Ps. Har ni några funderingar eller synpunkter på hur vi kan göra verksamheten bättre för er förmedlare så tveka inte att kontakta mig/oss.



Gjerdrum, Foto Terje Haug — Finans Norge

Katastrofen i Gjerdrum

Viktig skadehantering från våra kollegor i Oslo

Ett jordskred inträffade i norska Gjerdrum under natten till onsdagen den 30 december. Minst nio bostadshus, bestående av 31 bostäder, togs av lavinen. Tre gårdar drabbades också. Ett område på cirka 300 x 700 meter försvann. Nio personer förlorade sina liv, en saknas fortfarande och tio personer skadades.

Ett litet team med anställda från olika avdelningar i Gjensidige Norge har arbetat med Gjerdrum-katastrofen. De har totalt hanterat 150 skadeärenden. Det handlar till stor del om akuta pengar för de evakuerade, pengar som skulle hjälpa med det allra nödvändigaste som toalettartiklar och kläder.

Skadebehandlarna har också ringt kunderna direkt för att höra vad de behöver och försökt hjälpa till utifrån det. Det kan till exempel röra sig om tillfälliga bostäder, säkra tillgångar i de hus som finns kvar och betala ut ersättning för de hus som har förklarats utdömda (dvs. de som inte kan sparas/restaureras). Dessutom har Gjensidiges personal självklart varit medmänniskor – och träffat människor i sorg och kris. En del av personalen var också närvarande på hotellet där de drabbade evakuerades. De har bidragit med bra information för att skapa säkerhet och ekonomisk trygghet i den akuta fasen. Kunder har också erbjudits psykologisk första hjälpen.

Gjensidiges andel av kostnaden

Cirka 180 miljoner norska kronor har utbetalats. Totalt har alla inblandade försäkringsbolag utbetalat cirka 900 miljoner norska kronor.

Vad är Norsk Naturskadepool?

Egendom i Norge och Svalbard som är försäkrad mot brand är också försäkrad mot naturskador om skadan på egendomen inte täcks av annan försäkring.

Naturskadeförsäkringslagen omfattar inte motorfordon, småbåtar, fartyg och ett antal andra föremål. Ersättning för dessa objekt bestäms utifrån den ordinarie försäkringsomfattningen som är avtalad för objektet.

Det är det enskilda försäkringsbolaget som är försäkringsgivaren, dvs. ställer ut försäkringsbevis, hanterar skadan och har den direkta kontakten med kunden. Naturskadepoolen administrerar ersättningen mellan bolagen.

Regressarbetet

– ett viktigt och riktigt arbete

Ett lyckat regressarbete gör att vi kan hålla nere skadekostnaderna och därmed bibehålla konkurrenskraftiga premier.

Västra Hamnen i Malmö med Turning Torso

I Mäklarnytt nummer 2 förra året fick du möta dem som jobbar med regresser på Gjensidige. Regressarbetet är högt prioriterat hos oss, eftersom det har en direkt påverkan på våra skadekostnader. Ett exempel på en sådant ärende är vattenskadorna efter skyfallet i Malmö för drygt sex år sedan.

I augusti 2014 drabbades Malmö av ett kraftigt regn-oväder. På bara sex timmar föll 120 millimeter regn med omfattande översvämningar som följde. Gjensidige var försäkringsgivare till Malmö Stad och dess fastighetsbestånd på 545 fastigheter. Totalt drabbades 171 av fastigheterna av skador på grund av övädret och vi betalade ut totalt fem miljoner kronor i skadeersättning. Efter att vår regressansvarig på Skador undersökt skadan närmare, skickades ett regresskrav på det utbetalda beloppet i skadan till den regionala VA-organisationen i sydvästra Skåne, VA Syd.

– Genom besiktning på skadeplatser i samband med regnet och uppgifter från försäkringstagaren säkerställdes orsaken till översvämningarna i fastigheterna. Vattnet som tog

sig in i vår försäkringstagares fastigheter vid detta regn kom delvis från VA Syds ledningsnät genom baktryck via golvbrunnar och dylikt. Därför skickade vi regresskrav till VA Syd som då hade att presentera en utredning för att visa att deras ledningsnät hade den kapacitet som det kan förväntas ha enligt praxis och gällande lagstiftning. I annat fall är de ersättningsskyldiga för en sådan här skada, även vid ett sådant kraftigt regn som det var vid det här tillfället, säger Emma Grydal, som är jurist och regressansvarig inom Gjensidige.

Efter att regresskravet skickats till VA Syd betalade de så småningom tillbaka knappt 1,5 miljoner kronor. Mer än så ansåg inte VA Syd att de skulle stå för. Men det ansåg Gjensidige och ärendet gick därför vidare till domstol.

– Från Gjensidiges sida menade vi att VA Syd hade gjort en felbedömning av omfattningen av sitt ansvar till den uppkomna skadan, samt att VA Syds inställning i saken grundade sig på direkta felaktigheter rörande regressen. I och med detta gjorde vi bedömningen att vi hade en bra chans att nå framgång med vårt krav. Dock är det viktigt att poängtera att innan vi beslutade oss för att stämma så hade regressavdelningen haft en omfattande dialog och diskussion i saken med VA Syd, utan att nå framgång. Att besluta om att stämma är alltid grundat i en gemensam dialog mellan ansvarig avdelning och juridik, säger Kristina Kenne, jurist på Gjensidige.

Tvisten ledde till en förlikning som innebär att Gjensidige nu får tillbaka ytterligare drygt 3,5 miljoner kronor från den regionala VA-organisationen VA Syd.

Ett lyckat regressarbete gör att vi kan hålla nere skadekostnaderna och därmed bibehålla konkurrenskraftiga premier. Det är också principiellt viktigt att den som orsakat en skada också får stå för kostnaderna för denna, så att inte våra kunder drabbas negativt av andras misstag.



Emma Grydal är regressansvarig på Gjensidige

Nu etablerar vi en helt ny enhet för digitalisering, kundupplevelse och innovation

Vi växlar upp vårt arbete med kundupplevelse och effektivisering, och har etablerat en ny avdelning med ett tydligt och dedikerat fokus. Allt för att ge våra kunder ett ökat värde av sin försäkring.

Pernilla Aspenberg är chef för den nya avdelningen Digitalisering, Kundupplevelse & Innovation. Hon kommer närmast från AMF, där hon bland annat har ansvarat för deras digitalisering och utveckling av kundupplevelser i digitala kanaler.

– Vi har nu etablerat en stark styrka som ska öka takten i verksamhetens digitalisering för att bli ett ännu bättre försäkringsbolag för både våra kunder och partners.

Försäkringsbranschen är i omställning. Kunderna förväntar sig tillgänglighet och enkelhet som möter deras behov, framför allt i de digitala kanalerna. Det gäller att ha ett erbjudande och en upplevelse som värderas högt av kunderna och en service som får kunderna att vilja stanna kvar. För detta måste vi nyttja tekniska möjligheter som ger oss smarta kundmöten och ännu mer effektiva plattformar och tjänster, säger Pernilla Aspenberg.

Flera talanger har rekryterats både internt och externt till den nya enheten och nu är ett starkt team på plats med både försäkringsspecialister som jobbat inom näringsliv och med affärsutveckling, samt kompetenser från andra branscher som ligger lite längre fram i digitaliseringen än vad den svenska försäkringsbranschen gör.

– Inom avdelningen kommer vi fokusera på hur vi med digitalisering ska ge ett ännu större värde till våra kunder. Vi vill leverera bättre och snabbare service till våra kunder. Vi kommer även jobba med att digitalisera interna processer, som också bidrar till snabbare service för både kunder och partners, säger Pernilla Aspenberg.

– Vi startar med våra privatkunder, men kommer såklart att jobba med alla olika kunder och partners över tid. I detta arbete jobbar vi på både kort och lång sikt och bygger både vanliga tjänster och mer innovativa lösningar som inte finns på marknaden än. Det vi arbetar med just nu är en ny process för digital skadeanmälan, där processen är mer automatiserad, det går snabbare för kunden och hen får ökad grad av kommunikation kring sin skadeanmälan. Lite längre fram kommer vi även

se över det digitala skadeflödet för våra företagskunder. En annan sak vi jobbar med just nu är att förbättra flödet när man tecknar sin försäkring med enklare flöde, bättre information och bättre presentation. Detta kommer vi även lansera till små och medelstora företagskunder lite längre fram, avslutar Pernilla Aspenberg.



Pernilla Aspenberg, chef DK1

Nya digitala processer för köp och skadeanmälan på gång

Tvillingen som fick tvillingar...

Möt Marcus Lundquist, skadereglerare på företagsmotor

Vem är du?

Berätta kort om dig själv.

Jag är född och uppvuxen i den lilla hockeyorten Tyringe där livet tillsammans med min tvillingbror bestod av ishockey och ännu mera ishockey. Vi båda har präglats av den sportsliga anda som finns där, och jag hoppas kunna få mina egna barn att börja i år. Tillsammans med min fru och våra tvillingar bor vi Hässleholm där vi löpande renoverar huset och försöker hinna med allt vad det innebär!

Hur hamnade du i försäkringsbranschen och i din nuvarande roll?

Jag började arbeta med försäkringar för 12 år sedan som försäkringsrådgivare på Trygg-Hansa. Efter ett år fick jag möjlighet att söka mig vidare till skadeorganisationen och då till deras avdelning för yrkestrafik där jag arbetade i sju år. I samband med att Gjensidige etablerade motorskador i Malmö fick jag möjligheten att hoppa ombord och vara med och starta upp det team vi är idag på företagsmotor.

Vad är det du uppskattar mest med ditt arbete? Och vad innebär ditt arbete i vardagen?

Det bästa med mitt jobb är att få lösa de problem som uppstår för våra kunder. Ingen skada som anmäls är den andra lik, vilket gör arbetet omväxlande och roligt. Man måste hela tiden fördjupa sina kunskaper inom gällande lagstiftning samt förordningar och detta får mig att ständigt utvecklas. Att vara påläst i gällande villkor och gängse försäkringspraxis är A och O. Man behöver helt enkelt vara på tårna för att på bästa sätt hjälpa våra kunder.

Vad uppskattar du mest med Gjensidige?

Att det är känn familjärt och att samarbetet mellan våra avdelningar flyter på bra eftersom jag har bra koll på vilka alla är i bolaget. Det gör att vi kan vara extremt flexibla gentemot våra kunder och anpassa oss efter deras behov. Om man som kund har ett ärende hos oss hjälper olika avdelningar varandra för att kunden ska få hjälp på absolut snabbast sätt. Vi har ett fantastiskt högt kundbetyg på företagsidan, vilket vittnar om att kunderna är nöjda med den hjälp vi erbjuder när olyckan varit framme.



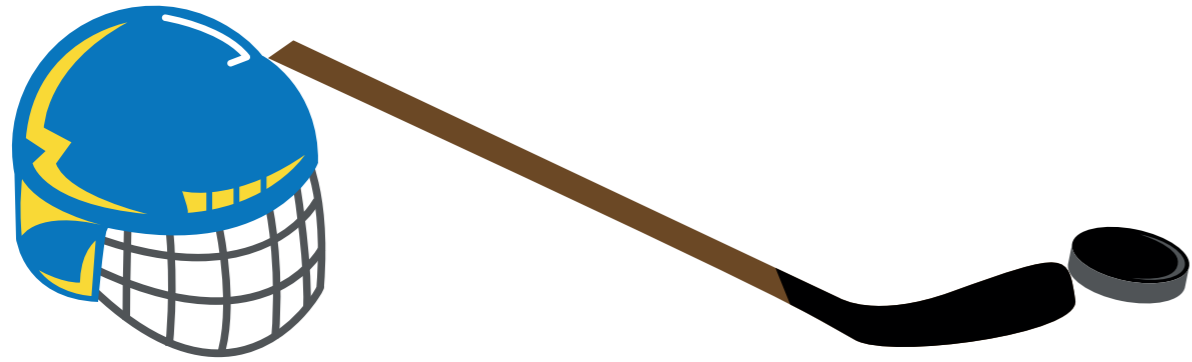
Marcus Lundquist, skadereglerare på företagsmotor

Vad gör du utanför jobbet?

Fritiden spenderar jag gärna med familj och vänner. Är det vår/sommar påtas det i trädgården och en hel del tid går åt att bibehålla grannskapets grönaste gräsmatta! När hösten och kallare vindar infinner sig beger vi gärna oss ut i skogen med familjen, kanske hittar vi några svampar att plocka. Jag är även med i Sveriges största nätverk för unga män, Round Table. Det är en ideell förening där vi träffas varannan vecka för att främja samarbete och gemenskap samt att knyta kontakter i näringslivet genom företagsbesök.

Varför ska man välja Gjensidige?

Man ska välja oss för att vi har tid att lyssna på våra kunder och genom detta ge kunden det där lilla extra i vår skadehantering. Vi vill stå för trygghet den gången man behöver kontakta oss och man ska inte få känslan att man avslutar sitt samtal med fler frågor än svar!



Nollvisionen

– hjärnskakningar inom ishockeyn minskar markant

Nollvisionsprojektet startades i december 2018 med syfte att minska nackskador och hjärnskakningar inom ishockeyn. Gjensidige har stöttat projektet sedan starten och nu visar de senaste siffrorna på glädjande resultat.

Antalet rapporterade hjärnskakningar inom Svenska Hockeyligan har minskat med drygt 60 procent sedan Nollvisionsprojektets start. Under säsongen fram till och med december 2018 rapporterades 33 stycken hjärnskakningar, under motsvarande period 2019 var det 28 stycken och för 2020 rapporterades totalt 13 stycken hjärnskakningar in.

– Det här är verkligen ett exempel på när ett partnerskap fungerar väldigt bra och dessutom gör en konkret skillnad. Vår ambition i det här samarbetet är att både stärka svensk ishockey och att bidra till att antalet skador minskar inom sporten. För oss som försäkringsbolag är det viktigt att kunna jobba långsiktigt och bidra till skadeförebyggande projekt som detta, säger Henrik Mellberg, som är chef för Partnersamarbeten inom Gjensidige Försäkring i Sverige.

Projektet i linje med Gjensidiges uppdrag

I samband med Nollvisionsprojektet har det genomförts flera utredningar av risk- och skyddsfaktorer för att minska antalet nackskador och hjärnskakningar inom ishockeyn. Bland annat har olika typer av skyddsutrustning så som tandskydd, hjälmar, axelskyddskåpor och heltäckande visir, analyserats. Dessutom har en omfattande informations- och utbildningskampanj lanserats för att öka medvetenheten inom sporten.

Nollvisionsprojektet har även påverkat reglerna inom sporten. Exempelvis har reglerna kring målområdet

ändrats så att allt som sker inom det blå området framför målburen numera bedöms till målvaktens fördel. Sedan regeländringen har antalet hjärnskakningar som drabbar målvakter inom Svenska Hockeyligan minskat successivt och under 2020 har inte en enda anmälan kommit in.

– Siffrorna vi ser kring hjärnskakningar är mycket positiva och vi är väldigt glada över vårt samarbete med Gjensidige Försäkring. I ett sådant här projekt är det också viktigt att ta del av den erfarenhet som Gjensidige som försäkringsbolag kan dela med sig av, till exempel med analyser av skadestatistik och trender som kan hjälpa oss att få till regelförändringar. Genom projektet har vi sett hur effektivt det är med information och utbildning i det förebyggande arbetet. Samtidigt är det viktigt att poängtera att vi inte är i mål med nollvisionen. Nu ska vi fortsätta arbeta för att minska antalet hjärnskakningar ytterligare, säger Morgan Johansson, projektledare för Svensk Ishockeys nollvision.



Henrik Mellberg, Partnerchef

Mäklarservice i Luleå växer med tre personer

För förbättrade och mer effektiva processer

Det har varit ett stort antal sökande till tjänsterna och vi är alla väldigt nöjda med rekryteringen av våra nya kollegor Tobias, Berith och Patrik. Vi har under föregående år arbetat väldigt hårt för att hålla våra svarstider och överträffa mäklarnas förväntningar vad gäller service. Våra nya kollegor är ett efterlängtat och värdefullt tillskott till teamet och vi ser fram emot att tillsammans förbättra och effektivisera våra processer och skapa större nytta för våra mäklare, säger Cassandra Johansson, som är chef för Mäklarservice i Luleå.



Patrik Pettersen
Account Coordinator

Patrik har tidigare arbetat som skadereglerare för barnsjukdomar och invaliditetsbedömningar inom Folksam.



Berith Andersson
Account Coordinator

Berith kommer senast från Affirmo Försäkringskonsult AB där hon arbetade som förmedlarassistent inom Liv-pension. Innan det har hon bland annat arbetat åtta år som förmedlarassistent på Sigillet Fond & Försäkring AB.



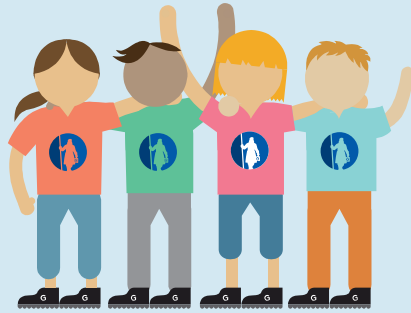
Tobias Zetterström
Account Coordinator

Tobias har studerat ekonomi på Stockholms universitet och arbetat inom privatförsäkring.





Gjensidige



Du kan alltid nå oss på
0771-608 608 eller
maklare@gjensidige.se