



Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2025-01-24

Ärendenummer FGL-2024-00048

Handläggare

Annika Forsgren

Telefon:

E-post: annika.forsgren@gotalejon.goteborg.se

Verksamhetsrapport kvartal 4 2024

Förslag till beslut

I styrelsen för Försäkrings AB Göta Lejon:

Styrelsen antecknar verksamhetsrapport för kvartal 4 2024.

Sammanfattning

Styrelsen har beslutat om strategi och affärsplan för 2024–2026 med mål i fem olika teman. Bolaget rapporterar måluppfyllnad för målen i respektive tema tillsammans med analys och åtgärder.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Bolaget har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Bedömning ur ekologisk dimension

Bolaget har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Bedömning ur social dimension

Bolaget har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Samverkan

Ingen samverkan har genomförts.

Bilagor

1. Verksamhetsrapport kvartal 4 2024

Ärendet

Antecknande av verksamhetsrapport för kvartal 4 2024.

Beskrivning av ärendet

Styrelsen har beslutat om strategi och affärsplan för 2024–2026 med mål i fem olika teman. Bolaget rapporterar måluppfyllnad för målen i respektive tema tillsammans med analys och åtgärder.

Bolagets bedömning

Bolagets bedömning är att rapporten ger styrelsen en god statusuppdatering av bolagets arbete med att uppfylla målen i affärsplanen.

Annika Forsgren

Vd

Verksamhetsrapport Försäkrings AB Göta Lejon

Göta Lejon

Kvartal 4 2024

Innehållsförteckning

1 Sammanfattning	3
2 Genomförande av bolagets strategi	4
2.1 Sammanfattande status	4
3 Verksamhetsrapporter från bolagets processer	7
3.1 Styrning och ledning	7
3.2 Huvudprocesser	7
3.2.1 Försäkring	7
3.2.2 Skador	8
3.2.3 Skadeförebyggande	9
3.2.4 Kund	10
3.3 Stödprocesser	10
3.3.1 Intern styrning och kontroll	10
3.3.2 Ekonomi	10
3.3.3 Personal	11
3.3.4 Kommunikation	11
3.3.5 IT och digitalisering	11
3.3.6 Administration	12
4 Uppföljning av säkerhetsnivå	13

1 Sammanfattning

Sammantaget är bedömningen att Göta Lejon har god måluppfyllelse enligt strategikartan, men bolaget behöver som planerat ha fortsatt fokus på proaktivt arbete och intern styrning och kontroll.

Göta Lejon gör ett resultat på plus 29,7 mkr före dispositioner och skatt.

Solvensknoten per 2024-09-30 var 2,43 vilket innebär att bolaget ligger över den av styrelsen satta miniminivån på 1,5 och under maxnivån på 2,5.

Skadekostnaden för 2024 steg under kvartalet, från en låg skadenivå, då det inträffade storskador samt att reservförändringar gjordes i tidigare inträffade skador.

Upphandling och förnyelser av återförsäkring och köpta externa försäkringar inför 2025 slutfördes. Totalt sett ökade premierna för återförsäkring inför 2025 med 6,0 procent, inklusive indexhöjningar på 2,3-5 procent.

Samtliga besiktningar för 2024 är genomförda förutom tre besiktningar som inte genomfördes (av giltiga skäl).

Kundundersökningen för 2024 visar att kunderna är fortsatt mycket nöjda med Göta Lejon. Resultatet blev 77 i NKI (Nöjd-Kund-Index) och visade goda resultat i alla delar som mättes.

Skadeenkäten för 2024 pekar på att kunderna också är mycket nöjda med skadeprocessen. Även där blev resultatet 77 i NKI.

En uppdatering av "Riktlinjen för försäkring" beslutades av fullmäktige 12 december 2024. Den innebär bland annat ett större fokus i staden på skadeutvecklingen.

Presidiet har tillsammans med bolaget arbetat fram en kravprofil för ny vd.

Under fjärde kvartalet har bolaget tecknat avtal avseende konsultstöd inom informationssäkerhetsarbetet för att omhänderta de krav som ställs i regelverket Dora.

Göta Lejon har infört stadens nya dokument- och ärendehanteringssystem Ciceron. Bolaget har även antagit en uppdaterad dokumenthanteringsplan.

2 Genomförande av bolagets strategi

Bolagets strategi sammanfattas i en strategikarta bestående av perspektiven Operativ effektivitet, Leverans på uppdrag, Proaktivt arbete, Intern styrning och kontroll samt Medarbetare, se Figur 1.

Vårt uppdrag	Vi försäkrar Göteborgs Stad – tillsammans skyddar vi värden, människor och miljö.			
Perspektiv	Operativ Effektivitet	Leverans på uppdrag	Proaktivt arbete	Intern styrning och kontroll
Staden	Göta Lejon ger staden en kostnadseffektiv försäkring och riskhantering baserad på självkostnadsprincipen	Göta Lejon tillhandahåller det försäkringsskydd som staden behöver till bästa möjliga kostnad	Göta Lejon hjälper staden att vara proaktiv i sin riskhantering och öka riskmedvetenheten	Göta Lejon är ansvarsfull i sin följsamhet mot lagar och regler
Kund/ försäkringstagare	Göta Lejon ger stadens bolag och förvaltningar försäkringsskydd och skadereglering - till rätt premie och servicenivå i förhållande till risk	Göta Lejon skapar optimerade återförsäkringsprogram samt ger kunderna rätt försäkring och stöd i det skadeförebyggande arbetet	Göta Lejon gör sina kunder medvetna om riskhantering genom ett framåtriktat förhållningssätt	Göta Lejon har en god nivå på intern styrning och kontroll
Process och arbetssätt	Standardisering och digitalisering	Bra riskdialoger, goda relationer med högt förtroende.	Kunskapsbaserat förhållningssätt och god omvärldsbevakning	Intern styrning och kontroll stöttar verksamhet och medarbetare
Medarbetare	Expertorgan		Attraktiv arbetsgivare	Ledarskap och självledarskap

Figur 1: Göta Lejons strategikarta.

2.1 Sammanfattande status

Tema	Mål
Operativ effektivitet Analys Målet bedöms uppfyllas. Förändringstakten behöver dock öka, annars kan det påverka måluppfyllelsen 2025 - 2026. Förändringar i omvärlden, försäkringsbranschen samt regelverk medför ökat resursbehov vilket medför att bolaget måste arbeta med mer effektiva processer. Annars kommer det inte att finnas resurser att arbeta med verksamhets- och kompetensutveckling. Atgärd - Säkerställ att de strategiska aktiviteterna Dash boards, CRM och Ciceron slutförs enligt tidplan - Fortsatt stort fokus på den strategiska aktiviteten processorientering.	Göta Lejon ger staden en kostnadseffektiv försäkring och riskhantering baserad på självkostnadsprincipen
	Göta Lejon ger stadens bolag och förvaltningar, försäkringsskydd till rätt premie och servicenivå i förhållande till risk
	Vi effektiviserar kontinuerligt vår verksamhet genom att standardisera och digitalisera våra processer
Leverans på uppdrag	Göta Lejon tillhandahåller det försäkringsskydd som staden behöver till bästa möjliga kostnad

Tema	Mål
Analys Målbefskrivningen bedöms uppfyllas. Kvaliteten i kundrelationen bedöms som hög. Relationen med återförsäkrare bedöms fortsatt som god. Åtgärd Ingen rekommendation till beslut.	 Göta Lejon skapar optimerade återförsäkringsprogram samt ger kunderna rätt försäkring och stöd i det skadeförebyggande arbetet
	 Vi strävar efter bra riskdialoger och goda relationer med högt förtroende genom att förstå stadens delar och helhet
 Proaktivt arbete Analys Utfallet avviker från målen i temat. Orsaken är att bolaget har saknat 1,5 tjänst på RM under 2024, vilket inneburit att det proaktiva arbetet inte fått tillräckligt fokus. Bolaget har bemannat upp RM-funktionen och kommer att vara i full drift under 2025. Åtgärd • Säkerställ att bolagets strategiska aktivitet avseende "processen för arbete med skadeförebyggande rekommendationer hos kund" omhändertar de förbättringsmöjligheter som identifierats i detta mål • Besluta om vilka kunder som behöver extra stöttning i det proaktiva arbetet under 2025 (vad, vem och förväntad effekt) • Förtydliga förväntningar på kunderna i kommande förändringar i styrande dokument i staden angående försäkring	 Göta Lejon hjälper staden att vara proaktiv i sin riskhantering och öka riskmedvetenheten
	 Göta Lejon gör sina kunder medvetna om riskhantering genom ett framåtriktat förhållningssätt
	 Vi bygger våra analyser på ett kunskapsbaserat förhållningssätt och god omvärldsbevakning
 Intern styrning och kontroll Analys Det finns avvikelser i måluppfyllelsen avseende temats mål. 2 av temats indikatorer är gula. Avvikelsen beror på att bolaget under 2024 saknat tillräckliga resurser för att arbeta med samtliga områden inom intern styrning och kontroll. Problemet bedöms kunna avhjälpas med den externa resursförstärkning som gjorts inom informationssäkerhet inklusive dataskydd samt processorientering. Då frigörs tid för befintliga resurser att arbeta med övriga områden inom intern styrning och kontroll. Åtgärd Att bolaget fortsatt bedömer behovet av resursförstärkning inom intern styrning och kontroll.	 Göta Lejon är ansvarsfull i sin följsamhet mot lagar och regler
	 Göta Lejon har en god nivå på intern styrning och kontroll
	 Vårt arbete med intern styrning och kontroll stöttar bolagets verksamhet och medarbetare

Tema	Mål
 Medarbetare Analys Målvärdena nås. LG gör ändå vissa åtgärder såsom ev byte av arbetsgivarorganisation och översyn av organisation mm. Rekommendation till beslut Slutför utredningen av byte av arbetsgivarorganisation och översyn av organisationen.	 Vi försörjer staden med expertis genom vår höga kompetens i risk, försäkring och om våra kunder
	 Vi är en modern arbetsgivare som attraherar och behåller rätt kompetens
	 Vi utvecklar kontinuerligt vår förmåga att leda oss själva och varandra

3 Verksamhetsrapporter från bolagets processer

3.1 Styrning och ledning

Fokus har varit arbete med affärsplanen för 2025-2027, budgetarbetet samt att ta fram bolagets ERSA. Även beslut av placering av återförsäkring och förnyelser av återförsäkring och köpta försäkringar har varit viktiga frågor.

2025 års premier har beslutats och innebär oförändrade premier alternativt sänkta premier beroende på vilken kund det gäller.

Ledningsgruppen har under kvartalet arbetat med utredningen av eventuellt byte av arbetsgivarorganisation.

Bolaget har även haft en bolagsdag för alla medarbetare där vi arbetat med Göta Lejons verksamhetsplanering för 2025.

En uppdatering av "Riktlinjen för försäkring" beslutades av fullmäktige 12 december 2024. Nedan följer de viktigaste förändringarna.

- Kommunstyrelsen ska följa upp stadens skadeutveckling. Syftet med detta är att säkerställa att kommunstyrelsen har god kännedom om skadeutvecklingen i staden. Uppföljningen ska ske årligen och kommer att ske i samband med ett av återrapporeringstillfällena av Göteborgs Stads riktlinje för finansverksamheten.
- Försäkrings AB Göta Lejon ska årligen rapportera stadens skadeutveckling till kommunstyrelsen.
- Nämnder och styrelser är skyldiga att följa de instruktioner som Försäkrings AB Göta Lejon ger i försäkringsfrågor. Ett exempel är instruktioner kring vilka uppgifter de utsedda kontaktpersonerna för försäkring är ansvariga för.
- Nämnder och styrelser ska årligen följa upp sin skadeutveckling.

Ledningsgruppen startade en översyn av organisationen med hänsyn till resurser samt kompetens som behövs för att uppfylla målen i strategikartan och samtidigt minska arbetsbelastningen i organisationen.

Styrelsen har haft tre möten under kvartalet. I oktober hade styrelsen även en utbildningshalvdag om regelverket DORA och klimatanpassning i staden på agendan.

Presidiet har tillsammans med bolaget arbetat fram en kravprofil för ny vd.

3.2 Huvudprocesser

3.2.1 Försäkring

Upphandling och förnyelser av återförsäkring och köpta externa försäkringar är klara.

Återförsäkring

Återförsäkringsprogrammen för Egendom Staden, Egendom Framtiden, Egendom Energi, Egendom Terrorism och Spårvagn Kasko har upphandlats. Återförsäkringsavtalen för ansvars och förmögenhetsbrott har förnyats. Samtliga upphandlingar har resulterat i högre återförsäkringskostnader. Totalt sett ökade premierna för återförsäkring med 6,0 procent, inklusive indexhöjningar på 2,3-5 procent.

När det gäller programmet Egendom Staden glömde en återförsäkrare att skicka in sitt anbud i tid vilket innebar att bolaget totalt sett fick en tre mkr dyrare premie.

- Egendom Staden. En anbudsgivare glömde att skicka in sitt anbud i tid vilket innebar

att ett dyrare anbud från annan återförsäkrare behövde beaktas vilket innebar ca 3 mkr dyrare premie. Index 2,3 procent. Ratehöjning ca 8 procent.

- Egendom Framtiden. Premieökningen kunde hållas tillbaka på grund av ökat självbehåll. Indexhöjning 5 procent.
- Egendom Energi. Premieökning på grund av några dyrare nya anbud ifrån . Indexhöjning 5 procent.
- Ansvar. Premiehöjning cirka 3 procent.
- Terrorism. Ökad premie på grund av världsläget.

Köpta externa försäkringar

Tjänstereseförsäkring, båtförsäkring och professionsansvarsansvarsförsäkring upphandlades inför 2025. Upphandlingarna för tjänstereseförsäkringen och professionsansvarsförsäkringen resulterade i lägre försäkringspremier. Båtförsäkringspremien ökade på grund av skador under 2024.

Övriga försäkringar förnyades i enlighet med optionsavtal.

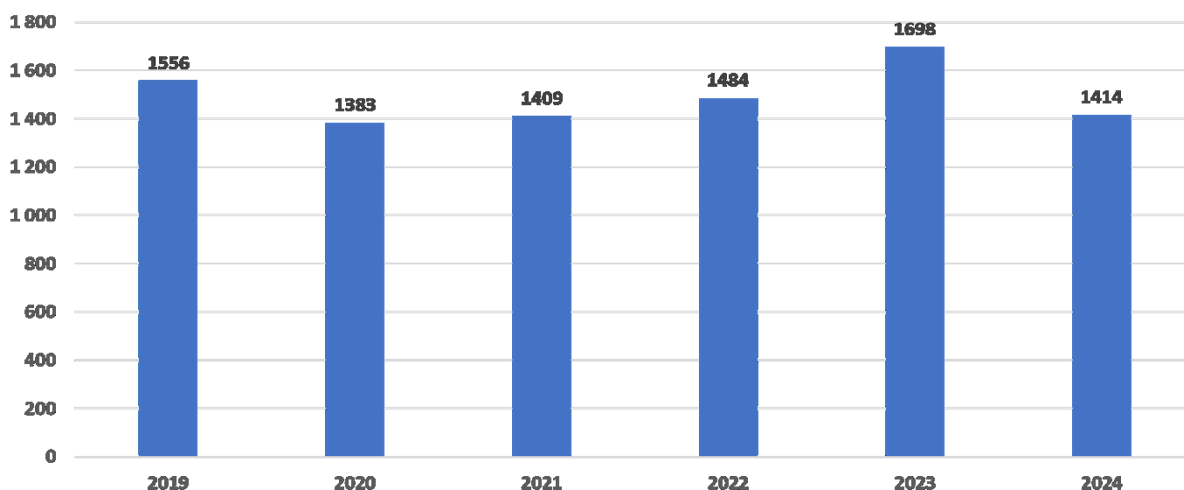
Barn- och olycksfallsförsäkringen kommer att öka med 4,5 procent i premie inför 1 juli 2025.

Övriga försäkringar förnyades i enlighet med optionsavtal. Barn- och elevolycksfallsförsäkringen kommer att öka med 4,5 procent i premie inför 1 juli 2025.

3.2.2 Skador

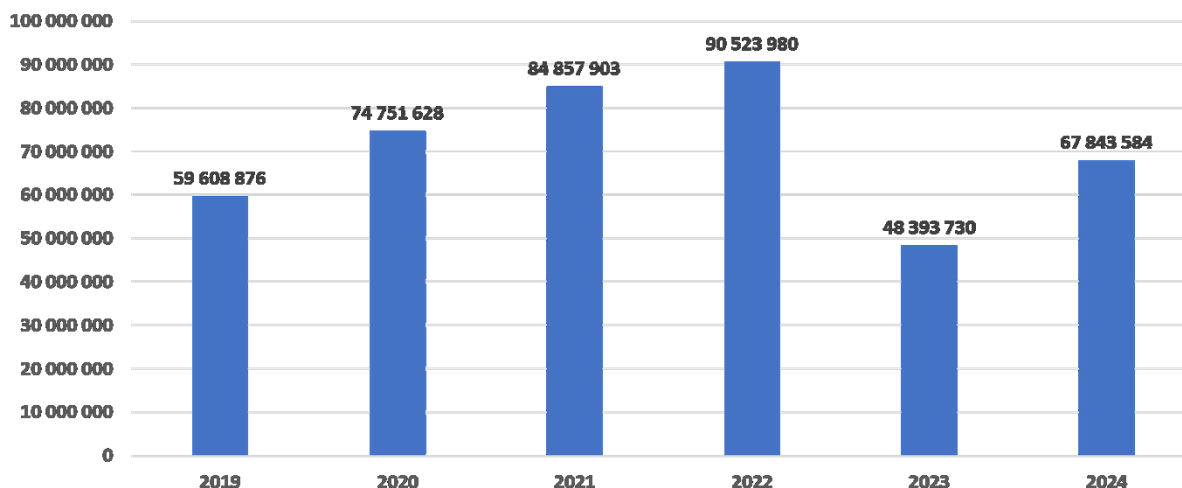
Antal inträffade skador

Under kvartalet har det inträffat färre skador än under samma period förra året. Då det föreligger en viss fördröjning i anmälningarna på ansvarsskador är antalet skador inte rättvisande förrän senare in på året när skadorna mäts efter inträffandedatum.



Helårssiffrorna för inträffade skador visar att bolagets skadeinflöde ligger stabilt sedan 2019 med en liten ökning de senaste åren. Mellan 2018-2019 skedde en stor minskning av motorskador, såväl trafik som kasko. Eftersom motorskador är betydligt fler till antalet jämfört med egendoms- och ansvarsskador ger detta ett tydligt utfall i statistiken. Ökningen 2023 beror till viss del på ansvarsskador och att en kund anmäler betydligt fler skador än tidigare.

Göta Lejon skadekostnad



Skadekostnaden för 2024 steg under kvartalet då det inträffade storskador samt att reservförändringar gjordes i tidigare inträffade skador.

Egendomsskador

Det inträffade något färre egendomsskador under fjärde kvartalet 2024 (39) än under samma period 2023 (46).

På programmet Egendom Framtiden har de två bränder som inträffade under kvartal 3 fått större reservförändringar. Ena skadan har en reserv om 3,75 mkr och den andra en reserv om 18 mkr, därav en stor del av den ökade skadekostnaden för 2024 jämfört med läget kvartal 3.

På programmet Egendom staden har en större reservförändring skett i en avbrottsskada där reserven nu är 10 mkr.

Ansvarsskador

Det har inträffat betydligt färre ansvarsskador under kvartalet (36) än under samma period 2023 (75). Fler skador kommer att anmälas för kvartalet eftersom anmälningar av ansvarsskador ofta fördröjs.

Motorskador

Färre motorskador har inträffat under kvartalet (såväl trafik- som motorskador), 161 jämfört med 288 skador i fjol. Även på motorskador föreligger en viss fördröjning varför skadeantalet kommer att stiga för kvartalet.

Domstolsärenden

I ett skadeärende där stämning tidigare har lämnats in av en skadelidande har muntlig förhandling hållits. Efter den muntliga förhandlingen har skadelidande återkallat stämningsansökan.

Ytterligare ett ärende kommer att ha muntlig förhandling under mars månad.

Skadeundersökning 2024

För andra gången har en skadeenkät skickats ut till kunderna. Den har skickats till de personer hos kunderna som hanterar skador någorlunda ofta. Resultatet visade 77 i NKI (Nöjd-Kund-Index) samt goda resultat i upplevelsen av alla delar av skadeprocessen/skaderegleringen.

3.2.3 Skadeförebyggande

Göta Lejon har genomfört 34 av initialt totalt 37 planerade riskbesiktningar 2024.

- Egendom staden: 23 genomförda av 26 planerade

- Bostäder: 6 genomförda av 6 planerade
- Energi: 5 genomförda av 5 planerade

Majoriteten av besiktningarna genomfördes under kvartal 1 och 2 för att säkerställa att rapporter och underlag är framtaget inför upphandling som påbörjats under hösten.

Samtliga besiktningar för 2024 är genomförda och de tre besiktningar som initialt var planerade för egendom staden som inte genomfördes är av giltiga skäl.

Besiktningsplanen för 2025 är fastställd och förmedlad till besiktningskonsulterna samt att instruktionen för riskbesiktningar är uppdaterad.

Faktablad för höga trähus är framtaget och faktabladet för solcellsanläggningar är uppdaterat och mer omfattande än tidigare version.

3.2.4 Kund

Göta Lejons kunder består av Göteborgs Stads samtliga förvaltningar och bolag, totalt 55 stycken. Göta Lejon har tre kundansvariga och varje kund har en av de kundansvariga som sin huvudkontaktperson. 17 av kunderna bedöms som prioritet 1-kunder vilket innebär att riskbilden samt komplexiteten gör att Göta Lejon behöver avdela mer resurser till dessa kunder. 22 kunder ligger på en mellannivå och 16 kunder är mindre och lättare kunder, sett ur ett försäkringsperspektiv.

Under perioden har 54 kundmöten ägt rum. Bostadsbolaget, Stadsfastighetsförvaltningen, Renova och Gryaab har fått flest besök, fyra var. Flera av mötena har fokuserat på avstämningar och uppföljning av tidigare skadeförebyggande rekommendationer. Ett antal möten har också handlat om risker i höga trähus, energilagring i fastigheter samt diverse projektförsäkringar.

Flera kunder har bytt försäkringsansvariga och bolaget behöver därför utbilda dessa. Göta Lejon för diskussioner kring värdering och försäkring av vattenverk med kund och hjälper till med flera stora upphandlingar av värmeverk.

Den 7 november höll bolaget ett riskseminarium om hållbarhet i byggande och försäkring.

Under hösten har bolaget gjort en kundundersökning vilket görs vartannat år. Den pekade överlag på mycket nöjda kunder. Resultatet av NKI (Nöjd-Kund-Index) blev 77 vilket var något högre än för två år sedan.

3.3 Stödprocesser

3.3.1 Intern styrning och kontroll

Under fjärde kvartalet har bolaget tecknat avtal avseende konsultstöd inom informationssäkerhetsarbetet för att omhänderta de krav som ställs i regelverket Dora. Arbete har startat och är nu i full drift.

Inom området dataskydd arbetar bolaget med uppdatering av behandlingsregistret för personuppgifter.

Bolaget har tecknat nya avtal med de centrala funktionerna regelefterlevnad, riskhantering och aktuariefunktionen.

Internrevisionen genomförde granskning avseende bolagets underwritingprocess.

3.3.2 Ekonomi

- Göta Lejon gör ett resultat på plus 29,7 mkr (november 42,7 mkr) kronor före

dispositioner och skatt. Det är 29,5 mkr högre än budgeterat resultat. Försäkringsersättningar ligger mycket lägre än budget. Driftskostnader ligger under budget och kapitalavkastningen ligger över budget. Premieintäkter för egen räkning ligger något över budget.

- Premieintäkter för egen räkning blev 110,3 mkr vilket är 4,6 mkr över budget.
- Försäkringsersättningar efter avgiven återförsäkring blev 63,7 mkr, vilket är 18,6 mkr lägre än budget. Det är framför allt kostnaden för egendomsskador och ansvarsskador som blivit mycket lägre än budgeterat. Totala avvecklingsvinster för året ligger på cirka 15 mkr för samtliga branscher.
- Utfallet för driftskostnader inkl. skadeförebyggande och avskrivningar blev 35,3 mkr, vilket är 3,1 mkr lägre än budget.
- Kapitalavkastningen blev 18,9 mkr vilket var 3,6 mkr högre än budget.
- Samtliga branscher förutom kasko har gått med överskott under perioden. Egendom och ansvar har gått med stora överskott.
- Solvenskvoten per 2024-09-30 är 2,43 vilket innebär att bolaget ligger över den av styrelsen satta miniminivån på 1,5 och under maxnivån på 2,5. Nästa mätning sker i början av februari.
- Totalkostnadsprocenten (combined ratio) för egen räkning (efter avgiven återförsäkring) blev 90 procent vilket innebär att 90 procent av premien efter avgiven återförsäkring går till skador och driftskostnader. Det blir alltså ett överskott på 10 procent av premien.
- 1 675 skador (2023: 1 795) har inträffat under året till en kostnad av cirka 67 mkr (2023: 45 mkr).
- 7 skador (2023: 11) ligger över 1 mkr.

3.3.3 Personal

Bolaget har deltagit i stadens medarbetarenkät 2024. HME (hållbart medarbetarengagemang) blev 77, vilket är över målvärdet 75. Medarbetarenkäten och &Frankly-pulser, samt dialoger med medarbetare, visar att utökningen av personal och andra åtgärder inte fullt ut fått ner den upplevda arbetsbelastningen tillräckligt.

Utökningen av RM-resurser 2023 och 2024 har gett positiva effekter kvartal 4 och kommer att märkas fullt ut under 2025.

3.3.4 Kommunikation

- Två nyhetsbrev till kunderna.
- Layout och redigering av faktablad för skadeförebyggande arbete.
- Nya mallar och uppdaterad grundpresentation för bolaget.

3.3.5 IT och digitalisering

Göta Lejon har anslutit till stadens utbildningsportal för bolag. Det går nu att logga in med Single-sign-on och nya funktioner för kompetensuppföljning mm.

Beslut om att avvakta ny större release av Insman. Fortsatt testning pågår och preliminärt tas releasen i slutet av Q1 2025.

Upphandling av avtal för support och underhåll av Insman har påbörjats.

En första version av CRM-modulen i Insman har blivit tillgänglig.

3.3.6 Administration

Göta Lejon lanserade vecka 49 stadens nya dokument- och ärendehanteringssystem Ciceron. Utbildning har genomförts för specialroller i systemet samt gemensamt för alla på bolaget. Samtliga öppna ärenden och avtal från bolagets gamla diarium migrerades innan införandet.

Bolaget har antagit en ny dokumenthanteringsplan tillsammans med klassificeringsstruktur och diarieplan.

4 Uppföljning av säkerhetsnivå

Enligt stadens säkerhetspolicy är säkerhet en del av verksamhetens riskhantering och kan beskrivas som förmågan att upprätthålla en definierad risknivå. Åtgärdsområden som ska inkluderas i säkerhetsarbetet är personsäkerhet, fysisk säkerhet, informationssäkerhet och krisberedskap.

Göta Lejon bedriver ett långsiktigt, kontinuerligt säkerhetsarbete som baseras på bolagets arbete med riskhantering och externa krav. Verksamheten har styrande dokument som förtydligar ansvarsfördelning, hur arbetet ska organiseras, bedrivas och följas upp.

Uppföljning av utlagd verksamhet sker årligen. Inträffade incidenter rapporteras och analyserade löpande. Vidare har bolaget framtagna planer för störningar och ger medarbetare löpande utbildning inom området. Under 2024 har bolaget bedrivit ett större förbättringsarbete avseende informationssäkerhet, inklusive dataskydd.

Bolaget bedömer att verksamhetens säkerhetsnivå är acceptabel.