

Bilia i korthet
2020



Det här är Bilia

En av Europas största bilåterförsäljare

AFFÄRSOMRÅDEN

Service

- Servicecenter
- Skadecenter
- Reservdelar
- Butiker och e-handel
- Däckcenter
- Däckhotell
- Glascenter
- Servicetjänster
- Bildemontering

Bil

- Försäljning av nya och begagnade bilar
- Finansiering och försäkring
- Tillbehörsförsäljning

Drivmedel

- Försäljning av drivmedel
- Biltvättar

NYCKELTAL 2020

BÖRSVÄRDE

10,4 Mdkr

MEDARBETARE

4 646

SÅLDA BILAR, NYA &
BEGAGNADE, CIRKA

95 000

TOTAL OMSÄTTNING

30,2 Mdkr

UNDERLIGGANDE TILLVÄXT
SERVICEAFFÄREN, SVERIGE OCH NORGE

5 %

OMSÄTTNING
UTANFÖR SVERIGE

39 %

Här finns Bilia

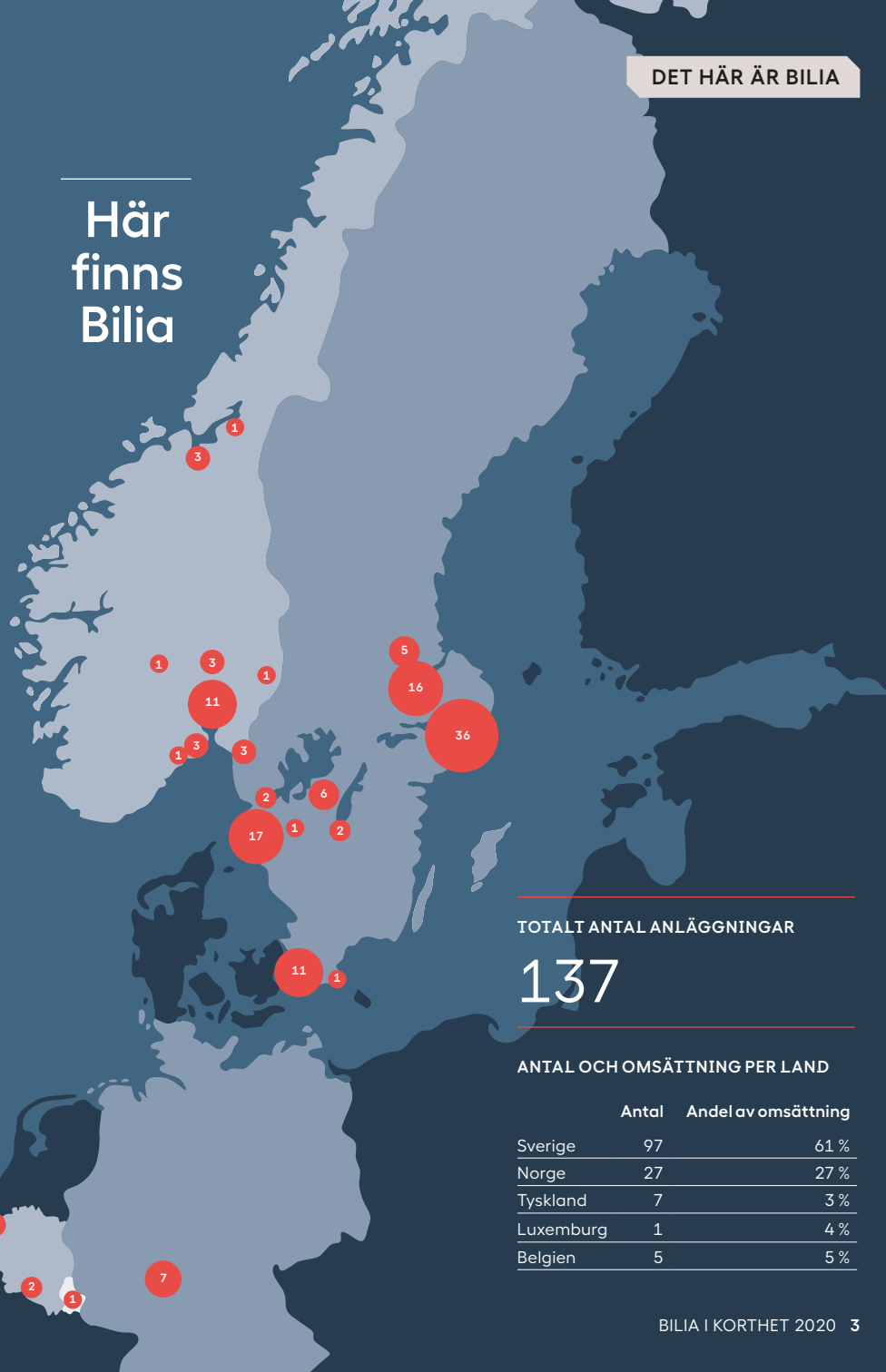
VÅRA ÅTTA BILVARUMÄRKEN

VOLVO



RENAULT

DACIA



TOTALT ANTAL ANLÄGGNINGAR

137

ANTAL OCH OMSÄTTNING PER LAND

	Antal	Andel av omsättning
Sverige	97	61 %
Norge	27	27 %
Tyskland	7	3 %
Luxemburg	1	4 %
Belgien	5	5 %

Lyhördhet och omtänksamhet hjälper oss igenom pandemin

MEDARBETARE. Med en stark värdegrund och en kompass som är baserad på stolthet och omtänksamhet har Bilias vad som krävs för att tillsammans ta oss igenom de utmaningar som pandemin har medfört.

”Tillsammans tar vi ansvar för varandras och kundernas hälsa”

Spridningen av Covid-19 satte stopp för möjligheterna att mötas på samma sätt som tidigare vilket har resulterat i nya arbetssätt och kundlösningar. Genom att vara lyhörda för kundernas nya behov utvecklade vi vårt serviceerbjudande med bland annat hämta- lämnaservice, nyckelinkast och individanpassade bil-leveranser.

Internt har digitaliseringstakten av möten, kommunikation och utbildning

ökat. Medarbetarna har visat stor respekt för varandras hälsa och jobbat tillsammans för att anpassa sig till de nya förutsättningarna. Sammantaget har årets utmaningar lett till en ökad gemenskap och effektivitet samt haft en positiv effekt på miljön.

Stolta och omtänksamma medarbetare

Engagerade och kompetenta medarbetare är en förutsättning för att Bilias ska fortsätta vara framgångsrikt. Hos Bilias ska alla medarbetare ha möjlighet att utvecklas och arbetsklimatet ska skapa engagemang att nå uppsatta mål. Det kräver ett gott ledarskap och inom Bilias prioriterar vi att identifiera och utveckla koncernens ledare. Den interna strategin utgår från ett ledarskap som skapar stolthet och omtänksamhet.

Starkt ledarskap är en framgångsfaktor för Bilias

Bilias har koncernövergripande ledarskapsförväntningar som bygger på fem pelare; leda genom exempel, ta ägarskap, bygga engagemang, exekvera på beslut och driva resultat. Att vara en bra chef kräver öppenhet för personlig utveckling och alla chefer ansvarar för att stötta och

främja både medarbetarnas och teamens välbefinnande. Medarbetare får stöd att utvecklas och uppnå sin optimala prestationsnivå i varje fas av sin utveckling.

Grunden för kompetensutvecklingen är det medarbetarsamtal som alla anställda regelbundet har med sin närmaste chef. För att säkerställa att den interna strategin fungerar genomförs årliga medarbetarundersökningar med hjälp av ett oberoende undersökningsföretag. Mätningarna visar både på ett högt deltagande, resultat och bra utveckling över tid. Samtliga index, såsom ledarskap, engagemang, team-effektivitet och psykosocial arbetsmiljö är över genomsnittet både generellt och jämfört med branschen. Uppföljning av medarbetarundersökningen avseende förbättringsaktiviteter är prioriterat. Alla företags avdelningar gör handlingsplaner. Målet är att identifiera områden med förbättringspotential och att sträva efter att bli ännu bättre.

De goda resultaten har kvalificerat Bilias till undersökningsföretaget Brilliants utmärkelse Powered by People Employee Experience Award Top 5 i kategorin bästa medarbetarupplevelse för serviceorganisationer – år efter år.



Starkt ledarskap är en framgångsfaktor för Bilia. Ett ledarskap med fokus på engagemang och kompetens leder till stolta och omtänksamma medarbetare, vilket skapar nöjda kunder. Nöjda kunder är nödvändiga för en hållbar resultatutveckling och nöjda aktieägare.

Hjälp med allt som rör bilägandet

ALLT UNDER SAMMA TAK. Bilias är en helhetsleverantör med ett brett utbud av tjänster, en One Stop Shop som kan erbjuda hjälp med allt som rör bilägandet. Kunderna behandlas som gäster och i relationen vill vi alltid skapa en bättre upplevelse.

Startpunkten för Bilias affärsmodell är kundens behov av en ny eller begagnad bil. Kontakt med Bilia sker online och/eller genom besök i våra bilhallar. Bilia erbjuder privatkunder och företagskunder ett brett sortiment av modeller och bränsleslag som passar olika kunders

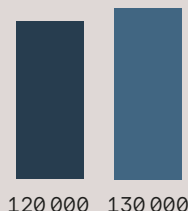
behov. I samband med bilköpet erbjuds kunden finansierings- och försäkringslösningar. I Sverige erbjuds kunder tillgång till Bilias betalkort samt mobilappen CarPay för finansiering av bilägandet. I samband med bilköpet erbjuds kunden tjänster för att förenkla bilägandet såsom service- och däckhotellsabonnemang. Serviceabonnemangen ger kunderna en enkel tillvaro till en fast månadskostnad. För Bilia innebär det en effektiv planering av servicearbeten för att skapa en jämn beläggning i Serviceaffären. Bilia får möjlighet att träffa kunderna vid återkommande tillfällen under abonnemangsperioden vilket stärker relationen och skapar tillfällen att erbjuda ytterligare tjänster för bilen. Abonnemang på däckhotell underlättar hjulskifte och förvaring

för kunden och ger Bilia fler tillfällen att se över bilens behov. Både service- och däckhotellsabonnemang har haft en stark utveckling. Vid utgången av 2020 hade Bilia 120 000 serviceabonnemang och 387 000 däckhotellsabonnemang.

Bilia erbjuder tjänster för allt som rör bilägandet under bilens livscykel, från ny till begagnad till återvinning av delar från en demonterad bil. Bilia erbjuder exempelvis drivmedel, biltvätt, hyrbilar, däck och hjul, biltillbehör, bilvård, service och reparationer, lack- och glasbehandling och buckelborttagning. Bilia har regelbunden kontakt med kunderna genom utskick av kundspecifika erbjudanden för bilägandet. Kunden är i fokus för Bilias affärsmodell vilken utvecklas efter kundernas behov och önskemål.

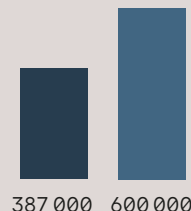


Bilia öppnade ytterligare tre anläggningar för begagnade bilar 2020. Totalt har Bilia nu sju anläggningar som en del i den strategiska satsningen på försäljning av begagnade bilar.



120 000

Bilia är uppe i över 120 000 serviceabonnemang. Målet är att växa till 130 000 abonnemang under 2021.



387 000

Så många hjul förvaras i koncernen. Långsiktigt mål är 600 000.



Bilköp

Finansiering, försäkring, Biliakort, serviceabonnemang, däckhotell, lackbehandling samt tillbehörs-, däck- och hjulförsäljning.



Butik

Tillbehör, reservdelar och e-handel.



Glascenter

Glasbehandling, glasreparation och vindrutebyten.



Däckcenter

Däckhotell, hjulskifte, däck- och hjulförsäljning och verkstadstjänster.



Stationer

Drivmedel och biltvätt.



Servicecenter

Originalservice, personlig servicetekniker och reparationer.



Bilvård

Rekonditionering och AC-rengöring.



Skadecenter

Vägassistans, plåtkverkstad, lackverkstad och buckelborttagning.



Hyrbilar

Uthyrning och Flexlease.



Bilia Reuse

Demontering, fälglagning, återvinning och försäljning av begagnade bildelar.



Kundservice

Telefon och online.

En bättre upplevelse

UPPLEVELSE. På Bilia strävar vi efter ständig utveckling, att bli lite bättre för varje dag, oavsett roll och arbetsuppgifter. Genom att arbeta målmedvetet med stöd i vision, värdegrund och kundlöfte skapas en positiv spiral där vi kan överträffa förväntningar och ge såväl kunder som kollegor en bättre upplevelse.

VISION

Branschens bästa servicebolag – genom omtänksamhet om sina kunder och kollegor.

Bilia arbetar för att vara branschens bästa servicebolag genom fullserviceverkstäder, bilhallar och en kundservice med hög tillgänglighet. Genom omtänksamhet och yrkesstolthet skapar Bilia en relation med kunden som är avgörande för kundens val. Relationen med kunden särskiljer Bilia från andra aktörer i branschen.

KULTUR OCH VÄRDEGRUND

Engagemang, Kompetens, Äkta, Respekt.

Bilias kultur och värdegrund är styrande för attityd och bemötande. På Bilia är vi engagerade i mötet med kunder, med varandra och med leverantörer. Kompetens visar vi genom att nyttja vår expertis och hitta lösningar och förslag med kundens bästa för ögonen. Att vara äkta och visa respekt för varandra skapar förtroende för Bilia och dess medarbetare.

KUNDLÖFTE

En bättre upplevelse.

Genom målstyrning, uppföljning och kvalitetsprocesser arbetar Bilia målmedvetet med att bli lite bättre varje dag. Målbilden är att skapa en upplevelse som överträffar kundens förväntningar och ger ett mervärde som särskiljer Bilia från konkurrenterna.



A photograph of two men in suits standing in a modern car dealership. The man on the left is older, with grey hair and a beard, and is holding a small object in his hands. The man on the right is younger, with blonde hair, and is looking down at the object. They are standing next to a black car. The background shows large windows and a curved ceiling with recessed lights.

Bilia vill att kunden ska lämna oss med
en positiv känsla av omtänksamhet,
en bättre upplevelse än vad de
förväntat sig.

Så skapar Bilja värde

Bilias resurser

Relationskapital

Kunder, generalagenter, tillverkare, fastighetsägare, samarbetspartners och beslutsfattare som Bilja träffar genom fysiska möten, genom video men även genom digitala media såsom vår website, via Facebook, Instagram, LinkedIn och Twitter.

Immateriellt kapital

120 000 serviceabonnemang och 387 000 förvarade hjul i våra däckhotell för att skapa ett förmånligt erbjudande för kunden som ger ett förenklat biläggande. Våra samarbetspartners ger oss tillgång till produkter och tjänster i linje med den teknologiska utvecklingen som gynnar våra kunder och anställda.

Humankapital

4 646 medarbetare i fem länder, Sverige, Norge, Tyskland, Luxemburg och Belgien, som alla aktivt bidrar till att ge våra kunder en bättre upplevelse och utveckla Bilja vidare för att koncernen ska nå sina finansiella mål. Medarbetarna finns främst inom Serviceaffären, Bilaffären och Drivmedelsaffären.

Materiellt kapital

137 anläggningar i fem olika länder där våra kunder kan träffa oss för att få hjälp med sitt köp av ny eller begagnad bil, köp av tillbehör, köp av drivmedel, tvätt, service och reparation av sin bil samt andra behov för att förenkla sitt biläggande.

Finansiellt kapital

8 833 Mkr i investerat kapital som kommer från aktieägare, långivare och leasinggivare. 1 572 Mkr i återinvesteringar i verksamheten i form av anläggningar, maskiner och utrustning.

Bilja erbjuder



Hållbart värdeskapande

Ägare

- Årets resultat 984 Mkr
- Föreslagen utdelning om 6:00 kronor per aktie
- Börsvärde om 10 424 Mkr

Kunder

- En bättre upplevelse
- Ett enkelt biläggande
- Omtänksamt servicebolag

Medarbetare

- Arbetstillfällen
- Professionell och personlig utveckling
- Löner, pensioner och förmåner

Finansiärer och leverantörer

- Långsiktiga och ömsesidiga partnerskap
- Leasingbetalningar om cirka 515 Mkr
- Räntebetalningar om cirka 72 Mkr

Samhälle och miljö

- Minskad energiförbrukning samt utsläpp till mark, vatten och luft
- Fokus på säker och hälsosam arbetsmiljö
- Strävar för att bidra till hållbar produktion och konsumtion

–5,1 %

Totalavkastning på Bilias-aktien. Föreslagen utdelning om 5:25 kronor under 2020 återkallades.

4,9

procentenheter högre kundnöjdhet jämfört med andra återförsäljare i Sverige och Norge.

84 %

Medarbetareengagemang index jämfört med 79 % för benchmark.

–0,2

gänger Nettolåneskuld/EBITDA, exkl IFRS 16, jämfört med 2,0 gånger som är finansiellt mål.

85 %

Andel ISO-certifierade anläggningar i Sverige och Norge.

5 anledningar att investera

1

Affärsmodell med fokus på utveckling

Bilias affärsmodell är att vara en helhetsleverantör som erbjuder allt en bilägare behöver. Därför sker utveckling av tjänster kontinuerligt baserat på kundernas behov och önskningar.

2

Digitalisering för bättre tillgänglighet

Bilias verksamhet bedrivs främst via cirka 140 anläggningar men i verksamheten nyttjas digital media för att förenkla och förbättra vår kontakt med och service till kunderna.

3

Starka samarbetspartners

Bilias arbetar med utvalda samarbetspartners som bidrar med konkurrenskraftiga produkter och tjänster i Bilias utbud till kunderna.

4

Stolta medarbetare

Vår företagskultur baserar sig på engagerade, stolta och omtänksamma medarbetare och ledare, vilket vi ser som en förutsättning för att erbjuda en bättre upplevelse för att få nöjda och trogna kunder.

5

Stabil finansiell ställning

Bilias har en långsiktig majoritetsägare och en stabil finansiell ställning. Refinansiering av kreditlimiter och obligationslån har skett under 2020.

Bilia är en av Europas största bilåterförsäljare med en ledande position inom service och försäljning av personbilar och transportbilar samt tilläggstjänster såsom finansiering och försäkring. Bilia har 137 anläggningar i Sverige, Norge, Tyskland, Luxemburg och Belgien samt två internetbaserade auktionssajter, en i Sverige och en i Norge.

Bilias affärsidé är att erbjuda service, bilförsäljning och tilläggstjänster som ger varaktigt värde och ett enkelt biläggande – kort sagt en bättre upplevelse för våra kunder.

Bilia Nu 0771-400 000
bilias.com

