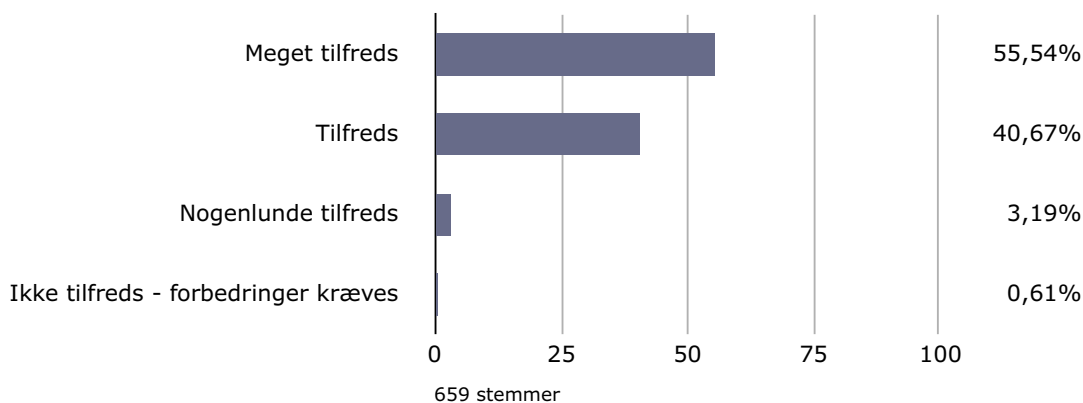


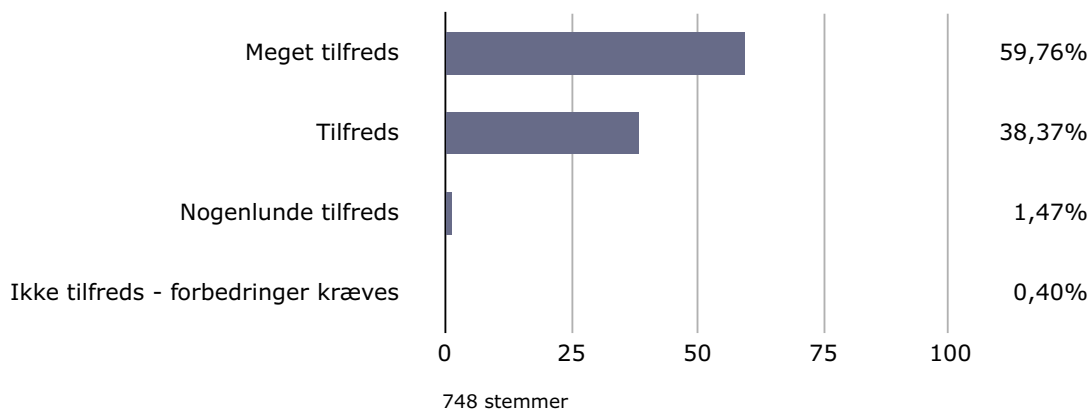
## Konklusion på brugerundersøgelse afviklet på aros-forsikring.dk i perioden september-november 2008.

Adspurgte om tilfredsheden med forsikringer som ejendomsforsikring, familieforsikring, bilforsikring og ulykkesforsikring er det i gennemsnit 96% af respondenterne, der svarer "Meget tilfreds" eller "Tilfreds". Kun gennemsnitlig 3,5% ud af respondenterne svarer "Forbedringer kræves".

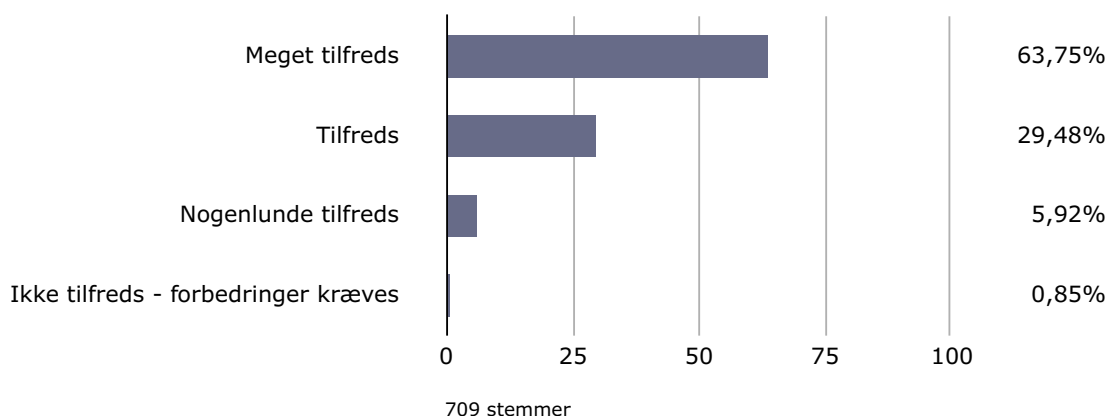
### A. Hvor tilfreds er du med din ejendomsforsikring hos Aros?



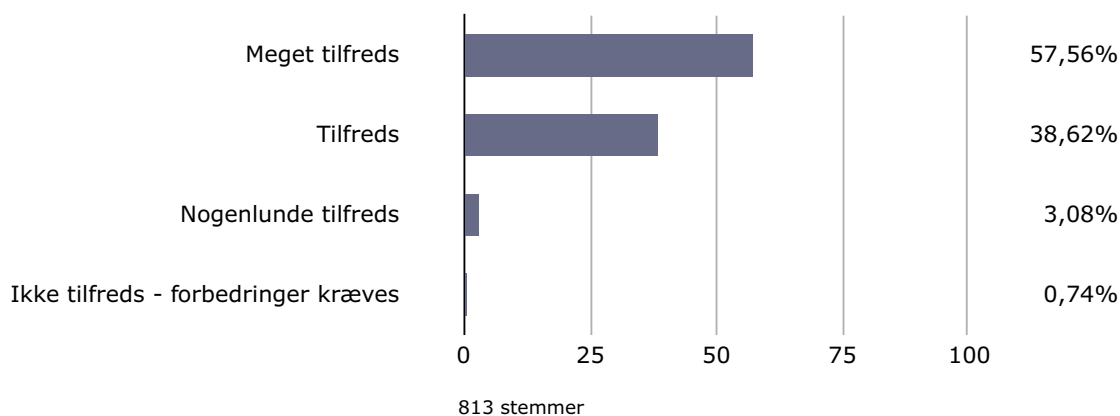
### B. Hvor tilfreds er du med din familieforsikring hos Aros?



### C. Hvor tilfreds er du med din bilforsikring hos Aros?

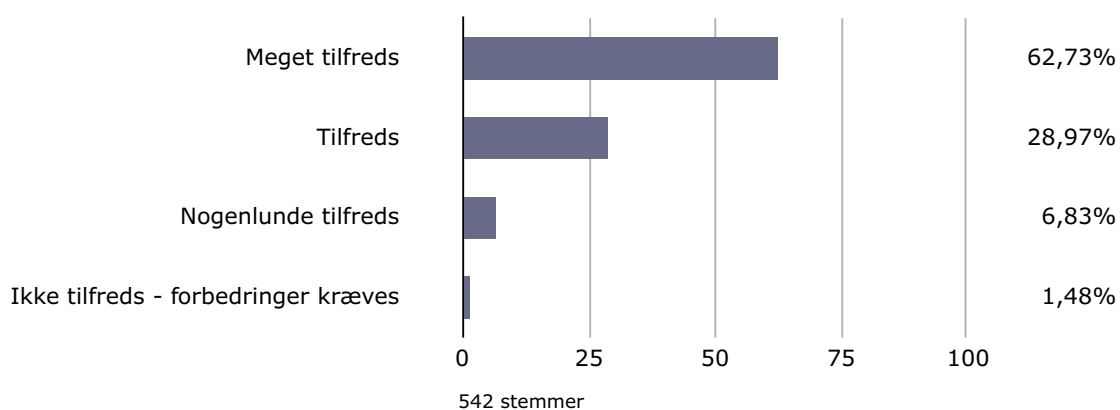


#### D. Hvor tilfreds er du med din ulykkesforsikring hos Aros?

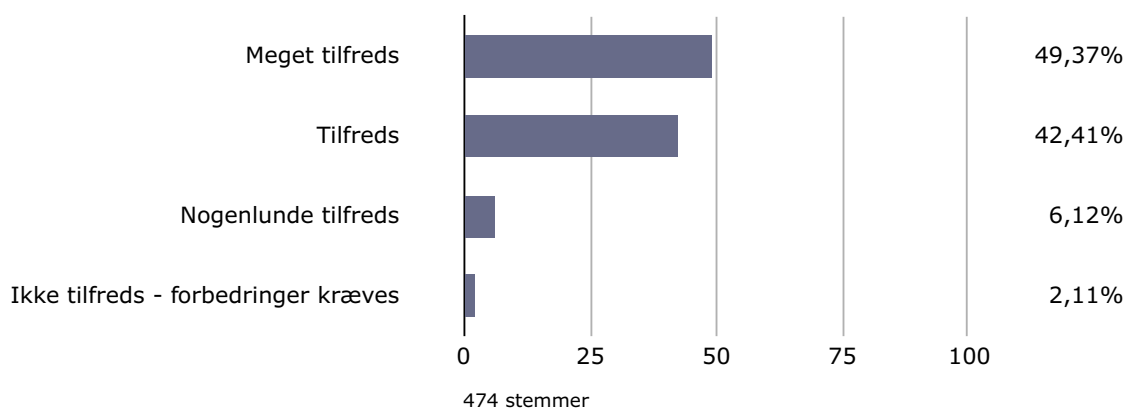


Også ved vores skadebehandling ses en høj grad af tilfredshed.

#### E. Hvor tilfreds er du med vores telefoniske skadebehandling?

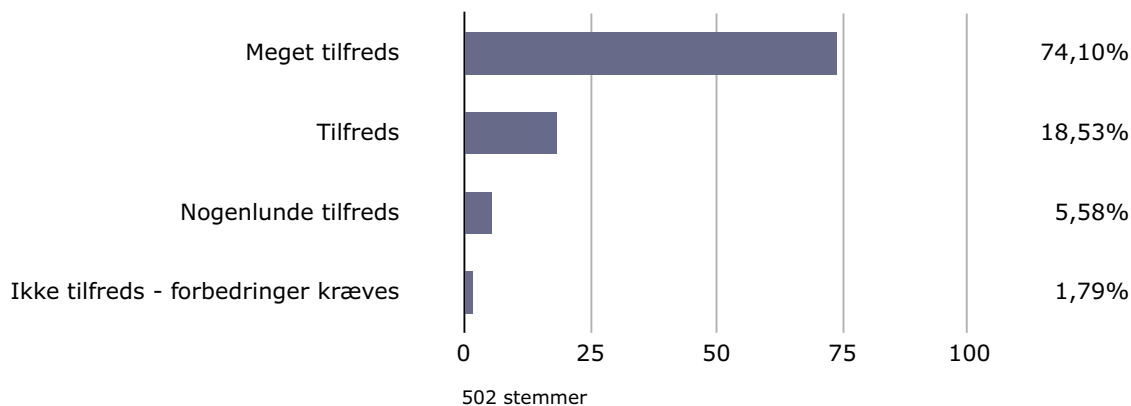


#### F. Hvor tilfreds er du med vores skriftlige - herunder også webbaserede - skadebehandling?

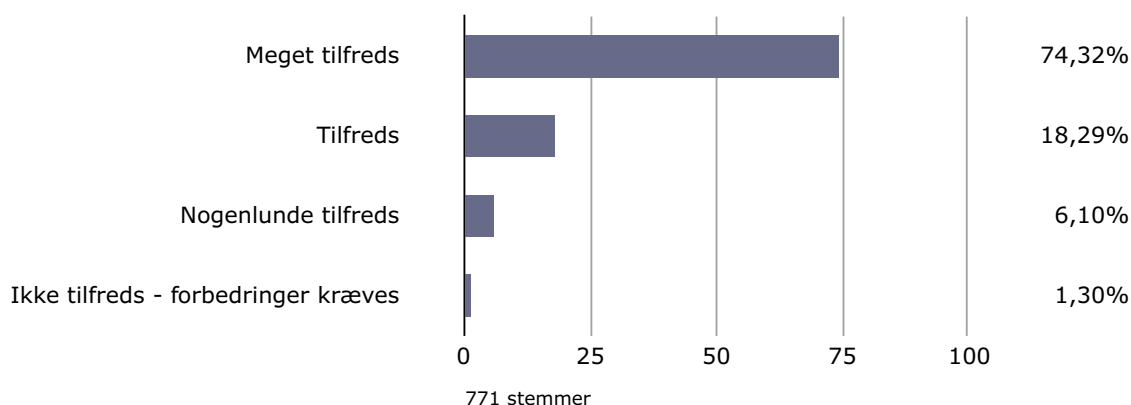


De næste resultater i undersøgelsen er nogle, vi glæder os specielt meget over. De omhandler nemlig forholdet til de lokale assurandører. Og her er tilfredsheden størst.

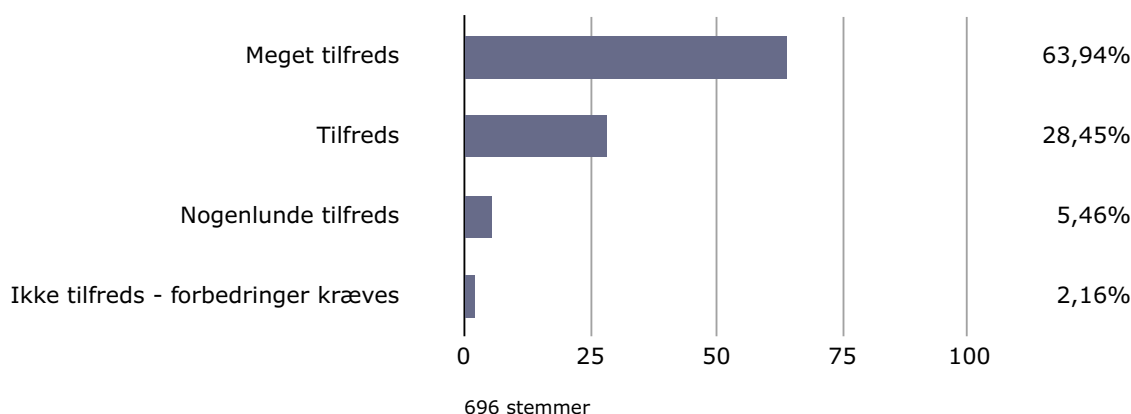
### G. Hvor tilfreds er du med vores skadebehandling via lokale assurandører?



### I. Hvor tilfreds er du med din assurandør i forbindelse med tegning/service af din forsikringer?



### J. Hvor tilfreds er du med vores telefonekspedition hos din lokale assurandør?



Når vi spørger: "Hvor tilfreds er du med din assurandør i forbindelse med tegning/service af dine forsikringer", svarer 93% "Meget tilfreds" og "Tilfreds".

Også når det handler om: "Hvor tilfreds er du med vores skadebehandling via lokale assurandører", spores en markant tilfredshed. 92% af respondenterne svarer, at de er henholdsvis "Meget tilfreds" og "Tilfreds" med skadesbehandlingen via lokal assurandør.

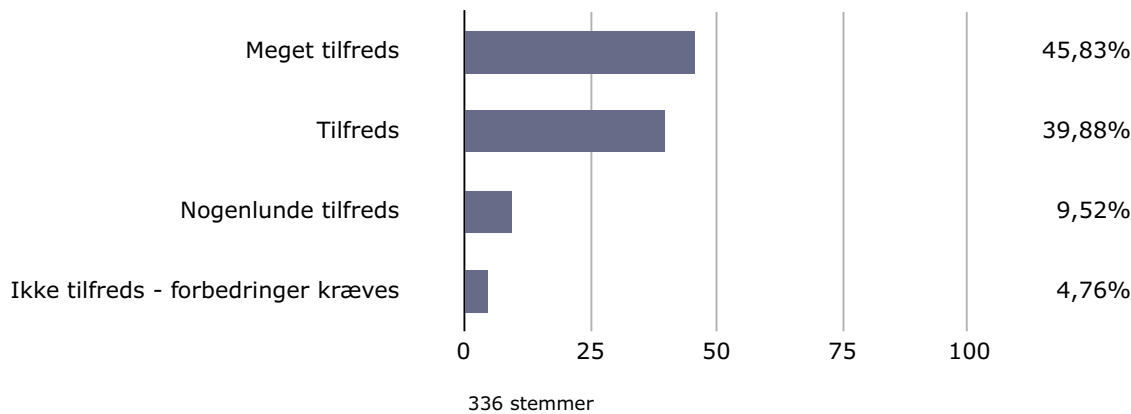
I såvel tegning/service som skadebehandling er det i gennemsnit kun 6%, der ikke er tilfredse og mener forbedringer kræves.

Det viser, at Aros forsikrings holdning til at benytte assurandører både ved tegning af forsikringer, efterfølgende servicering og ved skadebehandling værdsættes af kunderne, og vi vil fortsat arbejde målrettet mod at yde den bedste service.

Der er dog også områder, hvor der er plads til forbedringer – for i endnu højere grad at imødekomme jeres behov. Det gælder specielt vores skriftlige og herunder også vores web-baserede skadebehandling samt vores telefonekspedition på hovedkontoret. Her er der flere, 48%, der er "Tilfreds" mod 43%, der er "Meget tilfreds". Sammenlagt er det selvfølgelig stadig et pænt resultat (91% "Tilfreds og "Meget tilfreds"), men vores mål er at gøre så mange så muligt "Meget tilfreds".

Endnu engang takker vi for jeres deltagelse.

#### H. Hvor tilfreds er du med vores skadebehandling via taksator?



#### K. Hvor tilfreds er du med vores telefonekspedition på hovedkontoret?

