

## **Bestyrelsens beretning på Generalforsamlingen i GF Viborg torsdag d. 7. april 2022.**

2021 blev et skelsættende år for medlemmerne i GF Forsikring. Efter længere tids forberedelse rullede vi med indgangen til 2021 udvidelsen af vores medlemskab ud. Det betyder, at de mere end 336.000 GF-medlemmer nu har lige ret til demokratisk indflydelse og en række fælles fordele.

Over de seneste fem år er GF Forsikring vokset med 45 procent, og også i 2021 har vi kunnet byde velkommen til mange nye medlemmer i fællesskabet. Med en nettostigning på 15.022 nye medlemmer og en topinjevækst på 9 procent beviste GF's forretningside endnu en gang sin berettigelse i markedet.

Men medlemstilgangen har også betydet, at vi for at skabe værdi og de bedste rammer for vores medlemmer har styrket vores organisation og processer markant. Vi har hentet mange it-opgaver hjem, som vi får brugte eksterne konsulenter til.

Vi kan samtidig se, at medlemmerne kvitterer for vores gode digitale løsninger. Stadig flere medlemmer melder skaderne digitalt. For andet år i træk modtog vi med stolthed prisen som Årets Digitale Finansvirksomhed, bl.a. for en god bedømmelse af vores medlemsportal, Mit GF. Samtidig forsøger vi hele tiden at tilpasse balancen mellem vores analoge og digitale tilstedeværelse til vores medlemmers behov, så de møder os, som de ønsker det, og når det passer medlemmerne bedst.

Som et åbent, medlemsejet selskab skal vi levere værdi for pengene. Det betyder, at vi kan koncentrere os om at levere gode produkter med overskudsdeling og god service og rådgivning. Det kvitterer den årlige Epsi måling for, der viser en meget høj tilfredshed blandt vores medlemmer.

Epsi er en stor uvildig måling af, hvor tilfredse forbrugerne er med deres forsikringsselskab. I GF ligger vi som det bedste placerede blandt de åbne forsikringsselskaber – med en score på 81,4 ud af 100 mod branchegennemsnittet på 76,4. Tilfredsheden med GF er de seneste år vokset, mens branchen har været støt faldende generelt. De medlemsejede selskaber har medvind blandt forbrugerne i disse år.

Også på Trustpilot bliver vi bedømt rigtig flot.

Vi er samtidig – for andet år i træk – blevet kåret som Årets Digitale Finansvirksomhed inden for forsikring – på grund af vores løsninger på bl.a. Mit GF. Her kan man få et overblik over sine forsikringer, skader og meget mere.

I 2021 har corona-pandemien naturligt også fortsat haft indvirkning på medlemmernes og medarbejdernes hverdag, særligt i årets begyndelse og slutning. I december havde skadeafdelingens corona-hotline travlt med at svare på medlemmers spørgsmål om rejser til de typiske vinterferielande.

Corona gav sig også udslag i færre biler på vejene i perioder og færre indbrud - også i de perioder, hvor samfundet har været åbnet helt op.

Samlet set har det medvirket til, at overskudsdelingen for 2021 blev historisk høj. For første gang nogensinde er der overskudsdeling til alle forsikringstagere, og på de private forsikringer er overskudsdelingen steget med 50 procent sammenlignet med året før. Den enkeltes andel af overskuddet trækkes fra prisen på medlemmernes enkelte forsikringer, efterhånden som de fornys.

I GF handler overskud ikke kun om penge, men også om at række hånden ud til vores medlemmer i svære situationer. Det gør vi med vores medlemsfordele, uden at det koster mere for dig.

I andre selskaber skal man typisk have bestemte forsikringer for at få disse fordele. I GF kræver det blot, at du har én forsikringer, du betaler for.

Derfor har vi gennem hele året også haft et særskilt fokus på arbejdet med styrkerne ved medlemskabet og på at sikre, at vi varetager de behov, der fylder hos vores medlemmer.

Det betød blandt andet, at vi lancerede medlemsfordelen Læge 365. Ordningen giver alle vores medlemmer mulighed for lynhurtig lægehjælp via en personlig videokonsultation som et godt supplement til egen læge. Det har medlemmerne taget godt imod, fx på ferierejsen i udlandet.

Tæt på 17.000 medlemmer har allerede installeret app'en "Eyr – Mød en læge online", som siden juli 2021 har givet alle medlemmer med en privat forsikring i GF fri adgang til Læge 365. Med Læge 365 kan medlemmerne få en videokonsultation med en dansktalende læge, forny recepter og få svar på lægefaglige spørgsmål alle dage året rundt. Også i weekenden, på helligdage – og på rejsen til udlandet. Og det er i høj grad mændene, der har taget denne mulighed til sig.

Der er høj tilfredshed med Læge 365 hos brugerne, der i snit giver videokonsultationer 4,5 ud af 5 mulige stjerner. Konsultationerne ligger primært uden for lægens åbningstid.

Også lokalt vil vi gerne tilbyde medlemmerne fordele som de kan gøre brug af i deres hverdag. På klubbens hjemmeside kan man finde de fordele som vi tilbyder lige nu.

Skal du have serviceret din bil, opbevaret dine vinterhjul, tanke brændstof eller måske have repareret et stenslag så kan du finde fordelagtige aftaler inde på fordelssiden.

Også når det gælder hus og indbo er der penge at spare.

F.eks kan du få en alarm fra Verisure med 3 gratis måneder og rabat på installationen.

Du kan også få rensede dine fliser eller taget for alger til en god pris.

Og skulle du stå overfor at holde en stor fødselsdag med mange gæster, eller være arrangør af et stævne så kan du låne klubbens hjertestarter kvit og frit.

Det kalder vi overskud til hinanden

Også når vi taler om strategiske partnerskaber bestræber vi os på, at der skal være fordele tilknyttet.

Hos GF Forsikring vælger vi samarbejdspartnere, der kan bidrage med stærke kunderelationer baseret på særlig tilknytning og fælles værdier, og som kan skabe grundlag for gode og langvarige kundeforhold.

Vi har fokus på at skræddersy hvert partnerskab, så det passer til de ønsker, den enkelte organisation, forening eller virksomhed har.

Seneste skud på stammen er DBU, hvor GF Forsikring er forsikringspartner for alle landsholdsfans! Partnerskabet handler om at skabe værdi med fodboldlandsholdene og den lokale fan kultur som omdrejningspunkt.

GF Fonden er en erhvervsdrivende fond og vores formål er at sikre det medlemsejede GF Forsikrings fortsatte selvstændighed. Men vi har også et almennyttigt formål, som udspringer af GF Forsikrings formål om at skabe overskud til hinanden i lokalt forankrede fællesskaber.

Hvert år når vi ud til mere end 10.000 danskere gennem arrangementer, webinarer og foredrag.

GF Fonden arbejder med at forebygge skader og øge livskvaliteten gennem disse tre fokusområder: omtanke i trafikken, plads i fællesskabet og sikkerhed i hverdagen.

(Her blev der vist en kort film, der fortæller mere om GF Fonden)

Hvordan gik det så med vores forening i Viborg?

2021 startede faktisk ret godt.

GF havde en henvisningsaftale med Jyske Bank, der betød at vi fik pænt mange nye medlemmer via banken. Der var forhandlinger i gang om et endnu tættere samarbejde, der ville betyde at vi skulle ansatte flere medarbejdere på kontoret. 1. januar blev der ansat en assurandør mere, og vi genansatte en rådgiver i en assurandør stilling. Så nu var vi klædt på til at udvide samarbejdet med banken med 4 assurandører.

Desværre skete der det, at Jyske Bank og GF Forsikring alligevel ikke kunne blive enige om betingelserne for samarbejdet, og så stod vi helt uventet uden en henvisningsaftale med Jyske Bank.

Bestyrelsen besluttede at fastholde alle medarbejderne, da vi havde en tro på, at vi godt kunne generere aktivitet nok. Vi blev så ramt af Corona situationen der fik nye ben at gå på i januar, og vi sendte en par assurandører hjem og fik kompensation fra staten.

Så var vi tilbage i en Corona situation, der helt lavpraktisk betød, at der ikke kunne bookes så mange møder til vores assurandører som forventet, og de møder der blev booket var for en stor dels vedkommende telefon møder, hvor succes raten ikke er nær så stor. Så der skulle kæmpes for hvert eneste nye medlem i første halvdel af 2021.

Da vi kom på den anden side af sommerferien, valgte vi at afskedige en assurandør, da vi måtte indse, at vi ikke kunne skabe aktivitet nok til 4. Resten af året blev situationen en smule bedre, men stadigvæk har vi været presset på aktivitetsniveauet gennem hele 2021. Alligevel er det lykkedes os at indtegne en masse nye medlemmer.

Vores tidligere klubkontor på Jegstrup vej 15 satte vi til salg i august 2020 til en udbudspris på 2 mio. kr.

Der var interesse fra flere sider, men der blev ikke fundet en køber før i slutningen af 2021.

Der havde huset stået tomt i over 1 år, og bestyrelsen vurderede, at det var bedre at sælge huset til en lavere pris. Vi ønskede ikke at leje huset ud, da vi er en forsikrings klub, ikke et udlejningselskab.

Vi solgte huset for 1.750.000 til en håndværker der vil leje huset ud i 2 lejemål.

Derved realiserede vi et tab i forhold til den bogførte værdi på 250.000 + 86.000 kr. i salgs omkostninger til mægleren.

Det betyder samtidig, at årsresultatet for klubbens drift bliver negativ påvirket med 336.000 kr. og derved kommer vi ud med et rundt 0 i årsregnskabet.

Hvordan er året så gået når vi anskuer det fra en talmæssig vinkel?

Vi har samlet set nyteget policer for 15,8 mio. kr. Det højeste nogensinde.

I den nuværende strategiperiode er et af målene, at afgangsprocenten skal være lavere. Afgangsprocenten siger noget om hvor mange policer der bliver opsagt. Nogen policer opsiges f.eks fordi man ikke har hund mere, og andre policer opsiges til en af vores konkurrenter. Medlemmerne kontaktes for at tilbyde dem en forsikringsgennemgang. Det vil tage lang tid før vi har været alle medlemmer igennem, men det er vores ambition på sigt. Det er blandt andet medvirkende til at medlemmerne ikke flytter til andre selskaber.

Samtidig er vores hovedopgave at skabe gode medlems oplevelser hver eneste dag. Det gør vi ved at være tilgængelige på telefonen, i mails, online og ikke mindst på vores kontor på farvervej. Det er her vi kan adskille os væsentligt fra de fleste andre selskaber. Vi er medlemsejet, og vores eneste interesse er, at vi behandler vores medlemmer ordentligt. I 2021 er vi lykkedes ved en bevidst ihærdig indsats at mindske afgangsprocenten fra 11,2 til 9,8.

Klubbens portefølje (summen af forsikringer der er i kraft i klubben) er steget med 8,4 millioner fra 52,5 mio. til 60,9 mio. kr. En vækst på over 8 millioner kroner. Det er 6. år i træk hvor væksten er over 10%. Det kan vi være rigtig stolte af.

Overskudsdelingen på bil endte med 12%, øvrige private forsikringer med 6% og erhverv blev på 4%.

Det er en stigning på 2% point på bil og øvrige private forsikringer ift 2020.

Overskudsdelingen fungerer på den måde, at overskuddet fratrækkes præmierne for det nye år ved hovedforfald.

Som tidligere nævnt realiserer vi et drift resultatet på et rundt 0.

Ser vi bort fra hussalget, så ville årsregnskabet lande i omegnen af 170.000 kr.

Klubbens egenkapital ligger herefter på godt 1 mio. kr.

Der er et krav om hvor stor egenkapitalen minimum skal være i klubberne. Det er beskrevet i samarbejdsaftalen med GF Forsikring A/S. Kravet for GF Viborg ligger på en egenkapital i omegnen af 1.3 mio. kr.

Det krav opfylder vi senest med udgangen af 2023.

Bestyrelsen arbejder på at klubbens egenkapital på sigt skal udgøre ca. 2 mio. så der er en vis grad af handlefrihed.

Forlænger vi verden med brædder, så opnår vi det mål med udgangen af 2025.

Ser vi på perioden fra 2013 og til i dag så har vi realiseret en vækst på 84% flere policer og målt i kr. en vækst på 139%. Det er da ret flot. De sidste 5 år er GF vokset med 45% - GF Viborg er vokset med 63%. Så vores klub har i den grad bidraget langt over gennemsnittet til det samlede gode resultat. Det er vi meget godt tilfredse med.

Tak til ansatte, bestyrelse og medlemmer

Tak til alle ansatte, der på bedste vis sørger for at alle bliver rådgivet og serviceret på bedste måde. Det har ikke været et nemt år, men vi er ved fælles hjælp kommet i mål på trods af alle de forhindringer vi har mødt undervejs.

I har en stor del af æren for at alle føler sig velkomne i GF og føler en stor tilknytning til klubben. I har i høj grad medvirket til at kundeloyaliteten ligger på et højt niveau, og at afgangene er faldende.

I gør det godt, I løfter i flok, og I er rigtig gode til at indfri de kundeløfter, der er en del af værdigrundlaget.

Tak også til alle jer medlemmer, for god omtale af GF, og for den trofasthed I viser os. Vi værdsætter, at rigtig mange af jer har været medlemmer i en lang årrække trods opringninger og pres fra vores konkurrenter.

Et tilbud fra konkurrenterne kan godt friste, og måske ser det billigt og godt ud, men med risiko for en dækning og en service, der er langt dårligere end den I kender fra GF.

Jeg er sikker på, at I sætter pris på den nærhed vi kan tilbyde i vores klub, og er glade for at I omtaler os positivt til familie, venner og bekendte.

Samtidig skal der lyde en tak til bestyrelsen for et rigtig godt samarbejde i årets løb. Vi er 4 medlemmer med hver vores kompetencer, og jeg synes vi supplerer hinanden rigtig godt. I den forbindelse vil jeg nævne, at vi har vurderet, at der er de fornødne kompetencer i bestyrelsen for nuværende, og derfor har vi ikke travlt med at finde et 5. medlem.