

Kunden *først*



– i alt hvad der gøres!



FinansAgenda - september 2016

Rasmus Lyng – Koncernkundedirektør

Pas godt på de *gode* værdier

♥ Kunden *først* – i alt hvad der gøres!

Alm
Brand

Rasmus Lyng
Koncernkundedirektør
Alm. Brand

Praktisk

Jyllands-Posten

PROVINZIAL

Tryg

Alm
Brand

Direktør for finansielle områder
inden for Bank, Forsikring og Pension

Privat, Erhverv, Landbrug

Kundeservice

Salg, service og marketing

Forretningsudvikling

Strategisk prissætning

Teoretisk

Msc. (HD-O) – strategy & leadership
Aarhus School of Business

EDP - Innovation and customer satisfaction
London Business School

EDP - Executive management
Wharton Business School



Alm. Brand Bank | Forsikring | Pension

Alm
Brand

Grundlagt

1792

Alm. Brand blev grundlagt for 224 år siden den 29. februar i 1792 ved kongelig anordning.

Filialer og kontorer

25

Vi er lokalt funderet på 25 filialer og kontorer i hele Danmark suppleret af digitale platforme.

Medarbejdere

1.600

Vi er ca 1.600 medarbejdere fordelt på hovedkontoret i København og på lokale kontorer og filialer.

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.



Bank

50.000 kunder

50% er også kunder i forsikring



Forsikring

400.000 kunder

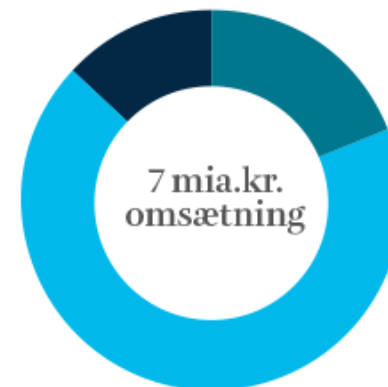
10% markedsandel (4. størst)



Pension

65.000 kunder

40% er også kunder i forsikring



- 19% Bank
- 68% Forsikring
- 13% Pension

Privat



Landbrug



Erhverv



2016 ”Bedste digitale kundeløsning”

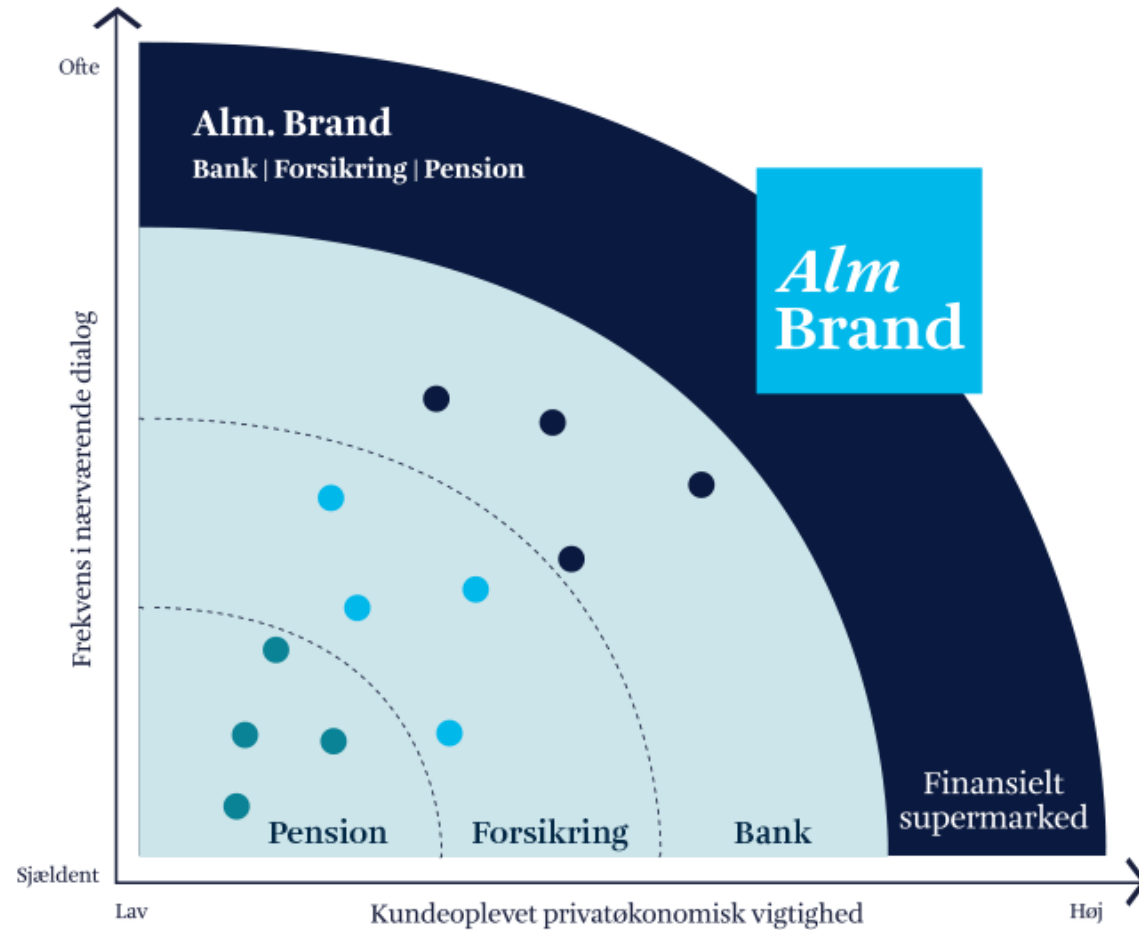
Analysebureauet Wilke og finansmediet Finanswatch

Alm
Brand



Den værdifulde kundeoplevelse

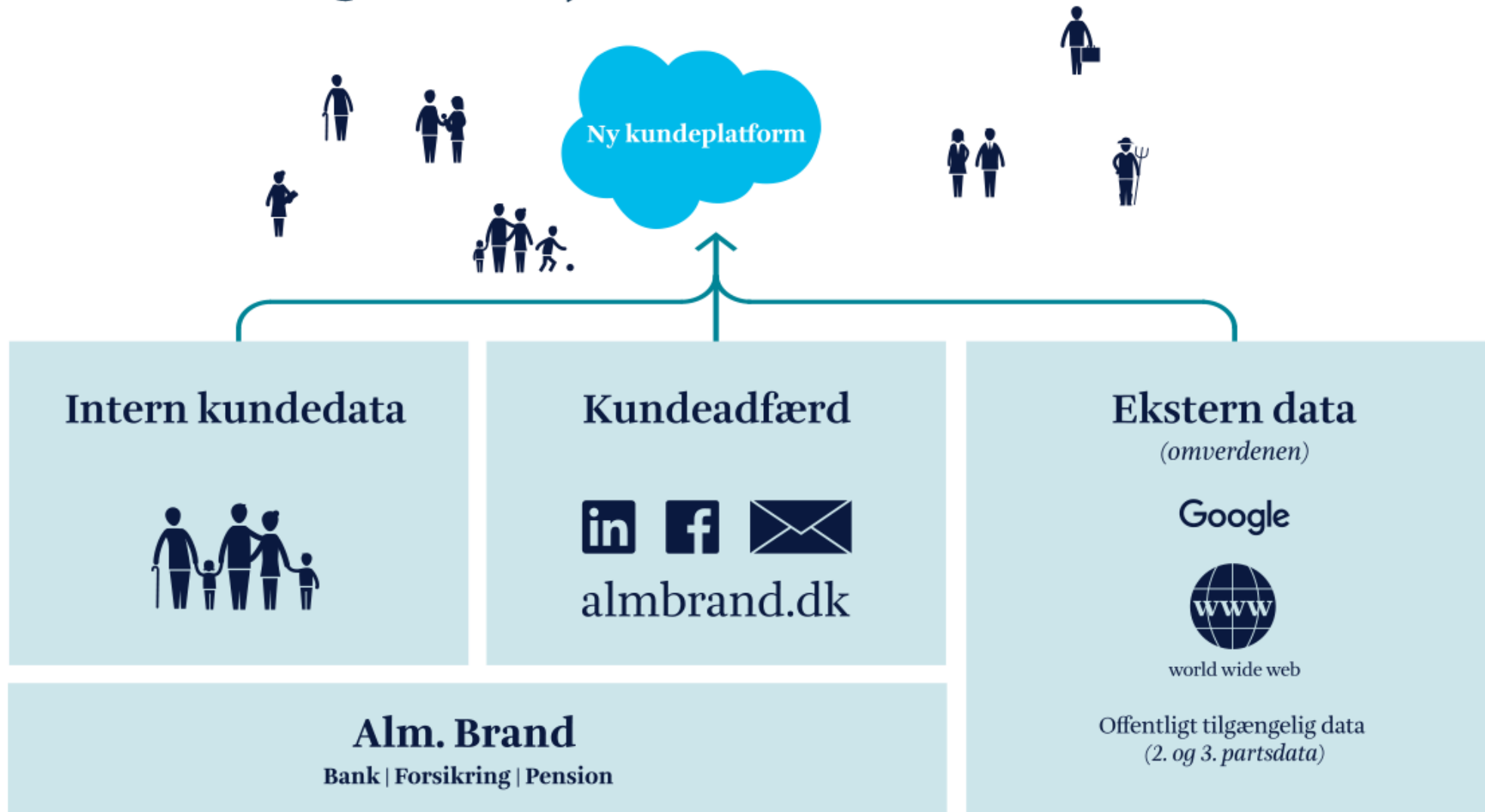
Alm
Brand



Unik mulighed for relation med kunden i det finansielle supermarked

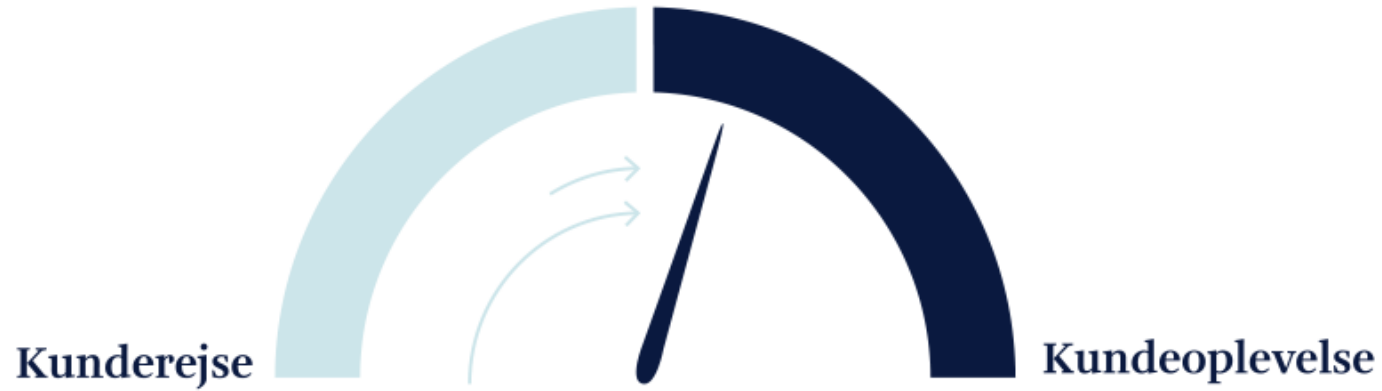
Den strategiske rejse

Alm
Brand

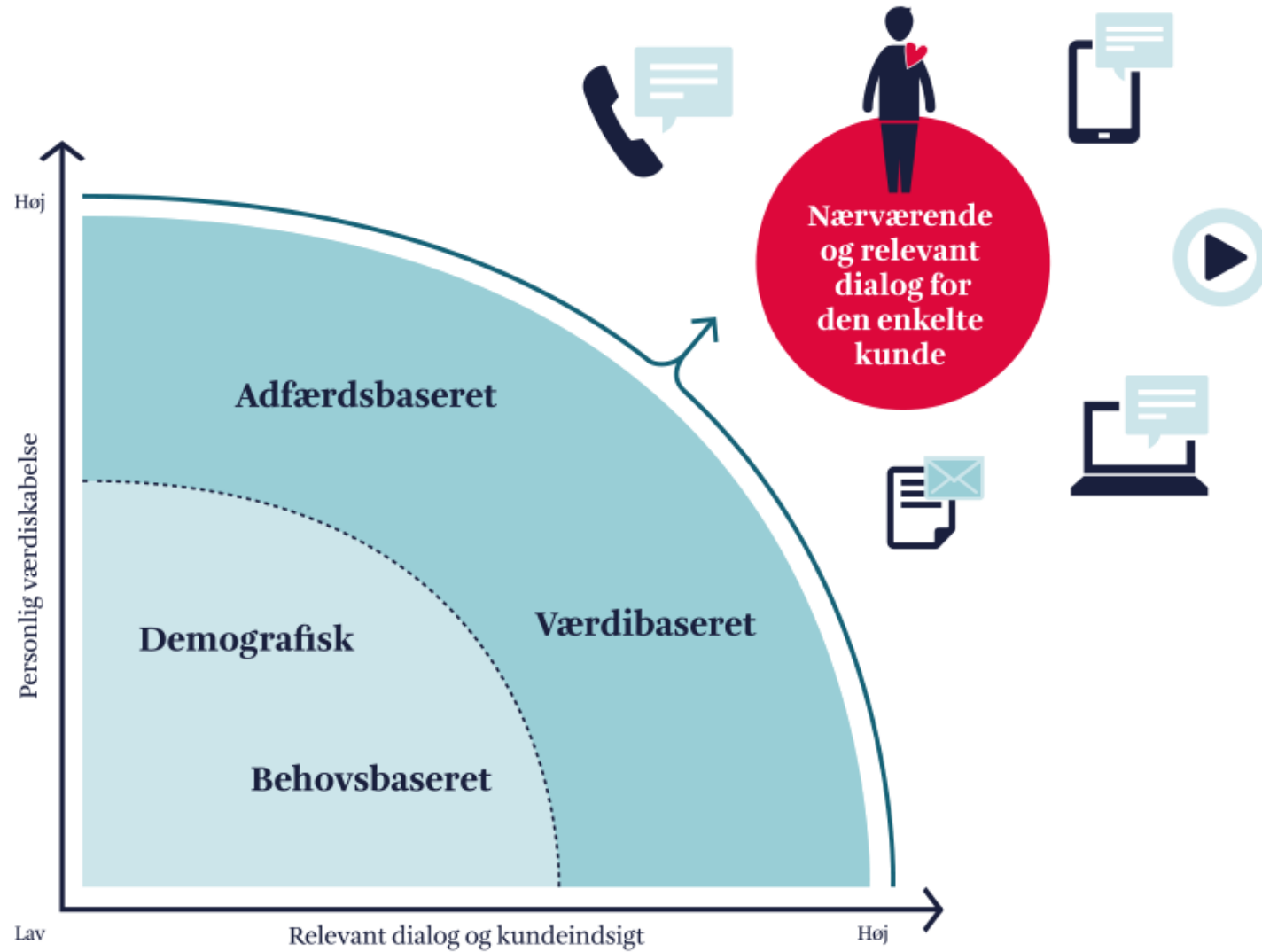


Den intelligente kundeoplevelse

Alm
Brand



Den individuelle kundedialog



Kunden først og i centrum

Alm
Brand



STATISTIK
ALGORITMER
ANALYSE
PERSONDATA
REAL TIME
TEKNOLOGI
ENKELTHED
SYSTEM

BIG DATA

CLOUD
PROCES
NÆRVÆR
INNOVATION

STRUKTUR
INTELLIGENS
TRANSAKTION
INTERNET OF THINGS
ORDENTLIGHED

SIKKERHED
INFORMATION
STANDARD
ADFÆRD



Bank | Forsikring | Pension