

Länsförsäkringar Jämtland

Verksamhetsåret 2013

A photograph of a man and a woman standing in a workshop. The man, on the left, is wearing a plaid shirt and a dark brown leather apron. The woman, on the right, is wearing a black long-sleeved shirt and glasses. They are both smiling at the camera. In the background, there is a window, a clock on the wall, and various workshop tools and equipment. On a yellow table in the foreground, there are some white shoe molds.

Bengt och Agneta Rådman
– två av våra ägare

” Trots stormarna som avslutade året gjorde vi ett mycket bra resultat 2013”

Vd Pia Sandvik

”Att vara ledamot i fullmäktige är ett hedersuppdrag

– läs mer i intervjun med Andreas Axelsson.

Placeringsrådgivning

Stefan Lindström berättar om sin expertroll på banken.



Innehåll

Verksamheten

- 3 År 2013 – några nedslag
- 4 **Vd-kommentar:** Ett fantastiskt år – trots stormarna
- 5 Presentation av affärsledning
- 6 **Försäkring och skador:** Störst på försäkringar i Jämtland
- 7 Ivar tog länet med storm
- 8 **Våra kunder – våra ägare:** Skomakardottern som lever sin dröm
- 9 **Varumärket Länsförsäkringar:** ”Kom närmare” – det som gör oss unika
- 10 **Bank:** Placeringsrådgivare – en ny roll på banken
- 11 **Bank och liv:** Fakta om bank och Länsförsäkringar Liv
- 12 **Internt utvecklingsarbete:** Effektivisering av processer med kunden i fokus
- 14 **Bolagsstyrning:** Fullmäktige – hjärtat i Länsförsäkringar Jämtland
- 15 Ledamöter per distrikt samt valberedning 2013
- 16 Ledamöter – bildcollage
- 18 Om styrelsen

Resultatredovisning 2013

- 20 Ett år med positivt resultat
- 21 Femårsöversikt – resultat och ekonomisk ställning
- 22 Om resultatet

Text: Bitti Jonasson.

Foto: Pia Sandvik och Stefan Lindström är fotograferade av Fotograferna Maria & Anna AB (s 4 och 10). Fullmäktigeledamöter är fotograferade av Marie Birkel (s 14, 16-17). Stipendiater, affärsledning, styrelse, Annika Hägg, Ida Nääs, och Susanne Skånberg är fotograferade av Ann Kristin Valrygg. Bengt och Agneta Rådman, Jan Larsson, Lena Gradin och foton från kundkvällar och stormskada är fotograferade av Bitti Jonasson.

År 2013 – några nedslag

Länsförsäkringar Jämtlands Idrottstalangstipendium

Den 6 maj 2013 delade vi ut Idrottstalangstipendiet till två unga talanger, en kille och en tjej. Vi fick många ansökningar och valet föll på simmare Karl Forsman och alpinåkaren Sara Ottoson. Idrottstalangstipendiet har delats ut sedan 1974 och kriterierna är att det ska vara en tjej och en kille som under föregående år presterat resultat på god nationell nivå, för en förening ansluten till Jämtland-Härjedalens Idrottsförbund. Val av stipendiat sker i ett samarbete med JH Idrottsförbund och stipendiet är mycket uppskattat. ”Stipendiet är välkänt och eftertraktat och det ger våra idrottstalanger i länet både välförtjänt uppmärksamhet och ett ekonomiskt bidrag i kampen mot högt satta mål”, säger Gun Jonsson som är ordförande i JH Idrottsförbund.



Läs mer på lfz.se.

Agria smådjur – en del av Länsförsäkringar Jämtland

Agria är ett helägt dotterbolag till Länsförsäkringar och är länsförsäkringsgruppens specialistföretag för djur- och grödaförsäkring. I januari 2013 tog Länsförsäkringar Jämtland över det operativa ansvaret för Agrias försäkringsförmedlare av smådjursförsäkringar i Jämtlands län.



Nöjda kunder – NPS-score

Net Promoter Score (NPS) är ett etablerat lojalitetsmått och en undersökningsmetod som ger ett mått på hur lojala kunder ett företag har. Mätmetoden bygger på en enda fråga: Skulle du rekommendera Länsförsäkringar Jämtland till en kollega eller vän? Skalan är tiogradig och de som svarar 9 eller 10 definieras som ambassadörer, dvs. lojala kunder som talar gott om företaget. Sedan september har vi ställt denna fråga i en automatiserad kundundersökning till de kunder som ringer till oss. Resultatet är att 35 procent anger betyget 9 eller 10, vilket är ett mycket bra resultat. Snittet för försäkringsbranschen är 31 och för banker är snittet 17. Vi ser undersökningen som ett verktyg för att arbeta med ständiga förbättringar, ett bra sätt att regelbundet ta tempen på hur nöjda våra kunder är.

Fastighetsförmedlingen Åre – helägt dotterbolag

I slutet av 2013 fattades beslut om att Länsförsäkringar Jämtland skulle förvärva samtliga aktier av Åremäklarna AB, dvs. 60 procent av innehavet i Länsförsäkringar Fastighetsförmedling i Åre. Det innebär att Länsförsäkringar Jämtland har gått från minoritetsägare till helägare och är nu helägare till både fastighetsförmedlingen i Åre och Östersund.

RESULTAT 2013 (KONCERNEN)

+ 78,0 Mkr

NYCKELTAL	2013	2012
Rörelseresultat efter skatt, Mkr	78	82
Balansomslutning, Mkr	2 060	1 897
Konsolideringsgrad	288 %	269 %
Medelantal anställda	104	109

Sakförsäkring

Premieinkomst (brutto), Mkr	406	393
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	27	14
Totalkostnadsprocent efter avgiven återförsäkring	95 %	99 %
Totalavkastning kapitalförvaltning	7,2 %	6,3 %
Antal kunder	55 150	54 876

Livförsäkring

Premieinkomst, Mkr	120	129
Totalt försäkringskapital, Mkr	2 083	2 014
Antal kunder	19 812	19 887

Bank

Inlåning, Mkr	1 376	1 223
Utlåning, Mkr	2 956	2 942
Förvaltat fondvolym, Mkr	103	81
Antal kunder	13 875	13 483

TOTALAVKASTNING KAPITALFÖRVALTNING

7,2 %

Ett fantastiskt år – trots stormarna

År 2013 var året då stormarna härjade i Jämtlands län. Lördag den 16 november drog stormen Hilde in över norra Skandinavien. Den 12 december var det dags igen, då drabbade stormen Ivar länet. Ivar är den största skadehändelsen i Länsförsäkringar Jämtlands historia och bedömningen är att de totala kostnaderna för Ivar och Hilde kommer att bli minst 65 miljoner kronor. Stormarnas framfart har inneburit stora konsekvenser för många – både våra kunder och vi kommer att påverkas lång tid framöver. Men trots stormarna som avslutade året gjorde vi ett mycket bra resultat 2013, och vi flyttade fram våra positioner inom både bank och försäkring.

Globalt var naturkatastroferna påtagliga under 2013. Kostnaderna för naturkatastroferna uppgår totalt till cirka 95 miljarder euro, vilket är lägre än 2012 då bland annat orkanen Sandy bidrog till en totalkostnad på ungefär 135 miljarder euro. Extrema väder och naturkatastrofer blir allt vanligare och man räknar med en global skadekostnad på 239 miljarder euro under 2014.

Förbättrad konjunktur och global återhämtning

Under 2013 förbättrades konjunktoren successivt. Penningpolitiken var fortsatt expansiv och den låga inflationen gjorde att året präglades av höjda aktiekurser och obligationsräntor. Börsåret var de mogna marknadernas revanschår medan tillväxtländerna generellt sett var en besvikelse om än med stora variationer. Den svenska börsen steg med 23 procent och även om obligationsräntorna steg så var det i huvudsak företags- och bostadsobligationer som genererade avkastning på kreditmarknaden. Länsförsäkringar Jämtlands portfölj var försiktigt allokerad under 2013, men gav trots det en totalavkastning på 7,2 procent.

Länsförsäkringar Jämtland – ett framgångsrikt länsförsäkringsbolag

Vi ökar våra premieintäkter för fjärde året i rad och vi tar marknadsandelar i flera segment. Vårt systematiska arbete med effektivare skadehantering och skadeförebyggande insatser visar resultat genom att bidra till sänkta skadekostnader. Banken fortsätter att växa och vår satsning på företagsbanken ger resultat.

Samtidigt som vi satsar offensivt på ökad försäljning har vi fortsatt fokus på att sänka drift- och skadekostnader. Trots flera strategiska satsningar minskade vi driftkostnaderna för tredje året i rad. Tack vare effektivare skadehantering sjönk även skadekostnadsprocenten för tredje året i rad.

Från och med 1 januari 2013 ansvarar vi för Agrias smådjursförsäkringar via försäkringsförmedlare. Det innebär att Länsförsäkringar Jämtland har blivit en synlig aktör i länet när det gäller smådjursförsäkringar och att vi därmed stärker vårt kunderbjudande ytterligare.

Det yttersta kvittot på att vårt förändringsarbete och våra strategiska satsningar gett effekt är att vi, trots stormarna, gjorde ett mycket bra resultat 2013.



Strategin är fortsatt tillväxt

Under året presenterade vi en förnyad offensiv affärsplan som tar sin utgångspunkt i nuvarande strategi: ett starkt kunderbjudande, tydlig lokal närvaro och en snabb och effektiv organisation med fortsatt låga drift- och skadekostnader.

Fokus på processutveckling

Vi har under 2013 intensifierat vårt arbete med att förbättra våra interna processer – allt från små förbättringar i vardagen till effektivisering av stora genomgripande processer. Vi arbetar med den internationellt etablerade metoden Lean och med vår värdegrund ENKLA (dvs. engagerade, nära, kompetenta, långsiktiga och alerta) som utgångspunkt. Yttersta syftet är att öka kundnyttan, dvs. det värde vi levererar till våra kunder. Under 2013 har vi lagt stort fokus på att ytterligare förbättra mötet med våra kunder, såväl det personliga mötet som via telefonen. Vi har jobbat med våra rådgivnings- och säljprocesser och med processen för riskanalys av våra försäkringsaffärer, samt med förbättring av skaderegleringsprocessen.

Kundfokus

Vi arbetar systematiskt med att öka och förbättra kontakten med våra kunder. Vi har nästan 60 000 kunder vilket innebär att vi har en relation med hälften av länets befolkning. Att vi är ett stort län innebär utmaningar – vi behöver ständigt utveckla våra olika mötesplatser med kunden i både tid och rum. Inte minst våra digitala tjänster är under ständig utveckling för att möta både nutidens och framtidens krav.

Det lokala gör det kundägda tydligare

Länsförsäkringar Jämtlands lokala kundägarande är en nyckel till vår framgång.

Vi har inga andra ägare än våra kunder, det finns inga aktieägare med kortsiktiga avkastningskrav. Vi har därför alltid kundens bästa för ögonen. Eftersom vi är lokala kan och förstår vi vår marknad och våra kunder på ett unikt sätt. Alla på Länsförsäkringar Jämtland sätter kunden främst och vi vässar oss ständigt för att ta hand om kunderna på bästa sätt och hitta de bästa lösningarna för varje kund.

En eloge till alla medarbetare

Jag vill passa på att rikta de sista raderna direkt till alla medarbetare och tacka er för det fantastiska arbete ni gör. Era insatser att hantera kundernas behov och

önskemål med engagemang, kompetens och snabbhet syns tydligt i våra kundnöjdhetsmätningar – ett fantastiskt fint kvitto på ert arbete.

Nu fortsätter vi tillsammans på den inslagna vägen, med ett gemensamt mål; att öka värdet för våra kunder. Det gör vi genom engagemang, kompetens, långsiktighet och trygghet.

PIA SANDVIK

Vd Länsförsäkringar Jämtland



Affärsledningen vid Länsförsäkringar Jämtland består av totalt sex personer, varav tre kvinnor och tre män. Från vänster: försäkringschef Jan Persson, skadeförvaltare Kent Karlstrand, kommunikationschef Bitti Jonasson, vd Pia Sandvik, ekonomisör Carina Ringdahl, bankchef Lars Rådström.

- **Pia Sandvik** började som vd hösten 2010. Hon är civilingenjör och docent i kvalitetsteknik. Pia har stor erfarenhet av att leda såväl privat som offentlig verksamhet. Hon har bland annat arbetat som rektor på Luleå Tekniska Högskola.
- **Jan Persson** har lång och bred erfarenhet från både liv-, sak- och motorförsäkringsbranschen, med inriktning på företagsmarknaden. Under 2013 passerade han 20 år som anställd vid Länsförsäkringar Jämtland, så Jan bidrar med en lång erfarenhet. Sedan hösten 2013 är Jan ordförande i marknadsgrupp företag, som är en bolagsgemensam strategigrupp.

- **Kent Karlstrand** har en bred erfarenhet inom länsförsäkringsgruppen – han har arbetat både med it- och utvecklingsfrågor i gruppen och som skadeförvaltare på Agria. Under 2011 kom Kent till Länsförsäkringar Jämtland i rollen som skadeförvaltare.
- **Bitti Jonasson** kom till Länsförsäkringar Jämtland 2012. Bitti har en bred erfarenhet av marknads- och kommunikationsfrågor från företag i olika branscher och från statliga myndigheter.
- **Carina Ringdahl** har en lång erfarenhet som revisor på Deloitte i Östersund. Carina kom till Länsförsäkringar Jämtland som controller och ekonomisör 2007 och har i dagsläget ansvar för ekonomi- och affärsstödsfrågor.
- **Lars Rådström** har en lång bankerfarenhet med drygt 20 år på olika poster inom Nordea. Lars kom till Länsförsäkringar Jämtland 2012 och kan med sin gedigna bankerfarenhet utveckla banken på bästa sätt.

Störst på försäkringar i Jämtland!

Även 2013 var Länsförsäkringar det försäkringsbolag som hade Sveriges mest nöjda sakförsäkringskunder – både på privat- och företagsmarknaden. Det hedrar och förpliktar.



Att ungefär 55 000 privatpersoner, lantbrukare och företagare har valt Länsförsäkringar Jämtland för en eller flera av sina försäkringar är ett kvitto på att vi bedriver vår verksamhet framgångsrikt. Men det innebär också dagliga utmaningar – allt från att göra välunderbyggda riskanalyser vid stora företagsaffärer till att effektivisera skaderegleringen och att snabbt och professionellt ta emot och hjälpa de cirka 2 500 kunder som ringer till oss varje vecka.

Privatkunderna är alltså basen i verksamheten. Tre fjärdelar av våra sakförsäkringskunder är privatpersoner, medan företags- och lantbrukskunderna står för en tredjedel av den totala premieinkomsten, exklusive motorförsäkringar.

Motorförsäkring är vår enskilt största affär – om man slår ihop privata motorförsäkringar och företagsmotor så står de för drygt 44 procent av premieinkomsten, och sett till antalet försäkringar är mer än hälften av totala antalet försäkringar på bolaget motorförsäkringar.

Företagsmotor – en utmaning

Inom företagsmotor har vi höga marknadsandelar samtidigt som det är riskut-

satta fordon vi försäkrar – det är en utmaning och vi jobbar hela tiden tillsammans med åkerier för att tillsammans vidta skadeförebyggande åtgärder för att minska antalet skador. Det är ett långsiktigt och viktigt arbete som sker i nära samarbete med åkerierna, ett samarbete som gynnar miljön, åkarna och oss. Alla blir vinnare om vi minskar antalet motorskador.

Guldskunder – våra mest trogna kunder

Att vi är lokala och kundägda och dessutom kan leverera allt för privatekonomin, både bank och försäkring, är vår absoluta styrka. I branschen ser vi ett flertal gränsöverskridande samarbeten, medan vi tar hand om kundens alla bank- och försäkringsaffärer under ett och samma tak, och dessutom erbjuder fastighetsförmedling. Många privat- och företagskunder uppskattar vårt erbjudande, eftersom det ger både enkelhet och trygghet. De som har både sina bankaffärer och sina försäkringar hos oss är Guldskunder, och som Guldskund hos Länsförsäkringar Jämtland får man en rad förmåner. Att vara privat Guldskund ger till exempel 20 procent rabatt på egna och på hushållens sakförsäkringar.

Fokus på brand- och vattenskador

De skador som har den högsta medelskadestorleken är brand- och vattenskador. Men det är inte bara dyra skador – det är också de skador som har störst miljöpåverkan. Så det finns många skäl att arbeta för att minska dessa skador och det gör vi på olika sätt: genom villa- och lantbruksbesiktningar, försäljning av vatten- och brandskadeförebyggande produkter, skadeförebyggande information i digitala nyhetsbrev, säsongsanpassade informationsbudskap i radio m.m.

Vi har även en rad externa samarbeten, bland annat med Brandskyddsföreningen i Jämtlands län.

Återvinning för miljön

Till lantbrukare, både produktions- och boendelantbruk, erbjuder vi en unik återvinningsförsäkring i samarbete med Håll Sverige Rent. Tack vare försäkringen kan försäkringstagarna anmäla kostnadsfri hämtning av skrot, miljöfarligt avfall och plast en gång per år. Under 2013 samlade vi in 344 ton lantbrukskrot, 368 ton plast och 15 ton däck samt 25,4 ton miljöfarligt avfall.

Ivar tog länet med storm

Under nästan hela 2013 hade vi ett som vi säger ”bra skadeår” – sedan kom stormen Hilde. Vi hann precis andas ut och konstatera att skadorna tack och lov blev färre och lindrigare än efter stormen Dagmar. Då kom stormen Ivar – den största skadehändelsen i bolagets snart 170-åriga historia.

Kärnan i ett försäkringsbolag är skaderegleringen – ur ett kundperspektiv är det först då som den försäkring man betalat för ska användas. Kundens förväntningar är höga – det ska gå snabbt, vara enkelt och många kunder har en tydlig bild av ersättningsnivån.

När stormen Ivar slog till ställdes mycket på sin spets. Att både hantera snabb och bra service, ge tydlig information och snabb återkoppling och att genomföra besiktningar är en utmaning. En storm av Ivars kaliber genererar en och en halv gång så många skadeanmälningar som vi får in under ett normalår.

- Våra skadereglerare, de som tar emot kunder i kundentrén, de som svarar på mejl från kunder och alla andra som hjälpt till, har klarat detta fantastiskt bra. Jag tror kunderna har förståelse för om de får vänta en minut längre i telefonen dagarna efter en storm som Ivar, säger skadeförvaltare Kent Karlstrand.

Och det var många kunder som fick uppleva fördelarna med det lokala försäkrings-

bolaget med den lokala skaderegleringen. Redan i gryningen den 13 december började vi besiktiga större skador i länet. Sex dagar efter stormen, den 18 december, hade vi redan registrerat mer än 500 skador, varav drygt 100 skogsskador. Stormen Dagmar som drabbade länet på annandagen 2011 stannade efter lång tid på drygt 800 skadeanmälningar.

- Vi såg redan tidigt att Ivar hade drabbat länet hårdare än Dagmar. Framför allt så såg vi tydliga tecken på att egenomskadorna var betydligt fler efter Ivar – den bana Ivar hade genom länet medförde att bebyggda områden drabbades i större utsträckning, berättar Kent.

Under december och januari anordnade Skogsstyrelsen tillsammans med skogsbolagen tolv skogsträffar runt om i länet. Som enda försäkringsbolag medverkade vi på samtliga träffar och arrangörerna uttryckte att de var väldigt nöjda med vår medverkan. På den sista träffen i Östersund kom hela 160 skogsägare och självklart fanns frågor om villkoren. I praktiken var drygt

hälften av de som kom på träffarna våra kunder, eftersom mer än sex av tio lantbruk är försäkrade hos oss.

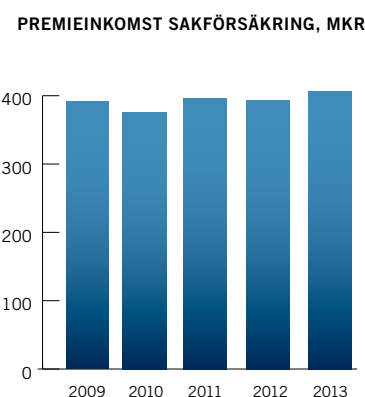
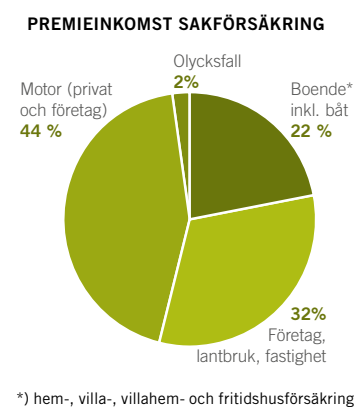
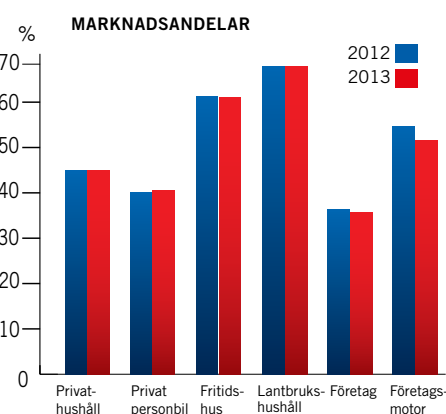
- Självklart hade de som drabbats frågor kring skogsförsäkringen. Så vår medverkan var uppskattad av alla parter.

Även om skadeersättningarna för stormarna Hilde och Ivar kommer att bli minst 65 Mkr, slutade året fantastiskt bra resultatmässigt, med en skadeprocent på 75,7 procent.

FAKTA SKADEAVDELNINGEN

På skadeavdelningen arbetar totalt 30 skadereglerare. De arbetar med att reglera och besikta skador inom områdena bygg, motor, företag och lantbruk, lösöre samt personskador, rättsskydd och ansvarsskador.

På motorskador har vi också externa uppdrag vilket innebär att vi reglerar motorskador på uppdrag av Länsförsäkringar AB, för specifika kunder.



”När jag åkte över Sannundsbron förstod jag att det var den värsta stormen hittills”

”Det var hus utan tak, rotvälter och knäckta träd överallt.” Så beskriver Ida Nääs, byggskadereglerare, sin väg till jobbet morgonen efter stormen Ivar.

Vad händer när du kom till jobbet?

Det var ett extremt tryck, kunderna satt i kö

och ringlapparna samlades på hög. Men alla hjälptes åt på ett jättebra sätt. De flesta av de som ringde första dagen hade riktigt stora skador, till exempel ladugårdstak som blåst av och bostadshus med svåra takskador.

Hur hanterade ni det akuta läget?

Vårt generella budskap var: Dokumentera och anlit hantverkare. Tack vare kamerorna och anlitade hantverkare. Tack vare kamerorna i mobiltelefonerna är det enkelt för kunden att dokumentera skadan. I akutläget blir kunderna väldigt tacksamma över att få så snabba besked, att de får veta hur de kan gå

vidare. Det är verkligen en balansgång mellan att få in så mycket information som möjligt av varje kund som är på tråden, utan att låta andra kunder vänta för länge.

I allt kaos, fanns det något positivt?

Ja, jag vill rikta ett stort tack till alla duktiga snickare och entreprenörer i länet. De har verkligen ställt upp och vi har haft en bra kommunikation med alla inblandade. Och det var flera av kunderna som spontant sa att det kändes tryggt att ha ett lokalt försäkringsbolag när det inträffade en sådan här skada.

Skomakardottern som lever sin dröm

Agneta och Bengt Rådman driver sedan mars 2013 företaget Winter Life AB. Företaget ligger i Kallsta utanför Lit, där de också bor, och de tillverkar skor under varumärket ”Luddan”. Som partner för bank- och försäkringsfrågor har Agneta och Bengt valt Länsförsäkringar Jämtland. För att ta reda på lite mer om företaget och hur de upplever att vara kunder hos Länsförsäkringar Jämtland träffade jag dem i deras verkstad en snöig fredag i februari.

Text och foto: Bitti Jonasson



Berätta om Winter Life, det är ju ett ”nygamalt” företag!

Vi köpte tillbaka skotillverkningen från det företag som jag en gång startade men som jag sålde för drygt tio år sedan. I februari lämnade jag mitt jobb som enhetschef inom vård och omsorg och den 1 mars startade Winter Life AB. Produktionen var igång ”på riktigt” i mitten av september och sedan dess har det gått väldigt fort, berättar Agneta. Och att det gått fort är inte så konstigt – Agneta kommer från Järpen och är född Lundhag, så hon har skomakeri i blodet. Bengt har jobbat på ”ledig tid” under 2013 eftersom han lämnade sitt arbete som vd för Östersunds-hem först vid årsskiftet.

Hur ser era planer ut, kommer ni båda att arbeta heltid med företaget?

Ärligt talat så har det varit så mycket att göra så vi har inte riktigt hunnit med oss. En enda dag under 2013 hade vi ingen beställning alls – och det var på julafton. Just nu arbetar vi för högttryck båda två och vi har också expensionsplaner. Vi ska snart göra en turné längs norrlandskusten och vi vill gärna ta oss in på den tyska marknaden under 2014, berättar Bengt. I Jämtland, Norge och Norrlands inland finns vi redan hos ett antal återförsäljare.

Vad var det som gjorde att valet föll på Länsförsäkringar Jämtland, för både bankaffärer och liv- och sakförsäkringar?

Vi hade redan alla våra privata bank- och försäkringsaffärer hos Länsförsäkringar Jämtland, men vi ville ändå se oss omkring innan vi bestämde oss. I konkurrens med andra föll valet på Länsförsäkringar Jämtland. Både villkor och bemötande är viktigt, och när det kom till kritan avgjorde det positiva mottagandet. Hur man blir bemött är jätteviktigt, tycker både Bengt och Agneta.

Vad var det i bemötandet som ni tyckte var positivt?

Vår bankkontakt Lars lyssnade verkligen, han engagerade sig. Vi hade naturligtvis en genomarbetad affärsplan som grund för diskussionen. Men det kändes roligt att direkt få så positiv respons, att banken trodde på företaget från första stund. Det känns faktiskt nästan som vi gör det här tillsammans – jag gillar verkligen det familjära på Länsförsäkringar Jämtland, tillägger Agneta.

Hur ser era kontakter ut med Länsförsäkringar till vardags?

Vi har mest kontakt med Lars på banken. När vi behöver så hör vi helt enkelt av oss, och då går allt alltid fort och smidigt!

Eftersom vi är små och nystartade så har vi precis gjort en totalöversyn av alla försäkringar – pension-, hälsa- och företagsförsäkring – och tecknat det försäkringsskydd vi behöver. Så när det gäller försäkringar är allt klart – tills något händer...

Hur är det att driva företag i glesbygden?

Det är naturligtvis både för- och nackdelar, men fördelarna överväger definitivt, tycker både Bengt och Agneta. Framför allt slipper vi åka långt till jobbet, och vi slipper höga lokalhyror. Och som företagare kan vi också bidra i byn – under 2013 har vi till exempel haft fyra ungdomar från byn timanställda på sammanlagt 75 procent av en heltid. Och dessutom är det många som tycker det är trevligt att ta en tur ut på landet för att köpa luddor. När vi hade invigning kom det över 120 personer och vi sålde väldigt bra den dagen av både luddor och skinnhantverk.

Till sist – hur gick 2013?

Vi rivstartade ju onkeligen och bokslutet för 2013 visar på ett positivt resultat, med en omsättning på 640 tkr. Vi tror och hoppas på den dubbla omsättningen 2014, berättar Bengt.

Och självklart lämnade jag Kallsta med ett par nyinköpta luddor under armen.

”Kom närmare” – det som gör oss unika

Under året har länsförsäkringsgruppens gemensamma varumärke analyserats och uppdaterats, resultatet är ett koncept och en devis som vi kallar ”Kom närmare”. Vi är 23 länsbolag som delar ett och samma starka varumärke och styrkan är just att vi är många bolag i samverkan – vi finns lokalt, nära våra kunder samtidigt som vi har samordnings- och stordriftsfördelar genom det gemensamma servicebolaget Länsförsäkringar AB.

Ungefär varannan jämte har idag ett engagemang hos oss på Länsförsäkringar Jämtland. De 23 länsbolagen har tillsammans flest försäkringskunder i landet och en bank som etablerat sig som utmanare till storbankerna.

Varumärket är mycket starkt och välkänt, vilket är en nyckel för fortsatt stabil verksamhet. Kännedomen om Länsförsäkringar är hög – på försäkringssidan är vi det mest kända försäkringsbolaget och vi är också det största. När det gäller anseende på den finansiella marknaden placerar vi oss som tydlig etta under 2013 – med ett anseende som är klart över storbankerna och bättre än alla andra försäkringsbolag. Vi har verkligen ett starkt varumärke att vårda och leva upp till.

Varumärkeskonceptet tar sin utgångspunkt i just det som skapat vår framgång – att vi känner våra kunders vardag och villkor och att all verksamhet bedrivs på varje bolags lokala marknad. Tillsammans med det faktum att vi ägs av våra kunder gör det oss helt unika.

I september hade reklamfilmen ”vi finns där olyckan finns” premiär och sändes under hösten över hela landet. Filmteamet har rest från Kiruna i norr till Skåne i söder för att fånga länsförsäkringsbolagens själ, kundupplevelser och dialekter. Den dokumentära tonen i filmen skildrar verkligheten med känsla och värme, och syftet med filmen är att kommunicera det som gör oss unika – i detta fall den lokala skaderegleringen.

Devisen Kom närmare bygger just på olika sätt att definiera begreppet närhet. Några exempel är att vi:

- är ett lokalt företag där besluten fattas nära kunden, alla anställda finns i Jämtland.
 - har en unik kunskap om våra kunders vardag och villkor, vi bor där våra kunder bor.
 - har samma känsla och engagemang för Jämtland som våra kunder, vi delar samma vardag.
- Vår lokala skadereglering är unik för branschen och det var därför naturligt att



börja med att kommunicera den geografiska närheten genom den lokala skaderegleringen. Vi finns nära kunden när det händer – vi sitter inte i ett skadecenter i andra änden av Sverige. Inte minst efter stormen Ivar fick våra drabbade kunder uppleva hur värdefullt det i praktiken är att vara kund i ett lokalt försäkringsbolag.

Reklamfilmen har setts av många – över hela landet har 90 procent av alla mellan 18 och 74 år sett filmen. Uppföljande mätningar visar att budskapet har nått fram och bilden av Länsförsäkringar som det försäkringsbolag som finns nära sina kunder, som arbetar lokalt, är stärkt. Reklamfilmen kompletterades under hösten med utomhustavlor och annonser där det lokala och nära stod i fokus.

I Jämtland har filmens sänts lokalt i TV4 Jämtland och i Sjuan och busskurer i Åre och Östersund har pryttts med Kom närmare-affischer. Filmen gick också på bio i Östersund under december.

LÄNSFÖRSÄKRINGAR AKTIVITETSCENTER – vi kommer närmare

Genom vårt engagemang i lokalsamhället, inte minst genom engagemanget för barn och unga, finns vi alltid nära. Vi har bland annat valt att satsa på aktivitetscentret på Lövsta IP på Frösön. Ett flerårigt och givande engagemang har utökats och vi är nu generalsponsorer. Engagemanget bygger på en tro på framtiden och med inställning-

en att aktivitetscentret är viktigt för både ungdomar och andra – och för länets idrottsliv. Länsförsäkringar aktivitetscenter bygger på lite samma tanke som vår verksamhet – allt finns samlat på ett och samma ställe. Centret samlar en mängd roliga fritidsaktiviteter, sommar som vinter. Det är en levande näridrottsplats som är öppen för alla. När vi gick in som långsiktig generalsponsor döptes aktivitetscentret om till Länsförsäkringar aktivitetscenter och den formella invigningen skedde i samband med den årliga Lövstadagen, som ägde rum den



1 juni 2013. Det var många besökare som erbjöds ett smörgåsbord av aktiviteter, tävlingar och underhållning i det vackra försommarvädret.

Placeringsrådgivare – en ny roll på banken

Banken på Länsförsäkringar Jämtland lockar många nya kunder – under 2013 har antalet ökat med ytterligare 850 kunder, vilket är en ökning med knappt 7 procent. I takt med tillväxten ställs nya och högre krav och vi erbjuder nu placeringsrådgivning – Stefan Lindström är den som fokuserar på att ta hand om de kunder som har behov av kvalificerad placeringsrådgivning.

Redan 2012 beslutades att Stefan skulle specialisera sig i rollen som placeringsrådgivare, men det är under 2013 som det har tagit rejäl fart. Stefan har sedan tidigare en gedigen bakgrund som placeringsrådgivare och på det personliga planet har han ett stort intresse av frågorna – att följa och analysera börsens utveckling, hur fonderna påverkas av branschens och länders utveckling liksom konjunkturläget i Sverige och världen. Tanken med rollen är att Stefan ska fokusera på långsiktiga placeringar, situationer där kunden är beredd att ta en rimlig risk för att ha möjlighet att få en bra avkastning.

Hur jobbar då en placeringsrådgivare? I grunden finns generella råd, men de anpassas noga efter varje enskild kund, berättar Stefan.

- I dialog med kunden tar jag tar reda på hur stor eller liten risk kunden verkligen vill ta, hur stort kapital som ska placeras, vilken tidshorisont man har och inte minst hur intresserad eller aktiv kunden själv är när det gäller sina placeringar.

Något Stefan märker i sin roll är att det ofta är, tvärtom vad man kanske kan tro, kunder med större kapital som är mindre riskvilliga än de som har ett begränsat kapital att placera – eller riskera. Analogt med det är månadsspararna oftast mer riskbenägna än de som ska placera ett större belopp. Stefan tycker det är lite synd att de som verkligen kan tjäna en slant ofta är försiktiga.

- Här har jag en viktig roll, att aktivt ta kontakt och föra dialog med de kunder som skulle kunna göra bättre placeringar. Min roll är att hjälpa kunderna att hitta de bästa placeringarna – om jag lyckas med det bygger jag långsiktigt förtroende och vi får nöjda kunder.

Det som präglade 2013 är låg ränta, stigande bostadspriser och en fantastisk börsutveckling, som delvis kulminerade i slutet av året. Börsen har onekligen överträffat många förväntningar genom att nå över rekordnivån innan krisen 2008.

- Självklart påverkar både ränteläge och börskurser kunderna och därmed min roll – det låga ränteläget tillsammans med en börs som gått som en raket gör valet svårare för den som vill placera. Många har intagit en avvaktande hållning.

Låga räntor gör också att amorteringsutrymmet ökar för de som har lån, vilket är en absolut majoritet av kunderna. Men trots det är det få som väljer att amortera när räntorna sjunker. Många tycker att det blir så billigt och tänker inte på vad som händer den dag räntorna stiger rejält, konstaterar Stefan. I dessa lägen rekommenderar Stefan alltid att de åtminstone ska spara på ett klokt sätt.

Att Länsförsäkringar Bank erbjuder konkurrenskraftiga inlåningsräntor jämfört med storbankerna blir i dessa lågräntetider en ännu tydligare fördel.



- Trots det extremt låga ränteläget erbjuder vi kontoformer med konkurrenskraftiga räntor, vilket är ett bra alternativ för de som inte vill ta någon risk alls eller som vill avvakta utvecklingen på börsen.

Vanliga placeringar under 2013 har varit breda globala fonder. Men även indexfonder har varit i ropet, mycket tack vare stor medial uppmärksamhet. Specialfonder, till exempel fastighetsfonder, har gått väldigt bra under 2013, eftersom de gynnas av det låga ränteläget. Å andra sidan finns det ett stort antal fonder som gått väldigt bra under 2013, så det har varit en tack-sam uppgift att vara placeringsrådgivare, tycker Stefan. Samtidigt som han konstaterar att året som kommer troligen kom-

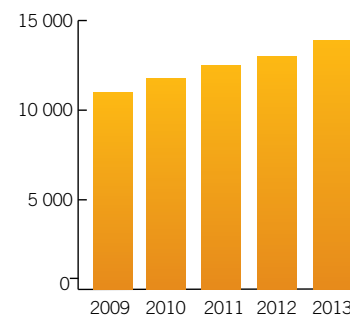
mer att erbjuda fler utmaningar – man kommer att behöva vara mer selektiv och fundera på vad man ska satsa på under 2014. Osäkerheten kommer att öka.

Det ser dock ut som att räntorna kommer att ligga kvar på en fortsatt låg nivå under 2014. Det är tveksamt om tillväxtmarknaderna kommer att leverera på kort sikt – de har haft en svag utveckling. Att sätta om börsutvecklingen 2014 vill Stefan inte göra – trender kan brytas fort, det är många faktorer som påverkar.

- I rollen som placeringsrådgivare är min uppgift att presentera välunderbyggda placeringsalternativ som passar kundens ekonomi, livssituation och placeringshorisont – men det är alltid kunden som väljer.

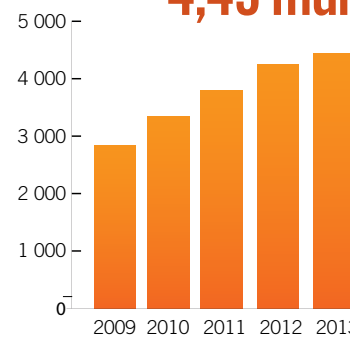
FAKTA BANK

ANTAL KUNDER



AFFÄRSVOLYM 2013

4,43 mdr



Bästa mobilapp 2013,
Web Service Award

Varje år utser företaget Web Service Award de bästa sajterna i Sverige i olika kategorier, såsom e-handel, samhällskommunikation och mobila lösningar. År 2013 blev Länsförsäkringars app utsedd till vinnare i kategorin Bästa mobilapp, vilket vi är väldigt stolta över. Resultatet är baserat på undersökningar bland användare som bedömer användarvänlighet, information, design och kontakt. Juryns motivering: *Det är en stilren app med enkel design som tilltalar besökaren och gör den lätt att använda. Det är en app som utvecklas och erbjuder fler tjänster till användarnas stora glädje. Man har mycket nöjda besökare. Med appen har man alltid banken tillhands och kunderna gillar det.*

Hallå där Annika!



Tre snabba frågor till Annika Hägg, företagsrådgivare på Länsförsäkringar Bank sedan hösten 2011.

Vad tycker du gör Länsförsäkringar Bank till en bra bank för företagare?

Vår absoluta styrka är att vi erbjuder helheten – vi har bankrådgivare, liv- och saksäljare som tillsammans tar hand om företagskunderna. Vi fixar företags- och pensionsförsäkringar och alla banktjänster – allt en företagare kan önska och behöva. Att vi er-

bjuder sakkunniga inom samtliga områden skulle jag vilja påstå är helt unikt.

Hur ser den vanliga företagskunden ut?

Basen finns bland små och medelstora företag, och vi har kunder i många olika branscher. Jämtland är ett utpräglat småföretagarlän – det finns många företagskunder som är intresserade av vårt erbjudande.

Hur ser framtiden ut?

Att vi är lokala och kundägda är en stor fördel eftersom vi har korta beslutsvägar och kan arbeta med ständiga förbättringar av erbjudandet inom företagsbank. Samarbetet med systerbolaget Wasa Kredit är viktigt för att kunna erbjuda bra finansieringslösningar till kunder som har exempelvis en maskinpark eller tjänstebilar.

LÄNSFÖRSÄKRINGAR LIV – EN GEMENSAM AFFÄR I GRUPPEN

Länsförsäkringar Liv bedriver traditionell livförsäkring fördelat på tre olika förvaltningsformer; Nya Trad, Gamla Trad och Nya Världen. I traditionell förvaltning sker placeringarna normalt i noterade aktier och räntebärande värdepapper samt i fastigheter och alternativa investeringar. För Länsförsäkringar Liv har marknadsutvecklingen inneburit att placeringsportföljen i Gamla Trad har viktats om till en stor andel räntebärande placeringar, för att säkerställa bolagets nyckeltal och spararnas pengar.

Under 2013 har vi informerat kunderna om att de har möjlighet att villkorsändra från Gamla Trad till Nya Trad. I slutet av maj 2013 skickades det första erbjudandet ut till kunderna. Möjligheten att ändra i villkoren i sin traditionella försäkring innebär kortfattat att: sänkta garantinivåer i kombination med lägre avgifter möjliggör en förändrad placeringsmix med högre förväntad avkastning, och förbättrade möjligheter till framtida värdeökning på sparat kapital.

Effektivisering av processer med kunden i fokus

Under de senaste åren har vi bedrivit ett internt utvecklingsarbete som satt fokus på ständiga förbättringar i vardagen. Det handlar om att inte bara se det som kan göras bättre, enklare eller annorlunda, utan att faktiskt göra det också. Att göra något bättre, enklare, annorlunda handlar om ett och samma slutmål: Att våra kunder ska uppleva ett ökat värde.



Arbetet genomsyras av vår gemensamma värdegrund ENKLA – som står för värdeorden engagerade, nära, kompetenta, långsiktiga och alerta. Under 2013 har vi tagit ett stort kliv och det interna arbetet har präglats av att vi arbetar med att utveckla större processer. Ett exempel på en process är hur vi tar emot våra kunder i kundentrén: hur snabbt får de hjälp, vad vi kan hjälpa dem med direkt, och hur vi ser till att de snabbt och enkelt får kontakt med rätt person när det behövs. Den metod vi använder är Lean – vi kallar den för Lean/ENKLA.

Lean är en internationellt etablerad metod som går ut på att hela tiden eftersträva att de resurser som finns används på bästa sätt. Det medför att vi frigör tid och att olika kundvärden ökar. Det kan till exempel handla om bättre kvalitet, snabbare svar, tydligare information eller mer uppmärksamhet och kontakt. Alla dessa exempel på kundvärden kan till exempel appliceras på hur vi arbetar i kundentrén.

Susanne Skånberg, verksamhetsutvecklare på Länsförsäkringar Jämtland, är en av dem som haft rollen att stödja de olika utvecklingsarbetena med ett strukturerat arbetssätt. Susanne är mycket positiv till det arbete som gjorts under året som gått. De viktigaste framgångsfaktorerna är utan tvekan engagemang och vilja.

- Att ledningen är engagerade och deltar aktivt är A&O. Men det handlar också om att var och en, alla anställda,

inser att de verkligen kan påverka och förändra till det bättre. Att det är en vinst och ingen belastning att ta tag i det som behöver förändras för att vi ska bli bättre och effektivare, säger Susanne.

För alla processer som ska utvecklas utses en processägare och en processledare. Att rätt personer utses är en förutsättning för framgång, liksom att roller och ansvar är tydligt kopplade till mandat.

Susanne är involverad i många utvecklingsprojekt och lär verkligen känna hela företaget – in i minsta detalj. Hon har till exempel fått stor insikt i och förståelse för hur olika vardagen kan se ut för olika affärsområden, grupper och personer.

- Jag jobbar verkligen i myllan, jag grottar ner mig i processerna på detaljnivå och då lär man sig en del om verksamheten.

Det Susanne uppskattar allra mest är energin och engagemanget:

- När jag sitter mitt i ett arbetsmöte och det är livliga diskussioner runt bordet, när vi befinner oss mitt i en kreativ process med stort engagemang och energin flödar – ja, då känner jag att jag har världens bästa jobb!

Det är många som lagt ned mycket tid och engagemang i utvecklingsarbetet och Susanne tror att det enda sättet att hänga med i utvecklingen är just att arbeta med att ständigt bli bättre – dels de små för-

bättringarna i vardagen, men också att titta på de stora genomgripande processerna.

- Omvärlden förändras och utvecklingen går framåt oavsett vad vi gör. ”Den som står stilla går bakåt”, är ett bra talesätt i sammanhanget, tycker Susanne.

Men Susanne säger också att man ändå måste stanna till och reflektera för att kunna se potentialen – att i farten se vilken förbättringspotential som finns, vad man borde förändra, kan vara svårt. Men med ett systematiskt arbetssätt och fokus på uppgiften kommer vi framåt och skapar kundvärde. Och det finns redan många goda exempel på det.

Att vi själva tar oss tid till kompetensutveckling är också ett sätt att skapa kundvärde. Högre kompetens ger högre kvalitet, betonar Susanne.

Hur ser då Susanne på utvecklingen under året, från den 1 januari till den 31 december 2013. Vad har hänt?

- Oj, massor! Det är en milsvid skillnad. Vi har ett helt annat fokus och engagemang – både från ledning och från medarbetare. Ett strukturerat arbetssätt med tydlig metodik ger verkligen resultat!

Läs mer på nästa sida om vad två av processledarna tycker om utvecklingsarbetet som bedrivits under 2013, och vilka effekter det gett.

Hallå där Janne!



Jan Larsson är gruppchef för riskanalysgruppen. De ansvarar bland annat för det skadeförebyggande arbetet och har produktansvar för egna affärer inom sakförsäkring. Jan är processledare för sex processer, varav tre har utvecklats under 2013. Arbetssätt, roller och ansvar har förändrats för att säkerställa kvalitet och öka effektivitet.

Vad är gruppens viktigaste uppdrag?

Att bidra till bolagets lönsamhet. Genom att strukturerat följa skadeutvecklingen, göra riskbedömningar, och arbeta med rätt skadeförebyggande insatser kan vi helt klart påverka resultatet. För att växa med lönsamhet behöver vi växa med rätt risknivå, och där har min grupp en mycket central roll.

Vad har utvecklingsarbetet bidragit med?

Roller och ansvar är tydligare, vi har en mer effektiv och ändamålsenlig organisation och vi har kvalitetssäkrade och effektiva arbetsprocesser.

Kan du ge några konkreta exempel på hur ni förändrat era arbetssätt?

Vi har inrättat ett produktforum för villkors- och tariffändringar. Där ingår produktansvarig, skadereglerare och säljare. Syftet är att få en så komplett bild som möjligt av produkten, kostnader, risker och marknaden. Alla dessa delar behövs för att fatta välgrundade och strategiskt riktiga beslut.

Hallå där Lena!

Lena Gradin är processledare för kundentréprocessen och en av de tre som delar på uppgiften att bemanna kundentrén. Lena och hennes kollegor tar hand om cirka 450 kundbesök och besvarar ungefär 120 inkommande telefonsamtal från bankkunder varje vecka.

Hur många och vilka kunder träffar ni under en vecka och hur många kan ni hjälpa direkt?

Kunderna som kommer in har vitt skilda frågor – allt från frågor om bilförsäkringen till krångel med bankdosan eller så vill de köpa en brandsläckare. Så utöver att hjälpa kunder med bankärenden är vår roll att vara lite av generalister. Vi ska så långt det är möjligt hjälpa kunderna med snabba ärenden. Målet

som sattes i utvecklingsarbetet var att 90 procent av kunderna ska få hjälp redan i kundentrén.

Vilka ärenden slussas vidare?

Ärenden som kräver specialistkompetens inom ett visst område slussas vidare, det kan till exempel handla om att kunden behöver träffa en byggskadereglerare eller en bankrådgivare, säger Lena.

Vilka andra mål har ni satt och hur har det gått?

Väntetiden. Tidigare hjälpte vi ungefär en fjärdedel av kunderna inom 2,5 minuter och nu hjälper vi mer än hälften inom 2,5 minuter – trots att vi idag hjälper ännu fler redan i kundentrén har vi kortat väntetiden. Så det ger verkligen resultat att utveckla arbetssätt och rutiner, konstaterar Lena.



Finns andra positiva resultat?

En positiv bieffekt är att vi som jobbar i kundentrén känner oss tryggare i att hantera olika typer av ärenden, eftersom vi nu har dokumenterade rutiner. Det gör att vi ger kunderna bättre service. Samarbetet med olika funktioner och affärsområden har utvecklats vilket också är bra. Att arbeta enligt den nu definierade processen är roligt, det sparar tid, och det är utvecklande, avslutar Lena.



Den 22 februari 2013 invigde vi vår nya kundentré på kontoret i Östersund och vi har nu en kundyta som är både tydligare profilerad och mer funktionell. Ett syfte med ombyggnaden av kundentrén var också att skapa fler mindre mötesrum för rådgivningsmöten med våra kunder.

Fullmäktige – hjärtat i Länsförsäkringar Jämtland

Fullmäktige är hjärtat i lokala och kundägda Länsförsäkringar Jämtland.

Här ger Andreas Axelsson från Alsen sin syn på uppdraget i fullmäktige.

Andreas är ledamot i Krokoms distrikt sedan 2006 och sedan 2013 är han också valberedningens vice ordförande.



Andreas har många strängar på sin lyra. Han har många engagemang och förtroendeuppdrag – allt från ordförandeskap i Alsens LRF-förening till aktiv medlem i byalaget och ersättare i fullmäktige i Krokoms kommun. Förfrågningarna är många och Andreas har alltid haft för vana att be att få sova på saken när han har fått förfrågan om ett nytt förtroendeuppdrag. Men inte när han tillfrågades om att bli ledamot i fullmäktige för Länsförsäkringar Jämtland.

- Jag tackade ja på stående fot för första gången i mitt liv. Per telefon dessutom! Det är verkligen ett hedersuppdrag som man inte tackar nej till.

Engagerande och ansvarsfullt

Fullmäktige är Länsförsäkringar Jämtlands högsta beslutande organ. Fullmäktige företräder ägarna, dvs. alla försäkringstagare i länet. På den årliga bolagsstämman tas beslut om bolagsordning och revisor, och valberedning utses. Stämman fastställer också resultat- och balansräkning och beslutar om ansvarsfrihet för vd och styrelse. De förändringar i styrelsen som föreslås av valberedningen fastslås vid den årliga bolagsstämman. Ett ansvarsfullt, lärorikt och givande uppdrag tycker Andreas, ett uppdrag som definitivt platsar på en meritförteckning.

Varje fullmäktigeledamot representerar sitt distrikt, sin boendekommun. Hur många ledamöter som finns i ett distrikt styrs av antalet försäkringstagare. År 2013 fanns det totalt 46 ledamöter plus 17 suppleanter fördelat på de åtta kommunerna i länet. På den årliga bolagsstämman i Östersund närvarade 39 ledamöter.

Fullmäktige är en tydlig länk mellan ägarna, tjänstemännen och styrelsen. Tack vare en engagerad ledning tycker Andreas att de har givande dialoger och diskussioner där de verkligen känner sig viktiga, att de bidrar till utvecklingen.

- Vi tar del av varandras åsikter, vi får inblick och kunskap som skapar förståelse för viktiga frågor. Det faktum att Länsförsäkringar Jämtland är helt lokala gör dessutom att det kundägda, kundinflytandet, blir på riktigt.

Nya fullmäktigeledamöter utses på distriktsmötet som anordnas i varje kommun vart tredje år. Sedan Andreas valdes in i fullmäktige hösten 2006 tycker han att det skett ett trendbrott: Fler yngre och fler kvinnor har kommit in, vilket Andreas tycker är mycket positivt. I valberedningen är det nu fler kvinnor än män, och så har det aldrig varit tidigare.

Att ha en bredd i fullmäktige är viktigt eftersom fullmäktige ska representera försäkringstagarna på ett bra sätt, och då behövs så väl yngre som äldre, män och kvinnor och olika erfarenheter.

Tillsättning av styrelseledamöter

Sedan 2013 sitter Andreas också i valberedningen, som vice ordförande. Valberedningen träffas fyra gånger per år för att prata ihop sig om hur det ser ut i styrelsen, om det finns synpunkter från fullmäktige eller andra. Under året träffar valberedningen också alla styrelseledamöter enskilt för att utvärdera styrelsearbetet. De träffar även ordförande och vd. Varje år görs en årsplan för valberedningens prioriterade åtgärder och aktiviteter.

Seminarier genomförs regelbundet för att upprätthålla kompetensen och under 2013 har stort fokus legat på nya EU-regelverket för finansbranschen, Solvens 2.

- Att tillhöra den grupp som föreslår styrelse för ett av länets största bolag innebär naturligtvis ett stort ansvar som kräver både kunskap och förståelse.

Att vara ledamot är att vara ambassadör

För att ta del av synpunkter och önskemål från ledamöter i de olika distrikten och för att träffa företagare och kommunrepresentanter, fanns tidigare en tradition att vissa av valberedningens möten ägde rum i länets olika kommuner.

- Ambassadörskapet är en viktig del av fullmäktigeuppdraget. Valberedningen planerar därför att återuppta distriktsbesöken under 2014, berättar Andreas.

En självklar del av ambassadörskapet är att vara helkund, tycker Andreas. Han har själv varit försäkringskund sedan han blev myndig och köpte sin första bil. Och bankkund blev han 2005 – självklart vill man vara helkund i ett lokalt bolag som verkar för länet.

- Ledamot i fullmäktige eller inte – efter stormen Ivar var jag verkligen tacksam över att ha ett lokalt försäkringsbolag. Jag hade omfattande skador på både egendom och skog efter stormen, trots att jag gjort allt jag kunde för att förbereda för den storm jag visste var i antågande. Och allt har hanterats fantastiskt smidigt av skadeavdelningen.

Ledamöter per distrikt 2013

BERGS KOMMUN

Cathrine Hult Karlsson, Oviken
Sven-Erik Saur, Åsarna
Kjell Svanberg, Hackås
Jennifer Saur, Svenstavik, *suppleant*

BRÄCKE KOMMUN

Inger Björk, Bräcke
Rolf Jönsson, Gällö
Peter Jonsson, Kälarne
Maria Karlsson, Bräcke, *suppleant*

HÄRJEDALENS KOMMUN

Gun-Lis Bergman, Sveg
Margareta Berntsson, Funäsdalen
Rose Blomqvist, Hede
Göran Busk, Sveg
Kjell Sturesson, Tännadalen
Ola Regnander, Sveg
Marita Kristoffersson, Vemdalen, *suppleant*
Niklas Olsson, Lillhärdal, *suppleant*

KROKOMS KOMMUN

Andreas Axelsson, Näliden
Björn Skogh, Näliden
Jörgen Sundin, Ås
Catharina Karlstrand, Näliden
Elisabeth Eriksson, Krokoms
Irene Kempe, Trångsviken
Ture Löfroth, Föllinge, *suppleant*
Marianne Eriksson, Föllinge, *suppleant*

RAGUNDA KOMMUN

Anette Arvidsson, Hammarstrand
Nils Höög, Hammarstrand
Kenneth Backlund, Bispgården
Annika Näsström, Bispgården, *suppleant*

STRÖMSUNDS KOMMUN

Owe H. Broman, Strömsund
Bengt Einarsson, Strömsund
Sören Ringbert, Hoting
Mona Bjurström, Strömsund
Gunnar Eriksson, Strömsund, *suppleant*
Bengt Mickelsson, Strömsund, *suppleant*

ÅRE KOMMUN

Karin Nilsson, Mattmar
Kenneth Flodberg, Mörsil
Anders Gustafsson, Järpen
Astrid Månsson, Undersåker
Gunilla Olofsson, Undersåker
Håkan Mattsson, Järpen, *suppleant*
Åke Granlöv, Hallen, *suppleant*

ÖSTERSUNDS KOMMUN

Kjell Ericson, Östersund
Marie Fryklöf, Östersund
Örjan Bertilsson, Frösön
Gunilla Israelsson, Brunflo
Marie Lindström, Lit
Monica Marsh, Frösön
Örjan Mårtensson, Östersund
Ove Nesterud, Frösön
Anders Rasmusson, Östersund
Leif Arnesson, Östersund
Örjan Nilsson, Lit
Ulla Oscarsson, Frösön
Monica Persson, Fåker
Anders Bromée, Östersund
Anna Brandt, Frösön
Abbe Elhachimi, Östersund
Mona Thorsson, Östersund, *suppleant*
Peder Blomqvist, Brunflo, *suppleant*
Ylva Nowén, Frösön, *suppleant*
Sofia Gulliksson, Östersund, *suppleant*
Anders Terneblad, Östersund, *suppleant*
Sara Grinde, Frösön, *suppleant*

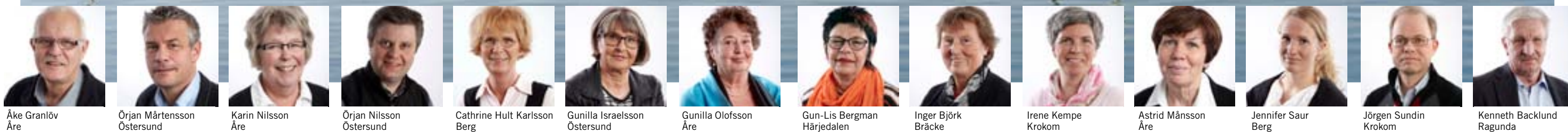
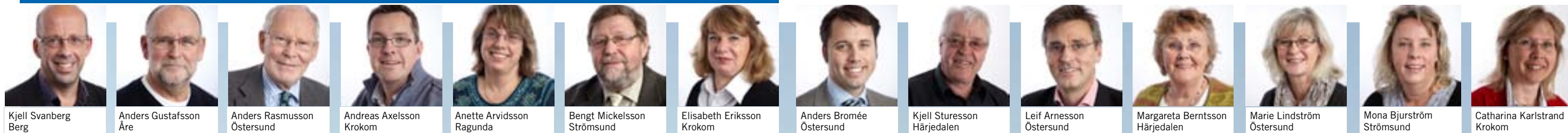


Foton tagna vid kundkvällar som hölls under hösten 2013 i Bispgården, Sveg och Strömsund.

VALBEREDNING 2013

CATHRINE HULT KARLSSON, Bergs kommun
PETER JONSSON, Bräcke kommun
GUN-LIS BERGMAN, Härjedalens kommun
ANDREAS AXELSSON, Krokoms kommun, vice ordförande
ANETTE ARVIDSSON, Ragunda kommun
OWE H. BROMAN, Strömsunds kommun
KARIN NILSSON, Åre kommun
KJELL ERICSON, Östersunds kommun. Ordförande
MARIE FRYKLÖF, Östersunds kommun

LEDAMÖTER I FULLMÄKTIGE





Om styrelsen

Från vänster på bilden: Marie Simonsson, Tom Pripp, Bengt-Eric Elgendahl, Tomas Eriksson (ordförande), Margaretha Bygdeståhl, Björn Jacobsson, Eva Scherl. Saknas på bilden gör Lena Kagart. Styrelsen vid Länsförsäkringar Jämtland består av åtta personer, fyra kvinnor och fyra män:

Styrelseordförande Tomas Eriksson, Hackås, invald 2006. Tomas är marknadsekonom och arbetar idag som affärsutvecklare på PEAB. Han har lång erfarenhet i byggbranschen, främst inom PEAB och Skanska. Utöver Länsförsäkringar Jämtland har Tomas två ordförandeuppdrag (Blåstervallen Fastighets AB samt Åre Sadeln Invest AB) och två uppdrag som styrelseledamot, bland annat Humlegården AB.

Bengt-Eric Elgendahl, Östersund, invald 2012. Bengt-Eric är pensionerad bankman och han har varit yrkesverksam inom bankvärlden i hela sitt arbetsliv. Senast arbetade han med risker och kredithantering och han har tidigare arbetat med fond- och notariatverksamhet och han har lång erfarenhet som kontorschef.

Margaretha Bygdeståhl, Åre, invald 2011. Margaretha har sin bakgrund inom marknad och information, senast som marknads- och informationschef på börsnoterade Diös AB. Margaretha har också arbetat som varuhuschef på Ikea i Sundsvall och hon har undervisat på Högsolan i Sundsvall.

Tom Pripp, Östersund, invald 2011. Tom är advokat och ägare till Pripp Advokatbyrå AB. Han har tidigare arbetat som tingsnotarie och han har varit anställd vid olika advokatfirmor i bland annat Östersund och Stockholm.

Björn Jacobsson, Frösön, invald 2006. Björn driver idag det egna företaget Carere Företagsutveckling AB. Han har tidigare innehaft flera olika vd-uppdrag, bland annat på Gärdin & Persson och DigiDoc Consulting och Digidoc Business AB. Björn är styrelseordförande i Elektronik i Sverige AB.

Marie Simonsson, Hammerdal, invald 2005. Marie är civilekonom och har en MSc of Management and Leadership. Marie arbetar idag som konsult i det egna företaget Konsult M Simonsson AB. Hon har lång erfarenhet av ledande befattningar och hon har bland annat varit vd på ALMI Företagspartner och på Byggelit, samt innehaft en rad olika chefsposter på andra företag. Marie har flera olika styrelseuppdrag, bland annat inom skogsnäringen.

Eva Scherl, Ås, invald 2000. Eva, som är civilekonom, har idag titeln financial controller på Fairford Holdings Europe AB. Hon har erfarenhet av att arbeta med ekonomistyrning, som företagsrådgivare på bank samt som ekonom och controller. Eva har tidigare arbetat bland annat i redovisningsbranschen och tillverkningsindustrin.

Lena Kagart, Duved, invald 1999. Lena är förvaltningssekon om och har arbetat bland annat som ekonomichef, kamrer och ekonom. Hon har erfarenhet från både privata företag i Åre med omnejd och från Åre kommun.

Personalrepresentanter i styrelsen är Caroline Lundholm och Annika Johnson, Länsförsäkringar Jämtland. Revisor är Claes-Göran Carlsson, auktoriserad revisor, Deloitte AB.

RESULTATREDOVISNING 2013



Ett år med positivt resultat

Länsförsäkringar Jämtland verkar i Jämtlands län och vi erbjuder våra kunder ett heltäckande försäkringsskydd och en fullsortimentbank. Länsförsäkringar Jämtland är marknadsledande på flertalet områden och vi försäkrar över 50 procent av privatmarknaden och drygt 40 procent av företagsmarknaden.

Verksamheten

Länsförsäkringar Jämtland 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 Jämtland äger 2,5 procent av aktiekapitalet i LFAB.

Affärerna djur- och grödaförsäkring, liv, fondliv, bank och fondförvaltning hanteras bolagsgemensamt i olika dotterbolag, som förmedlade affärer. Länsförsäkringar Jämtland har kundansvaret även för de förmedlade affärerna.

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

Länsförsäkringar Jämtland har fyra dotterbolag. Det helägda dotterbolaget Länsförsäkringar Jämtland Fastigheter AB som under året bedrivit verksamhet bestående av förvaltning av aktier i Humlegården Holding I-III AB. De helägda dotterbolagen Länsförsäkringar Fastighetsförmedling Jämtland AB samt Åremäklarna AB har under året bedrivit verksamhet bestående av fastighetsförmedling. Det helägda dotterbolaget Logen 6 Fastighets AB har inte bedrivit någon verksamhet.

Väsentliga händelser under året

– Europeiska försäkrings- och tjänstepensionsmyndigheten (Eiopa) har beslutat om riktlinjer för förberedelse inför Solvens 2. Finansinspektionen har tagit beslut om att följa de förberedande riktlinjerna och de ska följas från den 1 januari 2014 fram till

införandet av Solvens 2 regelverket.

– Länsförsäkringar Jämtland förvärvade det tidigare intressebolaget Åremäklarna AB i Åre och är nu ägare till 100 procent.

Fortsatt bra utveckling av våra placerings-tillgångar

Inledningen av året präglades av finansiell oro i USA, och i maj började man prata om nedtrappning av de ekonomiska stimulanserna vilket fick till följd att långa räntor steg kraftigt och bland annat tillväxtmarknaderna drabbades. I Europa inleddes det första kvartalet med tillbakagång, men under resten av året skedde en stabilisering och vi kunde se en positiv utveckling på Europas börser under hösten 2013. Stockholmsbörsen har gått mycket bra under 2013, med en stadig positiv trend sedan halvårsskiftet.

Året avslutades med en totalavkastning i kapitalförvaltningen på 7,2 procent. Värdet på placeringstillgångarna exklusive likvida medel var vid årsskiftet 1,529 miljarder kronor och inklusive de likvida medlen, 122 miljoner kronor, var summan av placeringstillgångarna 1,651 miljarder kronor.

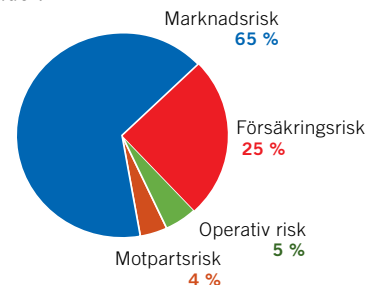
Hantering av risker i verksamheten

Förmågan att identifiera, förebygga och hantera risker är central i den bransch och den omvärld vi verkar i. För att hantera olika typer av risker har vi tydligt definierade strategier och ansvarsområden tillsammans med ett starkt engagemang för riskhanteringsprocessen. Riskhanteringsprocessen 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.

Det övergripande ansvaret för riskarbetet ligger hos styrelsen, som årligen beslutar om de övergripande styrdokument och styrelsen får löpande rapporter om hur risker i företaget utvecklas. Vårt resultat är starkt beroende av vår förmåga att identifiera och hantera risker i försäkringsrörelsen och att vi i kapitalförvaltningen hanterar riskerna på de finansiella marknaderna.

Marknadsrisk är verksamhetens största risk. Marknadsrisken handlar om placering av kapital och där ingår aktiekursrisk, valutakursrisk, ränterisk och fastighetsrisk. I risker i skadeförsäkringsrörelsen ingår teckningsrisk, reservrisk och katastrofrisk. När det gäller teckningsrisk består risken i att skadeutbetalningarna kan bli större än förväntat alternativt att premieintäkterna blir lägre än beräknat. Reservrisk definieras som risken att avsättningen för oreglerade skador inte räcker för att reglera redan inträffade skador.



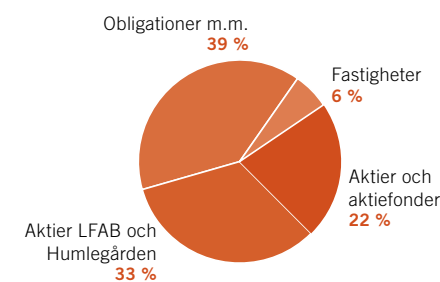
Det finns olika metoder för att reducera risker i enskilda försäkringsavtal: Diversifiering, dvs. riskspridning, och att ha en förankrad och genomarbetad prissättningsprocess, dvs. att sätta premier som motsvarar riskexponeringen.

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.

Premieintäkten har en positiv trend den senaste fyraårsperioden. Värt att notera är att försäkringsrörelsens tekniska resultat i koncernen slutade på knappt 27 miljoner kronor, vilket är det bästa resultatet den senaste femårsperioden, rekordåret 2009 undantaget. I försäkringsrörelsens tekniska resultat ingår också "ränta" från kapitalförvaltningen, dvs. kapitalavkastning överförd från kapitalförvaltningen. Resultatet från kapitalförvaltningen, dvs. återstående kapitalavkastning, påverkas

dels av omvärlden och dels av placeringsportföljens sammansättning, bland annat fördelningen mellan aktier och räntebärande tillgångar. Under året har omplaceringar gjorts för att trygga avkastningen i kapitalförvaltningen.



Konsolideringskapitalet är ett mått på bolagets kapitalstyrka, och det påverkas till exempel av skadekostnadsutfallet och tillgångarnas värdeutveckling.

Konsolideringsgraden är ett uttryck för konsolideringskapitalet i förhållande till premieinkomsten. Länsförsäkringar Jämtland är ett kapitalstarkt bolag med en konsolideringsgrad på 288 procent. Skadeprocent och driftkostnadsprocent är två nyckeltal som följs i verksamheten. Summan av dessa två nyckeltal, totalkostnadsprocenten, är ett uttryck för verksamhetens kostnader i relation till verksamhetens intäkter. Detta innebär att om totalkostnadsprocenten överstiger 100 procent så är kostnaderna högre än intäkterna, dvs. ett minusresultat för försäkringsrörelsen. Totalkostnadsprocenten för bolaget blev 95,3 år 2013, vilket är ett mycket bra utfall.

Belopp i Mkr

RESULTAT

	2013	2012	2011	2010	2009
Premieintäkter f.e.r.	380,8	378,1	373,0	370,9	378,7
Kapitalavkastning överförd från kapitalförvaltningen	8,2	9,8	11,5	25,8	22,0
Försäkringsersättningar f.e.r.	-288,1	-294,2	-315,2	-304,3	-261,6
Driftkostnader	-74,5	-79,8	-83,4	-80,2	-80,6
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen före återbäring	26,4	13,9	-14,1	12,2	58,5
Återbäring	0,5	-	-30,0	-	-
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen efter återbäring	26,9	13,9	-44,1	12,2	58,5
Återstående kapitalavkastning	93,3	78,4	-58,9	75,5	103,2
Övriga intäkter och kostnader	-17,5	-19,4	-2,1	-1,3	-2,3
Resultat före dispositioner och skatt	102,7	72,9	-105,1	86,4	159,4
Årets resultat efter skatt	78,0	81,8	-80,0	62,9	116,8

EKONOMISK STÄLLNING

Placeringstillgångar verkligt värde	1 528,9	1 225,3	1 367,7	1 492,7	1 377,0
Konsolideringskapital	1 112,6	1 015,2	943,3	1 048,3	970,0
Konsolideringsgrad	288 %	269 %	246 %	287 %	253 %
Skadeprocent	75,7 %	77,8 %	84,5 %	82,0 %	69,1 %
Driftkostnadsprocent	19,6 %	20,9 %	22,4 %	21,6 %	21,3 %
Totalkostnadsprocent	95,3 %	98,7 %	106,9 %	103,6 %	90,4 %
Totalavkastning i kapitalförvaltningen	7,2 %	6,3 %	-3,0 %	7,5 %	9,9 %

Om resultatet

Premieintäkten ligger något högre än 2012 och uppgår 2013 till 381 miljoner kronor. Posten försäkringsersättningar, dvs. skadekostnader, slutade på cirka 288 miljoner kronor trots stormarna. Detta ger en skadekostnadsprocent på 75,7 procent.

Det finns två sätt att påverka verksamhetens kostnader – antingen genom skadekostnaden eller genom driftkostnaden. Det är viktigt att totalkostnadsprocenten understiger 100 procent, för att säkerställa en sund försäkringsverksamhet över tid. Under året har vi haft fokus på att sänka driftkostnaden och utfallet 2013 blev 19,6 procent, vilket är den lägsta driftkostnadsprocenten under den senaste femårsperioden.

Posten kapitalavkastning innehåller direktavkastning och kostnader samt orealiserade vinster och förluster på placeringstillgångar. Summan blir +93 miljoner kronor att jämföra med utfallet +78 miljoner kronor 2012. I posten förmedlad affär återfinns resultat från, intäkter och kostnader för fastighetsförmedling samt provisionsintäkter och kostnader från bank och livaffären. Resultat för finansrörelsen och förmedlad affär uppgick till 76 miljoner kronor.

Sammanfattningsvis har vi i år ett positivt resultat på +77,9 miljoner kronor där kapitalförvaltningen varit starkt bidragande till resultatet.

RESULTATRÄKNING, KONCERNEN, TKR		
	2013	2012
Premieintäkter f.e.r.	380 845	378 098
Kapitalavkastning överförd från kapitalförvaltning	8 226	9 811
Försäkringsersättningar f.e.r.	-288 129	-294 181
Driftkostnader	-74 492	-79 800
Återbäring	484	-
Summa försäkring	26 934	13 928
Summa kapitalavkastning	93 278	78 390
Summa förmedlad affär	-17 533	-19 388
Resultat före skatt	102 679	72 930
Skatt	-24 720	8 874
ÅRETS RESULTAT	77 959	81 804

BALANSRÄKNING, KONCERNEN, TKR		
	2013-12-31	2012-12-31
TILLGÅNGAR		
Rörelsefastighet	83 438	85 799
Materiella tillgångar	7 273	7 417
Placeringar i intresseföretag	6 469	6 751
Återförsäkrares andel av försäkringstekniska avsättningar	208 380	177 435
Depåer hos företag som avgivit återförsäkring	1 977	1 893
Förvaltningsfastigheter	11 500	11 500
Aktier och andelar	835 286	771 646
Obligationer och andra räntebärande värdepapper	590 201	347 908
Fordringar	172 157	170 265
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	21 653	25 752
Likvida medel	121 614	291 063
SUMMA TILLGÅNGAR	2 059 948	1 897 429
EGET KAPITAL, AVSÄTTNINGAR OCH SKULDER		
Eget kapital	948 055	868 862
varav balanserade vinstmedel	870 096	787 058
varav årets resultat	77 959	81 804
Försäkringstekniska avsättningar	840 602	786 955
Avsättning för uppskjuten skatt	164 465	146 432
Skulder	49 109	42 816
Övriga upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	57 717	52 364
SUMMA EGET KAPITAL, AVSÄTTNINGAR OCH SKULDER	2 059 948	1 897 429

Några ord och uttryck inom skadeförsäkring

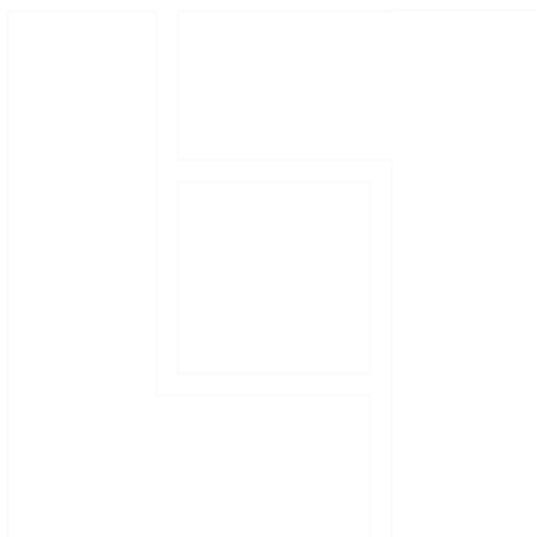
Premieintäkter f.e.r.: Premie hänförlig till räkenskapsåret med avdrag för avgivna återförsäkringspremier.
Försäkringsersättningar f.e.r.: Utbetalda försäkringsersättningar, förändring i avsättning för oreglerade skador samt driftkostnader för skadereglering, allt med avdrag för återförsäkrares andel.
Driftkostnader: Sammanfattande benämning på kostnader för anskaffning, försäljning och administration med avdrag för provisioner i avgiven återförsäkring: Driftkostnader för skadereglering ingår inte.
Uppskjuten skatt: Beräknad skatt på realiserade vinster samt beräknad skatt på skillnaden mellan bokfört och skattemässigt värde på fastigheter.



Närhet – på så många sätt

Det började för snart 170 år sedan med ett brandstodsbolag. Då bildades grunden till det som idag är Länsförsäkringar Jämtland. Vi är idag länets största försäkringsbolag, vi har bank och fastighetsförmedling – men grunden är densamma: Vi ägs fortfarande av våra kunder och vi är fortfarande lika lokala med all verksamhet i länet och med samma lokala beslutskraft. Vi har inget huvudkontor i Stockholm. Vi finns här. Vi kan vår hembygd. Eftersom vi finns och verkar i länet är det självklart för oss att bidra till länets framtid. Det gör vi genom samarbeten och engagemang för att stimulera företagande och tillväxt, och genom sponsringssamarbeten som vi tror på och tycker är betydelsefulla.

Välkommen till oss.



Östersund Prästgatan 18, 831 25 Östersund | **Sveg** Jämtlandsgatan 3, 842 32 Sveg | **Åre** Årevägen 127, 830 13 Åre |
Strömsund (endast förbokade rådgivningsmöten) Storgatan 16 | **E-post** info@lfz.se