

Mundtlig beretning 2011

1. Valg

Der har været afholdt valg til LB's generalforsamling i valgområde 10, Nord- og Midtjylland, i valgområde 11 Østjylland, samt i valgområde 12 Nordjylland.

I er tidligere blevet orienteret om valgresultatet, så her vil vi blot benytte lejligheden til at sige en stor tak for indsatsen til dem, som ikke genopstillede eller som ikke blev genvalgt.

De nyvalgte ønsker vi hjertelig tillykke med valget og byder velkommen til et godt samarbejde.

I valgområde 11 er der en plads ledig for medlemsgruppe 2. Det af bestyrelsen nedsatte valgudvalg har fundet en kandidat iht. Vedtægternes § 8a. Denne kandidat skal godkendes af generalforsamlingen – det finder sted senere under dagsordenens pkt. 6.

2. Konkurrencesituationen

Den 8. marts 2010 meddelte Nykredit og den nordiske forsikringskoncern Gjensidige, at de havde indgået et langsigtet strategisk samarbejde på forsikringsområdet. Aftalen betød at det norskejede Gjensidige købte Nykredit Forsikring A/S for at bruge brandet Nykredit til salg af private forsikringer, mens erhvervskunder, herunder landbrug, skulle betjenes under navnet Gjensidige

Gjensidige var i forvejen på det danske marked eftersom de havde købt Fair Forsikring i 2006 og året efter Kommuneforsikring, men med købet af Nykredit besidder Gjensidige nu 6 % af det Danske forsikringsmarked og er dermed marginalt større end LB Koncernen.

Gjensidige har som erklæret mål at erhverve 10 % af markedet, og en del af deres strategi er ligesom i LB at indgå gruppeaftaler. Som det er tilfældet i mange andre industrier bliver gode ideer kopieret, men vi tror, at vi med fokus på medlemmerne, fortsat vil kunne vinde markedsandele ved organisk vækst i fremtiden.

Men den måde vi skal tiltrække nye medlemmer på er under forandring. Dette er en direkte følge af den transparens som digitaliseringen i samfundet fører med sig. Pris og produktsammenligninger er kun et klik væk, og det samme er bruger- og kundeoplevelserne. En udvikling som understøttes af Forsikring & Pension i form af en fortsat forbedring af Forsikringsguiden, som jo er branchens fælles sammenligningsportal.

Anbefalingen fra ven til ven foregår i stigende grad på de sociale medier. Man kan sige at lærerværelseseffekten flytter ind i cyberspace. Netop ambassadøreffekten har været LB's stærkeste kort i markedsføringen, og derfor er digitaliseringen og transparensen blot med til at understøtte vores strategi om at dyrke åbenheden, og være tæt på vores medlemmer.

Det går godt med indtegningen, og vi udvikler fremtidens merværdi for medlemmerne i form af brugervenlige digitale løsninger, som skal fremme konkurrenceevnen såvel på pris som på kvalitet i årene der kommer.

3 LB eksternt

Medlemstilfredshedsundersøgelser

I september 2010 blev der for anden gang gennemført en medlemstilfredshedsundersøgelse i LB's datterselskaber. I lighed med 2008-undersøgelsen, viste resultatet for hovedparameteren **Tilfredshed**, at alle 3 datterselskaber lå over forsikringsbranchens gennemsnitlige indeks på 76 - men under LB's resultat fra 2009 på indeks 84. BAUTA havde et indeks på 83 (+3), mens RUNA's og FDM Forsikring's indeks var uforandret på henholdsvis 78 og 80.

På den anden hovedparameter **Loyalitet** var indekset i BAUTA og RUNA steget +3 til henholdsvis 91 og 87, hvorimod FDM Forsikring var faldet med et enkelt indekspoint til 86. LB's resultat fra 2009 var på indeks 93. Desværre foreligger der ikke et nyere brancheindeks på loyalitet.

Som omtalt på sidste års generalforsamling offentliggjorde EPSI Danmark i november 2009 til vores store overraskelse en kundetilfredshedsundersøgelse efter nøjagtig de samme principper som vores egne - med særskilte data om LB. Dette er blevet gentaget i november 2010 med et indeks på **Tilfredshed** for LB på 82,6, hvilket fortsat er branchens højeste

Uddelinger og støtte

LB har også i 2010 støttet en række organisationer og uddelt midler.

LB Fonden gav i 2010 i alt 1.048.250 kr. i støtte til 13 projekter inden for undervisningsområdet under hovedtemaet "Støtte til projekter, der i særlig grad sigter på viden(s)deling".

Det var 13. gang fonden uddelte midler, og det største beløb på 250.000 kr. blev givet til et filmprojekt, der vil fokusere på tidligere og nuværende plejebørns følelse af forladthed og problemer med omstilling til nye forhold til især skolen og kammeraterne – med inddragelse af berørte unge som medproducenter.

LB støttede igen i år **Danmarks Indsamling 2011** med 100.000 kr. Bag indsamlingen stod 12 af Danmarks største humanitære organisationer. Pengene fra indsamlingen går til at støtte Afrikas unge med vægt på uddannelse, forbedrede sundhedsvilkår og afhjælpning af arbejdsløshed for derved at skabe bedre mulighed for et nyt Afrika.

Samtidig med at vi på denne måde er med til at støtte et væsentligt humanitært formål, var der den lille ekstra gevinst, at eksponeringen af LB fremstod meget tydeligt i den store tv-udsendelse.

LB besluttede i efteråret 2010 at indgå et sponsorat til støtte for: "**Elephant Parade**" i København.

Formålet med elefantparaden er at indsamle penge for at kunne støtte de truede asiatiske elefanter.

Ideen bag elefantparaden er at placere en lang række elefanter – malet og dekoreret af anerkendte kunstnere - i Københavns gader. Her vil de være placeret fra d. 1. juni til og med d. 25. august, hvorefter de vil blive solgt på en stor auktion hos Bruun Rasmussen Auktioner.

Som sponsor får vi stillet en elefant og en kunstner til rådighed. Elefanten er vores frem til auktionen. I løbet af sommeren skal LB's elefant stå på Vandkunsten, så den står tæt på LB og samtidig bliver set af så mange mennesker som muligt.

Da vi indgik sponsoratet som en af de første sponsorer er det lykkedes os at få kunstneren Kasper Købke (i familie med guldaldermaleren Christen Købke) til at "male" LB's elefant. Kasper er en ung fremadstormende kunstner, som er kendt for sine meget fine tegninger med blyant af Københavns gader og bygninger. Desuden blev Kasper valgt som årets kunstartalent i 2010. Kasper tegner elefanten med sin blyant så den fremstår som en levende elefant med hud og hår.

Kasper Købke har arbejdet med elefanten siden ultimo december i vores lokale på hjørnet af Farvegade og Hestemøllestræde. Han regner med at skulle bruge hen ved 1000 timer på opgaven.

Det har i den forløbne tid givet os mulighed for at præsentere Kasper for medarbejderne ved et arrangement i kantinen og ved en intern workshop. Derudover har medlemmer kunnet besøge hans "LB-værksted" i forbindelse med kunstrundvisninger og vi har også haft den store glæde at kunne invitere børn fra et julemærkehjem til et besøg, hvor de blev undervist af Kasper i kunsten at tegne.

Vi glæder os til at elefanten kommer ud "i det fri". Det er spændende hvor meget den indbringer og ikke mindst hvem der køber "LB's" elefant på auktionen d. 8. september.

I forbindelse med vores sponsorvirksomhed er vi også i gang med at udvikle en helt ny ide, hvorefter vi vil give jer mulighed for at blive ansvarlige for **lokal sponsorering**.

Kort fortalt vil vi stille et beløb til rådighed for et lokalt sponsorat, som giver LB god omtale i lokalområdet. Forudsætningen er, at det er jer, der siger god for kvaliteten i sponsoratet og jer, der står for det praktiske herunder sørger for den lokale omtale. Vi vil gerne drøfte denne ide nærmere med jer på vores møde i september.

4. Årsregnskab 2010

Som en indledning til gennemgangen af årsrapporten kan vi oplyse, at der er sket en kraftig stramning fra Finanstilsynets side i forhold til afgivelse af oplysninger. Både på tidsfrister og indholdet af de oplysninger, der skal afgives. Vi har naturligvis overholdt kravene, og vil ud fra de erfaringer vi har fået, gennemgå vores proces for udarbejdelse af årsregnskabet, idet der i højere grad vil være behov for automatiseringer og løbende validering af regnskabsoplysningerne.

Det interne koncernrevisionsudvalg vil få en central rolle i vurderingen af det arbejde.

Ellers vil jeg bede jer om at slå op i regnskabsdelen, siderne 32 og 33. Nederst på side 33 fremgår årets resultat.

Årets resultat udgør et overskud på 127,1 mio. kr. mod et overskud på 345,2 mio. kr. i 2009. Samlet set må resultatet betegnes som mindre tilfredsstillende. Vi vil i forbindelse med gennemgang af regnskabet redegøre for udviklingen inden for de forskellige områder.

Næsten øverst på side 32 fremgår præmieindtægten for egen regning, hvilket er præmieindtægten efter betaling til genforsikring og efter reguleringer. Præmieindtægten for egen regning udgør 1,3 mia. kr. mod 1,2 mia. i 2009. Bag denne stigning ligger blandt andet en nettotilgang i antallet af forsikringer på 19.503, hvor nettotilgangen i antallet af forsikringer udgjorde 16.845 i 2009. Samtidig er den tidligere gennemførte præmiestigning på husforsikringen på 10 % nu fuldt gennemført.

Der er i 2010 udbetalt 72,4 mio. kr. i anciennitetsrabat mod 65,2 mio. kr. i 2009. Dette skal naturligvis tages i betragtning, når resultatet vurderes.

Erstatningsudgifterne for egen regning - altså efter betaling fra genforsikring – udgør ca. 1,3 mia. kr. I 2009 var erstatningsudgifterne for egen regning 1 mia. kr.

På bil- og ulykkesforsikringen er forløbet præget af en stigning i skadefrekvensen. Der er på grund af vintervejret, som jo både indledte og afsluttede 2010 anmeldt flere faldskader, glatføreuheld samt en del skader som følge af sne og istapper, der er styrtet ned fra hustagene.

Inden for indbo- og husforsikringen er udviklingen også præget af vejrligsbegivenheder, som jo som udgangspunkt må betegnes som en almindelighed, men hvor 2010 alligevel var noget særligt. Således har vi hen over hele året og ad flere omgange været ekstraordinært ramt af snetryksskader, frostsprængninger, tøjbrudsskader og skybrud. Under rejseforsikringen blev vi specielt ramt af følgerne af den islandske askesky. Til gengæld har der ikke været de store storme. På både indbo- og husforsikringen kan der konstateres erstatningsprocenter på over 100, og det uanset den gennemførte præmieforhøjelse på husforsikringen på 10 %. Det er klart, at vi skal være opmærksomme på at få genskabt lønsomheden på området. Men det er ikke lige til, for det er svært at få helt styr på, hvad der mon er et normalniveau for disse vejrligsbegivenheder. Der er også konkurrencehensyn, der skal tages. Så det skal analyseres grundigt.

På positivsiden kan det nævnes, at der samlet set er sket et fald i antallet af tyverier.

Da de enkelte skadebegivenheder er sket spredt hen over året – frem for som én stor begivenhed – er genforsikringssekskabernes andel af disse vejrligsskader tilsvarende begrænset.

Derudover er erstatningsudgifterne påvirket af afløbstab på 70,9 mio. kr. efter genforsikringsandelen. Dette afløbstab skyldes en efterregulering af tidligere års skader.

Erstatningsprocenten for egen regning udgør herefter 95,0 % mod 83,4 % i 2009.

De forsikringsmæssige driftsomkostninger for egen regning udgør 136,1 mio. kr. mod 116,8 mio. kr. i 2009. Det er en meget stor stigning, og der er en god forklaring, som er vigtig at give straks. 2010-omkostningerne bliver nemlig sammenlignet med et kunstigt lavt niveau i 2009, da vi i 2009 fik tilbagebetalt et opsamlet fradragsberettiget momsbeløb på ca. 15 mio. kr. I 2008 udgjorde de forsikringsmæssige driftsomkostninger for egen regning 134,3 mio. kr., så hen over en treårig periode er omkostningerne steget fra 134 mio. kr. til 136 mio. kr.

Vi vil på dette sted fremhæve, at overgangen til det nye solvens II regime – som vi omtaler senere – er en bekostelig affære for hele forsikringsbranchen, herunder også for LB.

Vi har tidligere omtalt, at vi har indgået en aftale om bonus med vores medarbejdere. Desværre har det vist sig, at den ikke er skruet rigtigt sammen, idet den ikke i tilstrækkelig grad belønner den situation, hvor alle må gøre en ekstra indsats, men hvor det økonomiske resultat alligevel bliver magert. Det var tilfældet i 2010, hvor ordningen – trods en voldsom travlhed alle steder – ikke udløste bonus.

Bonusaftalen er derfor ophævet pr. 31.12.2010, og vi vil så arbejde på en ny, der i højere grad belønner den indsats, der ydes i de forskellige sektioner. Denne aftale regner vi med at få på plads i løbet af 2011, så den kan få virkning for 2012. Vi kan se, at vores konkurrenter – også ikke-aktieselskaber – har indført bonusordninger, hvilket yderligere nødvendiggør en ordning, som understøtter vores ønsker til udvikling og aktiviteter.

I lyset af, at der har været løbet meget stærkt i 2010, har vi besluttet at give alle medarbejdere, der var omfattet af bonusordningen, et engangsvederlag på ½ måneds løn som tak for deres indsats. På samme vis ved vi, at også 2011 bliver et ekstraordinært travlt år. Vi har adskillige projekter i gang, som vil kræve en ekstra indsats. Vi har derfor allerede nu tilkendegivet, at der også for 2011 vil blive udbetalt et engangsvederlag på ½ måneds løn. Tilsagnet for 2011 omfatter dog ikke direktionen, da det efter de nye aflønningsregler er blevet for kompliceret at give den slags ydelser til direktionen.

Som illustration af den arbejdsindsats der ydes, vil vi fremhæve, hvad vores 440 medarbejdere skulle nå i løbet af 2010:

Servicere 315.000 medlemmer med i alt 815.000 policer, herunder:

Behandle næsten 87.000 nytegnede policer og slette knap 57.000.

Behandle ca. 150.000 skader med i alt 235.000 udbetalinger

Besvare 1,25 mio. telefonopkald

Hertil kommer så alt det, der ikke rigtigt kan måles – og det er meget - så der er ingen tvivl om, at der har været travlt.

Og tilbage til omkostningerne – så betragter vi fortsat vores forholdsvis lave omkostninger som et helt afgørende område for vores konkurrencedygtighed. Og vi har også nogle forudsætninger - enkle standardiserede produkter og lave salgsomkostninger – indbygget i vores forretning som gør, at vi simpelthen bør kunne holde lave omkostninger. Ellers gør vi noget forkert.

Den samlede omkostningsprocent for egen regning udgør 10,0 % mod 9,2 % i 2009, hvilket er blandt de laveste i branchen.

Det forsikringstekniske resultat udgør et underskud på 57,4 mio. kr. mod et overskud i 2009 på 103,1 mio. kr. Denne del af resultatet er utilfredsstillende.

Selskabets combined ratio, som er forholdet mellem præmieindtægter på den ene side og erstatningsudgifter, omkostninger samt resultatet af genforsikring på den anden side, udgør 105,2 % mod 93,1 % i 2009, hvilket naturligvis heller ikke er tilfredsstillende

Resultatet af investeringsvirksomhed efter forsikringsteknisk rente, som fremgår på side 33, udgør et overskud på 203,4 mio. kr. mod et overskud på 262,1 mio. kr. i 2009.

Resultatet af tilknyttede virksomheder, som er vores dattervirksomheder, udgør et overskud på 50,5 mio. kr. mod et overskud på 53,4 mio. kr. i 2009. På side 44 note 8, kan det ses, hvordan resultaterne fordeler sig i datterselskaberne. Datterselskabernes resultater er modsat LB's positivt påvirket af afløbsgevinster på hensættelserne.

Resultaterne for ejendommene i Semen er præget af mindre nedskrivninger af ejendommene. Resultatet i Randan er præget af stigende træpriser samt stigning i værdien på skovene.

Under de associerede virksomheder, som fremgår af note 9 på side 44, udgør resultatet et overskud på 1,7 mio. kr. mod et overskud på 2,5 mio. kr. i 2009. Skovadministrationselskabet IWC, som vi er medejer af, har gennem de senere år leveret nogle gode regnskabsresultater.

Renteindtægter og udbytter udgør 88,1 mio. kr. mod 107,5 mio. kr. i 2009.

Kursreguleringer på aktier og valuta udgør et overskud på 84,5 mio. kr. mod et overskud på 133,7 mio. kr. i 2009. Forløbet afspejler den generelle markedsudvikling.

Den udfordring vi står over for i forhold til vores investeringer, er renteutviklingen. Ved stigende renter får vi naturligvis en større renteindtægt. Imidlertid vil dette betyde fald i obligationskurserne, hvorfor vi skal være opmærksomme på den del. Med vores nuværende obligationsbeholdning, vil en rentestigning på 1%-point betyde et kurstab på ca. 50 mio. kr. Så vi skal være på vagt i forhold til dels hvilke obligationer vi vælger samt fordelingen mellem obligationer og aktier. Vi har i de sidste to år ud fra et solvens- og risikosynspunkt haft nedbragt aktiebeholdningerne, og anbragt pengene i obligationer, hvor vi i den nuværende markedssituation vil vægte aktierne lidt højere igen.

Tilbage til resultatopgørelsen udgør resultatet før skat et overskud på 143,7 mio. kr. mod et overskud på 362,9 mio. kr. i 2009. Fra balancen på siderne 34 og 35 kan fremhæves, at egenkapitalen udgør 2,7 mia.

Jeg vil ikke gennemgå hele noteafsnittet, men derimod henvise til note 1, 5-årsoversigten, som viser nogle hoved- og nøgletal. Oversigten findes på side 38.

5. Forsikringsteknik

Kort om portefølje- og skadeudviklingen

I året der er gået, fik LB en nettotilgang på 19.503 policer, hvilket er knap 3.000 flere end i 2009, og i øvrigt på niveau med årene 2007 og 2008, hvilket er glædeligt. Der er primært tale om øget fremgang på brancherne ulykke og familie, mens der ses et lille fald i fremgangen for så vidt angår husforsikringer.

Der er også positiv udvikling i branchen lystfartøjer, og vi er nu i koncernen oppe på omkring 1000 forsikringer til en samlet præmie på 2,4 mio. kr.

Pr. 1. januar 2011 skiftede vi leverandør af sundhedsforsikringer, idet ihiBupa, som hidtil havde været vores samarbejdspartner, ønskede at udtræde af dette marked. Efter forhandlinger til forskellig side fik vi i stedet indgået en god aftale med Forsikringsselskabet Mølholm, hvor vi faktisk kunne sætte priserne en anelse ned i forhold til vores medlemmer og med nogenlunde uændrede vilkår.

Erstatningsprocenterne har for LB's vedkommende desværre ikke været tilfredsstillende i det forgangne år. Med undtagelse af Runa forsikring har de øvrige datterselskabers resultater på denne front heller ikke været helt tilfredsstillende, men LB's har dog været langt de ringeste, og som det fremgik af gennemgangen af årsregnskabet betyder det jo også, at LB kommer ud af 2010 med forsikringsteknisk underskud, hvor de andre direkte tegnende selskaber har overskud.

Der er mange forklaringer på dette, herunder særligt vejrliget, men det ændrer ikke ved, at vi selvfølgelig er kede af, at vores store stolte moderselskab klarer sig ringere end døtrene, så det må vi naturligvis fremdeles have fokus på.

Forsikringsguiden/Ankenævnsstatistik

LB Koncernen kan også i 2010 være stolt af en flot statistik ved Ankenævnet for Forsikring. Statistikken er en slags karakterbog for skadebehandlingen i de enkelte forsikringsselskaber, og Ankenævnet for Forsikring offentliggør den 27. maj 2011 den officielle statistik for året 2010. Vi kan ikke her afsløre de konkrete tal, men blot oplyse, at LB Koncernen i 2010 ligger på samme flotte niveau som 2009, hvilket er meget tilfredsstillende.

Den fortsat positive udvikling er glædelig ikke mindst taget i betragtning af, at bestyrelsen i Forsikring og Pension har besluttet at udvide organisationens hjemmeside til brug for sammenligning af forsikringsselskaber (Forsikringsguiden). Det er blevet besluttet, at guiden fremover skal indeholde oplysninger om ankenævnsstatistik, medlemstilfredshed baseret på objektive målinger og tilgængelighed. Tallene opgøres over en treårig periode, sådan at markante udsving fra år til år udjævnes. Det vil dog altid være muligt at se det seneste år.

For LB Koncernen, der generelt markerer sig meget positivt i både medlemstilfredshedsundersøgelser og ankenævnsstatistik, er det glædeligt, at disse elementer nu indgår i sammenligningsgrundlaget. Det vurderes, at LB også indenfor området tilgængelighed står udmærket - på trods af noget kortere telefonåbningstider og færre kundekontorer end flere andre selskaber. Det skyldes ikke mindst muligheden for kontakt via internet, samt at vi har døgnservice ved alvorlige skader.

Indboforsikringen

Som nævnt i den mundtlige beretning i 2010 arbejdede vi gennem en længere periode med at skabe en mere tidssvarende og rentabel Indboforsikring som erstatning for Familiens Basisforsikring og familieforsikringen.

Indboforsikringen blev lanceret for nye medlemmer ultimo juni 2010.

Vores medlemmer i bestanden med Familiens Basisforsikring og familieforsikringen modtog en varslings om overførsel til den nye Indboforsikring ultimo november 2010. Alene i LB drejede det sig om ca. 106.000 medlemmer med Familiens Basisforsikring og ca. 44.000 medlemmer med en familieforsikring. Hertil skal så lægges datterselskabernes portefølje.

Det var med bekymring, vi gik i gang med en af de mest komplekse varslinger i LBs historie.

Ud over omlægning til nye dækninger, vilkår og selvrisici, indebar varslingen også en generel prisstigning på indbodækningen til dækning af forøgede skadeudgifter. Hertil kom enkelte ændringer af vilkårene for rejseforsikringen og sidst – men ikke mindst – ophør af pensionstrabatten på rejseforsikringen. Pensionister rejser

meget og har derfor mange skader – så mange, at de faktisk burde betale mere for deres rejseforsikringer end de medlemmer, der stadig er erhvervsaktive. Så langt ville vi dog ikke gå, men fandt det på den anden side ikke forsvarligt at opretholde rabatten til pensionisterne.

På trods af kompleksiteten og en gennemsnitlig præmiestigning på ca. 11,5 % på Familiens Basisforsikring og ca. 14 % på familieforsikringen, er vi yderst tilfredse med, at vores medlemmer foreløbigt har taget rigtig godt i mod den nye Indboforsikring, som de skifter til i løbet af 2011.

Leasingbiler

Markedet for leasingbiler er i hastig vækst. Det gælder i særdeleshed markedet for privatleasing, som især henvender sig til danskere med et almindeligt kørselsbehov og ønsket om fast månedligt overblik over egen økonomi. Dermed er det en løsning, som også tiltaler mange af vores medlemmer.

Faktisk er mere end hver 8. fabriksnye bil privateaset og tendensen er fortsat stigende. Derfor har vi i årets løb, haft fokus på at gøre det mere trygt for vores medlemmer at lease bilen, samtidig med, at vi gerne vil sikre, at også de leasede biler forsikres i LB.

For det første har vi udviklet en særlig leasingdækning, som tager hånd om de skader, som konstateres, når leasingperioden er afsluttet. Dækningen giver, kort sagt, medlemmet fuldt overblik over de omkostninger, der er forbundet med privatleasing.

For det andet er vi ved at udvikle et decideret leasingkoncept. Det sker i samarbejde med FDM og et leasingselskab, hvor FDM leverer leasingkontrakten og rådgivningen, leasingselskabet leverer bilen, og vi leverer forsikringsproduktet.

Det er vores forventning, at produktet vil medføre en øget interesse for privatleasing blandt vores medlemmer, som vil opleve en styrke i, at tre seriøse parter er gået sammen om at tilbyde en komplet leasingpakke. Vi håber at være på banen i løbet af juni måned.

Mit LB

Det seneste år har vi arbejdet på at forbedre medlemmernes muligheder for at ændre på deres forsikringer via den del af LB's hjemmeside, som vi kalder MIT LB. Den 1. februar 2011 gik vi i luften med de nye muligheder. Medlemmerne kan nu tilføje eller fravælge dækninger på alle de almindelige forsikringer. Medlemmerne kan ændre disse forsikringer på et tidspunkt, der passer medlemmet. Telefonkøer undgås, og medlemmerne kan i ro og mag undersøge muligheder, beregne priser og derefter ændre forsikringen efter behov.

Vi har prioriteret et brugervenligt layout meget højt og vi har naturligvis også sørget for, at der gives grundig rådgivning, inden ændringen foretages.

Pr. 1. marts har ca. 55.000 medlemmer brugt MIT LB siden vi åbnede op ultimo december 2008. I 2011 er der en stigning på ca. 4000 nye medlemmer pr. måned, der benytter MIT LB.

Denne markante stigning hænger også sammen med, at adgangen til MIT LB er blevet nemmere efter NemID er blevet en adgangsmulighed. Vi har også indført en hotlinefunktion

: "It-medlemsservice", der kan hjælpe de af vores medlemmer, som har problemer med at komme ind eller navigere rundt på det lukkede medlemsforum.

MIT LB gør os førende på dette område i branchen, da ingen andre selskaber tilbyder samme muligheder. Vi vil gerne løbende udvikle og forbedre MIT LB og er allerede nu i gang med næste fase af projektet. Som altid vil vi gerne høre

medlemmernes ønsker og forslag til forbedringer – og selvom vi gerne ser, at medlemmerne bruger MIT LB mest muligt, er vi fortsat og altid klar med personlig og telefonisk betjening.

6. Direktionens aflønning

Efter de krav der er fulgt med hjælpepakkerne til bankerne i forbindelse med finanskrisen er vi forpligtede til i beretningen at orientere om direktionens aflønning, idet generalforsamlingen skal forholde sig til den, og hvis der måtte være bemærkninger, skal det fremføres under debatten om beretningen.

Oplysningerne fremgår i ledelsesberetningen side 21. Vi skal ligeledes orientere om forventningerne til det kommende års aflønning, og vi kan hertil oplyse, at vi forventer lønstigninger, der svarer til, hvad der i øvrigt gælder for forsikringsbranchen. Som følge af en meget stor ekstra arbejdsbyrde i 2010 modtager alle medarbejdere – herunder direktionen – et engangsvederlag på ½ måneds løn. Beløbet vedrører 2010 men udbetales af praktiske grunde i 2011.

7. LB internt

- Organisations-/strukturændringer i portefølje og skade

Også internt er det sket en del i det forgangne år.

Pr. 1. september 2010 ændrede vi strukturen i vores porteføljesektion. Sektionen har ansvaret for ændringer af medlemmernes forsikringer (hvis summen f.eks. skal forhøjes, der er kommet flere børn til, man er flyttet eller lignende). Men de har også ansvaret for vores medlemskriterier, produkterne, acceptreglerne – altså hvilke forsikringer vi vil tegne – ligesom de også står for varslinger, som f. eks. den store ændring vi lige har gennemført vedrørende Indboforsikringen.

De mangeartede opgaver – som hidtil havde været fordelt på tværs af sektionens afdelinger – gjorde det efterhånden vanskeligt at skabe overblik over medarbejderressourcerne og lave særlige indsatser, når det krævedes, og vi syntes derfor det lå lige til højrebænet at opdele sektionen på en ny måde, hvor arbejdsopgaverne samles. 2 nye afdelinger har således set dagens lys; én der udelukkende er beskæftiget med den direkte betjening af vores medlemmer via telefon, mail og pr. brev og én, der i højere grad er beskæftiget med det, der foregår i "kulissen".

Det har givet os et langt bedre overblik over arbejdsopgavernes kompleksitet og hvilke ressourcer vi har behov for – og det er for alvor gået op for os, at vores medlemmers behov for rådgivning fra os er stærkt stigende!

I slutningen af året forstærkede vi endvidere organisationen via sammenlægning af ansvaret for nogle forsikringstekniske sektioner samt via oprettelse af en helt ny risikofunktion. Vi var så heldige, at vi i huset havde de helt rigtige folk til disse nye poster, og Steen Holse Andersen – som hidtil havde haft ansvaret for vores tegningssektion – fik fra november måned også ansvaret for vores skadesektion, ligesom Jan Kamp Justesen – som hidtil havde haft det personalemæssige ansvar for vores skadesektion – fik ansvaret for den nye risikofunktion.

Ansvaret for forsikringsdriften er således i dag samlet på færre hænder – nemlig hos Bjarne Bjarnarson og Steen Holse Andersen, med Anne Mette som overordnet ansvarlig – og det gør, at vi langt hurtigere og mere målrettet vil kunne iværksætte nye initiativer på tværs af sektionerne til glæde for medlemmerne, som jo gerne skal have en rigtig god oplevelse, uanset hvor, eller om hvad, de henvender sig.

Senere i beretningen vil vi omtale vores nye risikofunktion nærmere.

Operationel strategi

Som I ved, har LB's bestyrelse jo lagt en strategi for LB's virke. Den skal dog udfordres ind imellem, så vi bliver opmærksomme på hvornår den skal justeres eller om der måske ligefrem skal laves grundlæggende ændringer.

Som en form for trykprøvning har såvel ledelseskredsen som bestyrelsen derfor i 2010 arbejdet med en række såkaldte "dilemmaspørgsmål". Spørgsmålene forholder sig til mange af de beslutninger, vi tidligere har taget om LB's strategi, og på provokatorisk vis udfordrede spørgsmålene, om vi nu stadig mener det samme.

Der blev spurgt om alt lige fra "om vi skal fastholde eller slække på kravet til medlemskriterier", "om vi fortsat kun skal operere i Danmark eller om vi skal tage fodfæste i andre lande også" til "om vi fortsat kun skal sælge forsikringer eller om vi også skal gå ind på andre områder".

Arbejdet med besvarelserne har været rigtig spændende, og glædeligvis har vi kunnet konstatere, at det formentlig på nuværende tidspunkt alene er justeringer i vores strategiplan, vi taler om. Men arbejdet har givet anledning til, at vi i det/de kommende år mere målrettet vil arbejde videre med nogle områder, som vi har plukket ud. Det er bl.a. e-kommunikation og vækst samt fastholdelse af medlemmerne, men det vil I givetvis komme til at høre meget mere om på et senere tidspunkt.

Lønpolitik herunder den offentlige regulering

Som det fremgår af dagsordenen har vi i år et nyt punkt til behandling: Nemlig LB koncernens lønpolitik. Når sagen er sat på dagsordenen skyldes dette ikke, at der er sket væsentlige ændringer i den måde, hvorpå vi honorerer og aflønner bestyrelse, direktion og andre ledende medarbejdere. Der er bestemt heller ikke tale om, at det først er nu, at vi ønsker at oplyse om disse forhold. Aflønningen af selskabets ledelse er også de tidligere år blevet offentliggjort, selv om der ikke var krav om det. Når punktet er sat til behandling skyldes dette alene, at vi er blevet underlagt nye lovkrav – og at alle finansielle virksomheder fremover skal udarbejde en lønpolitik, der skal godkendes af generalforsamlingen.

Vi har selvfølgelig intet imod, at generalforsamlingen på de omhandlede områder forholder sig til selskabets aflønningspolitik, som i øvrigt givetvis minder meget om den måde, man aflønner på i andre lignede selskaber. Sagen er imidlertid et godt eksempel på det politiske klima, vi som branche befinder os i øjeblikket. I forlængelse af den finansielle krise – som sidenhen blev til en generel krise – har man fra politisk side i den grad rettet skytset mod krisens formodede bagmænd, som i det politiske univers desværre ikke kun er bankerne, men hele den finansielle sektor under ét. Som konsekvens heraf befinder vi os i øjeblikket i en sand strøm af nye lovkrav og regelændringer, som ofte er målrettet de store banker og derfor meget lidt tilpasset virksomheder som vores.

Samtidig har det vist sig meget svært at rejse en debat om de problemer, som dette skaber. I det politiske system – og måske også i offentligheden generelt – vinder den finansielle sektor i øjeblikket ikke megen forståelse, når der sættes spørgsmålstejn ved nødvendigheden og det hensigtsmæssige i regeludsteders mange initiativer. For en virksomhed som vores kan det forekomme helt uretfærdigt – men der er næppe meget andet at gøre end at vente på, at krisens efterdønninger også på dette punkt gerne skulle drive over.

8. It

- SIF

Som vi nævnte sidste år har vi påbegyndt udviklingen af et nyt policesystem.

Projektet fik navnet SIF, som er en forkortelse for System for Intelligent Forsikring.

Det er et 3-årigt projekt, hvor der deltager medarbejdere fra LB, FDC, som er vores datacenter, og Soft Design, som er et konsulenthus.

SIF har hele året fyldt meget og er det højst prioriterede projekt i IT. Projektet er i god gænge og vi når i mål som planlagt selv om vi undervejs har været nødt til at foretage store justeringer fordi flere gange udskudt statslig plan om at digitalisere motorregisteret pludselig blev en realitet. Tidsplanen for dette projekt kolliderede noget med vores ønsker.

Der har i hele perioden været en meget fin stemning i projektorganisationen her i LB og der er stor begejstring og et godt engagement fra de tilknyttede medarbejdere. Men projektet "trækker tænder ud", og vi glæder os til, at det er færdigt.

9. Solvens II

Solvens II kom for alvor på landkortet i 2010 i LB. Det overordnede mål med Solvens II-direktivet er at øge beskyttelsen af forbrugerne mod at deres forsikringsselskab bliver insolvent. Midlerne er at fokusere mere på at identificere, håndtere og dokumentere de risici et forsikringsselskab påtager sig. De enkelte risici skal enten håndteres gennem risikostyring eller gennem kapitalallokering, dermed skulle gennemsigtheden øges. Der skal bygges systemer op, indføres nye arbejdsrutiner og der skal være en højere grad af dokumentation i processen. Det kommer til at koste alle forsikringsselskaber betragtelige summer. Det er vurderet at selskaberne i EU kommer til at bruge mellem 2 og 3 mia. EUR på at tilpasse sig Solvens II. For LB Koncernen bliver der tale om en del mio. kr. til udviklingen samt et årligt millionbeløb til driften.

Opgaven med at gøre os SolvensII parat er meget stor og kompleks. Som tidligere nævnt har vi fundet det nødvendigt at oprette en helt ny risikostyringsenhed for at sikre, at vi har styr på det hele. I spidsen for enheden står Jan Kamp Justesen, som før dette havde personaleansvaret for skadesektionen. Jan har fået titlen Chief Risk Officer – forkortet CRO. Det er ikke fordi vi går ind for disse udenlandske titler, men det helt rigtige danske ord er ikke fundet endnu.

I risikostyringsenheden samler vi følgende funktioner.:

- Aktuariet, som ud over de eksisterende hensættelses- og dataopgaver, også får en betydelig rolle at spille i udarbejdelsen af solvensen – den kvantitative del. Dette arbejde vil blive udført i tæt samarbejde med økonomiafdelingen.
- Risk Management, som får til opgave at identificere, håndtere og overvåge risici i LB.
- Compliance, som får til opgave at sikre at vi overholder interne og eksterne regler, samt at vi får det dokumenteret.
- Kvalitet, som dels kontrollerer at vi lever op til vores egne regler og at vi lever op til medlemmernes forventninger.
- it-test, som skal sikre, at vi minimerer risikoen for fejl i nye eller ændrede it-systemer.
- Reassurance, som er et af de betydende risikostyringselementer.

Afdelingen startede sit virke i november 2010 og vil være fuldt bemandet her til april.

LB skal være solvens II parat 1. januar 2013, og det vil kræve en stor indsats at nå dette mål. Et af problemerne er, at alle regler endnu ikke ligger endelig fast, hvilket jo gør arbejdet med at indrette sig efter dem noget vanskeligere.

Struktur

Vi skal heller ikke lægge skjul på, at de nye regler just ikke er skræddersyet til en koncern af vores slags med 5 forsikringsselskaber, der alle sammen hver for sig skal opfylde de nye solvenskrav. Desuden skal meget af det i forvejen store Solvens II arbejde laves 5 gange uden mulighed for genbrug. Vi overvejer derfor, om vi har mulighed for at forenkle vores struktur og det vil vi meget gerne drøfte med jer på vores møde i september.

Bestyrelsesarbejdet

Med de nye solvens II regler skærpes kravene til bestyrelsens opgaver og dermed ikke mindst det ansvar som påhviler også det enkelte bestyrelsesmedlem. Reglerne forudsætter, at de enkelte bestyrelsesmedlemmer ikke blot har god

indsigt i de forretningsmæssige aspekter af driften men også et indgående kendskab til de mere forsikrings- og regnskabstekniske spørgsmål, der er forbundet med at drive en efterhånden kompleks virksomhed som vores.

Der er ingen tvivl om, at for de enkelte medlemmer fylder bestyrelsesarbejdet mere og mere: Udover et omfattende skriftligt materiale, som bestyrelsen løbende skal sætte sig ind i, afholder LB ca. 5-6 heldags bestyrelsesmøder om året samt en årlig bestyrelseskonference af et par dages varighed. Da bestyrelsesmedlemmerne også har plads i datterselskabernes bestyrelse skal der i praksis afsættes 2 dage pr. bestyrelsesmøde.

Derudover deltager medlemmerne i et ganske omfattende efteruddannelsesprogram – og for at binde sløjfe på det hele foretager bestyrelsen en gang om året en selvevaluering med en grundig gennemgang af, hvilke områder i bestyrelsesarbejdet, der bør have særlig bevågenhed. Også på dette punkt mener vi således, at vi er ganske godt med i solvens II forberedelserne selvom det også her kræver sine ressourcer.

10. Fremtidsudsigterne

De næste par år bliver udfordrende for LB Koncernen. Vi har rigtig mange projekter, som vi skal have i hus og samtidig skal vi passe på, at vi ikke i kampens hede glemmer vores fornemste formål – nemlig at være det foretrukne forsikringsselskab for vores medlemmer.

Derfor gælder det om at holde tungen lige i munden, men vi synes selv, at vi har nogle rigtig gode kort på hånden:

- 315.000 medlemmer, hvis loyalitet er helt enestående i forsikringsbranchen
- En dygtig og engageret medarbejderstab, som har vist, at de er parat til at yde en ekstra indsats, når der er brug for det
- En solid pengetank, som betyder, at vi ikke blæser omkuld ved de første vindstød – også selv om de er af stormstyrke.

Vi er derfor overbeviste om, at vi nok skal komme helskindede gennem disse udfordringer.

Der bliver nok behov for nytænkning på en række områder, men det er vel dybest set kun sundt?

Det afgørende er, at vi holder fast i vores grundlæggende værdier til gavn for vores medlemmer: tryghed, gensidighed og åbenhed.