

Länsförsäkringar Västernorrland

Hållbarhetsredovisning

2019



Innehåll

Inledning

- 3 Kort om Länsförsäkringar Västernorrland
- 4 Året som gått 2019
- 6 Så bidrar vi till de globala målen
- 8 Vd har ordet
- 10 Det lokala bolaget

Vårt hållbarhetsarbete

- 12 Hållbarhetsprocessen
- 13 Väsentlighetsanalysen
- 14 Intressentdialogen
- 16 Så skapar vi värde

Prioriterade hållbarhetsfrågor

- 19 Prioriterade hållbarhetsfrågor
- 20 Ansvarsfulla investeringar
- 22 Attraktiv arbetsgivare
- 26 Långsiktigt och breddat samhällsengagemang
- 30 Skadeförebyggande aktiviteter:
 - 30 – Egendom
 - 31 – Klimat
 - 34 – Person/hälsa

Styrning av hållbarhetsarbetet

- 35 Hållbarhetsstyrning/-policyer
- 37 GRI-index
- 39 Hållbarhetsstyrning, beskrivningar
- 42 Revisorns yttrande

Länsförsäkringar Västernorrlands hållbarhetsredovisning 2019

Vi redovisar enligt GRI (Global Reporting Initiative) Standards nivå Core. Redovisningen omfattar hela Länsförsäkringar Västernorrland, men inte våra leverantörers, intresseföreningars eller samarbetspartner verksamheter.



Kontaktperson:
Mats Wiklund
controller/
hållbarhetsansvarig
Länsförsäkringar
Västernorrland
0611-36 53 38
mats.wiklund@lfy.se

Redovisningen är framtagen under ledning av Mats Wiklund och hållbarhetsrådet på Länsförsäkringar Västernorrland i samarbete med Ashpool. Tryckt i mars 2020 av ÄTTA.45, Sundsvall.



Vårt uppdrag är trygghet



FOTO: MIXMEDIA

Länsförsäkringar Västernorrland är ett av 23 självständiga och kundägda försäkringsbolag som ingår i Länsförsäkringsgruppen, och vår ledning och styrelse finns här i Västernorrlands län. Omsorgen om våra kunders pengar och trygghet är vårt enda uppdrag, eftersom våra kunder också är våra uppdragsgivare och ägare. Eventuella vinster återinvesteras därför i verksamheten eller delas ut till kunderna. Det är en av våra bärande principer.

Ytterligare en styrka med den kundägda bolagsformen är att vi, utöver vårt fokus på kunderna, också bidrar till långsiktighet och stabilitet; vi prioriterar långsiktig stabilitet framför kortsiktig kvartalsekonomi.

Det gör att vi står starka i tider av finansiell turbulens. Vårt arbete präglas av hållbarhet, där vi tar ansvar inom övergripande områden som ekonomi, miljö och socialt engagemang. Vi stödjer även ett antal av FNs globala mål och redovisar vårt hållbarhetsarbete enligt GRI-modellen, vilket innebär att vi fångar upp många hållbarhetsområden.

Vi är ett bolag som funnits i 175 år, och sedan starten har en stabil ekonomisk grund med sunda och hållbara finanser varit en förutsättning för vår existens. För oss är det även självklart att värna om vårt län och barnens trygghet och hälsa. Därför stöder vi sociala projekt som ungdomsidrott och elitlag i länet. Vi arbetar målmedvetet för att förebygga skador, för att skydda såväl miljön som personer och ägodelar. Genom att dela med oss av våra erfarenheter och kunskaper visar vi vägen för våra kunder. I förlängningen skapar vi en sund affär, som bidrar till en positiv och hållbar utveckling i hela länet.

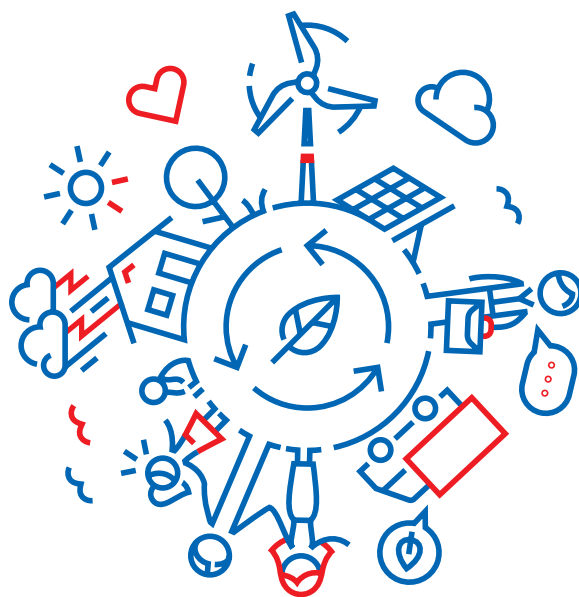
Läs mer om oss på lfy.se

Hållbarhet för oss

Länsförsäkringar Västernorrland är ett kundägt, lokalt verkssamt bolag. Vårt uppdrag är att förebygga och begränsa skada inom områdena egendom, klimat och person/hälsa.

I det arbetet måste vi dagligen hantera hållbarhetsfrågor. Vi gör det med glädje, allvar och engagemang, och vi påverkar miljön och klimatet positivt genom att tillsammans med våra kunder och leverantörer minska mängden avfall, och genom att bidra till lägre energiförbrukning, minskad materialanvändning och färre transporter. Inom kapitalförvaltningen tillåter vårt regelverk till exempel inte att vi direktinvesterar i olja, kol, tobak eller i spelbolag. Vi ökar ständigt andelen gröna obligationer i vår portfölj, vi har riktlinjer som begränsar antalet flygresor, och vi rekommenderar digitala möten.

Allt detta följer naturligt av vårt uppdrag som försäkringsbolag. Men vi hoppas att vårt dagliga fokus på hållbarhet, tillsammans med våra medarbetares kunskaper och engagemang, gör oss ytterligare framgångsrika.



Året som har gått 2019



BILD: BJÖRN FORENTUS

Hållbarhet i topp

Länsförsäkringar har arbetat med hållbarhet sedan starten och vet att varje skada som kan undvikas är en vinst för kunden, miljön och samhället. Vi är stolta över vår långa erfarenhet, men vet också att vi alla behöver öka takten i omställningen till ett hållbart samhälle. Som branschledare har vi ett extra stort ansvar för detta.

Mot den bakgrunden är det extra glädjande att Länsförsäkringar 2019, för femte året i följd, utsetts till Sveriges mest hållbara försäkringsbolag i Sustainable Brand Index, Nordens största varumärkesstudie av hållbarhet.

I sin senaste rapport ger även försäkringsförmedlaren Söderberg & Partner Länsförsäkringar högsta betyg i hållbarhet. I tre undersökta kategorier kan de granskade pensionsbolagen få rött, gult eller, som bäst, grönt ljus. I kategorin Process för hållbara investeringar avancerar Länsförsäkringar från gult till grönt inom alla sina tre portföljer: Länsförsäkringar Gamla Trad, Nya Trad och Garantiförvaltning.



Miljö- och kvalitetscertifiering av bilverkstäder

Länsförsäkringars program för miljö- och kvalitetscertifiering, som har funnits i åtta år, gäller verkstäder för plåt-, lack-, plast- och glas verkstäder, liksom för mekaniska verkstäder och bärgningsföretag. Begagnade reservdelar ska användas i största möjliga mån, och plastdetaljer på bilen ska repareras, när det går att reparera fackmannamässigt.

Under 2019 var andelen begagnade reservdelar i motorskadereparationer 14 procent och andelen skador med begagnade plastreparationer 27 procent. Vid utgången av året var 43 verkstäder certifierade.



175 framgångsrika år

2019 firade Länsförsäkringar Västernorrland 175 år med, bland annat, en sommarturné mellan den 24 maj och 31 augusti. Vi besökte alla kommuner i länet och träffade tusentals kunder, 1 820 barn fick napp i vår fiskdamm, vi informerade om hur man förebygger skador och delade ut 5 700 par öronproppar. Vi erbjöd även våra kunder att köpa brandsläckare till jubileumspris. 995 personer svarade på frågor om våra budskap, och sju personer vann varsin cykel.



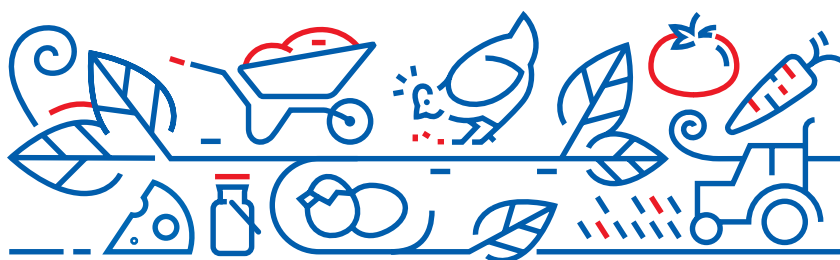
Tåg och miljötaxi

Vi rekommenderar våra medarbetare att om möjligt välja digitala möten istället för att resa långt för fysiska möten. För resor förordar vi tåg framför flyg och taxiresor ska i första hand göras med miljötaxi. I de fall våra resor måste ske med flyg klimatkompenseras dessa genom BRAs klimatkompensation.



Samarbete med Ecpat

Länsförsäkringar Bank deltar i Finanskoalitionen mot barnsexhandel, som samverkar med Ecpat och polisen. Barnrättsorganisationen Ecpat ingår i ett globalt nätverk av 97 länder, som arbetar för att förebygga och sprida kunskap om sexuell exploatering av barn. Finanskoalitionen mål är att förhindra att det svenska betalningssystemet missbrukas för köp av dokumenterade sexuella övergrepp på barn och ytterst att stoppa övergreppen.



Grönsaksodling tar priset

2019 års vinnare av Länsförsäkringars stipendium Ung Växtkraft är Magnus Jakobsson och Amanda Alskog, som driver ett andelsjordbruk med grönsaksodling utanför Sundsvall.

Genom sitt företag når deras ekologiska grönsaker konsumenterna utan mellanled. Magnus och Amanda erbjuder även sina grönsaker till lokala skolor. Deras nytänkande engagemang sprider framtidstro i bygden och gör deras Gårdtjärns gård till en värdig vinnare, menar juryn i sin motivering.

Stipendiet Ung Växtkraft, på 50 000 kronor, är instiftat av Länsförsäkringar och LRF Ungdomen. Avsikten är att stötta och uppmuntra unga entreprenörer som Magnus och Amanda att driva företag och hålla landsbygden levande.

Forskningen är en del av vårt samhällsengagemang



Sedan 1970-talet finansierar Länsförsäkringar forskning om social, ekonomisk och fysisk trygghet. Genom att göra forskningsresultaten allmänt tillgängliga bidrar vi till en kunskapsbaserad trygghetsutveckling av samhället. Länsförsäkringar AB och länsförsäkringsbolagen ger ett årligt anslag till Länsförsäkringars Forskningsfond för att identifiera och undersöka dagens och morgondagens utmaningar. Fem fokusområden prioriteras: Morgondagens samhälle, trafiksäkerhet, klimatanpassning, ömsesidiga affärsmodeller och tryggt boende. Vid utgången av 2019 pågick elva forskningsprojekt.

Klimatanpassning är ett viktigt forskningsområde, där ny kunskap krävs för att både förstå utvecklingen och för att möta den.

Läs mer om Länsförsäkringars Forskningsfond på sidorna 28–29.

Sveriges största brandövning

Tillsammans med övriga 22 länsförsäkringsbolag arrangerade Länsförsäkringar Västernorrland, för andra året i rad, kampanjen Sveriges största brandövning. Anledningen är att åtta av tio som dör av bränder gör det i hemmet.

Syftet med Sveriges största brandövning är att skapa medvetenhet om brandsäkerhet i hemmet, och få så många som möjligt att brandöva hemma. Till stöd för detta har länsförsäkringsbolagen tagit fram sajten sverigesstorstabrandovning.se. Där finns allt om brandsäkerhet, med instruktioner, filmer och tips om hur man brandövar, samlat.

SVENSKT KVALITETSEX 2019

Fortsatt nöjdast kunder

Återigen har Länsförsäkringar mest nöjda kunder inom alla våra verksamheter: bank, bolån, sakförsäkring, fastighetsförmedling och privat pension. Vi blev också delad kundfavorit inom motorförsäkring. Det visar Svenskt Kvalitetsindex (SKI) i sin senaste undersökning.

Särskilt glädjande är att Länsförsäkringar för sjätte året i rad har Sveriges mest nöjda privata bankkunder, en position vi innehaft 14 av de senaste 17 åren. Länsförsäkringar Bank återtog dessutom förstaplatsen över Sveriges mest nöjda företagskunder. Det visar styrkan i stark lokal närvaro, personliga möten och ständig utveckling av smarta digitala tjänster.



Så bidrar vi till de globala målen

De globala målen > 2015 enades världens ledare om 17 mål för hållbar utveckling. De slog fast att begreppet hållbarhet har tre dimensioner; social, ekonomisk och miljömässig hållbarhet, och att de globala målen genast måste omsättas i handling.

Länsförsäkringar Västernorrland tar hänsyn till alla dessa tre dimensioner i arbetet med våra prioriterade hållbarhetsfrågor. Vi arbetar med alla de globala målen inom vilka vi kan göra skillnad, och vår ambition är att bidra till att realisera FNs hållbarhetsmål. Det gör vi bland annat genom att verka för minskad ojämlikhet, bra arbetstillfällen, ett säkrare samhälle för alla och genom att förebygga skador inom såväl person/hälsa som egendom samt bidra till en hållbar konsumtion för att bekämpa klimatförändringarna.

Några av de mål som Länsförsäkringar Västernorrland arbetar med, och som vi vet gör skillnad, är:



Mål 3: Hälsa och välbefinnande

Vi bidrar till forskning om hälsa och trafikolyckor. Vi arbetar också med förebyggande hälsotjänster och rehabilitering, skadeförebyggande åtgärder och information kring trafiksäkerhet. Internt jobbar vi löpande med arbetsmiljön. Vi genomför hälso-, arbetsmiljö- och livsstilsundersökningar (HALU), alla medarbetare har utvecklingssamtal och vi ger friskvårdsbidrag till alla medarbetare.



Mål 5: Jämställdhet

Vi bidrar till en arbetsplats som är jämställd avseende såväl andelen anställda, antalet chefer inom företagsledning och första linjens chefer som fördelningen mellan män och kvinnor i styrelsen. Inga osakliga löneskillnader som beror på kön ska förekomma hos oss.



Mål 8: Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt

Alla våra medarbetare omfattas av kollektivavtal. I våra placeringar följer vi de rekommendationer som finns inom Principles for Responsible Investment (PRI), LFABs exkluderingslista och FNs Global Compact. Det sistnämnda följer vi även i våra inköpsavtal. Vi har såväl lokala kontor som digitala erbjudanden, som gör våra finansiella tjänster mer tillgängliga.



Mål 10: Minska ojämlikhet

Vi sponsrar, i områden som har problem med utanförskap, aktiviteter som underlättar för barnen där att bli en del av samhället (Back to Basic). Vi sponsrar även föreningar med barn och unga som har någon form av funktionshinder.



Mål 11: Hållbara städer och samhällen

Vi stödjer forskning kring klimatpåverkan och hållbara, trygga samhällen. Vi jobbar brett med skadeförebyggande insatser inom många samhällsrelaterade områden, som klimatfrågor och brand- och vattenskador på olika typer av fastigheter, och vi stöttar grannsamverkan. Dessutom investerar vi en betydande andel av vår obligationsportfölj i gröna/hållbara obligationer.



Mål 12: Hållbara konsumtions- och produktionsmönster

Vi ställer krav på val av material, återvinning och återbruk vid skadereparationer inom såväl motor, där vi även jobbar med kvalitetssäkrade verkstäder, som egendomssidan. Vi har förändrat tjänstebilsavtalen så att andelen tjänstebilar som helt eller delvis drivs med el kraftigt har ökat och vi erbjuder laddstolpar för våra medarbetare.



BILD: GEBER



Mål 13: Bekämpa klimatförändringen

Vi bidrar med forskning och föreläsningar kring klimatpåverkan samt för dialoger med intressenter och andra kring klimatfrågor. Vi genomför årliga koldioxidmätningar av vår placeringsportfölj och valt att exkludera bolag som är miljötungt, som exempelvis kolbolag. Vi investerar även i mikrolån och har en stor andel gröna/hållbara obligationer.



Mål 16: Fredliga och inkluderande samhällen

Fredliga och inkluderande samhällen är viktiga för oss, och vår företagskultur prioriterar affärsetiska frågor högt i bland annat vår uppförandekod. Vi har tydliga regler kring otillbörliga förmåner, som antikorruption, penningtvätt och kundkännedom, och efterlevnaden är mycket god. Dessutom har vi en visselblåsarfunktion och en klagomålsansvarig på plats.



Mål 17: Genomförande och partnerskap

Vi samarbetar med och stöder lokalsamhället, lokala organisationer och företag som stödjer en hållbar utveckling inom klimatförändringar, samhällsutmaningar och andra lokala engagemang för FNs globala mål. Vi uppmuntrar dessutom medarbetare som engagerar sig i dessa samarbeten.

Vi tar täten för ett hållbart samhälle

Vd har ordet > Hållbarhet är en del av Länsförsäkringar Västernorrlands dna allt sedan starten för 175 år sedan. Som branschledare har vi ett extra stort ansvar för att öka takten i omställningen till ett hållbart samhälle.

Under 2019 fortsätter vi därför på vår inslagna väg med våra prioriterade hållbarhetsfrågor: Ansvarsfulla investeringar, Attraktiv arbetsgivare, Långsiktigt och breddat samhällsengagemang samt Skadeförebyggande aktiviteter.

Med vårt arbete vill vi maximera affärs- och samhällsnyttan, samtidigt som vi minimerar de negativa effekterna av vår verksamhet. Vår högt ställda ambition är att på så sätt bidra till att nå FNs tre globala hållbarhetsdimensioner: ekonomisk, miljömässig och social hållbarhet.

Skadeförebyggande

Att undvika en skada är en vinst för miljön, samhället och våra kunder. Natur-, vatten-, brand- och trafikskador har stor miljöpåverkan och är därför Länsförsäkringars fokusområden i det skadeförebyggande arbetet.

Tyvärr kan vi konstatera att det 2019 anmäldes onormalt många stora brandskador till bolaget, jämfört med tidigare år. Vi hanterade mer än 20 brandskador för dryga miljonen enbart inom villa/gård/fastighet, främst kopplade till företags- och lantbruksaffären. Kostnaden för bolagets brandskador för egen räkning, utöver självbehållet, översteg 70 miljoner kronor. Det är den högsta brandskadekostnaden de senaste fem åren. Räknar vi även in traktorer och andra maskiner som skadats i samband med bränderna tillkommer egna skadekostnader på ytterligare 5–10 miljoner kronor.

Glädjande är däremot att vi samtidigt ser en minskning av skadekostnader under en miljon kronor. Detta gäller både boende- och motoraffären, där vi hade klart färre skador än under de två föregående åren. Vi ser framför allt en klart positiv trend gällande vatten-skador inom villahem, men även inom lantbruk och fastighet.

För att förebygga och begränsa effekterna av brand- och vatten-skador, har vi under året genomfört en kostnadsfri installation av vattenalarm i kök samt kontrollerat och erbjudit komplettering av brandskyddet. Detta har gjorts i samband med skadeförebyggande besök hos nya villaförsäkringsskunder i länet.

Under 2019 inledde vi dessutom besiktningar av drygt 5 000 försäkrade fastigheter i länet, för att tillsammans med kunden gå igenom nuvarande och framtida försäkringsskydd och byggnadernas skick. Förhoppningen är att på så vis minska den samlade risken för försäkringskollektivet, framförallt när det gäller omfattande brand- och vattenskador.

Utöver detta har vi erbjudit våra kunder installationsbidrag för vattenfelsbrytare, vi har genom föreläsningar, seminarier och andra aktiviteter bidragit till att öka medvetenheten om klimatrisker och om nyttan av skadeförebyggande åtgärder hos västernorränningarna.

Inom området cirkulär ekonomi har vi infört samarbeten för återvinning och reparationer av såväl skadat gods som av egna mobil-

telefoner och datorer som har skrotats. Detsamma gäller vid skadereparationer på motorsidan, där vi även jobbar med kvalitetssäkrade verkstäder.

Ansvarsfulla investeringar

I vår kapitalförvaltning vill vi göra ansvarsfulla investeringar som ska ge en stabil och bra avkastning till en acceptabel risk. Men minst lika viktigt är hur dessa värden skapas. Därför har vi genomfört en koldioxidmätning av vår placeringsportfölj och valt att exkludera företag som är miljötungt, som exempelvis olje- och kolbolag. Vi avstår också från investeringar i tobak och i spelbolag.

Under 2019 fortsatte vi att öka våra investeringar i fonder som finansierar mikrofinanslån i utvecklingsländer. Andelen hållbara, gröna, obligationer ligger fortsatt över 60 procent av samtliga obligationer i vår portfölj under 2019, och vi höjer ambitionen för att gröna obligationer 2020 ska uppgå till 13 procent av investerat kapital.

Under 2020 kommer vi att utveckla nya fondprodukter, och våra kunder kommer att erbjudas fler hållbara och klimatsmarta fonder. Dessutom kommer vi att utreda om vi kan svanenmärka flera fonder.

Länsförsäkringar Bank deltar i Finanskoalitionen mot barnsexhandel, som samverkar med barnrättsorganisationen Ecpat och polisen.

Långsiktigt samhällsengagemang

Som nära och lokalt förankrat försäkringsbolag är det naturligt att vi engagerar oss i lokalsamhället och den gemensamma utvecklingen av bygden. Där tror vi på idrottens förmåga att ge sammanhang och hälsa. Vi uppmuntrar därför våra anställda som är engagerade i sina barns föreningar och ger vårt stöd till bred barn- och ungdomsidrott. Samtidigt är elitlagen i länet viktiga förebilder för barn och ungdomar.

Under det gångna året har vi sponsrat 60 barn- och ungdomsföreningar och fem elitlag. Idrotten och olika samhällsengagemang har fått stöd med 1 580 000 kronor.

Sedan flera år ger Länsförsäkringar Västernorrland ekonomiskt bidrag till Ung Företagsamhet (UF) på gymnasierna i länet. Många av de nuvarande och tidigare unga företagarna har visat stort engagemang och fina affärsidéer som gynnar vårt läns företagsamhet. 2019 gick det prestigefulla stipendiet Ung Växtkraft och 50 000 kronor till två unga företagare från vårt län.

Tack vare vårt och andra samarbetspartners finansiella stöd kan Nyföretagarcentrum ge dem som funderar på att starta, eller redan har startat, eget företag kostnadsfri rådgivning.

Till Hjältarnas hus vid Norrlands universitetssjukhus i Umeå delade vi 2019 ut en julkapp på 10 000 kronor till ett skogs- och vildmarksrum för de svårt sjuka barnen och deras familjer.



” Vi strävar efter att bidra till FNs tre globala hållbarhetsdimensioner; ekonomisk, miljömässig och social hållbarhet.

Attraktiv arbetsgivare

Nyckeltalsinstitutet har utsett Länsförsäkringar Västernorrland till den mest attraktiva och hållbara arbetsgivaren bland bank- och försäkringsbolagen 2019. Att vara en attraktiv arbetsgivare är en av fullmäktiges prioriterade mål för Länsförsäkringars hållbarhetsarbete.

Vår övertygelse är att om vi har de mest kompetenta och engagerade medarbetarna kommer vi även att få de mest nöjda och lojala kunderna. Vi tror på värdet av långsiktiga relationer internt och externt. För oss är detta att vara en hållbar och ansvarstagande arbetsgivare.

Alla våra anställda har en löpande dialog inom ramen för vårt program för kompetensutveckling. Årliga kompetensuppdateringar har 2019 skapat 1 250 utbildningstimmar för 60 medarbetare inom sak-, liv- och bankverksamheten.

Internt jobbar vi löpande med arbetsmiljön. Samtliga anställda har en sjukvårdsförsäkring som ger snabb tillgång till vård. Vi följer kontinuerligt upp sjukfrånvaron, och våra förebyggande insatser har varit framgångsrika; ingen medarbetare har under året varit långtidssjukfrånvarande på grund av arbetsrelaterade besvär. Sjukfrånvaron för 2019 var fortsatt låg, 3,1 procent.

Priser och utmärkelser är naturligtvis glädjande bevis på uppskattning från marknaden.

Extra glädjande är att Länsförsäkringar 2019, för femte året i rad, utsetts till Sveriges mest hållbara försäkringsbolag i Sustainable Brand Index, Nordens största varumärkesstudie om hållbarhet.

Men framför allt ser jag all den uppmuntran vi får som ett kvitto på att våra medarbetare, inte minst här i Länsförsäkringar Västernorrland, gör ett enastående kreativt, engagerat och kompetent jobb. De, tillsammans med alla våra samarbetspartner och våra ägare, som också är våra kunder, driver oss framåt och lyfter oss till nästa nivå. Tack!

Härnösand i mars 2020

Mikael Bergström

Vd Länsförsäkringar Västernorrland

Lokalt förankrade i 175 år

Det lokala bolaget > Bolaget startade 1844, och redan från start var vi lokalt förankrade. Vi hjälpte invånarna i länet att sprida riskerna för bränderna som ofta härjade i byarna. Än i dag är vi lokala, och vi erbjuder fortfarande brandförsäkringar, men nu täcker vi även grunderna i västernorrälänningarnas hela livsekonomi. Det blir en komplett palett med trygghet och möjligheter – försäkringar, banktjänster och förmedling av fastigheter.

VÅR HISTORIA

Brandförsäkring hemma i byn

Sedan starten för 175 år sedan har Länsförsäkringar Västernorrland hjälpt till att skapa en enklare och tryggare vardag för människor och företag i länet. I början bestod arbetet i att samordna och solidariskt dela riskerna för de bränder som drabbade västernorrälänningarna. Under påverkan av landshövding Fredrik Åkerman gick invånarna samman och hjälptes åt att ersätta och bygga upp det som brunnit ner. Det kan beskrivas som dåtidens brandförsäkring.

I vår region bildades Västernorrlands läns brandstodsbolag. 1969 samlades länsförsäkringsbolagen i Sverige kring ett gemensamt varumärke, och 1989 bytte vi namn till Länsförsäkringar Västernorrland. I dag är vi 120 medarbetare fördelade på fem kontor: Härnösand, Kramfors, Sollefteå, Sundsvall och Örnsköldsvik. Under åren har verksamheten utökats. Numera erbjuder vi privatpersoner, företag och lant- och skogsbrukare ett komplett sortiment av sak- och livförsäkringar. Genom Länsförsäkringar Bank får våra kunder dessutom tillgång till ett stort utbud av finansiella tjänster för privatpersoner, småföretagare, lantbrukare och skogsbrukare. Genom Länsförsäkringar Fastighetsförmedling erbjuder vi förmedling av fastigheter.



VÅR AFFÄRSMODELL

Lokalt och kundägt

Mycket har hänt sedan Länsförsäkringar Västernorrland bildades 1844, men grunden i vår verksamhet är densamma. Vi finns för att skapa trygghet och möjligheter i våra kunders vardag. Hos oss erbjuds privatpersoner, företag, lant- och skogsbruk en unik helhet inom sak- och livförsäkring, banktjänster och fastighetsförmedling. Vi är lokalt kundägda och verkar uteslutande i Västernorrland. Våra ägare utgörs av de 71 800 sakförsäkringskunderna, vars långsiktiga intressen och behov styr vår verksamhet – och har gjort så i 175 år. Försäkringsrörelsen sker med eget tillstånd att driva försäkringsverksamhet. Livförsäkringar förmedlas åt Länsförsäkringar Fondliv, banktjänster och fondsparande åt Länsförsäkringar Bank och djur- och grödaförsäkring åt Agria Djurförsäkring. Alla dessa bolag ingår i en koncern med Länsförsäkringar AB som moderbolag, som i sin tur ägs av de 23 länsförsäkringsbolagen gemensamt. För de förmedlade affärerna har Länsförsäkringar Västernorrland ansvaret för kundrelationerna, och ur kundens perspektiv spelar det ingen roll om affären juridiskt sett är lokal eller gemensam. Återbäring till våra sakförsäkringskunder kan bli aktuell om bolagets resultat före återbäring och skatt visar vinst, och om bolagets kapitalbehov är uppnått. Våra kunder har en unik möjlighet att påverka bolagets framtid. I lokala val utser fullmäktige de ledamöter som deltar vid bolagsstämman, bolagets högsta beslutande organ. På den årliga bolagsstämman, där fullmäktige representerar kunderna, utses styrelsen. Det är styrelsen som tillsätter vd, som i sin tur ansvarar för den löpande förvaltningen av bolaget.

VÅRA LEVERANTÖRER

Entreprenörer från länet

Länsförsäkringar Västernorrland har så kallade avropsavtal med cirka 65 leverantörer som tar hand om och återställanden vid skador. Omkring 45 av dessa leverantörer finns inom motorsektorn och 20 inom egendoms- och byggsektorn. En majoritet av avtalsleverantörerna, på såväl fordonssidan som byggsidan, är entreprenörer från länet.

Under 2019 reparerade våra leverantörer skadade bilar och övriga motorfordon för över 100 miljoner kronor. Återställandet av skadade hus och fastigheter kostade cirka 200 miljoner kronor.

Storleken på affären ger oss möjligheter att påverka fordons- och byggbranschen genom att ställa krav på, och utbilda, våra leverantörer om regelverk och riskhantering, vilket också görs årligen. I avtalen med fordonsverkstäderna finns krav på att reparationerna görs med ökad användning av begagnade reservdelar, och att skadade plastdetaljer repareras istället för att bytas ut.

Under 2019 har användandet av begagnade reservdelar minskat från 15 till 14 procent, medan andra plastreparationer har ökat från 26 till 27 procent.

Några av de större leverantörer vi samarbetar med är saneringsföretaget Nomor och fastighetsbolagen Westerlinds fastigheter, Diös samt Nordiska centrumhus, som vi också hyr våra kontorslokaler av. Andra större leverantörer är Bloomberg inom kapitalförvaltningen. På marknadssidan arbetar vi med Carat och iProspect och på personalsidan med Feelgood. Flertalet av våra cirka 550 leverantörer är lokala, och ersättningen till dem uppgår till cirka 40 miljoner kronor årligen.

Avtalen inom länsförsäkringsgruppen ingås av Länsförsäkringar AB och avropas av länsförsäkringsbolagen. Ett exempel är avtalet med SOS International, som hjälper de kunder som blir sjuka när de reser i utlandet. Andra leverantörer inom länsförsäkringsgruppen är till exempel Länsförsäkringar Sak, Länsförsäkringar Bank, Länsförsäkringar Liv och Länsförsäkringar Mäklarservice.

Vi följer våra riktlinjer för inköp inom såväl skador som på drift- och marknadssidan.



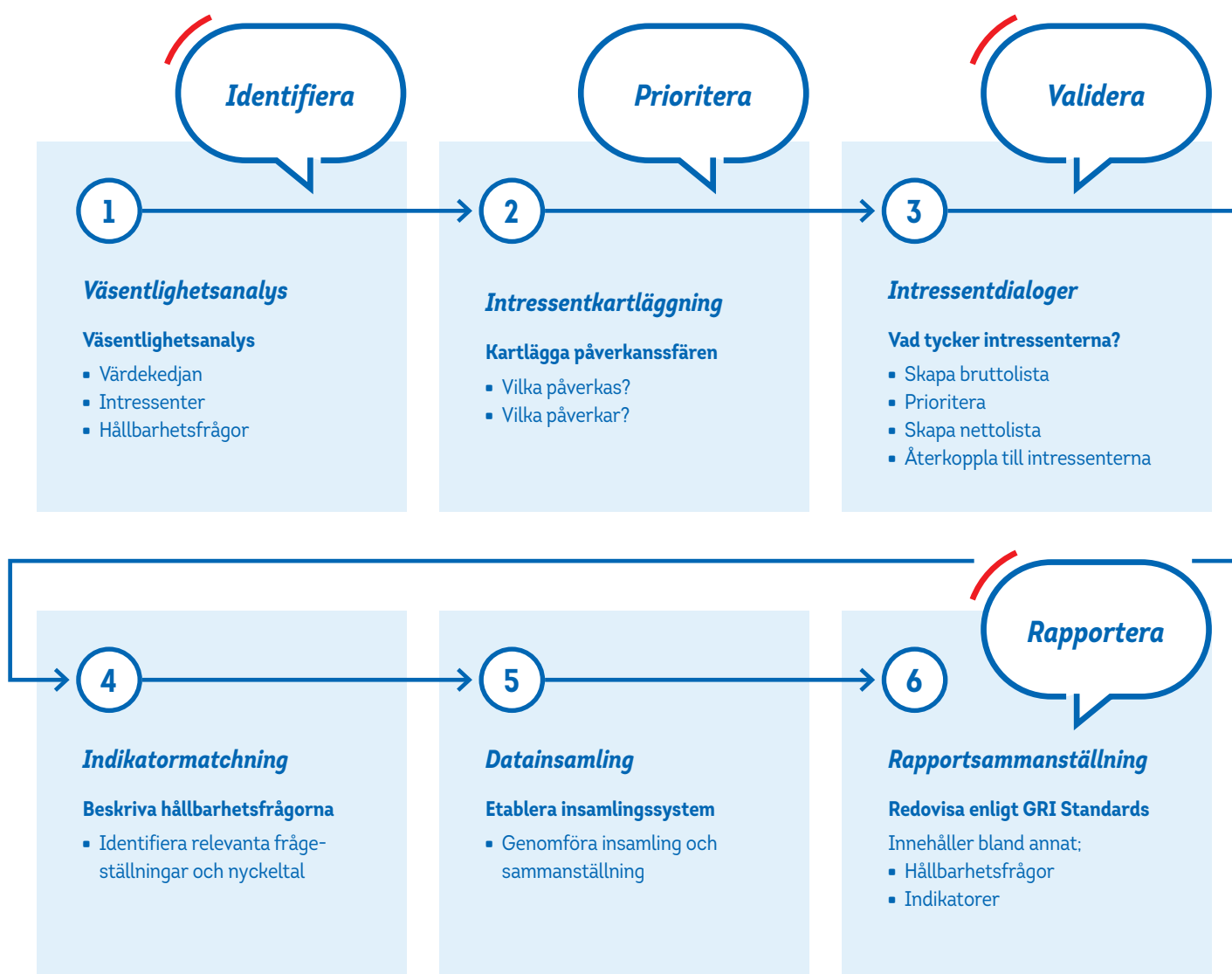
Vårt hållbarhetsarbete

Vårt hållbarhetsarbete > För oss innebär hållbart företagande att med hög etik ta ansvar för resurser i samhället och bruka dem hållbart – ekonomiskt, miljömässigt och socialt. För Länsförsäkringar Västernorrland är hållbarhetsfrågan inte ny. Genom att vi är kundägda och agerar på en lokal marknad följer hållbarhetsansvaret naturligt.

Sedan starten har samhällsengagemang och trygghet för kunderna varit två av våra grundpelare. Hållbarhetsarbetet utgår från visionen att skapa en enklare och tryggare vardag, nära människor och företag. Beslut och handlingar i Länsförsäkringar Västernorrland bottenar i en medvetenhet om betydelsen av hållbarhet. Genom hållbarhetsarbetet värnar vi även varumärket och utvecklar både affärerna och våra relationer med kunder och andra intressenter.

Vi har valt att strukturera arbetet enligt GRI (Global Reporting Initiative) modell, och under 2017, när vi genomförde vårt grundläggande arbete med att starta vårt hållbarhetsarbete, jobbade vi enligt nedanstående process. I hållbarhetsredovisningen för verksamhetsåret 2019 fortsätter vi använda nivån Core i GRI Standards.

Hållbarhetsprocessen



Väsentlighetsanalysen

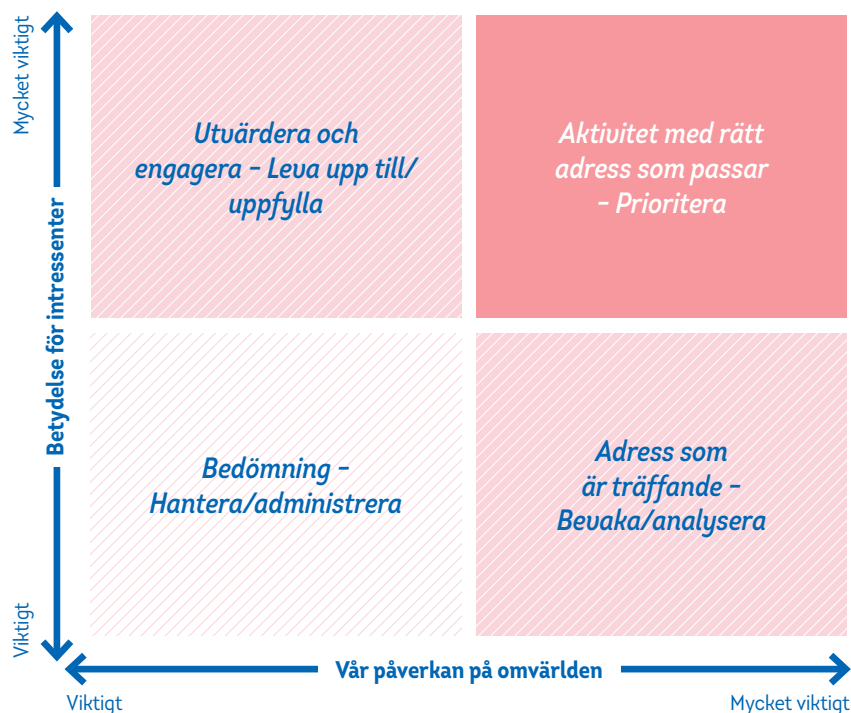
Väsentlighetsanalysen är vårt verktyg för att, i dialog med våra intressenter, identifiera de hållbarhetsområden som vi bör fokusera på för att bidra till ett mer hållbart företagande och skapa största möjliga värde.

Väsentlighetsanalysen bygger på våra intressenters förväntningar, omvärldens utveckling och branschutvecklingen i stort.

Vårt arbete 2019 bygger fortsatt på den grundliga väsentlighetsanalys som genomfördes med olika intressenter under 2017.

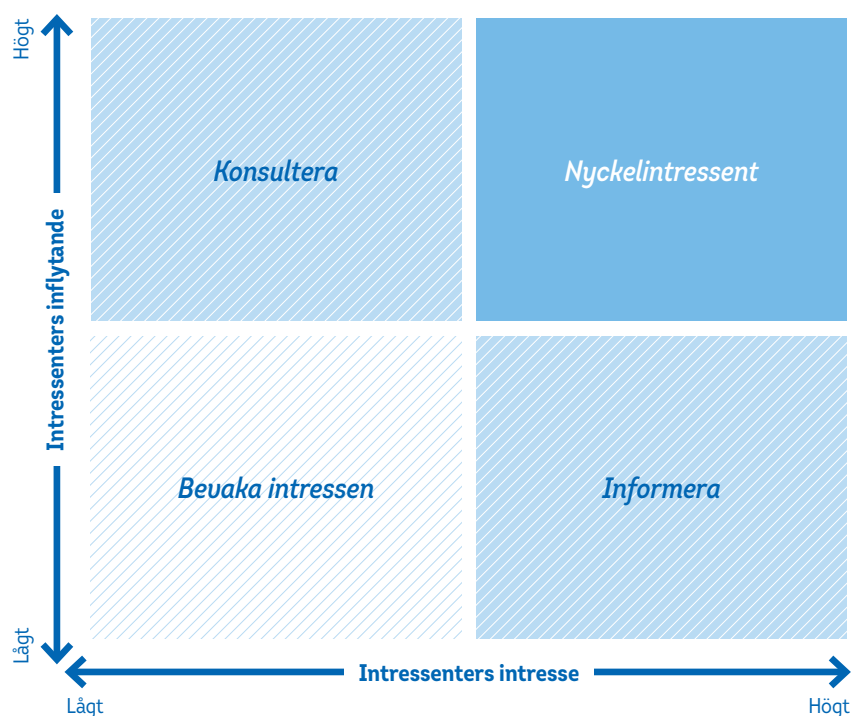
Väsentlighetsanalysen

Modellen som vi använt oss av för att prioritera de olika identifierade hållbarhetsområdena bygger på betydelsen för våra intressenter och hur vår påverkan är på omvärlden.



Intressentanalysen

Modellen som vi använt oss av för att identifiera och prioritera mellan våra intressenter bygger på intressentens inflytande på oss och intresse för oss.



Intressentanalysen

Den senaste intressentdialogen genomfördes under 2017 och ligger fortfarande till grund för vårt hållbarhetsarbete.

Dialogen med våra intressenter

Väsentlighetsanalysen ska identifiera de viktigaste frågorna för vår verksamhet. Processen utgår från vår värdekedja och vår affärsnytta och fokuserar på våra intressenters förväntningar tillsammans med utvecklingen inom branschen och samhället. För att säkerställa förväntningarna på oss har vi genomfört, och kommer att genomföra, regelbundna dialoger med våra intressenter.

Dialogerna sker på olika nivåer och kan se ut på olika sätt beroende på syfte och målgrupp. Det kan handla om allt från ett kundsamtal i den dagliga verksamheten till strukturerade dialoger med några års mellanrum.

Resultatet av väsentlighetsanalysen tjänar som en prioritering av ett antal frågor som blir vägledande för vårt hållbarhetsarbete, som i sin tur är en väsentlig del av vårt strategiska arbete. Genom att analysen sker kontinuerligt kan vi justera och lägga till aktuella frågor. Vi genomför dialoger med intressentgrupperingar som ägare/kunder, leverantörer, samarbetspartner, samhälle och medarbetare.

Dialogen med våra kunder/ägare

Den intressentgrupp som har störst påverkan på oss är våra kunder. I den gruppen är de allra flesta även våra ägare. Genom att till exem-

pel nominera och rösta fram ledamöter till fullmäktige, har kunder och ägare i Länsförsäkringar Västernorrland stora möjligheter att göra sina röster hörda.

Ägarnas förväntningar är att vi ska fortsätta, och utveckla, vårt skadeförebyggande arbete, att vi ska ta ett hållbarhetsansvar för våra investeringar, att vi fortsätter vara en attraktiv arbetsgivare, utvecklar och breddar vårt samhällsengagemang, och att vi har god transparens i vår verksamhet. Kunddialoger sker som en naturlig del av den dagliga verksamheten; i rådgivningsmöten, genom kundservice, på hemsidan och i sociala medier.

Länsförsäkringar genomför även regelbundna kundundersökningar där vi ofta ligger i topp. Dessutom har vi personal som tar hand om kundklagomål och en visselblåsarfunktion. Under 2019 mottog vi 117 (69) klagomål från kunder, något vi ser positivt på. Genom att lyssna på våra kunder får vi värdefull information om hur vi bättre kan möta deras behov, förbättra våra interna processer och lägga grunden till bättre kundservice.

Som kundägt och ömsesidigt drivet bolag har vi ett stort ansvar att vara öppna och skapa delaktighet. Det gör vi bland annat genom våra fullmäktigedagar och den årliga bolagsstämman.

Våra intressenter

Kunder/Ägare Styrelse

Intressentdialog

- Djupintervjuer med ett antal kunder om vårt hållbarhetsarbete, som sammanfattas i hållbarhetsfrågor som vi förväntas bearbeta.
- Fullmäktigedag med genomgång av identifierade hållbarhetsfrågor och prioritering av dessa frågor.
- Arbetsmöte i styrelsen om hållbarhetsfrågor.
- En sida på internet där kunder och andra intressenter kan komma med synpunkter och förslag om vårt hållbarhetsarbete.
- Kundevent med information och samtal kring de globala målen och vårt hållbarhetsarbete.

Medarbetare

- Arbetsmöten med medarbetarna om hållbarhetsfrågor.
- Chefsmöten med varje avdelningschef om hållbarhetsfrågor.

Leverantörer Samarbetspartner

- Djupintervjuer med leverantörer och samarbetspartner om vårt hållbarhetsarbete som sammanfattas i hållbarhetsfrågor, som vi förväntas bearbeta.
- Löpande samtal med leverantörer och samarbetspartner vid möten och utbildningar.

Samhället

- Djupintervjuer med samhällsaktörer om vårt hållbarhetsarbete som sammanfattas i hållbarhetsfrågor, som vi förväntas bearbeta.
- Löpande samtal med samhällsaktörer vid möten och seminarier.

Dialoger med samhället

Länsförsäkringar Västernorrland är en lokal aktör. Därmed följer ett ansvar att föra dialog med lokalsamhället och det lokala näringslivet. Dialogen sker i stor grad via deltagande i kundevent, seminarier och möten runt om i länet, men även via riktade dialoger.

Vi hjälper även lokalsamhället att förebygga skador, genom dialog och kunskapsförmedling, och vår verksamhet bidrar inte minst till minskad lokal klimatpåverkan.

Utöver intressentdialogerna bevakar vi frågor som är relevanta för bank- och försäkringsbranschen, på så vis deltar vi också i den aktuella samhällsdiskussionen. Detta sker lokalt i vårt bolag men även gemensamt med övriga länsförsäkringsbolag i Sverige, liksom i vårt dotterbolag, Länsförsäkringar AB.

Vår medarbetardialog

Dialogen med våra medarbetare sker löpande. För att säkerställa att våra anställda har möjlighet att bidra med synpunkter och förslag, genomför vi även andra aktiviteter. Alla medarbetare deltar i en undersökning av hälsa, arbetsmiljö och livsstil. På avdelningsnivå lägger vi fokus på organisatorisk och social arbetsmiljö. På individnivå har medarbetare möjlighet att framföra sina synpunkter

i samverkan med fackliga representanter och i sina individuella medarbetarsamtal.

När vi inledde vårt hållbarhetsarbete 2017, genomförde vi även en intressentdialog med medarbetarrepresentanter från alla delar av bolaget. Förväntningarna på bolaget var att vi ska vara en attraktiv arbetsplats, och att vi ska utveckla det skadeförebyggande arbetet liksom även vårt engagemang i lokalsamhället.

Dialoger med samarbetspartner och leverantörer

Vår dialog med leverantörer och samarbetspartner ingår naturligt i den dagliga verksamheten, främst genom möten och annan kommunikation.

Leverantörer och samarbetspartner förväntar sig att Länsförsäkringar Västernorrland ska fortsätta att utveckla vårt skadeförebyggande arbete, att vi ska stödja och utveckla det lokala företagandet och samhället, samt att vi ska hjälpa våra leverantörer och kunder att bli mer hållbara. Det finns även förväntningar på att vi ska vara ett transparent företag med god regelefterlevnad och god affärsetik.

Förväntningar

- Ansvarsfulla investeringar.
- Attraktiv arbetsgivare.
- Bredare samhällsengagemang.
- Skadeförebyggande aktiviteter – Egendom.
- Skadeförebyggande aktiviteter – Klimat.
- Skadeförebyggande aktiviteter – Person/hälsa.

- Fortsatt utveckla det skadeförebyggande arbetet.
- Frisk personal – minskad sjukfrånvaro.

- Fortsätta med/utveckla det skadeförebyggande arbetet.
- Utveckla och använda hållbara leverantörer.
- Utveckla hållbarhetstänkandet hos kunder och leverantörer.
- Utveckla/sponsra det lokala samhället/ företagandet.
- Regelefterlevnad..

- Hjälpa samhället att skadeförebygga
- Utveckla/sponsra det lokala samhället inom olika hållbarhetsområden.
- Barns och ungas hälsa.

Exempel på aktiviteter under 2019

- Fortsatt hög andel gröna obligationer och koldioxidmätning i våra värdepappersportföljer.
- AVI-mätning.
- Årlig genomgång av uppförandekod för våra medarbetare.
- Börjat ta fram en årlig utbildning för medarbetarna inom bland annat hållbarhet och uppförandekoden.
- Skadeförebyggande besök hos våra kunder.
- Föreläsningar och seminarium om skadeförebyggande inom olika områden.
- Hälsasatsningen, prioriterat strategiskt område.
- Sponsring av Ung Företagsamhet och Nyföretagarcentrum.

- Hälsasatsningen, prioriterat strategiskt område.
- Hälsa-, arbetsmiljö- och livsstilsundersökningar (HALU) genomförs vartannat år, och friskvårdsbidrag ges till alla medarbetare.

- Se avsnittet om vårt skadeförebyggande arbete på sidan 30.
- Hållbarhetsdiskussion/-samtal med framförallt nya leverantörer, men även med befintliga leverantörer.
- Se avsnittet om breddat samhällsengagemang på sidan 26.
- Uppförandekod.

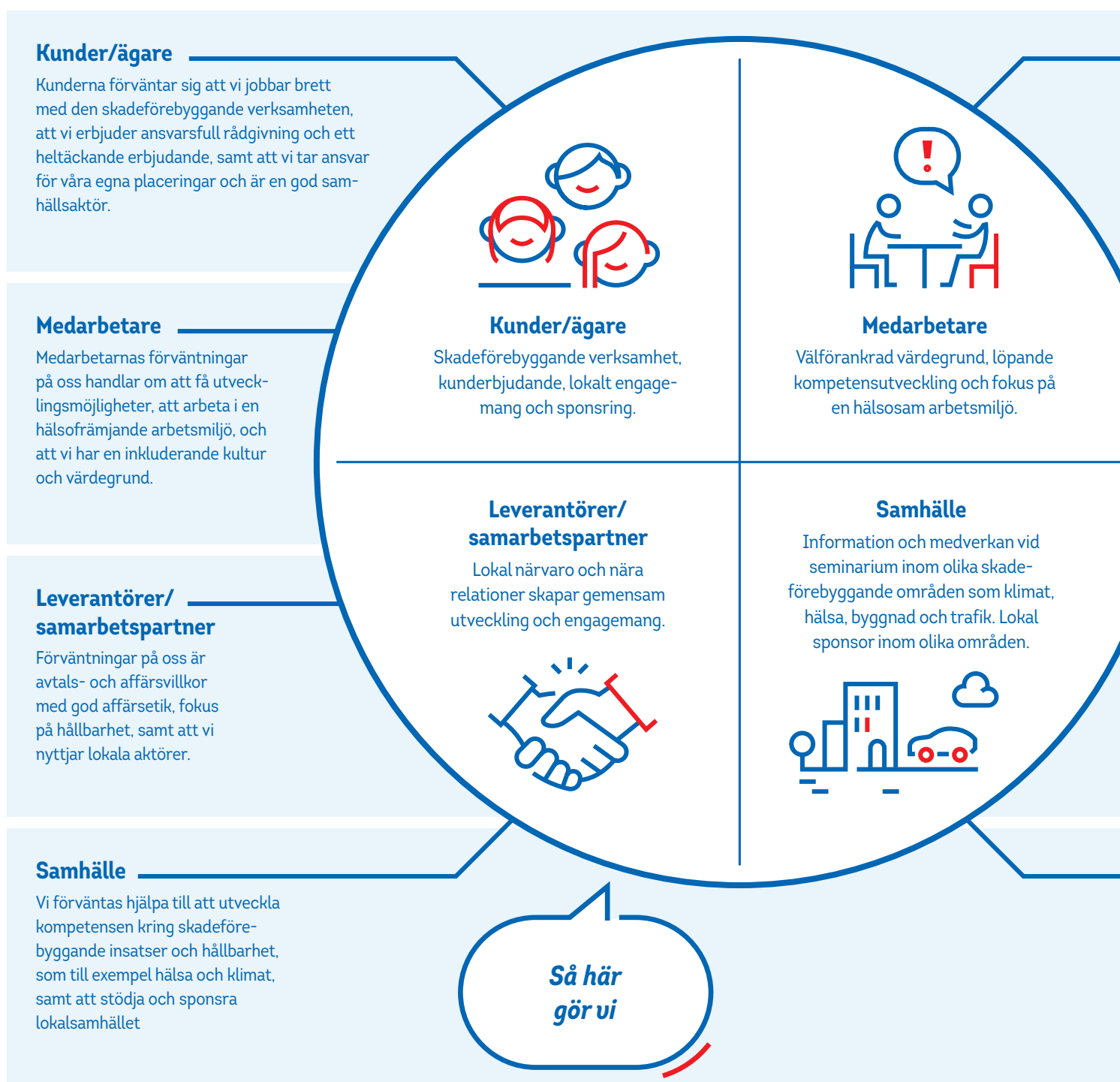
- Entreprenörsträffar, klimatföreläsning via CER/Miun.
- Riskgenomgångar.
- Se avsnittet om breddat samhällsengagemang på sidan 26.
- Skadeförebyggande arbete kring brand och vatten.
- Ökad andel laddbara tjänstebilar till följd av ändrade riktlinjer för tjänstebilar.
- Hälsasatsningen, prioriterat strategiskt område.

Så skapar vi värde

Värdeskapande ➤ Genom att vara ett hållbart företag skapar vi stabila resultat och lojala kundrelationer över tid. Vi attraherar också kompetenta medarbetare, skapar långsiktiga relationer med våra intressenter och säkrar framtida resursförsörjning.

Genom att uppfylla intressenternas förväntningar ➔

...skapar vi värde ➔



...både socialt, miljömässigt →

Kunder/ägare

- Skadeförebyggande besök, erbjudanden och tips.
- Lokalt stödjande sponsring.
- Kundrådgivning via kontor och digitalt.



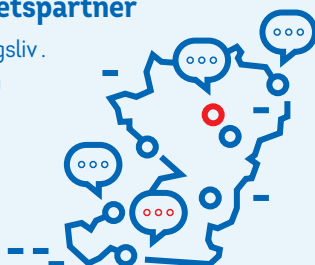
Medarbetare

- Attraktiv arbetsgivare.
- Hälsosam arbetsmiljö.
- Goda möjligheter till kompetensutveckling.



Leverantörer/samarbetspartner

- Ett mer hållbart lokalt näringsliv.
- Bidrar till fler arbetstillfällen och förbättrad samhällsutveckling i Västernorrland.
- Lokala inköp.



Samhälle

- Lokal arbetsgivare.
- Stödjer olika CSR-områden.
- Bidrar till information och utbildning inom till exempel klimat- och hälsaområdena.



...och ekonomiskt

Skadeersättning till kunder

333,8 Mkr

Skadeförebyggande insatser, antal

1570

Löner och pensioner till medarbetare

72,6 Mkr

Betalning till leverantörer

110,7 Mkr

Skatter och sociala avgifter

23,3 Mkr

Skatter och sociala avgifter

1,6 Mkr

Prioriterade hållbarhetsområden

Prioriterade hållbarhetsområden > Arbetet med att utveckla Länsförsäkringar Västernorrlands sex prioriterade hållbarhetsområden har bedrivits i bolagets hållbarhetsråd. Detta arbete, samt de risker som kan finnas inom respektive hållbarhetsområde, beskrivs på sidorna 20–34.

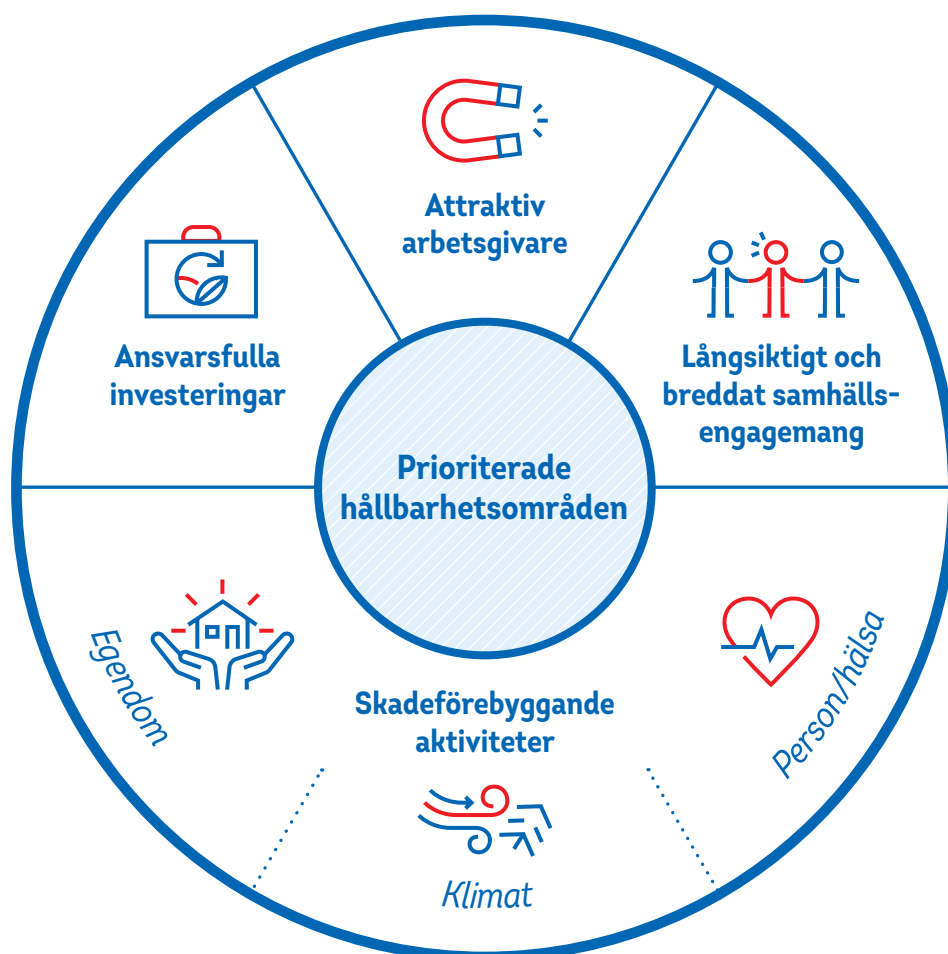
Arbetet med att utveckla våra identifierade hållbarhetsområden har under året bedrivits i bolagets hållbarhetsråd som letts av vd och hållbarhetsansvarig. Under året har sex möten genomförts, alla med olika teman och fokusområden. Deltagare i hållbarhetsrådet, förutom redan nämnda, är skadeförvaltare, CFO, kommunikationschef, HR-chef, chef

för affärsstöd och bolagets båda kapitalförvaltare. Protokoll och att-göra-lista har dokumenterats på dessa möten. Information från mötet har genom vd:s försorg även delgivits och tagits upp på bolagets företagslednings- och styrelsemöten.



Risker förknippade med området

Risker som är förknippade med våra prioriterade områden redovisas under respektive område. Dessa är markerade med ovanstående symbol så att du lätt ska kunna hitta dem.







Ansvarsfulla investeringar

Våra placeringsriktlinjer och vår placeringspolicy dikterar hur våra kapitalförvaltare ska agera. Där läggs vikt vid att de, förutom en stabil och bra avkastning till våra kunder, ska ta stora, lokala och globala hänsyn. Därför väljer vi till övervägande del i vår kapitalförvaltning till exempel hållbara emissioner på räntemarknaden och avstår från investeringar i olja, kol, tobak och i spelbolag.

För att säkerställa Länsförsäkringar Västernorrlands åtaganden gentemot våra kunder har vi ett förvaltad kapital. Förvaltningen ska ge en stabil och bra avkastning till en för försäkringstagarna acceptabel risk. Även om vi är ett mindre, lokalt bolag kan vi via vår kapitalförvaltning påverka de stora bolagen att välja investeringar som gynnar miljön och samhället. Utöver detta tar vi även andra hänsyn, lokala och globala. Emissioner definierade som hållbara har ökat kraftigt på räntemarknaden de senaste åren beroende på större efterfrågan. Det är viktigt att vi är med och upprätthåller en fortsatt hög nivå på den efterfrågan samt hjälper till att driva på en hållbar omställning av finansmarknaden.

Regelverk för placeringar

För att reglera hur investeringarna genomförs och följs upp finns både en riktlinje för placering samt en placeringspolicy som i detalj beskriver hur förvaltningen ska ske och vilka begränsningar som finns. Under lång tid har hållbarhet varit en del av regelverken som omgärdar kapitalförvaltningen – där investeringar i olja, kol, tobak och spelbolag exkluderats. Under senare år har minimivärden satts

för hur stor del av obligationsportföljen som ska bestå av hållbara investeringar. Vi mäter också koldioxidavtrycket i investeringsportföljen avseende aktier.

Hållbara investeringar

Andelen hållbara obligationer ligger fortsatt över 60 procent under 2019. Investeringar i fonder som finansierar mikrofinanslån i utvecklingsländer har utökats under året. Avkastningen på dessa investeringar har varit lika bra som, eller bättre än, motsvarande investeringar som inte är klassade som hållbara. I framtiden ser vi en risk att investera i företag som inte är hållbara, både vad gäller avkastning och likviditet, eftersom det sannolikt kommer att bli svårare att omsätta sådana investeringar.

Nyckeltal för storleken på hållbara investeringar rapporteras månadsvis till styrelsen och är en del av nyckelkontrollerna för att säkerställa att kapitalförvaltningen agerar inom sina riktlinjer.

Vi söker metodiskt efter hållbara investeringar och deltar frekvent på seminarier inom området. Det är ett bra sätt att hålla sig uppdaterad om nya standarder/certifieringar och att ha kontroll på utbudet.

Under 2020 har vi som mål att kunna ge exempel på vilka av FNs globala mål som våra hållbara obligationsinvesteringar stödjer.

Styrande dokument

I vår kapitalförvaltning finns regelverk och riktlinjer som styr mot en förvaltning som beaktar hållbarhet enligt Global Compact och PRI. Styrande dokument uppdateras årligen. Länsförsäkringar Västernorrland följer Länsförsäkringar ABs exkluderingslista.

Vår placeringspolicy samt våra placeringsriktlinjer för kapitalförvaltningen styr våra kapitalförvaltares dagliga arbete.



Under 2019 har intresset för hållbarhetsfrågor ökat hos våra samarbetspartner inom finansbranschen. De ber om våra råd om och synpunkter på hållbara investeringar.

Inga investeringar i kol- och oljebolag

Vi skärper kriterierna för att kunna exkludera investeringar i bolag som utvinnet förbränsningskol, eller olja från oljesand. Ett flertal bolag exkluderades under 2019. Genom uteslutningarna vill vi främja bolag som ställer sig bakom parisavtalet och förändrar sin verksamhet så att den bättre möter miljökraven i parisavtalet.



Inga tobaksföretag i vårt fondutbud

Under 2019 införde Länsförsäkringar AB kriterier för att kunna exkludera tobaksproducenter från egna fonder och i de institutionella portföljerna som förvaltas av Länsförsäkringar AB. Tobaksbolagen har uteslutits, då de har en så negativ samhällspåverkan på hälsa, miljö och på biologisk mångfald att de inte kan betraktas som ansvarsfulla företag. Dessutom är förekomsten av barnarbete i tobaksindustrin vanlig.

Under 2020 har vi som mål att kunna ge exempel på vilka av FNs globala mål som våra hållbara obligationsinvesteringar stödjer.



Respekt för mänskliga rättigheter

Vår verksamhet bedrivs framför allt i Västernorrlands län. Riskerna inom den del av vår verksamhet som berör mänskliga rättigheter återfinns i första hand inom kapitalförvaltning och inköp av olika slag.

Länsförsäkringar Västernorrlands kapitalförvaltning har möjlighet att investera i hela världen via fonder. Direktinvesteringar görs dock enbart i företag som noteras i Sverige och övriga Norden. Då det alltid finns en risk, finansiell och varumärkesrelaterad, att dessa bolag kopplas till såväl kränkningar av mänskliga rättigheter som till korruption och brott mot miljökonventioner, investerar vi enbart i fondbolag som skriver under och stödjer Global Compact, PRI eller motsvarande regelverk. När det gäller direktinvesteringar följer vi Länsförsäkringar ABs exkluderingslista som, utöver andra begränsningar som finns inom kapitalförvaltningen, också omfattar brott mot mänskliga rättigheter. Genom detta säkerställs att vi, så långt som möjligt, följer de internationella konventioner och överenskommelser som Sverige har skrivit under. Placeringspolicy och -riktlinjer är grunden för arbetet med ansvarsfulla investeringar.

Våra inköp består främst av tjänster. Riktlinjerna för inköp och utläggning av verksamhet och riktlinjerna för inköp av skadereglering baseras på Global Compact och är en del av inköpsavtalet för nya leverantörer. Riktlinjerna infördes i sam-



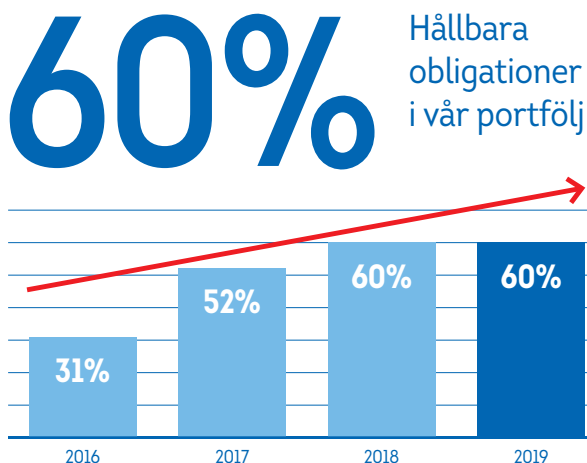
BILD: XUXIN XING

band med den uppdatering av berörda dokument som gjordes i början av 2018 och kommer att gälla nya avtal. Ambitionen var att under 2019 börja ett mer systematiskt arbete med uppföljning av dessa avtal, men vi har tyvärr inte måttat med detta. Vi tar därför nya tag under 2020.

De styrande dokumenten Policy för inköp och outsourcing, Riktlinje för utlagd verksamhet och Riktlinje för inköp vid skadereglering innehåller krav på särskilda åtaganden inom ramen för Global Compact, lagkrav samt etiska regler. Leverantörerna förväntas följa dessa krav, som är en del av inköpsavtalet. Riktlinjerna innehåller rutiner för uppföljning enligt särskild checklista samt eventuella konsekvensbeskrivningar vid avvikelse.

Hållbara obligationer

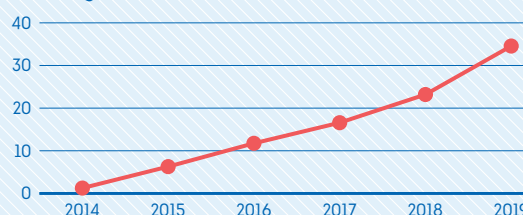
Sedan 2008 har vi succesivt ökat andelen hållbara/gröna obligationer i vår portfölj. I fjol nådde vi 60 procent. Den andelen står kvar 2019. Avkastningen på dessa investeringar har varit lika bra som, eller bättre än, motsvarande investeringar som inte är klassade som hållbara.



Mikrofinansfonder

Länsförsäkringar Västernorrland investerar i Mikrofinansfonder. Dessa verkar i utvecklingsländer, där de ger fattiga människor, som inte är välkomna hos de traditionella bankerna, möjligheter att spara, låna och teckna försäkringar. Mikrofinans ger inte minst kvinnor mer makt genom att stödja och uppmuntra kvinnor att utnyttja de tjänster som mikrofinans erbjuder. Detta ökar jämställdheten mellan könen och förbättrar hushållens standard. I dag beräknas 100 miljoner människor vara kunder till mikrofinansinstitutioner.

Placeringar i mikrofinansfonder, Mkr



Attraktiv arbetsgivare

En arbetsplats där det råder mångfald, där det finns bra möjligheter till kompetensutveckling och lärande, och där arbetsmiljön och trivselen är på topp, det är dit vi vill nå. Därför arbetar vi bland annat med närvarande ledarskap och hög chefstäthet. Vi har en kultur med många kanaler för återkoppling, lärande, information och samtal.

Vision och värdegrund

Vår vision är att skapa en enklare och tryggare vardag för människor och företag i Västernorrland. I vår värdegrund utgår vi alltid från kundens bästa, att göra vårt bästa och att jobba tillsammans. Både vision och värdegrund är vägledande i hållbarhetsarbetet. För att långsiktigt nå visionen och skapa den kultur som vi beskriver i värdegrundsdokumentet Skeppet, behövs medarbetare som delar vår strävan och vårt synsätt. Vi måste därmed också vara, och uppfattas som, en attraktiv arbetsgivare som erbjuder en attraktiv arbetsplats.

Lyckas vi kan vi rekrytera, utveckla och behålla medarbetare som har rätt kompetens och engagemang. Vår övertygelse är att om vi har de mest kompetenta och engagerade medarbetarna, kommer vi även att få de mest nöjda och lojala kunderna. Vi tror på värdet av långsiktiga relationer, både internt och externt. För oss är detta att vara en hållbar och ansvarstagande arbetsgivare.

I dag ställs det höga krav på öppenhet och transparens, vilket vi välkomnar. För att behålla det stora förtroende vi åtnjuter, agerar vi professionellt och hållbart i våra yrkesroller, mot varandra som medarbetare och i kontakter med externa intressenter, som kunder, leverantörer, samarbetspartner, intresseorganisationer, tillsynsmyndigheter och medier.

Vi är ett ömsesidigt bolag som ägs av och arbetar på uppdrag av våra kunder. Det ställer särskilda krav på vårt agerande och är ett ansvar som förpliktigar. Vi måste alltid agera på ett sätt som inger förtroende hos våra intressenter. Som stöd för detta har vi vår uppförandekod. Denna, och våra värderingar, är grunden för vårt förhållningssätt och vår företagskultur, som vi är stolta över. Våra medarbetare förväntas dela våra värderingar och följa Uppförandekoden och ta ansvar för att den efterlevs.

Kompetensutveckling och lärande

För att förbättra våra medarbetares prestationer och utveckling, har alla våra anställda en löpande dialog inom ramen för vår process för kompetensutveckling. I början av verksamhetsåret sätts de individuella målen och uppföljning sker sedan löpande under året. Alla medarbetare har under 2019 haft medarbetarsamtal och därmed också fått ett eget individuellt prestationsdokument.

Kompetensutveckling sker på olika sätt, allt från lärande i vardagen till deltagande i utbildningsprogram. I vår interna utbildningsverksamhet utvecklar och genomför vi utbildningar inom liv-, bank- och sakförsäkringsområden, liksom ledarskapsutbildningar.

Årliga kompetensuppdateringar, ÅKU, har 2019 skapat 1250 utbildningstimmar för 60 medarbetare inom sak-, liv- och bankverksamheten. Samtliga medarbetare i bolaget genomför årligen utbildning inom dataskyddsförordningen GDPR, där syftet är att få en grundläggande förståelse för GDPR och hur denna påverkar vårt arbete. Medarbetare inom bank och liv utbildas om hur vi ska behandla våra kunduppgifter på ett korrekt sätt. Även utbildning för att förhindra penningtvätt är obligatorisk för medarbetare som berörs av lagen om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism.

Under året har en e-utbildning om vår uppförandekod, säkerhet och hållbarhet tagits fram. Utbildningen genomförs under 2020 och ska nå samtliga medarbetare.

Länsförsäkringar Västernorrland har 2019, i samarbete med övriga bolag i branschen, startat ett pilotprojekt, BUFL (Branch- Utveckling hos banker och Försäkringsbolag genom Flexibelt Livslångt lärande), tillsammans med Mittuniversitetet. Projektet är tvåårigt och ska ta fram en ny flexibel vidareutbildning för specialister.

1250

timmar utbildning

Under 2019 fick 60 medarbetare sammanlagt 1 250 timmar utbildning inom sak-, liv- och bankverksamheten. Utbildningarna ingår i vårt program ÅKU, Årliga kompetensuppdateringar.

Utbildning om penningtvätt

Många anställda har under året genomgått en utbildning om penningtvätt.



Utbildning om etiska riktlinjer

100%

av alla våra medarbetare har under året genomgått utbildning om etiska riktlinjer och andra styrande dokument.

Syftet är att utveckla banker och försäkringsbolag genom flexibelt, livslångt lärande. Under hösten utbildades ett antal chefer och medarbetare inom kund- och affärsrelationer och inom förändringsledning.

För att utveckla och förenkla processen för medarbetarsamtal inom bolaget, har ett nytt kommunikationsverktyg, HR2Mentor, införts. Mentor ska användas i utvecklings-, mål- och uppföljningssamtal på individnivå. Som ett första steg ges medarbetare möjlighet till reflektion på veckobasis med återkoppling av chef. Där efter kommer mål och aktiviteter för kommande år att införas.

Hälsa och arbetsmiljö

Länsförsäkringar Västernorrland följer regelbundet och systematiskt förändringar i arbetsmiljön. Arbetet bedrivs inom arbetsmiljökommittén. Kommittén följer bland annat sjukfrånvaro, arbetsskador, företagshälsovård och medarbetarundersökningar. Den arbetar även med åtgärder för likabehandling.

Alla medarbetare har en sjukvårdsförsäkring som ger snabb tillgång till vård. Vi erbjuder även möjlighet att löneväxla till tjänstepension samt att teckna gruppförsäkringar till ett förmånligt pris via löneavdrag. I sjukvårdsförsäkringen ingår sjukvårdsrådgivning, personligt samtalsstöd samt förebyggande hälsotjänster. En tydlig rehabiliteringsprocess finns i verksamheten. Avtal finns med företagshälsovården om hälsokontroller och behandling av arbetsrelaterade sjukdomar. Vid hälsokontrollerna erbjuds alla medarbetare stöd för viktminskning och för att bli nikotinfria. Friskvårdsbidrag ges till alla medarbetare.

För att motverka stress och ohälsosam arbetsmiljö, utvecklar vi löpande chefers kompetens inom området. Vi följer kontinuerligt

Risker förknippade med Attraktiv arbetsgivare



Sociala och personalrelaterade risker

Personalen är vår viktigaste resurs. Våra medarbetare har specialist- och yrkeskompetenser som är avgörande för att driva och utveckla verksamheten. Att vara en attraktiv arbetsgivare är ett fokusområde för Länsförsäkringar Västernorrland, inte minst eftersom det innebär en risk för verksamheten att inte kunna rekrytera och behålla personal som har rätt kompetens. Mångfald, kompetensutveckling och lärande, arbetsmiljö och hälsa samt trivsel är viktigt för att kunna vara en attraktiv arbetsgivare.

Personalpolicyn, uppförandekoden och likabehandlingsplanen är grunden i koncernens arbete med personalrelaterade frågor. Likabehandlingsplanen inkluderar hur diskrimineringslagen tillämpas, liksom mål och handlingsplaner. Uppförandekoden är ett ramverk för styrelseledamöter, medarbetare och andra som beskriver hur man uppträder och agerar i enlighet med koncernens visioner, värderingar, mål, strategier och externa krav.

Vår sociala arbetsmiljö

80

är indextalet för vår sociala arbetsmiljö 2019. Det innebär att en anse-

majoritet av våra medarbetare upplever att de belastningar de utsätts för, och de krav som ställs på dem, i arbetet är acceptabla. Det innebär också att vi överträffar vårt mål att nå index 70.



Alla våra medarbetare får regelbundet möjlighet att göra en hälso-, arbetsmiljö- och livsstilsundersökning (HALU).

upp sjukfrånvaron, och våra förebyggande insatser har varit framgångsrika; ingen medarbetare har under året varit långtidssjukfrånvarande på grund av arbetsrelaterade besvär. Sjukfrånvaron för 2019 var 3,1 procent.

Jämställdhet och mångfald

Arbetet med jämställdhet och mångfald fortsätter att vara viktigt för oss. Vi arbetar för att alla medarbetare ska ha lika rättigheter och möjligheter i fråga om arbetsförhållanden, anställningsvillkor, kompetensutveckling och befordran i arbetet. Vi verkar för alla människors lika värde, och för att alla ska behandlas utifrån sina individuella förutsättningar och möjligheter. Vi accepterar inte att medarbetare utsätts för någon form av trakasserier. För oss är det också viktigt att våra medarbetare har möjlighet att förena föräldraskap och arbete.

Vår likabehandlingsplan inkluderar hur diskrimineringslagen ska tillämpas. Den innehåller mål, handlingsplaner och riktlinjer för hur uppföljning ska ske. Planen beskriver hur vi systematiskt ska arbeta för att förebygga och förhindra diskriminering och verka för lika rättigheter och möjligheter. Inga diskrimineringsärenden har anmälts. För att ytterligare säkerställa att trakasserier inte förekommer, uppmärksammar vi detta särskilt i det individuella prestationsdokumentet. Ingen medarbetare uppger sig ha blivit utsatt för kränkande särbehandling under året. Vi har sedan länge nolltolerans mot kränkande särbehandling, och våra chefer har utbildats i ämnet och i de rutiner som finns framtagna.

Lönekartläggning görs årligen för att säkerställa att ingen könsdiskriminering föreligger. I kartläggningen 2019 noteras inga avvikelser.

Vid rekrytering är målsättningen att uppnå en jämn könsfördelning inom olika avdelningar och chefsbefattningar. Fördelningen kvinnor/män i bolaget är 49/51 procent. När det gäller chefsbefattningar är fördelningen 44 procent kvinnor och 56 procent män, och uppfyller väl vår målsättning om en 40/60-fördelning. Fördelningen i såväl företagsledning som styrelse är 44 procent kvinnor och 56 procent män, och i fullmäktige är fördelningen 53/47. Vi är nära en

jämn könsfördelning på de flesta nivåerna i vår organisation. Men begreppet mångfald handlar även om andra saker, bland annat etnisk och religiös mångfald. För att nå en ännu bättre mångfald vässar vi rekryteringsprocessen och uppmuntrar chefer att alltid ha med mångfaldsperspektivet vid nyrekrytering.

Alla medarbetare har möjlighet att få löneutfyllnad, som är en kompletterande ersättning till den allmänna föräldraförsäkringen.

Nyckeltal för attraktiv arbetsgivare

För andra året i rad har vi utvärderat vår attraktivitet som arbetsgivare genom att ta fram ett Arbetsgivarindex, AVI, i samarbete med Nyckeltalsinstitutet. AVI beskriver arbetsvillkoren i organisationen och grundar sig på nio nyckeltal. De nio nyckeltalen är tillsvidareanställning, medianlön, lika karriärmöjligheter, tid för kompetensutveckling, övertid, lång- och korttidssjukfrånvaro, personalansvar och personalavgångar.

Vi är stolta över att vi har fått två utmärkelser inom området. I Attraktiv arbetsgivareindex 2018 tillhör vi de 10 procent bästa arbetsgivarna i Nyckeltalsinstitutets kartläggning. Vi tar också en plats bland de företag som rankas som Mest Attraktiv och Hållbar arbetsgivare bland finans-/försäkringsbolag 2018. I båda fallen gör detta oss, enligt Nyckeltalsinstitutet, till "en exellent, attraktiv och hållbar arbetsgivare".

Totalt deltar 330 organisationer i kartläggning, och vårt indexresultat är 145. Medianen för samtliga organisationer är 122, och för finansiella bolag är den 132. Vi är mycket nöjda med resultaten och kommer fortsätta att AVI-mäta nästa år.



Excellent arbetsgivare

Nyckeltalsinstitutet rankar Länsförsäkringar Västernorrland mycket högt i sitt Attraktiv arbetsgivarindex 2018, där vi tillhör de tio procent bästa i institutets kvantitativa kartläggning av faktiska arbetsvillkor. Institutet ger oss även utmärkelser Mest Attraktiv och Hållbar arbetsgivare bland finans-/försäkringsbolag 2018. Att vara en attraktiv arbetsgivare är ett av fullmäktiges prioriterade mål för Länsförsäkringars hållbarhetsarbete. Båda utmärkelsen delades ut 2019.



Personlig utveckling

Vi tror på personlig utveckling. Därför får alla våra anställda regelbunden återkoppling på arbetsprestation.



Affärsetik och antikorruption

Pengatvätt, finansiering av brottslig verksamhet, intressekonflikter, användande av kurspåverkande information och korruption är risker för alla bolag i finans- och försäkringsbranschen. De här branscherna lyder därför under strikta regler och lagkrav för att undvika dessa risker.

För Länsförsäkringar Västernorrland är det väsentligt att ha en god efterlevnad av regelverken och att på bästa möjliga sätt förhindra att verksamheten utnyttjas för korruption, bedrägerier, penningtvätt och finansiering av terrorism. Inom bolaget bedriver vi ett omfattande arbete för att begränsa dessa risker. Vägledande styrdokument för detta är Etiska riktlinjer, Riktlinje för anställdas egna värdepappersaffärer, Policy för åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism, Riktlinjer för hantering av intressekonflikter samt Riktlinjer för otillbörliga förmåner.

Genom att bland annat ha god kännedom om kunderna, och genom att aktivt övervaka och rapportera transaktioner, sker ett systematiskt arbete för att minska risk för penningtvätt, finansiering av terrorism och bedrägerier, till exempel kortbedrägerier.

En företagsövergripande riskanalys görs minst en gång per år. Den ligger till grund för bolagets operativa riskhantering, där bland annat affärsetik och korruption ingår. Compliance övervakar och kontrollerar dess efterlevnad. När nya produkter, tjänster eller distributionskanaler introduceras, och vid omorganisationer, görs samtidigt en ny riskbedömning. Det gemensamma systemet (C2) som finns inom länsförsäkringsgruppen används för rapportering av avvikelser.

Länsförsäkringar Västernorrland tar avstånd från all kor-

ruption och alla otillåtna förmåner. Det framgår tydligt i de etiska riktlinjerna och i vår policy mot otillbörliga förmåner. Institutet Mot Mutors (IMM) rekommendation om hur gåvor, belöningar och andra förmåner i näringslivet får användas är en del av policyn mot otillbörliga förmåner. Det övergripande syftet med koncernens antikorrupsionsarbete är att vägleda medarbetarna i hur de undviker att ge och ta emot gåvor och representation som kan väcka misstanke om att syftet är privat vinning eller att främja tredje parts intresse.

Inom bolaget genomförs regelbundet en analys av intressekonflikter. Syftet är att utvärdera risken för mutor och annan otillåten påverkan. De områden som beaktas är bolagets verksamhet, storlek och organisation, marknad, kunder, distributionskanaler, samarbetspartner, leverantörer, sponsring och inköp.

I den obligatoriska, årliga e-utbildningen om etiska riktlinjer för alla medarbetare finns lärande exempel om affärsetik som ska tydliggöra, och skapa medvetenhet om, den omgivning och de risker för korruption som finns i bolaget och hur anställda förväntas agera. Denna har under året kompletterats med en årlig genomgång av vårt nya dokument, uppförandekoden, som alla medarbetare genomgått under 2019.

För att motverka och stoppa brott, eller misstanke om brott, i verksamheten eller nära verksamheten, finns en vis-selblåsningsrutin tillgänglig för de anställda. Den som anmäler har rätt att vara anonym och att inte utsättas för repressalier. Visselblåsningsrutinen är ett alternativ till övriga rapporteringsvägar. För kunder gäller ordinarie klagomålsfunktion som löpande följs upp av bolagets klagomålsansvariga och av Compliance.

Könsfördelning bland anställda och chefer

Alla anställda



49% kvinnor



51% män

Av våra anställda är 59 kvinnor och 61 män. Det är en marginell förändring jämfört med 2018. Ambitionen är att vi ska hålla oss inom en procentuell 40/60-fördelning, oavsett kön.

Chefer



44% kvinnor



56% män

Fördelningen män/kvinnor på chefsbefattningar är fortsatt 56/44. Vår målsättning är att även här hålla oss inom 40/60-fördelningen, oavsett kön.

Långsiktigt och breddat samhällsengagemang

Vi som arbetar i Länsförsäkringar Västernorrland bor och verkar i länet, bidrar till vår gemensamma utveckling och engagerar oss i det lokala samhället. Vi förebygger också skada på både saker och människor. Vi vill jobba tillsammans för vår gemensamma trygghet, men också vara med och lösa de problem och utmaningar som vi västernorrلänningar står inför.

För kunderna och vårt samhälle

Som kundägt och lokalt bank- och försäkringsbolag är det naturligt och viktigt för oss att förebygga skador. Det har vi gjort sedan starten för 175 år sedan och det kommer vi att fortsätta med. Vi har skadeförebyggande specialister inom naturskador, hälsa, vatten, brand, trafik, hem och inbrott. Vårt samhälle och klimat är i ständig förändring och i takt med utvecklingen och vår forskning kommer fler bevakningsområden som vi rekryterar specialister till. Våra ekonomer följer samhällsutveckling och politiska beslut. Behövs det, räds vi inte att peka på problem eller att ta debatt, alltid utifrån kundens perspektiv.

En viktig del av vårt samhällsengagemang är att bjuda på vår kunskap till olika samhällsinstanser och till boende i länet. Genom att öka riskmedvetenheten och komma med lösningar, kan vi bidra till en positiv långsiktig påverkan på samhället och därmed minska onödiga kostnader och besvär för samhällsinstanser, personer och företag.

Skadeförebyggande – ett miljöarbete

Att undvika en skada är en vinst för miljön, samhället och kunderna. Den skadeförebyggande verksamheten bidrar till minskad miljöpåverkan i form av mindre avfall, minskad energiförbrukning och nya material, transporter och andra resurser både vid skadehändelsen och vid reparationen. Natur-, vatten-, brand- och trafikskador har stor miljöpåverkan och är därför Länsförsäkringars fokusområden i det skadeförebyggande arbetet.

Insatser för att förebygga naturskador

Den globala uppvärmningen är en finansiell risk som är svår att överblicka. Ett varmare klimat, som följs av ökade risker för naturskador i form av extrema väderhändelser som skyfall, stormar och översvämningar, kommer att innebära en risk för ökade utbetalningar för väderrelaterade försäkringsskador med stora variationer mellan åren och över olika delar av landet. Omställningsproblemen för att hantera den finansiella risken, och för att minska klimatförändrarnas konsekvenser, innebär i många avseenden en ny situation.

På alla 23 länsförsäkringsbolag finns naturskadesamordnare. Deras fokus ligger på att sprida kunskap samt att förebygga naturskador. I det arbetet ingår att analysera omvärlden och följa den vetenskapliga och tekniska utvecklingen. Att skadestnaderna för naturskador ökar har flera orsaker. Det beror dels på att antalet extrema vädersituationer ökar, dels på att samhällsplaneringen godkänner ny bebyggelse i utsatta områden. Dialog förs med beslutsfattare i samhället kring klimatanpassning och planering av bebyggelse. Kunderna informeras om hur de kan skydda sig själva, sina familjer och sina fastigheter mot naturskador vid storm, åska, översvämning, värmebölja, torka och kraftiga snömängder, samt hur de kan minska risken att starta en skogsbrand.

Insatser för att förebygga vattenskador

Vattenskador är den vanligaste typen av skada i våra bostäder. Varje år inträffar över 100 000 vattenskador i Sverige. En genomsnittlig vattenskada i ett hem innebär runt 300 kilo koldioxidutsläpp. Statistik visar att det sker fler vattenskador i kök än i badrum. Ett kök har

Gemensam och aktiv fritid

KFUM Kometerna är en förening för idrottande barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättningar. Kometerna är en av de 60 barn- och ungdomsföreningar i länet som får stöd från Länsförsäkringar Västernorrland. Vi stödjer också våra medarbetare som engagerar sig i sina barns föreningar.



Barn- och ungdomsidrott

Vi stöttar bred barn- och ungdomsidrott. Elitlagen i länet är viktiga förebilder för våra flickor och pojkar. Vi främjar lagen och deras engagemang för barn och ungdomar, som bland annat ger fler barn chansen att utöva idrott och att få läxhjälp. Under året har vi sponsrat 60 barn- och ungdomsföreningar och fem elitlag.



många vattenanslutningar som kan läcka. Vattenskador kan undvikas genom val av rätt material och metoder och genom installation av vattenlarm och vattenfelsbrytare. Vi informerar löpande kunder och entreprenörer om hur de kan minska riskerna för vattenskador, och vi ger ekonomiska bidrag till kunder som installerar vattenlarm och vattenfelsbrytare.

Insatser för att förebygga brandskador

Brand är den enskilt största skadehändelsen. Det inbegriper allt från totalskador i stora kommersiella byggnader till bränder i hemmet. Köket är den plats där flest bränder startar, och nära hälften av dem startar vid spisen. En villabrand ger i genomsnitt ett koldioxidutsläpp på 25 ton. Bränder orsakar även kemiska utsläpp i luft, mark och vatten. Brandsanering och återställande av ett hus kräver mycket energi, nya eller återvunna material och orsakar stora mängder avfall. Vi informerar löpande våra kunder om hur de kan minska riskerna för brandskador.

Insatser för att minska trafikolyckor

Länsförsäkringar är marknadsledande på motorförsäkring och vi arbetar för att minska antalet olyckor i trafiken. Detta har bland annat lett till ett gemensamt arbetssätt och en statistikdatabas som kallas "Skada på karta". Vid en olycka eller incident rapporteras olyckan geografiskt och den samlade incident- och olycksstatistiken ger kunskap om var olyckor sker och varför. Statistiken ger förutsättningar för att förebygga trafikskador långsiktigt i samverkan med väghållare och kommuner. Kunder kan markera geografisk plats för skadan via skadeanmälan på internet. Vi informerar löpande kunder om hur de kan minska risken för olyckor i trafiken.

Insatser för trygghet och brottsförebyggande

Oron över brottsligheten i samhället har ökat, och för våra kunder och samhället i stort är vardagstrygghet en central fråga. Under 2018 inrättades en fokusgrupp inom Länsförsäkringar med uppgift

att samordna och driva insatser för att minska brott och öka tryggheten i samhället. Vi informerar löpnade kunder om hur de kan förebygga inbrott och stöld.

Centrum för forskning om ekonomiska relationer

Vi är också partner till, och har flera anställda engagerade i, Centrum för forskning om ekonomiska relationer (CER) vid Mittuniversitetet. Initiativet till CER kom från ett nätverk av företag som arbetar för att stärka verksamheten inom bank, försäkring och pension i Sundsvallsregionen. När CER bildades 2008 anslöt sig ytterligare två branscher: Fastighet och Revision. Länsstyrelsen i Västernorrland medverkade till att, med statliga medel, strukturfondspengar och bidrag från näringslivet, skapa ekonomiska förutsättningar för ett forskningscentrum inom detta för regionen så viktiga arbetsmarknadsområde.

Våra barn och ungdomar

En meningsfull och stärkande uppväxt för länets barn och ungdomar har långsiktig positiv påverkan på samhället. Vi tror på idrottslagens förmåga att ge både sammanhang och hälsa. Många av våra anställda är engagerade i sina barns föreningar, och det vill vi uppmuntra. Därför stöttar vi bred barn- och ungdomsidrott. Elitlagen i länet är viktiga förebilder för våra flickor och pojkar. Vi främjar lagen och deras engagemang för barn och ungdomar, som bland annat ger fler barn chansen att utöva idrott och att få läxhjälp. Under året har vi sponsrat 60 barn- och ungdomsföreningar och fem elitlag.

Näringslivsutveckling

Vi ger stöd till föreningar och projekt som främjar näringslivsutveckling. Några exempel:

- Ung Företagsamhet (UF). Sedan flera år ger Länsförsäkringar Västernorrland ekonomiskt bidrag till UF på gymnasier i länet. Många av de nuvarande och tidigare unga företagarna har visat stort engagemang och fina affärsidéer som gynnar vårt läns företagsamhet.

Ung företagsamhet

Sedan flera år stöttar Länsförsäkringar Västernorrland Ung företagsamhet (UF) och deras verksamhet för gymnasieungdomar. Förutom att vi ger ekonomiskt stöd är några ur vår personal med dels i de lokala jurygrupper som utser Årets UF-företag i Härnösand, Sundsvall och Örnsköldsvik, dels i juryn vid regionfinalen i Sundsvall.

Som en extra uppmuntran för de 25 lokala vinnarna i länet höll vår fastighetsmäklare, Artagan Keskin, en inspirerande föreläsning under Ung Företagsamhets upptaktsdag i Härnösand i april. Artagan berättade om sin utvecklingsresa från gymnasiet till sin framgångsrika karriär som fastighetsmäklare och företagare. I april tog även vår marknadschef för Företag försäkring, Morgan Åhlund, emot UF-företagaren Carl Andersson. Carl har startat ett företag i Sollefteå och fick via nätverket UF Alumni chansen att under en dag följa Morgan och se hur det är att arbeta som ledare hos oss.



Vid regionsfinalen i Sundsvall 2019 korades de 25 unga entreprenörerna i länet som gick vidare till riksfinalen av Årets UF-företag.

- Nyföretagarcentrum, som ger de som funderar på att starta eget företag, eller redan har startat, kostnadsfri rådgivning. Erfarna rådgivare, som själv är företagare, hjälper till med affärsidé, frågor kring budget, marknadsföring eller annat som rör företagandet. Rådgivningen kan vara kostnadsfri tack vare vårt och andra samarbetspartners finansiella stöd.

Nyanlända

Som bank och försäkringsbolag kommer vi regelbundet i kontakt med nyanlända. För att underlätta deras integration och orientering i bank- och försäkringsfrågor, har vi medarbetare som kan kommunicera på ett eller flera av de vanligaste invandrar språken.

Dialog med våra ägare

2017 inleddes dialogen om framtida samhällsengagemang med våra ägare/kunder. Årets dialog handlade om hur vi som försäkringsbolag kan bidra till FN:s globala mål nummer tre – att säkerställa att alla kan leva ett hälsosamt liv och hur vi kan verka för alla människors välbefinnande. Vi pratade om hur vi kan bidra med trygghetslösningar, arbeta skadeförebyggande och ge kunskapsförande insatser inom hälsa.

Riktlinje vägleder oss

Det är många idrottsföreningar som ansöker om stöd. Hos oss görs det enklast via ett ansökningsformulär på vår webbplats. Där framgår vad vi vill veta för att kunna fatta beslut. Vi gynnar till exempel de idrottsföreningar vars värderingar följer riksidrottsförbundets syn på barn- och ungdomsidrott, liksom de föreningar som står för mångfald och som arbetar för integration. Riktlinjen vägleder oss också i kontakter med elitlag, näringsliv och universitet samt vid våra beslut om grad av engagemang.

Länsförsäkringars Forskningsfond

Tillsammans med övriga lokala länsförsäkringsbolag, ger vi i Västernorrland ett årligt anslag till Länsförsäkringars Forskningsfond för att identifiera och undersöka dagens och morgondagens trygghetsutmaningar i samhället. Syftet med forskningen är också att bättre förebygga och förstå skador. Forskningsfonden bidrar även till ökad kunskap om hur samhällsutvecklingen kommer att påverka framtiden. Fem fokusområden prioriteras: Morgondagens samhälle, trafiksäkerhet, klimatanpassning, ömsesidiga affärsmodeller samt tryggt boende.

Forskare vid svenska universitet, högskolor och oberoende forskningsinstitut kan ansöka om forskningsbidrag. Anslag ges till projekt på en kvalificerad vetenskaplig nivå med hög relevans för Länsförsäkringar. Fonden finansierar även vetenskapliga tester och förstudier som belyser och minskar riskerna och driver utvecklingen mot hållbara och bra produkter.

Resultaten används i vår affärsutveckling, i dialog med kunder och olika intressenter i samhället. Att sprida forskningsresultat i samhället, och att flera aktörer använder resultaten är en viktig del i forskningsfondens uppdrag. Erfarenheten visar att resultaten används av flera aktörer i samhället som till exempel Trafikverket, polisen, kommuner och länsstyrelser.

Resultaten sprids bland annat genom ett återkommande samtalsforum vid namn Framåtblick. Forumet äger rum på olika platser i landet och fungerar som en brygga mellan forskning och praktik. Tanken är att sprida ny kunskap lokalt för att på så vis stärka regionerna. Forumet är ett samarbete mellan länsförsäkringsbolag och Forskningsfonden där närsamhället bjuds in.



Nyanlända

För att underlätta nyanländas integration och orientering i bank- och försäkringsfrågor, har vi medarbetare som kan kommunicera på ett eller flera av de vanligaste invandrar språken.

Nyföretagarcentrum

Genom Nyföretagarcentrum ger vi de som funderar på att starta eget företag, eller redan har startat, kostnadsfri rådgivning. Rådgivningen kan vara kostnadsfri tack vare vårt och andra samarbetspartners finansiella stöd.

Sponsring

Under året har Länsförsäkringar Västernorrland sponsrat idrotten och olika samhällsengagemang med

1580 000 kronor



Carola Lestander, verksamhetschef på Hjältarnas hus.

Skog och vildmark i Hjältarnas hus

Hjältarnas Hus vid Norrlands universitetssjukhus i Umeå får för tredje året i rad en julkapp på 10 000 kronor från Länsförsäkringar Västernorrland. Huset är ett tillfälligt hem för svårt sjuka barn från bland annat Västernorrland. I huset kan barnen som behandlas på sjukhuset bo tillsammans med sina nära.

Julkappen 2019 går till ett rum för skog och vildmark. Rummet blir en oas med inspiration från den svenska naturen. Till fågelkvitter, i hängmattor mellan björkar, ska barnen och deras familjer kunna läsa böcker om räv, varg, björn och älg.

Nya klimatrelaterade forskningsprojekt

Länsförsäkringars Forskningsfond finansierar två nya projekt med 21 miljoner kronor under 2020–2023:

Förbättrad klimatanpassning av bostadsområden

Linköpings universitet kommer att bedriva forskning som syftar till att stärka fastighetsägares förmåga att klimatanpassa befintlig bebyggelse. Det är i huvudsak fastighetsägarna själva som har ansvaret för klimatanpassning, men det saknas ännu bra stöd för att underlätta fastighetsägares hantering av klimatrisker. Det behövs bland annat mer precisa sårbarhetsanalyser liksom förslag på konkreta motåtgärder. Likaså krävs bättre samverkan mellan till exempel boende, kommun och försäkringsbolag för att tillsammans säkra ett tryggt boende i spåren av klimatförändringen.

Finansiella effekter av klimatpolitik

Göteborgs universitet ska studera hur finansmarknader och finansiella aktörer agerar och reagerar inför klimathotet. Omställningen till ett fossilfritt samhälle kommer att ställa stora krav på den finansiella sektorn, inte minst för att nödvändiga investeringar i utvecklingen mot ett mer fossilfritt samhälle är enorma och berör bygg-, transport- och energisektorn med flera. Det finns i sammanhanget en risk för att omställningen går för snabbt skulle stora fossila tillgångar kunna bli värdelösa (stranded assets), och omfattande konkurser därmed kan hota det finansiella systemets stabilitet. Projektet kommer även att undersöka vilka motiv som driver privata investerare att satsa på hållbara investeringar.



Forskningsområde	Pågående forskningsprojekt	Start
Morgondagens samhälle: digitalisering, urbanisering, delningsekonomi	▪ Regional tillväxt mot alla odds: Drivkrafterna för långsiktig tillväxt i nordiska regioner, <i>Lunds universitet</i>	2017
	▪ Svensk regionalekonomisk utveckling och omvandling: dåtid, nutid och framtid, <i>Lunds universitet</i>	2018
	▪ Tillitens geografi: Lokalsamhälletilliten i ett Sverige i förändring, <i>Ersta Sköndal Bräcke högskola</i>	2017
	▪ Kontinuerlig internrevision med artificiell intelligens i försäkringsbolag, <i>Högskolan i Gävle</i>	2018
	▪ Blockkedjor för dynamisk prissättning av innovativa försäkringsprodukter, <i>Göteborgs universitet</i>	2018
	▪ Transparenta algoritmer i försäkringsbranschen, <i>RISE SICS</i>	2018
	▪ Försäkringsbolaget i de digitala ekosystemen, <i>Göteborgs universitet</i>	2018
Klimatanpassning	▪ Förbättrad klimatanpassning av bostadsområden, <i>Göteborgs universitet</i>	2020
	▪ Finansiella effekter av klimatpolitik, <i>Göteborgs universitet</i>	2020
Tryggt boende	▪ Trygga hem för äldre personer genom smart teknik, <i>Högskolan Dalarna</i>	2019
	▪ Delreparation av tätskikt, <i>RISE</i>	2019
	▪ Snöborttagning av takmonterade solceller, <i>RISE</i>	2019
Trafiksäkerhet	▪ Test av cykellysen, <i>VTI</i>	2019

Skadeförebyggande aktiviteter

Länsförsäkringar Västernorrland förebygger skada inom de tre områdena egendom, klimat och person/hälsa. Att förebygga skador inbegriper allt det vi gör för att minska riskerna för skada, och för att konsekvenserna ska bli så små som möjligt.

Egendom

Vårt arbete med att förebygga skador på egendom har bäring på allt som görs för att minska risken för skada och för att minimera konsekvenserna vid skada, både för kunderna och för bolaget.

Sedan Länsförsäkringar Västernorrland bildades 1844 har vi byggt upp en omfattande erfarenhet av brand- och vattenskador. Dessa områden utgör tveklöst vår största indirekta miljöpåverkan, eftersom konsekvenserna oftast är omfattande och skadorna resurskrävande att åtgärda. Konsekvenserna av den här typen av skador innebär dessutom att de drabbade tvingas lämna sitt boende, med alla de påfrestningar som det innebär. Ett exempel på en långtgående ekonomisk konsekvens är att en affärsrörelse som drabbas av affärsavbrott till följd av skada riskerar att tappa sin marknadsposition.

I arbetet med att förebygga och begränsa effekterna av brand- och vattenskador finns två utgångspunkter: Förebyggandet, som till största del handlar om att förhindra att skadan, till exempel en brand, uppstår, samt att begränsa effekterna, och då gäller det att upptäcka risken för skada i tid. Exempel på det senare är att vi, i samband med de skadeförebyggande besök som görs hos nya villaförsäkringskunder, utför en kostnadsfri installation av vattenlarm i köket samt kontrollerar och erbjuder komplettering av brandskyddet.

Bolagets skadeförebyggande råd är ansvarigt för att prioritera och föreslå aktiviteter till företagsledningen i Länsförsäkringar Västernorrland, som beslutar och tillsätter resurser.

Vi uppskattar, enligt de beräkningsmetoder som finns, att de totalbränder och vattenskador bolaget skadereglerar årligen släpper ut cirka 300 respektive 220 ton koldioxid i atmosfären. Att förhindra den här typen av skador blir ett viktigt bidrag för att minska vår samlade miljöpåverkan.

Tillsammans med branschkollegor och Svensk Försäkring tog vi 2019 fram en ny vägledning för köks- och badrumsbyggnation. Vattenskador kostar årligen försäkringsbranschen tio miljarder kronor, enligt Svensk Försäkrings statistik. En stor del av skadorna kan undvikas om badrum och kök byggs och renoveras rätt.

Kundbesök

Bolagets skadeförebyggande personal genomför sedan 2010 mellan 1 500 och 2 000 kundbesök per år. Det ger en god bild av vilka de typiska bristerna i kundernas fastigheter är. En del av dessa brister beror på okunskap hos privata fastighetsägare och, vilket kanske är mer allvarligt, på okunskap bland de hantverkare som installerar kök och badrum. Vår statistik visar att åtta av tio kök inte uppfyller kraven, trots att Boverkets byggregler om vattensäkerhet funnits i mer än 10 år. Därför är utbildning av, och erfarenhetsutbyte med, hantverkare sedan flera år en prioriterad och återkommande aktivitet.

Skadeförebyggande projekt och utbildningsinsatser

Vi utbildar årligen medarbetarna inom skadeförebyggande området. Under 2018 fokuserade vi på hur vi och våra kunder förebygger bränder och inbrott i bostäder, och vi delade de erfarenheter som inbrottsdrabbade kunder förmedlat till oss. 2015 och 2017 genomförde vi två projekt om hur man förebygger vattenskador i kök. Projekten genomfördes inom Alnön och Sköns församlingar i Sundsvall, där frekvensen av vattenskador varit särskilt hög under de senaste tio åren.

De kunder som varit försäkrade i bolaget sedan 2009 har erbjudits ett skadeförebyggande besök, där fokus legat på vattenskaderisker i kök. Vid besöket har vi monterat ett fuktalarm i diskbänkskåpet och upprättat ett besiktningsskyltprotokoll som överlämnats till kunden. Bolaget följer upp skadeutfallet i dessa områden och jämför med andra, liknande områden för att kunna fatta beslut om att eventuellt utvidga metoden. Erfarenheterna så här långt tyder på att vi kan förhindra varannan vattenskada i köken genom den här kompletterande åtgärden.

Riktlinjerna för det här projektet styr hur vi generellt utformar aktiviteter för att förebygga risker för egendomsskador.

Nytt villaprojekt 2019-2021

Bolagets ledning har under 2019 fattat beslut om att genomföra besiktningar av drygt 5 000 försäkrade fastigheter i länet, för att tillsammans med kunden gå igenom nuvarande försäkringsskydd, framtida försäkringsskydd samt byggnadernas skick. Målet med projektet är att minska den samlade risken för försäkringskollektivet, framförallt avseende omfattande brand- och vattenskador, där vi noterat att sämre underhållna fastigheter löper en väsentligt högre risk, och där fullvärdesförsäkring många gånger kan ersättas med en beloppsförsäkring, så kallad första risk.

I projektet, som startade i november 2019, kontaktas kunderna och erbjuds att boka ett besök av någon av våra fyra skadeförebyggare. Stora brand- och vattenskador utgör den enskilt största klimatbelastningen i bolaget, och varje totalskada som kan undvikas eller ersättas med alternativa åtgärder jämfört med identiska återuppföranden har stor betydelse för sammanlagd miljöpåverkan.

Bidrag för installation av vattenfelsbrytare

Våra kunder med villa- eller gårdsförsäkring får ett installationsbidrag på 1 500 kronor om de köper och installerar en så kallad vattenfelsbrytare i sin fastighet. Erbjudandet har under 2018

och 2019 utnyttjats av 142 kunder och blir en allt mer välkänd och effektiv åtgärd för att förhindra vattenskador.

Så fungerar det

Vattenfelsbrytaren monteras av någon av våra entreprenörer vid vattenmätaren på den inkommande ledningen. Via en knapp vid entrédörren kan fastighetsägaren få brytaren att stänga av vattentillförseln när huset lämnas. Brytaren kan också kopplas till villalarmet, så att avstängning sker när huset larmas och öppnas när de boende stänger av larmet igen. Under stängt läge kontrollerar vattenfelsbrytaren trycket i ledningarna; om det sjunker finns sannolikt ett läckage. Brytaren larmar då, och kontroll kan utföras.

Antal skador under 2019

Vatten ↓

632

(2018: 818)

Brand ↓

163

(2018: 216)

Skadeförebyggande aktiviteter

Entreprenörsträffar

Under 2019 anordnades 28 träffar med totalt 140 deltagare.

Skadeförebyggande besök

Privat (villa/fritidshus): **1 400** (2018: 1 530)

Lantbruk (elnämnd/säker gård): **60** (2018: 90)

Företag (riskbesiktning): **60** (2018: 90)



Den globala uppvärmningen, med extrema väderhändelser som stormar, skyfall, översvämningar och torka som följd, får stora samhällsekonomiska konsekvenser. För försäkringsverksamheten är detta en finansiell risk som är svår att överblicka och som kommer att innebära en risk för ökade väderrelaterade försäkringsskador. Ansvaret för hanteringen av dessa ökade risker delas av ett flertal aktörer, såväl offentliga som privata.

Skadeförebyggande inom naturskadeområdet är sedan 2016 ett av fyra fokusområden inom det gemensamma skadeförebyggande arbetet i bolagsgruppen. I ett förändrat klimat kommer antalet naturskador att öka och, till följd av dessa, även skadekostnaderna. En avgörande fråga för försäkringsskyddets omfattning och utformning i framtiden är i vilken utsträckning som internationellt återförsäkringskydd kommer att kunna nyttjas och vad kostnaden för detta blir.

Kunskap och nätverk

Vi vill bedriva ett systematiskt arbete med att förebygga och begränsa effekterna av framtida klimatförändringar. Det förebyggande arbetet handlar till största del om att minska klimatbelastningen, vilket blir en förlängning av det redan pågående miljöarbetet i bolaget.

I ett första steg gäller det att bygga upp kunskap och att bilda nätverk. I nästa skede att använda dessa kunskaper och kontakter för att förebygga och lindra konsekvenserna av naturskador och därmed öka tryggheten för kunder och lokalsamhälle.

Skadeförebyggande av naturskador omfattar främst skador på egendom till följd av storm, skyfall, översvämning, åska, hagel, jordskred/ras, skogsbrand, snötrycks- och frysskador, ökad luftfuktighet, värmebölja, torka och övriga följdverkningar av stigande medeltemperatur.

Att förebygga naturskador är därför en avgörande fråga för framtida samhällsplanering, och det är viktigt för vår långsiktiga lönsamhet och möjlighet till ett fortsatt brett kunderbjudande.

Större naturskadehändelser

Bolaget har under de senaste 20 åren hanterat ett antal större naturskadehändelser:

Stormarna Dagmar 2011 och Ivar 2013

Den sammanlagda skadekostnaden för dessa båda är cirka 150 miljoner kronor, varav två tredjedelar är skador på skog och resterande på egendom/fastighet plus en del fordonsskador.

Vinterskador som snötryck och frysskador

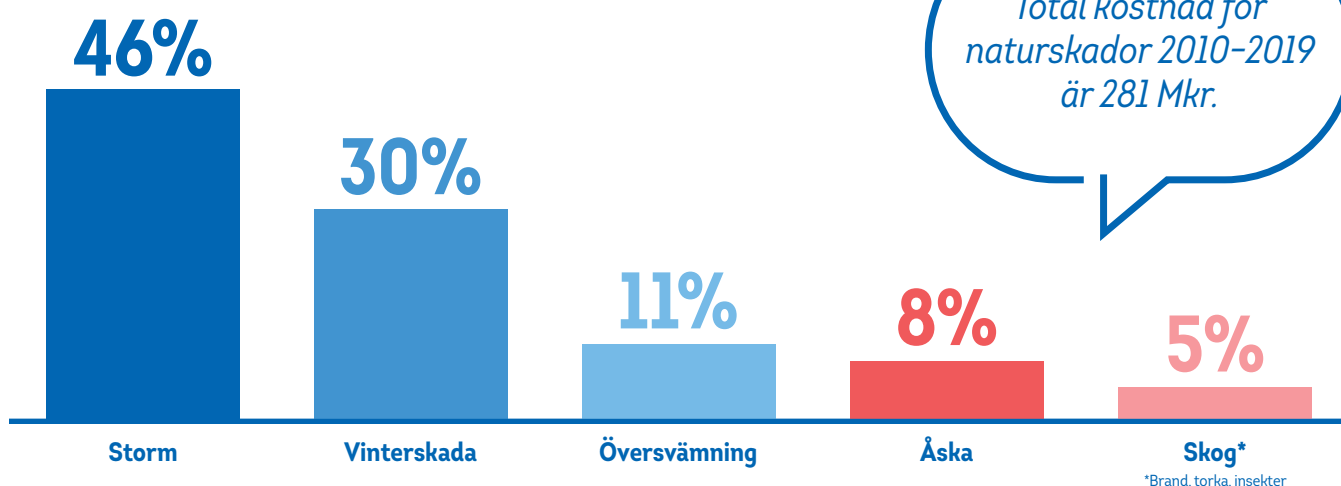
Bolaget har under den senaste tioårsperioden hanterat flera vintrar med omfattande skador på grund av snötryck och frysta vattenledningar. 2011 var en särskilt kall vinter då fler än 150 fastigheter drabbades av sönderfrysta ledningar och skadekostnaden blev över tio miljoner kronor. Vintern 2018 föll extremt stora mängder snö över länet och snödjupsrekord uppmättes på flera platser. Till följd av snömängderna rasade ett stort antal tak in på framförallt ekonomibyggnader försäkrade inom lantbruks- och gårdsförsäkringar. Även större, kommersiella fastigheter, där man trots förebyggande skottningsåtgärder i flera fall inte hann skotta undan tillräckliga mängder, drabbades. Totalt anmäldes drygt 600 skador varav cirka 60 procent av kunderna bedömdes ha rätt till ersättning. Känd skadekostnad uppgår till cirka 40 miljoner kronor.

Översvämningar och skyfall

Flertalet av skadorna här är mindre, men en stor översvämning av centrala Sundsvall 2001 drabbade ett stort antal kunder. Skadekostnaden i Sundsvall 2001 blev cirka 25 miljoner kronor för bolaget. Även under 2018 anmäldes under våren ett antal vattenskador på grund av att det tjocka snötäcket snabbt smälte undan och vatten trängde in i fastigheter. Mycket höga flöden uppstod i diken, bäckar, åar och älvar vilket orsakade skador på hus genom vatteninträngning och jordskred. Utfallet blev dock betydligt lindrigare än vad

Skadekostnader naturskador

För åren 2010–2019





som först befarades tack vare tidiga varningar från SMHI, Räddningstjänst samt Länsstyrelsen.

Skogsbränder

Till skillnad från 2018 uppstod inga omfattande skogsbränder i länet under 2019.

Hög beredskap

Det externa arbetet är inriktat på att säkra det kontaktnät av intressenter som behövs före, under och i viss mån efter en naturskadehändelse. Bolaget har en naturskadesamordnare vars uppdrag är att verka för dialog med kommunerna i länet, räddningstjänsten och länsstyrelsen med flera. Beredskapen, och anpassningen av det lokala samhället för att hantera ett ökat antal klimatrelaterade naturskador nu och i framtiden, är central.

Internt handlar det främst om utbildning, att utveckla handlingsplaner för att samtidigt kunna hantera ett stort antal kundkontakter, intern informationshantering och utvärdering av bolagets försäkrade risker. Under 2018 har omfattande beredskapsplaner för hantering av kommande storm- respektive översvämningsskador färdigställts. Arbetet har skett i dialog mellan naturskadesamordnaren och ansvariga chefer och utsedda medarbetare på skadeavdelningen.

Riktlinjen för det skadeförebyggande arbetet styr utformningen av aktiviteter för förebyggandet av naturskaderisker.



Villaägares uppfattning av klimatrisker

Under Science and Innovation day i Sundsvall i oktober föreläste Christoffer Jonsson och professor Peter Öhman om resultaten av den forskning kring villaägares riskuppfattning i ett förändrat klimat som Mittuniversitetet genomförde 2017. Studien har finansierats av Länsförsäkringars Forskningsfond och visar bland annat att geografiska och demografiska faktorer påverkar riskuppfattningen. Cirka 40 åhörare fanns på plats. Mångdubbelt fler följde föreläsningen i direktsändning, eller såg och lyssnade i efterhand.

Klimat-och miljörisker

För att minska klimat- och miljöriskerna bedrivs ett metodiskt skadeförebyggande arbete. Att undvika en skada är alltid en vinst för miljön, lokalsamhället och för kunden. Som kundägt bolag är vårt primära uppdrag att värdera och begränsa kollektivets försäkringsrisker. Det arbetet bidrar till lägre miljöpåverkan med mindre avfall, färre kemikalier, lägre energiförbrukning, minskad materialanvändning och färre transporter.

Den globala uppvärmningen, med extrema väderhändelser som stormar, skyfall, översvämningar och torka som följd, får stora samhällsekonomiska konsekvenser. För försäkringsverksamheten är den globala uppvärmningen en finansiell risk som är svår att överblicka och som kommer att innebära en risk för fler väderrelaterade försäkringsskador.

I vår kapitalförvaltning har vi regelverk och riktlinjer för en förvaltning som tar hänsyn till hållbarhet enligt Global Compact och PRI. Vi använder samma definitioner som Länsförsäkringar AB och kan därmed använda oss av deras exkluderingslistor. Det finns dessutom ett undre gränsvärde för hur stor del av våra räntebärande placeringar som ska göras i hållbara eller gröna obligationer.

Vår naturskadesamordnare arbetar för att påverka beslutsfattare om samhällsbyggande och klimatrisker. Vi finansierar även, via vår gemensamma forskningsfond, forskning om hur klimatförändringarna påverkar försäkringsbranschen, dess kunder och samhället i stort.

Hållbarhetspolicyn, Placeringspolicyn, Placeringsriktlinjerna och Riktlinjer för skadeförebyggande arbete är grunden för vårt arbete med klimat och miljö.

Länsförsäkringar Västernorrlands egen miljöpåverkan är relativt begränsad och består främst av tjänsteresor, uppvärmning och el i kontorslokaler samt pappersutskrift. Av denna miljöpåverkan var under 2019 flygresor bolagets enskilt största källa till koldioxidutsläpp. I dag finns riktlinjer för tjänsteresor, men för att minska koldioxidutsläppen rekommenderas i första hand digitala möten, och att våra medarbetare tar tåg istället för flyg när det är möjligt. Vi äger inga fastigheter utan hyr våra kontorslokaler. Arbetet med att minska energiåtgången i våra kontorslokaler pågår ständigt och den el vi köper är miljöcertifierad.

Utvecklingen av digitala tjänster medför färre pappersutskick, vilket minskar miljöpåverkan, samtidigt som informationen blir mer tillgänglig för kunderna.

De styrande dokumenten Policy för inköp och outsourcing, Riktlinje för utlagd verksamhet och Riktlinje för inköp vid skadereglering innehåller krav på särskilda åtaganden inom ramen för Global Compact, lagkrav och etiska regler. Våra leverantörer ska följa dessa krav som också ingår i inköpsavtalet. Riktlinjerna beskriver rutiner för uppföljning enligt en särskild checklista och eventuella konsekvenser vid avvikelser.



Att förebygga personskador är både ett bekant och delvis nytt område inom den skadeförebyggande verksamheten. Förutom ekonomiska, och möjligen vissa ekologiska, aspekter av hållbarhet är området särskilt intressant utifrån perspektivet social hållbarhet. Människors upplevda trygghet och hälsa är avgörande för lokalsamhällets funktion och attraktivitet.

Ökad kunskap om risker

Person- och hälsorisker kopplade till trafikolyckor och olycksfall är traditionella områden för både analys och samhällsförbättring hos sakförsäkringsbolagen i Sverige. Som marknadsledande inom trafikförsäkring har Länsförsäkringar i många år satsat pengar på aktiviteter som ska öka riskmedvetenheten både hos kunderna och hos allmänheten. Det har handlat om satsningar på oskyddade trafikanter, som cyklister, och om fördelarna med att använda hjälm, liksom att förebygga de risker som särskilt barn utsätts för i trafiken.

Samarbete med NTF och Motormännen är exempel på partnerskap, liksom återkoppling till väghållare om faktisk olycksstatistik utifrån trafikolyckor registrerade hos Länsförsäkringar. Med yrkesförarna hos de åkerikunder som önskat, har vi genomfört dialoger för att öka medvetenhet om riskerna med distraktion och trötthet vid ratten.

Privata person- och sjukvårdsförsäkringar och hälsoläget i samhället

Att mer allmänt förebygga hälsorisker bland försäkringstagarna är ett yngre initiativ som kan spåras till debatten om utvecklingen

inom det offentliga vårdsystemet och ett ökat intresse och behov av privata sjuk- och sjukvårdsförsäkringsprodukter hos våra kunder. Under 2018 fattade företagsledningen beslut om en satsning inom området hälsaprodukter, respektive förebyggande tjänster kopplade till produkterna. En utvecklingsansvarig medarbetare i bolaget har tillsammans med utvalda kollegor, så kallade ambassadörer, under 2019 arbetat med att bredda det försäkringsskydd och de tillhörande tjänster inom hälsaprodukterna, som de flesta av bolagets befintliga kunder faktiskt saknar i dag. Försäljningen av hälsaprodukter har ökat inom samtliga segment under 2019. Utöver det har ett antal kundträffar, med fokus på våra insikter om behovet av försäkring och förebyggande tjänster inom detta allt viktigare område, genomförts. Satsningen fortsätter under 2020.

Prioriterade satsningar

Bolagets aktiviteter kring skadeförebyggande arbete inom person/hälsa hanteras från 2017 som en del av Skadeförebyggande rådets ansvar. Rådet föreslår prioriterade satsningar som beslutas i företagsledningen. Riktlinjen för det skadeförebyggande arbetet är vägledande.



Reflexer gjorde Örnköldsvik säkrare

Örnköldsvik blev lite säkrare i novembermörkret, då fyra av våra medarbetare där delade ut reflexer. Under 30 minuter fredagsnatten den 15 fanns de vid ett antal oövakade övergångsställen och bjöd förbipasserande på livförsäkring i form av reflexer.

*Försäljningen
av hälsaprodukter
har ökat inom alla
segment 2019.*

Sjukvårdsförsäkring

Antal kunder:
1 650



+4,5%

Premiebestånd:
10 257 000 kr



+4,6%



Styrning av hållbarhetsarbetet

Bolagets väsentlighetsanalys och intressentdialoger ligger till grund för arbetet med hållbarhet och våra prioriterade hållbarhetsområden. Under 2017 genomgick alla anställda en grundutbildning om vårt hållbarhetsarbete. För att säkerställa kompetensen arbetar vi sedan slutet av 2019 med att ta fram en interaktiv hållbarhetsutbildning som kommer att genomföras under första halvåret 2020. Vi kommer även att lyfta in ett avsnitt i våra utvecklingssamtal via det så kallade målkontraktet. De flesta av våra styrande dokument finns på plats, och dessa uppdateras årligen. Löpande följer vi, genom egenkontroller och rutiner i verksamheten, upp att policyer och

riktlinjer efterlevs. Bolaget har även ett hållbarhetsråd bestående av vd, CFO, skadeförvaltare, kommunikationschef, HR-chef, chefen för affärsstöd, kapitalförvaltare och hållbarhetsansvarig. Dessa sammanträder minst fyra gånger per år, för att diskutera och bereda prioriterade hållbarhetsfrågor.

Länsförsäkringar Västernorrland har upprättat en lista med alla policyer och riktlinjer. Vissa av dessa policyer kommer även att finnas med i texterna kring de fyra områdena enligt lagkravet. Se policylistan nedan.

Hållbarhetspolicyer

- Uppförandekod (för medarbetare)
- Personalpolicy med tillhörande riktlinjer
- Likabehandlingsplan
- Riktlinje för tjänsteresor
- Placeringspolicy/-riktlinje
- Policy för inköp och outsourcing
- Riktlinje för utlagd verksamhet (outsourcing)
- Riktlinje för inköp vid skadereglering
- Riktlinje för vårt skadeförebyggande arbete

- Etiska riktlinjer
- Policy för åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism¹⁾
- Riktlinje för hantering av intressekonflikter
- Riktlinje mot otillbörliga förmåner
- Riktlinje för sponsring
- Riktlinje för Compliancefunktionen
- Riktlinje för riskhantering och intern styrning och kontroll
- Riktlinje för klagomålshantering
- Policy för ledning och organisation

¹⁾ Gäller bank- och livanställda



Aspekt	Styrning/policyer	Aktiviteter	Mål (KPI)	Uppföljning	Hållbarhetslagen	Ansvar	Agenda 2030
Ansvarsfulla investeringar	- Hållbarhetspolicy - Placeringspolicy - Placeringsriktlinje	Urvalsmetod för placering i aktier, obligationer, fonder etc	412-3 FS-11	- Nyckelkontroller. - Avrapportering i styrelsen etc	- Klimat- och miljörisker - Mänskliga rättigheter - Sociala risker	Förvaltare	8, 11, 13
Attraktiv arbetsgivare	- Hållbarhetspolicy - Personalpolicy med tillhörande riktlinjer - Uppförandekod för medarbetare - Policy mot otillbörliga förmåner - Etiska riktlinjer - Riktlinje för hantering av intressekonflikter - Likabehandlingsplan	- Sysselsättning (i vissa fall en del av jämställdhetsplanen och målet att bli en attraktiv arbetsplats) - Mångfald och jämställdhet - Jämställdhetsplan - Utbildning	401-1 405-1 205-2 419-1	Frågorna diskuteras i Arbetsmiljökommittén som följer upp och rapporterar till företagsledningen	- Sociala och personalrelaterade risker - Affärsetik och antikorrupcion	HR-chef	3, 5, 8, 10, 16
Långsiktigt samhälls-engagemang	- Hållbarhetspolicy - Riktlinje för sponsring	Sponsring och forskningsbidrag till samhällsaktörer och andra		Kommunikationsplan	Sociala risker	Kommunikationschef	3, 10, 11
Skadeförebyggande Egendom	- Hållbarhetspolicy - Riktlinje för vårt skadeförebyggande arbete	- Förbesiktning av försäkringsrisker - Föreläsningar		- Nyckelkontroller - Riskbedömning	Klimat- och miljörisker	Skadeförvaltare	11, 12
Skadeförebyggande Klimat	- Hållbarhetspolicy - Riktlinje för vårt skadeförebyggande arbete	Information till, och utbildning av, kunder och samhälle		Aktivitetsplan enligt uppdrag	Klimat- och miljörisker	Naturskadesamordnare	11, 12, 13
Skadeförebyggande Person/hälsa	- Hållbarhetspolicy - Riktlinje för vårt skadeförebyggande arbete	Information till, och utbildning av, olika samhällsaktörer och andra		Aktivitetsplan	- Klimat- och miljörisker - Sociala och personalrelaterade risker	Skadeförvaltare	3
Ekonomiskt resultat	- Policy för ledning och organisation - Budget och andra interna, finansiella mål	Månads- och kvartalsresultat uppföljning	201-1	Lednings- och styrelsemöten	- Klimat- och miljörisker - Sociala och personalrelaterade risker	Vd	
Antikorrupcion	- Riktlinjer för identifiering och hantering av intressekonflikter - Policy mot otillåtna förmåner - Uppförandekoden	Interaktiv utbildning om styrande dokument	205-2	Årlig genomgång vid utvecklingssamtal	Affärsetik och antikorrupcion	Alla chefer	16
Leverantörers miljöbedömning	Policy för inköp och outsourcing, riktlinje för utlagd verksamhet (outsourcing) och riktlinje för inköp vid skadereglering	Genomgång av riktlinjen i nya leverantörsavtal	308-1	Nyckelkontroll fungerar inom vissa områden, bland annat via "LUPIN", men saknas inom andra områden	Klimat- och miljörisker	Alla avdelningschefer	16
Leverantörers sociala ansvar	Policy för inköp och outsourcing, riktlinje för utlagd verksamhet (outsourcing) och riktlinje för inköp vid skadereglering	Genomgång av riktlinjen i nya leverantörsavtal	414-1	Nyckelkontroll är tyvärr ännu inte på plats	Sociala och personalrelaterade risker	Alla avdelningschefer	16
Compliance/Regelefterlevnad	- Riktlinje för intern styrning och kontroll - Riktlinje för Compliancefunktionen	Compliancerapporten	419-1	Compliance-rapporten	Affärsetik och antikorrupcion	Vd	16

GRI-index

HR i sidhänvisningen syftar på hållbarhetsrapporten, ÅR syftar på bolagets årsredovisning.

GRI-index	Upplysning	Kommentar	Sida
Organisationsprofil			
102-1	Organisationens namn	Länsförsäkringar Västernorrland	
102-2	Viktigaste varumärken, produkter och tjänster	Vi erbjuder sakförsäkringstjänster i egen regi. Bank- och livtjänster förmedlas från Länsförsäkringar Bank och Länsförsäkringar Fondliv.	
102-3	Lokalisering av organisationens huvudkontor	Härnösand, Sverige	
102-4	Länder som organisationen har verksamhet i	Sverige	
102-5	Ägarstruktur och företagsform	Ömsesidigt, kundägt försäkringsbolag	
102-6	Marknader där organisationen är verksam	Fem kontor i respektive Härnösand, Kramfors, Sollefteå, Sundsvall och Örnsköldsvik i Västernorrlands län. Vi erbjuder bank- och försäkringstjänster till privatpersoner, företag samt jord- och skogsbrukare.	
102-7	Organisationens storlek	Antal anställda: 120 Årsomsättning: 472 562 000 kr Balansomslutning: 2 545 262 000 kr Avser Länsförsäkringar Västernorrlands egen affär	
102-8	Total personalstyrka uppdelad på anställningsform, kön och region	Total personalstyrka: 120 personer Andel kvinnor: 49 procent Andel män: 51 procent Alla är tillsvidareanställda i Sverige	
102-9	Organisationens leverantörskedja/supply chain		HR 11
102-10	Väsentliga förändringar i storlek, struktur, ägande eller i leverantörskedjan under redovisningsperioden	Inga speciella förändringar under det senaste året. Vi bedriver verksamheten på våra fem kontor i länet.	
102-11	Tillämpning av försiktighetsprincipen	Genom det skadeförebyggande arbetet minskar vi miljöpåfrestningar i form av skador och begränsar försäkringsriskerna. Via placeringsriktlinjerna och regelverket kring kapitalplaceringar begränsar vi placeringsriskerna och säkerställer att vi inte direkt-investerar i icke hållbara verksamheter. Årligen genomförs en risk- och solvensanalys (ERSA), där vi kartlägger bolagets väsentliga risker och stresstestar den finansiella styrkan utifrån olika scenarier och säkerställer därmed bolagets långsiktiga finansiella stabilitet.	
102-12	Externa regelverk, standarder och principer som organisationen omfattas av/stödjer	Vi stödjer/följer PRI, Global Compact, de 17 globala målen och IMMs rekommendationer.	
102-13	Medlemskap i organisationer som bransch-sammanslutningar och påverkansorganisationer	Svensk försäkring, Svenskt näringsliv, Handelskammaren, CER, LRF, Brandskyddsföreningen och NTF.	

Strategi

102-14	Uttalande från vd		HR. 8-9
--------	-------------------	--	---------

Etik och integritet

102-16	Värderingar, principer, standarder och uppförandekoder	Länsförsäkringar Västernorrland är verksamt i en utpräglad förtroendebransch, där alla medarbetare måste handla på ett sätt som inger förtroende och respekt hos kunder, kollegor, affärspartner, massmedia, myndigheter och andra intressenter. Bolagets handlande ska präglas av god affärssed, likabehandling, konsekvent agerande och rättvis behandling av kunder vid intressekonflikter. Detta beskrivs i de etiska riktlinjerna som fastställs av styrelsen. Riktlinjerna ska fastställas och godkännas minst en gång per år även om inga ändringar beslutas. Chefer ska vid nyanställningar, i samband med anställningens tillträde och därefter årligen, tillse att medarbetaren får kunskap om dessa riktlinjer. Det är även respektive medarbetares ansvar att kontinuerligt följa bolagets etiska riktlinjer och tillse att han/hon har kunskap om dessa liksom om andra dokument som hanterar etiska frågor som gäller regler om konkurrenshämmande aktiviteter, antikorruption, otillbörliga förmåner och vår hållbarhetspolicy. Dessa dokument hanteras och uppdateras av Compliancefunktionen i bolaget. Under 2018 samlade vi många av dessa dokument i en uppförandekod för våra medarbetare.	
102-18	Bolagsstyrning	Hållbarhetsfrågorna ska vara integrerade i verksamheten och målsättas via avdelningarnas affärsplanering. För att uppnå detta har Länsförsäkringar Västernorrland ett antal funktioner för att styra och följa upp hållbarhetsarbetet. Ytterst ansvarig är styrelsen. Beslutande i det löpande arbetet är företagsledningen, och beredande organ är hållbarhetsrådet. Ordförande i hållbarhetsrådet är vd och rådet har fyra möten planlagda om året. Föredragande i rådet är bolagets hållbarhetsansvarige som på vd:s uppdrag även har det funktionella och rådgivande ansvaret för hållbarhetsfrågor.	

GRI-index	Upplysning	Kommentar	Sida
Intressentengagemang			
102-40	Förteckning över intressentgrupper som vi har haft kontakt med	För några år sedan genomförde bolaget en grundläggande väsentlighetsanalys med tillhörande intressentdialog. Denna ligger till fortsatt grund för vårt fortsatta hållbarhetsarbete. Intressentdialogen har i huvudsak genomförts via djupintervjuer och arbetsmöten. Under dessa dialoger har vi träffat företrädare från följande intressentgrupperingar: Medarbetare, ägare, styrelse, kunder, leverantörer, samarbetspartner och samhällsaktörer.	
102-41	Andel/antal medarbetare med kollektivavtal	Alla medarbetare i Länsförsäkringar Västernorrland har kollektivavtal.	
102-42	Grund för identifiering och urval av intressenter	Under 2017 genomfördes arbetsmöten med företrädare för Länsförsäkringar Västernorrlands primära och stödjande funktioner. Deltagarna på dessa arbetsmöten var bolagets vd, avdelningschefer, kapitalförvaltare och styrelse. Samtalen genomfördes och sammanställdes av bolagets hållbarhetsansvariga. I mötena identifierades tre grundläggande förutsättningar för bolagets fortsatta hållbarhetsarbete: 1. En beskrivning av respektive funktions/avdelnings värdekedja, det vill säga före och under leverans av respektive funktions/avdelnings huvudsakliga uppdrag. 2. Identifiering och prioritering av de intressenter som finns i funktionens/avdelningens värdekedja. 3. Identifiering av de hållbarhetsfrågor som funktionen/avdelningen anser är viktiga och relevanta utifrån bolagets och funktionens/avdelningens uppdrag. I ovanstående möten med hållbarhetsansvarige har såväl intressenter som viktiga hållbarhetsfrågor identifierats och prioriterats enligt den så kallade fyrfältsmodellen. Se figurerna på sidan 13. I vår löpande dialog med intressenter väljer vi dem som vi vill ställa frågor till eller så är det intressenterna som ställer frågor till oss. I det fortsatta arbetet med strukturerade intressentdialoger, med anledning av vår GRI-baserade hållbarhetsredovisning, väljer vi ut representanter från samtliga intressentgrupper.	
102-43	Metod och tillvägagångssätt, uppdelat på typ av dialog, intressentgrupp och frekvens, för dialogen med intressenter	I tankarna kring metod och tillvägagångssätt för de löpande intressentdialogerna fångar vi upp olika hållbarhetssynpunkter/-frågor, har vi, gentemot externa intressenter som leverantörer, samarbetspartner och samhällsaktörer, valt att i huvudsak genomföra dialog via vår närvaro i olika nätverk, på olika seminarier och andra möten. Metoden för att fånga upp synpunkter från våra interna intressenter (medarbetare, styrelse och kunder/ägare) är en löpande dialog på olika arbetsmöten, styrelsemöten och fullmäktigedagar. Från övriga intressenter räknar vi med att få inspel via sociala medier (främst facebook) och i våra många kundmöten (främst på kontor och via telefon) och olika kundträffar runt om i länet. Se tabell på sidorna 14-15.	
102-44	Viktiga hållbarhetsfrågor och problem som har tagits upp av intressenter.	Tyvärr verkar det som om vi inte riktigt nått ut med detta. Trots alla kontaktkanaler (se ovan) och informationen om vårt hållbarhetsarbete på våra kundevent och vår site på webben har vi under året inte fått in några synpunkter eller frågor från kunder eller andra intressenter. Vi behöver utveckla detta område och kommer att prioritera detta under 2020 i vår interna kommunikationsplan avseende hur vi utvecklar vårt hållbarhetsarbete.	
Redovisningsmetodik			
102-45	Enheter som ingår i den finansiella redovisningen samt kopplingen till hållbarhetsredovisningen	Länsförsäkringar Västernorrland. Rapporten omfattar inte dotterbolagsverksamheter.	
102-46	Process för att definiera redovisningens innehåll samt var påverkan sker	I samband med intressentdialogen genomförde vi även en omfattande väsentlighetsanalys som innehåller såväl en intressentkartläggning som intressentdialog med identifierade intressenter. Dialogen avslutades med ett arbetsmöte med fullmäktige (ägare/kunder) om prioriteringsordningen av de identifierade hållbarhetsområdena. Vi har valt att redovisa enligt GRI Standards, GRIs senaste riktlinjer för hållbarhetsredovisning. Denna hållbarhetsredovisning är upprättad i enlighet med GRI Standards nivå Core. Arbetsmötet resulterade i en lista med de 6 viktigaste hållbarhetsområdena. Dessa 6 kommer att utgöra kärnan i vår hållbarhetsredovisning. Vi kommer dock fortsätta att arbeta med många av de övriga aspekterna som är relevanta för vår verksamhet och för samhället, miljön och för bolagets och näringslivet ekonomi. Se figuren på sidan 14.	
102-47	Förteckning över identifierade väsentliga frågor/hållbarhetsfrågor	▪ Ansvarsfulla investeringar ▪ Attraktiv arbetsgivare ▪ Långsiktigt och breddat samhällsengagemang ▪ Skadeförebyggande aktiviteter – Egendom ▪ Skadeförebyggande aktiviteter – Klimat ▪ Skadeförebyggande aktiviteter – Person/hälsa	
102-48	Omställningar/förändringar av information	Vi har uppdaterat siffror och data med utfallen för helåret 2019 (per 2019-12-31). För övrigt har inga andra förändringar genomförts.	
102-49	Förändringar av väsentliga frågor Hållbarhetsfrågor och deras avgränsningar sedan föregående redovisning	Inga väsentliga förändringar har genomförts.	
102-50	Redovisningsperiod	Redovisningen avser verksamhetsåret 2019: 2019-01-01-2019-12-31.	
102-51	Datum för förra redovisningen	Förra redovisningen presenterades i mars 2019.	
102-52	Redovisningscykel	Årligen, kalenderår 1 januari–31 december.	
102-53	Kontaktperson för redovisningen och dess innehåll	Mats Wiklund, hållbarhetsansvarig Länsförsäkringar Västernorrland, mats.wiklund@lfy.se.	
102-54	Val av redovisningsnivå	Denna hållbarhetsredovisning har upprättats i enlighet med GRI Standards, nivå Core.	
102-55	GRI-Index	Hänvisning till de olika svaren enligt detta dokument.	
102-56	Extern granskning	Vår revisor (Deloitte) har granskat redovisningen och bedömt hur vi uppfyller såväl lagkravet som GRI Standards, nivå Core.	

Hållbarhetsstyrningsbeskrivningar

			Beskrivning	Kommentar																																							
Ekonomisk prestanda/resultat																																											
103	Hållbarhetsstyrning 2019	103-1	Förklaring av den väsentliga aspektens påverkan samt dess avgränsningar	Vårt ekonomiska resultat är tydligt avgränsat till vår verksamhet, i enlighet med finansiella rapporterings- och redovisningsregler. Kunder/ägare, leverantörer, medarbetare och samhället påverkas av vårt ekonomiska resultat. Självklart är det även en förutsättning för vår fortsatta utveckling och existens.																																							
		103-2	Beskrivning av styrning	Se tabellen på sidorna 36–37.																																							
		103-3	Utvärdering av styrning	Ett regelstyrt område som vi följer enligt de lagar och anvisningar som gäller för branschen som IFRS, Försäkringsrörelselagen och Bokföringslagen, se årsredovisningen sidorna 26–40.																																							
201	Ekonomiska resultat	201-1	Direkt ekonomiskt värde som skapats och distribuerats	Premieintäkt: 473 Mkr Försäkringsersättning: 444 Mkr Driftskostnader: 153 Mkr Löner och sociala kostnader: 98 Mkr Rörelseresultat: 121 Mkr Balansomslutning: 2 545 Mkr Konsolideringsgrad: 238%																																							
Antikorrupption																																											
103	Hållbarhetsstyrning 2019	103-1	Förklaring av den väsentliga aspektens påverkan samt dess avgränsningar	Vi verkar i en relationsdriven bransch där många individer interagerar med varandra. Våra risker för otillbörligt förfarande i dessa interaktioner finns framförallt i våra inköpsprocesser, våra skadeprocesser och i våra kundmöten. Vi motverkar riskerna bland annat genom policyer, riktlinjer och utbildningar om dessa styrande dokument. Vår upphandling är transparent och våra avtal skrivs under av vår vd.																																							
		103-2	Beskrivning av styrning	Se tabellen på sidorna 36–37.																																							
		103-3	Utvärdering av styrning	Se sidorna 20–25 och 36–37.																																							
205	Antikorrupption	205-2	Andelen av de anställda som utbildats i korruptionsbekämpning och genomgått policyer, riktlinjer och rutiner	Ärligen utbildas alla medarbetare via en interaktiv utbildning och samtal i de årliga uppföljningssamtalen.																																							
Leverantörers miljöbedömning																																											
103	Hållbarhetsstyrning 2019	103-1	Förklaring av den väsentliga aspektens påverkan samt dess avgränsningar	Det finns en rad viktiga miljöaspekter i våra leverantörsled inom såväl marknads-, skade- som driftsidan. Vi genomför inga fullständiga leverantörsgenomgångar utan fokuserar på vår direkta leverantör. Genom utbildning och genomgångar med våra entreprenörer informerar vi dessa om såväl arbetsmetoder som materialval som gynnar vår miljö.																																							
		103-2	Beskrivning av styrning	Se tabellen på sidorna 36–37.																																							
		103-3	Utvärdering av styrning	Se sidorna 20–25 och 30–33.																																							
308	Leverantörers miljöbedömning	308-1	Uppföljning/granskning av nya leverantörer och av redan kontrakterade leverantörer som ännu inte granskats.	I våra inköpsrutiner inom såväl marknads-, drift- som skadesidan finns policy och riktlinjer för inköp. Vid alla nya leverantörsupphandlingar går vi igenom riktlinjerna med den berörda leverantören. I vår bedömning begränsar vi oss till den direkta leverantören, men säkerställer att leverantören har vederbörliga rutiner och dokument kring miljösidan på plats.																																							
Sysselsättning																																											
103	Hållbarhetsstyrning 2019	103-1	Förklaring av den väsentliga aspektens påverkan samt dess avgränsningar	Personalen är bolagets viktigaste resurs. Våra anställda har specialist- och yrkeskompetenser som är avgörande för att driva och utveckla verksamheten. Att vara en attraktiv arbetsgivare är ett fokusområde för Länsförsäkringar Västernorrland. Att inte kunna rekrytera och behålla rätt personal som har rätt kompetens är en risk för verksamheten. Mångfald, kompetensutveckling och lärande, arbetsmiljö och hälsa samt trivsel bedöms som viktigt för att vara en attraktiv arbetsgivare.																																							
		103-2	Beskrivning av styrning	Se tabellen på sidorna 36–37 samt text på sidorna 22–25																																							
		103-3	Utvärdering av styrning	Se sidorna 22–25 och 36–37.																																							
401	Sysselsättning	401-1	Nyanställda och personalomsättning, per åldersgrupp, kön och region	Åldersfördelning nyanställda, antal: <table> <tr> <th rowspan="2">Ålder</th><th colspan="2">2019</th><th colspan="2">2018</th></tr> <tr> <th>Män</th><th>Kvinnor</th><th>Män</th><th>Kvinnor</th></tr> <tr> <td>0–30 år</td><td>–</td><td>1</td><td>1</td><td>3</td></tr> <tr> <td>31–40 år</td><td>1</td><td>1</td><td>–</td><td>–</td></tr> <tr> <td>41–50 år</td><td>2</td><td>–</td><td>–</td><td>–</td></tr> <tr> <td>51–60 år</td><td>–</td><td>–</td><td>–</td><td>3</td></tr> <tr> <td>61–</td><td>–</td><td>–</td><td>–</td><td>–</td></tr> <tr> <td>Totalt</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td><td>6</td></tr> </table> 5 tillsvidareanställda har slutat under 2019.	Ålder	2019		2018		Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	0–30 år	–	1	1	3	31–40 år	1	1	–	–	41–50 år	2	–	–	–	51–60 år	–	–	–	3	61–	–	–	–	–	Totalt	3	2	1	6
Ålder	2019		2018																																								
	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor																																							
0–30 år	–	1	1	3																																							
31–40 år	1	1	–	–																																							
41–50 år	2	–	–	–																																							
51–60 år	–	–	–	3																																							
61–	–	–	–	–																																							
Totalt	3	2	1	6																																							

Hållbarhetsstyrningsbeskrivningar forts

			Beskrivning	Kommentar																																																																																																																								
Mångfald och jämställdhet																																																																																																																												
103	Hållbarhetsstyrning 2019	103-1	Förklaring av den väsentliga aspektens påverkan samt dess avgränsningar	Arbetet med jämställdhet och mångfald är viktigt för oss. Ett övergripande mål är att jämställdhets- och mångfaldsarbetet ska ingå som en integrerad del i vår verksamhet. Det gäller alla arbetsplatser och nivåer – även lednings- och beslutsorgan. Kvinnors och mäns villkor, rättigheter och utvecklingsmöjligheter ska vara lika inom hela företaget. Arbetsvillkor och utvecklingsmöjligheter ska inte vara beroende av kön eller ursprung.																																																																																																																								
		103-2	Beskrivning av styrning	Se tabellen på sidorna 36–37 samt text på sidorna 22–25																																																																																																																								
		103-3	Utvärdering av styrning	Se sidorna 22–25 och 36–37.																																																																																																																								
405	Mångfald och jämställdhet	405-1	Mångfald och jämställdhet i styrelse/ledning och bland övriga anställda	Könsfördelning ledning och styrelse, antal <table> <tr> <th></th><th colspan="2">2019</th><th colspan="2">2018</th></tr> <tr> <th></th><th>Män</th><th>Kvinnor</th><th>Män</th><th>Kvinnor</th></tr> <tr> <td>Chefer, alla nivåer</td><td>9</td><td>7</td><td>9</td><td>7</td></tr> <tr> <td>Företagsledning</td><td>5</td><td>4</td><td>5</td><td>4</td></tr> <tr> <td>Styrelseledamöter inkl fackliga representanter</td><td>5</td><td>4</td><td>5</td><td>4</td></tr> <tr> <td>Fullmäktigeledamöter</td><td>23</td><td>26</td><td>24</td><td>25</td></tr> </table> Ålderfördelning anställda, antal <table> <tr> <th></th><th colspan="2">2019</th><th colspan="2">2018</th></tr> <tr> <th>Ålder</th><th>Män</th><th>Kvinnor</th><th>Män</th><th>Kvinnor</th></tr> <tr> <td>0–30 år</td><td>4</td><td>5</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr> <td>31–40 år</td><td>8</td><td>8</td><td>8</td><td>6</td></tr> <tr> <td>41–50 år</td><td>24</td><td>15</td><td>27</td><td>20</td></tr> <tr> <td>51–60 år</td><td>16</td><td>29</td><td>13</td><td>28</td></tr> <tr> <td>61–</td><td>9</td><td>2</td><td>9</td><td>2</td></tr> <tr> <td>Totalt</td><td>61</td><td>59</td><td>62</td><td>62</td></tr> <tr> <td>Medel-ålder</td><td>48</td><td>48</td><td>47</td><td>48</td></tr> </table> Ålderfördelning chefer, antal <table> <tr> <th></th><th colspan="2">2019</th><th colspan="2">2018</th></tr> <tr> <th>Ålder</th><th>Män</th><th>Kvinnor</th><th>Män</th><th>Kvinnor</th></tr> <tr> <td>0–30 år</td><td>–</td><td>–</td><td>–</td><td>–</td></tr> <tr> <td>31–40 år</td><td>–</td><td>–</td><td>–</td><td>2</td></tr> <tr> <td>41–50 år</td><td>5</td><td>4</td><td>6</td><td>2</td></tr> <tr> <td>51–60 år</td><td>4</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td></tr> <tr> <td>61–</td><td>–</td><td>–</td><td>–</td><td>–</td></tr> <tr> <td>Totalt</td><td>9</td><td>7</td><td>9</td><td>7</td></tr> <tr> <td>Medel-ålder</td><td>50</td><td>49</td><td>49</td><td>46</td></tr> </table>		2019		2018			Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Chefer, alla nivåer	9	7	9	7	Företagsledning	5	4	5	4	Styrelseledamöter inkl fackliga representanter	5	4	5	4	Fullmäktigeledamöter	23	26	24	25		2019		2018		Ålder	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	0–30 år	4	5	5	6	31–40 år	8	8	8	6	41–50 år	24	15	27	20	51–60 år	16	29	13	28	61–	9	2	9	2	Totalt	61	59	62	62	Medel-ålder	48	48	47	48		2019		2018		Ålder	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	0–30 år	–	–	–	–	31–40 år	–	–	–	2	41–50 år	5	4	6	2	51–60 år	4	3	3	3	61–	–	–	–	–	Totalt	9	7	9	7	Medel-ålder	50	49	49	46
	2019		2018																																																																																																																									
	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor																																																																																																																								
Chefer, alla nivåer	9	7	9	7																																																																																																																								
Företagsledning	5	4	5	4																																																																																																																								
Styrelseledamöter inkl fackliga representanter	5	4	5	4																																																																																																																								
Fullmäktigeledamöter	23	26	24	25																																																																																																																								
	2019		2018																																																																																																																									
Ålder	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor																																																																																																																								
0–30 år	4	5	5	6																																																																																																																								
31–40 år	8	8	8	6																																																																																																																								
41–50 år	24	15	27	20																																																																																																																								
51–60 år	16	29	13	28																																																																																																																								
61–	9	2	9	2																																																																																																																								
Totalt	61	59	62	62																																																																																																																								
Medel-ålder	48	48	47	48																																																																																																																								
	2019		2018																																																																																																																									
Ålder	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor																																																																																																																								
0–30 år	–	–	–	–																																																																																																																								
31–40 år	–	–	–	2																																																																																																																								
41–50 år	5	4	6	2																																																																																																																								
51–60 år	4	3	3	3																																																																																																																								
61–	–	–	–	–																																																																																																																								
Totalt	9	7	9	7																																																																																																																								
Medel-ålder	50	49	49	46																																																																																																																								
405	Mångfald och jämställdhet	405-1	Mångfald och jämställdhet i styrelse/ledning och bland övriga anställda																																																																																																																									
Mänskliga rättigheter																																																																																																																												
103	Hållbarhetsstyrning 2019	103-1	Förklaring av den väsentliga aspektens påverkan samt dess avgränsningar	Risken för brister i hanteringen av mänskliga rättigheter berör framförallt områdena kapitalförvaltning och inköp. Genom att vi jobbar med vedertagna regelverk, främst Global Compact, säkerställer vi så långt som möjligt att vi följer de internationella konventioner och överenskommelser som Sverige har skrivit under.																																																																																																																								
		103-2	Beskrivning av styrning	Se tabellen på sidan 36–37.																																																																																																																								
		103-3	Utvärdering av styrning	Se sidorna 20–21 och 36–37.																																																																																																																								
412	Mänskliga rättigheter	412-3	Betydande investeringar och kontrakt som genomgått och inkluderat krav och klausuler om och utvärdering av mänskliga rättigheter	Alla våra investeringar på såväl aktie- som räntesidan är utvärderade enligt negativ screening. Vi jobbar mot fondbolag som skrivit under och stödjer Global Compact, PRI eller motsvarande regelverk. För direktinvesteringar följer vi Länsförsäkringar ABs exkluderingslista som bland annat omfattar brott mot mänskliga rättigheter. Alla våra nya leverantörer inom såväl drift som skadereglering får en genomgång av vår riktlinje för inköp som bygger på Global Compacts 10 principer. Genom dessa åtgärder säkerställer vi så långt som möjligt att vi följer de internationella konventioner och överenskommelser som Sverige har skrivit under.																																																																																																																								
Leverantörers sociala åtaganden																																																																																																																												
103	Hållbarhetsstyrning 2019	103-1	Förklaring av den väsentliga aspektens påverkan samt dess avgränsningar	Det finns en rad viktiga sociala frågor att ta hänsyn till hos våra leverantörer på såväl marknads-, skade- som driftsidan. Vi genomför inga fullständiga leverantörs-genomgångar i flera led utan fokuserar på våra direkta leverantörer.																																																																																																																								
		103-2	Beskrivning av styrning	Se tabellen på sidorna 36–37.																																																																																																																								
		103-3	Utvärdering av styrning	Se sidorna 20–25 och 36–37.																																																																																																																								
308	Leverantörers miljöbedömning	414-1	Nya leverantörer som bedömts/screenats utifrån sociala kriterier	I våra inköpsrutiner på såväl marknads-, drift- som på skadesidan finns policy och riktlinjer för inköp. Vid nya leverantörsupphandlingar går vi igenom dessa med den berörda leverantören. I vår bedömning avgränsar vi oss till den direkta leverantören, men säkerställer att leverantören har vederbörliga rutiner och dokument kring sociala åtaganden på plats.																																																																																																																								

			Beskrivning	Kommentar
Compliance/Regelefterlevnad				
103	Hållbarhetsstyrning 2019	103-1	Förklaring av den väsentliga aspektens påverkan samt dess avgränsningar	Grunden för att kunna verka på ett hållbart och trovärdigt sätt inom en förtroendebransch som bank och försäkring är att följa de lagar och förordningar som gäller.
		103-2	Beskrivning av styrning	Se tabellen på sidorna 36–37.
		103-3	Utvärdering av styrning	Se sidorna 20–25 och 36–37.
419	Compliance/Regelefterlevnad	419-1	Bristande efterlevnad av lagar och förordningar inom det sociala och ekonomiska området	Vi har under det senaste året inte drabbats av några sanktioner eller bötesbelopp.
Ansvarsfulla investeringar				
103	Hållbarhetsstyrning 2019	103-1	Förklaring av den väsentliga aspektens påverkan samt dess avgränsningar	Grunden för vår kapitalförvaltning är att beakta olika hållbarhetsperspektiv. Därför arbetar vi med negativ screening. I våra direkta aktieinnehav och våra fondinnehav följer vi de rekommendationer som Länsförsäkringar AB med flera ger enligt PRI och Global Compact. 60 procent av våra ränteplaceringar ligger för närvarande i gröna/hållbara obligationer och vår ambition är under det närmaste året ligga kvar på den nivån. Vår placeringspolicy och våra riktlinjer ger oss en god styrning i detta arbete.
		103-2	Beskrivning av styrning	Se tabellen på sidorna 36–37.
		103-3	Utvärdering av styrning	Se sidorna 20–21 och 36–37.
FS11	Ansvarsfulla investeringar	FS11	Andelen av tillgångarna som utvärderats ur ett hållbart perspektiv	100% av våra marknadsnoterade tillgångar som inte är indexplaceringar har utvärderats.

Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

Till bolagsstämman i Länsförsäkringar Västernorrland, organisationsnummer 588000-3842

Uppdrag och ansvarsfördelning

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten för år 2019 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

Granskningens inriktning och omfattning

Vår granskning har skett enligt FARs rekommendation RevR 12 Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten. Detta innebär att vår 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. Vi anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för vårt uttalande.

Uttalande

En hållbarhetsrapport har upprättats.

Umeå den 24 mars 2020

Anders Linné

Auktoriserad revisor

Kontakta oss

Härnösand Box 164, 871 24 Härnösand. Besök: Köpmangatan 13, 0611-36 53 00 | **Kramfors** Stationsgatan 17 C, 872 30 Kramfors, 0612-77 17 40
Sollefteå Box 52, 881 22 Sollefteå. Besök: Storgatan 47-49, 0620-258 60 | **Sundsvall** Box 350, 851 05 Sundsvall. Besök: Nya Hamngatan 12, 060-19 85 00 | **Örnsköldsvik** Box 384, 891 28 Örnsköldsvik. Besök: Centralesplanaden 20, 0660-799 20