

Verksamhetsåret

# 2016

” Vi har valt att samla allt här, bankärenden och försäkringar, för att få bästa möjliga hjälp om vi skulle behöva.

Annica Kvist, Västerås



Olika behov genom hela livet s. 4 | Stora skador, vad hände sedan? s. 20 | Kunderna gillar att vi är snabba s. 24 | Anders cykelolycka s. 26 | Möt vår rådgivare Oscar på kundbesök s. 32 | Vår hållbara affär s. 34

Länsförsäkringar  
Bergslagen  
Bank & Försäkring









16



4



32



26



36

## Innehåll

### 4 Möt familjen Kvist

Träffa familjen Kvist, en av många familjer som har valt att bli kund hos oss.

### 14 VD har ordet

Hur ser Mikael Sundquist, bolagets vd, på året som gått?

### 16 Året i korthet

Ett smakprov av aktiviteter, händelser och nyheter från året.

### 18 Försäkring

Fler försäkringar än någonsin, men tyvärr skjuter antalet skador i höjden.

### 20 Stora skador, hur gick det sedan?

En återblick i hur det gått efter fyra större skadehändelser.

### 24 Skador

Kunderna gillar att vi är snabba.

### 26 Anders cykelolycka

Möt Anders som klarade sig tack vare hjälmen.

### 30 Bank

För 20 år sedan startade bolaget bankverksamhet, idag har över 52 000 kunder valt vår bank.

### 34 Hållbarhet

Vår hållbara affärsidé.

### 36 Fastighetsförmedling

Möt våra nya fastighetsmäklare Anders och Frida.

### 38 Reslutat

Mycket starkt resultat i kapitalförvaltningen.

### 41 Bolagets ledning

### 42 Bolagets nyanställda



Verksamhetsåret för Länsförsäkringar Bergslagen är utfärdad av styrelsen och verkställande direktören. Verksamhetsåret är inte granskad av bolagets revisorer. Ordinarie bolagsstämma hålls 4 april 2017 på Aros Congress Center, Västerås. Vill du läsa årsredovisningen i sin helhet, se [www.lfbergslagen.se](http://www.lfbergslagen.se).



# Olika behov genom hela livet

Barn föds, växer upp och flyttar hemifrån. De skaffar jobb, tar körkort och upptäcker världen. Bostäder köps och säljs. Kärleken blomstrar och nya barn blir till. Man flyttar ihop och flyttar isär, gifter sig och skiljer sig. Livet rullar på, drömmar skapas och uppfylls och några går i kras. En dag går man i pension och kan njuta av alla fria dagar. Under hela livet förändras behovet av försäkringar och ekonomiska tjänster. I många situationer kan juridisk rådgivning underlätta. De flesta familjer prioriterar när det är enkelt och smidigt.

Familjen Kvist är en av många familjer som valt att ha sina försäkringar och bankengagemang hos oss på Länsförsäkringar Bergslagen. Vi är måna om att våra kunder ska vara trygga genom hela livet, här är våra bästa tips på vad en familj kan behöva.

**”** Vi har valt att samla allt här, bankärenden och försäkringar, för att få bästa möjliga hjälp om vi skulle behöva.





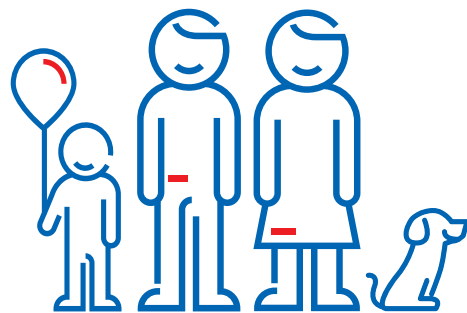
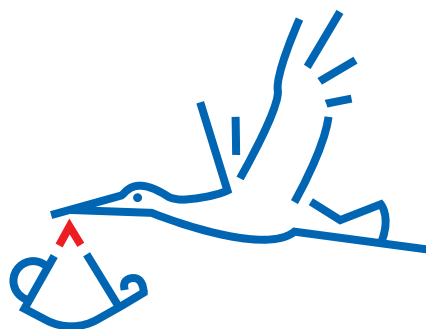


**Här är familjen Kvist.** De är en riktig sportfamilj där det mesta kretsar kring hockey, innebandy och fotboll. Familjen Kvist har nog varit i varenda sporthall i Västmanland. De senaste 15 åren har familjens helger kretsat kring att fylla termosar och packa smörgåspaket för heldagsutflykter till barnens olika aktiviteter. Har de inte egna aktiviteter så tittar de gärna på sport, både live och på TV. När tid finns träffar de gärna vänner och deras familjer.

**Familjen:** Annica, John, Annicas dotter Frida och de gemensamma sönerna Alvin och Theodor. Samt mormor Ulla.

**Bor:** Villa i Västerås.

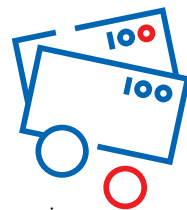
**Gör gärna tillsammans:** Åker på barnens träningar i hockey, innebandy och fotboll. Både John och Annica är och har varit tränare. Mormor Ulla är en hängiven supporter på barnbarnens matcher. En fin vinterdag åker de gärna skridskor tillsammans på Mälaren.



## Full koll på 15 minuter

Precis som man servar bilen eller regelbundet kollar tändarna hos tandläkaren kan man med jämna mellanrum behöva kolla igenom sin vardagstrygghet. Därför erbjuder vi våra kunder personliga försäkringsgenomgångar. Där får kunderna en bra överblick över vilka försäkringar vi tycker att de behöver för att ha ett riktigt bra skydd. Rådgivningen tar ungefär 15 minuter, går bra att göra på telefon och är helt kostnadsfri.

## Hela ekonomin på ett ställe



Vi tar hand om kundernas hela ekonomi. På så sätt får kunderna en ordentlig överblick och ett gott skydd vad gäller försäkringar, sparande och bra möjligheter att förverkliga sina drömmar. Tillsammans kan vi göra kundernas vardag lite enklare och tryggare. Det är liksom hela idén.

# Från bilbarnstol till första lyan

Hos oss får barnfamiljer bland annat hjälp med att få ordning på barnsparande, veckopeng och de försäkringar som behövs för att känna sig trygga. Här är exempel på de produkter och tjänster vi tycker barnen i en familj behöver.



**25%**  
rabatt på valfri  
bilbarnstol

När man försäkrar sina barn hos oss erbjuder vi 25 procent rabatt på valfri bilbarnstol hos Babyproffsen i Västerås och Babya i Örebro. Då ingår montering och personlig utprovning. När barnförsäkringen är betald skickar vi en värdecheck som gäller i 12 månader.

Hockey, fotboll och innebandy är det som fyller dygnets alla timmar för barnen i familjen Kvist. Som för alla barnfamiljer går det undan. Länsförsäkringar Bergslagen gör det enkelt att få koll i en aktiv vardag.



## Barnförsäkring

Många föräldrar missar att försäkra sina barn så som de försäkras sig själva, sitt hem och sina ägodelar. Med vår barnförsäkring får barnen ett omfattande skydd som gäller vid både olycksfall och sjukdom. Dygnet runt och året om. Det ger barnen en bra start i livet. Vår barnförsäkring gäller ända upp till barnet fyller 25 år, därefter behövs en sjuk- och olycksfallsförsäkring för vuxna. Vår barnförsäkring får toppbetyg i Konsumenternas Försäkringsbyrås "bäst-i-test"-jämförelse.

## Spara till barnen – en bra start

Nästan åtta av tio föräldrar sparar till sina barn. Men hur ska man tänka när man sparar till sitt barns framtid? Den frågan ställer sig många föräldrar. Vi brukar säga att små barn växer fort. Det gör små pengar också. Börjar man spara tidigt räcker det med ett mindre belopp varje månad för att barnen ska få ett bra startkapital. Så den dag det är dags för körkort eller första egna boendet, finns pengarna där. De flesta kunderna väljer att månadsspara i fonder. Man kan också välja att spara i fonder på ett investeringssparkonto (ISK) som har en förmånlig beskattning. De flesta väljer också att föra över en slant via autogiro när lönen kommer varje månad.



Läs mer om  
viktiga saker för  
barn och unga, på  
vår webbplats:  
**lfbergslagen.  
se/enbrastart**

## Första VISA-kortet

Att låta barnen tidigt lära sig handskas med pengar underlättar för dem senare i livet. Att ge veckopeng eller månadspeng är ett utmärkt sätt för barn att lära sig pengars värde. Föräldrarna avgör när det är dags för barnet att få sitt första Visa-kort hos oss. Ett bankkort ger en ökad ansvarskänsla hos de flesta barn.



## Swish – gör veckopengen smidig

Hos oss går det bra att ansluta barnens mobilnummer till Swish. Från 12 år kan barnet ta emot pengar och efter 16 år kan de även skicka pengar via Swish. Med Swish kommer pengarna in på mottagarens konto direkt, oavsett ansluten bank. Smidigt när föräldrarna ska betala veckopeng eller sätta in en julklasspeng från mormor.



Alvin Kvist  
8 år

Theodor Kvist  
10 år

” Med det aktiva liv vår familj lever så är det viktigt att känna att vi har ett bra skydd den dagen olyckan är framme.

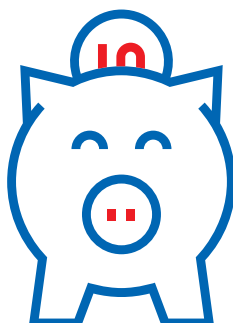
John Kvist, Västerås

## När det är dags att flytta hemifrån

Så länge barnen bor hemma omfattas de av familjens hemförsäkring. Men den dagen de väljer att flytta hemifrån behöver de en egen hemförsäkring. Den ger ett grundskydd för hemmet och ens saker. Det ingår även en reseförsäkring som gäller i hela världen i 45 dagar.

# 85 000

**VISSTE DU ATT:** Om föräldrarna exempelvis sparar 200 kronor i månaden, i ett sparande med 7 procent avkastning, så kommer deras 18-åring ha ett kapital på cirka 85 000 kronor. Det kommer ge barnet en bra start in i vuxenlivet.



# Full koll mitt i livet

Man kan säga att försäkringsbehovet är lite av en färskvara som kan förändras genom livet. Därför erbjuder vi våra kunder en personlig försäkringsgenomgång så att de kan känna sig trygga med att de är rätt försäkrade. Där ställer vi frågor om den livssituation kunden befinner sig i och tar reda på vilket behov kunden har. Här är exempel på vilka försäkringar vi tycker en familj mitt i livet kan behöva.



## Hem- och villaförsäkring

För att våra kunder ska kunna slappna av och inte behöva oroa sig för krångliga försäkringar har vi under 2016 gjort vår villaförsäkring enklare och mer omfattande. En nyhet är att de tidigare tilläggsförsäkringarna "Äkta hussvamp" och "Allrisk byggnad" numera ingår. I den nya villaförsäkringen har man ett skydd på upp till 1 000 000 kronor vid angrepp av hussvamp, samt ett lägre åldersavdrag vid exempelvis en vattenskada. Det kan handla om tiotusentals kronor vid en stor skada.

Annica och John har gjort en personlig försäkringsgenomgång hos oss. Nu har familjen de försäkringarna som de behöver.



Annica Kvist  
47 år

John Kvist  
36 år







## Sjuk- och olycksfallsförsäkring

Att försäkra hemmet, bilen och sina saker är för de flesta en självklarhet. Men det är även viktigt att försäkra sig själv. För hur klarar sig familjen ekonomiskt om en inkomstagare plötsligt blir sjuk och inte kan jobba? De flesta har en olycksfallsförsäkring via arbetsgivaren eller facket, men den är sällan tillräcklig. Oftast gäller olycksfallsförsäkringen bara under arbetstid och på väg till och från jobbet. Därför rekommenderar vi att man kompletterar med en egen sjuk- och olycksfallsförsäkring som gäller dygnet runt.

**” Jag tycker vi får en bra översikt över alla våra försäkringar och alltid en mycket bra service.**

## Bilförsäkring

När kunderna försäkrar både villan och personbilen hos oss kan de få upp till 25 procent rabatt på sin bilförsäkring. Dessutom minst 5 procent på villaförsäkringen. Om olyckan skulle vara framme och skadan berör både bil- och villahemförsäkring betalar kunderna endast en självrisk. Villa plus Bil är verkligen en lönsam kombo.



## Djurförsäkring

Via vårt dotterbolag Agria Djurförsäkringar försäkrar vi de flesta djur. Hos Agria får till exempel familjens hund ett omfattande skydd genom hela livet – från den busiga valpen till den gamla trogna hunden. Grundförsäkringen ger ersättning om hunden blir sjuk eller skadad och behöver veterinärvård. Till det kan kunderna välja olika tilläggsförsäkringar som passar just deras behov.



## Fritidsintressen

Med de stora sjöarna Mälaren och Hjälmarén i vårt verksamhetsområde är det inte konstigt att vi är ett av landets största båt-försäkringsbolag. Med vår båt-försäkring kan kunderna känna sig trygga på vattnet och få hjälp om något händer dem eller båten.



**365**  
DAGAR OM ÅRET

## Utökad reseskydd

Vår utökade reseförsäkring är ett tillägg till hemförsäkringen som ger er ett extra skydd på resan. Bra att ha om man inte kommer iväg, blir sjuk under resan eller om bagaget blir försenat. Tillägget gäller i hela världen, 365 dagar om året och för de i familjen som täcks av hemförsäkringen.

## Välkommen på kunskapsträff mitt i livet!

Vi bjuder med jämna mellanrum in till kundträffar på våra kontor. Under lättsamma former får våra kunder veta vad som är bra att tänka på mitt i livet, samt bättre koll på sin ekonomi, sina försäkringar och sitt boende. Vi bjuder på fika och kunderna är välkomna att ta med sin partner eller vän. Kunskapsträffarna är gratis och det finns gott om tid att ställa frågor till våra rådgivare från bank, försäkring, juridik och fastighetsförmedling.

### Vi berättar bland annat om:

- Ekonomisk trygghet för dig och dina barn
- Sambo kontra äktenskap
- Särkullbarn och testamente
- Byta boende
- Spara till mål och uppfylla drömmar
- Dagsaktuellt på marknaden

# Smart att samla allt på ett ställe

Vårt personliga bemötande och våra prisbelönta digitala tjänster, gör att allt fler väljer att ha både försäkringar och bank hos oss. På Mina sidor på vår webbplats får familjen överblick över sina försäkringar, lån och sitt sparande. Utöver att få koll på sin vardagsekonomi erbjuder vi även juridiska tjänster, som till exempel hjälp med att skriva testamenten och samboavtal. Här är exempel på banktjänster som vi erbjuder våra kunder mitt i livet.

” Jag tycker vi har en bra översikt med hjälp av appen och Mina sidor på Länsförsäkringars hemsida.

## Familjejuristen hjälper till med svåra avtal

I många situationer kan man behöva juridisk rådgivning. Våra familjejurister hjälper kunderna att reda ut vad som gäller i olika situationer och att skriva rätt avtal. Kunderna kan få hjälp med allt från äktenskapsförord, gåvobrev, testamenten, bouppteckningar och bodelningar. Vi rekommenderar våra kunder att göra klart besluten om familjejuridiken, det kommer göra dem tryggare.

## Ekonomisk trygghet med vår Bo-kvar försäkring

Vi vill att våra kunder ska vara säkra på att de kan bo kvar i sitt boende även om det värsta skulle drabba familjen, såsom dödsfall, sjukdom eller arbetslöshet. Låneskyddsförsäkringen "Bo-kvar" gör att man som familj får ekonomisk trygghet i svåra situationer. Det ger andrum när det verkligen behövs.





## Appen

Med vår mobilapp kan kunderna enkelt göra sina bankärenden direkt i mobilen, se sina försäkringar, höja och sänka beloppsgränsen i Swish och hantera sitt pensions-sparande. Länsförsäkringar har återigen utsetts till bästa mobila bank med motiveringen "En odiskutabel vinnare med överlägsna funktioner och toppresultat i alla tester".

## Swish

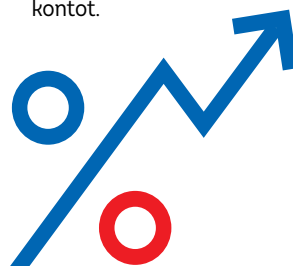
Nu behöver kunderna inte längre krångla med kontanter när de ska dela på restaurangnotan eller sälja sina begagnade saker. Med Swish, den smarta betaltjänsten i mobilen, betalar man snabbt, enkelt och säkert till mottagarens mobilnummer.

## BankID

BankID är en form av e-legitimation och är ett enkelt sätt för kunderna att legitimeras på internet. De kan signera uppgifter och göra beställningar hos företag, organisationer och myndigheter. Med BankID kan kunderna också logga in i vår mobilapp, på Mina sidor i internetbanken och legitimeras när de ringer till oss så att vi kan hjälpa dem på ett säkert sätt.

## Wrapp

Wrapp är en kostnadsfri app som våra kunder kan välja att koppla ihop med sina bankkort i Länsförsäkringar. I Wrapp-appen får kunden en rad olika erbjudanden från kända varumärken. När man sett ett erbjudande och betalar sitt köp med kortet får man sedan pengar tillbaka inom några dagar, direkt in på kontot.



## Tre sorters sparande – buffert, mål och pension

Ett bra sparande är grunden till att en familj ska kunna koppla av och inte behöva oroa sig. För att få koll på sitt sparande kan kunderna antingen träffa en av våra duktiga bankrådgivare eller enkelt sköta det själva i vår mobilapp eller internetbank. Här är tre viktiga sorters sparande:

- **Ett buffertsparande** är viktigt för att man ska vara trygg om det plötsligt behövs pengar för oförutsedda saker, kanske går diskmaskinen helt plötsligt sönder. Ett bra riktmärke är att ha minst två månadslöner i buffert och att det finns lättillgängligt när det behövs.
- **Ett regelbundet månadssparande** underlättar för att en familj ska kunna unna sig det de tycker om. Med en automatisk dragning från lönekontot varje månad vet kunderna att sparatet blir av. På så sätt får de utrymme att unna sig resor, underhållning, en ny bil eller att renovera hemmet. I vår mobilapp kan kunderna också sätta upp sparmål och se hur de kommer närmare målet. Både roligt och motiverande.
- **Hur mycket man spar privat** påverkar hur mycket man kommer att få i pension. Därför är det smart att så tidigt som möjligt ta reda på vad man kan göra för att höja pensionen. Vi har Sveriges mest nöjda pensionskunder och våra duktiga bankrådgivare hjälper gärna till att sätta upp ett bra pensionssparande.

# 85%

## Bolån

Om en familj vill renovera huset, köpa nytt boende eller lägga om de lån de har kan de ansöka om bolån. Kunderna kan låna upp till 85 procent av bostadens marknadsvärde. Kontantinsatsen ska vara 15 procent av bostadens pris. På vår webbplats kan man enkelt räkna på bolån och ansöka direkt.

# Personlig service nära dig

Det finns mycket i livet att njuta av. Vi hjälper våra kunder att sätta guldkant på tillvaron. Vi bjuder på gratis golf för alla våra Guldkunder, bjuder in till trevliga kunskapsträffar och hjälper kunderna att placera sina pengar så att de får utrymme att unna sig det de tycker om. Här är exempel på tjänster som uppskattas särskilt av våra seniora kunder.

## Kunskapsträffar

Flera gånger om året bjuder vi in till kunskapsträffar. Här delar vi med oss av kunskap, råd och inspirerande tips om vardagstrygghet och privatekonomi. Vanligtvis hålls träffarna under vardagskvällar på något av våra kontor i Västerås och Örebro. Vi bjuder på förtäring och det finns gott om tid att ställa frågor till våra experter.

- Digital javisst
- Renovera rätt
- Pensionssparande
- Första hjälpen



För Ulla som är 60 plus har vi fler erbjudanden för en enklare och roligare vardag.

## Guldkund ger många fina förmåner

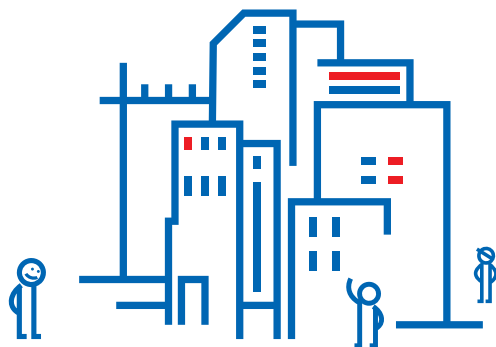
Att ha hela sin ekonomi samlad på ett ställe gör vardagen enklare. Det vet våra Guldkunder. Som Guldkund hos oss får kunden 20 procent i rabatt på sin hemförsäkring, bilförsäkring eller barnförsäkring – för att nämna några fördelar. Att bli Guldkund är rätt enkelt. Starten är att kunden har sin boendeförsäkring hos oss, samt är bankkund med ett aktivt lönekonto och Visakort. Dessutom behöver kunden ett eget fondsparande eller ett sparande i ett investeringssparkonto, också kallat ISK. Våra Guldkunder får också en rad olika rabatter och förmåner – allt för lite extra guldkänsla i vardagen. Fria golfgrunder på våra populära Guldkundsbanor i både Västerås och Örebro till exempel!





## Läge att sälja **bostaden?**

Vi tar ansvar för kundernas hela bostadsaffär. Våra fastighetsmäklare har ett nära samarbete med våra bank- och försäkringsrådgivare. Under samma tak får kunderna hjälp med att hitta sitt drömboende, ansöka om bolån och se över familjens försäkringsbehov. För de som planerar att sälja sin bostad finns tjänsten Värdekollen som löpande via sms uppdaterar kunderna om hur värdet på deras bostad utvecklas och när det är läge att sälja.



# 20%

## Våra familjejurister **hjälper dig**

Våra familjejurister erbjuder kunderna juridisk rådgivning och analys. De kan hjälpa till när man exempelvis ska köpa hus, skriva testamenter, äktenskapsförord, bodelningar, bouppteckningar eller göra arvsskiftet. Som Guldkund har man 20 procent rabatt på våra juridiska tjänster.

## Olycksfallsförsäkring för dig som är **60 år eller äldre**

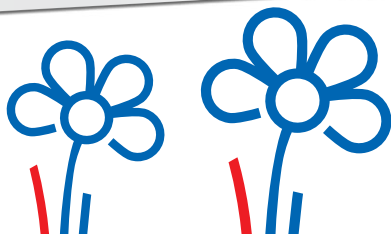
En dag går man i pension och kan njuta av alla fria dagar. Kanske har man haft en gruppförsäkring kopplad till sin tidigare anställning? Vid 65 år faller den i regel bort helt. Därför erbjuder vi våra kunder en olycksfallsförsäkring för alla som är 60 år eller äldre. Försäkringen heter 60Plus. Den ger ett bra skydd om man till exempel ramlar och behöver läggas in på sjukhus eller skulle få bestående kroppsskador. 60Plus-försäkringen passar också den som inte slutat jobba då den gäller dygnet runt, inte bara till och från jobbet.

## Pension

Pensionen kan kännas svår att förstå, men den är viktig att sätta sig in i eftersom det är den man ska leva av när man är äldre. Vi har Sveriges mest nöjda pensionskunder och våra placeringsrådgivare hjälper kunderna hitta en bra lösning just för dem.



Ulla  
82 år



**2016 var ett händelserikt år** på många sätt. Vi fick uppleva ett relativt oväntat resultat i folkomröstningen i Storbritannien och likaså i presidentvalet i USA. Detta är två händelser som kan få konsekvenser för maktpositionerna i världen, för samverkan och för världsekonomin. Det är samtidigt resultat av demokratiska processer, som ska respekteras.

# Kraftfull tillväxt och anpassningar för framtiden



## Mikael Sundquist

vd, Länsförsäkringar Bergslagen

**Bor:** Västerås.

**Familj:** Fru Carina och tre vuxna barn.

**Gör helst en ledig dag:** Umgås med vänner, löser korsord eller spelar golf.

**Vad är det roligaste med ditt arbete?**

Att se duktiga medarbetare göra affärer och göra kunder nöjda.

**Senaste boken du läst?** Senaste boken i Millenniumserien, den av David Lagerkrantz.

**Vad gör du för miljön?**

Jag sopsorterar och är stamkund på återbruket. Vi har alla ett ansvar för ett hållbart samhälle - jag vill ta mitt.



## Bolagets marknadsandel (%)

Sakförsäkring	2016	2015
Hem	41,3	40,0
Villa	40,9	39,6
Personbil	37,5	36,4
Fritidshusförsäkring	44,6	44,7
Lantbruk	86,7	86,7
Företagsmotor	41,4	43,6
Traktor	76,0	76,8
<b>Företag</b>		
Byggindustri	59,3	59,4
Tillverkningsindustri	58,5	53,4
Tjänsteföretag	35,1	33,7
<b>Livförsäkring</b>		
Förvalt kapital, mdkr	9 433	
Antal kunder	58 074	
<b>Bank</b>		
Affärsvolym, mdkr	23 225	
Antal kunder	52 653	

### Demokratin är kärnan

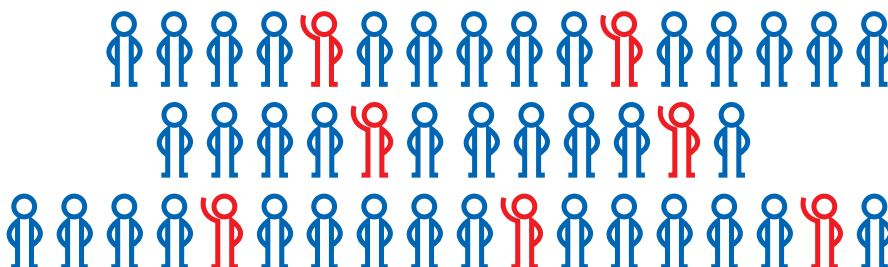
Länsförsäkringar Bergslagen är ett kundägt bolag, där demokratin är en av hörnstenarna för styrningen av bolaget. 60 fullmäktigeledamöter, valda av kunderna, representerar ägarna vid bolagsstämman och väljer styrelse. Under de senaste åren har bolaget verkat för att synliggöra det kundägda och till att uppmuntra fler till att engagera sig i de demokratiska processerna. Under 2015 och 2016 har kunder getts möjlighet att nominera sig själva eller andra till de fullmäktigeval som ägt rum i aktuella kommuner i vårt verksamhetsområde. En möjlighet som fler än 200 personer tagit och som gett valberedningen ett brett underlag att hitta fullmäktigekandidater ur. Demokratin är viktig för bolagets fortsatta utveckling.

### Mycket kraftfull tillväxt

Att vi är kundägda uppskattas och syns tydligt i den tillväxt bolaget har inom samtliga verksamhetsgrenar. Sakförsäkringsaffären har under året vuxit med 16 000 försäkringar till 380 000 försäkringar totalt. Bankverksamheten har vuxit med 2,6 mdkr i affärsvolym och fastighetsförmedlingen har fortsatt öka sina marknadsandelar. Idag är över 21 procent av sakförsäkringskunderna även bankkunder och nöjda sådana, enligt Svenskt Kvalitets Index. Försäljningen av tjänstepensioner har varit bättre än någonsin och flytt av kapital från andra pensionsaktörer har börjat ta fart.

# 380 000

försäkringar, en ökning med 16 000 under 2016



### Bra resultat i bank och finans

I resultaträkningen visar bankaffären ett positivt resultat för andra året i rad, vilket är glädjande. Finansresultatet som gett 479 Mkr i resultat under året, eller 9,6 procent, är en positiv överraskning. De extremt låga räntorna har fått kapitalet att söka sig till mer riskfyllda placeringar, vilket drivit upp världens aktiemarknader och gett bolaget betydligt bättre finansresultat än väntat.

### Ökade och förändrade skador

Våra kunder har under året drabbats av fler än 60 000 skador, vilket är det högsta antalet i bolagets historia. Den stigande oron i världen visar sig också på hemmaplan. Vi ser ett ökat antal bilbränder, fler anlagda bränder och en ökad kriminalitet som drabbar våra kunder. Den gedigna historik om skadekostnader som Länsförsäkringsgruppen har är inte längre helt tillförlitlig. Vi arbetar intensivt med att förebygga skador, varje förhindrad skada är både en miljövinst samtidigt som det sänker bolagets kostnader och därmed gör det möjligt för bolaget att fortsätta erbjuda konkurrenskraftiga försäkringspremier.

### Hållbarhet är vägen framåt

En hållbar utveckling är på allas läppar inom såväl näringslivet som samhället i stort. Det är bra och viktigt då vi alla måste ta ansvar för att jordens resurser är begränsade. Ser man på Länsförsäkringar Bergslagens hela affärsidé kan den i allra högsta grad anses som hållbar, med hänsyn till att den fungerat bra i snart 170 år. Då vi är lokala och känner våra kunder som grannar, vänner och som företagaren runt hörnet, känner vi stort ansvar för det närliggande samhället. Vi vill att vårt område ska vara en trygghet

säker plats att växa upp på, därför engagerar vi oss på många olika sätt. Bolaget tar nu steget från att vara miljöcertifierat till att även sätta mål för hållbarhetsarbetet.

### Anpassning till framtiden

Digitaliseringen av finansbranschen fortsätter och allt fler kunder väljer att kommunicera med oss via våra digitala kanaler. Länsförsäkringsgruppen satsar stora resurser för att möta kundernas önskemål och har bland annat utvecklat branschens populäraste app, som senaste året vunnit ett flertal utmärkelser. Samtidigt som vi ligger i den digitala framkanten värnar vi om att finnas nära våra kunder och leverera lite bättre personlig service än övriga på marknaden. Vi ska vara nära, oavsett på vilket sätt kunderna väljer att träffa oss.

### Kunders förväntningar ändras

Det märks tydligt att kunders förväntningar förändras. Våra kunder vill få snabbare och mer effektiv hjälp med sina ärenden än tidigare och bolaget jobbar aktivt med utveckling för att möta kundernas förändrade önskemål. Under året har bolaget därför förändrat skadeorganisationen i syfte att ännu bättre kunna ta hand om kunderna. Ett sådant förändringsarbete går bra när bolaget har medarbetare som alla är kompetenta, lyhörda och har ett engagemang utöver det vanliga. Med dessa medarbetare, chefer, franchisetagare och fastighetsmäklare finns mycket goda förutsättningar för bolagets fortsatta framgång. ■

Mikael Sundquist

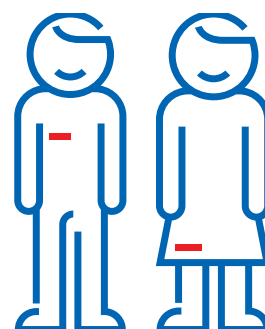


## LF-Friidrottsskul – nytt erbjudande till Guld kunder

Som en del i Bergslagslyftet, vårt sponsringsprojekt för barn- och ungdomsverksamhet, har vi ett samarbete med Västerås Friidrottsklubb. Det innebär att vi tillsammans arrangerar ett populärt sommarläger på Arosvallen i Västerås. Under fem veckor 2016 fick över 500 barn möjlighet att på LF-friidrottsskul prova olika grenar, såsom höjdhopp, längdhopp, löpning, spjutkastning och kulstötning och andra roliga aktiviteter som lekar och tävlingar. Våra Guld kunder erbjuds 50 procent rabatt på anmälningsavgiften för sina barn. Drygt 100 Guld kunder nappade på erbjudandet som gav deras barn och barnbarn en aktiv vecka. Alla barn fick en egen tröja, gymnastikpåse, en vattenflaska och en badboll.

## 300 kunder vill renovera rätt

Renovera ditt kök eller badrum smart så slipper du tråkiga och omständiga vattenskador. Vad man ska tänka på berättade våra skadeförebyggare om för över 300 nyfikna kunder under året. Renovera rätt är en av de mest populära kunskapsträffar vi bjuder in till!



## Välkommen Anna, Alexander och Sofia!

Hösten 2016 var det fullmäktigeval i Hallsberg och Köping med omnejd. Vi är glada att få hälsa tre nya ledamöter varmt välkomna i vårt fullmäktige; Anna Eriksson i Hallsberg, Alexander Knutsson i Arboga och Sofia Uppsäll i Munktorp.

– Jag ser fram emot att kunna vara med och påverka utvecklingen för Länsförsäkringar Bergslagen och engagera mig för kunderna i bygden. Jag tror det kommer att vara både spännande och givande, säger Sofia om sitt nya uppdrag.  
[lfbergslagen.se/fullmaktige](http://lfbergslagen.se/fullmaktige)



” Tack för en fantastisk dag! Hade förväntat mig ett par roliga aktiviteter för barnen, men det var tusen gånger bättre.

### Över 1 600 glada besökare på vår Guldkundsfest!

I september ordnade vi en Guldkundsfest i Örebro fylld med roliga aktiviteter för stora och små. Dagen blev en succé. Solen sken och stämningen var på topp hela dagen. Över 1 600 hamburgare serverades samtidigt som både vuxna och barn lekte sig trötta. Bland annat provade Holger, 90 år att åka segway.



## Följ oss på Facebook

Vi har snart 9 000 följare, bli en du med. Här delar vi med oss av våra bästa tips och råd. Välkommen du med!





## Brandkollen - för tryggare hem

För att fler ska kunna känna sig trygga i sina hem lanserade vi i december Brandkollen. Det tar bara några minuter att svara på frågorna i Brandkollen men det kan hjälpa dig att undvika en katastrof. Frågorna gör dig medveten om vad du behöver göra för att förbättra brandsäkerheten i ditt hem.

Har ni bestämt var familjen ska samlas om ni skulle behöva utrymma?

[lfbergslagen.se/brandkollen](http://lfbergslagen.se/brandkollen)



## Gratis reflexvästar till alla förskolor

Vi vill att alla barn ska leka tryggt. Därför är vi glada för att så många har tagit del av vårt erbjudande om gratis reflexvästar till förskolor i vårt område. I dag kan närmare 33 000 förskolebarn i Västerås och Örebro län samt Heby kommun använda reflexvästar när de är ute och leker.

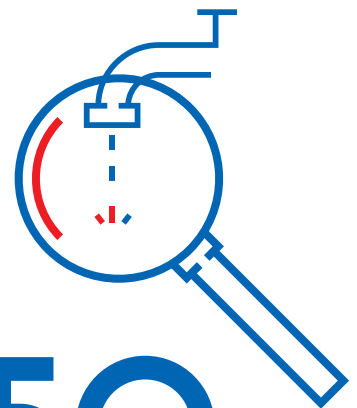
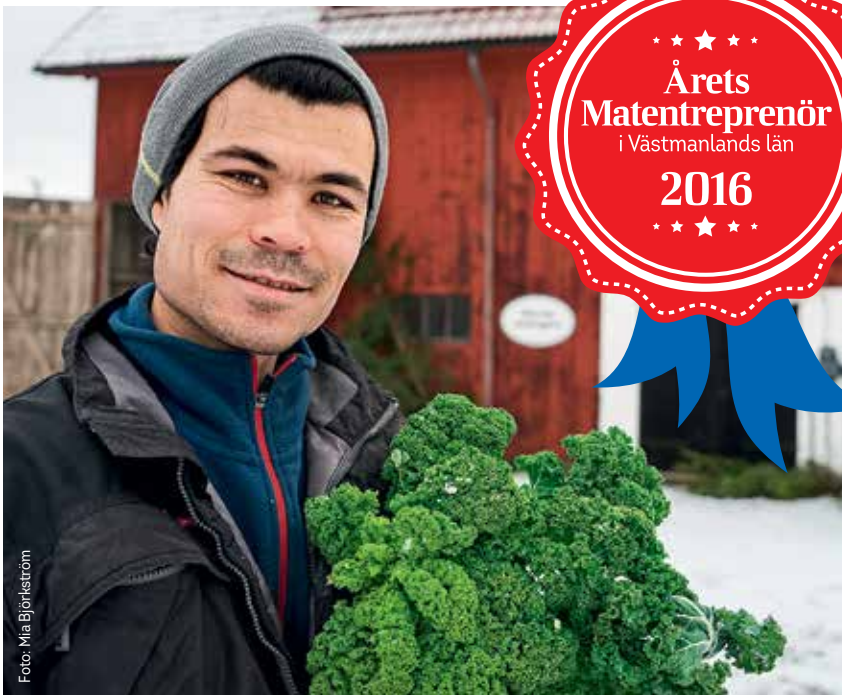
[lfbergslagen.se/reflexvast](http://lfbergslagen.se/reflexvast)

# 10 000 reflexer

För att fler ska synas i mörkret delade vi ut 10 000 reflexer på gator och torg en mörk vecka i november.

## Najib Rezay är årets matentreprenör i Västmanland

En av de mest driftiga och ödmjukaste företagare vi mött. Under sina fyra år i Sverige har Najib byggt upp en imponerande verksamhet med ekologisk odling och försäljning på Kärbo prästgård. Grattis Najib och tack för att du gör den lokalproducerade maten i vårt län värt ett besök!



# 150

## vattenfelsbrytare

För att undvika vattenskador är en vattenfelsbrytare det bästa skydd man kan ha. Den stänger av vattnet till hela huset när den känner av ett läckage. Det gör att du kan upptäcka och reparera läckan i tid.

Tyvärr är produkten relativt okänd på marknaden och upplevs kanske som dyr. För att öka medvetenheten om vattenfelsbrytaren införde vi därför ett installationsbidrag på 3 000 kronor för våra villaförsäkringskunder 2016. Det gick över förväntan. Vi har betalat ut drygt 150 bidrag!

[lfbergslagen.se/vattenfelsbrytare](http://lfbergslagen.se/vattenfelsbrytare)



## Jan-Åke Eriksson

affärsområdeschef Försäkring

**Bor:** Villa i Örebro.

**Familj:** Gift med Ros-Marie. Två söner och två barnbarn.

**Gör helst en ledig dag:** Spelar gärna golf eller mitt nyfunna intresse mountainbike.

**Nämn tre saker som gör dig riktigt glad:** Barnbarnen. När mina barn mår bra och har det bra i livet. När jag lyckas med utmaningar, jag är en tävlingsmänniska.

**Vilken är din största hobby?** Jag motio- nerar gärna utomhus och spelar golf.



**Antalet försäkringar ökar** för varje år. Bara i år har bolaget ökat med 16 000 försäkringar. Tyvärr har antalet skador också ökat, så trots att bolaget fått in över en miljard kronor i premier, blev försäkringsresultatet negativt.

# Stark tillväxt men för många stora skador

## Bolaget ökade med 16 000 nya försäkringar förra året, vad är det kunderna gillar?

– Jag tror det har stor betydelse att vi finns lokalt på många orter här i vårt område. Många vill handla lokalt och ha en personlig relation. Man ska inte heller förringa att vi är närmare 350 medarbetare som i sin vardag, både på jobbet och privat, är stolta ambassadörer för bolaget. Vi träffar våra kunder på mataffären, vid idrottsevenemang, på barnens skola och ute i föreningslivet. Det

är jättestarkt och ingen av våra konkurrenter har den möjligheten.

## Vilka var årets största utmaningar?

– Vi växer hela tiden. Både nya och allt fler befintliga kunder samlar alla sina försäkringar hos oss. En utmaning är att hela tiden ha rätt bemanning för att klara av att ta hand om våra kunder, så ingen hamnar i lång telefonkö eller inte får snabbt svar på sitt mejl. Just tillgängligheten, att våra

kunder kan nå oss alla dagar året runt, är en utmaning vi arbetar intensivt med.

## Vad är du mest stolt över?

– Spontant skulle jag säga vår villaförsäkring. Under 2016 har vi förbättrat den så att de tidigare tilläggsförsäkringarna "Åkta hussvamp" och "Allrisk byggnad" nu ingår. Det är mycket bättre för kunderna som inte behöver göra en massa val, då det mesta redan ingår. Personligen tror jag att vi kom-



mer att få se fler paketeringar av det här slaget framöver. Det gör att det blir billigare för kunderna och skulle olyckan vara framme har kunderna också ett bättre skydd.

### Hur går det med barnförsäkringen?

- Vi har sedan två år tillbaka en av marknadens bästa barnförsäkring. Arbetet med att förbättra den är resultatet av ett flerårigt utvecklingsarbete. Målsättningen är att den ska befinna sig i topp, i jämförelse med konkurrenterna och det har vi lyckats med. Vår barnförsäkring har fått mycket positiv respons hos kunderna och försäljningen har tagit rejäl fart. Bara under 2016 har vi försäkrat över 1 200 barn, totalt har idag cirka 14 500 barn och ungdomar vår barnförsäkring. Det känns riktigt bra. Vi vill fortsätta att växa inom det här området då barnförsäkringar skapar långa kundrelationer, samtidigt som den försäkringen är mycket viktig om olyckan är framme.

**” Det faktum att vi är kundägda och inte har något egenintresse att tjäna pengar gör att vi kan hålla ett rimligt pris för våra kunder.**

### Hur jobbar ni för att ta till er nya trender?

- Det är nog alla företags stora utmaning då kunders beteenden förändras mycket snabbare idag, än för 30 år sedan. Ett område som är tydligt för oss är inom bilförsäkring. Där är några nya fenomen på intågande. Bland annat är privatleasing på frammarsch i Sverige. Det innebär att du leasar en bil för en fast månadskostnad och då ingår ofta både service och försäkring. För oss gäller det att säkerställa att våra kunder har oss som försäkringsgivare trots att de leasar en bil. Självkörande

bilar är under utveckling och det kommer att köras tester i Sverige redan under 2017. Det kommer dock att ta ett antal år innan dessa bilar finns på marknaden för oss vanliga bilägare, men när de kommer måste vi vara beredda. Delningsekonomi påverkar oss också, då det blir vanligare att dela sin bil med andra och vi behöver hitta försäkringslösningar för detta.

### Vad gillar företagskunderna, varför väljer de oss?

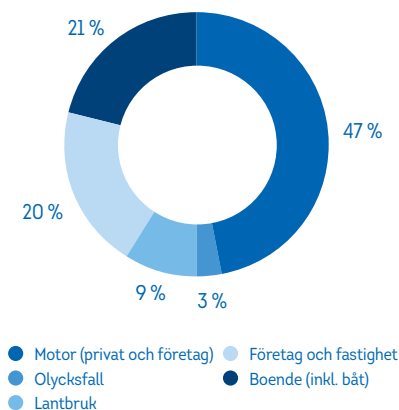
- Vi har alltid värnat om den lilla företagaren och stöttat verksamheter som verkar för nyföretagande, exempelvis Ung Företagsamhet och Nyföretagarcentrum. Det är ett skäl till att vi har många företagskunder. Alla våra kunder har en personlig rådgivare att vända sig till när de har frågor om företagets försäkringar och vi vet att just den personliga kontakten uppskattas, då försäkring i sig kan upplevas både som krångligt och svårt. Många av våra företagskunder uppskattar också att vi har lokal skadereglering som gör att de får snabb och professionell hjälp. ■

**15 948**

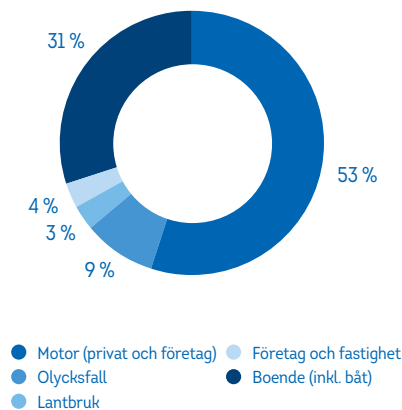
**Bolaget ökade med 15 948 st sakförsäkringar under 2016**



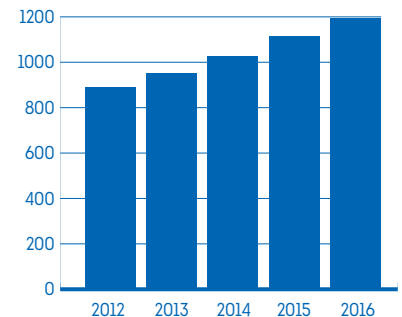
**Premieinkomst direkt sakförsäkring, %**



**Antal sakförsäkring, %**



**Premieinkomst direkt sakförsäkring, Mkr**



# Vad hände sedan?

↓ januari 2014

## Minskad import av skadade bilar från USA efter vårt larm

I början av 2014 larmade Länsförsäkringar Bergslagen allmänheten om den lavinökande trenden att köpa begagnade importerade bilar. Det få kände till var att flera av bilarna hade förklarats obrukbara efter till exempel en krock eller en översvämning i USA och blivit inlösta av försäkringsbolagen. Bilarna, som inte fick säljas vidare inom USA, såldes istället billigt på internetauktioner för export. Till Sverige och Bergslagen kom bilarna via verkstäder i Baltikum. Ofta handlade det om nya årsmodeller av vanliga kända märken som fixats till på ytan men som i själva verket kunde vara rent livsfarliga.

Vårt larm fick stor uppmärksamhet i media och bland våra kunder och idag märker vi stor skillnad.

-Efterfrågan på offerter har mer än halverats, berättar Edvin Bahtijaragic, produktspecialist privat Motor. ■

**Att undersöka om bilen är en skadad bil från USA är enkelt och vi rekommenderar alla som ska köpa en importerad bil att göra testet:**

- Ta reda på bilens chassinummer.
- Vid en snabb sökning via Google kan du ofta hitta bilen i en tidigare annons från försäkringsbolagens nätauktioner för inlösta bilar. Där anges vilka skador bilen haft.
- Vill du göra en noggrannare spårning är registret Carfax utmärkt, där det går att beställa en rapport med hela bilens historik.

↓ 31 juli 2014

### Fakta om skogsbranden

Den 31 juli 2014 utbröt det som skulle bli den största skogsbranden i Sverige i modern tid. Ett område stort som 25 000 fotbollsplaner brann upp. Hundratals brandmän, militärer och frivilliga kämpade dygnet runt under flera veckor för att släcka branden. Tusentals människor och djur fick evakueras, en person miste livet och ett 70-tal byggnader brann upp. Totalkostnaden för skador reglerade av Länsförsäkringar uppskattas till 277 miljoner kronor.



## Skogsbranden 2014 stärkte bolagets förtroende

När den största skogsbranden i modern historia rasade i vårt område kunde vi visa vad ett lokalt kundägt försäkringsbolag kan göra.

Vi har efter vårt arbete i skogsbranden fått mycket positiv feedback. Våra medarbetare var engagerade i allt från släckningsarbete, evakueringar, materialleveranser och att ge stöd till drabbade.

Vi belönades 2015 med utmärkelsen Insurance Award för vår insats kring skogsbranden.

Det som fortfarande i högsta grad är aktuellt är det rättsliga efterspelet kring vem som är ytterst ansvarig för branden och de skador den orsakade. Länsförsäkringar Bergslagen har tillsammans med Dalarnas försäkringsbolag stämt Stora Enso som vi anser vara ansvariga för det inträffade. Det kommer troligen att ta ytterligare något år innan saken slutligt är prövad.

Våra kunders förtroende för oss och självförtroendet i bolaget går starkt ur branden. Vi har säkerställt att våra rutiner och arbetsätt håller för stora påfrestningar men vi känner oss också stolta och säkra på vad vi kan göra när det verkligen behövs. ■





# Återblick



21 augusti 2015



## Hela bygden påverkades när Elsa Anderssons brann ner

När det kulturhistoriskt viktiga Elsa Anderssons konditori i Norberg brann var det ett slag mot hela bygden. Som ett kundägt och lokalt bolag var det självklart för oss att engagera oss inte bara i själva skadan utan även i hur den påverkar bygden.

Vi bestämde oss tidigt för att vi ville att konditoriet skulle byggas upp och att vi skulle göra allt vi kunde för att kunna genomföra det. Under den långa resan innan spaden kom i marken för återuppförandet brottades vi med en hel del svårigheter men målet var hela tiden att byggnaden skulle återuppföras. I samarbete med försäkringstagare, kommun och andra engagerade hittade vi en lösning som fungerade för alla och som gjorde det möjligt för verksamheten att fortsätta.

I dagsläget pågår återställandet med en lokal entreprenör och målet är att Elsa Anderssons konditori åter ska kunna öppnas 101 år efter att det startade. ■



5 september 2015

## Översvämningarna i Hallsberg 2015 visade prov på vår lokala närvaro

2015 hade vi en av de större översvämningarna i Bergslagens och bolagets historia. Det överraskande regnet drabbade och vattenfylldes delar av Hallsberg med omnejd och orsakade omfattande vattenskador på närmare 120 byggnader.



Eftersom vi verkar där vi bor kunde vi snabbt vara på plats för att förebygga ytterligare vattenskador och samla till informationsmöten med våra drabbade kunder. Vi etablerade ett provisoriskt kontor i Hallsberg för att kunna ta hand om kunderna och deras frågor på bästa möjliga sätt.

Drygt ett år efter att översvämningarna inträffade är de flesta skador åtgärdade. Vi har fått mycket positiv feedback på vårt engagemang och snabba agerande när kunderna behöver oss. ■



Vi sponsrar sedan många år på hemmaplan. Vi vill nämligen att fler barn och unga ska få en trygg och aktiv fritid. Därför engagerar vi oss och ger ekonomiskt stöd till initiativ som betyder något för dig som kund. Genom vår sponsring Bergslagslyftet vill vi stötta föreningar inom idrott och kultur eller andra goda samhällsaktiviteter. Bergslagslyftet fördelar ekonomiskt stöd två gånger årligen, detta år fick 16 föreningar sponsring. [lfbergslagen.se/sponsring](http://lfbergslagen.se/sponsring)

# Vår sponsring skapar både nytta och glädje



## BK Rapid – läxhjälp för ensamkommande

En anrik boxningsklubb i Västerås som tar ett stort samhällsansvar för barn och ungdomar som av olika anledningar hamnat snett i livet. Nu har de startat ett projekt kring daglig läxhjälp, både för ensamkommande flyktingbarn och för barn och ungdomar som behöver stöd. Målet är att ungdomarna får hjälp att förstå vikten av en god utbildning och hur det svenska samhället fungerar.

## IK Franke - fotboll på fredagskvällar

Fotbollsklubben IK Franke finns i ett område där många barn och ungdomar inte har ekonomiska möjligheter eller den stöttning som behövs för att spela fotboll. Klubben har satsat på att alla lag och projekt ska vara kostnadsfria för att alla ska få vara med. IK Franke arrangerar Drive-In fotboll på fredagskvällarna på området Råby i Västerås, med extra fokus för dem som inte redan deltar i föreningar. Aktiviteten är mycket välbesök och uppskattad året om.

## Sättra IF - skidlek för alla åldrar

Föreningen är mycket aktiv och bedriver sin verksamhet i Sättrabrunn, mellan Sala och Västerås. Klubben gör en stor satsning på att iordningställa ett motions- och friluftsområde som kan nyttjas året runt. Klubben har sedan flera år aktiviteten "Skidlek", där barn och unga lär sig grunderna i skidåkning genom balans och teknikövningar. Nu jobbar föreningen för att skapa ett lek- och område med backar, hopp och plana ytor. Här ska alla kunna vara med efter sin egen förmåga och utvecklas i sin egen takt.



## Hamre Scoutkår - upplevelser i naturen

Hamre scoutkår är en förening med 60 år på nacken. Scoutkåren är en plats där alla barn och ungdomar är välkomna för att uppleva äventyr, gemenskap och att lära sig nya saker genom att själv prova. Föreningen har låga medlemsavgifter för att alla ska kunna delta. Scoutkåren håller till utomhus och låter barnen lära sig av naturen, sig själva och om varandra. Aktiviteterna är bland annat lekar och övningar i naturen, vandring, paddling, skidor och övernattnings i tält och vindskydd. Tack vare sponsringen har nu föreningen möjlighet att investera i ett tält för hajker och läger där de kan laga mat vid öppen eld.







## Karlskoga Bats Baseball – alla kan vara med

En snabbt växande ungdomsförening i Karlskoga som spelar Baseball. Föreningen har en bra sammanhållning där killar och tjejer i olika åldersgrupper spelar tillsammans. Det förstärker kulturen att alla kan vara med. Föreningen har de senaste två åren gått från 8 till 40 aktiva barn och ungdomar. Målet är att ha 50 aktiva barn inom närmaste året. För att kunna ta emot alla nya barn får föreningen sponsring för att kunna köpa in låneutrustning, just för att sänka trösklarna så det inte blir en ekonomisk fråga om man vill spela Baseball.

## Sala Simsällskap – vill behålla sina tonåringar

En mycket aktiv förening i Sala med många simmande ungdomar. Föreningen vill utveckla sitt arbete för att behålla simmande ungdomar även upp i åldrarna. Målet är att skapa samarbeten med lokala skolor för att ge förutsättningar, oavsett vilken nivå man tränar på. Det tror föreningen kan få fler att fortsätta idrotta längre upp i åldrarna. Föreningen kommer också, tack vare sponsringen, kunna investera i utrustning för landträning som är lätt att anpassa till simmarens ålder och träningsstatus.



## KFUM Örebro Basket – satsning för ensamkommande barn

Föreningen har fångat upp det stora antalet ensamkommande flyktingbarn som anlänt till Örebro. Satsningen heter "Välkommen hit" och samarbetar med alla boenden i länets kommuner. Då intresset är mycket stort vill föreningen utveckla verksamheten för att också kunna erbjuda aktiviteter utanför basketplanen. Målet är att 150 ungdomar under året ska finna sin väg in i samhället genom att föreningen erbjuder de ungdomar som vill satsa på sin basketkarriär en basketutbildning antingen som spelare, ledare, domare eller funktionär. Likaså skapa gemensamma aktiviteter utanför basketplanen för att bygga relationer, skapa självförtroende och bygga broar in i samhället.



## Västerås Roedeers – alla ska kunna låna utrustning

Föreningen som bedriver Amerikansk fotboll och Cheerleading samlar idag cirka 250 medlemmar från sex år och uppåt. Klubben arbetar aktivt för att alla ska kunna vara med oavsett storlek, hudfärg eller kön. Det betyder att både den som är lätt och smidig och den som är stor, tung och stark har en plats i klubbens olika lag, vilket ger en bra möjlighet för den som annars känner sig utestängd från att idrotta i lagsport på grund av sin storlek. Föreningen satsar på att alla som vill ska få en chans att låna utrustning för att kunna delta.

## Degerfors IF – sätter fart på 110 skolklasser

Passivitet, övervikt och dålig fysisk status är ett växande problem hos barn och ungdomarna. Skolan och idrottsrörelsen är de som har bäst förutsättningar att ändra på detta. Det har Degerfors IF tagit fasta på och startar nu "Klassfotbollen" för totalt 110 skolklasser i årskurserna 1-6 i Karlskoga och Degerfors. Klasserna får i uppdrag att skapa ett lag, träna ihop och sedan arrangera en final i Degerfors.

**Tack och lov** har 2016 varit ett år då vi inte drabbats av några katastrofskador såsom översvämningarna i Hallsberg 2015 eller den stora skogsbranden 2014. Men antalet skador ökade, framför allt inom motor och resor. Trots det ökade trycket har vi lyckats korta ned handläggningstiden, det gillar kunderna. Att vi är snabba och har ett trevligt bemötande är något vi är glada över att få höra från kunderna varje dag.

# Kunderna uppskattar att vi är så snabba och trevliga



## Tarja Lund

skadechef Motorteknik och Utredning

**Bor:** Radhus i Västerås.

**Familj:** Maken John, tre bonusbarn och en bonus katt.

**Gör helst en ledig dag:** Promenerar, spelar golf, åker skidor, umgås med nära och kära.

**Vad är var ditt drömyrke som liten?** Polis.

**Vad har du gjort, men skulle aldrig göra om igen?** Åkt Fritt fall på Gröna Lund!

**Vilka är dina förebilder?** Alla människor som gör sitt bästa.



## Hur har ni jobbat med kundnöjdheten under året?

- Vi arbetar hela tiden med att förbättra våra arbetssätt för att kunna reglera våra kunders skador så snabbt som möjligt. Vi har sett att våra kunders önskemål om just snabbhet i skaderegleringen ökar år för år.

- Jag vill påstå att vi idag är mycket duktiga på det och handläggningstiden är markant kortare än den var för bara något år sedan. I väldigt många skador kan vi både ge besked och betala ut ersättning vid första samtalet eller den digitala skadeanmälan som kunden skickat in via vår webbplats.

- Vi har också följt upp och jobbat med hur våra kunder uppfattar den information som de får under skaderegleringen, från början till slut. Kunderna tycker i mycket stor utsträckning att de får bra information vilket känns mycket glädjande.

## Vilka skador har utmärkt sig under 2016?

- Glas- och bärgningsskador på motorsidan har ökat markant, berättar Tarja. Förklaringen är att vi för tredje året i rad ökar antalet bilförsäkringar och att det är många vägarbeten just nu.

- Även antalet reseskador ökar, det beror på att vi reser mer nu än tidigare. Fler reser till platser som är exotiska och inte

helt lättillgängliga och vi reser även längre upp i åldrarna än tidigare.

## Hur jobbar ni med hållbarhet inom skador?

- Där vi gör störst skillnad är i att förebygga skador hos våra kunder. Varje förhindrad vatten- och brandskada betyder mindre materialanvändning, sanering, transporter och energiförbrukning. Det gör vi bland annat genom villa- och gårdsbesiktningar och genom att uppmärksamma kunderna på hur de kan undvika vatten- och brandskador i sina hem.

## Hur rustade är ni för framtidens skador?

- Det vi framför allt förbereder oss för är att allt oftare behöva hantera större naturskador såsom översvämningar och stormar. Det gör vi bland annat genom att ha en ny roll i organisationen som ansvarar för dessa skador.

## Vad ska ni fokusera på under 2017?

- Vi har under hösten 2016 påbörjat en omorganisation på skadeavdelningen och lagom till årsskiftet fick vi en ny skadechef, Bjarne Lindén. Så vi har ett spännande år framför oss. Fokus är i första hand att få den nya organisationen att rulla och att vi ska fortsätta vara lika snabba och trevliga i vår skadereglering. ■

## Hej Bjarne Lindén!

Ny skadechef från 1 januari.

**Bor:** Västerås.

**Familj:** Fru Anna och två döttrar och en son.

**Vad gör du helst en ledig dag?** Jag rör gärna på mig på något sätt, är med familjen och mycket tid går åt till att träna yngsta dotterns fotbollslag.

**Vad ser du framför dig som ny skadechef på Länsförsäkringar Bergslagen?**

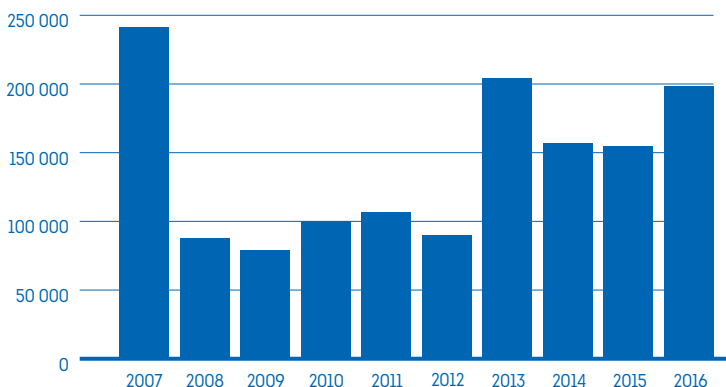
- Jag trivs bäst när jag får jobba nära mina medarbetare och nära kunden. Det ser jag fram emot att få göra här på Länsförsäkringar Bergslagen. En av utmaningarna som vi kommer jobba mycket med den närmsta tiden är att anpassa oss efter hur våra kunders krav hela tiden förändras. I dag förväntar kunderna sig mer av sitt försäkringsbolag i form av tillgänglighet och snabbhet och det ska vi såklart svara upp mot.



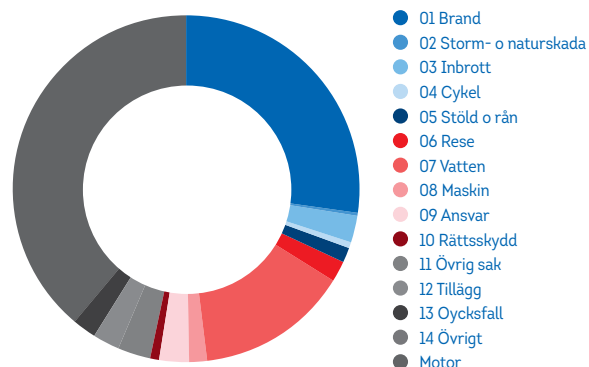
Under 2016 drabbades våra kunder av cirka 62 000 skador för totalt cirka 980 miljoner kronor.



## Kostnader för brandskador, tkr



## Fördelning av skadekostnader 2016





## Anders Wikström

**Ålder:** 48 år.

**Bor:** I Eskilstuna.

**Jobbar:** Som forskare på SICS i Västerås.



Han flög över styret och när han föll i marken landade han på huvudet. Ansiktet slogs upp likt ett köttfärspaket. Men det kunde ha slutat värre. För utan cykelhjälm hade Anders Wikström inte överlevt den där otäcka cykelolyckan som skedde inom loppet av några sekunder.

# ”Mitt ansikte var som ett köttfärspaket”

Fortfarande idag, 20 år efter olyckan, har Anders Wikström små ärr kvar i ansiktet och det går att skymta asfaltrester under ögat.

– Jag var på väg till jobbet och cyklade på en kombinerad buss- och cykelväg när en fotgängare plötsligt klev rakt ut i vägen. Jag försökte väja men hann inte utan körde rätt in i honom och dök över styret, berättar Anders.

Anders landade på sidan av huvudet och förutom att hela ansiktet slogs blodigt trycktes hans cykelhjälm in 1,5 cm av slaget.

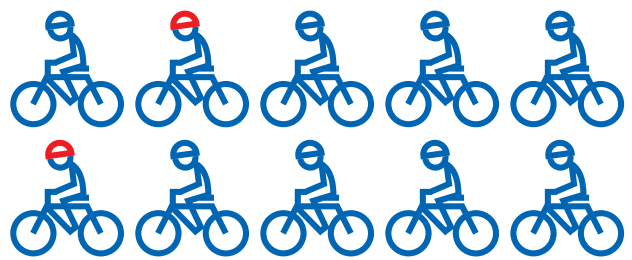
– Mitt ansikte var som ett köttfärspaket och på akuten sa läkaren till mig att utan cykelhjälm hade jag inte överlevt. Tack vare den kunde jag lämna sjukhuset senare samma dag utan hjärnskakning, fortsätter Anders.

Anders jobbar som forskare och har under åren mött många studenter. När han ska presentera sig för nya studenter brukar han ofta nämna cykelolyckan som gjort stora avtryck på honom.

– Det ger mig ett tillfälle att påminna om hur viktig hjälmen är. Och vid ett tillfälle var det faktiskt en student som utbrast ”Var det du!?”. Den studenten hade sett olyckan och undrat hur det hade gått för mig, säger Anders.

Ofta får Anders höra ursäkter om varför man inte använder hjälm. Den vanligaste är att den förstör frisyren.

– Eftersom jag är forskare skämtas det ofta om att jag ”måste skydda min hjärna” efter så många år vid skolbanken. Men skämt åsido, det behövs så lite för att du inte ska ha livet kvar om olyckan är framme och du inte har hjälm. Det är jag vittne på, avslutar Anders. ■



## Endast 2 av 10 cyklister använder cykelhjälm

Att använda cykelhjälm är ett enkelt och billigt sätt att minska risken för hjärn- och skullskador om en olycka skulle vara framme. Trots det är både västeråsare och örebroare dåliga på att använda cykelhjälm. Det visar den undersökning vi lät NTF göra hösten 2016. Mätningen visar skrämmande siffror, då endast 3 av 10 cyklister i Västerås och 2 av 10 cyklister i Örebro använder cykelhjälm.

” Det finns bara dåliga ursäkter för att inte använda cykelhjälm.

# 100

## medarbetare deltog i cykla till jobbet-utmaning

Många av våra medarbetare cyklar till jobbet varje dag och i september 2016 blev vi ännu fler. För friskare medarbetare och mindre miljöpåverkan arrangerade Länsförsäkringar Bergslagen en cykla-till-jobbet-utmaning för alla anställda. Inte mindre än 100 medarbetare, det vill säga mer än var tredje anställd antog utmaningen att cykla 5 km minst 15 gånger under en månad!

## Cykelhjälm finns att köpa på alla våra kontor

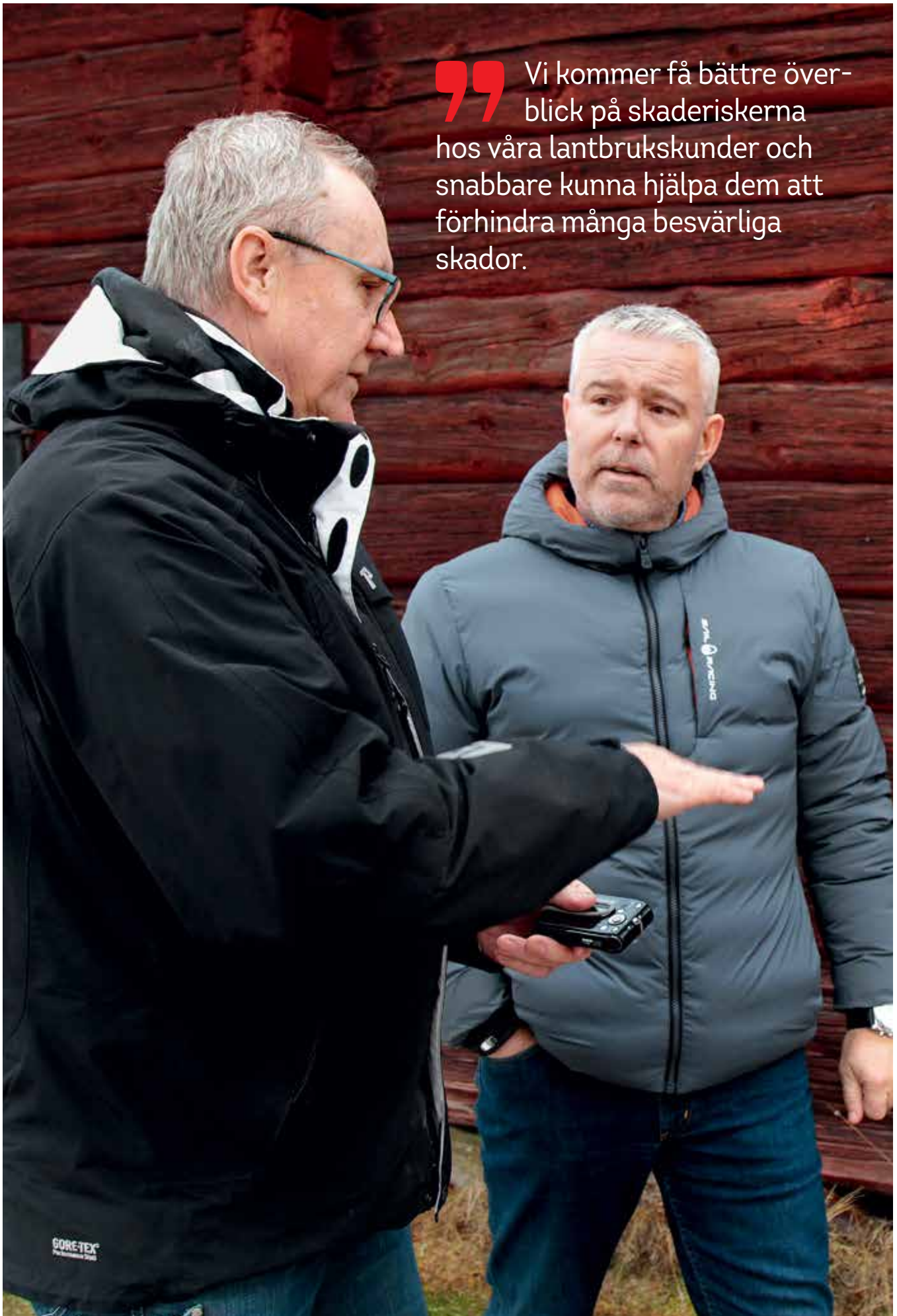
Förutom att de är säkra och snygga så är de också prydda med reflexband så att du ska synas bra i mörkertrafiken.

**249 kr** kostar vuxenhjälmen

**149 kr** kostar barnhjälm



” Vi kommer få bättre överblick på skaderiskerna hos våra lantbrukskunder och snabbare kunna hjälpa dem att förhindra många besvärliga skador.





**9 av 10 lantbruk** i Västmanlands- och Örebro län är försäkrade hos oss. För att vårda förtroendet, säkra lönsamheten och dämpa premieutvecklingen startade vi under 2016 flera projekt som vi hoppas ska resultera i lägre skadekostnader i vår lantbruksaffär.

# Flera insatser för lantbruksaffären

Projekten pågår mellan 1-3 år och fokus ligger framför allt på att förebygga brand- och vattenskador i ekonomibyggnader och bostäder. Torbjörn Jakobsson, skadeförebyggare, har under hösten 2016 inlett en övergripande utvärdig besiktning av ekonomibyggnader och bostäder.

– Vi ska under de kommande tre åren besöka och dokumentera ca 5 000 byggnader som finns försäkrade på lantbruken, berättar Torbjörn, det ger oss och kunden bättre kontroll på byggnadernas skick och underhåll innan eventuella skador uppstår.

## Vad upptäcker du när du är ute och gör en översyn av ekonomigårdarna?

– Jag har sett flera byggnader som är i så dåligt skick att de tas bort från försäkringen. Det kan vara bristfälliga tak eller att det är sättningar på byggnadens väggar, berättar Torbjörn. Jag har också upptäckt byggnader som inte finns med på försäkringsbrevet som vi då lägger till.

## Vilka är de största skadekostnaderna inom Lantbruk idag?

– Brand- och vattenskador är de absolut största skadeorsakerna, säger Per Anderz Eldenfalk, Försäljningschef lantbruk.

## Vad vinner kunden på de projekt vi genomför inom Lantbruk?

– Det finns flera delar i jobbet vi gör, dels får kunden rätt försäkring, vilket underlättar i samband med en skada. Dels har vi trygghetsaspekten. Ett av våra projekt handlar om att vi gör en insats för fastbränsleeldning. Det är en stor trygghet för varje lantbrukare och dennes familj att få koll på om de har en säker anläggning när vi tillsammans med sotarväsendet genomför en utökad brandskydds-kontroll. När vi minimerar risken för att familjen och dess egendom ska drabbas av en stor skada till följd av brand, visar vi att vi tar ansvar för våra ägare, tillika kunder. ■

**” Vi vill att våra kunder ska kunna känna sig trygga med sina anläggningar och veta att de är rätt försäkrade.**

## Fler insatser för lantbruksaffären

- Översyn av el- och brandskyddsbesiktningar för olika typer av verksamheter i lantbruket.
- Utökad brandskyddsbesiktning på fastbränsleeldade anläggningar.
- Utbildning av säljare och ombud.
- Villabesiktningar med syfte att hitta risker och undvika vattenskador i lantbruksvillan.

# 183 MILJONER KRONOR

**så mycket har brandskadorna på lantbruken kostat de senaste fem åren.**

## Utökad brandskyddsbesiktning

Eldning i dåliga skorstenar är en av brandriskerna som vi tillsammans med skorstensfejarmästarna i vårt område vill minska 2017. Det gör vi med en utökad besiktning med skadeförebyggande åtgärder i kundernas anläggningar. När vi gjorde en liknande insats för 15 år sedan upptäcktes brandrisker i var femte anläggning och antalet fastbränslebränder per år halverades. – Mönstret är detsamma idag så det känns som att satsningen kommer i rätt tid, säger Niklas Adolfsson, skadeförebyggare.



Under 2016 fyllde vår bankverksamhet 20 år och jubileumsåret har bjudit på fantastisk tillväxt och fortsatt stark kundnöjdhet. Trots att vi i bankvärl-  
dens mått mätt inte har så lång historik att luta oss mot har vi gått från att  
vara en nischaktör till att vara en etablerad spelare på bankmarknaden.

# Det är medarbetarna som gör skillnaden



## Ann-Christin Lindahl

affärsområdeschef Bank

**Bor:** Radhus i Västerås.

**Familj:** Två vuxna barn som båda bor utom-  
lands.

**Gör helst en ledig dag:** Tränar på Friskis eller  
åker till Stockholm och går på något galleri.  
Jag umgås gärna med mina vänner.

**Vad är du stolt över?** Att jag tagit skeppar-  
examen.

**Om du fick välja helt fritt bland världens  
alla jobb och yrken, vad skulle du välja då?**

För en vecka skulle jag vilja jobba i Virunga  
National Park i DR Kongo, för att få se de  
mäktiga bergsgorillorna.





### Vi har Sveriges mest nöjda privatkunder. Vad är det kunderna gillar med Länsförsäkringars Bank?

– De flesta bankkunder har sedan många år sina försäkringar hos oss och är trygga med det. Då blir inte steget så stort till att även ha oss som bank. Vi finns nära våra kunder och det är lätt att komma i kontakt med oss. Vi har kompetenta medarbetare och ett starkt erbjudande som gör oss attraktiva i bankaffären, för såväl privat- som lantbruk- och företagskunder.

– När man växer så mycket som vi gjort är det viktigt att inte växa ifrån sina grundvärderingar. Vi vill inte bara attrahera nya kunder – vi uppskattar och vårdar också de kunder som har valt oss och fortsätter att välja oss. Vi vill behålla kontakten med våra kunder, ta del av deras synpunkter, kommunicera med dem både i det personliga mötet och via digitala kanaler.

### Vad gillar företagskunderna, varför väljer de oss?

– Våra företagskunder har kontakt med "sin egen" företagsrådgivare, även om man inte har ett så stort företag och det uppskattas verkligen. Vi är lokala och nära och vi vet vilken vardag våra företagskunder verkar i. Vi strävar efter att vara en bra affärspartner till såväl företaget som företagsledaren, att



## Jag är otroligt stolt över alla våra duktiga medarbetare.

kunna komma med förslag både gällande finansiering och betaltjänster, men också att ge råd kring placeringar när det blir aktuellt.

### Är det fortfarande ett tufft klimat för lantbrukare?

Lantbruket är en bransch som under flera år haft utmaningar med lönsamheten och flera mindre gårdar har sålts av och större enheter har bildats. Vi har kunnat se en viss förbättring för främst gris- men även mjölkbönder under året.

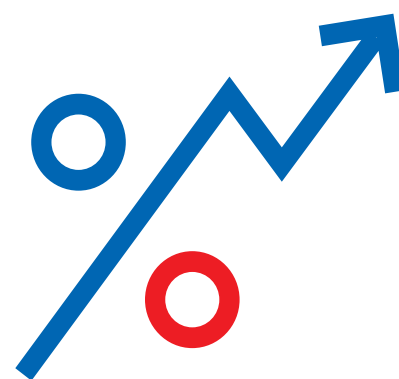
– För oss är det viktigt att jobba nära våra lantbrukskunder. Våra bankrådgivare har hög kompetens inom lantbruk och känner sina kunder. Den goda affärsrelationen gör att rådgivarna ofta vet hur läget är och hur planerna för framtiden ser ut.

### Hur jobbar ni för att anpassa er till nya trender?

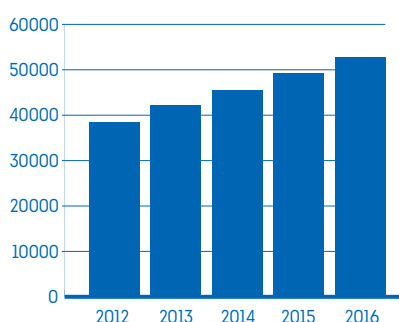
– Utvecklingen går snabbt på det digitala området. Vår bankapp har fått flera fina utmärkelser för att den ligger i framkant i funktionalitet och internetbanken har under

året förbättrats, vilket skapat möjligheter för våra kunder att både kommunicera med oss men också att utföra sina tjänster på ett enklare sätt.

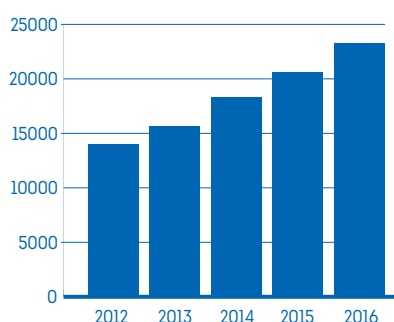
Under året har vi därför jobbat mycket med de kvalitativa frågorna, kundupplevelsen och servicen. Det är viktigt för oss att våra kunder känner att de får en bra upplevelse i kontakten med oss, till exempel i form av korta väntetider på telefon, snabb handläggning vid ansökan om lån och en enkelhet i att nå rådgivare eller övrig bankpersonal. Under året har kunderna, via Mobilt BankID, kunnat identifiera sig när man ringer in. Det har öppnat möjligheter för oss att i större utsträckning än tidigare kunna hjälpa kunder att utföra ärenden direkt över telefon. ■



Antal bankkunder



Affärsvolym bank, Mkr



NYA BANKKUNDER 2016:

# 3527



**Oscar Norsebäck är en av alla våra duktiga** och erfarna bankrådgivare. De relationer han bygger med sina kunder sträcker sig långt tillbaka och hans engagemang för att hitta bra lösningar för sina kunder är tydligt.

## Våra rådgivare finns nära – möt Oscar Norsebäck

### Vilka kunder träffar du?

– Jag har kunder som driver lantbruk, de som bor på en lantbruksfastighet men har ett annat yrke med tjänsteinkomst och de som bor på ett lantbruk och är entreprenörer med till exempel ett plåtlageri eller grävmaskiner. Jag är ute på kundbesök flera gånger i veckan och det är något jag får energi av. Jag älskar att kunna hjälpa mina kunder med bra finansieringslösningar så att de blir nöjda.

### Vad tror du kunderna uppskattar hos oss?

– Vi har tagit en självklar plats gentemot våra konkurrenter som den tillgängliga och kundägda banken. Det är det som våra kunder uppskattar. Hos storbankerna kommer de till ett växelnnummer, men hos oss har de en

direktlinja in och kan ringa direkt till sin rådgivare. Det är definitivt vår framgångsfaktor.

### Det är tufft att vara lantbrukare idag, hur märks det?

– Just nu är det något stabilare än tidigare, ingen näring krisar just nu. Det är tufft i svåra tider och det påverkar såklart också mig när kunderna sitter i köket och är ledsna och det inte finns något jag kan göra för att ändra situationen. En tydlig trend är att vi går mot större, men samtidigt allt färre lantbruk.

### Vad är viktigt för dig i dina kontakter med kunderna?

– Att skapa långsiktiga relationer med kunden. De flesta av mina kunder har jag haft

sedan 10-15 år tillbaka. Det är inte alla jag pratar med så ofta, men de vet att jag finns här för dem. ■

### Oscar Norsebäck

**Ålder:** 40 år.

**Familj:** Fru och tre barn.

**Hobby:** Jag har också ett lantbruk, jagar och har precis upptäckt golf som ny hobby. Jag började i våras med äldsta grabben och vi blev bitna båda två.





Här får vi följa med Oscar Norsebäck på ett kundbesök hos Anders Johansson som har ett plåtslageri och bor på en lantbruksgård i Fjugesta utanför Örebro.

## Anders får besök hemma på gården

Det är rått och småkyligt i luften när Oscar kommer till Fjugesta och träffar Anders ute på gården. Anders har sitt jobb och boende vägg i vägg, något som han tycker är en bra lösning. Det var när han tog över föräldrarnas lantbruksfastighet, som han kom i kontakt med Oscar. När Anders senare startade sitt plåtslageri kändes Länsförsäkringar som ett självklart val även för företaget.

– Kunder som Anders har vi riktigt bra lösningar för. Med ett stort engagemang och många olika produkter blir det enkelt att få de samlade på ett ställe och att ha en rådgivare att ha direktkontakt med. Vi är stolta över att kunna erbjuda det och jag får ofta höra att mina kunder uppskattar det, säger Oscar.

Anders berättar att det var sex år sedan

han gick från att vara anställd plåtslagare till att starta Västernärkes Plåtslageri AB. Det var inte lätt att veta hur mycket jobb som skulle krävas, och till en början jobbade han långa dagar. Nu känns det mer stabilt. Det byggs mycket och efterfrågan på jobb är stor, både för nybyggnation och renoveringar.

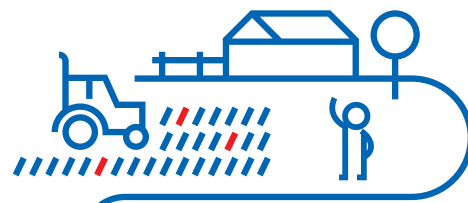
### Skrattar mycket ihop

– Min relation med Oscar är rak och enkel och vi skrattar mycket ihop, berättar Anders. Oscar är enkel att nå när jag behöver ha hjälp och han är positiv och glad. De år jag drivit mitt företag har det varit högkonjunktur, så att allt har varit väldigt problemfritt och flutit på väldigt bra. Även om det skulle bli lågkonjunktur tror jag alltid att

plåtslageri kommer att behövas och det ser bra ut för framtiden.

### Enkelt att få kontakt

– Det bästa med Länsförsäkringar är definitivt att det är enkelt att få kontakt, det är aldrig några problem. Även om jag inte är jättebra på datorer, tycker jag att allt fungerar väldigt bra. Och skulle jag ha några problem kommer Oscar och hjälper mig. Det känns tryggt, avslutar Anders. ■



### Anders Johansson

**Ålder:** 39.

**Familj:** Särbo och barn.

**Företag:** Västernärkes Plåtslageri AB.

**Startade företaget:** Våren 2011.

**Hobby:** Jagar älg, rådjur och vildsvin.

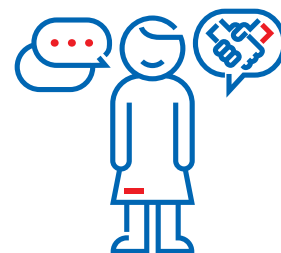
Sen renoverar jag gärna hemma.

**Dold talang:** Barnen gillar mina pannkakor.

# Vår hållbara

## #vitaransvar

Hela vår affärsidé handlar om hållbarhet. Grundtanken är att vi går samman och försäkrar varandra för att kunna hjälpa den som råkar ut för en skada. På så sätt har vi säkrat upp landsbygd och samhällen i snart 170 år. Då bolaget ägs av kunderna är det naturligt att vi engagerar oss i det som betyder något för dig som kund. Vi tar därför ansvar på många olika sätt, med det vi kan bidra med för ett hållbart samhälle.



### Vi verkar där våra kunder bor

Vi känner våra kunder som grannar, vänner och som företagaren runt hörnet. Närheten gör att vi förstår och kan anpassa vårt erbjudande till de som bor just här. Det blir också enkelt för oss att mötas, på plats eller digitalt. Vi vill att vårt område ska vara en trygg och säker plats att växa upp på, därför engagerar vi oss på många olika sätt.

### Bra och prisvärda produkter

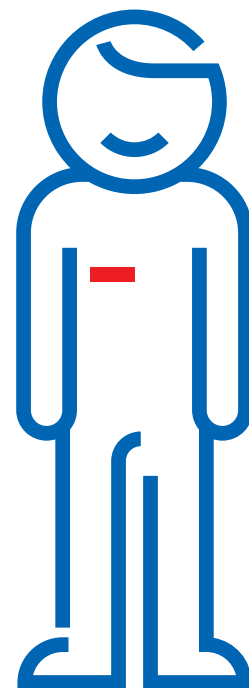
Våra produkter är viktiga för din trygghet i vardagen och vid livsavgörande händelser, såsom nytt boende, pension, olyckor, dödsfall, sjukdomar och andra förändrade familjesituationer. Vi erbjuder dig prisvärda produkter för alla händelser i livet inom bank, försäkring och fastighetsförmedling.

### Vi ägs av våra kunder

Länsförsäkringar Bergslagen är sedan starten 1848 ett lokalt bolag som ägs av sina kunder. Hela affärsiden är att kunderna ska vara nöjda. Det är därför det är så viktigt för oss att alltid ha en öppen dialog med kunderna, alltså våra ägare.

### Utveckling och mångfald

Engagerade, lojala och kompetenta medarbetare är vår största tillgång och därför är det viktigt att vi fortsätter vara en sund och attraktiv arbetsgivare. Vi utvecklar hela tiden vår kompetens för att kunna ge rätt rådgivning. Medarbetare och kunder ska känna sig hemma hos oss, oavsett bakgrund.





# affär

## Minska vår miljöpåverkan

Vi jobbar aktivt för att minska bolagets egen miljöpåverkan och hjälpa våra kunder att undvika skador. Varje förhindrad vatten- och brandskada betyder mindre materialanvändning, sanering, transporter och energiförbrukning. Vi har givetvis miljömärkt el i alla våra fastigheter.



## Vi hjälper kunderna när de behöver

Vi hjälper otursdrabbade kunder varje dag. Vi hjälper också våra kunder att undvika olyckor. Vi vet hur du kan förhindra en brand, en vattenskada eller ett inbrott. Varje olycka som aldrig händer sparar bekymmer för kunden, men när oturen är framme erbjuder vi snabb hjälp och rätt ersättning.

## Vi känner ansvar för hela kundens ekonomi

Vi har allt du behöver och ser till att du får tillgång hela vårt erbjudande. Varje medarbetare känner, i varje kundmöte, ansvar för kundens behov inom bank, försäkring och fastighetsförmedling. Vi vet att när kunden samlar sitt engagemang hos oss, så blir kunden också nöjdare.

## Lönsamhet och god etik

Eftersom bolaget ägs av kunderna finns det ingen annan som vill tjäna pengar på affären. Kundernas och ägarnas intresse är precis samma. Vi hanterar bolagets kapitalplaceringar med god etik, tar rätt betalt för våra produkter och är sparsamma med kostnader. På så sätt kan vi fortsätta växa och vara ett hållbart bolag även i framtiden.

## Hur jobbar bolaget med hållbarhet?

### Jan-Åke Eriksson, affärsområdeschef Försäkring

– Att jobba med hållbarhet är en självklarhet för vårt bolag. Vi jobbar bland annat aktivt med att förhindra att hus börjar brinna, genom att erbjuda brandvarnare och brandsläckare till subventionerade priser och vi uppmanar kunder att besikta sina skorstenar. Varje förhindrad villbrand är en miljövinst.



En sådan brand släpper ut cirka 35 ton koldioxid. Sedan många år erbjuder vi också miljöboxar till våra lantbrukskunder. Det hjälper dem att ta hand om sitt miljöfarliga avfall på ett bra sätt.

### Pia Heldesjö, ekonomi- och finanschef

– För oss är det viktigt att vi placerar vårt kapital i hållbara företag. Det gör vi bland annat genom att välja bort företag som inte följer internationella konventioner, som har



fossila bränslen, spel eller kontroversiella vapen som grund för sin verksamhet. När vi placerar via investeringsfonder utvärderar vi respektive fonds hållbarhetsarbete på motsvarande sätt.

### Ann-Christine Lindahl, affärsområdeschef Bank

– Inom bankverksamheten jobbar vi med hållbarhet på flera olika plan. Det handlar både om kvalitet och långsiktighet oavsett om det gäller sparande eller kreditgivning. Det är viktigt för oss att kunna erbjuda



placeringar i etiska fonder eller rekommendera en kund som överväger att köpa en industrifastighet att undersöka marken så att inget miljöfarligt avfall finns i marken.

2016 har präglats av låga räntor i kombination med ett lågt utbud av bostäder, något som i sin tur skapar ett mycket högt tryck och prisökning på bostadsmarknaden. Trots hård konkurrens har vi förmedlat över 1200 bostäder inom vårt område.



# Sveriges snabbast växande mäklare

Länsförsäkringar Bergslagen startade fastighetsförmedling 2006 med syfte att driva affärer till bankverksamheten. Under de följande åren etablerade vi fastighetsförmedling på åtta orter och det har bidragit starkt till vår tillväxt inom bank.

– Det finns stor potential då vi har över 200 000 kunder som någon gång i livet både köper och säljer fastigheter. Självklart vill vi att de väljer oss när det är dags för en affär, säger Mikael Sundquist, vd, Länsförsäkringar Bergslagen.

## Engagerade och kompetenta fastighetsmäklare

Att vi har de bästa fastighetsmäklarna är avgörande för att skapa bra affärer. Vi har under året därför förstärkt med den nya generationens unga, driftiga fastighetsmäklare. Möt Frida Lundin och Anders Carlsson som ansvarar för vår fastighetsförmedling i Lindesberg respektive Västerås.

# 1200

Vi har under året förmedlat över 1200 bostäder



## 83 procent

Av kunderna som sålt hus skulle utan att tveka rekommendera Länsförsäkringars fastighetsförmedling till en vän eller bekant.

### Frida Lundin

**Bor:** Lägenhet i Örebro.

**Familj:** Föräldrar och syskon i Lindesberg.

**Gör:** Ansvarar för fastighetsförmedlingen i Lindesberg och Nora.

**Gör helst en ledig dag:** Jag börjar gärna med en långpromenad. På sommaren blir det också gärna en vända till golfbanan. Jag umgås mycket med vänner och min familj. Det är livskvalitet för mig.

### Du är ny på ditt uppdrag i Lindesberg, hur känns det?

– Ja, jag tog över som ny kontorschef för fastighetsförmedlingen i Lindesberg efter Erik Wijkström som gått i pension. 2016 var ett mycket bra år och vi omsatte mest bland alla fastighetsmäklare i Lindesberg. Det ska bli spännande att få fortsätta utveckla verksamheten.

### Hur ser marknaden ut i Lindesberg?

– Det har senaste tiden har det byggts en hel del hyreslägenheter, vilket gör att det är generationsskiften i många äldre villor. En sådan trend är mycket positivt för Lindesberg med sina 11 000 invånare i centralorten.

### Vad är speciellt med att vara fastighetsmäklare på en liten ort?

– Du får en väldigt nära kontakt med kunderna som du hjälper att sälja sina hus. En husaffär är en av de större affärerna många gör i sitt liv och det är ofta många känslor inblandade. Det blir ofta möten hemma vid kunders köksbord innan försäljning, vilket alltid är trevligt.





Hej  
**Anders!**

**Du är ny på ditt uppdrag i Västerås, hur känns det?**

– Ja, det är jätteroligt och jag är otroligt motiverad att få axla uppdraget att driva fastighetsförmedlingen i Västerås.

**Har du sett några trender under året?**

– Det är begränsat utbud av bostäder i stan, vilken skapar ett högt tryck på försäljningarna. När amorteringskravet infördes sommaren 2016 blev marknaden aningen avvaktande men efter det har det varit samma tryck som tidigare.

**Vilka är fördelarna med att köpa eller sälja hus via Länsförsäkringar?**

– Det är helhetslösningen att vi fastighetsmäklare arbetar tillsammans med kollegor från båda bank och försäkring. Det blir väldigt smidigt för kunden. Men det allra viktigaste är att vi är riktigt duktiga och engagerade mäklare.



# Stadigt stigande marknadsandelar

2015 12,1%

2016 13 %



## Anders Carlsson

**Bor:** Kedjehus i Västerås.

**Familj:** Min fru Anna och våra två små barn.

**Gör:** Driver Länsförsäkringar Fastighetsförmedling i Västerås.

**Vill gärna göra:** Mitt i småbarnsåren är det rätt fullt upp, men om möjligheten finns så älskar jag att resa med min familj, både kort och långt bort.

**”** På vissa orter har vi 40 procent marknadsandel. Alla fastighetsmäklare gör ett mycket bra arbete och är viktiga ambassadörer för vårt varumärke.

**Mikael Sundquist, vd**



## Pia Haldesjö

ekonomi- och finanschef

**Bor:** Radhus i Västerås.

**Familj:** Mina barn Filip 10 år, David 7 år och bordercollie Jezz.

**Vad är det roligaste med ditt arbete?**

Att det är så mångsidigt. Praktiska och konkreta frågor varvas hela tiden med strategiska frågor och helhetsperspektiv. Dessutom har jag fantastiska kollegor och medarbetare som jag får energi av, varje dag!

**Vad var ditt drömyrke som liten?**

Bibliotekarie jag älskade att läsa böcker.

**Vad gör du helst en ledig dag?** Friluftsliv i alla former, året runt.

**Idén med ett försäkringsbolag** är att många hjälps åt att dela på kostnaden när någon råkar ut för en skada, till exempel en brand, stöld eller vattenskada. Utmaningen är att beräkna hur många och stora skadorna kommer vara, så att intäkterna täcker kostnaderna.

# Vad kostar en skada som ännu inte hänt?

## Vad är den svåraste utmaningen med ekonomin i ett försäkringsbolag?

– Utmaningen är att lyckas beräkna hur stora våra 200 000 kunders försäkringspremier behöver vara för att täcka de skador som ännu inte hänt, men kommer inträffa under året. Som kundägt bolag vill vi hålla så låga premier som möjligt, vi har inget syfte att tjäna pengar, men det måste gå runt. 2016 hade vi många skador och trots att bolaget fått in över en miljard i premier så blev försäkringsresultatet negativt.

## Berätta om bolagets finanser, hur går det?

– Finansresultatet 2016 är det bästa i bolagets

historia med ett överskott på 479 Mkr. Trots att det hände saker i omvärlden som gjorde marknaden osäker gick börserna bra totalt sett under året. Våra placeringstillgångar uppgår till 5,6 mdkr. För att sprida våra risker investerar vi i både obligationer, aktier och fastigheter.

## Vilken var årets höjdpunkt gällande ekonomin?

– Det är glädjande att se att fler och fler av våra försäkringskunder också väljer att lägga sina bankaffärer hos oss. När våra kunder väljer att lägga fler av sina affärer hos oss, kan vi ge dem ett bättre och effektivare kundmöte

genom att vi får en samlad bild över deras hela ekonomiska engagemang. Det är då vi är som bäst, när vi kan hjälpa till med ekonomisk trygghet i kundens hela ekonomi.

## Vad är fördelen med att bolaget ägs av kunderna?

– När våra ägare är kunder och våra kunder är ägare har vi bara en intressent att jobba för. Det viktigaste för oss är att vi har bra och prisvärda produkter och att vi har en hållbar lönsamhet över tid så att vi kan fortsätta arbeta för kundernas bästa. Om vi går med vinst inom försäkringsaffären, får kunderna del av vinsten genom återbäring. ■



**Ökad premieintäkt och en bra avkastning** i kapitalförvaltningen har bidragit till årets positiva resultat. Bolaget redovisar 2016 en vinst på 376 Mkr.

# Mycket starkt resultat i kapitalförvaltningen

Länsförsäkringar Bergslagen ingår som ett av 23 självständiga, lokala och kundägda länsförsäkringsbolag i länsförsäkringsgruppen. De 23 bolagen äger tillsammans Länsförsäkringar AB (LFAB), som bedriver gemensam service och utvecklingsverksamhet. Länsförsäkringar Bergslagen äger 5,6 procent av aktiekapitalet i LFAB.

Affärens djur- och grödaförsäkring, liv, fondliv, bank och fondförvaltning hanteras bolagsgemensamt i olika dotterbolag som förmedlade affärer, där Länsförsäkringar Bergslagen har kundansvaret. Sakförsäkringsrörelsen drivs i egen regi med tillstånd från Finansinspektionen.

Länsförsäkringar Bergslagen deltar i länsförsäkringsgruppens gemensamma återförsäkringssystem. Avgiven återförsäkring går till Länsförsäkringar Sak och vi tar också emot återförsäkring från Länsförsäkringar Sak och Länsförsäkringar Liv.

Länsförsäkringar Bergslagen har tre dotterbolag, varav två förvaltar placeringar i fastigheter och ett som bedriver fastighetsförmedling i Lindsberg.

## Hantering av risker i verksamheten

Förmågan att identifiera, förebygga och hantera risker är central i den bransch och den omvärld vi verkar i. För att hantera olika

risker har vi tydligt definierade strategier och ansvarsområden tillsammans med ett starkt engagemang för riskhanteringsprocessen, vilket bygger på tydligt definierade ansvarsområden och välfungerande processer. Det viktigaste i arbetet med att hantera risker är att säkerställa att riskerna identifieras, att riskvärdering är oberoende och att kapitalbasen är tillräcklig i förhållande till riskerna. Detta arbete är avgörande för att med hög säkerhet garantera de utfästelser vi dagligen gör till våra kunder.

## Femårsöversikt - resultat och ekonomisk ställning

Översikten redovisar en sammanställning av resultat och ekonomisk ställning de senaste fem åren. I sammanställningen finns information för att utläsa hur det går för verksamheten över tid och möjlighet att översiktligt identifiera avvikelser under enskilda år, till exempel skadekostnadsutfall.

## Försäkringsrörelsen

Tekniskt resultat, det vill säga det totala resultatet i försäkringsrörelsen, uppgick

**” Vi är fantastiskt nöjda med tillväxten och kundnöjdhet, dock inte med resultatet i försäkringsaffären. Det har varit alldeles för många stora skador.**

**Pia Heldesjö, ekonomi- och finanschef**



till -22,3 Mkr (17,4). Premieintäkten, som har ökat för varje år under den senaste femårsperioden till följd av kundtillströmning och ökad försäljning, uppgick till 1 143,2 Mkr (1 049,9). Samtidigt var skadekostnaderna högre än föregående år med ett utfall på 984,1 Mkr (852,5), vilket gav en högre skadeprocent än föregående år på 86,1 % (81,2). Driftskostnaderna var högre än föregående år och uppgick till 198,3 Mkr (178,7), vilket gav en driftskostnadsprocent på 17,3 % (17,0).

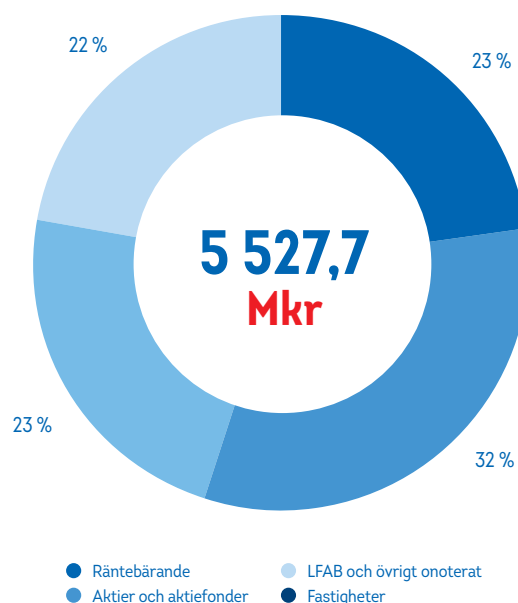
### Bra avkastning i kapitalförvaltningen

Länsförsäkringar Bergslagen har en diversifierad värdepappersportfölj med obligationer, aktier och fastigheter. Summan av placeringstillgångarna uppgick vid årets slut till 5 527,7 Mkr (4 792,4). Avkastningen på placeringstillgångarna uppgick till 478,7 Mkr (303,4).

### Övriga intäkter och kostnader

Övriga intäkter och kostnader består av resultatet av vår förmedlade affär – bank, liv, agraria och fastighetsförmedling. Bankverksamheten är en växande verksamhet, där vi investerar i såväl personella resurser som i kontor på fyra mindre orter. Tillväxten i bankaffären är fortsatt mycket bra och resultatet blev betydligt bättre än föregående år. Även livaffären har god utveckling och visar fortsatt tillväxt. Totalt uppgick övriga intäkter och kostnader till 5,3 Mkr (1,8). ■

### Fördelning av placeringstillgångar



## Femårsöversikt, belopp i Mkr

	2016	2015	2014	2013	2012
<b>RESULTAT</b>					
Premieintäkter f.e.r.	1 143	1 050	1 021	897	844
Kapitalavkastning överförd från finansrörelsen *)	25	2	14	16	16
Försäkringsersättningar f.e.r.	-984	-852	-836	-802	-624
Driftskostnader f.e.r.	-198	-179	-173	-156	-159
Övriga tekniska kostnader f.e.r.	-8	-4	-4	-	-
<b>Tekniskt resultat före återbäring</b>	<b>-22</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>-44</b>	<b>77</b>
Återbäring	-	-	-	-	-77
<b>Försäkringstekniskt resultat i försäkringsrörelsen</b>	<b>-22</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>-44</b>	<b>0</b>
Finansrörelsens resultat	479	303	372	284	216
Övriga intäkter och kostnader	5	2	-5	-21	-33
<b>Resultat före bokslutsdispositioner och skatt</b>	<b>462</b>	<b>323</b>	<b>390</b>	<b>219</b>	<b>183</b>
<b>Årets resultat efter bokslutsdispositioner och skatt</b>	<b>376</b>	<b>284</b>	<b>337</b>	<b>169</b>	<b>212</b>
<b>Årets totalresultat</b>	<b>377</b>	<b>285</b>	<b>338</b>	<b>182</b>	<b>214</b>
<b>EKONOMISK STÄLLNING</b>					
Placeringstillgångar	5 528	4 792	4 431	3 668	3 018
Försäkringstekniska avsättningar	2 269	2 074	1 973	1 475	1 362
Konsolideringskapital	3 582	3 133	2 809	2 418	2 186
Konsolideringsgrad	304 %	287 %	267 %	259 %	251 %
Skadeprocent	86,1 %	81,2 %	81,9 %	89,4 %	73,9 %
Driftskostnadsprocent	17,3 %	17,0 %	16,9 %	17,4 %	18,9 %
Totalkostnadsprocent	103,4 %	98,2 %	98,8 %	106,7 %	92,8 %
Totalavkastning i kapitalförvaltningen	9,6 %	6,5 %	9,2 %	8,7 %	7,6 %

## Företagsledningen



**Mikael Sundquist**  
verkställande direktör



**Ann-Christin Lindahl**  
affärsområdeschef Bank



**Ann-Christin Palmér**  
personalchef



**Anna-Maria Jonuks**  
kommunikationschef



**Bjarne Lindén**  
skadechef (började 1 januari 2017)



**Jan-Åke Eriksson**  
affärsområdeschef Försäkring



**Jenny Vedholm**  
chef för affärsutveckling och IT



**Pia Heldesjö**  
ekonomi- och finanschef

## Styrelsen



Länsförsäkringar Bergslagens styrelse (stående fv) Helena Lindberg, personalrepresentant, Linda Kamsvåg, personalrepresentant, Annika Bergman, Per Åhman, Ann-Christine Norrström, Sofia Larsen och Ulf Nilsson, personalrepresentant (sittande fv) Joakim Alkman, Bengt-Erik Lindgren, ordförande och Christina Liffner, vice ordförande.

## Nyanställda

” Det bästa med Länsförsäkringar är mina kollegor, utan tvekan. Här finns stor kompetens under ett och samma tak.



**Mia Astfors**  
Västerås



**Måns Giesecke**  
Västerås



**Niklas Ahl**  
Lindesberg



**Peter Ahlm**  
Sala



**Lina Hellman**  
Västerås



**Sara Lindblad**  
Västerås



**Veronica Grundqvist Hamrin**  
Västerås



**Ulrika Hallgren**  
Västerås



**Martin Nässert**  
Västerås



**Johan Pettersson**  
Västerås



**Sandra Lundberg**  
Västerås



**Sofia Myhrman**  
Västerås

” Det bästa med att leda en grupp är att vi tillsammans når uppsatta mål, samtidigt som vi har roligt och mår bra.





**Kristian Strand**  
Västerås

” Här finns goda utvecklingsmöjligheter. Gör man ett bra jobb som kunderna och kollegorna uppskattar så ger det möjligheter att prova på nya utmaningar inom bolaget. Det är jag övertygad om.



**Linda Svensson**  
Västerås



**Anna Söderlund**  
Västerås



**Helena von Hofsten**  
Västerås



**Niklas Wallin**  
Västerås



**Samuel Wännersdahl**  
Västerås

” Min bild av att Länsförsäkringar Bergslagen är ett företag som vill utvecklas har jag fått bekräftad.



**Patrik Jedhamre**  
Örebro



**Hanna Knutsson**  
Örebro



**Johan Martinsson**  
Örebro



**Josefine Meerits**  
Örebro



**Irma Ramic**  
Örebro



**Anna Strid**  
Örebro



# Vi finns nära dig!

**Vem vet ditt bästa,** om inte de som står dig närmast? Vi som jobbar på Länsförsäkringar Bergslagen bor där du bor, handlar i samma affärer, läser troligen samma tidningar och har samma väder som du. Vi hävdar att de som finns nära dig har lättare att engagera sig, förstå och hjälpa än de som befinner sig långt borta.

**Länsförsäkringar Bergslagen** är både försäkringsbolaget och banken som kan ordna det mesta som har med din trygghet att göra. Inte bara skydd för din familj och dina ägodelar, och inte bara det som har med pengar att göra, utan både och. Allt samlat på ett ställe.