



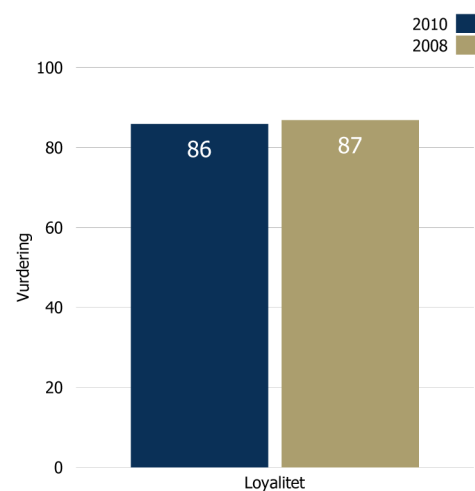
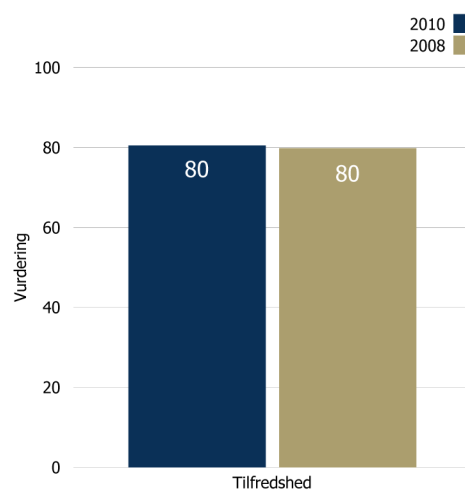
FDM Forsikring har tilfredse medlemmer.

FDM Forsikring har gennemført en medlemstfredshedsundersøgelse i september 2010 og den viser til sammenligning med den tidligere offentliggjorte kundetilfredsundersøgelse blandt andre skadeforsikringsselskaber en høj tilfredshed med FDM Forsikring.

Målingen viser følgende to hovedresultater:

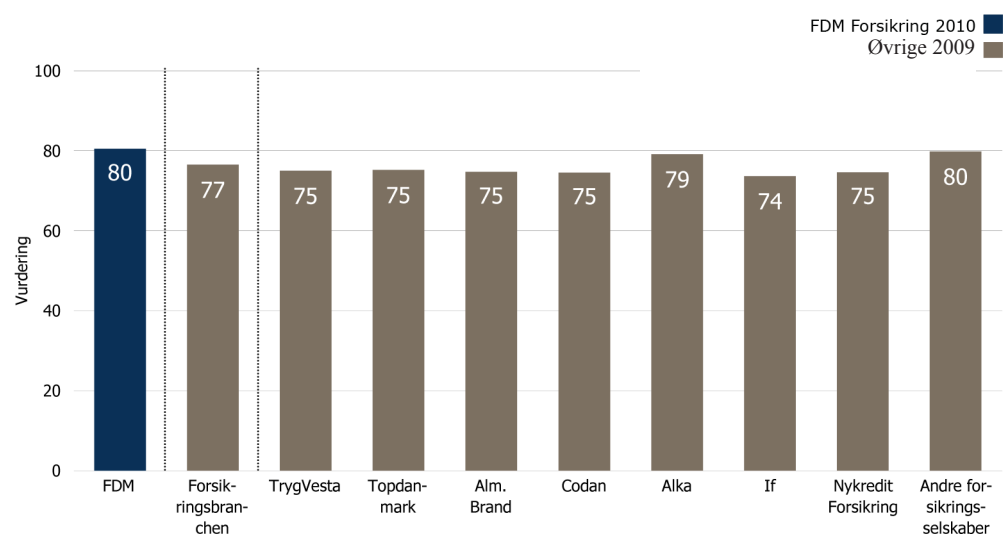
Tilfredshed og Loyalitet

I figuren ses medlemmernes Tilfredshed og Loyalitet med FDM Forsikring.



Tilfredshed

I figuren ses de respektive selskabers score på tilfredshed



Stadig flere loyale medlemmer

■ AMBASSADØRER

Høj tilfredshed og loyalitet over for FDM. Den yderst positive holdning bevirker, at dette medlem anbefaler FDM til kolleger og forretningsforbindelser, og at medlemmet med stor sikkerhed ville vælge FDM igen, hvis vedkommende i dag skulle vælge et nyt selskab.

■ KERNEmedlemmer

Mellem til høj tilfredshed og mellem til høj loyalitet (uden at begge dog er høje på samme tid). Medlemmet er positivt stemt overfor FDM, og vil altid overveje denne som et egnet alternativ.

■ TROFASTE medlemmer

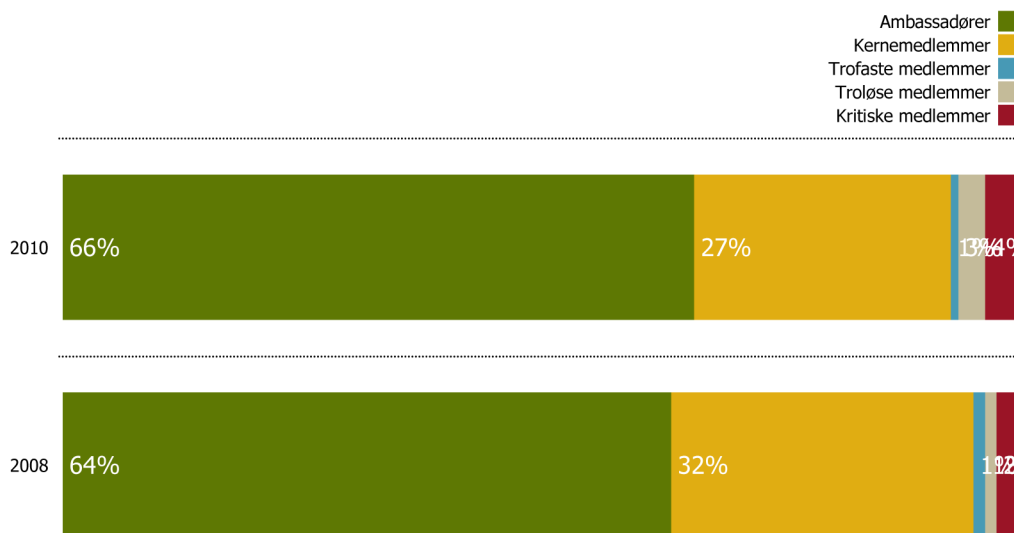
Lav tilfredshed og mellem til høj loyalitet. Når medlemmet - trods den lave tilfredshed - vælger at anbefale FDM, vil det typisk være begrundet i langvarige (overvejende positive) relationer til FDM.

■ TROLØSE medlemmer

Mellem til høj tilfredshed og lav loyalitet. Den troløse medlem er kritisk og holder hele tiden øje med, om der er konkurrerende virksomheder, som tilbyder bedre produkter og serviceydelser.

■ KRITISKE medlemmer

Lav tilfredshed og lav loyalitet. Man må formode, at de kritiske medlemmer ikke bliver ved med at benytte selskabet.



Langt de fleste medlemmer er fortsat enten ambassadørmedlemmer (66%) eller kernemedlemmer (27%). Andelen af medlemmer med lav Tilfredshed og/eller Loyalitet er meget fortsat lille om end en smule større end 2008.

Modellen

Undersøgelsens hovedresultater følger principperne bag Dansk KundeIndex, som Handelshøjskolen i Århus står bag. Dansk KundeIndex er højt respekteret som en troværdig og pålidelig kilde for resultater af denne type, hvilket hænger sammen med, at Dansk KundeIndex er forskningsbaseret og bygger på et sæt af analysemetoder, som internationalt anses for best practice. For at sikre fuldstændig sammenlignelighed med Dansk KundeIndex er denne undersøgelse gennemført efter de samme retningslinier hvad angår dataindsamling, modelestimation, mv.

Medlemstifredshedsundersøgelsen er designet efter metoden gældende for European Performance Satisfaction Index (samme som Dansk KundeIndex). Denne metode sikrer forsikringserhvervet et validt og årsagsforklarende beslutningsgrundlag på såvel overordnet som specifikt niveau. Anvendelsen af modellen sikrer endvidere, at resultaterne kan sammenlignes med tal fra andre typer virksomheder og brancher, der anvender modellen.