

# Några observationer från engelsk liv- och sjukförsäkringsmarknad

I artikeln belyses några aktuella trender och frågor inom engelsk liv- och sjukförsäkringsmarknad. Uppgifterna är baserade på informationer och intryck i samband med en stipendiatresa till England våren 1996, som organiserades av Svenska Försäkringsföreningen och Forsikringsforeningen i København i samarbete med the Chartered Insurance Institute. I studiegruppen ingick två stipendiater från Danmark och fem från Sverige.

Artikeln består av bidrag från de fem svenska stipendiaterna: *Marie Hosinsky Hartoft*, Försäkringsförbundet, *Christine Thunander*, SPP Fritt Val, *Ulla Lloyd*, Finansinspektionen, *Stig Christensen*, Folksam och *Tina Elfsson*, Länsförsäkringar Stockholm.

## Hälsovårdsförsäkringar

av **Marie Hosinsky Hartoft**, Försäkringsförbundet

I Storbritannien är marknaden för olika typer av sjuk- och sjukvårdsförsäkringar stor. Ett avgörande skäl är att skyddet från det allmänna är dåligt vid bl.a. sjukdom. Som exempel kan nämnas att sjukpenningen endast är £ 54,55/vecka och således inte är inkomstrelaterad. Det finns flera olika huvudtyper av försäkringar som syftar till att fylla tomrummet som uppstår vid sjukdom och försvagad hälsa pga. ålderdom, bl.a. Critical Illness (CI) och Permanent Health Insurance (PHI).

### Critical Illness

Critical Illness ger ersättning då försäkrings-tagaren drabbas av en allvarlig och i villkoren specificerad sjukdom. Den sjukdom som resulterar i flest försäkringsfall är cancer (49%). I slutet av 1995 erbjöd mer än 60 försäkrings-

bolag CI-försäkringar i Storbritannien. Mångfalden av produkter är stor – över 150 typer fanns på marknaden och försäkringen säljs både som individuell och grupp-försäkring. Under 1995 nytecknades ca 300 000 individuella CI-försäkringar och det finns idag drygt 900 000 giltiga försäkringar på marknaden. Den genomsnittliga nytecknade försäkringsbeloppet var ca £ 40 000 (utbetalas som engångsbelopp). Även om majoriteten av försäkringarna fortfarande säljs av bolagens egna säljare (68%) har andelen försäkringar som säljs av mäklare (Independent Financial Advisors – IFAs) stadigt ökat (31%).

Försäljningen av CI som grupp-försäkring har utvecklats långsammare än individuell försäkring. Under 1995 nytecknades 62 avtal jämfört med 64 avtal år 1994. Det genomsnittliga försäkrade beloppet var ca £ 22 000.

## TEMA ENGLAND

### **Permanent Health Insurance**

PHI syftar till att vidmakthålla försäkringstagarens inkomst när denne blir arbetsoförmögen pga. sjukdom eller handikapp. Hur ersättningen definieras skiljer sig mellan bolagen, t.ex. 50% av bruttoinkomsten eller 85% av nettoinkomsten. Under 1995 kunde individuell PHI försäkring tecknas i 47 försäkringbolag i Storbritannien. Samma år nytecknades drygt 117 000 försäkringar, vilka främst förmedlades av den egna säljkåren (54%) och IFAs (44%). Den genomsnittliga årliga premien var £ 319. Ungefär 1 miljon giltiga försäkringar finns på marknaden.

PHI tecknas även som gruppförsäkring och försäljningen domineras här av de fem största bolagen. Nytecknad premievolymer uppgick 1995 till knappt £ 28 miljoner. IFAs dominerar försäljningen och endast ett fåtal avtal förmedlades av försäkringsbolagens egna säljkårar.

### **Long-term Care Insurance**

Försäkringen ger ett ekonomiskt skydd för höga vårdkostnader under ålderdomen. Oförmåga att utföra ett specificerat antal s.k. ADLs (Activities of Daily Living) är gränssättande för om ersättning skall betalas ut.

I Storbritannien har produkten funnits sedan 1991. Endast sex försäkringsbolag erbjuder i maj 1996 denna produkt och dessa var Commercial Union, Eagle Star, Hambro Assured Care, PPP Lifetime Care, Prime Health, Scottish Amicable European samt BUPA. Flertalet av bolagen säljer försäkringen genom mäklare. Genomsnittskunden är ca 65 år och

i storleksordningen 20 000 försäkringar har hittills sålts.

Försäkringstagaren kan välja mellan två typer av försäkring. Det första alternativet innebär att kunden försäkras sig i god tid innan behovet uppstår. Den genomsnittliga premien är hög – £ 70/månad – vilket beror dels på försäkringstagarnas höga ålder, dels på mycket omfattande förmåner. Det andra alternativet lämpar sig för personer som redan har behov av vård och som befarar att deras uppsparade medel inte kommer att räcka för den vård som behövs i framtiden. En engångspremie garanterar försäkringstagaren ersättning för framtida vårdkostnader (uppgifter om genomsnittlig premie finns ej tillgängligt).

Den brittiska regeringen offentliggjorde i maj 1996 ett idédokument kallad "A New Partnership for Care in Old Age". Regeringen önskar skapa lösningar där medborgarna själva i högre grad än för närvarande deltar i finansieringen av sitt vårdbehov under ålderdomen. Marknaden för den här typen av försäkring kommer troligen att expandera i framtiden som ett resultat av regeringens förslag.

### **Källor:**

Intervjuer med representanter för bl.a. Hambro Assured Care, BUPA och Association of British Insurers, Mercantile & General; Healthcare Insurance Sales – 1995 Statistics, Brunswick Marketing Consultants; Long Term Care Insurance – Market Analysis

# Pensionssystem

av Christine Thunander, SPP Fritt Val

---

### Socialförsäkring

---

Ålderspension från socialförsäkringen består av en grunddel (motsvarande folkpension) och en tilläggsdel (motsvarande ATP). Utbetalat belopp är indexreglerat.

Pensionsåldern är olika för män (65 år) och kvinnor (60 år). Enligt principerna inom EU har beslut träffats om samma pensionsålder för män och kvinnor: 65 år. Ändringen görs progressivt från april 2010 under en period av 10 år. Det finns ingen möjlighet att ta ut tidigare ålderspensionen.

*Socialförsäkringens grunddel* ger den ensamstående £ 61.15 per vecka (motsvarande ca SEK 30.000 per år) från pensionsåldern 65/60. Beloppet förutsätter 44/40 års avgiftsbetalning och är oberoende av inkomstnivå. Har man inte fullpensionsgrundande tjänstetid blir beloppet reducerat.

*Socialförsäkringens tilläggsdel* ger en tilläggsförmån om maximalt 20–25% av lönen inom intervallen: £ 3,172 och 23,660 per år (motsvarande ca SEK 32.000 och 242.000 per år). Varje intjänat år är indexreglerat.

Totalt motsvarar den statliga ålderspensionen oftast mindre än 50% av lönen.

Systemen är inte fonderade: fördelningsystem tillämpas, finansierat från avgifter såväl från den anställde som från arbetsgivaren.

Förväntade svårigheter med framtida finansiering pga. det ökade antalet pensionärer jämfört med antalet yrkesaktiva och vilja att erbjuda flexibilitet och valfrihet för såväl arbetsgivaren som den anställde har inneburit att regeringen infört möjlighet att göra undantag från socialförsäkringens tilläggsdel, s.k. ”contracting out”. Arbetsgivaren och den anställde får då en avgiftsreducering. För-

utsättningen är att en pensionsförmån, som är minst lika stor som den statliga pensionen, erbjuds. Ca 5 miljoner, främst yngre, anställda har utnyttjat sig av denna möjlighet. En stor marknad har därmed öppnat sig för försäkringsbolagens premiebestämda produkter, med ett stort inslag av unit-linked.

Framtiden är lika dyster som i de flesta västeuropeiska länder. Många pensionärer som nu lever mycket längre är beroende av de statliga inkomsterna. Den offentliga statistiken visar att 1991 var kvoten mellan antalet yrkesaktiva och antalet pensionärer 3,3; den kommer förmodligen att dras ner till 2,7 år 2030. Detta innebär att de statliga pensionsutgifterna kommer att fördubblas inom 40 år.

Nya idéer har kommit fram de senaste åren för att bromsa ovanstående utveckling och minska den statliga avgiftsbördan:

- Behovsprövning av socialförsäkringens grunddel.
- Progressiv minskning av socialförsäkringens tilläggsdel.
- Obligatorisk anslutning för nyanställda till företagets egen pensionsplan.
- Obligatorisk avgift till en pensionsfond såväl från den anställde som från arbetsgivaren för företag som inte erbjuder tjänstepension.

### Tjänstepensionsförsäkring

---

Ca 18 miljoner av 22 miljoner anställda omfattas av någon pensionsordning.

Tjänstepensionsplanerna är övervägande *förmånsbestämda planer*, dock med en viss tendens till premiebestämda planer t.ex. för yrke med varierande löner (försäljning) eller för löner kopplade till företagsresultat (inom

## TEMA ENGLAND

bankområdet). 1971 var det 2% av de anställda som hade premiebestämda förmåner och 1991 13%.

Den anställda betalar i de flesta fall en viss del av avgiften till de privata tjänstepensionsplanerna (upp till 4–5% av lönen) medan arbetsgivare bidrar med en avgift på mellan 4 och 8% av lönen. Pensionsåldern är 65 år för män och för kvinnor. Lägre pensionsålder kan förekomma.

En anställd har, när han byter arbetsgivare, antingen rätt till ett fribrev från den intjänade pensionen eller rätt att få den överflyttad till den nya arbetsgivarens plan. Enhetliga regler för beräkning av värdet som ska överföras gäller enligt riktlinjer från aktuarieföreningarna.

Den anställda har dessutom möjlighet att frivilligt betala mer, antingen i företagets regi eller på egen hand.

Ålderspensioner inom stora företag trygkas vanligen genom s.k. "trust funds" eller pensionsstiftelser medan de mindre företagen oftast väljer försäkringar.

Det finns flera skäl att välja "trust funds":

- De ger säkerhet till medlemmarna genom att hålla tillgångarna skilda från arbetsgivaren.

- Tillgångarna placeras genom fristående och pålitliga konsulter försorg: administration och hjälp med kapitalplacering kan köpas var för sig.

- Förmånerna vidgas till utomstående personer som inte har med företaget att göra (t.ex. make/maka och barn),

- Skattelättnader ges under vissa kvalitativa och kvantitativa förutsättningar.

Reglerna för att definiera vad man maximalt kan ge som förmåner är mycket komplicerade, men allmänt kan man säga att den maximala pensionen, som kan vara tillgänglig för en anställd vid hans normala pensionsålder är  $\frac{2}{3}$  av slutlönen under förutsättning att han har arbetat i företaget under ett minimum av 20 år. Ett engångsbelopp kan också betalas upp till  $\frac{2}{4}$  gånger den aktuella utbetalda pensionsförmånen.

Det finns ytterligare två restriktioner för att få skattefri avsättning för de anställda som har anslutit sig till pensionsstiftelser efter juni 1989: den ena är att det sker en samordning med andra pensionsplaner, t.ex. den inkomstrelaterade delen från socialförsäkringen samt att det finns ett tak för den pensionsgrundande lönen: £ 82.200 per år (motsvarande SEK ca 841.700)

*Placeringsreglerna* styrs av stiftelselagen (trust law) för att skydda förmånstagarnas rättigheter. De flesta stiftelser investerar inom ett brett område, beroende av pensionsplanens utformning: förmåns- alternativt premiebestämd. Reala tillgångar, främst i UK samt utländska aktier är mycket populära investeringsinstrument.

Under många år har flera pensionsplaner visat stora överskott. Myndigheterna införde därför en ny lag som innebär att överskott i pensionsstiftelser måste skäras ner om de är för stora. Överskottet räknas som för stort om det aktuariella värdet av planens tillgångar överstiger 105% av pensionsåtagandet för gången tjänstetid. Överskotten kan minskas på flera sätt, t.ex. genom förbättrade förmåner, lägre avgifter eller genom att stiftelsen gör en återbetalning av överskottet till arbetsgivaren.

## **Informationskrav inom livförsäkringsområdet**

av **Ulla Lloyd**, Finansinspektionen

---

Det tredje livförsäkringsdirektivet<sup>1</sup> uppställer krav på medlemsländerna att försäkringsstagare skall ha tillgång till all den information som är nödvändig för att kunna välja den försäkring som bäst motsvarar dennes behov. Direktivet uppställer minimiregler, medan det enskilda medlemslandet naturligtvis får uppställa en längre gående reglering i sin nationella lagstiftning. I Sverige har dessa minimiregler, efter bemyndiganden i försäkringsrörelselagstiftningen, kommit till uttryck i Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd (FFFS 1995:30) om information rörande livförsäkring samt sjuk- och olycksfallsförsäkring som meddelats som tillägg till sådan försäkring.

### **Informationsregler**

All marknadsföring och försäljning av finansiella tjänster, inklusive livförsäkringar, omfattas av the Financial Services Act från år 1986 vilken bygger på att tillsynen över sådan verksamhet vilar på ett antal självreglerande organ. Efter några års diskuterande, kombinerad med ett ökat intresse från konsumentskyddsorganisationer, infördes nya informationsregler från den 1 januari 1995. Dessa regler uppställer högre krav på information till försäkringskunderna än direktivets minimiregler.

### **PIA**

The Personal Investment Authority, PIA, är nu den organisation som reglerar och tillser att säljare och förmedlare av livförsäkringsprodukter följer överenskomna bestämmel-

<sup>1</sup>Rådets direktiv 92/96/EEG av den 10 november 1992 om samordning av lagar och författningar som avser direkt livförsäkring och om ändring av direktiven 79/267/EEG och 90/619/EEG (tredje livförsäkringsdirektivet) (EGT nr L360, 9.12. 1992, s.11 Celex 392L0096).

ser och att kunden får det bästa rådet. De regler som infördes kan i korthet sammanfattas enligt följande.

### **Före köp**

Vid den första kontakten med en presumtiv kund skall förmedlaren tala om för kunden att han är en oberoende förmedlare (Independent Financial Adviser, IFA) eller, om det fråga om en bolags säljare, att han är knuten till ett visst försäkringsbolag (tied agent) och därför endast säljer detta bolags produkter.

Förmedlaren skall sedan inhämta uppgifter om kunden så att han kan ge kunden det bästa rådet (Best Advice). Här förekommer frågeformulär av varierande omfång och detaljrikedom, från fyra sidor och upp till 32. De mest omfattande frågeformulären kan ta upp till tre timmar för kunden att fylla i.

Försäkringsbolaget måste lämna den presumtive kunden en kortfattad beskrivning av produkten (Key Features). Denna måste vara på maximalt fyra A4-sidor och bl.a. innehålla vissa bestämda uppgifter.

När kunden bestämt sig för en viss livförsäkringsprodukt måste bolaget ge denne en handling som anger skälen bakom behovsanalysen och varför förmedlaren eller säljaren kommit fram till just denna produkt. Kunden skall också få en handling som informerar om möjligheten att inom 14 dagar ångra sitt köp.

### **Efter köp**

En personlig illustration över den produkt kunden köpt skall överlämnas till kunden. Illustrationen skall bl. a. visa värdet av försäkringen vid olika ränteantaganden (5%, 7,5% och 10%). Dessutom informeras kunden om den provision som bolaget betalar ut till förmedlaren.

## Försäljning via egen säljkår

av **Stig Christensen**, Folksam (i samråd med Kenneth Ibsen, Tryg-Baltica)

---

”Världens svåraste jobb!” Enligt försäljningschefen på Minet House är detta försäljning av livförsäkringar i England. Inte vet jag, men av mina intryck från besöken hos livförsäkringsbolagen Friends Provident och Sun Alliance Life är jag böjd att instämma i påståendet.

Det framgick att bolagen kraftigt dragit ned på den egna säljkåren. Sun Alliance Life hade exempelvis under de senaste åren minskat antalet egna säljare från 1 500 till 500. Bolagen verkade prioritera försäljning via mäklare. Ersättningen till mäklare var högre än till egna säljare och jag fick känslan av att försäljningsorganisationen/marknadsstöd till mäklare hade högre status än motsvarande för den egna säljkåren.

### Förtroendefråga

---

Försäkringssäljare i England sades ha mycket lågt förtroende hos kunderna. Detta har bl.a. sin orsak i ett stort antal felaktiga försäkringslösningar på 1980-talet. Tillsynsmyndigheterna har därför infört speciella behörighetskrav. För att sälja livförsäkringsprodukter måste säljaren ha avlagt godkänd examen. Vad jag förstod motsvarade denna vårt IFU-diplom för fälttjänstemän. Denna policy tycker jag är bra och kommer säkert att vara till nytta för säljkåren!

### Regelverket

---

Mindre angenämt var det omfattande regelverk som byggts upp kring försäljning av livförsäkringsprodukter. Innan säljaren kan föreslå en pensionslösning/-produkt är han skyldig att tillsammans med kunden fylla i en s.k ”factfinder”. Omfattningen av densamma varierar mellan bolagen. Tidsåtgången för detta arbete sades ligga mellan 1½ och 3

timmar. Vi såg ett factfinderformulär som bestod av 32 sidor. Det är självklart viktigt att en säljare/rådgivare har relevant information om kunden innan ett förslag presenteras. Enligt vår bedömning var det här dock en fråga om överdrifter.

”It nearly killed the life insurance market” anmärkte en försäljningschef. Säljaren har därutöver mycket omfattande redovisningskrav på sitt förslag när han möter kunden andra gången.

Ofta skulle säljaren redovisa sitt förslag även inför försäljningschefen före kundmötet. Chefen är nämligen ansvarig för att analysen med tillhörande förslag är korrekt utifrån bolagets policy. Regelverket med dess generösa möjligheter för kunden att vid en senare tidpunkt klaga över försäkringen gav således upphov till en stor rädsla för att göra fel. Enligt uppgift från ett av bolagen kunde en säljchef ej ha fler än 10 säljare under sig, eftersom bl.a. kontrollarbetet tog så lång tid!

### Säljbefrämjande förhållanden

---

Allt var naturligtvis inte dystert för säljaren. Här följer några iakttagelser som vi bedömde positivt ur säljarens synvinkel:

- Produkturvalet var stort och med gynnsamma villkor för kunden.
- Socialförsäkringarnas låga ersättningsnivåer motiverade många att teckna individuella kompletteringsförsäkringar.
- Betydligt generösare skatteregler och avdragsmöjligheter för pensionsförsäkringar än i Sverige.
- Stort utrymme för att teckna individuella tjänstepensioner för anställda. Kollektivavtalsförsäkringar såsom AMF fanns inte.
- Möjligheter att utöver försäkringsdelen även

## Försäljning genom mäklare

av Tina Elfsson, Länsförsäkringar Stockholm

---

### Mäklarmarknaden

Mäklare har funnits i England sedan 1700-talet. De har sitt ursprung i springpojkar som sprang mellan hamnen i London och underwriters på Lloyd's Coffee shop med information om båtar och laster.

Idag står mäklarna för minst 60 procent av försäljningen i England. I Sverige är motsvarande siffra ca 35 procent.

Utän tvekan ser de engelska livförsäkringsbolagen mäklarna som sin viktigaste distributionskanal. Detta förklaras till viss del av den marknadssituation som råder i England. Den skiljer sig markant från den svenska. I England finns ca 500 livförsäkringsbolag som konkurrerar. Den största aktören har ca 10 procents marknadsandel. Kunden har ett enormt utbud av bolag och kan omöjligt sätta sig in i alla produkter och villkor. Mäklaren blir en naturlig företrädare för kunden. Det finns ca 20 000 mäklare i England.

### Livbolagens organisation

Livbolagen är ofta organiserade utifrån distributionskanalerna. Distributionskanalen mäklare delar vanligtvis upp mäklarföretagen i geografiska områden. Så kallade säljledare ansvarar för kontakterna med upp till 100 mäklare var. Till exempel kan "alla svenska mäklare" ingå som en del i säljledarens ansvarsområde. Tyngdpunkten läggs på per-

*forts.*

- ta upp andra former av finansiella tjänster med kunden.
- Utmärkta PC-program för att enkelt illustrera olika produkter för kunden.
- Pga. rädslan från bolagens sida att säljaren "gör fel" satsades stora resurser på kontinuerlig fortbildning/träning av säljarna.

sonliga kontakter istället för på hela mäklarföretaget.

### Hårdare krav på mäklarna

För bara 7–8 år sedan kunde i princip vem som helst bli mäklare i England på en vecka. Nu har kraven däremot stramats upp och det finns ett rigoröst regelverk kring försäljning av liv- och pensionsprodukter som även gäller mäklarna.

Lagstiftningen kring mäklare är mycket tydlig när det gäller opartiskheten. Mäklarna är s.k. Independent Financial Advisers (IFA). De måste följa "The Financial Service Act", från 1986.

Mäklaren måste vidare följa PIA, Personal Investment Authority, när det gäller pensionsplaceringar.

### Avgörande konkurrensfaktorer

#### **Ekonomisk styrka och bra förvaltning**

Det är många faktorer som spelar in när mäklaren väljer försäkringsgivare för sina kunder. De undersökningar som jag tagit del av visar dock entydigt att mäklarna anser att livbolagens ekonomiska styrka och historiska förvaltning av pensionskapital bedöms som mycket viktigt vid val av livförsäkringsgivare.

Kostnadsuttag och premienivåer priorite-

"You must know your customers" var försäljningsrådet från chefen för Minet House. Ett nog så gott råd för oss säljare att beakta!

## TEMA ENGLAND

ras också högt bland de faktorer som påverkar valet.

Premieskillnader blir mycket tydliga genom den databas, ”the Exchange”, som fungerar som hjälpmedel för de engelska livmäklarna. Mäklarna lägger in kundens förutsättningar och väljer en försäkringsform. Genom the Exchange visas då en förteckning över livförsäkringsbolag sorterade utifrån premienivå.

### **Service och kompetens**

Även servicenivån prioriteras högt. I begreppet service ryms mycket. Mäklarna har i undersökningar bland annat uppgett nyteckningsadministration, tillgänglighet, kommunikation och information, attityder, flexibilitet, provisionsadministration, produktrådgivning och säljstöd.

När vi bryter ner begreppet service och ber mäklarna prioritera vad i begreppet service som är viktigt är det, något förvånande, miss-tagen som får högst prioritet. Mäklarna anser att det är av stor vikt hur bolagen åtgärdar eventuella misstag och felaktigheter. Att snabbt åtgärda fel och så tidigt som möjligt underrätta mäklaren om fel, är mycket viktigt.

Information om eventuella förseningar är viktigt liksom snabb premiedebitering och kompetenta kontaktpersoner. Attityden hos kontaktpersonerna har också stor betydelse.

### **Livbolagets kontaktpersoner**

Av undersökningarna framgår vad mäklaren anser är viktigt i relationen med bolagets mäklarkontakter. Att kontaktpersonerna fungerar som bollplank vid problemställningar är mycket viktigt, liksom att kontaktpersoner håller mäklaren välinformerad om nyheter och produkter.

Att frågeställningar och ärenden behandlas snabbt och att beslut fattas utan dröjsmål är också viktigt för mäklarna.

Kontaktpersonen förväntas vidare tillhandahålla specialistkunskap inom olika områden samt ge säljstöd och säljidéer.

Enligt mäklarna hamnar provisioner och

hur känd försäkringsgivaren är, långt ner på listan över vilka faktorer som spelar in när mäklaren köper produkter för sina kunders räkning. Försäkringsbolagens uppfattning är att provisioner har betydelse vid val av försäkringsgivare.

### **Provisioner**

Det är självklart att den ersättning som mäklaren får för sitt jobb spelar in vid valet av försäkringsgivare, så länge som mäklarens inkomst uteslutande utgörs av provisioner.

För 5–6 år sedan kunde mäklarna förhandla fram trappor för provisionen. Idag är detta omöjligt enligt de engelska livbolagen. Däremot betalas olika mäklare olika mycket. Vad som avgör detta är mäklarens ställning. Stora mäklare kan förhandla fram bättre provisionsavtal än små pga. sina volymer.

Min bedömning är att kundens kännedom om bolaget är viktigare än vad som framgår av mäklarnas svar. Både mäklarna och deras kunder påverkas av försäkringsbolagens marknadskommunikation.

### **Sammanfattning**

För att finnas med som alternativ vid mäklarens avgörande diskussion med kunden om val av försäkringsgivare måste livbolaget ha

- stark ekonomi.
- bra förvaltning.
- kostnadseffektiv organisation.
- konkurrenskraftiga premier.
- bra service – positiva attityder, hög kompetens.
- marknadsanpassade produkter.

Det underlättar dessutom om varumärket är känt och provisionen är marknadsmässig.

### **Källor:**

Intervjuer med representanter för Friends Provident, Sun Alliance, Minet, William M. Mercer Ltd, Colburn French & Kneen Ltd, The Chartered Insurance Institute.