

Länsförsäkringar Halland

Hållbarhetsrapport

2018



Länsförsäkringar
Halland



Innehåll

- 4 Hållbarhetsansvarige blickar framåt
- 6 Hållbarhethändelser under året
- 8 Hållbarhet och Länsförsäkringar Halland
- 9 Följ vårt hållbarhetsarbete
 - 10 Miljö
 - 12 Sociala frågor & personalrelaterade risker
 - 14 Motverkan av korruption
 - 15 Respekt för mänskliga rättigheter
- 16 Samverkan som stärker LF Halland



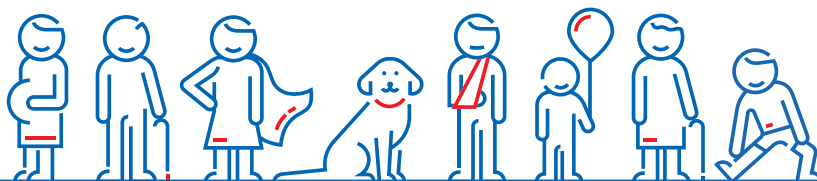
Året i siffror

Nyckeltal	2018	2017	2016
Resultat före skatt, mkr	67	247	227
Balansomslutning, mkr	4 598	4 353	4 198
Konsolideringsgrad, %	331	339	320
Totalaukastning kapitalförvaltning, %	2,6	9,3	9,2
Medelantal anställda	160	153	156
Sak			
Premieinkomst, brutto	828	787	751
Tekniskt resultat före rabatter, mkr	85	99	106
Totalkostnadsprocent, %	93	90	89
Antal kunder	102 611	100 880	98 610
Bank			
Inlåning, mkr	4 465	4 188	3 848
Utlåning, mkr	3 148	3 063	3 050
Utlåning hypotek, mkr	9 326	8 574	7 349
Marknadsvärde fonder	2 051	1 947	1 580
Antal kunder	39 909	38 877	37 119
Livförsäkring			
Premieinkomst, mkr	203	210	210
Totalt försäkringskapital, mkr	5 650	5 785	5 594
Antal kunder	41 528	41 720	41 628



Stort tack för förtroendet!

Länsförsäkringar har Sveriges mest nöjda kunder enligt Svenskt Kvalitetsindex undersökning 2018. Men bra kan alltid bli bättre och vi siktar på ännu nöjdare kunder nästa år. Fram till dess – stort tack för förtroendet!



Hallänningarnas bank och försäkringsbolag

Länsförsäkringar har varit hallänningarnas försäkringsbolag sedan 1889. Verksamheten föddes ur behovet att försäkra sig mot bränder. Sedan dess har vi utvecklats och idag erbjuder vi utöver sakförsäkringar även liv- och pensionsförsäkringar, banktjänster, fastighetsförmedling samt saneringstjänster genom vårt skadedyrsbolag.

Länsförsäkringar Halland är ett kundägt bolag. Ambitionen är att våra kunder, tillika våra ägare, alltid ska vara branschens mest nöjda. Vår viktigaste ledstjärna är vår vision om ett tryggt Halland.

Länsförsäkringar Halland är ett av 23 självständiga och lokala bolag som ingår i länsförsäkringsgruppen. Det ger det stora bolagets finansiella muskler kombinerat med det lokala bolagets närhet. Med kontor över hela Halland – i Laholm, Halmstad, Hylte, Falkenberg, Varberg och Kungsbacka – är vi alltid nära och tillgängliga för våra kunder.



Halländska, hållbara och hängivna sedan 130 år.

Nu siktar vi på de globala målen.

Länsförsäkringar Hallands strategiska hållbarhetsarbete går in i en ny fas, där vårt långsiktiga arbete får utväxling på varje avdelning i vår organisation. Vår vision och vårt uppdrag är att bidra till ett tryggt Halland, bland annat genom ett aktivt skadeförebyggande arbete. Från och med nu tar vi även sikte mot FN:s globala mål där vi kan göra störst skillnad.

Det skadeförebyggande arbetet gynnar hallänningarna. 30 ton skrot och miljöfarligt avfall har hämtats och tagits om hand för våra halländska lantbrukare under 2018. Tillsammans med Livräddarna och Hallands Skolidrottsförbund har vi gjort sommaren säkrare för femteklassare som fått lära sig solvett, badvett och båtvet. Under den mörka årstiden har vi delat ut 30 000 reflexer till hallänningar.

Om olyckan är framme har vi möjlighet att tänka hållbart i vår skadereglering. Vi kan exempelvis använda återvunna komponenter, med samma kvalitetsnivå som nya, för att laga en skadad mobiltelefon.

VÄRLDEN ÄR EN DEL AV HALLAND

Under de senaste tio åren har vi sett en negativ trend avseende naturskador. Halland har drabbats av exempelvis stormar, översvämningar och blixtnedslag i en ökande omfattning och här har Länsförsäkringar Halland en viktig uppgift att verka skadeförebyggande. Klimatförändringar är ett område där våra lokala insatser kan ge positiva effekter även på global nivå.

Under hösten har vi antagit en ny verksamhetsplan för vårt hållbarhetsarbete. Styrelsen, företagsledningen och alla vi medarbetare på Länsförsäkringar Halland vill göra skillnad och engagemanget är

stort. Hållbarhet ska genomsyra hela vår verksamhet och vi skall sätta vårt fokus på fyra av de totalt sjutton globala målen, där vi kan göra störst skillnad för våra kunder och för det halländska samhället i stort.

Vi ska fortsätta att vara en ansvarsfull arbetsgivare, med ett tryggt bank- och försäkringserbjudande, med ett långsiktigt miljö- och samhällsansvar.

SOFIE JOHANSSON ■

Hållbarhetsansvarig Länsförsäkringar Halland

Lokala verktyg för att nå globala målen:

MÅL 3: Hälsa och välbefinnande.

MÅL 10: Minskad ojämlikhet.

MÅL 11: Hållbara städer och samhällen.

MÅL 12: Hållbar konsumtion och produktion.

Sofie om framtiden:

"Vi har funnits i 130 år och vi vill finnas i 130 år till. Från och med 2019 tar vi sikte på de globala målen, som är den mest ambitiösa agendan för hållbar utveckling som världens länder någonsin antagit. Med lokala verktyg kan vi göra stor skillnad."



Hållbarhetshändelser under året



MÅNADENS MILJÖTIPS

Vi började publicera månatliga hållbarhetstips på vårt intranät för att inspirera personalen att göra hållbara val i sin vardag.



Tips från Hälle!



HÅLLBARHETSPRIS

I samarbete med Länsförsäkringar Skåne delade vi ut ett hållbarhetspris på Företagarnas Award Party i Båstad.



SÄKER SOMMAR

I samarbete med Hallands skolidrottsförbund och Livräddarna arrangerade vi informationsdagar med sol-, bad- och båtvet för femteklassare.

RÅDGIVNINGSBIDRAG

Efter sommarens intensiva torka avsatte vi en miljon kronor till rådgivning för våra lantbrukskunder.



AKUTINSATS

Vi anordnade Första hjälpen-kurser för senior och barn.



REFLEXMORGON

Under en mörk vecka i oktober delade vi ut 30 000 reflexer till hallänningar på väg till arbete och skola.





NY HÅLLBARHETSANSVARIG

Vi anställde en ny hållbarhetsansvarig och antog en ny hållbarhetspolicy och verksamhetsplan.



NYINVENING AV KONTORET I HALMSTAD

Vi byggde om vårt kontor i Halmstad för att öka kundvänligheten och skapa en bättre arbetsmiljö.



INSAMLING AV SKROT OCH MILJÖFARLIGT AVFALL

Genom vår återvinningstjänst för lantbrukare har vi samlat in över 30 ton miljöfarligt avfall från vår halländska landsbygd.



FARMERS MARKET

Vi var regnpartner åt Farmers Market och besökarna kunde testa sin miljömedvetenhet i vår Klimatskola.



NÖJDAST KUNDER - I ÅR IGEN!

Länsförsäkringar har Sveriges nöjdaste kunder i inte mindre än sex kategorier: Bank privat, Försäkring privat, Försäkring företag, Bolån, Privat pension samt Fastighetsmäklare.



SVERIGES STÖRSTA BRANDÖVNING

Vi uppmanade alla hallänningar att vara med i Sveriges största brandövning och ta tillfället i akt att brandöva hemma.



Hållbarhet och Länsförsäkringar Halland

I över 100 år har Länsförsäkringar Halland arbetat med trygghet för våra kunder. För det är just trygghet och att ge våra kunder förutsättningar att leva ett skadefritt liv som vi bygger vår verksamhet på. Att arbeta med hållbarhet är därför självklart för oss och under 2018 la vi grunden till nästa steg i vårt hållbarhetsarbete.

NY HÅLLBARHETSPOLICY OCH VERKSAMHETSPLAN

Ett framgångsrikt hållbarhetsarbete genomsyrar hela verksamheten och hösten 2018 antogs en ny hållbarhetspolicy. Syftet med den nya policyn är att hållbarhetsarbetet ska bli än mer integrerat i den dagliga verksamheten och att vi ständigt utvecklas och bidrar till ett tryggt Halland.

Under året antogs även en ny verksamhetsplan för hållbarhet där vi kopplar vår kärnverksamhet till FN:s globala mål för en hållbar utveckling. Under 2019 och framåt kommer vi att fokusera på fyra av de totalt 17 globala målen. Undantaget är kapitalförvaltningen som kommer att fokusera på utvalda delar från målen: 8, 12, 13 och 16.

HÅLLBARHETSPOLICY

ETT TRYGGT ERBJUDANDE

Ett led i vårt hållbarhetsarbete är att alltid erbjuda våra kunder trygga erbjudanden.

ETT TRYGGT FÖRETAGANDE

Att alltid erbjuda våra kunder en trygg verksamhet är grundläggande för oss. En verksamhet med fokus på regelbundenhet, att vara en ansvarsfull arbetsgivare, trygg kapitalförvaltning och vara en ansvarsfull samarbetspartner.

LÅNGSIKTIGT MILJÖ- OCH SAMHÄLLENGAGEMANG

Att vara en aktiv part på den lokala arenan med stort fokus på samhällsengagemang är av stor vikt för oss. Tillsammans med ett långsiktigt perspektiv kring klimatfrågor är vi en samhällsaktör som kan göra skillnad på riktigt.



VERKSAMHETSPLAN

Under 2019 sätter vi fokus på fyra globala mål – med lokala verktyg!

Under året ska alla medarbetare ha utbildats i hur vi på Länsförsäkringar Halland kan bidra till ett tryggt Halland genom att arbeta med de globala målen.

DE GLOBALA MÅL VI SKA FOKUSERA PÅ ÄR:

3 HÄLSA OCH VÄLBEFINNANDE



10 MINSKAD OJÄMLIKHET



11 HÅLLBARA STÄDER & SAMHÄLLEN



12 HÅLLBAR KONSUMTION & PRODUKTION





MILJÖ

SOCIALA FRÅGOR OCH
PERSONALRELATERADE RISKERMOTVERKAN AV
KORRUPTIONRESPEKT FÖR
MÄNSKLIGA RÄTTIGHETER

Följ vårt hållbarhetsarbete

Våra kunder är också våra ägare. Att ha förmånen att ägas av sina kunder skapar möjligheter. Möjligheten att sätta fokus på den region vi lever och bor i ger oss chansen att göra skillnad på riktigt genom att bidra till en hållbar utveckling.

Styrning och riskanalys av vårt hållbarhetsarbete

Under våren 2018 tillsattes en ny Hållbarhetsansvarig. Under hösten antogs de nya styrande dokumenten – hållbarhetspolicyn samt verksamhetsplan för hållbarhet.

Länsförsäkringars Hallands affärsidé utgår från våra kunder med en målsättning att skapa trygghet. Väsentliga hållbarhetsrisker och frågor identifieras i samverkan med prioriterade intressenter: kunder/ägare, medarbetare, leverantörer, samarbetspartners, intresseorganisationer och myndigheter. Styrning av hållbarhets-

arbetet och dess relaterade risker är integrerat i bolagets ordinarie företagsstyrningssystem och återfinns i en rad styrdokument.

I hållbarhetspolicyn beskrivs det övergripande hållbarhetsarbetet och i verksamhetsplanen beskrivs hur arbetet ska bedrivas i praktiken. Styrdokumenterna uppdateras årligen och beslutas av styrelse eller vd i samråd med företagsledningen. I följande redovisning presenteras de centrala dokument som styr vår verksamhet inom miljö, sociala och personalrelaterade

risker, motverkan av korruption samt mänskliga rättigheter.

Med styrdokumenterna som utgångspunkt genomförs regelbundna riskanalyser utifrån ett hållbarhetsperspektiv. En övergripande potentiell risk är att vi kan hamna i en situation där vi saknar kompetens att möta lagkraven kring hållbarhetsområdet. Frågan hanteras genom att aktivt utbilda medarbetare och att arbeta för ett integrerat hållbarhetsarbete. Fler specifika hållbarhetsrisker presenteras under respektive område.

VÅRA VÄRDERINGAR



HALLÄNSKA

Länsförsäkringar Halland är ett självständigt bolag som bara finns i Halland. Vi har rötterna i den halländska myllan och här har vi skapat trygghet för hallänningarna sedan 1889. Vi kan Halland och är en naturlig del av det halländska vardagslivet.



HÅLLBARA

Vi stöttar lokala föreningar, projekt och nätverk som bidrar till att göra det tryggt att leva och bo i Halland. Vi samverkar med andra samhällsaktörer för att driva hållbarhetsfrågor framåt och bidrar till en positiv utveckling för Halland och hallänningarna.



HÄNGIVNA

Vi är ett kundägt bolag och när vi går med vinst hamnar överskottet hos våra kunder, antingen i form av återbäring eller sänkta premier.

Vi är enkla att förstå och möter människor med öppenhet, omtanke och professionalism.

STYRDOKUMENT:

Hållbarhetspolicy, Riktlinje för miljöaspekter. Riktlinje för förvaltning av bolagets placeringstillgångar. Instruktion för resor i tjänsten.

IDENTIFIERADE RISKER:

Klimatförändringar riskerar att medföra ökade kostnader för naturskador.

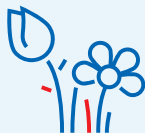
VÅRA AKTIVITETER:

Den globala uppvärmningen med extrema väderhändelser som stormar, skyfall, översvämningar och torka som följd får stora samhällsekonomiska konsekvenser, inte minst i Halland som är ett utsatt län. För försäkringsbranschen är den globala uppvärmningen en finansiell risk som är svår att överblicka och som kommer att leda till ökade utbetalningar för väderrelaterade skador, så kallade naturskador. Länsförsäkringar Halland ingår i en rad klimatrelaterade samarbeten däribland ett femårigt forskningsprojekt kring klimatanpassning ihop med SMHI och SEI (Stockholm Environment Institute).

Genom att använda vår erfarenhet och kunskap kring skador kan vi på ett effektivt sätt också jobba med att förebygga dessa. På så vis kan vi bidra till minskat slöseri av resurser och en minskad negativ miljöpåverkan. En genomsnittlig vattenskada genererar exempelvis ett koldioxidutsläpp på cirka 300 ton vid återställandet. Vid en villabrand rör det sig om än större utsläpp. Alla nyanställda på Länsförsäkringar Halland genomgår en grundläggande miljöutbildning och därefter sker löpande fortbildning.

I vår skadereglering arbetar vi med att återvinna och återbruka så stor andel som möjligt och vi ställer miljö och kvalitetskrav på våra samarbetspartners och leverantörer. Vi miljö- och kvalitetscertifierar bilverkstäder och samarbetar med Godsinslösen AB som återbrukar elektronik och lagar skadade mobiltelefoner, surfplattor och datorer.

För att minska koldioxidutsläppen kopplade till tjänsteresor finns tydliga riktlinjer. Tjänsteresor sker i första hand med tåg om så är möjligt och digitala möten föreslås som alternativ till flyg och bil. Medarbetare har tillgång till tågbort för resor inom länet. Utsläpp från tjänsteresor mäts kontinuerligt.

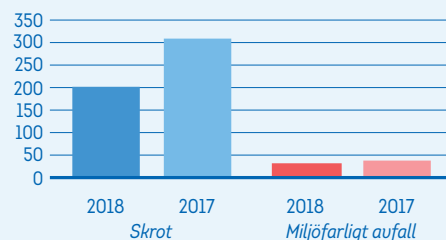


145 ton mindre koldioxid

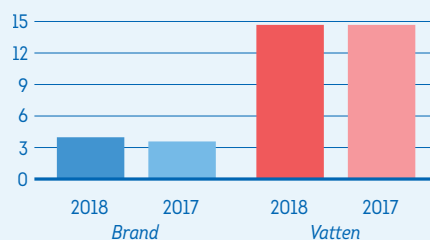
Under 2018 har Länsförsäkringar Halland minskat avfallsmängderna med ca 42,5 ton och koldioxidutsläppen med ca 145 ton på återanvända cyklar och elektronik. Koldioxidutsläppen motsvarar 16 000 körda mil eller en årsförbrukning av hushållsel i 85 svenska normalvillor.

Källa: Godsinslösen AB

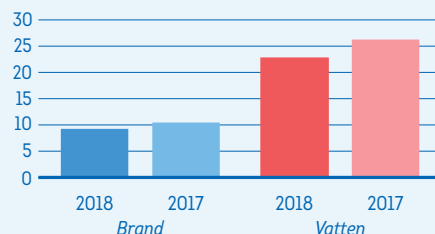
Insamlat skrot/miljöfarligt avfall på landsbygden
Antal ton



Antal skador - Privat
Per 1000 försäkringar



Antal skador - Företag
Per 1000 försäkringar



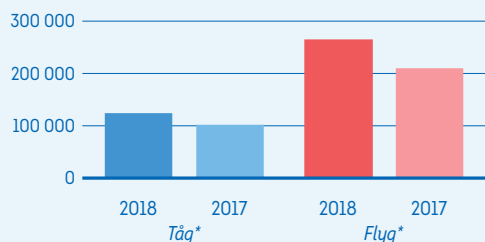
75%

av våra inlägg på Facebook
är skadeförebyggande tips



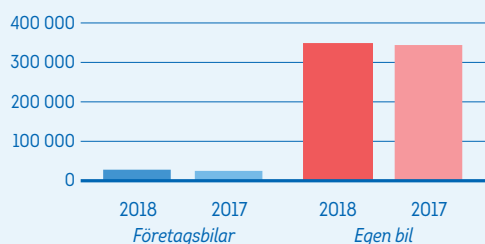
Tjänsteresor med tåg och flyg

Antal kilometer



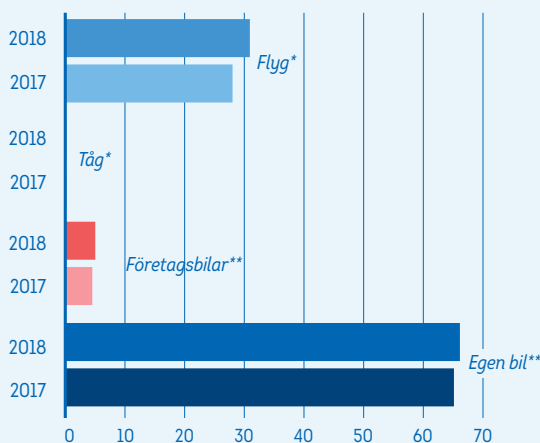
Tjänsteresor med företagsbilar och egen bil

Antal kilometer



Tjänsteresor CO2-utsläpp

Antal ton

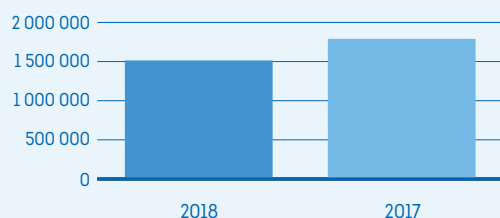


* Tjänsteresor bokade via vårt resebolag

** Beräknad på medelstor bil (www.utsläppsrätt.se)

Förbrukning av fjärrvärme

Antal kWh



Under 2018 ser vi en utmaning i ett ökat antal tjänsteresor. Störst ökning står flyg och bilresor för men även tågresorna har ökat i antal. Under året ser vi att vår skadefrekvens har gått ner något vilket är positivt. Det visar på att vårt skadeförebyggande arbete ger resultat.

Utifrån rekommendationer för investeringsportföljerna, noterat innehav, har Länsförsäkringar Halland har genomlyst hundra procent av aktieportföljens koldioxidavtryck.

Länsförsäkringar Hallands fastighetsbestånd består av åtta fastigheter. Samtliga fastigheter använder sig av Grön el, el som är producerade av förnybara energikällor. I samband med renovering av vårt bankkontor i Halmstad under 2018 har vi bytt ut all ventilation samt all belysning till mer energibesparande alternativ. Vi har också bytt ut en rad vitvaror, två tvättmaskiner samt en torktumlare i våra fastigheter under året som gått.

Under 2018 beslutades att frångå ISO-certifiering kring miljö och socialt ansvarstagande. Vi har istället fokuserat på att utveckla våra interna rutiner.

FRAMTIDA MÅLSÄTTNINGAR:

Under 2019 vill vi sätta ytterligare fokus på klimat och miljöfrågor. Vi kommer att arbeta fram en uppförandekod mot våra leverantörer där vi förtydligar vikten av att bedriva ett aktivt hållbarhetsarbete. Vi kommer också sätta fokus på att effektivisera vår resursanvändning i ytterligare, främst inom vår skadereglering.

Tjänsteresor kommer fortsatt vara i fokus. Ny strategi för förvaltning av våra fastigheter ska färdigställas och implementeras där vi förtydligar och utvecklar de krav vi har på miljö och hållbarhet.

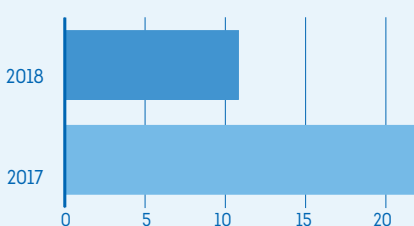
Genomlysning av aktieportfölj

Koldioxidavtrycket beräknas med det intensitetsmått som Fondbolagens Förening rekommenderar. Respektive fonds koldioxidavtryck är summan av utsläpp (mätt i ton) i relation till respektive bolags omsättning per miljoner kronor (ton CO₂e/MSEK) och multiplicerat med fondens ägarandel av respektive bolag. Måttet ger information om koldioxidutsläppen per MSEK intäktskronor för de företag fonden valt att investera i.

I tabellen framgår CO₂-avtryck utifrån en investeringsvolym som uppgår till 547 MSEK (föregående år 631 MSEK).

Genomlysning av aktieportfölj

CO₂-utsläpp i ton per MSEK



Sociala frågor & personalrelaterade risker

STYRDOKUMENT:

Hållbarhetspolicy. Personalpolicy, Riktlinje för att motverka diskriminering. Riktlinje för arbetsmiljö. Riktlinje för sponsring/samhällsengagemang. Uppförandekod.

IDENTIFIERADE RISKER:

Diskriminering i alla dess former.
Ohälsa som påverkar medarbetare negativt.
Utmaningar i att rekrytera och behålla personal.

VÅRA AKTIVITETER:

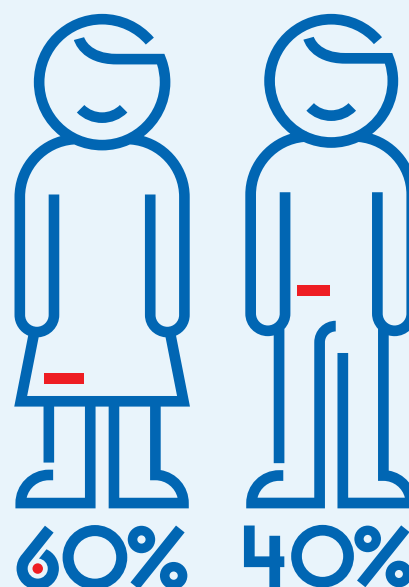
Personalens olika specialist- och yrkeskompetenser är avgörande för att driva och utveckla Länsförsäkringar Hallands verksamhet. Personalen är därmed vår viktigaste resurs. Mångfald, kompetensutveckling, god arbetsmiljö och hälsa samt trivsel på arbetsplatsen bedöms som viktiga faktorer för att skapa goda förutsättningar att vara en attraktiv arbetsgivare. En lönekartläggning görs årligen för att säkerställa att ingen könsdiskriminering föreligger för olika befattningar.

Förebyggande hälsoarbete är en del av affärsmodellen och gäller såväl anställda som vårt kunderbjudande. Samtliga medarbetare har under året omfattats av en sjukvårdsförsäkring där sjukvårdsrådgivning, samtalsstöd och förebyggande hälsojourer ingår.

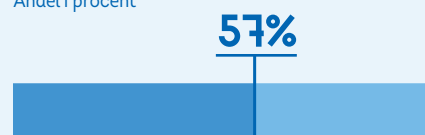
Under 2018 har medarbetarskap och ledarskap varit högt prioriterade områden och flera aktiviteter har genomförts, däribland en kulturenkat. Resultatet kommer att följas upp under 2019.

Uppföljning och riskbedömning av den fysiska och psykosociala arbetsmiljön sker regelbundet i syfte att motverka stress och allt för hög arbetsbelastning. Detta sker bland annat genom årliga medarbetarundersökningar, medarbetarsamtal, utbildning av chefer och arbetsmiljöombud samt via det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Andel kvinnor och män av tillsvidareanställda
Andel i procent

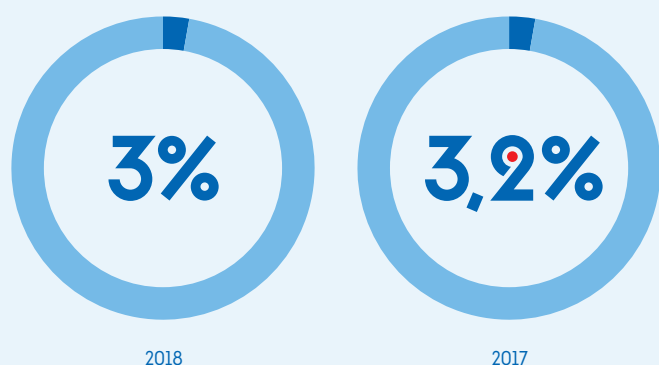


Andel kvinnor i företagsledningen
Andel i procent



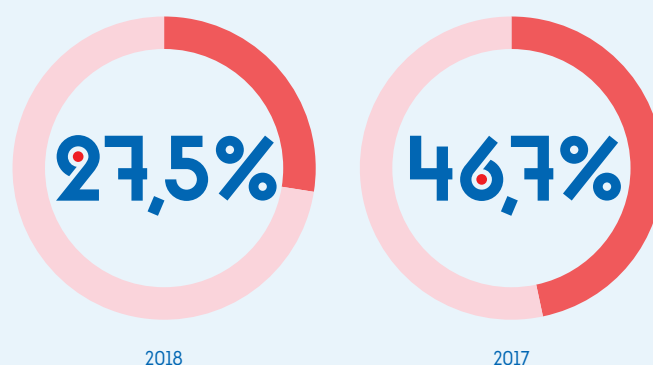
Sjukfrånvaro

Andel av ordinarie arbetstid, procent



Långtidsfrånvaro

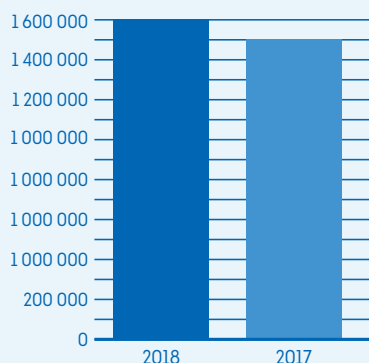
Andel av sjukfrånvaro som är sammanhängande frånvaro på >90 dagar*, procent



*2017 års siffror baseras på frånvaro över 60 dagar



Sponsring
Kronor



Länsförsäkringar Hallands sponsring och samhällsengagemang syftar till att bidra till samhällsnyttiga och inkluderande projekt som bidrar till att skapa trygghet och förebygga skador och brott. Under 2018 har en genomlysning av vårt sponsringsarbete gjorts med syfte att förstärka kopplingen till samhällsnyttan och dess hållbarhetsaspekter.

Sedan 1970-talet finansierar Länsförsäkringar forskning kring ekonomisk, social och fysisk trygghet. Forskningsfonden gör utlysningar där forskare vid svenska universitet, högskolor och oberoende forskningsinstitut kan ansöka om forskningsbidrag. Forskningsanslag ges till projekt på en kvalificerad vetenskaplig nivå med relevans för Länsförsäkringars verksamhet.

FRAMTIDA MÅLSÄTTNINGAR:

Under 2019 kommer vi sätta fokus på psykosocial arbetsmiljö vi kommer också att fortsätta vårt arbete med att belysa medarbetarskap och ledarskap.

Vi planerar också att sätta en ny strategi för vårt arbete med sponsring och samhällsengagemang.

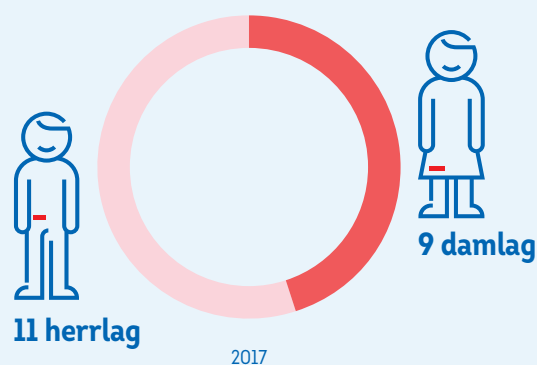
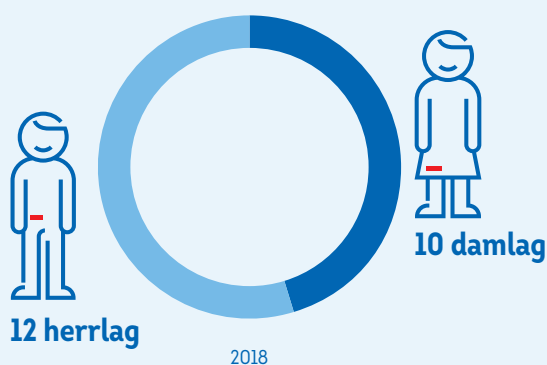
Sponsring
Antal sponsrade idrottslag

2018:

77 st

Föregående år: 75 st

Könsfördelning idrottssponsring över 10 000 kronor
Andel herr- respektive damlag



Motverkan av korruption



STYRDOKUMENT:

Hållbarhetspolicy, Riktlinje för hantering av gåvor, belöningar och andra förmåner. Riktlinjer för anställdas egna affärer. Riktlinjer för åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism samt Riktlinje för identifiering och hantering av intressekonflikter. Uppförandekod.

IDENTIFIERADE RISKER:

Medarbetare utnyttjar kundrelationer eller leverantörsrelationer för egen vinning. Påverkan genom att ge eller ta emot otillåtna förmåner. Misstro från kunder kring hantering av personuppgifter eller klagomålshantering.

VÅRA AKTIVITETER:

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

För Länsförsäkringar Halland är det väsentligt att ha en god regelefterlevnad och att förhindra att verksamheten utnyttjas. Genom att upprätta en god kundkännedom tillsammans med aktiv övervakning och rapportering av transaktioner sker ett systematiskt arbete kring att minska risk för penningtvätt och finansiering av terrorism, brottslig verksamhet och bedrägerier.

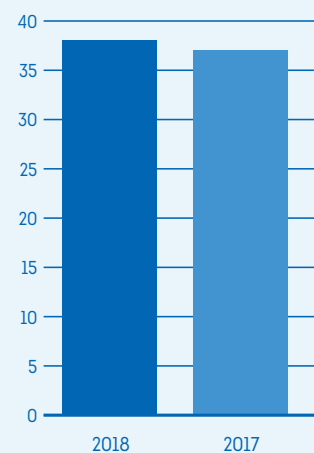
Vi genomför obligatoriska utbildningar för alla nyanställda inom bank och liv rörande bland annat kundkännedom, regler kring penningtvätt och finansiering av terrorism och banksekretess. Därefter sker årliga utbildningar och uppföljningar. Alla medarbetare ska genomgå den obligatoriska utbildningen kring Uppförandekoden för medarbetare som syftar till att skapa medvetenhet kring affärsetik och uppmärksamma den omgivning och de risker för korruption som finns i bolaget och hur den anställde förväntas agera.

I syfte att motverka, stoppa brott eller misstanke om brott i eller nära verksamheten finns en visseblåsarrutin. Rutinen är tillgänglig för anställda och andra knutna till verksamheten. Den som anmäler har rätt att vara anonym och inte utsättas för represalier på grund av sin anmälan. Visselblåsarrutinen ska ses som ett alternativ till övriga rapporteringsvägar.

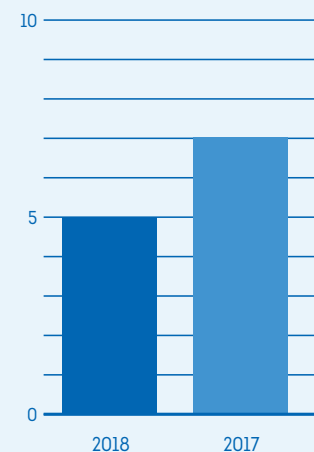
FRAMTIDA MÅLSÄTTNINGAR:

Under 2019 planerar vi att genomföra work shops med medarbetare kring tillåtna och otillåtna förmåner.

Kundklagomål till kundombudsmannen
Antal stycken



Kundklagomål som ändrats till kundens fördel
Antal stycken



1 ärende anmäldes till ARN under 2018, varav inget ändrades till kundens fördel.



Respekt för mänskliga rättigheter

STYRDOKUMENT:

Hållbarhetspolicy. Riktlinje för förvaltning av bolagets placeringstillgångar.

IDENTIFIERADE RISKER:

Det finns en risk att Länsförsäkringar Halland via sin placeringsportfölj riskerar att investera i bolag som på något sätt strider mot de mänskliga rättigheterna.

VÅRA AKTIVITETER

Länsförsäkringar Halland verkar för att de bolag som investeras i ska följa de internationella konventioner och överenskommelser som Sverige har skrivit under. Länsförsäkringar Halland investerar i bolag över hela världen via externt förvaltade fonder.

För att minska risken och för att kontrollera om något bolag som Länsförsäkringar Halland har investerat i kan kopplas till kränkning av internationella konventioner använder bolaget en extern etikonsultfirma som genomlyser alla investeringar utifrån internationella konventioner. Om något bolag identifieras, tar Länsförsäkringar Halland kontakt med förvaltarna för att få en förklaring och för att få en plan för hur man påverkar bolaget att upphöra med den misstänkta kränkningen. Under året har vi även gjort en intern ESG-analys (*Environmental and Social Governance*) i syfte att komplettera det externa arbetet och skapa en tydlig bild av nuläget.

Länsförsäkringar Halland ställer även krav och följer upp förvaltarnas arbete med att integrera hållbarhetsaspekter och mänskliga rättigheter i sina investeringsanalyser.

FRAMTIDA MÅLSÄTTNINGAR:

Utveckla en fullt integrerad ESG-process inom bolagets kapitalförvaltning.

Samverkan som stärker Länsförsäkringar Halland

Länsförsäkringar Halland äger tillsammans med de övriga länsförsäkringsbolagen Länsförsäkringar AB, med kontor i Stockholm. Inom bank och försäkring finns påtagliga stordriftsfördelar och länsförsäkringsbolagen har valt att samla dessa resurser i Länsförsäkringar AB. För våra kunder är vi alltid lika lokala - Länsförsäkringar Halland har alltid kundkontakterna här i länet, men i Länsförsäkringar AB bedrivs affärsverksamhet och service- och utvecklingsarbete inom till exempel liv- och fondförsäkring, bank, fondförvaltning, IT, återförsäkring, djurförsäkring och hälsaförsäkring. Länsförsäkringar AB:s uppgift är att skapa förutsättningar för länsförsäkringsbolagen att bli framgångsrika på sina respektive marknader.

1. Aktieinnehav i Länsförsäkringar AB

Länsförsäkringar Halland äger 3,7 procent av aktiekapitalet i Länsförsäkringar AB. Aktieinnehavet i Länsförsäkringar AB inräknas i Länsförsäkringars Hallands konsolideringskapital.



2. Styrkan i varumärket

Styrkan i Länsförsäkringars varumärke är resultatet av ett varumärkes- och värderingsarbete som varit konsekvent och långsiktigt. Varumärket är ett sätt att leva och uppträda i kontakt med kunderna och med det lokala samhället i övrigt. Varumärket är fortsatt mycket starkt i relation till konkurrenternas inom branschen för bank, försäkring och pension. Kantar Sifos anseendeundersökning 2018 visar att Länsförsäkringar har det åttonde högsta anseendet av alla svenska företag - en lista som toppas av Volvo och Ikea. Länsförsäkringar har också under många år legat högt upp när Svenskt Kvalitetsindex redovisar hur nöjda kunderna är med sin bank och sitt försäkringsbolag - den senaste mätningen visade landets högsta kundnöjdhet inom både bank, försäkring och fastighetsförmedling.

3. Liv- och pensionsförsäkring

Länsförsäkringar Fondliv är länsförsäkringsgruppens fondförsäkringsbolag och dotter-

bolag till Länsförsäkringar AB. Bolaget erbjuder pensionssparande främst inom tjänstepension. Länsförsäkringar Fondlivs produkter distribueras via länsförsäkringsbolagen, franchise och oberoende försäkringsförmedlare. Kunderna erbjuds fondförvaltning, garantiförvaltning och riskförsäkring inom personriskområdet. Länsförsäkringars rekommenderade fondutbud består av 38 fonder med eget varumärke och 52 externa fonder. Utöver det rekommenderade utbudet erbjuds 41 fonder i ett utökat fondutbud. Fonderna under eget varumärke finns inom Länsförsäkringars eget fondbolag och förvaltas till stora delar av externa förvaltare. Länsförsäkringar Fondliv förvaltar 126 mdr åt liv- och pensionsförsäkringskunderna.

Länsförsäkringar Liv, som är stängt för nyteckning sedan 2011, förvaltar traditionell livförsäkring åt sina kunder i fyra bestånd; Nya Trad, Gamla Trad, Nya Världen och Försäkrad Pension. De flesta kunder med Gamla Trad, Nya Världen och Försäkrad Pension har möjlighet att byta sina befintliga försäkringar till Nya Trad. Länsförsäkringar Liv förvaltar cirka 109 mdr åt liv- och pensionsförsäkringskunderna.

4. Bankverksamhet

Länsförsäkringar Bank grundades 1996 och är idag Sveriges femte största retailbank. Bankverksamheten bedrivs enbart i Sverige och marknadspositionen fortsätter att stärkas kontinuerligt. Strategin är att erbjuda banktjänster till länsförsäkringsgruppens kunder och utgår från Länsförsäkringars starka varumärke och den lokala förankringen. Målet är att med en låg risk ha en fortsatt god tillväxt i volymer och lönsam-

het, de mest nöjda kunderna och fler kunder som har både bank och försäkring hos Länsförsäkringar.

Länsförsäkringar har enligt Svenskt Kvalitetsindex Sveriges mest nöjda bankkunder på privatmarknaden för femte året i rad. Länsförsäkringar Bank har också de mest nöjda bolånekunderna.

5. Djur- och grödaförsäkring

Agria Djurförsäkring är Länsförsäkringars specialistbolag för djur- och grödaförsäkring och är marknadsledande i Sverige. Agria är ett renodlat specialistbolag för djurförsäkring och har med stöd av kärn-



värden som nära, innovativa, engagerade och enkla byggt ett starkt varumärke i Sverige. Nu pågår arbetet med att etablera Agrias varumärke på ytterligare fem marknader med samma framgångsrika koncept. En viktig del av Agrias affärsmodell är nära samarbeten med djurägarorganisationer.

6. Hälsa

Affärsområde Hälsa inom Länsförsäkringar AB driver produkt- och affärsutvecklingen inom det växande sjukvårds- och gruppörsäkringsområdet, mot såväl företags- som privatsegmentet. Bland erbjudandena som utvecklas finns produkter som liv-, sjuk-,

olycksfalls- och sjukvårdsförsäkring, samt bolåneskyddet Bo kvar.

Länsförsäkringar försäkrar mer än vart tredje företag i Sverige och erbjuder en sjukvårdsförsäkring som ger företagen och deras medarbetare tillgång till ett antal förebyggande hälsotjänster och personligt samtalsstöd. På så sätt hoppas vi kunna bidra till bättre hälsa. Bolåneskyddet är ett viktigt sätt att bidra till våra strategiska bolånekunders ekonomiska trygghet.

7. Stabil återförsäkring till lägre kostnad

Alla försäkringsbolag har behov av att skydda sin verksamhet mot kostnader för stora enskilda skador och naturkatastrofer. Oftast vänder sig ett försäkringsbolag till speciella återförsäkringsbolag på den internationella marknaden för att försäkra en del av sina risker. Inom länsförsäkringsgruppen har bolagen en naturlig möjlighet att dela riskerna mellan sig.

Länsförsäkringar Halland betalar årligen in en återförsäkringspremie till Länsförsäkringar Sak. Premien baseras bland annat på exponering och skadehistorik, men också på hur stort så kallat självbehåll bolaget väljer. Självbehållet kan jämföras med den självrisk som privatpersoner och företag betalar inom skadeförsäkring. Genom gemensam upphandling och intern återförsäkring behålls den största delen av återförsäkringspremien inom länsförsäkringsgruppen och kostnaderna för externa återförsäkrare blir mindre och stabilare, något som gynnar Länsförsäkringar Hallands kunder.

8. Övrig samverkan

Förutom den samverkan som sker genom Länsförsäkringar AB så direktäger de 23 länsförsäkringsbolagen, tillsammans med berörda affärsenheter inom Länsförsäkringar AB, även Länsförsäkringar Fastighetsförmedling och Länsförsäkringar Mäklarservice. I dessa båda bolag deltar Länsförsäkringar Halland med ägarandelarna 3,7 respektive 4 procent. Länsförsäkringar Fastighetsförmedling utgör en viktig säljkanal för Länsförsäkringar Halland och Länsförsäkringar Mäklarservice samordnar erbjudandet gentemot försäkringsförmedlarna.

9. Gemensam utveckling

En av Länsförsäkringar AB:s uppgifter är att driva länsförsäkringsgruppens gemensamma utvecklingsarbete i syfte att stärka länsförsäkringsbolagens konkurrenskraft och att öka värde för kunderna. Utvecklings-

arbetet bedrivs alltid från kundbehov och länsförsäkringsgruppens gemensamma strategier och affärsplaner och fokuseras dels på utveckling av kundmötesplatserna, dels på produkter, tjänster och funktioner för länsförsäkringsbolagens sakförsäkringsaffär.

Utveckling av kundmötesplatserna

Arbetet har under året fokuserats på utveckling av den proaktiva kunddialogen, förbättringar av kund- och medarbetarupplevelser genom ökad automatisering och digitalisering samt ständiga förbättringar av kundmötesplatserna. Specifika satsningar har gjorts för att utveckla företags- och skadekundmötet.

Kunddialogen har utvecklats genom nya och bättre analysmöjligheter samt genom införande av ett nytt verktyg för proaktiv och automatiserad kundbearbetning. Tillsammans har detta skapat möjligheter att ge kunderna relevanta erbjudanden vid rätt tillfälle. Vilka kunder som fått vilka erbjudanden återkopplas också till kundhanteringssystem, för att ge handläggare en samlad bild av kommunikationen med enskilda kunder. De kanaler som initialt stöds för denna marknadsbearbetning är e-post och SMS, fokus har inledningsvis lagts på privatkunderna. Viktiga delar i det fortsatta arbetet är att kunna använda fler kanaler samt att fokusera på företagskampanjer.

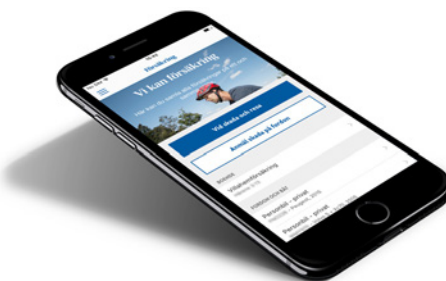
Kund- och medarbetarupplevelsen har förbättrats genom det pågående införandet av "on-line"-mötet vilket ger möjlighet för kund och rådgivare att dela skärm "över nätet". Det som visas på skärmen är den utvecklade behovsguiden som syftar till att fånga och behålla kundens intresse. Upplevelsen för de kunder som använder den digitala brevlådan Kivra har förbättrats genom att Länsförsäkringar nu kan distribuera dokument i denna kanal. I ett första steg för de produkter som hanteras i det nya sakförsäkringssystemet, arbetet med att göra detta möjligt för fler produkter pågår.

För att förbättra medarbetarupplevelsen har en kartläggning av arbetssätt och behov i kundmötet gjorts för prioriterade roller. Det har gett underlag för ständiga förbättringar av kundmötesplatserna och ger också viktigt underlag för det mer långsiktiga flyttningsarbetet.

Företag kan nu ges access till Mina sidor utan att behöva besöka ett kontor. I ett första steg är detta möjligt för enskilda

firmatecknare och arbetet med motsvarande möjlighet för samtliga företag fortsätter tillsammans med andra åtgärder för förbättra digitala tjänster för företag. Under året har också insiktsarbete bedrivits inom det expansiva segmentet kunskapsintensiva tjänsteföretag, det i syfte att få underlag för produkt- och tjänsteutveckling och proaktiv marknadsbearbetning.

Kunderna kan nu se sina anmälda motorskador i Länsförsäkringars app. Grundläggande information visas för såväl pågående som avslutade skador och det är också möjligt att enkelt komplettera pågående motorskador. Detta är det första steget i det pågående viktiga arbetet med att ge kunderna möjlighet att kunna följa hanteringen av en anmäld skada i de digitala kanalerna.



Under året har det också blivit möjligt att anmäla fler skador i appen, till exempel reseskador. Risken för bedrägeri i samband med skadeanmälan har också minskats genom att kunderna nu måste identifiera sig med BankID i samband med skadeanmälan på hemsidan. Hemsidan har också kompletterats med ytterligare skadeguides för att generellt underlätta kundernas skadehantering. Guiderna beskriver hur kunden kan agera då självbetjäningstjänster används och också hur en skada normalt hanteras.

De digitala kanalerna, Länsförsäkringars hemsida, Mina sidor samt appen, utvecklats ständigt för att förenkla och förbättra kundupplevelsen. Bland förbättringarna på Mina sidor märks den personliga menyn med egna inställningsmöjligheter, snyggare och enklare startsida, bättre möjlighet att sortera och hantera transaktioner och enklare hantering av Swish. I appen har det till exempel blivit möjligt att bli bankkund digitalt eller att beställa vädervarningar från SMHI i form av "push-notiser". Säkerheten har också höjts genom att inloggning via PIN-kod ersatts med BankID, det gäller såväl Mina sidor som appen.



Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

Till bolagsstämman i Länsförsäkringar Halland, organisationsnummer 549202-0028.

Uppdrag och ansvarsfördelning

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten för år 2018 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

Granskningens inriktning och omfattning

Min granskning har skett enligt FARs rekommendation RevR 12 Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten. Detta innebär att min granskning av hållbarhetsrapporten har en annan inriktning och en väsentligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisionssed i Sverige har. Jag anser att denna granskning ger mig tillräcklig grund för mitt uttalande.

Uttalande

En hållbarhetsrapport har upprättats.

Stockholm den 18 februari 2019
Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

Eva Fällén
Auktoriserad revisor

Denna rapport utgör den lagstadgade hållbarhetsrapport som Länsförsäkringar Halland är skyldigt att upprätta enligt årsredovisningslagen och avser räkenskapsåret 2018. Informationen i rapporten omfattar Länsförsäkringar Halland (549202-0028) och dess dotterföretag om inget annat anges.

I samband med undertecknande av företagets årsredovisning har styrelsen och den verkställande direktören också godkänt och avgivit hållbarhetsrapporten.

