

LF Norrbotten

Hållbarhetsrapport 2025

Innehåll

Inledning.....	1
1 LF Norrbotten.....	1
2 Hållbarhetsarbetets inriktning.....	2
2.1 Miljö.....	2
2.2 Ekonomi.....	3
2.3 Social hållbarhet.....	3
2.3.1 Lokalt samhällsengagemang.....	3
2.3.2 Mänskliga rättigheter.....	3
2.3.3 Etik.....	4
3 Hållbarhetsrisker och väsentlighetsanalys.....	4
3.1 Våra prioriterade hållbarhetsaspekter.....	4
3.2 LF Norrbottens övergripande hållbarhetsmål.....	5
3.3 Övriga hållbarhetsmål.....	5
3.3.1 Kommentarer till övriga hållbarhetsmål.....	6
4 Miljö- och klimatrisker.....	6
4.1 Betydande miljöaspekter.....	6
4.2 Klimat och väderrisker.....	6
4.3 Vår egen miljöpåverkan.....	7
5 Personalrelaterade och andra sociala risker.....	8
5.1 Personal.....	8
5.2 Kundnöjdhet.....	9
6 Korruptionsrisker.....	9
6.1 Allmänt.....	9
6.2 Sakförsäkringsverksamheten.....	10
6.3 Bank- och Livförsäkringsverksamhet.....	10
7 Ansvarsfulla investeringar.....	10
8 Styrande dokument.....	11
9 Avslutning.....	11

Hållbarhetsredovisning LF Norrbotten

Inledning

Med hållbarhet avser vi en utveckling av oss, såväl som samhället i övrigt, som tillfredsställer dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillfredsställa sina behov.

För oss har hållbarhet varit viktigt ända sen starten 1848. Med rätt pris på våra försäkringar täcker vi framtida kostnader för skador, men med bra skadeförebyggarbete kan vi hålla dessa kostnader så låga som möjligt och med mindre påverkan på vår miljö. Därför arbetar vi hela tiden med att skapa trygghet i samhället och för våra kunder.

Hållbar arbetsgivare – Vi som arbetsgivare tar ansvar för våra anställda på ett långsiktigt och hållbart sätt genom att bland annat sträva efter att skapa en arbetsmiljö där medarbetarna trivs och utvecklas samt att de får en balans mellan arbete och fritid.

Ärlighet är en av LF Norrbottens värdegrunder. Att alla norrbottningar, oavsett bakgrund och social ställning, ska erbjudas ett rätt prissatt produktutbud och med en rättvis behandling av just sitt ärende.

Hållbarhet handlar också om ekonomi. Via rådgivning till våra bankkunder månar vi om att kundens ekonomi läggs upp på ett hållbart sätt där lån, amorteringar och sparande ska vara i balans.

Genom att vi delar med oss av vår och andras kunskap kan vi förebygga skador, skapa trygghet och bidra till att utveckla ett hållbart Norrbotten.

Hållbarhet är i alla delar ett ständigt pågående arbete och vi behöver tillsammans ta ett än större ansvar för vårt län och för varandra. För 2025 har LF Norrbotten sammanställt en särskild Hållbarhetsrapport.

1 LF Norrbotten

LF Norrbotten är ett ömsesidigt ägt bolag, våra sakförsäkringskunder i länet är ägare till bolaget. Bolaget har en direkt kundrelation med mer än var tredje¹ norrbottning som dessutom blir fler för varje år som går.

Vår vision är:

- LF Norrbotten är ett kundägt och lokalt försäkringsbolag som är ledande inom sakförsäkring och som har en mycket stark position inom bank.
- LF Norrbotten:
 - är kapitalstarkt,
 - är det av kunderna självklara valet inom bank och försäkring,
 - har branschens mest kompetenta och trevliga personal,
 - har branschens mest nöjda kunder

¹ Inkluderar vi hushållet, bedöms hälften av alla norrbottningar var kund hos LF Norrbotten.

- har en stark lokal förankring och
 - har ett tydligt hållbarhetsfokus
- Kunderna tycker att LF Norrbotten har marknadens i särklass bästa skadereglering.

Kundernas syfte med sitt ägande i LF Norrbotten är att erhålla lokalt distribuerade tjänster som präglas av god kvalitet, hög grad av personlig service och rättvis behandling över tiden i ett norrbottensbolag som bedrivs med kundernas bästa som högsta prioritet.

Vi är Norrbottens ledande försäkringsbolag med höga marknadsandelar för såväl privat, lantbruk som företagssegmenten. Vår högsta tillväxt står vår bank för.

Totalt har LF Norrbotten 81 900 st kunder per 2025-12-31. Tabellen nedan visar vilka olika engagemang dessa kunder har hos oss.

Antal engagemang	2025	2024	2023	2022
Bank	13 400	12 700	12 230	12 146
Livförsäkring	16 600	16 300	16 109	16 083
Sakförsäkring	68 500	66 300	65 718	66 023

2 Hållbarhetsarbetets inriktning

Frågor om miljömässig, ekonomisk och social hållbarhet har för LF Norrbotten alltid varit mer en naturlig del av verksamheten än en vald strategi. En hållbar utveckling för Norrbotten är viktigt för våra kunder och därmed för oss som kundägt bolag. Genom att vi delar med oss av vår och andras kunskap kan vi förebygga skador, skapa trygghet och bidra till att utveckla ett hållbart Norrbotten. Våra kanaler för att dela denna kunskap utgörs främst av direkt dialog i våra kundmöten (rådgivning), via media (pressmeddelande) samt digitala och analoga utskick till våra kunder.

Vi ska årligen fastställa och följa upp hållbarhetsmål, göra en handlingsplan och summera årets arbete med en hållbarhetsrapport.

2.1 Miljö

Vi engagerar oss i vår hemmaplans utmaningar inom miljö och klimat. Vårt bästa sätt att värna om vår framtida miljö är att minska antalet skador och minska effekterna av redan inträffade skador.

- Vi ska påverka våra kunder, leverantörer och andra närstående intressenter i riktning mot ett hållbart samhälle med miljöansvar.
- Vi ska genom vårt skadeförebyggande arbete hjälpa våra kunder att förhindra och vara förberedda om skada uppstår.
- Vi ska i våra processer arbeta för att minska den egna miljöbelastningen. Den del, av vår miljöbelastning, som vi inte kan reducera ska kompenseras genom klimatinvesteringar.
- Vi ska genom kontinuerlig kompetensutveckling höja vår medvetenhet i hållbarhetsfrågor.

2.2 Ekonomi

Området hållbar ekonomi handlar både om hanteringen av LF Norrbottens egen ekonomi och också det sätt på vilket vi hjälper våra kunder och ägare med ekonomiska tjänster. Allt för att bidra till en långsiktigt hållbar ekonomisk utveckling för LF Norrbotten och våra kunder. God etik och iakttagande av miljöhänsyn utgör en förutsättning för ett företags långsiktiga utveckling.

- Vi ska erbjuda tjänster och produkter på ett sätt som bidrar till att skapa en hållbar ekonomi för våra kunder och ägare.
- Vi ska investera vårt kapital ansvarsfullt.

2.3 Social hållbarhet

2.3.1 Lokalt samhällsengagemang

Samhällsengagemang är ett av våra prioriterade hållbarhetsområden. Vårt engagemang omfattar människors vardag och inkluderar bland annat skadeförebyggande råd, försäkra tillgångar, försäkra individ och hushåll samt våra bank- och larmtjänster.

LF Norrbottens fokus riktar sig mot barn och ungdomar. Vår sponsorpolicy och de sponsoravtal vi sluter ställer också krav på ett tryggt idrotts- och fritidsutövande för barn och ungdom. Syftet är att bidra till en tryggare vardag.

Exempel på övriga samhällsengagemang är:

- Sponsring av ett stort antal föreningar inom idrott och kultur.
- Deltagande i näringslivsorganisationer och nätverk för utveckling av företagande i Norrbotten och för att stimulera fler till att starta företag. Till exempel Nyföretagarcentrum i Norr och Företagarna.
- Samspel - ett samarbete med Rädda Barnen och RF SISU för att verka för ett tryggt och inkluderande föreningsliv.
- Digitala trygghetsvärdar - Genom vår satsning tillsammans med Rädda barnen på Digitala Trygghetsvärdar (DTV) hjälper vi barn och ungdomar att navigera säkert och hälsosamt i gamingvärlden, där de inte bara spelar spel utan även socialiserar och utvecklar viktiga färdigheter.
- Årlig utdelning av reflexvästar till länets förskolor.
- Sponsring till Lule Stassteater vars sjukhusclowner som förgyller barn och ungas vardag på Sunderby sjukhus.
- Boden och Luleå Flygklubb -brandflyg i skadeförebyggande syfte.

2.3.2 Mänskliga rättigheter

LF Norrbotten, precis som alla länsbolag i länsförsäkringsgruppen, skriver under på Global Compacts 10 principer, varav dom första två tar upp företagets ansvar för mänskliga rättigheter. Vi följer även "The Principles for Responsible Investment", som lyfter fram just klimatförändringar och mänskliga rättigheter som faktorer som måste beaktas. Inom länsförsäkringsgruppen arbetar vi för att fortsatt utveckla vår ESG-analys av våra respektive kapitalplaceringsportföljer för att bättre belysa den "sociala" delen av analysen.

LF Norrbotten är dessutom medlem² i Finanskoalitionen mot sexuell exploatering av barn och samarbetar med ECPAT Sverige.

² Via Länsförsäkringsgruppen. Mycket av vårt nationella/internationella stöd går via det gruppgemensamma för att få kraft och tyngd i vårt stöd.

2.3.3 Etik

LF Norrbotten är verksamt i en utpräglad förtroendebransch, där alla medarbetare måste handla på ett sätt som inger förtroende och respekt hos kunder, kollegor, affärspartners, massmedia, myndigheter och andra intressenter

Vid rådgivning ska kundens behov stå i centrum och rådgivarens uppgift är att informera kunden om vilka produkter och tjänster som LF Norrbotten erbjuder samt vägleda kunden om vilka alternativ som bäst kan tillgodose kundens behov.

Några punkter som vi tycker är viktiga med avseende på etik och moral:

- Vi arbetar aktivt för att motverka penningtvätt och vi har regelverk som motverkar mutor, otillbörliga förmåner, penningtvätt, marknadsmissbruk, bedrägerier och insiderinformation.
- Anställd personal eller närstående får inte köpa egendom som inlösts av bolaget i samband med skada, sådan egendom skänks till välgörenhetsorganisationer.
- Vår personal får inte ta emot gåvor. Om kund eller leverantör trots detta lämnar en gåva ska den tillfalla bolaget, inte den enskilde medarbetaren, och gåvogivaren informeras om detta. Därefter skänks gåvan till välgörenhetsorganisation.
- Vi ska använda sponsring som en metod att stimulera ett hållbart föreningsliv.

Personalens egna skador regleras av annat bolag³.

3 Hållbarhetsrisker och väsentlighetsanalys

Väsentliga hållbarhetsrisker och frågor ska identifieras i samverkan med prioriterade intressenter: kunder tillika ägare, medarbetare, leverantörer, samarbetspartners, intresseorganisationer och myndigheter.

Detta har lett fram till nedanstående prioriterade hållbarhetsaspekter.

3.1 Våra prioriterade hållbarhetsaspekter

Hållbarhetsaspekt	Aktivitet / Uppföljning
Miljö Förhindra och begränsa skada.	Aktiviteter samlade i handlingsplan för hållbarhet. Följs upp av företagsledningen.
Personalrelaterade Vi ska vara en attraktiv arbetsgivare.	LF Norrbotten arbetar aktivt för att bygga en stark värdegrund så att personalen kan vara ambassadörer för LF Norrbotten. LF Norrbotten följer upp genom medarbetarundersökningar. I länsförsäkringsgruppen mäts också generellt arbetsgivarvarumärkets styrka.
Samhällsengagemang Starkt engagemang i lokala samhällets utveckling och tillväxt.	Genom sponsring enligt sponsringpolicy t ex. Brandflyget, Sjukhusclowner, Läxhjälp samt lokala föreningar. Samverkan runt skadeförebyggande t ex, Brandskyddsföreningen.
Ansvarsfulla investeringar Vi ska erbjuda bra, trygga produkter och	Via utbildningar av bankpersonal. Swedsec med årlig kompetensuppdatering. Banken använder sig av Morningstars

³ Om skadebeloppet överstiger 25 kkr.

tjänster. Investera kapital ansvarsfullt med hänsyn till etik och miljö.

hållbarhetsbetyg, samt i förekommande fall Svanenmärkning, för att få en hållbarhetsklassning av fonderna. Regelefterlevnaden följs upp genom stickprover och rapporteras till gemensamma banken.

Mål	Måluppfyllelse	
Motorreparationer, Begagnade delar Motorreparationer, Plastreparationer Minskade reskostnader, skadebesiktning Samtliga avtalsverkstäder ska vara certifierade	> 17 % 17 % Utreds ⁴	Ja - 17,2 % Ja - 25,8 % Inte möjligt i dagsläget Ja
En årlig klimatanalys av investeringsportföljen ska genomföras Över tid öka andel gröna obligationer till minst 40%	Ta fram rapport ⁵ > 40 %	Ja Ja
Öka antalet sjukvårdsförsäkringar som innehåller förebyggandemoment Säkerställa fullgod kundkänedom Öka antalet digitala möten	> 190 100 % > 10/rådgivare	Nej, 150st Nej Ja, 470st genomförda.
Alla kunder som nytecknar villa/villahem ska erbjudas Trygghetsgenomgång Vattenlarm ska delas ut till privatkunder i villa Öka digitaliseringskvoten (minska pappersförbr.)	> 75 % > 800 st > 55 %	Ja Ja, 1755st Ja
Delta i Sveriges Största Brandövning Basutbildning i Hållbarhet ska ske för all personal		Ja Ja
Klimatavtryck per anställd minska	> 15 %	Ja, med 27%

3.2 LF Norrbottens övergripande hållbarhetsmål

Mål	Uppnått målet
LF Norrbottens övergripande hållbarhetsmål är att årligen minska vår klimatpåverkan uttryckt i Co2	Ja, våra direkt utsläpp minskade med 12%

3.3 Övriga hållbarhetsmål

Alla våra hållbarhetsmål, med undantag av punkt 3.2, ska brytas ned på avdelningsnivå. Varje avdelning ska ha minst ett hållbarhetsmål men många har flera.

⁴ Fortsatt arbete med att hitta sätt att beräkna den klimatmässiga "vinsten" med att samverka rörande skadereglering och besiktning då resandet kan fördelas på alla försäkringsbolag som har samverkan med Anticimex.

⁵ Dock levereras årsrapporten efter hållbarhetsrapporten fastställts varför vi använder årsrapporten med ett års eftersläpning.

3.3.1 Kommentarer till övriga hållbarhetsmål

Många av våra aktiviteter under 2025 har syftat till att öka vår förmåga till att ta större steg i vårt bidrag till omställningen mot en hållbar värld.

4 Miljö- och klimatrisker

Hållbarhetspolicyn anger de ramar som LF Norrbotten ska förhålla sig till vid externt och internt hållbarhetsarbete.

Att undvika en skada är alltid eftersträvansvärt, inte minst för att minska lidande för våra kunder. En skada är också förenad med stora kostnader och varje förhindrad eller begränsad skada är en stor vinst för miljön.

4.1 Betydande miljöaspekter

Störst miljöpåverkan har brand-, vatten-, och motorskador. Detta är våra betydande miljöaspekter. LF Norrbottens skadeförebyggande arbete bidrar till en minskad miljöpåverkan med bland annat mindre avfall, kemikalier, energi, material, transporter och andra resurser. Minskat antal skador och lägre skadekostnader är bra för LF Norrbottens affär och över tid påverkar detta våra kunder och ägares premiekostnader positivt.

De beräknade utsläppen av dioxiner från bränder motsvarar ungefärligt det totala utsläppet från trafiken i Sverige. 25 ton koldioxid släpps ut vid en stor villabrand = 10 års bilkörning för 1 person.

Exempel på vad vi gör för att begränsa och minska antalet skador:

- Servicebesök hos lantbruk och företag för att förebygga stöld och inbrott och naturligtvis brand-/vattenskador.
- Servicebesök, i samarbete med Anticimex⁶, hos privatpersoner där vi ger hjälp för att begränsa och förhindra brand-/vattenskador.
- Samarbete med vårt dotterbolag, LFN Larmtjänster AB, för att öka antalet hushåll med vatten- och brand/inbrottslarm.
- Samarbete med FFK (Frivilliga FlygKåren) för att stödja deras möjlighet att långsiktigt bedriva brandflyg i Norrbotten.
- LF Norrbotten deltar årligen i Länsförsäkringsgruppens kampanj "Sveriges största brandövning" där vi uppmanar alla norrbottningar att brandöva i den egna bostaden.
- Vi mäter andelen begagnade bildelar vi använder vid reparationer.

I år har vi överträffat målen med att använda begagnade delar i motorskadereparationer. Genom att använda begagnade originaldelar minskar vi sopberget och sparar pengar och jordens resurser

Vårt skadeförebyggande arbete följs upp av företagsledningen, enligt vår hållbarhetsplan.

4.2 Klimat och väderrisker

Den globala uppvärmningen med extrema väderhändelser som stormar, skyfall, översvämningar och torka som följd får stora samhällsekonomiska konsekvenser. För försäkringsverksamheten är denna klimatförändring en finansiell risk som över tid är svåröverblickbar och som kommer att innebära en risk för ökade utbetalningar för

⁶ Anticimex koordinerar sina resor med arbete åt andra uppdragsgivare varvid vi tillsammans kan minimera klimatpåverkan av resandet.

väderrelaterade försäkringsskador. Vi har under året klarat oss från större skador kopplat till klimatförändringen.

LF Norrbotten har under året fortsatt bedriva upplysningsverksamhet i Norrbotten främst digitalt till kunder.

LF Norrbotten, i samverkan med intressebolaget Länsförsäkringar AB (LFAB), vägleder och påverkar våra kunder, våra leverantörer och bolag som ingår i investeringsportföljerna att ta klimat- och miljöhänsyn. Ett aktivt arbete bedrivs av LFAB för att påverka beslutsfattare rörande samhällsbyggande och klimatrisker. Via LFAB deltar LF Norrbotten även med finansiering för forskning kring hur klimatförändringarna påverkar försäkringsbranschen, kunder och övriga samhället med bland annat SMHI. Upprättade rutiner för att hantera katastrofskador finns.

Klimatrisker innebär även en finansiell risk för våra investeringar. Bolag som baserar sin verksamhet på fossila bränslen riskerar att bli så kallade strandade tillgångar i takt med ökad reglering för att nå 2 graders-målet. Även verksamheten i andra bolag som vi investerar i kan påverkas av klimatförändringar.

4.3 Vår egen miljöpåverkan

Tillsammans med Zeromission mäter vi LF Norrbottens negativa klimatpåverkan. Till hjälp för beräkningen använder vi Greenhouse Gas Protocol, en standard framtagen av WBCSD/WRI.

År 2025 uppgår vår totala klimatpåverkan till 8 318 ton CO₂e. Den största förändringen ser vi inom kategorin investeringar, som står för hela 96,9 % av vår totala klimatpåverkan. Som betydande aktieägare har vi dock en unik möjlighet att påverka de bolag vi investerar i och därigenom bidra till den gröna omställningen. Genom att aktivt arbeta för hållbara investeringar och stöd the initiativ inom grön industri såsom SSAB:s omställning kan vi vara en drivkraft för minskade utsläpp och en mer hållbar framtid.

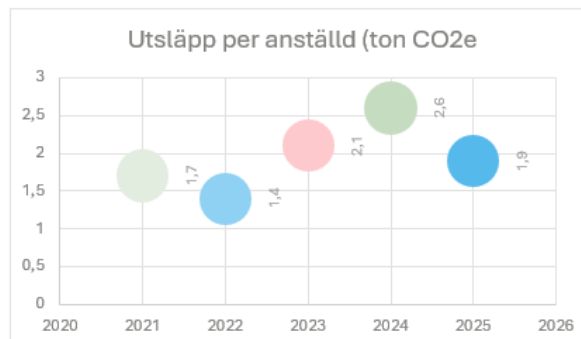
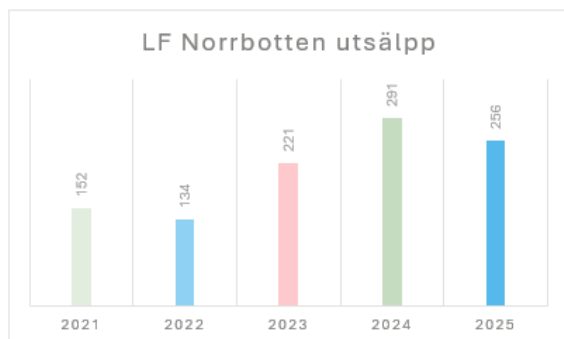
Sett till vår direkta miljöpåverkan minskar vi utsläppen inom flera kategorier, pendling, tjänsteresor samt utsläpp kopplade till våra lokaler.

Utöver kunders skadehändelser är LF Norrbottens egen direkta miljöpåverkan relativt begränsad och består främst av tjänsteresor, uppvärmning och el i kontorslokaler, pappersutskrifter samt periodvisa inköp av IT-hårdvara. Utvecklingen av digitala tjänster leder till färre pappersutskick till kunder vilket minskar miljöpåverkan samtidigt som informationen blir mer tillgänglig för kunderna.

Riktlinjer finns för tjänsteresor och för att minska koldioxidutsläppen rekommenderas digitala möten via Teams, samt tåg i stället för flyg, där det är möjligt. Klimatpåverkan av tjänsteresor har under 2025 minskat med nästan 47% jämfört med 2024.

Under året har vi fasat ut samtliga dieslbilar i fordonsflottan och ersatt dem med sex bränsleeffektiva hybridbilar. Detta innebär både minskade koldioxidutsläpp och ett lägre beroende av fossila bränslen i den dagliga verksamheten.

I våra fastigheter används till 100% förnybar eller återvunnen el, vilket bidrar till att reducera vårt klimatavtryck ytterligare. För uppvärmning använder vi fjärrvärme, som är ett resurseffektivt system där energin i stor utsträckning kommer från förnybara eller återvunna energikällor. På så sätt arbetar vi strukturerat för att ställa om till en mer hållbar och klimatmedveten drift.



Diagrammen ovan avser vår klimatpåverkan exklusive Investeringar.

Exklusive utsläpp kopplade till investeringar har vår klimatpåverkan minskat med 12 % jämfört med tidigare år, och uppgår 2025 till 1,95 ton CO2e per anställd.

För verksamhetsåret 2025 klimatinvesterar vi, motsvarande 100 % av vår direkta påverkan gällande scope 1, 2 och delar av scope 3 genom engagemang i CommuniTree i Nicaragua.

Det är ett kolprojekt certifierat av Plan Vivo som syftar till återbeskogning i Nicaragua som berör tusentals småbrukare för att skapa långsiktiga inkomstmöjligheter från att odla träd på underutnyttjade delar av deras mark. Projektet har som mål att förbättra jordbrukares försörjningsmöjligheter genom att återställa globala skogsekosystem.

5 Personalrelaterade och andra sociala risker

5.1 Personal

Personalen är LF Norrbottens viktigaste resurser. Med sina specialist- och yrkeskompetenser är de avgörande för att driva och utveckla verksamheten. Att inte kunna rekrytera och behålla personal utgör en risk för verksamheten. Mångfald, kompetensutveckling och lärande, arbetsmiljö och hälsa samt trivsel är viktigt för att bidra till att vara en attraktiv arbetsgivare och arbetsplats.

Öppenhet och mångfald är en del av vår affärskultur och det är vår övertygelse att olikheter är avgörande för att kunna utveckla affären. Mångfaldsarbetet utgår från ambitionen att skapa värde för kunder, medarbetare och samhället, göra skillnad som bidrar till lönsamhet, spegla samhället och kundbasen samt bredda rekryteringsbasen.

All nyanställd personal, samt personal hos våra franchisetagare, får en bolagsövergripande introduktionsutbildning. Dessutom får alla en individuell introduktion utifrån det egna arbetsområdet. Utbildningsbehovet hos anställda gös igenom på medarbetarsamtalen årligen, där en individuell utbildningsplan fastställs. Löpande kompetensutveckling och erfarenhetsutbyten är viktigt för att medarbetarna och därmed även verksamheten utvecklas.

Årliga medarbetarsamtal genomförs, men strävan är att ha tätare samtal för att minimera risker för stressrelaterade skador. Därutöver arbetar arbetsgivaren systematiskt med att genomföra hälsosamtal, vid upprepade korttidssjukfrånvaro, dessa samtal kan initieras av både arbetsgivaren och från medarbetaren själv. Dessutom har vi en Arbetsmiljökommitté som svarar för planering, handlingsplan och utvärdering av aktiviteter

för att för att främja en hållbar arbetsmiljö. Årligen genomförs skyddsronder samt att arbetsgivaren tillhandahåller ergonomisk genomgång av arbetsplats vid behov.

Alla anställda erbjuds en sjukvårdsförsäkring där sjukvårdsrådgivning, samtalsstöd och förebyggande hälsotjänster ingår. Alla anställda erbjuds hälsoundersökningar och avtal finns med Företagshälsovården för arbetsrelaterade sjukdomar.

Medarbetarundersökning görs vartannat år och resulterar i handlingsplaner som följs upp på avdelningsnivå. Faktorer som följs upp är bland annat upplevd arbetssituation, arbetsmiljö, jämställdhet, trivsel, kränkande särbehandling och utvecklingsmöjligheter.

Personalinformation	2025	2024	2023
Total sjukfrånvaro som andel av ordinarie arbetstid, %	3,6	3,2	3,4
Andel av total sjukfrånvaro som är långtidssjukfrånvaro, sammanhängande frånvaro på >60 dagar, %	20,9	29,5	26,6
Andel av tillsvidareanställda som är kvinnor, %	49,2	63,2	56,3

Åldersfördelning personal	0-30år	31- 40år	41- 50år	51- 60år	61- år
2025 %	32,0	27,0	15,0	22,0	4,0
2024 %	32,8	21,6	19,4	20,1	6,0
2023 %	28,4	20,7	26,9	19,2	4,8

5.2 Kundnöjdhet

Nöjda kunder är viktigt för oss. En stor risk för vår verksamhet vore om inte våra kunder och ägare vill välja oss som bank och försäkringsaktör. Därför är det viktigt för oss att fånga upp våra kunders synpunkter. För att följa upp hur kunderna upplever oss och verksamheten så har vi:

- Återkommande kundundersökningar.
- En process för hantering av kundklagomål.
- Medlyssning av kundsamtal.
- Ett kundvalt fullmäktige som aktivt deltar i bolagets utveckling.

6 Korruptionsrisker

6.1 Allmänt

Penningtvätt, finansiering av terrorism, intressekonflikter, användande av kurspåverkande information och korruption är risker för alla bolag i finans- och försäkringsbranschen. Finans- och försäkringsbranschen lyder under strikta regler och lagkrav som syftar till att förhindra dessa risker.

För LF Norrbotten är det väsentligt att ha en god regelefterlevnad och på bästa möjliga sätt förhindra att verksamheten utnyttjas för korruption, bedrägerier, penningtvätt och finansiering av terrorism. Inom LF

Norrbotten bedrivs ett omfattande arbete för att begränsa dessa risker. Vägledande styrdokument är Policy etik och moral, Säkerhetspolicy och Riktlinje för att hantera intressekonflikter.

För att motverka missförhållanden och oegentligheter finns möjlighet för medarbetare och andra som är knutna till verksamheten att rapportera enligt en rutin för visselblåsning. Den som anmäler har rätt att vara anonym och inte utsättas för repressalier på grund av sin anmälan. Visselblåsningsrutinen ska ses som ett alternativ till övriga rapporteringsvägar.

6.2 Sakförsäkringsverksamheten

Som försäkringsbolag får vi inte erbjuda försäkringar eller betala ut pengar till någon som finns på en sanktionslista. De sanktioner som gäller som svensk lag är de sanktioner som beslutats av EU och/eller FN och innebär begränsningar i handlingsfriheten för en stat, en grupp eller enskilda individer. Vi arbetar med att förhindra detta genom att göra automatisk screening av våra system.

Bolaget arbetar aktivt i sin skadereglering för att förebygga, förhindra och upptäcka försäkringsbedrägerier och därmed sammanhängande brottslighet. Bolaget har en process för utredning vid misstanke om försäkringsbedrägeri.

6.3 Bank- och Livförsäkringsverksamhet

Genom att upprätta en god kännedom om kunderna bland annat genom dokumentation i kundhanteringssystemet *EttKund* och aktiv övervakning och rapportering av transaktioner sker ett systematiskt arbete för att minska risk för penningtvätt, finansiering av terrorism och bedrägerier.

Kundkännedomsprocessen övervakas och kontrolleras av Länsförsäkringar Banks regelefterlevnadsfunktion. När nya produkter, tjänster eller distributionskanaler introduceras, samt vid omorganisationer, görs en riskbedömning. Ett gemensamt system finns inom länsförsäkringsgruppen för avvikelserapportering.

Vi genomför regelbundet en genomlysning av bankens alla risker i syfte att utvärdera risken för förekomst av mutor och annan otillåten påverkan. De områden som beaktas är exempelvis respektive bolagsverksamhet, storlek och organisation, marknad, kunder, distributionskanaler, samarbetspartners, sponsring samt inköp.

Bank- och Livförsäkringsverksamheten tillämpar styrande dokument som bland annat reglerar anställdas egna affärer, kundkännedom samt åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism. All personal utbildas årligen i AML (Anti Money Laundering).

7 Ansvarsfulla investeringar

Vår policy för ansvarsfulla investeringar ger LF Norrbotten en tydlig vägledning i hur vi placerar vår kapitalportfölj. Portföljen ska regelbundet genomlysas för att säkerställa att den inte innehåller placeringar med höga ESG-risker. Som stöd för detta finns en av LFAB framtagen lista som redovisar aktuella ESG-relaterade exkluderingskriterier. På så sätt tar bolaget bland annat hänsyn till mänskliga rättigheter i kapitalförvaltningen.

LFAB verkar för att de bolag och fonder som Länsförsäkringsgruppen investerar i ska följa de internationella konventioner och överenskommelser som Sverige har skrivit under. Det handlar om konventioner om miljö, mänskliga rättigheter, arbetsrätt, korruption och kontroversiella vapen, och genom det stöd som Sverige ger till initiativ såsom FNs Global Compact och OECD:s riktlinjer för multinationella bolag.

LF Norrbottens kapitalportfölj är, i förhållande till jämförelseindex, väl balanserad ur ett klimatperspektiv. Av aktieinnehaven är det SSAB som enskilt bidrar mest till koldioxidavtrycket. Vår bedömning är dock att SSAB är en viktig faktor för en framgångsrik övergång till så kallad grön produktion.

8 Styrande dokument

Hållbarhetsarbetet tar sin utgångspunkt i LF Norrbottens Policy för hållbarhet och tydliggörs i huvudsak i följande policys med underliggande riktlinjer: Policy avseende sponsring, Policy för kommunikation, Personaldokument, Policy intern service och inköp, Placeringspolicy, Policy för ansvarsfulla investeringar, Riskpolicy, IT-policy, Säkerhetspolicy samt Policy etik och moral.

LF Norrbottens interna styrdokument beslutas av styrelse eller Vd och ses över årligen. Uppföljning av att policys och riktlinjer efterlevs sker såväl genom kontroller och rutiner i verksamheten, som genom granskningsfunktionernas arbete.

Hållbarhetsarbetet leds av bolagets hållbarhetsansvarig och följs upp av företagsledningen. Rapportering till vd och styrelse av uppsatta mål sker löpande enligt ordinarie verksamhetsrapportering.

9 Avslutning

Sammanfattningsvis visar vårt arbete under 2025 att hållbarhet genomsyrar hela LF Norrbottens verksamhet, från hur vi möter kunder och stöttar föreningslivet, till hur vi investerar kapital, minskar vår klimatpåverkan och tar hand om våra medarbetare. Som kundägt, lokalt bolag tar vi ansvar för Norrbotten här och nu, samtidigt som vi bidrar till en långsiktigt hållbar utveckling för kommande generationer.

Vi har minskat våra utsläpp per anställd, nästan halverat klimatpåverkan från tjänsteresor och fasat ut alla dieselbilar till förmån för hybridbilar. Våra kontor drivs med 100 procent förnybar eller återvunnen el och fjärrvärme, vi ökar digitaliseringen för att minska pappersförbrukningen och vi klimatkompenserar motsvarande vår direkta påverkan. Samtidigt arbetar vi med ansvarsfulla och gröna investeringar, där en stor andel av portföljen utgörs av gröna obligationer.

Genom skadeförebyggande arbete, stöd till föreningsliv och satsningar för barn och unga skapar vi ökad trygghet i vardagen. Vi investerar i våra medarbetare genom utbildning, hälsosatsningar och ett systematiskt arbetsmiljöarbete, och vi har tydliga etiska riktlinjer och stark regelefterlevnad. Tillsammans med våra kunder, medarbetare och samarbetspartners fortsätter vi att ta ansvar för ett tryggt, hållbart och växande Norrbotten.