

A young girl with curly hair is smiling and looking out from the open window of a dark blue car. She is wearing a green quilted jacket over a dark red shirt. The car's interior and window frame are visible.

bilial

BILIA | KORTHET 2021

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
- Uthyrning av bilar

Drivmedel

- Försäljning av drivmedel
- Biltvättar

► NYCKELTAL 2021

BÖRSVÄRDE

16,5 Mdkr

MEDARBETARE

5 331

LEVERERADE BILAR,
NYA & BEGAGNADE

99 590

TOTAL OMSÄTTNING

35,5 Mdkr

RAPPORTERAD TILLVÄXT
SERVICEAFFÄREN

12 %

OMSÄTTNING UTANFÖR SVERIGE

42 %

Här fanns Bilia 2021

TOTALT ANTAL
ANLÄGGNINGAR

155

► TOLV BILVARUMÄRKEN

VOLVO



DACIA



ANLÄGGNINGAR OCH OMSÄTTNING

	Antal anläggningar	Andel av omsättning
Sverige	111	58 %
Norge	34	32 %
Tyskland	4	2 %
Luxemburg	1	4 %
Belgien	5	4 %

Bilias ledarskap är en viktig framgångsfaktor

MEDARBETARE. Engagerade och kompetenta medarbetare är en förutsättning för att vi ska lyckas. Hos oss ska alla ha möjlighet att utvecklas och arbetsklimatet ska skapa engagemang att nå uppsatta mål. Det kräver ett gott ledarskap och inom Bilia fokuserar vi på att utveckla koncernens ledare. Vår interna strategi utgår från ett ledarskap som skapar stolthet och omtänksamhet.

Bilias ledarskap:



Jag leder genom exempel



Jag tar ägarskap



Jag skapar engagemang



Jag får det att hända



Jag leverar resultat

► Bilias ledarskap bygger på fem pelare; leda genom exempel, ta ägarskap, skapa engagemang, exekvera på beslut och driva resultat. Tydliga ledarförväntningar kopplat till uppföljning, coaching och utvecklingsinsatser är utgångspunkten i vår internstrategi. Bilia har ett eget utbildningsprogram för både nya chefer såväl som erfarna och det ger resultat. Medarbetarundersökningen visar på ett högt ledarskapsindex, långt över benchmark.

Att vara en bra chef innebär också ett ansvar för att stötta och främja både medarbetarnas och teamens utveckling och välbefinnande. Medarbetare får stöd att utvecklas och uppnå sin optimala prestationsnivå i varje fas av sin utveckling.

Grunden för kompetensutvecklingen är de 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. 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. Mätningarna visar både på ett högt deltagande, högt resultat och bra utveckling över tid. Samtliga index är över genomsnittet både generellt och jämfört med branschen. Pandemin har inneburit stora utmaningar för teamen men genom ett nära ledarskap och fokus på arbetsmiljön har index för teameffektivitet, psykosocial arbetsmiljö såväl som eNPS förbättrats ytterligare under året, utifrån en redan hög nivå.



Stolta medarbetare

► För att säkerställa att den interna strategin fungerar genomförs årliga medarbetarundersökningar. De goda resultaten har flera gånger kvalificerat Bilja till undersökningsföretaget Brilliants utmärkelse "Powered by People Employee Experience Award Top 5" i kategorin bästa medarbetarupplevelse för serviceorganisationer.

Vi vill hjälpa till med allt som rör bilägandet



125 000

► Antalet serviceabonnemang ökade med 5 000 under året. Målet är att växa till 130 000 abonnemang.



406 000

► Antalet förvarade hjul ökade med 19 000 under året. Långsiktigt mål är 600 000 förvarade hjul.

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

► Bilias affärsmodell är cirkulär till sin natur då den erbjuder tjänster för allt som rör bilägandet under bilens hela livscykel, från en ny bil till en begagnad bil till en demonterad bil från vilken delar återvinns för att användas som reservdelar i våra verkstäder.

Startpunkten för vår affärsmodell är kundens behov av en ny eller begagnad bil. Kontakt med oss sker online och/eller genom besök i någon av våra bilhallar. Vi erbjuder privatkunder och företagskunder ett brett sortiment av bilmodeller som passar olika kunders behov. I samband med bilköpet erbjuds kunden finansierings- och försäkringslösningar för att underlätta bilköpet. I Sverige erbjuds kunder tillgång till mobilappen CarPay samt Bilias betalkort för finansiering av bilägandet. I samband med bilköpet erbjuds kunden tjänster för att förenkla bilägandet såsom service- och däckhotellsabonnemang. Serviceabonnemangen ger kunderna en

fast månadskostnad och däckhotellen underlättar hjulskifte och förvaring för kunden. Både service- och däckhotellsabonnemang har haft en stark utveckling. Vid utgången av 2021 hade vi 125 000 serviceabonnemang och 406 000 förvarade hjul. Våra abonnemang ger oss möjlighet att träffa kunderna vid återkommande tillfällen under abonnemangsperioden vilket stärker relationen och skapar tillfällen att erbjuda ytterligare tjänster för bilen.

Under ägandet av bilen vill vi hjälpa till med allt som rör bilägandet och vi erbjuder exempelvis drivmedel, biltvätt, hyrbilar, däck och hjul, biltillbehör, bilvård, service och reparationer, lack- och glasbehandling samt 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.



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, fälgrenovering, återvinning och försäljning av begagnade bildelar.



Kundservice

Telefon och online.

En bättre upplevelse

UPPLEVELSE. På Bilja 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
kunder, kollegor och världen vi
lever i.**

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

KULTUR OCH VÄRDEGRUND

**Engagemang, Kompetens,
Äkta, Respekt.**

Bilias kultur och värdegrund är styrande för attityd och bemötande. På Bilja 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 Bilja och våra medarbetare.

KUNDLÖFTE

En bättre upplevelse.

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



Så skapar Bilja värde

Bilias resurser

Relationskapital

Kunder, generalagenter, tillverkare, fastighetsägare, samarbetspartners och beslutsfattare som Bilja träffar genom fysiska och digitala möten men även via andra digitala kanaler såsom våra Bilja-sajter, Facebook, Instagram och LinkedIn.

Immateriellt kapital

125 000 serviceabonnemang och 406 000 förvarade hjul i våra däckhotell för att skapa ett förmånligt erbjudande för kunden som ger ett förenklat bilä- gande. Våra samarbetspartners ger oss tillgång till produkter och tjänster i linje med den teknologiska utvecklingen som gynnar våra kunder och anställda.

Humankapital

5 331 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.

Materiellt kapital

155 anläggningar i fem 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 bilä- gande.

Finansiellt kapital

9 947 Mkr i investerat kapital som kommer från aktieägare, långgivare och leasinggivare. 1 257 Mkr i återinvesteringar i verksamheten i form av anläggningar, maskiner och utrustning.

125 000

serviceabonnemang

5 331

medarbetare
i fem länder

155

anläggningar
i fem länder

9 947

Mkr i investerat
kapital

Bilja erbjuder

Försäljning
i fem länder under
året som gått

Tolv bilvaru-
märken med
relevant utbud av
miljöbilar

Lättillgängliga
digitala och fysiska
mötesplatser
att besöka

Försäljning och
kundservice via
personlig kontakt
och digitala
kanaler

Stolta och
omtänksamma
medarbetare
som hjälper våra
kunder

Hållbart värdeskapande

Ägare

- Årets resultat 1 457 Mkr
- Föreslagen utdelning om 8 kronor per aktie 2022
- Börsvärde om 16 469 Mkr

Kunder

- En bättre upplevelse
- Ett enkelt bilägande
- Omtänksamt servicebolag

Medarbetare

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

Finansiärer och leverantörer

- Långsiktiga och ömsesidiga partnerskap
- Leasingbetalningar om 631 Mkr
- Räntebetalningar om 58 Mkr

Samhälle och världen vi lever i

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

63 %

totalavkastning på Bilia-aktien. Utdelning om 6 kronor per aktie under 2021.

1,9

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

84 %

medarbetarengagemangindex jämfört med 80 % för benchmark.

0,2

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

9

identifierade mål ur agenda 2030 och FN:s globala mål för hållbar utveckling där Bilia kan bidra och jobba för hållbar utveckling.

5 anledningar att investera

1

Cirkulär affärsmodell för utveckling

Bilias affärsmodell är att vara en helhetsleverantör som erbjuder allt en bilägare behöver under bilens hela livscykel. Utveckling av hållbara tjänster sker kontinuerligt baserat på kundernas behov och önskemål.

2

Digitalisering för bättre tillgänglighet

Bilias verksamhet bedrevs främst via 155 anläggningar men i verksamheten nyttjas digital media för att förenkla och förbättra vår kontakt med och service till kunderna.

3

Starka samarbetspartners tillförs

Bilia arbetar långsiktigt med utvalda samarbetspartners som bidrar med konkurrenskraftiga produkter och tjänster i Bilias utbud till kunderna. Genom fortsatta förvärv utökar vi antalet samarbetspartners för Biliafamiljen.

4

Stolta och omtänksamma 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

Stark finansiell ställning

Bilia har en stabil och stark finansiell ställning. Under 2021 har utdelning om 6 kronor per aktie betalats till aktieägarna samt återköp av egna aktier med 517 Mkr genomförts. Styrelsens förslag till årsstämman 2022 är att utdela 8 kronor per aktie vid fyra tillfällen.

Bilia är en av Europas största bilåterförsäljare med en ledande position inom service och försäljning av personbilar, transportbilar och lastbilar samt tilläggstjänster såsom finansiering och försäkring. Bilia hade vid slutet av 2021 155 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.se

