

Bestyrelsens beretning

Til den ordinære generalforsamling i GF Nordvest 2018

Kære medlemmer.

Det er mig en glæde på bestyrelsens vegne at aflægge dette års beretning.

Efter et år udenfor Holstebro er vi tilbage igen. Og det er glædeligt at vi igen kan få lov at bruge disse fine lokaler på Utopia.

Jubilæumsåret i GF Forsikring og GF Nordvest

I 2017 fyldte GF Forsikring 50 år. 2017 blev også det år, hvor GF Forsikring opnåede det højeste driftsresultat i Selskabets historie. Over 10.000 nye kunder på landsplan, færre skader og et godt investeringsafkast, er væsentlige årsager til det gode resultat.

Også i GF Nordvest har vi haft positiv vækst. Vores samlede portefølje er igen i år vokset. Vi havde ved udgangen af 2017 en samlet portefølje på over 41.5 Mill. kr. og 3.637 biler i alt. Det højeste antal biler nogensinde. Porteføljen er steget over 2,1 million svarende til ca. 5,5%. Det er samme niveau som sidste år.

Personalesituationen i 2017:

2017 har været et kaotisk år, hvor det ofte har været svært at få bemandingen af kontoret til at hænge sammen.

Først på året sagde vi farvel til Leila, der valgte at gå på efterløn. Annette har haft plejeorlov i forbindelse med sin mors sygdom. Piia valgte at skifte klub og er nu afdelingsleder i forsikringsklubben i Herning og Nikki har været på barsel henover sommeren. Det har betydet, at vi har været hårdt ramt på personalesiden, og vi har igen været ude at finde nye ansigter til kontoret.

Første marts sidste år startede Peter hos os. Han skal delvis være på kontoret og delvis køre på kundebesøg. I august måned ansatte vi Søren. Søren kommer ikke fra forsikringsbranchen, så det har været med en vis spænding vi har fulgt udviklingen over Sørens første tid. Både Søren og Peter er kommet rigtig godt i gang i deres første år hos os. Personalesituationen i 2018 ser ud til at blive med mindre forandringer. Annette går på efterløn til sommer. Til at afløse Annette har vi ansat Tine, der startede hos os 1. februar. Klubben har valgt at prøve kræfter med en elev, så vi fremover kan uddanne vores kunderådgivere selv. Mads starter 1. september 2018. Det bliver spændende at få en ung mand på kontoret, og følge hans udvikling. Henover 2018 vil klubben påbegynde generationsskifte. Det betyder at nogle ansvarsområder gradvist overgår til en ny klubleder.

Overskud til hinanden.

Er en del af selskabets nye værdier.

Op til jul har der været mulighed for at nominere en særlig god medarbejder i GF. En hel del af GF Forsikrings gode medarbejdere blev indstillet af deres kollegaer til at være noget helt specielt. Af alle de mange, der blev indstillet, skulle der vælges 4. Valget blev foretaget af selskabets HR-afdeling. En af de 4, som HR-afdelingen har vurderet er noget helt specielt, er Nikki, som blev temmelig overrasket, da HR-ledelsen dukkede op og overrakte ham et diplom, og fortalte en masse pæne ting om ham.

Overskud til hinanden skulle også ud blandt befolkningen. Inden jul kørte en kampagne, hvor personer eller foreninger over hele landet kunne nominere en eller flere, der har gjort noget helt specielt for andre. Her i vores område fik vi en del gode bud på, at andre mennesker ikke kun tænker på sig selv, men gerne gør noget for andre uden at få noget for det. Klubbens personale udvalgte 8 af de nominerede, som blev indbudt til at modtage et diplom og et pengebeløb. Den 25. januar i år var køkkenet på Viborgvej ramme om en hyggelig eftermiddag, hvor de nominerede fra Vestjylland nød et glas champagne med kransekage til, efter de havde modtaget deres diplomer og en kort bemærkning til alle om, hvorfor netop de var valgt.

Uddannelse:

Gennem 2017 er salgsuddannelsen, der blev påbegyndt i 2016, fuldført. Det forventes dog, at der vil blive fulgt op på uddannelsen med jævne mellemrum. Salgsuddannelsen har givet rådgiverne flere gode værktøjer, de kan bruge i deres arbejde med salg af forsikringer til vores nye kunder og fastholdelse af vores bestående gode kunder. Derudover har vi haft Nikki på erhvervs brushup så vi nu har både Per og Nikki, der kan tage sig af de kunder, der har småerhverv. Peter har været på kursus i landbo, så også her er vi rigtig godt med, med 3 assurandører/rådgivere, der kan tage sig af dette segment. Søren er begyndt på akademiet i marts i år og afslutter sin uddannelse som forsikringsrådgiver til efteråret.

Årets resultat blev på 223.008.

Der var budgetteret med et underskud på omkring 150.000, der skulle modsvares af den bevilligede underskudsgaranti for 2017 på et tilsvarende beløb. Det er meget glædeligt, at vi kommer ud med så stort et overskud, og at vi ikke har haft behov for at bruge vores underskudsgaranti.

Det meget forbedrede resultat skyldes primært, at vi ikke har haft så mange lønudgifter, som budgetteret, samtidig med at salget og indtjeningen ikke er faldet tilsvarende, og vi har formået at holde omkostningerne på et meget lavt niveau.

Der er også forventninger til at overskuddet for 2018 bliver positivt, så vi heller ikke får behov for at bruge den sidste del af den underskudsgaranti, vi har fået bevilget i forbindelse med vores vækststrategi.

Nye tiltag i GF:

Ikke alle kunder har lyst til et personligt møde med forsikringselskabet, når de har behov for en forsikring. Der er onlinesalg en mulighed. Onlinesalg har kørt som et pilotprojekt i en periode, og siden projektet i efteråret kom til at omfatte samtlige klubber, har onlinesalget været stigende. Det er nu besluttet, at salg via det digitale medie skal være en permanent mulighed.

I gennem 2017 har vores kunder haft mulighed for at give deres mening til kende efter en samtale med en af kontorets rådgivere. Der er generelt stor tilfredshed med den service vores kunder og mulige kunder får. Er en kunde utilfreds med noget, har vi mulighed for at ringe kunden op og få belyst det kunden er utilfreds med, og gennem den vej få endnu en tilfreds kunde.

Også årets EPSI måling viser at GF Forsikring har tilfredse kunder. Vi ligger i den gode ende og noget over branchegennemsnittet. Generelt er det de mindre selskaber, der ligger bedst i målingen.

I juni måned startede GF Forsikring op med småerhverv. Opstarten er gået lidt træg, da der har været meget arbejde i at få de forskellige brancher godkendt og prissat. Arbejdet, der har været med erhverv, har ikke stået på mål med indtjeningen. Der er primært tegnet forsikringer indenfor håndværksfaget. Men al øvelse gør mester, så det forventes at der på sigt vil være en god mulighed for, at erhverv kan blive en pæn del af GF.

Samarbejdspartnere:

Vi har nu 6 samarbejdspartnere, der hjælper os med at skaffe leads, så vi kan få endnu flere gode kunder. Vores samarbejdspartnere er lige nu Jyske Bank, Ældresagen, Diabetesforeningen, BRF kredit, Matas og Gigtforeningen. BRF Kredit og Gigtforeningen har ikke bidraget til vores portefølje. De øvrige samarbejdspartnere har bidraget med omkring 1.250.000, og det er langt under budget. Den lave målopfyldelse skyldes igen i år, at Jyske Bank ikke har levet op til vores forventninger. For at forbedre samarbejdet har Søren, der blev ansat i august, fået til opgave at holde kontakten til vores afdelinger i Struer og Holstebro. Han skal bl. a. besøge afdelingerne med mellemrum og arrangere små konkurrencer i afdelingerne, samt holde afdelingerne opdaterede med hensyn til målopfyldelse og hvem der har leveret leads og hvor mange. Der arbejdes på, at Søren kan sidde ude i afdelingerne nogle timer om måneden og give tilbud eller booke møder, til bankkunder, der også gerne vil have et forsikringstilbud.

Der vil løbende komme nye aftaler til, ligesom der arbejdes på at indgå gruppeaftaler med lokale større virksomheder.

Udadvendte aktiviteter i 2017:

GF Nordvest har kun i begrænset omfang deltaget i messer m.v., da personalesituationen ikke har tilladt det helt store. Vi har dog været med til Livsstilmessen i Holstebro og Løvfaldsmessen i Harboøre. Begge messer gav kundeemner nok til at vi kan sige, at messerne har været en succes.

2018 er startet rigtig flot:

Efter de første 3 måneder har vi tegnet for næsten 700.000 mere end vores budget og mere end ved samme tidspunkt sidste år. Vores samlede portefølje har rundet 42.000.000 så det ser ud til at vi igen i år vil opnå en ganske pæn vækst. Den gode start kan vi takke det meget dygtige og engagerede personale for.

Persondataforordningen:

Et langt ord, som vi skal til at forholde os til her om ikke så længe. Fra maj måned 2018 indføres der skærpede regler for behandling af data og hvor længe vi må gemme data på kunder og kundeemner. Vi har løbende hen over året fået plakater og info om de nye regler, og der har været quizzes løbende, så alle er klar over, hvordan vi skal agere, når de nye regler træder i kraft.

Skaderegnskabet på biler.

Det er nu andet år vi modregner overskuddet på bilskaderegnskabet i næste års præmie, og det er generelt blevet godt modtaget. Da overskuddet for 2017 blev opgjort i oktober så det ud til, at resultatet ville blive på omkring 9 %. Med sidste års resultatopgørelse af tilbagebetalingsprocenten i mente, valgte bestyrelsen at betale lidt mindre tilbage, nemlig 8 %, så vi ikke 2 år på stribet skulle til at hæve af skadereserverne. Efter opgørelsen af det endelige skadesregnskab har det vist sig, at resultatet blev noget bedre end beregnet. Nemlig 14,5 %. Det meget bedre resultat skyldes primært, at afløbsresultatet er væsentlig forbedret, samtidig med at omkostningerne har været mindre end budgetteret, og at vores medlemmer har kørt pænt i sidste kvartal. Det betyder at klubbens skadereserver er forøget med omkring 800.000 mere end forventet, så vi ved udgangen af 2017 har godt og vel 2,6 mill. i skadereserver. Det betyder at vi også i år, hvor der har været mange skader, stadig kan udbetale overskud til vores medlemmer.

Personale:

Også for personalet har 2017 været et år præget af meget arbejde og nye mennesker, der skulle læres op. Alle har taget udfordringerne med et smil og godt humør. Alle har bidraget til at vores gode klima på kontoret har kunnet bibeholdes, så de nyansatte også kunne føle sig godt tilpas. Og da driftsregnskabet samtidig så ud til at komme ud med et overskud, besluttede bestyrelsen at alle de ansatte skulle have del i overskuddet, og der blev udbetalt en bonus lige før jul.

GF Nordvest lægger vægt på at personalet trives. Det er personalet, der år efter år får højere mål, som de tager imod og gør alt hvad de kan for at nå. Det er personalet, der møder vores medlemmer og nye kunder i øjenhøjde hver dag. Det er personalet, der skaber en gode stemning dag efter dag. Uden personalet var klubben ingenting.

Med stor tak for et godt samarbejde og en fantastisk indsats fra personale, bestyrelse og andre, der har gavnet GF Nordvest, overdrages beretningen til generalforsamlingen.

Formand
Connie Bruun