

# Hållbara försäkringar 2017

Länsförsäkringar Saks rapport utifrån FNs  
Principer för hållbar försäkring (PSI)



# Om oss och FNs principer för hållbar försäkring

## Om Länsförsäkringar

Länsförsäkringar består av 23 lokala och kundägda länsförsäkringsbolag och det gemensamt ägda Länsförsäkringar AB med dotterbolag. Genom respektive länsförsäkringsbolag får kunderna en helhet inom bank, försäkring, pension och fastighetsförmedling. Länsförsäkringsbolagen ägs av försäkringskunderna; det finns inga externa aktieägare och kundernas behov och krav är alltid det primära uppdraget. Grundläggande är en långsiktig omsorg om kundernas pengar och trygghet. Länsförsäkringsgruppen har tillsammans drygt 3,8 miljoner kunder och cirka 6 000 medarbetare. Länsförsäkringar Sak Försäkrings-

aktiebolag utgör en bärande del genom att komplettera och samverka med länsförsäkringsbolagens affär och utveckla ny affär så att kundernas behov kan mötas även i framtiden.

## Om Länsförsäkringar Sak Försäkringsaktiebolag

Affärsenhet Sak (Sak) inom Länsförsäkringar AB koncernen består av Länsförsäkringar Sak Försäkrings AB (LF Sak) och dotterbolagen Försäkringsaktiebolaget Agria (Agria) och Länsförsäkringar Grupplivförsäkrings AB (Gruppliv). Sak ansvarar för den skadeförsäkringsrörelse, inklusive djur- och gröda-försäkring, samt hälsaförsäkring som

enligt uppdrag från länsförsäkringsbolagen ska bedrivas av Länsförsäkringar AB.

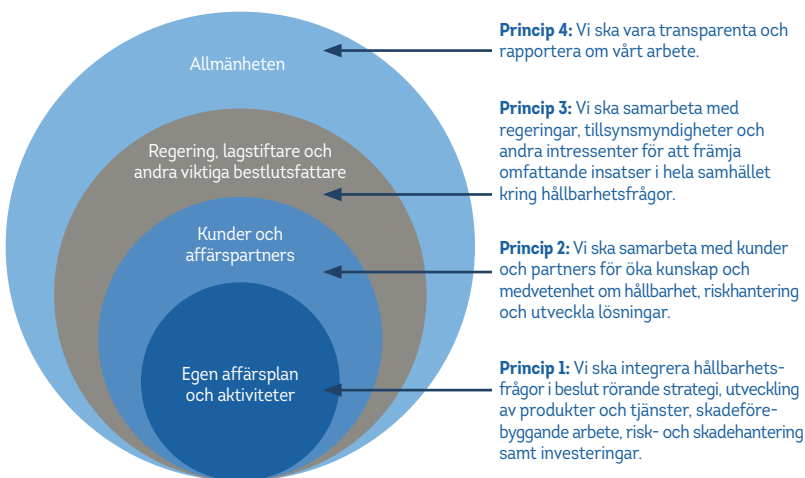
Sak-affären är indelad i tre affärsområden: Agria, Hälsa samt Återförsäkring och Special.

Saks uppdrag är att komplettera länsförsäkringsbolagens erbjudande med specialprodukter för att möta kundernas behov, både företags- och privatkunden, samt att starta ny affär som sedan kan föras ut till länsförsäkringsbolagen. Affärerna drivs så att länsförsäkringsbolagen kan erbjuda kunderna ett brett försäkringssortiment för människor, djur, egendom och få ett bra återförsäkringsskydd.

## Om FN:s principer för hållbar försäkring

FN:s principer för hållbar försäkring, UN Principles for Sustainable Insurance (PSI) är ett initiativ riktade till försäkringsbolag och består av fyra principer om integrering av hållbarhet i försäkringserbjudandet. Alla bolag som skrivit under PSI åtar sig att årligen rapportera om det pågående arbetet och publicera på deras hemsida<sup>1</sup>.

Länsförsäkringar Sak Försäkringsaktiebolag (LF Sak)<sup>2</sup> är det första svenska försäkringsbolag som skrivit under dessa riktlinjer. Det gjordes 2016/2017 och den här rapporten ger information om arbetet under 2017 utifrån de fyra principerna i kombination med den Hållbarhetsredovisning som tagits fram för Länsförsäkringar AB (LFAB) där vi ingår. LFAB upprättar en hållbarhetsrapport för koncernen<sup>3</sup>.



<sup>1</sup><http://www.unepfi.org/psi/signatory-companies/>, <sup>2</sup><https://www.lansforsakringar.se/stockholm/om-oss/om-lansforsakringsgruppen/gemensamma-bolag/lansforsakringar-sak/>, <sup>3</sup><https://www.lansforsakringar.se/globalassets/aa-global/dokument/ovrigt/aa-om-oss/lf-ab/00000-hallbarhetsredovisning-lfab-2017.pdf>

## Hållbarhetsarbetet utifrån PSI

Fokus under året har varit att kartlägga arbetet utifrån de olika hållbarhetsaspekterna för att identifiera gap och sprida kunskap om initiativet, initialt hos medarbetare och kunder. Hållbarhetsarbetet utgår från visionen "Tillsammans skapar vi trygghet och möjligheter".

Det gedigna skadeförebyggande arbetet är centralt. 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 verksamhetsutvecklingen och i affärsbeslut kan vi minska hållbarhetsrisker och samtidigt bidra till en positiv samhällsutveckling.

### Tre FN initiativ ramverk för hållbarhetsarbetet

Vi har aktivt tagit ställning för tre FN-initiativ: Global Compact (Hållbart företagande) PRI (Hållbara investeringar) samt PSI (Hållbara försäkringar).

### FNs globala mål

PSI stämmer väl överens med FN: s 17 globala mål. Hållbarhetsarbetet kommer därför att mer och mer även knytas mot arbetet med dessa mål. Under 2017 påbörjades en mappning av verksamhetens affärer mot de 17 målen och påverkansgraden av dessa. Mycket av det vi gör idag mappar väl med dessa mål. Ansvarsfulla investeringar och skadeförebyggande insatser som rör

”När FN i september höll sitt årliga möte för näringslivet, UN Private Sector Forum på huvudkontoret i New York blev Ann Sommer, vd Länsförsäkringar Sak Försäkringsaktiebolag inbjuden att delta.”



människor, djur och egendom samt ansvarsfulla reparationer och rehabilitering är viktiga delar. Att påverka beslutsfattare, kunder, anställda och andra aktörer i samhället och att jobba tillsammans för att nå målen är viktiga delar för att FN:s globala mål ska nås. Försäkringsbranschen har en fortsatt viktig roll att fylla.

### Vår vd talade i FN

När FN i september höll sitt årliga möte för näringslivet, UN Private Sector Forum på huvudkontoret i New York, blev Ann Sommer, vd Länsförsäkringar Sak Försäkringsaktiebolag inbjuden att delta. Temat för forumet var finanssektorns roll för att bidra till de globala hållbarhetsmålen. Ann Sommer deltog även i en paneldiskussion kring klimat-anpassning som hölls inom ramen för Sustainable Investment Forum. Där diskuterades hur offentlig och privat sektor tillsammans med investerare kan initiera fler samarbeten för att nå FN:s globala mål.

### Vi har ställt oss bakom två initiativ genom PSI under 2017

[The letter to G7 and G 20 governments on climate change](#)

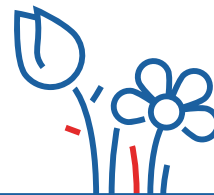
I maj skrev vi tillsammans med 217 andra investerare under ett brev som skickades till G7 och G20-länderna. I brevet uppmanas regeringarna att fortsätta att stödja och genomföra Parisavtalet fullt ut.

### [Oceana - protecting the worlds oceans](#)

I oktober ställde vi oss bakom världens första uttalande om att främja hållbara försäkringslösningar anpassade för internationell sjöfart och friska hav. Det handlar om insatser som kan bidra till att minska olagligt, orapporterat och oreglerat fiske, så kallat piratfiske. Ledande globala försäkringsbolag, inklusive några av världens största marina försäkringsbolag har skrivit under. PSI och Oceana samarbetar med att utveckla riktlinjer som syftar till att hjälpa försäkringsgivare att undvika avtal som är förenade med piratfiske. Detta går helt i linje med FN:s globala mål 14.

# Princip 1 – Miljö, sociala frågor och ägarstyrning

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



## Hållbarhetsstyrning

### Styrelser

Styrelsen för Länsförsäkringar AB (LFAB) har fastställt en koncerninstruktion (Koncerninstruktion LFAB) som anger LFAB:s företagsstyrningssystem, vilket inkluderar principerna för organisation, styrning och intern kontroll, inklusive riskhantering. Styrelsen för Länsförsäkringar AB (LFAB) beslutar även årligen om den koncerngemensamma hållbarhetspolicyen samt 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
- Policy för anställdas egna affärer
- Inköpspolicy
- Uppförandekod för leverantörer

Styrelsen för Länsförsäkringar Sak Försäkringsaktiebolag beslutar årligen om ovan nämnda styrdokument men även om en Bolagsinstruktion för att ange hur verksamheten inom Sak ska organiseras, styras och kontrolleras. Styrelsen beslutar även årligen om affärsplanen där hållbarhet är en av de strategiska inriktningarna. I den finns tydliga ambitioner om fortsatta förflyttningar inom hållbarhetsområdet och flera aktiviteter som stödjer dessa mål. I den kvartalsvisa uppföljningen av affärs- och handlingsplaner ingår hållbarhet som en integrerad del. Ett strategiskt mål för verksamheten är ett ansvarsfullt företagande, inom försäkring och investering.

### Ledning och verksamhet Länsförsäkringar Sak

Vd för Länsförsäkringar Sak ingår i LFABs Hållbarhetskommitté som utgörs av LFABs företagsledning och LFABs hållbarhetschef.

För att tydliggöra styrning och utveckling av hållbarhetsarbetet inom Länsförsäkringar Sak beslutade styrelsen om att tillsätta en hållbarhetsansvarig,

Chef Hållbarhet och Affärsutveckling, som ingår i ledningsgruppen och direkt-rapporterar till vd. Under året har även en uttalad ansvarig per de tre affärsområdena Hälsa, Agria samt Återförsäkring och Special utsetts som ingår i respektive affärsområdes ledningsgrupper. Dessa medarbetare utgör Hållbarhetsgrupp Sak som har möten kvartalsvis och verkar för samsyn för ett effektivt hållbarhetsarbete. Hållbarhet genomsyrar verksamheten och medvetandegraden i organisationen är god.

### Uppförandekod

Uppförandekoden<sup>4</sup> innehåller regler och riktlinjer för hur medarbetarna förväntas agera i sin yrkesroll för att upprätthålla vårt höga förtroende. Vi ska agera på ett professionellt och hållbart sätt i vår yrkesroll, mot varandra som medarbetare och i kontakter med externa intressenter, exempelvis länsförsäkringsbolagen, kunder, leverantörer, samarbetspartners, tillsynsmyndigheter och media. Länsförsäkringar AB tar avstånd från all form av korruption, vilket inkluderar undvikande

<sup>4</sup> <https://www.lansforsakringar.se/stockholm/om-oss/hallbarhet/hallbarhet-inom-lansforsakringar-ab/>

## ”Innovation och digitalisering förbättrar för kund och effektiviserar verksamheten, vilket bidrar till ekonomisk, social och miljömässig hållbarhet.”

av mutor, utpressning och övrig form av korruption – vilket uttrycks i uppförandekoden.

### Medarbetare

Länsförsäkringar Sak har en hög ambition att vara en ansvarsfull och attraktiv arbetsgivare. Arbetsplatsen präglas av engagerade och kompetenta medarbetare och ledare som tar ett gemensamt ansvar för verksamheten samt sin egen utveckling. Länsförsäkringar Saks interna attraktivitet som arbetsgivare mäts enligt Net Promotor Score (NPS). Årets NPS i medarbetarundersökning har ökat från 30 till 44. Benchmark är 29, vilket är ett resultat från högpresterande företag.

### Hälsa och arbetsmiljö

Vi har omfattande satsningar utifrån ett helhetsperspektiv på hälsa och arbetsmiljö. Förutom en rad förebyggande insatser och vår investering i friskvård, tar vi också ett stort ansvar för att medarbetare som har blivit sjuka ska komma tillbaka så snabbt som möjligt och slippa insjukna igen. Alla medarbetare erbjuds vår egen sjukvårdsförsäkring.

### Mångfald och jämställdhet

Arbetet med mångfald och integrering handlar om affärsnytta, det bidrar till stärkt konkurrenskraft och därmed lönsamhet. Vikten av en inkluderande kultur ses som avgörande för att dra nytta av olikheter och välkomna olika perspektiv och synsätt. I syfte att realisera en förflyttning har en nuläges- och omvärldsanalys genomförts under 2017 kring mångfald. Enligt medarbetarundersökningen uppfattar 85 (85) procent att Länsförsäkringar Sak är en jämställd arbetsplats. Länsförsäkringar Sak har sedan länge ett tydligt ställningstagande om nolltolerans mot kränkande särbehandling i personalpolicy.

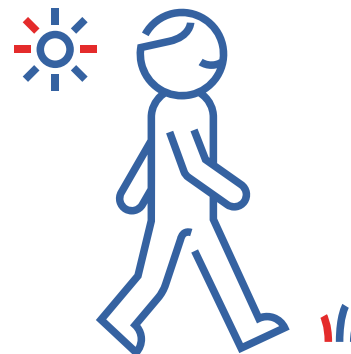
### Utbildning i hållbarhet

Årligen ska alla medarbetare genomföra en grundläggande e-utbildning i uppförandekod, säkerhet och hållbarhet. Vd har även årligen två medarbetardagar, sk Sakdagar. Varje tillfälle har ett inslag om hållbarhet.

### 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 för kunderna. Vid utveckling av nya tjänster görs omfattande godkännandeprocesser där vi bland annat analyserar risker kopplade mot strategier, mål, kund och miljö.

”En trend nu är ökat användande av förbyggande hälsotjänster, vilket indikerar att allt fler tar hjälp att själva eller för hela arbetsgruppen jobba proaktivt med hälsa.”



### Exempel på våra erbjudanden och skadeförebygg

Genom att inkludera hållbarhet i affären minskar vi våra hållbarhetsrisker, bidrar till en positiv samhällsutveckling och affärsnytta. Det skadeförebyggande arbetet är centralt och information ges även på hemsidorna<sup>5</sup>.

### Hälsa

Hälsa erbjuder gruppliv-, sjuk- och olycksfallsförsäkring, sjukvårdsförsäkring och låneskydd och är en av Sveriges ledande aktörer inom hälsaområdet. 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 2017 fortsatte det förebyggande arbetet kring 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.

### Sjukvårdsförsäkring

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.

### Bo kvar-försäkring

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

tjänster. I november lanserades en ny köptjänst för Bo kvar-försäkringen, som gör det möjligt att teckna bolåneskydd via internet.

### Hälsoportalen - förebyggande tjänster

Under året har Hälsoportalen, en särskild webbplats portal för den som har eller funderar på att skaffa Sjukvårdsförsäkring eller Bo kvar-försäkring. Under 2017 utvecklades portalen ytterligare genom att det tillfördes fler tjänster som främjar den psykiska hälsan. På Hälsoportalen 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 International<sup>6</sup>.

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. Ökningen är 13 procent 2017 jämfört med föregående år och främst återfinns ökningen inom

<sup>5</sup> [www.lansforsakringar.se](http://www.lansforsakringar.se) och [www.agria.se](http://www.agria.se), <sup>6</sup> <https://lansforsakringar.sosohalsa.se>

stresshantering följt av kost och motion. 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.

### Seniorförsäkring

Hälsa har tagit i beaktande den demografiska utvecklingen med en åldrande befolkning, bl.a. genom att erbjuda en ny försäkring kallad Seniorförsäkring. Den innehåller, liv, olycksfall och sjukvård och började säljas under 2017 och förväntas bli attraktiv för de köpstarka seniorer som uppnår slutåldern i sina grupp-försäkringsavtal.

### 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 att hitta rätt försäkringskydd som matchar kundens behov och vidare att nyttja försäkringen och få service digitalt.

### Agria

Agria är länsförsäkringsgruppens specialistbolag för djur- och grödaförsäkring och ett dottervarumärke till Länsförsäkringar. Agria har ett renodlat fokus och engagemang kring djur och djurägare. Rötterna går mer än 120 år tillbaka i tiden. Agria finns i Sverige och har filialer i Norge, Danmark, Finland och Storbritannien. I Frankrike är en filial etablerad för att påbörja verksamhet under 2018.

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

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.

Kunderna får råd och information via olika digitala kanaler, bland annat via Agria-appen och Pälspodden som ger råd och tips till djurägare men även via sociala medier som till exempel Twitter och Facebook. Majoriteten av kunderna föredrar det digitala mötet. Antalet besök på webbplatsen [agria.se](http://agria.se) ökade under 2017 med cirka en miljon till totalt 6 miljoner besökare. 80 procent av besökarna i digitala kanaler besöker Agria via mobila enheter.

Riktade insatser görs mot barn och unga för att ge kunskap om olika husdjur och värdet av att ha ett eget husdjur.

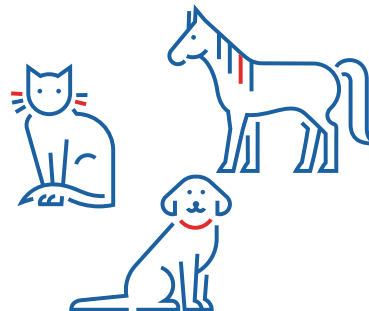
Via Agrias forskningsfond stödjer Agria forskning kring djurs hälsa och välbefinnande samt djurens betydelse för människan och samhället. Agria har omfattande skadestatistik som används av forskare och avelsklubbar i arbetet för ökad djurhälsa och hållbarhet. Se mer info under "Exempel på forskning och dialoger under 2017".

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

Som första bolag i länsförsäkringsgruppen anslöt Agria sig till den digitala brevlådan Kivra i december 2017.

Alla djurägare ges möjligheten att ta emot och hantera digitala försäkringsbesked och fakturor på ett säkert sätt. Förutom stora besparingar, erbjuds en snabbare kommunikation och bättre kundservice samtidigt som Agria minskar sin miljöpåverkan.

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

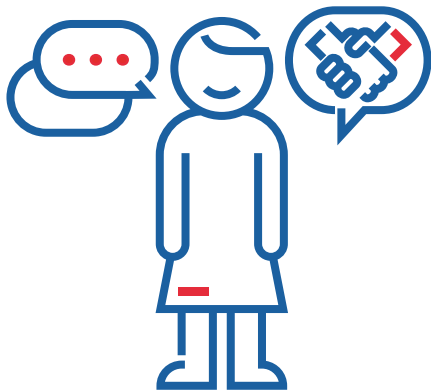


### Digital veterinär rådgivningstjänst för kunder

Agria började under 2017 att erbjuda digital veterinärrådgivningstjänst via FirstVet för alla hundar, katter och smådjur som är försäkrade hos Agria. Samarbetet innebär att djurägare kostnadsfritt kan ta del av FirstVets veterinärtjänst – via videolänk kan kunden gratis konsultera en veterinär vid sjukdom och olycksfall. I samband med lanseringen erbjuder Agrias sjukvårdsupplysning utökade öppettider – mellan 09-24 alla dagar i veckan.

### 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 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, egendom samt utland. Som medlemmar i nätverket International Network of Insurance (INI)<sup>7</sup> kan Utland utfärda försäkring för risker utomlands. INI är ett oberoende försäkringsnätverk, verksamma i 120 länder.

Affärsområdet bedriver produktutveckling och genomför riktade satsningar för att möta de nya kundbehov som kommer av en allt mer digitaliserad värld och för att komplettera länsförsäkringsbolagens utbud av företagsförsäkring. Det skadeförebyggande arbetet är centralt.

Affärsområdet har under 2017 arbetat fram en "Hållbarhetsplan" och implementerat "Plan för skadeförebygg" för alla produktområden – rätt insats till rätt kund och anpassning av erbjudandet. Exempelvis har artiklar om skadeförebyggande arbete skrivits i media och verksamheten har genomfört skadeförebyggande föredrag för chefer hos en teknisk konsult. Ett reservdelsstöldprojekt har genomförts tillsammans med en större leverantör av bilar och motorcyklar för att hitta olika skadeförebyggande metoder för att undvika stöldskador. Utbildning för besiktningsmän görs kontinuerligt. Att komma närmare kunderna, synliggöra det skadeförebyggande arbetet, minska

antalet skador och kostnader för både kund och verksamheten samt öka förståelsen för våra risker är i fokus.

En förbättrad tjänst för de kunder som är i behov av transportförsäkring har tagits fram under året. Kunderna kan nu göra en digital ansökan på vår hemsida och direkt få en prisuppgiften lösning som idag ingen av våra konkurrenter har.

### Risk och skadehantering

Risk Management utgör ett stöd för styrelse, vd och övrig ledning att upprätthålla ett effektivt system för att styra och hantera verksamhetens risker. Vid varje riskanalys som genomförs via den godkännandeprocess vi har, analyseras bland annat risker kopplade mot strategier, mål, kund och miljö. Huvudsyftet med riskhanteringen är att säkerställa att riskerna identifieras och hanteras, att riskvärderingen är oberoende och att kapitalbasen är tillräcklig i förhållande till de tagna riskerna.

Länsförsäkringar Saks verksamhet ger upphov till olika typer av risker. Marknadsrisker uppstår framför allt till följd av ändringar i nivå eller volatilitet av räntor, priser på finansiella tillgångar och valutakurser. Exponeringen mot tekningsrisker innefattar skadeförsäkringsrisker såsom premiereserv- och katastrofrisk samt liv- och sjukförsäkringsrisker som uppstår för hälsaprodukterna. En mer ingående beskrivning av de risker bolaget är exponerade mot, samt hur dessa risker hanteras, finns beskrivna i vår årsredovisning<sup>8</sup> (not<sup>2</sup> Risk och kapitalhantering).

<sup>7</sup> <http://www.ininetwork.com/ini-the-global-network.html>

<sup>8</sup> <https://mb.cision.com/Main/152/2471432/805062.pdf>



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).

### Skadehantering

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 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 Sak och Agria förvaltas av Kapitalförvaltningen inom LFAB. LFAB har skrivit under FNs 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 bygger på flera delar. Utgångspunkten är att

välskötta bolag är en långsiktigt bättre investering. Ägarstyrningsarbetet utgår från Ägarpolicyen.

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. Vid utgången av 2017 hade 19 av 22 av

## ”Ett annat fokusområde är att styra om mot klimatsmarta investeringar som till exempel investeringar i gröna obligationer.”

Saks förvaltare undertecknat 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.

Alla investeringar genomlysas två gånger per år för att säkerställa att de inte bryter mot internationella konventioner kring mänskliga rättigheter, miljö och affärsetik. Dialoger och samarbeten med andra investerare är det främsta verktyget för att påverka bolag. När dialog inte fungerar kan bolag som en sida utväg exkluderas. Under 2017 exkluderas ett par bolag kopplade till kränkning av urfolks rättigheter i Nordamerika. Inga investeringar i kontroversiella vapen görs (kärnvapen, klustervapen, landminor, biologiska och kemiska vapen.) En lista över exkluderade bolag finns på [www.lansforsakringar.se](http://www.lansforsakringar.se)

Ett mål är att minska klimatrisker i investeringarna. Det görs genom påverkansdialoger med bolag och

avyttring av kolbolag. Förbränning av kol är en av de starkt bidragande orsakerna till koldioxidutsläppen, vilket påverkar klimatet negativt. Under 2016 avyttrades 80 gruv- och energibolag med mer än 50% av sina intäkter från kol. Under 2017 sänktes gränsen till 20% vilket innebär att ytterligare 50 kolbolag exkluderats.

Ett annat fokusområde är att styra om mot klimatsmarta investeringar som t. ex investeringar i gröna obligationer. Kapitalförvaltningen tog under 2017 fram en plan för det fortsatta arbetet med ansvarsfulla investeringar. Målsättning är att investeringar ska bidra till positiv påverkan och hållbart värdeskapande för kunder och samhället i stort. Fem fokusområden identifierades:

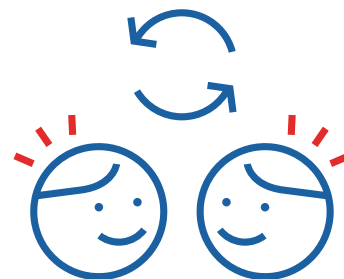
- Främja hållbara investeringar.
- Minska klimatriskerna i portföljerna och mäta klimatavtrycket för olika tillgångar.
- Värdeskapande ägararbete med fler proaktiva påverkansdialoger.
- Samarbeta med de mest hållbara och ansvarsfulla externa förvaltarna.
- Investera i ansvarsfulla innehav och minimera de som anses omstridda.

Länsförsäkringar värnar transparens och arbetet med ansvarsfulla investeringar rapporteras därför årligen i separata Ägarstyrningsrapporter<sup>9</sup>.

<sup>9</sup><https://www.lansforsakringar.se/globalassets/aa-global/dokument/ovrigt/aa-om-oss/10621-agarstyrningsrapport-2017-januari-december.pdf>

# Princip 2

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



## Påverkansdialoger och samarbeten

Att begränsa och minska risken för klimatpåverkan och andra hållbarhetsrisker eftersträvas alltid. Påverkansdialoger inklusive samarbeten med olika intressenter sker bland annat inom ansvarfulla investeringar, skadeförebyggande arbete och hållbarhetskrav på skadereparatörer i försäkringserbjudandet, hållbarhetskrav på leverantörer, finansiering av forskning, påverkansarbete och förebyggande arbete inom aspekterna långsiktigt miljöarbete samt samhällsengagemang.

## 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 djurägarorganisationer<sup>10</sup> inom hund-, katt-, smådjurs- och hästvärlden utvecklar Agria försäkringsprodukter

som skapar trygghet för djur och djurägare, väl anpassade till kunders olika behov. Samarbetet innebär att Agrias försäkringsprodukter blir de bästa tänkbara i och med att många av djurorganisationerna deltar i Agrias produktforum som ger input till förbättringar och idéer till nya produkter. En gemensam uppgift är att utveckla djurägandet, djurhållningen och djursjukvården. Genom samarbetet vill vi skapa mervärde för våra kunder.

## 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 kan behandling med

fysioterapi i stället för operation medföra ett bättre vårdresultat för kunden.

## Exempel på samhällsengagemang

Återförsäkringsverksamheten har gjort skillnad på ön Dominica, en av de öar i Karibien som drabbades hårdast under höstens svåra orkaner, främst av orkanen Maria. De två största sjukhusen förstördes och tillsammans med andra aktörer inom återförsäkring bidrog Länsförsäkringar Sak med en donation som möjliggjorde en mobil enhet för sjukvård.

Agria bidrar genom sitt samhällsengagemang till ett friskare samhälle med djur. En uppskattad aktivitet är Agrias Hundpromenad. En hälsofrämjande aktivitet för människor och djur. Hundpromenaden genomfördes vid två tillfällen på Djurgården i Stockholm under 2017. Sammanlagt samlades över 130 000 kronor in till förmån för hemlösa hundar<sup>11</sup>.

<sup>10</sup> <https://www.agria.se/om-agria/agrias-samarbetspartners/>, <sup>11</sup> <https://www.agria.se/hund/artiklar/evenemang/succe-for-agrias-hundpromenad/>

Agria, Länsförsäkringar Göinge Kristianstad och Viarps Ridklubb har tillsammans under 2017 jobbat med integrationsfrågor där hästarna är en del i integrationsprojektet. Med hästen i fokus och en välkomnande stallmiljö erbjuder klubben en ny mötesplats för nyanlända barn och ungdomar. Integrationen pågår hela tiden i projektet - från skötseln av hästarna, under ridpasset, genom gemensamt fika och samarbetsövningarna efter ridningen. Det enda språket som används är svenska, om man inte förstår varandra så visar man med kroppsspråket.

#### **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. LFAB:s uppförandekod för leverantörer, Code of conduct for suppliers, är en integrerad del av Inköspolicyn 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 FNs Global Compact och definierar Länsförsäkringars grundläggande krav om mänskliga rättigheter, arbetsförhållanden, miljö och affärsetik.

En del av Återförsäkringsverksamheten har inlett en 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. För resterande återförsäkringsverksamhet startar en nollmätning under 2018.



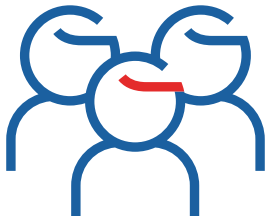
# Princip 3

Vi ska samarbeta med regeringar, tillsynsmyndigheter och andra intressenter för att främja omfattande insatser i hela samhället 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 2017 gällde bland annat: "Kan en hälsosam livsstil förebygga klimatförändringar? Hur får vi friska medborgare och samtidigt ett hållbart samhälle?" "Att leva hållbart kräver att vi blir medvetna om vår livsstil och vårt konsumtions-beteende" samt "Har regeringen råd att motverka insatser som gör anställda friskare?"

Länsförsäkringar för dialog med riksdag och regering om den i Sverige debatterade Sjukvårdsförsäkringen. Under 2017 lämnade Länsförsäkringar ett eget remissyttrande på förslaget om att införa skatt på arbetsgivarbetald sjukvårdsförsäkring. Riksdagen kommer att fatta beslut kring månadsskiftet april-maj 2018. Länsförsäkringar har nära dialog med politiker för att lyfta fakta och konsekvenser kring förslaget om förmånsbeskattning. Särskilt lyfts försäkringens viktiga roll som stöd i arbetsgivares arbete med den sociala

och organisatoriska arbetsmiljön.

I december 2015 tillsatte Financial Stability Board (FSB) en kommitté "Task force on Climate-related Financial Disclosure" (TCFD), som fick uppdrag att ta fram rekommendationer för rapportering som ska hjälpa de finansiella marknadsaktörerna att förstå sina klimatrelaterade risker och möjligheter. Under 2017 kom slutrapporten och därav kallade Finansinspektionen till möte i slutet av 2017 där Länsförsäkringar fanns representerade. Dialog fördes och information gavs om vad skadeförsäkringsbolagen i Sverige gör idag, vilka klimatrisker som analyseras och hur de kopplas till affärmodellen. Arbetet kommer att fortsätta kommande år.

## 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 för investerare med sex principer kring integrering av hållbarhet i investeringsbeslut, bolagspåverkan och samarbeten. Länsförsäkringar är medlem och rapporterar årligen till PRI hur principerna implementerats i verksamheten. Länsförsäkringar deltar även i investerarinitiativ för att påverka bolag och andra intressenter i hållbarhetsfrågor.

#### [Svensk Försäkring](#)

Svensk Försäkring är en branschorganisation som arbetar för att bidra till att skapa goda förutsättningar för svenska försäkringsbolag, för ett högt förtroende för försäkringssektorn och för ökad

kunskap om privata försäkringars betydelse i samhället. Länsförsäkringar utgör en del av styrelsen för Svensk Försäkring samt är representerade i flera av organisationens utskott.

#### [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.

#### [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 säkra lika villkor för alla försäkringsbolag i Europa, oavsett juridisk form. Organisationen företräder ömsesidighetens särskilda intressen, framförallt i europeiska lagstiftningsfrågor samt verkar även för informations- och erfarenhetsutbyte bland medlemmarna. Länsförsäkringar är aktiv medlem.

## ”Under 2017 avsatte Agria närmare 10 Mkr till veterinärmedicinsk forskning samt till forskning om djurens betydelse för människan och samhället.”

### 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.

### 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.

### Exempel på forskning och dialoger under 2017

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 införa hållbarhetsfrågorna i forsknings- och utbildningsprogram inom försäkringsbranschen.

### Hälsa

- Nätverket för personanpassad livsstilsmedicin och Karolinska Institutets forskning om livsstilsinterventioners effekt på patienter.
- Hjärtlungfondens forskning om prevention av hjärtkärlsjukdomar.
- Umeå universitet forskning om prostatacancer.

### Agria

Agrias forskningsfond grundades 1938. Under åren som gått har forskningsfonden utvecklats till att omfatta tre områden; sällskapsdjur, 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 samt Stiftelsen Lantbruksforskning. Under 2017 avsatte Agria närmare 10 Mkr till veterinärmedicinsk forskning samt till forskning

om djurens betydelse för människan och samhället. 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. Ett exempel är en forskningsstudie vid Uppsala universitet om minskad risk för hjärt- och kärlsjukdomar bland hundägare. Studien, som är finansierad via Agria och SKK Forskningsfond, fick stor nationell och internationell uppmärksamhet.

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 2017 haft 7 avsnitt; Diabetes hos katt, Hästavel, Fölning, Hållbara tävlingshästar, Cancer hos sällskapsdjur, Hundägare är friskare samt #stoppahältan.

# 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 [www.lansforsakringar.se](http://www.lansforsakringar.se) och [www.agria.se](http://www.agria.se)

”Att förebygga en skada är alltid en vinst för individ, företag och samhälle.”



