

# Familieejet forsikringselskab sørger for personlig kontakt med kunderne

Med hurtigt telefonsvar, personlig kontakt og en dedikation for omsorg og respekt, træder ETU Forsikring til for deres kunder i alle situationer.

Når uheldet er ude, træder familien til. På samme måde ønsker ETU Forsikring at være der for sine kunder, som aldrig bliver behandlet som et nummer i systemet. Som et familieejet forsikringselskab er det vigtigt at sørge for, at kunderne føler sig set og taget godt af. ETU Forsikring ønsker at skabe en familier stemning, hvor forsikringsrådgiveren og kunden kender hinanden, og der bliver taget hånd om kunderne. Både de, som er så uheldige at blive udsat for indbrud, sygdom eller andre ulykker og de, som alene kommer i kontakt med virksomheden på grund af de forsikringer, de vil tegne.

Det fortæller Frank Heitmann Madsen, som sammen med sin far har grundlagt ETU Forsikring. I dag arbejder han og hans far Peer Heitmann Madsen i virksomheden, mens hans to brødre har aktier i virksomheden.

”Vi er jo en familievirksomhed, og det vil vi gerne



Hvert år arrangerer ETU Forsikring ETU Veteranløb. Her er ETU ansatte samlet med Peer Heitmann Madsen yderst til højre og Frank Heitmann Madsen i forreste række lige til højre for midten.



I 2020 modtog ETU Forsikring prisen for Årets forsikringselskab – vækst af FinansWatch. Frank og Peer Heitmann Madsen, som har grundlagt virksomheden sammen, fik overrakt prisen.

have skinner igennem i hele organisationen,” siger Frank Heitmann Madsen.

#### Hurtigt svar

Det betyder for eksempel, at kunderne let kan komme igennem, når de ringer til ETU Forsikring. Kundeservice svarer altid inden for 20 sekunder på telefonen. Desuden sørger de for, at de igennem deres it-system kan se, hvilken kundeservice, der er kontaktperson for den kunde, som ringer ind. Det betyder, at kunden får fat i en rådgiver, som han eller hun kender og ikke kommer ud i en situation, hvor de bliver stillet om fra den ene medarbejder til den anden.

”Vi slår meget på den personlige kontakt med den samme rådgiver. Kunderne er på fornavn med kundeservicemedarbejder. Man skal kunne mærke den omsorg, som man har for hinanden i en familie,” fortæller Frank Heitmann Madsen.

Det gælder også kollegaer imellem. Firmaet og vores personaleforening står for arrangementer i fritiden som for eksempel DHL løb, Royale Run, sommerfest, julefrokost og teatertur. ETU Forsikring afholder ETU Veteranløb hvert år i Rødebro. Her er alle velkomne med deres veteranbiler eller -motorcykler, ligesom andre kan komme og se de flotte køretøjer eller deltage i knallertringridning. ”Alle bidrager med at holde familieånden i hævd.

Vi vil gerne passe på hinanden og har respekt overfor hinandens forskelligheder,” siger Frank Heitmann Madsen.

ETU Forsikring tegner forsikringer inden for:

- Bolig
- Køretøjer
- Rejse & fritid
- Kæledyr
- Helbred
- Veterankøretøjer
- Erhverv



#### ETU Forsikring A/S

Hærvejen 8, 6230 Rødebro  
 Telefon: 74 72 86 00  
 info@etuforsikring.dk  
 https://etuforsikring.dk