

2016



Innehåll

2016 i korthet	1
Hållbarhet hos oss -	
kundernas trygghet i fokus	2
Vd har ordet -	
vår första hållbarhetsrapport	3
Vår vision, affärsidé och värderingar	4
För alla trygga kunder	5-6
För alla modiga samhällsmedborgare	7-8
För alla positiva miljökampare	9-10
För alla stolta medarbetare	11-12
Sammanfattning och kommande utmaningar	13
Om oss	14

2016

I korthet

151

miljoner kronor lämnade vi i
återbäring till våra kunder.

74 %

av våra kunder som har anmält
en skada ger oss **betyget 5 av 5**
möjliga i vår kundundersökning.

610

Trygghetsbesök har vi genomfört
där vi informerat kunder om
varför skador uppstår och hur
de kan minska risken att drabbas.

96,1%

var vår **frisknärvaro** under 2016.

30%

Minskade vi våra koldioxidutsläpp
per anställd mellan 2008 och 2016.

713

barn har genom vår hjälp fått
möjlighet att jobba med Friends
mot mobbning.



Hållbarhet hos oss – **kundernas trygghet i fokus**

Som ett kundägt lokalt bolag är det naturligt för oss att driva ett långsiktigt hållbarhetsarbete. Vi har alltid våra kunders trygghet i fokus och anser till och med att vi kan ta ett större ansvar än många andra företag när det gäller samhälle och hållbarhet.

Vi verkar i Göteborg och Bohuslän - ett område som vi brinner för. Vi har bestämt oss för att vi vill vara med och göra en avgörande skillnad och bidra till en region med stor framtidstro, stark konkurrenskraft och ökat innanförskap. Därför är det viktigt för oss att aktivt arbeta med hållbara insatser som kan bidra till allt detta på lång sikt.



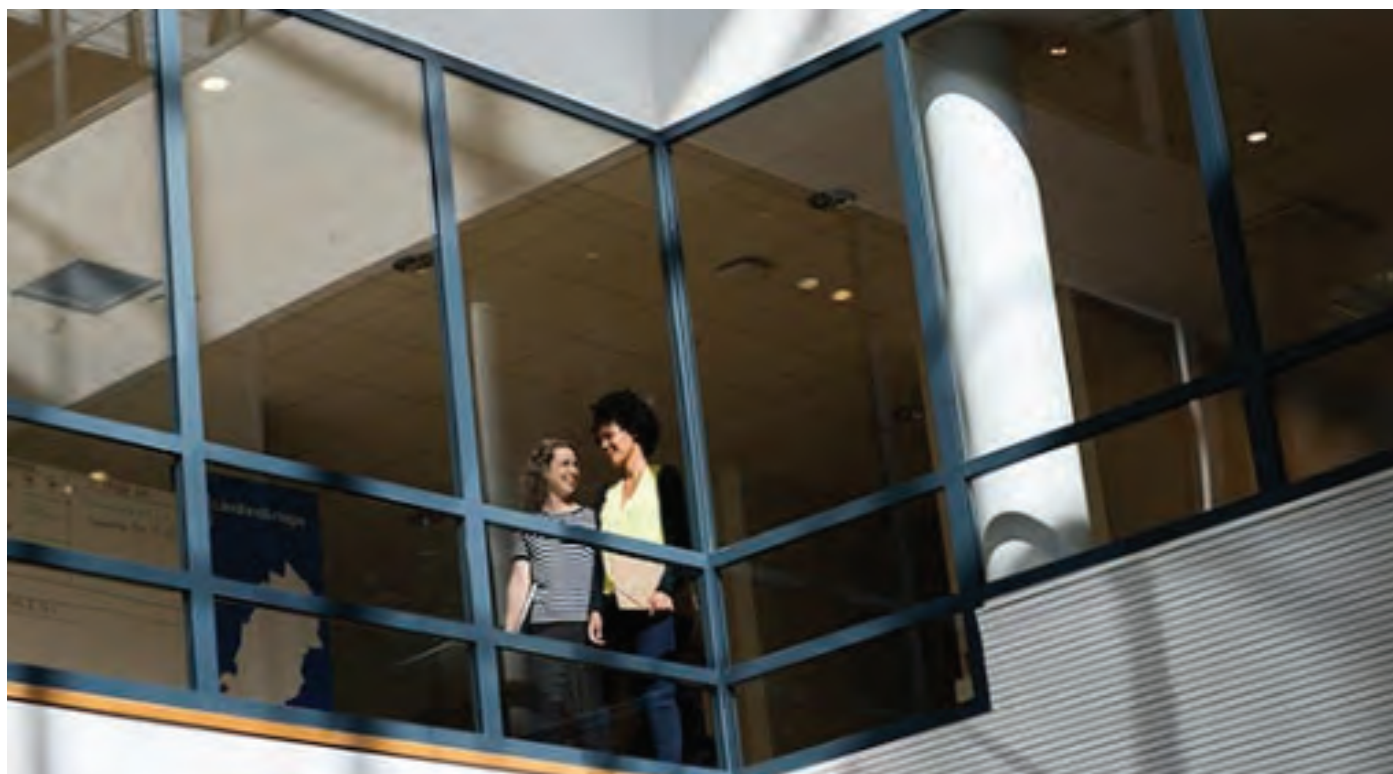
Vd har ordet

Detta är vår första hållbarhetsrapport även om hållbarhetsarbete varit i fokus för bolaget under flera år. Från början med stort fokus på miljöfrågor. Vartefter fokus på hållbarhet ur ett bredare och mer omfattande perspektiv.

Att vara hållbara är, eller åtminstone borde vara, ett övergripande fokusområde för de flesta bolag. För ett lokalt och kundägt bolag är det ännu viktigare.

Ricard Robbstål
Vd Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän

Vi är en tydlig del av ett lokalt ekosystem längs västkusten, där det som sker i regionen starkt påverkar oss som leverantör av trygghetstjänster. Vi vill vara med och påverka regionen i en mer hållbar riktning, och vi gör det med stort engagemang och långsiktighet.



Vår vision, affärsidé och värderingar

Vår vision - alltid nära

Alltid nära handlar om att vi finns där kunden är och när kunden behöver oss. I en företagskultur präglad av ständigt förbättringsarbete anpassar vi oss efter nya kundmönster. Det handlar ytterst om det förhållningssätt och den relation vi skapar till våra kunder – att alltid vara nära i en föränderlig värld.

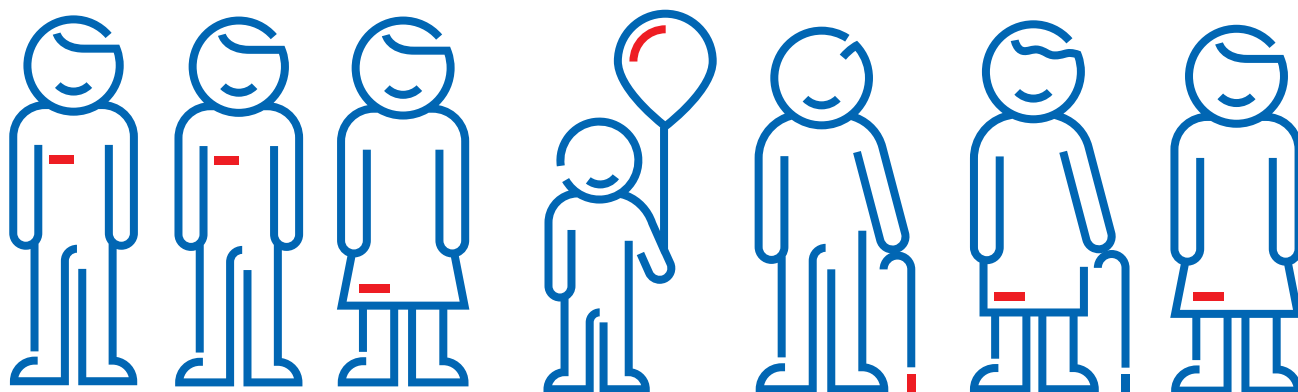
Vår affärsidé - ditt eget bolag

Vi på Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän skapar kundvärde genom att erbjuda trygga helhetslösningar inom bank, försäkring, pension och fastighetsförmedling. Vi underlättar våra kunders vardag och skapar långsiktiga relationer genom vårt engagemang och vår tillgänglighet. Våra kunder är också våra ägare. Vi är alltid nära.

Våra värderingar - enkla, engagerade och professionella

Våra värderingar beskriver hur vi ska bemöta varandra och våra intressenter. Värderingarna tillsammans med lagar, regler och policyer utgör grunden för vårt sätt att vara – vår kompass. De är basen i vår företagskultur och ska inspirera och stötta oss i vårt arbete för att ge ett ökat kundvärde.

För alla trygga kunder



Som kundägt bolag är vi alltid nära våra 289 836* kunder. Våra sakförsäkringskunder företräds av valda fullmäktigeledamöter som representerar dem vid bolagsstämman och bland annat väljer bolagets styrelse.

För att öka kundernas möjlighet att påverka bolagets framtid lanserade vi 2016 en möjlighet att via vår webbplats nominera kandidater till fullmäktige. Även valet till fullmäktige genomfördes på vår webbplats. Vi är stolta över att 547 kunder röstade i vårt första digitala val.



Återbäring

Resultatet 2015 gjorde det möjligt att lämna totalt 151 miljoner i återbäring till våra kunder, tillika ägare. Även 2016 blev ett bra år för oss som innebär en återbäring på 15 procent av inbetald premie.



Sveriges mest nöjda kunder

Vår lokala närvaro och vårt personliga engagemang bidrog till att vi tillsammans med övriga bolag inom Länsförsäkringar utsågs till försäkringsbolaget med de mest nöjda privatkunderna 2016, enligt Svenskt Kvalitetsindex. Våra egna kundnöjdhetsmätningar visar att 74 procent av våra kunder som haft en skada ger oss betyget 5 av 5.

Bäst på hållbarhet inom bank, pension och försäkring

Den svenska allmänheten rankade Länsförsäkringar som Sveriges mest hållbara bolag i kategorierna Bank, Pension och Försäkring. Detta enligt Sveriges största kundundersökning inom hållbarhet – Svensk hållbarhetsranking.

Bästa mobilappen

Med motiveringen "En snygg, enkel och funktionell app som användarna gillar att använda" vann vår bankapp Web Service Award för bästa mobila upplevelse.

*Antal kunder 2016-12-31



God verksamhetsstyrning

Genom en enkel och nära klagomålshantering har vi förbättrat våra erbjudanden och processer. På två år har vi minskat anmälningarna till ARN med 63 procent.

Vi jobbar ständigt med att förbättra vårt sätt att arbeta. Genom medarbetarnas 263 förbättringar har bolaget vässat sin verksamhet under året.

Kundernas förtroende är av största betydelse för oss. Hur vi agerar och förhåller oss till etik och moral är viktiga frågor. Under året har samtliga medarbetare deltagit i workshop kring dessa frågor.

Vi förvaltar bolagets 7 miljarder med god etik och miljöhänsyn. Investeringar som inte uppfyller rimliga etiska och miljömässiga krav ska inte fullföljas eller avslutas om sådana uppmärksammas i befintliga investeringar. Direktinvesteringar i spelbolag, bolag med tillverkning eller försäljning av vapen/krigsmateriel, fossila bränslen, pornografi, alkohol och tobak ska undvikas.

För alla modiga samhällsmedborgare



Vi tror på alla unga. Och vi vill att de ska tro på sig själva. Därför samarbetar vi med olika kommuner och stadsdelar i vårt område för att förebygga utanförskap. Vår förhoppning är att arbetet leder till att unga kan känna sig trygga, växa som individer och tro på sig själva.

Varje dag ser vi exempel på vad som kan hända när människor, unga som gamla, hamnar i utanförskap. Stölder, inbrott, skadegörelse, misshandel och ohälsa drabbar inte bara offret. Under en treårsperiod gör vi olika investeringar i utvalda områden som påtagligt leder till att barn och ungdomars chanser till innanförskap ökar över tid. Vi skapar samarbeten mellan organisationer, medborgare, offentlig sektor och näringslivet. Det är tillsammans vi når resultat. Idag gör vi insatser i Mölndals kommun och stadsdelen Västra Göteborg.

Satsningarna sker utifrån de specifika utmaningar och behov som finns just där. Oftast riktas insatserna till barn och ungdomar i förskola och skola, men insatserna görs också inom andra områden som främjar innanförskap.

Huvudprincipen för satsningarna är att de ska ske i så tidig ålder som möjligt och med stor omfattning under lång tid för att motverka problem innan de uppstår och öka chanserna att lyckas.

Samarbeten för innanförskap

2016 har vi samarbetat med BRIS, Family Lab, Friends, Reningsborg, My Dream Now, Per Lifvergren, Havets Hus, Läxhjälp, Ung Företagsamhet, KFUM och Mitt Liv.



Under 2016 såg vi till att såhär många barn och vuxna på förskolor fick möjlighet att jobba med Friends, mot mobbing.

713 barn
162 vuxna



Exempel på hur dessa samarbeten ser ut

- Vi finansierar värdefull stödundervisning med stiftelsen Läxhjälpn för 70 högstadieungdomar i olika skolor i våra samarbetskommuner/stadsdelar. Stiftelsen Läxhjälpn är en icke vinst-drivande stiftelse som sedan 2007 har hjälpt tusentals högstadieelever att klara grundskolan.
- Vi finansierar en trygghetsvärd på Tynneredsskolan genom ideella hjälporganisationen Reningsborg. Trygghetsvärdens uppgift är att finnas på skolan för att ge barnen trygghet och stöd under rasterna.
- Vi delfinansierar och är själva delaktiga som klasscoacher i organisationen My dream nows klasscoachprogram. My dream now skapar samverkan mellan skola och arbetsliv genom att frivilliga klasscoacher från arbetsliv och högskola inspirerar elever att se sina möjligheter, hitta vägar till framtida jobb och arbeta mot egna kortsiktiga mål.
- Vi finansierar drogförebyggande utbildning för högstadieelever i utvalda skolor genom Lifvergren och Andersson AB.

Samarbeten för trygghet

- Vi engagerar oss i skadeförebyggande frågor i vårt verksamhetsområde tillsammans med myndigheter, branschorganisationer och föreningar.
- Vi har haft tematräff "Brandskydd" med Uddevallas största bostadsrättsförening där vi tillsammans med räddningstjänsten informerade cirka 100 bostadsrättsägare i ämnet.
- Vi har vid två grannsamverkanskvällar tillsammans med kommunens trygghetsutvecklare och lokal polis utbildat cirka 100 representanter i Uddevalla.



För alla positiva miljökämpar



Vi värnar om miljön i allt vi gör. Genom en rad olika insatser jobbar vi aktivt med att säkerställa en positiv miljöutveckling, både för oss som lever i dag och kommande generationer.

En betydande del av detta arbete sker i samverkan med kunder, samarbetspartners och omvärld. Internt fokuserar vi vårt arbete på att öka våra medarbetares kunskaper både vad gäller allmän miljökunskap och hur de kan informera kunder om skadeförebyggande åtgärder. Genom vår resepolicy, inköbspolicy och insatser för ökad digitalisering arbetar vi för att minska vårt direkta koldioxidutsläpp, och genom att ställa krav på våra samarbetspartners hoppas vi att vårt arbete skapar ringar på vattnet. Vi är sedan 2006 certifierade enligt ISO 14001 och arbetar aktivt med ständig förbättring inom miljöområdet.

Vi hjälper kunder att förebygga skador

Genom att arbeta med riktade skadeförebyggande aktiviteter och informera våra kunder om hur de kan förebygga olika skador kan vi bespara miljön oönskade negativa miljöbelastningar i form av koldioxidutsläpp och materialförbrukning.

Många skador uppstår på grund av en teknisk brist kombinerat med ett mänskligt misstag, varför vårt skadeförebyggande arbete fokuserar på att förmedla insikt och kunskap om detta samband.

Vi erbjuder utvalda kundgrupper något som vi kallar för "Trygghetsbesök" i deras hem där vi informerar om varför skador uppstår och hur kunden kan minska risken för dessa i sitt hem.

I slutet av 2016 startade vi en ny aktivitet som vi kallar "Kunskapsträffar". Vid första träffen i oktober kom 90 personer till vår föreläsning om vatten-skador. Detta koncept vidareutvecklar vi 2017 då vi planerar att genomföra 3-4 kunskapsträffar.

Vi informerar om aktuella skadeförebyggande ämnen till över hundra tusen kunder i de digitala nyhetsbrev som går ut till kunderna månadsvis. Vi har också genomfört digitala egenkontroller via mejl till kunder. Främst "Brandkollen" som genomförts av 650 kunder.

Miljömål

1. Genom riktade skadeförebyggande aktiviteter ska vi minska miljöpåverkan från skador.
2. Minska miljöpåverkan genom minskade miljöfarliga utsläpp.
3. Minska miljöpåverkan genom att ställa miljökrav på våra skadeentreprenörer.
4. Genom ökad intern och extern kommunikation öka miljömedvetenheten och minska negativ miljöpåverkan.

Utfall

1. Årets planerade skadeförebyggande aktiviteter har genomförts med råge och vi ser mycket positiva effekter av insatserna. Bland annat ser vi en minskning av antalet flerskadedrabbade kunder efter riktade aktiviteter till detta kundsegment. Under hösten har vi hämtat 12 ton farligt avfall, 385 ton skrot och 83 ton däck och plast på 176 gårdar.
2. Vi har minskat vårt koldioxidutsläpp per anställd med cirka 30 procent sedan 2008. Vårt totala koldioxidutsläpp för 2016 var cirka 208 ton.
3. Samtliga avtal med byggentreprenörer innehåller miljökrav. 99 verkstäder och bärgare är certifierade enligt LUPIN* och vi arbetar vidare med att säkerställa ett aktivt miljöarbete hos resterande 144 entreprenörer.
4. Vi har haft en ökad medienärvaro kring vårt hållbarhetsarbete under året och ser att intresset och medvetenheten internt ökar. Vi arbetar ständigt med att öka andelen digitala utskick till våra kunder. Andelen vid slutet av året var 35,5 procent.

Vi räddar regnskog i Stilla havet

Eftersom klimatfrågan inte kan lösas lokalt har vi valt att klimatkompensera för 2016 års koldioxidutsläpp** i ett Plan Vivo-certifierat klimatprojekt som bevarar regnskog i Stilla havet. Genom Nakauprogrammet på Fiji skyddas kustnära och uråldrig skog från ett starkt yttre avskogningstryck, samtidigt som projektet skapar trygghet för människor.

*LUPIN-certifieringen är Länsförsäkringars miljö- och leverantörsutvecklingsprogram. Certifieringar utförs av Autoteknik i Åtvidaberg AB, på uppdrag av de anslutna länsförsäkringsbolagen.

** Våra utsläppsberäkningar baseras på GHG protocol med undantag för beräkningen av inköpt energi i enlighet med market-based-metoden.

Vi håller rent på landsbygden

Genom vår unika återvinningsförsäkring tar vi tillsammans med Stiftelsen Håll Sverige Rent ansvar för att minska mängden skrot och miljöfarligt avfall på landsbygden. Försäkringen ingår i grundskyddet i alla lantbruks-, gårds- och hästverksamhetsförsäkringar och innebär att våra kunder enkelt och bekvämt beställer hämtning av skrot, farligt avfall, plast och däck en gång per år.

Visste du att...

2465 ton skrot

216 ton farligt avfall

240 ton däck och plast

...har rensats från den bohuslänska landsbygden sedan 2008?

...och i skärgården

2016 arrangerade vi aktiviteter med syfte att uppmärksamma problemen med de enorma mängderna skräp i havet. Uppskattningar visar att cirka fem badkar med skräp flyter i land i timmen på den bohuslänska kusten. Vi vill hjälpa till att skapa en renare och skönare skärgård för våra kunder och inte minst för vår miljö. Tillsammans med föreningen Strandstädarna och stiftelsen Håll Sverige Rent uppmärksammade vi problemen på Havets Hus i Lysekil. Och genom ett samarbete med idrottens miljöorganisation Städa Sverige engagerade vi tio lokala idrottsföreningar och totalt 250 personer att städa längs vår kust.



För alla stolta medarbetare



*av Länsförsäkringar Göteborg och Bohusläns medarbetare
känner stor medarbetarstolthet*

I dagens snabbväxande värld är det viktigt att vara en attraktiv arbetsgivare för att kunna attrahera och behålla de medarbetare som är avgörande för en organisations fortsatta framgång. I Universums årliga undersökning bland unga akademiker, karriärbarometern, rankas vi för åttonde året i rad som försäkringsbranschens populäraste arbetsgivare. Och vi placerar oss bland de 100 mest attraktiva arbetsgivarna.

Vår medarbetarundersökning Kollen visar på ett stort stolthetsengagemang hos våra medarbetare. 86 procent ger oss betyget 5,4 av 6 möjliga.



Vi vill erbjuda en god arbetsmiljö och arbetsuppgifter som ger engagemang, delaktighet och möjlighet till utveckling. Vi eftersträvar att våra medarbetare ska ha en god balans mellan arbete och fritid.

Medarbetarnas hälsa

För att uppmuntra till hälsosamma aktiviteter har vi tagit fram ett verktyg i form av en app, Peppen. Vi arbetar strukturerat genom engagerade hälsocoacher som peppar sina team att göra minst 15 friskvårdsaktiviteter på minst 30 minuter varje månad. Appen stimulerar även andra hälsofrämjande åtgärder som nyttig kost, mindfulness och minskad stress. Andra aktiviteter som bidrar till ökad hälsa är företagssköterska på plats, friskvårdsbidrag, sjukvårdsförsäkring och hälsofrämjande föreläsningar.

Långsiktigt ska våra hälsofrämjande insatser bidra till ökad frisknärvaro. Alla medarbetare har eget ansvar för sin hälsa och medansvar för att skapa en god arbetsmiljö.

Engagerade medarbetare

Vi erbjuder våra medarbetare att vara en del av vårt hållbarhetsarbete genom att vara ambassadör internt och också delta som ambassadör på event externt.

Varje år delar vi ut stipendium till några utvalda medarbetare i bolaget som är aktiva i föreningar och organisationer som bidrar till ett bättre samhälle.

Jämställdhetsarbete

Vi bedriver ett integrerat jämställdhetsarbete och vill genom det vara en jämställd arbetsplats som skapar de rätta förutsättningarna för både kvinnor



och män att kunna utvecklas och växa. Vår intention är att kvinnor och män ska finnas på alla nivåer och i huvudsak jämnt fördelade. En full jämställdhetsplan uppdateras vart tredje år och finns tillgänglig för alla våra medarbetare på vårt intranät.

Antal kvinnor	Antal män
196	144

Siffror den 31 december 2016

Vi har under 2016 arbetat fram en struktur och satt mål på hur vi ska jobba med mångfald för att öka andelen medarbetare med utländsk härkomst. Syftet med arbetet är att i framtiden ha ännu mer framgångsrika team, kunna möta ett bredare kundsegment och motverka diskriminering och utanförskap. Vårt långsiktiga mål är att internt spegla regionen vi verkar i. Ett delmål är att 20 procent av våra medarbetare år 2020 ska ha utländsk bakgrund*.

Insatser under 2016 som styr mot målet är samarbetet med Mitt Liv som jobbar för ett integrerat samhälle. De hjälper oss med utbildning och har ett mentorskapsprogram för nykomna svenskar där våra medarbetare får möjlighet att delta frivilligt i syfte att öka integration och kunskap om andra kulturer. Vi samarbetar också med Handelshögskolan i Göteborg. Det handlar om att inspirera högstadieselever i socioekonomiskt utsatta områden att studera vidare efter gymnasiet och också lära sig mer om olika yrken i vår och andra branscher.

**Med utländsk bakgrund menas att personen antingen själv är född utomlands eller är född i Sverige med två utrikes födda föräldrar.*

Utveckling av hållbarhetsarbetet 2017

Vi på Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän har valt att på ett öppet och transparent sätt redovisa hur vi arbetat med hållbarhet 2016. Med vår första hållbarhetsrapport vill vi visa vad vi gör för att bidra till en mer hållbar verksamhet, region och tryggare samhälle.

Vi strävar kontinuerligt efter att förbättra vårt hållbarhetsarbete och vår ambition är att hållbarhet ska vara en integrerad del av verksamheten. 2017 tar vi flera viktiga steg på vägen för att nå dit:

- Vi ska arbeta mer strategiskt med hållbarhet genom att göra en väsentlighetsanalys och tillsammans med våra viktigaste intressenter ringa in fokusområden för det fortsatta hållbarhetsarbetet.
- Vi skapar strategier för att minska vår klimatpåverkan med ambitionen att resa fossilfritt 2030.
- Vi håller på att arbeta fram en uppförandekod för våra medarbetare och ska även utveckla denna med våra samarbetspartners.
- Vi engagerar oss i klimatarbete och naturskador genom att vara en aktiv del i ett för länsförsäkringsbolagen gemensamt skadeförebyggande arbete samordnat av LFABs naturskadespecialist Pär Holmgren.
- Vi arbetar vidare med kunskapsträffar där vi bjuder in och informerar kunder i olika skadeförebyggande ämnen.
- Vi fortsätter att ställa krav på våra leverantörer och entreprenörer att agera hållbart.
- Vi ska ha fortsatt hög aktivitet i Mölndal och Tynnered och utveckla samarbetet med våra samarbetsorganisationer i arbetet att stärka barn och ungdomar.
- Vi startar samarbeten med två nya kommuner/stadsdelar och skapar nya samarbeten där det är aktuellt.
- Vi satsar vidare på aktiviteter som stärker vårt totala engagemang för hållbarhetsfrågor internt och externt för att stärka varumärket och vara en attraktiv arbetsgivare.

Det blir en spännande resa som vi ser fram emot att göra tillsammans med våra medarbetare, kunder och omvärld.



Om Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän

Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän är ett av 23 självständiga länsförsäkringsbolag som tillsammans äger dotterbolaget Länsförsäkringar AB.

Vår vision handlar om att vi finns där kunden är och när kunden behöver oss. Vi är 360 anställda på 10 kontor från Strömstad i norr till Sisjön i söder. Vi har nästan 290 000 kunder och erbjuder ett helhetspaket med tjänster inom bank, sak- och livförsäkring samt fastighetsförmedling.

Organisation och styrning av hållbarhetsarbetet

Hållbarhetschefen ansvarar för alla hållbarhetsområden och fokuserar tillsammans med hållbarhetssamordnare på områdena ekologisk, social och ekonomisk hållbarhet. Hållbarhetschefen rapporterar till bolagets hållbarhetskommitté där ledningsgruppsrepresentanter ingår.

För att stötta och sprida hållbarhetsarbetet internt har vi utsedda hållbarhetsambassadörer. Vårt skadeförebyggande arbete sköts av gruppen skadeförebygg som rapporterar till affärsområdeschef sak och skador. Ett nära samarbete sker mellan hållbarhetschef, hållbarhetssamordnare, chef för skadeförebygg, sponsoransvarig och marknadschef för att utveckla och stärka vårt hållbarhetsarbete och skapa ett tryggare samhälle för våra kunder och invånare.

Om rapporten

Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän's hållbarhetsrapport presenterar året som gått utifrån ett hållbarhetsperspektiv. Rapporten är en spegling av vårt hållbarhetsarbete och utgår inte ifrån några riktlinjer eller redovisningskrav.

Rapporten är inte granskad av tredje part.

Kontakta oss gärna!

Vi tar gärna emot kommentarer och synpunkter om Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän's hållbarhetsarbete och hållbarhetsrapport. Hör av dig på foralla@lansforsakringar.se.



—

.

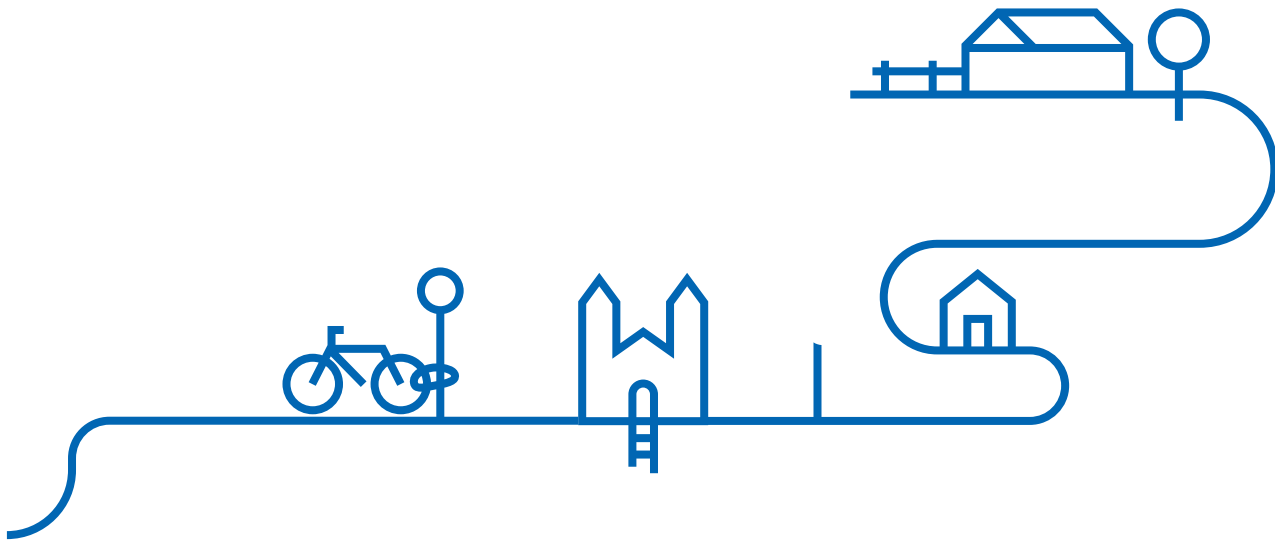
—
—
—

.

—

—

.



Länsförsäkringar
Göteborg och Bohuslän