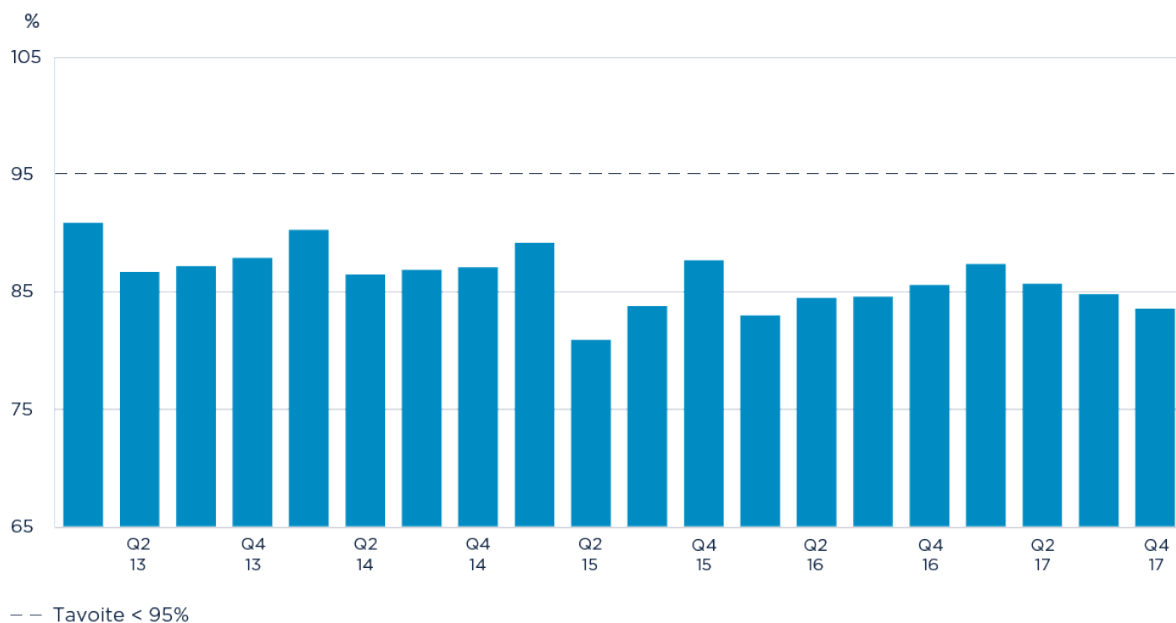


If vuonna 2017

Vuosi 2017 oli Ifille hyvä, sillä yhtiö saavutti vahvan vakuutustuloksen ja positiivista kasvua. Ifin yhdistetty kulusuhde oli 85,3 prosenttia (86,1 prosenttia, pois lukien kertaluonteiset erät). Vakuutustekninen tulos kasvoi 640 miljoonaan euroon (658) ja tulos ennen veroja 818 miljoonaan euroon (824). Melko leudolla talvella oli myönteinen vaikutus tulokseen.

Yhdistetty kulusuhde vuosineljänneksittäin If, 2013–2017



Ifin maksutulon kasvu oli vuonna 2017 1,8 prosenttia (-0,1): asiakasmäärän lisääntyminen ja uusien autojen myynnin säilyminen vilkkaana vaikutti kasvuun myönteisesti. Positiivinen vaikutus oli myös toimivilla kumppanuuksilla ja runsaalla verkkomyynnillä.

Kohonneista geopoliittisista riskeistä huolimatta makrotaloudellinen tilanne parani vuoden aikana kaikissa Pohjoismaissa. Tämä heijastui positiivisesti Ifin sijoitustoiminnan tulokseen, ja yhtiön sijoitetun pääoman tuotto prosentti oli 2,6 prosenttia (2,9). If noudatti edelleen konservatiivista sijoituspolitiikkaa.

If on vakiinnuttanut asemansa Pohjoismaiden johtavana vahinkovakuuttajana. Asiakastytyväisyys ja asiakasmäärä kasvoivat entisestään vuoden aikana. If tekee jatkuvaa työtä asiakaskokemuksen kehittämiseksi ja pyrkii olemaan toimialan palvelukeskeisin yhtiö tarjoamalla parempia digitaalisia palveluita, laadukkaita ja tehokkaita prosesseja sekä asiakkaiden tarpeisiin vastaavia tuotteita. Parhaan

palvelukokemuksen tarjoaminen kaikessa asiakaskontakteissa on yksi yhtiön keskeisistä tavoitteista.

Asiakaskeskeisyys on jokaisen työntekijän ja koko organisaation tärkein painopistealue. Ifin johtavan markkina-aseman säilyttämiseksi on tärkeää yhdistää asiakaskeskeisyys vakuutusosaamisen ja innovaatiokykyyn. Useilla viime vuosina toteutetuilla asiakaspalvelun kehitysprojekteilla on ollut myönteinen vaikutus asiakastytyväisyyteen. Hankkeissa on keskitytty esimerkiksi verkkopalvelujen virtaviivaistamiseen, korvausprosessien automaatioon ja digitaalisen asiakasviestinnän kehittämiseen.

Vuonna 2017 Ifin verkkomyynti kasvoi 20 prosenttia, ja noin 40 prosenttia henkilöasiakkaiden korvaushakemuksista tehdään verkossa. Lisäksi vuoden lopussa noin 50 prosenttia kaikista yhtiön asiakkaista oli sähköisten palvelujen käyttäjiä, eli asiakkaita, jotka vastaanottavat kaikki vakuutusasiakirjansa ja -laskunsa sähköisesti.

If myös kasvatti jo ennestään vahvaa panostusta tietotekniikkaan ja digitaalisiin ratkaisuihin, ja pohjoismaisen digitaalisen tietojärjestelmän käyttöönotto jatkui Henkilöasiakkaat -liiketoiminta-alueella. Järjestelmä on jo käytössä Yritysassiakkaat ja Suurasiakkaat -liiketoiminta-alueilla kaikissa neljässä Pohjoismaassa. Järjestelmä mahdollistaa uusien teknologioiden käytön ja tehokkaammat prosessit sekä tarjoaa organisaatiolle parempia työkaluja, mikä lisää tehokkuutta ja luo synergiaetuja eri Pohjoismaiden ja liiketoiminta-alueiden

välille.

If on soveltanut Solvenssi II -periaatteita lakisääteisissä vakavaraisuuslaskelmissa 1.1.2016 alkaen. If käyttää standardikaavaa konsernitason solvenssivaateidensa ja hyväksyttävän oman varallisuutensa laskennassa. Vuoden 2017 aikana Ifin Suomen tytäryhtiö muutettiin Ruotsin yhtiön sivuliikkeeksi. Standard & Poor's on vahvistanut Ifin A+ -luottoluokituksen vakain näkymin.

Verkkomyynnin kasvu Pohjoismaissa If, 2013–2017

