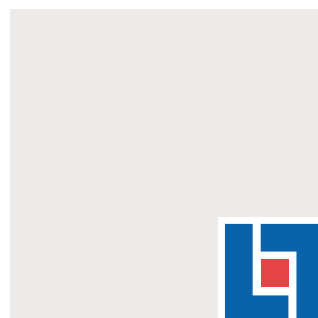
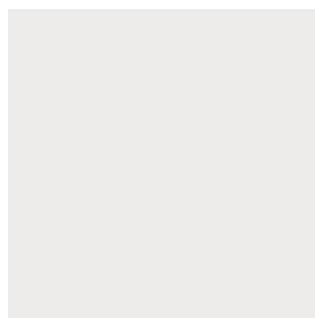
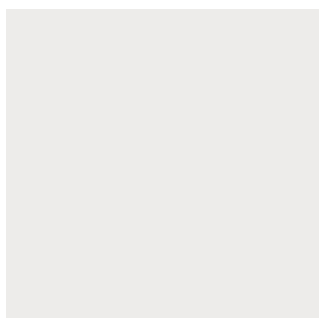
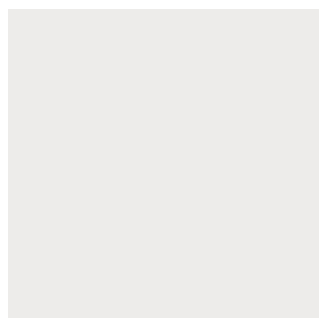
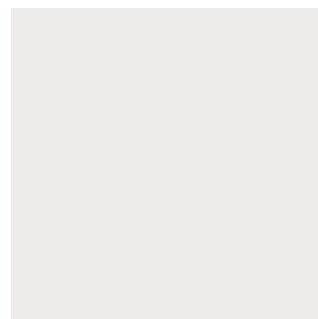
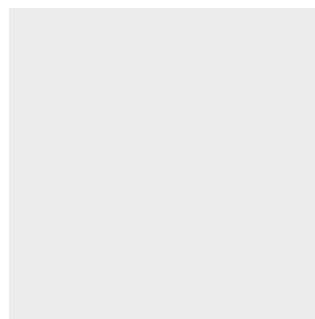
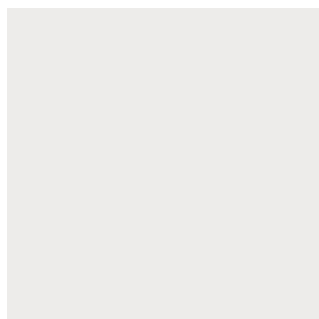
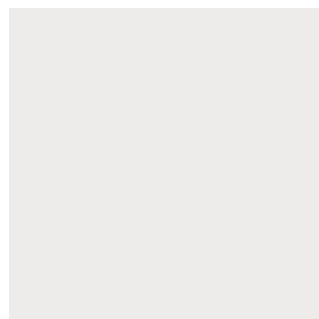
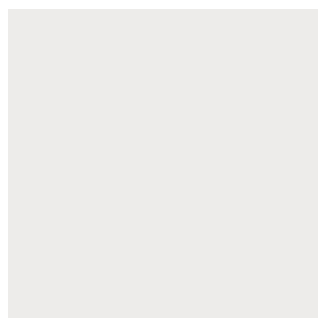
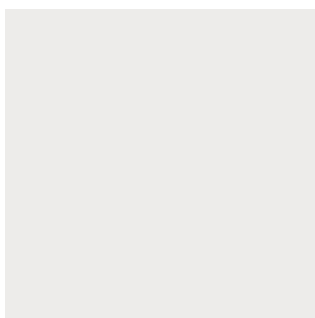
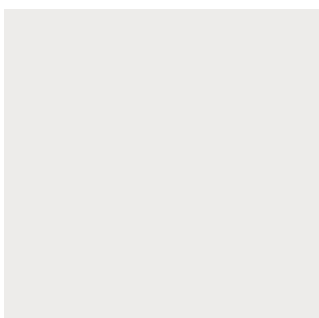
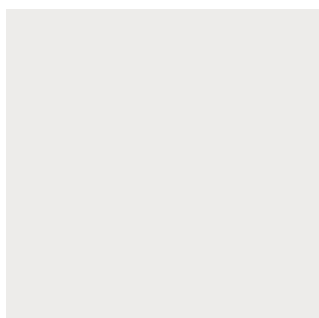
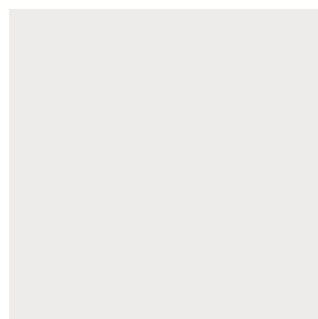


Länsförsäkringsgruppen

VERKSAMHETEN 2002





Strukturer och arbetssätt

Samverkan inom Länsförsäkringar bygger på en stark tilltro till kundnärhet. Lokal beslutskraft i kombination med gemensam styrka är nycklar till gruppens framgångar.

sidan 12



Länsförsäkringar i samhället

Ofta har Länsförsäkringar en framträdande roll i länet – även vid sidan av rollen som försäkringsbolag och bank.

sidan 20



Kunder och distribution

Länsförsäkringar finns nära sina 2,9 miljoner kunder. Totalt finns 90 kontor över hela landet, varav 80 erbjuder service inom såväl försäkring som bank.

sidan 24



Omvärld

2002 var ett historiskt svagt år där börsen föll med 37 procent. Men allt är inte nattsvart. Ekonomin återhämtade sig under 2002 även om uppgången var relativt blygsam.

sidan 28



Marknadsöversikt

Sakförsäkring, livförsäkring och bankverksamhet – tre kärnaffärer för Länsförsäkringar. Men alla är områden med olika förutsättningar och logik.

sidan 32



Sakförsäkring

Länsförsäkringar befäste sin ledande ställning på sakförsäkringsmarknaden. Framgångarna var stora och nya möjligheter på en framtida jättemarknad öppnades.

sidan 38

Liv- och pensionsförsäkring

Kräftgången på de finansiella marknaderna ledde bland annat till att återbäringsräntan sänktes till en historiskt låg nivå. Trots detta var tillväxten god och marknadsandelarna ökade.

sidan 48



Bank- och fondverksamhet

Med Sveriges mest nöjda bankkunder och med utmärkelsen Årets Bank blev 2002 något av ett genombrottsår för Länsförsäkringars fullsortimentsbank.

sidan 54

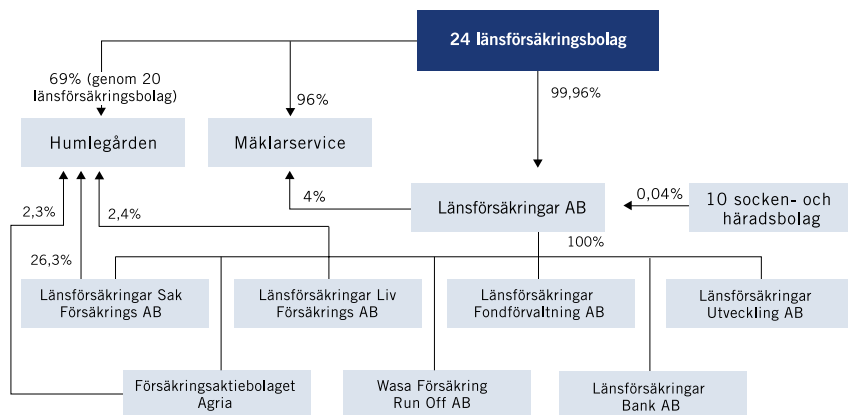


Innehåll

Året i korthet	5
Stabil plattform för fortsatt tillväxt	8
Idéerna bakom Länsförsäkringar	13
Finansförvaltning.....	16
Länsförsäkringar i samhället	20
Kunder och distribution	24
Omvärld	28
Marknadsöversikt.....	32
Sakförsäkring	38
Liv- och pensionsförsäkring	48
Bank och fond	54
Medarbetare	63
IT	66
Internationella allianser.....	68
Länsförsäkringsbolagen	70
Länsförsäkringar AB.....	82
Styrelse och koncernledning i Länsförsäkringar AB.....	84
Resultat- och balansräkningar	86
Ordlista.....	90
Adresser	91
Definitioner	92



Organisation



Nyckeltal

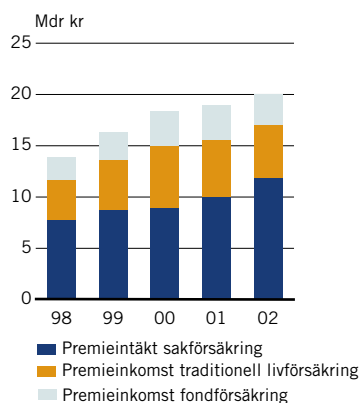
Premieintäkt f e r, sakförsäkring	11,9 miljarder kronor
Premieinkomst f e r, livförsäkring	8,1 miljarder kronor
Inlåning bank	14,7 miljarder kronor
Utlåning bank	19,9 miljarder kronor
Fonder, förvaltat volym	26,3 miljarder kronor
Konsolideringskapital, sakförsäkring	14,8 miljarder kronor
Konsolideringsgrad, sakförsäkring	117 procent
Solvens, livförsäkring	120 procent
Marknadsandel sakförsäkring, premier	29,2 procent
Marknadsandel livförsäkring, nyförsäljning	10,5 procent
Marknadsandel bank, inlåning	2,6 procent
Marknadsandel bank, utlåning	2,0 procent
Antal kunder	2,9 miljoner
Antal medarbetare	5 700

Lokal förankring

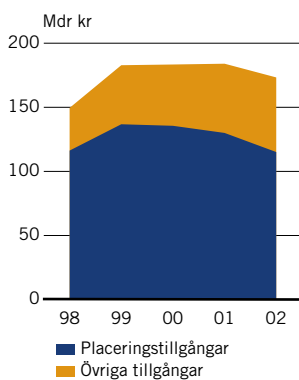
Länssäkrings struktur med 24 självständiga och kundägda länssäkringsbolag bygger på en stark tilltro till den lokala närvaron. För att ytterligare uppnå skalfördelar och stärka det lokala konceptet samverkar de 24 länssäkringsbolagen genom det gemensamt ägda Länssäkrings AB med dotterbolag.



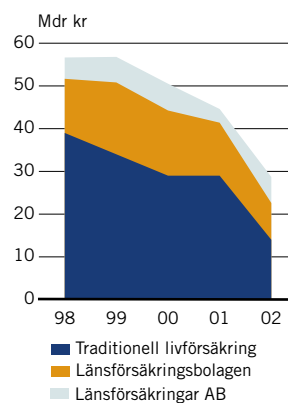
Intäkter



Tillgångar



Konsolideringskapital





PRIVATA AFFÄRER

Uppstickaren har blivit vuxen

Konkurrenskraftiga räntor, låga avgifter och Sveriges mest nöjda kunder gjorde Länsförsäkringar till Årets Bank 2002. Efter att året innan ha utsetts till Årets Uppstickarbank av tidningen Privata Affärer, anses "uppstickaren" ha blivit vuxen. Utmärkelsen är ett konkret bevis på att Länsförsäkringar framgångsrikt utvecklats till en fullsortimentsbank för privatpersoner och lantbrukare.

Privata Affärers motivering lyder:

"Uppstickaren har blivit vuxen. Länsförsäkringar har nu de viktigaste banktjänsterna och ett stort kontorsnät över hela landet. Räntorna hör till marknadens bästa, avgifterna är konkurrenskraftiga och ett bonus-system gynnar de som också är försäkringskunder."

En ambitiös utbildningssatsning på bankens rådgivare och mycket goda kundbetyg i flera undersökningar visar att årets utmärkelse är välförtjänt."

Bohuslän svämmade över



Under sommaren drog på kort tid tre våldsamma åskväder och skyfall in över framför allt Tjörn och Orust i Bohuslän. Cirka 500 skador inrapporterades till Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän och därutöver rapporterades cirka 400 skador från de lokala sockenbolagen som Länsförsäkringar har återförsäkringsavtal med.

Stora marknadsframgångar



Länsförsäkringars marknadsandelar fortsatte att växa inom samtliga tre kärnområden: Inom sakförsäkring till 29,2 (28,7) procent, inom liv- och fondförsäkring med 2,8 procentenheter till 10,5 (7,7) procent och inom bank till 2,6 (2,5) procent.

Länsförsäkringar växte snabbast på internet

Länsförsäkringar var den aktör bland svenska banker och försäkringsbolag som växte snabbast på internet under 2002. Antalet personer som besökte länsförsäkringsbolagens hemsidor, den gemensamma startsidan eller utnyttjade internet-tjänsterna under en månad, mer än fördubblades under året.



Länsförsäkringar och Posten i samarbete om kassaservice

Länsförsäkringar och Posten inledde under året ett samarbete som gav Länsförsäkringars närmare 400 000 bankkunder möjlighet att utföra en rad banktjänster på Postens kontor, i butiker och genom lantbrevbärare runt om i landet.

Varumärkeskommunikation åter prisad

Vid den europeiska reklamtävlingen Eurobest belönades Länsförsäkringars

film Fängelset med guld i filmklassen för finansiell reklam. Eurobest är en av de mest prestigefyllda reklamtävlingarna i Europa. Filmernas syfte har varit att visa att Länsförsäkringar erbjuder såväl bank-

som försäkringstjänster. Det vinnande bidraget handlar om olycksfallsförsäkring. På prisutdelningen i London fick Länsförsäkringar även ta emot priset Epica Awards.

Länsförsäkringar startade aktiehandel via internet

Länsförsäkringars utmaning av storbankerna, som i november resulterade i utmärkelsen Årets Bank, innefattade under hösten också lanseringen av aktiehandel via internet. Kunderna kunde då börja handla svenska aktier via internet och telefon. Tjänsten är enkel och användarvänlig och innehåller även verktyg och tjänster för den avancerade aktiehandlaren.

Bra image och attraktiv arbetsgivare

Länsförsäkringar kom under våren på en delad femte plats bland de företag som konsumenterna anser har bäst image, enligt en undersökning av International Business Survey. Ikea och Ica är de svenska företag som toppar listan. Inget annat försäkringsbolag och ingen annan bank finns med på 20-i-topp-listan.

Vid rankingen av Sveriges mest populära arbetsgivare hamnade Länsförsäkringar även 2002 på elfte plats och lyckades därmed befästa positionen från året innan.



Samarbete med ABN AMRO om kapitalförvaltning

Bättre möjligheter till hög och trygg avkastning, sänkta förvaltningsavgifter och fler internationella fonder att välja mellan. Det var några av skälen till att Länsförsäkringar i våras knöt ett samarbetsavtal med en av världens ledande kapitalförvaltare, ABN AMRO. Samarbetet innebär att ABN AMRO sköter den löpande förvaltningen

av huvuddelen av Länsförsäkringars tillgångar. Tillgångarna utgörs av sparmedel från Länsförsäkringars livförsäkringskunder och fondkunder. Ansvar för kundernas avkastning ligger kvar hos Länsförsäkringar och kundkontakten finns kvar hos de 24 länsförsäkringsbolagen. Länsförsäkringar utövar också ägaransvaret och

beslutar om den strategiska placeringsinriktningen samt risknivåer. Sedan ABN AMRO övertog förvaltningen har relativavkastningen på aktier och räntebärande värdepapper förbättrats. Dock har för kort tid gått för att göra en rättvis utvärdering jämfört med när den operativa förvaltningen drevs i egen regi.

”En samlad ekonomi är den bästa huvudkudden”

Marknadsarbetet under det gångna året kretsade kring att skapa och kommunicera tydliga fördelar för privatpersoner och lantbrukare med att samla sin ekonomi i Länsförsäkringar. Under devisen ”En samlad ekonomi är den bästa huvudkudden” har Länsförsäkringar erbjudit kunderna heltäckande försäkrings- och finansiella lösningar inom boende.

Åtstramning i livförsäkringsverksamheten

Länsförsäkringars livförsäkringsverksamhet genomgick under det gångna året strukturförändringar, bland annat som en följd av den finansiella krisen. Division Liv inom Länsförsäkringar AB skapade en ny organisation som började gälla den 1 januari 2003 med en bemanning på 450 personer, vilket medförde en övertalighet med cirka 100 personer. Kostnaderna i livförsäkringsverksamheten har reducerats med 200 Mkr på årsbasis.

Länsförsäkringsbolagen tecknar trafikförsäkring

Under året fattades beslut om att trafikförsäkringen från och med 1 januari 2004 tecknas av länsförsäkringsbolagen och att Länsförsäkringar Sak samtidigt upphör med tecknandet. Det innebär ytterligare en förstärkning av det lokala konceptet och att konkurrenskraften inom motorfordonsförsäkring ökar genom att affärsbesluten fattas närmare kunden och att trafik- och kaskoaffären har samma försäkringsgivare.

Länsförsäkringar beslutade att införa flytträtt

Länsförsäkringar beslutade att införa flytträtt för såväl befintliga som nya kunder. Flytträtten införs stegvis och i ett första steg kom de 300 000 statsanställda som valde Länsförsäkringar i höstens pensionsval ha möjligheten att flytta sitt pensionssparande. Nästa steg kommer att omfatta samtliga produkter för nyförsäljning och målet är att under 2004 ska Länsförsäkringars samtliga pensionskunder ha flytträtt.

Länsförsäkringars räntefondförvaltning åter i topp

Länsförsäkringar utsågs till Årets Räntefondförvaltare 2002 av tidningen Sparöversikt. Utmärkelsen grundar sig på en bedömning av fondernas resultat de senaste tre åren och tar även hänsyn till vilken risk förvaltarna tagit för att uppnå resultatet.

Länsförsäkringar har en tradition av framgångsrik förvaltning av både korta och långa räntefonder och utmärkelsen är en bekräftelse på att samarbetet med ABN AMRO fått en bra start. I ränteteamet finns en god kontinuitet eftersom flera av Länsförsäkringars räntefondförvaltare gick

över till ABN AMROs dotterbolag Alfred Berg under året.

Länsförsäkringar har sex räntefonder. Bäst utveckling under året hade de långa räntefonderna där Obligationfonden, Euroobligationsfonden, Mega Obligation och Mega Statsobligation hade en avkastning på över 7 procent. Även Länsförsäkringars korta räntefonder hade en positiv utveckling. Likviditetsfonden och Penningmarknadsfonden steg med över 4 procent. Förvaltningsavgifterna i Länsförsäkringars räntefonder ligger i intervallet 0,15–0,60 procent.

Sveriges mest nöjda kunder på alla områden

Länsförsäkringar har för andra året i rad Sveriges mest nöjda kunder inom både bank och försäkring, enligt rapporten "Svenskt Kvalitetsindex" som årligen sammanställs vid Handelshögskolan i Stockholm. Hela branschens snittresultat sjönk i år jämfört med föregående år. En sannolik orsak är premiehöjningar under året och den försämrade avkastningen på livförsäkringar. Detta får ett genomslag i kundnöjdheten, och tappet brukar bli störst för de som ligger i topp. Länsförsäkringar har haft de mest nöjda kunderna på privatmarknaden elva år i rad. På företagsmarknaden (sakförsäkring) har gruppen legat i topp sedan 1994 då Länsförsäkringar deltog för första gången.

Stabil plattform för fortsatt tillväxt

2002 var för Länsförsäkringar ett år av både stora marknadsframgångar och svaga finansresultat. Resultatmässigt var året ett av de sämsta någonsin, till följd av utvecklingen på de finansiella marknaderna.



Tommy Persson, VD i Länsförsäkringar AB.

Dagens 24 länsförsäkringsbolag är tillsammans en komplett finansiell grupp inom bank och försäkring, med tre kärnaffärer – sakförsäkring, livförsäkring och bank. Trots den negativa börsutvecklingen har Länsförsäkringar starka balansräkningar och en fortsatt god solvens inom livförsäkring. Plattformen för fortsatt tillväxt är stabil.

Länsförsäkringar har genomgått stora förändringar de senaste åren. I mitten av 1990-talet var Länsförsäkringar en grupp bestående av 24 lokala sakförsäkrings-

bolag med en marknadsandel på cirka 20 procent. Idag har denna andel vuxit till nära 30 procent, samtidigt som gruppen nu har tre starka kärnaffärer. Inom livförsäkring är marknadsandelen cirka 10 procent och en tidigare negativ marknadsutveckling har under året vänt till följd av kraftfull satsning inom tjänstepensionsområdet. Trots kraftiga värdefall på aktiemarknaderna sedan mars 2000 har balansomslutningen sedan mitten av 1990-talet fördubblats.

Inom bankområdet har vi på mindre än tio år startat och utvecklat en verksamhet med en balansomslutning om 22 miljarder kronor och som växer kraftigt, bara under föregående år med 59 procent. Marknadsandelen inom inlåning har stigit till nästan 3 procent och inom utlåning växer vi kraftigt, framför allt inom hypoteksområdet där utlåningen under de två första månaderna 2003 ökade med 1,5 miljarder kronor.

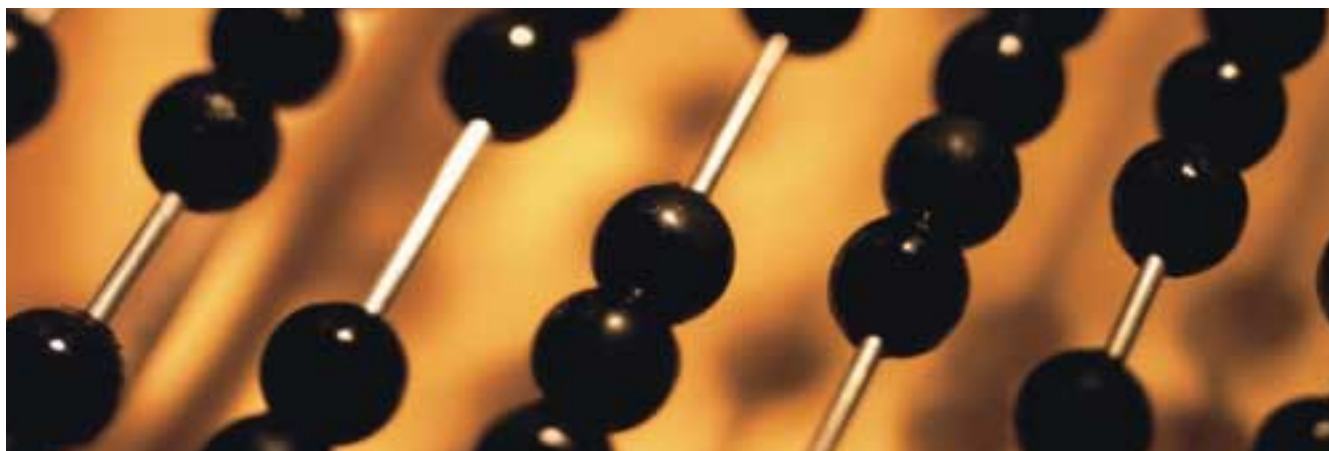
En stor del av tillväxten har skett genom förvärv, bland annat av Wasa 1998, men den organiska tillväxten har varit stark, inte minst under senare år inom livförsäkring och bank. Antalet anställda inom gruppen har inte ökat i samma takt som volymökningarna, men uppgår till

cirka 5 700, vilket ska jämföras med cirka 2 800 i mitten av 1990-talet.

Satsningen på tre kärnaffärer är inte avslutad, även om vi hittills nått goda resultat. Tillväxtambitionerna inom framför allt bank och livförsäkring är stora och förvärv är något som vi alltid överväger. Bakgrunden till satsningen på tre kärnaffärer är den kundägda formen. Kunderna i respektive länsförsäkringsbolag är de enda uppdragsgivare vi har, i och med att sakförsäkringskunderna är ägare till verksamheterna. I syfte att skapa konkurrenskraftiga produkter, villkor och avgifter även inom bank och livförsäkring har dessa verksamheter byggts upp och allt fler sakförsäkringskunder breddar nu sitt engagemang och blir även bank- och livförsäkringskunder inom Länsförsäkringar.

Strategiska styrkor

Länsförsäkringar har en mycket stark position på den svenska marknaden. Marknadspositionen bygger på flera strategiska styrkefaktorer, varav några är helt unika för Länsförsäkringar. Den första styrkan är att vi är en federation bestående av 24 lokala länsförsäkringsbolag med sakförsäkringskunderna som ägare. Det här ger



oss en tydlig och fast vision om vilken uppgift vi har och vilka som är våra uppdragsgivare. Genom att vara lokala har vi behållit närheten till kunderna, vi har hög kunskap om dem och inte minst en snabb beslutskraft. Och genom att vi endast har en uppdragsgivare, nämligen kunden, så har vi ett unikt kundfokus. Det här är förutsättningar som vägleder oss i vårt dagliga arbete.

2,9 miljoner kunder – Sveriges mest nöjda

Den andra styrkan är våra kunder. Vår kundbas består av cirka 2,9 miljoner kunder som år efter år varit Sveriges mest nöjda inom sak- och livförsäkring. Nu har vi även Sveriges mest nöjda bankkunder. Vi bygger vår organiska tillväxt på att befintliga kunder, framför allt inom sakförsäkring, ska finna kostnadseffektiva och administrativa skäl för att även bli bank- och livförsäkringskunder. Utöver konkurrenskraftiga och prisvärda produkter arbetar vi för att kunderna i alla kontakter med oss ska se ett samlat Länsförsäkringar och att de ska bli behandlade som kunder och inte utifrån sitt produkt-engagemang. För att kunna erbjuda detta

har vi de senaste åren investerat cirka 500 Mkr i nya kundsystem och förändrade processer för att vidareutveckla alla kundkontakter. Utifrån detta förbättrar vi nu även den skriftliga kundkommunikationen så att den blir samlad och heltäckande. Inte minst lägger vi stor vikt vid ökad tydlighet.

Starka balansräkningar

En tredje styrka är vår starka ekonomi. Trots de tre senaste årens negativa utveckling står Länsförsäkringar ekonomiskt starkt. Inom sakförsäkring har vi en konso- lidering som kraftigt överstiger samtliga konkurrenters nivåer. Inom livförsäkring hade vi för tre år sedan en balansräkning som tålde ett börsfall på 50 procent utan att konsolideringsnivån skulle understiga 100 procent. Nu blev fallet ännu större, vilken ingen kunnat förutsäga. Så sent som för tre år sedan kritiserades tvärtom bland annat Länsförsäkringar för att ha en för hög konsolidering. Våra tillgångar är idag 20 procent högre än vad våra garanterade åtaganden till kunderna är – vår solvens- nivå är sålunda 120 procent.

Konsolideringsnivån är dock under 100 procent, vilket betyder att tillgångarna

för närvarande är lägre än våra totala åta- ganden gentemot våra kunder. Att ligga på en nivå under 100 en tid är inget problem i sig, eftersom de flesta liv- och pensions- försäkringar ska betalas under lång tid. Det är dock viktigt att inom tre år åter nå över 100 procent.

För att stärka avkastningen har vi genomfört ett stort förändringsarbete under året. Vi fokuserar inom den egna finans- verksamheten helt på balansräkningarnas sammansättning, fördelningen mellan till- gångsslagen och risknivåerna. Därmed kvarstår ansvaret för totalavkastningen hos oss samtidigt som den operativa förvalt- ningen sköts på vårt uppdrag av samar- betspartners. Under året slöts ett samar- betsavtal med ABN AMRO omfattande den större delen av den operativa förvalt- ningen av livförsäkrings- och fondkunder- nas sparande, vilket inneburit att relativ- avkastningen förbättrats jämfört med när den drevs i egen regi. Samtidigt har kost- naderna för förvaltningen minskat.

Välkänt varumärke

Den fjärde styrkan är vårt varumärke och styrkan i detta. Länsförsäkringar har det starkaste varumärket inom försäkring och

ett av de starkaste i Sverige alla kategorier. Under senare år har varumärket kraftigt breddats och allt fler känner till och uppskattar att det nu även innefattar livförsäkring och bank. Vi arbetar ständigt med att vårda och förstärka varumärket och våra värderingar: Att vara nära kunderna, att vara tydliga, pålitliga, uthålliga och inte minst snabba i kundkontaktarna.

Vi finns där kunderna finns

En femte styrka är den yttersta konsekvensen av att vara lokala och kundägda; vår starka position på de lokala marknaderna. Den lokala självständigheten gör att alla för kunden viktiga beslut fattas nära kunden. Under senare år har vi kraftigt byggt ut antalet kontor och inte minst de som ger bankservice. Den personliga kontakten är utgångspunkten för Länsförsäkringars kundrelationer. Vi kompletterar detta med ombud, mäklare, internet, uttagsautomater, direktmarknadsföring med mera. Vi kommer aldrig att överge principen att det är den personliga kontakten som är den viktigaste. Det är det som har inneburit att våra kunder är Sveriges mest nöjda och att vi nått våra marknadsframgångar.

Vi tillgodoser behov som ingen annan kan erbjuda

Den sjätte styrkan, som också är unik för Länsförsäkringar, är att våra tre kärnaffärer underlättar för kunderna att kunna få sina behov täckta och samlade på ett ställe. Inom boendeområdet kan vi exempelvis erbjuda försäkring, bolån och efterlevandeskydd som kompletteras med skadeförebyggande råd och service. Till detta ges

bonus som ökar i takt med att kundens engagemang ökar. De heltäckande erbjudanden inom bank och försäkring som vi börjat utveckla för bostadsägare kommer att följas av flera inom andra områden. Vi ser också tydliga resultat av detta första koncept: Allt fler villaförsäkringskunder tar nu bostadslån i Länsförsäkringar och allt fler nya villaförsäkringar tecknas samtidigt som kunderna tar bostadslån hos oss.

Dåligt finansresultat

Rörelseresultaten inom sakförsäkring och livförsäkring var svaga på grund av den fortsatt negativa utvecklingen på de finansiella marknaderna. Rörelseresultatet inom bank förbättrades och kommer att förbättras kraftigt under kommande år till följd av dels ökande volymer, dels att avskrivningarna på stora investeringar inom bland annat internetbanken minskar.

De dåliga resultaten har medfört att vi har sett och fortsätter att se över våra kostnader, såväl för drift som för förvaltning och skadereglering. Inom livförsäkring har antalet medarbetare minskat med nästan 25 procent och liknande krafttag för att öka effektiviteten sker inom samtliga verksamheter. Inom sakförsäkring är målet inställt på att inom några år nå en totalkostnadsprocent om 100. Inom IT startar under året ett arbete syftande till att öka effektiviteten med cirka 20 procent.

Förbättrad information till kunder och marknad

Tydlig information till kunder kommer att vara en allt viktigare konkurrensfördel. Under året har vi förbättrat värdebeskeden

till liv- och fondförsäkringskunderna. Vi går vidare med övriga kärnområden och ser över samtliga kundhandlingar. Som kundägda är det naturligt att vi alltid arbetar för att öka kundernas insyn och inflytande. Vi kommer under året att fatta beslut om hur kundernas insyn och inflytande ska utvecklas inom livförsäkring.

Som en följd av de upplåningsprogram som sker inom vår bankverksamhet kommer ambitionsnivån inom ekonomisk information till marknad, kunder och media att höjas.

Starkt läge men omvärlden oroar

Länsförsäkringar står väl rustade. På området där vi för några år sedan låg efter konkurrenterna har vi nu arbetat oss i kapp och i många fall även förbi. Internt förbereder vi oss för fortsatt tillväxt, samtidigt som vi kraftigt ser över kostnader och effektivitet. Utvecklingen på de finansiella marknaderna är dock oroande, inte bara för bank- och försäkringsbranschen utan för hela samhällsekonomin. Detta till trots är vi fortsatt optimistiska för framtiden och för våra möjligheter att fortsätta att växa och skapa kundnytta genom våra grundläggande idéer om att vara nära kunderna och ägda av dem.

Stockholm den 18 mars 2003



Tommy Persson

VD Länsförsäkringar AB





Strukturer och arbetssätt

Idéerna bakom Länsförsäkringar

Länsförsäkringars utveckling är lika konsekvent som den är naturlig. Genom den ömsesidiga, kundägda företagsformen finns inga andra specifika ägarintressen att beakta än de egna kundernas. Allt som utvecklas i form av produkter, koncept eller systemstöd måste ha rena kundbehov som utgångspunkt.

Av affärsidén framgår att sakförsäkring, livförsäkring och bank är kärnverksamheter för länsförsäkringsgruppen. Med detta givet är uppdraget att erbjuda helhetslösningar med olika kombinationer av sakförsäkringar, olycksfalls- och sjukförsäkringar, livförsäkringar, pensionssparande, fondsparande och olika banktjänster.

I ett Sverige där utvecklingen går mot en tydlig uppdelning inom försäkring och finansiella tjänster, gör Länsförsäkringar tvärtom. Under ett och samma varumärke, genom de 24 länsförsäkringsbolagen, erbjuds kunderna en helhet av bank- och försäkringstjänster. Under 2002 har erbjudandet under devisen Bank & Försäkring ytterligare utvecklats och kommunicerats. Banktjänsterna har fortsatt att utvecklas och när Privata Affärer under hösten kom med utnämningen Årets Bank var det ett tydligt bevis på att Länsförsäkringar lyckats med omställningen från nischbank till fullsortimentsbank. Denna breddning av erbjudandet har också stöttats av en stark utveckling inom övriga områden.

För att till fullo leva upp till det kundorienterade synsätt som är grunden för Länsförsäkringars verksamhet krävs dock mer än bra produkter. Det krävs att kunderna uppfattar det som naturligt och fördelaktigt att samla sitt bank- och försäkringsengagemang hos Länsförsäkringar. Detta synsätt präglar hela verksamheten. Så ska till

exempel utvecklingen av fördelaktiga helkundserbudanden prioriteras. Under 2002 presenterades ett attraktivt erbjudande för villakunder omfattande både livförsäkrings-, sakförsäkrings- och bankprodukter. En annan tydlig kundfördel är helheten i kundmötet. Alla kundmöten, oavsett om de sker mellan fyra ögon eller via internet, ska utgå från kundens behov och från helheten i Länsförsäkringars erbjudande.

Frivillig samverkan

Samverkan inom det moderna Länsförsäkringar har successivt vuxit fram, från erfarenhetsutbyte till dagens omfattande gemensamma affärsverksamhet. De grundläggande idéer som under två sekel har utvecklats och anpassats till samtiden är giltiga än idag. Tiden har snarare bara bevisat styrkan i en organisation och affärsmodell som utgår från lokala, självständiga och kundägda länsförsäkringsbolag i frivillig samverkan. Inom Länsförsäkringar finns en samsyn att det är den lokala närheten och självständigheten som varit avgörande för gruppens stora framgångar. Beslut som är viktiga för kunden fattas nära kunden. Det lokala länsförsäkringsbolagets stämma och styrelse är högsta beslutande instanser i frågor som rör länsförsäkringsbolagets verksamhet. Detta innebär bland annat att varje enskilt länsförsäkringsbolag äger sin egen resultat- och

balansräkning. All samverkan mellan länsförsäkringsbolag är därmed frivillig och den federativa organisationsformen grundas på denna självständighet.

Samverkan genom Länsförsäkringar AB

Samverkan mellan de 24 länsförsäkringsbolagen sker genom det gemensamt ägda Länsförsäkringar AB med dotterbolag. Bolaget bildades 1936 för att tillgodose länsförsäkringsbolagens behov av återförsäkring. Att ansvara för det interna återförsäkringssystemet är fortfarande en viktig uppgift, men med åren har allt större gemensamma resurser byggts upp. Länsförsäkringar ABs uppgift är att skapa förutsättningar för länsförsäkringsbolagen att bli framgångsrika på sina respektive marknader. Länsförsäkringar AB är moderbolag för samtliga dotterbolag inom den gemensamt ägda koncernen med verksamheter inom livförsäkring, fondförsäkring, bank, sakförsäkring, run-off, utveckling samt djur- och grödaförsäkring genom Agria. Kapitalförvaltning, som fram till sommaren 2002 skedde i ett dotterbolag inom Länsförsäkringar AB, sker nu genom ett samarbete med en av världens ledande förvaltare; ABN AMRO. Vidare drivs gruppens gemensamma utvecklingsfrågor i Länsförsäkringar AB och här finns specialistkompetens inom

bland annat produktutveckling, finansiella tjänster, IT och marknadskommunikation. Länsförsäkringsbolagen bestämmer från tid till annan vad den gemensamma verksamheten i Länsförsäkringar AB ska omfatta. Detta framgår av ett konsortialavtal och preciseras i Länsförsäkringar ABs styrelses riktlinjer för verksamheten. Denna inriktning kan förändras över tiden i enlighet med ägarnas, länsförsäkringsbolagens, önskemål.

Lokalt och gemensamt

Federationens uppbyggnad med lokala, självständiga bolag som samverkar genom ett gemensamt ägt bolag, ställer stora krav på tydlighet – mellan länsförsäkringsbolagen och de gemensamma verksamheterna. Länsförsäkringsgruppens affärsmodell utgår från 24 lokala länsförsäkrings-

bolag som valt att bedriva viss verksamhet tillsammans. På de lokala bolagens uppdrag har Länsförsäkringar AB ansvaret för att bedriva den verksamheten. Federationens uppbyggnad kan på så vis beskrivas som motsatsen till en koncern där verksamheten delegeras från centrala enheter till lokala. Utgångspunkten för samarbetet inom Länsförsäkringar är att så mycket som möjligt av verksamheten ska drivas i de lokala bolagen. I princip alla kundkontakter sker hos länsförsäkringsbolagen. Samtidigt är stordriftsfördelarna omfattande inom försäkring och finansiella tjänster. Koncessionen för livförsäkring, liksom oktrojen för bankverksamheten, finns hos Länsförsäkringar AB. Formellt finns det till exempel inte 24 banker runt om i landet. Men ur ett kundperspektiv är det så det ser ut. Grundtanken i länsförsäk-

ringskonceptet är att länets invånare och företag ska få all slags försäkrings- och bankservice genom det lokala bolaget.

Beslut grundade på konsensus

Länsförsäkringsidén, att lokala, självständiga och kundägda försäkringsbolag frivilligt samverkar, ställer också stora krav på förankring av gemensamma beslut. Länsförsäkringsbolagens självständighet innebär att beslut som gäller för, eller påverkar alla bolag i länsförsäkringsgruppen måste vara grundade på konsensus. Detta ställer särskilda krav på beslutsfattandet i den gemensamma verksamheten. Men det ställer också särskilda krav på länsförsäkringsbolagen som valt att frivilligt samverka i en federation. Även frivillig samverkan innebär oundvikligen ett visst uppgivande av självständigheten. Principen innebär ett

Miljöarbete

Länsförsäkringar miljöcertifierar sig



Länsförsäkringar arbetar sedan flera år tillbaka efter en gemensam miljöpolicy och miljöarbetet är ett strategiskt område som ska genomsyra hela affärsverksamheten. Miljöarbetet är viktigt av flera skäl. Kundernas miljöintresse och insikt ökar för varje år. Det är av central betydelse att uppfattas som, och naturligtvis också vara, en miljömedveten aktör för att attrahera såväl kunder som nya medarbetare.

Från ord till handling

Länsförsäkringar arbetar med miljöledningssystem enligt den internationella standarden ISO 14001. I juni 2003 kommer enligt plan samtliga 24 länsförsäkringsbolag, Länsförsäkringar ABs division Sak, Länsförsäkringars miljöbolag samt Agria Djurförsäkring att vara certifierade.

Organisation

Gruppens samlade miljöarbete drivs framåt och samordnas genom länsförsäkringsgruppens miljøråd. Det operativa arbetet på varje länsförsäkringsbolag är organiserat

åtagande från samtliga länsförsäkringsbolag att sträva efter att finna gemensamma lösningar även i de fall där det råder delade uppfattningar i gruppen.

Ett bredare Länsförsäkringar

Länsförsäkringar har tillsammans över 2,9 miljoner kunder och inget varumärke inom svensk försäkring är starkare. Inget varumärke är heller så starkt förknippat med sakförsäkring. Breddningen av varumärket pågår, med målsättningen att gruppen inom några år ska stärka sina positioner inom spar- och låneområdet markant. En position ska inte lämnas för att en annan ska intas. Enkelhet, närhet och lokal beslutskraft, som byggt framgångarna inom sakförsäkring, översätts också till de finansiella tjänsterna.

Ömsesidigheten

Kunden enda uppdragsgivaren



Länsförsäkringsbolagen är ömsesidiga, en bolagsform som är speciell för försäkring. Varje enskilt länsförsäkringsbolag ägs av sina sakförsäkringskunder. Rent praktiskt innebär ömsesidigheten att bolagets kapital tillhör kunderna och att inga vinstmedel delas ut till en ägarkrets på det sätt som sker i ett aktiebolag. Bolagets vinst tillfaller i sin helhet kunderna i form av återbäring och genom kredituppbyggnad. Rekordåret 1999 fick länsförsäkringsbolagens kunder en återbäring på sammanlagt 860 Mkr. 2002 lämnades, trots den kraftiga nedgången på de finansiella marknaderna, en återbäring på 102 Mkr. Länsförsäkringars livförsäkringsbolag ägs av sakförsäkringsverksamheten och drivs enligt ömsesidiga principer, där all avkastning går tillbaka till försäkringstagarna.

enligt ISO 14001

genom respektive miljösamordnare. Via miljösamordnaren och genom att miljöarbetet är integrerat i den ordinarie affärsplaneringen, genomlysas hela verksamheten också utifrån ett miljöperspektiv.

Miljöaspekter

Vid genomgång av vilka miljöaspekter som var de mest betydande, visade det sig vara skaderegleringen i form av användning av olika material såsom plaster och metaller vid bil- och byggnadsreparationer. Även utsläpp av koldioxid och i viss mån pap-

persförbrukning är betydande miljöaspekter. Samtliga länsförsäkringsbolag har därför att arbeta med minskad förbrukning av PVC, metaller och koldioxid. Länsförsäkringar AB har åtagit sig att hjälpa länsförsäkringsbolagen att uppnå sina mål för minskad PVC och metallanvändning.

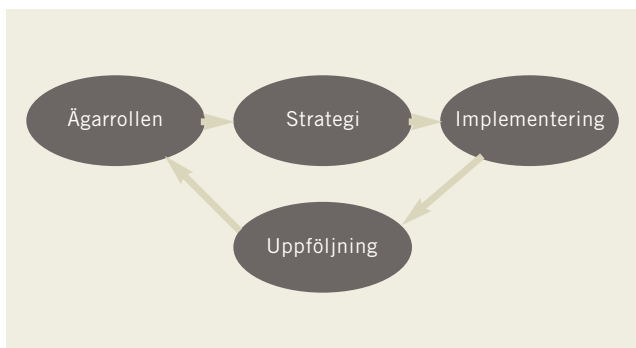
Länsförsäkringsbolagens certifiering omfattar hela verksamheten; sakförsäkring, livförsäkring, bank samt affärsstödande verksamhet. Även inom de gemensamma bolagen tas ett helhetsgrepp i samband med affärsplaneringen under 2003.



Strategi för konkurrenskraftig avkastning

Ansvaret för finansförvaltningen inom Länsförsäkringar finns dels inom respektive länsförsäkringsbolag, dels inom Länsförsäkringar AB. Inom Länsförsäkringar AB finns en gemensam specialistfunktion (nedan kallad Finans) med ansvar för kapitalförvaltningen för koncernens liv- och sakförsäkringsbolag, fondbolag samt Agria Djurförsäkring och ett antal mindre koncernbolag.

Ett viktigt led i att skapa en konkurrenskraftig avkastning är en väl förankrad beslutsprocess med tydliga rutiner och gränssnitt. För att kunna åstadkomma en konkurrenskraftig avkastning tillämpar Finans en strategi för kapitalförvaltning som sammanfattas i en så kallad investeringsprocess. Processen består av fyra delar.



I grova drag kan investeringsprocessen sammanfattas som att *ägarrollen* står för visioner och mål med ägandet, vilket är grunden för *strategin*. Den fastställda strategin *implementeras* och slutligen görs en

uppföljning och utvärdering av förvaltningsresultat.

Ägarrollen står för Länsförsäkringars visioner och mål med ägandet av tillgångarna i syfte att skapa högsta möjliga avkastning åt försäkringskunderna. Det är styrelsen för verksamheterna i livförsäkring, sakförsäkring, fond och Agria som ansvarar för förvaltningen och beslutar om vision och mål. Vision och mål beskrivs i ett antal policydokument, exempelvis ägarpolicy, konsolideringspolicy och skuldtäckningspolicy. Dessa policies utgör ramen inom vilken bolagens placeringstillgångar ska förvaltas. Ägarrollen inbegriper också den ägarmakt som utövas vid till exempel bolagsstämmor, i egenskap av ställföreträdare för kunderna.

Strategi innebär att Finans beräknar den långsiktigt önskade tillgångsfördelningen för respektive bolag. Denna del är mycket viktig, inte minst för livförsäkringsbolagets traditionella förvaltning där kunderna garanteras en viss avkastningsnivå (före avgifter och avkastningsskatt) över spartiden, för närvarande 3 procent. Den långsiktiga strategin bestäms främst utifrån de risker som finns i bolagens balansräkningar på till-

gångs- och skuldsidan och av deras samvariation. Strategin påverkas också av legala restriktioner samt restriktioner som följer av Länsförsäkringars visioner och mål med ägandet. Den långsiktiga strategin sammanfattas i form av en referensportfölj. Referensportföljen visar hur tillgångarna långsiktigt ska vara fördelade mellan tillgångsslag såsom aktier, räntebärande värdepapper, Alternativa Investeringar och fastigheter för att avkastningen ska bli så god som möjligt. Beslutet kring referensportföljen är av central betydelse, eftersom undersökningar visar att en väsentlig del av en portföljs resultat på sikt kan tillskrivas fördelningen mellan olika tillgångsslag.

Det är dock inte alltid möjligt, eller mest effektivt, att placera utifrån den långsiktiga referensportföljen. Detta kan exempelvis bero på risker i balansräkningen och på placeringsmarknaderna. I dessa situationer beräknar Finans en kortsiktigare tillgångsfördelning i form av en normalportfölj som i vissa avseenden kan avvika från referensportföljen.

I strategimomentet ingår också för Finans att välja lämplig förvaltarstruktur och typ av förvaltare.

Vid **implementering** av strategin gäller det för Finans att hitta de bästa förvaltarna av aktier, räntebärande värdepapper och Alternativa Investeringar. Länsförsäkringar har valt att låta en enskild förvaltare, ABN AMRO, förvalta största delen av aktier och

räntebärande värdepapper. För att konkurransutsätta ABN AMRO har ett antal konkurrerande förvaltare valts till att förvalta en mindre del av tillgångarna. Alternativa Investeringar hanteras av Nordic Alternative Investment Advisors och fastighetsinnehavet förvaltas för länsförsäkringsgruppen av fastighetsbolaget Humlegården.

I implementeringen ingår även att definiera uppdragen till förvaltarna. I detta ingår att ange vilken risk förvaltarna får ta i form av avvikelser från normalportföljen men även relativa risker, ange de jämförelseindex

som ska gälla, avkastningskrav samt övriga restriktioner och definitioner som följer med ett förvaltningsuppdrag. Förvaltarens uppgift är sedan att skapa bästa möjliga avkastning givet de ramar och riktlinjer de fått. Detta sker genom en så kallad aktiv förvaltning, vilket exempelvis kan innebära att förvaltarna väljer att ha en sammansättning av aktier i en portfölj som avviker mot de jämförelseindex som gäller för portföljen.

Uppföljning innebär att Finans regelbundet förmedlar information om avkastning och utvärdering till styrelsen för

respektive liv- och sakförsäkringsverksamhet inom Länsförsäkringar AB. Styrelsen är därmed alltid informerad om på hur förvaltningen av tillgångarna utvecklas. Förvaltarutvärderingen omfattar en regelbunden kvalitativ och kvantitativ analys av förvaltarna och förvaltningsresultatet. I utvärderingen ingår regelbundna möten mellan specialister från Finans och de som sköter den löpande förvaltningen. Inom ramen för uppföljning kontrolleras också att förvaltarna hållit sig till givna ramar och riktlinjer.

Lokala i hela världen med ABN AMRO

Länsförsäkringar och ABN AMRO inledde under 2002 ett samarbete kring den löpande förvaltningen av huvuddelen av Länsförsäkringars tillgångar som förvaltas för kunders räkning, totalt cirka 100 miljarder kronor. Målet för det samarbetsavtal som Länsförsäkringar ingått är hög och trygg avkastning.

Samarbetet innebär att ABN AMRO från och med juni 2002 sköter den löpande förvaltningen av huvuddelen av Länsförsäkringars livförsäkrings- och fondkunders sparande.

Genom samarbetet får kunderna tillgång till en global förvaltning av hög internationell klass. Kraven på internationell kapacitet för analys och förvaltning hos en kapitalförvaltare har ökat dramatiskt. Det är idag nödvändigt

att kunna värdera alla placeringsalternativ som finns på världens finansmarknader. Samarbetet med ABN AMRO innebär också att Länsförsäkringars kunder får tillgång till fler internationella fonder, både för direkt fondsparande och för sparande i fondförsäkringar.

Ansvaret för avkastningen på kundernas kapital kvarstår hos Länsförsäkringar som också utövar ägaransvaret och beslutar om den strategiska placeringsinriktningen samt risker. ABN AMROs förvaltning sker mot tydliga, av Länsförsäkringar satta, risknivåer och avkastningskrav. Länsförsäkringar kan säga upp det tioåriga förvaltningsavtalet om inte kraven på avkastning uppfylls.



Länsförsäkringars fastighetsinnehav

Länsförsäkringars innehav av fastigheter finns dels inom respektive länsförsäkringsbolag, dels i fastighetsbolaget Humlegården, samägt av i huvudsak länsförsäkringsbolagen och Länsförsäkringar Liv. Humlegården har en fastighetsportfölj värd cirka 5 miljarder kronor, koncentrerad till Stockholms innerstad och innehållande kontorshus. Länsförsäkringar ABs lokaler på Gärdet i Stockholm har efter de tillbyggnader som gjorts ett marknadsvärde på cirka 2 miljarder kronor.

Länsförsäkringar Livs fastighetsbestånd är mer heterogent och innehåller kontor, köpcentrum, bostäder med mera. Beslut har tagits om en minskning och koncentration av beståndet med ett säljbeting om 3 miljarder kronor varav 1 miljard genomfördes under 2002. Målet är att sälja ut för ytterligare 2 miljarder kronor under 2003, för att sedan ha en portfölj värd cirka 5 miljarder kronor.

Organisation av fastighetsområdet

Tidigare har Länsförsäkringar Liv och Humlegården haft separata organisationer. Med tanke på att bestånden nu är relativt lika och på respektive organisations begränsade storlek, har beslut fattats om en gemensam organisation. Detta sker genom att de två bolagen Länsförsäkringar Liv och Humlegården bildar ett gemensamt managementbolag. Detta bolag har två uppdragsgivare och tillika ägare. Genom denna organisation uppnås en större effektivitet. Antalet anställda minskade från cirka 60 till cirka 35 personer som en följd både av effektiviseringar och av Länsförsäkringar Livs minskade fastighetsinnehav.

Effektiviseringarna uppnås inom alla områden och förvaltningen sker integrerat, det vill säga förvaltningen är gjord efter optimala förvaltningsområden, inte efter vem som är ägare till fastigheterna.

Den nya organisationen tog över ansvaret för fastigheterna i november 2002.

Avkastning i livförsäkringsbeståndet

Totalavkastningen för fastigheterna i livförsäkringsbeståndet för 2002 blev marginellt negativ. Detta är en kombination av direktavkastning och värdeförändring.

Utveckling i Humlegården 2002

Handelsbolaget Humlegården redovisar ett resultat om 83 Mkr för 2002. Utöver rörelseresultatet har värdeökningen i beståndet uppgått till 93 Mkr, framför allt hänförligt till förädlingsvinster.



Alternativa Investeringar förvaltas separat

Under senare delen av året beslöts att rådgivningen avseende Alternativa Investeringar skulle avskiljas från Länsförsäkringars egen verksamhet. Beslutet innebär att ett antal personer från Länsförsäkring ABs finansavdelning, i eget bolag, Nordic Alternative Investment Advisors (NAIA), bedriver rådgivningsverksamhet på uppdrag av Länsförsäkringar. Strategin bakom är att Finans verksamhet nu fullt ut kan fokuseras på den egentliga kärnverksamheten som handlar om utsökning och uppföljning av förvaltare samt att hitta den optimala strategiska allokeringen. Det här medför samtidigt att rådgivningsorganisationen för Alternativa Investeringar kan öka möjligheterna att bibehålla och rekrytera kompetenta medarbetare på ett annat sätt än om man är en del av en stor organisation. Avgörande är även att organisationen genom att kunna erbjuda andra investerare rådgivningstjänster och möjlighet att placera i tillgångsslaget bör kunna fördela kostnaden så att Länsförsäkringars kostnad för förvaltning därmed totalt sett blir lägre.



Utdrag ur Länsförsäkringars ägarpolicy

Länsförsäkringar arbetar efter en ägarpolicy som beskriver hur ägarmakten bör utövas i egenskap av ställföreträdare för försäkrings- och fondsparare. Syftet är att policyn ska bidra till att skapa största möjliga värde i förvaltningen av de sparmedel som anförtratts Länsförsäkringar. Länsförsäkringar tillhör de större svenska institutionella ägarna utan att annat än i undantagsfall tillhöra de dominerande ägarna i enskilda företag och bör därför aktivt söka allianser med andra stora ägare.

Länsförsäkringars uppfattning i några viktiga frågor

- Nomineringskommittéer bör föreslå ledamöter till styrelser och effektiviteten i styrelsearbetet är störst om antalet ledamöter begränsas till 7–9 personer. Styrelsens förhållande till företaget och dess ledning liksom till ägargrupperingar och andra intressenter ska kännetecknas av oberoende. Det är av särskild vikt att företagsledning, styrelse och aktieägare har sammanfallande intressen. Styrelseledamöter och företagsledningen bör därför vara aktieägare. För ledningen bör incitamentsprogram tillämpas. Nomineringskommitténs arbete bör även omfatta styrelsens arvoden inklusive utvärdering av incitaments- och optionsprogram, kopplade till resultat i stället för börskurs.
- Styrelse och ledning måste lämna korrekt och fullständig information i alla för aktieägarna väsentliga frågor så att styrelsens arbete blir så transparent som möjligt. Styrelsens ordförande bör väljas av bolagsstämman. Vid bolagsstämman bör vd redogöra för sina engagemang utanför företaget och för den tid dessa tar i anspråk.
- Etik har stor påverkan på kapitalmarknadens funktion. Det ligger därför ett

särskilt ansvar på varje styrelseledamot att tillse att det enskilda företaget i alla avseenden uppträder på ett sätt som är förenligt med god etik.

Miljöfrågor

Ett enskilt företags förhållningssätt till den yttre miljön har stor betydelse för såväl det egna företaget som andras långsiktiga välfärd. Medvetandet om detta är i allmänhet stort. Länsförsäkringar undviker att vara ägare i sådana företag som medvetet bryter mot vad som är allmänt vedertaget.

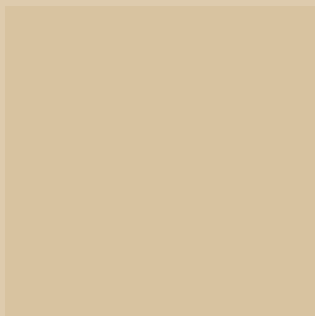
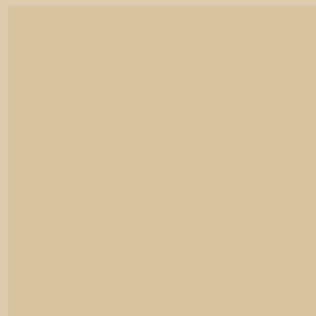
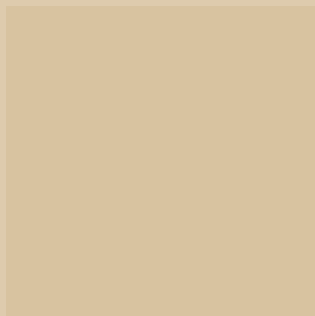
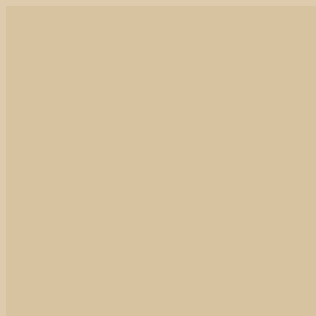
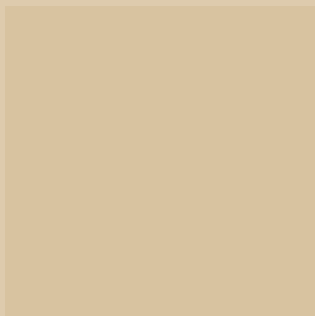
Restriktioner

Vid utövandet av ägarmakten måste Länsförsäkringar koncentrera sitt engagemang till ett begränsat antal frågor. Praktiskt innebär detta en fokusering på svenska företag och särskilt sådana som har stor betydelse för det långsiktiga förvaltningsresultatet. Länsförsäkringars förvaltning syftar till att skapa största möjliga värde för kunderna. Detta innebär att aktier i enskilda företag köps och säljs, vilket i sin tur betyder att Länsförsäkringar inte nödvändigtvis är en långsiktig ägare.

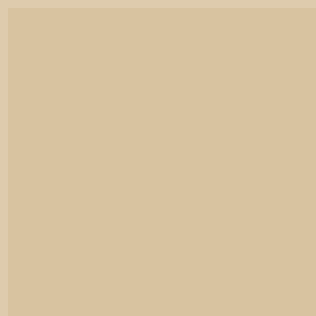
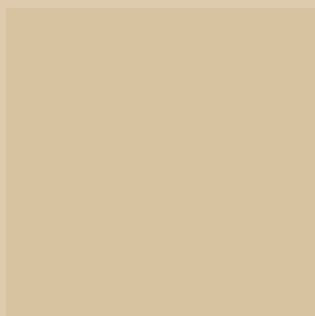
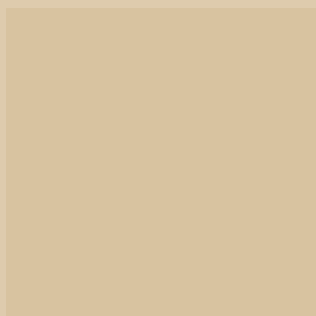
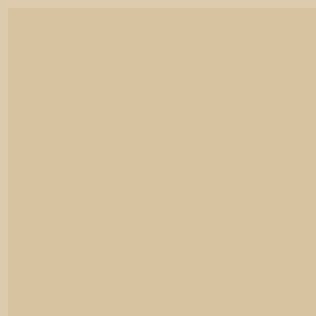
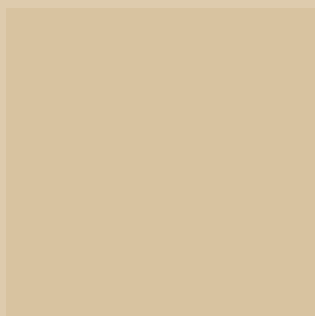
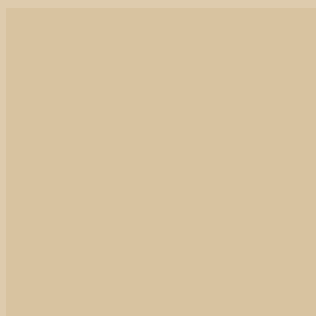
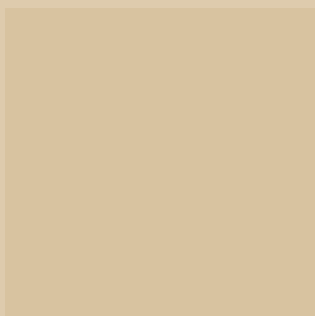
Länsförsäkringar är medvetna om det aktiva ägandets betydelse för såväl ett enskilt företags som dess aktieägars framgång som för näringslivets framgång i stort och därmed landets välfärd.

Forum

Aktieägarnas makt utövas på bolagsstämmor, framför allt genom val av styrelse och revisorer och genom att ta ställning till styrelsens och vd:s förvaltning. Länsförsäkringar uppträder på så många bolagsstämmor som möjligt. Den allmänna opinionens betydelse för ägarfrågor kan vara stor. Länsförsäkringar deltar därför i det offentliga samtalet.



Länsförsäkringar i samhället



Länsförsäkringar har ofta en framträdande roll i det egna länet, även vid sidan av de rena kärnaffärerna bank och försäkring. Länsförsäkringsbolagen är ofta med och stöttar verksamheter på den egna orten. Det kan handla om att hjälpa ungdomslaget på fötter, att bidra till att länets ambulanshelikopter kan fortsätta flyga eller stötta grannsamverkansprojekt för att minimera inbrotten. Allt till gagn för människorna på orten – och på sikt också för Länsförsäkringar.

Skadeförebyggarna Björn Göteby och Kenneth Johansson driver Länsförsäkringar Skånes framgångsrika grannsamverkansarbete.



Grannsamverkan minskar inbrotten

De kallar sig Grannar mot Brott. Sedan starten 1995 har 51 000 hushåll engagerat sig i Länsförsäkringar Skånes arbete för att förebygga bostadsinbrott.

I grannsamverkansområdena vakar invånarna över varandras hus. De är observanta på okända personer i området. En bortrest familj har grannar som till exempel ställer en bil på deras garageuppfart, tar in posten, klipper gräsmattan eller hänger tvätt i trädgården.

Allt för att huset ska ge intryck av att ägarna inte är långt borta. Tjuvar ska avskräckas från inbrottsförsök.

Färre inbrott

Grannsamverkan i Skåne är en av flera liknande satsningar i länsförsäkringsgruppen. Länsförsäkringar Skåne fick idén från Östgöta Brandstodsbolag, som på 1980-talet var först i länsförsäkringsgruppen med att bedriva ett framgångsrikt grannsamverkansarbete.

– Bostadsområden med grannsamverkan har 10–15 procent färre inbrott jämfört med andra områden, säger Kenneth Johansson, skadeförebyggare i Länsförsäkringar Skåne. Han och kollegan Björn Göteby har grannsamverkan som sitt specialområde.

I början tog de initiativ genom att kontakta villaföreningar. Media uppmärksammade deras arbete och nu får de ständigt förfrågningar om att vara med och dra igång nya grannsamverkansområden. Då organiserar de först ett möte för de boende tillsammans med polisen, räddningstjänsten och något lås- eller larmföretag.

– Här får villaägarna praktiska tips om hur de bättre kan skydda sina bostäder, både från inbrott och andra skador. Vi delar också ut skyltar och klisterlappar som de kan sätta upp i området, berättar Kenneth Johansson. Regelbundet ordnas också möten för de cirka 1 600 kontaktpersonerna.

Fortsatta kontakter

– Om engagemanget i ett område mattas av hjälper vi till att hålla ångan uppe. I några fall har vi ordnat nya informationsmöten som lett till att villaägarna gjort en omstart.

Grannsamverkan vänder sig till alla hushåll i Länsförsäkringar Skånes område, oavsett om de är kunder i bolaget eller inte. Man arbetar framför allt i villaområden, men Kenneth Johansson och Björn Göteby har också dragit igång grannsamverkan i några områden med flerfamiljshus, bland annat i några av Malmös förorter.

– Det är lättare att få ett engagemang för grannsamverkan i villaområden. Kanske har människor där en närmare kontakt med varandra, säger Kenneth Johansson.

Han och Björn Göteby är noga med att inte göra reklam för företagets produkter i samband med informationsmötena.

– Det är en fråga om trovärdighet. Polisen och de som inte är kunder vill inte vara med på några säljmöten, säger Björn Göteby. Men verksamheten ger företaget gott rykte, något som kan leda till försäljning senare.

Många nya kunder

Kenneth Johansson påpekar att grannsamverkan är ett skadeförebyggande arbete. Samtidigt har många blivit medvetna om att Länsförsäkringar Skåne har bra försäkringsvillkor. I konceptet LänsSkydda får kunderna 5 procent rabatt på premien för villahem- eller hemförsäkringen om de är med i grannsamverkan. Vid inbrott halveras självriskens från 1 200 till 600 kronor. De kan också få ytterligare rabatter om de har jordfelsbrytare, godkända inbrottslarm och dörrlås med mera.

– Vi har fått många nya kunder i grannsamverkansområdena. När någon ska byta försäkringsbolag är Länsförsäkringar Skåne ofta det första bolag de tänker på.

Aktivt skadearbete i Bergslagen

Alla länsförsäkringsbolag arbetar med skadeförebyggande åtgärder. Länsförsäkringar Bergslagen utsågs förra året till "Årets skadeförebyggande bolag" inom länsförsäkringsgruppen.

– Att se till att kunderna undviker att drabbas av skador är lika viktigt som att hålla låga premier. Dessutom håller vi skadekostnaderna nere, säger Erik Troedsson i Länsförsäkringar Bergslagen. Sju medarbetare förebygger skador på heltid och inom bolaget pågår ett flertal projekt. Ett par exempel:

- Nya villor som ska försäkras besöks av en byggnadstekniker som åker ut och bland annat besiktigar våtrum, tätar läckande golvbrunnar och byter batterier i brandvarnare.
- Säker Gård, ett projekt med LRF. Lantbrukare som investerar i sina gårdars säkerhet, bland annat genom att sätta in jordfelsbrytare, får rabatt på lantbrukspremien. I Bergslagen finns snart 200 certifierade gårdar

Stöd till ökad trafiksäkerhet

Länsförsäkringar Stockholm har en omfattande verksamhet för att på olika sätt förebygga skador.

Bolaget sponsrar bland annat Jourhavande Brandinspektör inom Stockholms brandförsvaret. Med denna tjänst informerar brandförsvaret om brandskydd och förebygger på så sätt skador inom detta område.

Länsförsäkringar Stockholm är också engagerade i olika grannsamverkanprojekt. I Södertälje deltar man i ett projekt med polis och företagare för att minska bilstölderna. Bolaget stödjer NTF Stockholms län i deras arbete för ökad trafiksäkerhet. Hösten 2002 manifesterades samarbetet i en uppmärksammas reklamkampanj mot rattfylleri. Bakgrunden är det faktum att var fjärde dödsolycka i stockholmstrafiken inträffar på grund av alkohol. 14

stortavlor vid Stockholms infarter pryddes av 2,5 meter stora dockor föreställande gamar samt liemän med snapsglas i handen. På affischerna stod det "Skål! var fjärde dödsolycka i stockholmstrafiken inträffar på grund av alkohol. Kör nykter!"



Ambulanshelikopter fick tid till fler uppdrag

Sedan juni 2002 bidrar Länsförsäkringar Uppsala ekonomiskt till den ambulanshelikopter som finns på Akademiska Sjukhuset. Efter det goda ekonomiska resultatet för 1999 valde styrelsen, istället för att höja återbäringen till kunderna, att stödja en verksamhet som skulle bidra till att människor som till exempel skadats i trafikolyckor snabbare kan få vård. Genom att trafikskadade snabbt kan tas om hand kortas rehabiliteringstiderna. Därmed blir det lägre kostnader för trafik- och olycksfallsförsäkringarna. Bidraget till helikoptern är 1,25 Mkr per år till och med utgången av år 2003. Tack vare bidraget har helikopterns jourtid kunnat förlängas.



Istället för julkort...

Det blir allt vanligare att företag skänker pengar till välgörande ändamål istället för att skicka julkort. Länsförsäkringar Skaraborg och Blekinge Länsförsäkringsbolag är två exempel.

Länsförsäkringar Skaraborg har varje jul under några år skänkt 10 000 kronor till Hospice Gabriel i Lidköping, som arbetar med vård i livets slutskede. Pengarna har bland annat gått till utrustning för smärtlindring. Blekinge Länsförsäkringsbolag skänkte 2002, för andra året i rad, pengar till RIA:s verksamhet i Blekinge. RIA betyder Råd i Alkoholfrågor. Pengarna har gått till mat under julhelgerna för besökande – hemlösa och utslagna människor – på RIA-gårdarna.

Stöd till kultur i glesbygd

När Melleruds kommun planerade att bygga en ny högstadieskola framförde en grupp entusiaster förslaget att bygga en konsertlokal intill skolan. Med tanke på kostnaden, cirka 17 Mkr, höjde många på ögonbrynen och ansåg det som ett omöjligt projekt i en avfolkningsbygd i Dalsland. Konsertlokalen kunde ändå uppföras tack vare stöd av lokala sponsorer, bland andra Länsförsäkringar Älvsborg. Konserthallen har döpts till Kulturbuset och invigdes den 23 november 2002.



Årligt stöd till svensk viskonst

Länsförsäkringar Kalmar län har tillsammans med VisFestivalen Västerвик instiftat ett stipendium till minne av trubaduren Fred Åkerström som avled 1985. Stipendiet har de tre senaste åren haft ett fast belopp på 25 000 kronor. Det utdelas årligen till någon som på ett betydelsefullt sätt arbetat för att bevara och utveckla den svenska viskonsten.

Stipendiet instiftades 1987 och har under åren delats ut till bland andra Lasse Tennander, Lena Willemark, Åsa Jinder, Finn Zetterholm och Olle Adolphson. Förra året delades det sextonde stipendiet ut till vissångaren Kjell Höglund.

Tomas Östin, administrativ chef i Länsförsäkringar Kalmar län, ser stipendiet som ett stöd till den årliga visfestivalen som har stor betydelse för att locka turister till Västervik.

– För näringslivet i Västervik är festivalen mycket viktig och som länets försäkringsbolag har vi därför ett intresse av att bidra till att visfestivalen lever.



Innebandy och nattvandring

Länsförsäkringar Halland arrangerar varje år Golden Globe Games, en innebandyturnering tillsammans med Hallands Skolidrottsförbund. Alla elever i årskurs 7 bjuds in att delta i turneringen. Prispengarna går till inköp av idrottsutrustning i skolorna.

– Turneringen uppfyller många av de krav man kan ställa på ett bra sponsringsprojekt, säger vd Mats Ericsson. Vi syns och väcker uppmärksamhet. Vi stödjer en viktig aktivitet för ungdom och vi sprider bilden av ett företag som gör en samhällsinsats.

Länsförsäkringar Halland är också ”samhällscertifierat”. Det innebär att bolaget aktivt arbetar för ett tryggare samhälle. ”Trygga Laholm” och ”Trygga Halmstad” är exempel på projekt som ingår i samhällscertifieringen och där även polisen och berörda kommuner medverkar. Projektet innehåller aktiviteter om allt från information mot mobbning i skolorna till ”Nattvandrare” på städernas gator.



Kunder och distribution

Närhet och enkelhet ger Sveriges mest nöjda kunder

De 24 länsförsäkringsbolagen har tillsammans drygt 90 kontor över hela Sverige. Det innebär att Länsförsäkringars mer än 2,9 miljoner kunder får service och rådgivning var de än bor i landet. Den pågående breddningen av varumärket innebär att länsförsäkringsbolagen förutom att vara kompletta försäkringsbolag också blivit fullsortimentsbanker. Bankverksamhet finns på 80 av de drygt 90 kontoren.

Länsförsäkringar strävar mot en tydlig kundorientering. Kundorienteringen har sin utgångspunkt i ömsesidigheten; att vara ägda av sina kunder samt att vara den enda aktören i Sverige som under samma varumärke erbjuder produkter till privatpersoner, lantbrukare och företagare (banken erbjuder dock ej företagstjänster) inom hela det finansiella området. Begreppet kundorientering handlar om att se kundens behov av att uppleva sig som utvald, att bli rätt informerad och att lätt få kontakt med Länsförsäkringar. I begreppet ligger också kundens rätt att bli mött med respekt och erbjudas prisvärda produkter. Länsförsäkringar erbjuder produkter inom såväl sakförsäkring som liv- och pensionsförsäkring samt produkter som täcker sparbehovet i fonder, bankkonton och behovet av lån. Agria Djurförsäkring kompletterar med djur- och grödaförsäkring.

Distribution

Länsförsäkringars strategi är att finnas nära kunden. Kundkontakterna och närheten till kunderna är möjlig genom de 24 länsförsäkringsbolagen med sina kontor, men också

genom samarbetet med Svensk Kassaservice (Posten). Via deras kassaservicekontor och lantbrevbärare kan kunderna göra kontantinsättningar och uttag på egna konton, få hjälp med hantering av inbetalnings- och utbetalningskort samt göra utlandsbetalningar. Bankkunder kan ta ut pengar i landets alla bankomater – Länsförsäkringar har 42 egna bankomater.

Internet är en kanal som är ett komplement till det personliga och lokala bemötandet för att öka tillgängligheten. Aktiehandel via internet är en enkel och användarvänlig tjänst som lanserades under 2002.

Länsförsäkringars egna säljare kompletteras med ombud och franchisetagare. Därtill kommer fristående försäkringsmäklare. Privatkunderna kan också komma i kontakt med sitt försäkringsbolag via sin arbetsgivare, eftersom de stora företagen fungerar som en allt viktigare kundmötesplats.

Stora företag

För att ge bra service och kvalitet till de stora företagen inom livförsäkring har länsförsäkringsbolagen rekryterat kundan-

svariga säljare. En gemensam enhet har bildats inom länsförsäkringsgruppen för att ge stöd till länsförsäkringsbolagen och Länsförsäkringar Mäklarservice vid större upphandlingar. För att satsningen ska bli framgångsrik har en gemensam strategi och etableringsplan tagits fram. En viktig del i uppbyggnaden är att kunna erbjuda samma service och rådgivning oavsett var i landet företaget har sin verksamhet.

Etableringen har gått bra. Länsförsäkringar har deltagit i ett flertal stora upphandlingar som har resulterat i ett antal affärer, till exempel med Findus och Ikea.

Under 2003 kommer Länsförsäkringar att lansera en tjänst där företag kan erbjuda sina anställda rådgivning om tjänstepension via internet. Företaget kan också sköta administrationen av försäkringarna via internet.

Marknadsandelar, %

Sakförsäkring	29,2
Livförsäkring, nyförsäljning	10,5
Bank – inlåning	2,6
– utlåning	2,0

Mäklarservice

Allt fler kunder väljer varje år försäkringsmäklare som sin rådgivare i försäkringsfrågor inom företagsförsäkring och tjänstepensionsförsäkring. Andelen mäklade försäkringar inom Länsförsäkringar har ökat också under 2002. Länsförsäkringar Mäklarservice arbetar med att utveckla och förbättra administrationen till mäklarna. Styrkan hos Mäklarservice är densamma som för all Länsförsäkringars verksamhet – den lokala närvaron och det personliga mötet med mäklaren, kundens ställföreträdare.

Kunskap om varumärket

Länsförsäkringar har Sveriges i särklass starkaste varumärke bland företag som erbjuder bank och försäkring. Den högsta kännedomen om Länsförsäkringar finns bland företagare. Kännedomen bland företagare har dessutom ökat kraftigt under året. Kännedomen om Länsförsäkringar bland privatpersoner ligger på en stabil och hög nivå.

Kundmötet

I Länsförsäkringars alla kundmöten måste kunden uppleva kundnyttan med

att samla sakförsäkring, livförsäkring och bankaffärer i Länsförsäkringar. Det är en utmaning för Länsförsäkringar att kunden ska uppleva kundnyttan i hela erbjudandet trots att de personliga kundmötena kan se olika ut beroende på om kunden är privat-, företags- eller lantbrukskund. Kundmötet kan också vara olika beroende på om kunden har behov av en sakförsäkring, livförsäkring eller bankprodukt. Ambitionen inom Länsförsäkringar är därför att utveckla helhetserbjudanden, samlade erbjudanden, riktade mot kund, som innehåller produkter från mer än ett produktområde. Ett första sådant erbjudande lanserades under 2002 till målgruppen bostadsägare. Det är det första exemplet där Länsförsäkringar syrr ihop en attraktiv lösning för villakunderna som omfattar livförsäkring, sakförsäkring och bankprodukter.

Kundstruktur privatmarknaden

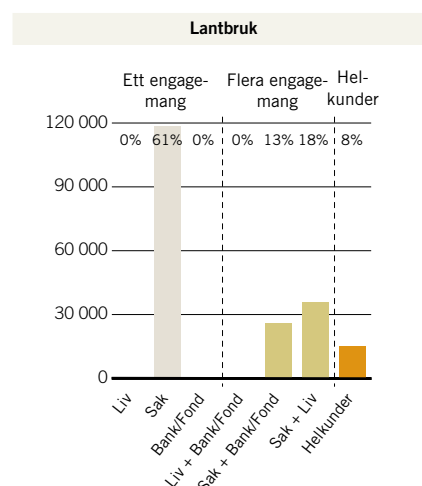
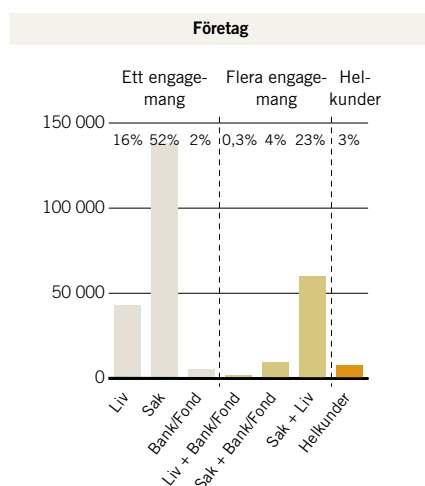
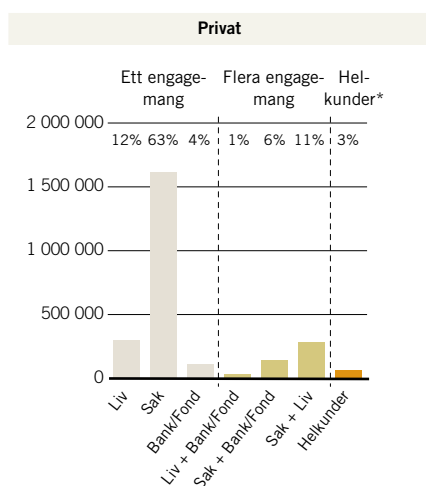
Bland kunderna finns alla åldrar representerade. Det finns en liten överrepresentation av män. Kunderna är något äldre och har ett något större sparande än befolkningen i övrigt.

Länsförsäkringar har 45 procent av alla bostadsägare (villa- och bostadsrättsägare) försäkrade. I Sverige finns 1,8 miljoner villor och 0,8 miljoner bostadsrätter. Över 60 procent av Sveriges befolkning bor i bostäder som ägs av dem själva. 38 procent bor i tvåpersonshushåll och 11 procent i enpersonshushåll.

Den strategiska och naturliga målgruppen på privatmarknaden är bostadsägarna och deras familjer. Eftersom behovet av försäkring och banktjänster är livscykelbaserat är behovet av bank- eller försäkringsprodukter för att skydda sig själva eller sina ägodelar något som efterfrågas hela livet. Bostadsägarna har ofta lån på sina bostäder, de sparar för att ha en buffert och de har i större utsträckning behov av motorfordonsförsäkring än befolkningen i sin helhet.

Bostadsägarna innebär en stor försäljningspotential för Länsförsäkringar. Genom att de flesta köper sin första bostad i 20–30 årsåldern förnyas med automatik kundstocken genom satsningen på denna grupp. Med åldern förändras lånebehovet till ett ökat sparandebehov. Även försäkringsbehovet förändras och ökar i huvudsak över livscykeln.

Antal kunder med ett respektive flera engagemang i Länsförsäkringar, 2002



*Kunder med minst ett engagemang inom både Sak, Liv och Bank/Fond.

Kundstruktur företags- och lantbruksmarknaden

Antal företag i Sverige 2002 fördelat på storleksklass

Antal anställda	Företag
Enmansföretag	628 033
1-4	145 792
5-9	33 558
10-49	28 457
>50	6 518

I slutet av år 2002 fanns mer än 800 000 företag registrerade i Sverige. Antalet företag med mindre än 50 anställda dominerar. Nästan hälften av alla företag i Sverige har minst ett engagemang hos Länsförsäkringar. Den största delen av kundstocken består av små och medelstora företag i så gott som alla branscher. Många är de små ägarledda företagen med stark lokal förankring. Ett ägarlett

företag har en stark koppling mellan företagets ekonomi och ägarens egen ekonomi.

De branscher där Länsförsäkringar är mest representerade är byggverksamhet, tillverkning samt jord- och skogsbruk. Lantbrukare är en mycket stor och prioriterad grupp som i många fall har sin sakförsäkring i Länsförsäkringar och som har såväl ett stort spar- som pensionsförsäkringsbehov.

Nöjda kunder i Länsförsäkringar

Enligt Svenskt Kvalitetsindex 2002 har Länsförsäkringar ännu en gång Sveriges mest nöjda kunder. Svenskt Kvalitetsindex sammanställs vid Handelshögskolan i Stockholm och är en fristående undersökning som genomförs av SIQ, Institutet för Kvalitetsutveckling, Garantidata AB och Handelshögskolan.

På kort tid har Länsförsäkringar fått Sveriges mest nöjda kunder av alla banker i Sverige. Några orsaker till detta kan vara den lokala närvaron, att den höga kundnöjdheten inom sakförsäkring smittat av sig och att kunderna själva valt att bli kunder i större utsträckning än andra bankers kunder.

Vidare har Länsförsäkringar haft de mest nöjda kunderna på privatmarknaden för både sak- och livförsäkring 10 år i rad. Länsför-

säkringar har fortfarande den högsta lojaliteten bland sina kunder. Kunderna stannar alltså kvar hos Länsförsäkringar i högre utsträckning än vad de gör hos konkurrenterna. Enligt undersökningen är också andelen klagande kunder lägst i branschen. På företagsmarknaden (sakförsäkring) deltog Länsförsäkringar första gången 1994 och har sedan dess legat i topp.

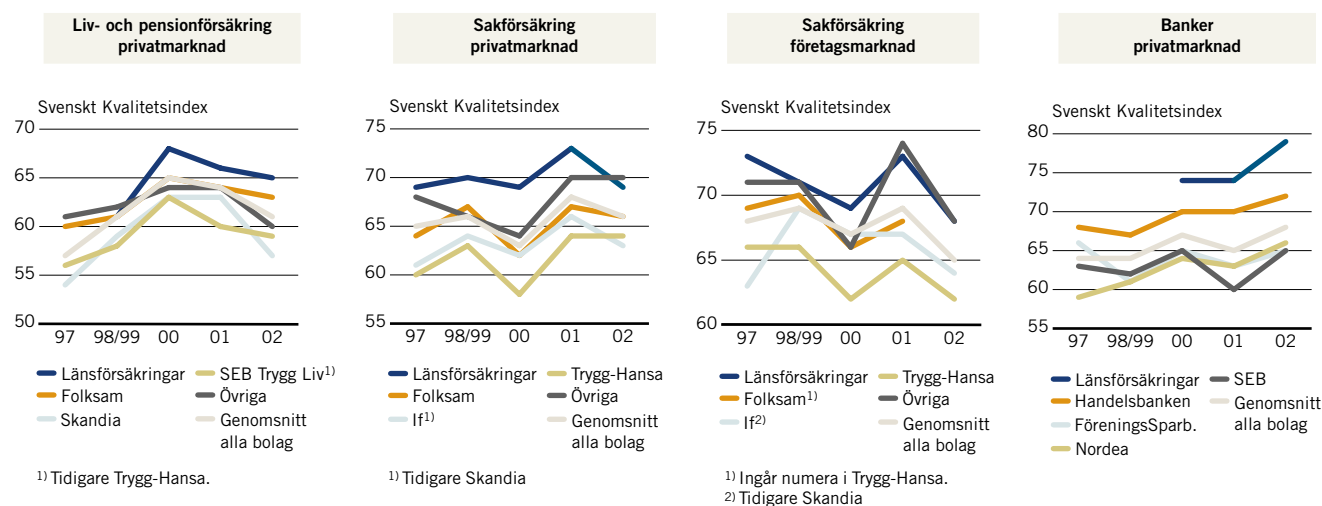
Generellt för branschen är att nöjdhetstalen för 2002 har sjunkit något. Sannolikt är det den negativa börsutvecklingens inverkan på fond- och livförsäkringssparandet som generellt har påverkat synen på hela den finansiella sektorn och då även på Länsförsäkringar.

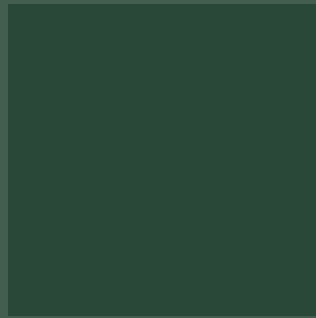
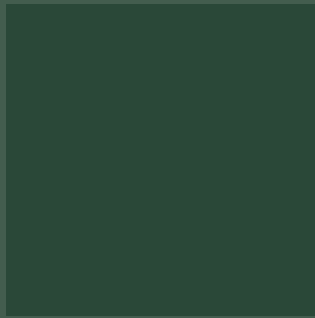
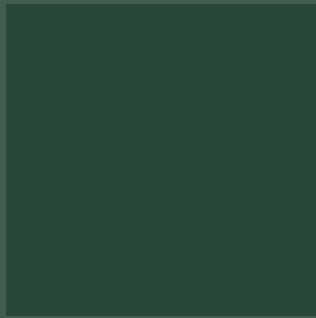
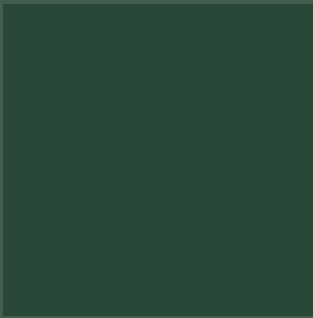
Länsförsäkringars egen undersökning om kundnöjdhet

Nöjda kunder är en förutsättning för att bredda kundbasen. Länsförsäkringars egen undersökning om kundnöjdhet som gjordes under 2002 visade att nöjdheten bland försäkringskunderna minskat något, men att den fortfarande ligger på en hög nivå. Bland bankkunderna har kundnöjdheten dock ökat.

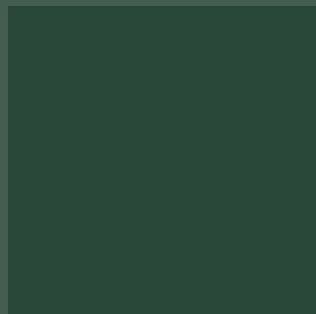
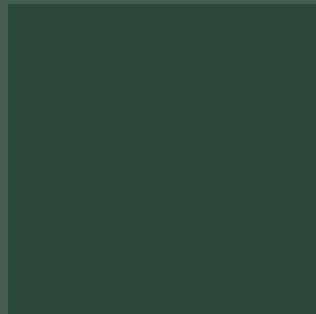
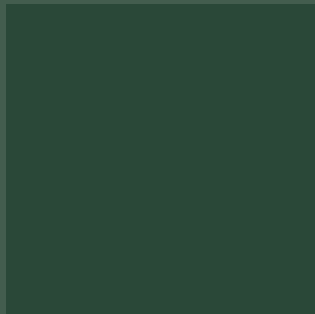
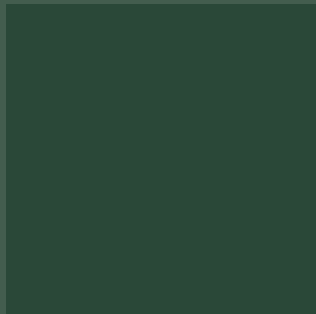
Analysen visar att det är några olika faktorer som påverkar nöjdheten. Fler produkter, fortlöpande kontakt med Länsförsäkringar, ju längre man varit kund eller ju äldre man är påverkar också att man är mer nöjd. Kunder som drabbats av en skada är mer nöjda än de som inte gjort det. De kunder som känner till att Länsförsäkringar ägs av kunderna är också mer nöjda.

Kundnöjdhet





Omvärld



Osäkerhet präglade marknaden

Det gångna året kan karakteriseras av osäkerhet. Ständigt nya orosmoln dök upp på himlen och överskuggade allt annat. Ekonomin vände dock upp under 2002, börsfall och osäkerhet till trots.

I slutet av 2001 började konjunkturindikatorerna vända uppåt och börsen gjorde en tillfällig andningspaus. År 2002 inleddes dock med nya negativa nyheter i form av redovisningsskandaler som flöt upp till ytan. Marknaden chockades av att stora amerikanska jättebolag som Enron kunde gå i konkurs. Förtroendet för företagsledare och revisorer naggades rejält i kanten. Till osäkerheten om företagets framtida förmåga att skapa vinster lades nu också osäkerheten kring det faktiskt redovisade resultatet. Den ökade osäkerheten medförde ytterligare flykt till tryggare tillgångslag. Börs och räntor fortsatte att falla. Konjunktursåget emellertid ut att fortsätta stabiliseras under våren. Företag och hushåll andades ökad optimism inför framtiden. Optimismen grusades dock under sensommaren i samband med att konflikten i Mellanöstern blossade upp. Under hösten blev krigshotet mot Irak alltmer konkret. Ovissheten har bidragit till att ekonomiska bedömare har reviderat ned sina tillväxtantaganden för framför allt inledningen av 2003. Osäkerheten på marknaden bromsar konjunkturåterhämtningen. Minskad osäkerhet är därför nyckeln till att ekonomin kommer på fötter och börskurserna stabiliseras.

Allt är inte nattsvart

Ett börsfall i Sverige på 37 procent under fjolåret innebär dock inte att allt har varit

lika eländigt. Tillväxten har förbättrats från de bottennivåer som redovisades i slutet av 2001. Hushållen har gynnats av ett lågt ränteläge, låg inflation och sänkta skatter. Hushållens reala inkomstutveckling har med andra ord varit god, vilket har hållit uppe konsumtionstakten. Dessutom har de låga räntorna bidragit till att huspriser har fortsatt att stiga. Villapriserna i hela landet steg med 10 procent i fjol. Det betyder att hushållens förmögenhet har stigit trots aktiefallet. Framtidsutsikterna är dock osäkra. I takt med det svagare ekonomiska läget och de eskalerande sjukpenningersättningarna har budgetsituationen blivit alltmer ansträngd. Hushållen kommer därför känna av att den disponibla inkomsten minskar 2003 efter det att skatter och avgifter är betalda. I kombination med att arbetslösheten antagligen kommer att stiga efter fjolårets alla varsel, minskar sannolikt hushållens konsumtion i år. Det är därför företagen som måste börja investera för att ekonomin ska vända. Hittills har företagen dragit ned på investeringar och gjort kraftiga kostnadsnedskärningar. Det innebär att företagen är bättre rustade nu än tidigare. Det är dock inte särskilt troligt att ett kraftigt investeringsuppsving är omedelbart förestående. Så länge osäkerheten är hög på marknaden kommer företagen fortsätta att agera försiktigt. Amerikansk BNP växte med 2,4 procent 2002, vilket är betydligt högre än den blygsamma uppgången på

0,3 procent 2001. EMU däremot, fortsätter att halka efter. Samtidigt som hushållen i USA, och även till viss del i Sverige, har fortsatt konsumera i en relativt hög takt har läget för de europeiska hushållen sett mer bekymmersamt ut. Arbetslösheten har fastnat på en hög nivå samtidigt som budgetsituationen inte har medgivit några extra stimulansåtgärder. Inkomstsituationen i EMU-området har med andra ord varit betydligt sämre än i USA och Sverige. Utöver det generella efterfrågebortfallet i omvärlden har industrin dessutom drabbats av den allt svagare dollarn. Starkare euro medför ett hårdare konkurrens-klimat för de europeiska exportföretagen.

Sammanfattningsvis kommer visserligen den osäkerhet som råder att bromsa en starkare konjunkturåterhämtning, men när väl det geopolitiska klimatet stabiliseras, väntas ändå en gradvis förbättring av tillväxten under året. Ett mer kraftfullt uppsving väntas dock inte förrän under 2004.

Tredje året i rad med fallande börser

Börserna föll både 2000 och 2001. Till detta lades att det svenska börsåret 2002 går till historien som ett av de sämsta börsåren någonsin. Den svenska börsen fortsatte att missgynnas relativt andra bredare börsindex på grund av den stora exponeringen i telekomsektorn. Ericsson föll från en kurs på 40 kronor i början av året till 6 kronor i slutet av året. Ett ras på 85 procent.

Ett bredare amerikanskt börsindex visade på en nedgång på 24 procent och ett världsindex föll 20 procent under 2002. Redovisningsskandaler, fortsatt svaga företagsresultat, osäkerhet om konjunkturen och allmän geopolitisk oro bidrog till det bistra börsklimatet 2002. De högt ställda förväntningarna på företagens framtida förmåga att skapa vinster fortsatte att justeras ned under fjolåret. Företagens resultat har dock blivit bättre efter de kostnadsnedskränningar som har gjorts. I USA har produktiviteten fortsatt att vara stark, vilket är positivt för framtida vinster. När osäkerheten minskar finns det därför skäl att se fram emot ett ökat risktagande. Företagen kommer så smått att börja nyinvestera och placerare kommer sannolikt att leta sig tillbaka till börsen. Risken för bakslag är dock fortfarande stor.

Räntorna på historiskt låga nivåer

Parallellt med börsfallet har även räntorna fortsatt att gå ned under fjolåret. I USA föll den långa räntan 1,35 procentenheter

och den svenska motsvarigheten gick ned 0,65 procentenheter. Sammantaget innebär det att de långa räntorna har kommit ned på historiskt låga nivåer. Allmän osäkerhet har fått placerare att sky börsen för säkrare placeringar, vilket har tryckt ned räntorna under året. Dessutom har konjunkturutsiktarna varit relativt dystra och inflationshotet har varit nästintill obefintligt. Svag konjunktur, börsfall och osäkerhet i Irak-konflikten fick dessutom den amerikanska centralbanken att vidta ytterligare åtgärder under hösten. Den amerikanska styrräntan är nu på historiskt låga 1,25 procent. Även den europeiska centralbanken, ECB, har följt efter och sänkt räntan till 2,50 procent. Riksbanken höjde räntan i två steg under våren när konjunkturindikatorerna fortfarande pekade uppåt. I samband med den förnyade oron på marknaden under hösten tog dock Riskbanken tillbaka de tidigare höjningarna genom att sänka räntan till 3,75 procent.

Med tanke på att få bevis hittills finns som kan styrka att en konjunkturuppgång

är under uppseglande finns det ingen anledning att vänta sig att centralbankerna har någon brådska med att lägga om penningpolitiken i en mer restriktiv riktning. I Europa kan det snarare röra sig om ytterligare någon räntesänkning innan botten är nådd. För Sveriges del kommer fokus under 2003 att vara på folkomröstningen om EMU. Ett ja till EMU kommer sannolikt att innebära att räntorna kommer att närma sig EMU-räntorna eftersom ett inträde i valutaunionen betyder att den framtida penningpolitiken kommer att skötas av ECB och inte av Riksbanken. Utgången i valet är dock en öppen fråga då andelen ja- och nejsägare väger jämt, samtidigt som andelen osäkra stadigt har ökat.

Alternativa Investeringar

Private Equity. De fortsatta fallen i aktie-marknaderna världen över har nu börjat få rejält genomslag i prisförväntningar hos säljare av onoterade bolag. Den tidigare mycket låga förvärvsaktiviteten bland

Kronans år

I flera års tid har den allmänna uppfattningen varit att den svenska kronan har varit undervärderad. Svensk ekonomi har uppvisat styrkor som borde ha lett till en förstärkning av valutan, så som stora bytesbalansöverskott, sunda statsfinanser och låg inflation. Under 2002 kom förstärkningen. Till stor del har en allmän dollarförsvagning varit grund för den starkare kronan. Mot dollarn har kronan stärkts med hela 17 procent, medan förstärkningen gentemot euron har varit betydligt mer blygsam på 2 procent. Gentemot Sveriges största

handelspartners, mätt med TCW-index, har kronan stärkts cirka 4,5 procent under fjolåret. För framtiden blir naturligtvis utgången av folkomröstningen angående ett svenskt medlemskap i EMU avgörande för kronans utveckling mot euron. Visserligen finns det potential för kronan att på egna meriter stärkas ytterligare mot euron, men blir det ett nej till EMU kommer kronan säkerligen initialt snarare att försvagas något. Samtidigt är det inte särskilt troligt att dollarn kommer att fortsätta försvagas. Med tanke på de relativt USA svagare tillväxtförutsättningarna i EMU-området är det snarare sannolikt att dollarn återhämtar sig, även om det

stora bytesbalansunderskottet talar för det motsatta. Kronan kan komma att stärkas ytterligare något under 2003, framför allt mot euron.



köpare av mogna onoterade bolag (så kallade Buyouts) vändes under den senare delen av året och ett antal betydelsefulla affärer kunde genomföras. Intresset bland industriella aktörer för förvärv av Private Equity-aktörernas portföljbolag är dock fortsatt mycket lågt och börsen är inte

receptiv. I Venture Capital-segmentet, som genomlevt flera år av svåra omständigheter, syns ännu ingen ljusning.

Absolute Return. Den under senare år dramatiskt ökade efterfrågan på hedgefonder har som väntat fört med sig att många nya

aktörer startat verksamheter. Kvaliteten är tyvärr ofta låg och besvikelserna låter inte vänta på sig. 2002 blev det sämsta året för hedgefonder på mycket länge. Som exempel kan nämnas att amerikanska hedgefonder levererade det sämsta resultatet sedan 1987 (–3,4 procent).

Tufft på fastighetsmarknaden

Marknaden i Stockholm har under 2002 präglats av ökade vakanser och lägre hyror, till följd av den nedgång i konjunkturen som regionen har känt av. En annan bidragande orsak är nyproduktionen av kontor som satt ytterligare press på hyrorna. En del av nyproduktionen har varit av spekulativ art där man inte haft kontrakterade hyresgäster innan byggstart. Vakanserna uppgick vid årets slut till knappt 10 procent för storstockholmsregionen, med en spridning från drygt 15 procent i Kista till 6–7 procent i city.

Hyran för bästa läge i city bedöms vid utgången av året ha varit cirka 4 500 kronor, därefter följer en glidande skala till nivåer i Kista på cirka 1 500 kronor.

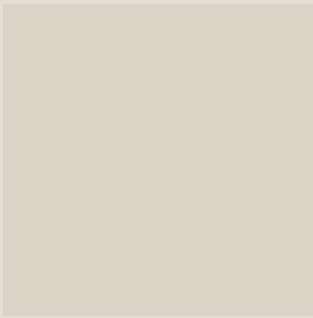
På hyresmarknaden märks även en "flykt till kvalitet" där fastigheternas läge, skick och effektivitet blivit betydelsefulla inslag.

Under senaste halvåret har noterats en något större aktivitet på hyresmarknaden. Men även om hyresfallet tycks ha minskat är det svårt att avgöra om en vändning är i sikte. Den allmänna ekonomiska utvecklingen har fortsatt att vara svag och än syns inga tydliga tecken på en snabb och stark återhämtning. Det finns därmed skäl att vara försiktig i bedömningen av fastighetsmarknaden även om en något ljusare konjunkturbild väntas under andra halvåret.

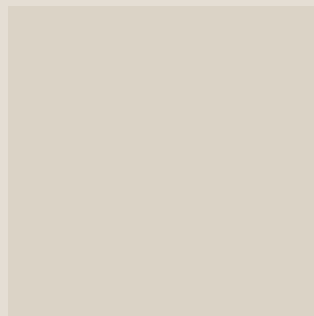
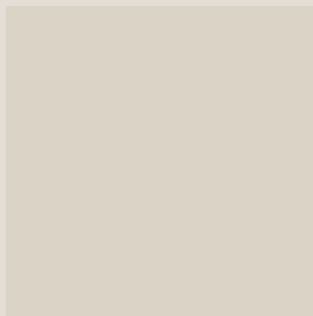
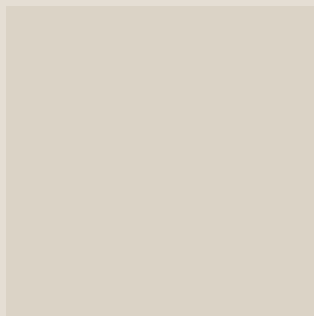
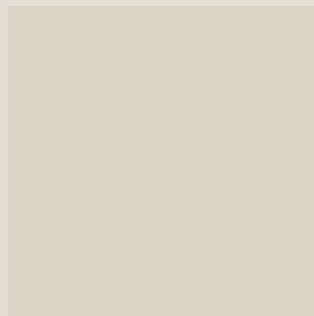
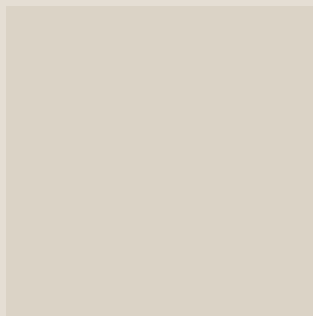
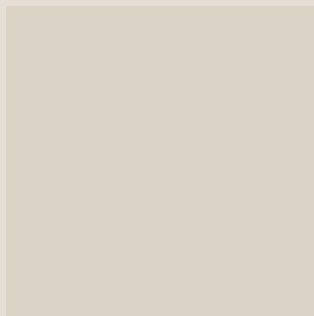
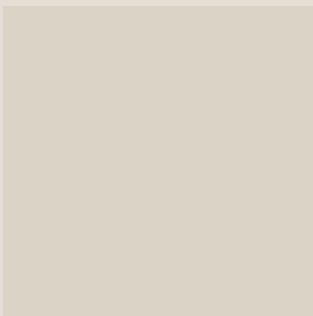
Fastighetsmarknaden har präglats av ett stort intresse från utländska investerare. Stockholm har numera blivit en del av den europeiska fastighetskartan och framför allt större objekt har oftare internationella köpare än tidigare. Samtidigt har svenska institutioner blivit mindre aktiva som köpare, till viss del kompensert av privatpersoner som har blivit mer aktiva.

Det är troligt att fler internationella fonder kommer att köpa fastigheter i Sverige. Det är i första hand stockholmsmarknaden som intresserar internationella investerare på grund av dess storlek. Genomlysning av den svenska fastighetsmarknaden har också ökat.





Marknadsöversikt



Behovet av trygghet ökar i tider av oro och osäkerhet

Det politiska världsläget är spänt och på hemmaplan pågår en successiv försämring av det sociala skyddsnätet. En effekt av den ökande osäkerheten är en förändring av levnadsmönster där behovet av trygghet ökar. Det påverkar såväl behovet av att skydda sig som vikten av ett långsiktigt sparande.

Människornas behov av trygghet tar sig uttryck i olika former. Det visar sig bland annat i LänsUndersökningen, Länsförsäkringars årliga undersökning. Två av tre känner sig osäkra på om sjukvården kommer att fungera när de behöver vård. Eftersom folk lever allt längre och arbetar allt kortare period i livet innebär det för den enskilde ett allt större eget ansvar för sjukvård, omsorg och pension. Den personliga ekonomin är ett annat orosmoment. Drygt hälften av befolkningen oroar sig för att ekonomin inte ska gå ihop. Tre av tio säger att de känner oro för att bli arbetslösa.

Behovet av trygghet visar sig även i sparandet. Banksparande har blivit mer långsiktigt. Bankkontot är nu den mest utbredda sparformen i Sverige – sju av tio sparar på bank. Det visar Länsförsäkringars undersökning LänsSpar hösten 2002.

Tre kärnaffärer med olika affärslogik

Länsförsäkringar har idag ett erbjudande till kunderna som bygger på de tre kärnaffärerna bank, livförsäkring och sakförsäkring. De tre kärnaffärerna bygger på olika affärslogik, men har också många gemensamma drag. Bank och sakförsäkring kännetecknas av att kunderna efterfrågar konkreta produkter och tjänster och kunderna är relativt

välinformerade. Bankverksamhet kännetecknas av en mer vardagsnära relation, mycket beroende på att antalet transaktioner som kunden gör är så många fler än de kontakter som tas av liv- och sakförsäkringskunder. Inom livförsäkring har kunderna inte lika tydlig uppfattning om sitt eget behov, vilket gör att de ofta efterfrågar stöd, råd och information. Inom livförsäkring är det dessutom ofta frågan om betydligt längre avtalsrelationer, vilket leder till ökad osäkerhet och därför större krav på förtroende. Ytterligare en skillnad är att det idag inte är lika lätt att byta livförsäkringsbolag som att byta bank eller sakförsäkringsbolag.

Kraven på ökad öppenhet finns inom både bank och försäkring tillsammans med ökade krav på lägre avgifter.

Kraven kommer också att öka när det gäller kommunikationen till kunder och blivande kunder. Ett baskrav, som i vissa stycken inte uppfylls av livförsäkringsbranschen, är att kunden ska förstå vad hon eller han har köpt, vad det kostar och hur exempelvis sparandet utvecklas under avtalstiden. Enkelhet och begriplighet kommer att vara viktiga komponenter i konkurrensen mellan bolagen.



Livförsäkringsmarknaden 2002

Den utdragna nedgången på aktiemarknaderna i Sverige och i övriga världen slog hårt mot livförsäkringsbolagen och kunderna under 2002. Totalavkastningen på tillgångarna var negativ och både konsolidering och solvens föll. Som en konsekvens av detta sänkte livförsäkringsbolagen återbäringsräntan vid ett flertal tillfällen och bolagen drog också successivt ned på andelen aktier i placeringarna.

De senaste åren har tillväxten på livförsäkringsmarknaden skiftat från att ha dominerats av kapitalförsäkringsmarknaden till att ske främst inom tjänstepensioner. Nu är tjänstepensionsmarknaden cirka tre gånger större. Tjänstepensionsmarknaden växer stadigt och allra snabbast i de större företagen. Bakom denna expansion ligger framför allt en avreglering av avtalsmarknaderna.

Sparandet i kapitalförsäkringar har minskat både i relativa och absoluta tal jämfört med åren kring sekelskiftet. Orsaken till detta är nedgångarna på världens börser.

Försäljning av privata pensionsförsäkringar har under senare år visat en stagnerande tendens, medan expansionen av IPS-lösningar fortsätter. Ett annat skäl till pensionsförsäkringens stagnation är att samtliga avtalsområden nu ger de anställda möjlighet att själv välja var kompletteringspensionen ska placeras, och att de därmed upplever att behovet av pensionsförsäkring är åtgärdat. Detta innebär också ändrade distributionsformer där arbetsplatsen blir en ny marknadsplats med internet, telefon och webbportaler som hjälpmedel.

Visste du att...

Varannan person sparar idag i en pensions- eller kapitalförsäkring. Sparandet i försäkring ligger därmed på en konstant nivå om man jämför de senaste tre åren.

FAKTA OM DEN SVENSKA LIVFÖRSÄKRINGSMARKNADEN

Antal aktörer	20
Premieinkomst totalt, Mkr	93 518
– Traditionell livförsäkring, Mkr	45 443
– Fondförsäkring, Mkr	48 075
Försäljningsvärde totalt, Mkr	131 000
– Tjänstepensioner, Mkr	91 000
– Kapitalförsäkring, Mkr	30 100
– Privat pension, Mkr	7 000
Tillgångar, Mkr	1 280 770
– Aktier, Mkr	477 727
– Räntebärande, Mkr	567 381
– Fastigheter, Mkr	56 354
– Övrigt, Mkr	179 308
Återbäringsränta, branschsnitt %	1,8
Totalavkastning, %	-9,7

Källa: Försäkringsförbundet



Sakförsäkringsmarknaden 2002

Sakförsäkringsmarknaden har under året präglats av ökade kostnader, bland annat på grund av skyfall och åskregn. Efterdyningarna till den 11 september 2001 och det fortsatt instabila världsläget har också lett till att kostnaderna för återförsäkring har ökat under 2002.

Då sakförsäkringsmarknaden är mogen är tillväxten inte speciellt hög. Den framtida marknadstillväxten finns bland annat inom de nya områdena miljöförsäkringar och hälso- och sjukvårdsförsäkringar. Den negativa utvecklingen på de finansiella marknaderna har även påverkat sakförsäkringsbolagen. Den tidigare höga kapitalavkastningen har inneburit att försäkringsbolagen har kunnat hålla en lägre premienivå. Nu tvingas istället en lönsam försäkringsrörelse fram, detta samtidigt som skadekostnaderna ökar, vilket resulterar i höjda premier. Pre-

miehöjningarna som genomförts i branschen har lett till att premieintäkten för sakförsäkringsmarknaden ökat med 14,3 procent under året.

De ökade kostnaderna för skador via Trafikförsäkringsföreningen och det ökade ansvaret för trafikskadade via trafikförsäkringen har lett till kraftigt höjda trafikförsäkringspremier för de flesta sakförsäkringsbolag.

Premievolymen på företagsmarknaden är efter 10 år av hårt pressade premier idag uppe på samma nivå som i början av 1990-talet och omsätter idag 10,6 miljarder kronor. Inom företagsförsäkringar har debatten om försäkringsnöd fått näring, då konkurrensen idag i stort sett endast består av de tre stora aktörerna Länsförsäkringar, Trygg-Hansa och if. De tre har idag 76 procent av företagsmarknaden. Detta samtidigt som skadekostnaderna för

vissa branscher är så höga att försäkringsbolagen inte erbjuder försäkring, eller att premierna är så höga att kunderna inte upplever sig kunna betala dessa eller kostnader för skadeförebyggande åtgärder som förbättrar riskbilden.

Svensk sakförsäkring skiljer sig ur ett internationellt perspektiv bland annat genom att bolagen i större utsträckning erbjuder produkter som är paketerade för de flesta behov. Sverige har generellt sett lägre premier än internationellt.

Visste du att...

Var sjätte person är orolig för sitt hem, att det ska förstöras vid en brand eller att man ska få inbrott. Många har tagit konsekvensen av sin oro för brand i hemmet och installerat brandvarnare och brandsläckare. Mot bakgrund av höjda premier i de flesta branscher blir just skadeförebyggande åtgärder allt viktigare



FAKTA OM DEN SVENSKA SAKFÖRSÄKRINGSMARKNADEN

Antal aktörer	25
Inbetalda premier, totalt	43 400
– Företags- och fastighetsförsäkring, Mkr	10 600
– Hem- och villahemförsäkring, Mkr	8 800
– Trafikförsäkring, Mkr	7 900
– Motorfordonsförsäkring, Mkr	9 400
– Sjuk- och olycksfallsförsäkring, Mkr	3 300
– Marin- och transportförsäkring, Mkr	2 100

Källa: Försäkringsförbundet

Bankmarknaden 2002

Konkurrensen på den svenska bankmarknaden är hård.

Dagens bankkunder är betydligt mer medvetna än för bara tio år sedan. Och de ställer högre krav. Kunderna är också mer benägna att byta bank om de får bättre villkor någon annanstans, eller att sprida sina affärer mellan ett antal olika aktörer. På det stora hela är dock svenska bankkunder förhållandevis trogna. Enligt Svenska Bankföreningen säger sig hela 83 procent av befolkningen inte ha några som helst planer på att byta bank.

Förändrad marknad

Mycket har förändrats sedan den svenska bankmarknaden avreglerades 1985. De fyra storbankerna har fått allt hårdare konkurrens. Sveriges medlemskap i EU gjorde nya bank-etableringar lättare. Många lockades av storbankernas mångmiljardvinster och de senaste tolv åren har antalet bankaktiebolag och utländska banker i Sverige ökat från 15 till nära 50. Det finns dessutom ett stort antal sparbanker och medlemsbanker.

Nya aktörer

Under 2002 etablerade sig ytterligare ett par nya aktörer på marknaden. Icas nya bankverksamhet blev till exempel mycket uppmärksammas. De nya aktörernas framgångar beror till stor del på att Sveriges bankkunder är mycket missnöjda med de stora bankernas försämrade service och höjda avgifter. Dagens hårda marknadsläge har emellertid börjat få ett genomslag. För första gången på flera år finns det ingen ansökan hos Finansinspektionen om bank-
oktroj.

Storbankerna förlorat 17 procent

En central del i bankernas verksamhet är inlåningen från allmänheten. Vid årsskiftet 2001/2002 uppgick den totala inlåningen till 1 100 miljarder kronor. 40 procent kom från hushållen, 32 procent från svenska företag och 23 procent från utländsk allmänhet. Enligt statistik från Riksbanken har tre av storbankerna förlorat 17 procent av inlåningen från hushållen på två år. För de mindre bankerna går det däremot bara bättre. Sedan november 1999 har både SkandiaBanken och Länsförsäkringars bankverksamhet vuxit med nästan 50 procent.

Ökad utlåning

Utlåningen till hushållen har ökat mycket snabbt de senaste åren. Vid årsskiftet 2001/2002 uppgick utlåningen i Sverige till 1 300 miljarder kronor. 50 procent gick till svenska företag, 20 procent till hushållen och 27 procent till utländska låntagare. Den totala utlåningen från bolåneinstituten var 1 100 miljarder kronor. Enligt Finansinspektionens senaste Sparbarometer är hushållens skulder i dag 112 procent av den disponibla inkomsten, jämfört med 99 procent 1998. För bankerna har utlåningen, inlåningen och bostadslånen blivit allt viktigare i takt med att courtage, fondavgifter och andra inkomster från aktiemarknaden krympt.

Under perioden 1993–2002 var hushållens genomsnittliga inlåningsränta 2,7 procent. Både inlånings- och utlåningsräntorna har haft en nedåtgående trend sedan början av 1990-talet. Även räntemarginalen har minskat.

Världsledande på internet

Det är sju år sedan de första banktjänsterna via internet lanserades i Sverige och idag är de svenska bankerna världsledande när det gäller att erbjuda banktjänster på internet. Enligt Svenska Bankföreningen använder idag över 4 miljoner personer internet för sina bankärenden och under året anslöt sig 366 000 personer till någon internetbank. En viktig förklaring till internettjänsternas popularitet är att över 60 procent av de svenska hushållen har en dator i hemmet.

Visste du att...

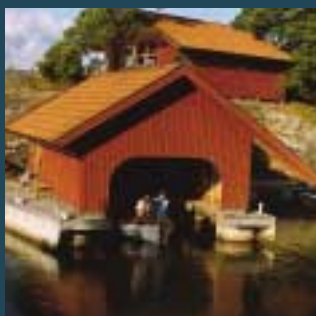
Bankkonto är fortfarande den mest utbredda sparformen hos svenska sparare. Folks banksparande har dessutom blivit långsiktigt. Idag uppger drygt två av tre privatpersoner att de sparar på bankkonto. Banksparandet är lika utbrett bland män som bland kvinnor.

FAKTA OM DEN SVENSKA BANKMARKNADEN

Antal aktörer	130
Total in- och upplåning, Mkr	2 281
In- och upplåning hushåll, Mkr	502
Total utlåning, Mkr	2 381
Utlåning hushåll, Mkr	288
Hypotekslån, Mkr	1 275

Källa: Svenska Bankföreningen





Sakförsäkring

Marknadsframgångar och nya möjligheter

Den lokala, kundnära organisationen har åter visat sig vinnande. På marknaden har framgångarna fortsatt. Marknadsandelarna har ökat på såväl privat- som företagsmarknaden.

Den totala marknadsandelen mätt i inbetald premie ökade under året med 0,5 procentenheter till 29,2 procent. Marknadsandelarna har under året ökat både på privat- och företagsmarknaden. Antalet företagsförsäkringar har ökat med drygt 15 000 och boende- och olycksfallsförsäkringarna på privatmarknaden med knappt 100 000 försäkringar. Antalet motorfordonsförsäkringar har ökat med 136 000.

Tillväxtambitionerna är stora även inom sakförsäkring. Målsättningen för 2003 är att marknadsandelen ska fortsätta öka för att vid årets slut uppgå till drygt 30 procent. Tillväxten ska vara störst på de nya marknader som öppnar sig inom hälso- och trygghetsområdet och inom miljöområdet genom det producentansvar som EU-kommissionen fastställt. Länsförsäkringar har inom detta område utvecklat världens första producentansvarsförsäkring.

Premiehöjningar

Kraftigt ökande skadekostnader inom både privat- och företagsmarknaden har tvingat branschen till omfattande premiehöjningar. Tidigare har en hög kapitalavkastning inneburit att försäkringsbolagen kunnat hålla premienivåerna nere. Men med fortsatt fallande börser kan inte längre avkastningen på kapitalet kompensera en olönsam försäkringsrörelse. Länsförsäkringar har dock en stabil grund att stå på, vilket gjort att behovet av premie-

höjningar varit mindre än hos flera konkurrenter.

Trafikförsäkringsföreningen (TFF) som reglerar skador på oförsäkrade och okända fordon har drabbats av en kraftig ökning av så kallade parkeringsskador och skador på väganordningar som skyltar och räcken med mera. TFFs skadekostnader fördelas på försäkringsbolagen proportionellt efter premie.

Sommarens åskregn har också påverkat många länsförsäkringsbolag med ökade skadekostnader.

Nya marknadsmöjligheter

På sakförsäkringsområdet har under ett flertal år samhällets åtaganden för medborgarnas välfärd alltmer förskjutits till de privata marknadsaktörerna. Det gäller både ett utökat åtagande vid trafikskador och utvecklingen av privata kompletteringar till samhällets ansvar inom hälso- och sjukvårdsområdet.

Intresset för producentansvar- och återvinningsförsäkring har ökat. EU har under hösten beslutat om ett nytt direktiv avseende producentansvar för elektriska och elektroniska produkter. Länsförsäkringar är först i världen med en producentansvarsförsäkring och förutsättningar på en förväntad framtidsmarknad betraktas som goda.

Genom sjösättningen av Länsförsäkringars nya kundsystem kan hela organisationen, såväl försäljnings- som skade-

Viktiga händelser

- Länsförsäkringar ökade marknadsandelen inom sakförsäkring från 28,7 till 29,2 procent.
- Åskregn i augusti – 1 590 skador till en total kostnad av 86 Mkr.
- Länsförsäkringar är miljöcertifierade enligt ISO 14001.
- Ett EU-direktiv, som beslutades i december, anger återvinningsförsäkring som ett sätt att säkra producentansvaret för elektriska och elektroniska produkter.
- Arbete inlett med målet att nå en totalkostnadsprocent på 100. Effektiviseringar och premiehöjningar har skett, liksom en fokusering på skadeförebyggande aktiviteter.
- Året har präglats av premiehöjningar såväl inom privat- som företagsmarknaden.
- Beslut fattat om att trafikförsäkringen från och med 1 januari 2004 tecknas av länsförsäkringsbolagen. Länsförsäkringar Sak upphör samtidigt att teckna trafikförsäkring.

Företag

15 000 nya försäkringar

Länsförsäkringar fortsätter att attrahera företagskunderna. Marknadsandelen ligger på drygt 34 procent och tendensen är uppåtgående. Premiehöjningar i kombination med ökad nyförsäljning på över 15 000 försäkringar, inklusive tillskotten via förvärven av Svenska Brand och Allianz svenska verksamhet, har medfört en premievolymin inom företag (exklusive lantbruk) på närmare 2,7 miljarder kronor.

Konkurrensen minskar och genom Trygg-Hansas köp av Folksam företagsaffär finns endast två större konkurrenter; if och Trygg-Hansa. Med tanke på de mycket kraftiga premiehöjningarna på återförsäkringsmarknaden och på branschens dåliga skaderesultat kommer lönsamheten för varje produktområde inom företagsmarknaden att vara kraftfullt fokuserad.

Företagsförsäkring	2002	2001
Premieintäkt brutto, Mkr	2 767	2 144
Marknadsandel, företag- och fastighet, inbetald premie %	34,3	34,1

avdelningarna, få information om alla kundkontakter. Det ger möjlighet att förbättra och anpassa dialogen med kunderna.

Fortsatt koncentration

Försäkringsbranschens koncentration inom sakförsäkring har fortsatt då Trygg-Hansa övertagit och integrerat Folksam företagskunder och Coxs båtkunder i sin verksamhet, samtidigt som if avvecklat och integrerat Dial och Volvia. Länsförsäkringar har fört över kunderna i det förvärvade bolaget Svenska Brand och den svenska verksamheten i Allianz till länsförsäkringsbolagen. Avvecklingen av Lita Försäkring påbörjades under 2002 och kunderna förs nu över till länsförsäkringsbolagen. Kunderna får genom detta ökad tillgång till kundnära service och skadereglering.

Länsförsäkringsbolagen tecknar trafikförsäkring

Under året fattades beslut om att trafikförsäkringen från och med 1 januari 2004 tecknas av länsförsäkringsbolagen. Länsförsäkringar Sak upphör samtidigt att teckna trafikförsäkring. Det innebär ytterligare en förstärkning av det lokala konceptet med bibehållande av gruppens styrka. Konkurrenskraften inom motorfordonsförsäkring ökar genom att affärsbesluten fattas närmare kunden och att trafik- och kas-koaffären har samma försäkringsgivare.

Återförsäkring

Återförsäkringsmarknaden är fortfarande kraftigt präglad av World Trade Center-katastrofen, där än så länge en mycket liten del har betalats, trots att lång tid har gått. Återförsäkringsbranschen uppvisar dålig lönsamhet, där ökningen av naturskador och negativ utveckling av amerikansk ansvarsaffär också spelar in.

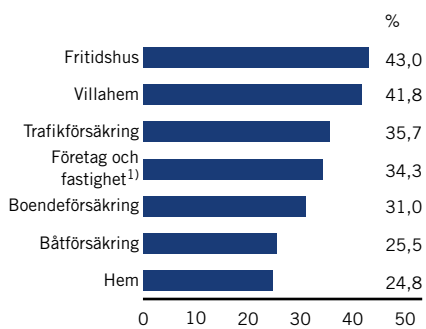
Som ett resultat är branschen finansiellt försvagad och många återförsäkringsbolag är nedgraderade av ratinginstituten. Vissa bolag är i akut behov av ytterligare kapital. Två bolag som Länsförsäkringar har haft en nära relation till, SCOR och Gerling Globale, har drabbats av stora finansiella problem. I dag är Gerling Globale, som var sjätte största återförsäkrare i världen, borta från marknaden medan SCOR delvis lyckats lösa sina problem.

Som köpare av återförsäkring kommer Länsförsäkringar under ytterligare några år att arbeta på en marknad kännetecknad av färre aktörer, snävare villkor och höga priser. Att välja rätt bolag som också finns kvar när skadan ska betalas är en stor utmaning. Problemet är störst för långlivade affärer, som ansvars- och trafikförsäkring.

Faktorer som kan hjälpa Länsförsäkringar är den marknadsledande rollen och den starka konsolideringen. Genom lägre skadekostnader, mindre antal stor-skador och finansiell styrka kan upp-

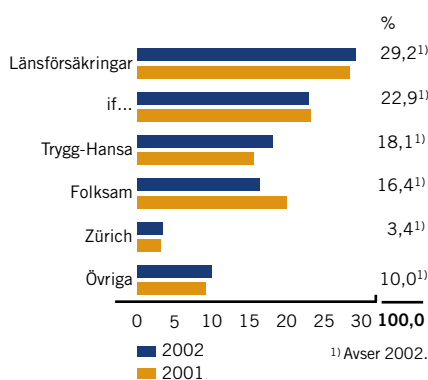
Marknadsandelar

Per produktområde (antal), 2002



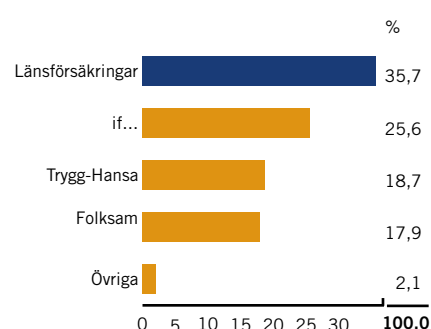
¹) Avser premier, inkluderar lantbruk.

Sakförsäkring (andel av inbetalda premier), 2002



¹) Avser 2002.

Trafikförsäkring (antal), 2002



handlingen av återförsäkring ske på ett bättre sätt. Den gemensamma upphandlingen och medlemsbolagspoolen är också styrkor på den hårda återförsäkringsmarknaden. Det nya marknadsläget innebär samtidigt goda förutsättningar för Länsförsäkringars internationella avdelning som tecknar mottagen affär från utländska försäkringsbolag. Här syns klara möjligheter och en försiktig utökning av verksamheten pågår.

Run-Off

Fram till 1993 tecknade både Länsförsäkringar och Wasa, i ett antal olika bolag, en mer omfattande återförsäkring och internationell direktförsäkring. Avveckling av dessa affärer sker nu inom Wasa Försäkring Run-Off i Länsförsäkringar AB-koncernen.

Länsförsäkringar har reserverat 0,9 miljarder kronor för framtida skadeutbetalningar och uppdraget är att köpa sig ur det tecknade ansvaret på kostnadseffektivast möjliga sätt. Resultatet av arbetet har under 2002 resulterat i minskade reserver, från 1 219 Mkr till 872 Mkr. Analys av portföljerna sker kontinuerligt med prioritering av de mest riskfyllda affärerna. Särskild tonvikt läggs på affär där asbest ingår.

Under året har försäkringsbeståndet i det engelska dotterbolaget WASA International (UK) Insurance Ltd överfört till Sverige, för att ytterligare effektivisera

avvecklingsarbetet inom Run-Off-divisionen. Hemtagningen innebär också en kraftig sänkning av driftskostnaderna i divisionen.

Miljöförsäkring

Länsförsäkringars utveckling av försäkringar som täcker tillverkarens ansvar för miljön fortsätter på ett positivt sätt. Det finns ett ökande intresse för producentansvars- och återvinningsförsäkringar från flera olika produktområden. Under året har Länsförsäkringar tecknat avtal avseende bland annat personbilar, lastbilar och entreprenad- och skogsmaskiner. Det märks även ett ökat intresse från kunder som ser ett tydligt marknadsvärde i att erbjuda sina produkter med en garanterad återvinning genom en försäkringslösning. Ett intressant exempel på detta är att Länsförsäkringar i januari 2003 tecknade ett samarbetsavtal med ett av Nordens ledande installationsföretag, Bravida. Avtalet avser återvinningsförsäkring för olika typer av installationer, exempelvis ventilationsrum. Under november fick runt 24 000 Mazda- och Suzukiägare återvinningsbevis för sina bilar, vilket har givit positiva kundreaktioner.

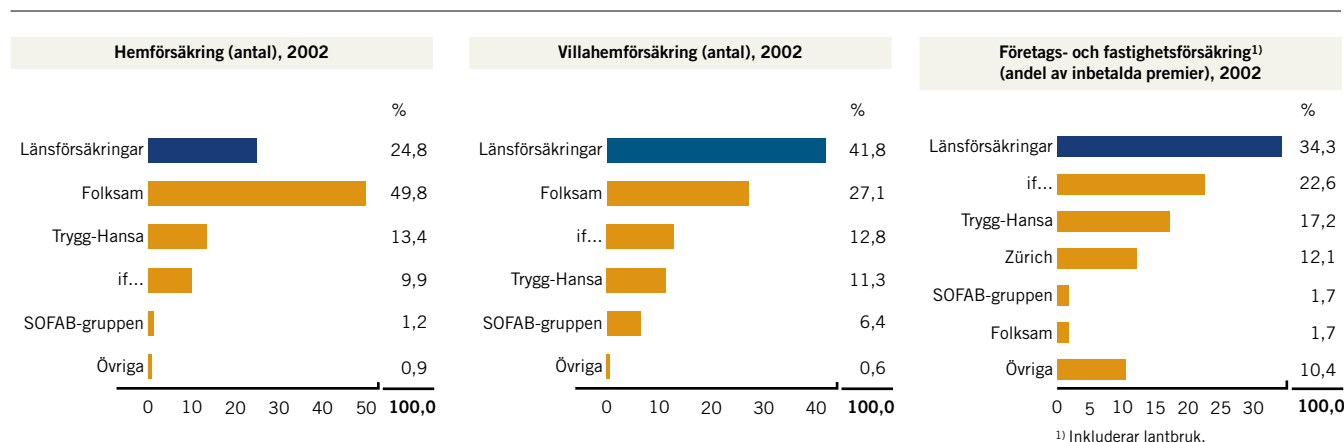
Förutsättningarna för producentansvarsförsäkringar förbättrades ytterligare i december 2002 när det nya EU-direktivet avseende producentansvar för elektriska och

elektroniska produkter beslutades. Direktivet kommer att ställa krav på att producenterna tar sitt individuella ansvar för återvinning av de produkter man sätter på marknaden och dessutom att man säkerställer detta med en ekonomisk garanti. Länsförsäkringar genomförde under senhösten ett seminarium i EU-parlamentet om hur den här typen av försäkringslösningar kan bidra till att lösa frågorna kring producenternas ansvar för återvinningen av produkterna.

Förväntningarna för 2003 är att marknadens intresse för återvinningsförsäkringar fortsätter att växa. Det finns en stor potential för en rejäl tillväxt under det kommande året.

Skadereglering

Skaderegleringen är sanningens ögonblick för både kund och försäkringsbolag. Det är nu Länsförsäkringar på ett obyråkratiskt och kundanpassat sätt ska kunna leverera den trygghet som kunden förväntar sig. I Länsförsäkringars egen kundundersökning, Nöjd Kund I Länsförsäkringar (NKIL) som gjordes under 2002 framkom återigen att de kunder som drabbats av någon form av skada under det senaste året är mer nöjda än de kunder som inte drabbats av skada. Det gäller både service, tillgänglighet, kompetens och kundorientering. Detta åstadkoms genom att leva upp till höga interna krav på kundnära och lokal skade-



reglering. Antalet anmälningar till Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) har minskat. Andelen bifall, när försäkringsbolaget anses ha bedömt ärendet fel, har för Länsförsäkringars del minskat från 18 procent 1997 till 9 procent 2001.

Skadeförebyggande

Fem av sex hushåll har installerat brandvarnare i hemmet och mer än var tredje hushåll har skaffat brandsläckare. Att före-

bygga brand är därmed en av de vanligaste åtgärderna bland hushållen och Länsförsäkringar har levererat 44 000 brandvarnare och 17 500 brandsläckare till kunderna under 2002.

Under året har Länsförsäkringar deltagit i den rikstäckande Vattenskadeundersökningen som ett led i det skadeförebyggande arbetet. Att förebygga vattenskador blir ett allt viktigare arbete för att få ner skadekostnaderna och Länsförsäkringar

har tagit fram "Råd och anvisningar för ett vattenskadesäkert boende" för att underlätta för såväl bostadsägare som hantverkare. Tillsammans med branschorganisationer är Länsförsäkringar med och bland annat utvecklar nya bättre tätskikt för kakel och klinkers. Boverket har meddelat att de som prioriterad verksamhet fram till år 2005 kommer att omarbota byggreglerna med anledning av den negativa vattenskadeutvecklingen.

Boende

Stärkt position hos viktig målgrupp



Att erbjuda bostadsägare en trygg och enkel helhetslösning för sin boekonomi är ett uttalat fokusområde för Länsförsäkringar. Under devisen "En samlad ekonomi är den bästa huvudkudden" erbjuds heltäckande försäkrings- och finansiella lösningar. Boendekunderna erbjuds att teckna förmånliga bolån och efterlevandeskydd på samma ställe som de har sina hemförsäkringar. Det ger en möjlighet för dem att samla sin boekonomi samtidigt som de kan välja och kombinera olika tjänster och erbjudanden.

Länsförsäkringar har ökat sina marknadsandelar inom boendeförsäkring

under 2002. Inom villahem- och fritidshusförsäkringar är Länsförsäkringar den klart ledande aktören med 41,8 respektive 43,0 procent. Även inom hemförsäkring, där Folksam med sina kollektiva försäkringar är marknadsledande, ökar Länsförsäkringar sin andel från 24,5 till 24,8 procent. Antalet bostäder förväntas öka något under 2003, men bostadsbyggandet kommer att hamna på runt 20 000 nya bostäder, vilket är samma nivå som 2001 och 2002. Inte förrän 2004 förväntas byggandet av flerbostadshus öka och då hamna på runt 24 000 nya bostäder, enligt Boverkets

bedömning. Boverkets långsiktiga prognos pekar på att det under de kommande fyra åren kommer att byggas knappt 100 000 bostäder.

Länsförsäkringar betalade under 2002 ut runt 900 Mkr i ersättningar enbart för vattenskador. Skadeutvecklingskurvan för hela branschen är stigande och kostsam. Vattenskador kan också ses som ett miljöhot, eftersom de ofta leder till bildandet av mögel, som är en fara för både de boendes hälsa och hantverkarna som ska reparera skadan. Rivning ger upphov till rivningsmassor som måste tas om hand och torkning av vattenskador kräver stora mängder energi.

Boendeförsäkring	2002	2001
Premieintäkt brutto, Mkr	2 523	2 114
Hem, antal försäkringar	684 100	650 200
Villa+villahem, antal försäkringar	681 700	661 400
Fritidshus, antal försäkringar	249 300	243 100
Marknadsandel, boende (hem+villahem), antal försäkringar, %	31,0	30,7

Länsförsäkringar har uppmärksammat att fler ungdomar råkar ut för trafikskador och har därför påbörjat ett arbete för att vända utvecklingen. Ett exempel är ett samarbete mellan Länsförsäkringar Bergslagen, polisen, NTF och lokala mopedhandlare som syftar till att minska olyckor som beror på trimmade mopeder.

För företagskunderna har en informationsbroschyr tagits fram som på ett enkelt sätt beskriver hur företagaren kan begränsa skador som kan uppstå och sprida kunskap om hur man kan hantera företags- och personkriser.

I ett samarbete med Svensk Handel har Länsförsäkringar ordnat säkerhetsseminarier och tagit fram en skadeförebyggande folder för handeln. Ytterligare ett exempel är Länsförsäkringar Älvsborgs arbete tillsammans med de lokala företagen för att förebygga inbrott. Det har givit mycket goda resultat och man har kunnat minska inbrottsskadorna med 34 procent, från 11 Mkr till 7 Mkr.

Liksom tidigare år har Länsförsäkringar även på lantbruksmarknaden bedrivit ett mycket aktivt skadeförebyggande arbete. Exempelvis har stora satsningar på Säker Gård-konceptet gjorts för att höja säkerheten med bland annat jordfelsbrytare och brandsläckare. Lantbrukarna får därigenom en ökad säkerhet och väsentligt lägre försäkringspremie. Ett stort arbete har också gjorts inom Statens Elektriska Kommission för att få krav på brandsäkra plaster i elmaterial. Det ökade antal bränder orsakade av fastbränsleeldning har givit upphov till flera skadeförebyggande samarbetsavtal med skorstensfejarmästarna.

Lantbruk

Produktutveckling stärker positionen

Lantbruksförsäkring ingår som en del i företagsmarknaden i den gemensamma branschstatistiken och Länsförsäkringar uppskattar marknadsandelen till mellan 80 och 85 procent. Under året har Länsförsäkringar lanserat en ny försäkring för slott och särskilda bostäder, vilket innebär en bättre produkt för att försäkra historiska byggnader. Medlemsförsäkring Säker Gård, som drivs i samarbete med LRF, har under året utvecklats positivt. Antalet kunder som lever upp till kraven inom Säker Gård har fördubblats under året. Att vara en så stark marknadsledare innebär att konkurrenterna jagar hårt för att ta andelar och det är framför allt i de mindre sockenförsäkringsbolagen som Länsförsäkringar upplever sin starkaste konkurrens.

Lantbruk	2002	2001
Premieintäkt brutto, Mkr	919	851
Lantbruk, antal försäkringar	188 000	184 900
Traktor, antal försäkringar	251 000	243 400



Motorfordon

Tillväxt på marknad präglad av premiehöjningar

Antalet nyregistrerade personbilar ökade med 3,2 procent till 254 000. I siffrorna ingår inte direktimporterade bilar. Samtidigt skrotades knappt 270 000 bilar, vilket gav en negativ nettoförändring av personbilsbeståndet. Det ökade antalet skrotade bilar beror till stor del på att skrotpremien höjdes. Länsförsäkringars marknadsstillväxt har fortsatt och marknadsandelen inom trafikförsäkring har ökat med 1 procentenhet till totalt 35,7 procent.

Motorförsäkringsmarknaden har under året uppmärksamats särskilt till följd av kraftigt höjda premier. Orsakerna ligger inte enbart i normala skadekostnadsökningar, utan också i ändrad lagstiftning som i sin tur leder till stora behov att förstärka skadereserver för tidigare inträffade skador. En kraftig ökning beror också på skador orsakade av oidentifierade fordon, parkeringsskador och smitningsskador.

Användningen av den offertrutin för personbilsförsäkring som sedan ett år erbjuds via internet har ökat mycket snabbt. Den första månaden lämnades 20 000 offerter och var i slutet av 2002 uppe i 60 000 per månad. En fortsatt kraftig ökning förväntas under 2003.

Arbetet med att ersätta fem motorförsäkringssystem med ett nytt användarvänligt datasystem har fortsatt och en delleverans innebär att ett nytt offertsystem med möjlighet att lagra kunduppgifter på ett ställe nu är i drift.

Länsförsäkringars marknadsledande roll inom företagsmotormarknaden förstärktes under året. Över en tredjedel av de företagsägda fordonen är nu försäkrade i Länsförsäkringar. Ökade försäkringskostnader har lett till ett ökat intresse för skadeförebyggande insatser. Satsningen på att förebygga och begränsa skador i trafiken har därför fått ett än mer ökat intresse från företagskunderna. Exempelvis har Krispärmar – handböcker i krishantering för åkerier och maskinägare – tagits emot mycket positivt.

Trafik- och motorfordonsförsäkring	2002	2001
Premieintäkt brutto, Mkr	4 901	3 988
Personbil, antal försäkringar	1 461 900	1 361 200
MC, antal försäkringar	55 600	47 700
Marknadsandel, antal försäkringar totalt, %	35,7	34,7



Hälsa och välfärd

Starkt fokus på framtidsområde

Länsförsäkringar fortsätter satsningen inom området hälsa och välfärd genom att marknadsföra bland annat sjukvårdsförsäkring och utveckla nya kompletterande försäkringskoncept. Under året har det förvärvade bolaget Svenska Brands gruppssjukvårdsförsäkring integrerats med den övriga verksamheten. Nya individuella sjukvårdsförsäkringar har lanserats och blivit väl mottagna på marknaden. Trots kraftiga premiehöjningar har antalet försäkringar bibehållits. Tillsammans med förvärvet av Svenska Brand har antalet försäkrade personer fördubblats. Omkring 50 000 personer har sjukvårdsförsäkring hos Länsförsäkringar, vilket motsvarar en marknadsandel på cirka 40 procent.

En utvecklingsplan för att komplettera försäkringskoncept inom hälso- och välfärdsområdet har tagits fram

under året. Det finns en mycket stor potential inom områdena Hälsa på arbetsplatsen och Äldremarknaden.

Under 2002 har sjukskrivningarna i Sverige fortsatt att öka dramatiskt. Samhällsdebatten har detta problem i fokus och det gör att frågan diskuteras ur olika aspekter. Kunderna – framför allt företagen – blir alltmer medvetna om problemen och söker därmed lösningar för att minska de ekonomiska konsekvenserna. Här blir allt oftare sjukvårdsförsäkringar en del av företagens skyddsnät. Sjukvårdsförsäkringarna gör inte medarbetarna friskare, men de bidrar till att de fortare kommer tillbaka i arbete, vilket gör att kostnaderna för såväl sjukfrånvaro som produktionsbortfall minskar. Konkurrensen fortsätter på marknaden och de relativt nya aktörerna växer alltmer.

Inom äldremarknaden finns också ett stort samhällsproblem. Allt färre arbetande ska betala äldrevård för allt fler pensionärer. Här diskuteras obligatoriska äldrevårdsförsäkringar, seniorboenden och andra lösningar för att underlätta ålderdomen för morgondagens pensionärer.

Det finns stora utvecklingsmöjligheter inom området hälsa och välfärd. Kunderna efterfrågar hjälp inom området och i linje med Länsförsäkringars kärnvärderingar undersöks hur verksamheten ska utvecklas. Fokus ligger nu på hälsa på arbetsplatsen och ett tryggt liv för de äldre.

Sjuk- och olycksfallsförsäkring	2002	2001
Premieintäkt brutto, Mkr	379	303
Marknadsandel, sjuk- och olycksfall, inbetald premie, %	11,3	11,4



Kvalitetsarbetet fortsätter

Länsförsäkringars specialistbolag för djur- och grödaförsäkringar, Agria Djurförsäkring med dotterbolag, kunde med ett tydligt fokus på lönsamhet bryta de senaste årens trend och redovisade ett tekniskt resultat på 29 (-13) Mkr. Premieinkomsten ökade till 685 (605) Mkr. År 2002 var ett framgångsrikt år även när det gäller Agrias strategiska kapital.

Tillväxten i antalet kunder och premier, tillsammans med sänkta driftskostnader, 5 Mkr i extraordinära intäkter och en lägre ersättningsnivå än förväntat, är de viktigaste orsakerna till det positiva resultatet. Avkastningen på placeringstillgångarna blev relativt sett bra, delvis på grund av att aktienedgången kompenseras av god avkastning i räntefonder, Alternativa Investeringar och fastigheter.

Aldrig tidigare i bolagets 112-åriga historia har antalet försäkrade hästar ökat som under 2003. Ökningen var 4,5 procent till 107 000. Ändå är det antalet katter som med ett 14-procentigt tillskott ökat snabbast. Även lantbruksdjuren och de minsta djuren – gnagarna, illrarna, minigrisarna, fåglarna och reptilerna – ökar stadigt. Antalet försäkringar för hundar sjönk dock något. Agrias marknadsandel uppgick till 64,1 (64,8) procent.

Veterinärvårdskostnaderna fortsatte att stiga betydligt mer än konsumentprisindex, vilket påverkar Agrias försäkringsersättningar och därmed premierna. Vid köp av veterinärvård har där-



NYCKELTAL		
	2002	2001
Premieinkomst, Mkr	685	605
Marknadsandel, %	64,1	64,8
Antal kunder	351 000	342 000

för Agria en viktig roll i samspelet mellan djursjukhuset och kunden. Arbetet med att dämpa de stigande kostnaderna och ge stöd till kunderna vid köp av veterinärvård är av stor vikt. Under våren tecknades direktskadereglerings-

avtal med närmare 200 djursjukhus och kliniker. Avtalet säkrar hög kvalitet av den information som behövs vid en direktskadereglering och bidrar därför positivt till både skadeprocessen och samarbetet mellan kliniken och Agria vid eventuella oklarheter.

Det strategiska kapitalet har stärkts

Agrias strategiska kapital har under året stärkts på flera sätt. I januari mottogs Web Service Award 2001, ett kvitto på att satsningen på Agria webbplats ger resultat. Detta vittnar även antalet besök på webbplatsen om. För andra året i rad har ökningen varit mer än 100 procent. Att det kommit att bli en viktig säljkanal är också tydligt, då antalet sålda försäkringar stiger. Idag tecknas var tionde kattförsäkring på webben. KundCenter, Agrias största säljkanal, sålde 36 500 (32 000) försäkringar under året.

I februari genomfördes en omorganisation, med syfte att inrikta och dela upp arbetet på ärendehantering, försäljning och Agrias samarbetsorganisationer. En utvärdering av organisationen påbörjades i slutet av året, vilken kommer att leda till förändringar under 2003.

Arbetet med SIQ-modellen har fortsatt att utveckla verksamheten. Utvärderingen från SIQ (Institutet för Kvalitetsutveckling) visar att resultatet höjts till nivån 600 poäng – en förbättring sedan år 1999 då Agria mottog Utmärkelsen Svensk Kvalitet.

Båt

Nytt koncept för båtägare

Inför säsongen 2002 tog de flesta länsförsäkringsbolag ett nytt båtkoncept i drift. Förutom nya villkor och tariffer ingår ett skadeförebyggande program mot stölder. Båtkunder erbjuds till förmånliga priser allt från enklare motorlås till avancerade eftersökningssystem för dyrare båtar.

Utvecklingen av antalet försäkringar har under 2002 varit mycket positiv. Länsförsäkringar ökade med drygt 10 procent i antal. Marknadsandelen uppgår nu till 25,5 (23,8) procent, vilket ger en marknadsledande position.

Båtförsäkring är historiskt en lönsam affär med en skadeprocent på cirka 60 procent. Den gångna sommaren, en av de varmaste på många år, har medfört ökad användning av fritidsbåtar och därmed högre skadekostnader än normalt. Det är framför allt ett ökat antal dyra sjöskador, exempelvis grundstötningar, men också en markant ökning av stölder av båtar och motorer som lett till de ökade skadekostnaderna.

Genom Trygg-Hansas förvärv av Cox båtförsäkringar ökar de sin marknadstäckning och blir Länsförsäkringas främsta konkurrent under 2003.

Båtförsäkring	2002	2001
Premieintäkt brutto, Mkr	76	58
Fritidsbåt, antal försäkringar	68 200	61 700
Marknadsandel, antal försäkringar %	25,5	23,8



Resultatkommentar sakförsäkring

Länsförsäkringars resultat och nyckeltal inom sakförsäkring är summan av resultaten i 24 självständiga länsförsäkringsbolag och Länsförsäkringar AB-koncernen, vilket inkluderar Agria Djurförsäkring.

Nyckeltal	2002	2001
Premieintäkt f e r, Mkr	11 859	10 030
Tekniskt resultat före återbäring, Mkr	-432	449
Rörelseresultat före återbäring, Mkr	-4 025	-3 225
Driftskostnadsprocent	23	25
Totalkostnadsprocent	113	115
Tekniskt resultat i % av premieintäkt f e r	-4	-4
Konsolideringskapital, Mkr	14 657	18 712
Konsolideringsgrad, %	117	175
Antal konsumentförsäkringar	3 720 000	3 519 000

Premieintäkten för egen räkning ökade med 18 procent under året och uppgick till 11 859 (10 030) Mkr, både beroende på Länsförsäkringars framgångar på marknaden och på de premiehöjningar som gjorts genomgående i branschen.

Skadeförsäkringsrörelsens tekniska resultat uppgick till -432 (-449) Mkr eller -4 (-4) procent av premieintäkten för egen räkning. Skadekostnadsprocenten var oförändrad 90 procent under 2002 och driftskostnadsprocenten sjönk till 23 (25) procent. Det har lett till att totalkostnadsprocenten minskat till 113 (115). En kombination av effektiviseringsåtgärder, premiehöjningar, skade-

förebyggande åtgärder och marknads-tillväxt ska på några års sikt leda till att totalkostnadsprocenten minskar till 100.

Länsförsäkringar har, trots kraftigt fallande börser under 2002, en stark konsolidering inom sakförsäkring, 117 (175) procent. Länsförsäkringar har en högre konsolidering än konkurrenterna. Negativa förändringar av marknadsvärdet på placeringstillgångarna bidrog till att rörelseresultatet blev negativt och uppgick till -4 025 (-3 225) Mkr. I rörelseresultatet ingår en engångsintäkt på 1,1 miljarder kronor till följd av samarbetet med ABN AMRO.



Liv- och pensionsförsäkring

Fokusering på effektivitet och lönsam tillväxt

Under 2002 har effektivisering och gemensamt ansvar för helheten varit vägledande teman för Länsförsäkringars livförsäkringsverksamhet. Fokus har legat på aktiviteter som skapar framtida effektivitet och lägger grunden för lönsam tillväxt. Satsningen på tjänstepensioner för stora företag har fortsatt och börjar visa tydliga resultat.

Även 2002 var ett oroligt år på de finansiella marknaderna, med framför allt fallande aktiekurser världen över. Trots detta hade Länsförsäkringar god tillväxt och ökande marknadsandelar.

Länsförsäkringars livförsäkringsverksamhet bygger på samma framgångsformel som all övrig verksamhet – den lokala närvaron, det personliga mötet och den enkelhet bredden i erbjudandet innebär för kunden. Länsförsäkringar har ett komplett utbud av produkter för långt liv, kort liv och sjukdom. Största delen av produkterna distribueras via personlig försäljning

genom de 24 länsförsäkringsbolagens egna säljare, franchisetagare och försäkringsmäklare. Breddmarknadsprodukterna distribueras främst via mekaniserad försäljning, till exempel via internet och valportaler.

Under 2002 har Länsförsäkringar, med utgångspunkt i de genomgripande förändringar som skett på livförsäkringsmarknaden, genomfört en översyn av hela livförsäkringsverksamheten. Syftet har varit att precisera strategierna, fokusera på marknadssatsningarna, minska kostnaderna och effektivisera verksamheten samt vidta åtgärder för att förbättra

kapitalavkastningen. Ansvarsfördelningen har tydliggjorts och hela verksamheten håller på att anpassas till sina nya roller. Detta har bland annat inneburit att division Liv inom Länsförsäkringar AB förändrats och att personalen under året minskats från drygt 550 personer till cirka 450 vid årets utgång.

Återbäring, solvens och konsolidering

Till följd av den negativa utvecklingen på de finansiella marknaderna, framför allt aktiemarknaderna, sänktes återbäringsrätten den 1 september till historiskt låga 0,5

Viktiga händelser

- Marknadsandelarna ökade kraftigt och uppgick, mätt som andel av nyförsäljningen, till 10,5 (7,7) procent och som premieinkomst till 9,1 (8,7) procent.
- Svenskt Kvalitetsindex 2002 visade att Länsförsäkringar för tionde året i rad hade Sveriges mest nöjda liv- och pensionsförsäkringskunder.
- Beslut om flytträtt fattades för både befintliga och nya kunder. Flytträtten införts successivt med början för nya kunder.
- I juni 2002 tog ABN AMRO över den löpande förvaltningen av huvuddelen av Länsförsäkringar Livs tillgångar.
- Länsförsäkringar Liv övertog ett 50-tal medarbetare från IT-konsulten Arrowhead, i syfte att skapa ytterligare utvecklingskraft i livförsäkringsverksamheten.
- Översyn av Länsförsäkringars livförsäkringsverksamhet med utgångspunkt i de genomgripande förändringar som skett på livförsäkringsmarknaden. Strategierna har precisats, marknadssatsningarna fokuserats och kostnaderna har inför 2003 minskats med 200 Mkr på årsbasis.
- Ny organisation i division Liv inom Länsförsäkringar AB. Divisionen har anpassats till sin roll, att ansvara för produkter, processer och system, i den framtida livförsäkringsverksamheten och personalen har minskats med cirka 100 personer.
- Länsförsäkringars satsning på tjänstepensionsmarknaden har intensifierats. Genom satsningen ökar möjligheterna att växa både på tjänstepensions- och privatmarknaden.

Konsolideringspolicy

Från och med 1 januari 2003 tillämpas en konsolideringspolicy som har anpassats till Finansinspektionens allmänna råd. Konsolideringspolicyn har följande utseende:

All kapitalavkastning tillhör försäkringstagarna. Kapitalavkastningen tillförs försäkringstagarna som återbäringsränta. Genom att spara en viss del av kapitalavkastningen i form av konsolideringskapital skapas möjlighet att åstadkomma högre kapitalavkastning i framtiden och därmed i framtiden högre återbäringsränta. Ett visst mått av konsolideringskapital bör alltid finnas, dels för att inte negativa marknadsrörelser ska slå direkt mot försäkringskapitalet, dels för att Länsförsäkringar Livs åtaganden gentemot försäkringstagarna ska kunna infrias också i tider då kapitalavkastningen är låg.

Återbäringsräntan ska återspegla att försäkringstagarnas sparande är

långsiktigt. Långsiktighet och uthållighet ska därför eftersträvas vid valet av återbäringsräntan. Konsolideringskapitalet påverkas av återbäringsräntan, den löpande avkastningen, de dagliga förändringarna i tillgångsvärdena, premiebetalningar, försäkringsersättningar och driftkostnader.

Konsolideringsnivån tillåts variera mellan 100 och 120. Den lämpliga konsolideringsnivån inom intervallet fastställs vid varje tillfälle mot bakgrund av dels den risk Länsförsäkringar Liv anser föreligga i de finansiella marknaderna, dels omfattningen av risk i balansräkningen. Återbäringsräntan sätts så att lämplig konsolideringsnivå uppnås.

Om konsolideringen hamnar utanför intervallet sätts återbäringsräntan så att konsolideringen hamnar inom intervallet inom tre år.

procent. Den genomsnittliga återbäringsräntan, före skatt och avgifter, var under året 2,2 (4,8) procent.

Sedan Länsförsäkringar startade med livförsäkringsverksamhet 1986 har Länsförsäkringar Livs traditionella livförsäkringssparare haft en genomsnittlig återbäringsränta motsvarande 10,7 procent per år.

Länsförsäkringar Liv har en stark balansräkning och solvensen uppgick den 31 december 2002 till 120 (141) procent. Solvensen är ett mått på hur väl ett livförsäkringsbolag klarar av att leva upp till de, gentemot kunderna, garanterade åtagandena.

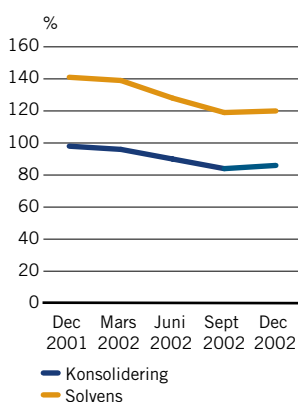
Vid utgången av 2002 var den kollektiva konsolideringen 86 (98) procent. Den kollektiva konsolideringen är ett mått på marknadsvärdet av livförsäkringsbolagets tillgångar i jämförelse med de totala åtagandena som finns till kunderna. I praktiken används konsolideringsnivån som underlag för att bestämma återbäringsräntan.

Länsförsäkringar har under året haft en konsolideringspolicy som innebar att konsolideringsnivån tillåts variera mellan 105 och 125 procent. Den lämpliga konsolideringsnivån fastställdes vid varje tillfälle mot bakgrund av dels den risk Länsförsäkringar ansåg föreligga i de finansiella marknaderna, dels den valda risken i balansräkningen. Om konsolideringsnivån hamnade utanför intervallet skulle återbäringsräntan sättas så att den kollektiva konsolideringen väntades hamna innanför intervallet inom två år. Detta var bakgrunden till sänkningen av återbäringsräntan till 0,5 procent. Från och med 1 januari 2003 tillämpas en konsolideringspolicy som anpassats till de rekommendationer som Finansinspektionen utfärdat.

Försäljning

Nyförsäljningen på den totala livförsäkringsmarknaden uppgick 2002, enligt statistik från Försäkringsförbundet, till 130 221 (155 507) Mkr mätt som försäljningsvärde (löpande premier multiplicerat

Konsolidering och solvens, 2002



Konsolideringsnivån definieras som marknadsvärdet på bolagets tillgångar i förhållande till bolagets totala åtagande, det vill säga försäkringstekniska avsättningar och fördelad återbäringsränta. Solvensen är ett mått på hur väl ett livförsäkringsbolag klarar av att leva upp till de, gentemot kunderna, garanterade åtagandena.

med 10 plus engångspremier). Detta motsvarar en minskning med 16 procent jämfört med föregående år. Tjänstepensionsmarknaden, som står för 70 procent av totalmarknaden, minskade med 10 procent och uppgick till 90 962 Mkr.

Länsförsäkringars försäljning ökade med 14 procent under året och uppgick till 13 646 (12 018) Mkr. Marknadsandelen ökade från 7,7 till 10,5 procent. Försäljningen av försäkringar med årliga premier uppgick till 12 729 (10 301) Mkr, medan engångsbetalda försäkringar uppgick till 917 (1 717) Mkr.

Satsningen på pensions- och livförsäkringslösningar till stora företag har nått snabbare försäljningsframgångar än beräknat. Under 2002 genomfördes en rad stora affärer med både stora företag och stora organisationer. Länsförsäkringsbolagen har engagerat sig på olika sätt i satsningen på stora företag. De större länsförsäkringsbolagen anställer en eller flera egna pensionsansvariga. Andra samarbetar regionalt. En tredje grupp

köper resurser av en gemensam enhet för att bearbeta kunder i det egna verksamhetsområdet. Modellen innebär att alla länsförsäkringsbolag kan komma ut på storföretagsmarknaden. Länsförsäkringars tillväxt på tjänstepensionsmarknaden var 32 procent och försäljningsvärdet uppgick till 10 005 (7 600) Mkr, vilket motsvarar en marknadsandel på 11,0 (7,6) procent. Försäljningsvärdet på delmarknaden för privat pension uppgick till 658 (682) Mkr och marknadsandelen ökade från 8,4 till 9,6 procent. Inom delmarknad spar ökade marknadsandelen från 7,3 till 9,6 procent och försäljningsvärdet uppgick till 2 969 (3 321) Mkr.

Försäljningen via länsförsäkringsbolagens egna säljare ökade med 11 procent och svarade för 53 procent av den personliga försäljningen under 2002. Länsförsäkringsbolagens franchisetagare stod för 12 procent, medan försäkringsmäklare stod för resterande 35 procent av den personliga försäljningen.

Premieinkomst

Premieinkomsten för egen räkning minskade med 8 procent och uppgick till 8 127 (8 857) Mkr, varav 7 104 (7 131) Mkr var premier från försäkringar med löpande avtal. Marknadsandelen mätt som premieinkomst ökade från 8,7 till 9,1 procent.

På den för Länsförsäkringar Liv viktiga tjänstepensionsmarknaden ökade marknadsandelen från 7,7 till 7,9 procent och premieinkomsten uppgick till 4 844 (4 840) Mkr. Länsförsäkringar Livs premieinkomst på privatmarknaden uppgick till 1 717 (1 995) Mkr och marknadsandelen minskade från 17,4 till 15,7 procent. På sparmarknaden ökade marknadsandelen till 7,0 (6,4) procent och premieinkomsten uppgick till 1 628 (1 964) Mkr.

Kapitalavkastning

Avkastningen på placeringstillgångarna för år 2002 uppgick till -9,2 (-4,2) procent, vilket är något bättre än branschen i genomsnitt. Världsmarknaderna präglades för tre-

Tre olika förvaltningsformer

Länsförsäkringar erbjuder pensionsförsäkring med tre olika förvaltningsformer; traditionell förvaltning, fondförvaltning och Nya Världen-förvaltning.

Traditionell förvaltning

Traditionell livförsäkring ger en garanterad årlig avkastning på 3 procent, före avgifter och avkastningsskatt, på det sparade kapitalet (garanterade kapitalet). Ansvar för styrningen av förvaltningen ligger hos Länsförsäkringar Liv medan ABN AMRO och övriga förvaltare väljer värdepapper inom givna mandat. Placeringar sker främst i noterade aktier och räntebärande värdepapper samt fastigheter och så kallade Alternativa Investeringar.

Eftersom verksamheten drivs enligt ömsesidiga principer, fördelas den avkastning som överstiger de garanterade 3 procenten till kunderna genom återbäring.

Fondförvaltning

Fondförsäkring innebär att kunden själv väljer placeringsinriktning och risknivå. Kundens val står mellan aktie- och räntefonder och det är kunden som själv står risken för utvecklingen av fondernas värde. Fondanknytningen innebär möjlighet till högre avkastning, men kan även innebära en högre risknivå. I Länsförsäkringars fondsortiment ingår både egna fonder och fonder från förvaltare utanför Länsförsäkringar.

Nya Världen-förvaltning

Nya Världen är en blandportfölj med 70 procent aktier och 30 procent obligationer. Ingen aktiv omfördelning mellan delportföljerna förekommer. Nya Världen förenar fondförsäkringens möjligheter till en högre avkastning med en grundgaranti. Denna garanti innebär att kunden, även om utvecklingen på de finansiella marknaderna är negativ, alltid är garanterad sina sparpremier, dock med avdrag för förvaltningsavgifter och garantikostnader.

dje året i rad av fallande börser, vilket är den enskilt viktigaste förklaringen till den negativa avkastningen i totalportföljen.

Aktieinnehavet avkastade under året –34,1 (–15,9) procent och gav ett bidrag till avkastningen för totalportföljen på –11,8 procentenheter. Den svenska aktieförvaltningen hade en avkastning på –44,8 (–17,2) procent, vilket är 6,2 procentenheter sämre än jämförelseindex. Förklaringen till skillnaden gentemot index är framför allt förvaltningens generella inriktning mot tillväxtaktier under första halvåret 2002, vilket under sommaren ersattes av ett värdeorienterat aktieval. Avkastningen för den utländska portföljen uppgick totalt till –26,8 (–15,1) procent. Den sämre utvecklingen jämfört med index beror på de enskilda bolagsvalen och att tillväxtsektorn har varit överviktad. Aktieportföljerna, både den svenska och den utländska, återhämtade dock en del av fallet under det sista kvartalet 2002 men årsresultatet blev ändå negativt.

Sammantaget utvecklades innehavet i räntebärande värdepapper positivt under året och avkastningen blev 5,7 (5,1) procent, vilket gav ett bidrag till totalportföljen om 2,9 procentenheter. Avkastningen är 1,4

procentenheter bättre än jämförelseindex. Differensen gentemot index förklaras av att amerikanska obligationer har varit underviktade, samtidigt som svenska och europeiska obligationer har varit överviktade under större delen av året. Under fjärde kvartalet hade portföljen även en lägre duration än index.

Avkastningen i fastighetsportföljen uppgick till 1,7 (4,4) procent, vilket motsvarar ett bidrag till totalportföljen på 0,1 procentenheter. Resultatet beror på direktavkastning kombinerat med sänkta fastighetsvärden för delar av fastighetsbeståndet. Det gäller framför allt centralt belägna kontorsfastigheter i Stockholm, där Länsförsäkringar Liv har största delen av sitt fastighetsinnehav.

Alternativa Investeringar hade en avkastning på 2,4 (6,2) procent och uppgick vid årsskiftet till 7 (6) procent av totala placeringsportföljen. Private Equity svarade vid årsskiftet för 65 procent av portföljen för Alternativa Investeringar och återstoden utgjordes av Absolute Return-fonder.

Resultat

Årets resultat uppgick till –12 442 (–12 738) Mkr. Det negativa resultatet

beror till stor del på den negativa kapitalavkastningen. Under året har Länsförsäkringar sett över hanteringen av aktiverade anskaffningskostnader och i samband med detta infört en degressiv avskrivningsmodell och gjort en upplösning av den ingående balansposten med 274 Mkr.

Traditionell livförsäkring

Resultatet i Länsförsäkringar Liv uppgick till –12 546 (–12 567) Mkr. Premieinkomsten uppgick till 4 996 (5 404) Mkr. Kapitalavkastningen uppgick till –9 791 (–4 457) Mkr. Driftskostnaderna uppgick till 1 101 (999) Mkr, varav 91 Mkr motsvarar upplösning av aktiverade anskaffningskostnader.

Fondförsäkring

Länsförsäkringar Fondliv visade 2002 ett resultat på –632 (–160) Mkr. Premieinkomsten uppgick till 3 131 (3 453) Mkr och driftskostnaderna uppgick till 788 (310) Mkr, varav 183 Mkr motsvarar upplösning av aktiverade anskaffningskostnader. Bolaget har under året fått aktieägartillskott motsvarande 510 Mkr för att finansiera uppbyggnaden av verksamheten.

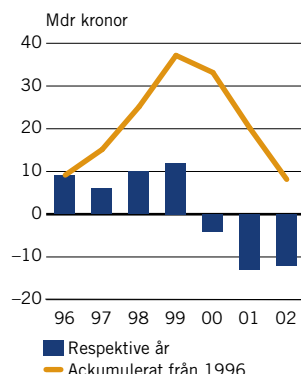
KAPITALAVKASTNING 2002 FÖR LÄNSFÖRSÄKRINGAR LIV, TRADITIONELL FÖRSÄKRING

Placeringar	Marknads- värde 02-01-01	%	Netto- placering	Värdeför- ändring	%	Marknads - värde 02-12-31	%	Direkt- avkastning	%	Total- avkastning	%
Mkr											
Räntebärande svenska	22 227	24	10 701	417	1,6	33 345	40	1 387	5,5	1 804	7,1
Räntebärande utländska	21 191	22	96	–193	–0,9	21 094	25	1 049	4,9	856	4,0
Räntebärande totalt	43 418	46	10 797	224	0,5	54 439	65	2 436	5,2	2 660	5,7
Aktier svenska	14 663	15	–3 534	–6 406	–47,0	4 723	6	300	2,2	–6 106	–44,8
Aktier utländska	22 692	24	–4 712	–5 915	–29,2	12 065	14	456	2,3	–5 459	–26,8
Aktier totalt, exklusive AI	37 355	39	–8 246	–12 321	–36,3	16 788	20	756	2,2	–11 565	–34,1
Alternativa Investeringar	5 176	6	564	–177	–3,3	5 563	7	308	5,7	131	2,4
Fastigheter ^{1) 2)}	8 677	9	–1 460	–181	–2,3	7 036	9	313	4,0	132	1,7
Finansiering av placeringar	–103	0	–418	0	0,0	–521	–1	–12	–3,6	–12	–3,6
SUMMA	94 523	100	1 237	–12 455	–13,3	83 305	100	3 801	4,1	–8 654	–9,2
Övrigt	4 031	–	543	–1 051	–	3 523	–	–207	–	–1 258	–
TOTAL	98 554	–	1 780	–13 506	–13,8	86 828	–	3 594	3,7	–9 912	–10,1

¹⁾ I fastigheter ingår innehav i handelsbolaget Utile Dulci med nettovärdet av marknadsvärde och skulder.

²⁾ I fastigheter ingår Kista med andelar i KB samt andel av extern finansiering.

Livförsäkring 1996–2002



Årets resultat ska ställas i relation till de cirka 8 miljarder kronor som livförsäkringsrörelsen redovisat ackumulerat de senaste sju åren.

Fakta om livförsäkringsverksamheten

Livförsäkringsverksamheten bedrivs genom de 24 länsförsäkringsbolagen. Koncessionen för all liv- och sjukförsäkringsrörelse samt skadeförsäkringsrörelse i form av direkt sjuk- och olycksfallsförsäkring ligger i Länsförsäkringar Liv. Traditionell livförsäkring bedrivs i Länsförsäkringar Liv och fondförsäkring i dotterbolaget Länsförsäkringar Fondliv.

Länsförsäkringar Liv är ett helägt dotterbolag till Länsförsäkringar AB. Länsförsäkringar Liv drivs enligt ömsesidiga principer, vilket innebär att allt överskott i bolaget går tillbaka till försäkringstagarna i form av återbäring. Eftersom bolaget inte får dela ut överskott till ägaren, konsolideras inte bolaget i Länsförsäkringar ABs koncernredovisning.

Placeringsstrategi Länsförsäkringar Liv

Under året har den utdragna nedgången på aktiemarknaderna i Sverige och i övriga världen påverkat livförsäkringsbolagens ekonomi negativt i form av sjunkande konsolidering och försämrad solvens. För att säkerställa att de belopp som avtalats i försäkringsavtalen inte ska riskeras och för att stärka konsolideringen, har Länsförsäkringar Liv under hösten beslutat och vidtagit ett antal åtgärder. Återbäringsräntan har sänkts och risken i placeringsportföljen har reducerats. Genom att minska andelen aktier och öka andelen räntebärande värdepapper samt halvera ränte- och valutarisken i portföljen har placeringsportföljens risk reducerats till en lämplig nivå. Dessutom har ett aktieskydd mot en kraftig aktienedgång införts för att skydda portföljen för ett kraftigt nedgångsscenario på aktiemarknaderna. Till följd av portföljförändringarna har andelen aktier i portföljen i princip halverats under året från att utgöra 39 procent av portföljen vid senaste årsskiftet till att utgöra 20 procent per sista december 2002.

Efter vidtagna portföljförändringar fördelar sig Länsförsäkringar Livs placeringstillgångar på tillgångsslag enligt av styrelsen fastställd Normalportfölj enligt följande.

NORMALPORTFÖLJ, %

Räntebärande värdepapper	64
varav Money Market (SEK)	9
svenska obligationer	28
utländska obligationer	27
Aktier	20
varav svenska	7
utländska	13
Alternativa Investeringar	11
Fastigheter	5
	100

Placeringsstrategin för 2003 kan sammanfattas i en beredskap för att öka aktieandelen utan att för den skull riskera de belopp som avtalats i försäkringsavtalen. Genom att portföljen innehåller en andel korta räntebärande värdepapper finns förutsättningar för att på kort tid ändra tillgångsfördelningen i portföljen och öka aktieexponeringen. En ökad aktieexponering kommer att kombineras med ett förlängt skydd mot en kraftig aktienedgång. Länsförsäkringar Liv har även beredskap för ytterligare begränsning av ränterisken i portföljen.



Bank och fond

Kraftig tillväxt för Årets Bank

Bankverksamheten har sedan starten för sju år sedan utvecklats mycket positivt. Länsförsäkringar har nu tagit steget från en nischbank till en fullsortimentsbank och är ett komplett alternativ för privatpersoner och lantbrukare. Under året ökade antalet kunder med 12 procent. Affärsvolymen växte med 34 procent till 35 miljarder och de totala intäkterna steg med 21 procent.

Bankverksamheten har enligt Svenskt Kvalitetsindex landets mest nöjda bankkunder och tilldelades även den prestigefyllda utmärkelsen Årets Bank 2002. Länsförsäkringar utsågs också till Årets Räntefondförvaltare.

Länsförsäkringars bank verkar genom de 24 självständiga länsförsäkringsbolagen som arbetar nära kunderna på sina lokalt avgränsade marknader. Det skapar en unik lokal närvaro och marknadskännedom. Banken vänder sig till privatpersoner och lantbrukare och är idag en fullsortimentsbank där kunden kan hantera alla sina bankärenden. Vid sidan om

bankaktiebolaget finns det tre dotterbolag i bankkoncernen. Wasa Kredit AB erbjuder olika former av leasing och finansiering. Länsförsäkringar Hypotek AB är ett bolåneinstitut och WASA Garanti Försäkrings AB avvecklar olika riskengagemang. Wasa Kredit och Länsförsäkringar Hypotek står för huvuddelen av bankkoncernens utlåning.

Fullsortimentsbank

Länsförsäkringar ska vara kundernas naturliga val inom sak- och livförsäkring samt banktjänster. Under år 2000 utvecklade bankverksamheten sin strategi från

nischbank till en fullsortimentsbank och kan idag erbjuda kompletta lösningar inom områdena spara, låna och betala.

Länsförsäkringsgruppens starka finansiella ställning ger bankverksamheten förutsättning för uthållighet, utvecklingskraft och prisvärdhet. Bostadsägare och lantbrukare är Länsförsäkringars strategiska målgrupper på bankmarknaden och de erbjuds helkundskoncept med hög kundnytta.

Starkt växande in- och utlåning

Allt fler väljer Länsförsäkringar som sin huvudbank och den är idag Sveriges sjätte största bank för privatpersoner och lantbru-

Viktiga händelser

- Länsförsäkringar har Sveriges mest nöjda bankkunder enligt Svenskt Kvalitetsindex 2002. Under 2002 valde 43 000 nya bankkunder Länsförsäkringar. Vid årets slut hade banken totalt 393 000 kunder.
- Länsförsäkringar utsågs till Årets Bank 2002 av tidningen Privata Affärer.
- Lansering av bolåneinstitutet Länsförsäkringar Hypotek som erbjuder bolån i egen regi. Utlåningen ökade under året med 235 procent.
- Bankens sparerbjudande utökades med aktiehandel via internet, en enkel och användarvänlig tjänst med samma konkurrenskraftiga prisfilosofi som övriga banktjänster.
- Samarbetet med Posten/Svensk Kassaservice gav bankkunderna tillgång till kontor och lantbrevbärare över hela landet.
- Bankens utlåning till allmänheten ökade med 59 procent till 19,9 miljarder kronor. Inlåningen från allmänheten ökade med 19 procent till 14,7 miljarder kronor.
- Standard & Poor's tilldelade Länsförsäkringar Bank kreditbetyget K1 för kortsiktig upplåning och BBB+ för långsiktig upplåning.
- Tidningen Sparöversikt utsåg efter årsskiftet Länsförsäkringar till Årets Räntefondförvaltare 2002.

kare. Antalet kunder ökade under året med 12 procent till 393 000. Inlåningen från hushållen steg med 19 procent till 14,7 miljarder kronor. Utlåningen växte med 59 procent till 19,9 miljarder kronor. Länsförsäkringar Hypotek har utvecklats väldigt positivt under året. Utlåningen ökade med 5,5 miljarder kronor (235 procent) till 7,8 miljarder kronor. Antalet bolånekunder steg med 200 procent från 10 000 till 30 000.

Fokus på lönsamhet

Rörelseresultatet uppgick 2002 till 19,5 Mkr. De totala intäkterna steg i betydligt högre takt (21 procent) än administrationskostnaderna (10 procent). Volymerna måste dock öka ytterligare för att ge en tillfredsställande lönsamhet. Räntenettot förbättrades med 27 procent. Provisionsnettot minskade 42 procent, framför allt beroende på ökade kortkostnader. Länsför-

säkringar Banks kapitaltäckningsgrad var vid årsskiftet 8,08 procent. Andelen osäkra fordringar av utlåningen minskade under året från 0,43 till 0,15 procent. Kreditför-lusterna uppgick till 13 Mkr.

Bra kreditbetyg

Standard & Poor's har tilldelat Länsförsäkringar Bank kreditbetyget K1 för kortsiktig svensk upplåning och BBB+ för långsiktig upplåning.

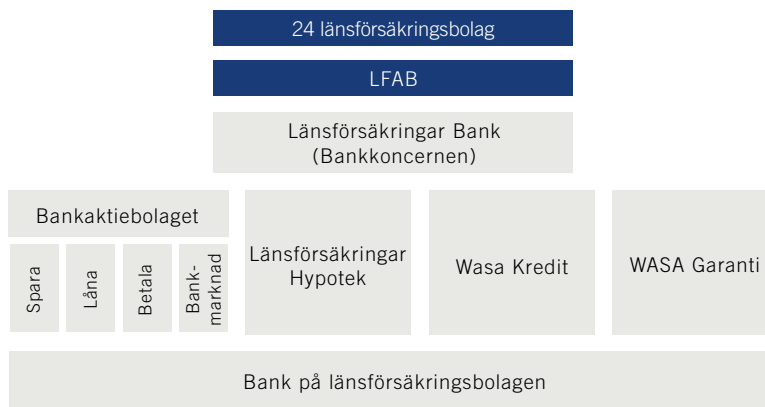
Enligt Standard & Poor's speglar betyget bankens strategiska betydelse inom Länsförsäkringar, den starka kapitaliseringsgraden, kreditstockens goda kvalitet samt den solida finansieringsbasen.

Under sommaren 2002 emitterade Länsförsäkringar bankcertifikat för att stötta den kraftiga tillväxten på bolåne-marknaden. Detta gör det möjligt för ban-ken att låna maximalt 4 miljarder kronor.

Samlat kunderbjudande inom bank och försäkring

Länsförsäkringar har Sveriges starkaste varumärke inom sakförsäkring. Trots det känner förhållandevis få till bankverk-samheten. Enligt en varumärkesmätning som gjordes i december 2002 är bara 18 procent av Sveriges befolkning och 29 procent av Länsförsäkringars kunder medvetna om att gruppen även erbjuder banktjänster. Av Länsförsäkringars 2,9 miljoner försäkringskunder har endast 15 procent en eller flera banktjänster i grup-pen. Det finns därmed en mycket stor potential i kundbasen. Både för att bank-verksamheten ska få fler kunder och för att göra mer affärer med redan befintliga kunder. Därför pågår ett intensivt arbete för att skapa en högre medvetenhet om Länsförsäkringars bankverksamhet. Detta sker bland annat genom ett antal erbu-

Länsförsäkringar Bank – en del i Länsförsäkringar



Bankverksamheten är, tillsammans med sak- och livförsäkring, ett kärnområde i Länsförsäkringar.

Länsförsäkringar Hypotek

Efter ett tidigare samarbete med SBAB lanserades under året Länsförsäkringar Hypotek, med bottenlån i egen regi. Länsförsäkringar har därmed ett komplett bolåneerbjudande för privatpersoner. Bostads-utlåningen ökade med 235 procent till 7,8 miljarder kronor under året. Länsförsäkringar Hypoteks rörel-seresultat blev 36 Mkr.

Wasa Kredit

Wasa Kredit är ett finansbolag, vars verksamhet rik-tar sig mot marknaderna för bilar, datorer och tyngre maskiner. Wasa Kredits rörelseresultat blev 54,0 Mkr. Utlåningsvolymen uppgick vid årets slut till 6,2 miljarder kronor och antalet kunder var 97 000.

WASA Garanti

WASA Garanti arbetar med att avveckla riskengage-mang inom entreprenadförsäkring och kreditgaranti-er och hyresförlustförsäkring. Dessutom hanteras fordringar som uppstod under det tidiga 1990-talets fastighetskris. Den stock arrendegarantier bolaget hanterar har under året sjunkit snabbare än beräk-nat. Resultatet före bokslutsdispositioner och skatt uppgick till 24 Mkr.

danden som tydliggör Länsförsäkringars produkter och tjänster och som gör det attraktivt att samla alla sina bank- och försäkringsaffärer i gruppen. Satsningen har varit effektiv, 88 procent av de 43 000 som blev bankkunder under året tog själva den första kontakten med Länsförsäkringar. Och 76 procent av de nytilkomna kunderna hade sett någon form av marknadskommunikation som väckt deras intresse. Vid årets slut hade banken 393 000 kunder. Den långsiktiga målsättningen är att majoriteten av Länsförsäkringars kunder även ska vara kunder i banken.

Medarbetarna nyckeln till framgångsrikt kundmöte

Totalt arbetar 500 personer med bankens verksamhet, hälften av dem på länsförsäkringsbolagen.

Ett lyckat kundmöte är beroende av kunskap om och förståelse för kundens situation, behov och möjligheter samt den lokala marknadens förutsättningar. Att medarbetarna har den kompetens som krävs och ett arbetssätt som alltid utgår från kunden, ger trovärdighet åt alla bankens kanaler.

Vid sidan om satsningen på nya, prisvärda produkter introducerade banken under året därför ett utbildningspaket som utgör en gemensam plattform för de 24 länsförsäkringsbolagen. Säljstödssystemet EttKUND som tagits i bruk under året är även det ett viktigt redskap för medarbetarna. Länsförsäkringar certifierade under året 558 rådgivare som ger råd om fonder och annat sparande. Certifieringen innebär att medarbetarna genomgått en utbildning som är godkänd av och utformad i enlighet med Fondbolagens Förenings fastställda kompetenskrav.

Motsvarar kundernas krav och behov

Tack vare kraftfulla investeringar i system, produkter och kanaler är Länsförsäkringars bankverksamhet väl rustad för kundernas förväntningar och krav. Produkterna och tjänsterna motsvarar de behov som finns på privat- och lantbruksmarknaden. Bankverksamheten har 80 kontor runt om i landet och banktjänsterna via internet och telefon får goda betyg av kunderna. Genom det nya samarbetet med Posten/Svensk Kassaservice får kunderna även tillgång till 1 350 kontor och 2 700 lantbrevbärare i hela landet. Ambitionen är att volymerna och därmed lönsamheten ska fortsätta växa och att banken ska utvecklas till en ännu kraftfullare fullsortimentsbank med betydligt fler kunder än idag.

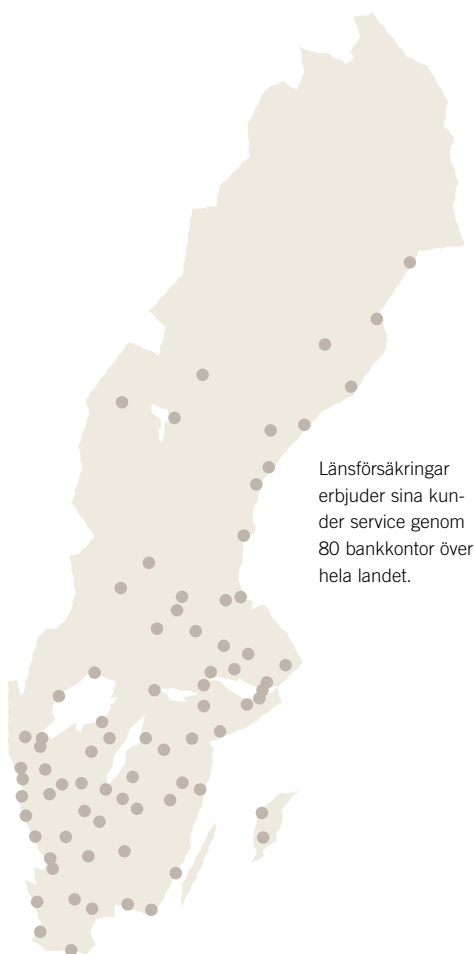
Årets Bank med Sveriges mest nöjda bankkunder

Länsförsäkringar utsågs av tidningen Privata Affärer till Årets Bank 2002. Motiveringen lyder: "Uppstickaren har blivit vuxen. Länsförsäkringar har nu de viktigaste banktjänsterna och ett stort kontorsnät över hela landet. Räntorna hör till marknadens bästa, avgifterna är konkurrenskraftiga och ett bonussystem gynnar de som också är försäkringskunder. En ambitiös utbildningssatsning för bankens rådgivare och mycket goda kundbetyg i flera undersökningar visar att årets utmärkelse är välförtjänt."

Länsförsäkringar har dessutom Sveriges mest nöjda bankkunder enligt Svenskt Kvalitetsindex 2002. Länsförsäkringars kundnöjdhetsindex är 79. Snittet för alla svenska banker är 68. Länsförsäkringar upplevs dessutom som den mest prisvärda

banken i Sverige och har landets högsta SKI-värden för upplevd service- och produktkvalitet. Det som mäts är kundernas nöjdhet baserad på all erfarenhet av banken. Både i förhållande till de egna förväntningarna och till en idealbank. Nöjda kunder är den viktigaste förutsättningen för en framgångsrik bank. Därför är dessa mätningar i kombination med de utmärkelser banken fått under året väldigt värdefulla.





Länsförsäkringar erbjuder sina kunder service genom 80 bankkontor över hela landet.

Internet viktigt komplement till det personliga mötet

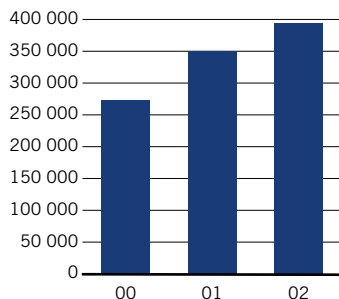


Idag görs 60 procent av kundernas betalningar via internet och antalet anslutna kunder ökade under året med 18 procent till 209 000. En nyhet är att internettjänsterna under året även utvecklats för att tillgodose lantbrukarens speciella behov.

Under 2002 har erbjudandet utökats med aktiehandel via internet, en enkel och användarvänlig tjänst med samma konkurrenskraftiga prisfilosofi som övriga banktjänster. Aktiehandel via internet ger tillgång till en avancerad plattform för handel med svenska aktier och är ett samarbete med OM. Den blev tillgänglig under november 2002.

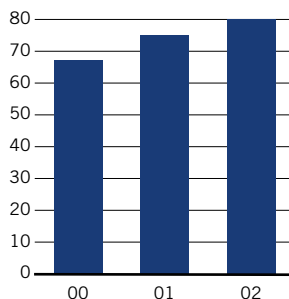
Den som ansluter sig till aktiehandel via internet får tillgång till Stockholmsbörsens alla listor: A-listan, Attract 40, Nya Marknaden och O-listan. Handel kan ske med svenska aktier och aktierelaterade värdepapper som teckningsoptioner, teckningsrätter, konvertibler och depåbevis.

Antal kunder



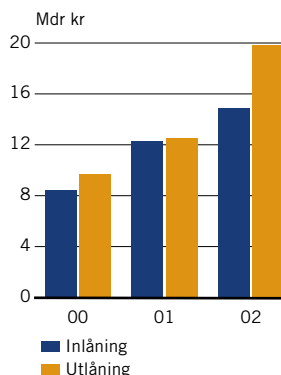
Antalet kunder har ökat med 12 procent under 2002.

Antal kontor



80 bankkontor över hela landet 2002.

In- och utlåning 2000–2002



Utlåningen till allmänheten totalt i bankkoncernen uppgick 2002 till 19,9 miljarder kronor och inlåningen från allmänheten till 14,7 miljarder kronor.

Rekordtillväxt i Länsförsäkringar Hypotek – bankens eget bolåneinstitut

Länsförsäkringar Hypotek har utvecklats väldigt positivt under året. Utlåningen ökade med 5,5 miljarder kronor till 7,8 miljarder kronor. Antalet bolånekunder steg med 200 procent från 10 000 till 30 000.

Under 2002 lanserade Länsförsäkringar ett erbjudande som tydligt visar på de många fördelarna med att ha

bank- och försäkringsaffären samlad hos gruppen. Erbjudandet bestod av bolån, efterlevandeskydd, vardagsekonomi och villahemförsäkring till mycket förmånliga villkor. Boende och utvecklingen av attraktiva kombinationserbudanden för dessa kunder är ett fortsatt prioriterat område under 2003.

Även samarbetet med Landshypotek (lån till jord- och skogsbruksfastigheter) fortsatte att utvecklas positivt. Länsförsäkringar och Landshypotek förmedlar varandras tjänster och kan på så sätt erbjuda ett helhetsalternativ inom bank och försäkring för lantbrukare.



Utlåningen i Länsförsäkringar Hypotek har ökat med 235 procent under 2002.

Negativ avkastning för flertalet fonder

Den förväntade börsåterhämtningen under 2002 uteblev. Aktiemarknaderna påverkades i stället av en osäkerhet om tillståndet i världsekonomin. Av Länsförsäkringars 26 fonder med jämförelseindex slog 2 av fonderna respektive index och 7 av fonderna hade en positiv avkastning under 2002. Efter årsskiftet fick Länsförsäkringar utmärkelsen Årets Räntefondförvaltare 2002 av tidningen Sparöversikt.

Fondutbudet är en del av Länsförsäkringars totala sparerbjudande. I erbjudandet ingår även sparkonton, aktiehandel via internet, kapitalförsäkringar och andra produkter. Länsförsäkringar har under 2002 genomfört en rad åtgärder för att stärka erbjudandet till dem som sparar i fonder.

Den viktigaste åtgärden är samarbetet med ABN AMRO. Den svenska sparmarknaden är inne i en snabb förändring och andelen internationella placeringar ökar. ABN AMRO har en global förvaltningsorganisation med de resurser som krävs för att värdera de placeringsalternativ som finns på världens finansmarknader. Samarbetet inleddes den 1 juni 2002 och sett till årets sista sju månader slog 10 av 26 fonder sina index.

Utvecklingen i fonderna

Mot bakgrund av den svaga börsutvecklingen gav ett flertal av Länsförsäkringars fonder negativ avkastning under 2002. Framför allt var det aktiefonder med stor del teknikrelaterade aktier som utvecklades svagt. Internetfonden var den fond som

föll tillbaka mest, –53 procent. Även Miljöteknikfonden, Hjärnfonden och Branschfokusfonden backade kraftigt till följd av fondernas inriktning mot teknik- och tillväxtbranscher, vilka hade en fortsatt svag utveckling under 2002.

Länsförsäkringars räntefonder gav en positiv avkastning under 2002, liksom Fastighetsfonden som gynnades av investerarnas flykt till mer defensiva aktier. Den positiva utvecklingen för Fastighetsfonden, +6,9 procent, berodde även på att fastighetsbolagen uppvisade bra kassaflöden och höga utdelningar. Räntefondernas positiva avkastning förklaras av att räntorna sjönk kraftigt under andra halvåret 2002. Framför allt var det långa räntefonder som utvecklades positivt, vilket inne-

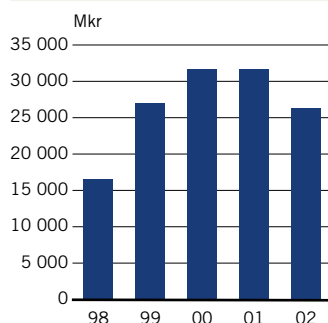


bär att Obligationsfonden, Euroobligationsfonden, Mega Obligation och Mega Statsobligation lämnade en avkastning på drygt 7 procent under 2002. Även Länsförsäkringars korta räntefonder hade en positiv utveckling. Likviditetsfonden steg 4,2 procent och Penningmarknadsfonden 4,3 procent.

Tillväxtmarknadsfonden var den fond som utvecklades bäst jämfört med index. Lyckosamma investeringar i företag som i ett tidigt skede gynnas av en starkare global konjunkturåterhämtning bidrog till att fonden avkastade 3,8 procentenheter bättre än index. Avkastningen under helåret var dock negativ, -19,4 procent. Fastighetsfonden, som hade en stark utveckling, överträffade jämförelseindex med 2,6 procentenheter.

Räntefonderna utvecklades i nivå med index under första halvåret 2002. Under hösten tappade dock räntefonderna något mot respektive fonds jämförelseindex. Det berodde i huvudsak på att förvaltarna förväntade sig att de långa räntorna skulle stiga efter ett kraftigt räntefall. Dessa förväntningar infriades inte och fonderna steg därför mindre än sina jämförelseindex.

Förvaltat fondvolym i Länsförsäkringar 1998-2002

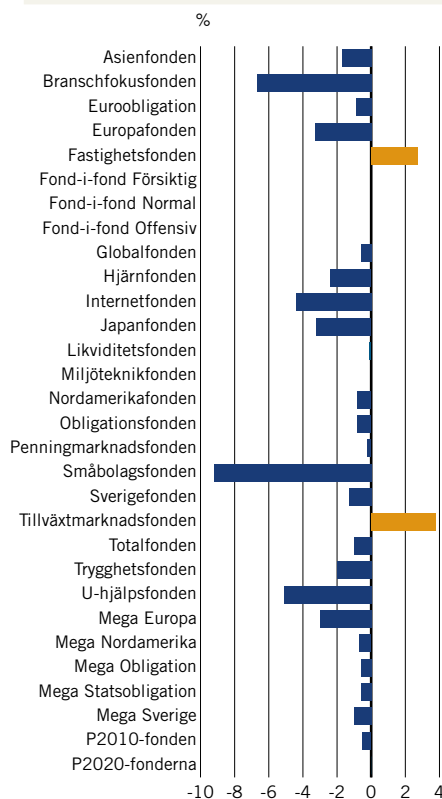


Korta räntefonder dominerade 2002

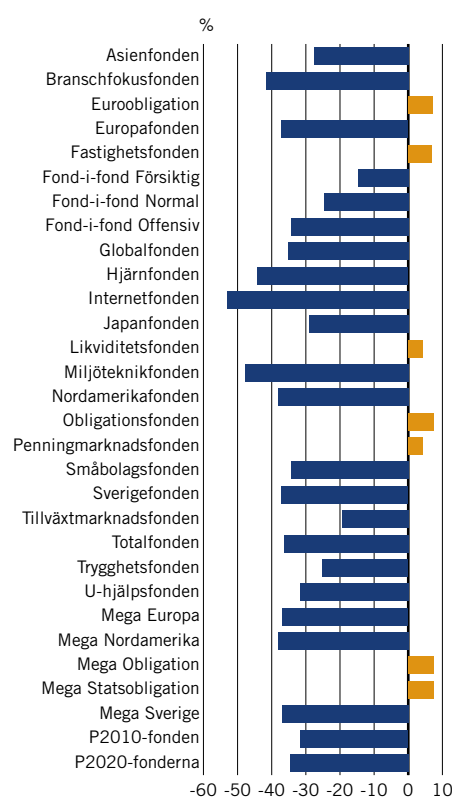
Korta räntefonder dominerade fondsparandet i Sverige år 2002. Totalt 26,9 miljarder kronor sparades i denna typ av fonder, medan aktiefonder kom på andra plats med 17,3 miljarder kronor. Totala fondsparandet för år 2002 uppgick till 57,2 miljarder kronor, varav cirka 44 miljarder kronor exklusive PPM. Det totala fondsparandet för år 2002 hamnade därmed på samma nivå som för år 2001.

Samtliga fondtyper uppvisade ett positivt nettosparande under 2002. Jämfört med år 2001 var fördelningen mellan fondtyperna i stort sett densamma, dock med en liten ökning för aktiefonder och övriga fonder medan räntefonder och blandfonder har fått en något mindre andel.

Fondernas utveckling 2002 jämfört med respektive fonds jämförelseindex



Fondernas utveckling under 2002





Långsiktighet ger framgång i HR-arbetet

Länsförsäkringar samordnar och utvecklar medarbetarfrågorna genom ett personalsamråd som består av personalansvariga i länsförsäkringsgruppen. Personalsamrådets uppgift är att prioritera de huvudområden som ska omfattas av det gemensamma utvecklingsarbetet.

Ett framgångsrikt utvecklingsområde har under de senaste åren varit arbetet med att bli en ännu mer attraktiv arbetsgivare. År 2002 hamnade Länsförsäkringar, liksom året innan, på elfte plats i rankingen av Sveriges mest populära arbetsgivare, utförd av Image Survey International. Det som utmärker Länsförsäkringar är bland annat:

- En välrenommerad bolagsgrupp inom sin bransch
- Solid ekonomi
- En bolagsgrupp under stark utveckling
- Omtanke om medarbetarna

Länsförsäkringar hamnade före andra arbetsgivare inom finanssektorn som Skandia, Föreningssparbanken och Trygg-Hansa. Det är endast Handelsbanken som med sin andraplats ligger före inom bank och försäkring. Totalt är det 300 svenska företag som rankas i undersökningen. Att många länsförsäkringsbolag är uppskattade arbetsgivare framgår också av respektive bolags NMI-undersökningar (Nöjd-Medarbetar-Index).

Förutom det fortsatta arbetet med att vara en attraktiv arbetsgivare har medarbetarnas fortsatta kompetensutveckling varit i fokus. I övrigt har HR-arbetets innehåll handlat om att driva såväl gamla som nya utvecklingsområden.

Profilering mot unga akademiker

En av satsningarna som gjorts har syftat till att öka attraktionskraften hos unga akademiker. Under 2002 fortsatte profileringen mot målgruppen studenter. Syftet är att

öka Länsförsäkringars attraktivitet som arbetsgivare hos yngre akademiker genom ökat samarbete och utbyte med högskolor och universitet.

Trainee

Länsförsäkringar genomförde sitt första traineeprogram från september 2001 till september 2002. Tretton traineer rekryterades och har genomgått programmet och arbetar idag inom olika verksamhetsområden inom Länsförsäkringar. Syftet med traineeprogrammet är att stärka Länsförsäkringar med yngre akademisk kompetens för nuvarande och framtida behov. Nästa traineeprogram startar i september 2003.

Förändringsarbete

Förändringsarbete är ett nytt utvecklingsområde som påbörjades under 2002 och som även under 2003 kommer vara i fokus både för chefer och medarbetare. Den ökande konkurrensen samt kravet på ökad lönsamhet och minskade driftskostnader är mycket påtagliga bank- och försäkringsbranschen. Länsförsäkringar arbetar därför mycket med att bli bättre på förändringsarbete där det viktigaste är att sätta begripbara mål och att skapa delaktighet för medarbetarna i förändringsprocesser.

Hälsa på arbetsplatsen

Medarbetarnas hälsa är en framgångsfaktor för Länsförsäkringar. Länsförsäkringar AB är i framkant med att arbeta med hälsa på arbetsplatsen, vilket också har blivit ett nytt

prioriterat utvecklingsområde att arbeta med inom hela länsförsäkringsgruppen. Arbetet ska leda till att skapa förutsättningar och verktyg för att kunna arbeta såväl med den fysiska arbetsmiljön som den psykosociala arbetsmiljön och den egna hälsan. Sjukfrånvaron på 15 dagar och däröver har dock ökat. En plan för förbättrad rehabilitering har inletts i syfte att medarbetaren tidigare ska komma tillbaka till arbetet med stärkt hälsa.

Strukturaffärer

Länsförsäkringar och ABN AMRO Asset Management

Det strategiska beslutet att inte längre bedriva kapitalförvaltning i egen regi utan istället knyta ett långsiktigt samarbetsavtal med ABN AMRO berörde totalt 83 medarbetare.

Övertaligheten löstes bland annat genom nytt arbete inom Länsförsäkringar AB eller inom ABN AMRO, via pensionsringar och frivillighetserbjudanden.

Humlegården Management AB

I oktober bildades Humlegården Management AB. Bolaget sköter administrationen och fastighetsförvaltningen för de fastigheter som ägs av Länsförsäkringar Liv, fastighetsbolaget Utile Dulci och Humlegården. Ett minskat fastighetsbestånd samt effekter av den effektivisering som uppnåddes med en gemensam organisation ledde till en personalminskning på 35 tjänster. Dessa medarbetare har erbjudits olika lösningar, bland annat ett utvecklingsprogram inom en resursorganisation.

Kompetensutveckling i fokus på alla nivåer

Utbildningscentrum

Genom att samla samtliga utbildningsresurser inom Länsförsäkringar AB i en gemensam avdelning, skapades under året förutsättningar för högre kvalitet och effektivitet. Det kommer också att leda till en ökad koordination av utbildningarna och underlätta nödvändig kompetensutveckling bland medarbetare i länsförsäkringsbolagen och Länsförsäkringar AB för att kunna realisera varumärkesbreddningen. Effektiviteten inom utbildningsverksamheten kommer att öka med cirka 20 procent genom att utbildningsresurserna samlas i en gemensam avdelning. Verksamheten i Utbildningscentrum kommer att styras av en beslutsgrupp bestående av representanter från länsförsäkringsbolagen och Länsförsäkringar ABs divisioner.

Länsförsäkringars Universitet – akademisk utbildning på distans

För att stimulera till nya intryck, erbjuda kvalificerad och regelbunden kompetensutveckling på universitetsnivå, har Länsförsäkringar AB startat Länsförsäkringars Universitet. Det är ett samarbete med universiteten i Uppsala och Lund som ger alla medarbetare möjlighet att läsa fristående kurser om 5 eller 10 poäng inom områdena ekonomi och juridik.

Ledarutveckling

Inom ramen för LF Akademin erbjuds ett 10-tal varierande chefs- och ledarutbildningar. Under året har bland annat följande genomförts: Utrymme för ledarskap, Ledarutbildning för nya chefer, samt Lust att leda. Dessutom nomineras årligen en

kandidat till Ruter Dams chefsutvecklingsprogram för yngre kvinnor.

Länsförsäkringar certifierar egna rådgivare

Fondbolagens Förening tog i april 2001 beslut om kompetenskrav för rådgivning om fonder. Under 2002 har drygt 500 medarbetare certifierats efter genomgången fondcertifieringsprogram. Syftet med certifieringen är att höja kompetensen och säkerställa en hög moral och etik inom placeringsområdet. Länsförsäkringars utbildningsplan är godkänd av Fondbolagens Förening.

Sparskolan

Sedan starten i februari 2001 har närmare 3 500 medarbetare deltagit i Sparskolan I, en gemensam kompetensplattform för alla medarbetare i Länsförsäkringar. I november 2002 lanserades Sparskolan II – Kundmötet, med syfte att alla medarbetare med kundkontakt ska kunna ge behovsanpassade erbjudanden som kompletterande tjänster inom både bank och försäkring.

E-utbildning i inlåning

Bankanställda i länsförsäkringsbolagen är den huvudsakliga målgruppen för en datorstödd utbildning som ingår i bankens utbildningspaket. E-utbildningen ska ge alla handläggare ett likartat arbetssätt avseende rutiner och system, minska felhanteringen och ge en vägledning i bemötande av kund. Praktikfallen i utbildningen fokuseras kring olika kundfall för att skapa kundfokus och öva tillämpningen i en verklighetstrogen miljö.

Medarbetarstatistik

Statistiken avser Länsförsäkringar AB, länsförsäkringsbolagen och Länsförsäkringar Mäklarservice.

Antal tillsvidareanställda per den 31 dec	2002	2001
– Kvinnor	3 106	2 946
– Män	2 643	2 470
Totalt	5 749	5 416

Tillsvidareanställda som slutat under året	338	335
Nya tillsvidareanställda	492	794 ^{*)}
Framtida rekryteringsbehov 2003 inom de 24 länsförsäkringsbolagen	185	200

^{*)} varav 108 nya medarbetare till Länsförsäkringar Mäklarservice

Medelålder

Kvinnor	44	44
Män	45	45

Åldersintervall	Antal	medarbetare
	2002	2001
0–30 år	676	669
31–40 år	1 646	1 590
41–50 år	1 607	1 580
51–60 år	1 632	1 561
61–	218	184

Korttidssjukfrånvaro (1–14 dagar, beräknat på årstjänster)

Kvinnor	1,7 %	1,5 %
Män	0,9 %	0,7 %

Långtidssjukfrånvaro (15 dagar eller mer, beräknat på årstjänster)

Kvinnor	3,7 %	2,5 %
Män	1,6 %	1,2 %

Antal chefer med personalansvar

Kvinnor	191	159
Män	412	395

KVINNOR OCH MÄN PÅ FÖRTROENDEPOSTER INOM LÄNSFÖRSÄKRINGAR

	Kvinnor	Män
VD	6	26
Ledningsgrupper	73	216
Styrelseledamöter	86	274
Fullmäktigeförsamling	289	1 172

Ledningsgrupp: Inklusive fackliga representanter
Styrelsen: Ordinarie ledamöter inklusive fackliga representanter

Fullmäktige: Ordinarie ledamöter



Effektivisering i de gemensamma verksamheterna

Redan 2001 vidtogs omfattande åtgärder inom Länsförsäkringar AB för en anpassning till rådande ekonomiska läge. En åtgärd var att införa anställningsstopp, en annan att införa lönestopp för koncernledningens chefer. Ett ytterligare beslut var att tillämpa förtida pensionering som dessutom var en åtgärd för att möta kommande övertalighet. Beslut togs även att starta ett Resurscenter, med syftet att ge medarbetaren ett beslutsunderlag som vägledning i sökandet efter ett nytt jobb. Under 2002 har Länsförsäkringar AB och dess divisioner sett över verksamheterna, vilket påverkat både organisation och bemanning.

Förändringsarbete inom division Liv

Under 2002 har ett förändringsarbete bedrivits i syfte att öka konkurrenskraften i Länsförsäkringars livförsäkringsverksamhet. De övergripande målen i förändringsarbetet är konkurrenskraftig kapitalavkastning, ökad premieinkomst, nöjda kunder, motiverade medarbetare och hög effektivitet. Bland dessa mål sätts hög effektivitet främst. Det sker nu en kraftfull satsning på att sänka driftskostnaderna.

För att säkerställa fortsatt lönsamhet har en översyn skett av divisionens kompetens, organisation och bemanning. Den nya organisationen är sedan 1 januari 2003 anpassad till divisionens roll; att utveckla tjänster och produkter och ge ser-

vice till länsförsäkringsgruppens livförsäkringsverksamhet. Den nya organisationen har 450 medarbetare, vilket har medfört en övertalighet med cirka 100 personer.

Förändringsarbete inom division Sak

Även division Sak inom Länsförsäkringar AB genomför en förändringsprocess i syfte att kartlägga framtidens krav på kompetens för att bättre svara mot länsförsäkringsbolagens och kundernas behov av nya tjänster. Från att ha haft tyngdpunkten på affärsdrivande verksamhet ska verksamheten fokuseras på en tydlig konsult- och specialistorganisation.

Förändringsarbetet startade med en genomlysning av verksamheten i form av funktionsplaner som i första hand tagit fasta på yrkeskunskapen. Dessutom har bedömningen av yrkeskompetens gjorts, utifrån fastställda strategiska nyckelkvalifikationer i linje med kraven för en konsult- och specialistorganisation. Bemanning, kompetens och effektivitet ska kvalitetsmässigt kunna konkurrera med liknande externa verksamheter idag och i framtiden. Under 2002 har antalet medarbetare uppgått till 490. Vid årsskiftet 2002/2003 hade antalet anställda minskat till 438. Under 2003 kommer ytterligare en successiv neddragning att ske och vid utgången av år 2003 förväntas sakdivisionen ha en personalstyrka om 415 medarbetare.

Stabil plattform för en integrerad kundkommunikation

Med den lokala närvaron som utgångspunkt erbjuds kunden ett effektivt samspel mellan olika sätt att kommunicera med sitt lokala länsförsäkringsbolag; det personliga mötet och kanaler som telefon, e-post och internet. Att utnyttja IT på ett sätt så att det lokala konceptet stärks kräver mycket av bakomliggande systemstöd och teknik. Länsförsäkringar har sedan ett antal år en tydlig IT-strategi för att klara denna utmaning.

Länsförsäkringars IT-strategi tar sin utgångspunkt i affärskonceptets grundtankar om lokal närvaro och brett sortiment. IT-strategin har under 2002 börjat ge synliga resultat, bland annat genom att det första produktsystemet, som byggts med utgångspunkt i det kundorienterade arbetssättet och enligt IT-strategins modell med komponenter, har tagits i bruk. Det är helt integrerat med det nya övergripande kundhanteringssystemet EttKUND som också har blivit klart och tagits i bruk i hela gruppen under 2002. IT-verksamheten stödjer det kundorienterade arbetssättet genom att skapa de tekniska förutsättningarna som krävs.

Personlig service

Länsförsäkringar har gjort kraftfulla satsningar på nya system och arbetssätt för att förenkla för kunderna. Målsättningen är att kunderna ska välja att samla sitt försäkringsskydd och sparande hos Länsförsäkringar. Det ska de göra dels därför att de finner erbjudandet attraktivt, dels därför att de upplever kommunikationen med sitt länsförsäkringsbolag som okomplice-

rad. Arbetssättet har ändrats från att ha haft ett produktorienterat fokus till att alltid utgå från kundens behov. Med detta nya arbetssätt kan länsförsäkringsbolagen besvara kundernas frågor snabbare och handläggaren har tack vare det nya kundhanteringssystemet en bättre överblick över kundens engagemang, för att kunna föreslå relevanta lösningar på försäkringskydd eller sparande.

Flera tjänster för bank och försäkring via internet

Flera förbättringar har gjorts för att öka kundernas möjligheter att se och hantera sina engagemang när det gäller sparande och försäkringar via internet. Förutom att sköta sina bankärenden via internet har kunderna under året även kunnat börja handla med aktier via nätet. Vill man se sina betalningar och omplaceringar i sitt pensionssparande går det också bra. Lantbrukare kan sköta sin lantbruksekonomi via Länsförsäkringars internetsidor och det finns en ny boekonomisk sida där kunderna bland annat kan räkna ut vad en eventuell ny bostad kan kosta. Det går

också enkelt att räkna ut vad en sakförsäkring skulle kosta genom att fylla i ett fåtal uppgifter. Detta har varit särskilt populärt när det gäller motorfordonsförsäkringar och totalt har cirka 600 000 premieberäkningar för sakförsäkringar gjorts under året. En annan nyhet är att bilverkstäder nu kan nå Länsförsäkringar via ett extranät, vilket underlättar för en kund som på plats behöver ta reda på var försäkringen finns och vad den omfattar. Hittills har extranätet utnyttjats för cirka 5 000 förfrågningar per månad och på sikt kommer skaderegleringsprocessen att digitaliseras ytterligare. Detta underlättar för kunden i skadesituationen och rationaliserar processerna både för försäkringsbolag och verkstäder.

En grundplattform har lagts i det nya motorförsäkringssystemet för att det ska vara enklare att lokalt göra ändringar i självrisker, priser och själva produkten. Detta är en viktig del i det bakomliggande arbetet för att erbjuda lokalt anpassade tjänster, vilket bidrar till att varje länsförsäkringsbolag kan agera självständigt och lokalt genom alla kanaler. På så sätt stöd-



jer IT-strategin både ett mer kundorienterat arbetssätt och behovet av effektivt utnyttjande av resurserna.

Effektiviseringar

Inom branschen bedöms IT-kostnaderna öka för både banker och försäkringsbolag och bli en allt större del av driftskostnadsprocenten. IT-analysföretaget Gartner bedömer att de IT-relaterade kostnaderna inom försäkring år 2000 utgjorde 30–35 procent av de totala kostnaderna och att denna andel kommer att öka till 50 procent år 2010.

Länsförsäkringar strävar efter att ha en kostnadseffektiv produktion och utvecklingsprocess. Under året har IT-produktionen rationaliserats med 14 procent, genom bland annat omförhandlade entreprenadavtal och intern effektivisering. En ny intern modell för hantering av IT-kostnader har tagits fram för att styra processer till att bli mer kostnadseffektiva. En benchmarking för IT-verksamheten har gjorts med syfte att se vilken Länsförsäkringars relativa kostnadsposition är. Jämförelsen gjordes med motsvarande

försäkringsbolag i Europa och visade att Länsförsäkringars IT-kostnader är höga inom flera områden. Jämförelsen och interna utredningar har givit underlag för att dessa områden ska kunna åtgärdas först där den största potentialen till ytterligare effektiviseringar finns.

Genomförandet av Länsförsäkringars IT-strategi innebär också effektiviseringar i sig i och med att utvecklingsarbetet blir mer rationellt genom det komponentbaserade tankesättet. De komponenter som utvecklas ska kunna användas i alla länsförsäkringsbolag och genom alla kanaler. Utvecklingsarbetet sker vid ett tillfälle, men komponenterna kan användas flera gånger i olika sammanhang. På så sätt elimineras dubbelarbete, samtidigt som säkerheten blir bättre eftersom komponenterna är väl utprovade och testade. Exempelvis har det nya motorförsäkringssystemet inte ett eget kundregister utan använder det som kundhanteringssystemet har, vilket sparar onödigt uppdateringsarbete.

God beredskap

för en eventuell övergång till euro

Under 2002 tog diskussionerna om Sveriges deltagande i EMU fart ordentligt, för att kulminera med beslutet om folkomröstning den 14 september 2003. I januari 2002 inledde Länsförsäkringar ett europeiskt projekt med syfte att planera för en övergång till euro. Arbetet har berört alla länsförsäkringsbolag och produktdivisioner inom Länsförsäkringar AB och har inneburit att verksamheterna inventerats med avseende på all beloppsinformation.

Säkerhet

Stor vikt läggs vid säkerhet inom Länsförsäkringars IT-verksamhet. Starkt fokus på säkra brandväggar och kontinuerlig övervakning av internetsidorna förhindrar att intrångsförsök lyckas och de försök som görs följs noga upp och kartläggs. Inloggningsförfarandet till internettjänsterna är också mer kvalificerat än genomsnittet. För att underlätta för användare och medarbetare kommer säkerhetssystemen att utvecklas så att kunderna bara ska behöva logga in en gång per säkerhetsnivå, oavsett vilken produkt man vill hantera.

Lokal service med global omfattning

Länsförsäkringsbolaget vänder sig till kunder inom det lokala verksamhetsområdet med lokal service av hög kvalitet. De svenska kunderna, såväl privatpersoner som företag, blir alltmer aktiva utomlands. Studier, arbete och fritid tillbringas allt oftare i andra länder. Både stora och små företag arbetar utanför Sveriges gränser. Likaväl som det är en självklarhet att ett länsförsäkringsbolag ska kunna ge bra försäkringsskydd, skadeservice och råd i hela Sverige, ska kunden kunna få bra service även i andra länder.

På samma sätt som ett länsförsäkringsbolag tar hjälp av andra länsförsäkringsbolag och det gemensamt ägda Länsförsäkringar AB för att ge lokal service över hela Sverige, ingår Länsförsäkringar i ett antal internationella nätverk för att ge service internationellt. Kunden kan därför lita på att genom en lokal kontakt få hjälp med anpassade person- och sakförsäkringar för sin verksamhet i andra länder.

Med ett ökat resande måste också skadeservicen vara utbyggd så att resenärer får snabb hjälp om de själva eller deras fordon kommer till skada i andra länder. För akuta skador används sedan många år den beprövade servicen från SOS International. Vikten av goda resurser visades särskilt efter bombdådet på Bali, som inte bara krävde 6 svenska liv, utan också ledde till ett stort hjälpbehov för andra skadade eller chockade svenska resenärer.

Under 2002 har EUs fjärde motorförsäkringsdirektiv trätt i kraft. Bakom denna

titel döljer sig ett krav på alla europeiska motorfordonsförsäkrare att ge en utvidgad service till dem som råkat ut för en trafikolycka. I korthet innebär det att den som drabbats av en trafikskada ska kunna få sin skadeanmälan hanterad på sitt eget språk, oberoende av nationaliteten på den som vållat skadan och var i Europa den har skett. Med hjälp av ett effektivt nätverk kan Länsförsäkringar ge den servicen på ett bra sätt redan från första början. Kärnan i detta samarbete är de bolag som ingår i Eurekoalliansen, där Länsförsäkringar är medlem sedan förvärvet av Wasa 1998.

Utveckling

Länsförsäkringar är en stor aktör inom såväl sakförsäkring, livförsäkring som bank på en nationell marknad som blir alltmer koncentrerad. Därav följer ett större behov av att följa influenser och innovationer från andra marknader. Det mest omfattande samarbetet äger rum inom

bolaget EurAPCo (European Alliance Partners Company). Det bildades hösten 2000 för att fokusera på utvecklingsfrågor som kan stärka deltagarna i deras utveckling på respektive hemmamarknad. Delägare är Eureko, Friends Provident, Länsförsäkringar, MAAF, Gothaer, Swiss Mobiliar och Topdanmark. Det tidigare korsägandet upphörde under 2002.

Länsförsäkringar är också medlem i ett nordiskt samarbete – Nordic Alliance. Detta samarbete har pågått sedan början av 1990-talet och bygger på ett nära erfarenhetsutbyte och benchmarking mellan ömsesidiga försäkringsbolag. I samarbetet mellan Gjensidige NOR Forsikring, Länsförsäkringar och Tapiola ingår även bankfrågor. Under 2002 har ett arbete inletts för att göra samarbetet mer fokuserat och effektivt. Den tidigare danska medlemmen, Alm. Brand, har under året lämnat samarbetet, då bolaget ombildades och noterades på den danska börsen.

Vikten av internationella kontakter

Länsförsäkringars kunder har nytta av den internationella service de kan få redan idag genom det internationella samarbetet. Det kommer också att bli allt viktigare i framtiden med de nya förutsättningar som växer fram. Den gemensamma europeiska marknaden påverkar både lagstiftning och ekonomi. Förändringar kan också ske i Sverige genom att samhällets åtaganden kompletteras eller ersätts av gemensamma eller privata försäkringssystem. Genom det öppna och konstruktiva samarbetet inom EurAPCo och Nordic Alliance kan Länsförsäkringar snabbare och effektivare utveckla nya erbjudanden för att tillgodose kundernas behov.

Genom internationell samverkan ges också större möjligheter att påverka beslutsfattarna i Europa. Länsförsäkringar har genom sin representation i Bryssel skapat stor nytta för sina partners och kunnat förstärka den genom samverkan med andra. Den kanske viktigaste frågan under 2002 har varit arbetet med det så kallade WEEE-direktivet. Där har Länsförsäkringar varit starkt bidragande till att lagstiftningen kommer att kräva en lösning som stimulerar varje tillverkare av elektriska och elektroniska apparater att ta sitt ansvar för att utforma produkten så att den kan återvinnas på ett miljömässigt bättre sätt.

De internationella allianserna ger också möjlighet till personalutveckling genom internationella chefsutbildningar, utbytesverksamhet och tidsbegränsat arbete i andra länder. Det är viktigt att ha förståelse för förhållanden i andra länder om Länsförsäkringar ska kunna följa den internationella utvecklingen och kunna ge sina kunder en god internationell service.





VD:
Kjell Lindfors

Styrelseordförande:
Lars Karbin

Länsförsäkringar Norrbotten har haft en god marknadsutveckling under 2002. Premievolymen ökade med cirka 26 procent. Resultatet inom sakförsäkring har dock hållits tillbaka på grund av fortsatt negativ storskadeutveckling. Genom förvärven av försäkringsbolagen Svenska Brand, Lita och den svenska verksamheten i Allianz, har deras kunder erbjudits försäkringar i bolaget. Övervägande andel av dessa kunder har valt Länsförsäkringar Norrbotten som försäkringsgivare.

De svaga finansmarknaderna har på ett negativt sätt påverkat såväl bolagets kapitalförvaltning som bolagets försäljning av livförsäkringar. Bankens verksamhet har fortsatt att utvecklas på ett positivt sätt. Länsförsäkringar Norrbotten har under 2002 miljöcertifierats enligt ISO 14 001.

Kjell Lindfors



NYCKELTAL	2002	2001
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	-38	2
Balansomslutning, Mkr	397	389
Konsolideringsgrad, %	85	150
Antal anställda	61	56
Bank		
Inlåning, Mkr	108	93
Utlåning, Mkr	154	72
Förmedlad utlåning, Mkr	142	153
Antal kunder	4 500	4 200
Fonder		
Marknadsvärde, Mkr	22	35
Bruttoförsäljning, Mkr	2	6
Antal kunder	900	900
Livförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	123	154
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-196	-186
Totalt försäkringskapital, Mkr	1 466	1 638
Antal kunder	13 000	12 600
Sakförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	167	143
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	2	12
Totalkostnadsprocent f e r, %	104	92
Totalavkastning kapitalförvaltning, %	-11	0
Antal kunder	48 100	45 200



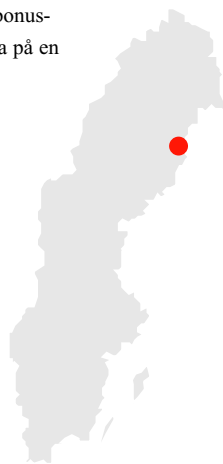
VD:
Rutger Arnesson

Styrelseordförande:
Anders Nilsson

De senaste årens resultatförbättringar inom sakförsäkringsrörelsen befästes och den positiva marknadstillväxten fortsatte. Ökningen inom företagsmarknaden var särskilt påfallande. Volymtillväxten för bank fortsatte med oförminskad takt. Vår satsning på livförsäkring påverkades starkt av utvecklingen på kapitalmarknaderna. Den treåriga nedgången på aktiebörserna världen över är givetvis en negativ påverkansfaktor för såväl livförsäkringsverksamheten som placeringstillgångarnas utveckling.

För bolagets totala resultat har allokeringen av tillgångsmassan positivt bidragit till möjligheten att utveckla vårt bonus-system. Våra ägare, kunderna, fick därigenom dela på en bonus på 21 Mkr under året.

Rutger Arnesson



NYCKELTAL	2002	2001
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	-107	-72
Balansomslutning, Mkr	1 233	1 362
Konsolideringsgrad, %	252	286
Antal anställda	132	127
Bank		
Inlåning, Mkr	560	456
Utlåning, Mkr	570	285
Förmedlad utlåning, Mkr	188	236
Antal kunder	10 400	9 400
Fonder		
Marknadsvärde, Mkr	65	105
Bruttoförsäljning, Mkr	13	13
Antal kunder	2 400	2 400
Livförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	273	278
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-288	-245
Totalt försäkringskapital, Mkr	2 590	2 768
Antal kunder	24 200	23 500
Sakförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	312	310
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	19	16
Återbäring och rabatter, Mkr	21	12
Totalkostnadsprocent f e r, %	97	98
Totalavkastning kapitalförvaltning, %	-9	-5
Antal kunder	90 200	87 300



VD:
Sören Westin

Styrelseordförande:
Arne Normann

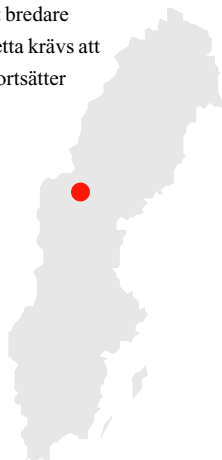
Totalavkastningen blev minus 7 procent. Vi fortsätter arbetet efter vår fastlagda strategi; en starkare marknadsposition, ett bredare varumärke och en kompetent personal. För att nå detta krävs att vi tillvaratar de senaste årens IT-investeringar och fortsätter satsningen på kompetenshöjande åtgärder.

Sören Westin

Försäljningsutvecklingen var fortsatt mycket kraftig inom sakförsäkringsområdet.

Stora premiehöjningar har givit en försäkringsrörelse i balans, med undantag för den mottagna återförsäkringsaffären. Glädjande är även utvecklingen i bankrörelsen, med stark volymtillväxt, framför allt inom utlåning.

Livförsäkringsrörelsen har en försäljning i nivå med 2001, men med fortsatta lönsamhetsbekymmer. Årets resultat har givetvis starkt påverkats av börsens fortsatta nedgång. Exponeringen mot aktiemarknaden är 22 procent.



NYCKELTAL	2002	2001
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	-64	-23
Balansomslutning, Mkr	659	716
Konsolideringsgrad, %	199	280
Antal anställda	79	72
Bank		
Inlåning, Mkr	267	215
Utlåning, Mkr	364	139
Förmedlad utlåning, Mkr	232	271
Antal kunder	5 900	4 800
Fonder		
Marknadsvärde, Mkr	18	26
Bruttoförsäljning, Mkr	3	4
Antal kunder	1 200	1 100
Livförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	110	107
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-142	-132
Totalt försäkringskapital, Mkr	1 337	1 368
Antal kunder	12 400	12 000
Sakförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	215	177
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-4	-20
Totalkostnadsprocent f e r, %	107	117
Totalavkastning kapitalförvaltning, %	-7	2
Antal kunder	54 400	52 600



VD:
Anders Hörnfeldt

Styrelseordförande:
Anders Källström

vilket kommer att innebära viss utbyggnad under 2003. Livförsäljningen kommer under det kommande året i hög grad att riktas mot företagsmarknaden och etablerandet av Västernorrlandsfonden går in i slutfasen med sikte på start under 2003.

Anders Hörnfeldt

2002 var för Länsförsäkringar Västernorrland ett år av kraftig premietillväxt på sakförsäkringssidan. Trots en relativt kraftig premiehöjning har antalet kunder ökat. Resultatet för året blev negativt, främst beroende på ett svagt resultat av kapitalförvaltningen. Tyvärr innebar en kraftig skadebelastning, främst i slutet av året, att inte heller det tekniska resultatet blev positivt. När det gäller resultatet av den finansiella verksamheten så belastades även det i hög grad av den negativa utvecklingen på kapitalmarknaden.

Banken fortsätter att röna ett stort intresse



NYCKELTAL	2002	2001
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	-77	-33
Balansomslutning, Mkr	653	712
Konsolideringsgrad, %	150	214
Antal anställda	97	92
Bank		
Inlåning, Mkr	301	261
Utlåning, Mkr	156	72
Förmedlad utlåning, Mkr	93	109
Antal kunder	6 500	5 800
Fonder		
Marknadsvärde, Mkr	44	64
Bruttoförsäljning, Mkr	8	9
Antal kunder	27 700	29 200
Livförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	192	204
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-262	-216
Totalt försäkringskapital, Mkr	2 422	2 574
Antal kunder	19 600	19 200
Sakförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	278	235
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-13	-21
Totalkostnadsprocent f e r, %	109	115
Totalavkastning kapitalförvaltning, %	-9	2
Antal kunder	64 700	61 700



VD:
Birger Lövgren

Styrelseordförande:
Kjell Stafström

Vi hade under året en fortsatt stark tillväxt för alla produkter inom bank och försäkring. Bolagets samlade affärsvolym närmar sig 1,3 miljarder kronor. Samtidigt ökade driftskostnaderna med endast 3 procent. Kraftigt ökande skadekostnader och fortsatt hård omstrukturering av bolagets interna finansrörelse drog dock ner årets resultat. Under 2003 väntas resultatet normaliseras.

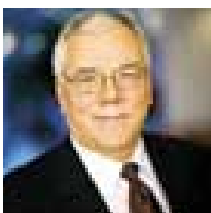
Under 2002, med fortsättning 2003, genomförs en nyprofilering av bolaget inom Gävleborgs län med satsningar på våra sex

kontor, ökad tillgänglighet per telefon, nya försäkringsprodukter, bank-service och privatekonomisk rådgivning. Likaså genomförs en satsning på företagsmarknaden, där vi ser ett stort gensvar på vårt rådgivningskoncept och vår produktportfölj.

Birger Lövgren



NYCKELTAL	2002	2001
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	-93	-303
Balansomslutning, Mkr	588	737
Konsolideringsgrad, %	126	203
Antal anställda	95	94
Bank		
Inlåning, Mkr	303	253
Utlåning, Mkr	307	174
Förmedlad utlåning, Mkr	78	98
Antal kunder	6 600	6 000
Fonder		
Marknadsvärde, Mkr	33	45
Bruttoförsäljning, Mkr	6	9
Antal kunder	1 600	1 600
Livförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	189	191
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-226	-215
Totalt försäkringskapital, Mkr	2 185	2 323
Antal kunder	23 200	23 200
Sakförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	228	200
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-29	-15
Totalkostnadsprocent f e r, %	119	112
Totalavkastning kapitalförvaltning, %	-11	-36
Antal kunder	72 300	68 600



VD:
Anders Stigers

Styrelseordförande:
Bengt Gabriels

Framgången på marknaden fortsatte 2002. På försäkringsområdet ökade vi bestånden med 13 500 nya försäkringar och försäkrar nu 80 procent av villorna och 54 procent av företagen i länet. Trots ökade återförsäkringskostnader blev resultatet i försäkringsrörelsen 0. Den oro som präglar de finansiella marknaderna påverkade vårt resultat negativt.

Satsningen på bank fortsatte och vi ökade den totala volymen med 32 procent och förmedlade bottenlån med hela 48 procent under året. Trots börsutvecklingen och den negativa

mediedebatt som drabbat livförsäkringsområdet, ökade försäljningen med 14 procent. Med de lönsamhetsförbättrande åtgärder som vidtagits inför 2003 räknar vi med bibehållen stark position på sakförsäkringsmarknaden och fortsatt expansion inom bank och livförsäkring.

Anders Stigers



NYCKELTAL	2002	2001
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	-703	-467
Balansomslutning, Mkr	2 501	3 102
Konsolideringsgrad, %	282	481
Antal anställda	192	169
Bank		
Inlåning, Mkr	630	512
Utlåning, Mkr	810	432
Förmedlad utlåning, Mkr	268	317
Antal kunder	14 000	11 700
Fonder		
Marknadsvärde, Mkr	69	96
Bruttoförsäljning, Mkr	13	18
Antal kunder	4 300	4 100
Livförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	303	315
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-323	-291
Totalt försäkringskapital, Mkr	3 147	3 465
Antal kunder	30 300	29 800
Sakförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	650	560
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	0	-40
Återbäring och rabatter, Mkr	78	65
Totalkostnadsprocent f e r, %	105	115
Totalavkastning kapitalförvaltning, %	-24	-11
Antal kunder	140 000	135 200



VD:
Ulf W Eriksson

Styrelseordförande:
Folke Andersson

Marknadsframgångarna fortsatte under 2002. Men stora förluster i kapitalförvaltningen och i mottagen återförsäkring gör att Länsförsäkringar Värmland redovisar förlust för första gången på tio år.

Förutom marknadsframgångarna så var utmärkelsen "Årets Bank" en riktig höjare. Det är det bästa kvitto vi kan få på att länsförsäkringsgruppens banksatsning varit rätt. När vi sedan fick kvitto på att vi även 2002 hade de mest nöjda kunderna, både i försäkring och i bank, så är det lättare att ta ett förlustår.

Ulf W Eriksson



NYCKELTAL	2002	2001
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	-36	4
Balansomslutning, Mkr	840	848
Konsolideringsgrad, %	119	163
Antal anställda	86	85
Bank		
Inlåning, Mkr	212	183
Utlåning, Mkr	244	131
Förmedlad utlåning, Mkr	82	101
Antal kunder	5 200	4 700
Fonder		
Marknadsvärde, Mkr	35	42
Bruttoförsäljning, Mkr	9	6
Antal kunder	1 300	1 200
Livförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	151	155
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-207	-146
Totalt försäkringskapital, Mkr	1 906	2 055
Antal kunder	18 200	18 000
Sakförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	294	237
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-3	-3
Totalkostnadsprocent f e r, %	106	107
Totalavkastning kapitalförvaltning, %	-2	3
Antal kunder	74 300	70 000



VD:
Ann-Christin Norrström

Styrelseordförande:
Björn Sundell

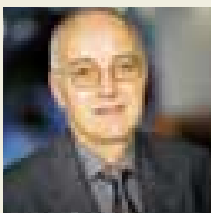
Den fortsatta marknadstillväxten inom försäkring och bank tillhörde årets glädjeämnen och vi redovisar åter en stark ökning på marknaden. Mest glädjande var att många befintliga kunder valde att öka sina engagemang hos oss och året blev något av ett genombrottsår för vår bankverksamhet. Affärsvolymen växte med 25 procent till 1 500 Mkr. Ökade skadekostnader och fortsatt börsfall gav ett mycket negativt årsresultat. Skadekostnadsökningen hänförs sig främst till ett flertal storskador och en ökad skadefrekvens inom motorförsäkring.

Kvalitetscertifiering ISO 9001:2000, nytt kundhanteringssystem samt ökade skadeförebyggande insatser är några av de åtgärder vi genomförde under året för att effektivisera arbetet och på sikt minska kostnaderna och förbättra kvaliteten i vårt kundarbete.

Ann-Christin Norrström



NYCKELTAL	2002	2001
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	-211	-92
Balansomslutning, Mkr	1 138	1 270
Konsolideringsgrad, %	174	266
Antal anställda	146	136
Bank		
Inlåning, Mkr	585	484
Utlåning, Mkr	523	136
Förmedlad utlåning, Mkr	511	555
Antal kunder	10 800	9 400
Fonder		
Marknadsvärde, Mkr	78	105
Bruttoförsäljning, Mkr	22	19
Antal kunder	4 300	4 000
Livförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	362	364
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-349	-361
Totalt försäkringskapital, Mkr	3 780	4 071
Antal kunder	31 600	31 400
Sakförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	410	367
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-66	-25
Totalkostnadsprocent f e r, %	125	113
Totalavkastning kapitalförvaltning, %	-11	-3
Antal kunder	93 600	89 600



VD:
Jan Karlsson

Styrelseordförande:
Frans-Henrik Schartau

Under 2002 var volymutvecklingen bra inom både våra sak- och motorförsäkringsområden. Antalet sakförsäkringar ökade med 4,2 procent och motorförsäkringar med 8,2 procent. Kraftig utveckling noterades även inom bankverksamheten där inlåningen har ökade med 24 procent och utlåningen med 49 procent. Ett nytt bankkontor öppnades i Sala.

Vi har drabbats av flera storskador under året; branden på Adolfsbergsskolan i Örebro är störst i bolagets historia med cirka 70 Mkr i beräknad kostnad. En fortsatt stor värdenedgång i aktieportföljen samt hög skadekostnad har kraftigt påverkat bolagets resultat. Resultatet före bokslutsdispositioner och skatt uppgick till -199 Mkr. Trots detta har vi en konsolideringsgrad på 184 procent.

Jan Karlsson



NYCKELTAL	2002	2001
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	-199	-155
Balansomslutning, Mkr	1 465	1 544
Konsolideringsgrad, %	184	269
Antal anställda	204	188
Bank		
Inlåning, Mkr	579	468
Utlåning, Mkr	618	242
Förmedlad utlåning, Mkr	382	440
Antal kunder	12 300	10 500
Fonder		
Marknadsvärde, Mkr	97	91
Bruttoförsäljning, Mkr	41	18
Antal kunder	3 000	2 800
Livförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	438	440
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-450	-541
Totalt försäkringskapital, Mkr	4 577	5 057
Antal kunder	34 600	33 600
Sakförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	477	407
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-51	-60
Totalkostnadsprocent före r, %	116	121
Totalavkastning kapitalförvaltning, %	-9	-4
Antal kunder	114 700	108 900



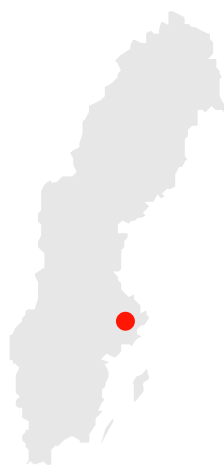
VD:
Carl Dahlberg

Styrelseordförande:
Bengt Ljungqvist

2002 var ännu ett år med svagt resultat. Den kraftiga börsnedgången slog hårt genom den negativa kapitalavkastningen. Vår resultatförbättring i den direkta försäkringsrörelsen motverkades samtidigt av avvecklingsförluster och resultatförsämring i vår mottagna återförsäkring.

Försäljningen går dock fortsatt bra, framför allt inom företagsmarknaden. Som ett led i vårt arbete att få kundernas hela engagemang inom försäkring, pension samt för privatpersoner bank har vi under året satsat på lokala fullsortimentskontor. En satsning som fortsätter under 2003.

Carl Dahlberg



NYCKELTAL	2002	2001
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	-314	-154
Balansomslutning, Mkr	2 204	2 327
Konsolideringsgrad, %	51	92
Antal anställda	495	475
Bank		
Inlåning, Mkr	3 469	3 194
Utlåning, Mkr	1 677	979
Förmedlad utlåning, Mkr	1 260	1 308
Antal kunder	59 100	57 100
Fonder		
Marknadsvärde, Mkr	509	729
Bruttoförsäljning, Mkr	162	113
Antal kunder	11 900	12 200
Livförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	1 971	2 266
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-3 790	-3 464
Totalt försäkringskapital, Mkr	28 943	32 597
Antal kunder	132 700	130 500
Sakförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	1 316	1 053
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-97	-99
Totalkostnadsprocent före r, %	112	115
Totalavkastning kapitalförvaltning, %	-9	2
Antal kunder	245 000	226 300



VD:
Anna-Greta Lundh

Styrelseordförande:
Axel von Stockenström

2002 blev ett försäljningsmässigt bra år för Länsförsäkringar Södermanland. Över 6 200 nya kunder valde oss under året och vi sålde netto mer än 12 000 fler produkter. Vi ökade premieinkomsten inom sakförsäkring med 26 procent, men kostnaderna för skador ökade ännu mer, med 27 procent. Bankvolymerna ökade med hela 40 procent.

Vi har fortsatt svag lönsamhet inom alla produktområden och ökad lönsamhet är vårt övergripande mål för 2003. Med rätt prissättning, riskbedömning och ökad effektivitet så är vi övertygade om ett positivt resultat år 2003.

Anna-Greta Lundh



NYCKELTAL	2002	2001
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	-93	-42
Balansomslutning, Mkr	853	889
Konsolideringsgrad, %	155	228
Antal anställda	106	98
Bank		
Inlåning, Mkr	342	292
Utlåning, Mkr	538	294
Förmedlad utlåning, Mkr	160	193
Antal kunder	7 500	6 800
Fonder		
Marknadsvärde, Mkr	43	56
Bruttoförsäljning, Mkr	11	7
Antal kunder	1 900	1 900
Livförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	167	200
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-249	-231
Totalt försäkringskapital, Mkr	2 060	2 247
Antal kunder	19 200	19 000
Sakförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	356	305
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-20	-10
Totalkostnadsprocent f e r, %	113	114
Totalavkastning kapitalförvaltning, %	-7	-1
Antal kunder	74 100	71 500



VD:
Ingemar Larsson

Styrelseordförande:
Bengt Wolffram

Försäljningen fortsatte med god fart inom alla tre områdena bank, livförsäkring- och sakförsäkring. 2002 blev dock ett sämre skadeår än normalt, med omfattande sommarskyfall i mellersta Bohuslän och många större skador. Utnämningen till Årets Bank var speciellt rolig, då vår lokala bank samtidigt hade en mycket bra utveckling. Resultatet i försäkringsrörelsen nådde inte riktigt upp till vårt mål. I kapitalförvaltningen blev resultatet miserbelt, till följd av den dystra börsutvecklingen.

Premiejusteringar gör att vi räknar med ett positivt resultat i försäkringsrörelsen för 2003. Vi arbetar också hårt med att se över våra kostnader, samt förstärker riskurvalet och det skadeförebyggande arbetet. Förändrade arbetssätt i livförsäkring ska ge lägre kostnader och bättre kundservice. Under våren öppnar vi ytterligare ett bankkontor i Strömstad.

Ingemar Larsson



NYCKELTAL	2002	2001
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	-208	-84
Balansomslutning, Mkr	1 617	1 711
Konsolideringsgrad, %	118	194
Antal anställda	243	230
Bank		
Inlåning, Mkr	853	935
Utlåning, Mkr	636	181
Förmedlad utlåning, Mkr	377	438
Antal kunder	18 000	16 100
Fonder		
Marknadsvärde, Mkr	264	246
Bruttoförsäljning, Mkr	76	83
Antal kunder	6 900	6 700
Livförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	798	918
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-1 223	-1 388
Totalt försäkringskapital, Mkr	10 157	10 714
Antal kunder	55 000	53 700
Sakförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	733	594
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	2	0
Totalkostnadsprocent f e r, %	103	103
Totalavkastning kapitalförvaltning, %	-12	-3
Antal kunder	163 900	151 300



VD:
Carl Henrik Ohlsson

Styrelseordförande:
Hans Jonsson

Bolaget fyllde 160 år 2002. Volymtillväxten ökade kraftigt inom alla tre kärnaffärerna; sakförsäkring (12 procent), livförsäkring (30 procent) och bank (50 procent). I den direkta sakförsäkringsaffären har totalkostnadsprocenten sänkts från 109 till 97. Därutöver drabbar återförsäkringskostnaderna oss netto med –45 Mkr. Bank och livförsäkringsverksamheten klarar sina långsiktiga strategiska mål. Trots detta blir resultatet det sämsta i historien, framför allt beroende på att finansavkastningen trots låg riskprofil slutar på minus 13 procent.

Under året har strategiska satsningar gjorts för att möta kunden lokalt med både bank och försäkring på nya lokalkontor i Falköping och Lidköping, samt med nya närservicekontor i Habo och Vara. Bolaget kom på tredje plats i länsförsäkringsgruppens Nöjd Kund Index-mätningar, samt på andra plats i Nöjd Medarbetarindex, vilket är betyg att ödmjukt förvalta i framtiden.

Carl Henrik Ohlsson



NYCKELTAL	2002	2001
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	–155	–74
Balansomslutning, Mkr	867	976
Konsolideringsgrad, %	139	221
Antal anställda	110	102
Bank		
Inlåning, Mkr	372	317
Utlåning, Mkr	315	126
Förmedlad utlåning, Mkr	130	168
Antal kunder	8 500	7 400
Fonder		
Marknadsvärde, Mkr	110	122
Bruttoförsäljning, Mkr	43	27
Antal kunder	21 800	22 400
Livförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	172	203
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	–335	–298
Totalt försäkringskapital, Mkr	2 946	3 167
Antal kunder	22 300	22 200
Sakförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	356	316
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	–37	–34
Totalkostnadsprocent före r, %	117	117
Totalavkastning kapitalförvaltning, %	–13	–3
Antal kunder	78 500	74 900



VD:
Anders Östryd

Styrelseordförande:
Sten Eklöf

2002 var ett starkt marknadsår för bolaget. Inom sakförsäkring växte bestånden över hela linjen. Premieinkomsten i direkt försäkring ökade med 19 procent till 566 Mkr. Till följd av kraftigt fallande börskurser blev finansresultatet negativt, vilket ledde till ett resultat efter skatt på –325 Mkr. På skadesidan var 2002 vattenskadornas år, där kostnaden ökade med tio procent till 86 Mkr. Livförsäkringsmarknaden var fortsatt tung för kapitalförsäkringar. Positivt är däremot att vi tagit oss in på tjänstepensionsmarknaden, vilket bidrog till

att försäljningen av livförsäkringar ökade med 30 procent. Bankverksamheten har ytterligare ett framgångsår bakom sig. Summan av in- och utlåning uppgick vid årets slut till 2 137 mkr.

Under 2003 satsar vi bland annat på att utöka vår lokala närvaro inom bank och livförsäkring. Mjölbykontoret flyttar till nya centralt belägna lokaler och utökas till ett komplett försäljningskontor.

Anders Östryd



NYCKELTAL	2002	2001
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	–513	–139
Balansomslutning, Mkr	2 321	2 784
Konsolideringsgrad, %	266	398
Antal anställda	259	240
Bank		
Inlåning, Mkr	1 203	945
Utlåning, Mkr	565	244
Förmedlad utlåning, Mkr	370	413
Antal kunder	28 400	25 700
Fonder		
Marknadsvärde, Mkr	73	103
Bruttoförsäljning, Mkr	15	22
Antal kunder	4 300	4 100
Livförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	487	523
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	–377	–411
Totalt försäkringskapital, Mkr	4 069	4 344
Antal kunder	41 500	39 900
Sakförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	652	596
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	–18	–30
Återbäring och rabatter, Mkr	52	43
Totalkostnadsprocent före r, %	108	110
Totalavkastning kapitalförvaltning, %	–16	–1
Antal kunder	156 800	149 600



VD:
Jan Fager

Styrelseordförande:
Fredrik Waern

År 2002 var ett rekordår i många avseenden. Aldrig tidigare har vi haft så många storm-, åsk- och brandskador. Dessutom inträffade den största ladugårdsbranden i bolagets historia med en skadekostnad på 25 Mkr. Försäkringsrörelsen visade ett underskott på 28 Mkr. Börsens negativa utveckling bidrog också till att vårt totala resultat före skatt och dispositioner blev -248 Mkr.

Glädjande är att vi hade marknadsframgångar inom samtliga produktområden.

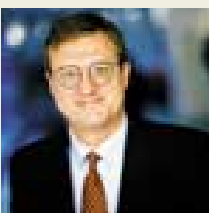
Banken hade en stor kundtillströmning och

redovisade ett plusresultat för första gången. Vår satsning på skadeförebyggande aktiviteter resulterade i att vi sänkte vissa företags-skador kraftigt. Proaktiv försäljning, skadeförebyggande aktiviteter och tuffare riskurval står högt på agendan innevarande år.

Jan Fager



NYCKELTAL	2002	2001
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	-248	-143
Balansomslutning, Mkr	1 850	2 130
Konsolideringsgrad, %	227	276
Antal anställda	214	209
Bank		
Inlåning, Mkr	897	648
Utlåning, Mkr	890	343
Förmedlad utlåning, Mkr	604	715
Antal kunder	17 900	15 600
Fonder		
Marknadsvärde, Mkr	115	150
Bruttoförsäljning, Mkr	25	27
Antal kunder	50 300	47 700
Livförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	320	374
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-461	-452
Totalt försäkringskapital, Mkr	4 329	4 655
Antal kunder	35 800	35 400
Sakförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	607	591
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-28	-7
Totalkostnadsprocent f e r, %	110	105
Totalavkastning kapitalförvaltning, %	-10	-5
Antal kunder	139 300	135 100



VD:
Leif Ellström

Styrelseordförande:
Gösta af Petersens

Bolaget har haft en bra beståndstillväxt inom främst privatmarknad. För till exempel motorförsäkring ligger vi väl över 50 procents marknadsandel. Försäkringsrörelsen visar ett negativt resultat som en följd av onormalt höga skadekostnader med bland annat två stora ladugårdsbränder. Därtill kommer ett lågt kalkylräntebidrag för andra året i rad som en konsekvens av kraftigt fallande börskurser. I bankverksamheten utgör Länsförsäkringar Gotland ett föredöme både volym- och resultatmässigt.

Ett viktigt inslag i detta är det goda samarbetet med Landshypotek.

Framtidsfokus är lönsamhet. Verksamheten behöver konsolidera sig, med bland annat de hjälpmedel som gemensamt tagits fram. Vidare måste vi prioritera de områden där vi gör störst kundnytta.

Leif Ellström



NYCKELTAL	2002	2001
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	-76	-17
Balansomslutning, Mkr	422	465
Konsolideringsgrad, %	340	489
Antal anställda	31	29
Bank		
Inlåning, Mkr	174	145
Utlåning, Mkr	307	143
Förmedlad utlåning, Mkr	166	180
Antal kunder	3 500	2 900
Fonder		
Marknadsvärde, Mkr	9	13
Bruttoförsäljning, Mkr	2	3
Antal kunder	900	800
Livförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	37	38
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-26	-25
Totalt försäkringskapital, Mkr	367	385
Antal kunder	5 300	5 100
Sakförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	101	89
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-11	-1
Totalkostnadsprocent f e r, %	118	107
Totalavkastning kapitalförvaltning, %	-15	-2
Antal kunder	24 600	23 500



VD:
Johan Svedberg

Styrelseordförande:
Evert Svensson

första kvartalet 2003 överförs Länsförsäkringar Jönköpings fastighetsbestånd till bolaget.

På pensionsförsäkringsmarknaden blev tillväxten lägre än beräknat, medan vi kunde glädja oss åt en fortsatt mycket god utveckling i bankverksamheten. Under året har bolaget miljöcertifierats enligt ISO 14001.

Johan Svedberg

Den kraftigt ökade affärsvolymen inom sakförsäkring har gjort att vi ytterligare har stärkt vår marknadsdominans på företags- och privatmarknaden. Trots denna tillväxt blir 2002 ett ur ekonomisk synvinkel dystert år, genom ökade skadekostnader och ett kraftigt börsras, vilket bland annat innebär att premiehöjningar kommer att genomföras under 2003. Konsolideringsnivån är betryggande hög.

Fastighetsbeståndet i ELL-EFF Fastigheter AB har haft en bra värdetillväxt och arbetet med förädling har fortsatt enligt plan. Under



NYCKELTAL	2002	2001
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	-179	-102
Balansomslutning, Mkr	1 277	1 363
Konsolideringsgrad, %	151	222
Antal anställda	157	142
Bank		
Inlåning, Mkr	535	436
Utlåning, Mkr	366	115
Förmedlad utlåning, Mkr	250	288
Antal kunder	10 100	8 600
Fonder		
Marknadsvärde, Mkr	51	69
Bruttoförsäljning, Mkr	12	9
Antal kunder	2 500	2 200
Livförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	302	308
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-446	-424
Totalt försäkringskapital, Mkr	3 853	4 137
Antal kunder	29 000	28 000
Sakförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	489	405
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-41	9
Totalkostnadsprocent f e r, %	113	105
Totalavkastning kapitalförvaltning, %	-10	-6
Antal kunder	112 200	108 700



VD:
Mats Ericsson

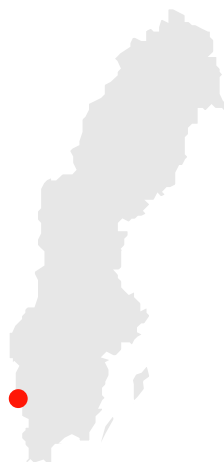
Styrelseordförande:
Erling Johansson

En mycket stark volymtillväxt under året har medfört att Länsförsäkringar Halland har haft en utveckling mot en starkare marknadsposition, inom alla verksamhetsgrenar.

Många storskador, främst bränder och vattenskador, och en fallande börs gav ett negativt resultat 2002. Likviditeten har varit god och konsolideringen för bolaget är fortsatt stark.

Vi fortsätter att bygga det kompletta bank- och försäkringsalternativet i Halland, med prisvärda produkter och lokal service.

Mats Ericsson



NYCKELTAL	2002	2001
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	-232	-102
Balansomslutning, Mkr	1 052	1 214
Konsolideringsgrad, %	225	372
Antal anställda	126	120
Bank		
Inlåning, Mkr	617	501
Utlåning, Mkr	892	309
Förmedlad utlåning, Mkr	338	434
Antal kunder	12 600	10 500
Fonder		
Marknadsvärde, Mkr	77	107
Bruttoförsäljning, Mkr	37	21
Antal kunder	35 500	36 100
Livförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	300	280
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-351	-410
Totalt försäkringskapital, Mkr	3 638	3 914
Antal kunder	24 400	23 800
Sakförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	313	261
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-30	-7
Totalkostnadsprocent f e r, %	116	107
Totalavkastning kapitalförvaltning, %	-18	-6
Antal kunder	82 500	77 800



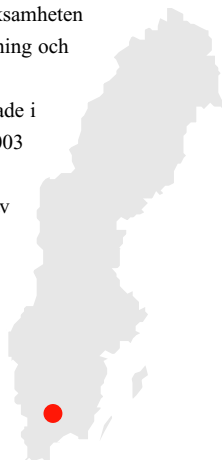
VD:
Fredrik Daveby

Styrelseordförande:
Per-Åke Holgersson

Det gångna året blev ett av de mest skadedrabbade i bolagets 201-åriga historia. Detta främst orsakat av ett antal större bränder samt naturskador som storm och översvämning. Skadeersättningarna brutto översteg premierna under året med 7 Mkr. Trots premiehöjningar har bolaget generellt sett ökat antalet sakförsäkringar. Det gäller inte minst hem- och personbilsförsäkring. Antalet hemförsäkringar ökade med 10 procent och marknadsandelen är nu 40 procent. Antalet personbilsförsäkringar ökade med 8 procent och marknadsandelen uppgår till 35 procent. Bankverksamheten uppnådde volymökningar med 13 procent för inlåning och 43 procent för utlåning under året.

Nedgången på det finansiella området resulterade i en negativ kapitalavkastning på 11 procent. För 2003 förväntas ökade marknadsandelar och förbättrade försäljningsvolymerna. En genomgripande översyn av kostnadsstrukturen förväntas också bidra till resultatförbättringar under året.

Fredrik Daveby



NYCKELTAL	2002	2001
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	-74	-41
Balansomslutning, Mkr	554	551
Konsolideringsgrad, %	126	196
Antal anställda	74	69
Bank		
Inlåning, Mkr	264	234
Utlåning, Mkr	172	53
Förmedlad utlåning, Mkr	149	171
Antal kunder	5 100	4 500
Fonder		
Marknadsvärde, Mkr	30	43
Bruttoförsäljning, Mkr	4	6
Antal kunder	2 500	2 500
Livförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	193	198
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-344	-295
Totalt försäkringskapital, Mkr	2 792	3 073
Antal kunder	16 400	16 200
Sakförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	224	184
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-15	-15
Totalkostnadsprocent f e r, %	111	109
Totalavkastning kapitalförvaltning, %	-11	-2
Antal kunder	53 600	50 800



VD:
Lars B Danielsson

Styrelseordförande:
Jan Peter Pontén

Marknadstillväxten inom sakförsäkring tillhörde årets stora glädjeämnen och vi nådde för fjärde året i följd en ny rekordnivå. Vidare var arbetet med varumärkesbreddningen lyckosamt och bankverksamheten fick under året sitt verkliga genombrott. Under hösten 2002 genomfördes också en organisationsförändring. Denna innebär att vi lämnade vår tidigare affärsområdesorganisation och inrättade en försäljningsavdelning för sak- och livförsäkring och en avdelning för reglering av samtliga skador. Härigenom har bättre samordning och effektivitet i verksamheten redan kunnat märkas. Som ett led i vårt friskvårdsarbete blev bolaget hälsodiplomerat.

Den dramatiska nedgången på världens aktiebörser medförde dessvärre att årets resultat blev mycket svagt. Vår ställning är dock fortsatt stark och vi ser optimistiskt på den fortsatta utvecklingen för bolaget.

Lars B Danielsson



NYCKELTAL	2002	2001
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	-184	-81
Balansomslutning, Mkr	1 110	1 260
Konsolideringsgrad, %	242	323
Antal anställda	128	123
Bank		
Inlåning, Mkr	283	226
Utlåning, Mkr	224	65
Förmedlad utlåning, Mkr	134	168
Antal kunder	5 900	5 100
Fonder		
Marknadsvärde, Mkr	33	46
Bruttoförsäljning, Mkr	6	8
Antal kunder	1 800	1 600
Livförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	253	283
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-299	-310
Totalt försäkringskapital, Mkr	2 776	3 069
Antal kunder	20 600	19 800
Sakförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	359	333
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-5	0
Återbäring och rabatter, Mkr	29	18
Totalkostnadsprocent f e r, %	105	104
Totalavkastning kapitalförvaltning, %	-12	-3
Antal kunder	87 700	82 600



VD:
Jan Otterheim

Styrelseordförande:
Anders Åkesson

År 2002 går till historien som ett av de sämsta börsåren hittills. Endast depressionsåret 1931 hade en sämre börsutveckling. Vidare fortsatte de senare årens trista skadeutveckling, med kraftigt ökade skadekostnader. Detta baddade för ett uselt ekonomiskt resultat.

Men det finns också glädjeämnen att peka på under året. Bolaget hade en stark marknadstillväxt, 20 procent i sakförsäkring och över 40 procent i bankverksamhet och livförsäkring. Bolaget har de mest nöjda bank- och försäkringskunderna enligt den årliga mätningen Svenskt Kvalitetsindex. Vår bankverksamhet erhöll av tidningen Privata Affärer utmärkelsen Årets Bank. Nu satsar vi med fokus på lönsamhet och effektivitet i alla delar av verksamheten – allt i syfte att öka kundnyttan!

Jan Otterheim



NYCKELTAL	2002	2001
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	-115	-59
Balansomslutning, Mkr	482	556
Konsolideringsgrad, %	219	362
Antal anställda	60	56
Bank		
Inlåning, Mkr	209	161
Utlåning, Mkr	197	65
Förmedlad utlåning, Mkr	147	150
Antal kunder	4 600	3 600
Fonder		
Marknadsvärde, Mkr	17	24
Bruttoförsäljning, Mkr	4	5
Antal kunder	1 200	1 100
Livförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	102	105
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-128	-131
Totalt försäkringskapital, Mkr	1 397	1 503
Antal kunder	10 300	10 000
Sakförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	148	124
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-23	-7
Totalkostnadsprocent f e r, %	123	111
Totalavkastning kapitalförvaltning, %	-17	-7
Antal kunder	47 400	45 400



VD:
Lars-Åke Hörlén

Styrelseordförande:
Ingmar Kristiansson

Året 2002, bolagets 160:e verksamhetsår, inleddes med stormar och översvämningar runt Finjasjön som orsakade omfattande skador på bebyggelsen. Många diskussioner fördes om framtida åtgärder och utredningarna som gjordes visade att det enda säkra är att höja lägsta byggnivå.

Bolaget har under 2002 ytterligare förstärkt sina marknadsandelar och är i kraft av detta "Göingarnas försäkringsbolag". På livförsäkringsmarknaden noteras en försäljningsökning väl i takt med ökade resurser,

medan ytterligare satsning på den lokala bankverksamheten förestår. Personalens engagemang och kompetens är uppskattat av kunderna och det visar sig i stor kundlojalitet och -nöjdhet. Turbulensen på kapitalmarknaden har satt sina spår och totalresultatet är negativt. Dock har den strategiska allokeringen bidragit till att hålla nere förlusterna.

Lars-Åke Hörlén



NYCKELTAL	2002	2001
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	-40	5
Balansomslutning, Mkr	466	487
Konsolideringsgrad, %	257	337
Antal anställda	44	42
Bank		
Inlåning, Mkr	137	115
Utlåning, Mkr	55	16
Förmedlad utlåning, Mkr	75	80
Antal kunder	2 600	2 200
Fonder		
Marknadsvärde, Mkr	17	24
Bruttoförsäljning, Mkr	3	4
Antal kunder	1 000	1 000
Livförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	64	72
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-114	-87
Totalt försäkringskapital, Mkr	1 102	1 183
Antal kunder	7 800	7 900
Sakförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	130	117
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-11	1
Totalkostnadsprocent f e r, %	117	111
Totalavkastning kapitalförvaltning, %	-5	4
Antal kunder	31 300	30 500



VD:
Conny Famm

Styrelseordförande:
Göran Trobro

området inom livförsäkring var stark, liksom tillväxten inom bank.

Nu arbetar vi vidare utifrån en ännu starkare position på marknaden med fokus på skadeförebyggande insatser på sakförsäkringssidan och med tydlig inriktning på tjänstepensioner på livförsäkringssidan. Inom bank är utmärkelsen Årets Bank 2002 ett mycket bra avstamp för nya framgångar 2003.

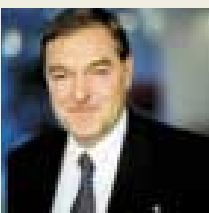
Conny Famm

År 2002 blev resultatmässigt ett mycket dystert år. Den främsta orsaken är den fortsatta nedgången på de finansiella marknaderna. Starkt bidragande var också ökade skadekostnader och då särskilt för ett antal större bränder.

Skadekostnaden brutto ökade med 30 procent i förhållande till 2001. På marknaden har däremot bolagets verksamhet varit mycket framgångsrik inom såväl sak- och livförsäkringsområdet som inom bankområdet. Inom sakförsäkring ökade affärsvolymen med närmare 19 procent och tillväxten på tjänstepensions-



NYCKELTAL	2002	2001
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	-58	-19
Balansomslutning, Mkr	427	459
Konsolideringsgrad, %	241	351
Antal anställda	48	47
Bank		
Inlåning, Mkr	214	165
Utlåning, Mkr	171	47
Förmedlad utlåning, Mkr	125	154
Antal kunder	3 900	3 200
Fonder		
Marknadsvärde, Mkr	26	37
Bruttoförsäljning, Mkr	5	6
Antal kunder	1 000	1 000
Livförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	108	96
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-111	-114
Totalt försäkringskapital, Mkr	1 089	1 159
Antal kunder	8 400	8 400
Sakförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	133	115
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-16	-2
Totalkostnadsprocent f e r, %	119	111
Totalavkastning kapitalförvaltning, %	-10	-5
Antal kunder	36 300	34 900



VD:
Jan Fock

Styrelseordförande:
Gunnar Kinch

Fortsatta säljframgångar inom sakförsäkring, bank och fond och hyfsad försäljning inom livförsäkring präglade 2002. Som ett exempel ökade sakförsäkringsbeståndet med 30 000 försäkringar. Resultatet blev bolagets sämsta på 166 år genom ökade skador, negativt återförsäkringsresultat och orealiserade förluster på finanssidan.

Bolaget genomgår för närvarande en total omorganisation. Dels som ett resultat av "Genomför Liv 2003", dels för att få en ökad kundorientering i enlighet med de gemensamma marknadsstrategierna. En fortsatt god marknadspotential spås för 2003.

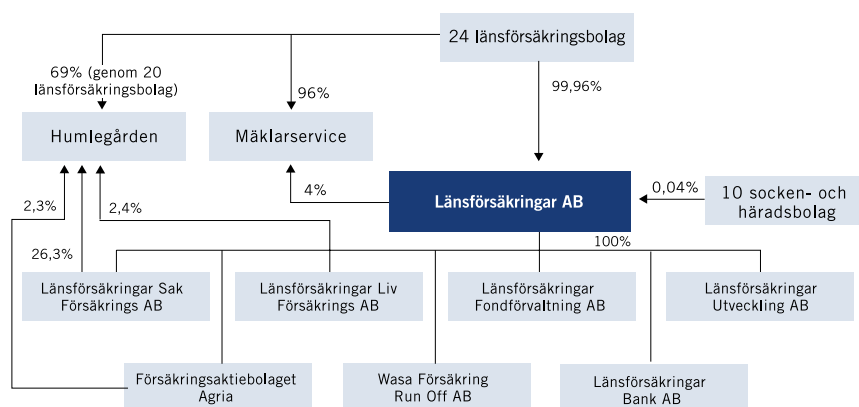
Jan Fock



NYCKELTAL	2002	2001
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt, Mkr	-335	-142
Balansomslutning, Mkr	2 100	2 246
Konsolideringsgrad, %	109	189
Antal anställda	398	366
Bank		
Inlåning, Mkr	695	589
Utlåning, Mkr	1 377	650
Förmedlad utlåning, Mkr	482	600
Antal kunder	19 600	17 700
Fonder		
Marknadsvärde, Mkr	198	230
Bruttoförsäljning, Mkr	83	62
Antal kunder	6 000	5 900
Livförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	711	785
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-1 500	-1 413
Totalt försäkringskapital, Mkr	12 180	13 278
Antal kunder	75 500	73 800
Sakförsäkring		
Premieinkomst, Mkr	933	743
Tekniskt resultat i försäkringsrörelsen, Mkr	-48	-66
Totalkostnadsprocent f e r, %	110	115
Totalavkastning kapitalförvaltning, %	-11	0
Antal kunder	229 700	213 800

Tydligare fokus på utveckling och service

Samverkan inom länsförsäkringsgruppen sker genom det av länsförsäkringsbolagen gemensamt ägda Länsförsäkringar AB med dotterbolag. Under året har en omstrukturering av Länsförsäkringar AB-koncernen fortsatt, mot en tydligare renodling som länsförsäkringsgruppens service- och utvecklingsbolag.



Länsförsäkringar AB består av sex affärsdrivande divisioner med tydliga resultatan-svar. Till detta kommer stödjande enheter och staber. De affärsdrivande divisionerna innehar länsförsäkringsgruppens konces-sioner och tillstånd för trafikförsäkring (tecknas från 1 januari 2004 i respektive länsförsäkringsbolag), djurförsäkring, liv- och fondförsäkring, fondförvaltning samt oktroj för bank. I division run-off bedrivs avveckling av återförsäkring och interna-tionell direktförsäkring.

Den grundläggande uppgiften för Länsförsäkringar AB är att leda och sam-ordna det gemensamma strategiska arbetet och utvecklingsarbetet inom länsförsäk-ringsgruppen och att ge service till länsför-säkringsbolagen. Det som en gång startade som ett samarbete för att förse länsförsäk-ringsbolagen med en gemensam återför-säkringslösning är idag utvecklat till en omfattande verksamhet för att tillvara de

stordriftsfördelar som finns inom bank och försäkring. Uppdraget har breddats och Länsförsäkringar AB är idag ett stort utvecklingscenter och en finansiell kon-cern med verksamhet inom liv-, olycks-falls-, trafik-, industri-, djur- och återför-säkring, bank- och fondverksamhet. Häri-från samordnas också Länsförsäkringars omfattande IT-utveckling samt den verk-samhetsutveckling som krävs för att utveckla de nya arbetssätt som ska stödjas av de nya systemen. Utöver service- och utvecklingsansvaret driver också Länsför-säkringar AB viss egen affär. Utgångs-punkten i Länsförsäkringars affärsmodell är dock att allt affärsansvar ska ligga lokalt när affären anses mogen för det.

Omstrukturering av koncernen

Under 2002 har en omstrukturering av Länsförsäkringar AB-koncernen fortsatt, mot en mer renodlad roll som länsförsäk-

ringsgruppens service- och utvecklingsbo-lag. Beslut fattades under året om att tra-fikförsäkringen från den 1 januari 2004 tecknas av länsförsäkringsbolagen och att tecknandet i Länsförsäkringar Sak samti-digt upphör. Det förstärker ytterligare det lokala konceptet och följer länsförsäkrings-idén om att verksamhet som kan ligga lokalt också ska göra det. För Länsförsäk-ringar AB innebär beslutet att den affärsdri-vande verksamheten trappas ner och fokus tydligare läggs på service och utveckling. Avtalet om kapitalförvaltning som under 2002 slöts med ABN AMRO (läs mer på sid 17) innebär att finansavdelningen inom Länsförsäkringar AB tydligare kan fokuse-ra på det strategiska arbetet med till exem-pel ägaransvar och placeringsinriktning.

Ägarformer

Länsförsäkringar AB ägs till 100 procent av länsförsäkringsbolagen tillsammans

Bra rating för Länsförsäkringar

Länsförsäkringar AB tilldelades 2002, för andra året i rad, rating A1 av institutet Moody's (juli 2002). Detta får Länsförsäkringar för den starka och stabila närvaron i Sverige, länsförsäkringsbolagens höga konsolidering, den låga riskprofilen inom sakförsäkring samt Länsförsäkringar ABs strategiska roll inom Länsförsäkringar. Länsförsäkringar Sak har erhållit rating A med utsikten "stable" av Standard & Poor's, och får därmed högsta rating av alla försäkringsbolag i Sverige (november 2002). Länsförsäkringar Bank har av Standard & Poor's tilldelats rating K1 för kortsiktig upplåning och BBB+ för långsiktig upplåning (juli 2002).

Bolag	Institut	Rating
Länsförsäkringar AB	Moody's	A1
Länsförsäkringar Sak	Standard & Poor's	A
Länsförsäkringar Bank	Standard & Poor's	K1/BBB+
Humlegården	Standard & Poor's	A
Länsförsäkringar Liv	Standard & Poor's	Api
Agria	Standard & Poor's	A-pi

med 10 socken- och häradsbolag. Aktieinnehavet räknas in i länsförsäkringsbolagens konsolideringskapital och bolagen ställer samma marknadsmässiga krav på avkastning på dessa aktier som på noterade aktier och andra placeringstillgångar. Värdeutvecklingen har sedan 1998 ökat med 37 procent. Länsförsäkringsbolagens ägande av Länsförsäkringar AB, samt inbördes förpliktelser som ägare, hanteras inom ramen för ett ägarkonsortium, vilket regleras av ett konsortialavtal.

Resultat

Länsförsäkringar AB-koncernens resultat före skatt uppgick till 34 (–395) Mkr. Årets resultat beror framför allt på de finansiella marknadernas negativa utveckling i kombination med den realisationsvinst på 1 036 Mkr som gjordes i samband med överlåtelsen till ABN AMRO av rätten att förvalta placeringstillgångarna.

Sakförsäkringsrörelsens tekniska resultat uppgick sammanlagt till 111 (–23) Mkr. Inom den största verksamhetsgrenen trafikförsäkring redovisades en förlust på –37 (–8) Mkr. Den totala kapitalavkastningen uppgick under 2002 till

801 (347) Mkr. Till försäkringsrörelsen överfördes 755 (757) Mkr.

Årets resultat i Länsförsäkringar Bank blev 20 (1) Mkr. Ökade volymer bidrog till större lönsamhet. Fondförvaltningsrörelsens resultatet blev 16 (45) Mkr. Trots ett mörkt börsår och sjunkande börsvolym var resultatet positivt, främst beroende på lägre för-

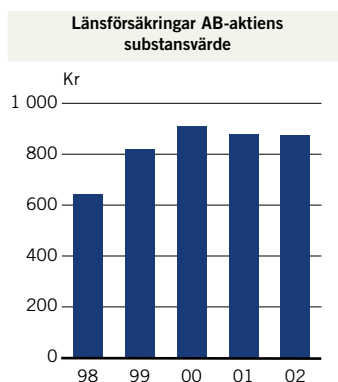
valtnings- och provisionskostnader. Länsförsäkringar Liv konsolideras inte eftersom bolaget drivs enligt ömsesidiga principer.

Konsolidering

Konsolideringskapitalet i Länsförsäkringar AB-koncernen minskade under 2002 med 165 Mkr till 6 092 Mkr. Konsolideringsgraden uppgick vid utgången av 2002 till 157 (191) procent.

Nyckeltal

Mkr	2002	2001
Premieintäkter	3 716	3 039
Kapitalavkastning överförd från finansrörelsen	755	757
Försäkringsersättningar	–3 500	–3 032
Driftskostnader	–885	–816
Övriga intäkter/kostnader	24	29
Sakförsäkringsrörelsens tekniska resultat	111	–23
Kapitalavkastning brutto	801	347
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt	34	–395
Länsförsäkringar AB-koncernen exklusive livförsäkringsverksamhet.		



Länsförsäkringsbolagen äger aktier i det gemensamma bolaget Länsförsäkringar AB. Länsförsäkringsbolagen ställer samma krav på avkastningen som de gör på noterade aktier och andra placeringstillgångar. Sedan 1998 har värdet ökat med 37 procent.

För resultaten i Länsförsäkringar ABs dotterbolag som driver traditionell liv- och fondförsäkring, bank- och fondverksamhet; se sid 88–89.

Styrelse Länsförsäkringar AB



Hans Jonsson



Gunnar Kinch



Jan Fager



John Helgesson



Anna-Greta Lundh



Anders Nilsson



Tommy Persson



Karin Starrin



Anders Stigers

Hans Jonsson, född 1949

Lantbrukare, styrelsens ordförande

Övriga styrelseuppdrag: Ordförande Länsförsäkringar Skaraborg, ordförande Regeringens Havsmiljökommission

Gunnar Kinch, född 1936

Lantmästare, Belteberga Lantbruks AB

Styrelsens vice ordförande

Övriga styrelseuppdrag: Ordförande Länsförsäkringar Skåne, ledamot Länsförsäkringar Miljö AB

Jan Fager, född 1940

VD Länsförsäkringar Älvsborg

Övriga styrelseuppdrag: NyföretagarCentrum Tvåstad

John Helgesson, född 1945

VD Stena Fastigheter AB

Övriga styrelseuppdrag: Stena Fastigheter AB, Örgryte Bostads AB, Länsförsäkringar Skåne, Wasa Stiftelse, Sveriges Fastighetsägareförbund

Anna-Greta Lundh, född 1955

VD Länsförsäkringar Södermanland

Övriga styrelseuppdrag: Strandfastigheter AB

Anders Nilsson, född 1945

VD Sveriges Fastighetsägare Umeå Service AB

Övriga styrelseuppdrag: Ordförande Länsförsäkringar Västerbotten

Tommy Persson, född 1948

VD och koncernchef Länsförsäkringar AB

Övriga styrelseuppdrag: Ledamot Lindex AB, Gjensidige NOR ASA, Kaupthing Bank, EurAPCo, Försäkringsförbundet och FAO

Karin Starrin, född 1947

Landshövding i Hallands län

Övriga styrelseuppdrag: Ordförande Skogsvårdsstyrelsen Södra Götaland, Hallands Akademi. Ledamot Kungliga Operan

Anders Stigers, född 1947

VD Dalarnas Försäkringsbolag

Övriga styrelseuppdrag: Ledamot i Länsförsäkringar Fondförvaltning AB

Koncernledning Länsförsäkringar AB



Tommy Persson

Född 1948

VD och koncernchef
Anställd sedan 1996



Christer Baldhagen

Född 1957

Informationsdirektör
Anställd sedan 1994



Hans Benndorf

Född 1954

Vice VD
VD Länsförsäkringar Liv
Anställd sedan 2001



Maths O Sundqvist



Lars Brolin



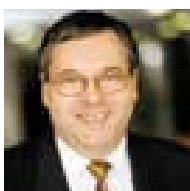
Carl Johan Gezelius



Tomas Jönsson



Karl-Axel Karlsson



Sven-Erik Martinell

Maths O Sundqvist, född 1950

VD AB Skrandan

Övriga styrelseuppdrag: Hexagon, Wihlborgs, Investment AB Öresund, Wasa Stiftelse, Jämtlamell

Lars Brolin, född 1944

Styrelsens sekreterare

Chefjurist i Länsförsäkringar AB

Övriga styrelseuppdrag: Ledamot i styrelsen för Svenska Avdelningen av AIDA

Carl Johan Gezelius, född 1948

FTF-klubben vid Länsförsäkringar AB

Övriga styrelseuppdrag: Ledamot i FTF, FPK samt i dotterbolag inom Länsförsäkringar AB

Tomas Jönsson, född 1951, suppleant

SACO-klubben vid Länsförsäkringar AB

Övriga styrelseuppdrag: Länsförsäkringar Sak Försäkrings AB, bank- och försäkringssektionen i Jusek

Karl-Axel Karlsson, född 1949

FTF-klubben vid Länsförsäkringar AB

Sven-Erik Martinell, född 1943

LFP

Distriktschef

Övriga styrelseuppdrag: Länsförsäkringar Bank, Länsförsäkringar Utveckling AB, vice ordförande FTF

Styrelsen för Länsförsäkringar AB

Representanter för samtliga bolag inom Länsförsäkringar samlas varje år till stämma och väljer styrelse i det gemensamt ägda bolaget Länsförsäkringar AB, som i sin tur utser styrelser i dotterbolagen. Styrelsen ska enligt bolagsordningen bestå av lägst nio och högst tolv ledamöter.



Sten Dunér

Född 1951

Koncerncontroller
Anställd sedan 1982



Gunnel Edenius

Född 1945

VD Länsförsäkringar
Utveckling
Anställd sedan 2000



Tomas Johansson

Född 1950

VD Länsförsäkringar
Bank
Anställd sedan 2000



Jan Lundmark

Född 1955

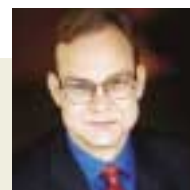
Personaldirektör
Anställd sedan 2002



Ann Sommer

Född 1959

Vice VD
VD Länsförsäkringar
Sak
Anställd sedan 1988



Hans Sterte

Född 1961

Finansdirektör
Anställd sedan 1998

Länsförsäkringar

	Norrbotten	Västerbotten	Jämtland	Västernorrland	Gävleborg	Dalarna	Värmland	Uppsala	Bergslagen	Stockholm	Södermanland	Göteborg och Bohuslän	Skaraborg		Östergöta	Älvsborg	Gotland	Jönköping	Halland	Kronoberg	Kalmar	Blekinge	Göinge	Kristianstad	Skåne	Länsförsäkringar AB-koncernen	Totalt
SAKFÖRSÄKRING (inklusive bank och fondförvaltning), Mkr																											
RESULTAT (efter avgiven återförsäkring) 2002																											
Premieintäkt	94	271	182	219	202	508	250	322	424	1 171	268	591	276		536	472	79	431	262	194	287	126	101	102	775	3 716	11 859
Kapitalavkastning i försäkringsrörelsen	6	11	8	8	9	27	11	15	18	45	14	18	9		25	21	3	15	11	7	10	6	6	3	31	755	1 092
Försäkringsersättningar	-81	-204	-149	-188	-188	-433	-212	-328	-408	-1 021	-246	-460	-256		-462	-414	-72	-410	-244	-170	-249	-122	-93	-102	-695	-3 500	-10 707
Driftskostnader	-17	-59	-46	-52	-52	-101	-52	-74	-85	-286	-56	-149	-67		-118	-106	-21	-77	-59	-46	-54	-33	-25	-20	-159	-885	-2 699
Övriga intäkter/kostnader			1							-6		2	1			-1					1	1		1		24	24
Skadeförsäkringsrörelsens tekniska resultat före återbäring och rabatter	2	19	-4	-13	-29	0	-3	-66	-51	-97	-20	2	-37		-18	-28	-11	-41	-30	-15	-5	-23	-11	-16	-48	111	-432
Återbäring och rabatter		-21				-78									-52					-29							-180
Skadeförsäkringsrörelsens tekniska resultat	2	-2	-4	-13	-29	-78	-3	-66	-51	-97	-20	2	-37		-71	-28	-11	-41	-30	-15	-34	-23	-11	-16	-48	111	-612
Total kapitalavkastning	-29	-85	-45	-43	-49	-583	-16	-123	-123	-155	-54	-169	-97		-397	-198	-65	-104	-181	-52	-134	-82	-20	-37	-220	801	-1 968
Kapitalavkastning överförd till försäkringsrörelsen	-6	-11	-8	-8	-9	-27	-11	-15	-18	-45	-14	-18	-9		-25	-21	-3	-15	-11	-7	-10	-6	-6	-3	-31	-755	-1 092
Fondförvaltningens rörelseresultat																										16	16
Bankkoncernens rörelseresultat																										20	20
Övriga intäkter/kostnader	-5	-9	-7	-13	-6	-15	-5	-7	-7	-17	-4	-23	-12		-21	-1	3	-19	-9	0	-6	-5	-3	-2	-36	-159	-388
Rörelseresultat	-38	-107	-64	-77	-93	-703	-35	-211	-199	-314	-93	-208	-155		-513	-248	-76	-179	-231	-74	-184	-115	-40	-58	-335	34	-4 025
Balansräkning 2002-12-31																											
TILLGÅNGAR																											
Placeringstillgångar																											
Aktier och andelar	112	397	268	273	273	1 424	169	539	690	841	496	659	457		1 172	986	183	613	531	217	446	230	177	185	966	4 293	11 078
Obligationer och andra räntebärande värdepapper	77	90	104	95	106	473	194	304	338	836	168	359	168		419	399	60	133	149	86	183	183	121	124	436	11 020	16 486
Övriga placeringstillgångar	81	592	98	74	69	116	257	65	201	1	32	174	62		406	52	75	236	193	82	264	13	88	42	253	2 332	5 858
Summa placeringstillgångar	270	1 079	470	442	448	2 013	620	908	1 229	1 678	696	1 192	687		1 997	1 437	318	982	873	385	893	426	386	351	1 655	17 646	33 422
Tillgångar i bankkoncernen																											
Övriga tillgångar	127	154	189	211	140	488	220	229	236	526	157	425	180		324	413	103	295	179	169	217	56	81	76	445	7 760	13 336
Summa tillgångar	397	1 233	659	653	588	2 501	840	1 138	1 465	2 204	853	1 617	867		2 321	1 850	422	1 277	1 052	554	1 110	482	466	427	2 100	47 699	69 053
EGET KAPITAL, AVSÄTTNINGAR OCH SKULDER																											
Eget kapital	18	310	155	95	178	774	238	228	407	244	158	154	150		758	444	251	526	312	84	389	155	133	128	699	5 518	6 986
Obeskattade reserver	60	322	179	193		636		311	295	308	246	540	210		603	626			251	148	295	112	115	110			5 560
Skulder i bankkoncernen																											
Övriga skulder	319	601	325	365	410	1 091	602	598	763	1 652	448	923	507		960	780	171	751	489	322	426	215	218	189	1 401	22 978	37 302
Summa eget kapital, avsättningar och skulder	397	1 233	659	653	588	2 501	840	1 138	1 465	2 204	853	1 617	867		2 321	1 850	422	1 277	1 052	554	1 110	482	466	427	2 100	47 699	69 053
Varav värde på aktier i Länsförsäkringar AB	95	197	138	173	195	366	123	264	290	509	202	334	248		368	361	48	295	191	127	188	76	95	102	535		5 520
Varav uppskjuten skatt	9	104	39	22	59	105	79	58	122	78	46	51	42		158	67	30	134	85	18	22	30	27	21	88	435	1 929
Konsolideringskapital	87	730	389	346	271	1 516	316	595	829	630	450	745	401		1 497	1 136	281	653	649	262	706	297	271	259	908	6 092	14 657
Konsolideringsgrad, %	85	252	199	150	126	282	119	174	184	51	155	118	139		266	227	340	151	225	126	242	219	257	241	109	157	117

Länsförsäkringar är varken i juridisk eller praktisk mening en koncern, utan en samverkan mellan 24 självständiga länsförsäkringsbolag som tillsammans äger Länsförsäkringar AB.

*Länsförsäkringar Liv Försäkrings AB-koncernen konsolideras inte eftersom bolaget drivs enligt ömsesidiga principer.

För att uppnå korrekta värden för Länsförsäkringar totalt har mellanhavanden mellan Länsförsäkringar AB-koncernen och länsförsäkringsbolagen eliminerats. Värdet och värdeförändringar av Länsförsäkringar AB-aktier och förlagslån samt Länsförsäkringar AB-koncernens skulder till och fordringar på länsförsäkringsbolagen har eliminerats.

Resultat- och balansräkningar

Länsförsäkringar Liv Försäkrings AB (publ)

Mkr	2002	2001
Resultaträkning		
Premieinkomst, brutto	5 120	5 510
Premieinkomst, netto	4 996	5 404
Kapitalavkastning, netto	-9 791	-4 457
Försäkringsersättningar	-3 190	-2 687
Förändring i andra försäkringstekniska avsättningar	-2 669	-8 954
Driftskostnader	-1 101	-999
Försäkringsrörelsens tekniska resultat	-11 755	-11 694
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt	-11 755	-11 694
Skatt	-791	-873
ÅRETS RESULTAT	-12 546	-12 567

Balansräkning, 31 december

TILLGÅNGAR

Placeringstillgångar

Byggnader och mark	3 961	4 840
Placeringar i koncernföretag och intresseföretag	8 347	8 728

Andra finansiella placeringstillgångar

– aktier och andelar	21 703	42 251
– obligationer och andra räntebärande värdepapper	46 007	37 256
– övriga finansiella placeringstillgångar	1 571	956
Depåer hos företag som avgivit återförsäkring	0	1

Återförsäkrars andel av försäkringstekniska avsättningar	462	354
Andra tillgångar	2 174	3 427
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	4 978	2 525
SUMMA TILLGÅNGAR	89 203	100 338

EGET KAPITAL, AVSÄTTNINGAR OCH SKULDER

Eget kapital	13 667	28 386
Försäkringstekniska avsättningar (före avgiven återförsäkring)	72 802	69 629
Andra avsättningar och skulder	2 254	1 927
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	480	396
SUMMA EGET KAPITAL, AVSÄTTNINGAR OCH SKULDER	89 203	100 338

Länsförsäkringar Fondliv Försäkrings AB (publ)

Mkr	2002	2001
Resultaträkning		
Premieinkomst, brutto	3 137	3 459
Premieinkomst, netto	3 131	3 453
Kapitalavkastning, netto	388	273
Försäkringsersättningar	-548	-490
Förändring i andra försäkringstekniska avsättningar	3 319	-192
Driftskostnader	-788	-310
Värdeminskning av placeringstillgångar för vilka livförsäkringstagaren bär placeringsrisken	-5 943	-2 659
Försäkringsrörelsens tekniska resultat	-441	75
Icke-tekniskt resultat	-15	-66
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt	-456	9
Skatt	-176	-169
ÅRETS RESULTAT	-632	-160

Balansräkning, 31 december

TILLGÅNGAR

Placeringstillgångar	68	144
Placeringstillgångar för vilka livförsäkringstagarna bär risken	13 762	17 081
Andra tillgångar	209	162
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	1 011	1 144
SUMMA TILLGÅNGAR	15 050	18 531

EGET KAPITAL, AVSÄTTNINGAR OCH SKULDER

Eget kapital & obeskattade reserver	562	684
Avsättning för livförsäkringar för vilka livförsäkringstagarna bär risken	13 763	17 082
Andra avsättningar och skulder	725	765
SUMMA EGET KAPITAL, AVSÄTTNINGAR OCH SKULDER	15 050	18 531

Länsförsäkringar Bank AB (publ)

Mkr	2002	2001
Koncernresultaträkning		
Ränteintäkter	1 143	848
Räntekostnader	-605	-424
Räntenetto	538	424
Provisionsintäkter	85	71
Provisionskostnader	-58	-23
Nettoreultat av finansiella transaktioner	0	6
Övriga rörelseintäkter	84	58
SUMMA RÖRELSEINTÄKTER	649	536
Allmänna administrationskostnader	-564	-497
Avskrivningar	-46	-38
Övriga kostnader	-31	-46
Summa kostnader före kreditförluster	-641	-581
Resultat före kreditförluster	8	-45
Kreditförluster, netto	-13	25
Bankrörelsens resultat	-5	-20
Försäkringsrörelsens resultat	25	21
ÅRETS RESULTAT	20	1

Koncernbalansräkning, 31 december

Kassa och tillgodohavanden hos centralbanker	69	25
Utlåning till kreditinstitut	1 408	1 153
Utlåning till allmänheten	19 861	12 453
Aktier och andelar	1	1
Obligationer och andra räntebärande värdepapper	499	1 414
Tillgångar i försäkringsrörelsen	12	36
Immateriella tillgångar	109	91
Materiella tillgångar	30	13
Övriga tillgångar	235	243
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	78	94
SUMMA TILLGÅNGAR	22 302	15 523
Skulder till kreditinstitut	267	217
In- och upplåning från allmänheten	16 378	13 292
Emitterade värdepapper	3 706	417
Skulder i försäkringsrörelsen	5	15
Övriga skulder	234	228
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	308	250
Uppskjuten skatt	18	18
Efterställda skulder	180	80
Eget kapital	1 206	1 006
SUMMA SKULDER, AVSÄTTNINGAR OCH EGET KAPITAL	22 302	15 523

Länsförsäkringar Fondförvaltning AB (publ)

Mkr	2002	2001
Resultaträkning		
Intäkter	304	314
Driftskostnader	-290	-270
Rörelseresultat	14	44
Resultat från finansiella investeringar	2	1
Resultat efter finansiella poster	16	45
Skatt på årets resultat	-5	-13
Årets resultat	11	32

Balansräkning, 31 december

TILLGÅNGAR		
Anläggningstillgångar	16	18
Kortfristiga fordringar	68	75
SUMMA TILLGÅNGAR	84	93
Eget kapital och skulder		
Eget kapital	25	27
Kortfristiga skulder	59	66
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER	84	93

Ordlista

Absolute Returnfond

Absolute Return är en delmängd inom universumet av hedgefonder. En Absolute Returnfond har lägre korrelation till marknaden och normalt lägre nedside-risk än genomsnittet av hedgefonder.

Affärsvolym, Bank

Summan av in- och utlåning.

Alternativa Investeringar

De tillgångsslag som inte vid var tid betraktas som traditionella. För närvarande består Alternativa Investeringar av Private Equity- och Absolute Return-fonder.

Direktavkastning

Netto av ränteutgifter, utdelning på aktier och andelar samt överskott (underskott) på egna fastigheter.

Direkt försäkring

Försäkringsavtal som utgör avtal direkt mellan försäkringsgivare och försäkringstagare. Försäkringsbolaget är här, till skillnad från vid mottagen återförsäkring, direkt ansvarigt gentemot försäkringstagaren.

Driftskostnader

Omfattar kostnader för marknadsföring, försäljning och administration.

Flytträtt

Möjlighet att överföra pensionskapital från en försäkring hos en försäkringsgivare till en försäkring hos annan försäkringsgivare.

För egen räkning

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

Försäkringsersättningar (Skadekostnad)

Den på räkenskapsåret belöpande kostnaden för inträffade skador vare sig dessa är anmälda till bolaget eller inte.

Försäkringskapital (Liv)

Försäkringens värde såsom det presenteras för kund.

Försäkringsrörelsens resultat (Sak)

Premieintäkter minskat med drifts- och skadekostnader plus resultatet av avgiven återförsäkring och kapitalavkastning i försäkringsrörelsen.

Hedgefond

Fond som via investeringar i traditionella marknader, söker positiv avkastning oberoende av marknadernas generella utveckling.

Kalkylränta (Sak)

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

Kapitalavkastning

Nettot av följande intäkter och kostnader: ränteutgifter, räntekostnader, utdelning på aktier och andelar, överskott (underskott) på egna fastigheter, förändring av verkligt värde på fastigheter, aktier, räntebärande värdepapper och derivat, vinst (förlust) vid försäljning av placeringstillgångar samt kursvinster (kursförluster) på valutor.

Kapitaltäckningsgrad, Bank

Kapitalbasen i förhållande till riskvägt belopp. I kapitalbasen räknas eget kapital plus förlagslån minus goodwill och bokfört värde på aktierna i WASA Garanti. Riskvägt belopp definieras som summa tillgångar i balansräkningen och åtaganden utanför balansräkningen värderade enligt lagen om kapitaltäckning och stora exponeringar för kreditinstitut och värdepappersbolag. Kapitaltäckningsgraden ska enligt lagen uppgå till minst 8 procent.

Konsolideringskapital

Summan av eget kapital, uppskjuten skatteskuld/fordran, obeskattade reserver och över/undervärden i tillgångar.

Konsolideringsgrad (Sak)

Konsolideringskapital i förhållande till premieinkomst för egen räkning, uttryckt i procent.

Konsolideringsnivå (Liv)

Med konsolideringsnivå avses den kollektiva konsolideringsgraden. Konsolideringsnivån definieras som marknadsvärdet på bolagets tillgångar i förhållande till bolagets totala åtagande, det vill säga försäkringstekniska avsättningar och fördelad återbäring.

Kreditförluster

Befarade kreditförluster är skillnaden mellan kreditbeloppet och vad som beräknas betalas in, med hänsyn tagen till kredittagarens betalningsförmåga och värdet på säkerheten. Konstaterade kreditförluster är fastställda, till exempel i en konkurs eller ett ackord.

Nettoplacering

Skillnaden mellan köpe- och försäljningssummor för tillgångar under räkenskapsåret.

Placeringstillgångar

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

Premieinkomst

Premier som har betalats in under året. Premieinkomst är ett vanligt mått på försäkringsrörelsens volym.

Premieintäkt

Den del av premieinkomsten som avser räkenskapsåret.

Private Equity-fond

Fond som köper, utvecklar och säljer onoterade bolag. Huvuddelen av investeringarna görs i mogna, lönsamma bolag.

Räntebärande (värdepapper)

Ett lån emitterat i marknaden av en låntagare (till exempel staten). Långsiktiga lån kallas vanligen för obligationer medan en vanlig benämning för de kortsiktiga är växlar.

Räntemarginal, Bank

Skillnaden mellan medelräntan på samtliga tillgångar och medelräntan på samtliga skador.

Rörelseresultat

Resultat före bokslutsdispositioner och skatt.

Skadekostnadsprocent

Förhållandet mellan skadekostnad och premieintäkt, uttryckt i procent.

Taktisk allokering

Valet av fördelningen mellan olika tillgångsslag i en portfölj, exempelvis vilken andel aktier och räntebärande placeringar man vill ha. Omfördelning görs beroende på marknadsstron.

Tillgångsfördelning

Valet av fördelningen mellan olika tillgångsslag i en portfölj, exempelvis vilken andel aktier, räntebärande placeringar och fastigheter man vill ha.

Totalavkastning

Summan av direktavkastning, realiserade vinster och förluster samt orealiserade värdeförändringar i förhållande till genomsnittligt värde på placerings-tillgångar definierade och klassificerade enligt uppställning i kapitalavkastningstabellen.

Totalkostnadsprocent

Summan av driftskostnad och skadekostnad i förhållande till premieintäkt, uttryckt i procent.

Återförsäkring

Om ett försäkringsbolag inte kan, eller vill, bära hela ansvaret mot försäkringstagarna, återförsäkras bolaget delvis de tecknade försäkringarna hos andra bolag. Härvid talas om avgiven återförsäkring hos det förstnämnda och mottagen återförsäkring hos de sistnämnda bolagen.

Övervärden

Positiv skillnad mellan en tillgångs marknadsvärde och dess bokförda värde enligt balansräkningens tillgångssida.

Adresser

Länsförsäkringsbolag

Blekinge Länsförsäkringsbolag

Box 24
374 21 Karlshamn
Besök: Kyrkogatan 21
Tfn: 0454-30 23 00
Fax: 0454-105 60
E-post: info@blekinge.lansforsakringar.se

Dalarnas Försäkringsbolag

Box 3
791 21 Falun
Besök: Slaggatan 9
Tfn: 023-930 00
Fax: 023-284 87
E-post: info@dalarnas.lansforsakringar.se

Länsförsäkringar Älvsborg

Box 1107
462 28 Vänersborg
Besök: Vallgatan 21
Tfn: 0521-27 30 00
Fax: 0521-27 32 27
E-post: info@alvsborg.lansforsakringar.se

Länsförsäkringar Gävleborg

Box 206
801 03 Gävle
Besök: Slottstorget 3
Tfn: 026-14 75 00
Fax: 026-14 75 19
E-post: info@gavleborg.lansforsakringar.se

Länsförsäkringar Göttinge

Box 54
281 21 Hässleholm
Besök: Andra Avenyen 14
Tfn: 0451-489 00
Fax: 0451-156 93
E-post: info@goinge.lansforsakringar.se

Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän

404 84 Göteborg
Besök: Lilla Bommen 8
Tfn: 031-63 80 00
Fax: 031-63 80 05
E-post: info@gbg.lansforsakringar.se

Länsförsäkringar Halland

Box 518
301 80 Halmstad
Besök: Strandgatan 10
Tfn: 035-15 10 00
Fax: 035-10 36 10
E-post: info@halland.lansforsakringar.se

Länsförsäkringar Jämtland

Box 367
831 25 Östersund
Besök: Prästgatan 48
Tfn: 063-19 33 00
Fax: 063-10 24 70
E-post: info@jamtland.lansforsakringar.se

Länsförsäkringar Jönköping

Box 623
551 18 Jönköping
Besök: Barnarpsgatan 22
Tfn: 036-19 90 00
Fax: 036-19 92 40
E-post: info@jonkoping.lansforsakringar.se

Länsförsäkringar Kalmar län

Box 748
391 27 Kalmar
Besök: Smålandsgatan 1
Tfn: 020-66 11 00
Fax: 0480-286 50
E-post: info@kalmar.lansforsakringar.se

Länsförsäkringar Kronoberg

Box 1503
351 15 Växjö
Besök: Sandgårdsgatan 5
Tfn: 0470-72 00 00
Fax: 0470-72 00 01
E-post: info@kronoberg.lansforsakringar.se

Länsförsäkringar Norrbotten

Box 937
971 28 Luleå
Besök: Kungsgatan 13
Tfn: 0920-24 25 00
Fax: 0920 - 22 01 66
E-post: info@lfn.nu

Länsförsäkringar Skaraborg

Box 600
541 29 Skövde
Besök: Rådhusgatan 8
Tfn: 0500-77 70 00
Fax: 0500-77 70 30
E-post: info@skaraborg.lansforsakringar.se

Länsförsäkringar Stockholm

173 82 Stockholm
Besök: Hemvärnsgatan 9, Solna
Tfn: 08-562 830 00
Fax: 08-562 833 36
E-post: info@sth.lansforsakringar.se

Länsförsäkringar Södermanland

Box 147
611 24 Nyköping
Besök: V Storgatan 4
Tfn: 0155-48 40 00
Fax: 0155-48 41 03
E-post: info@sodermanland.lansforsakringar.se

Länsförsäkringar Uppsala

Box 2147
750 02 Uppsala
Besök: Svartbäcksgatan 44
Tfn: 018-68 55 00
Fax: 018-68 55 80
E-post: info@uppsala.lansforsakringar.se

Länsförsäkringar Värmland

Box 367
651 09 Karlstad
Besök: Köpmannagatan 2 A
Tfn: 054-775 15 00
Fax: 054-775 16 50
E-post: info@varmland.lansforsakringar.se

Länsförsäkringar Kristianstad

Box 133
291 22 Kristianstad
Besök: V Storgatan 49
Tfn: 044-19 62 00
Fax: 044-12 06 35
E-post: info@krstad.lansforsakringar.se

Länsförsäkringar Västerbotten

Box 153
901 04 Umeå
Besök: Nygatan 19
Tfn: 090-10 90 00
Fax: 090-10 92 29
E-post: info@vasterbotten.lansforsakringar.se

Länsförsäkringar Västernorrland

Box 164
871 24 Härnösand
Besök: Stora Torget 3
Tfn: 0611-253 00
Fax: 0611-22518
E-post: info@vasternorrland.lansforsakringar.se

Länsförsäkringar Bergslagen

Box 1046
721 26 Västerås
Besök: Stora Gatan 41
Tfn: 021-19 01 00
Fax: 021-19 01 37
E-post: info@bergslagen.lansforsakringar.se

Östgöta Brandstodsbolag

Box 400
581 04 Linköping
Besök: Platensgatan 11
Tfn: 013-29 00 00
Fax: 013-29 06 25
E-post: info@ostgota.lansforsakringar.se

Länsförsäkringar Gotland

Box 1224
621 23 Visby
Besök: Österväg 17
Tfn: 0498-28 18 50
Fax: 0498-24 76 48
E-post: info@gotland.lansforsakringar.se

Länsförsäkringar Skåne

Box 742
251 07 Helsingborg
Besök: Södergatan 15
Tfn: 042-24 90 00
Fax: 042-24 94 70
E-post: info@skane.lansforsakringar.se

Gemensamma bolag

Länsförsäkringar AB

106 50 Stockholm
Besök: Tegelluddsvägen 11-13
Tfn: 08-588 400 00
Fax: 08-670 48 23
E-post: info@lansforsakringar.se

Länsförsäkringar Liv

106 50 Stockholm
Besök: Tegelluddsvägen 21
Tfn: 08-588 400 00
Fax: 08-588 408 51
E-post: info@lansforsakringar.se

Länsförsäkringar Fondliv

106 50 Stockholm
Besök: Tegelluddsvägen 21
Tfn: 08-588 400 00
Fax: 08-588 408 51
E-post: info@lansforsakringar.se

Länsförsäkringar Sak

106 50 Stockholm
Besök: Tegelluddsvägen 11-13
Tfn: 08-588 400 00
Fax: 08-588 418 10
E-post: info@lansforsakringar.se

Länsförsäkringar Fonder

106 50 Stockholm
Besök: Tegelluddsvägen 21
Tfn: 08-588 400 00
Fax: 08-21 74 77
E-post: info@lansforsakringar.se

Länsförsäkringar Bank

106 50 Stockholm
Besök: Tegelluddsvägen 11-13
Tfn: 08-588 416 00
Fax: 08-670 48 37
E-post: info@lansforsakringar.se

Agria Djurförsäkring

Box 70306
107 23 Stockholm
Besök: Tegelluddsvägen 11-13
Tfn: 020-88 88 88
Fax: 08-690 81 80
E-post: info@agria.se

Humlegården Fastigheter

Box 5182
102 44 Stockholm
Besök: Birger Jarlsgatan 25
Tfn: 08-506 220 50
Fax: 08-506 220 99
E-post: info@humlegarden-fastigheter.se

Representationskontor

Länsförsäkringar AB

Square de Meeüs 29
B-1000 Brussels
Telefon +32 2 547 5822
E-post: info@lansforsakringar.se

Definitioner

Länsförsäkringar

De 24 länsförsäkringsbolagen och Länsförsäkringar AB i samverkan.

Länsförsäkringsbolag

24 lokala, självständiga och kundägda försäkringsbolag. Bedriver försäkringsverksamhet inom visst geografiskt område. Svarar för nästan all kundkontakt inom samtliga verksamhetsområden i gruppen.

Länsförsäkringsbolagens förening

Länsförsäkringsbolagens förening är en ideell förening. Medlemmar är de 24 länsförsäkringsbolagen samt tio socken-/häradsbolag. Syftet är att tillvarata medlemmarnas intressen och främja den lokala försäkringsidén.

Länsförsäkringar AB

Moderbolag i en finansiell koncern som huvudsakligen ägs av de 24 länsförsäkringsbolagen och 10 socken- och häradsbolag. Koncernen ger service till länsförsäkringsbolagen inom följande ansvarsområden: Sakförsäkring samt - genom dotterbolag - livförsäkring, bank, fond, kapitalförvaltning och djurförsäkring. Koncernen ansvarar också för gruppens utvecklingsverksamhet.

Länsförsäkringar Sak

Bedriver Länsförsäkringar AB-koncernens sakförsäkringsrörelse.

Länsförsäkringar Liv (Länsförsäkringars livförsäkringsbolag)

Bedriver traditionell livförsäkringsrörelse och genom dotterbolaget Länsförsäkringar AB Fondliv livförsäkringsrörelse med fondanknytning. Verksamheten bedrivs enligt ömsesidiga principer, varför resultatet i sin helhet tillfaller kunderna.

Länsförsäkringar Fonder (Länsförsäkringars fondbolag)

Bedriver fondförvaltning.

Länsförsäkringar Bank

Bedriver bankrörelse med inriktning mot privatpersoner och lantbruk.

Länsförsäkringar Mäklarservice

Bolaget ägs gemensamt av länsförsäkringsbolagen och Länsförsäkringar AB och erbjuder genom regionala mäklardiskar mäklare ett enhetligt uppträdande och en förstärkt service.

Agria Djurförsäkring

Försäkringsgivare för djur- och grödaförsäkring.

EurAPCo

Europeisk försäkringsallians där Länsförsäkringar ingår som en av sju partners. Samarbetet inom EurAPCo syftar till att skapa förutsättningar för erfarenhetsutbyte på det internationella planet. De olika partnerbolagen agerar helt självständigt och suveränt på sina nationella marknader.

Beställning av verksamhetsberättelser

Fler exemplar av denna verksamhetsberättelse beställs från Kommunikation & Marknadsutveckling i Länsförsäkringar AB, tel 08-588 415 38, fax 08-588 433 65 eller på www.lansforsakringar.se

Verksamhetsberättelser från länsförsäkringsbolagen, Länsförsäkringar Liv och Länsförsäkringar Bank, kan beställas via de adresser som finns på sid 91.

Produktion:

Länsförsäkringar AB, Kommunikation & Marknadsutveckling, n3prenör

Foto: Mats Lundqvist, Andreas Johansson, Magnus Pehrsson

Tryck: ATT Grafiska