



How to Manage Deferred Members

Mikkel A. Berg, CEO
Silver Pensions Insurance Ltd



Silver – Deferred Pensions Specialist

- Established late 2005
- Sole purpose to introduce competition to The Deferred Pension Market in Norway
- Silver offers to manage all types of Deferred Pension Accounts for both individuals and employers; i.e. from DB schemes, DC schemes and AVC's
- 10,000 Retail customers
- Approx. €400 million under management



Successful Branding Strategy

e.g. by launching the first logo-jet in Norway
in cooperation with another Norwegian "Cartell-buster"





The Deferred Pension Market in Norway

€ bn today

but expected strong growth due to transfers from DB to DC schemes

Average transfer value €33 000.





Reasons to Move

For Employees;

1. Lower cost
2. Higher expected returns
3. Better customer treatment
4. Consolidate deferred accounts

For Employers;

1. Specialist provider
2. Lower cost
3. Get former employees "out of the books" in a good way



Opinion of the Press ;

Holders of deferred accounts have been robbed



A robbery:

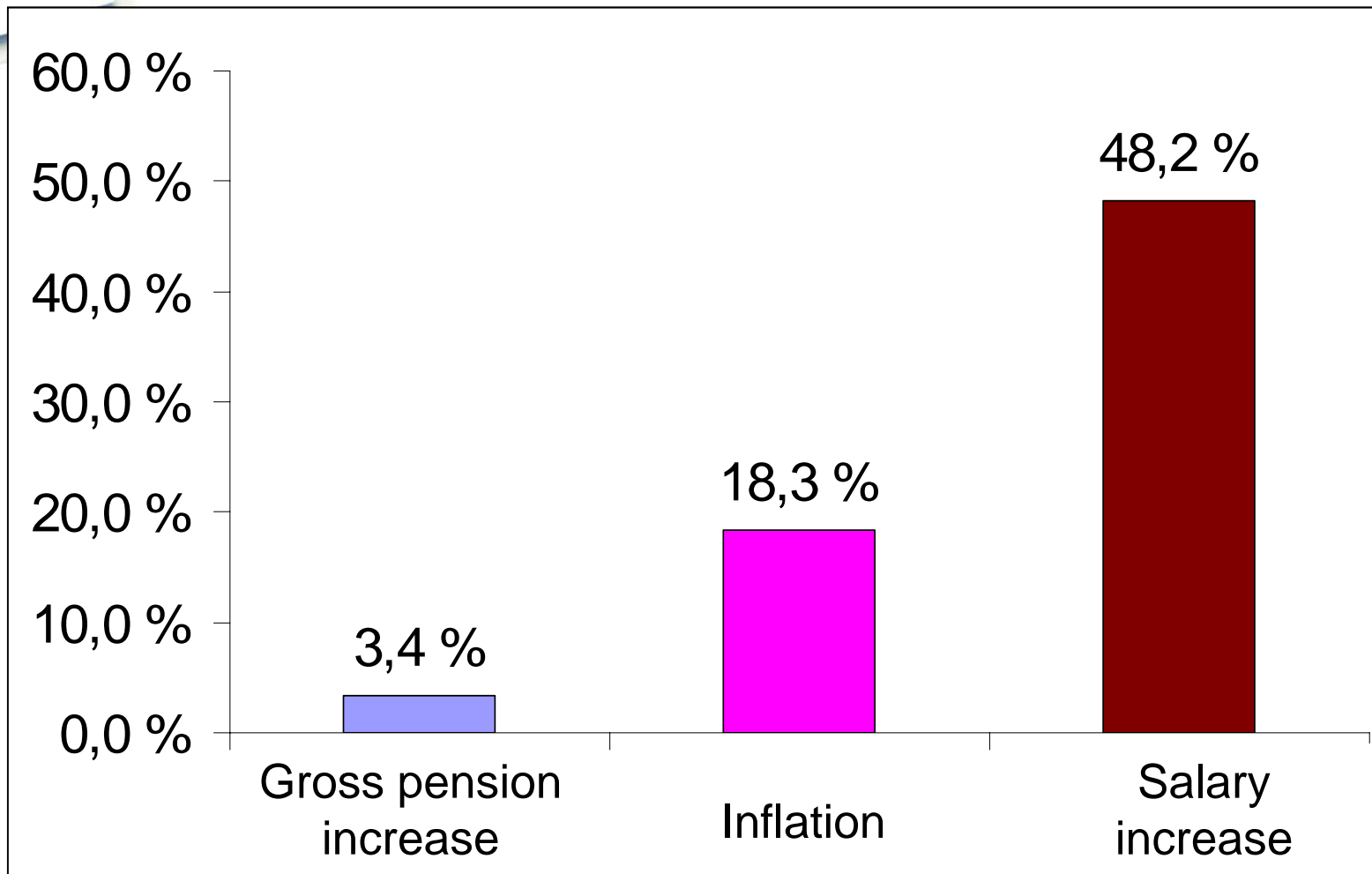
-Half a million Norwegians with €8 bn in deferred accounts are the dream customers for the life insurers

-The whole system has been made so complicated that the customer cannot understand what a bad deal he or she has made

- When a former Storebrand executive calls the life insurers practise a "robbery" he is not exaggerating !



... as shown by my real pension loss on my own deferred account in Vital until 2005





Confronting the Industry

KAN MAN STOLE PÅ DE STØRSTE LIVSELSKAPENE?

Mange av oss som jobber i Silver var med etablerte David Livsforsikring i 1985. David var det første nye livsforsikringselskapet på 46 år, og utfordret en bransje som hadde tilegnet seg gode vaner gjennom årtier uten konkurranse.

Se f.eks. hvordan kampen mot illojale kunder var nedfelt i "Alovisasjonsoverenskomsten" helt frem til tidlig på 80-tallet:

"Ønsker en forsikringstager i kollektiv pensjonsforsikring å forbedre forsikringen i et annet selskap, eller å overføre den, skal det selskap som får henvendelse om dette tilrå at forsikringen fortsatt opprettholdes i det selskap hvor den er tegnet. Hvis dette ikke skjer frem, skal det selskap som har mottatt slik henvendelse snarest varsle det selskap som har forsikringen, slik at dette selskap får anledning til å informere forsikringstageren om konsekvensene av overføringen."

Husker du kassen på bildet? Forsikringsessenranderen. Han som hadde naboblegete dyreste bil, bredeste erørd og laveste troverdighet. Vi brukte kassen i ansosser de vi laaserte David. Vi kalte kassen "Slesken". Kundene kjente ham igjen, og flyktet til David i tusentalls.

Vær på vakt! Han har ikke pensjonert seg ennå...



"SLESKEN" LEVER!

I 2005, nøyaktig 20 år etter etableringen av David Livsforsikring, lanserte vi Silver Pensjonsforsikring, Norges første rene fripoliseelskap. En halv million nordmenn har 100 milliarder kroner i fripoliser fra sine arbeidstid. Da Silver ble etablert var det knapt noen som visste hva en fripolise var. De store selskapene hadde lagt seg til gode vaner også her. Så ble det plutselig konkurranse...

Slik møter de store livselskapene utfordringen fra Silver:

Storebrand leverer riktige priser når pressen skal sammenlikne vilkår på fripoliser
I Norges første fripolisesammenligning leverte Storebrand priser som ingen kunde net godt av. Og de slo seg på brystet med "best i test" uterpek...

Vital bruker fort vekt 5-6 måneder på å flytte en fripolise.
Og det til tross for at den lovpålagte fristen er 2 måneder, og at det tross alt er assik om å overføre i selskaps på en enkel sparekonto.

Vital overfører rett som det er full beløp.
Vi må passe på sors en smed, og gir oss ikke for oppgjøret er riktig!

De oppnådde en usædvanlig høy avkastning på investeringer i aksjer i 2007, men valter å la selvkunder som flyttet over på året til med seg sin andel av disse avkastningene.

Vital påstår overfor kundene sine at Silver er på konkurransens rand.
Og det til tross for at Silver er Norges mest solgte livselskap! Ingen andre har mer kapital bak i vår fripolise enn Silver. Det vet konkurrentene våre selvsagt godt, men de sier noe annet i telefonsamtaler med kunder som vil flytte.

Storebrand påstår at de har lavere kostnader enn Silver.
I desember 2006 sendte Storebrand brev til sine fripolisekunder med den gladelige beskjeden at de har satt ned prisene. Allerede rett over

ansiktfat etefakturer de kundene sine for ekstra gebyret, godt skipt i kontoutskriften! For 2007 etterfakturer de nok en gang.

Begge sender kundene sine en helt uforståelig kontoutskrift.
Finansavisningens egen medlemsorganisasjon har dokumentert at bare 1 av 10 kunder forstår pensjonsutskriften fra fripolise selskapet sitt! Er det rett mange liker oss at de har en stor, personlig pensjonsformue som heter "fripolise"?

Begge skryter av høy avkastning, men sjonglerer med avkastningsbagnepet etter eget behov

Forsikring av fripoliser måles i "bokført avkastning" og "verdifjert avkastning". For 2007 passer det dem best å fortelle om "bokført avkastning", så da sier de at "verdifjert avkastning" er helt uten betydning. Vi mener det stikk motsatte, og er sikre på at profesjonelle kapitalforvaltere er enige med Silver.

Begge skremmer kundene med den såkalte "Opproservoring for langt liv risiko".
De frakuder kunder å flytte med kjenning til dette svært kompliserte temaet. Men det er ikke varselingene enn så for kunder som flytter fripolisen sin er dette temaet helt irrelevant. Det vet konkurrentene våre selvsagt godt, men de skriver noe annet til kunder som vil flytte.

Send en SMS med SILVER til 1960, eller besøk oss på www.fripolisen.no. Da sender vi deg alt du trenger for å flytte. Nok er nok!





"The party is over"

Norway is introducing perhaps the most customer friendly transfer rules in Europe

1. Maximum one month termination period
2. Delays will cause high penalty fees for existing company
3. Right to transfer the whole balance of your account
4. No surrender/transfer fees what so ever





Silver is the first company in Europe to introduce transfer of deferred pension accounts by eSignature

DinSide Nyhetene på mail hver morgen - gratis
Din epost-adresse Få nyhetsbrev tips@dinside.no

Nettkatalogen.no ITavisen.no
Telefon- og For deg som
bedriftskatalog lever digitalt

Data Reise Motor **Økonomi** Jobb Helse Bolig Forum TREGT? MÅL HVOR RASKT NETTET DITT ER

expert Bærbar PC Flat-TV Strømstyring FORSIDEN SØK

DINSIDE / ØKONOMI / BANK OG FINANS / NETTBANK

SILVER

www.fripolisen.no

Førstemann: Mikkel Berg og det lille forsikringsselskapet Silver blir først til å innføre papirløst leverandørbytte i Norge.

Lån uten underskrift

Nå behøver du ikke å motta rekommandert sending på posten og legitimere deg for å ta opp lån.

Av Jon Erland Madsen
Torsdag 16.04.09 kl 13:52 [Diskutér denne saken](#)

DinSide Det er nå nesten to millioner nordmenn som har skaffet seg BankId, en elektronisk signatur som gjør at tjenesteleverandører vet sikkert hvem henvendelser på nettet kommer fra. Foreløpig brukes BankID stort sett til pålogging i nettbanken, men nye tjenester er underveis.

Antall kontoer igjen:
3 1 3 2

SPAREDRAG SPAREBIDRAG



Electronic forms

SILVER™

Person-opplysninger >> Pensjons-avtaler >> Egenerklæring om helse >> Send inn

Med denne veiviseren kan du enkelt fylle ut de opplysningene Silver trenger for å flytte pensjonsavtalene dine. Ovenfor ser du hvilke steg du må igjennom. Det tar kun få minutter. Du trenger ingen opplysninger som er tilgjengelig.

Når du har fylt ut alle sidene vil du får flere valg innlevere skjemaet. Du behøver ikke ha tilgang til nett.

Oplysningene du fyller inn blir kryptert før de sendes inn. Du har fullt innsyn fra uvedkommende.

Fornavn *	Jon
Etternavn *	Haugan
Adresse *	Voksenkollv
Postnummer *	0790
Poststed *	Oslo
Fødselsnummer (11 siffer) *	2509613053
E-postadresse *	jon.haugan@silver.r
Bekreft e-postadresse	jon.haugan@silver.r
Telefon hjem	22149596
Telefon mobil	93403100

SILVER™

Person-opplysninger >> Pensjons-avtaler >> Egenerklæring om helse >> Send inn

Velg pensjonsavtaler som du ønsker å flytte

Jeg ønsker å flytte følgende pensjonsavtaler:

- Fripolis fra ytelsesbasert tryk

Hvor skal avtalen flyttes fra? Du kan velge:

- Vital
- Storebrand
- Andre forsikringselskaper
- Husker ikke
- Pensjonskapitalbevis fra inns
- Individuelle pensjonsavtaler

SILVER™

Person-opplysninger >> Pensjons-avtaler >> Egenerklæring om helse >> Send inn

Egenerklæring om helse

Opplysningene nedenfor må gis så detaljerte som mulig. Hvis du gir opplysninger du ikke får plass til nettsiden, kan du bruke et eget ark.

Er du helt arbeidsferd?*

Ja

Nei. Gi nærmere opplysninger om årsak(er) og periode(r).

Mottar du sykepenger, uførepensjon eller annen økonomisk støtte?*

Ja. Gi nærmere opplysninger om årsak(er) og periode(r).

Nei

Har du i løpet av de siste 12 måneder vært sykmeldt i mer enn 30 dager tilsammen?*

Ja. Gi nærmere opplysninger om årsak(er) og periode(r).

Nei

Er du for tiden under behandling eller utredning for en eller flere sykdommer / lidelser?*

Ja. Gi nærmere opplysninger om årsak(er), navn og adresse på lege etc.

Nei

SILVER™

Person-opplysninger >> Pensjons-avtaler >> Egenerklæring om helse >> Send inn

Du er nå ferdig med utfyllingen av de nødvendige opplysninger. På bakgrunn av disse er det laget (en/to) flyttefullmakt(er) som skal signeres av deg.


Vi trenger flyttefullmaktene i signert stand for å kunne fortsette flytteprosessen.

Velg nedenfor hvordan du vil sende inn flyttefullmakten:


Hvis du velger å signere med BankID kan du fullføre hele flyttingen her og nå. Ingen papirer, ingen underskrifter!

Når du nå går videre vil de opplysningene du har fylt inn bli lagret hos Silver.


Ønsker du å se en forhåndsvisning av flyttefullmakten? [Klikk her.](#)



Signér elektronisk med BankID



Skriv ut og send inn (adressen står på skjemaet)

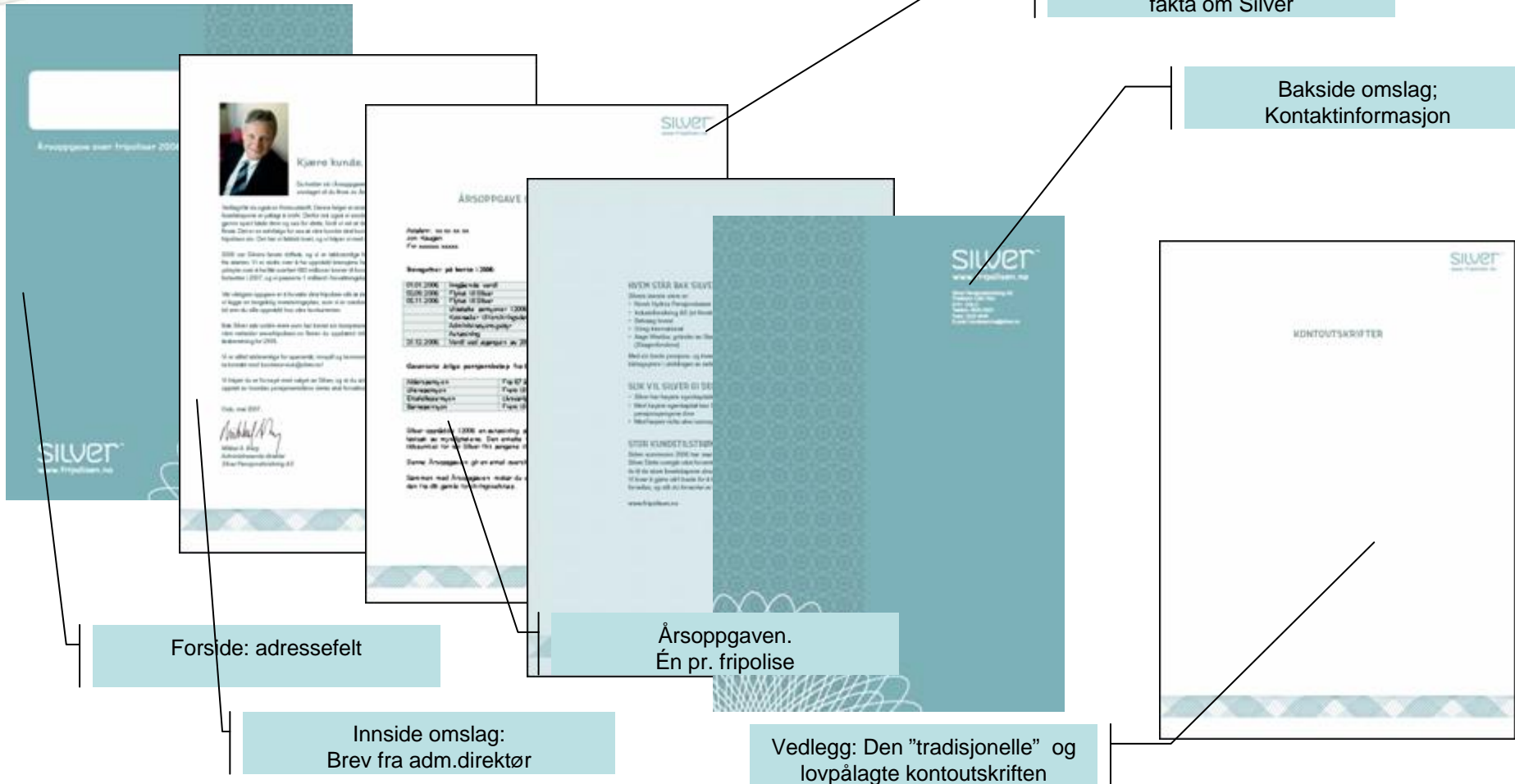


Send meg fullmakten på e-post

Når du trykker på fullfør vil opplysningene dine bli lagret hos Silver.



e.g. The Annual Statement from Silver...





... is unique and easy to understand compared to the competitors'

ÅRSOPPGAVE OVER FRIPOLISER 2006

Fripolise utgått fra kollektiv pensjonsforsikring

Avtalenr. 373
Forsikringstaker: Fornavn Etternavn
Født: xx.xx.19xx

Bevegelser på konto i 2006:

01.01.2006	Inngående verdi		0
26.04.2006	Flyttet til Silver		178 090
10.05.2006	Flyttet til Silver		229 603
	Utbetalte pensjoner i 2006	0	
	Kostnader til forsikringsdekninger 1)	-2 973	
	Administrasjonsgebyr	-762	
	Avkastning, inkl andel av kursreserver 2)	32 767	
31.12.2006	Verdi ved utgangen av 2006		436 725

1) Forsikringsdekningene fremkommer på vedlagte Kontoutskrift

2) Ved evt flytting fra Silver før 12 måneder er gått vil kursreserven bli tilbakeholdt, etter gjeldende regler for flytting av fripoliser.

Denne Årsoppgaven gir en enkel oversikt over den aktuelle fripolisen i Silver. En fripolise er først og fremst din sparekonto for pensjon. Bak Årsoppgaven finner du en nærmere beskrivelse av hvordan Silver forvalter sparepengene dine.

Sammen med Årsoppgaven mottar du også en Kontoutskrift som er satt opp slik du kjenner den fra ditt gamle forsikringsselskap.

9 out of 10 understands
The Silver Account Statement

1 out of 10 understands the
Traditional Account Statements

Avtalenr. 373
Forsikringstaker: Fornavn Etternavn
Født: xx.xx.19xx

1.	Forsikringsteknisk saldo ved utgangen av foregående år:	0
2.	+ Forfalt premie i løpet av året:	0
3.	+ Tilført i samsvar med forsikringens beregningsgrunnlag:	8 709
4.	+/- Endring i forsikringsteknisk avsetning ved inntruffet forsikringsstilfelle:	396 263
5.	- Utbetalte forsikringsbeløp i løpet av året	0
6.	+ Overskudd:	4 825
7.	+ Frigjort tilleggsavsetning til forhøyelse av forsikringsbeløp:	0
8.	= Forsikringsteknisk saldo ved utgangen av året:	409 797
9.	+ Andel av selskapets tilleggsavsetninger ved utgangen av året	11 430
10.	= Forsikringsteknisk saldo ved utgangen av året, tillagt andel av tilleggsavsetninger:	421 227
11.	Forfalt premie som ikke var betalt ved utgangen av året:	0
12.	Andel av selskapets kursreserve ved utgangen av året	15 499
13.	Samlet verdi/flytteværdien ved utgangen av året:	436 725
14.	Forsikringskontraktens andel av selskapets faktiske omkostninger:	762
	14.1 Omkostninger etter beregningsgrunnlaget:	762
	14.2 Forskjellen mellom faktiske og beregningsmessige omkostninger:	0
15.	Selskapets gjennomsnittrente for regnskapsåret:	6,23 %



And your account statement is available on the web

SILVER™

[MIN FRIPOLISE](#) | [MELDINGER](#) | [FLYTTE FRIPOLISER](#) | [KONTAKT](#) | [LOGG UT](#)

Vis kundedata (Skriv inn personnummer for å søke)

Personopplysninger

Fornavn	<input type="text" value="Testbruker"/>	Telefon (Hjemme)	<input type="text" value="+4787654319"/>
Etternavn	<input type="text" value="Oxx"/>	Telefon (Mobil)	<input type="text" value="+4792665231"/>
Adresse	<input type="text" value="Testadresse"/>	Epost	<input type="text" value="test-ola@silver.no"/>
	<input type="text"/>	<input type="button" value="Endre"/>	
Postnr.	<input type="text" value="0576"/>	<input type="button" value="Jeg ønsker ikke mine forsikringspapirer tilsendt per post. Kun elektronisk"/>	
Sted	<input type="text" value="Oslo"/>		
Landskode	<input type="text" value="NO"/> <input type="button" value="Endre"/>		

Mine fripoliser

Avtalenr	Dato	Dokument	Flytteverdi
9	09.20.2201	Årsoppgave 2009	1.258
	08.20.2201	Årsoppgave 2008	995

Avtalenr	Dato	Dokument	Flytteverdi
123456	06.04.2009	Forsikringsbevis	
	16.04.2009	Årsoppgave 2007	52.000

Wergelandsveien 7, 0167 OSLO - Telefon: 4830 4000 - Epost: kundeservice@silver.no - Org.nummer: 886 951 442 - [Personvernpolicy](#)



Happy customers in good and bad days

FRIPOLISEN
KUNDEMAGASIN FRA SILVER PENSJONSFORSIKRING AS • VÅREN 2009

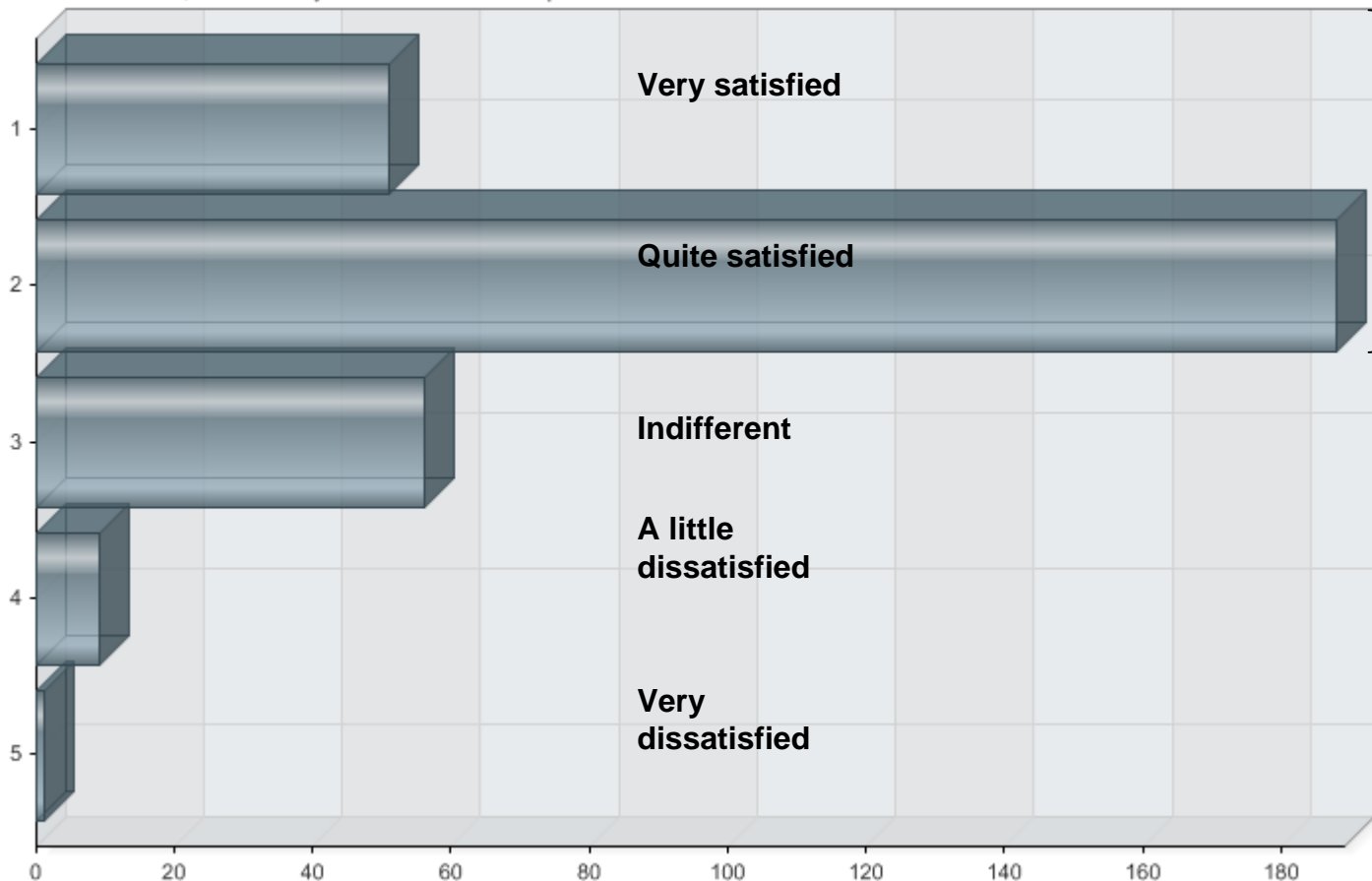
Jack Djupvik om fripolisene sine:
Penger han ikke helt regnet med SIDE 4-7

 10-11 Slik står det til med 2009-pensjonisten	 12-13 Planlegg gullalderen	 14-15 Fripoliser og innskuddspensjon i ett
--	-----------------------------------	---



Extract from customer satisfaction survey April 2009

1. Alt i alt, hvor fornøyd er du med å ha fripolisen din hos Silver?



2009 / 2008
78,3% / 74,4%



*It's about time we had
a culture revolution*

