

# Länsförsäkringsgruppen

Årsöversikt

# 2016



Länsförsäkringar



# Det finansiella året 2016

## Femårsöversikt

| Länsförsäkringsgruppen                                      | 2016        | 2015                 | 2014               | 2013               | 2012               |
|-------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Totalt kapital, Mkr                                         | 63 390      | 55 562               | 48 188             | 41 518             | 36 681             |
| <b>Länsförsäkringsgruppens sakförsäkring</b>                | <b>2016</b> | <b>2015</b>          | <b>2014</b>        | <b>2013</b>        | <b>2012</b>        |
| Konsolideringskapital, Mkr                                  | 57 956      | 51 628               | 46 493             | 40 458             | 35 737             |
| Konsolideringsgrad, %                                       | 236         | 222                  | 209                | 206                | 182                |
| Räntabilitet på eget kapital, %                             | 8           | 8                    | 11                 | 10                 | 8                  |
| Premieintäkt efter avgiven återförsäkring, Mkr              | 24 073      | 22 705               | 21 550             | 20 067             | 19 363             |
| Försäkringstekniskt resultat, Mkr                           | 1 813       | 2 700                | 2 266              | 1 247              | 1 439              |
| Rörelseresultat, Mkr                                        | 4 626       | 4 365                | 5 209              | 3 863              | 3 013              |
| Totalkostnadsprocent                                        | 95          | 91                   | 93                 | 98                 | 97                 |
| <b>Länsförsäkringar AB, koncernen<sup>1)</sup></b>          | <b>2016</b> | <b>2015</b>          | <b>2014</b>        | <b>2013</b>        | <b>2012</b>        |
| Rörelseresultat, Mkr                                        | 2 286       | 2 155                | 1 469              | 923                | 819                |
| Balansomslutning, Mkr                                       | 421 750     | 384 595              | 355 933            | 322 550            | 290 994            |
| Räntabilitet på eget kapital, %                             | 10          | 11                   | 7                  | 5                  | 5                  |
| Kapitalbas för gruppen (FRL) <sup>2)</sup>                  | 40 602      | 36 905 <sup>4)</sup> | -                  | -                  | -                  |
| Kapitalkrav för gruppen (FRL) <sup>2)</sup>                 | 30 121      | 28 233 <sup>4)</sup> | -                  | -                  | -                  |
| Kapitalbas för det finansiella konglomeratet <sup>3)</sup>  | 40 352      | -                    | -                  | -                  | -                  |
| Kapitalkrav för det finansiella konglomeratet <sup>3)</sup> | 30 121      | -                    | -                  | -                  | -                  |
| <b>Länsförsäkringar Sak, koncernen</b>                      | <b>2016</b> | <b>2015</b>          | <b>2014</b>        | <b>2013</b>        | <b>2012</b>        |
| Premieintäkt efter avgiven återförsäkring, Mkr              | 5 342       | 5 074                | 4 099              | 4 122              | 4 024              |
| Försäkringstekniskt resultat, Mkr                           | 435         | 821                  | 611                | 434                | 306                |
| Rörelseresultat, Mkr                                        | 644         | 908                  | 791                | 427                | 486                |
| Kapitalkvot, % (Länsförsäkringar Sak Försäkrings AB)        | 260         | 235 <sup>4)</sup>    | -                  | -                  | -                  |
| <b>Länsförsäkringar Bank, koncernen</b>                     | <b>2016</b> | <b>2015</b>          | <b>2014</b>        | <b>2013</b>        | <b>2012</b>        |
| Inlåning från allmänheten, Mkr                              | 91 207      | 83 925               | 76 790             | 69 220             | 62 396             |
| Utlåning till allmänheten, Mkr                              | 226 705     | 201 964              | 179 424            | 162 003            | 149 942            |
| Rörelseresultat, Mkr                                        | 1 467       | 1 175                | 935                | 647                | 555                |
| Räntabilitet på eget kapital, %                             | 10          | 9                    | 8                  | 7                  | 6                  |
| Kärnprimärkapitalrelation, %                                | 24,8        | 23,7                 | 13,9 <sup>5)</sup> | 14,4 <sup>5)</sup> | 13,1 <sup>5)</sup> |
| <b>Länsförsäkringar Fondliv AB</b>                          | <b>2016</b> | <b>2015</b>          | <b>2014</b>        | <b>2013</b>        | <b>2012</b>        |
| Premieinkomst, Mkr                                          | 8 637       | 8 645                | 8 543              | 9 473              | 8 714              |
| Årets resultat, Mkr                                         | 516         | 519                  | 368                | 246                | 128                |
| Förvaltat kapital, Mkr                                      | 114 450     | 102 807              | 93 610             | 77 438             | 62 944             |
| Kapitalkvot, %                                              | 150         | 141 <sup>4)</sup>    | -                  | -                  | -                  |
| <b>Länsförsäkringar Liv, koncernen</b>                      | <b>2016</b> | <b>2015</b>          | <b>2014</b>        | <b>2013</b>        | <b>2012</b>        |
| Premieinkomst, Mkr                                          | 1 720       | 1 919                | 2 639              | 3 388              | 4 319              |
| Årets resultat, Mkr                                         | 2 682       | 5 089                | 1 903              | 5 174              | 4 872              |
| Kapitalkvot, %                                              | 195         | 182 <sup>4)</sup>    | -                  | -                  | -                  |

<sup>1)</sup> Exklusive Länsförsäkringar Liv Försäkrings AB som drivs enligt ömsesidiga principer.

<sup>2)</sup> Enligt försäkringsrörelselag (FRL), Solvens II direktivet i svensk rätt.

<sup>3)</sup> Det finansiella konglomeratet består av Länsförsäkringar AB, samtliga försäkringsbolag i koncernen, Länsförsäkringar Bank AB med samtliga dotterbolag och Länsförsäkringar Liv Försäkrings AB.

<sup>4)</sup> Öppningsbalans 2016-01-01 enligt Solvens II.

<sup>5)</sup> Enligt Länsförsäkringar Banks dåvarande tolkning av regelverket.

## Länsförsäkringsbolagens resultat

| Mkr                                    | Försäkrings-<br>tekniskt resultat <sup>1)</sup> |      | Rörelseresultat <sup>1)</sup> |      |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------|------|-------------------------------|------|
|                                        | 2016                                            | 2015 | 2016                          | 2015 |
| Länsförsäkringar Norrbotten            | 22                                              | 59   | 113                           | 73   |
| Länsförsäkringar Västerbotten          | 39                                              | 119  | 267                           | 237  |
| Länsförsäkringar Jämtland              | 10                                              | 5    | 125                           | 129  |
| Länsförsäkringar Västernorrland        | 7                                               | 40   | 67                            | 93   |
| Länsförsäkringar Gävleborg             | 7                                               | 72   | 96                            | 92   |
| Dalarnas Försäkringsbolag              | 126                                             | 188  | 640                           | 505  |
| Länsförsäkringar Värmland              | 64                                              | -5   | 182                           | 70   |
| Länsförsäkringar Uppsala               | -53                                             | 19   | 188                           | 212  |
| Länsförsäkringar Bergslagen            | -22                                             | 17   | 462                           | 323  |
| Länsförsäkringar Stockholm             | 115                                             | 266  | 441                           | 487  |
| Länsförsäkringar Södermanland          | -3                                              | 5    | 252                           | 269  |
| Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän | 272                                             | 183  | 723                           | 660  |
| Länsförsäkringar Skaraborg             | 52                                              | 62   | 170                           | 159  |
| Länsförsäkringar Östgöta               | 99                                              | 124  | 690                           | 523  |
| Länsförsäkringar Älvsborg              | 210                                             | 190  | 736                           | 660  |
| Länsförsäkringar Gotland               | 11                                              | 42   | 89                            | 104  |
| Länsförsäkringar Jönköping             | 128                                             | 51   | 438                           | 245  |
| Länsförsäkringar Halland               | 106                                             | 67   | 323                           | 235  |
| Länsförsäkring Kronoberg               | 28                                              | 49   | 168                           | 212  |
| Länsförsäkringar Kalmar län            | 68                                              | 25   | 291                           | 211  |
| Länsförsäkringar Blekinge              | -8                                              | 28   | 118                           | 107  |
| Länsförsäkringar Göinge-Kristianstad   | 24                                              | 47   | 248                           | 159  |
| Länsförsäkringar Skåne                 | 75                                              | 225  | 711                           | 615  |

<sup>1)</sup> Före återbäring och rabatter.

## Rating

| Bolag                                  | Institut           | Långfristig rating | Kortfristig rating |
|----------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Länsförsäkringar AB                    | S&P Global Ratings | A-/Stable          | -                  |
| Länsförsäkringar AB                    | Moody's            | A3/Stable          | -                  |
| Länsförsäkringar Bank                  | S&P Global Ratings | A/Stable           | A-1 (K-1)          |
| Länsförsäkringar Bank                  | Moody's            | A1/Stable          | P-1                |
| Länsförsäkringar Hypotek <sup>1)</sup> | S&P Global Ratings | AAA/Stable         | -                  |
| Länsförsäkringar Hypotek <sup>1)</sup> | Moody's            | Aaa                | -                  |
| Länsförsäkringar Sak                   | S&P Global Ratings | A/Stable           | -                  |
| Länsförsäkringar Sak                   | Moody's            | A2/Stable          | -                  |

<sup>1)</sup> Avser bolagets säkerställda obligationer.

# Kort om 2016

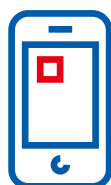
## Högt anseende och Sveriges mest nöjda kunder

Kantar Sifos anseendeundersökning 2016 visade att Länsförsäkringar har det högsta anseendet i försäkringsbranschen och det femte högsta anseendet av alla svenska företag – en lista som toppas av Volvo och Ikea. Svenskt Kvalitetsindex mätning visade att Länsförsäkringar har landets högsta kundnöjdhet inom bank, försäkring och fastighetsförmedling.



## Innehåll

- 2 Länsförsäkringars erbjudande
- 4 Vd-kommentar
- 8 Det här är Länsförsäkringar
- 10 Ägarstyrning
- 12 Hållbarhet
- 18 Sakförsäkring
- 26 Bank
- 33 Liv- och pensionsförsäkring
- 38 Fastighetsförmedling
- 39 Länsförsäkringsgruppen i siffror
- 50 Om Länsförsäkringar AB
- 54 Definitioner
- 55 Rapportdagar 2017
- 56 Adresser



## Flerfaldigt prisbelönad app

Länsförsäkringars app har under flera år belönats vid Web Service Award. Även 2016 tog den hem förstapriset. Dessutom fick appen två priser vid den nationella designutmärkelsen Design S: Bästa tjänstedesign och Folkets val.



## Återbäring till kunderna

Starka resultat och affärsvolymen som fortsätter att utvecklas positivt skapar utrymme för återbäring till länsförsäkringsbolagens ägare – kunderna. Baserat på 2016 års resultat kommer bolagen att betala tillbaka 933 Mkr i återbäring till sina kunder.

### Återbäring till kunderna

933 Mkr

## Banken 20, fastighetsförmedlingen 10

Under året fyllde Länsförsäkringars bank 20 år och fastighetsförmedling 10 år. Två verksamheter som på relativt kort tid vuxit till marknadsposition 5 respektive 3. Två bra exempel på styrkan i Länsförsäkringars varumärke.



## Agrias framgångar fortsätter

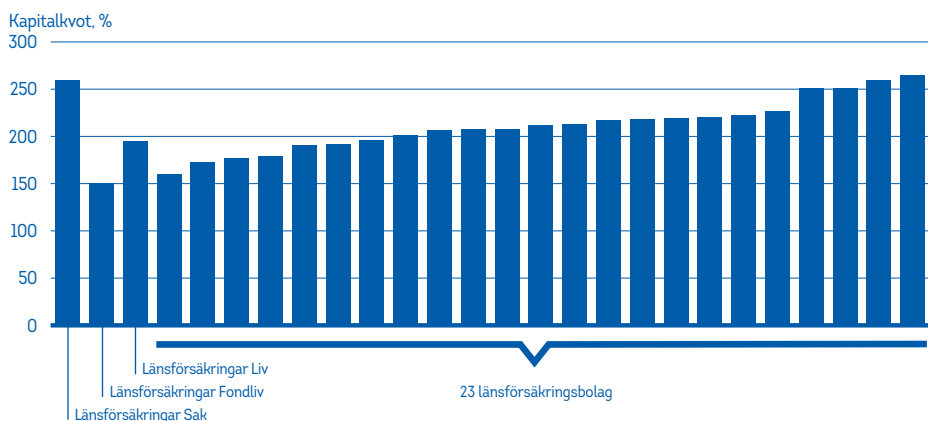
Agria Djurförsäkring befäster sin position som marknadsledare och visar ett starkt resultat. Under året öppnades ytterligare en filial, i Finland.



## Finansinspektionen godkände partiell intern modell för Solvens II

Länsförsäkringar AB fick i maj 2016, som första försäkringsgrupp i Sverige, godkänt på en partiell intern modell för beräkning av Solvens II kapitalkrav. Länsförsäkringsbolagen är mycket väl kapitaliserade med en genomsnittlig kapitalkvot på 212 procent per 31 december 2016, enligt Solvens II standardformeln.

### Solvens II kapitalkvot Per 31 december 2016



## Sakförsäkringens premieintäkt: 24 Mdkr

+6%

## Bankens affärsvolym: 455 Mdkr

+13%

## Fondförsäkringens förvaltrade kapital: 114 Mdkr

+11%

# Kundägda länsförsäkringsbolag med lokal närvaro

23 lokalt kundägda länsförsäkringsbolag samverkar under ett gemensamt varumärke, för att nära kunderna erbjuda trygga lösningar inom bank, försäkring och fastighetsförmedling. Utgångspunkten är att alla frågor och beslut hanteras bäst nära de som berörs av dem. Samtidigt skapas styrka i varje enskilt bolag i samarbetet genom det gemensamt ägda bolaget Länsförsäkringar AB. Allt byggt på erfarenheten att lokal beslutskraft, kombinerad med gemensamma resurser, skapar mervärde för kunderna.

En långsiktig omsorg om kundernas trygghet är helt grundläggande för Länsförsäkringar, eftersom kunderna också är uppdragsgivare och ägare. Det är inte Länsförsäkringars pengar, det är kundernas – det synsättet präglar all verksamhet.

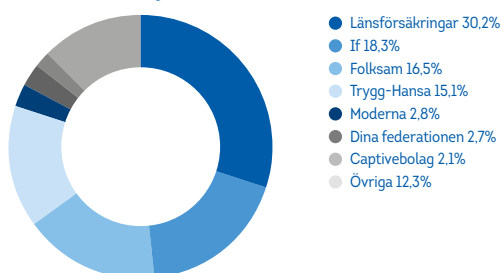


## Sakförsäkring

### Ledande inom svensk sakförsäkring

Länsförsäkringar har försäkrat svenskarna i över 200 år och idag finns cirka 3 miljoner sakförsäkringskunder i de lokala länsförsäkringsbolagen och i det gemensamt ägda sakförsäkringsbolaget. Bland företagarna är förtroendet högt – marknadsandelen är över 40 procent. Bland lantbrukarna har över 70 procent valt Länsförsäkringar. Lokal skadehantering, gedigen kunskap om den lokala marknaden och kundfokus ligger bakom den marknadsledande positionen.

**Marknadsandelar** Andel av inbetalda premier  
Källa: Svensk Försäkring

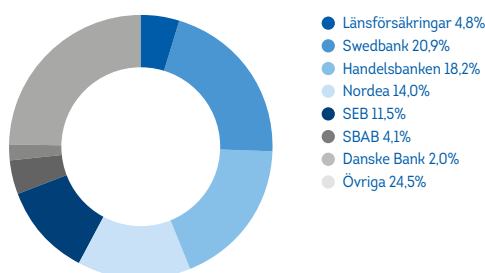


## Bank

### Femte största retailbanken nära kunden

20 år efter lanseringen är Länsförsäkringar Sveriges femte största retailbank. Strategin är att erbjuda banktjänster till länsförsäkringsgruppens kunder och utgår från Länsförsäkringars starka varumärke och en lokal förankring via de kundägda länsförsäkringsbolagen. Huvudmålgruppen är privatkunder och lantbruks- och småföretagskunder. Bankverksamheten bedrivs enbart i Sverige och affärsvolymen har vuxit brett inom alla områden.

**Marknadsandelar** Inlåning privatmarknad  
Källa: SCB

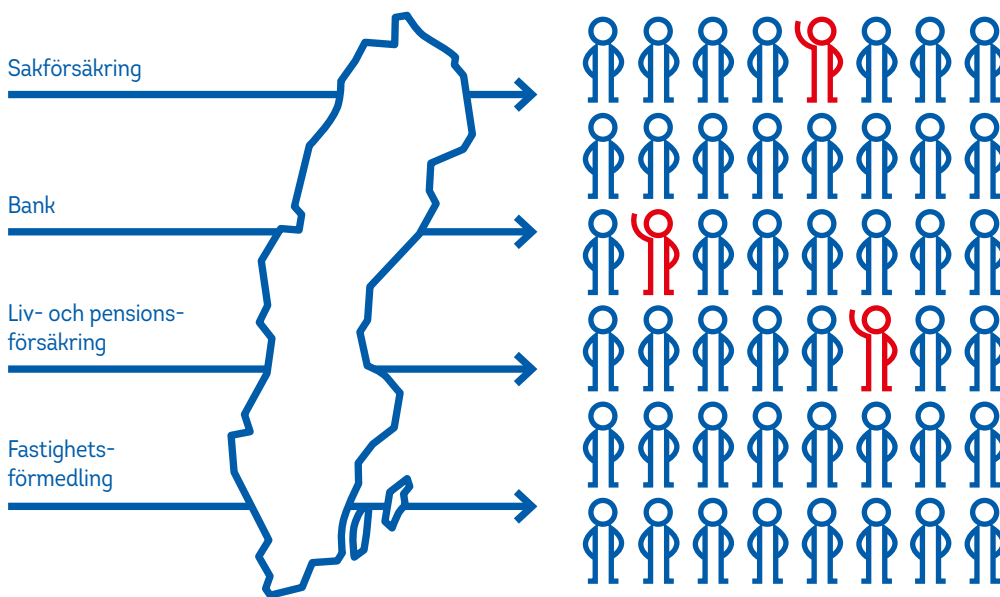


## Heltäckande trygghet

### Erbjudande

23 lokala bolag

3,7 miljoner kunder



Genom respektive länsförsäkringsbolag får kunderna en helhet av tjänster inom bank, försäkring och fastighetsförmedling. Helheten i kundmötet präglar hela verksamheten. Kundmöten, oavsett om de sker mellan fyra ögon, via telefon eller digitala kanaler, ska utgå från kundens behov och från bredden i Länsförsäkringars erbjudande. Att utveckla och erbjuda sakförsäkring, liv- och pensionsförsäkring, banktjänster och fastighetsförmedling nära kunderna sker med denna helhetssyn för ögonen.

### Liv- och pensionsförsäkring

## En nära och begriplig pensionspartner

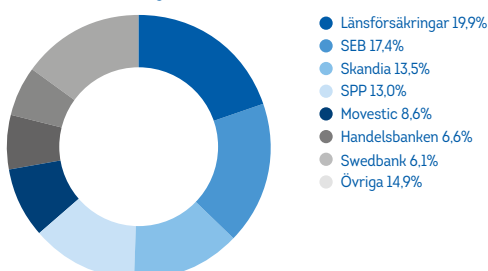
Länsförsäkringar erbjuder pensionssparande främst inom tjänstepension och är idag marknadsledare på fondförsäkringsmarknaden inom individuell tjänstepension. Länsförsäkringar strävar efter att ha ett begripligt pensionserbjudande som uppfattas som tryggt och nära. Erbjudandet riktar sig primärt till de små och medelstora företagen och distribueras via länsförsäkringsbolagen och oberoende försäkringsförmedlare.

### Fastighetsförmedling

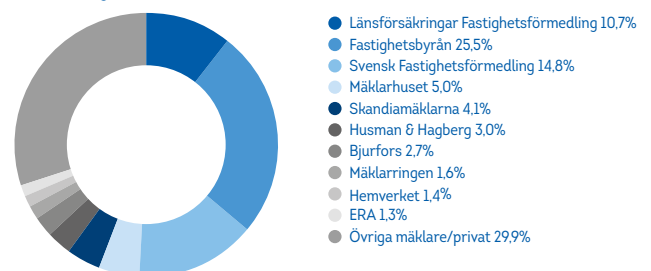
## Heltäckande fastighetsförmedling

Genom Länsförsäkringar Fastighetsförmedling får de som säljer eller köper en bostad, förutom kunskapen hos erfarna och kunniga mäklare, också tillgång till det breda utbudet inom bank, försäkring, ekonomisk och juridisk rådgivning och den stora kompetensen inom skadeförebyggande arbete. Länsförsäkringar Fastighetsförmedling är alltid lokalt förankrat, som en del av länsförsäkringsbolagens erbjudande.

**Marknadsandelar** Premieinkomst tjänstepension, exklusive avtal  
Källa: Svensk Försäkring



**Marknadsandelar** Fastighetsförmedling, sålda villor och fritidshus  
Källa: Värderingsdata



# Stabil grund för att möta nya utmaningar

**Kommentar** Länsförsäkringsgruppen summerar ett starkt resultat 2016 och affärsvolymerna fortsätter att utvecklas positivt. Baserat på årets resultat betalar länsförsäkringsbolagen sammanlagt ut 933 miljoner kronor i återbäring till sina ägare – kunderna. Det starka varumärket försätter att driva tillväxten, men för att ständigt förbättra kundupplevelsen måste Länsförsäkringar fortsätta att utvecklas i en föränderlig och alltmer digitaliserad omvärld. Efter årsskiftet tillträdde Johan Agerman som ny vd för Länsförsäkringar AB, då Sten Dunér gick i pension.

**Sten Dunér, vd i Länsförsäkringar AB fram till 9 januari 2017**

## Ännu ett starkt år i instabila tider

Både Länsförsäkringar AB och våra ägare, de 23 länsförsäkringsbolagen, summerar ännu ett starkt år och möter framtiden från en stabil grund – både mätt i ekonomisk styrka och varumärkesstyrka.

2016 kom att bli ett turbulent år, präglad av terrorism, krig och politisk oro. Även de finansiella marknaderna var tidvis turbulenta. Året inleddes med ett kraftigt oljeprisfall och oro kring Kinas tillväxtutsikter vilket resulterade i börs- och räntedängingar. Marknadsoron som följde oväntade politiska utfall, såsom Brexit och republikanernas framgång i det amerikanska valet, övergick relativt snabbt. Dock är de långsiktiga implikationerna mer svåröverskådliga. Dessutom förväntas den politiska oron fortsätta under 2017 då många Europeiska länder står inför val. Politisk oro till trots så har de flesta aktiemarknader uppvisat positiv avkastning under året och i svenska kronor har börsutvecklingen i USA och på tillväxtmarknader varit särskilt gynnsam. Den svenska ekonomin har fortsatt att utvecklas i god takt. Inflationen har dock förblivit låg vilket gjort att vi hamnat i en ovanlig situation där den expansiva penningpolitiken fortsatt, trots att Sverige befinner sig i högkonjunktur.

### Fortsatt lönsam tillväxt och starkt resultat

I dessa instabila tider fortsatte länsförsäkringsgruppen att summera ett starkt resultat 2016 – sakförsäkringens rörelseresultat ökade till 4,6 Mdkr och premievolumerna ökade med 6 procent till 24 Mdkr. Både

privat- och företagssegmentet bidrar till den goda tillväxten, främst från boende-, motor- och företagsförsäkring. Även sjukvårdsförsäkringen och Agria fortsätter att bidra med god volymutveckling. Under året öppnade Agria ännu en filial, i Finland. Under 2016 har nya produkter, såsom Bo Kvar och Fullgörandeförsäkring, fått ett positivt mottagande på marknaden. Stark kapitalavkastning bidrog till det goda rörelseresultatet, medan ökade skadekostnader för främst bränder och motorskador påverkade det tekniska resultatet – skadeprocenten uppgick till 75. Baserat på de goda resultaten kommer länsförsäkringsbolagen sammanlagt att betala tillbaka 933 Mkr i återbäring till sina ägare – kunderna. Bankens resultat ökade med 25 procent jämfört med 2015, drivet av lägre refinansieringskostnader och en fortsatt stark tillväxt med bibehållen hög kreditkvalitet och god geografisk spridning i Sverige. Vårt fondlivbolag är nu Sveriges ledande pensionsförsäkringsbolag inom individuell tjänstepension, med ett förvaltat kapital på 114 Mdkr. Våra indexfonder har bland de lägsta fondavgifterna på marknaden och i september sänkte vi fondavgifterna på våra egna aktiefonder för att skapa bättre värde för våra kunder. Vi har under året fortsatt arbeta aktivt med en rad förbättringsåtgärder i tradlivbolaget,



för att stärka kapitalsituationen, speciellt viktigt i det fortsatt låga ränteläget.

### Kunden i fokus

De två starkaste skälen till vår lönsamma tillväxt är vårt fokus på kundnöjdhet med en stark lokal förankring i kombination med våra digitala tjänster. Även detta år fick vi bevis på att våra kunder uppskattar det vi gör – enligt Svenskt Kvalitetsindex 2016 har vi de mest nöjda kunderna inom bank, sakförsäkring, pensionsförsäkring och fastighetsförmedling. Vår framgångsrika affärsmodell, där Länsförsäkringar ABs uppgift är att genom affärs-, service- och utveck-



## ” Länsförsäkringars framgångsrika affärsmodell, med kunden i fokus, är mer relevant och samtida än någonsin.

lingsverksamhet stärka de lokalt förankrade länsförsäkringsbolagens konkurrenskraft och öka värdet för kunderna, är mer relevant och samtida än någonsin. Det senaste exemplet på Länsförsäkringar ABs roll som växthus var den påbörjade överföringen av en stor del av olycksfallsaffären från Länsförsäkringar AB till länsförsäkringsbolagen under 2016, då produkten ansågs ha uppnått önskad volym, lönsamhet och stabilitet för att bli lokalt förankrad.

### **Finansinspektionen godkände vår Solvens II partiell intern modell**

Vid årsskiftet 2016 trädde EU-regelverket Solvens II ikraft. I maj godkände Finansinspektionen vår ansökan om en partiell intern modell för beräkning av Solvens II kapitalkrav inom Länsförsäkringar AB-koncernen och Länsförsäkringar Liv. Det känns mycket bra att vara den första försäkringsgruppen i Sverige som fått sin modell godkänd, en modell som speglar vår affärslogik och vår faktiska riskprofil. Även på länsförsäkringsbolagen fortsätter arbetet med riskstyrning under Solvens II.

Vi tycker att det ur ett konkurrensperspektiv är viktigt att försäkringsföretag och tjänstepensionsinstitut i Sverige så långt som möjligt regleras på liknande sätt. Vi ser det som ytterst viktigt att konsumenterna

är skyddade och att det nya förslaget säkerställer en konkurrensneutralitet på den svenska marknaden. Skyddsbehovet är detsamma vare sig det gäller en tjänstepension, en privatbetald pensionsförsäkring eller någon annan typ av försäkring.

### **Hållbarhet skapar trygghet för kunderna**

Under 2016 fortsatte vi med vårt löpande arbete med hållbarhetsfrågor, vilket för mig är en självklarhet för en kundägd organisation. Prioriterade områden inkluderar bland annat vårt arbete med ansvarsfulla investeringar, ansvarsfulla erbjudanden, samhällsengagemang, långsiktigt miljöarbete och krav på leverantörer och partners. Vårt arbete med att implementera processer för ansvarsfulla investeringar har under 2016 bemötts med goda omdömen från externa granskare, såsom Söderberg & Partners och Max Matthiessen. Dessutom lanserades vår nya hållbarhetsfond Länsförsäkringar Global Hållbar i oktober. Ett annat glädjeämne är att Svensk Hållbarhetsranking visar att den svenska allmänheten anser att Länsförsäkringar är bäst på hållbarhet inom bank, pension och försäkring. I slutet av 2016 undertecknade Länsförsäkringar Sak, som första svenska försäkringsbolag, Principles for Sustainable Insurance (PSI), det största internationella samarbetsinitiativet

mellan FN och försäkringsbranschen för hållbar försäkring.

### **Vd-skifte hos Länsförsäkringar AB**

Både Länsförsäkringar AB och våra ägare, de 23 länsförsäkringsbolagen, möter framtidens utmaningar från en stabil grund – både mätt i ekonomisk styrka och mätt i affärsmodell, värdegrund och kundnöjdhet. Efter 35 år på Länsförsäkringar AB, varav sex år som vd går jag i pension, men jag är väldigt tacksam för att få ha varit en del i Länsförsäkringars utveckling under en så lång och spännande tid.

Stockholm i mars 2017

På uppdrag av de 23 länsförsäkringsbolagen



**Sten Dunér**

*Före detta vd Länsförsäkringar AB*

**Johan Agerman, vd i Länsförsäkringar AB från 9 januari 2017:**

# Kundupplevelsen är alltid avgörande – vi har de bästa förutsättningarna

Utgångspunkten för både våra processer och det vi utvecklar måste vara att allt startar hos kunden. Kundupplevelsen är helt avgörande om de vi vänder oss till ska välja oss.

Jag har under ett antal år haft anledning att följa Länsförsäkringars utveckling inom försäkring och bank. Jag tror jag talar för en hel bransch när jag säger att Länsförsäkringar med sin unika affärsmodell är den aktör som konkurrenterna avundas mest. Länsförsäkringar har blivit ett slags benchmark för branschen. Den lokalt kundägda strukturen och de kundvärden det ger. Det breda varumärket med sitt starka erbjudande inom bank, sakförsäkring och livförsäkring – och även inom fastighetsförmedling. Det är ingen som riktigt lyckats bryta igenom detta. Och mest av allt – det starka förtroende och anseende bland kunderna som detta arbetssätt har skapat. Utöver goda resultat och en stark tillväxt har vi under många år fått bevis på att våra kunder uppskattar det vi gör – enligt Svenskt Kvalitetsindex har vi de mest nöjda kunderna inom både bank, försäkring och fastighetsförmedling. Länsförsäkringar anses av allmänheten också bäst på hållbarhet inom bank, pension och försäkring. Långsiktig hållbarhet är en central del av vår verksamhet och vi arbetar löpande med hållbarhetsfrågor som skadeförebyggande arbete och ansvarsfulla investeringar.

## Digitala utmaningar

Samtidigt är naturligtvis utmaningarna många. Digitaliseringen kommer inte att sakta av, tvärtom, och här har vi ett stort arbete framför oss. Vi har Sveriges bästa bank-app idag och det finns ett stort kundvärde i det. Men inom en rad områden svarar vi inte upp mot våra kunders förväntningar. För när kunderna jämför oss med andra är det inte bara gentemot våra konkurrenter – de jämför oss med företag som erbjuder den bästa kundupplevelsen oav-

sett bransch. Vi måste inse att morgondagens kunder många gånger är betydligt mer digitala än vi är. Ska vi möta deras behov – och kundupplevelsen är helt avgörande om de ska välja oss – måste vi öka tempot. Förutsättningarna har vi – egentligen bättre än någon annan. Länsförsäkringars affärsmodell stödjer både lokalt och digitalt kundmöte – via telefonen när kunden vill det och i fysisk form när det passar bättre. Digitala kanaler har i grunden alla förutsättningar att bli lokala, till och med personliga. Ingen har bättre förutsättningar än vi, med vår breda kundbas och lokala kännedom, att nå ut med rätt riktad information till rätt person. Utgångspunkten måste alltid vara att allt startar hos kunden – och att vi bygger kommunikationen på kunddata och därmed på kunskap. Vi måste i detta utvecklingsarbete vara innovativa och ibland tänka helt nytt. Vi ska inte bara utveckla det vi har utan våga ta bort vissa processer och addera andra. Här handlar det om att hitta balansen och rätt former för samarbetet inom länsförsäkringsgruppen – kundupplevelsen ska alltid vara lokal, medan utvecklingen kan ske gemensamt.

## Regelverksutvecklingen

Regelverksutvecklingen fortsätter att ha stor påverkan för banker och försäkringsbolag och fortfarande råder oklarhet på en hel del områden. Jag är i grunden positiv till ett stärkt kundskydd, men anser att regelverken mellan bank och försäkring måste harmoniseras bättre för att inte göra det extra komplicerat för en grupp som Länsförsäkringar. Jag bedömer idag att vi är väl positionerade för att möta de utmaningar som regelverken medför.

## Omvärlden påverkar affären

Även affären kommer förstås att påverkas mycket av allt som händer runtomkring oss. Av teknikutveckling, av urbanisering, av klimatförändringar och av nya behov och förväntningar som växer fram hos våra kunder. Tillväxten i vår bankaffär når nya rekordnivåer och vi tar marknadsandelar inom alla områden. Vi har nu en utmanande tid framför oss där vi förutom den traditionella konkurrensen ständigt utmanas av nya och nytänkande aktörer inom fintech. Vår sakförsäkringsaffär kommer att få helt nya förutsättningar redan i den mer närliggande framtiden. Delningsekonomin som växer fram där man till exempel inte äger sin egen bil, att bilarna bara blir säkrare och säkrare och i framtiden till och med självkörande ger en helt annan spelplan för oss. Det är bara att ställa in sig på att vi kommer att ha lägre motorpremier om tio år än vi har idag. Husen blir smartare och försäkringsbehoven förändras även där.

## Agera istället för att reagera

Vi kommer med ny teknik att kunna följa upp till exempel hur rehabiliteringen går för en kund med sjukvårdsförsäkring och påverka utvecklingen åt rätt håll. Behoven av bra sjukvårdsförsäkringar kommer bara att öka och försäkringslösningar för äldre är ett spännande framtidsområde. För att sammanfatta utvecklingen så kan man nog säga att vi är ute på en resa från det reaktiva till det proaktiva. Vi kommer att agera istället för att reagera – vi måste ha som mål att allt mindre ta hand om effekterna av skador som redan inträffat och istället jobba allt mer förebyggande. Och det kommer inte bara gälla i den enskilda kundrelationen. Vi kommer i allt större omfattning



” Ingen har bättre förutsättningar än vi att möta kunderna på kundernas villkor.



att utveckla vår roll som samhällsaktör. Vi ska bli alltmer tongivande i frågor kring klimathot och naturskador och spela en roll i frågor om integration och segregation. Allt detta som i så stor omfattning påverkar Länsförsäkringar AB, länsförsäkringsbolagen och våra kunder och ägare.

Som nyttillträdd vd för Länsförsäkringar AB ser jag fram emot att vara med och vidareutveckla Länsförsäkringar för att möta framtidens utmaningar i en föränderlig och allt mer digitaliserad omvärld. Vi gör det från en styrkeposition – med starka resultat och god tillväxt i ryggen. Med

nöjda kunder och ett starkt varumärke. Och med en affärsmodell som är mer modern och kundanpassad än egentligen någonsin tidigare.

Stockholm i mars 2017

På uppdrag av de 23 länsförsäkringsbolagen

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized initials 'JA' followed by a long, sweeping horizontal line.

**Johan Agerman**

*Vd Länsförsäkringar AB*

# Det här är Länsförsäkringar

**Om Länsförsäkringar** 23 kundägda länsförsäkringsbolag i samverkan kombinerar det mindre företagets förmåga att förstå kunden med stordriftsfördelarna som en samverkan ger. Genom respektive länsförsäkringsbolag får kunderna ett helhetserbjudande inom bank, försäkring och fastighetsförmedling. Allt byggt på erfarenheten att lokal beslutskraft, kombinerad med gemensamma resurser, skapar mervärde för kunderna.

Länsförsäkringars position på den svenska bank- och försäkringsmarknaden är resultatet av utvecklingen för en bolagsgrupp som under två sekel inte haft några andra uppdragsgivare än de egna kunderna. Det som under 1800-talets första hälft startade som lokala brandkassor är idag moderna bolag med ett heltäckande erbjudande av finansiella tjänster – i de kanaler kunden väljer. Länsförsäkringsidén är mer än 200 år gammal och i grunden densamma idag som den var då. Det som har utvecklats sedan dess har alltid byggt på en och samma sak: att det finns ett kundbehov i botten. Närhet, enkelhet och ett lokalt kundäggande har i två seklar byggt framgångarna inom sakförsäkring och sedan överförts till de finansiella tjänsterna och fastighetsförmedlingen.

Helheten av tjänster inom bank och försäkring erbjuds genom 23 självständiga och kundägda länsförsäkringsbolag, med sammanlagt 140 kontor. Fastighetsförmedling med tillhörande tjänster erbjuds genom 160 bobutiker. Den marknadsledande positionen på sakförsäkringsmarknaden har befasts. Som ett rikssnitt har Länsförsäkringar 30 procent av sakförsäkringsmarknaden, men för många länsförsäkringsbolag är marknadsandelen betydligt högre än så. Livförsäkringsverksamheten har ett tydligt fokus på att vara den bästa pensionspartnern för företag och privatpersoner genom hela spartiden och alltid vara nära och begripliga. Bankverksamheten växer kraftigt och grunden är lagd för att bli ett självklart bankalternativ, framförallt för befintliga försäkringskunder. Fastighetsförmedlingen har på bara några få år gått från noll till landets tredje största aktör. Detta är ett

exempel på styrkan i varumärket – och på kundfördelen i att samla allt som har med en trygg bostadsaffär att göra på ett ställe. Hälsoområdet är en annan stark tillväxtmarknad för länsförsäkringsgruppen – med en modernt paketerad sjukvårdsförsäkring med förebyggande hälsotjänster och bra rehabilitering. Länsförsäkringsgruppen har tillsammans 3,7 miljoner kunder och 6 200 medarbetare.

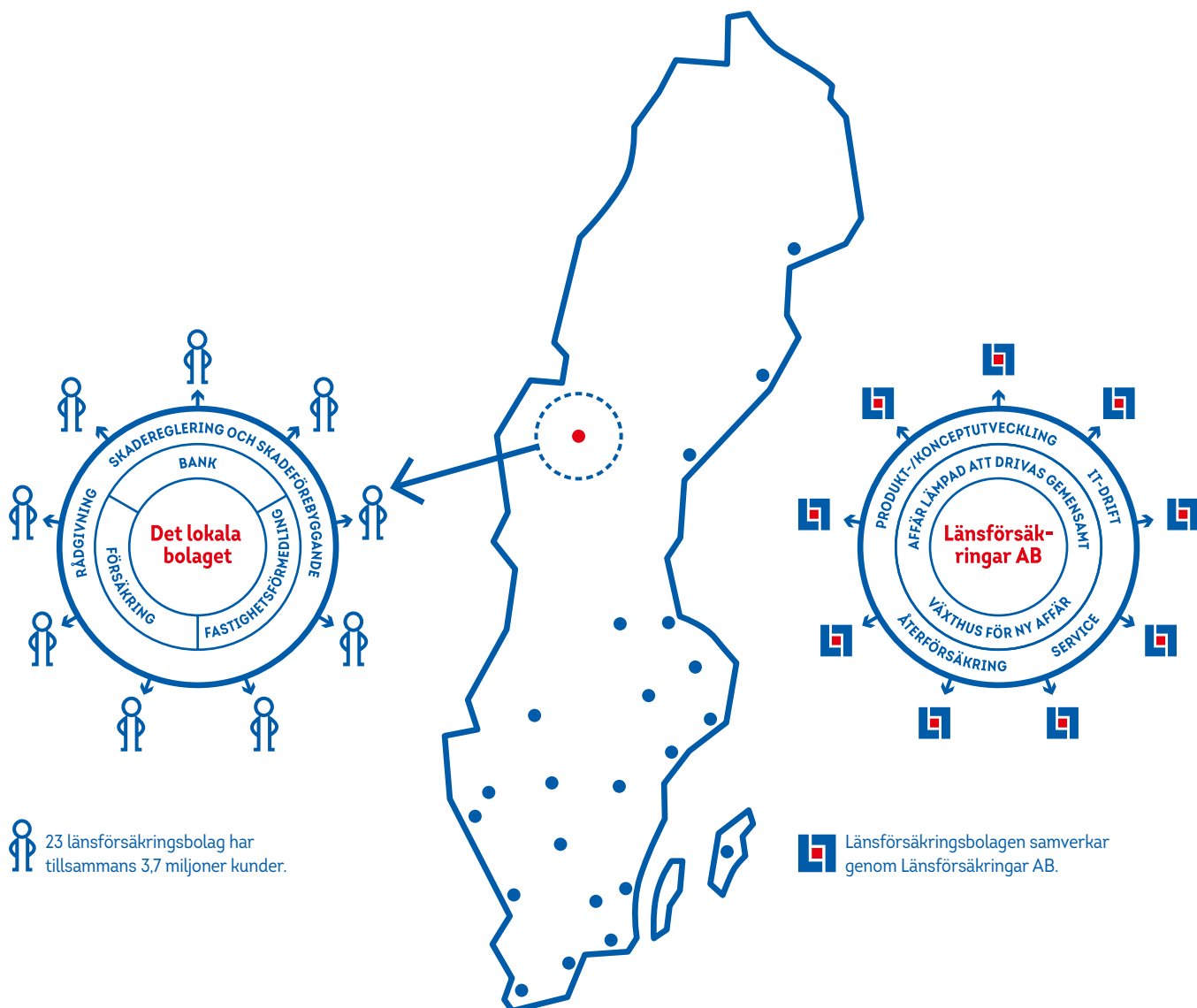
## **Lokalt kundägda bolag skapar unik närhet**

Varje enskilt länsförsäkringsbolag ägs av sina sakförsäkringskunder, vilket innebär att bolagets kapital tillhör kunderna. Med kunden som ägare och enda uppdragsgivare finns inga externa aktieägares intressen som måste tillgodoses utan överskottet kan istället gå tillbaka till kunderna i form av återbäring eller rabatter. Detta är en av Länsförsäkringars bärande principer, som lägger grunden för synen på kundrelationen. Tradition och värderingar grundar sig i att alltid se till vad som är bäst för kunderna, med utgångspunkt i kundernas vardag. Att vara kundägda skapar grunden för ett kundorienterat förhållningssätt; att vara lokalt förankrad, nära och att ge den bästa servicen.

För att lyckas skapa en tydlighet i marknaden kring vad varumärket står för krävs en förståelse och ett engagemang från hela länsförsäkringsgruppen. Upplevelsen av en ökad närhet och ett minskat avstånd i relationen med Länsförsäkringar ska vara vägledande för allt som görs – från produktutvecklingen till det personliga kundmötet.

## **Balans mellan lokalt och gemensamt**

Tillsammans har länsförsäkringsgruppen utvecklat balansen mellan småskalighet och storskalighet. Länsförsäkringsbolagens samverkan genom Länsförsäkringar AB har vuxit fram utifrån ett decentraliserat perspektiv, inte tvärtom. Det har varit de lokala bolagen som bestämt sig för samverkan för att nå skalfördelar och för att kunna koncentrera sig på det som är det viktigaste; hur mötet med kunderna sker och hur kundrelationer utvecklas till att präglas av närhet. Vissa saker inom länsförsäkringsgruppen drivs storskaligt för att skapa fördelar, till exempel utveckling av produkter och IT-system. Andra delar lämpar sig bättre för arbete i mindre skala, som till exempel kundmötet. Framgången ligger i balansen. Utgångspunkten för samarbetet inom länsförsäkringsgruppen är alltid att så stor del som möjligt av verksamheten ska drivas av de lokala bolagen och att i princip alla kundkontakter ska ske där. För Länsförsäkringar är själva kärnidén att möta och känna kunden och det görs bäst i småskalighet. Det är så närheten i kundmötet kan byggas. Den lokala närvaron är ett område där Länsförsäkringar inte kompromissar. Men det hindrar inte att det finns andra områden där storskaligheten kommer att utvecklas ännu mer. Också storskaligheten har ju som yttersta mål att stärka kundnytta. Stordriftsfördelarna uppstår i samverkan mellan länsförsäkringsbolagen. Samverkan sker genom det gemensamt ägda Länsförsäkringar AB med dotterbolag, vars uppgift är att genom affärs-, service- och utvecklingsverksamhet skapa förutsättningar för länsförsäkringsbolagen att bli



framgångsrika på sina respektive marknader och att svara för länsförsäkringsgruppens gemensamma strategier.

### Starkt varumärke och nöjda kunder

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, försäk-

ring och pension. Kantar Sifos anseendeundersökning 2016 visar att Länsförsäkringar har det högsta anseendet i försäkringsbranschen och det femte högsta anseendet av alla svenska företag – en lista som toppas av Volvo och Ikea. Länsförsäkringar har också under många år legat i topp när Svenskt Kvalitetsindex redovisar hur nöjda kunderna är med sin bank och sitt försäkringsbolag – den senaste mätningen visade landets högsta kundnöjdhet inom bank, försäkring och fastighetsförmedling.

# Ägarstyrning som skapar ett tydligt samspel

**Ägarstyrning** Inom länsförsäkringsgruppen är ägarstyrningen en del av ett mångfacetterat samspel mellan länsförsäkringsbolagen. Länsförsäkringsbolagen är på en och samma gång medlemmar i federationen, beställare och nyttjare av Länsförsäkringar ABs tjänster, distributörer av Länsförsäkringar ABs produkter och ägare av Länsförsäkringar AB.

I samspelet mellan länsförsäkringsbolagen handlar ägarstyrningen inte bara om styrningen av den gemensamma verksamheten, utan också om att säkerställa att samtliga länsförsäkringsbolag tar sin del av ansvaret för utvecklingen av den verksamhet som de gemensamt valt att investera i. Utvecklingen av de gemensamma affärerna och de senaste årens tillväxtplaner har gjort att länsförsäkringsbolagens ägarstyrning visavi Länsförsäkringar AB alltmer kommit att hamna i fokus. Ägarstyrningen har kommit att bli en allt viktigare del av samspelet mellan länsförsäkringsbolagen.

## Ägarstyrningens grunder

Länsförsäkringar AB är ett aktiebolag, och tillika moderbolag i en finansiell koncern, med aktier som ägs individuellt i olika omfattning av de 23 länsförsäkringsbolagen och 16 socken- och häradsbolag. Vart och ett av länsförsäkringsbolagen ansvarar som ägare för att det finns en fungerande ägarstyrning visavi Länsförsäkringar AB. I för-

mell mening är varje länsförsäkringsbolags styrelse ansvarig för ägarstyrningen.

Mot bakgrund av den federativa organisationen och avsikten med ägandet av Länsförsäkringar AB, har länsförsäkringsbolagen tillsammans skapat gemensamma former för ägarstyrning. Former som svarar upp både mot de krav som normalt ställs på ägarstyrning och som samtidigt beaktar de federativa förutsättningarna för samarbetet.

Ägarstyrningen i Länsförsäkringar AB har tydliga fördelar jämfört med ägarstyrning i många större finansiella koncerner. Detta tack vare att samtliga länsförsäkringsbolag har samma tydliga syfte med ägandet, är aktiva och att de tillsammans har tillräckligt stor finansiell kapacitet för att trygga långsiktigheten i ägandet.

## Ägarstyrningens logik

Ägarstyrningens logik handlar i huvudsak om relationen mellan länsförsäkringsbolagens styrelser, Länsförsäkringar ABs bolagsstämma och länsförsäkringsbolagens

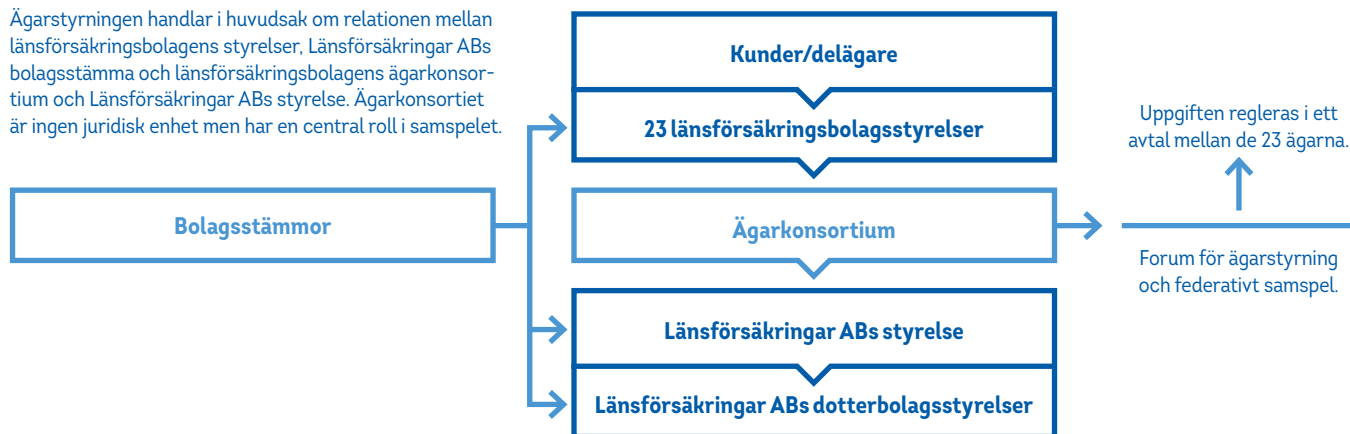
ägarkonsortium och Länsförsäkringar ABs styrelse. Den formella ägarstyrningen sker genom bolagsstämman men länsförsäkringsbolagens ägarkonsortium och länsförsäkringsbolagens representation i styrelsen för Länsförsäkringar AB är också viktiga delar i ägarstyrningen. Formellt regleras bolagsstämmans uppgifter i lag och i bolagsordningen. Konsortiets uppgifter regleras i länsförsäkringsbolagens konsortialavtal. Konsortiets ordförande utses av länsförsäkringsbolagen.

Länsförsäkringar ABs styrelse väljs av bolagsstämman som utgörs av företrädare för samtliga aktieägare. Valet av styrelse bereds genom en process styrd av ägarna genom en av bolagsstämman utsedd valberedning. Valberedningens sammansättning, mandattid med mera regleras i bolagsordningen. Konsortiets ordförande ansvarar för processen gällande förnyelse av valberedning.

Valberedningens huvuduppgift är att föreslå val av ledamöter till Länsförsäk-

## Ägarstyrning i länsförsäkringsgruppen

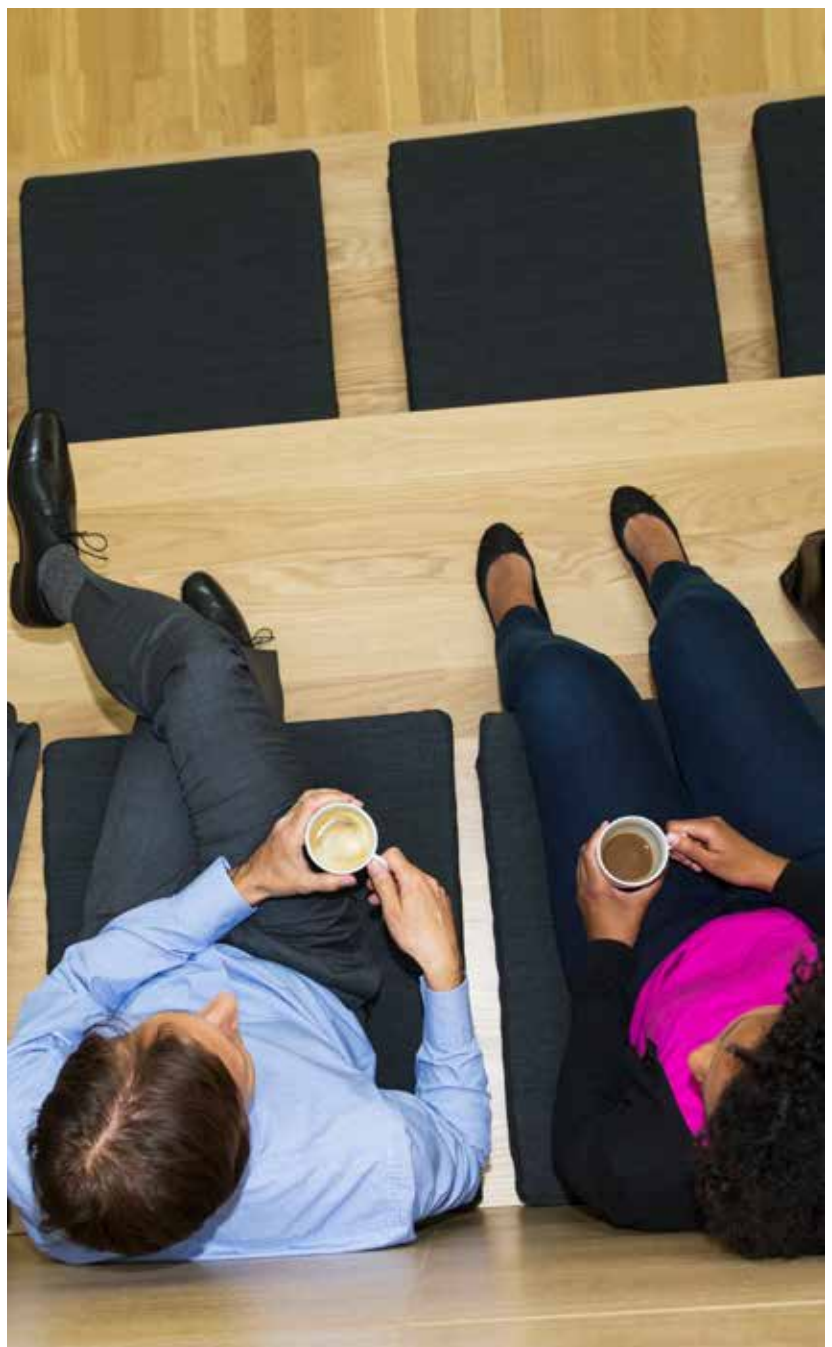
Ågarstyrningen handlar i huvudsak om relationen mellan länsförsäkringsbolagens styrelser. Länsförsäkringar ABs bolagsstämma och länsförsäkringsbolagens ågarkonsortium och Länsförsäkringar ABs styrelse. Ågarkonsortiet är ingen juridisk enhet men har en central roll i samspelt.



ringar ABs styrelse. I valberedningen läggs därmed grunden för ägarnas styrning av verksamheten inom Länsförsäkringar AB. Valberedningen har i sin roll att företräda ägarna och ägarnas intentioner med Länsförsäkringar AB, och att säkerställa att bästa kompetens nyttjas för bemanningen av Länsförsäkringar ABs styrelse.

Ägarnas uppdrag till valberedningen framgår av en särskilt dokumenterad instruktion som fastställs av bolagsstämman. Det är viktigt att det finns en tydlig rågång mellan valberedningen och styrelsen. Valberedningen arbetar självständigt från styrelsen på uppdrag av ägarna. Samtidigt är det viktigt att det sker ett samspel mellan valberedningen och styrelsens ordförande. Ett exempel är den årliga utvärdering som styrelsen gör av sitt eget arbete. Utvärderingen dokumenteras och tillhandahålls valberedningen och utgör därmed också grunden för valberedningens utvärdering av styrelsen.

Länsförsäkringar ABs styrelse agerar som ägarnas företrädare inom den ram som ges av ägarnas avsikt med verksamheten. Länsförsäkringar ABs styrelse driver alltså de strategier och mål som ägarna från tid till annan kommer överens om och verkställer därmed ägarnas uppdrag. Länsförsäkringar ABs styrelse har samtidigt ett stort ansvar för att vårda det kapital som länsförsäkringsbolagen har placerat i Länsförsäkringar AB. Länsförsäkringsbolagens uppdrag till Länsförsäkringar ABs styrelse beslutas i konsortiet och finns dokumenterat bland länsförsäkringsgruppens styrdokument. Länsförsäkringar ABs styrelse beslutar, med utgångspunkt från uppdraget från ägarna, om verksamhetens inriktning och omfattning.





# Trygg affär för kunderna och ett hållbart samhälle

**Hållbarhet** Länsförsäkringars uppdrag har anor mer än 200 år tillbaka i tiden. Grundläggande för uppdraget är ett lokalt och långsiktigt ansvarstagande, en omsorg om kundernas trygghet. Länsförsäkringar är övertygade om att ett ansvarsfullt erbjudande inom bank, försäkring och pension ger ett ökat värde till kunderna och bidrar till en hållbar samhällsutveckling.

## Ett lokalt och långsiktigt ansvarstagande i samhället

Utgångspunkten för Länsförsäkringars hållbarhetsarbete är ett lokalt och långsiktigt ansvarstagande i samhället, eftersom länsförsäkringsbolagen är lokala och kundägda. Det skadeförebyggande arbetet är prioriterat både för kundernas och det lokala samhällets skull. Länsförsäkringar ingår i olika samarbeten och bedriver forskning som bidrar till ett hållbart samhälle. Med ett starkt lokalt engagemang gynnas inte bara de egna kunderna utan även samhället i stort.

Samhällsengagemanget i de lokala länsförsäkringsbolagen är omfattande. Länsförsäkringars långsiktiga samhällssatsningar sker främst inom skadeförebyggande arbete och skadereglering. Att förebygga skador på människor, djur, egendom, skog och mark och att erbjuda en så hållbar skadereparation som möjligt är ett miljö- och samhällsansvar. Utöver Länsförsäkringars mer långsiktiga samhällssatsningar inom skadeförebyggande arbete och skadereparationer genomförs även aktiviteter exempelvis i samarbete med idrottsföreningar, intresseorganisationer, grundskolor, högskolor och universitet, kommuner med flera. Dessa satsningar är ofta långsiktiga i det lokala samhället för att bidra till exempelvis en meningsfull fritid för unga och gamla, en trygg närmiljö och kunders och lokalsamhällets kunskap för att bibehålla en säker och hållbar miljö. Att bidra till en trygg miljö och omgivning är grunden för Länsförsäkringar.

Enligt Sustainable Brand Index 2016 fick Länsförsäkringar högsta betyg bland svenska försäkringsbolag och i Hållbarhetsrankingen 2016 fick Länsförsäkringar högsta betyg bland både banker och försäkrings-



bolag i Sverige. Bägge undersökningarna bygger på enkäter med konsumenter och visar att det svenska folket och kunderna uppskattar ansträngningarna som görs av Länsförsäkringar inom hållbarhet.

### Klimatpåverkan och naturskador

För försäkringsverksamheten är den globala uppvärmningen en finansiell risk som över tid har svåröverblickbara konsekvenser. Troligt är att ett varmare klimat som följs av ökade risker för naturskador i form av extrema väderhändelser som skyfall, stormar och översvämningar kommer att innebära en risk för ökade utbetalningar för

väderrelaterade försäkringsskador, med stora variationer mellan åren och över olika delar av landet. Omställningsproblemen för att hantera den finansiella risken och minska klimatförändringarnas konsekvenser innebär i många avseenden en ny situation. Att använda historiska data och samband riskerar att leda till en systematisk underskattning av riskerna i och med den ökande trenden. Under året infördes i Länsförsäkringar en nationell plan för att förebygga naturskador och i slutet av året hade naturskadesamordnare utsetts på nästan alla 23 länsförsäkringsbolag.



# Länsförsäkringsbolagens samhällsengagemang, Sverige runt

## 1. Länsförsäkringar Norrbotten

- För trygga barn i trafiken delas reflexvästar ut till alla förskolor.
- Insatser görs för att minska risken för vattenskador hemma hos kunderna.
- Vi har samarbete med SOS Barnbyar i Kambodja.

## 2. Länsförsäkringar Västerbotten

- Vårt största miljöansvar är att förebygga skador.
- Klimatförändringar medför risker som vi vill påverka.
- Vår sponsring ska bidra till "Ett bättre Västerbotten att leva och bo i".

## 3. Länsförsäkringar Jämtland

- Vi vill bidra till integrationen av våra nyjämter.
- "Årets bilplåtverkstad" för att belöna det företag som kunderna är mest nöjda med och som arbetar hållbart.
- Vi sponsrar länet - för länet.

## 4. Länsförsäkringar Västernorrland

- Vi hjälper våra kunder att undvika skador, det är en miljögärning och i ett kundägt bolag vinner alla på det.
- Sponsring - i länet för länet. Vi finns nära, verkar bara i Västernorrland och bryr oss om vårt län och människorna som finns här.

## 5. Länsförsäkringar Gävleborg

- Vi kallar sponsring för en tryggad framtid.
- LF Samhällsfond - för Gävleborgs bästa, stöttar de som arbetar utvecklande och hållbart för våra barn.
- Vårt huvudkontor är LEED-certifierat för att uppnå högt ställda hållbarhetskrav.

## 6. Dalarnas Försäkringsbolag

- Dalarnas Akademi, en utbildning för ledare och chefer för att stärka Dalarnas konkurrenskraft.
- Dalarna stödjer Glimma barn och ungdom för att övervikt och fetma är ett växande problem för barn.
- Vi stödjer föreningslivet i Dalarna.

## 7. Länsförsäkringar Värmland

- Vi lär barnen vikten av att ha hjälm på hövvel!
- Vi erbjuder idrottsföreningar utbildningar i trafiksäkerhet för barn och unga på väg till och från träning.
- Årets matentreprenör i Värmland, i samarbete med LRF Konsult.

## 8. Länsförsäkringar Uppsala

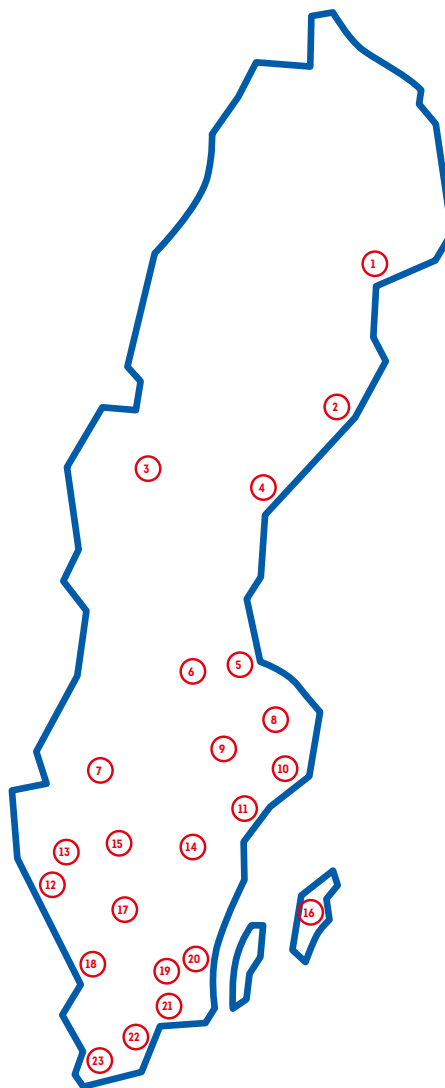
- Vår sponsring ska bidra till ett bättre Uppsala län att bo och leva i. Vi vill bidra till att barn och ungdomar får en aktiv fritid och en god social träning. Vi investerar i våra barn och ungdomars framtid.

## 9. Länsförsäkringar Bergslagen

- Stipendier delas årligen ut för att skapa trygghet och lösa samhällsutmaningar.
- Genom "Bergslagslyftet" bidrar vi till att barn och ungdomar får en aktiv och meningsfull fritid.
- Vi delar ut reflexvästar för tryggare förskolebarn.

## 10. Länsförsäkringar Stockholm

- Vi stödjer S:t Erikscupen och grönt kort för Fair Play.
- Vi fortsätter kampen för Östersjön i samarbete med Stiftelsen Hållbara Hav.
- Vi stödjer Fryshuset i deras arbete med ungdomar.



## 11. Länsförsäkringar Södermanland

- Jubileumsfonden stödjer goda, lokala initiativ för att öka tryggheten och minska risken att drabbas för brott, skador eller olyckor.
- Genom vårt sponsringsprojekt "Omtanke Sörmland" stödjer vi lokala organisationer.

## 12. Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän

- Med "Vi tar ansvar" vill vi att fler ska kunna välja innan-förskap. Samarbeten sker med BRIS, Läxhjälp, Friends, Ung Företagsamhet och Nattvandringarna.
- Fulfillret - appen som motverkar utanförskap.
- Vi arbetar för att hålla den Bohuslänska kusten ren.

## 13. Länsförsäkringar Skaraborg

- Camp Blåljus ska bidra till ungdomars förmåga att hantera olika olycksrisker.
- Skaraborg Invest skapar förutsättningar för nytt företagande och nya arbetstillfällen i Skaraborg.
- Vi vill snällsäkra med Fulfillret.

## 14. Länsförsäkringar Östgöta

- Östgötapriset stöttar hållbara initiativ som bidrar till ökad trygghet och gemenskap för östgötarna.
- Vi delar ut Breddidrottspriset för att öka delaktigheten i idrotten och ge fler möjlighet att vara med.
- Vi är partner i Grannsamverkan med lokal polis.

## 15. Länsförsäkringar Älvsborg

- Vi samarbetar med Destination Gymnaset i Borås tillsammans med näringsliv, skola, elever och föräldrar för att alla ska komma in på gymnasiet.
- Lovande Förebilder-stipendiet delas ut för att främja en positiv samhällsutveckling för barn och ungdomar.

## 16. Länsförsäkringar Gotland

- Vi stöttar ungdoms- och idrottsverksamhet för att bidra till ungdomars aktiva fritid.
- Länsförsäkringar Gotlands skolfond, stödjer förskolor och skolor som vill förbättra sin värdegrund och lika-behandling eller bedriva skadeförebyggande arbete.

## 17. Länsförsäkringar Jönköping

- Vi vill minska bränder och bidra till ökad trafiksäkerhet.
- Ung växtkraft-stipendiet delas ut till unga entreprenörer inom de gröna näringarna.
- Vi sponsrar tillsammans med Räddningstjänsten mobila översvämningsbarriärer.

## 18. Länsförsäkringar Halland

- Vi vill skydda trafikanter, öka medvetenheten om trafikregler och utbilda i cykelsäkerhet.
- Vi bidrar med skadeförebyggande första hjälpen-insatser i vardagen och på olycksplatsen för kunderna.
- Vi utbildar halländska företag i att arbeta mer hållbart.

## 19. Länsförsäkring Kronoberg

- Vi vill bidra till Kronobergs föreningsliv och initiativ för barns bättre hälsa.
- Årets hållbarhetspris delas ut för förtjänstfulla insatser för människors liv och hälsa och andra värden.
- Stoppa tjuven, för att stoppa inbrott på landsbygden.

## 20. Länsförsäkringar Kalmar län

- "Schysst Idrott med Länsförsäkringar Kalmar län", vi ger stöd och ställer krav på de vi sponsrar.
- Friends + Länsförsäkringar Kalmar = Sant.
- Vi stödjer musselodling för ett friskare Kalmarsund.

## 21. Länsförsäkringar Blekinge

- Med "Årets kamrat" vill vi uppmuntra våra barn och ungdomar till att växa upp i ett tryggt Blekinge.
- "Årets bilverkstad" koral av våra kunder och där miljöpåverkan och effektiva processer vägs in.

## 22. Länsförsäkringar Göinge-Kristianstad

- Reclaim Challan i Kristianstad för att öka tryggheten.
- Tankelabbet Tusen Tankar tar täten mot framtiden.
- Årets skadeförebyggare och Årets miljöpris delas ut för värdefulla insatser i Göinge-Kristianstad.

## 23. Länsförsäkringar Skåne

- Vi stöttar Ung Aktiv 9 och MFF i samhället för att bidra till en meningsfull vardag för ungdomar.
- Vi stöttar Live it up, äventyrsbaserade ledarskapsprogram för unga kvinnor.
- Vi vill skapa ett robustare samhälle som klarar framtida klimatförändringar.

## Skadeförebygga är ett miljöarbete

Att undvika en skada är alltid en vinst för miljön och kunderna. Den skadeförebyggande verksamheten bidrar till en minskad miljöpåverkan med mindre avfall, energi, nya material, transporter och andra resurser både vid skadehändelsen och vid återställandet och reparationen. Störst miljöpåverkan har natur-, vatten-, brand- och motorskador, som är Länsförsäkringars fokusområden i det skadeförebyggande arbetet. En genomsnittlig vattenskada i ett hem innebär runt 300 kilo koldioxidutsläpp. Vattenskador kan undvikas genom val av rätt material och genom installation av varningsindikatorer. En villabrand ger i genomsnitt ett koldioxidutsläpp på 25 ton. Bränder orsakar även andra kemiska utsläpp i luft, mark och vatten. En brandsanering och ett återställande av ett hus kräver mycket energi, nya eller återvunna resurser och orsakar stora mängder avfall.

## Motorförsäkring

Länsförsäkringar arbetar för att minska antalet olyckor i trafiken. Detta har bland annat lett fram till ett gemensamt arbetssätt och en statistikdatabas som kallas "Skada på karta". Vid en olycka eller incident inom motor och trafik rapporteras denna geografiskt och den samlade incident- och olycksstatistiken ger kunskap om var olyckor sker och varför, samt ger förutsättningar för att förebygga trafikskador långsiktigt i samverkan med väghållare och kommuner.

## Hälsa för ett hållbart liv

Länsförsäkringar är en av Sveriges ledande aktörer inom sjukvårds-, sjuk- och olycksfallsförsäkring och deltar aktivt i samhällsdebatten kring en god hälsa och ett hållbart arbetsliv. Sjukvårdsförsäkringen bygger på förebyggande hälsojourer och rätt vård i rätt tid med effektiv rehabilitering. För att säkerställa att den vård som förmedlas är medicinskt motiverad och ger långsiktigt bästa resultat för kunderna används så kallad oberoende medicinsk granskning. Syftet är att vårdgivarna ska följa samma riktlinjer för de behandlingsformer som är rekommenderade vid olika besvär, vilket gör att vård och rehabilitering ger ett bättre resultat för kunderna. De förebyggande hälsojourerna syftar till att främja god hälsa och förebyggande av ohälsa genom till exempel minskad stress, bättre sömn och en sundare livsstil. Däri ingår bland annat hälsoprofil för medarbetare och organisa-

tioner, webbaserade hälsoprogram, personligt samtalsstöd och chefsstöd.

## Hälsofrämjande och skadeförebyggande för djur

Agria är marknadsledare inom djurförsäkring i Sverige och arbetar med skadeförebyggande och hälsofrämjande arbete för djur och stödjer aktivt forskning kring djurs hälsa. Kunderna är medvetna och engagerade i frågor som rör deras djur och veterinärvård till dem. Agria ger råd och information via hemsidan, appen och andra insatser, till exempel i tjänsten Telefonveterinären och podcasten Pälspodden. Riktade insatser görs mot barn och unga för att ge kunskap om olika husdjur och värdet av att ha ett eget husdjur. Agria stödjer forskning om de djurslag som Agria försäkrar. Forskningsstödet, som baseras på en del av premieintäkten, är inriktat på djurs hälsa och på djurens betydelse för människan och samhället. Agria har en unikt omfattande skadestatistik, vilken används av forskare och avelsklubbar i arbete för ökad djurhälsa och hållbarhet.

## Länsförsäkringsbolagens forskningsfond

Länsförsäkringar stödjer sedan många år tillbaka vetenskaplig forskning kring människors trygghet genom Stiftelsen Länsför-

säkringsbolagens Forskningsfond. Forskningen ska bidra till ökad ekonomisk och fysisk trygghet i samhället. Resultaten görs allmänt tillgängliga samt omsätts i allt ökande utsträckning i den egna verksamheten mot kund. Två teman, tryggt boende och oskyddad trafikant, har varit prioriterade områden under 2016. Under året lanserades Forskningspodden, en podcast om aktuella omvärldsfrågor och forskningsresultat som Länsförsäkringar bidragit till.

## Samarbete med Ecpat

Länsförsäkringar Bank ingår i Finanskoalitionen mot barnsexhandel som samverkar med ECPAT i Sverige (End Child Prostitution, Child Pornography, and Trafficking of Children for Sexual Purposes). Finanskoalitionenens mål är att förhindra att det svenska betalningssystemet missbrukas för köp av sexuella övergreppsbilder på barn och sexhandel med barn samt att skapa opinion mot denna brottsliga verksamhet. Medlemmarna arbetar aktivt för att informera medarbetare och kunder, har implementerat riktlinjer mot barnsexhandel och är med och ökar kunskapen om problematiken för att proaktivt kunna bidra i det förebyggande arbetet.



# Tryggt och ansvarsfullt erbjudande

## Ansvarsfulla investeringar

Länsförsäkringar investerar i bolag över hela världen. Utgångspunkten är att väl-skötta, hållbara bolag är en långsiktigt bättre investering. Bolagen bör hantera risker och möjligheter kring affäretik, miljö och sociala frågor på ett ansvarsfullt sätt för att vara långsiktigt konkurrenskraftiga. Länsförsäkringar AB har skrivit under FN-initiativet PRI – Principer för ansvarsfulla investeringar – för att markera detta.

Länsförsäkringar placerar kundernas pensionskapital och erbjuder högt rankade egna fonder och rekommenderade externa fonder. Internationella konventioner, aktiv ägarstyrning, förvaltarurval och samarbeten är grunden för arbetet inom ansvarsfulla investeringar. Länsförsäkringar eftersträvar att transparent redogöra för arbetssätt och rutiner gällande ansvarsfulla investeringar. Under 2016 lanserades en hållbarhetsfond, Länsförsäkringar Global Hållbar. I fonden är hållbarhetsanalysen lika viktig som den finansiella analysen. De bolag som fonden investerar i är de bolag som redan idag är de mest framstående inom hållbarhet eller som är på väg att bli det och kan visa på tydliga positiva förändringar.

## Internationella konventioner grunden

Arbetet med ansvarsfulla investeringar utgår från de internationella konventioner som Sverige har undertecknat inom miljö, mänskliga rättigheter, arbetsrätt, korruption samt kontroversiella vapen (kärnvapen, klustervapen, biologiska och kemiska vapen samt personminor). Samarbete sker med ett externt etikonsultföretag för att analysera bolagen utifrån dessa konventioner. Med analysen som utgångspunkt söker Länsförsäkringar AB att genom dialog påverka bolag som bryter mot konventionerna. Det sker med målet att det analyse-

rade bolaget ska upphöra med kränkningen samt vidta förebyggande åtgärder för att förhindra att liknande incidenter upprepas. Om dialogen inte når avsett resultat kan innehavet som en sista utväg avyttras. Majoriteten av noterade aktie- och kreditobligationsinnehav genomlysas av ett externt etikonsultföretag.

Länsförsäkringar AB har även en dialog med bolag kring hållbarhetsfrågor i ett förebyggande syfte. Ett förebyggande område under 2016 var risken för barnarbete inom kakaoindustrin, ett annat område var vattenrisker inom ett urval bolag på tillväxtmarknader.

## Aktiv ägarstyrning

I ägarstyrningen ingår bolagsdialoger kring hållbarhetsfrågor, ett aktivt deltagande i portföljbolagens valberedningar för att påverka styrelsesammansättningen samt röstning på bolagsstämmor. En långsiktig målsättning är att öka mångfalden i portföljbolagens styrelser vad gäller kön, ålder och bakgrund. Under stämposäsongen 2016 uppgick andelen kvinnliga styrelseledamöter till 41 procent i de bolag där Länsförsäkringar Fondförvaltning deltog i valberedningen. Länsförsäkringar AB röstar på bolagsstämmor i de bolag där ett väsentligt ägande finns eller där det av andra skäl är viktigt att rösta. Det gäller i huvudsak bolag som ingår i Länsförsäkringar ABs egna fonder.

## Samarbeten med andra investerare

Länsförsäkringar AB är aktiv medlem i Hållbart Värdeskapande, ett samarbetsprojekt mellan 17 av Sveriges största institutionella investerare och NASDAQ Stockholm. Syftet med projektet är att lyfta betydelsen av att bolagen arbetar strukturerat med hållbarhetsfrågor.

Länsförsäkringar AB är aktiv medlem i Swesif, en branschsammanlutning för hållbara investeringar. Under 2016 vidareutvecklade Swesif Hållbarhetsprofilen, en branschstandard med information om hur fonder tillämpar hållbarhetskriterier i sin förvaltning, vilken syftar till att underlätta för fondsparare att jämföra fonder.

Under året deltog Länsförsäkringar AB i Svensk Försäkrings och i Fondbolagens Förenings arbetsgrupper med att ta fram ett gemensamt branschmål för att mäta koldioxidavtryck i investeringar samt i ett par samarbetsprojekt rörande klimatfrågor CDP och PRI. CDP är en organisation som samlar miljöinformation från bolag utifrån finansiella aktörers och investerares krav och behov om bolagens negativa miljöpåverkan.

## Klimatrisker i investeringar

I förvaltningen av kundernas pensionskapital fattas beslut som både påverkar och påverkas av klimatförändringarna och dess följder. Fossil energi i allmänhet och kolkraft i synnerhet orsakar stora koldioxidutsläpp. Länsförsäkringar AB ser stora finansiella risker i att investera i bolag som baserar sin verksamhet på fossila bränslen eftersom fossila tillgångar riskerar att bli så kallade strandade tillgångar. Under 2016 valde Länsförsäkringar att för alla egna fonder och direktinvesteringar, avyttra gruvbolag och energibolag med mer än 50 procent av sin omsättning från förbränningskol, för att minska sitt koldioxidavtryck.

Länsförsäkringar AB mäter koldioxidavtryck för sina investeringar i enlighet med det internationella initiativet Montreal Pledge sedan 2015 samt Fondbolagens Förenings och Svensk Försäkrings rekommendationer.

## Initiativ och samarbeten inom hållbarhet som Länsförsäkringar AB ingår i



## Kreditgivning som värnar hållbarhet

Länsförsäkringar Banks utlåning sker enbart i Sverige med en god geografisk spridning, i svenska kronor och är främst inriktad på privatpersoners bolån och på små familjeägda lantbruk med låg risk. Kreditpolicyn utgör grunden för kreditgivning, etablerar kriterier för acceptabel risk och identifierar områden med höga risker inom hållbarhet. Riskerna avser främst miljö, mänskliga rättigheter, arbetsrätt, korruption eller annan kriminell verksamhet, som kräver speciella överväganden. Den ställer höga krav på kundernas återbetalningsförmåga samt säkerheternas kvalitet. Kreditberedningsprocessen tillsammans med rådgivarnas lokala kund- och marknads-kännedom ger goda förutsättningar för en utlåningsportfölj med en hög kreditkvalitet.

## Anti-penningtvätt och motverkande av finansiering av terrorism

Inom Länsförsäkringar AB bedrivs ett omfattande arbete för att begränsa risken för att verksamheten ska användas eller utsättas för finansiell brottslighet. Aktiv övervakning av transaktioner sker för att upptäcka exempelvis penningtvätt och finansiering av terrorism. Även andra försök till bedrägerier, exempelvis kortbedrägerier bevakas, och det finns ett gemensamt system inom länsförsäkringsgruppen för avvikelserapportering.

## Försäkringar för ett hållbart samhälle

Länsförsäkringar har flera erbjudanden som ger ekonomisk trygghet i olika livssituationer för kunderna. Försäkringen "Bo Kvar" ger skydd vid dödsfall, sjukdom och arbetslöshet och erbjuds till dem som tar bolån i Länsförsäkringar Hypotek. Försäkringen "Senior" är en anpassad sjukvårdsförsäkring för privatpersoner som behöver en sjukförsäkring efter det att maximal ålder uppnåtts för att kunna inneha sjukvårdsförsäkring.

Under året förtydligades kvalitetssäkringen "Säker Gård" riktad till lantbrukskunderna, för att fortsatt ge ett tryggt försäkringsskydd till lantbrukskunderna. Återvinningstjänsten till lantbrukskunderna erbjuds i samarbete med Håll Sverige Rent och lokala entreprenörer för att minska skrot och miljöfarligt avfall på den svenska landsbygden.

## Hållbarhet vid skadereparation

Länsförsäkringar tar fram metoder och standarder för det skadeförebyggande arbetet och vid skadereparationer. Bland annat har en LUPIN-certifiering av bilverk-

städer tagits fram i samarbete med Autoteknik. De flesta länsförsäkringsbolagen har anslutit sig till certifieringen, som säkerställer uppfyllelse av miljökrav hos de bilverkstäder som används för skadereparation. Trafikförsäkringsföreningens kvalitetsmätning 2016 visade att två av fem bilverkstäder generellt brister i kvalitet, exempelvis i lackeringsarbeten och rostskydd. Mätningen visade att LUPIN-certifierade bilverkstäder till 45 procent hade färre brister. Under året inleddes arbetet med att höja kraven för att hantera miljö- och samhällsrelaterade risker.

Höga kvalitetskrav ställs i samband med skadereparation av fastigheter och bostäder. Metoder och system vidareutvecklas för att tydliggöra krav på de företag som reparerar byggnadsskador. Dialog förs med företagen om bygghandlingar, återvinning och material som minskar negativ miljöpåverkan.

## Internationella samarbeten

I slutet av 2016 undertecknade Länsförsäkringar AB, som första svenska försäkringsbolag, Principles for Sustainable Insurance (PSI), det största internationella samarbetsinitiativet mellan FN och försäkringsbranschen för hållbar försäkring. Länsförsäkringar AB vill genom undertecknandet visa sitt ställningstagande för ökad transparens kring hållbar försäkring och samhällsansvar samt påverkansarbete och samverkan för en minskad klimatpåverkan. Länsförsäkringar AB har sedan tidigare signerat Geneva Associations Kyoto-uttalande, som uppmanar världens försäkringsbolag att i arbetet med kunder, beslutsfattare och branschkollegor medverka till en minskad miljöpåverkan. Geneva Association, som funnits i 40 år, har ett globalt samarbete i försäkringsbranschen kring ekonomiska, politiska och sociala frågor.

## Oklara försäkringsfall och misstänkta bedrägerier

Länsförsäkringars målsättning är att kundkollektivet behandlas korrekt och att de premier som betalas in blir rätt ersättning till rätt person. Försäkringsbedrägerier är ett problem för hela försäkringsbranschen och är angeläget att motverka. Länsförsäkringar AB utreder oklara försäkringsfall och misstänkta bedrägerier i försäkringsärenden. En viktig del i arbetet är utbildning av skadehandläggare, samverkan samt riktade aktiviteter. Under året bedrevs en nationell insats rörande arrangerade trafikolyckor. Ett löpande projekt bedrivs rörande öppna trafiklivräntor som samtliga 23 länsförsäkringsbolag är aktiva i. Utredningsverksamhe-

ten nekade flera ersättningar och återkrävde flera felaktigt utbetalda belopp som totalt uppgick till betydande belopp.

## Styrning och inriktning

### Policyer och internationella initiativ

För att Länsförsäkringar ska nå ambitionen om större hållbarhet i den egna verksamheten är värdegrunden, krav och kompetens av största betydelse. Styrning i riktlinjer och policyer och målsättningar stödjer detta arbete. Förbättringar i arbetssätt och rutiner i det dagliga arbetet sker kontinuerligt för att styra mot större hållbarhet. Länsförsäkringar AB har undertecknat FN Global Compacts tio principer inom mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och anti-korruption, vilket innebär ett tydligt ställningstagande för att följa och skydda dessa principer. Länsförsäkringar AB är bland annat medlem i AMICE, Association of Mutual Insurers and Insurance Cooperatives in Europe, som bland annat har ett informations- och erfarenhetsutbyte bland medlemmarna kring hållbarhet.

### Minskad resursanvändning

Miljöarbetet bedrivs strukturerat och uthålligt. Strategin för att minska klimatpåverkan från den egna verksamheten är främst energieffektivisering, övergång till förnybara källor, nyttjande av grön el, minskat resande och ökad användning av digital mötesteknik. Klimatkompensation förekommer för det koldioxidutsläpp som uppstår i den egna verksamheten.

### Transparens

Länsförsäkringar värnar om transparens kring risker och samhällsengagemang för att kunder och intressenter ska kunna göra goda bedömningar av hur de påverkar och påverkas av Länsförsäkringars verksamhet. En positiv miljö- och samhällspåverkan är särskilt framträdande i Länsförsäkringars samhällsengagemang och i det skadeförebyggande arbetet som är ett långsiktigt miljöarbete. Länsförsäkringar arbetar kontinuerligt med att öka transparensen kring dessa frågor och resultatet av egna insatser och positiv och negativ påverkan.





## Medarbetare

### En av Sveriges mest attraktiva arbetsgivare

Länsförsäkringar vill vara en attraktiv arbetsgivare för att kunna attrahera och behålla duktiga medarbetare, vilket är avgörande för en fortsatt framgång. Kontinuerligt arbetar länsförsäkringsgruppen, både på sina lokala marknader och gemensamt, med att kommunicera sitt arbetsgivarerbjudande. Det här sker via sociala och digitala medier och i möten med kandidater på arbetsmarknadsdagar och campus samt genom olika studentprogram.

När yrkesverksamma yngre akademiker svarade på undersökningen Karriärbarometern mottog Länsförsäkringar för nionde året i rad utmärkelsen "Försäkringsbranschens mest attraktiva arbetsgivare" och är det enda försäkringsbolag som är bland de 100 mest attraktiva arbetsgivarna. När landets högskoleekonomer svarade på Företagsbarometern fick Länsförsäkringar samma utmärkelse för fjortonde året i rad. Undersökningarna genomförs av Universum.

### Intern arbetsmarknad och bra utvecklingsmöjligheter

Inom länsförsäkringsgruppen finns en bredd av yrkeskompetenser inom bank, försäkring och fastighetsförmedling samt specialistbefattningar inom ett flertal olika områden. 23 självständiga länsförsäkringsbolag och det

gemensamt ägda Länsförsäkringar AB, innebär en stor intern arbetsmarknad. Det ger medarbetarna många möjligheter till vidareutveckling genom att byta jobb, antingen inom det lokala länsförsäkringsbolaget eller inom länsförsäkringsgruppen. Det kan ske via utlysta visstidsanställningar, där medarbetaren behåller sin grundanställning, eller genom att byta jobb till en helt ny tjänst. Vid bolagsbyte får medarbetaren tillgodoräkna sig hela sin anställningstid.

Möjligheter till kompetensutveckling finns både inom länsförsäkringsbolagen samt via en gemensam utbildningsverksamhet inom Länsförsäkringar AB, som tillhandahåller en gedigen portfölj av utbildningar inom liv-, bank- och sakförsäkringsområdet samt ledarskap.

Utbildningarna är inriktade på att ge medarbetarna den kompetens som behövs för att på ett affärsmässigt sätt erbjuda kunderna produkter och lösningar som motsvarar deras behov. För medarbetarna inom länsförsäkringsgruppen genomfördes under året totalt 8 752 utbildningstillfällen, lärarledda och som e-utbildningar.

Ledarskapsutbildningar erbjuds även inom samarbetsorganisationen European Alliance Partners Company. Till dessa utvecklingsprogram nomineras årligen chefer på ledningsnivå och specialister.

### Arbetsmiljö och hälsa

Länsförsäkringar präglas av en god arbetsmiljö med samarbete och samverkan som ledord för att skapa stark gemenskap och kamratskap. Ett öppet och tolerant arbetsklimat befriat från alla former av diskriminering är själva grundstenen i förhållningssättet, gentemot både kollegor och kunder. Att främja jämställdhet och mångfald är en självklarhet i företagskulturen.

Länsförsäkringar är en av Sveriges ledande aktörer inom sjukvårdsförsäkring och tecknar försäkringen för sina medarbetare. I försäkringen ingår sjukvårdsrådgivning, personligt samtalsstöd samt förebyggande hälsojourer som innehåller hälsoprofil och webbaserade hälsoprogram. Försäkringen innefattar också arbetslivsinriktad rehabilitering. Länsförsäkringars strävan är att medarbetarna alltid ska ha en god balans mellan arbete och fritid.

### Lokalt och gemensamt

Hantering av medarbetarfrågor inom områden som attrahera, rekrytera, behålla, avsluta samt förmånsfrågor hanteras främst individuellt i respektive bolag inom länsförsäkringsgruppen. I vissa frågor sker gemensam utveckling och samordning mellan länsförsäkringsbolagen och Länsförsäkringar AB. En gemensam ambition är att flytta fram positionerna som attraktiv arbetsgivare.



# Nöjda kunder är grunden till lönsam tillväxt

**Sakförsäkring** Ett starkt resultat, god volymtillväxt och fortsatt nöjdaste privatkunderna enligt Svenskt Kvalitetsindex summerar året 2016. Premieintäkterna ökade till 24,1 (22,7) Mdkr och marknadsandelen ligger stabilt på 30,2 (29,8) procent.

Premieintäkt: 24 073 Mkr

+6%

Rörelseresultat: 4 626 Mkr

+6%

Totalkostnadsprocent:

95%

Länsförsäkringars sakförsäkringsaffär tecknas till största del i länsförsäkringsbolagen. Vissa sakförsäkringsaffärer, som bland annat djurförsäkring och hälsaförsäkring, tecknas i det gemensamt ägda Länsförsäkringar ABs dotterbolag. Av länsförsäkringsgruppens totala premieintäkt inom sakförsäkring på 24,1 Mdkr tecknas 18,7 Mdkr i de 23 länsförsäkringsbolagen och resten i Länsförsäkringar AB-koncernen.

## Sakförsäkringsmarknaden

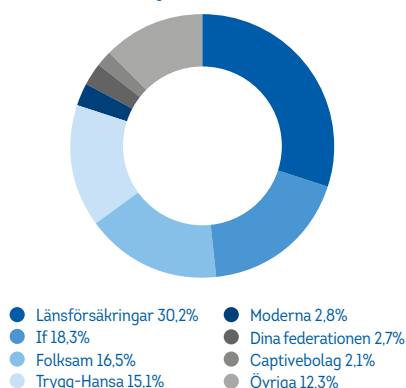
Premieinkomsterna inom sakförsäkringsmarknaden i Sverige växer stadigt och inbetalda premier nådde 77 Mdkr under 2016. De senaste 10 åren har premieinkomsterna ökat med 21 Mdkr en ökning på 36 procent. Ökningen är stor men ojämnt fördelad, sjuk- och olycksfallsförsäkring har under

dessa tio år nära fördubblats i premieinkomst medan försäkringsgren företag och fastighet har ökat cirka 10 procent. Jämfört med 2015 har antalet försäkrade hem och villor ökat något medan antalet fritidshus förblev relativt oförändrat. Antalet personbilsförsäkringar fortsätter att öka när nybilsförsäljningen 2016 blev den högsta hittills under 2000-talet. I takt med den snabba tekniska utvecklingen ändras också kundernas konsumtionsvanor och krav. Digitaliseringen fortsätter som förväntat att öka och sakförsäkringskunderna efterfrågar fler och bättre digitala tjänster samt bättre tillgänglighet. Flexibla kundmötesplatser blir allt mer ett krav i takt med att kunderna i allt större utsträckning själva vill sköta försäkringsaffärerna på det sätt som passar dem. Förändringar i konsumtionsvanor skapar behov av förändringar och anpassningar i befintliga försäkringserbjudanden, men också helt nya produkter. Kunderna efterfrågar alltmer service och är inte lika intresserade av att till exempel äga sin bil som tidigare. Idag föredrar kunden ofta att leasa bilen. Det påverkar Länsförsäkringars kunderbjudande. Delningsekonomin växer när digitalisering skapar allt bättre förutsättningar, vilket betyder för-

## Marknadsandelar

### Sakförsäkring

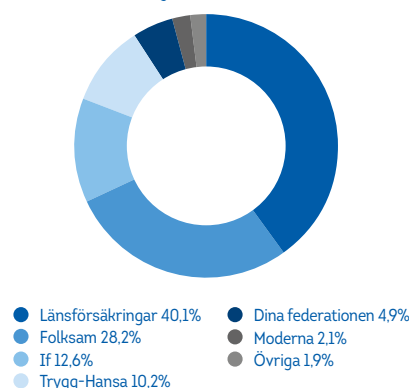
Andel av inbetalda premier  
Källa: Svensk Försäkring



Länsförsäkringar behåller sin marknadsledande position inom sakförsäkring med en marknadsandel på 30,2 procent.

### Villahemförsäkring

Andel av antal försäkringar  
Källa: Svensk Försäkring



Länsförsäkringar är fortsatt marknadsledande inom villahemförsäkring med en marknadsandel på 40,1 procent.

ändrade risker, till exempel när bostaden hyrs ut under kortare perioder till okända. Motorfordonsförsäkring är sannolikt det område som står inför störst förändring. Alternativa sätt att ha tillgång till bil erbjuds i allt större omfattning. Bilpooler blir allt mer populära och privatleasing av personbilar, där försäkring ingår i upplägget, nådde rekordnivåer med cirka 25 procent av nyförsäljningen under 2016. Utbud och försäljning av elbilar ökar stadigt och kommer sannolikt att accelerera när räckvidden i antal mil ökar och priset sjunker. Utvecklingen kan gå ännu snabbare när storstäder som Paris, Mexico City och även Stockholm överväger att förbjuda bilar med höga utsläpp och i vissa områden endast tillåta elbilar. Ur ett försäkringsperspektiv är erfarenhet av kostnader för skador på elbilar relativt liten och behöver därför följas upp. Allt mer avancerade säkerhetssystem i motorfordon kommer att innebära att skadorna minskar och därmed också kostnaderna för person- och bilskador. På sikt kommer det att påverka premierna. Motorförsäkringens andel av den totala premieinkomsten kommer sannolikt att minska samtidigt som sjuk- och olycksfallsförsäkring kommer fortsätta att öka.

### Marknadsposition

Länsförsäkringar behåller sin marknadsledande roll i en växande sakförsäkringsmarknad. Länsförsäkringar är marknadsledande inom företag och fastighet, villa-hem, motoraffär och djurförsäkring. Marknadsandelen uppgick till 30,2 (29,8) procent mätt i premieinkomst.

Länsförsäkringars marknadsandel för företags- och fastighetsförsäkringar stärktes till 41,0 (36,3) procent mätt i premieinkomst.

Marknadsandelen för villahem och hemförsäkringar mätt i antal försäkringar är i princip oförändrad i jämförelse med konkurrenterna trots att det totala antalet försäkrade objekt ökar. Under 2016 ökade Länsförsäkringars bestånd med 6 100 villahemförsäkringar och 26 300 hemförsäkringar.

Motoraffären fortsätter att öka marknadsandelarna, inom trafik till 38,7 procent och inom motor/kasko till 26,8 procent mätt i premieinkomst. Länsförsäkringar har den kraftigaste ökningen av alla försäkringsbolag vad gäller antalet försäkrade fordon.

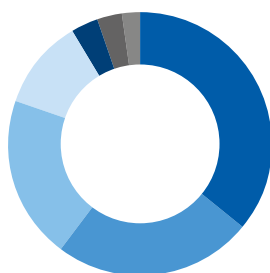
### Förmedlad affär

Länsförsäkringar Mäklarservice är Länsförsäkringars länk till de kunder som väljer att företrädas av försäkringsförmedlare. Länsförsäkringsgruppens förmedlade sakförsäkringspremie ökade med 7 procent och uppgick till 1 787 (1 669) Mkr. Den förmedlade sakförsäkringsaffären utgjorde 25 procent av länsförsäkringsgruppens totala sakförsäkringsbestånd för företagsförsäkring. En tydlig prioritering av de större förmedlarsbolagen, i syfte att öka genomslaget bland de medelstora företagen, har varit en framgångsrik strategi.

Länsförsäkringsgruppens förmedlade grupp- och halsaaffär uppgick till 255 (240) Mkr. Året har präglats av en hög aktivitetsnivå ute i marknaden som genererat en del intressanta offertförfrågningar. Länsförsäkringars tillväxt under året har skapats av ny affär i befintliga grupplivplaner. Den befintliga affär som ligger utanför förmedlarnas planer har minskat i antal försäkrade. Utöver arbetet med försäljning har Länsförsäkringar fortsatt arbetet med att utveckla automatiserade tjänster i den förmedlade affären, allt för att underlätta förmedlarens dagliga möte med Länsförsäkringar.

#### Personbil

Andel av antal försäkringar  
Källa: Svensk Försäkring

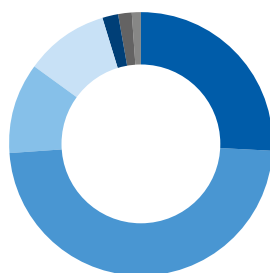


- Länsförsäkringar 36,1%
- If 24,3%
- Folksam 20,0%
- Trygg-Hansa 11,2%
- Dina federationen 3,3%
- Moderna 3,1%
- Övriga 2,0%

Marknadsandelen inom personbilsförsäkring ökade till 36,1 procent. Både Länsförsäkringars premiebestånd och antal försäkringar ökade.

#### Hemförsäkring

Andel av antal försäkringar  
Källa: Svensk Försäkring

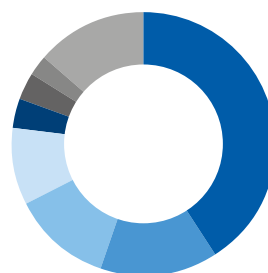


- Länsförsäkringar 26,0%
- Folksam 47,9%
- If 11,1%
- Trygg-Hansa 10,3%
- Moderna 2,1%
- Dina federationen 1,5%
- Övriga 1,1%

Marknadsandelen inom hemförsäkring ökade till 26,0 procent. Antalet hemförsäkringar ökade under året.

#### Företags- och fastighetsförsäkringar

Andel av inbetalda premier  
Källa: Svensk Försäkring



- Länsförsäkringar 41,0%
- If 14,3%
- Trygg-Hansa 12,3%
- Captivebolag 9,5%
- Moderna 3,6%
- Dina federationen 3,2%
- Folksam 2,7%
- Övriga 13,4%

Inom företags- och fastighetsförsäkringar bibehåller Länsförsäkringar en stark position med en marknadsandel på 41,0 procent.



## Motor

Tillväxten i Länsförsäkringars motoraffär har varit stark de senaste åren och även under 2016 var utvecklingen god. Motormarknaden totalt, mätt i premieinkomst, ökade med 1,1 Mdkr, motsvarande knappt 4 procent tillväxt. Av ökningen har Länsförsäkringar tagit 440 Mkr och marknadsandelen mätt i premieinkomst ökade till 30,3 procent (29,9). Mätt i antal försäkrade fordon växte Länsförsäkringar i takt med marknaden och behöll andelen på 41,2 procent av den totala motormarknaden.

Marknaden för kasko växer mest och ökade med 4,8 procent. Länsförsäkringar stärkte sin marknadsandel genom att växa med drygt 7 procent. Inom trafikaffären ökade Länsförsäkringar sin premievolyum med 3 procent, på en marknad som i sin helhet ökade mindre än 2 procent. Länsförsäkringars personbilsaffär fortsätter även den att växa. Branschstatistik visar att det totala antalet försäkrade personbilar i Sverige har ökat med 142 000 på 12 månader och Länsförsäkringars bestånd växte under perioden med 57 500. Marknadsandelen mätt i antal personbilar ökade därmed något, till 36,1 (36,0) procent, på en marknad med hårdnande konkurrens och där nybilsregistreringen varit rekordstor de senaste två åren. Samtidigt som motoraffären växer är lönsamheten överlag stabil, även om skadekostnaden fortsätter öka inom flera områden.

Under året har ett fortsatt fokus inom motorförsäkring varit att förbättra den digitala servicen till kunderna. Exempelvis har nya produkter tillkommit i köptjänsten på internet, i syfte att ytterligare stärka Länsförsäkringars konkurrenskraft på området.

| Motor                                 | 2016      | 2015      |
|---------------------------------------|-----------|-----------|
| Premieintäkt, brutto, Mkr             | 8 636     | 8 195     |
| Personbil, antal försäkringar         | 1 699 700 | 1 642 200 |
| Marknadsandel, antal personbilar, %   | 36,1      | 36,0      |
| Övriga fordon, antal försäkringar     | 1 401 900 | 1 365 300 |
| Marknadsandel, antal övriga fordon, % | 49,5      | 49,5      |



## Boende

Den totala marknaden mätt i premieinkomst för boendeförsäkring växte under 2016 med 359 Mkr motsvarande 2,3 procent. Länsförsäkringar ökade under samma period premieinkomsten inom boendeförsäkring med 200 Mkr motsvarande 4,6 procent. Länsförsäkringar är fortsatt marknadsledande med 4,6 Mdkr och 29,3 procent mätt i premieinkomst för hela boendeförsäkringsmarknaden.

Inom villahemförsäkring är Länsförsäkringar största aktör med en marknadsandel på 40,1 procent räknat i antal försäkringar.



Även inom fritidshusförsäkring är Länsförsäkringar ledande med en marknadsandel på 40,9 procent räknat i antal försäkringar. Marknadsandelen för hemförsäkringar uppgick till 26,0 procent räknat i antal försäkringar.

Hård konkurrens råder fortfarande på marknaden för boendeförsäkring men marknadsandelarna är stabila. Trenden går mot attraktiva paketerbjudanden med ett bredare skydd där ofta det som tidigare var tilläggsförsäkringar nu ingår i grunderbjudandet. Alla försäkringsbolag arbetar för att få bra digitala lösningar.

| Boende                                 | 2016    | 2015    |
|----------------------------------------|---------|---------|
| Premieintäkt, brutto, Mkr              | 4 643   | 4 440   |
| Hem, antal försäkringar                | 830 000 | 803 700 |
| Marknadsandel, antal hem, %            | 26,0    | 25,6    |
| Villa+Villahem, antal försäkringar     | 693 400 | 687 300 |
| Marknadsandel, antal Villa+Villahem, % | 40,1    | 40,5    |
| Fritidshus, antal försäkringar         | 236 500 | 236 000 |
| Marknadsandel, antal fritidshus, %     | 40,9    | 41,0    |

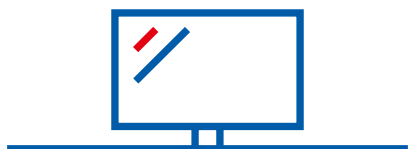


## Båt

Även under 2016 har Länsförsäkringar varit starka på båt-försäkringsmarknaden. Trots konkurrens och den låga båt-försäljningen behåller Länsförsäkringar sin starka position. Marknadsandelen räknat i antal försäkringar uppgick till 32,4 (29,6) procent, närmaste konkurrent är Moderna Försäkringar/Atlantica med 18,6 procent. Tre utlandsägda aktörer har valt att inte redovisa beståndsstistik till Svensk Försäkring varför Länsförsäkringars ökade marknadsandelar inte speglar verkligheten fullt ut. Utöver detta har Länsförsäkringar gjort en överflytt av beståndet gällande småbåtar från hemförsäkringen till egen produkt, vilket bidragit till det ökade beståndet. Stölderna, av framförallt nyare utombordsmotorer, har fortsatt att öka.



| Båt                            | 2016   | 2015   |
|--------------------------------|--------|--------|
| Premieintäkt, brutto, Mkr      | 164    | 161    |
| Fritidsbåt, antal försäkringar | 90 900 | 80 200 |
| Marknadsandel, antal, %        | 32,4   | 29,6   |



## Företag

Det är många aktörer på företagsmarknaden och generellt stor prispress. Portföljupphandlingar från de större försäkringsförmedlarna blir allt vanligare. För mindre företag går trenden mot branschanpassade försäkringar och digital distribution. Trots att Länsförsäkringar inte är starka när det gäller portföljupphandlingar eller branschlösningar uppgick premieinkomsten inom företag- och fastighet till 5,7 Mdkr motsvarande 41,0 procent i marknadsandel.

Länsförsäkringar Sak kompletterar länsförsäkringsbolagens erbjudande till företagskunder med speciallösningar inom ansvar, transport, motor, egendom och kreditförsäkring. Länsförsäkringar Sak behåller premievolymer i motorförsäkring, transport- och ansvarsförsäkring trots en stark konkurrens på marknaden. Inom transport är konkurrensen fortsatt hård och de tidigare fallande premienivåerna har stagnerat något. Inom ansvarsförsäkring bidrar nyetablerade aktörer och en förändrad strategi från de försäkringsbolag som tidigare enbart riktade sig mot stora företag till en ökad konkurrens. Alla aktörer på marknaden ser nu ett intresse i segmentet medelstora företag. Portfölj- och gruppupphandlingar blir allt mer vanligt för affär från försäkringsförmedlare vilket för Länsförsäkringar Sak är tydligt inom transport, motor och ansvarsaffär. Länsförsäkringars svenska företagskunder har i allt större utsträckning internationella intressen och efterfrågan på försäkringslösningar ökar. Genom INI (International Network of Insurance) kan Länsförsäkringar, som en av få aktörer på den svenska marknaden, erbjuda skräddarsydda och lokala försäkringslösningar i över 100 länder till konkurrenskraftiga priser.

| Företag                                 | 2016    | 2015    |
|-----------------------------------------|---------|---------|
| Premieintäkt, brutto, Mkr               | 5 691   | 5 701   |
| Antal försäkringar                      | 234 600 | 231 900 |
| Marknadsandel, företag och fastighet, % | 41,0    | 36,3    |



## Lantbruk



Länsförsäkringar fortsätter att vara marknadsledare på försäkringsskydd till lantbruk. Premieinkomsten ökade med 4 procent.

Segmentering av lantbrukskunderna har förbättrat möjligheten att riskanpassa premien i de försäkringslösningar som infördes för några år sedan. Under 2016 har ett arbete genomförts för att lägga samman tarifferna för handelsträdgård, hästverksamhet och lantbruk till en gemensam tariff. Möjligheter att på samma försäkringsbrev komplettera kundernas skydd inom lantbruksområdet med företagslösningar gör Länsförsäkringar väl rustade för den fortsatt snabba utvecklingen inom lantbruksområdet, mot större mer komplexa och diversifierade företag.

| Lantbruk                     | 2016    | 2015    |
|------------------------------|---------|---------|
| Premieintäkt, brutto, Mkr    | 1 826   | 1 750   |
| Lantbruk, antal försäkringar | 189 900 | 189 500 |
| Traktor, antal försäkringar  | 272 300 | 270 600 |



## Agria Djurförsäkring

Premieintäkten uppgick till 2 891 (2 721) Mkr. Agrias varumärke är starkt och har en marknadsledande position i Norden. De svenska häst-, lantbruksdjur- och sällskapsdjursägarna fortsätter att välja Agria som sitt försäkringsbolag – och det med hög kundnöjdhet. I den svenska verksamheten visar sällskapsdjursaffären en bra tillväxt för katt- och smådjursförsäkringar med ett stabilt resultat. Utvecklingen inom hästporten ser positiv ut med ökade betäckningssiffror som avspeglar sig i en starkt kundtillströmning och ett förbättrat resultat. Verksamheterna i Norge och Danmark utvecklas med ett tillfredsställande ekonomiskt resultat, särskilt den danska marknaden har fortsatt präglats av en snabb tillväxt. Agria i Finland startade den 1 juni och har under första halvåret utvecklats mycket positivt. I Storbritannien har året präglats av förbättrad varumärkeskänedom och en betydande beståndstillväxt.



| Agria Djurförsäkring                           | 2016  | 2015  |
|------------------------------------------------|-------|-------|
| Premieintäkt efter avgiven återförsäkring, Mkr | 2 891 | 2 721 |





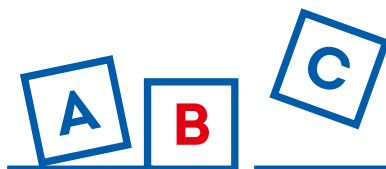
## Hälsa

Den svenska sjuk- och olycksfallsförsäkringsmarknaden ökade till 9 896 (8 867) Mkr, en ökning med 12 procent, under 2016. Länsförsäkringar ökade både premievoly och antal försäkringar inom personrisk-området. Marknadsandelen för Länsförsäkringar inom sjuk- och olycksfallsförsäkring uppgick till 20,0 (19,9) procent. Även marknaden för sjukvårdsförsäkring ökade och Länsförsäkringar är fortsatt marknadsledande. Den stora ökningen sker främst inom området hälsoförsäkringar. Dessa försäkringar omfattar endast förebyggande insatser och rehabiliteringsåtgärder.

Skadekostnaderna inom sjukvårdsförsäkring har förbättrats som en effekt av ett omfattande kvalitetsarbete inom skadehanteringen och resultatet är nu i balans. Skadekostnaderna har även utvecklats positivt inom grupplivförsäkring.

Under året har försäljningen av försäkringen Bo Kvar, som distribueras i samarbete med Länsförsäkringar Bank, utvecklats starkt. Försäkringen ger ett ekonomiskt skydd för bankens bolånekunder vid dödsfall, sjukdom och arbetslöshet och är en viktig del för att ge bolånekunderna ekonomisk trygghet.

Digital hantering av hälsas försäkringar har utvecklats under året. Nu kan samtliga länsförsäkringsbolag nyteckna, ändra och avsluta de flesta av affärsområdets försäkringar digitalt. Dessa försäkringar har även digital hälsodeklaration. Det effektiviserar handläggningstiden och ger bättre och snabbare service till kunderna.



## Barnförsäkring

Länsförsäkringar lanserade under 2015 en ny barnförsäkring och den har av Konsumenternas försäkringsbyrå klassats som en av marknadens bästa. Under 2015 och 2016 har Länsförsäkringar gjort stora satsningar och försäljningsökningen är över 30 procent räknat i antal försäkringar sedan den nya produkten lanserades.



## Återförsäkring

Länsförsäkringsgruppens gemensamma återförsäkringsskydd, gruppintern återförsäkring med ett antal poollösningar, hanteras av Länsförsäkringar Sak. Den interna återförsäkringen och den för länsförsäkringsgruppen gemensamt upphandlade återförsäkringen är en stor tillgång för Länsförsäkringar och kunderna. Systemet säkerställer en stabil lösning till en låg kostnad genom att fördela risk inom länsförsäkringsgruppen och att upphandla externa skydd för storskador. Länsförsäkringar Sak tecknar även en väl diversifierad portfölj inom internationellt mottagen återförsäkring.

Länsförsäkringsgruppens interna återförsäkring har haft ett år med få storskador. Mottagen internationell återförsäkring har haft en relativt hög frekvens av medelstora skador, medan riktigt stora katastrofiskador har uteblivit under 2016. Länsförsäkringar tecknar mottagen internationell återförsäkring, både risk- och katastrofaffär, med tyngdpunkt på affär inom egendom. En sedan länge etablerad inriktning är att teckna affär från ömsesidiga bolag med en bred geografisk riskspridning.



| Hälsa                                                  | 2016    | 2015    |
|--------------------------------------------------------|---------|---------|
| Premieintäkt, brutto, Mkr                              | 1 978   | 1 766   |
| Marknadsandel sjuk- och olycksfall, inbetald premie, % | 20,0    | 19,9    |
| Sjukvårdsförsäkring, antal försäkrade                  | 121 600 | 123 400 |

| Barnförsäkring            | 2016    | 2015    |
|---------------------------|---------|---------|
| Premieintäkt, brutto, Mkr | 525     | 473     |
| Antal försäkrade          | 295 000 | 284 900 |





## Skadereglering

Varje enskilt länsförsäkringsbolag erbjuder privat-, lantbruks- och företagskunder ett stort sortiment av produkter inom sakförsäkring och har egen kompetens inom skadereglering som hanterar skadeservicen nära kunderna. Kombinationen av den lokala styrkan och möjligheten att knyta ihop resurser och expertkompetens ger möjligheter att ge kunderna en förstklassig service vid alla slags skadehändelser. Det lokala konceptet garanterar en snabb hantering med kompetenta medarbetare där kunden finns. I länsförsäkringsgruppen arbetar 900 personer med skadereglering och ett internationellt nätverk av samarbetspartners ger service utanför landets gränser.

Skaderegleringen är en viktig leverans av den produkt kunden har köpt och ska kännetecknas av en aktiv service till kunderna. Den utförs i samarbete med kunden så snabbt som möjligt efter det att skadan blivit känd. Ett rättesnöre för Länsförsäkringar är att skaderegleringen ska vara konsekvent, enhetlig och rättvis och att skadeservicen ska upplevas som smidig och även vara anpassad till kundens individuella behov. Detta kommer framöver att behöva kombineras med en snabbare, tydligare och digitaliserad process.

### Naturskador

Kostnaderna för naturskador kan variera mycket över landet och mellan åren. Jämfört med de senaste tre åren blev 2016 ett lindrigt år med totala kostnader på cirka



155 Mkr jämfört med en genomsnittskostnad på cirka 540 Mkr per år, 2013–2015.

Under 2016 var det främst Skåne som drabbades av svåra skyfall och åska vid flera tillfällen under sommarens inledning. De mest anmärkningsvärda väderhändelserna under året i övrigt var den långdragna torkan i sydöstra Sverige, med mycket låga grundvattennivåer som följd, och det tidiga och omfattande snöfallet som gav rekordstora snödjup för november i bland annat Stockholm och Visby.

### Skadeförebyggande arbete

Det skadeförebyggande arbetet är en viktig del i Länsförsäkringsbolagens hållbarhetsarbete. Att undvika skador är alltid en vinst för miljön. Året har kännetecknats av två saker. Dels förankring i länsförsäkringsgruppen av det nya fokusområdet naturskador, dels av samordning och likriktning i de

fyra fokusgrupperna (brand, vatten, trafik och naturskador) för gemensamt skadeförebyggande arbetssätt. Affärsplaner är framtagna med aktiviteter för att nå tydliga fastställda mål. Bland målen ingår att Länsförsäkringar senast 2020 ska ha ledartröjan i branschen inom det skadeförebyggande arbetet.

Under 2016 har test av tätskikt genomförts och resultaten har presenterats med gott genomslag i media och i branschen. Länsförsäkringar har ett ökat fokus på såväl oskyddade trafikanter som beteenden hos yrkesförare. Naturskadesamordnare från länsförsäkringsbolagen har utbildats i naturskador och är nu redo att påbörja arbetet lokalt, utifrån framtagna handlingsplaner. Länsförsäkringar har tagit fram sex olika filmer med tips och råd om hur man kan skydda sig själv och sitt hus mot naturskador.

### Storskador

Stora skador kräver särskilda resurser. Länsförsäkringar har en katastrofplan för hantering av storskador. Länsförsäkringsbolagen kartlägger också kontinuerligt de risker som finns i närområdet. Katastrofplanen syftar först och främst till att skapa beredskap för det enskilda länsförsäkringsbolaget, men samordnar även de resurser som finns tillgängliga. Tack vare detta är länsförsäkringsbolagen väl rustade och förberedda om en stor skada inträffar.

| Skador               | Antal          | Skadekostnad, Mkr <sup>1)</sup> |
|----------------------|----------------|---------------------------------|
| Företag              | 39 700         | 2 281                           |
| Lantbruk             | 27 300         | 850                             |
| Boende               | 287 700        | 2 719                           |
| Sjuk- och olycksfall | 52 700         | 323                             |
| Båt                  | 2 900          | 75                              |
| Privatmotor          | 373 300        | 2 812                           |
| Företagsmotor        | 124 100        | 1 392                           |
| <b>Summa</b>         | <b>907 700</b> | <b>10 452</b>                   |

<sup>1)</sup> De utbetalda ersättningarna för skador som inträffade under 2016.

## Utlandsservice

Kundbehoven tas om hand även utanför Sverige och skadeservicen är utbyggd för att kunna ge snabb hjälp utomlands. För akuta skador krävs särskilda resurser. Länsförsäkringsgruppen är en av de större ägarna av SOS International, med en andel på 12 procent. SOS International assisterar kunderna med hjälp genom både rese- och fordonsförsäkring. Till exempel hjälper de till med bilbärgning, hänvisning till verkstäder, bagageförseningar samt medicinsk assistans då kunderna har blivit akut sjuka eller råkat ut för olycksfall. SOS International handlägger årligen drygt 13 000 utlandsärenden åt länsförsäkringsbolagen.

# Resultatkommentar Sakförsäkring

## Resultat och lönsamhet

Rörelseresultatet för länsförsäkringsgruppens sakförsäkringsverksamhet stärktes till 4 626 (4 365) Mkr. Det starkare resultatet förklaras främst av en stark kapitalavkastning som ökade med 32 procent till 5 009 (3 794) Mkr. Rörelseresultatet påverkades negativt med 240 Mkr av metodförändringar i skadelivränterörelsen under 2016. Baserat på de goda resultaten kommer länsförsäkringsbolagen sammantaget att betala tillbaka 933 Mkr i återbäring till sina ägare – kunderna. Trots ett förbättrat försäkringstekniskt resultat under fjärde kvartalet minskade det till 1 813 (2 700) Mkr för helåret 2016. Den främsta orsaken var ökade skadekostnader i första och tredje kvartalet, framförallt från brandskador. Det resulterade i en totalkostnadsprocent på 95 (91) procent och en skadeprocent på 75 (72) procent för 2016.

Konsolideringskapitalet stärktes med 6 328 Mkr under året och uppgick till 57 956 Mkr. Konsolideringsgraden ökade till 236 (222) procent. Länsförsäkringsbolagen är mycket välkapitaliserade med en genomsnittlig kapitalkvot på 212 procent per 31 december 2016, enligt Solvens II standardformeln.

## Affärsvolym

Länsförsäkringsgruppen behöll sin starka position som marknadsledare inom sakförsäkring under 2016 med en marknadsandel på 30,2 procent. Premieintäkten ökade med 6 procent till 24 073 (22 705) Mkr till följd av såväl beståndsökningar som premiehöjningar. Privatsegmentet ökade med 7,4 procent med god tillväxt inom hem- och villahemförsäkring samt olycksfallsförsäkring. Även Agria och sjukvårdsförsäkringen fortsatte att bidra med god tillväxt. Företagssegmentet växte med 4,5 procent med fortsatt god tillväxt inom fastighetsförsäkring och företagsförsäkring. Motorsegmentet visade fortsatt god volymökning om 4,7 procent drivet av beståndsökning. Lantbrukssegmentet växte med 4,0 procent.

## Skadeutveckling

Trots en förbättrad skadeprocent på 69 under fjärde kvartalet så uppgick skadeprocenten för helåret 2016 till 75 (72). Försäkringsersättningar efter avgiven återförsäkring ökade och uppgick till 17 942 (16 192) Mkr, främst på grund av ökade kostnader avseende brandskador, där flera skador översteg självbehållet (maximala skadekostnadsnivån för egen räkning) och därmed

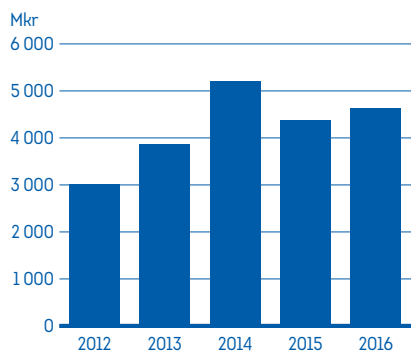
täcktes av återförsäkring. Även motorskador ökade under 2016. Metodförändringar i skadelivränterörelsen under 2016 bidrog också till den försämrade skadeprocenten.

## Kapitalavkastning

Utvecklingen på de finansiella marknaderna har varit överraskande god efter såväl Brexit som det amerikanska presidentvalet. Globala långräntor steg under hösten och majoriteten av världens aktiemarknader uppvisade en positiv avkastning under året. I Sverige har bostadspriserna fortsatt att stiga, men takten har successivt sjunkit under året. Dessa trender återspeglades även i länsförsäkringsgruppens kapitalavkastning som ökade med 32 procent till 5 009 (3 794) Mkr med god avkastning från främst aktier och fastigheter. Även ränteplaceringar bidrog positivt till avkastningen.

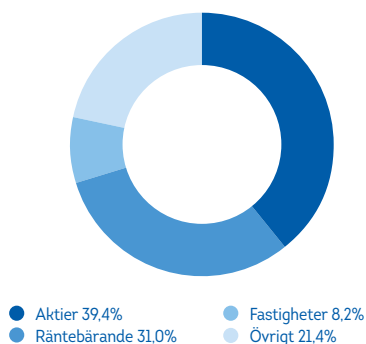
| Sakförsäkring                                                                       | 2016   | 2015   | 2014   | 2013   | 2012   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Premieintäkt efter avgiven återförsäkring, Mkr                                      | 24 073 | 22 705 | 21 550 | 20 067 | 19 363 |
| Försäkringstekniskt resultat före återbäring, Mkr                                   | 1 813  | 2 700  | 2 266  | 1 247  | 1 439  |
| Rörelseresultat, Mkr                                                                | 4 626  | 4 365  | 5 209  | 3 863  | 3 013  |
| Driftskostnadsprocent                                                               | 20     | 19     | 19     | 19     | 21     |
| Skadekostnadsprocent                                                                | 75     | 72     | 74     | 79     | 76     |
| Totalkostnadsprocent                                                                | 95     | 91     | 93     | 98     | 97     |
| Försäkringstekniskt resultat i procent av premieintäkt efter avgiven återförsäkring | 8      | 12     | 11     | 6      | 7      |
| Konsolideringskapital, Mkr                                                          | 57 956 | 51 628 | 46 493 | 40 458 | 35 737 |
| Konsolideringsgrad, %                                                               | 236    | 222    | 209    | 206    | 182    |
| Räntabilitet på eget kapital, %                                                     | 8      | 8      | 11     | 10     | 8      |

### Rörelseresultat



Det förbättrade rörelseresultatet 2016 berodde främst på en högre kapitalavkastning.

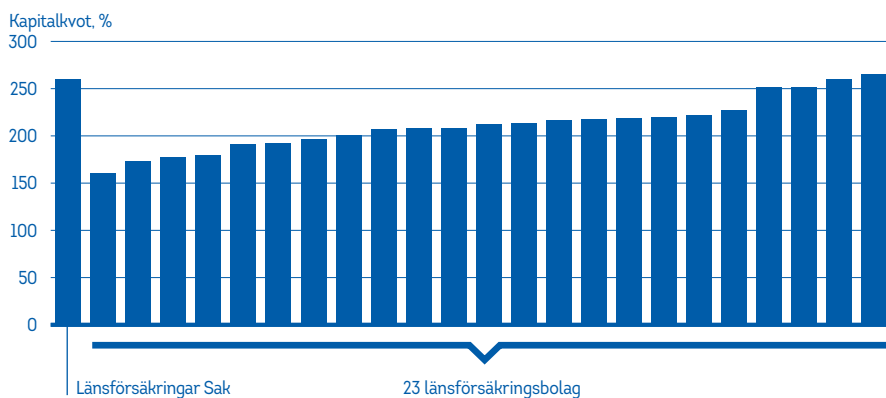
### Fördelning placeringstillgångar



Summan av placeringstillgångarna uppgick 2016-12-31 till 94,0 Mdkr.

### Solvens II kapitalkvot

Per 31 december 2016



Länsförsäkringsbolagen och Länsförsäkringar Sak är mycket väl kapitaliserade.

# En kundägd bank med stark lokal förankring

**Bank** Länsförsäkringar Bank är Sveriges femte största retailbank. Genom en god lokal förankring och en nära dialog med kunden, i det lokala mötet och via marknadsledande digitala tjänster, är Länsförsäkringar Bank en av de ledande aktörerna på bankmarknaden i Sverige.

Affärsvolym: 455 Mdkr

+13%

Rörelseresultat: 1 467 Mkr

+25%

Antal huvudbankskunder: 419 000

+11%

Huvudbankskunder som också är försäkringskunder

92%

## Omvärld och marknad

2016 var ett händelserikt år präglad av politisk osäkerhet, men inledningsvis även av konjunkturell oro och ett kraftigt oljeprisfall. Oro för den globala konjunkturen, inte minst frågetecken kring Kinas tillväxtutsikter, gjorde avtryck på de finansiella marknaderna i form av både börs- och räntenedgångar. Trots den initiala marknadsoron ser den globala tillväxten ut att enbart bli något lägre under 2016 än vad som förväntades vid inledningen av året. Den något svagare utvecklingen var framför allt resultatet av att tillväxten blev svagare än väntat i USA, men detta vägdes bland annat upp av en något mer positiv utveckling i Kina. Denna utveckling möjliggjorde att den amerikanska centralbanken med försiktiga steg kunde fortsätta mot en normalisering av sin penningpolitik och höja styrräntan mot slutet av året, den andra höjningen sedan 2006. Återhämtningen i Europa fortsatte under året, delvis till följd av mycket expansiva åtgärder från den europeiska centralbanken, som bland annat påbörjade köp av företagsobligationer. Stort fokus har under året även legat på den politiska situationen. Storbritannien röstade för att lämna EU-samarbetet och republikanernas presidentkandidat Donald Trump skördade framgångar i det amerikanska valet. Även om marknadsreaktionerna efter den brittiska EU-omröstningen blev kortvariga och reaktionerna efter det amerikanska presidentvalet var begränsade är de långsiktiga implikationerna mer svåröverskådliga. Trumps valseger har påverkat marknadens förväntningar på tillväxt och inflation i USA för de kommande åren. Ökad finanspolitisk stimulans bedöms stärka tillväxten i ett läge när ekonomin redan befinner sig i en högkon-

junktur, vilket därmed ökar risken för högre inflation och räntor.

Globala långräntor steg under hösten från historiskt låga och i vissa fall negativa nivåer, en uppgång som accelererade efter det amerikanska presidentvalet. Räntorna på säkerställda obligationer föll under året och investerarefterfrågan var god. Majoriteten av världens aktiemarknader uppvisade en positiv avkastning under året och i svenska kronor var börsutvecklingen i USA och på tillväxtmarknader särskilt gynnsam.

Den svenska ekonomin fortsatte att utvecklas i god takt och i stort sett i linje med förväntningarna. Inflationen har dock överraskat negativt, vilket gjort att vi hamnat i en ovanlig situation där penningpolitiken gjorts än mer expansiv, trots att Sverige befinner sig i en högkonjunktur. Bostadspriserna har fortsatt att stiga, men takten har successivt sjunkit under året.

## Regelverksutveckling

Regelverksutvecklingen förväntas ha en fortsatt stor påverkan på bankerna och inom flera områden råder viss oklarhet kring slutliga krav och dess effekter. EU-kommissionen och Baselkommittén fortsätter sina arbeten med översynen av det nuvarande ramverket avseende kapitaltäckning. I slutet av 2016 publicerade EU-kommissionen sina förslag på revideringar av det existerande kapitaltäckningsregelverket, både vad gäller förordningen och direktivet. Baselkommittén har under året publicerat en rad konsultationer, till exempel avseende standardiserade metoder för mätning av operativa risker, restriktioner på tillämpningen av interna modeller för kreditrisk, revidering av Pelare III-krav, bruttosoliditetsgrad samt hantering av

redovisningsmässiga reserveringar i kapitaltäckningen. Denna översyn av kapitaltäckningsreglerna förväntas medföra betydande förändringar för bankerna.

Under året har nya EU-regler avseende hantering av banker i kris införts i Sverige. En central princip i regelverket är att bankens ägare och långgivare, snarare än staten, ska bära eventuella förluster i händelse av en finansiell kris.

Den nya redovisningsstandarden IFRS 9 ska börja tillämpas från och med 1 januari 2018 och bankens implementering fortskrider enligt plan. De nya reglerna innebär bland annat förändringar i redovisningen av kreditförluster. Därtill tillkommer ett antal operationella regelverk såsom PSD2. Länsförsäkringar Bank AB har god beredskap

och är väl kapitaliserade för kommande förändringar även om det i detta skede till viss del är oklart exakt vilka effekterna blir.

### Strategi och mål

Länsförsäkringar Bank grundades 1996 och är Sveriges femte största retailbank med en affärsvolym på 455 Mdkr. Bankverksamheten bedrivs enbart i Sverige och affärsvolymen fortsätter växa inom samtliga områden

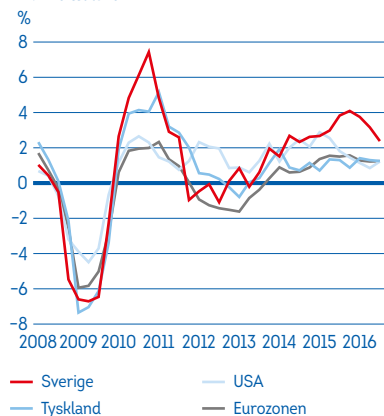
Strategin är att erbjuda banktjänster till länsförsäkringsgruppens kunder och utgår från Länsförsäkringars starka varumärke och en lokal förankring. Med de 3,7 miljoner kunder som finns i länsförsäkringsgruppen har bankverksamheten en stor potentiell kundbas. Huvudmålgrupper är 3,0 miljoner privatkunder, varav 2,2 miljoner är boende-

försäkringskunder. Övriga målgrupper är lantbruks- och småföretagskunder. Målet är att med en låg risk ha en fortsatt god tillväxt i volymer och lönsamhet, de mest nöjda kunderna och fler kunder som har både bank och försäkring hos Länsförsäkringar.

Enligt Svenskt Kvalitetsindex undersökning för 2016 har Länsförsäkringar Bank återigen Sveriges mest nöjda privatkunder, en utmärkelse som Länsförsäkringar Bank har fått under tio av de senaste tretton åren och som är ett kvitto på bankverksamhetens tydliga kundfokus och höga kvalitet. Med ett heltäckande bank- och försäkringserbjudande hos Länsförsäkringar får kunderna en trygg privatekonomisk helhetslösning.

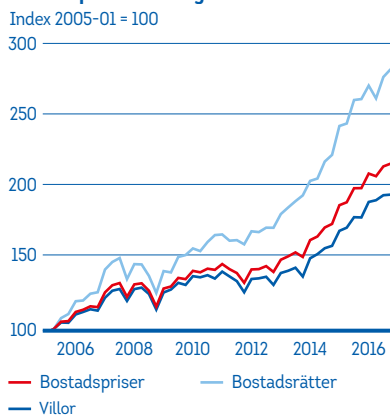
## Marknadsfakta

### BNP-tillväxt



Den svenska ekonomin utvecklades i god takt under året.

### Bostadsprisutveckling



De svenska huspriserna fortsatte att stiga under 2016 vilket förklaras av stor efterfrågan i kombination med ett litet utbud på bostäder samt låga räntor.



# Erbjudande

## Sparande

Länsförsäkringar fokuserar på att ge kunderna möjlighet till ett tryggt sparande. Till exempel erbjuds kunderna sparande i form av fastränte- och sparkonto men även genom bland annat fondsparande, investeringssparkonto (ISK) och aktiesparande. I kundmötet eftersträvas att kunderna ska uppnå en balans i privatekonomin där sparande och amorteringar är viktiga delar. Genom amortering får kunderna över tid en tryggare privatekonomisk situation.

## Inlåning

Inlåningen från allmänheten ökade med 9 procent till 91 Mdkr och har under de senaste åren haft en stabil tillväxt. Marknadsandelen avseende hushållsinlåning uppgår till 4,8 procent och antalet inlåningskonton ökade med 8 procent. Investeringssparkontot (ISK) hade en god tillväxt under året.

## Fond- och värdepapper

Fondmarknaden i Sverige fortsatte att växa under 2016. Länsförsäkringar Fondförvaltning har en marknadsandel mätt i fondförmögenhet som uppgår till 3,5 procent. Fonderbjudandet sker i 39 fonder under eget varumärke med olika placeringsinriktning samt via ett fondtorg med externa fon-

der. Under året lanserades fyra nya fonder och förvaltningen av två fonder övergick till att skötas i egen regi på Länsförsäkringar Fondförvaltning. Genomsnittlig avkastning i fonderna var 10,2 procent under året.

Fondvolymen ökade med 15 procent under året till 138 Mdkr. Vår prisbelönta mobilapp ger kunderna möjligheten att hantera fondsparande, byta, köpa och sälja fonder och aktier, vilket befäster bankens starka position inom digitala tjänster. Handeln med aktier och övriga värdepapper är stadigt växande bland kunderna och antalet depåer ökade under året. Även strukturerade produkter erbjuds som exempelvis aktieindexobligationer.

## Utlåning

Bankens utlåning fortsätter att växa stabilt och med låg risk. Utlåningen ökade med 12 procent till 227 Mdkr. Marknadsandelen inom hushållsutlåning uppgår till 5,8 procent. Andelen bankkunder som har både bank och försäkring hos Länsförsäkringar var 92 procent vid årets slut. Den största produkten är bostadsutlåning, vilken utgör 74 procent av utlåningsportföljen. Bostadsutlåningen sker till största del i Länsförsäkringar Hypotek, som erbjuder bolån upp till 75 procent av marknadsvärdet och eventuell överstigande bolånedel erbjuds av Läns-

försäkringar Bank. Banken har också utlåning till bostadsrättsföreningar och till flerbostadshus.

Sedan 2014 är samtliga bolånerådgivare på Länsförsäkringar licensierade, något som Länsförsäkringar Bank var först med bland de svenska bankerna. Genom licensieringstestet, som baseras på kunskapskraven i bolånedirektivet skapas en större trygghet för kunderna, något som banken är ensam om på marknaden.

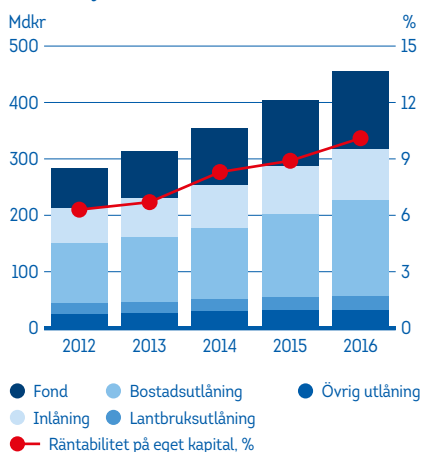
Länsförsäkringar är den tredje största aktören inom lantbruksutlåning i Sverige. Bankens lantbruksutlåning riktar sig primärt till familjeägda lantbruk som är försäkringskunder hos Länsförsäkringar. Det genomsnittliga engagemanget inom lantbruksutlåningen är lågt och andelen bottenlån uppgår till 93 procent. Under året har lantbruksutlåningen vuxit i lägre takt än övrig utlåning och dess andel av den totala utlåningen minskar.

Wasa Kredit erbjuder leasing, avbetalning och blacolån och hade under året en god utveckling.

## Betalningar och bankkort

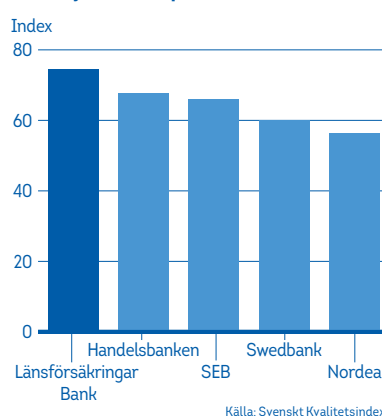
Bankkortet utvecklas kontinuerligt för att kunderna ska få trygghet och god service i sina betaltjänster. Under året ökade antal bankkort med 11 procent till 517 000 och

## Affärsvolym och räntenetto



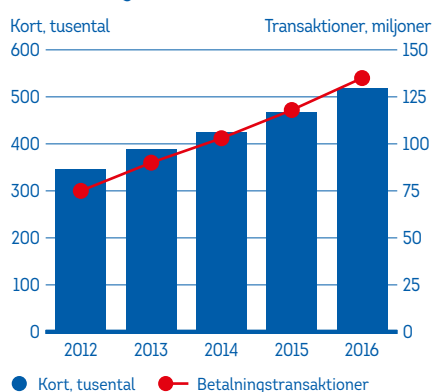
Länsförsäkringar Bank har en god tillväxt i både volymer och lönsamhet.

## Kundnöjdhet bank privatmarknad



Länsförsäkringar Bank har de nöjdaste privatkunderna enligt Svenskt Kvalitetsindex (SKI 2016).

## Kortbetalningstransaktioner



Antalet bankkort och antalet kortbetalningstransaktioner har ökat stadigt under de senaste fem åren.

antalet kortbetalningstransaktioner ökade med 14 procent till 135 miljoner. Tjänsten Swish, som innebär att privatpersoners betalningar kan skickas direkt till mottagarens konto via mobilnummer, hade en god utveckling under året. Länsförsäkringar Bank, som är en av de drivande parterna i swish-samarbetet, äger 10 procent av bolaget som förvaltar och utvecklar tjänsten.

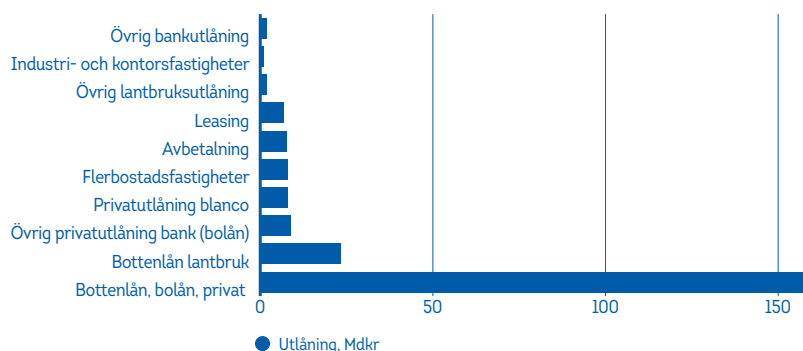
### Företagssegmentet

Inom företagssegmentet fortsätter inlåningen att växa. Den största ökningen har varit inom inlåning på rörelse- och placeringskonto. Inlåningen från småföretag uppgick till 11 Mdkr under året och småföretagsutlåningen uppgick till 1,5 Mdkr.

### Ungdomserbjudande

Bankens ungdomserbjudande som riktar sig till ungdomar mellan 12 och 17 år är ett av marknadens bästa. Med ungdomskortet förenklas vardagen och inköp och kontantuttag dras direkt från ungdomskontot. För ungdomar från 16 år erbjuds en kort- och betalningstjänst, ungdomskonto med bankkort, internet- och telefonbank samt digitala tjänster. Även anslutning till Swish ingår, vilket gör det möjligt att ta emot och skicka pengar via mobilen.

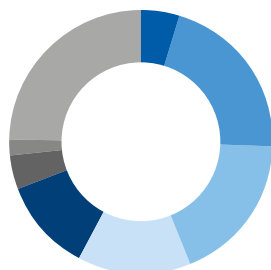
### Utlåning, produktfördelad



## Marknadsandelar

### Inlåning, privatmarknad

Källa: SCB

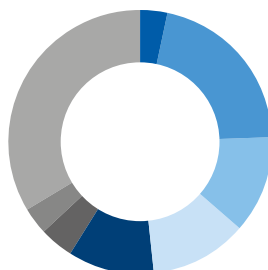


|                         |                    |
|-------------------------|--------------------|
| ● Länsförsäkringar 4,8% | ● SEB 11,5%        |
| ● Swedbank 20,9%        | ● SBAB 4,1%        |
| ● Handelsbanken 18,2%   | ● Danske Bank 2,0% |
| ● Nordea 14,0%          | ● Övriga 24,5%     |

Marknadspositionen inom inlåning från hushåll ökade till 4,8 procent.

### Fondvolym

Källa: Moneymate

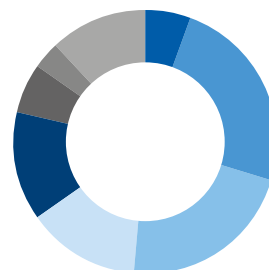


|                         |                       |
|-------------------------|-----------------------|
| ● Länsförsäkringar 3,5% | ● Handelsbanken 10,7% |
| ● Robur 21,1%           | ● SPP Fonder 4,1%     |
| ● SEB 11,9%             | ● AMF Fonder 3,4%     |
| ● Nordea 11,9%          | ● Övriga 33,4%        |

Länsförsäkringar har 3,5 procents marknadsandel av den svenska fondvolymen.

### Hushålls- och bostadsutlåning

Källa: SCB



|                         |                    |
|-------------------------|--------------------|
| ● Länsförsäkringar 5,8% | ● SEB 13,4%        |
| ● Swedbank 24,0%        | ● SBAB 6,2%        |
| ● Handelsbanken 21,8%   | ● Danske Bank 3,3% |
| ● Nordea 13,7%          | ● Övriga 11,8%     |

Marknadspositionen inom hushålls- och bostadsutlåning till hushåll ökade till 5,8 procent.

# Utlåning och kreditkvalitet

## Kreditprocessen

All utlåning sker i Sverige, i svenska kronor och med en god geografisk fördelning i landet. Kreditgivningen är främst inriktad på privatpersoners bolån, små familjeägda lantbruk med låg risk och finansbolagsprodukter i Wasa Kredit. Utlåningen sker utifrån ett enhetligt centralt beslutat kreditregelverk och merparten av kreditbesluten tas lokalt. I affärsmodellen mellan Länsförsäkringar Bank och länsförsäkringsbolagen finns starka incitament för att upprätthålla en mycket god kreditkvalitet.

Utlåningsportföljens höga kreditkvalitet är resultatet av den låga riskaptiten, kreditregelverket i kombination med kreditberedningsprocessen samt rådgivarnas lokala kund- och marknadskännedom. Kreditregelverket ställer höga krav på kundernas återbetalningsförmåga samt säkerheternas kvalitet. I samband med kreditprövningen provas låntagarnas återbetalningsförmåga genom så kallade "kvar att leva på"-kalkyler. I kalkylerna används en betydligt högre ränta än den faktiska räntan. Uppföljning och kvalitetsgranskning av både utlåningsportföljen och av säkerheternas värde sker på löpande basis.

## Bolån till privatpersoner

Under året har det från såväl politiker, myndigheter som banker varit stort fokus på de stigande bostadspriserna och hushållens skuldsättning. Det är av stor vikt att upprätthålla en god kreditkvalitet. Amorteringar är ett viktigt verktyg för att säkerställa att hushållen har en stabil och trygg ekonomi. Banken har ytterligare skärpt kraven i den så kallade "kvar att leva på"-kalkylen och den 1 juni 2016 trädde regleringen avseende amorteringskrav i kraft.

Utlåning till allmänheten uppgår till 227 Mdkr. Bostadsutlåning för privatpersoners boende utgör 74 procent av utlåningsport-

följen. Bottenlån, det vill säga lån upp till 75 procent av marknadsvärdet, utgör 95 procent av bolånen. Bostadsutlåningens säkerheter består till 72 procent av villor, 23 procent av bostadsrätter och 5 procent av flerbostadsfastigheter. Det genomsnittliga kreditengagemanget är lågt och uppgår till 1,2 Mkr per låntagare. 62 procent av låntagarna har ett kreditengagemang som understiger 2 Mkr. Den geografiska spridningen på utlåningen är god vilket ger en låg koncentrationsrisk för Länsförsäkringar Bank vid eventuella prisnedgångar på marknaden.

Den viktade genomsnittliga belåningsgraden, LTV, för all bostadsutlåning har minskat till 61 procent. Marknadsvärdeanalyser utförs löpande av bostadsutlåningens säkerheter och en uppdatering av värden genomförs minst en gång varje år för villor och bostadsrätter.

## Bottenlån till lantbruk

Lantbruksutlåningen, som uppgår till 11 procent av utlåningsportföljen, består till 93 procent av bottenlån. Resterande lantbruksutlåning omfattar topplån och rörelsekrediter. Familjeägda lantbruk står för 97 procent av lantbruksutlåningen. Det genomsnittliga engagemanget är lågt och uppgår till 2,3 Mkr per låntagare. Under året har lantbruksutlåningen vuxit i lägre takt än övrig utlåning.

## Leasing, avbetalning och blacolån

Produkterna leasing, avbetalning och blacolån utgör 10 procent av koncernens utlåningsportfölj. Leasing och avbetalning erbjuds av Wasa Kredit och blacolån erbjuds av både Wasa Kredit och banken.

## Småföretagsutlåning

Småföretagsutlåningen uppgick totalt till 1,5 Mdkr vid årets slut, varav 0,9 Mdkr

utgörs av bottenlån i industri- och kontorsfastigheter och 0,6 Mdkr utgör rörelsekrediter till småföretag. Affären är under fortsatt utveckling med bibehållen låg risk.

## Nedskrivningar och osäkra fordringar

Den höga kreditkvaliteten i utlåningsportföljen är en konsekvens av att kreditgivningen sker utifrån en låg risktolerans. Länsförsäkringar har en konservativ modell för nedskrivningar och nedskrivningarna är på en fortsatt låg nivå.

Sedan 1 januari 2014 finns en avräkningsmodell avseende det åtagande som länsförsäkringsbolagen har när det gäller kreditförluster för genererad affär. Modellen innebär att länsförsäkringsbolagen vid reserveringstillfället täcker 80 procent av reserveringsbehovet genom avräkning mot en buffert av upparbetad ersättning. Övergången till avräkningsmodellen innebär att bankkoncernens kreditreserver hänförliga till länsförsäkringsbolagsaffären vid tidpunkten för införandet, successivt kommer att återföras med 158 Mkr. Under året återfördes 23 Mkr. Kvar att återföra är 0 Mkr.

Kreditförlusterna uppgick till 38 (6) Mkr, vilket motsvarar en kreditförlustnivå på 0,02 (0,00) procent. Kreditförlusterna före ovanstående upplösning av reserver är fortsatt låga och uppgick netto till 61 (66) Mkr vilket motsvarar en kreditförlustnivå på 0,03 (0,03) procent. Reserverna uppgick till 250 (281) Mkr, vilket motsvarar reserver i förhållande till utlåning om 0,11 (0,14) procent. Därutöver innehålls 130 (107) Mkr av länsbolagsersättningarna i enlighet med ovan beskrivna avräkningsmodell. Inklusiva de innehållna länsbolagsersättningarna uppgår reserver i förhållande till utlåning till 0,17 (0,19) procent.

# Upplåning och likviditet

## Mål

Upplåningsverksamhetens mål är att säkerställa att koncernen har en tillräckligt stark likviditetsreserv för att klara perioder med oro på kapitalmarknaderna då möjligheten till upplåning är begränsad eller att sådana omständigheter råder att upplåning inte är möjlig. Koncernens likviditetsrisk styrs och begränsas utifrån en överlevnadshorisont, det vill säga hur länge samtliga kända kassaflöden kan mötas utan tillgång till ny finansiering på kapitalmarknaden.

## Finansieringskällor

Finansieringssammansättningen är en följd av att banken är en retailbank med en stor bolåneverksamhet. De huvudsakliga finansieringskällorna är därmed inlåning i Länsförsäkringar Bank och upplåning genom Länsförsäkringar Hypoteks säkerställda obligationer. De säkerställda obligationerna har högsta kreditvärderingsbetyg Aaa från Moody's och AAA/Stable från Standard & Poor's. Långfristig icke säkerställd upplåning och kortfristig upplåning sker i Länsförsäkringar Bank. Koncernen strävar efter att upprätthålla en sund balans av säkerställd och icke säkerställd upplåning och kapitalmarknadsupplåningen sker under ett antal olika upplåningsprogram. Den enskilt viktigaste finansieringskällan är den svenska marknaden för säkerställda obligationer där Länsförsäkringar Hypotek har ett antal likvida benchmarkobligationer utestående. Vid årets slut hade Länsförsäkringar Hypotek sex benchmarklån med löptider upp till 2022 utestående. Den svenska marknaden för säkerställda obligationer är en av Europas största

och mest likvida, vilket över tiden säkerställer god tillgång till långfristig finansiering.

## Diversifiering

Koncernen har inget strukturellt behov av finansiering i utländsk valuta då all utlåning är i svenska kronor. Banken har emellertid valt att göra en viss del av kapitalmarknadsupplåningen på de internationella marknaderna för att diversifiera och bredda investerarbaser. Löpande har upplåning skett genom utgivning av Euro Benchmark Covered Bonds, vilket har ökat diversifieringen i upplåningen och stärkt varumärket både på den svenska och europeiska kapitalmarknaden. Därutöver sker diversifiering genom emissioner av obligationer primärt i valutorna NOK, CHF och GBP. De internationella marknaderna har primärt använts för långa löptider.

## Hantering av refinansierings- och likviditetsrisker

Bankkoncernen arbetar aktivt med sin utestående skuld genom att återköpa obligationer med kortare återstående löptid mot utgivande av längre skuld för att hantera och minimera likviditets- och refinansieringsrisken. De marknadsrisker som uppstår i utlånings- respektive upplåningsverksamheten hanteras genom derivatinstrument.

## Inlåning

Inlåningens andel av koncernens totala finansiering uppgår till 35 procent den 31 december 2016. Inlåningen ökade 9 procent under året, stärkt till följd av den goda volym- och kundtillväxten i banken.

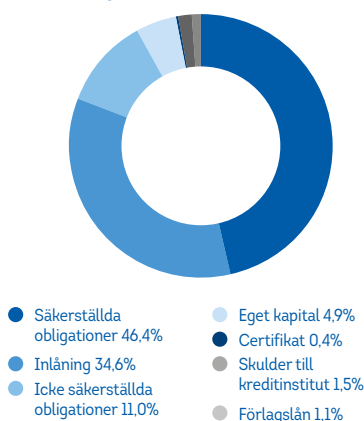
## Upplåningsverksamheten

Under året gjordes en relativt stor del av upplåningen under det första halvåret då marknaden präglades av stark efterfrågan. I april genomförde Länsförsäkringar Hypotek en sjuårig Euro benchmark säkerställd obligation med nominellt belopp om EUR 500 miljoner. I april emitterade Länsförsäkringar Bank även ett förlagslån (LT2) i svenska kronor om nominellt 1,5 Mdkr och även denna transaktion mottogs väl av marknaden och möttes av stor efterfrågan. Den genomsnittliga återstående löptiden för utestående icke säkerställda emissioner och säkerställda obligationer uppgår till 2,2 år respektive 3,6 år.

## Likviditet

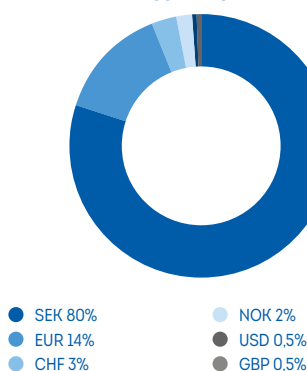
Framförhållning och låg risktolerans kännetecknar bankens hantering av likviditet och upplåning. En betryggande likviditetsreserv finns för att säkerställa att tillräcklig likviditet alltid finns tillgänglig. Förvaltning och placering av likviditetsreserven är konserverativ. Enligt Bankföreningens definition uppgick likviditetsreserven den 31 december 2016 till 42 Mdkr. Likviditetsreserven är placerad i värdepapper med mycket hög kreditkvalitet och som är belåningsbara hos Riksbanken och i förekommande fall i ECB. Likviditetsreserven består till 61 procent av svenska säkerställda obligationer, till 8 procent av andra svenska obligationer med kreditbetyg AAA/Aaa, till 18 procent av svenska statsobligationer, till 7 procent av obligationer emitterade eller garanterade av europeiska stater och multinationella utvecklingsbanker, till 4 procent av nordiska

Finansieringskällor



Den största finansieringskällan i koncernen är säkerställda obligationer som uppgår till 46 procent.

Valutafördelad upplåning



Programupplåning sker främst på den svenska marknaden och i svenska kronor.

AAA/Aaa ratade covered bonds och till 2 procent av placeringar hos Riksgälden. Genom att utnyttja likviditetsreserven kan kontrakterade åtaganden mötas i över två år utan ny upplåning på kapitalmarknaden. Koncernens likviditetstäckningsgrad (LCR) enligt Finansinspektionens definition uppgick till 169 procent den 31 december 2016. Stabil nettofinansieringskvot (NSFR) för Konsoliderad situation uppgick per 31 december 2016 till 113 procent<sup>1)</sup>.

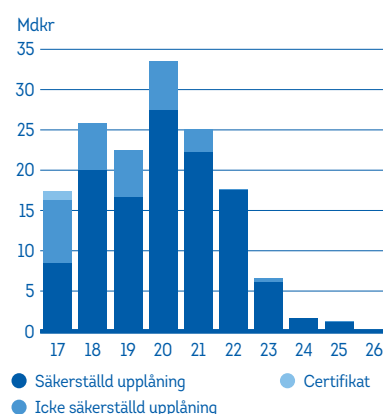
<sup>1)</sup> Beräkningen baseras på Länsförsäkringar Banks tolkning av Baselkommitténs senaste förslag avseende stabil nettofinansieringskvot.

## Rating

Länsförsäkringar Banks långfristiga kreditbetyg från Moody's är A1/Stable och A/Stable från S&P Global Ratings. De kortfristiga kreditbetygen är A-1 från S&P Global Ratings och P-1 från Moody's.

Länsförsäkringar Hypoteks säkerställda obligationer har oförändrade högsta kreditbetyg, Aaa från Moody's och AAA/Stable från S&P Global Ratings. Länsförsäkringar Hypotek är därmed en av tre aktörer på den svenska marknaden för säkerställda obligationer med högsta betyg från både S&P Global Ratings och Moody's.

## Förfallostruktur



# Resultatkommentar Länsförsäkringar Bank

## Resultat och lönsamhet

Rörelseresultatet ökade med 25 procent till 1 467 (1 175) Mkr vilket förklaras av ett ökat räntenetto. Placeringsmarginalen stärktes till 1,28 (1,22) procent. Resultatet före kreditförluster ökade med 27 procent till 1 505 (1 181) Mkr. Räntabiliteten på eget kapital stärktes till 10,1 (8,9) procent.

## Intäkter

Rörelseintäkterna ökade med 12 procent till 3 073 (2 747) Mkr vilket främst förklaras av ett ökat räntenetto. Räntenettet ökade med

15 procent till 3 455 (2 994) Mkr till följd av ökade volymer och lägre refinansieringskostnader. Nettoresultat av finansiella poster uppgick till 68,4 (96,6) Mkr. Provisionsintäkterna uppgick till 1 523 (1 522) Mkr. Provisionsnettot uppgick till -567,5 (-440,9) Mkr och förklaras av ökade länsbolagssättningar beroende på en god volymutveckling samt stärkt lönsamhet i affären.

## Kostnader

Rörelsekostnaderna var i stort sett oförändrade och uppgick till 1 568 (1 566) Mkr.

K/I-talet före kreditförluster uppgick till 0,51 (0,57) och K/I-talet efter kreditförluster uppgick till 0,52 (0,57).

## Kreditförluster

Kreditförlusterna uppgick netto till 37,6 (6,1) Mkr, vilket motsvarar en kreditförlustnivå på 0,02 (0,00) procent. Osäkra lånefordringar brutto uppgick till 240,2 (241,1) Mkr, vilket motsvarar en andel osäkra lånefordringar brutto om 0,11 (0,12) procent.

## Länsförsäkringar Bank, koncernen

| Resultaträkning                                                  |               |               |
|------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| Mkr                                                              | 2016          | 2015          |
| Räntenetto                                                       | 3 455         | 2 994         |
| Provisionsnetto                                                  | -568          | -441          |
| Övriga rörelseintäkter                                           | 185           | 194           |
| <b>Summa rörelseintäkter</b>                                     | <b>3 073</b>  | <b>2 747</b>  |
| Personalkostnader                                                | -470          | -462          |
| Övriga administrationskostnader                                  | -1 022        | -980          |
| Av- och nedskrivningar av materiella och immateriella tillgångar | -76           | -124          |
| <b>Summa rörelsekostnader</b>                                    | <b>-1 568</b> | <b>-1 566</b> |
| <b>Resultat före kreditförluster</b>                             | <b>1 505</b>  | <b>1 181</b>  |
| Kreditförluster, netto                                           | -38           | -6            |
| <b>Rörelseresultat</b>                                           | <b>1 467</b>  | <b>1 175</b>  |
| Skatt                                                            | -331          | -264          |
| <b>ÅRETS RESULTAT</b>                                            | <b>1 137</b>  | <b>911</b>    |

| Balansräkning                                   |                |                |
|-------------------------------------------------|----------------|----------------|
| Mkr                                             | 2016-12-31     | 2015-12-31     |
| <b>TILLGÅNGAR</b>                               |                |                |
| Belåningsbara statsskuldförbindelser            | 7 794          | 8 824          |
| Utlåning till kreditinstitut                    | 280            | 503            |
| Utlåning till allmänheten                       | 226 705        | 201 964        |
| Obligationer och andra räntebärande värdepapper | 32 422         | 31 991         |
| Immateriella tillgångar                         | 488            | 306            |
| Materiella tillgångar                           | 8              | 10             |
| Övriga tillgångar                               |                | 7 482          |
| <b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>                         | <b>275 951</b> | <b>251 080</b> |
| <b>EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>                 |                |                |
| Skulder till kreditinstitut                     | 3 873          | 2 954          |
| In- och upplåning från allmänheten              | 91 207         | 83 925         |
| Emitterade värdepapper                          | 156 000        | 139 882        |
| Efterställda skulder                            | 2 595          | 2 300          |
| Övriga skulder                                  |                | 9 962          |
| Eget kapital                                    | 13 182         | 12 057         |
| <b>SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>           | <b>275 951</b> | <b>251 080</b> |



# En nära och begriplig pensionspartner som kunderna gillar

**Liv- och pensionsförsäkring** 2016 blev året då flera viktiga milstolpar passerades – Länsförsäkringar har de nöjdaste privatkunderna inom pensionsförsäkring enligt Svenskt Kvalitetsindex och avslutar också året som marknadsledare på huvudmarknaden, individuell tjänstepension. Det ger ett starkt utgångsläge för att möta en marknad i stor förändring.

Länsförsäkringar Fondliv erbjuder kunderna fondförvaltning, garantiförvaltning och riskförsäkring inom personriskområdet. Länsförsäkringar vänder sig huvudsakligen till små och medelstora företag. I Länsförsäkringar Liv sker ingen nyteckning; bolaget förvaltar traditionell livförsäkring som är tecknad före stängningen 2011.

Förutom den övergripande politiska, ekonomiska och demografiska utveckling som påverkar liv- och pensionsmarknaden finns det två områden som påverkar marknaden i stor utsträckning. Det ena området är teknikutvecklingens möjligheter. Den driver kundernas ökade förväntningar och behov av erbjudanden och ger tydliga möjligheter till effektiviseringar i både administration och distribution. Det andra området är nya regelverk. Det driver bland annat förändringar inom distribution och kundtransparens. Sammantaget leder detta till nya konkurrenssituationer med ökad prispress, nya roller och nya affärsmodeller. Länsförsäkringar har goda förutsättningar att möta de nya marknadsförutsättningar

Länsförsäkringar Fondliv  
förvaltad kapital:

114 Mdkr

Länsförsäkringar Liv  
förvaltad kapital:

116 Mdkr

arna, att fortsätta leverera starka erbjudanden och en god tillväxt.

## Ständig utveckling

Under året har Länsförsäkringar fortsatt sitt utvecklingsarbete för att möta en marknad i förändring och uppdaterat sin långsiktiga plan för liv- och pensionsverksamheten. Planen innebär bland annat förflyttningar för att kunna ha ett än mer differentierat erbjudande där kunder kan välja pris och servicenivå. Planen innehåller också tydliga inslag av standardisering, automatisering och robotisering.

Under 2016 lanserades en rad digitala tjänster som gör det enklare för kunderna. Som ett led i den digitala förflyttningen har pappersblanketten för hälsoprövning ersatts med en helt digital hälsoprövning för tjänstepensionskunderna. Det ger kunderna en bättre serviceupplevelse och ökad kvalitet. Processen fungerar på alla plattformar och kunden signerar enkelt och säkert med sitt BankID.

Under året har också riskerbjudandet förbättrats genom en rad förenklingar för kunderna. Ett arbete har startats för att effektivisera vissa administrativa processer genom automatisering med hjälp av robotisering.

Under året har arbetet även fortsatt med att utveckla och förbättra investeringserbjudandet. Utgångspunkten är ett enklare erbjudande för de kunder som söker det, men att samtidigt kunna erbjuda en ökad valfrihet i form av större fondutbud för de kunder som söker fler investeringsalternativ. Under september sänktes avgifterna på nio av Länsförsäkringars egna aktivt förvaltade aktiefonder. Genom detta skapas en enklare prislista och ett bättre värde för kunderna.

Enligt Svenskt Kvalitetsindex undersökning för 2016 har Länsförsäkringar återigen Sveriges mest nöjda kunder inom privat pensionsförsäkring. Denna uppskattning är ett resultat av det breda erbjudandet i kombination med den unika närhet Länsförsäkringar har till kunderna. För en kundägd verksamhet är det extra viktigt att kunderna är så tydligt positiva.

Ambitionerna är också höga när det gäller ett hållbart erbjudande. Fondförsäkringserbjudandet fick höga betyg av både Söderberg & Partners och Max Matthiessen. I årets Hållbarhetsbarometer från NBA, Nordic Brand Academy, hamnar Länsförsäkringar på förstaplatsen bland pensionsbolagen och rankas som det mest hållbara pensionsbolaget 2016.

## Marknaden

Livförsäkringsmarknaden i Sverige hade ett sammanlagt nyförsäljningsvärde på 218 (235) Mdkr under 2016, vilket är en minskning med 7 procent jämfört med föregående år. Även premieinkomsten minskade med 7 procent och uppgick till 215 (231) Mdkr.

Delmarknad Spar som består av främst kapitalförsäkringar står för den kraftigaste minskningen mätt i såväl nyteckning som premier – försäljningsvärdet uppgick till 21 (29) Mdkr. Den stora minskningen beror på att under den första delen av 2015 tecknades en större mängd kapitalförsäkringar till följd av ett gynnsamt börs klimat, men också som en konsekvens av att avdragsrätten för privat sparande fasades ut under 2016. Länsförsäkringar Fondlivs marknadsandel ökade dock till 7,4 (3,5) procent.

Inom Länsförsäkringars prioriterade marknadssegment, individuell tjänstepension fondförsäkring, uppgick nyförsälj-

ning till 46 (41) Mdkr under 2016. Länsförsäkrings försäljningsvärde uppgick till 9 (8) Mdkr och är marknadsledare mätt i både nyteckning och premieinkomst. Länsförsäkrings marknadsandel uppgick till 20,4 (18,7) procent avseende nyteckning och 19,9 (19,4) avseende premieinkomst. Tvåa på båda marknaderna är SEB med motsvarande marknadsandelar 16,4 (18,8) och 17,4 (18,9) procent.

På den totala fondförsäkringsmarknaden är Länsförsäkringar den fjärde största aktören med en marknadsandel på 10,8 (10,1) procent avseende premieinkomst. Den totala fondförsäkringsmarknaden uppgick till 75 (80) Mdkr, en minskning på 6 procent under 2016. Mätt i nyteckning har fondförsäkringsmarknaden minskat med 4 procent och uppgick till 88 (92) Mdkr vid årsskiftet. Mätt i nyteckning är Länsförsäkringar det tredje största bolaget med en marknadsandel om 13,2 (10,0) procent.

Sett till den totala livförsäkringsmarknaden är Länsförsäkringar det sjätte största bolaget mätt i nyteckning och det tionde mätt i premieinkomst. Merparten av Länsförsäkrings nyteckning och premieinkomst kommer från tjänstepensionsmarknaden. Tjänstepensionsmarknaden inklusive avtalspension är störst av alla delmarknader med ett nyteckningsvärde på 156 (153) Mdkr, vilket motsvarar 72 procent av totalmarknaden.

Rörligheten på flyttmarknaden har minskat under året vilket visar sig i statistiken där in- och utflyttat kapital bland bolagen minskade från 27 till 23 Mdkr. Så här långt är det banker och nischaktörer som har lyckats bäst med nettoflödena. Länsförsäkringar har ett negativt nettoflöde om 285 Mkr. Flyttmarknaden är viktig och Länsförsäkringar arbetar fortsatt med att stärka erbjudandet för att säkerställa att kunderna aktivt väljer att stanna kvar och att de samlat sitt pensionskapital och engagemang inom Länsförsäkringar.

### Fondförvaltning

I det rekommenderade fondutbudet, som består av 88 fonder, utvecklades 88 procent av fonderna positivt och 12 procent negativt under året. Nästan hälften av fonderna steg med över 10 procent samtidigt som tre av fonderna sjönk mer än 5 procent. Hållbarhetskrav ställs vid upphandling av nya fonder och en uppföljning av fondförvaltares arbete med ansvarsfulla investeringar utförs årligen. Vid utgången av 2016 hade 98 procent av alla rekommenderade fonder i Länsförsäkringar Fondliv skrivit under FNs principer för ansvarsfulla investeringar (PRI). I oktober 2016 lanserades den nya hållbarhetsfonden Länsförsäkringar Global Hållbar.

Fonderna med högst avkastning under 2016 var East Capital Rysslandsfonden,

Alfred Berg Ryssland och BlackRock World Mining. Läget för flera råvaruberoende länder, som till exempel Ryssland, håller på att förbättras med stöd av uppåtgående råvarupriser vilket till stark utveckling för denna typ av fonder.

I fonder med mycket hög risk är svängningarna ofta stora och avkastningen kan skilja sig åt kraftigt år från år. Exempel på fonder i utbudet som utvecklades svagt under 2016 var Macquarie Asia New Stars, JP Morgan Global Healthcare och SEB Europafond Småbolag. En lägre tillväxttakt och svag börs i Kina påverkade Kinafonder och Asienfonder, med stor andel i Kina, negativt.

I september sänkte Länsförsäkringar Fondliv fondavgifterna på aktiefonder, för att skapa ett ännu bättre värde för kunderna.

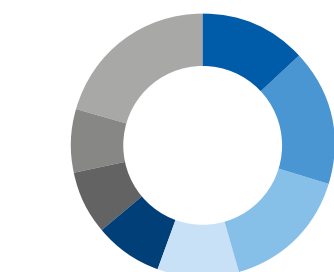
### Garantiförvaltning

Garantiförvaltning inom fondlivförsäkring är Länsförsäkrings alternativ till kunder som efterfrågar en garanti i sitt sparande och som har ett behov av att veta den lägsta nivån på sina framtida utbetalningar. Principen för garantin är att kunden får tillbaka de inbetalda premier som gått till sparandet med möjlighet till ytterligare avkastning. Full garanti, det vill säga minst "premierna tillbaka" gäller efter minst tio års spartid. Vid kortare spartider gäller en trappa, där garantin är 80 procent av inbetalda premier

## Marknadsandelar Fondförsäkring

### Marknadsandelar, nyförsäljning

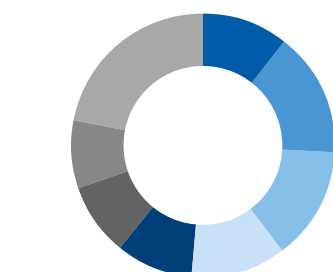
Källa: Svensk Försäkring



Länsförsäkringars totala marknadsandel inom fondförsäkring, mätt i nyförsäljning, ökade till 13,2 (10,0) procent.

### Marknadsandelar, premieinkomst

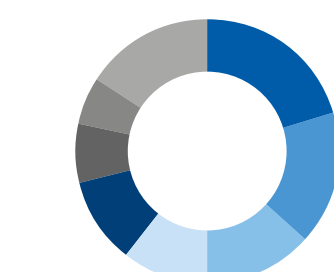
Källa: Svensk Försäkring



Länsförsäkringars totala marknadsandel inom fondförsäkring, mätt i premieinkomst, ökade till 10,8 (10,1) procent.

### Tjänstepensionsmarknad, marknadsandel nyförsäljning, exklusive avtal

Källa: Svensk Försäkring



Länsförsäkringar är marknadsledare på delmarknaden tjänstepension, exklusive avtalspensioner, mätt i nyförsäljning.

mellan fem och tio år kvar till pension och som lägst 70 procent av inbetalda premier när det är mindre än fem år kvar till pension.

Inom garantiförvaltning uppgick premieinkomsten till 349 (425) Mkr, vilket förklaras av ett lägre inflyttat kapital. Det förvaltade kapitalet uppgick till 2,7 (2,3) Mdkr. Avkastningen ökade till 5,3 (-0,2) procent, där ökningen är hänförlig till både ränte- och aktieinnehavet.

Tillgångarna i Garantiförvaltningen fördelas mellan aktie- och ränteplaceringar där räntedelen alltid ska vara minst 40 procent och aktiedelen kan gå ner till noll. Både aktie- och ränteportföljen utvecklades positivt under året. Cirka 65 procent av portföljen var i slutet av året i ränteplaceringar och cirka 35 procent i aktier. Aktiedelen bestod till största delen av amerikanska, svenska och europeiska aktier samtidigt som ränteandelen var placerad i svenska statspapper och bostäder samt i utländska krediter. I början av året var fördelningen ungefär 58 procent i ränteplaceringar och 42 procent i aktier.

### Nya Trad

Nya Trad är en förvaltningsform som kunder med befintliga traditionella försäkringar kan välja. Jämfört med Gamla Trad innebär en villkorsändring till Nya Trad bland annat lägre avgifter samt att den garanterade återbäringen sänks. Sänkningen av garantin

möjliggör att kapitalet placeras i andra tillgångar vilka har högre förväntad avkastning. Nya Trad bedöms över tiden möjliggöra en högre återbäring.

Förvaltad kapital i Nya Trad uppgick till 18,0 (15,0) Mdkr. Placeringarna bestod av 52 procent räntebärande tillgångar, 34 procent aktier, 3 procent fastigheter och 11 procent alternativa investeringar. Under 2016 sänktes den totala risken i portföljen genom att andelen aktier minskade och räntebärande placeringar ökade. Andelen aktier minskade med 6 procentenheter. Avkastningen uppgick till 4,3 (1,4) procent, den positiva avkastningen kom till stor del från räntebärande placeringar vilka utvecklades positivt i och med fallande räntor. Under andra halvåret bidrog aktier positivt till avkastningen.

Återbärringsräntan var 4 (10) procent per den 31 december 2016. Återbärringsräntan sänktes från 6 procent per 1 augusti 2016. Genomsnittlig återbärringsränta under 2016 var 5,5 procent. Sedan starten 2013 har den genomsnittliga återbärringsräntan varit 7,0 procent.

### Gamla Trad

I Gamla Trad förvaltar Länsförsäkringar Liv ett kapital om 84,7 (86,6) Mdkr för sina kunders räkning. Risktagandet i placeringsportföljen i Gamla Trad syftar först och främst till att säkerställa att den garanterade återbäringen kan infrias även vid en negativ

marknadsutveckling. En stor del av kapitalet utgörs därför av långfristiga räntebärande placeringar.

Under 2016 var placeringarna relativt oförändrade och bestod av 86 procent räntebärande värdepapper, 8 procent alternativa investeringar och resterande andel var aktier och fastigheter. Avkastningen uppgick till 5,9 (0,5) procent, främst drivet av fallande räntor.

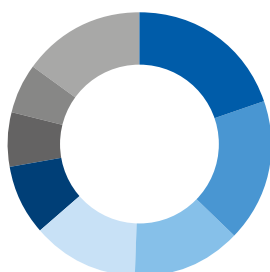
Återbärringsräntan har under 2016 varit oförändrad 2 procent.

### Nya Världen

I förvaltningsformen Nya Världen är kunderna garanterade att få tillbaka minst de premier som betalts in, efter avdrag för driftskostnader och avkastningsskatt. I förvaltningsformen Nya Världen är andelen aktier normalt 70 procent och resterande 30 procent utgörs av räntebärande placeringar. Placeringsmixen kan dock variera inom fastställda intervall där andelen aktier utgör 60-80 procent. Avkastningen uppgick till 5,1 (0,3) procent. Förvaltad kapital uppgick till 11,3 (11,7) Mdkr.

### Tjänstepensionsmarknad, marknadsandel premieinkomst, exklusive avtal

Källa: Svensk Försäkring



- Länsförsäkringar 19,9%
- SEB 17,4%
- Skandia 13,5%
- SPP 13,0%
- Movestic 8,6%
- Handelsbanken 6,6%
- Swedbank 6,1%
- Övriga 14,9%

Länsförsäkringar är marknadsledare på delmarknaden tjänstepension, exklusive avtalspensioner, mätt i premieinkomst.

# Resultatkommentar Länsförsäkringar Fondliv

## Resultat och lönsamhet

Resultatet i Länsförsäkringar Fondliv uppgick till 516 (519) Mkr. Den främsta anledningen till att resultatet är på samma nivå som 2015 är att de ökade intäkterna från ett större förvaltad kapital möts av ökade kostnader, främst på grund av IT-investeringar inom digital utveckling. Fokusområden är att utveckla de digitala tjänsterna, med ett utökat utbud av självservice-funktioner, och att skapa enklare och förbättrad kundinformation. Som ett led i den digitala förflyttningen ersattes pappersblanketten Min hälsa med Digital hälsa för tjänstepensionskunderna under 2016, vilket bidrar till ökad service, kvalitet och effektivitet. Länsförsäkringar Fondliv kommer också att lansera en

helt digital köptjänst för tjänstepensioner i början av 2017.

Det totala förvaltade kapitalet ökade med 11 Mdkr under 2016 och uppgick till 114 (103) Mdkr. Ökningen berodde både på positivt nettoinflöde och positiv avkastning. Den totala premieinkomsten var i linje med föregående år och uppgick till 8 637 (8 645) Mkr. Totalt externt och internt inflyttat kapital uppgick till 1 321 (1 375) Mkr, medan utflyttat kapital uppgick till 1 607 (1 373) Mkr, vilket resulterade i ett netto på -285 (2) Mkr. Det är lägre än förra året, främst på grund av minskat antal interna flyttar. Premieinkomst för försäkringsrisk efter avgiven återförsäkring uppgick till 173 (140) Mkr. Provisionsintäkterna uppgick till 1 412

(1 384) Mkr till följd av ett större förvaltad kapital. Driftskostnaderna ökade till 973 (910) Mkr, främst som ett resultat av högre IT-kostnader på grund av ökade satsningar inom digital utveckling.

Kapitalkvoten för Länsförsäkringar Fondliv enligt Solvens II per öppningsbalansen den 1 januari 2016 uppgick till 141 procent och per 31 december 2016 till 150 procent. Kapitalbasen stärktes under året med den goda intjäningen, medan kapitalbasen vid årsskiftet påverkades av planerad utdelning avseende 2016 till moderbolaget på 750 Mkr, vilket sammanlagt gav en mindre ökning.

## Länsförsäkringar Fondliv

| Resultaträkning                               |            |            |
|-----------------------------------------------|------------|------------|
| Mkr                                           | 2016       | 2015       |
| Premieinkomst efter avgiven återförsäkring    | 173        | 140        |
| Avgifter från finansiella avtal               | 659        | 649        |
| Kapitalavkastning netto                       | 8 049      | 5 355      |
| Försäkringsersättningar                       | -104       | -98        |
| Förändring i försäkringstekniska avsättningar | -7 947     | -5 120     |
| Driftskostnader                               | -973       | -910       |
| Andra tekniska intäkter och kostnader         | 743        | 741        |
| <b>Försäkringsrörelsens tekniska resultat</b> | <b>600</b> | <b>757</b> |
| Icke-tekniska intäkter/kostnader              | 15         | -11        |
| <b>Resultat före skatt</b>                    | <b>615</b> | <b>746</b> |
| Skatt                                         | -99        | -227       |
| <b>ÅRETS RESULTAT</b>                         | <b>516</b> | <b>519</b> |

| Balansräkning                                                          |                |                |
|------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|
| Mkr                                                                    | 2016-12-31     | 2015-12-31     |
| <b>TILLGÅNGAR</b>                                                      |                |                |
| Anläggningsstillgångar                                                 | 195            | 128            |
| Placeringar i intresseföretag                                          | 29             | 29             |
| Andra finansiella placeringstillgångar                                 | 3 477          | 2 697          |
| Placeringstillgångar för vilka försäkringstagaren bär placeringsrisken | 112 050        | 100 823        |
| Återförsäkrars andel av försäkringstekniska avsättningar               | 17             | 16             |
| Fordringar                                                             | 677            | 407            |
| Andra tillgångar                                                       | 429            | 453            |
| Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter                           | 1 080          | 1 083          |
| <b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>                                                | <b>117 954</b> | <b>105 816</b> |
| <b>EGET KAPITAL, AVSÄTTNINGAR OCH SKULDER</b>                          |                |                |
| Eget kapital                                                           | 2 748          | 2 231          |
| Försäkringstekniska avsättningar                                       | 2 471          | 1 938          |
| Försäkringsåtaganden för vilka försäkringstagaren bär risken           | 112 225        | 101 002        |
| Avsättningar                                                           | 5              | 71             |
| Depåer från återförsäkrare                                             | 17             | 16             |
| Skulder                                                                | 463            | 535            |
| Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter                           | 26             | 23             |
| <b>SUMMA EGET KAPITAL, AVSÄTTNINGAR OCH SKULDER</b>                    | <b>117 954</b> | <b>105 816</b> |

# Resultatkommentar Länsförsäkringar Liv

## Resultat och lönsamhet

Resultatet i Länsförsäkringar Liv uppgick till 2 682 (5 089) Mkr. Resultatet förklaras av en positiv kapitalavkastning, fortsatta villkorsändringar till Nya Trad, vilka minskar försäkringstekniska avsättningar, och ett positivt operativt resultat. Minskningen jämfört med föregående år berodde främst på en lägre volym av villkorsändrade försäkringar till Nya Trad, samt att resultatet 2015 gynnades av stigande räntor. Bolaget har under 2016 infört en ny diskonteringskurva och nya driftskostnadsantaganden anpassade efter Solvens II-regelverket samt förändrat antagandet om utbetalningstider, i enlighet med bolagets erfarenheter. Dessa aktuariella ändringar hade dock sammantaget en mar-

ginell resultateffekt. Under första halvåret 2016 föll långa räntor kraftigt vilket påverkade resultatet negativt, men under hösten vände marknadsräntorna upp vilket gav en positiv effekt på resultatet.

Under 2016 minskade skulden till försäkringstagarna totalt sett med 1,2 (9,5) Mdkr främst på grund av negativa kassaflöden genom att utbetalningar och utflyttar översteg premieinbetalningarna. Samtidigt påverkades skulden motsatt av fallande räntor, vilket drev upp skulden. Skuldökningen beroende på räntefall kompenseras i Länsförsäkringar Liv i stor utsträckning av kapitalavkastning i och med den matchning som görs mellan tillgångar och skulder. Kapitalavkastningen var positiv för samtliga

förvaltningsportföljer och bidrog till resultatet med 6,0 (0,4) Mdkr. Villkorsändringar till Nya Trad bidrog positivt till resultatet med 0,5 Mdkr i och med att de garanterade åtagandena minskade. Driftskostnaderna uppgick till 447 (442) Mkr.

Kapitalkvoten för Länsförsäkringar Liv enligt Solvens II per öppningsbalansen den 1 januari 2016 uppgick till 182 procent och per 31 december 2016 till 195 procent. Förstärkningen förklaras av ett positivt resultat vilket stärkte kapitalbasen och kapitalkvoten.

Konsolideringsgraden uppgick i Nya Trad till 114 (114) procent och i Gamla Trad till 125 (120) procent.

## Länsförsäkringar Liv, koncernen

| Resultaträkning                               |              |              |
|-----------------------------------------------|--------------|--------------|
| Mkr                                           | 2016         | 2015         |
| Premieinkomst efter avgiven återförsäkring    | 1 720        | 1 919        |
| Kapitalavkastning netto                       | 6 027        | 373          |
| Försäkringsersättningar                       | -5 683       | -5 959       |
| Förändring i försäkringstekniska avsättningar | 1 221        | 9 497        |
| Driftskostnader                               | -447         | -442         |
| <b>Försäkringsrörelsens tekniska resultat</b> | <b>2 838</b> | <b>5 388</b> |
| Icke-tekniska intäkter/kostnader              | -110         | -284         |
| <b>Resultat före skatt</b>                    | <b>2 728</b> | <b>5 104</b> |
| Skatt                                         | -46          | -15          |
| <b>ÅRETS RESULTAT</b>                         | <b>2 682</b> | <b>5 089</b> |

| Balansräkning                                            |                |                |
|----------------------------------------------------------|----------------|----------------|
| Mkr                                                      | 2016-12-31     | 2015-12-31     |
| <b>TILLGÅNGAR</b>                                        |                |                |
| Placeringstillgångar                                     | 116 408        | 115 356        |
| Återförsäkrars andel av försäkringstekniska avsättningar | 477            | 481            |
| Fordringar                                               | 1 909          | 1 378          |
| Andra tillgångar                                         | 4 763          | 3 945          |
| Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter             | 755            | 957            |
| <b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>                                  | <b>124 312</b> | <b>122 117</b> |
| <b>EGET KAPITAL, AVSÄTTNINGAR OCH SKULDER</b>            |                |                |
| Eget kapital                                             | 23 050         | 21 402         |
| Försäkringstekniska avsättningar                         | 92 217         | 93 498         |
| Avsättningar för andra risker och kostnader              | 239            | 137            |
| Depåer från återförsäkrare                               | 477            | 481            |
| Skulder                                                  | 8 116          | 6 407          |
| Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter             | 212            | 192            |
| <b>SUMMA EGET KAPITAL, AVSÄTTNINGAR OCH SKULDER</b>      | <b>124 312</b> | <b>122 117</b> |



# Ännu ett framgångsrikt år för fastighetsförmedlingen

**Fastighetsförmedling** Genom Länsförsäkringar Fastighetsförmedling erbjuds en helhet för en trygg bostadsaffär; fastighetsförmedling, bank och försäkring samlat på ett ställe. Fastighetsförmedlingen är ett viktigt kundmöte för försäljning av bolån och försäkring.

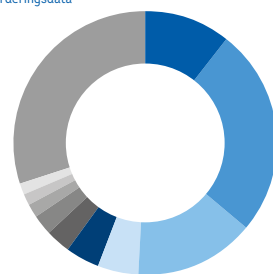
Länsförsäkringar Fastighetsförmedling har 160 bobutiker runt om i landet. Den starka tillväxten har fört upp Länsförsäkringar Fastighetsförmedling till positionen som tredje största aktör. Fastighetsförmedlingen är en integrerad del av det lokala länsförsäkringsbolagets helhetserbjudande. Målet är att erbjuda mer än bara förmedling och försäljning av bostäder. Verksamheten bedrivs i franchiseform där länsförsäkringsbolaget är franchisegivare för den lokala bobutiken. Det innebär även att Länsförsäkringar Fastighetsförmedling skiljer sig från

rikstäckande fastighetsmäklarkedjor genom att alltid vara lokalt förankrat. Länsförsäkringar Fastighetsförmedling har Sveriges mest nöjda kunder enligt Svenskt Kvalitetsindex kundnöjdhetsmätning 2016.

Under 2016 förmedlades 7 990 (8 420) småhus, 10 977 (10 340) bostadsrätter och 438 (470) lantbruk. Värdet på försäljningarna uppgick till 41,9 (37,4) Mdkr. Försäljningen av småhus resulterade under perioden i bottenlån i Länsförsäkringar Hypotek på 3,2 (3,0) Mdkr fördelat på 1 560 (1 662) affärer.

## Marknadsandelar

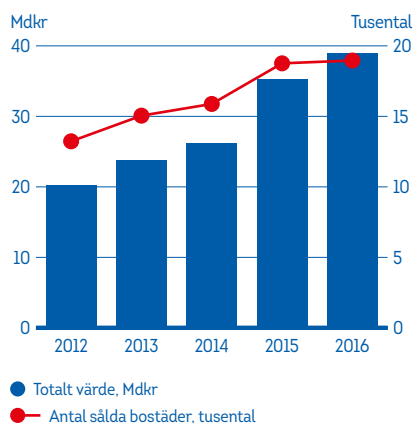
Källa: Värderingsdata



- Länsförsäkringar Fastighetsförmedling 10,7%
- Fastighetsbyrån 25,5%
- Svensk Fastighetsförmedling 14,8%
- Mäklarhuset 5,0%
- Skandiamäklarna 4,1%
- Husman & Hagberg 3,0%
- Bjurfors 2,7%
- Mäklarringen 1,6%
- Hemverket 1,4%
- ERA 1,3%
- Övriga mäklare och privat 29,9%

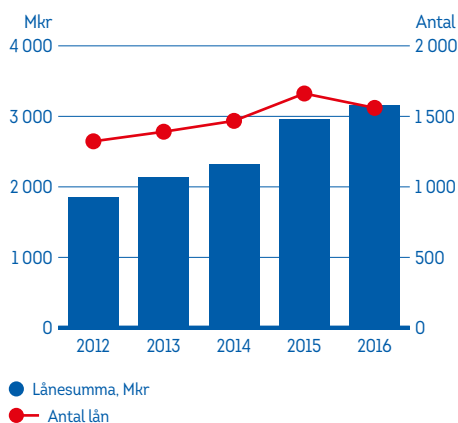
Länsförsäkringar Fastighetsförmedling är tredje största mäklargrupp mätt i sålda småhus. Bostadsrätter ingår inte i branschstatistiken.

## Antal småhus och bostadsrätter sålda av Länsförsäkringar Fastighetsförmedling



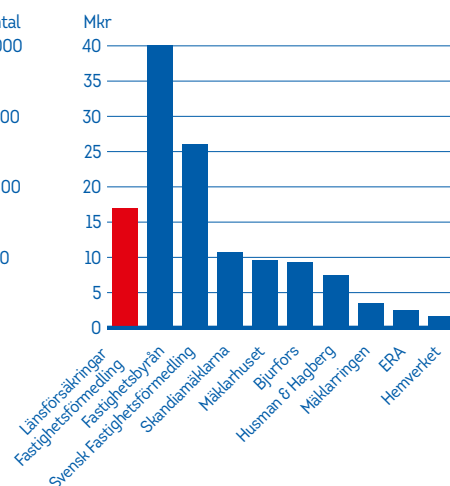
Antalet sålda bostäder ökade med 1 (18) procent.

## Sålda småhus med lån placerade i Länsförsäkringar Hypotek



Försäljning av småhus har resulterat i bottenlån på 3,2 (3,0) Mdkr i Länsförsäkringar Hypotek.

## Värdet av försäljningar av småhus 2016



Försäljningsvärdet av småhus uppgick för Länsförsäkringar Fastighetsförmedling till 17,4 (15,7) Mdkr. Bostadsrätter ingår inte i diagrammet, inklusive bostadsrätter uppgick värdet på försäljningarna till 38,9 (35,3) Mdkr.

# Länsförsäkringsgruppen i siffror

På följande sidor presenteras först länsförsäkringsgruppens samlade resultat inom sakförsäkring. Därefter redovisas nyckeltal för vart och ett av de 23 länsförsäkringsbolagen.



## Innehåll

|    |                                        |
|----|----------------------------------------|
| 40 | Länsförsäkringsgruppen, sakförsäkring  |
| 42 | Länsförsäkringar Norrbotten            |
| 42 | Länsförsäkringar Västerbotten          |
| 42 | Länsförsäkringar Jämtland              |
| 43 | Länsförsäkringar Västernorrland        |
| 43 | Länsförsäkringar Gävleborg             |
| 43 | Dalarnas Försäkringsbolag              |
| 44 | Länsförsäkringar Värmland              |
| 44 | Länsförsäkringar Uppsala               |
| 44 | Länsförsäkringar Bergslagen            |
| 45 | Länsförsäkringar Stockholm             |
| 45 | Länsförsäkringar Södermanland          |
| 45 | Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän |
| 46 | Länsförsäkringar Skaraborg             |
| 46 | Länsförsäkringar Östgöta               |
| 46 | Länsförsäkringar Älvsborg              |
| 47 | Länsförsäkringar Gotland               |
| 47 | Länsförsäkringar Jönköping             |
| 47 | Länsförsäkringar Halland               |
| 48 | Länsförsäkring Kronoberg               |
| 48 | Länsförsäkringar Kalmar län            |
| 48 | Länsförsäkringar Blekinge              |
| 49 | Länsförsäkringar Göinge-Kristianstad   |
| 49 | Länsförsäkringar Skåne                 |

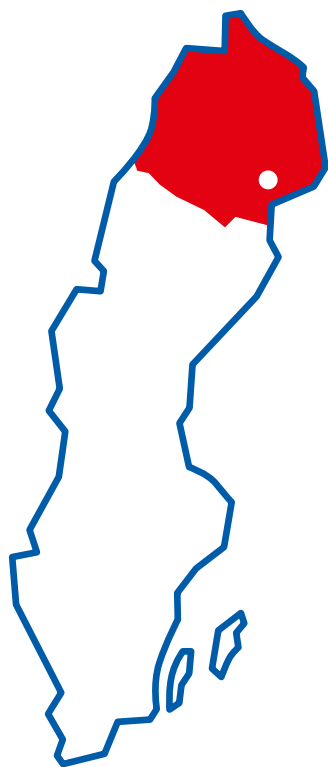
# Länsförsäkringsgruppen 2016

|                                                                                 | Norrbotten   | Västerbotten | Jämtland     | Västernorrland | Gävleborg    | Dalarna      | Värmland     | Uppsala      | Bergslagen   | Stockholm    | Södermanland |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>SAKFÖRSÄKRING, Mkr</b>                                                       |              |              |              |                |              |              |              |              |              |              |              |
| <b>Resultat efter avgiven återförsäkring 2016</b>                               |              |              |              |                |              |              |              |              |              |              |              |
| Premieintäkt                                                                    | 346          | 751          | 418          | 440            | 468          | 1 161        | 582          | 722          | 1 143        | 1 766        | 565          |
| Kapitalavkastning överförd från finansrörelsen                                  | 29           | 36           | 28           | 28             | 27           | 40           | 8            | 23           | 25           | 11           | 17           |
| Försäkringsersättningar                                                         | -273         | -599         | -355         | -360           | -382         | -902         | -419         | -660         | -984         | -1 280       | -484         |
| Driftskostnader                                                                 | -77          | -142         | -77          | -97            | -103         | -163         | -103         | -132         | -198         | -371         | -97          |
| Övriga intäkter/kostnader                                                       | -2           | -7           | -3           | -4             | -3           | -10          | -4           | -6           | -8           | -9           | -4           |
| <b>Skadeförsäkringsrörelsens tekniska resultat före återbäring och rabatter</b> | <b>22</b>    | <b>39</b>    | <b>10</b>    | <b>7</b>       | <b>7</b>     | <b>126</b>   | <b>64</b>    | <b>-53</b>   | <b>-22</b>   | <b>115</b>   | <b>-3</b>    |
| Återbäring och rabatter                                                         | -13          | -61          | 2            | -              | -            | -221         | -            | -            | -            | -            | -            |
| <b>Skadeförsäkringsrörelsens tekniska resultat</b>                              | <b>9</b>     | <b>-22</b>   | <b>12</b>    | <b>7</b>       | <b>7</b>     | <b>-95</b>   | <b>64</b>    | <b>-53</b>   | <b>-22</b>   | <b>115</b>   | <b>-3</b>    |
| Total kapitalavkastning                                                         | 119          | 268          | 151          | 105            | 116          | 541          | 128          | 250          | 504          | 296          | 274          |
| Kapitalavkastning överförd till försäkringsrörelsen                             | -29          | -36          | -28          | -28            | -27          | -40          | -8           | -23          | -25          | -11          | -17          |
| Övriga intäkter/kostnader                                                       | 1            | -4           | -9           | -16            | 0            | 12           | -3           | 14           | 5            | 41           | -2           |
| <b>Rörelseresultat</b>                                                          | <b>100</b>   | <b>206</b>   | <b>127</b>   | <b>67</b>      | <b>96</b>    | <b>419</b>   | <b>182</b>   | <b>188</b>   | <b>462</b>   | <b>441</b>   | <b>252</b>   |
| <b>Balansräkning 2016-12-31</b>                                                 |              |              |              |                |              |              |              |              |              |              |              |
| <b>TILLGÅNGAR</b>                                                               |              |              |              |                |              |              |              |              |              |              |              |
| <b>Placeringstillgångar</b>                                                     |              |              |              |                |              |              |              |              |              |              |              |
| Aktier i Länsförsäkringar AB                                                    | 296          | 794          | 537          | 617            | 698          | 1 434        | 468          | 1 000        | 1 167        | 1 906        | 765          |
| Övriga aktier och andelar                                                       | 424          | 1 554        | 869          | 348            | 439          | 2 661        | 513          | 1 008        | 2 713        | 981          | 1 645        |
| Obligationer och andra räntebärande värdepapper                                 | 240          | 1 275        | 728          | 722            | 639          | 1 655        | 566          | 1 086        | 1 086        | 2 109        | 773          |
| Övriga placeringstillgångar                                                     | 176          | 308          | 100          | 24             | 0            | 536          | 249          | 22           | 561          | 321          | 9            |
| <b>Summa placeringstillgångar</b>                                               | <b>1 137</b> | <b>3 931</b> | <b>2 234</b> | <b>1 711</b>   | <b>1 776</b> | <b>6 286</b> | <b>1 797</b> | <b>3 116</b> | <b>5 528</b> | <b>5 317</b> | <b>3 193</b> |
| Återförsäkras andel av försäkringstekniska avsättningar                         | 184          | 260          | 266          | 162            | 485          | 401          | 308          | 335          | 296          | 265          | 224          |
| Fordringar och andra tillgångar                                                 | 147          | 304          | 216          | 203            | 374          | 467          | 248          | 380          | 495          | 758          | 243          |
| Kassa och bank                                                                  | 281          | 123          | 95           | 29             | 86           | 226          | 669          | 63           | 194          | 45           | 45           |
| Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter                                    | 10           | 39           | 27           | 15             | 25           | 114          | 23           | 46           | 18           | 34           | 34           |
| <b>Summa tillgångar</b>                                                         | <b>1 758</b> | <b>4 656</b> | <b>2 839</b> | <b>2 120</b>   | <b>2 746</b> | <b>7 495</b> | <b>3 045</b> | <b>3 940</b> | <b>6 531</b> | <b>6 418</b> | <b>3 739</b> |
| <b>EGET KAPITAL, AVSÄTTNINGAR OCH SKULDER</b>                                   |              |              |              |                |              |              |              |              |              |              |              |
| Eget kapital                                                                    | 656          | 2 301        | 1 268        | 812            | 911          | 3 592        | 1 200        | 1 534        | 2 992        | 1 116        | 1 828        |
| Obeskattade reserver                                                            | -            | -            | -            | -              | -            | -            | -            | -            | -            | 1 634        | -            |
| Försäkringstekniska avsättningar (före avgiven återförsäkring)                  | 859          | 1 768        | 1 232        | 1 079          | 1 514        | 3 097        | 1 423        | 1 902        | 2 565        | 2 868        | 1 425        |
| Andra avsättningar och skulder                                                  | 188          | 474          | 275          | 206            | 311          | 673          | 321          | 410          | 809          | 544          | 470          |
| Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter                                    | 55           | 113          | 64           | 23             | 10           | 132          | 101          | 93           | 165          | 258          | 15           |
| <b>Summa eget kapital, avsättningar och skulder</b>                             | <b>1 758</b> | <b>4 656</b> | <b>2 839</b> | <b>2 120</b>   | <b>2 746</b> | <b>7 495</b> | <b>3 045</b> | <b>3 940</b> | <b>6 531</b> | <b>6 418</b> | <b>3 739</b> |
| <b>Konsolideringskapital / Totalt kapital</b>                                   | <b>789</b>   | <b>2 669</b> | <b>1 499</b> | <b>916</b>     | <b>1 114</b> | <b>4 128</b> | <b>1 468</b> | <b>1 852</b> | <b>3 582</b> | <b>3 103</b> | <b>2 169</b> |
| <b>Konsolideringsgrad</b>                                                       | <b>228</b>   | <b>345</b>   | <b>355</b>   | <b>205</b>     | <b>235</b>   | <b>349</b>   | <b>245</b>   | <b>250</b>   | <b>304</b>   | <b>173</b>   | <b>376</b>   |

Länsförsäkringsgruppen består av 23 lokala och kundägda länsförsäkringsbolag samt det gemensamt ägda Länsförsäkringar AB. Länsförsäkringsgruppen är i juridisk mening inte en koncern. Huvuddelen av sakförsäkringsaffären inom gruppen tecknas av länsförsäkringsbolagen. Den affär som bedrivs inom Länsförsäkringar ABs sakförsäkringskoncern är hälsaförsäkring, djurförsäkring, avgiven och mottagen återförsäkring samt transportförsäkring och viss ansvars-, egendoms- och motorförsäkring.

Resultatet av länsförsäkringsgruppens sakförsäkringsverksamhet är summan av resultaten i de 23 länsförsäkringsbolagen och Länsförsäkringar AB-koncernen, exklusive Länsförsäkringar Fondliv och Länsförsäkringar Bankkoncernen. Innehavet och värdeförändringen av Länsförsäkringar AB-aktien samt mellanhavanden mellan länsförsäkringsbolagen och Länsförsäkringar AB-koncernen har eliminerats. De 23 länsförsäkringsbolagen och Länsförsäkringar AB-koncernen tillämpar godkända internationella redovisningsstandards (IFRS).

| Göteborg och Bohuslän | Skaraborg    | Östgöta      | Älvsborg     | Gotland      | Jönköping    | Halland      | Kronoberg    | Kalmar       | Blekinge     | Göinge-Kristianstad | Skåne         | Länsförsäkringar AB-koncernen<br>exklusive Bank och Fondliv | Länsförsäkringsgruppen<br>Säkrförsäkringsöverksamhet | Länsförsäkringsgruppen |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------------|---------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------|
| 1 342                 | 671          | 1 327        | 1 151        | 207          | 990          | 677          | 453          | 720          | 310          | 461                 | 2 060         | 5 342                                                       | 24 073                                               | 24 073                 |
| 164                   | 33           | 28           | 61           | 5            | 23           | 42           | 9            | 15           | 10           | 16                  | 63            | 15                                                          | 453                                                  | 453                    |
| -946                  | -530         | -964         | -770         | -160         | -723         | -453         | -341         | -541         | -252         | -368                | -1 704        | -3 793                                                      | -17 942                                              | -17 942                |
| -290                  | -118         | -281         | -223         | -40          | -156         | -155         | -89          | -121         | -74          | -81                 | -330          | -1 127                                                      | -4 644                                               | -4 644                 |
| 1                     | -4           | -11          | -9           | -2           | -7           | -5           | -4           | -5           | -2           | -4                  | -13           | -2                                                          | -127                                                 | -127                   |
| <b>272</b>            | <b>52</b>    | <b>99</b>    | <b>210</b>   | <b>11</b>    | <b>128</b>   | <b>106</b>   | <b>28</b>    | <b>68</b>    | <b>-8</b>    | <b>24</b>           | <b>75</b>     | <b>435</b>                                                  | <b>1 813</b>                                         | <b>1 813</b>           |
| -210                  | -            | -226         | -127         | -50          | -97          | -96          | -            | -61          | -50          | 9                   | -             | -                                                           | -1 202                                               | -1 202                 |
| <b>62</b>             | <b>52</b>    | <b>-127</b>  | <b>84</b>    | <b>-39</b>   | <b>31</b>    | <b>10</b>    | <b>28</b>    | <b>7</b>     | <b>-58</b>   | <b>33</b>           | <b>75</b>     | <b>435</b>                                                  | <b>611</b>                                           | <b>611</b>             |
| 616                   | 150          | 621          | 626          | 81           | 378          | 285          | 154          | 247          | 142          | 239                 | 698           | 198                                                         | 5 009                                                | 5 009                  |
| -164                  | -33          | -28          | -61          | -5           | -23          | -42          | -9           | -15          | -10          | -16                 | -63           | -15                                                         | -756                                                 | -756                   |
| 0                     | 0            | -2           | -40          | 2            | -46          | -26          | -5           | -10          | -5           | 1                   | 1             | -150                                                        | -239                                                 | 1 579                  |
| <b>513</b>            | <b>170</b>   | <b>464</b>   | <b>609</b>   | <b>39</b>    | <b>341</b>   | <b>227</b>   | <b>168</b>   | <b>229</b>   | <b>68</b>    | <b>257</b>          | <b>711</b>    | <b>467</b>                                                  | <b>4 626</b>                                         | <b>6 444</b>           |
|                       |              |              |              |              |              |              |              |              |              |                     |               |                                                             |                                                      |                        |
|                       |              |              |              |              |              |              |              |              |              |                     |               |                                                             |                                                      |                        |
| 1 391                 | 637          | 1 561        | 1 368        | 185          | 1 118        | 776          | 481          | 721          | 288          | 747                 | 2 055         | -                                                           | -                                                    | -                      |
| 3 517                 | 850          | 2 795        | 3 676        | 475          | 1 709        | 1 493        | 669          | 1 479        | 601          | 1 074               | 4 497         | 994                                                         | 36 985                                               | 38 015                 |
| 1 307                 | 922          | 1 870        | 1 380        | 349          | 1 465        | 903          | 403          | 785          | 422          | 674                 | 1 554         | 6 176                                                       | 29 091                                               | 64 286                 |
| 813                   | 151          | 1 080        | 248          | 44           | 739          | 338          | 377          | 416          | 278          | 250                 | 420           | 16 534                                                      | 27 908                                               | 19 822                 |
| <b>7 028</b>          | <b>2 560</b> | <b>7 306</b> | <b>6 672</b> | <b>1 053</b> | <b>5 029</b> | <b>3 510</b> | <b>1 930</b> | <b>3 401</b> | <b>1 589</b> | <b>2 745</b>        | <b>8 525</b>  | <b>23 704</b>                                               | <b>93 984</b>                                        | <b>122 123</b>         |
| 257                   | 238          | 528          | 340          | 106          | 348          | 285          | 176          | 253          | 168          | 177                 | 694           | 10 396                                                      | 10 396                                               | 10 413                 |
| 390                   | 278          | 676          | 394          | 91           | 425          | 244          | 167          | 273          | 159          | 185                 | 846           | 3 292                                                       | 11 254                                               | 363 330                |
| 225                   | 61           | 149          | 211          | 206          | 216          | 57           | 317          | 116          | 30           | 194                 | 463           | 581                                                         | 4 681                                                | 5 271                  |
| 153                   | 17           | 43           | 40           | 36           | 26           | 102          | 13           | 28           | 7            | 32                  | 149           | 367                                                         | 1 398                                                | 3 986                  |
| <b>8 052</b>          | <b>3 154</b> | <b>8 702</b> | <b>7 657</b> | <b>1 493</b> | <b>6 045</b> | <b>4 198</b> | <b>2 602</b> | <b>4 071</b> | <b>1 953</b> | <b>3 334</b>        | <b>10 678</b> | <b>38 340</b>                                               | <b>121 714</b>                                       | <b>505 124</b>         |
|                       |              |              |              |              |              |              |              |              |              |                     |               |                                                             |                                                      |                        |
| 3 793                 | 627          | 4 151        | 4 109        | 747          | 2 715        | 1 877        | 1 200        | 1 975        | 834          | 1 658               | 4 496         | 17 095                                                      | 48 033                                               | 53 467                 |
| -                     | 467          | -            | -            | -            | -            | -            | -            | -            | -            | -                   | -             | -                                                           | -                                                    | -                      |
| 3 233                 | 1 722        | 3 388        | 2 692        | 592          | 2 432        | 1 781        | 1 072        | 1 613        | 889          | 1 262               | 4 727         | 16 286                                                      | 54 664                                               | 57 135                 |
| 950                   | 215          | 1 098        | 799          | 147          | 865          | 515          | 317          | 471          | 217          | 398                 | 1 385         | 3 482                                                       | 16 003                                               | 388 251                |
| 75                    | 123          | 64           | 57           | 6            | 33           | 24           | 14           | 12           | 13           | 16                  | 69            | 1 478                                                       | 3 014                                                | 6 270                  |
| <b>8 052</b>          | <b>3 154</b> | <b>8 702</b> | <b>7 657</b> | <b>1 493</b> | <b>6 045</b> | <b>4 198</b> | <b>2 602</b> | <b>4 071</b> | <b>1 953</b> | <b>3 334</b>        | <b>10 678</b> | <b>38 340</b>                                               | <b>121 714</b>                                       | <b>505 124</b>         |
| <b>4 482</b>          | <b>1 258</b> | <b>4 987</b> | <b>4 668</b> | <b>846</b>   | <b>3 185</b> | <b>2 203</b> | <b>1 422</b> | <b>2 321</b> | <b>1 004</b> | <b>1 942</b>        | <b>5 446</b>  | <b>17 999</b>                                               | <b>57 956</b>                                        | <b>63 390</b>          |
| <b>328</b>            | <b>184</b>   | <b>371</b>   | <b>396</b>   | <b>400</b>   | <b>312</b>   | <b>320</b>   | <b>306</b>   | <b>315</b>   | <b>314</b>   | <b>410</b>          | <b>257</b>    | <b>332</b>                                                  | <b>236</b>                                           | <b>-</b>               |

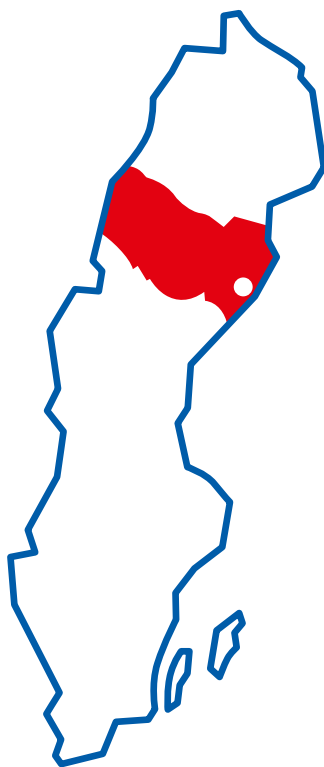


## Länsförsäkringar Norrbotten

Vd: Kjell Lindfors

Styrelseordförande: Mats Fabricius

| Nyckeltal                                            | 2016   | 2015              |
|------------------------------------------------------|--------|-------------------|
| Rörelseresultat före återbäring och rabatter, Mkr    | 113    | 73                |
| Balansomslutning, Mkr                                | 1 758  | 1 631             |
| Kapitalkvot, %                                       | 220    | 219 <sup>1)</sup> |
| Antal anställda                                      | 74     | 74                |
| Antal kontor                                         | 3      | 3                 |
| <b>Bank</b>                                          |        |                   |
| Inlåning, Mkr                                        | 911    | 841               |
| Utlåning, Mkr                                        | 285    | 291               |
| Bostadsutlåning, Mkr                                 | 2 419  | 2 117             |
| Förvaltd fondvolym, Mkr                              | 190    | 159               |
| Antal kunder                                         | 10 000 | 9 600             |
| <b>Livförsäkring</b>                                 |        |                   |
| Premieinkomst, Mkr                                   | 76     | 90                |
| Totalt försäkringskapital, Mkr                       | 2 124  | 2 105             |
| Antal kunder                                         | 17 100 | 17 100            |
| <b>Sakförsäkring</b>                                 |        |                   |
| Premieintäkt, Mkr                                    | 346    | 323               |
| Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr         | 22     | 59                |
| Återbäring och rabatter, Mkr                         | -13    | -12               |
| Totalkostnadsprocent efter avgiven återförsäkring, % | 101    | 90                |
| Totalavkastning kapitalförvaltning, %                | 9      | 4                 |
| Antal kunder                                         | 63 500 | 61 000            |

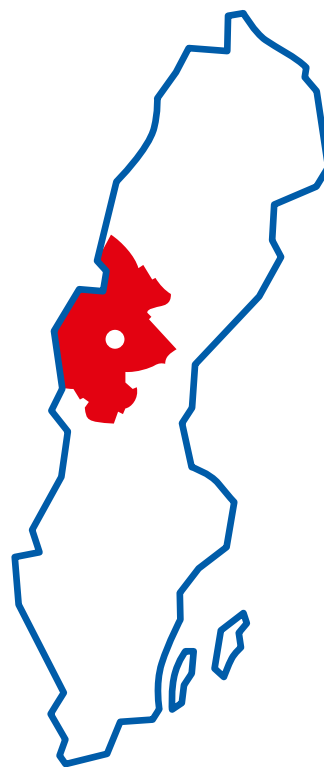


## Länsförsäkringar Västerbotten

Vd: Göran Spetz

Styrelseordförande: Conny Sandström

| Nyckeltal                                            | 2016    | 2015              |
|------------------------------------------------------|---------|-------------------|
| Rörelseresultat före återbäring och rabatter, Mkr    | 267     | 237               |
| Balansomslutning, Mkr                                | 4 656   | 4 409             |
| Kapitalkvot, %                                       | 222     | 225 <sup>1)</sup> |
| Antal anställda                                      | 171     | 169               |
| Antal kontor                                         | 3       | 3                 |
| <b>Bank</b>                                          |         |                   |
| Inlåning, Mkr                                        | 3 773   | 3 467             |
| Utlåning, Mkr                                        | 1 332   | 1 267             |
| Bostadsutlåning, Mkr                                 | 6 232   | 5 253             |
| Förvaltd fondvolym, Mkr                              | 1 356   | 1 125             |
| Antal kunder                                         | 29 700  | 28 100            |
| <b>Livförsäkring</b>                                 |         |                   |
| Premieinkomst, Mkr                                   | 175     | 182               |
| Totalt försäkringskapital, Mkr                       | 4 346   | 4 253             |
| Antal kunder                                         | 30 800  | 30 400            |
| <b>Sakförsäkring</b>                                 |         |                   |
| Premieintäkt, Mkr                                    | 751     | 697               |
| Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr         | 39      | 119               |
| Återbäring och rabatter, Mkr                         | -61     | -56               |
| Totalkostnadsprocent efter avgiven återförsäkring, % | 99      | 86                |
| Totalavkastning kapitalförvaltning, %                | 6       | 4                 |
| Antal kunder                                         | 120 200 | 116 900           |



## Länsförsäkringar Jämtland

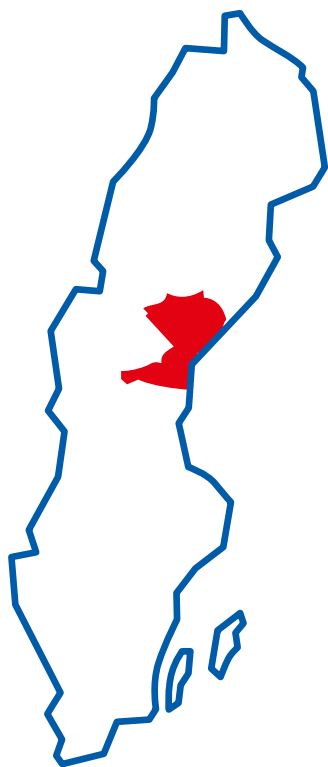
Vd: Tomas Eriksson

Styrelseordförande: Eva Scherl

| Nyckeltal                                            | 2016   | 2015              |
|------------------------------------------------------|--------|-------------------|
| Rörelseresultat före återbäring och rabatter, Mkr    | 125    | 129               |
| Balansomslutning, Mkr                                | 2 839  | 2 739             |
| Kapitalkvot, %                                       | 192    | 183 <sup>1)</sup> |
| Antal anställda                                      | 100    | 99                |
| Antal kontor                                         | 3      | 4                 |
| <b>Bank</b>                                          |        |                   |
| Inlåning, Mkr                                        | 2 128  | 1 993             |
| Utlåning, Mkr                                        | 951    | 922               |
| Bostadsutlåning, Mkr                                 | 2 844  | 2 504             |
| Förvaltd fondvolym, Mkr                              | 317    | 264               |
| Antal kunder                                         | 15 500 | 14 900            |
| <b>Livförsäkring</b>                                 |        |                   |
| Premieinkomst, Mkr                                   | 92     | 96                |
| Totalt försäkringskapital, Mkr                       | 2 313  | 2 247             |
| Antal kunder                                         | 17 800 | 17 600            |
| <b>Sakförsäkring</b>                                 |        |                   |
| Premieintäkt, Mkr                                    | 418    | 402               |
| Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr         | 10     | 5                 |
| Återbäring och rabatter, Mkr                         | -      | -40               |
| Totalkostnadsprocent efter avgiven återförsäkring, % | 103    | 101               |
| Totalavkastning kapitalförvaltning, %                | 7      | 7                 |
| Antal kunder                                         | 57 500 | 56 400            |

<sup>1)</sup> Öppningsbalans 2016-01-01 enligt Solvens II.



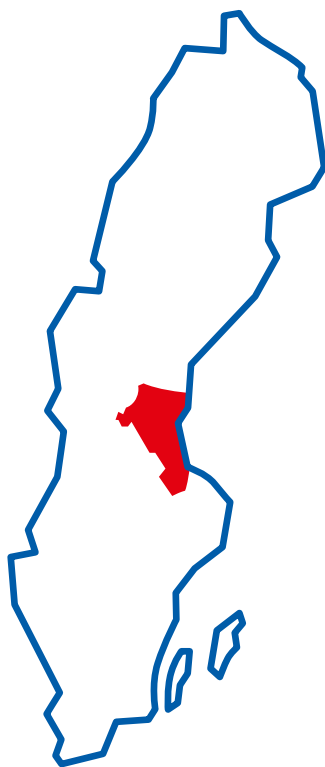


## Länsförsäkringar Västernorrland

Vd: Mikael Bergström  
Styrelseordförande: Stig Högberg

| Nyckeltal                                            | 2016   | 2015              |
|------------------------------------------------------|--------|-------------------|
| Rörelseresultat före återbäring och rabatter, Mkr    | 67     | 93                |
| Balansomslutning, Mkr                                | 2 120  | 2 104             |
| Kapitalkvot, %                                       | 160    | 152 <sup>1)</sup> |
| Antal anställda                                      | 116    | 118               |
| Antal kontor                                         | 5      | 5                 |
| <b>Bank</b>                                          |        |                   |
| Inlåning, Mkr                                        | 1 603  | 1 500             |
| Utlåning, Mkr                                        | 512    | 498               |
| Bostadsutlåning, Mkr                                 | 2 497  | 2 209             |
| Förvaltd fondvolym, Mkr                              | 555    | 409               |
| Antal kunder                                         | 24 300 | 23 500            |
| <b>Livförsäkring</b>                                 |        |                   |
| Premieinkomst, Mkr                                   | 116    | 128               |
| Totalt försäkringskapital, Mkr                       | 3 635  | 3 597             |
| Antal kunder                                         | 24 100 | 24 100            |
| <b>Sakförsäkring</b>                                 |        |                   |
| Premieintäkt, Mkr                                    | 440    | 429               |
| Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr         | 7      | 40                |
| Totalkostnadsprocent efter avgiven återförsäkring, % | 104    | 93                |
| Totalavkastning kapitalförvaltning, %                | 7      | 6                 |
| Antal kunder                                         | 73 200 | 72 500            |

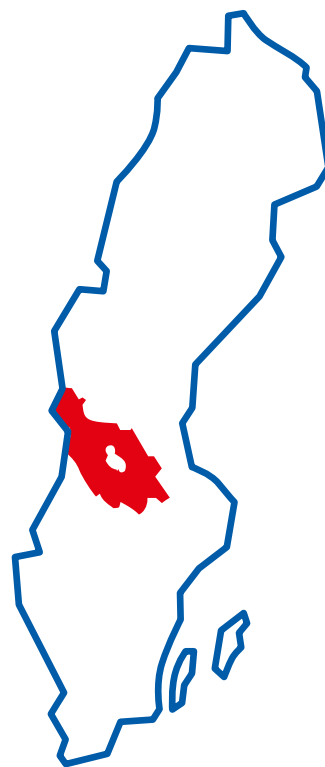
<sup>1)</sup> Öppningsbalans 2016-01-01 enligt Solvens II.



## Länsförsäkringar Gävleborg

Vd: Per-Ove Bäckström  
Styrelseordförande: Mats Åstrand

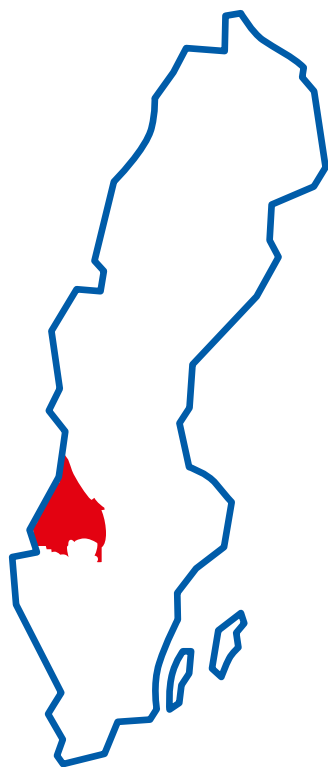
| Nyckeltal                                            | 2016   | 2015              |
|------------------------------------------------------|--------|-------------------|
| Rörelseresultat före återbäring och rabatter, Mkr    | 96     | 92                |
| Balansomslutning, Mkr                                | 2 746  | 2 584             |
| Kapitalkvot, %                                       | 177    | 223 <sup>1)</sup> |
| Antal anställda                                      | 146    | 148               |
| Antal kontor                                         | 6      | 6                 |
| <b>Bank</b>                                          |        |                   |
| Inlåning, Mkr                                        | 2 508  | 2 318             |
| Utlåning, Mkr                                        | 792    | 874               |
| Bostadsutlåning, Mkr                                 | 5 124  | 4 654             |
| Förvaltd fondvolym, Mkr                              | 588    | 497               |
| Antal kunder                                         | 25 100 | 24 000            |
| <b>Livförsäkring</b>                                 |        |                   |
| Premieinkomst, Mkr                                   | 113    | 124               |
| Totalt försäkringskapital, Mkr                       | 3 549  | 3 457             |
| Antal kunder                                         | 28 400 | 28 300            |
| <b>Sakförsäkring</b>                                 |        |                   |
| Premieintäkt, Mkr                                    | 468    | 452               |
| Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr         | 7      | 72                |
| Totalkostnadsprocent efter avgiven återförsäkring, % | 104    | 86                |
| Totalavkastning kapitalförvaltning, %                | 7      | 3                 |
| Antal kunder                                         | 84 500 | 83 700            |



## Dalarnas Försäkringsbolag

Vd: Anders Grånäs  
Styrelseordförande: Maria Engholm

| Nyckeltal                                            | 2016    | 2015              |
|------------------------------------------------------|---------|-------------------|
| Rörelseresultat före återbäring och rabatter, Mkr    | 640     | 505               |
| Balansomslutning, Mkr                                | 7 495   | 7 198             |
| Kapitalkvot, %                                       | 213     | 219 <sup>1)</sup> |
| Antal anställda                                      | 289     | 277               |
| Antal kontor                                         | 7       | 7                 |
| <b>Bank</b>                                          |         |                   |
| Inlåning, Mkr                                        | 4 847   | 4 471             |
| Utlåning, Mkr                                        | 1 443   | 1 400             |
| Bostadsutlåning, Mkr                                 | 7 747   | 7 146             |
| Förvaltd fondvolym, Mkr                              | 1 507   | 1 240             |
| Antal kunder                                         | 44 700  | 42 800            |
| <b>Livförsäkring</b>                                 |         |                   |
| Premieinkomst, Mkr                                   | 314     | 314               |
| Totalt försäkringskapital, Mkr                       | 7 135   | 6 806             |
| Antal kunder                                         | 45 600  | 45 100            |
| <b>Sakförsäkring</b>                                 |         |                   |
| Premieintäkt, Mkr                                    | 1 161   | 1 110             |
| Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr         | 126     | 188               |
| Återbäring och rabatter, Mkr                         | -221    | -246              |
| Totalkostnadsprocent efter avgiven återförsäkring, % | 92      | 84                |
| Totalavkastning kapitalförvaltning, %                | 9       | 6                 |
| Antal kunder                                         | 151 800 | 148 800           |

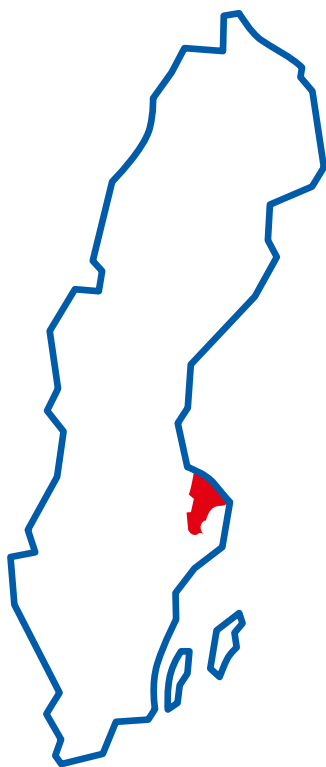


## Länsförsäkringar Värmland

Vd: Ulf W Eriksson

Styrelseordförande: Patrik Sandin

| Nyckeltal                                            | 2016   | 2015              |
|------------------------------------------------------|--------|-------------------|
| Rörelseresultat före återbäring och rabatter, Mkr    | 182    | 70                |
| Balansomslutning, Mkr                                | 3 045  | 2 812             |
| Kapitalkvot, %                                       | 260    | 272 <sup>1)</sup> |
| Antal anställda                                      | 102    | 101               |
| Antal kontor                                         | 4      | 4                 |
| <b>Bank</b>                                          |        |                   |
| Inlåning, Mkr                                        | 1 343  | 1 237             |
| Utlåning, Mkr                                        | 628    | 589               |
| Bostadsutlåning, Mkr                                 | 2 670  | 2 275             |
| Förvaltd fondvolym, Mkr                              | 311    | 252               |
| Antal kunder                                         | 13 200 | 12 500            |
| <b>Livförsäkring</b>                                 |        |                   |
| Premieinkomst, Mkr                                   | 111    | 114               |
| Totalt försäkringskapital, Mkr                       | 3 059  | 3 020             |
| Antal kunder                                         | 23 300 | 23 300            |
| <b>Sakförsäkring</b>                                 |        |                   |
| Premieintäkt, Mkr                                    | 582    | 538               |
| Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr         | 64     | -5                |
| Återbäring och rabatter, Mkr                         | -32    | -25               |
| Totalkostnadsprocent efter avgiven återförsäkring, % | 90     | 102               |
| Totalavkastning kapitalförvaltning, %                | 6      | 4                 |
| Antal kunder                                         | 93 600 | 91 400            |

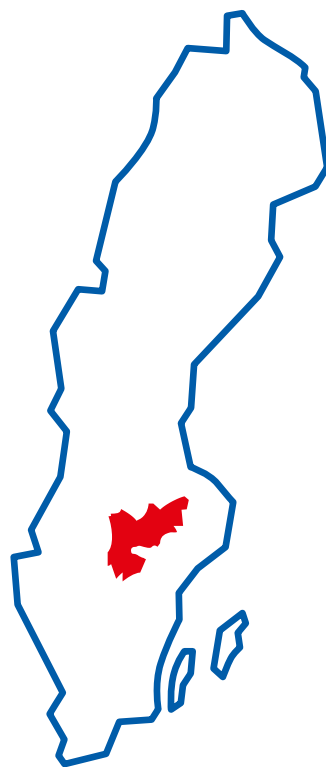


## Länsförsäkringar Uppsala

Vd: Ulrica Hedman

Styrelseordförande: Bengt-Erik Jansson

| Nyckeltal                                            | 2016    | 2015              |
|------------------------------------------------------|---------|-------------------|
| Rörelseresultat före återbäring och rabatter, Mkr    | 188     | 212               |
| Balansomslutning, Mkr                                | 3 940   | 3 711             |
| Kapitalkvot, %                                       | 196     | 206 <sup>1)</sup> |
| Antal anställda                                      | 180     | 176               |
| Antal kontor                                         | 6       | 6                 |
| <b>Bank</b>                                          |         |                   |
| Inlåning, Mkr                                        | 3 874   | 3 624             |
| Utlåning, Mkr                                        | 1 605   | 1 533             |
| Bostadsutlåning, Mkr                                 | 8 778   | 7 824             |
| Förvaltd fondvolym, Mkr                              | 918     | 756               |
| Antal kunder                                         | 32 000  | 30 800            |
| <b>Livförsäkring</b>                                 |         |                   |
| Premieinkomst, Mkr                                   | 276     | 294               |
| Totalt försäkringskapital, Mkr                       | 7 023   | 6 767             |
| Antal kunder                                         | 46 500  | 46 200            |
| <b>Sakförsäkring</b>                                 |         |                   |
| Premieintäkt, Mkr                                    | 722     | 686               |
| Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr         | -53     | 19                |
| Totalkostnadsprocent efter avgiven återförsäkring, % | 110     | 99                |
| Totalavkastning kapitalförvaltning, %                | 9       | 8                 |
| Antal kunder                                         | 120 400 | 118 100           |



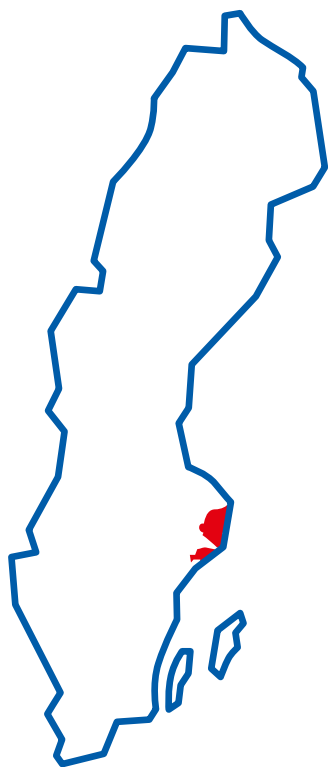
## Länsförsäkringar Bergslagen

Vd: Mikael Sundquist

Styrelseordförande: Bengt-Erik Lindgren

| Nyckeltal                                            | 2016    | 2015              |
|------------------------------------------------------|---------|-------------------|
| Rörelseresultat före återbäring och rabatter, Mkr    | 462     | 323               |
| Balansomslutning, Mkr                                | 6 531   | 6 009             |
| Kapitalkvot, %                                       | 201     | 212 <sup>1)</sup> |
| Antal anställda                                      | 280     | 274               |
| Antal kontor                                         | 7       | 7                 |
| <b>Bank</b>                                          |         |                   |
| Inlåning, Mkr                                        | 6 173   | 5 601             |
| Utlåning, Mkr                                        | 3 560   | 3 564             |
| Bostadsutlåning, Mkr                                 | 11 880  | 10 209            |
| Förvaltd fondvolym, Mkr                              | 1 390   | 1 085             |
| Antal kunder                                         | 52 700  | 49 100            |
| <b>Livförsäkring</b>                                 |         |                   |
| Premieinkomst, Mkr                                   | 525     | 492               |
| Totalt försäkringskapital, Mkr                       | 9 433   | 8 943             |
| Antal kunder                                         | 58 100  | 56 800            |
| <b>Sakförsäkring</b>                                 |         |                   |
| Premieintäkt, Mkr                                    | 1 143   | 1 050             |
| Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr         | -22     | 17                |
| Totalkostnadsprocent efter avgiven återförsäkring, % | 103     | 98                |
| Totalavkastning kapitalförvaltning, %                | 10      | 7                 |
| Antal kunder                                         | 190 300 | 184 400           |

<sup>1)</sup> Öppningsbalans 2016-01-01 enligt Solvens II.



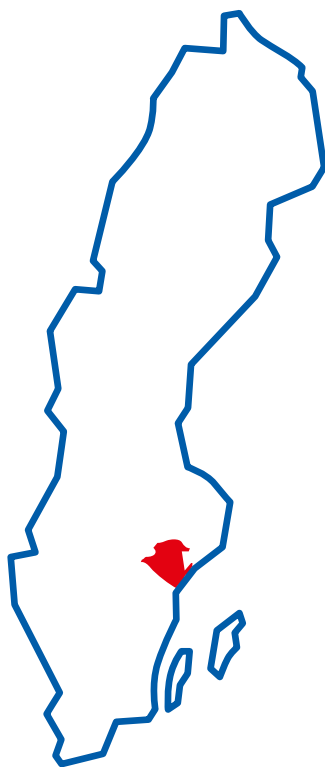
## Länsförsäkringar Stockholm

Vd: Fredrik Bergström

Styrelseordförande: Christer Villard

| Nyckeltal                                            | 2016    | 2015              |
|------------------------------------------------------|---------|-------------------|
| Rörelseresultat före återbäring och rabatter, Mkr    | 441     | 487               |
| Balansomslutning, Mkr                                | 6 418   | 5 900             |
| Kapitalkvot, %                                       | 208     | 211 <sup>1)</sup> |
| Antal anställda                                      | 312     | 324               |
| Antal kontor                                         | 4       | 5                 |
| <b>Bank</b>                                          |         |                   |
| Inlåning, Mkr                                        | 7 430   | 7 161             |
| Utlåning, Mkr                                        | 1 564   | 1 509             |
| Bostadsutlåning, Mkr                                 | 25 724  | 21 443            |
| Förvaltd fondvolym, Mkr                              | 1 840   | 1 627             |
| Antal kunder                                         | 88 200  | 85 400            |
| <b>Livförsäkring</b>                                 |         |                   |
| Premieinkomst, Mkr                                   | 2 404   | 2 441             |
| Totalt försäkringskapital, Mkr                       | 54 735  | 52 444            |
| Antal kunder                                         | 220 100 | 216 000           |
| <b>Sakförsäkring</b>                                 |         |                   |
| Premieintäkt, Mkr                                    | 1 766   | 1 666             |
| Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr         | 115     | 266               |
| Totalkostnadsprocent efter avgiven återförsäkring, % | 94      | 87                |
| Totalavkastning kapitalförvaltning, %                | 6       | 6                 |
| Antal kunder                                         | 351 500 | 347 800           |

<sup>1)</sup> Öppningsbalans 2016-01-01 enligt Solvens II.

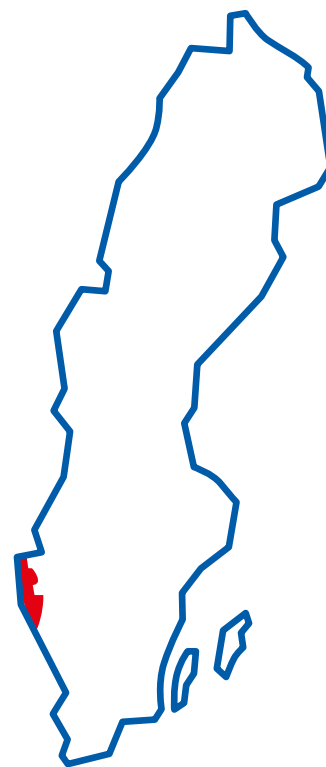


## Länsförsäkringar Södermanland

Vd: Anna-Greta Lundh

Styrelseordförande: Caesar Åfors

| Nyckeltal                                            | 2016   | 2015              |
|------------------------------------------------------|--------|-------------------|
| Rörelseresultat före återbäring och rabatter, Mkr    | 252    | 269               |
| Balansomslutning, Mkr                                | 3 739  | 3 459             |
| Kapitalkvot, %                                       | 208    | 219 <sup>1)</sup> |
| Antal anställda                                      | 130    | 129               |
| Antal kontor                                         | 4      | 4                 |
| <b>Bank</b>                                          |        |                   |
| Inlåning, Mkr                                        | 2 409  | 2 183             |
| Utlåning, Mkr                                        | 905    | 857               |
| Bostadsutlåning, Mkr                                 | 5 185  | 4 769             |
| Förvaltd fondvolym, Mkr                              | 541    | 455               |
| Antal kunder                                         | 22 100 | 21 200            |
| <b>Livförsäkring</b>                                 |        |                   |
| Premieinkomst, Mkr                                   | 159    | 216               |
| Totalt försäkringskapital, Mkr                       | 4 089  | 3 950             |
| Antal kunder                                         | 28 900 | 28 700            |
| <b>Sakförsäkring</b>                                 |        |                   |
| Premieintäkt, Mkr                                    | 565    | 523               |
| Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr         | -3     | 5                 |
| Totalkostnadsprocent efter avgiven återförsäkring, % | 103    | 101               |
| Totalavkastning kapitalförvaltning, %                | 9      | 10                |
| Antal kunder                                         | 93 500 | 92 800            |

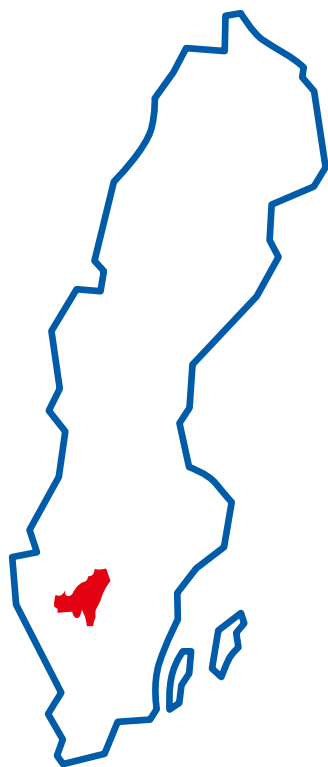


## Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän

Vd: Ricard Robbstål

Styrelseordförande: Sune Nilsson

| Nyckeltal                                            | 2016    | 2015              |
|------------------------------------------------------|---------|-------------------|
| Rörelseresultat före återbäring och rabatter, Mkr    | 723     | 673               |
| Balansomslutning, Mkr                                | 8 052   | 7 387             |
| Kapitalkvot, %                                       | 191     | 204 <sup>1)</sup> |
| Antal anställda                                      | 326     | 310               |
| Antal kontor                                         | 10      | 10                |
| <b>Bank</b>                                          |         |                   |
| Inlåning, Mkr                                        | 5 536   | 4 900             |
| Utlåning, Mkr                                        | 1 277   | 1 188             |
| Bostadsutlåning, Mkr                                 | 14 184  | 11 332            |
| Förvaltd fondvolym, Mkr                              | 1 290   | 984               |
| Antal kunder                                         | 53 700  | 50 400            |
| <b>Livförsäkring</b>                                 |         |                   |
| Premieinkomst, Mkr                                   | 1 015   | 1 008             |
| Totalt försäkringskapital, Mkr                       | 19 538  | 18 479            |
| Antal kunder                                         | 91 000  | 88 100            |
| <b>Sakförsäkring</b>                                 |         |                   |
| Premieintäkt, Mkr                                    | 1 342   | 1 284             |
| Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr         | 272     | 196               |
| Återbäring och rabatter, Mkr                         | -210    | -151              |
| Totalkostnadsprocent efter avgiven återförsäkring, % | 92      | 94                |
| Totalavkastning kapitalförvaltning, %                | 10      | 10                |
| Antal kunder                                         | 225 500 | 216 800           |



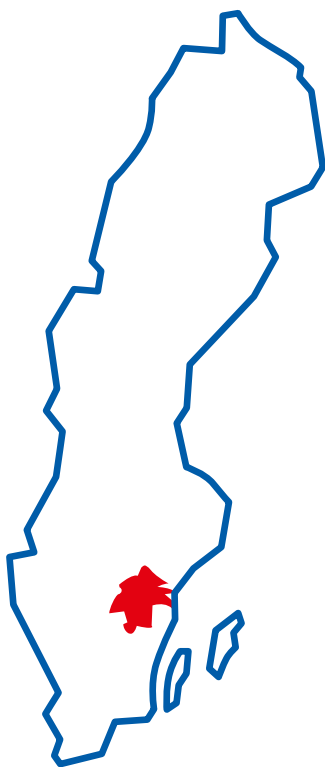
## Länsförsäkringar Skaraborg

Vd: Jonas Rosman

Styrelseordförande: Eric Grimlund

| Nyckeltal                                            | 2016    | 2015              |
|------------------------------------------------------|---------|-------------------|
| Rörelseresultat före återbäring och rabatter, Mkr    | 170     | 159               |
| Balansomslutning, Mkr                                | 3 154   | 2 914             |
| Kapitalkvot, %                                       | 173     | 145 <sup>1)</sup> |
| Antal anställda                                      | 150     | 152               |
| Antal kontor                                         | 8       | 8                 |
| <b>Bank</b>                                          |         |                   |
| Inlåning, Mkr                                        | 3 759   | 3 382             |
| Utlåning, Mkr                                        | 2 028   | 1 982             |
| Bostadsutlåning, Mkr                                 | 5 183   | 4 519             |
| Förvaltd fondvolym, Mkr                              | 1 089   | 908               |
| Antal kunder                                         | 38 100  | 36 200            |
| <b>Livförsäkring</b>                                 |         |                   |
| Premieinkomst, Mkr                                   | 159     | 156               |
| Totalt försäkringskapital, Mkr                       | 4 560   | 4 406             |
| Antal kunder                                         | 31 600  | 31 500            |
| <b>Sakförsäkring</b>                                 |         |                   |
| Premieintäkt, Mkr                                    | 671     | 631               |
| Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr         | 52      | 62                |
| Totalkostnadsprocent efter avgiven återförsäkring, % | 96      | 93                |
| Totalavkastning kapitalförvaltning, %                | 7       | 6                 |
| Antal kunder                                         | 104 200 | 101 900           |

<sup>1)</sup> Öppningsbalans 2016-01-01 enligt Solvens II.

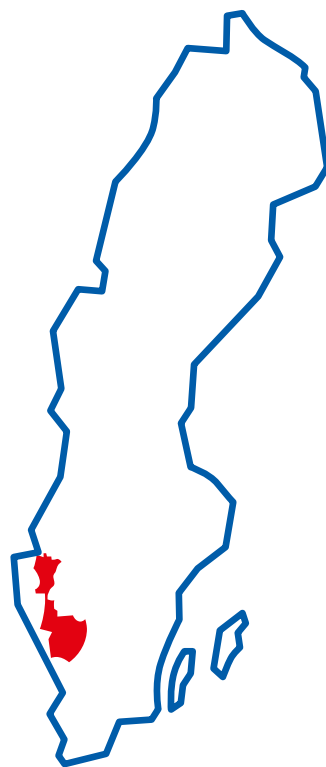


## Länsförsäkringar Östgöta

Vd: Sven Eggfalk

Styrelseordförande: Peter Lindgren

| Nyckeltal                                            | 2016    | 2015              |
|------------------------------------------------------|---------|-------------------|
| Rörelseresultat före återbäring och rabatter, Mkr    | 690     | 523               |
| Balansomslutning, Mkr                                | 8 702   | 8 025             |
| Kapitalkvot, %                                       | 251     | 269 <sup>1)</sup> |
| Antal anställda                                      | 323     | 312               |
| Antal kontor                                         | 7       | 7                 |
| <b>Bank</b>                                          |         |                   |
| Inlåning, Mkr                                        | 7 337   | 6 807             |
| Utlåning, Mkr                                        | 1 267   | 1 327             |
| Bostadsutlåning, Mkr                                 | 14 824  | 13 158            |
| Förvaltd fondvolym, Mkr                              | 2 211   | 1 789             |
| Antal kunder                                         | 60 300  | 57 400            |
| <b>Livförsäkring</b>                                 |         |                   |
| Premieinkomst, Mkr                                   | 867     | 972               |
| Totalt försäkringskapital, Mkr                       | 13 068  | 12 218            |
| Antal kunder                                         | 66 000  | 65 100            |
| <b>Sakförsäkring</b>                                 |         |                   |
| Premieintäkt, Mkr                                    | 1 327   | 1 261             |
| Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr         | 99      | 124               |
| Återbäring och rabatter, Mkr                         | -226    | -207              |
| Totalkostnadsprocent efter avgiven återförsäkring, % | 94      | 91                |
| Totalavkastning kapitalförvaltning, %                | 9       | 7                 |
| Antal kunder                                         | 194 200 | 190 400           |

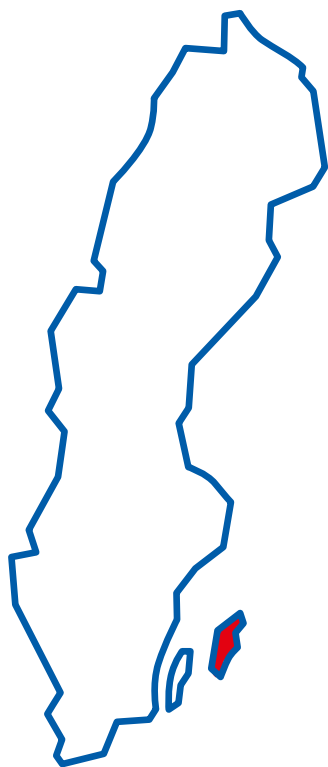


## Länsförsäkringar Älvsborg

Vd: Sören Schelander

Styrelseordförande: Lars Hallkvist

| Nyckeltal                                            | 2016    | 2015              |
|------------------------------------------------------|---------|-------------------|
| Rörelseresultat före återbäring och rabatter, Mkr    | 736     | 660               |
| Balansomslutning, Mkr                                | 7 657   | 7 050             |
| Kapitalkvot, %                                       | 212     | 216 <sup>1)</sup> |
| Antal anställda                                      | 262     | 261               |
| Antal kontor                                         | 9       | 10                |
| <b>Bank</b>                                          |         |                   |
| Inlåning, Mkr                                        | 4 689   | 4 397             |
| Utlåning, Mkr                                        | 1 776   | 1 844             |
| Bostadsutlåning, Mkr                                 | 10 650  | 9 800             |
| Förvaltd fondvolym, Mkr                              | 1 310   | 1 092             |
| Antal kunder                                         | 68 500  | 66 900            |
| <b>Livförsäkring</b>                                 |         |                   |
| Premieinkomst, Mkr                                   | 293     | 302               |
| Totalt försäkringskapital, Mkr                       | 7 769   | 7 501             |
| Antal kunder                                         | 56 500  | 56 100            |
| <b>Sakförsäkring</b>                                 |         |                   |
| Premieintäkt, Mkr                                    | 1 151   | 1 085             |
| Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr         | 210     | 190               |
| Återbäring och rabatter, Mkr                         | -127    | -157              |
| Totalkostnadsprocent efter avgiven återförsäkring, % | 86      | 85                |
| Totalavkastning kapitalförvaltning, %                | 11      | 10                |
| Antal kunder                                         | 170 000 | 166 600           |

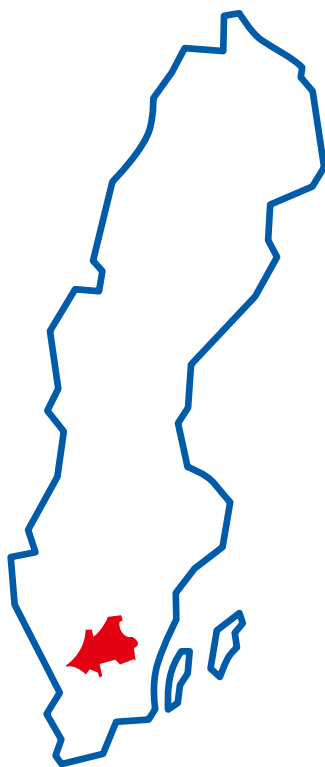


## Länsförsäkringar Gotland

Vd: Mariette Nicander

Styrelseordförande: Eva Wetterdal

| Nyckeltal                                            | 2016   | 2015              |
|------------------------------------------------------|--------|-------------------|
| Rörelseresultat före återbäring och rabatter, Mkr    | 89     | 104               |
| Balansomslutning, Mkr                                | 1 493  | 1 363             |
| Kapitalkvot, %                                       | 265    | 272 <sup>1)</sup> |
| Antal anställda                                      | 67     | 71                |
| Antal kontor                                         | 2      | 2                 |
| <b>Bank</b>                                          |        |                   |
| Inlåning, Mkr                                        | 1 869  | 1 667             |
| Utlåning, Mkr                                        | 1 711  | 1 698             |
| Bostadsutlåning, Mkr                                 | 3 208  | 3 021             |
| Förvaltd fondvolym, Mkr                              | 412    | 331               |
| Antal kunder                                         | 14 900 | 14 100            |
| <b>Livförsäkring</b>                                 |        |                   |
| Premieinkomst, Mkr                                   | 68     | 72                |
| Totalt försäkringskapital, Mkr                       | 1 315  | 1 236             |
| Antal kunder                                         | 11 000 | 11 000            |
| <b>Sakförsäkring</b>                                 |        |                   |
| Premieintäkt, Mkr                                    | 207    | 193               |
| Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr         | 11     | 42                |
| Återbäring och rabatter, Mkr                         | -50    | -                 |
| Totalkostnadsprocent efter avgiven återförsäkring, % | 97     | 80                |
| Totalavkastning kapitalförvaltning, %                | 7      | 6                 |
| Antal kunder                                         | 30 900 | 30 200            |

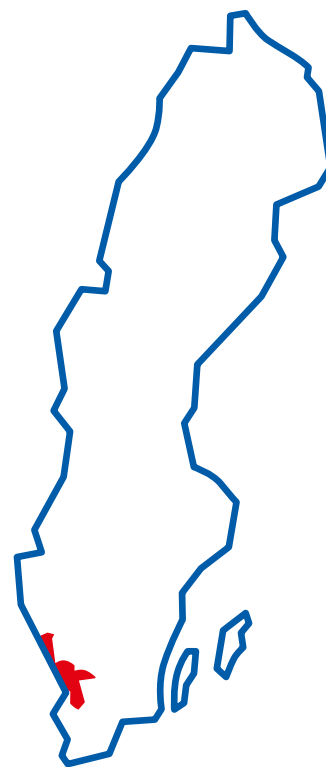


## Länsförsäkringar Jönköping

Vd: Örian Söderberg

Styrelseordförande: Göran Lindell

| Nyckeltal                                            | 2016    | 2015              |
|------------------------------------------------------|---------|-------------------|
| Rörelseresultat före återbäring och rabatter, Mkr    | 438     | 245               |
| Balansomslutning, Mkr                                | 6 045   | 5 612             |
| Kapitalkvot, %                                       | 207     | 214 <sup>1)</sup> |
| Antal anställda                                      | 197     | 192               |
| Antal kontor                                         | 6       | 6                 |
| <b>Bank</b>                                          |         |                   |
| Inlåning, Mkr                                        | 4 763   | 4 272             |
| Utlåning, Mkr                                        | 2 234   | 2 060             |
| Bostadsutlåning, Mkr                                 | 6 265   | 5 407             |
| Förvaltd fondvolym, Mkr                              | 1 227   | 970               |
| Antal kunder                                         | 34 400  | 32 100            |
| <b>Livförsäkring</b>                                 |         |                   |
| Premieinkomst, Mkr                                   | 285     | 299               |
| Totalt försäkringskapital, Mkr                       | 7 348   | 6 984             |
| Antal kunder                                         | 41 100  | 40 500            |
| <b>Sakförsäkring</b>                                 |         |                   |
| Premieintäkt, Mkr                                    | 990     | 938               |
| Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr         | 128     | 51                |
| Återbäring och rabatter, Mkr                         | -100    | -25               |
| Totalkostnadsprocent efter avgiven återförsäkring, % | 89      | 95                |
| Totalavkastning kapitalförvaltning, %                | 8       | 5                 |
| Antal kunder                                         | 132 200 | 128 000           |



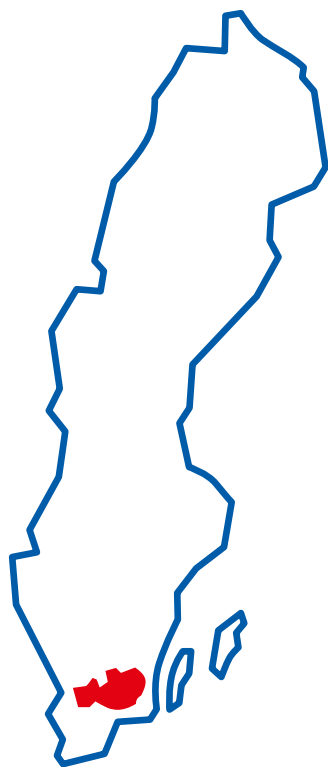
## Länsförsäkringar Halland

Vd: Christian Bille

Styrelseordförande: Karin Starrin

| Nyckeltal                                            | 2016   | 2015              |
|------------------------------------------------------|--------|-------------------|
| Rörelseresultat före återbäring och rabatter, Mkr    | 323    | 235               |
| Balansomslutning, Mkr                                | 4 198  | 3 876             |
| Kapitalkvot, %                                       | 227    | 225 <sup>1)</sup> |
| Antal anställda                                      | 156    | 147               |
| Antal kontor                                         | 6      | 6                 |
| <b>Bank</b>                                          |        |                   |
| Inlåning, Mkr                                        | 3 847  | 3 535             |
| Utlåning, Mkr                                        | 3 000  | 3 017             |
| Bostadsutlåning, Mkr                                 | 7 349  | 6 596             |
| Förvaltd fondvolym, Mkr                              | 1 013  | 851               |
| Antal kunder                                         | 37 100 | 35 700            |
| <b>Livförsäkring</b>                                 |        |                   |
| Premieinkomst, Mkr                                   | 210    | 220               |
| Totalt försäkringskapital, Mkr                       | 5 585  | 5 394             |
| Antal kunder                                         | 41 200 | 40 600            |
| <b>Sakförsäkring</b>                                 |        |                   |
| Premieintäkt, Mkr                                    | 677    | 606               |
| Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr         | 106    | 67                |
| Återbäring och rabatter, Mkr                         | -96    | -60               |
| Totalkostnadsprocent efter avgiven återförsäkring, % | 89     | 93                |
| Totalavkastning kapitalförvaltning, %                | 9      | 7                 |
| Antal kunder                                         | 98 600 | 96 100            |

<sup>1)</sup> Öppningsbalans 2016-01-01 enligt Solvens II.

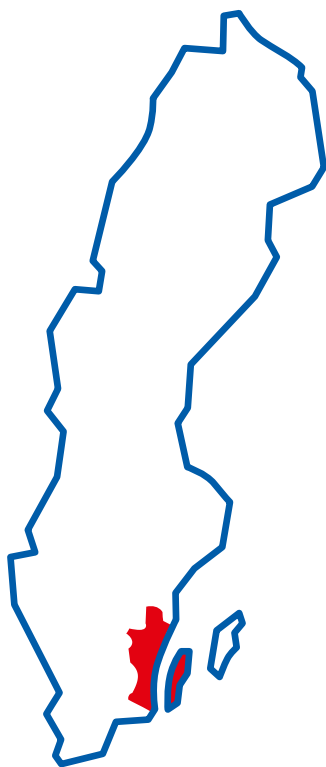


## Länsförsäkring Kronoberg

Vd: Beatrice Kämpe Nikolausson

Styrelseordförande: Per-Åke Holgersson

| Nyckeltal                                            | 2016   | 2015              |
|------------------------------------------------------|--------|-------------------|
| Rörelseresultat före återbäring och rabatter, Mkr    | 168    | 212               |
| Balansomslutning, Mkr                                | 2 602  | 2 470             |
| Kapitalkvot, %                                       | 179    | 178 <sup>1)</sup> |
| Antal anställda                                      | 91     | 88                |
| Antal kontor                                         | 3      | 3                 |
| <b>Bank</b>                                          |        |                   |
| Inlåning, Mkr                                        | 2 375  | 2 301             |
| Utlåning, Mkr                                        | 1 201  | 1 139             |
| Bostadsutlåning, Mkr                                 | 2 880  | 2 583             |
| Förvaltd fondvolym, Mkr                              | 622    | 485               |
| Antal kunder                                         | 25 700 | 26 600            |
| <b>Livförsäkring</b>                                 |        |                   |
| Premieinkomst, Mkr                                   | 160    | 158               |
| Totalt försäkringskapital, Mkr                       | 3 830  | 3 703             |
| Antal kunder                                         | 21 600 | 21 300            |
| <b>Sakförsäkring</b>                                 |        |                   |
| Premieintäkt, Mkr                                    | 453    | 435               |
| Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr         | 28     | 49                |
| Återbäring och rabatter, Mkr                         | -      | -55               |
| Totalkostnadsprocent efter avgiven återförsäkring, % | 95     | 89                |
| Totalavkastning kapitalförvaltning, %                | 8      | 10                |
| Antal kunder                                         | 72 100 | 69 100            |

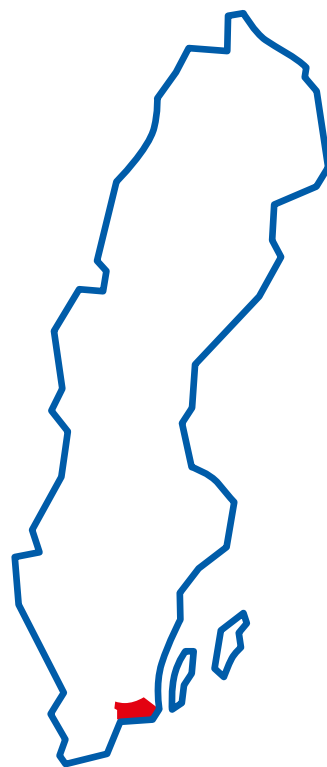


## Länsförsäkringar Kalmar län

Vd: Anna Blom

Styrelseordförande: Jan-Olof Thorstensson

| Nyckeltal                                            | 2016    | 2015              |
|------------------------------------------------------|---------|-------------------|
| Rörelseresultat före återbäring och rabatter, Mkr    | 291     | 211               |
| Balansomslutning, Mkr                                | 4 071   | 3 840             |
| Kapitalkvot, %                                       | 217     | 242 <sup>1)</sup> |
| Antal anställda                                      | 160     | 158               |
| Antal kontor                                         | 7       | 9                 |
| <b>Bank</b>                                          |         |                   |
| Inlåning, Mkr                                        | 2 866   | 2 570             |
| Utlåning, Mkr                                        | 1 256   | 1 204             |
| Bostadsutlåning, Mkr                                 | 3 904   | 3 361             |
| Förvaltd fondvolym, Mkr                              | 826     | 647               |
| Antal kunder                                         | 22 100  | 20 700            |
| <b>Livförsäkring</b>                                 |         |                   |
| Premieinkomst, Mkr                                   | 130     | 136               |
| Totalt försäkringskapital, Mkr                       | 4 135   | 4 047             |
| Antal kunder                                         | 27 500  | 27 200            |
| <b>Sakförsäkring</b>                                 |         |                   |
| Premieintäkt, Mkr                                    | 720     | 674               |
| Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr         | 68      | 25                |
| Återbäring och rabatter, Mkr                         | -61     | -49               |
| Totalkostnadsprocent efter avgiven återförsäkring, % | 95      | 100               |
| Totalavkastning kapitalförvaltning, %                | 8       | 8                 |
| Antal kunder                                         | 110 900 | 108 000           |



## Länsförsäkringar Blekinge

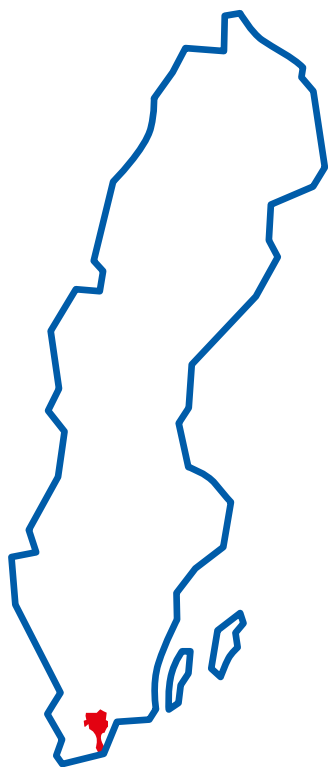
Vd: Jens Listerö

Styrelseordförande: Anders Larsson

| Nyckeltal                                            | 2016   | 2015              |
|------------------------------------------------------|--------|-------------------|
| Rörelseresultat före återbäring och rabatter, Mkr    | 118    | 107               |
| Balansomslutning, Mkr                                | 1 953  | 1 820             |
| Kapitalkvot, %                                       | 219    | 236 <sup>1)</sup> |
| Antal anställda                                      | 68     | 68                |
| Antal kontor                                         | 4      | 4                 |
| <b>Bank</b>                                          |        |                   |
| Inlåning, Mkr                                        | 1 593  | 1 403             |
| Utlåning, Mkr                                        | 956    | 918               |
| Bostadsutlåning, Mkr                                 | 2 766  | 2 447             |
| Förvaltd fondvolym, Mkr                              | 504    | 406               |
| Antal kunder                                         | 14 100 | 13 100            |
| <b>Livförsäkring</b>                                 |        |                   |
| Premieinkomst, Mkr                                   | 128    | 130               |
| Totalt försäkringskapital, Mkr                       | 2 678  | 2 588             |
| Antal kunder                                         | 17 300 | 17 100            |
| <b>Sakförsäkring</b>                                 |        |                   |
| Premieintäkt, Mkr                                    | 310    | 284               |
| Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr         | -8     | 28                |
| Återbäring och rabatter, Mkr                         | -50    | -25               |
| Totalkostnadsprocent efter avgiven återförsäkring, % | 105    | 91                |
| Totalavkastning kapitalförvaltning, %                | 10     | 7                 |
| Antal kunder                                         | 56 200 | 54 800            |

<sup>1)</sup> Öppningsbalans 2016-01-01 enligt Solvens II.





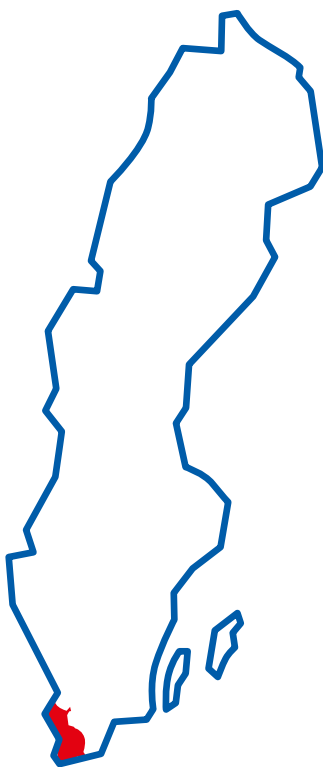
## Länsförsäkringar Göinge-Kristianstad

Vd: Henrietta Hansson

Styrelseordförande: Göran Trobro

| Nyckeltal                                            | 2016   | 2015              |
|------------------------------------------------------|--------|-------------------|
| Rörelseresultat före återbäring och rabatter, Mkr    | 248    | 159               |
| Balansomslutning, Mkr                                | 3 334  | 3 112             |
| Kapitalkvot, %                                       | 251    | 248 <sup>1)</sup> |
| Antal anställda                                      | 100    | 102               |
| Antal kontor                                         | 3      | 3                 |
| <b>Bank</b>                                          |        |                   |
| Inlåning, Mkr                                        | 2 340  | 2 081             |
| Utlåning, Mkr                                        | 1 874  | 1 762             |
| Bostadsutlåning, Mkr                                 | 2 875  | 2 463             |
| Förvaltd fondvolym, Mkr                              | 564    | 448               |
| Antal kunder                                         | 18 100 | 17 000            |
| <b>Livförsäkring</b>                                 |        |                   |
| Premieinkomst, Mkr                                   | 130    | 132               |
| Totalt försäkringskapital, Mkr                       | 3 496  | 3 411             |
| Antal kunder                                         | 23 800 | 23 800            |
| <b>Sakförsäkring</b>                                 |        |                   |
| Premieintäkt, Mkr                                    | 461    | 450               |
| Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr         | 24     | 47                |
| Totalkostnadsprocent efter avgiven återförsäkring, % | 97     | 90                |
| Totalavkastning kapitalförvaltning, %                | 9      | 5                 |
| Antal kunder                                         | 77 600 | 74 700            |

<sup>1)</sup> Öppningsbalans 2016-01-01 enligt Solvens II.



## Länsförsäkringar Skåne

Vd: Susanne Petersson

Styrelseordförande: Otto Ramel

| Nyckeltal                                            | 2016    | 2015              |
|------------------------------------------------------|---------|-------------------|
| Rörelseresultat före återbäring och rabatter, Mkr    | 711     | 615               |
| Balansomslutning, Mkr                                | 10 678  | 10 351            |
| Kapitalkvot, %                                       | 218     | 213 <sup>1)</sup> |
| Antal anställda                                      | 474     | 470               |
| Antal kontor                                         | 8       | 6                 |
| <b>Bank</b>                                          |         |                   |
| Inlåning, Mkr                                        | 7 054   | 6 073             |
| Utlåning, Mkr                                        | 4 143   | 4 040             |
| Bostadsutlåning, Mkr                                 | 15 955  | 14 031            |
| Förvaltd fondvolym, Mkr                              | 1 957   | 1 567             |
| Antal kunder                                         | 74 400  | 69 500            |
| <b>Livförsäkring</b>                                 |         |                   |
| Premieinkomst, Mkr                                   | 986     | 998               |
| Totalt försäkringskapital, Mkr                       | 20 490  | 19 745            |
| Antal kunder                                         | 116 900 | 115 300           |
| <b>Sakförsäkring</b>                                 |         |                   |
| Premieintäkt, Mkr                                    | 2 060   | 1 912             |
| Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr         | 75      | 225               |
| Återbäring och rabatter, Mkr                         | -       | -180              |
| Totalkostnadsprocent efter avgiven återförsäkring, % | 99      | 91                |
| Totalavkastning kapitalförvaltning, %                | 9       | 6                 |
| Antal kunder                                         | 361 000 | 351 000           |

# Tillsammans skapar vi trygghet och möjligheter

**Om Länsförsäkringar AB** Länsförsäkringar AB med dotterbolag bedriver på länsförsäkringsbolagens uppdrag gemensamma affärer inom bank och försäkring, strategiskt utvecklingsarbete och service på områden som ger skalfördelar och effektivitet. Allt för att skapa förutsättningar för länsförsäkringsbolagen att utveckla erbjudandet nära sina kunder.

Länsförsäkringar AB ägs till 100 procent av de 23 länsförsäkringsbolagen, tillsammans med 16 socken- och häradsbolag. Länsförsäkringsbolagen ställer krav på effektiv kapitalanvändning och en avkastning på eget kapital som motsvarar 5 procent över riskfri ränta. Under 2016 uppgick räntabilitet på eget kapital till 10 procent. Förutom moderbolaget Länsförsäkringar AB omfattar koncernen Länsförsäkringar Sak, Länsförsäkringar Bank, Länsförsäkringar Fondliv och Länsförsäkringar Liv samt dotterbolag till dessa. Länsförsäkringar Liv med dotterbolag konsolideras inte i koncernredovisningen eftersom resultatet i sin helhet tillfaller försäkringstagarna.

## Uppdrag

Verksamheten inom det gemensamt ägda bolaget Länsförsäkringar AB har i uppdrag att bedriva lönsamma affärer inom sakförsäkring, bank och liv- och pensionsförsäkring, utveckla produkter, koncept, mötesplatser och verktyg samt att ge affärs-service till länsförsäkringsbolagen. Detta för att länsförsäkringsbolagen ska kunna erbjuda sina kunder rätt sortiment och ge privatpersoner, företag och lantbrukare i Sverige möjlighet att leva i trygghet. Länsförsäkringsgruppens återförsäkringsskydd hanteras, genom ett antal poollösningar och gemensamma gruppskydd, av Länsförsäkringar Sak.

## Skalfördelar som skapar mervärde för kunderna

Länsförsäkringsgruppens samverkan har vuxit fram. Det har varit de lokala bolagen som bestämt sig för samverkan för att nå skalfördelar och för att kunna koncentrera sig på det som är det viktigaste; hur mötet med kunderna sker och hur kundrelationer utvecklas till att präglas av närhet. Inom produkt- och konceptutveckling, IT-drift

och förvaltning samt varumärkeskommunikation kan länsförsäkringsbolagen dela på kostnaderna istället för att bygga upp dessa resurser lokalt. Arbetsfördelningen mellan länsförsäkringsbolagen och Länsförsäkringar AB ger tydligt fokus för var och en. Länsförsäkringar AB ska skapa förutsättningar för länsförsäkringsbolagen att vara mer effektiva i sina roller. En grundläggande förutsättning för att detta ska fungera är ekonomisk effektivitet. Det är orsaken till att viss sakförsäkringsverksamhet har bedömts lämpa sig bäst för gemensam koncession. Dessa gränssnitt påverkar inte kundrelationerna – de sköts av respektive länsförsäkringsbolag som om de vore lokala banker eller försäkringsbolag. Detta är själva grunden i länsförsäkringsidén. För kunderna finns Länsförsäkringar alltid nära med lokal närvaro och beslutskraft. Utgångspunkten är just den lokala närvaron och beslutskraften – erfarenheten visar att lokal beslutskraft, kombinerad med gemensamma muskler, skapar ett verkligt mervärde för kunderna.

## Sakförsäkring

Länsförsäkringar Sak ansvarar för den skadeförsäkringsrörelse, inklusive djur- och grödaförsäkring, som enligt uppdrag från länsförsäkringsbolagen ska bedrivas av Länsförsäkringar AB. Uppdraget är att komplettera bolagens erbjudande med specialprodukter för att möta kundernas behov och att starta ny affär som sedan kan föras ut till länsförsäkringsbolagen. Affärerna drivs så att länsförsäkringsbolagen kan erbjuda kunderna ett brett försäkringssortiment för människor, djur och egendom. Genom gemensamma gruppskydd och poollösningar skapas ett bra återförsäkringsskydd.

Djurförsäkringsrörelsen drivs i dotterbolaget Agria Djurförsäkring och länsförsäkringsgruppens återförsäkrings-

lösningar hanteras gemensamt av Länsförsäkringar Sak, där även internationell mottagen återförsäkring tecknas. Av länsförsäkringsgruppens samlade premieintäkter på 24 Mdkr utgör premieintäkten från sakförsäkringsverksamheten i Länsförsäkringar AB 5 Mdkr.

## Bank

Länsförsäkringar Bank erbjuder banktjänster till privatpersoner, lantbruk och småföretag. Försäljning, rådgivning och service sker genom länsförsäkringsbolagens kontor, via internet och telefon. Inlåning samt viss utlåning sker i Länsförsäkringar Bank, medan merparten av utlåningen och upplåningen sker i dotterbolaget Länsförsäkringar Hypotek. Dotterbolaget Länsförsäkringar Fondförvaltning tillhandahåller värdepappersfonder. Dotterbolaget Wasa Kredit erbjuder finansieringstjänster till företag och privatpersoner – främst leasing, hyra och avbetalning. Antalet kunder med Länsförsäkringar som huvudbank ökade 11 procent till 419 000. Affärsvolymerna i bankverksamheten ökade med 13 procent till 455 Mdkr.

## Liv- och pensionsförsäkring

Länsförsäkringar erbjuder liv- och pensionslösningar till företag och privatpersoner. Genom Länsförsäkringar Fondliv erbjuds fondförvaltning, garantiförvaltning och personförsäkringar. Länsförsäkringars fondutbud består av 39 fonder med eget varumärke och 49 externa fonder. Fonderna under eget varumärke finns inom Länsförsäkringars eget fondbolag där tre fonder förvaltas av interna förvaltare och resterande av externa förvaltare. Fondlivbolaget förvaltar 114 Mdkr åt liv- och pensionsförsäkringskunderna. Länsförsäkringar Fondliv erbjuder förvaltning av pensionsförsäkringar med ett garantimoment vad gäller inbetalda premier, medan Länsför-



säkringar Liv, som är stängt för nyteckning, förvaltar traditionell livförsäkring som är tecknad före stängningen 2011. Under 2016 har arbetet med att erbjuda kunder möjligheten att villkorsändra försäkringar till Nya Trad fortsatt. Mottagandet har varit positivt. För de som hittills har fått erbjudandet har 41 procent av kapitalet villkorsändrats.

#### **Styrning av risktagande och kapitalanvändning**

Affärsverksamheten ska bedrivas i vinstsyfte så att bolaget kan lämna en avkast-

ning på eget kapital på marknadsmässig nivå. Allt kapital som inte behövs för den verksamhet Länsförsäkringar AB bedriver ska över tiden lämnas tillbaka till ägarna som utdelning. Koncernens kapitalsituation i förhållande till dess samlade risker utgör utgångspunkt vid beslut om eventuell utdelning. Länsförsäkringar AB strävar efter en balans mellan kapitalstyrka och risktagande så att minst kreditbetyget A kan försvaras.

Mer än 70 procent av länsförsäkringsgruppens kapital, exklusive kapitalet i

Länsförsäkringar Liv som tillhör dess försäkringstagare, finns i länsförsäkringsbolagen. Koncernens kapitalstyrka bedöms därför inte enbart från dess egen situation utan även med hänsyn till länsförsäkringsbolagens kapitalstyrka. Ratinginstitut och andra intressenter har det synsatt. Länsförsäkringsbolagen är mycket väl konsoliderade och har därför betydande förmåga att tillskjuta kapital till koncernen.

Koncernen prioriterar arbetet kring styrning av risktagandet och kapitalanvändningen. Länsförsäkringar AB-koncernen

baserar sin riskstyrning av försäkringsverksamheten på en partiell intern modell för beräkning av Solvens II kapitalkrav, som i maj 2016 godkändes av Finansinspektionen. Även Länsförsäkringar Bank har sedan tidigare Finansinspektionens godkännande för att använda en intern riskklassificeringsmodell för mätning av kreditrisk för beräkning av kapitalkrav enligt tillsynsordningen. Dessutom är Länsförsäkringar AB-koncernen ett finansiellt konglomerat, vilket innebär att risktagandet i de skilda affärsverksamheterna styrs med utgångspunkt i hur de påverkar koncernens kapitalutnyttjande. Syftet är att skydda aktieägarnas kapital och säkerställa en effektiv användning och intjäning på koncernens kapital.



### Balans mellan lokalt och gemensamt

Tillsammans har länsförsäkringsgruppen utvecklat balansen mellan småskalighet och storskalighet. Länsförsäkringsbolagens samverkan genom Länsförsäkringar AB har vuxit fram utifrån ett decentraliserat perspektiv, inte tvärtom. Det har varit de lokala bolagen som bestämt sig för samverkan för att nå skalfördelar och för att kunna koncentrera sig på det som är det viktigaste; hur mötet med kunderna sker och hur

kundrelationer utvecklas till att präglas av närhet. Vissa saker inom länsförsäkringsgruppen drivs storskaligt för att skapa fördelar, till exempel utveckling av produkter och IT-system. Andra delar lämpar sig bättre för arbete i mindre skala, som till exempel kundmötet. Framgången ligger i balansen. Utgångspunkten för samarbetet inom länsförsäkringsgruppen är alltid att

så stor del som möjligt av verksamheten ska drivas av de lokala bolagen och att i princip alla kundkontakter ska ske där. För Länsförsäkringar är själva kärnidén att möta och känna kunden och det görs bäst i småskalighet. Stordriftsfördelarna uppstår i den samverkan mellan länsförsäkringsbolagen som sker genom Länsförsäkringar AB med dotterbolag.

## Vision, värderingar och mål

Länsförsäkringar AB arbetar med en visions- och värderingsstyrd planering av verksamheten. Visionen och värderingarna är vägledande för alla verksamheter inom koncernen för att nå målen.

### Vision:

#### Tillsammans skapar vi trygghet och möjligheter

Visionen är en beskrivning av hur Länsförsäkringar AB vill att det ska vara i den värld vi verkar. Länsförsäkringsgruppen med 6 200 anställda arbetar för att ge 3,7 miljoner kunder ekonomisk trygghet. Länsförsäkringar finns där för att skapa trygghet för kunderna oavsett vilka behov de har – allt från köp av bostad, försäkringar för sak och pension, banktjänster och bolån till olika typer av sparande.

### Värderingar:

#### Värderingarna sammanfattas i fyra ord – Engagemang, Tillit, Öppenhet och Professionalism

Värderingarna i Länsförsäkringar AB beskriver hur medarbetarna i Länsförsäkringar AB-koncernen ska bemöta varandra i syfte att uppfylla visionen och nå målen.

### Mål:

#### Att bidra till att länsförsäkringsbolagen blir framgångsrika och skapar det bästa värdet för kunden är Länsförsäkringar ABs främsta mål

# Organisation och fakta Länsförsäkringar AB

3,7 miljoner kunder

23 lokala länsförsäkringsbolag

Länsförsäkringar AB

Länsförsäkringar Bank AB

Länsförsäkringar Sak  
Försäkrings AB

Länsförsäkringar  
Fondliv Försäkrings AB

Länsförsäkringar Liv  
Försäkrings AB\*

\* Bolaget bedrivs enligt ömsesidiga principer och konsolideras inte i Länsförsäkringar AB.

## Aktieäggande i Länsförsäkringar AB per 31 december 2016

| Bolag                                  | Antal aktier     |                  |              | Andel av kapital, % |
|----------------------------------------|------------------|------------------|--------------|---------------------|
|                                        | A                | B                | C            |                     |
| Länsförsäkringar Skåne                 | 141 849          | 882 046          | -            | 9,8                 |
| Länsförsäkringar Stockholm             | 129 212          | 802 382          | -            | 8,9                 |
| Länsförsäkringar Östgöta               | 114 155          | 663 463          | -            | 7,5                 |
| Dalarnas Försäkringsbolag              | 104 708          | 609 639          | -            | 6,9                 |
| Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän | 87 010           | 605 143          | 821          | 6,6                 |
| Länsförsäkringar Älvsborg              | 100 176          | 581 374          | -            | 6,5                 |
| Länsförsäkringar Bergslagen            | 86 351           | 495 089          | -            | 5,6                 |
| Länsförsäkringar Jönköping             | 82 812           | 474 021          | -            | 5,3                 |
| Länsförsäkringar Uppsala               | 73 298           | 424 791          | -            | 4,8                 |
| Länsförsäkringar Västerbotten          | 57 195           | 330 919          | -            | 3,7                 |
| Länsförsäkringar Halland               | 56 785           | 329 857          | -            | 3,7                 |
| Länsförsäkringar Södermanland          | 58 117           | 323 139          | -            | 3,7                 |
| Länsförsäkringar Göinge-Kristianstad   | 49 982           | 322 347          | -            | 3,6                 |
| Länsförsäkringar Kalmar län            | 56 717           | 295 878          | -            | 3,4                 |
| Länsförsäkringar Gävleborg             | 60 058           | 281 083          | -            | 3,3                 |
| Länsförsäkringar Skaraborg             | 64 058           | 253 172          | -            | 3,0                 |
| Länsförsäkringar Västernorrland        | 50 186           | 257 122          | -            | 2,9                 |
| Länsförsäkringar Jämtland              | 35 795           | 226 453          | -            | 2,5                 |
| Länsförsäkring Kronoberg               | 36 701           | 203 130          | -            | 2,3                 |
| Länsförsäkringar Värmland              | 31 160           | 202 208          | -            | 2,2                 |
| Länsförsäkringar Norrbotten            | 16 960           | 127 878          | -            | 1,4                 |
| Länsförsäkringar Blekinge              | 23 088           | 120 500          | -            | 1,4                 |
| Länsförsäkringar Gotland               | 16 305           | 74 315           | -            | 0,9                 |
| 16 socken- och häradsbolag             | -                | -                | 5 134        | 0,0                 |
| <b>Totalt antal aktier</b>             | <b>1 532 678</b> | <b>8 527 945</b> | <b>5 749</b> | <b>100,0</b>        |

## Länsförsäkringar AB-aktiens utveckling

| Kronor                 | 2016  | 2015  | 2014  | 2013  | 2012  |
|------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Eget kapital per aktie | 2 046 | 1 858 | 1 675 | 1 557 | 1 479 |



# Definitioner

## Driftskostnader i försäkringsrörelsen

Omfattar kostnader för försäljning, förvaltning och administration i försäkringsrörelsen.

## Driftskostnadsprocent, sakförsäkring

Driftskostnader i förhållande till premieintäkt efter avgiven återförsäkring.

## Efter avgiven återförsäkring

Den del av försäkringsaffären som ett försäkringsföretag själv står risken för och som inte återförsäkras hos andra företag. Ibland används även begreppet för egen räkning.

## Försäkringsersättningar

Kostnaden för inträffade skador under perioden, inklusive kostnaden för skador som ännu inte har anmälts till försäkringsföretaget. I kostnaden ingår också avvecklingsresultat.

## Försäkringstekniska avsättningar

Avsättning för ej intjänade premier och kvardröjande risker, livförsäkringsavsättningar samt avsättning för oreglerade skador och motsvarande förpliktelser enligt ingångna försäkringsavtal. För livförsäkring ska avsättningen motsvara värdet av försäkringsföretagets garanterade försäkringsåtaganden.

## Kapitalavkastning, sakförsäkring

Nettot av följande intäkter och kostnader: ränteintäkter, räntekostnader, utdelning på aktier och andelar, resultat från egna fastigheter, förändring av verkligt värde på aktier, räntebärande värdepapper och derivat, resultat från försäljning av placeringstillgångar, kursvinster och kursförluster på valutor samt driftskostnader i kapitalförvaltningen.

## Kapitalavkastning överförd från finansrörelsen

Premier betalas i förskott medan drifts- och skadekostnader betalas i efterskott. De medel som inte har betalats ut placerar företaget under tiden så det ger en avkastning. Den beräknade räntan, kalkylränta, på dessa placeringar förs över från kapitalavkastningen till försäkringsrörelsen.

## Kapitalkvot

Kapitalbas i förhållande till solvenskapitalkrav, enligt Solvens II-direktivet i svensk rätt.

## K/I-tal, bank

Summa kostnader i förhållande till summa intäkter. K/I-talet beräknas före och efter kreditförluster.

## Konsolideringsgrad, livförsäkring

Kvoten mellan marknadsvärdet på totala nettotillgångar och företagets totala åtagande gentemot försäkringstagarna (garanterade åtaganden samt preliminärt fördelad återbäring) för de återbäringsberättigade försäkringarna.

## Konsolideringsgrad, sakförsäkring

Konsolideringskapital i förhållande till premieinkomst efter avgiven återförsäkring, uttryckt i procent.

## Konsolideringskapital

Summan av eget kapital, obeskattade reserver, uppskjuten skatteskuld, förlagslån samt övervärden på tillgångar.

## Kreditförluster netto, bank

Konstaterade kreditförluster och reserveringar för kreditförluster med avdrag för återvinningar avseende fordringar samt årets nettokostnad avseende kreditförluster för garantier och andra ansvarsförbindelser.

## Kreditförlustnivå i förhållande till utlåning, bank

Kreditförluster netto i förhållande till redovisat värde för utlåning till allmänhet och till kreditinstitut.

## Placeringsmarginal, bank

Räntenetto i förhållande till genomsnittlig balansomslutning.

## Placeringstillgångar

Kortfristiga eller långfristiga tillgångar, som har karaktär av kapitalplacering. Hit räknas i försäkringsföretag fastigheter och värdepapper.

## Premieinkomst

Premier som betalats in under perioden eller är upp-tagna som fordran vid periodens slut eftersom de förfallit till betalning. Premieinkomst är ett vanligt mått på försäkringsrörelsens volym.

## Premieintäkt

Den del av premieinkomsten som avser den redovisade perioden.

## Primärkapital, bank

Primärkapital är en del av kapitalbasen och består av eget kapital och primärkapitaltillskott. Avdrag görs för bland annat uppskjutna skattefordringar, goodwill och andra immateriella tillgångar, investeringar i finansiella företag samt skillnaden mellan förväntad förlust och gjorda reserveringar för sannolika kreditförluster.

## Primärkapitalrelation, bank

Utgående primärkapital i relation till utgående riskvägt belopp.

## Räntabilitet på eget kapital

Rörelseresultat minus schablonskatt 22,0 procent i förhållande till genomsnittligt eget kapital justerat för kapitaltillskott och för primärkapitallån.

## Räntenetto, bank

Ränteintäkter för utlåning till allmänhet, kreditinstitut och intäkter för räntebärande värdepapper minskat med kostnader för in- och upplåning från allmänhet, kreditinstitut och kostnader för räntebärande värdepapper.

## Skadeförsäkringsrörelsens tekniska resultat

Premieintäkter minskat med försäkringsersättningar, skaderegleringskostnader och driftskostnader i försäkringsrörelsen plus resultatet av avgiven återförsäkring och kapitalavkastning överförd från finansrörelsen.

## Skadeprocent, sakförsäkring

Förhållandet mellan försäkringsersättningar, inklusive skaderegleringskostnader, och premieintäkter efter avgiven återförsäkring.

## Totalavkastningsprocent

Summan av direktavkastning, realiserade vinster och förluster samt orealiserade värdeförändringar i förhållande till genomsnittligt verkligt värde på förvaltrade tillgångar.

## Totalkostnadsprocent, skadeförsäkring

Summan av driftskostnader, försäkringsersättningar och skaderegleringskostnader i förhållande till premieintäkter efter avgiven återförsäkring.

## Återförsäkring

Om ett försäkringsföretag inte kan, eller vill, bära hela ansvaret mot försäkringstagarna, återförsäkrar företaget delvis de tecknade försäkringarna hos andra företag. I det förstnämnda talas om avgiven återförsäkring och hos de sistnämnda företagen om mottagen återförsäkring.



# Rapportdagar 2017

## Kvartal 1:

|                                            |       |
|--------------------------------------------|-------|
| Delårsrapport för Länsförsäkringar AB      | 5 maj |
| Delårsrapport för Länsförsäkringar Bank    | 5 maj |
| Delårsrapport för Länsförsäkringar Hypotek | 5 maj |
| Delårsöversikt för länsförsäkringsgruppen  | 5 maj |

## Kvartal 2:

|                                            |            |
|--------------------------------------------|------------|
| Delårsrapport för Länsförsäkringar AB      | 10 augusti |
| Delårsrapport för Länsförsäkringar Bank    | 10 augusti |
| Delårsrapport för Länsförsäkringar Hypotek | 10 augusti |
| Delårsöversikt för länsförsäkringsgruppen  | 10 augusti |

## Kvartal 3:

|                                            |             |
|--------------------------------------------|-------------|
| Delårsrapport för Länsförsäkringar AB      | 10 november |
| Delårsrapport för Länsförsäkringar Bank    | 10 november |
| Delårsrapport för Länsförsäkringar Hypotek | 10 november |
| Delårsöversikt för länsförsäkringsgruppen  | 10 november |

# Adresser

## Länsförsäkringar Norrbotten

Box 937  
971 28 Luleå  
Besök: Köpmantorget  
Tfn: 0920-24 25 00  
E-post: info@LFnorrboten.se

## Länsförsäkringar Västerbotten

Box 153  
901 04 Umeå  
Besök: Nygatan 19  
Tfn: 090-10 90 00  
E-post: info@LFvasterbotten.se

## Länsförsäkringar Jämtland

Box 367  
831 25 Östersund  
Besök: Prästgatan 18  
Tfn: 063-19 33 00  
E-post: info@lfz.se

## Länsförsäkringar Västernorrland

Box 164  
871 24 Härnösand  
Besök: Köpmangatan 13  
Tfn: 0611-36 53 00  
E-post: info@lfy.se

## Länsförsäkringar Gävleborg

Box 206  
801 03 Gävle  
Besök: Drottninggatan 35  
Tfn: 026-14 75 00  
E-post: info@lfgavleborg.se

## Dalarnas Försäkringsbolag

Box 3  
791 21 Falun  
Besök: Slaggatan 9  
Tfn: 023-930 00  
E-post: info@dalarnas.se

## Länsförsäkringar Värmland

Box 367  
651 09 Karlstad  
Besök: Köpmannagatan 2 A  
Tfn: 054-775 15 00  
E-post: info@LFvarmland.se

## Länsförsäkringar Uppsala

Box 2147  
750 02 Uppsala  
Besök: Fyrisborgsgatan 4  
Tfn: 018-68 55 00  
E-post: info.uppsala@lansforsakringar.se

## Länsförsäkringar Bergslagen

Box 1046  
721 26 Västerås  
Besök: Stora Gatan 41  
Tfn: 021-19 01 00  
E-post: info@lfbergslagen.se

## Länsförsäkringar Stockholm

169 97 Solna  
Besök: Telegrafgatan 8A  
Tfn: 08-562 830 00  
E-post: info@sth.lansforsakringar.se

## Länsförsäkringar Södermanland

Box 147  
611 24 Nyköping  
Besök: Västra Storgatan 4  
Tfn: 0155-48 40 00  
E-post: info@lfs.se

## Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän

404 84 Göteborg  
Besök: Lilla Bommen 8  
Tfn: 031-63 80 00  
E-post: info@gbg.lansforsakringar.se

## Länsförsäkringar Skaraborg

Box 600  
541 29 Skövde  
Besök: Rådhusgatan 8  
Tfn: 0500-77 70 00  
E-post: info@LFskaraborg.se

## Länsförsäkringar Östgöta

Box 400  
581 04 Linköping  
Besök: Platensgatan 11  
Tfn: 013-29 00 00  
E-post: info@lfostgota.se

## Länsförsäkringar Älvsborg

Box 1107  
462 28 Vänersborg  
Besök: Vallgatan 21  
Tfn: 0521-27 30 00  
E-post: info@alvsborg.lansforsakringar.se

## Länsförsäkringar Gotland

Box 1224  
621 23 Visby  
Besök: Österväg 17  
Tfn: 0498-28 18 50  
E-post: info@lfgotland.se

## Länsförsäkringar Jönköping

Box 623  
551 18 Jönköping  
Besök: Barnarpsgatan 22  
Tfn: 036-19 90 00  
E-post: info@lfj.se

## Länsförsäkringar Halland

Box 518  
301 80 Halmstad  
Besök: Strandgatan 10  
Tfn: 035-15 10 00  
E-post: info@halland.lansforsakringar.se

## Länsförsäkring Kronoberg

Box 1503  
351 15 Växjö  
Besök: Kronobergsgatan 10  
Tfn: 0470-72 00 00  
E-post: info@LFkronoberg.se

## Länsförsäkringar Kalmar län

Box 748  
391 27 Kalmar  
Besök: Norra Långgatan 17  
Tfn: 020-66 11 00  
E-post: info@LFkalmar.se

## Länsförsäkringar Blekinge

Box 24  
374 21 Karlshamn  
Besök: Kyrkogatan 21  
Tfn: 0454-30 23 00  
E-post: info@lfblekinge.se

## Länsförsäkringar Göinge-Kristianstad

Box 133  
291 22 Kristianstad  
Besök: Tivoligatan 6  
Tfn: 044-19 62 00  
E-post: info.goinge-kristianstad@lansforsakringar.se

## Länsförsäkringar Skåne

Box 742  
251 07 Helsingborg  
Besök: Södergatan 15  
Tfn: 042-633 80 00  
E-post: info.skane@lansforsakringar.se

## GENESAMMA BOLAG

### Länsförsäkringar AB

106 50 Stockholm  
Besök: Tegeluddsvägen 11-13  
Tfn: 08-588 400 00  
E-post: info@lansforsakringar.se

### Länsförsäkringar Liv

106 50 Stockholm  
Besök: Tegeluddsvägen 11-13  
Tfn: 08-588 400 00  
E-post: info@lansforsakringar.se

### Länsförsäkringar Fondliv

106 50 Stockholm  
Besök: Tegeluddsvägen 11-13  
Tfn: 08-588 400 00  
E-post: info@lansforsakringar.se

### Länsförsäkringar Sak

106 50 Stockholm  
Besök: Tegeluddsvägen 11-13  
Tfn: 08-588 400 00  
E-post: info@lansforsakringar.se

## Länsförsäkringar Bank

106 50 Stockholm  
Besök: Tegeluddsvägen 11-13  
Tfn: 08-588 400 00  
E-post: info@lansforsakringar.se

## Länsförsäkringar Hypotek

106 50 Stockholm  
Besök: Tegeluddsvägen 11-13  
Tfn: 08-588 400 00  
E-post: info@lansforsakringar.se

## Länsförsäkringar Fondförvaltning

106 50 Stockholm  
Besök: Tegeluddsvägen 11-13  
Tfn: 08-588 400 00  
E-post: info@lansforsakringar.se

## Wasa Kredit

Box 6740  
113 85 Stockholm  
Besök: Tegeluddsvägen 11-13  
Tfn: 08-635 38 00  
E-post: info@wasakredit.se

## Agria Djurförsäkring

Box 70306  
107 23 Stockholm  
Besök: Tegeluddsvägen 11-13  
Tfn: 08-588 421 00  
E-post: info@agria.se

## Länsförsäkringar Fastighetsförmedling

Box 742  
251 07 Helsingborg  
Besök: Södergatan 15  
Tfn: 042-633 98 10  
E-post: helsingborg@lansfast.se

## Länsförsäkringar Maklarservice

Box 27120  
102 52 Stockholm  
Besök: Tegeluddsvägen 21  
Tfn: 08-588 490 00  
E-post: info.maklarservice@lansforsakringar.se

## Humlegården Fastigheter

Box 5182  
114 34 Stockholm  
Besök: Engelbrektsplan 1  
Tfn: 08-678 92 00  
E-post: info@humlegarden.se



