



Hållbarhetsrapport 2019



Vår hållbarhetsrapport

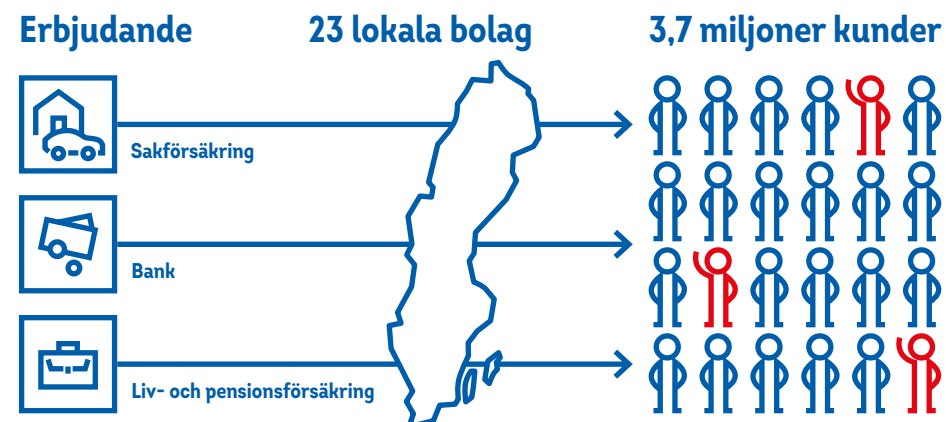
För oss som ett kundägt lokalt bolag är det helt naturligt att arbeta med hållbarhet och vi har ända sedan starten 1841 arbetat tillsammans för att skapa ett tryggare samhälle och en tryggare framtid runt om i Älvsborg. Vi bedriver vårt hållbarhetsarbete utifrån sex fokusområden framtagna i dialog med intressenter från hela samhället. Hur vi arbetar med dessa områden och vilka risker som finns inom varje område går att läsa på de kommande sidorna.

Även om vi är lokala så har världen kommit närmare. I en allt mer digital och global värld får även våra handlingar konsekvenser på andra sidan jorden och vice versa. Därför kopplar vi samman vårt hållbarhetsarbete med FN:s globala mål för en hållbar utveckling. När någon av symbolerna, som du kan se i figuren till höger, finns med i texten betyder det att en koppling finns till ett eller flera av de globala målen.

Hållbarhetsrapporten är en del av vår årsredovisning och i den finns mer information att hämta, bland annat om vilka risker som kan kopplas till vår verksamhet.

Vår affärsmodell

Länsförsäkringar består av 23 lokala och kundägda länsförsäkringsbolag och det gemensamt ägda Länsförsäkringar AB, som är bankens moderbolag. Länsförsäkringsbolagen ägs av försäkringskunderna och även om banken ägs av Länsförsäkringar AB bedrivs bankverksamheten enligt samma principer. Genom respektive länsförsäkringsbolag får kunderna ett helhetserbjudande inom bank, försäkring och fastighetsförmedling. Utgångspunkten är den lokala närvaron och förankringen – erfarenheten visar att lokal beslutskraft, kombinerad med gemensam förvaltning och affärsutveckling, skapar ett mervärde för kunderna. Grundläggande är också en långsiktig omsorg om kundernas trygghet: Det finns inga externa aktieägare, och kundernas behov och krav är därför det primära uppdraget. Länsförsäkringsgruppen har mer än 3,7 miljoner kunder och cirka 5 900 medarbetare.



Viktiga symboler: FN:s globala mål



Läs mer om FN:s globala mål på www.globalamalen.se

Innehåll

- 3 Vd har ordet
- 4–5 Närproducerad hållbarhet
- 6–11 Fokusområden
 - 6 Attraktiv arbetsgivare
 - 7 Miljö- och klimatansvar
 - 8 Ansvarsfulla investeringar
 - 9 Långsiktigt samhällsengagemang
 - 10 Skadeförebygg – person och egendom
 - 11 Hållbara försäkrings- och sparprodukter



Så styr vi vårt hållbarhetsarbete

Vår hållbarhetsansvarige organiserar, leder, utvecklar och driver det strategiska och operativa hållbarhetsarbetet inom vårt bolag. Hen säkerställer löpande att arbetet är förenligt med de policyer och riktlinjer som hållbarhetsarbetet omfattas av och ser även till att dokumenten är uppdaterade. För att göra hållbarhetsarbetet till en självklar och naturlig del av verksamheten finns ett hållbarhetsråd. Rådets uppdrag är att se till att hållbarhetsfrågorna genomsyrar alla nivåer i bolaget. Ytterst beslutande i hållbarhetsfrågorna är bolagsledning och styrelse.

Till stöd för vårt hållbarhetsarbete har vi våra policyer:

Hållbarhetspolicyen förklarar hur vi arbetar med hållbarhetsfrågor utifrån de tre perspektiven människor, miljö och ekonomi. Uppförandekoden och HR policyn hjälper oss att bedriva vår verksamhet på ett etiskt, jämställt, hälsofrämjande och säkert sätt. Policyen för kapitalförvaltning hjälper oss att göra ansvarsfulla investeringar som bidrar till hållbar utveckling och tillväxt. Säkerhetspolicyen, Policyen mot otillbörliga förmåner och Riskpolicyen hjälper oss att ha koll på risker samt stoppa mutbrott och korruption.



Vd har ordet. Vi ägs av våra kunder. Vi som arbetar i bolaget bor där du bor. Att bidra till ett hållbart samhälle är självklart. Vi kallar det närproducerad hållbarhet.

Vi kallar det närproducerad hållbarhet...

Hållbarhet finns i vårt ursprung. Visionen har alltid varit att skapa ett tryggare samhälle, ända sedan mitten av 1800-talet. Metoden är densamma än idag. Vi når dit genom att samarbeta, ta gemensamt ansvar och stötta varandra. Frågor om ekonomisk, miljömässig och social hållbarhet har alltså alltid varit en naturlig del av vår tankevärld.

Ta dig tid att läsa igenom den här rapporten. Den beskriver vårt hållbarhetsarbete utifrån sex viktiga perspektiv. Hur vi agerar som arbetsgivare, vad vi gör för miljön, hur vi arbetar med hållbara investeringar, vårt samhällsengagemang, hur vi förhindrar skador och hur vi utvecklar vårt erbjudande och gör det mer hållbart. Hållbarhetsrapporten ger däremot inte svar på allt. Jag rekommenderar dig att gå in på vår webbplats och läsa mer om exakt vad vi gör, vilka projekt vi stöttar och vilka initiativ vi tar för hållbar utveckling. För 2019 har verkligen varit ett händelserikt år.

Vi har samlat allt vårt hållbarhetsarbete under begreppet "Närproducerad hållbarhet", för att förtydliga både internt och externt att det vi gör ska ha direkt påverkan på vårt lokala samhälle. Vi har också satsat mer på skadeförebyggande arbete än tidigare genom de nyinstittade kundträffarna med fokus på brand, bedrägerier och hälsa. Arbetet går vidare och vi tänker fortsätta med att göra vårt gemensamma samhälle till en tryggare plats. Vi är glada för att du är med oss på den resan.

Ola Evensson
Vd, Länsförsäkringar Älvsborg



Närproducerad hållbarhet

När vi investerar gör vi det ansvarsfullt. Våra arbetsplatser ska vara attraktiva. Och försäkrings- och sparprodukterna hållbara. Vi skapar trygghet, har ett långsiktigt samhällsengagemang och tar ansvar för klimat och miljö. Dessutom hjälper vi till att förebygga skador på person och egendom. Vi kallar det närproducerad hållbarhet. Svårare är det inte.

För att på riktigt vara med och skapa den världen, åtminstone här i Älvsborg, krävs resurser, mod, handlingskraft och empati. Allt det där har vi. Vi har dessutom vanan att komma nära människan. Se behoven, förstå drömmarna, vägra acceptera orättvisor. Tillsammans kan vi. Enklare blir det inte.



Attraktiv arbetsgivare

Länsförsäkringar Älvsborgs vill vara den mest attraktiva arbetsgivaren i Älvsborg. I en snabb och föränderlig värld är våra medarbetare en beständig och viktig resurs. Därför har vi tagit flera viktiga initiativ under 2019, för att bli en ännu bättre arbetsgivare.

Sjukfrånvaro

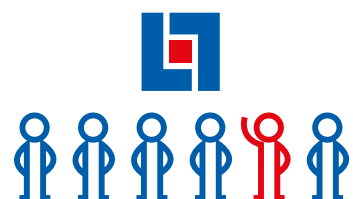
4,2%

2017: 3,9 % 2018: 3,0%

NMI (nöjd-medarbetar-index)

78,6%

2017: 79,3 % 2018: 80,8 %



Jämställdhet

Andel kvinnor och män
Totalt: 168 kvinnor och 154 män
Chefer: 16 kvinnor och 29 män
Styrelse: 3 kvinnor och 6 män

Vad är du mest stolt över i vårt hållbarhetsarbete?



Hannah Enesten Andersson
Produktansvarig privat motor och personförsäkring.

Jag är så stolt över att jobba i ett bolag som inte bara tar ansvar när olyckan har inträffat utan som jobbar förebyggande för våra kunder, vårt samhälle och våra fantastiska ungdomar. Oavsett om det är information kring hur man undviker en vattenskada, undervisning för unga och gamla i trafiksäkerhet eller när vi jobbar för att ge de bästa förutsättningarna för våra barn att kunna nå sina mål och drömmar så är det viktigt för oss.

Vi tror att engagerade medarbetare är den viktigaste pusselbiten i att skapa en attraktiv arbetsplats. För stolta medarbetare är de bästa ambassadörer man kan ha. Arbetet med att skapa den bästa arbetsplatsen tar avstamp i vårt bolags värderingar: äkthet, tillit, mod och tydlighet.

Vi vill ha medarbetare som tar ansvar för sin utveckling. Därför har vi under 2019 ersatt det klassiska utvecklingssamtalet med något vi kallar prestationsprocess. Det innebär tätare avstämningar mellan chef och medarbetare med fokus på coaching. Ambitionen är att stimulera såväl prestationen som engagemanget. Vi vill att varje medarbetare ständigt ska kunna utvärdera sitt arbete, med hjälp av direkt feedback och dagliga förbättringar. Parallellt med det här arbetar vi med utbildning av våra ledare, för att utveckla ett coachande ledarskap i bolaget. Det här görs bland annat under återkommande ledardagar där alla ledare samlas för att utbyta erfarenheter.

Alla anställda hos oss har en sjukvårdsförsäkring. Där ingår både förebyggande hälso-tjänster för att hålla våra medarbetare friska och hjälp vid sjukdom. Vi tror på att hälsosamma medarbetare håller sig mer friska. Våra arbetsplatser har interna hälsoinspiratörer som arrangerar aktiviteter för ökad hälsa på de lokala kontoren. Vi har också under 2019 infört möjligheten till kostnadsfri läkarkontroll vartannat år för medarbetare över 50 år.

Vi strävar efter att skapa en hälsosam arbetsplats. Vi gör därför regelbundna uppföljningar av arbetsmiljön för att motverka stress och för hög arbetsbelastning. Vi gör årliga medarbetarundersökningar som leder till handlingsplaner. För att säkerställa att det inte förekommer könsdiskriminering som visar sig i lönekuvertet så gör vi varje år en lönekartläggning. Vi har även en visselblåsarfunktion inom bolaget, där anställda kan slå larm om oegentligheter.



För oss är introduktionen i bolaget en viktig sak. Därför arrangerar vi löpande introduktionsdagar där vi samlar personer som nyligen anställts, för en noggrann genomgång av bolaget. Här diskuterar vi bolagets grunder som affärsidé, vision och målsättning men lägger också stor vikt vid värderingar och medarbetarskap.

En oerhört viktig fråga för bolaget framöver är kompetensförsörjning. Under 2019 har vi färdigställt vår kompetensförsörjningsprocess genom extern revision. Vi jobbar också nära våra lokala lärosäten, högskolorna i Borås och Trollhättan genom att bland annat delta på arbetsmarknadsdagar, erbjuda praktikplatser och anlita medarbetare genom en så kallad studentpool.

Med andra ord gör vi många olika saker för att försöka göra Länsförsäkringar Älvsborg till områdets mest attraktiva arbetsgivare. Vi tycker att vi är bra bit på väg. Men viktigast är att vi ständigt förbättrar oss för att kunna behålla våra kunniga medarbetare och attrahera nya talanger till Länsförsäkringar Älvsborg.

Miljö- och klimatansvar

I och med att vi är ett kundägt och lokalt försäkringsbolag med stor marknadsandel har vi ett tydligt ansvar för att bidra till minskningen av negativ klimat- och miljöpåverkan i vårt område. Vi arbetar därför ständigt med att begränsa vårt ekologiska fotavtryck. Målet är att halvera bolagets CO₂-påverkan till och med år 2023.



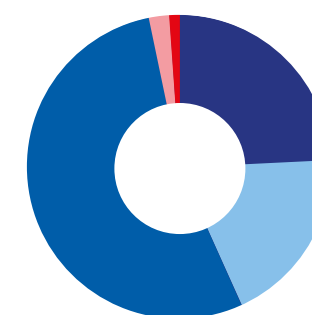
Världen står inför enorma utmaningar avseende miljö och klimat. Som tur är uppmärksammas hållbarhetsfrågor allt mer och fler vill vara med och ta ansvar. Ett exempel på det är FN:s globala mål för en hållbar utveckling – De Globala målen. Det är totalt 17 delmål som i sin helhet är den mest ambitiösa agendan för hållbar utveckling som världens länder någonsin antagit. Frågan som någon kanske ställer sig är var Länsförsäkringar Älvsborg kommer in i bilden?

För oss är svaret enkelt. Överallt och hela tiden. Även om vi är ett lokalt bolag tar vi stort ansvar för globala miljö- och klimatfrågor. Vi tror att vår största möjlighet att bidra till en positiv utveckling sker genom att tillhandahålla kunskap och inspirera till ökat engagemang. Både internt och externt. Varje år inträffar till exempel tusentals skador i svenska hem. Många av dem hade kunnat undvikas genom information om enkla förebyggande åtgärder. Under 2019 har vi därför bjudit in till skadeförebyggande träffar. Totalt har vi genomfört 20 träffar runt om i vårt område och informerat om hur man kan förbygga bränder, inbrott och vattenskador. Något vi så klart kommer att fortsätta med under 2020.

I ett förändrat klimat blir vädret mer oberäkneligt. Det ökar risken för så kallade naturskador till följd av skyfall, storm, torka och värmeböljor. Översvämningar, kraftig åska och skogsbränder kan orsaka stora

skador både i samhället, i verksamheter och i våra hem. Under året har vi ökat vårt fokus gällande hur vi arbetar med dessa frågor. Dels genom ökad kunskap, men även genom olika samarbeten. Detta har vi sedan delat med oss av genom möten, information på till exempel hemsidan och i olika kundutskick.

Sammanfattning per aktivitet
(Market-based, ton CO₂e)



(2017: 524 CO₂e)

En ökning med

326%

Antalet interna videomöten som ersatt fysiska möten. (snittmötet är ca. 1h)
2017: 497, 2018: 1648, 2019: 5365

Vad är du mest stolt över i vårt hållbarhetsarbete?



Johanna Svedung
Kontorschef Vänersborg

Jag är stolt över att vi genom vårt hållbarhetsarbete är med och gör skillnad på riktigt i vårt lokala samhälle. Vi skapar trygghet genom vårt samarbete med organisationer, föreningar och eldsjälarna som i sin tur arbetar aktivt med inkludering och innanförskap bland barn och ungdomar. Vi gör skillnad idag, och säkrar samtidigt framtiden. Det gillar jag.

Ansvarsfulla investeringar

Vi anser att vi har ett stort ansvar när det gäller hur vi förvaltar kapital. Länsförsäkringar Älvsborg förvaltar ett stort kapital som är en förutsättning för att bedriva vår verksamhet. Kapitalet har byggts upp under många år och vi investerar idag över hela världen.

96 personer

Antalet personer som gått AML-utbildning. AML står för "anti money laundering".

100%

av våra fondförvaltare är anslutna till PRI (principles for responsible investments).

Vad är du mest stolt över i vårt hållbarhetsarbete?



David Låstberg
Skadecchef

För mig handlar det om den fantastiska bredd vi jobbar med. Från trafiksäkerhet till innanförskap för våra ungdomar. Det som värmer lite extra är just arbetet för våra ungdomar, med samarbeten som Destination gymnasiet, Bris, Locker Room Talk, med flera. Alla fantastiska lokala insatser där vi verkar, bland våra kunder, kollegor, familjer och vänner!

Vi tror att det bästa sättet att leverera en långsiktig och bra avkastning är att ha en aktiv och ansvarstagande kapitalförvaltning. Vår förvaltning är en viktig del av vårt hållbarhetsarbete. Vårt fokus är att vårda bolagets kapital med en ansvarsfullhet som möter miljömässiga, sociala och ekonomiska aspekter.

Som en kundägd verksamhet är ansvarsfullhet och hållbarhet oerhört viktigt för oss i vårt dagliga arbete. Vi följer därför hela tiden upp och övervakar de förvaltare som vi använder oss av. Så att de, tillsammans med oss, löpande säkerställer de höga krav vi har avseende utvecklingen. För oss är det viktigt att hela tiden ha denna pågående dialog med marknaden.

Under 2019 har Länsförsäkringar Älvsborg gjort en väsentlig förflyttning avseende ansvarsfullhet, både regel- och processmässigt. Tillsammans med en generell marknadsanpassning som innebär positiva förändringar, har vi under året lagt grunden för fortsatt stort fokus på ansvarsfulla investeringar av bolagets kapital.

Bolagets investeringar i noterade fonder och börsnoterade fonder upphandlas på en reglerad dagligt noterad marknad. Vi utgår från policy och riktlinjer, fastställda av bolagets styrelse, för att säkerställa att vi följer de internationella konventioner och överenskomelser som Sverige undertecknar. Detta innebär bland annat att vi inte investerar i verksamheter som vapentillverkning eller vapenförsäljning. Vi investerar heller inte i verksamheter som producerar pornografi, alkohol, kommersiell spelverksamhet eller tobak.

Utöver exkludering av verksamheter väljer vi aktivt förvaltare, vilka har förmåga att identifiera bolag globalt som möter våra förväntningar på hög hållbarhet och ansvarstagande. Koldioxidutsläpp och dess påverkan på vår miljö är ett viktigt fokusområde. Bolaget redovisar det koldioxidavtryck som investeringar med noterade tillgångar betyder.



Genom löpande dialoger med våra förvaltare säkerställer vi även att inga tillgångar exponeras mot verksamheter som kan kopplas till kränkning av såväl mänskliga rättigheter som korruption eller miljökonventioner. Genomlysningar sker löpande av våra förvaltare och redovisning av de samma sker regelbundet tillsammans med årliga utvärderingar. Vi har även beslutat att som ett led i vårt ansvar att påverka, att i händelse av konstaterad avvikelse och med kapitalet som stöd bidra till en förbättring. Sker inte en sådan önskad förbättring väljer vi att till slut lämna den aktuella investeringen.

Vi konstaterar glädjande att svenska och nordiska förvaltare, tillsammans med underliggande investerade bolag, är bland världens bästa när det gäller förmågan att både förstå vikten av ansvarsfullhet och kunna redovisa densamma. Något som har utvecklats till att även inbegripa stora delar av världen i övrigt under det gångna verksamhetsåret. Vilket så klart är väldigt positivt.

För verksamhetsåret 2019 redovisar bolaget, utöver det koldioxidavtryck noterade investeringar genererar i förhållande till världen i övrigt, ett hållbarhetsmått också i relation till världen totalt. Båda dessa mått visar på att vår kapitalförvaltningsprocess går i helt rätt riktning och bolaget bidrar därmed till att göra världen något bättre.



Långsiktigt samhällsengagemang

För oss är socialt ansvarstagande och samhällsengagemang allt annat än välgörenhet. Vi har bestämt oss för att aktivt vara med och skapa en hållbar utveckling i vårt område. För att lyckas med det behöver vi bidra till att människor får så bra förutsättningar som möjligt att må bra och lyckas.

Vi har valt att fokusera på de tre områdena ökat innanförskap, ökad psykisk och fysisk hälsa och ökad vuxennärvaro. Genom att ställa höga krav på oss själva, samarbeta med andra och påverka i det stora tar vi ansvar för vad vi lämnar vidare till våra kommande generationer.

Ökat innanförskap

Sedan flera år har vi en idé som bygger på att tillsammans med olika organisationer och samarbetspartners driva projekt som motverkar utanförskap, det vill säga bidrar till innanförskap. Det kan handla om att skapa förutsättningar att lyckas i skolan, öka integrationen eller bara skapa en schysstare miljö. Grunden för våra satsningar är att gå in i specifikt utvalda samarbeten som är långsiktiga och med dokumenterade positiva resultat.

Ökad fysisk och psykisk hälsa

Under kommande år kommer vi satsa lite extra på att bidra till ökad hälsa i vårt område. Fysisk och psykisk ohälsa hindrar barn och unga från att fungera och utvecklas optimalt och leder till att de mår dåligt. Vi bedriver redan nu olika samarbeten kring både psykisk och fysisk hälsa. Allt ifrån att hjälpa föreningar till att ingå större samarbeten med organisationer med stor kompetens inom området. Under 2020 kommer vi förstärka det arbetet ännu mer.

Ökad vuxennärvaro

Vuxennärvaro är en viktig beståndsdel i att skapa trygga och inkluderande samhällen. Vi är med och bidrar till det här på många olika sätt. Genom att stötta nattvandring, genom att samarbeta med över 100 idrottsföreningar och genom att uppmärksamma projekt i samma anda. Vuxennärvaro behöver inte innebära fysisk kontakt. Lika viktigt är att barn och unga har någon att vända sig till när livet känns extra tufft. Därför samarbetar vi till exempel med Bris.

Varför är då lokalt samhällsansvar en viktig fråga för oss som bank och försäkringsbolag? Vi är ett lokalt och kundägt bolag med en viktig uppgift – att skapa värde för våra ägare, det vill säga ni älvsborgare. Flera av de försäkringsskador som uppstår i samhället är en följd av att människor hamnat i ohälsa eller utanförskap. Rån, inbrott, stöld, skadegörelse och sjukdom på grund av psykisk ohälsa är några exempel på hur utanförskap kan höra ihop med försäkringsfrågor.

Vi bedriver cirka 200 samarbeten och projekt runt om i Älvsborg. Under 2019 innebar det en positiv skillnad i aktiviteter som omfattade mer än 40 000 barn.



201

Antalet samarbeten för en hållbar utveckling och ett tryggare samhälle.

Vad är du mest stolt över i vårt hållbarhetsarbete?



Anna Vidarsson
Företagsrådgivare
försäkring

Jag är stolt att vara på ett bolag som tar ansvar och ser på vilka delar som vi kan bidra med till ett hållbarare samhälle. Häftigt att vi vill och att vi redan idag gör saker som stöttar de globala målen. Genom vår interna hållbarhetsresa, som vi precis startat, blir jag stolt över hur folk peppar varandra och skapar bra saker som bidrar till bättre hälsa och hållbar utveckling.

Skadeförebygg – person och egendom

Den bästa skadan är den som aldrig inträffar. Inte bara för den som drabbas och för oss som bolag. Dessutom är varje förhindrad skada en stor seger för miljön.

521 ton

Så mycket koldioxidutsläpp innebar de 1738 vattenskador som drabbade våra kunder under 2019. Kostnaden var ca 50 miljoner kronor.

300 ton

Så mycket koldioxidutsläpp innebar de tolv stora brandskador som drabbade våra privat- och lantbrukskunder under 2019. Kostnaden var cirka 46,5 miljoner kronor.

Vad är du mest stolt över i vårt hållbarhetsarbete?



Fredrik Löfgren
Hållbarhetsansvarig

Det jag är mest stolt över är hur bolaget tar hållbarhetsfrågorna på allvar. Från styrelsen, till alla chefer och anställda. För dem är detta på riktigt! Att jobba med bolagets hållbarhetsfrågor i det klimatet gör det hela så mycket enklare och inte minst roligare.

Den samlade kunskapen i vårt bolag är enorm när det kommer till att minimera risken för skador. Det är självklart efter 179 år av skadeförebyggande arbete och reglering av skador. I vår kundägda verklighet är det också självklart att sprida den här kunskapen, så att den kommer alla till gagn. I första hand undviker vi personligt lidande, som alltid uppstår när det otänkbara inträffar. Men dessutom är vårt skadeförebyggande arbete vår kanske viktigaaste insats när det gäller vårt klimat. Som ett exempel kan nämnas att en totalbrand i en villa innebär ett utsläpp på cirka 25 ton koldioxid. Varje vattenskada motsvarar å sin sida ett utsläpp på cirka 300 kilo koldioxid. Så det är lätt att räkna hem vinsten på flera plan, när det kommer till att förebygga skador.

Vi delar med oss av vår kunskap på många olika sätt. Inte minst genom att vi har dedikerad personal som arbetar med de här frågorna varje dag. Våra digitala kanaler erbjuder oss stora möjligheter att nå ut effektivt med vår kommunikation. En viktig kanal är Facebook, där vi snabbt kan nå ut med geostyrd lokal information till en stor del av våra kunder. Vet vi att det väntas storm, åska eller är risk för gräsbrand i en del av vårt område kan vi informera effektivt. Detsamma gäller om ett annat område varit särskilt utsatt för inbrott eller stöld. Vi jobbar också med digitala utbildningar för befintliga kunder, med skadeförebyggande teman. Under 2019 nådde dessa utbildningar totalt cirka 73 000 kunder, med särskilt fokus på bränder. Arbetet med digitala utbildningar fortsätter under 2020.

Dessutom har vi under året varit ute och föreläst om skador mer än vad vi gjort tidigare. I enlighet med styrelsen strategi om ökad närvaro i hela vårt område, sjösatte vi i början av 2019 en informationskampanj med skadeförebyggande förtecken, med kundträffar som vi döpte till "Trygghetsträffar". Träffarna arrangerades i kommuner där Länsförsäkringar Älvsborg inte har kontor, för att komma



närmare våra kunder. Träffarna var 30 till antalet, en med fokus på bränder i samarbete med Brandskyddsföreningen, en om digitala bedrägerier tillsammans med polisen och en om första hjälpen när ett barn skadat sig, i samarbete med en ambulanssjuksköterska. Träffarna var välbesökta och uppskattade och kommer att fortsätta i andra kommuner under 2020.

Vi jobbar också gemensamt i Länsförsäkringsgruppen med att bidra med vår kunskap och vara drivande i det skadeförebyggande arbetet. Det nationella samarbetet i den årliga informationskampanjen "Sveriges största brandövning" bör också nämnas i den här kontexten. Målsättningen här är att öka kunskaperna om hur man bör agera vid en brand i hemmet och kampanjen sammanfaller med brandvarnardagen den 1 december, en tid då våra hem ofta fylls av levande ljus.

Sist men inte minst är vårt sociala engagemang en väldigt viktig faktor när det gäller att förebygga skador. Att motverka utanförskap och skapa möjligheter för ungdomar att bli sedda, utvecklas och nå sin fulla potential gör samhället till en bättre och tryggare plats med färre skador som behöver hanteras av försäkringsbolag. Läs mer om vårt arbete vad gäller samhällsengagemang på sidan 9.



Hållbara försäkrings- och sparprodukter

För oss är det både nödvändigt och självklart att ha ett erbjudande som är relevant för våra kunder och dessutom hållbart över tid. Därför arbetar vi ständigt med förändring och utveckling, både när det gäller produkter och leverans för att framtidssäkra bolagets betydelse för invånarna i Älvsborg. Nyckeln här är att vara lyhörd och lyssna på våra kunder.

Under 2019 gjordes otaliga saker för att ta oss i den riktningen och nedan följer ett urval av det särskilt betydande. En viktig händelse under året var ett projekt med fokus på distribution, tillgänglighet och service. Kort sagt att projekt för att säkerställa framtida leverans och göra det lättare att vara kund i bolaget. Omfattande kundundersökningar genomfördes med fokus på kundens behov, kundmötets utveckling och kundens förväntan. Den generella slutsatsen var att kunden vill känna sig sedd, omhändertagen och delaktig och att man når dit genom en kombination av fysiska och digitala tjänster.

På samma tema, med kundens behov i fokus, har vi också utvecklat möjligheten till videomöte under året. Med hjälp av digital utveckling skapas nya möjligheter att skapa närhet, och videomötet är ett bra exempel på det. Cirka 6 000 videomöten genomfördes med kunder under 2019, i tre olika skepnader. Ett digitalt rådgivningsmöte vid bankfrågor, ett för information om och köp av försäkring och ett för hjälp vid skadeanmälan. Mottagandet har varit mycket gott och utvecklingen av tjänsten kommer att fortsätta under 2020.

Andra exempel på när vi utnyttjar ny teknik för att utveckla våra produkter och tjänster är

Larmcentralens nya hemlarm "Kloka hemmet" som är ett av de smartaste systemen på marknaden. Utvecklingen av vår app pågår ständigt och användarvänlighet fortsätter att öka från redan höga nivåer. Inte minst har möjligheten att anmäla skada förbättrats under året.

En annan del i arbetet med nya lösningar och produkter är vårt innovationsbolag LFant, gemensamt med Länsförsäkringar Skåne och Länsförsäkringar Göteborg & Bohuslän. Här står kunddriven utveckling för att möta morgondagens behov i centrum. Här föds och utvecklas idéer som förenklar för kunden och samtidigt skapar ett tryggare samhälle, med digital teknik i fokus. Ett tydligt exempel från 2019 är utvecklingen av "Bopulsen", en app som hjälper dig att hålla koll på ditt boende. Med hjälp av "Bopulsen" får du genom smart teknik indikationer på hur din fastighet mår och kan därmed ligga steget före, och genom att vara proaktiv förhindra skador. Det vinner både kunderna, Länsförsäkringar och miljön på. "Bopulsen" är en gemensam satsning från Länsförsäkringsgruppen, där LFant bistått med utveckling och projektledarskap, samtidigt som Länsförsäkringar Älvsborg varit ett av sju pilotbolag.



Skadefrekvens 2019

Brand

0,26%

2017: 0,20% 2018: 0,28%

Vatten

1,73%

2017: 1,09% 2018: 2,04%

Motor

20,36%

2017: 15,2% 2018: 17,1%

Vad är du mest stolt över i vårt hållbarhetsarbete?



Joel Engblom
Kommunikatör

Det är stort att se att ett så stort bolag tar så stort ansvar. För samhällena runt om i Älvsborg, för den enskilde eleven, för våra kunder. Hållbarhetstanken genomsyrar allt, från våra skadeförebyggande föreläsningar till våra samarbeten med föreningar till vårt investerade kapital. Vi tar ansvar för Älvsborg idag och imorgon, det gör mig väldigt stolt att vara en del i det arbetet.



Vänersborg Vallgatan 21, Box 1107, 462 28 Vänersborg, 0521-27 30 00 | **Nödinge** Ale Torg 7, Box 1, 449 21 Nödinge, 0303-24 56 40 | **Alingsås** Norra Strömgatan 5, Box 73, 441 22 Alingsås, 0322-785 00 | **Borås** Teknologgatan 2, Box 946, 501 10 Borås, 033-17 15 00 | **Kinna** Boråsvägen 32, Box 74, 511 54 Kinna, 0320-176 50 | **Lerum** Lilla torget 7, Box 28, 443 21 Lerum, 0302-555 80 | **Trollhättan** Föreningsgatan 18, Box 2008, 461 11 Trollhättan, 0520-49 49 00 | **Ulricehamn** Storgatan 27, Box 57, 523 22 Ulricehamn, 0321-53 17 00 | **Åmål** Torggatan 5, 662 31 Åmål, 0532-616 00 | **E-post** info@alvsborg.lansforsakringar.se