

Länsförsäkringar Skåne

Årsredovisning

2016



Kunderna äger Länsförsäkringar Skåne

Vi på Länsförsäkringar Skåne jobbar bara för våra kunder. Det är kunderna som äger bolaget och det kundägda bolaget ser till deras bästa. Kanske är det en av förklaringarna till varför Länsförsäkringar har de mest nöjda bankkunder på privatmarknaden och de mest nöjda kunderna i flera kategorier inom sakförsäkring och privatpension, enligt Svenskt Kvalitetsindex 2016. Vi hjälper dig med det mesta som har med din trygghet att göra. Inte bara skydd för din familj eller ditt företag, dina ägodelar, eller det som har med pengar att göra utan även om du vill byta bostad. Det förenklar vardagen att ha allt samlat hos oss.



 **361 258 kunder** en ökning med 9854 under 2016

Mkr	Privat			Företag			Lantbruk		
	2016	2015	Förändring	2016	2015	Förändring	2016	2015	Förändring
Sakpremier	1 439	1 338	7,6%	601	573	4,9%	195	187	4,7%
Skadekostnader	1 082	994	8,8%	343	447	-23,2%	92	134	-31,7%
Liv, premiedragande bestånd	80	85	-6,7%	855	816	4,8%	2	3	-4,3%
Bank, inlåning	6 105	5 302	15,2%	571	416	37,3%	378	355	6,4%
Bank, utlåning	15 998	14 069	13,7%	780	817	-4,6%	3 320	3 184	4,3%
Fondsparande	867	755	14,9%	100	87	14,9%	30	26	14,9%
Förmedlade bostäder	1 609	1 592	1,1%	-	-	-	-	-	-
Antal kunder	361 258	351 404	2,8%	55 836	51 830	7,7%	12 279	12 407	-1,0%



Digitalt fullmäktigeval genererade många röster

Länsförsäkringar Skånes fullmäktige är bolagets högsta beslutande organ på bolagsstämman. 2016 var det dags att välja in nya ledamöter i 11 kommuner i sydvästra och sydöstra Skåne. Årets val var det första som genomfördes digitalt, vilket medförde att många kunder i de berörda kommunerna fick möjlighet att lägga sina röster på ett enkelt och tillgängligt sätt. Läs mer om vårt digitala fullmäktigeval på sidan 16.



Stölder i lantbruket ett växande problem

Stölder av växtskyddsmedel har ökat markant under 2016. Under året uppgick stölderna till hela 8 miljoner kronor. För att bland annat diskutera hur man förebygger stölder har vi startat ett podd som heter "Mitt lantbruk". Första avsnittet sändes i december 2016.



DNA-märkning har minskat antalet inbrott i Staffanstorp

Länsförsäkringar Skåne fortsätter att arbeta för ett tryggt samhälle. I förra årsredovisningen berättade vi om ett nystartat trygghetsprojekt i samarbete med Polisen som skulle minska antalet inbrott i Staffanstorp. På sidan 10-11 kan du läsa mer hur det gått med projektet.

Innehåll

Inledning

- 2 Det finansiella året
- 4 Vd har ordet

Verksamheten

- 7 Nykomlingar
- 8 Ett hållbart 2016
- 10 DNA-märkning
- 12 Stölder i lantbruket
- 14 Digitalt fullmäktigeval
- 16 Vinsten
- 17 Så funkade Länsförsäkringar Skåne

- 18 Hållbarhet
- 22 Tillsammans är vi starka
- 24 Ordförande har ordet
- 25 Bolagsstyrningsrapport

2016 i siffror

- 30 Förvaltningsberättelse
- 32 5-årsöversikt - koncernen
- 33 Resultaträkning - koncernen
- 34 Balansräkning - koncernen
- 35 Resultaträkning - moderbolaget
- 36 Balansräkning - moderbolaget

- 37 Rapportöver förändringar i eget kapital
- 33 Kassaflödesanalys
- 34 Resultatanalys för skadeförsäkringsrörelsen
- 41 Noter
- 64 Underskrifter
- 65 Revisionsberättelse
- 60 Styrelse och revisor
- 61 Företagsledning
- 68 Fullmäktige
- 69 Termer om skadeförsäkring

Länsförsäkringar Skånes bolagsstämman äger rum onsdagen den 15 mars 2017 på Malmö Börshus.

Vi investerar för framtiden

2016 blev ett mycket bra år för Länsförsäkringar Skåne. Vi visar styrka inom såväl bank- som sakverksamhet och med en stabil finansiell bas har vi goda möjligheter att fortsätta utvecklingen för att möta våra kunders framtida behov.

Trots att 2016 var ett år fritt från de riktigt omfattande naturskadehändelserna orsakade av stora översvämningar eller stormar var det ett händelserikt år för Länsförsäkringar Skåne. Vi genomförde ägarutdelningen där våra kunder delade på 180 miljoner kronor, genomförde vårt första digitaliserade fullmäktigeval, invigde tre nya kundmötesplatser i Malmö och Helsingborg där vi erbjuder kvalificerad rådgivning, samt flyttade in i vårt nya kontor i Gängtappen med fantastiskt läge mitt vid dynamiska Dockan-området. Vi har också återigen blivit prisade för bästa mobilapp av Web Service Award och för andra året i följd har vi landets mest nöjda privatkunder inom bank och försäkring i Svenskt Kvalitetindex mätningar.

Parallellt har vi fattat en rad strategiska beslut som kommer att påverka vår verksamhet framöver. Digitaliseringen och ett ränteläge på fortsatt historiskt låga nivåer är två faktorer som har både långsiktiga och omedelbara effekter på vår verksamhet. Därför känns det bra att vi under året som en del i ett omfattande strategiarbete har tagit viktiga steg för att hantera dessa utmaningar.

Vårt nystartade innovationsbolag är en satsning som fyller dubbla funktioner. Dels kommer bolaget att bli en katalysator för de

många idéer där vi med små steg ständigt förbättrar vår verksamhet men det ska också fungera som en fristående verkstad där nya idéer och disruptiva affärsmodeller kan utvecklas och prövas för att senare föras in i vår befintliga verksamhet.

Det går inte att nog understryka de radikala förändringar som delar av vår verksamhet står inför och det kommer även kräva omfattande investeringar för att fortsätta att vara relevanta.. Det är inte längre frågan om, utan när självkörande bilar dominerar på våra vägar. Dessutom finns teknologin för att mäta hur olika förare tar sig fram i trafiken vilket öppnar upp för nya affärsmodeller som kan upplevas som mer fördelaktiga för några av våra kunder. Konkurrenten hårdnar och den kan komma från aktörer som idag är verksamma i helt andra branscher, från fordonstillverkare, teleoperatörer eller e-handelsföretag. Det samma gäller för trygghetslösningar i våra hem. Smarta hem kan minska risken för såväl vattenskador som inbrott och även här kommer vi att utmanas av nya aktörer som vill ta del av vår marknad för trygghets-tjänster. Vi bara sett början på utvecklingen av nytänkande affärsmodeller och lösningar som utmanar traditionella sätt att skapa värde och tjäna pengar i vår bransch.

För våra kunder är det här fantastis-

ka nyheter med säkrare trafikmiljö och tryggare hem. För försäkringsbranschen och Länsförsäkringar Skåne kommer det att krävas genomgripande förändringar av hur vi bedriver vår verksamhet för att vi ska förbli konkurrenskraftiga.

Det ställer saken på sin spets – vi är ett företag som ägs av våra kunder men vet vi verkligen vad våra kunder vill ha?

För att möta konkurrensen arbetar vi på att utveckla vår verksamhet inom en rad områden. I vår utökar vi öppettiderna så att våra kunder ska kunna få personlig service via telefon och chatt vardagskvällar och helger. De utökade öppettiderna är också en fingervisning om den förändring vi som bolag står inför. Det räcker inte att vi följer med i teknikutvecklingen och etablerar nya kundmötesplatser i attraktiva lägen – det krävs också ett nytt "mind set" hos oss alla som arbetar i bolaget. I en bransch som präglats av tradition, stabilitet och kontinuitet är nu ständig förändring en del av vår nya vardag.

De senaste åren har vi också gjort ett gediget arbete med våra policyer, styrdokument och interna kontrollfunktioner. Under 2016 har vi också ökat våra resurser inom vår kapitalförvaltning för att tydliggöra våra investeringsprocesser och anpassa oss till ett allt stramare regelverk. I likhet med den

” För försäkringsbranschen och
Länsförsäkringar Skåne kommer
det att krävas genomgripande förändringar
av hur vi bedriver vår verksamhet för att vi
ska förbli konkurrenskraftiga.



snabba digitaliseringen är nästa steg att hela verksamheten ska se styrkorna förändringarna för med sig, ett förflyttningsarbete där vi som bolag har initierat ett kulturprojekt men där ansvaret också till en del faller tillbaka på den enskilda medarbetaren.

Om den rasande takten i den fortsatta digitaliseringen är oomtvistad finns det desto fler frågetecken kring utvecklingen i världsekonomin. Det politiska läget präglas av osäkerhet och den bilden förstärktes ytterligare under året med oväntade valutgångar i Storbritannien och USA. Det råder också osäkerhet kring när vi är tillbaka till det som tidigare ansågs vara normala räntenivåer. Vårt nystartade fastighetsbolag, där vi de kommande åren ska investera 1,5 miljarder kronor i hyresfastigheter i Malmö, Lund och Helsingborg, ska ses som en breddning av vår kapitalförvaltning och det är en investering som på sikt gör vårt resultat mindre beroende av utvecklingen på ränte- och aktiemarknaden.

En fråga som kommer kräva fortsatt kraftsamling inom hela Länsförsäkringsgruppen är förslaget om en finansskatt. Nuvarande utformning på förslaget slår rakt mot Länsförsäkringars grundläggande affärsfilosofi med lokal närvaro och decentraliserad bolagsstruktur. Vi kommer fortsätta vårt viktiga opinionsarbete under

2017 för att få till stånd ett konkurrensneutralt förslag.

Årets Resultat

2016 redovisar Länsförsäkringar Skåne ett resultat på xyz miljoner kronor före skatt.

Bankverksamheten redovisar sitt bästa resultat någonsin sedan starten för tjugo år sedan och det är väldigt positivt att se att andel helkunder ökar. Det är en lång strävan med mycket hårt arbete som bär frukt. De kommande åren ska vi fortsätta ta marknadsandelar och möta kundernas hela behov med kompletta bankerbjudande.

Vi visar god tillväxt inom sakaffären där premieintäkterna ökade med x miljoner vilket motsvarar en tillväxttakt på y %. Tyvärr ser vi också att antalet skador också ökar och inte minst då antalet bränder. I flera fall rör det sig om hem som har blivit totalt förstörda på grund av elektronikfel vilket är exempel på teknikutvecklingens baksida.

Livaffären rör sig i rätt riktning om än inte fullt ut i den takt vi hade hoppats. Marknaden som helhet fortsätter att präglas av stora omställningar och vi jobbar kontinuerligt med de åtgärder vi har identifierat för att nå lönsamhet.

Jag vill passa på och tacka alla medarbetare för att återigen ha visat ett fantastiskt engagemang under det gångna året. Det

bådar gott för de stundande utmaningar jag har på känn att vi står inför. Jag vill också tacka våra kunder som ger oss förtroendet att skapa trygghet och nya möjligheter i deras vardag. I år genomförde vi för första gången ett digitaliserat fullmäktigeval, ett viktigt steg för att vitalisera kontakten med våra kunder. Antalet anmälda kandidater och lagda röster talar också sitt tydliga språk – de digitala valen är här för att stanna.

Till sist vill jag lyfta det faktum att vi i år för första gången inkluderar en hållbarhetsredovisning i vår årsredovisning. Vårt arbete med mänskliga rättigheter, arbetsförhållanden, miljö, goda verksamhetsmetoder, konsumentfrågor och samhällsengagemang redovisas i klartext och jag är övertygad om att det är en genomlysning som vi tål men som också gör att vi även inom dessa områden spetsar vårt erbjudande ytterligare ett par snäpp under 2017.

Helsingborg i februari 2017

Susanne Petersson
Vd Länsförsäkringar Skåne



”Citat”

Nykomlingar på Länsförsäkringar Skåne



Lisa Olsson

Chef över strategi och digital utveckling, medlem ledningsgrupp samt ansvarig för Länsförsäkringar Skånes nystartade innovationsbolag.

"Mitt uppdrag är tvådelat, dels ska jag arbeta med bolagets övergripande strategier och dels pusha övergången från analogt till digitalt. Syftet med båda uppdragen är att säkerställa att vi är konkurrenskraftiga även i framtiden. Vi behöver samordna och accelerera våra digitala satsningar på både kort och lång sikt, dels genom vårt nya innovationsbolag och dels genom en mängd initiativ i den ordinarie verksamheten. I grunden handlar det om att bli bättre på att förstå våra kunder och deras beteende, förstå förändrade affärsmodeller och värdekedjor och hur man kan använda ny teknik för att utveckla vår kundrelation och arbeta smartare. Jag vill vara den som tittar utanför väggarna och både inspirerar, utmanar och ökar vår digitala kompetens."



Peder Gräns

Portföljansvarig på Länsförsäkringar Skåne sedan januari 2016

"Jag vill vara delaktig i och fortsätta driva utvecklingen av Länsförsäkringar Skånes kapitalförvaltning i en allt mer reglerad miljö. Att ha en investeringsprocess på plats, en repeterbar arbetsmetod, utgör en stabil grund för kontinuerlig uppföljning och för att fatta kloka och välgrundade investeringsbeslut. När vi goda resultat i vår kapitalförvaltning ger det ett bra stöd och förutsättningar för att vi ska realisera vår långsiktiga strategi och i slutänden leverera en riktigt bra kundupplevelse."



Eva Zdolsek

Sedan 1 september 2016 fastighetsutvecklingschef med uppgift att bygga upp Länsförsäkringar Skånes nystartade fastighetsbolag.

"Målet för vårt fastighetsbolag är att leverera en stabil årlig avkastning om 6-10%. Inom tre år ska vi ha förvärvat fastigheter för cirka 1,5 miljarder kronor. Förvärven inriktas på nyproduktion alternativt färdigproducerade bostäder som inte är äldre än fem år i attraktiva lägen i Malmö, Lund och Helsingborg. Bostäderna kommer vara hyresrätter som är riktade till en målgrupp som vill ha en trygg, hållbar och attraktiv livsmiljö."

Satsningarna på innovation, fastighets- och kapitalförvaltning är alla viktiga inslag i vårt hållbarhetsarbete genom att utveckla vår verksamhet inom konsumentfrågor och hållbara investeringar. Läs mer om Länsförsäkringar Skånes hållbarhetsarbete på sidorna 18-21.



Ett hållbart 2016

Att dela med sig av kunskap för att förebygga skador är ett av vårt viktigaste samhälls-engagemang. Första hjälpen, Borgeby Fältdagar och vårt Kunskapskalas är tre exempel på aktiviteter vi genomförde under 2016. Med utmärkelsen "Årets Verkstad" vill vi driva på utvecklingen med god service och bra miljöarbete inom verkstadsbranschen.

Bekväma vardagen	275 kr/år
Privatkonto för lönen	✓
Bankkort för dina inköp	✓
Internetbank	✓
Mobilapp	✓
Telefonbank	✓
Swish	✓
Bank-ID för dator och mobil	✓
Sparkonto	✓



**180 miljoner
tillbaka.
Till dig?**



Se filmen på
lansforsakringar.se

Länsförsäkringar
Skåne

Januari

Bekvämare vardag. I januari lanserade Länsförsäkringar Skåne "Bekväma vardagen". Det är en paketering av våra befintliga banktjänster så att våra kunder kan sköta vardagsekonomin så enkelt och effektivt som möjligt.

Mars

Nya kundmötesplatser. I mars bjöd vi våra kunder på fika och invigde våra nya kundmötesplatser på Anna Lindhs plats i Malmö, Arenagatan i Hyllie, Malmö och på Sundstorget i Helsingborg.

Maj

Ägarutdelning. I år delade vi ut hela 180 miljoner kronor till våra kunder/delägare.

Februari

Första hjälpen. Med start i februari genomfördes flera första hjälpen-utbildningar för privatkunder och företagskunder.

April

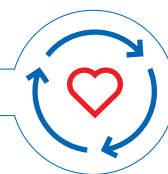
Banken 20 år! För tjugo år sedan gick startskottet till det som har växt till den fina bankverksamhet vi har idag. Antal bankkunder privat? (Hör med Ingemar)

Juni

Borgeby fältdagar. Sedan starten 1999 har vi med och ställt ut på Borgeby fältdagar, norra Europas största utomhusmässa för lantbruk. 2016 var det dags igen och årets tema var stölder och ägarskifte.



Läs mer om Länsförsäkringar Skånes hållbarhetsarbete på sidorna 18-21.



Juli

Gängtappen. Länsförsäkringar Skåne flyttade in i den nyrenoverade, 65 meter höga skyskrapan Gängtappen som ligger i västra hamnen i Malmö. Som första och enda hyresgäst flyttade vi in på våningarna 9-14.



September

Den 24 september hade vi premiär för vårt Kunskapskalas i syfte att tillsammans öka tryggheten och bygga ett mer hållbart samhälle. "Vi fick testa att trycka på en dockas mage och blåsa i munnen. Vi fick diplom för att vi lärt oss mycket." Wilma Forsman 8 år. "Jag satt i ambulansen och tutade på mamma, hon blev livrädd!" Philip Forsman, 6 år.



November

Årets verkstad. Vi mäter kundnöjdheten bland våra avtalsverkstäder och utser en vinnare. Årets vinnare blev Bil & Skadeservice i Klippan AB.

Augusti

Mina pengar. Vår nya sparpodd "Mina pengar" lanserades i augusti. Podden sänds en gång i månaden och i den tar vår marknadsanalytiker Michael Magnoff och rådgivare Ola Petterson upp aktuella ämnen inom ekonomi och sparande.



Oktober

Årets bank. Länsförsäkringar blev för tredje året i rad banken med landets mest nöjda privatkunder. Det visade en undersökning från Svenskt Kvalitetsindex (SKI).



Digitalt fullmäktigeval. Våra kunder är också våra ägare och har möjlighet att påverka bolaget genom att välja in ledamöter i fullmäktige. 2016 var första året som valet genomfördes digitalt.

December

Mitt lantbruk. Podden "Mitt lantbruk" lanserades. I podden diskuteras bland annat hur man kan motverka stölder samt vad det är för krav som numera ställs på förvaringen av till exempel växtskyddsmedel.



DNA-märkning – ytterligare ett sätt att försvåra för inbrottstjuvar

Vi var tidiga med att skaffa larm och har senare även förstärkt fönster med lås och satt brytskydd på dörrar. Det skapar en extra trygghet, särskilt när vi fortfarande hade barnen hemma. DNA-märkning är ytterligare ett sätt att avskräcka och försvåra för inbrottstjuvar. Det är en del av helhet – jag tror även att det gör mycket att vi och grannarna håller lite uppsikt över vad som händer i området. Det gäller att hitta

en bra balans där man känner sig trygg utan att man för den delen ska behöva känna sig instängd och det tycker jag vi har här i Staffanstorp.

Det är bra att Länsförsäkringar engagerar sig i det här. Det är självklart en modell som borde spridas på fler ställen – på sikt gynnar det såväl kunder som bolag om antalet inbrott minskar.

Man kan i princip DNA-märka allt av värde, men vanligast är smycken, konst, prydnadssaker och elektronik.



Stor uppmärksamhet

Resultaten med DNA-märkning i Staffanstorp har fått stor uppmärksamhet och flera skånska kommuner har under 2016 initierat liknande projekt. Kävlinge, Lomma och Bjärred är tre kommuner har påbörjat ett arbete med märk-DNA.

Kenneth Johansson, skadeförebyggare på Länsförsäkringar Skåne, informerar om Grannsamverkan och DNA-märkning på uppstartsmöte i kommunhuset i Kävlinge.

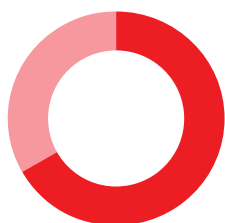


Förutom de ekonomiska värdena och personligt lidande uppstår ofta materiella skador vid ett inbrott. Att förebygga brottslighet är ett viktigt inslag i Länsförsäkringar Skånes hållbarhetsarbete som du kan läsa mer om på sidorna 18-21.

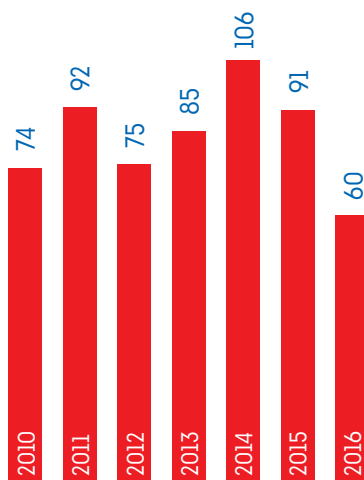


35 000 kr

Så stor var snittkostnaden för Länsförsäkringar Skåne när någon av våra kunder drabbades av ett villabrott under 2016



2 000 hushåll skaffade DNA-kit i Staffanstorp. 1 400 av dessa var kunder hos Länsförsäkringar Skåne



Antalet villainbrott i Staffanstorp 2010-2016
Källa: Brå.

DNA-märkning är möjlig att spåra

För att öka tryggheten genomförde Länsförsäkringar Skåne tillsammans med bland andra Polisen och Staffanstorp under 2015 och 2016 ett pilotprojekt där våra kunder i Staffanstorp fick möjlighet att köpa ett DNA-märkningskit till rabatterat pris.

DNA-märkta föremål är möjliga att spåra tillbaka till ägaren och knyta stöldgods till ett specifikt inbrott vilket gör de märkta föremålen mindre attraktiva för kriminella.

Stölder i lantbruket – vi måste anpassa oss för att försvåra för ligorna

När jag kom in på gårdsplanen på morgonen stod dörren på glänt. Min första tanke var att någon hade glömt att låsa, men så snart jag kom in i hallen såg jag att dörren till utrymmet där växtskyddsmedlet förvaras var uppbräckt. Antagligen hade de kört in i hallen så att de kunde jobba ostört med att lasta medlet. Alla brutna förpackningar lät de stå kvar och de hade fokuserat på de dyrare preparaten. Sammanlagt var det material för 400.000 kronor som försvann.

Man blir arg och irriterad. Förutom själva

värdet på växtskyddsmedlet tar sådana här händelser tid i anspråk och det sker just när vi förbereder vårbruket. Tyvärr är det här en del av vardagen och vi måste anpassa oss för att försvåra för ligorna. Förutom att öka skyddet på förvaringen tror jag en effektiv metod vore att minska storleken på leveranserna så att det inte vid enskilda tillfällen finns växtskyddsmedel till så stora värden liggandes ute på gårdarna.

Nils-Olof Bergholtz, Ängeltofta gård



Mitt lantbruk

Peter Birch-Iensen, Länsförsäkringar Skåne, och Ewa-Gun Westford, Polismyndigheten Syd, diskuterar problemet med stölder av växtskyddsmedel under inspelningen av Länsförsäkringar Skånes nya podd "Mitt Lantbruk".

”

Sammanlagt var det material för 400.000 kronor som försvann.



Text om hållbarhet + symbol



Värden över 8 miljoner stals år 2016

Under 2016 stals växtskyddsmedel för över 8 miljoner kronor på gårdar i Skåne. Det rör sig välorganiserade ligor specialiserade på den här typen av stölder. För att motverka det växande problemet har Länsförsäkringar Skåne under året genomfört en informationskampanj riktad dels mot våra kunder genom nyhetsbrev, podd och direktutskick, men också mot media för att väcka opinion och sprida kunskap kring hur stölderna bäst kan förebyggas.

För att vända utvecklingen och undvika ett scenario där stölderna påverkar våra kunders premier skärptes också vid årsskiftet försäkringskraven kring hur växtskyddsmedel ska förvaras på gårdarna.

Digitalt fullmäktigeval gav **röstrekord**

Som försäkringstagare i Länsförsäkringar Skåne är du också delägare. Fullmäktige består av 50 delägare som representerar dig och övriga ägare. Ledamöterna i fullmäktige utser styrelsen som i sin tur tillsätter bolagets vd. Varje år är det val och du som delägare är då välkommen att lägga din röst på vem som ska representera dig.

2016

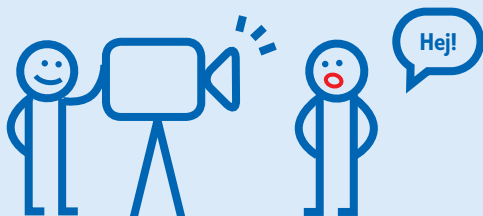
2016 var första året som vårt val hölls digitalt. Det innebar bland annat att valet blev mer lättillgängligt och synligt för fler av våra kunder i de berörda kommunerna. Det märkte vi bland annat på responsen. Här kan du följa hur 2016 års val gick till.

1



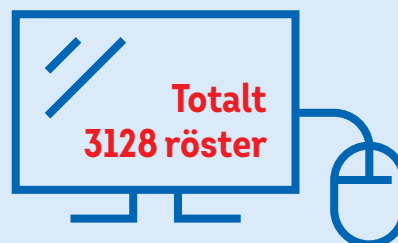
Den 15 september-15 oktober hölls valet i 11 skånska kommuner.

4



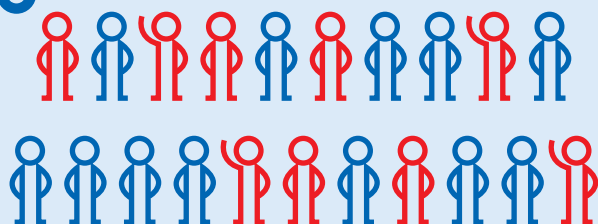
Vi spelade in en 30 sekunders presentationsfilm med respektive kandidat. Kandidaterna kunde sedan sprida filmen vidare och samla in röster via egna sociala medier.

5



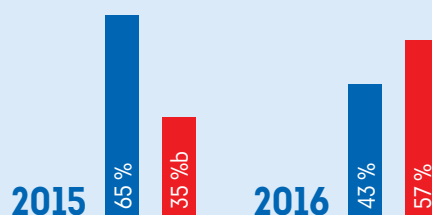
Kunderna röstade genom att logga in på en röstsida mellan den 15 september och den 15 oktober. Totalt fick vi in 3 128 röster.

8



21 kandidater valdes sedan in, 12 kvinnor och 9 män i varierande åldrar.

9



I årets digitala val sjönk medelåldern på våra fullmäktigeledamöter i dessa 11 distrikt från 56,4 år till 46,5 år. Könsfördelningen förändrades från att ha varit 65/35 % män/kvinnor till 43/57 %.

Att bli en del av fullmäktige

Maria Lennartsson

Invald som fullmäktigeledamot i Länsförsäkringar Skånes 2016

"Det känns otroligt spännande att ha blivit invald som ledamot. Jag jobbar själv med service och allt sedan jag blev kund hos Länsförsäkringar har jag haft tankar på att engagera mig i verksamheten då jag tycker att bemötandet jag har fått har varit väldigt bra. Själva valprocessen var väldigt smidig och det slog mig flera gånger hur seriöst hela upplägget kändes. Det var naturligtvis lite speciellt att bli filmad men vi fick väldigt bra förhandsinfo och stöd i det arbetet. Jag tycker om att göra något som kan skapa nytta både för andra och mig själv och jag hoppas och tror att det här uppdraget kommer göra just det."

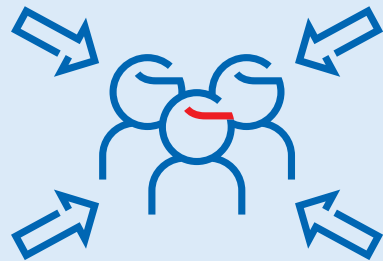


2



Redan i maj startade nomineringsperioden som varade ungefär en månad och totalt fick vi in 344 nominerade kandidater.

3



Valberedningen utsåg sedan 45 av de nominerade som gick vidare till att kandidera som ledamöter.

6



Så många som 96 % av rösterna kom in digitalt och 4 % analogt via en utskriven poströst.

7



Rösterna granskades efter den 15 oktober och totalt fick vi in 2 758 giltiga röster då endast de som har sakförsäkring i Länsförsäkringar Skåne får lov att rösta.

10



De 21 valda ledamöterna väljs in och tillträder sina roller på Länsförsäkringar Skånes bolagsstämma den 15 mars 2017.

Fullmäktige

Ledamöterna är lyhörda för kundernas behov och önskemål och framför dem till bolagets ledning. Utöver stämman träffas ledamöterna, styrelse och företagsledning under året för att diskutera angelägna frågor. Fullmäktige stämmer kontinuerligt av att verksamheten leds på ett sätt som tillgodoser kundernas krav och förväntningar, på så vis har våra kunder en kanal direkt in i verksamhetens styrning. Läs mer om konsumentfrågor i vår hållbarhetsredovisning på sidorna 18-21.



180 000 000 kronor tillbaka till våra delägare

Under 2016 delade vi ut 180 miljoner kronor till våra ägare. Men vad innebär det att ha sina försäkringar i ett kundägt bolag? Vi ställde frågan till två av Länsförsäkringar Skånes trogna kunder – Gunnarshög Gård och Frans Linander.

Gunnarshögs Gård

Producenter av bl.a. kallpressad rapsolja på Österlen

Branden i produktionsbyggnaden 2004 ödelade ett livsverk. Istället för nedläggning blev det en nystart och idag står verksamheten där allt kretsar kring ett litet frö starkare än någonsin. Vi träffade två generationers rapsentreprenörer på Gunnarshögs gård.

"När vi drabbades av branden blev man givetvis väldigt nervös – var alla försäkringar på plats? Men vi blev otroligt nöjda med hanteringen av skadan och det bemötande vi fick av skaderegleraren i samband med

branden. Att få tillbaka pengar i en ägarutdelning är trevlig, men det är en bonus – det är när man drabbas av en skada som man vill känna att man kan lite på sitt försäkringsbolag." (Gunnar Nilsson)

"När man driver en gård är själva lantbruket den lilla delen, det stora är godset och relationen till de anställda. Att ha en trygghet och stabilitet är viktigt, det gör att vi kan fortsätta utveckla vår verksamhet och förädla våra produkter. I kundägt är drivkraften annorlunda och det gör att man faktiskt kan påverka lite mer. I slutändan är det kunderna som får tillbaka överskottet." (Anja Persson)

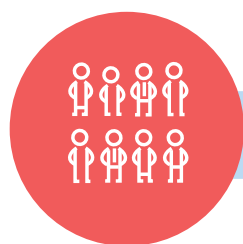


Frans Linander

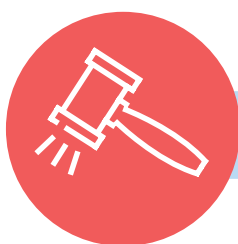
Mångårig privatkund från XXXXXXXXX

Vi har varit kunder under väldigt lång tid, till och med redan innan namnbytet till Länsförsäkringar Skåne. Anledningen till att vi har varit Länsförsäkringar trogna är att vi hela tiden har känt att saker och ting går rätt till, och om det någon gång har blivit ett missförstånd har vi kunnat reda upp det. Det är sådant som gör att man stannar kvar hos ett bolag. Jag visste faktiskt inte om att det vissa år blir ägarutdelning så det var naturligtvis en positiv överraskning när det kom en utbetalning.

Så fördelades 180 000 000 kronor



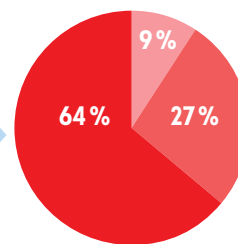
1. Styrelsen tar fram förslag på ägarutdelning



2. Beslutet fastställs på fullmäktigemöte



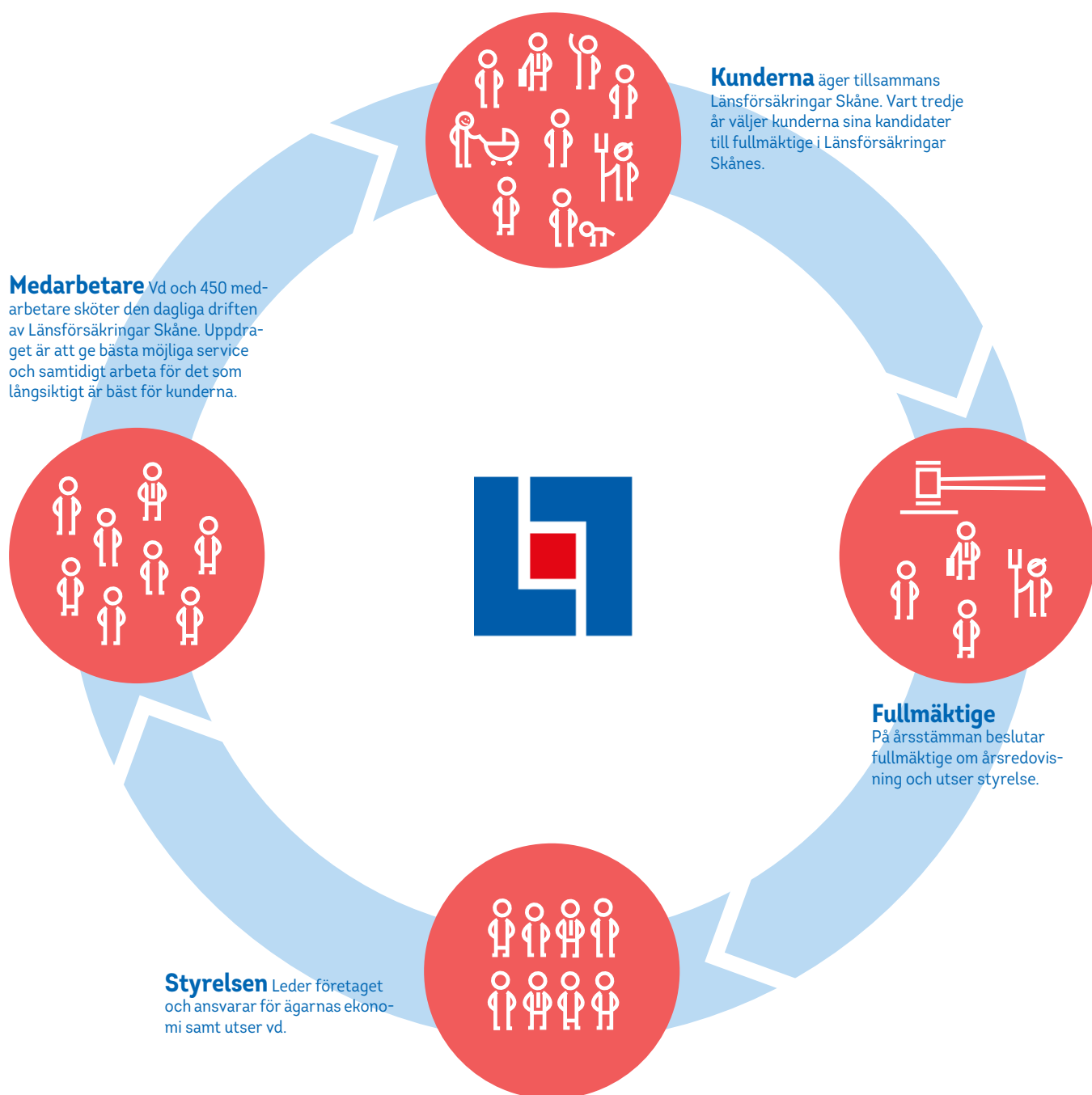
3. Utdelningen inleds i maj och pågår under hela 2016



64% går till våra privatkunder
27% går till våra företagskunder
9 % går till våra lantbrukskunder

Så styr kunderna Länsförsäkringar Skåne

I kundägda Länsförsäkringar Skåne sker allt med kundens intresse i centrum eftersom det inte finns några andra ägarintressen. Det innebär också att det är kunderna som har makten genom sina valda representanter, fullmäktige och styrelse.



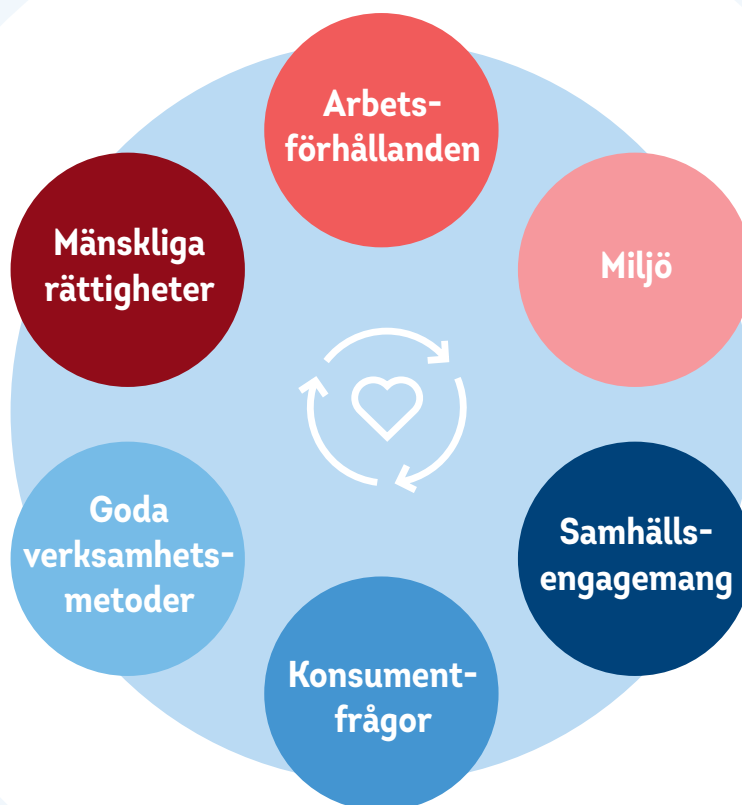


Hållbarhet - en viktig del av Länsförsäkringar Skåne

För Länsförsäkringar Skåne är hållbarhetsfrågan inget nytt – vårt samhällsansvar kommer sig naturligt av att vi är kundägda. I vår 180-åriga historia har samhällsengagemang och trygghet för våra kunder varit en av våra grundpelare.

I takt med förändringarna i samhället har vårt ansvar och engagemang för miljö växt sig allt starkare. Vårt viktigaste samhällsengagemang handlar om att öka kunskapen för att förebygga skador och skapa ekonomisk trygghet.

Länsförsäkringar Skåne arbetar och redovisar sitt hållbarhetsarbete utefter sex kategorier: mänskliga rättigheter, arbetsförhållanden, miljö, goda verksamhetsmetoder, konsumentfrågor och samhällsengagemang



Utmaningar vi står inför

2016 genomförde Länsförsäkringar Skåne en analys för att identifiera eventuella risker inom våra hållbarhetsområden. Nedan presenteras ett par sådana utmaningar och vad vi gör för att förekomma dem.

Kommunikation

Bank- och försäkringsspråket är ibland komplicerat samtidigt som allt fler kunder inte har svenska som modersmål. En utmaning för Länsförsäkringar Skåne är att nå

dessa grupper och säkerställa att det inte uppstår missförstånd i kommunikationen.

Under 2016 inledde Länsförsäkringar Skåne ett språkprojekt för att göra våra tjänster mer tillgängliga på fler språk. Nya webbsidor är under utveckling och släpps under första halvåret 2017.

Klimatförändringar

Förändringar i vårt klimat riskerar att ge upphov till fler och större skador för våra

kunder.

Länsförsäkringar Skånes fokus inom klimatfrågan är att skapa ett robustare samhälle som bättre klarar att hantera framtida klimatförändringar. Många insatser kräver samarbete mellan flera parter för att nå framgång. Exempelvis samarbetar Länsförsäkringar Skåne med SMHI för att ta fram smarta beslutstöd som ska minska översvämningsrisken vid etableringen av nya bostadsområden.



Nyhetsbrev och Facebook – tips och råd för en tryggare vardag



Vi delar med oss av kunskap kring hur du cyklar säkert, hur du tar hand om din cykel och ger tips om guldkorn för cykelutflykt i Skåne och Danmark.



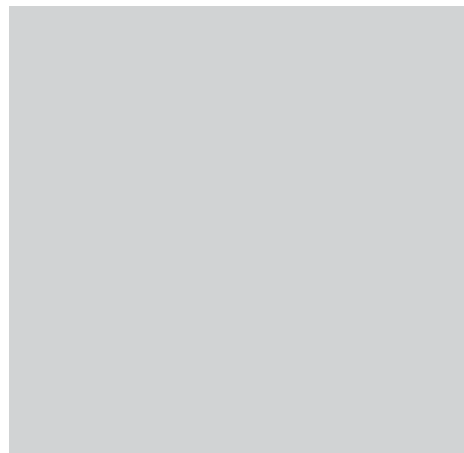
Under 2016 har vår kundombudsman, Jan Stensson, besökt x avdelningar för att utbilda våra medarbetare kring hantering av klagomål och fånga upp erfarenheter som kan utveckla vår kundupplevelse ytterligare.



För andra året i rad Länsförsäkringar Sveriges mest nöjda privatkunder inom bank, försäkring och pension i mätningar genomförda av Svenskt Kvalitetsindex (SKI).



Sedan drygt ett år tillbaka skickar vi SMS-påminnelser till kunder vars bilförsäkring har löpt ut utan att de har tecknat en ny försäkring. Åtgärden gjorde att antalet klagomål som rör betalningar av försäkringen har minskat till nära noll.



Styrning av hållbarhet

Styrningen av hållbarhet är integrerad i ordinarie bolagsstyrning och återfinns i ett flertal styrdokument. Dessutom ingår hållbarhetsaspekter i den årliga verksamhetsgenomgången och i affärsplaneringen

Några exempel på styrdokument inom hållbarhet är HR-policy, etiska regler, miljöpolicy, policy för intern service och inköp, policy för kapitalförvaltning, kommunikationspolicy, policy för klagomålshantering och policy mot otillbörliga förmåner.

Antikorrupktion

Text kommer em aut voluptate mintia consed erias sum aut arum etur modicit escid qui sita venihit volorporibus comnisi tibustio beritat everspi stisinctati sament ex et quasperis eum, viduntia dis volupti omnim rest fugiatibusda doluptatento endios ea que poristi onsequi beat orem et et aute conem volo.

Certifierat miljöarbete

Länsförsäkringar Skåne tar ansvar för hur vi påverkar miljön och engagerar oss i hur miljön påverkar våra kunder, t ex genom klimtförändringens effekter. Vi har ett syste-

matiskt miljöarbete som är certifierat enligt ISO 14001. Vi följer våra interna utsläpp från t ex tjänsteresor och köper in grön el till våra kontor. Betydande miljöaspekter som vi målsätter är miljökrav i skadeupphandlingen och vårt arbete med att förebygga skador. Varje skada som inte inträffar är en vinst för miljön, för en genomsnittlig vattenskada handlar det om ungefär 300 kilo koldioxid som släpps ut vid återställandet och en brand släpper ut ännu mer.

Intressentdialoger

Under våren 2016 genomfördes ett samarbete med Sustainergies Academy där 25 hållbarhetskunniga studenter träffades hos oss för en workshop om vårt hållbarhetsarbete. Studenterna analyserade vårt arbete och gav oss värdefull input på vad som är viktiga områden för dem.

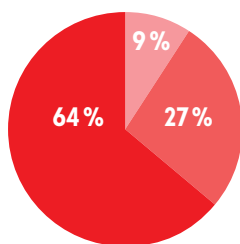
Nyanställda på Länsförsäkringar Skåne genomgår en introduktionsutbildning där

hållbarhet är en del av programmet. På utbildningen 2016 fick de nyanställda arbeta med att analysera vilka delar av hållbarhet som de upplever som viktiga att prioritera för bolaget.

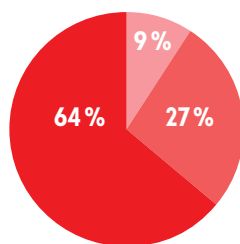
Vår fullmäktige genomförde tillsammans med företagsledning under hösten 2016 en workshop på temat digitalisering...orem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Proin gravida vel iturpis, at venenatis augue ullamcorper eget. Maecenas ornare orci dui, a auctor dolor ullamcorper ac. Vivamus nec ligula eu arcu maximus faucibus. Vestibulum sollicitudin, dui at condimentum vulputate, tortor justo tincidunt ante, ut dictum libero libero eu erat.

EJ KLART

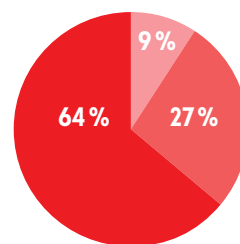
Nyckeltal



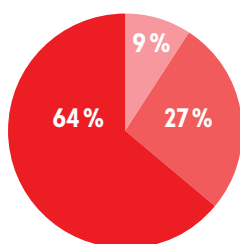
64% går till våra privatkunder
27% går till våra företagskunder
9 % går till våra lantbrukskunder



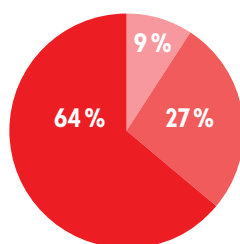
64% går till våra privatkunder
27% går till våra företagskunder
9 % går till våra lantbrukskunder



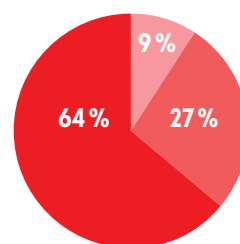
64% går till våra privatkunder
27% går till våra företagskunder
9 % går till våra lantbrukskunder



64% går till våra privatkunder
27% går till våra företagskunder
9 % går till våra lantbrukskunder



64% går till våra privatkunder
27% går till våra företagskunder
9 % går till våra lantbrukskunder



64% går till våra privatkunder
27% går till våra företagskunder
9 % går till våra lantbrukskunder

EJ KLART

Samverkan som stärker Länsförsäkringar Skåne

Länsförsäkringar Skåne äger tillsammans med de övriga länsförsäkringsbolagen Länsförsäkringar AB, med kontor i Stockholm. Inom bank och försäkring finns påtagliga stordriftsfördelar och länsförsäkringsbolagen har valt att samla dessa resurser i Länsförsäkringar AB.

För våra kunder är vi alltid lika lokala - Länsförsäkringar Skåne har alltid kundkontakterna här i länet, men i Länsförsäkringar AB bedrivs affärsverksamhet och service- och utvecklingsarbete inom till exempel liv- och fondförsäkring, bank, fondförvaltning, IT, återförsäkring, djurförsäkring och hälsaförsäkring. Länsförsäkringar ABs uppgift är att skapa förutsättningar för länsförsäkringsbolagen att bli framgångsrika på sina respektive marknader.

1. Aktieinnehav i Länsförsäkringar AB

Länsförsäkringar Skåne äger 9,8 procent av aktiekapitalet i Länsförsäkringar AB. Aktieinnehavet i Länsförsäkringar AB inräknas i Länsförsäkringars Skåne:s konsolideringskapital.

2. Styrkan i varumärket

Styrkan i Länsförsäkringars varumärke är resultatet av ett varumärkes- och värderingsarbete som varit konsekvent och långsiktigt. Varumärket är ett sätt att leva och uppträda i kontakt med kunderna och med det lokala samhället i övrigt. Varumärket är fortsatt mycket starkt i relation till konkurrenternas inom branschen för bank, försäkring och pension. Kantar Sifos anseendeundersökning 2016 visar att Länsförsäkringar har det femte högsta anseendet av alla svenska företag - en lista

som toppas av Volvo och Ikea. Länsförsäkringar har också under många år legat högt upp när Svenskt Kvalitetsindex redovisar hur nöjda kunderna är med sin bank och sitt försäkringsbolag - den senaste mätningen visade landets högsta kundnöjdhet inom både bank, försäkring och fastighetsförmedling.

3. Liv- och pensionsförsäkring

Länsförsäkringar erbjuder liv- och pensionslösningar till företag och privatpersoner. Länsförsäkringar Fondliv är länsförsäkringsgruppens fondförsäkringsbolag och dotterbolag till Länsförsäkringar AB. Bolaget erbjuder pensionssparande främst inom tjänstepension. Länsförsäkringar Fondlivs produkter distribueras via länsförsäkringsbolagen, franchise och oberoende försäkringsförmedlare. Kunderna erbjuds fondförvaltning, garantiförvaltning och riskförsäkring inom personriskområdet. Länsförsäkringars fondutbud består av 39 fonder med eget varumärke och 49 externa fonder. Fonderna under eget varumärke finns inom Länsförsäkringars eget fondbolag och förvaltas till stora delar av externa förvaltare. Fondlivbolaget förvaltar 114 mdr åt liv- och pensionsförsäkringskunderna.

Länsförsäkringar Liv är länsförsäkringsgruppens livförsäkringsbolag för traditionell förvaltning. Bolaget ägs av Länsförsäkringar AB men drivs enligt ömsesidiga principer

med vinstutdelningsförbud. I Länsförsäkringar Liv sker ingen nyteckning, men här förvaltas traditionell livförsäkring som är tecknad före stängningen i september 2011. Under 2016 har arbetet med att erbjuda kunder möjligheten att villkorsändra försäkringar till Nya Trad fortsatt. Mottagandet från de som hittills fått erbjudandet har varit positivt och villkoren för 41 procent av kunderna har ändrats.

4. Bankverksamhet

Länsförsäkringar Bank är Sveriges femte största retailbank. Bankverksamheten, som enbart finns i Sverige, har en god tillväxt i volymer och lönsamhet och hög kreditkvalitet. Banken erbjuder privatpersoner, lantbrukare och småföretagare ett brett utbud av banktjänster. Strategin utgår från länsförsäkringsgruppens stora kundbas, Länsförsäkringars starka varumärke och kundägandets principer.

Länsförsäkringar Bank är ett helägt dotterbolag till Länsförsäkringar AB. I bankkoncernen ingår förutom moderbolaget Länsförsäkringar Bank också dotterbolagen Länsförsäkringar Hypotek, Länsförsäkringar Fondförvaltning och Wasa Kredit.

Länsförsäkringar har enligt Svenskt Kvalitetsindex Sveriges mest nöjda kunder på privatmarknaden.

5. Djur- och grödaförsäkring

Agria Djurförsäkring är Länsförsäkringars specialistbolag för djur- och grödaförsäkring och är marknadsledande i Sverige. Agria är ett renodlat specialistbolag för djurförsäkring och har med stöd av kärnvärden som specialistkunskap, djurvänlighet och empati byggt ett mycket starkt dottervarumärke till Länsförsäkringar. Agria har ett nära samarbete med flera djurägarorganisationer. Verksamheten växer sig även allt starkare på marknader utanför Sverige – idag Storbritannien, Norge och Danmark. Under 2016 startade Agria också verksamhet i Finland.

6. Hälsa

Affärsområde Hälsa inom Länsförsäkringar AB driver produkt- och affärsutvecklingen inom det växande sjukvårds- och grupp-försäkringsområdet. Länsförsäkringar är marknadsledande inom sjukvårdsförsäkring. Länsförsäkringar försäkrar mer än vart tredje företag i Sverige och erbjuder en sjukvårdsförsäkring som ger företagen och deras medarbetare tillgång till ett antal förebyggande hälso-tjänster. På så sätt hoppas vi kunna bidra till bättre hälsa.

7. Stabil återförsäkring till lägre kostnad

Alla försäkringsbolag har behov av att skydda sin verksamhet mot kostnader för stora enskilda skador och naturkatastrofer. Oftast vänder sig ett försäkringsbolag till speciella återförsäkringsbolag på den internationella marknaden för att försäkra en del av sina risker. Inom länsförsäkringsgruppen har bolagen en naturlig möjlighet att dela riskerna mellan sig.

Länsförsäkringar Skåne betalar årligen in en återförsäkringspremie till Länsförsäkringar Sak. Premien baseras bland annat på exponering och skadehistorik, men också på hur stort så kallat självbehåll bolaget väljer. Självbehållet kan jämföras med den självrisk som privatpersoner och företag betalar inom skadeförsäkring. Genom gemensam upphandling och intern återförsäkring behålls den största delen av återförsäkringspremien inom länsförsäkringsgruppen och kostnaderna för externa återförsäkrare blir mindre och stabilare, något som gynnar Länsförsäkringar Skånes kunder.

8. Övrig samverkan

Förutom den samverkan som sker genom Länsförsäkringar AB så direktäger de 23 länsförsäkringsbolagen, tillsammans med berörda affärsenheter inom Länsförsäkringar AB, även Länsförsäkringar Fastighetsförmedling och Länsförsäkringar

Mäklarservice. I dessa båda bolag deltar Länsförsäkringar Skåne med ägarandelarna 5,6 respektive 4 procent. Länsförsäkringar Fastighetsförmedling utgör en viktig säljkanal för Länsförsäkringar Skåne och Länsförsäkringar Mäklarservice samordnar erbjudandet gentemot försäkringsförmedlarna.

9. Gemensam utveckling

En av Länsförsäkringar ABs uppgifter är att driva länsförsäkringsgruppens gemensamma utvecklingsarbete för att stärka länsförsäkringsbolagens konkurrenskraft och öka värdet för kunderna.

Ett antal fokusområden har arbetats fram tillsammans med länsförsäkringsbolagen. De finns inom områden där större förflyttningar behöver genomföras för att möta länsförsäkringsgruppens gemensamma strategier. Fokusområdena hanterar förändringar inom kundmötet, erbjudandet och beslutsstöd.

Extra fokus på digitala förflyttningar och förenklade erbjudanden

Under 2016 levererades gemensam utveckling för cirka 400 Mkr. Mycket av arbetet har fokuserats på de digitala kanalerna, både i form av tjänster som direkt kan användas av kunden, men också i form av initiativ som förbereder kommande förflyttningar. Exempelvis har produkter förenklats och informationshanteringen förbättrats. Här följer några exempel på leveranser och arbete:

- Länsförsäkringars inloggade kundmöte, kundens "Mina sidor" på internet, har fått ett helt nytt utseende enligt Länsförsäkringars nya visuella intryck. Startsidan har gjorts tydligare, navigeringen är enklare och det finns också möjlighet att publicera nyheter via så kallade puffar på startsidan. "Mina sidor" är nu också responsiva; layouten anpassas till den skärm eller enhet kunden använder.
- Förbättringar på internet för motorförsäkringar. Försäkringsinformationen är nu mer detaljerad, det är enklare att göra en skadeanmälan och kunden får också erbjudande om att teckna vagnskadeförsäkring då garantin är på väg att upphöra.
- Det är nu möjligt för tjänsteföretag att göra intresseanmälan och att teckna försäkring på internet, även för gravid- och barnförsäkring är det möjligt att göra intresseanmälan.
- Fondbyten på internet har förenklats, de kan göras på samma sätt som i Länsförsäkringars app. Kunderna kan nu också via internet förbereda ett rådgivningsmöte avseende tjänstepension.

- Appen har förbättrats i flera steg med bland annat nytt utseende. Med hjälp av en navigator har hanteringen av sparande förenklats, via karta kan kunden hitta vårdgivare under resa och meddeladehanteringen har utökats och förenklats.
- Kunderna kan nu på "Mina sidor" digitalt signera ett medgivande för autogiro.
- Gemensamma arbetssätt för skadekundmötet har levererats, det gäller bygg- respektive inbrottskador.
- Arbetet med ett nytt modernare systemstöd för hantering av försäkringsprodukter fortsätter intensivt. Omfattningen är boende båt, rese- och olycksfallsförsäkringar och det är ett viktigt steg i arbetet med att förenkla kunderbjudanden och lösningar men också för att kunna erbjuda fler digitala tjänster för de aktuella produktområdena. Det nya systemstödet kommer att börja användas i inledningen av 2017.
- Motsvarande förenklingar av produkter och erbjudanden görs också för företags- och lantbruksförsäkringar. Syftet är att förbereda en kommande förflyttning till det nya systemstödet och att möjliggöra fler digitala tjänster och digital distribution.
- En ny tariff för försäkring av tunga lastbilar är på väg att komma på plats. Arbeta med införande i systemstöden pågår och den planeras att tas i bruk i samband med förnyelser från och med april 2017.
- För motorförsäkringar pågår också arbetet med nytt verktyg för bilklassning, leverans i januari 2017. Klassificeringen är nödvändig för prissättning och verktyget ersätter det stöd som tidigare levererades av Trafikförsäkringsföreningen.
- Informationshanteringen har förbättrats under året. Genom det har uppföljning och analys ur ett kundperspektiv och av sakförsäkringsaffären förenklats och förbättrats. Till exempel är nu möjligt att på övergripande nivå göra en samlad uppföljning av hela sakförsäkringsbeståndet, för motorförsäkringsbeståndet går det att göra på detaljerad nivå. Arbeta med att kunna utnyttja informationen för marknadsföring och -bearbetning pågår, ett nytt verktyg för kampanjhantering är anskaffat.
- Arbetet med att säkerställa att länsförsäkringsbolagen kan rapportera enligt Solvens II-kraven har fortsatt, bland annat med stöd för kvartalsrapportering och med utökade rapporter.



Våra kunder/ägares lojalitet är beroende av hur enkelt vi kan göra deras kontakt med oss. Allt naturligtvis med bibehållet högt förtroende.

”

En ordförandes funderingar

Årsskifte – tid att göra bokslut; under några timmar kan man njuta av det som åstadkommits under det gångarna året. Känna stolthet, känna tacksamhet. Sedan är det dags att blicka framåt.

2016 var ett bra och händelserikt år för Länsförsäkringar Skåne. Vår vd kommenterar det ekonomiska resultatet, så det lämnar jag det därhän. För min del är det två händelser som jag vill speciellt uppmärksamma;

Vårt första digitala fullmäktigeval.

Det låter kanske inte så märkligt, men låt mig förklara. Det fanns mycket som kunde gå fel; datasäkerheten var en, själva tillvägagångssättet en annan och de stora frågorna; skulle vi få kandidater att ställa upp och skulle någon rösta. Andra länsbolag i gruppen hade prövat och kunde vittna om svårigheter, inte minst att få kandidater.

Vi fick över 300 kandidater! Alla inresserade av vårt bolag och hur det skall se ut i framtiden. Och, vi fick över 3 000 röstande – redan första året! Visst är detta ett styrkebesked så gott som något. Vår valberedning fick väldigt mycket att göra, men redde ut det med bravur.

Starten av vårt innovationsbolag.

Här skall vi pröva alla möjliga och omöjliga uppslag för att förbättra och förenkla livet för våra kunder/ägare. Det handlar framför allt om att testa och utveckla digitala tjänster och lösningar. Utvecklingen går i en rasande fart och den känner inga gränser, varken geografiska eller branschvisa. Tiden från idé, till test, till införande, måste vara

kort. En del idéer kommer naturligtvis att försvinna ganska omgående, några kommer att bli bra. Och något kommer att bli en succé, vi vet bara inte vilken. Innovationsbolaget är skilt från vår övriga verksamhet, det skall inte tyngas av "det går inte" eller "så har vi aldrig gjort".

Nu går vi in i 2017.

Den digitala utmaningen finns med oss hela tiden, som ett bakgrundsbrus som vi måste förhålla oss till. Vi har i huvudsak tre kundgrupper att förhålla oss till:

Digitala infödingar – födda 96 eller senare. Hela deras liv har de funnits på nätet. Betänk att väldigt många 3-åringar redan finns på nätet.

Digitala immigranter – de som lärt sig genom utbildning eller erfarenhet att använda nätet. *Digitalt ovana, eller "vägrare"* – kort sagt, de använder inte nätet.

Alla kundgrupperna ovan ska känna sig hemma, känna att de är de utvalda som får just vad de vill ha i Länsförsäkringar Skåne. Det här är inte enkelt, men om inte vi bejaktar förändringar, så kommer någon annan att göra det. Våra kunder/ägares lojalitet är beroende av hur enkelt vi kan göra deras kontakt med oss. Allt naturligtvis med bibehållet högt förtroende.

Ett annat område som vi måste ha för ögonen är förändringar som följer i fotspåren av klimatet. Det ökande antalet

översvämningar och stormar riskerar att skapa stora och kostsamma skador för våra kunder. Samtidigt riskerar vi att drabbas av för oss nya typer av sjukdomar, mögelangrepp och skadedjur.

Och så, den allt mer tilltagande urbaniseringen; landsbygden avfolkas, byggprocesserna går i en svindlande hastighet. Den enskilda människan hinner inte alltid med och vi ser baksidan av utvecklingen i form av ökad psykisk ohälsa, främlingskap och utanförskap. Den yttre strukturen går snabbt att skapa, men att bygga ett samhälle, är ett arbete som sträcker sig över flera generationer.

Länsförsäkringar Skåne står väl rustat att ta sig an både det kommande året och åren därefter. Vi har en stark balansräkning, vi har välutbildade medarbetare, som är "taggade" inför kommande utmaningarna och vi har en stor insikt i hur vi ska möta dem.

Helsingborg januari 2016

Otto Ramel

Ordförande i Länsförsäkringar Skåne

Bolagsstyrningsrapport för år 2015

Inledning

Länsförsäkringar Skåne är ett ömsesidigt försäkringsbolag. Bolagsformen innebär att bolaget till sin helhet ägs av försäkringstagarna och att de i egenskap av ägare genom inbetalning av försäkringspremier kollektivt bidrar till bolagets riskkapital.

Länsförsäkringar Skånes bolagsstyrning regleras huvudsakligen av Försäkringsrörelselagen, Finansinspektionens föreskrifter och råd, bolagets bolagsordning och bolagets interna styrdokument. Denna bolagsstyrningsrapport har inte granskats av bolagets revisor.

Svensk kod för bolagsstyrning

Svensk kod för bolagsstyrning är näringslivets självreglering för att stärka förtroendet för de svenska börsnoterade bolagen. Även om Länsförsäkringar Skåne inte tillhör den huvudsakliga målgruppen har bolaget ett spritt ägarskap och allmänintresse, varför bolaget avser att i tillämpliga delar följa Svensk kod för bolagsstyrning (koden).

Koden bygger på principen följd eller förklara, vilket innebär att bolagen inte behöver följa varje regel utan kan välja andra lösningar förutsatt att avvikelser öppet redovisas och motiveras.

Bolagsstämma

Bolagsstämman är Länsförsäkringar Skånes högsta beslutande organ med ett antal

formella uppgifter, som regleras i lag och bolagsordning. Stämmans huvudsakliga uppgifter är att besluta om bolagsordning för Länsförsäkringar Skåne, utse styrelse, revisorer och valberedning samt besluta om ersättning till dessa, besluta om årsredovisning samt om ansvarsfrihet för styrelsen och verkställande direktören.

Bolagsstämman utgörs av fullmäktige, valda av försäkringstagarna. Antalet fullmäktige uppgår till 50 st. Bolagets fullmäktigeorganisation finns beskriven på bolagets hemsida under länken "Om Länsförsäkringar Skåne/Fakta/Fullmäktige".

Kallelse till bolagsstämman sker genom brev med posten, tidigast fyra och senast två veckor före bolagsstämman. Plats och tidpunkt för bolagsstämman publiceras även på bolagets hemsida. För deltagande på bolagsstämman krävs att fullmäktige närvarar fysiskt. Protokoll från bolagsstämma publiceras på bolagets hemsida. Bolagsstämman för räkenskapsåret 2014 hölls den 5 mars 2015.

Valberedning

Bolaget har en av bolagsstämman utsedd valberedning med huvudsaklig uppgift att utarbeta förslag till val av styrelse, revisorer och fullmäktige samt ersättning till dessa. Valberedningens ledamöter väljs för en mandattid om tre år. Valberedningens uppgifter och arbetsformer framgår av

Instruktion för valberedningen, vilken är fastställd av bolagsstämman.

Valberedningen kommer att presentera sina förslag för fullmäktige i kallelsen till ordinarie bolagsstämma 2016 avseende räkenskapsåret 2015. Vid bolagsstämman kommer valberedningen att presentera och motivera sina förslag.

Ledamöter i valberedningen:

Namn	Födelseår	Mandat-tid	Vald till stämman avseende räkenskapsår
Lennart Atteryd	1953	3 år	2016
Håkan Bengtsson	1952	3 år	2016
Margareth Ekberg	1947	3 år	2015
Ingela Engman	1968	3 år	2015
Anders Forkman	1964	3 år	2017
Anette Jernström	1965	3 år	2017

2016 i siffror



Otto Ramel
Ordförande



Ingemar Månsson
Vice ordförande



Anna Kleine



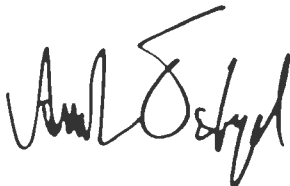
Åsa Odell



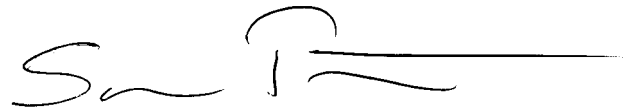
Ulrika Nilsson



Johnny Petré



Anders Östryd



Susanne Petersson



Alexandra Spiropoulos
Personalrepresentant



Björn Lindfors
Personalrepresentant

Revisionsberättelse

Till bolagsstämman i Länsförsäkringar Skåne
– ömsesidigt, org. nr 543001-0685.

Rapport om årsredovisningen och koncernredovisningen

Vi har utfört en revision av årsredovisningen och koncernredovisningen för Länsförsäkringar Skåne – ömsesidigt för år 2015.

Styrelsens och verkställande direktörens ansvar för årsredovisningen och koncernredovisningen

Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för att upprätta en årsredovisning som ger en rättvisande bild enligt lagen om årsredovisning i försäkringsföretag och en koncernredovisning som ger en rättvisande bild International Financial Reporting Standards, såsom de antagits av EU, och enligt lagen om årsredovisning i försäkringsföretag, och för den interna kontroll som styrelsen och verkställande direktören bedömer är nödvändig för att upprätta en årsredovisning och koncernredovisning som inte innehåller väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller på fel.

Revisorns ansvar

Vårt ansvar är att uttala oss om årsredovisningen och koncernredovisningen på grundval av vår revision. Vi har utfört revisionen enligt International Standards on Auditing och god revisionssed i Sverige. Dessa standarder kräver att vi följer yrkesetiska krav samt planerar och utför revisionen för att uppnå rimlig säkerhet att årsredovisningen och koncernredovisningen inte innehåller väsentliga felaktigheter.

En revision innefattar att genom olika åtgärder inhämta revisionsbevis om belopp och annan information i årsredovisningen och koncernredovisningen. Revisorn väljer vilka åtgärder som ska utföras, bland annat genom att bedöma riskerna för väsentliga felaktigheter i årsredovisningen och koncernredovisningen, vare sig dessa beror på oegentligheter eller på fel. Vid denna riskbedömning beaktar revisorn de delar av den interna kontrollen som är relevanta för hur bolaget upprättar årsredovisningen och koncernredovisningen för att ge en rättvisande bild i syfte att utforma granskningsåtgärder som är ändamålsenliga med hänsyn till omständigheterna, men inte i syfte att göra ett uttalande om effektiviteten i bolagets interna kontroll. En revision innefattar också en utvärdering av ändamålsenligheten i de redovisningsprinciper som har använts och av rimligheten i styrelsens och verkställande direktörens uppskattningar i redovisningen, liksom en utvärdering av den övergripande presentationen i årsredovisningen och koncernredovisningen.

Vi anser att de revisionsbevis vi har inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för våra uttalanden.

Uttalanden

Enligt vår uppfattning har årsredovisningen upprättats i enlighet med lagen om årsredovisning i försäkringsföretag och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av moderbolagets finansiella ställning per den 31 december 2015 och av dess finansiella resultat och kassaflöden för året enligt lagen om årsredovisning i försäkringsföretag. Koncernredovisningen har upprättats i enlighet med lagen om årsredovisning i försäkringsföretag och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av koncernens finansiella ställning per den 31 december 2015 och av dess finansiella resultat och kassaflöden för året enligt International Financial Reporting Standards, såsom de antagits av EU, och enligt lagen om årsredovisning i försäkringsföretag. Förvaltningsberättelsen är förenlig med årsredovisningens och koncernredovisningens övriga delar.

Vi tillstyrker därför att bolagsstämman fastställer resultaträkningen och balansräkningen för moderbolaget och för koncernen.

Rapport om andra krav enligt lagar och andra författningar

Utöver vår revision av årsredovisningen och koncernredovisningen har vi även utfört en revision av förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust samt styrelsens och verkställande direktörens förvaltning för Länsförsäkringar Skåne – ömsesidigt för år 2015.

Styrelsens och verkställande direktörens ansvar

Det är styrelsen som har ansvaret för förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust, och det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för förvaltningen enligt försäkringsrörelselagen.

Revisorns ansvar

Vårt ansvar är att med rimlig säkerhet uttala oss om förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust och om förvaltningen på grundval av vår revision. Vi har utfört revisionen enligt god revisionssed i Sverige.

Som underlag för vårt uttalande om styrelsens förslag till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust har vi granskat om förslaget är förenligt med försäkringsrörelselagen.

Som underlag för vårt uttalande om ansvarsfrihet har vi utöver vår revision av årsredovisningen och koncernredovisningen granskat väsentliga beslut, åtgärder och förhållanden i bolaget för att kunna bedöma om någon styrelseledamot eller verkställande direktören är ersättningsskyldig mot bolaget. Vi har även granskat om någon styrelseledamot eller verkställande direktören på annat sätt har handlat i strid med försäkringsrörelselagen, lagen om årsredovisning i försäkringsföretag eller bolagsordningen.

Vi anser att de revisionsbevis vi har inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för våra uttalanden.

Uttalanden

Vi tillstyrker att bolagsstämman disponerar vinsten enligt förslaget i förvaltningsberättelsen och beviljar styrelsens ledamöter och verkställande direktören ansvarsfrihet för räkenskapsåret.

Helsingborg 2016-02-19

KPMG AB

Peter Zell

Auktoriserad revisor

Styrelse 2016



1 Otto Ramel

Ordförande
Övedskloster, Harlösavägen 585-15, 275 94 Sjöbo



2 Ingemar Månsson

Vice ordförande
Konsulns väg 15, 252 84 Helsingborg



3 Anna Kleine

Beleshögsvägen 51, 216 18 Limhamn



4 Åsa Odell

S. Åby Knutstorp, 231 97 Klagstorp



5 Ulrika Nilsson

Tremansvägen 22 A, 236 36 Höllviken



6 Dan Stenberg

Vice VD & Chef Affärsstöd
Anställd sedan 2013.



7 Johnny Petré

Lönnebergagatan 3, 271 55 Ystad



8 Anders Östryd

Storgatan 66, 582 28 Linköping



9 Alexandra Spiropoulos

Personalrepresentant
Bryggaregatan 17 B, 247 32 Södra Sandby



10 Björn Lindfors

Personalrepresentant
Talltitevägen 35, 237 36 Bjärred



1 Susanne Petersson

VD

Anställd sedan 2012.



2 Stefan Fredriksson

Chef Erbjudande & Utveckling

Anställd sedan 1999.



3 Jonas Jonasson

Chef Försäljning

Anställd sedan 2004.



4 Tomas Olsson

Chef Liv

Anställd sedan 2000.



5 Dan Stenberg

Vice VD & Chef Affärsstöd

Anställd sedan 2013.



6 Lisa Olsson

Chef Strategi & Digital utveckling

Anställd sedan 2016.



7 Marie Traub

Chef Stab

Anställd sedan 2012.



8 Ingemar Helgesson

Chef Marknad & Kommunikation

Anställd sedan 2012.



9 Camilla Pettersson

HR-chef

Anställd sedan 2015.

Fullmäktige

Mandattid 2017-2019

Distrikt Malmö

Jenny Österlind
Telefon: 073-954 40 42

Anders Forkman
Telefon: 070-830 43 46

Maria Lennartsson
Telefon: 073-330 53 72

Dan Sundman
Telefon: 073-554 53 13

Sine Nyhold Jochumsen
Telefon: 070-393 40 83

Thea Ohlander Arfwidsson
Telefon: 070-369 96 34

Distrikt Burlöv

Patrik Dalgart
Telefon: 070-843 70 72

Distrikt Lomma

Martha Henriksson Witt
Telefon: 070-368 11 55

Distrikt Svedala

Ingegerd Eriksson
Telefon: 070-848 73 32

Distrikt Vellinge

Eva Marnfeldt
Telefon: 070-612 09 34

Helén Askaner
Telefon: 0703-61 42 55

Distrikt Trelleborg

Johan Wessman
Telefon: 070-252 32 41

Daniel Finnfors
Telefon: 070-535 76 65

Distrikt Ystad

Katarzyna Dahlström
Telefon: 070-469 48 81

Christian Persson
Telefon: 070-819 74 74

Distrikt Sjöbo

Ulrika Axelsson
Telefon: 073-443 40 04

Michael Smedberg
Telefon: 070-547 00 85

Distrikt Simrishamn

Ann Carlekrantz
Telefon: 070-610 70 73

Magnus Ackerlein
Telefon: 070-221 26 63

Distrikt Skurup

Ewa Sarlöv
Telefon: 072-547 38 30

Distrikt Tomelilla

Per-Olof Kippel
Telefon: 070-302 98 75

Mandattid 2015-2017

Distrikt Helsingborg

Nils Palmgren
Telefon: 070-837 14 14

Anette Jernström
Telefon: 070-525 36 05

Walid Saade
Telefon: 072-009 99 94

Eva Brundin
Telefon: 042-311 06 05

Peter Thörnwall
Telefon: 042-453 79 01

Distrikt Bjuv

Rudolf Tornerhjelm
Telefon: 070-845 61 73

Distrikt Höganäs

Thomas Svensson
Telefon: 073-342 10 88

Per Rosenqvist
Telefon: 070-575 59 31

Distrikt Landskrona

Jörgen Rosén
Telefon: 070-922 40 05

Maria Rantzow
Telefon: 070-271 61 25

Distrikt Svalöv

Christer Nordahl
Telefon: 070-317 95 11

Distrikt Lund

Ove Linde
Telefon: 070-838 66 50

Jan Boris-Möller
Telefon: 070-324 80 58

Lennart Atteryd
Telefon: 070-520 04 45

Distrikt Eslöv

Fredrik Häglund
Telefon: 070-931 75 60

Anders Hansson
Telefon: 0413-190 16

Distrikt Hörby

Lars Eriksson
Telefon: 073-356 40 42

Distrikt Höör

Camilla Källström
Telefon: 076-18 25 20

Distrikt Kävlinge

Anders Persson
Telefon: 070-697 85 37

Ingela Engman
Telefon: 070-576 50 15

Distrikt Staffanstorps

Shkurte Tina Xhemajli
Telefon: 070-750 67 86

Mandattid 2016-2018

Distrikt Ängelholm

Maria Hallefält
Telefon: 070-661 20 74

Kimme Rosenqvist
Telefon: 070-972 56 66

Distrikt Klippan

Marlene Thomasson
Telefon: 073-042 38 51

Distrikt Perstorp

Mikael Jönsson
Telefon: 070-792 41 94

Distrikt Åstorp

Anita Johansson
Telefon: 072-731 01 99

Distrikt Örkelljunga

Ingrid Sandström
Telefon: 070-362 25 03

Distrikt Båstad

Arnold Ebbesson
Telefon: 070-331 45 78

Termer om skadeförsäkring

Avsättning för ej intjänade premier

I bokslutet gjorda avsättningar för inbetalda premier som avser kommande verksamhetsår.

Avsättning för oreglerade skador

I bokslutet gjorda avsättningar för beräknade ännu ej betalda försäkringsersättningar.

Direktavkastningsprocent

Nettot av räntetäkter, räntekostnader, utdelning på aktier och andelar och överskott på egna fastigheter i procent av tillgångarnas genomsnittsvärde till marknadsvärden.

Direkt försäkring

Försäkringsaffär som avser avtal direkt mellan försäkringsgivare (försäkringsbolag) och försäkringstagare. Försäkringsbolaget är - till skillnad från vid indirekt försäkring - direkt ansvarigt gentemot försäkringstagarna.

Driftskostnadsprocent

Driftskostnader för egen räkning i förhållande till premieintäkten för egen räkning.

För egen räkning

Den del av försäkringsaffären som ett försäkringsbolag själv står risken för och som alltså inte återförsäkras hos andra bolag.

Kapitalavkastning överförd från finansrörelsen

Eftersom premierna betalas i förskott och viss tid förflyter från det en skada inträffar till dess ersättning utbetalas, ackumuleras hos bolaget kapital, som ger avkastning. Den beräknade räntan på detta kapital överförs i resultatredovisningen från finansrörelsen till försäkringsverksamheten.

Kapitalbas

Med kapitalbas menas det tillgängliga kapitalet. Ett försäkringsbolags kapitalbas innehåller i första hand eget kapital.

Koncession

Tillstånd från Finansinspektionen att driva försäkringsbolag.

Konsolideringsgrad

Relation mellan konsolideringskapital och premieinkomst för egen räkning uttryckt i procent.

Konsolideringskapital

En sammanfattande benämning på eget kapital, obeskattade reserver samt latent skatteskuld. I koncernen ingår obeskattade reserver i eget kapital och uppskjuten skatt.

Kvardröjande risker

Tillägg till avsättning för ej intjänade premier som görs om denna avsättning i en eller flera objektgrupper bedöms otillräcklig för att täcka förväntade skade- och driftskostnader för gällande försäkringar fram till närmaste förfallodag.

Mottagen försäkring

Mottagen återförsäkring kallas även indirekt försäkring. Detta är en av oss övertagen försäkringsrisk från annat försäkringsbolag. Denna affär innebär inget direktansvar gentemot enskilda försäkringstagare.

Placeringsstillgång

Tillgång som har karaktär av kapitalplacering. Hit räknas i försäkringsbolag fastigheter och värdehandlingar som inte är avsedda att stadigvarande brukas eller innehas i rörelsen.

Premieinkomst

Premieinkomsten är den totala bruttopremien avseende direkt försäkring och mottagen återförsäkring som inbetalts eller som kan tillgodoföras bolaget med anledning av försäkringsavtal vars försäkringsperiod påbörjats före räkenskapsårets utgång.

Premieintäkt

Premieintäkten består av avsättning för ej intjänade premier vid årets början plus premieinkomst minus avsättning för ej intjänade premier vid årets slut med hänsyn tagen till kvardröjande risker.

Skadebehandlingsreserv

De skador som ingår i avsättning för oreglerade skador kommer att medföra vissa driftskostnader. För dessa förväntade kostnader avsetts i bokslutet en skadebehandlingsreserv.

Skadekostnadsprocent

Försäkringsersättningar i förhållande till premieintäkten.

Soliditet, justerad

Beskattat eget kapital inklusive övervärden i tillgångar plus obeskattade reserver efter avdrag för latent skatt, i förhållande till balansomslutningen.

Solvensmarginal

Erforderlig solvensmarginal är ett mått på hur stort kapital ett försäkringsbolag behöver. Beräkningen görs utifrån bolagets premieinkomster samt dess skadeersättningar. Den erforderliga solvensmarginalen är det högsta av de två beräknade värdena. Det krävs att kapitalbasen skall vara minst så stor som den erforderliga solvensmarginalen, men också minst så stor som det så kallade garantibeloppet (ett fast belopp som inte styrs av bolagets affärsvolym, utan av vilken typ av affär bolaget sysslar med).

Säkerhetsreserv

Frivillig reserv som utgör en kollektiv förstärkning av avsättningar för ej intjänade premier och för oreglerade skador.

Totalavkastningsprocent

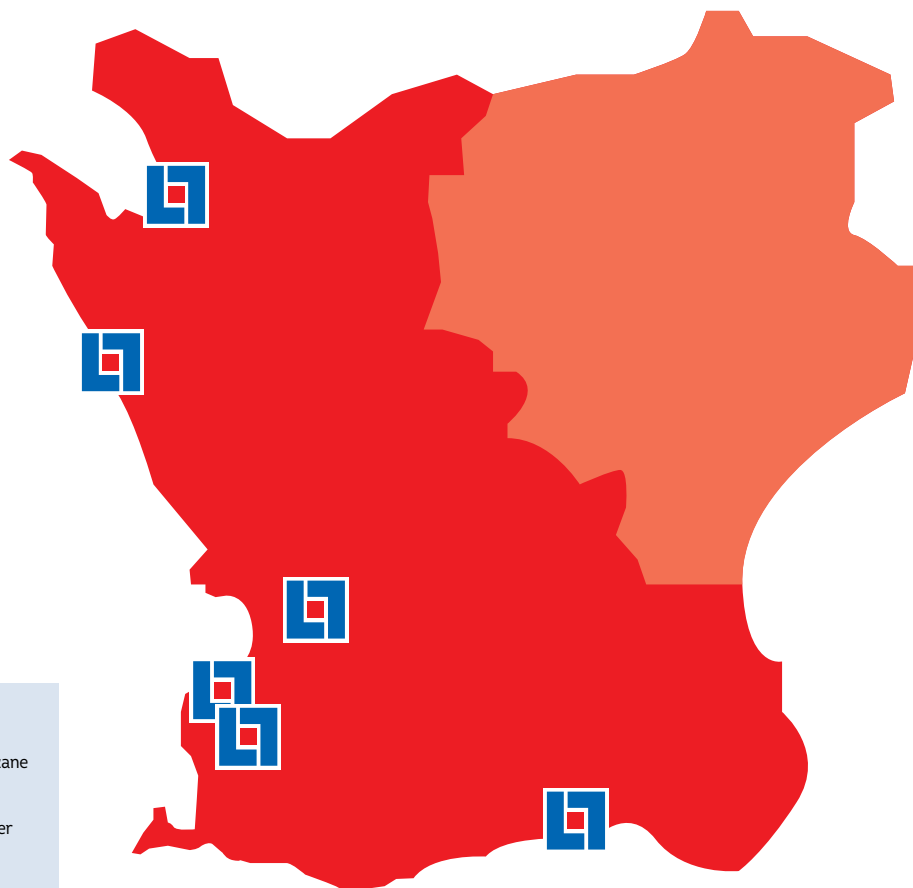
Summan av direktavkastning, realiserade vinster och förluster samt orealiserade värdeförändringar under året i procent av tillgångarnas genomsnittsvärde värderade till marknadsvärden.

Utjämningsfond

Belopp motsvarande redovisad vinst i försäkringsrörelsen kunde tom 1990, utan att beskattas, överföras till en särskild utjämningsfond. Fonden får tas i anspråk endast för att täcka förlust i försäkringsrörelsen.

Återförsäkring

I de fall ett försäkringsbolag inte kan eller vill bära hela det ansvar ett försäkringsåtagande innebär, återförsäkrar bolaget dessa åtaganden hos andra försäkringsgivare. I resultatanalysen kan resultatet avläsas av såväl den avgivna som den mottagna återförsäkringen.



 lansforsakringar.se

 facebook.com/lansforsakringarskane

 I vår prisbelönta app kan du sköta många av dina bankärenden på tider som passar dig.

Ängelholm

Midgårdsgatan 18
0431-33 80 00

Helsingborg

Södergatan 15
(huvudkontor)
042-633 80 00

Helsingborg - Sundstorget

Sundstorget 8
042-633 80 00

Lund

Stora Södergatan 17
046-433 80 00

Malmö - Centrum

Lugna Gatan 82
040-633 80 00
Stänger sommaren 2016.

Malmö - Gängtappen

Stora Varvsgatan 11
040-633 80 00
Öppnar augusti 2016.

Malmö - Anna Lindhs plats

Nordenskiöldsgatan 8
040-633 80 00

Malmö - Hyllie

Arenagatan 18
040-633 80 00

Ystad

Österleden 3
0411-33 80 00

