



Allmänt om verksamheten

Larmtjänst AB är ett helägt dotterbolag till SFS - Svensk Försäkring Service AB, org. nr 556207-5860, med säte i Stockholm. Larmtjänst är ett icke-vinstdrivande bolag som tillhandahåller branschgemensamma tjänster för de svenska skadeförsäkringsföretagen. Verksamheten syftar till att aktivt arbeta mot försäkringsrelaterad brottslighet. Genom detta kan försäkringsföretagens skadekostnader minskas vilket skapar nytta för konsumenterna.

Larmtjänsts huvudsakliga verksamhet är att:

- återfinna stulet försäkrat gods,
- tillhandahålla stöd och verktyg för försäkringsföretagen för att underlätta utredning av oklara försäkringsfall,
- vara branschens kontaktorgan gentemot myndigheter och organisationer i såväl Sverige som utlandet vad gäller försäkringsrelaterad brottslighet,
- för kundernas räkning skapa och upprätthålla internationella utredarkontakter,
- tillhandahålla vissa kriminaltekniska tjänster - dokumentanalyser, brandtekniska analyser, fordonstekniska analyser, inbrottsanalyser och IT-forensiska analyser - för försäkringsföretagen.

Dessutom representerar Larmtjänst branschen i olika internationella grupperingar som arbetar mot försäkringsrelaterad brottslighet inom ramen för den europeiska branschorganisationen Insurance Europe, i Gröna kort-systemet och i det nordiska samarbetet. Larmtjänst samverkar även med polis och andra relevanta myndigheter inom sitt expertområde.

Finansiering

Larmtjänsts verksamhet finansieras genom avgifter från de försäkringsföretag som är bolagets kunder. Tjänsteutbud och avgifter regleras i bilaterala avtal med bolagets kunder. En mindre del av finansieringen kommer även från tjänster till andra aktörer, t.ex. finansbolag och branschorganisationer.

Verksamheten under året och förväntad framtida utveckling

Larmtjänsts verksamhet bedrivs på uppdrag av de försäkringsföretag som tecknat kundavtal med bolaget. Under 2021 har Ica Försäkring tillkommit som ordinarie kund till Larmtjänst. Larmtjänst har därmed ordinarie kundavtal med 12 skadeförsäkringsföretag. Därutöver har Larmtjänst s.k. hängavtal med några mindre skadeförsäkringsbolag, banker, finansbolag och branschorganisationer om tjänster som erbjuds mot timdebitering. Under året har Afa Försäkring tecknat sådant hängavtal med Larmtjänst.

Larmtjänst har åtta heltidsanställda samt en deltidanställd vd.

Larmtjänst har under året köpt en brandhund, Nogger, som ska delta vid brandutredningar för att söka efter spår av brandfarliga vätskor. Nogger har under året genomgått en brandhundutbildning och beräknas vara färdigutbildad våren 2022.



På grund av covid-19-pandemin fattade bolagets ledning beslut den 13 mars 2020 att samtliga medarbetare skulle arbeta hemifrån. Omställningen till hemarbete har fungerat bra och har inte inneburit något väsentligt avbräck i möjligheten att erbjuda tjänster till kundbolagen.

Under 2019 genomförde Larmtjänst på uppdrag av styrelsen ett visionsarbete om hur verksamheten ska se ut 2025. Syftet med arbetet var att skapa samsyn kring omfattning och inriktning av Larmtjänsts verksamhet på medellång sikt. Under 2021 har fokus varit att fortsätta genomförandet av de aktiviteter som identifierades i visionsarbetet i syfte att uppnå det önskade läget år 2025. Bland annat har arbetet med en uppgradering av Larmtjänsts webbplattform påbörjats genom två olika workshops. Huvuddelen av utvecklingsarbetet kommer att genomföras under 2022 och 2023.

Larmtjänsts verksamhet är traditionellt fokuserad på att motverka konsekvenser av fordonsrelaterad brottslighet för kundbolagen. Larmtjänst bidrar med expertkunskap till försäkringsföretag och polis i samband med fordonsidentifiering, analys av stöldsätt och analyser av olika typer av fordonsdata. Larmtjänst anordnar regelbundna seminarier och utbildningar för försäkringsbranschen, polis, besiktningsföretag och andra relevanta aktörer inom detta område. Under 2021 har seminarie- och utbildningsverksamheten påverkats av covid-19-pandemin och aktiviteterna har huvudsakligen genomförts i digital form, t.ex. webinarier. Larmtjänst har genomfört ett fysiskt utbildningstillfälle på polishögskolan i Borås. Larmtjänst har under hösten även genomfört fyra regionala utredarkonferenser. Konferenserna genomfördes i fysisk form för första gången på två år.

Larmtjänst har en nyckelroll när det gäller att återföra stulet gods till rättmätig ägare. Under perioden 2021 har 248 fordon/godspunkter till ett värde om drygt 53,6 miljoner kronor återfunnits.

En viktig del av Larmtjänsts verksamhet är att exponera stulen egendom på hemsida, sociala medier, larmkedjor och andra kanaler samt att hantera inkomna tips. Larmtjänst har under 2021 tagit emot 698 tips från allmänheten, vilka har resulterat i att gods till ett värde av 19,1 miljoner kronor har kunnat återfinnas.

Dessutom har Larmtjänst utfört utredningsåtgärder (utredningar i utlandet, brandorsaksutredningar, dokumentanalyser, fordonstekniska analyser, inbrottsutredningar och IT-forensiska analyser) vilka har bidragit till att förhindra felaktiga skadeutbetalningar från försäkringsföretagen till ett värde av 35,4 miljoner kronor.

Larmtjänst har fortsatt arbetet för att motverka försäkringsbedrägerier och har under året samlat in statistik från utredarna över avböjda skador. Statistiken kommer sammanställas och publiceras i en årlig försäkringsbedrägerirapport i mars 2022. Under hösten har även ett projekt för att utveckla rapporten genomförts av en praktikant från Stockholm universitet.

Under 2021 har Larmtjänst deltagit aktivt i arbetet inom de internationella samarbetsorganisationerna IAATI Europe (International Association of Auto Theft Investigators), IAATI International, IASIU Global (International Association of Special Investigation Units) och GMI (Global Marine Investigators). Larmtjänst har



även ordförandeskapet i Insurance Europes gruppering Insurance Crime Platform och deltar i EU Platform Tackling Vehicle Crime, som är ett samarbetsforum på EU-nivå mellan polis och branschorganisationer för att motverka fordonsbrottslighet. Det internationella samarbetet har påverkats av pandemin och samtliga möten har därför hållits i digital form.

Larmtjänst har under året sett över IT-miljön för att på ett ändamålsenligt sätt kunna hantera fordonsdata hämtas från Vägtrafiksregistret. Larmtjänst har tidigare kunnat använda sig av Trafikförsäkringsföreningens lösning för hantering och inläsning av datafiler från Vägtrafikregistret. Av flera olika skäl, bl.a. dataskyddsfrågor och kontinuitetsbehov, har Larmtjänst under året valt att skapa en egen IT-lösning för denna hantering. Lösningen innebär att Larmtjänst har tecknat avtal med en extern leverantör för tillgång till viss data från Vägtrafikregistret.

Larmtjänsts intäkter har utvecklats något sämre än väntat eftersom den utdragna covid-19-pandemin har medfört en något svagare efterfrågan på kriminaltekniska tjänster än förväntat. Samtidigt har kostnaderna utvecklats något sämre än förväntat, främst till följd av ökade pensionspremier för medarbetarna. Även kostnader för nödvändiga IT-projekt har blivit något högre än förväntat.

Verksamhetsrisker och osäkerhetsfaktorer

Larmtjänst är ett branschorgan som arbetar på uppdrag av försäkringsföretagen, vilket innebär att Larmtjänst ständigt måste anpassa sig till kundernas efterfrågan av tjänster som på ett effektivt sätt kan tillhandahållas branschgemensamt. Larmtjänst måste snabbt kunna anpassa verksamheten efter aktuella trender rörande stöldbrott och bedrägerier.

En liten organisation är sårbar för personalomsättning. För att minska nyckelpersonsberoendet internutbildas samtlig personal i Larmtjänsts grundläggande arbetsuppgifter och en stor flexibilitet i ansvarsområden eftersträvas. Åldersstrukturen på medarbetarna innebär att det kommer att ske ett flertal pensionsavgångar under kommande år. Det är därför viktigt att planera för kommande rekryteringar i syfte att säkerställa att nyckelkompetens överförs till nya medarbetare.

Informationen i Larmtjänsts databas är av stor vikt för verksamheten. Under kommande år kommer stort fokus läggas på att göra en förnyad översyn av processerna kring inhämtning och bearbetning av data i syfte att säkerställa att verksamheten fortsatt följer GDPR fullt ut.

Covid-19 pandemin har inneburit vissa utmaningar för att säkerställa kontinuitet i kritiska verksamhetssystem. Verksamheten har kunnat upprätthållas utan väsentliga avbrott. Omprioriteringar har under året gjorts inom verksamheten för att förbättra robustheten i IT-system och därtill kopplade processer, bl.a. för att säkerställa bättre krypteringslösningar. Under kommande år planeras en mer omfattande översyn av webbplattform och databaser i syfte att ytterligare förbättra tillgänglighet, användarvänlighet, kvalitet och säkerhet.



Genom det ovan nämnda visionsarbetet har en samsyn etablerats hos kundbolagen kring verksamhetens omfattning, inriktning och finansiering under den närmaste femårsperioden. Inom ramen för detta arbete har även en plan tagits fram för att säkerställa kompetens- och resursbehov inför en förestående generationsväxling bland medarbetarna. Visionsarbetet bidrar därmed till att väsentligt reducera verksamhetsriskerna.