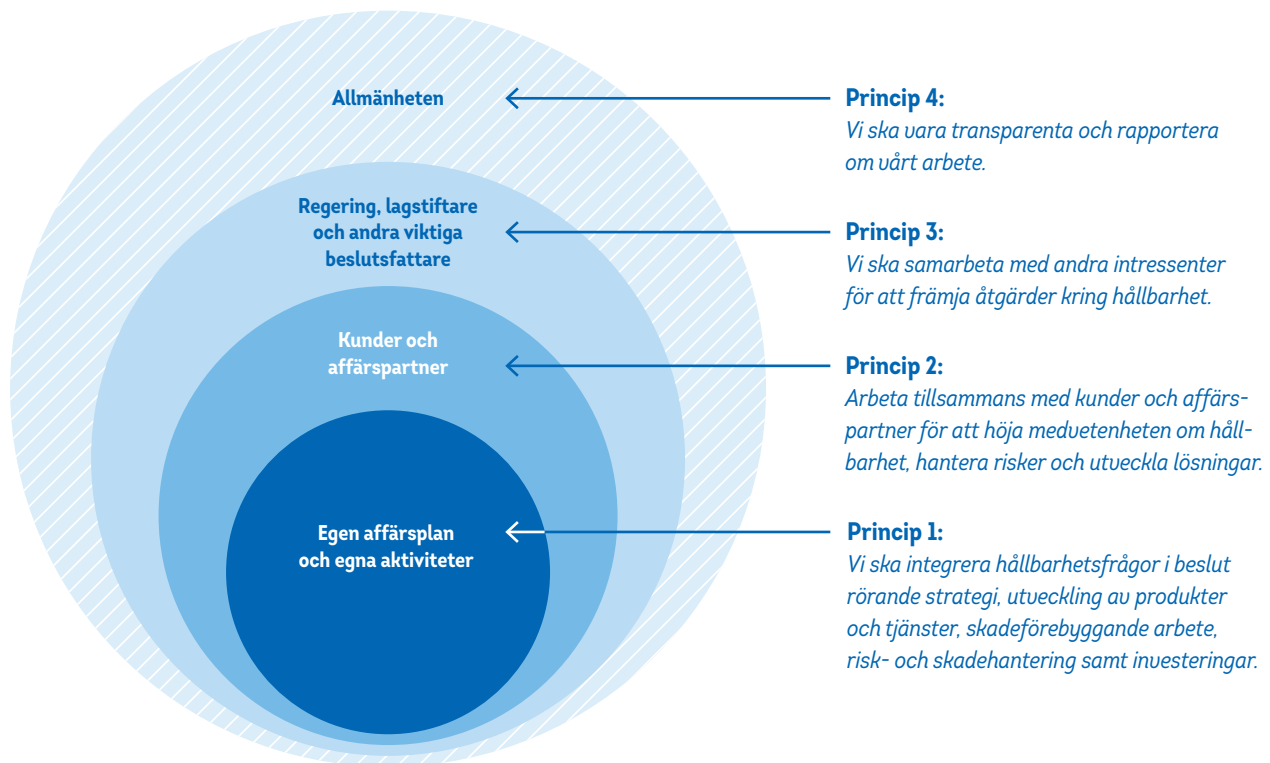


Hållbara försäkringar 2018

Länsförsäkringar Saks rapport utifrån
FN:s Principer för hållbar försäkring (PSI)





Princip

1 *Vi ska integrera hållbarhetsfrågor i beslut rörande strategi, utveckling av produkter och tjänster, skadeförebyggande arbete, risk- och skadehantering samt investeringar.*

Hållbarhet i affären

Hållbarhet handlar om att ge ett ökat värde till kunderna och att bidra till en långsiktigt hållbar samhällsutveckling. Hållbarhetsarbetet utgår ifrån versionen "Tillsammans skapar vi trygghet och möjligheter". Vi driver förebyggande arbete kring såväl klimatförändringar och naturskador som kring främjande av hälsa för människor och djur. Det görs genom ett genomtänkt försäkringserbjudande, förebyggande insatser samt samhällsengagemang i olika former. Genom att ta ekonomisk, social och miljömässig hänsyn i verksamhetsutveckling och i affärsbeslut kan vi minska hållbarhetsrisker och samtidigt bidra till en positiv samhällsutveckling. Det gedigna skadeförebyggande arbetet är centralt.

Hållbarhetsstyrning

Länsförsäkringar ABs styrelse har det övergripande ansvaret för styrningen av hållbarhetsarbetet och beslutat om styrdokument som ligger till grund för hållbarhetsarbetet. Hållbarhetspolicyn inkluderar Länsförsäkringar ABs väsentliga hållbarhetsfrågor och syftar till att ge chefer och medarbetare vägledning i det dagliga hållbarhetsarbetet. Klimatrisk är identifierat som det mest prioriterade området, vilket framgår av policyn. I den tydliggörs även miljöhänsyn och försiktighetsprincipen. Hållbarhetspolicyn uppdaterades under 2018 för att förtydliga kopplingen till de FN-initiativ som Länsförsäkringar AB och Länsförsäkringar Sak har undertecknat, koppling till interna styrdokument samt var ansvaret ligger för hållbarhet i verksamheten. Utöver hållbarhetspolicyn har Länsförsäkringar AB andra styrdokument som tydliggör styrning och inriktning, ansvarsfördelning, målsättning, aktiviteter och uppföljning av hållbarhetsarbetet.



Övriga policyer och instruktioner som alla medarbetare ska förhålla sig till gällande hållbarhet:

- Uppförandekod medarbetare
- Personalpolicy
- Jämställdhets- och mångfaldsplan
- Ägarpolicy
- Policy för åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism
- Riktlinjer för identifiering och hantering av intressekonflikter
- Policy mot otillåtna förmåner
- Säkerhetspolicy
- Inköps- och upphandlingspolicy
- Uppförandekod för leverantörer

Utöver de koncerngemensamma styrdokumenterna har Länsförsäkringar Sak bolagsspecifika styrdokument, exempelvis bolagsinstruktion, attestinstruktion, placeringsriktlinjer, försäkringstekniska riktlinjer och riktlinjer för att teckna affär. Styrdokumenterna uppdateras och fastställs därefter av styrelsen en gång per år. Inom Länsförsäkringar Sak finns en decentraliserad riskhantering, vilket innebär att cheferna för enskilda affärsområden själva tar ansvar för riskhantering inom de gränser som styrelse har fastställt.

Försäkringsbranschen lyder under strikta regler och lagkrav som syftar till finansiell stabilitet och att vara ett skydd för kunderna. För Länsförsäkringar är god regel efterlevnad ett naturligt inslag i all verksamhet.

Uppföljning och internkontroll

Länsförsäkringar ABs företagsstyrningssystem syftar till en sund och ansvarsfull styrning, riskhantering samt en god intern kontroll i verksamheten. Företagsstyrningssystemet inkluderar organisation, interna regelverk och system för internkontroll. Den interna kontrollen är baserad på tre så kallade försvarslinjer:

- *Första försvarslinjen* utgör verksamheten, där verksamheten ansvarar för riskhantering och uppföljning. Ett avvikelserapporteringsystem finns.
- Som stöd för den interna kontrollen finns en *andra försvarslinje* där Compliance ansvarar för oberoende övervakning och kontroll av att verksamheten bedrivs med god regel efterlevnad. Risk Management ansvarar för den oberoende riskkontrollen och för att verksamheten bedrivs med god riskkontroll.
- *I tredje försvarslinjen* utgör Internrevision styrelsens stöd i kvalitetssäkring och utvärdering av organisationens riskhantering, styrning och interna kontroll.

Löpande uppföljning av policyer och riktlinjer följs i verksamheten görs genom egenkontroller och rutiner i verksamheten. En årlig översyn av policyer och riktlinjer görs. En visseblåsarfunktion finns i syfte att motverka brott eller misstanke om brott i verksamheten.

Styrning av hållbarhetsarbetet inom Länsförsäkringar Sak

Vd för Länsförsäkringar Sak ingår i Länsförsäkringar ABs hållbarhetskommitté som utgörs av Länsförsäkringar ABs företagsledning och hållbarhetschef. Dessa sammanträder minst fyra gånger per år. Från och med hösten 2018 rapporterar Chef Hållbarhet och Affärsutveckling om status för aktiviteter inom ansvarsfullt försäkringserbjudande till Länsförsäkringar ABs Hållbarhetskommitté. Rapportering sker två gånger per år enligt en årlig hållbarhetsagenda.

Chef Hållbarhet och Affärsutveckling ingår i ledningsgruppen och direktrapporterar till vd och ledning. En hållbarhetsansvarig per de tre affärsområdena Hälsa, Agria samt Återförsäkring och Special är utsedda och ingår i respektive affärsområdes ledningsgrupper. Dessa medarbetare utgör Hållbarhetsgrupp Sak som leds av chef Hållbarhet och Affärsutveckling. Gruppen, tillsammans med vd och chef Ansvarsfulla investeringar, verkar för samsyn för ett effektivt hållbarhetsarbete. Länsförsäkringar ABs hållbarhetschef deltar kvartalsvis.

Tre FN-initiativramverk för hållbarhetsarbetet

Tre FN-initiativ utgör ramverket för vårt arbete och bolaget eftersträvar att dessa principer ska integreras i verksamheten. Initiativen är Global Compact (Hållbart företagande) PRI (Hållbara investeringar) samt PSI (Hållbara försäkringar).

FN:s globala mål

FN:s globala mål för en hållbar utveckling finns för att uppnå fyra fantastiska saker till år 2030; att avskaffa extrem fattigdom, minska ojämlikheter och orättvisor i världen, främja fred och rättvisa och att lösa klimatkrisen. För att bidra till de globala målen och skapa framdrift i Länsförsäkringars hållbarhetsarbete måste vi fortsätta att öka kunskapen, förståelsen och engagemanget. Under 2018 har Länsförsäkringar AB tillsammans med de 23 länsförsäkringsbolagen kartlagt vilka av FN:s globala mål som Länsförsäkringar kan bidra positivt till och vilka mål som Länsförsäkringar kan arbeta mot för att minska sin negativa påverkan. Inom Länsfö-

Utbildning i hållbarhet

Nya medarbetare informeras om innehållet i hållbarhetspolicyn och andra relevanta riktlinjer i introduktionsprogrammet. Alla medarbetare ska årligen genomföra en obligatorisk e-utbildning som inkluderar uppförandekoden, säkerhet och hållbarhet. Vid har även årligen två medarbetardagar, så kallade "Sakdagar". Vid varje tillfälle finns ett särskilt hållbarhetstema. I november 2018 hölls föreläsning på temat klimatförändringar kopplat till psykisk ohälsa. Utöver dessa tillfällen har alla tre affärsområden haft flera hållbarhetsseminarier under året.

Hälsa och arbetsmiljö

Att vara en ansvarsfull arbetsgivare är viktigt för Länsförsäkringar Sak, både för att attrahera nya medarbetare och för att behålla befintliga. Mångfald och jämställdhet, kompetensutveckling och lärande, hälsa och arbetsmiljö bedöms som viktiga faktorer för att bidra till att vara en ansvarsfull och attraktiv arbetsgivare. Länsförsäkringar Saks medarbetare har tillgång till ett brett utbud av utbildningstillfällen, främst internt men även externa kurser och seminarier.

Länsförsäkringar AB fick Nyckeltalsinstitutets pris för bästa hälsoindex 2018 med 139 poäng av 146 möjliga. Indexet består av nio nyckeltal kring hälsa. Länsförsäkringar ligger långt framme med låg sjukfrånvaro. Det systematiska arbetet med ledar- och medarbetarskap, månadsvisa samtal mellan chef och medarbetare kring hälsa, friskvård, stöd vid rehabilitering och sjukvårdsförsäkring, bedömdes som framgångsfaktorer.

Länsförsäkringar Sak har under en lång tid arbetat långsiktigt med hälsa och organisatorisk, social och fysisk arbetsmiljö. Uppföljning av den organisatoriska och sociala arbetsmiljön görs regelbundet i enlighet med Arbetsmiljöverkets föreskrift AFS 2015:4. Alla medarbetare erbjuds en sjukvårdsförsäkring där sjukvårdsrådgivning, samtalsstöd, förebyggande hälsotjänster och rehabilitering ingår. I affärsplanen för 2019 har affärsområdena aktiviteter kopplade till mångfald. Arbetet med jämställda arbetsgrupper fortsätter.

⁵lansforsakringar.se och agria.se

Utveckling av produkter och tjänster

Innovation och digitalisering förbättrar för kund och effektiviserar verksamheten, vilket bidrar till ekonomisk, social och miljömässig hållbarhet. Länsförsäkringar Sak tar fram innovativa lösningar för produkterna, processerna och administrationen kring dem. Digitaliseringen har medfört effektivisering i verksamheten på flera områden. Digital marknadsföring används mer och mer. Digital stämpel, digital signatur och digital attestering är andra tjänster som mer och mer eftersträvas och tillämpas. Utvecklingen av digitala tjänster leder även till färre pappersutskick till kunder, vilket minskar miljöpåverkan samtidigt som informationen blir mer tillgänglig. Vid utveckling av nya tjänster görs omfattande godkännandeprocesser där vi bland annat analyserar risker kopplade mot strategier, mål, kund och miljö.

Exempel på våra erbjudanden och skadeförebygg

Vi arbetar för att förhindra skador då de alltid har en negativ inverkan. Att förebygga en skada är alltid en vinst för individ, företag och samhälle. Genom att inkludera hållbarhet i affären minskar vi våra hållbarhetsrisker och bidrar till en positiv samhällsutveckling och affärsnytta. Det skadeförebyggande arbetet är centralt och information ges även på hemsidorna⁵.

Hälsa

Hälsa erbjuder gruppliv-, sjuk- och olycksfallsförsäkring, bolåneskydd och är en av Sveriges ledande aktörer inom hälso- och sjukvårdsområdet. Hälsas uppdrag är även att ta reda på vilka trygghetsbehov våra kunder har kopplade till hälsa, utveckla erbjudanden som möter de behoven och hjälpa våra kunder att få den trygghet de behöver.

Hälsa arbetar med visionen att skapa ett friskare Sverige. Under 2018 fortsatte det förebyggande arbetet kring psykisk ohälsa. Social hållbarhet är i särskilt fokus eftersom Hälsa stimulerar det förebyggande arbetet för att främja hälsa. Delarna i sjukvårdsförsäkringen bidrar till en hållbar livsstil, hållbart arbetsliv och till ett hållbart samhälle. Det finns stora fördelar såväl ur ett ekonomiskt som ur ett socialt perspektiv att jobba förebyggande och med tidiga insatser vid risk för lång sjukskrivning.

Hälso- och sjukvårdsförsäkringar

Vi hjälper företag och medarbetare att hålla sig friska. Länsförsäkringar är fortsatt marknadsledande inom sjukvårdsförsäkring och har den mest heltäckande produkten med såväl hälsofrämjande och sjukdomsförebyggande tjänster som rätt vård i rätt tid samt effektiv rehabilitering. I försäkringen ingår även personligt samtalsstöd, chefsstöd via telefon samt ett antal webbaserade individuella hälsoprogram. I den effektiva rehabiliteringen ingår arbetslivsinriktad rehabilitering och behandling av missbruk.

För att möta såväl generella behov av ett diversifierat sjukvårdsförsäkringserbjudande som specifika behov till följd av den nya förmånsbeskattningen som trädde i kraft vid halvårsskiftet 2018 införs nya erbjudanden inom hälso- och sjukvårdsförsäkring från och med januari 2019. De innefattar en förebygg- och rehabilitering samt en "basvårds"-försäkring. Båda utgör delar som ingår i den mer omfattande sjukvårdsförsäkringen.

Bo kvar-försäkring

Försäkringen ger ett ekonomiskt skydd vid dödsfall, sjukdom och arbetslöshet och är en viktig del för att ge bolånekunder ekonomisk trygghet. Med Bo kvar-försäkringen ges även möjlighet att använda Länsförsäkringars förebyggande hälsotjänster.

⁶⁾ lansforsakringar.soshalsa.eu

Hälsoportalen – förebyggande tjänster

På Hälsoportalen, en särskild webbplats portal för den som har eller funderar på att skaffa Sjukvårdsförsäkring eller Bo kvar-försäkring, kan man söka information om försäkringen, få svar på vanliga frågor och ta del av digitala hälsoprogram som ger stöd för att åstadkomma livsstilsförändringar, till exempel att minska stress och etablera sundare levnadsvanor. Hälsotjänsterna erbjuds i samarbete med SOS International⁶⁾.

Genom arbetslivsinriktad rehabilitering i ett tidigt skede kan problematik med psykisk ohälsa och sjukfrånvaro fångas upp så att lång sjukskrivning förhindras och tidigare återgång i arbete underlättas.

En trend nu är ökat användande av förebyggande hälsotjänster, vilket indikerar att allt fler tar hjälp att själva eller för hela arbetsgruppen jobba proaktivt med hälsa. Användandet av hälsoportalen och de förebyggande tjänsterna fördubblades till 40 000 (19 000) användare under 2018.

Seniorförsäkring

Hälsa har tagit i beaktande den demografiska utvecklingen med en åldrande befolkning, bland annat genom att erbjuda en försäkring kallad Seniorförsäkring. Den innehåller liv, olycksfall och sjukvård för de seniorer som uppnår slutåldern i sina gruppförsäkringsavtal.

The screenshot shows the Hälsoportalen website. At the top, there is a navigation bar with the logo and contact information: "Vårdnummer 0771 - 666 115" and "Till lansforsakringar.se". Below the navigation bar, there are several menu items: "Om våra hälsotjänster", "Din hälsoprofil", "Hälsoprogram", "Samtalsstöd", "Företagstjänster", "Försäkring", and "Hälsogädder". The main content area features a large heading "Välkommen till din Hälsoportal" and a background image of a man. Below the heading, there are two columns of text. The left column is titled "Din egen hälsoprofil" and describes how to create a profile. The right column is titled "Ett nummer för allt som rör din hälsa" and provides information about the contact number. At the bottom, there are two buttons: "Testa din hälsa" and "Gör snabbtesten".

Ökat användande av förebyggande hälsotjänster ny trend

Antalet användare av hälsoportalen och de förebyggande tjänsterna fördubblades under 2018 till

40 000

(2017: 19 000)

Digital marknadsföring och tjänster

Digitala tjänster har utvecklats under året främst inriktat mot datadriven marknadsföring, kundvård och servicetjänster med erbjudanden för Bo kvar-försäkring och Sjukvårdsförsäkring. Det ska vara enkelt för kunden att hitta rätt försäkringsskydd som matchar behoven, men också att nyttja försäkringen och få service digitalt.

Under 2018 har förebyggande aktiviteter kring ohälsa, inom ramen för Sjukvårdsförsäkringen, genomförts genom digitala aktiviteter som uppmärksammar och ökar medvetenheten kring fysisk aktivitet, balans i livet och skärmtid.

Andra insatser under året

Många skogsägare och lantbrukare drabbades hårt då sommarens bränder rasade och grödorna torkade ut och oro kring skördar, djur och ekonomi uppkom. För de som har en lantbruksförsäkring



Många skogsägare och lantbrukare drabbades hårt av sommarens torka

Under hösten erbjöds kunder med Lantbruksförsäkring ett kostnadsfritt samtalsstöd, öppet dygnet runt, med professionella kompetenser inom psykologi, juridik och ekonomi.

ingår via Hälsa en tjänst som innebär att kunderna får krisstöd vid skada. 2018 öppnades försäkringen upp även innan skador inträffat eftersom behovet blev stort av att kunna erbjuda våra kunder samtalsstöd när de som bäst behöver. Det innebär att under perioden 26 juli-31 december erbjöds försäkringstagarna kostnadsfritt samtalsstöd, öppet dygnet runt, med professionella kompetenser inom psykologi, juridik och ekonomi.

Agria

Agria är länsförsäkringsgruppens specialistbolag för djur- och grödaförsäkring och ett dottervarumärke till Länsförsäkringar. Agria har ett renodlat fokus på, och engagemang kring, djur och djurägare. Rötterna går mer än 125 år tillbaka i tiden. Agria finns i Sverige och har filialer i Norge, Danmark, Finland och Storbritanien. Under 2018 startade verksamhet även i Frankrike.

I Sverige är verksamheten uppdelade i två affärsområden: Affärsområde Sällskapsdjur, som erbjuder försäkringar för hundar, katter samt "smådjur", det vill säga sällskapsdjur som gnagare, minigrisar, reptiler och burfåglar, och Affärsområde Häst och Lantbruk som erbjuder försäkringar för hästar och hästägare. Affärsområdet förser även Sveriges lantbrukare och deras djur och gröda med flexibla försäkringslösningar.

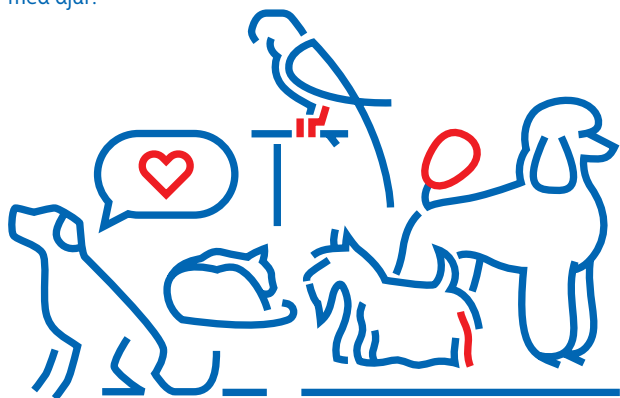
86 nya kattförsäkringar

Under 2018 lanserade Agria 86 nya kattförsäkringar. Alla katttraser drabbas av olika typer av skador och sjukdomar som påverkar deras behov av veterinärvård och medicin. Agria Cat Breed Profile, ett världsunikt material som kartlägger katternas sjukdomar och skador med hjälp av diagnoser på 300 000 katter, ligger till grund för de 86 skraddarsydda kattförsäkringarna. Varje katt har fått sin särskilt anpassade produkt vilket gör att Agria erbjuder en skraddarsydd trygghet som ger det bästa skyddet för rasens behov av veterinärvård och medicin.

För Agria är djurhälsa och omsorgen för djuren grunden till allt. För att fortsätta växa, med nöjda kunder och medarbetare, är engagemanget och ansvaret för ett hållbart samhälle med djur en viktig del. För att säkerställa den veterinära aspekten har Agria anställt egna veterinärer.

Agria arbetar med skadeförebyggande och hälsofrämjande åtgärder för djur och har flera skadeförebyggande branschsamarbeten samt för löpande dialog med veterinärbranschen om förebyggande arbete.

Riktade insatser görs mot barn och unga för att ge kunskap om olika husdjur och värdet av att ha ett eget husdjur. Via Agrias forskningsfond stödjer Agria forskning kring djurs hälsa och välbefinnande samt djurens betydelse för människan och samhället. Agria har omfattande skadestatistik som används av forskare och avelsklubbar i arbetet för ökad djurhälsa och hållbarhet. Läs mer under "Exempel på forskning och dialoger under 2018". Agria bidrar genom sitt samhällsengagemang till ett friskare samhälle med djur.



Agria bidrar genom sitt samhällsengagemang till ett friskare samhälle med djur.

Digital marknadsföring och tjänster

Kunderna får råd och information via olika digitala kanaler, bland annat Agria-appen och Pälspodden som ger råd och tips till djurägare, men även via sociala medier som Instagram och Facebook. Majoriteten av kunderna föredrar det digitala mötet. Webbplatsen agria.se hade under 2018 totalt 7 miljoner besök. 80 procent av besökarna i digitala kanaler besöker Agria via mobila enheter.

A screenshot of the Agria website's pet insurance section. The header includes the Agria logo and navigation links. The main heading is "Djurförsäkring" with a sub-heading "Vilket djur vill du försäkra? Räkna på pris." Below this are input fields for "Hundens födelsedatum", "Personnummer", and "Hundens ras", along with a "Räkna på pris" button. A small image of a dog is shown with a "30% Rabatt" badge. A "Snabbvägar" section contains buttons for "Anmäl skada", "Min försäkring", "Autogiro", and "Agriaktivet". A "Nyhet!" banner is at the bottom, followed by a large text block stating "Webbplatsen agria.se hade under 2018 totalt 7 miljoner besök".

Alla djurägare ges möjligheten att ta emot och hantera digitala försäkringsbesked och fakturor på ett säkert sätt. Förutom stora besparingar innebär detta snabbare kommunikation och bättre kundservice – samtidigt som Agria minskar sin miljöpåverkan via den digitala brevlådan Kivra.

Agria erbjuder även digital veterinär rådgivning för alla hundar, katter och smådjur som är försäkrade hos Agria. Detta innebär att djurägare kostnadsfritt kan ta del av veterinärtjänster via videolänk och konsultera en veterinär vid sjukdom och olycksfall.

Agrias mål 2018 om att hälften av de som använder digitala veterinärvårdstjänster inte ska behöva uppsöka veterinär uppnåddes. Av 24 000 digitala rådgivningssamtal gick 12 000 vidare till fysiskt besök.

Återförsäkring och Special

Inom Återförsäkring och Special bedrivs verksamhet som att hantera återförsäkring för länsförsäkringsbolagen, att placera avgiven återförsäkring samt att teckna utländsk återförsäkring

inom utvalda områden mot uppsatta mål och lönsamhetskrav. Återförsäkring hanterar även avgiven återförsäkring för Länsförsäkringar Sak och dotterbolagen. Länsförsäkringar Sak är en av Europas större köpare av återförsäkring av egendom och skog. För att löpande kunna följa och bedöma risk har Länsförsäkringar Sak tillgång till en omfattande skadestatistikdatabas. Ny teknik och nya mätmetoder förbättrar detta arbete. Affärsområdet har även uppgiften att driva försäkringsaffär inom produktområdena ansvar, transport, motor, fullgörandeförsäkring, säljaransvar, egendom samt utland.

Försäljningen av säljaransvarsförsäkring, som ger en hussäljare skydd för det tioåriga ansvaret för dolda fel som jordabalken ålägger en hussäljare av en privatbostad, ökar i takt med att Länsförsäkringar Fastighetsförmedling växer.

Länsförsäkringar AB är medlemmar i nätverket International Network of Insurance (INI)⁷⁾, ett oberoende försäkringsnätverk i 120 länder med syfte att hjälpa varandra att utfärda försäkring för risker utomlands, vilket hanteras via utlandsverksamheten inom affärsområde Återförsäkring och Special. Antalet skraddarsydda och lokala försäkringslösningar för länsförsäkringsgruppens svenska företagskunder med internationella intressen har ökat under året.

⁷⁾ininetnetwork.com/ini-the-global-network.html



Ny data-skyddsförsäkring

Under året har en dataskyddsförsäkring lanserats. Försäkringen är en produkt inom det snabbt växande cyberförsäkringsområdet.

Affärsområdet bedriver produktutveckling och genomför riktade satsningar för att möta de nya kundbehov som kommer av en allt mer digitaliserad värld samt för att komplettera länsförsäkringsbolagens utbud av företagsförsäkring. Det skadeförebyggande arbetet är centralt. Under året har en dataskyddsförsäkring lanserats. Försäkringen är en produkt inom det snabbt växande cyberförsäkringsområdet. Den ger, förutom incidenthantering, ett grundskydd för flera skadehändelser som länsförsäkringsgruppens kunder kan drabbas av. Erbjudandet riktar sig till små och medelstora företag.

Som komplement till länsförsäkringsbolagens motoraffär driver affärsområdet en mindre portfölj inom trafik- och motorförsäkring. Under sommaren 2018 tecknades avtal med Toyota och Lexus inom vagnskadegaranti och märkesförsäkring. Avtalet träder i kraft i januari 2019. En lösning där länsförsäkringsgruppens styrka vad gäller närhet till försäkringstagare och återförsäljare nyttjas till fullo har tagits fram tillsammans med kunden.

Affärsområdet har under 2018 fortsatt arbetet med "Plan för skadeförebygg" för produktområden - rätt insats till rätt kund och anpassning av erbjudandet. Att komma närmare kunderna, synliggöra det skadeförebyggande arbetet, minska antalet skador och kostnader för både kund och försäkringsgivare samt öka förståelsen för våra risker är i fokus.

Att komma närmare kunderna, synliggöra det skadeförebyggande arbetet, minska antalet skador och kostnader för både kund och oss samt öka förståelsen för våra risker är i fokus.

Riskhanteringssystemet inom Länsförsäkringar Sak

Länsförsäkringar AB-koncernen har inrättat ett gemensamt riskhanteringssystem. Koncernens system för riskhantering framgår av koncerninstruktionen och av en koncerngemensam riskpolicy som fastställs av Länsförsäkringar ABs styrelse och godkänns av styrelserna i respektive dotterbolag. Respektive försäkringsdotterbolag tar sedan fram en bolagsspecifik riskpolicy med utgångspunkt i den koncerngemensamma. Med utgångspunkt i det koncerngemensamma riskhanteringssystemet utformar dotterbolagen även närmare regler för hantering av bolagsspecifika risker. Riskhanteringssystemet utgör en integrerad del av organisationsstruktur och beslutsprocesser och bidrar till att målen för verksamheten kan uppnås med en högre grad av säkerhet. Systemet omfattar, utöver riskhantering i verksamheten, även den oberoende riskhanteringsfunktionen i andra försvarslinjen. Även Compliancefunktionen och Aktuariefunktionen har en roll i riskhanteringen. Vd ansvarar för att av styrelsen beslutade styrdokument införlivas i verksamheten och respektive chef inom bolaget ansvarar för riskerna i den egna verksamheten.

Riskhanteringssystemet, tillsammans med en mer ingående beskrivning av de risker bolaget är exponerade mot samt hur dessa risker hanteras, finns beskrivna i Länsförsäkringar Saks årsredovisning 2018, not 2 "Risker och riskhantering"⁸⁾.

Länsförsäkringar Saks riskarbete styrs av en Riskpolicy samt Försäkringstekniska riktlinjer i enlighet med 10 kap 23 § i försäkringsrörelselagen (2010:2043) och Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd om försäkringsrörelse (FFFS 2015:8).

Skadereglering

I den enskilda skadan ska åtagande i försäkringsavtal och avtalade försäkringsvillkor vara utgångspunkt för en korrekt skadereglering samtidigt som målet för handläggningen alltid bör vara att möta kundens behov. Kunden har ofta behov av hjälp och vägledning i den uppkomna situationen. Omsorg och vård av kunden utgör en naturlig del av skadeprocessen, varför skaderegleringen ska ske skyndsamt med utgångspunkt från den försäkrades situation. Ambitionen är att ha en aktiv skadereglering nära kunden och att mer verka för hållbara skadereparationer och sträva efter att

⁸⁾ mb.cision.com/Main/152/2788424/1025470.pdf

hushålla med resurser. Inom respektive affärsområde finns en organisation för att hantera kundklagomål som ansvarar för att bemöta klagomål enligt bolagets beslutade klagomålsriktlinje.

Investeringar

Investeringsportföljerna för Länsförsäkringar Sak och Agria förvaltas av Kapitalförvaltningen inom Länsförsäkringar AB som placerar försäkringspremier. Aktiv ägarstyrning och integrering av hållbarhetsfrågor i förvaltningen utgör grunden för arbetet med ansvarsfulla investeringar.

Genom att integrera hållbarhetsfrågor i investeringsanalyser och beslut kan risker och investeringsmöjligheter identifieras. Målet är att inom ramen för fastställda förvaltningsmål bidra till hållbart värdeskapande, sett utifrån både finansiella och hållbarhetsrelaterade perspektiv. Genom investeringar och bolagspåverkan kan Länsförsäkringar bidra till flera av FN:s globala mål.

Länsförsäkringar AB har skrivit under FN:s principer för ansvarsfulla investeringar (PRI) och jobbar aktivt med att implementera dess sex principer och rapporterar årligen om arbetet med ansvarsfulla investeringar till PRI. Arbetet med ansvarsfulla investeringar utgår från Ägarpolicyn.

Minska klimatrisker i investeringar

Länsförsäkringar ser finansiella risker i att investera i bolag som baserar sin verksamhet på fossila bränslen och andra bolag med stor klimatpåverkan. I egna fonder och diskretionära mandat exkluderas gruv- och energibolag där mer än 20 procent av omsättningen kommer från förbränningskol. Vid utgången av 2018 var 134 kolbolag exkluderade. Koldioxidavtrycket för Sak-portföljerna mäts och redovisas på hemsidan.

Ökade investeringar i gröna obligationer

Länsförsäkringar avser även bidra till omställningen av samhället i en mer hållbar inriktning och gör bland annat investeringar i gröna obligationer som finansierar klimat- och miljörelaterade projekt. En utmaning är att efterfrågan på gröna obligationer emellanåt är större än utbudet, vilket begränsar möjligheten att öka andelen investeringar i gröna obligationer i den takt som önskas. Vid

utgången av 2018 var investeringarna i gröna obligationer för Länsförsäkringar Sak-koncernens portföljer mellan 3,1 och 6,8 procent per portfölj.

Påverkansdialoger

Dialoger kring hållbarhetsfrågor förs i syfte att påverka bolag att agera ansvarsfullt. Dialoger förs både reaktivt när en incident har inträffat och i förebyggande syfte.

2018 gick Länsförsäkringar med i tre nya klimatfokuserade investerarinitiativ: Ett klimatinitiativ riktad mot bolag med de största globala koldioxidutsläppen, ett initiativ riktad mot olje- och gasbolag och ett kring avskogning. Länsförsäkringar gick även med i ett initiativ med fokus på hållbara livsmedel och antibiotika i köttindustrin. Vidare gav Länsförsäkringar sitt stöd till Access to Medicine, en organisation som verkar för att fler människor globalt ska få tillgång till läkemedel.

Alla noterade aktie- och kreditinvesteringar genomlysas två gånger per år för att säkerställa att de inte bryter mot internationella konventioner kring mänskliga rättigheter, miljö och affäretik. Dialoger och samarbeten med andra investerare är det främsta verktyget för att påverka bolag. När dialog inte fungerar kan bolag som en sista utväg exkluderas. En lista över exkluderade bolag finns på lansforsakringar.se.

Hållbarhetskrav externa förvaltare

Hållbarhetskrav ställs på externa förvaltare i upphandlingsfasen. Ett av kraven är att förvaltarna ska ha skrivit under PRI. Sedan 2014 har andelen förvaltare som skrivit under PRI ökat. För Länsförsäkringar Sak-koncernen var vid utgången av 2018;

- samtliga externa förvaltare av likvida tillgångar medlemmar i PRI (11/11),
- tre av fem externa förvaltare av illikvida tillgångar medlemmar i PRI.

Förvaltarnas arbete med att integrera hållbarhet i investeringar följs årligen upp och målsättningen är att ställa krav på att de utvecklar sitt arbete ytterligare.

⁹⁾mb.cision.com/Main/152/2773844/1014671.pdf

¹⁰⁾lansforsakringar.se/stockholm/privat/om-oss/hallbarhet-forskning/ansvarsfulla-investeringar/agarstyrningsrapporter

2018 gick Länsförsäkringar med i tre nya klimatfokuserade investerarinitiativ:



Inriktat på bolag med de största klimatutsläppen globalt.



Inriktat på olja och gasbolag med höga klimatrisker (ett av många PRI-koordinerade initiativ).



Inriktat på bolag i livsmedelssektorn och olika hållbarhetsrisker, exempelvis vattenanvändning, avskogning och antibiotikaanvändning.

Strategisk utveckling

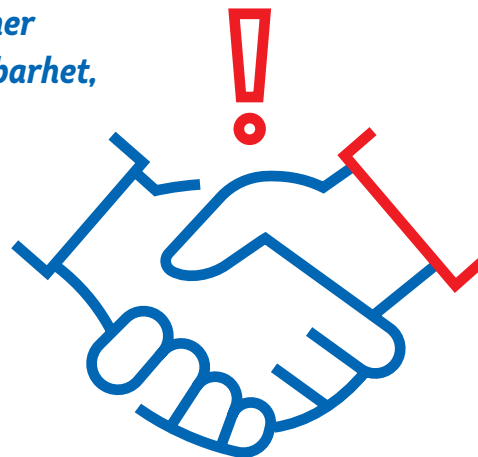
Under 2018 har arbetet med ansvarsfulla investeringar inom Kapitalförvaltningen fortsatt att fokusera på strategisk utveckling samt operativ översyn i syfte att vidareutveckla arbetssättet. Arbetet har utgått från beslutad affärsplan för 2018 och målområden för ansvarsfulla investeringar. Mer om arbetet med ansvarsfulla investeringar finns i årsredovisningen för 2018⁹⁾.

Länsförsäkringar värnar transparens och arbetet med ansvarsfulla investeringar rapporteras därför årligen i separata ägarstyrningsrapporter¹⁰⁾. I rapporterna beskrivs hur ägarstyrningsarbetet bedrivs och vilka aktiviteter som gjorts.

Princip

2

Vi ska samarbeta med kunder och affärspartner för att öka kunskap och medvetenhet om hållbarhet, riskhantering och att utveckla lösningar.



Påverkansdialoger och samarbeten

Länsförsäkringar Sak deltar i FN:s pilotprojekt om klimatrisker

Under våren 2018 bjöd PSI in till dialog om att starta ett pilotprojekt om klimatrisker i försäkringsbranschen enligt Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) frivilliga riktlinjer. Länsförsäkringar Sak beslutade att anmäla sitt intresse och i november 2018 startade projektet, 18 försäkringsbolag runt om i världen deltar. Projektet ska ta fram verktyg och scenarionalyser för hur framtida klimatscenarier påverkar branschen. Genom denna medverkan bidrar vi till nya metoder och angreppssätt för modellering av hur försäkringsbranschen påverkas av klimatförändringar. Dessutom ges möjlighet att, tillsammans med andra ledande försäkringsbolag, byta erfarenheter och att få bättre förståelse för klimatrisker i ett globalt perspektiv. Ökad kunskap behövs för att förebygga klimatrelaterade skador.

Länsförsäkringar Sak deltar i undersökning om hållbarhetsaspekter i underwriting.

PSI har under 2018 tagit fram en omfattande enkätundersökning om hur försäkringsbolag tar hänsyn till hållbarhetsaspekter i underwriting. I undersökningen deltog över 200 respondenter världen över, inklusive Länsförsäkringar Sak. En arbetsgrupp inom FN har därefter analyserat och tagit fram förslag på globala riktlinjer för att hantera ESG-risker inom skadeförsäkringsunderwriting som presenteras under 2019.

Agria

Etik inom djursjukvården är en viktig fråga. Agria tar ansvar och för dialog med veterinärer kring etiska ställningstaganden vid

behandling av sjuka och skadade djur. I nära samarbete med djurägarorganisationer¹¹⁾ inom hund-, katt-, smådjurs- och hästvärlden utvecklar Agria försäkringsprodukter som skapar trygghet för djur och djurägare, väl anpassade till kundernas olika behov. Samarbetet innebär att Agrias försäkringsprodukter blir de bästa tänkbara i och med att många av djurorganisationerna deltar i Agrias produktkommittéer som förbättrar och tar fram nya försäkringsalternativ. En gemensam uppgift är att utveckla djurägandet, djurhållningen och djursjukvården. På flera sätt ger Agria sina samarbetspartner möjlighet att profilera och utveckla sin verksamhet.

Agria bidrar genom sitt samhällsengagemang till ett friskare samhälle med djur. En uppskattad aktivitet är Agrias Hundpromenad, en hälsofrämjande aktivitet för både djur och människa. Hundpromenaden genomfördes på 16 orter runt om i Sverige under 2018. Sammanlagt samlades över 180 000 kronor in till förmån för hemlösa hundar. Hundpromenaden arrangerades dessutom i Oslo, Köpenhamn och Helsingfors.

¹¹⁾ agria.se/om-agria/agrias-samarbetspartners

Hälsa – oberoende medicinsk granskning

För att säkerställa att den vård som förmedlas är medicinskt motiverad och ger långsiktigt bästa resultat för kunderna används så kallad oberoende medicinsk granskning (OMG). Syftet är att vårdgivarna ska följa samma riktlinjer för de behandlingsformer som är rekommenderade vid olika besvär, till exempel behandling med fysioterapi i stället för operation vilket gör att vård och rehabilitering ger ett bättre resultat för kunderna.

Hälsa har fokus både på fysisk och på psykisk hälsa inom ramen för sjukvårdsförsäkringen. För att uppmuntra kunderna att leva hälsosamt och för att främja välbefinnande gör Hälsa digitala utskick. Ett annat sätt att bidra är de stöd vi ger till den ideella föreningen Mind och till stödprogrammet Childrens program.

Uppförandekod för leverantörer

Affärsverksamheten bygger på en hög affärsetik. Fri konkurrens i enlighet med tillämpliga lagar är avgörande för verksamheten. Valet av leverantörer bygger inte bara på kvalitet och konkurrenskraft hos produkter och tjänster, utan också på leverantörernas efterlevnad av sociala, etiska och miljömässiga principer. Länsförsäkringar ABs uppförandekod för leverantörer, Code of conduct for suppliers, är en integrerad del av Inköpspolicyen som definierar grundläggande krav om mänskliga rättigheter, arbetsförhållanden, miljö och affärsetik. Den gäller för potentiella och befintliga leverantörer och dess underleverantörer och finns publicerad på Länsförsäkringars externa webbplats i svensk respektive engelsk version. Uppförandekoden utgår från FN:s Global Compact och definierar Länsförsäkringars grundläggande krav om mänskliga rättigheter, arbetsförhållanden, miljö och affärsetik.

Under 2018 gjordes en kartläggning av hållbarhetsrisker för de största inköpskategorierna inom Länsförsäkringar AB. Baserat på den kartläggningen togs ett självskattningsformulär med tillhörande riskbedömningsmodell fram. Formuläret ska fungera som grundläggande riskbedömning av stora leverantörer. Modellen testkördes under hösten 2018. Under 2018 diskuterades

också arbetsvillkor, affärsetik och miljöpåverkan med de största IT-leverantörerna.

En del av Återförsäkringsverksamheten har ständig dialog med de återförsäkringsbolag som de samarbetar med om att de ska ha signerat Länsförsäkringar ABs uppförandekod för leverantörer eller ställt sig bakom FN Global Compacts principer. Nollmätning skedde hösten 2016, vilken visade att 74 procent av återförsäkringsbolagen kunde leva upp till minst ett av dessa kriterier. Vid en uppföljning 2018 konstaterades en ökning om 4 procent, vilket innebär att 78 procent av återförsäkringsbolagen kunde leva upp till minst ett av kriterierna. För resterande återförsäkringsverksamhet genomfördes under 2018 en nollmätning, vilken visade att 54 procent av återförsäkringsbolagen kunde leva upp till motsvarande.

FN:s pilotprojekt om klimatrisker

Under 2018 gick Länsförsäkringar som enda svenska bolag med i ett internationellt projekt tillsammans med FN kring klimatrisker i försäkringsbranschen. Projektet ska ta fram metoder och modeller för hur framtida klimatscenarier kan påverka branschen och projektet stödjer Task force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) rekommendationer. Ökad kunskap behövs för att förebygga klimatrelaterade skador.



Princip

3

Vi ska samarbeta med regering, tillsynsmyndigheter och andra intressenter för att främja samhället samhällsåtgärder kring hållbarhetsfrågor.

Myndigheter, lagstiftare och andra beslutsfattare

Dialog förs med myndigheter och lagstiftare för att utveckla integrerade metoder för riskhantering och lösningar för risköverföring. Vi har en viktig roll i att vara med och påverka beslutsfattare, kunder, anställda och andra aktörer i samhället och att jobba tillsammans för en hållbar framtid.

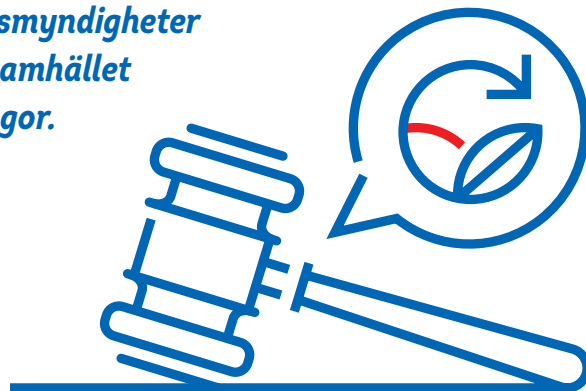
Länsförsäkringar deltar aktivt i samhällsdebatten kring en god hälsa och ett hållbart arbetsliv. Bland annat under Almedalsveckan, som genomförs årligen i Visby på Gotland, där företrädare för såväl de svenska politiska partierna som allehanda intresseorganisationer och företag samlas och diskuterar politik och samhällsfrågor. Debatterna 2018 gällde bland annat förmånsbeskattning av sjukvårdsförsäkringar.

Under 2018 hade Länsförsäkringar enskilt och tillsammans med branschorganisationer en tät dialog med politiker och beslutsfattare kring lagförslaget om förmånsbeskattning av sjukvårdsförsäkringar. Förmånsbeskattning som infördes i juli 2018 drabbar många småföretagare och deras anställda vilket är olyckligt. Förebyggande hälsoarbete och tidiga vårdinsatser är en samhällsvinst.

Övergripande samarbeten och medlemskap

Global Compact

Global Compact är ett FN-initiativ för näringslivet med tio principer kring mänskliga rättigheter, arbetsvillkor, miljö och affärsetik. Länsförsäkringar är medlem och rapporterar årligen till Global Compact hur principerna implementerats i verksamheten.



PRI – Principer för Ansvarsfulla Investeringar

PRI är ett FN-initiativ med principer kring integrering av hållbarhet i investeringsbeslut, bolagspåverkan och samarbeten. Länsförsäkringar AB är medlem och rapporterar årligen till PRI hur principerna implementerats i verksamheten. Länsförsäkringar deltar i investerarinitiativ för att påverka bolag och andra intressenter i hållbarhetsfrågor.

Svensk Försäkring

En branschorganisation som arbetar för goda verksamhetsförutsättningar för försäkringsföretagen, för högt förtroende för försäkringssektorn och för ökad kunskap om privata försäkringars betydelse i samhället. Länsförsäkringar sitter med i styrelsen samt i flera utskott och arbetsgrupper.

Svenska Försäkringsföreningen

Svenska Försäkringsföreningen bidrar till en sund och ändamålsenlig utveckling av försäkringsväsendet i Sverige genom att utveckla medlemmarnas yrkesspecifika och generella kunskaper i försäkring.

SNS - Studieförbundet Näringsliv och Samhälle

En oberoende organisation som samlar samhällsengagerade personer i näringsliv, politik, offentlig förvaltning och forskning för kunskapsbaserad dialog om centrala samhällsfrågor. Länsförsäkringar är medlem.

ICMIF - International Cooperative and Mutual Insurance

ICMIF är en intresseförening, med säte i England, för ömsesidiga och kooperativa försäkringsbolag. Dess syfte är att sprida kunskap om ömsesidigheten och stödja utveckling och uppbyggnad av ömsesidiga eller kooperativa försäkringsbolag i världen. Stort utbyte sker av information och erfarenheter bland medlemmarna, inklusive kring hållbarhet. Länsförsäkringar är aktiv medlem.

AMICE - Association of Mutual Insurers and Insurance Cooperatives in Europe

AMICE är en lobbyorganisation i bolagsform med säte i Bryssel för de ömsesidiga och kooperativa försäkringsbolagen i Europa. Syftet är att beakta medlemmarnas intressen och att säkra lika villkor för alla försäkringsbolag i Europa, oavsett juridisk form. Organisationen företräder ömsesidighetens särskilda intressen, framförallt i europeiska lagstiftningsfrågor, samt verkar för informations- och erfarenhetsutbyte bland medlemmarna. Länsförsäkringar sitter med i styrelsen samt i flera arbetsgrupper.

Eurapco

Eurapco är ett samarbete mellan åtta europeiska ömsesidiga försäkringsbolag som är verksamma i 18 länder med cirka 40 miljoner kunder. Medlemmarna utbyter information och erfarenheter. Länsförsäkringar är aktiv medlem i flera utskott.

INI - International Network of Insurance

Ett nätverk med mer än 120 marknadsledande försäkringsbolag i hela världen som arbetar tillsammans för att hjälpa varandras företagskunder som har verksamhet utomlands med försäkringslösningar lokalt.

Geneva Associations Kyoto

Geneva Associations Kyoto är ett initiativ som uppmanar världens försäkringsbolag att i arbetet med kunder, beslutsfattare och branschkollegor medverka till minskad miljöpåverkan. Geneva Association, som funnits i över 40 år, har ett globalt samarbete i försäkringsbranschen även kring ekonomiska, politiska och sociala frågor. Länsförsäkringar är signatär.

NMC - Nätverket för hållbart näringsliv


En ideell förening för företag och organisationer som, genom erfarenhetsutbyte och kompetensutveckling, vill inspirera att arbeta för en hållbar utveckling. Länsförsäkringar är medlem.

Ökad reglering

På EU-nivå pågår arbete med att ta fram lagförslag kring hållbarhet inom försäkringsbranschen. Förslagen omfattar bland annat krav på hållbarhet i rådgivning och information kring hantering av klimatarisker. Via både Svensk Försäkring och Amice ges möjlighet till påverkan i remissyttrandan till bland annat EIOPA.

Exempel på forskning och dialoger under 2018

Länsförsäkringar bidrar till finansiering av forskning vilket utgör en del av samhällsengagemanget. Idén om att skapa trygghet för kunder och samhället i stort är en drivkraft.



Hälsa och Agria har dialog och samverkan med akademiska institutioner och forskare för att införliva hållbarhetsfrågorna i forsknings- och utbildningsprogram inom försäkringsbranschen.

Hälsofrämjande insatser för människor

Ett av FN:s globala delmål är 3.4: Minska antalet dödsfall till följd av icke smittsamma sjukdomar och främja mental hälsa. Både globalt och i Sverige är detta en samhällsutmaning och vi vet att förebyggande insatser är oerhört viktiga för att klara detta mål. Länsförsäkringars fokus ligger dels på att minska risken för livsstilssjukdomar som diabetes, högt blodtryck och hjärtkärlsjukdom, dels på att främja psykisk hälsa hos såväl människor i yrkesverksam ålder som hos unga.

Under året genomfördes forskningsprojekt för att öka kunskap och medvetenhet i samhället - i samarbete med forskare i Gävle och Stockholm och den ideella föreningen Mind - med fokus på psykisk hälsa bland unga och i arbetslivet. Respektive rapporters budskap har kommunicerats gentemot beslutsfattare, allmänhet, vid nätverksmöten, konferenser och via sociala medier. Därtill gavs stöd till utveckling av verksamheten Childrens Program som riktar sig till barn i åldern 7-12 år och deras föräldrar med missbruksproblem. Barn som växer upp i familjer med missbruk löper stor risk att i vuxen ålder utveckla psykisk ohälsa. Länsförsäkringar bidrog också till finansiering av en studie kring livsstilsförändringars effekt på hälsan.

Utöver detta förs löpande dialog med företrädare för myndigheter, intresseorganisationer, vårdgivare, politiken samt forskare och praktiker inom hälso- och sjukvården. Syftet med dessa nätverksdialoger är att öka kunskap och medvetenhet kring försäkringsbranschens roll i välfärden och en strävan mot att utveckla hälso- och sjukvårdssystemet så att det blir mer effektivt och långsiktigt hållbart.

Agria

Agrias forskningsfond grundades 1938, vilket innebär att fonden firat 80 år under året. Under åren som gått har forskningsfonden utvecklats till att omfatta tre områden: smådjur, häst och lantbruk. Agrias Forskningsfond stödjer forskning om de djurslag som Agria försäkrar. Detta sker i samarbete med Svenska Kennelklubben, genom Agria och SKK Forskningsfond, Stiftelsen Hästforskning

9,5 Mkr

avsatte Agria till veterinärmedicinsk forskning 2018

samt Stiftelsen Lantbruksforskning. Agria avsatte 9,5 Mkr till veterinärmedicinsk forskning 2018.

Forskaransökningarna behandlas av oberoende kvalificerade bedömare. Forskningsstödet är inriktat på djurs hälsa och på djurens betydelse för människan och samhället.

Agria arbetar genom olika initiativ för ökad djurhälsa, men också för att lyfta djurens bidrag i samhället till förmån för människors välbefinnande.

Hälsofrämjande insatser för djur

En majoritet av skador på häst är hältor. Forskningen, som Agria stödjer, har gett ökad kunskap om hur hältor kan undvikas och sprider kunskapen genom kunskapsprojektet #stoppahältan vilket fått stort genomslag under året.

Agria har initierat "Agria Naturbana" i syfte till att inspirera till ridning utomhus. På Flyinge och Strömsholm invigdes två naturbanor där nu blivande hippologer, stipendiater och gymnasieelever får tillgång till en anlagd ridbana i skogen som ett alternativ till ridhus. Det är av största vikt att tidigt i sin utbildning göra uteritter till en naturlig del av hästens träning bland dessa blivande förebilder. Att variera sin ridning när det gäller övningar, underlag och intensitet är avgörande för att få fler friska och hållbara hästar. Agria har också genom ridsportmedia, seminarier och egna kanaler sänt viktiga budskap kring hur vi gemensamt kan vända utvecklingen av ökande hältproblem hos våra hästar. Vi kallar det för "hästarnas folksjukdom" och fortsätter att driva den långsiktiga förändring som krävs, för hästarnas bästa.

Pälspodden

I syfte att öka kommunikationen av forskningsresultat har Agria en podcast "Pälspodden". Avsnitten bygger på att utvalda forskare diskuterar sina projekt tillsammans med någon välkänd profil inom det aktuella området. Pälspodden, har under 2018 haft fyra avsnitt med närmare 28 500 nedladdningar.



Princip

4

Vi ska vara transparenta och rapportera om vårt arbete

Ambitionen är att vi i våra olika affärsrelationer ska vara med och påverka kunder, företag, kommuner och beslutsfattare att ta sitt samhällsansvar. Genom att informera om vårt arbete kan vi bidra till en ökad kunskap och därmed till att fler centrala aktörer i samhället tar sitt samhällsansvar vilket i sin tur leder till en positiv förändring i samhället.



Mer information om vårt hållbarhetsarbete finns på lansforsakringar.se och agria.se



