

Hållbarhetsrapport

2018



Innehåll

Vd har ordet	3
Om bolaget	4
Intressenter & väsentlighetsanalys	6
2018 i korthet	8
Kunder	10
Medarbetare	12
Samhälle	14
Medarbetarintervjuer	16
Utmaningar framåt	18
Revisorns yttrande	19

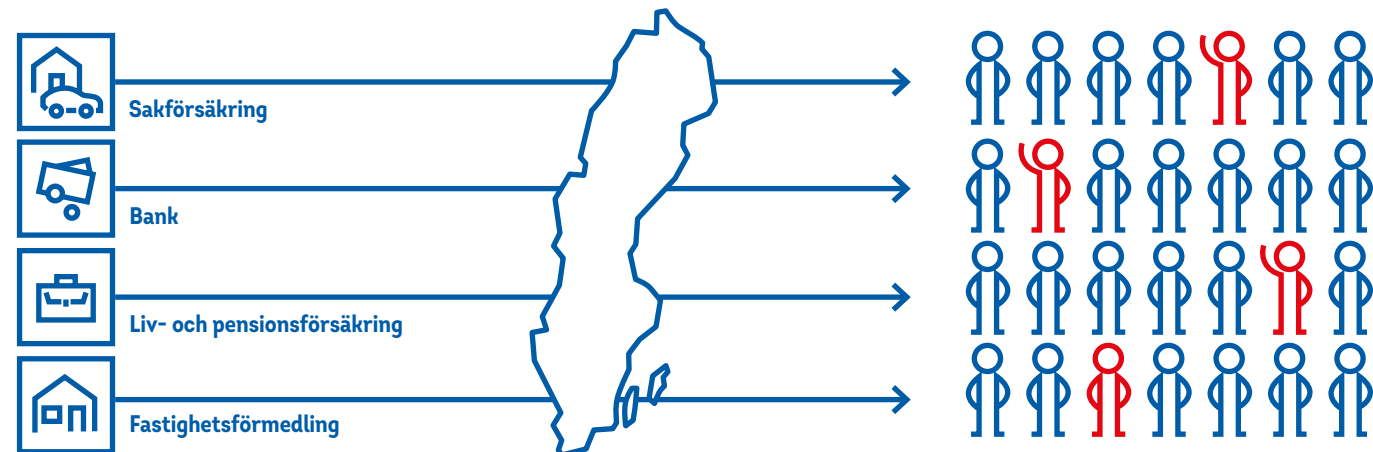
Om länsförsäkringsgruppen

Länsförsäkringsgruppen består av 23 självständiga länsförsäkringsbolag i samverkan. Varje bolag ägs av sina sakförsäkringskunder och agerar på sin egen geografiska hemmaplan, nära sina kunder. Varje bolag äger i sin tur det gemensamma bolaget Länsförsäkringar AB med dotterbolag där verksamhet som passar bäst att drivas gemensamt har samlats. Kundmötet sker alltid lokalt, där kunden bor och verkar.

Erbjudande

23 lokala bolag

3,7 miljoner kunder



” Vi är övertygade om att ungdomar som växer upp i innanförskap gör vår region tryggare och starkare.

Vd har ordet

Hållbarhetsfrågor finner en naturlig vän i ett lokalt och kundägt bolag som vårt. Dessa frågor har haft sin tydliga plats hos oss under lång tid och fått allt mer utrymme de senaste åren.

I vår kapitalförvaltning följer vi som grund Förenta Nationernas regler för ansvarsfulla investeringar. Men vi går längre än så. Under året har vi lyckats påverka fonder att avyttra innehav som strider mot våra riktlinjer och vi ser kontinuerligt över om vi kan ta fler steg i hållbarhetsarbetet kring kapitalförvaltningen.

Vi bedriver en verksamhet som har en mycket begränsad påverkan på miljön. Trots det har vi beslutat att minska bolagets sammanlagda CO₂-avtryck med 30 procent till 2023 jämfört med 2018. För att bidra mer än bara bolagsinternt engagerar vi såväl anställda som frivilligorganisationer i olika aktiviteter, exempelvis strandstädning längs västkusten.

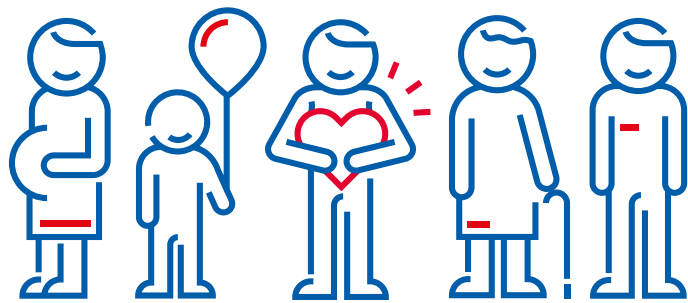
Vidare är vi djupt engagerade i barn och ungdomars möjlighet att växa upp tryggt och ha förutsättningar att klara sig in i vuxenvärlden. Inom ramen för vårt samhällsengagemang erbjuder vi skolor läxhjälp, motiverande inslag i utbildningen, trygghetsvårdar och stöd för att hantera mobbning och utanförskap. Vi tar plats i debatten kring ungdomars hälsa och erbjuder hjälpmedel för lärare och ungdomar att mötas i kvalitativa samtal. Allt detta för att vi är övertygade om att ungdomar som växer upp i innanförskap gör vår region tryggare och starkare.

För att ta reda på vad omvärlden och våra intressenter tycker om vårt hållbarhetsarbete och inom vilka områden de anser att vi ska vara ledande har vi genomfört en digital intressentdialog. Återkopplingen är verksamhetsnära. Ansvarsfulla investeringar, skadeförebyggande åtgärder, hållbar skadereglering och inköp ligger högt på listan. Där finns även en förväntan på oss att ta ansvar som arbetsgivare samt att ta ansvar för samhället - men även vår klimatpåverkan.

Ovan ger oss ytterligare råg i ryggen i vår strävan att vara en aktör som tar stort ansvar inom hållbarhetsområdet. Under 2019 kommer vi att anpassa vårt hållbarhetsarbete till Förenta Nationernas 17 mål och bidra till den globala strävan att bland annat motverka jordens uppvärmning.

Trevlig läsning!

Ricard Robbstål, vd



VÅR VISION är alltid nära och innebär att vi finns där kunden är och då kunden behöver oss.

VÅR AFFÄRSIDÉ är att skapa kundvärde genom att erbjuda trygga helhetslösningar inom bank, försäkring och pension.

VÅRA VÄRDERINGAR enkla, engagerade och professionella, beskriver hur vi bemöter varandra och våra intressenter.

Om Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän

Det lokala alternativet

Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän har alltid sina kunders bästa för ögonen. Med våra tio kontor från Sisjön i söder till Strömstad i norr erbjuder vi en geografisk närhet som är svärmatchad.

Våra medarbetare tillgodoser dagligen privatpersoners, företagares och lantbrukares behov av bank-, försäkrings- och pensionslösningar. Med stort engagemang levererar vi kundupplevelser som skapar förtroende och långsiktiga relationer.

Ett kundägt bolag

Som ömsesidigt försäkringsbolag har vi inga externa aktieägare med vinstkrav. Hos oss är försäkringstagaren både kund och delägare. Ägarna företräds av 66 fullmäktigeledamöter som bevakar deras intressen och utser bolagets styrelse.

Bolagets vision, affärsidé och värderingar är vår kompass för hur vi ser på våra kunder, vår verksamhet och vår affär. Tillsammans med lagar, policyer och riktlinjer utgör de grunden för vårt sätt att vara.

Hållbar utveckling

Vi vill vara ett hållbart företag. Ett företag som tar ansvar, gör skillnad och bidrar till en positiv samhällsutveckling, både på kort och lång sikt. Genom att förmedla trygghet och förebygga skador i de 15 västsvenska kommuner som är vårt verksamhetsområde kan vi skapa värde för våra kunder.

Arbetet drivs av bolagets hållbarhetschef och hållbarhetssamordnare på uppdrag av styrelse och fötetagsledning. Alla medarbetare utbildas i hållbarhet.

Miljöcertifiering

Bolaget är miljöcertifierat enligt ISO 14001 sen 2006. Standarden hjälper oss i arbetet med ständiga förbättringar med målet att minska bolagets negativa miljöpåverkan.

Leverantörskod

Vår uppförandekod för leverantörer är baserad på FN:s Global Compact och innehåller skrivelser om mänskliga rättigheter, arbetsförhållanden, miljö och anti-korruption. Genom att ställa krav och följa upp våra leverantörers arbete kan vi säkerställa bästa möjliga effektivitet, kvalitet, säkerhet och miljöprestanda. Vid upphandling är koden en del av avtalet. Leverantören redovisar sitt arbete vid uppföljningsmöten där hållbarhet är ett område. Under året har vi genomfört en upphandling av byggentreprenörer.

Skador

2018 hanterade Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän skadeärenden motsvarande ett värde på 1 210 miljoner kronor, en ökning med 11 procent jämfört med föregående år. Varje skada är en belastning på samhälle och klimat och kan orsaka stort lidande för individen. Många vinner på ett aktivt skadeförebyggande arbete – kunderna, miljön och samhället. Läs mer på sida 16-17.

Klimatpåverkan

Vi försöker ständigt att effektivisera vår resursanvändning och reducera de utsläpp av växthusgaser som verksamheten ger upphov till, både direkt och indirekt.

Beräkningarna av bolagets klimatpåverkan görs enligt Greenhouse Gas Protocol. Till 2018 års klimatkoslut (523 ton CO₂e) har omfattningen av indirekta utsläpp utökats vilket bidrar till ett högre värde jämfört med föregående år (251 ton CO₂e). Bolaget klimatkompenserar för sina utsläpp via Zero Mission. Läs mer på sida 12-13.

Riskkontroll

Vi har ett riskhanteringssystem vars syfte är att identifiera, mäta, styra och minska risker. Riskstrategin uppdateras årligen i samband med affärsplaneringsarbetet. För att säkerställa att riskåtgärderna genomförs effektivt används styrande dokument, rutiner och särskilda kontrollaktiviteter.

Riskhanteringen följs upp och övervakas löpande av bolagets styrelse, ledning, riskcontroller och compliance manager. Läs mer om detta i årsredovisningens noter.

Hållbarhetsarbetet styrs av bolagets hållbarhetspolicy och riskpolicy. Nedan beskriver vi hållbarhetsrisker och relevanta styrdokument, rutiner och system för riskhantering. På kommande sidor återger vi hur vi arbetar för att minska dessa risker. Den långsiktiga ambitionen är att integrera identifieringen och hanteringen av hållbarhetsrisker i hela organisationen.

Klimatförändringarna utgör en betydande risk för bank- och försäkringsbranschen. Därför försöker vi skapa beredskap för att hantera den förväntade ökningen av skador

orsakade av extrema väderhändelser såsom skyfall, stormar och värmeböljor. Vi försöker även minska bolagets klimatutsläpp. Våra prioriterade områden, så kallade betydande miljöaspekter, är skadeförebyggande arbete, skadereglering, ansvarsfulla investeringar, resor, inköp och upphandling.

För medarbetare är det främst risker kopplade till fysisk och psykosocial arbetsmiljö som är påtagliga exempelvis eventuell förekomst av stress, diskriminering och trakasserier samt hot och våld mot medarbetare.

Riskerna för brott mot mänskliga rättigheter bedömer vi är begränsade eftersom bolaget endast använder leverantörer som lyder under svensk lagstiftning. Däremot finns en risk att vi genom vårt fondinnehav investerar i företag vars verksamhet kopplas till kränkningar såväl gällande mänskliga rättigheter som korruption och miljökonventioner.

Vidare finns risk för intressekonflikter, bedrägerier och andra oegentligheter. Dels internt om medarbetares representation eller givande och mottagande av gåvor väcker misstanke att syftet är för egen vinning. Dels externt om kunder använder bolaget för att finansiera brottslig verksamhet exempelvis penningtvätt.

Sist men inte minst verkar vi för att minska risken för att barn och unga hamnar i utanförskap. Ju fler som kan växa upp som trygga och starka individer som tror på sig själva och framtiden desto bättre för oss alla.

Vårt erbjudande i korthet

AFFÄRSOMRÅDE	RESULTAT 2018
 Sakförsäkring Vi erbjuder skydd och trygghet för alla delar av tillvaron – liv, hem, prylar, bilar, olycksfall, djur, lantbruk och företag.	Totalkostnadsprocent 101% Rörelseresultatet (tekniskt resultat) före återbäring uppgick till 137 mkr och premieintäkterna efter avgiven återförsäkring till 1 531 mkr.
 Bank Vi erbjuder banktjänster och ekonomiska lösningar som skapar trygghet för dig, din familj och ditt företag.	Ökning av affärsvolymerna 12% Rörelseresultatet uppgick till 24 mkr och affärsvolymerna till 30 911 mkr.
 Liv- och pensionsförsäkring Vi erbjuder pensionssparande som säkerställer en trygg och stabil framtid för dig när du blir äldre.	Ökning av premieinkomsten 3% Premieinkomsten för liv- och pensionsförsäkring uppgick till 1 045 mkr och förvaltad pensionskapital till 21 596 mkr.

Hantering av hållbarhetsrisker

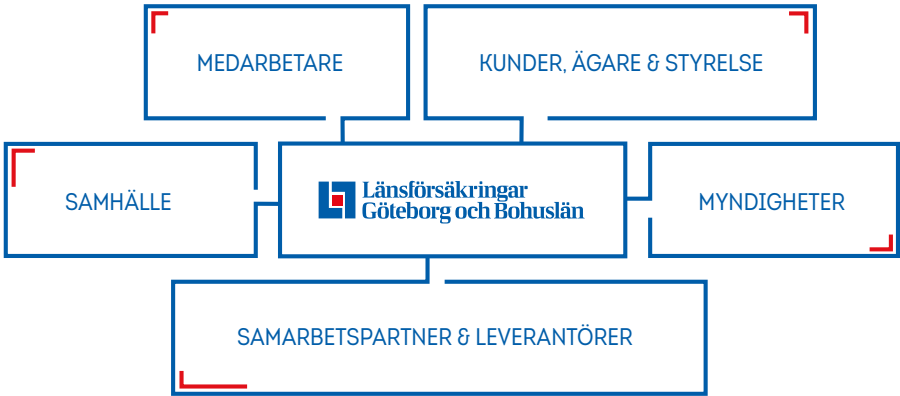
RISKOMRÅDE	STYRDOKUMENT	RUTINER OCH SYSTEM FÖR RISKHANTERING
Miljö	Riktlinje för miljöarbetet, riktlinje för resor, riktlinje för förmånsbil, tjänstebil och inköp av poolbil, uppförandekod för leverantörer, riktlinje för finansförvaltningen, inköbspolicy, riktlinjer för upphandling.	ISO 14001, koldioxidredovisning av investeringar, obligatorisk hållbarhetsutbildning för medarbetare, skyddsronder, riskbesiktningar, skadeförebyggande kunskapsträffar och kundbesök, exkluderingslista för investeringar och regelbunden genomlysning av kapitalinnehavet, naturskadesamordnare.
Personal och sociala förhållanden	HR-policy, riktlinje för trakasserier, sexuella trakasserier och repressalier, säkerhetspolicy, riktlinje för systematiskt brandskyddsarbete, uppförandekod för medarbetare, uppförandekod för leverantörer	Kollektivavtal, arbetsmiljökommitté, skyddsronder, årlig medarbetarundersökning, medarbetarsamtal, HLR-utbildning för utrymningsansvariga, brandövningar, säkerhetsutbildning, funktion för whistleblowing, obligatorisk utbildning i intern uppförandekod, kundombudsman, lämplighetsbedömning av medarbetare, sjukvårdsförsäkring och friskvårdsbidrag, interna hälsocoacher.
Mänskliga rättigheter	Inköbspolicy, riktlinje för upphandling, uppförandekod för leverantörer, uppförandekod för medarbetare, riktlinje för finansförvaltningen.	Obligatorisk utbildning i intern uppförandekod, FN:s principer för ansvarsfulla investeringar, exkluderingslista för investeringar och regelbunden genomlysning av kapitalinnehavet.
Korruption	Inköbspolicy, riktlinje för hantering av etiska frågor, riktlinje för hantering av intressekonflikter, riktlinje för anställdas egna affärer, riktlinje för sponsring, riktlinje för lämplighetsprövning, uppförandekod för medarbetare, uppförandekod för leverantörer, arbetsordning för styrelsen.	Skyldighet för medarbetare att rapportera bisysslor och närstående relationer, lämplighetsprövning av medarbetare, obligatorisk utbildning i intern uppförandekod, funktion för whistleblowing, anti-penningtvättutbildning, arbetsinstruktion för genomförande av kundkännedom.

Intressenter och väsentlighetsanalys

För att fortsätta vara ett framgångsrikt och konkurrenskraftigt bolag är det viktigt att lyssna in och beakta omvärldens förväntningar och krav på verksamheten. Genom att ta tillvara intressenternas åsikter kan verksamheten utvecklas på ett ekonomiskt, miljömässigt och socialt hållbart sätt.

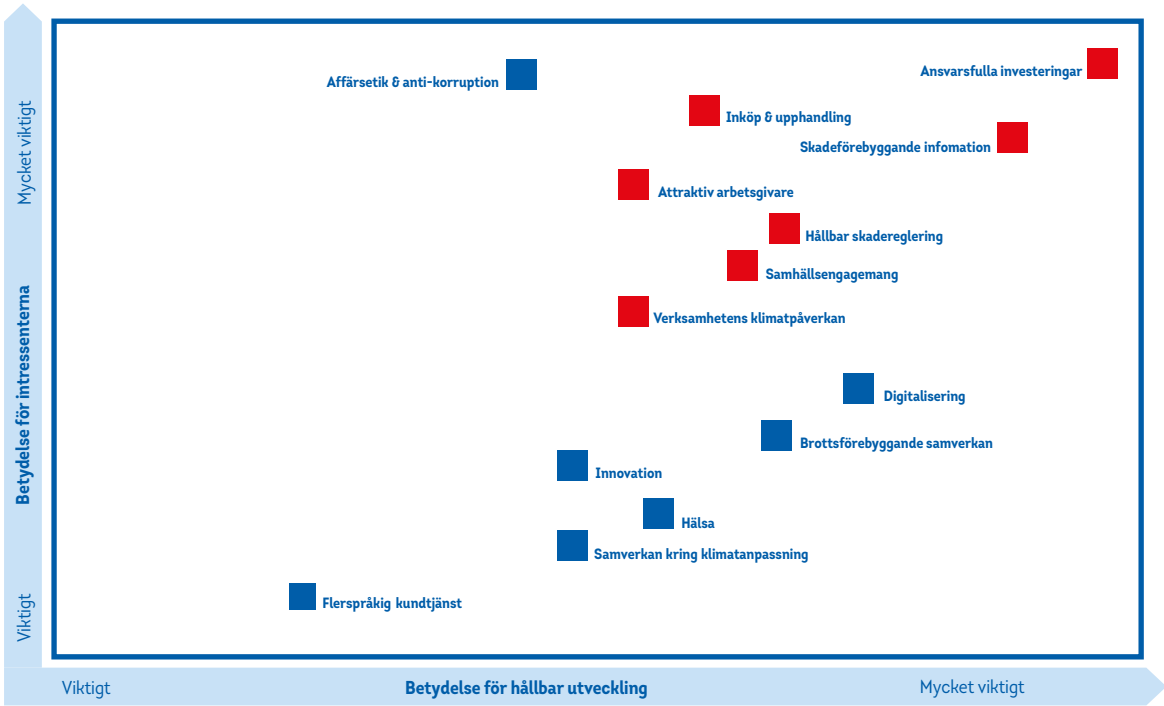
Hösten 2018 genomfördes vår första digitala intressentdialog. 730 kunder, leverantörer, medarbetare osv. svarade på frågor om hur bolaget kan fortsätta utvecklas i en hållbar riktning och med våra kunders trygghet i fokus.

Resultatet från intressentdialogen har lagts ihop med de bindande omvärldskrav som definierats tidigare under året som en del av ISO 14001-arbetet. Underlaget har sedan sammanställts i en väsentlighetsanalys. Den visar vilka frågor som är viktiga för våra intressenter och som samtidigt har stor påverkan på omgivande miljö och samhälle.



INTRESSENTER

Grupper som i stor utsträckning påverkar eller påverkas av verksamhetens beslut och aktiviteter.



VÅSENTLIGHETSANALYS

Frågor verksamheten bör prioritera för att maximera värdet för sina intressenter och en hållbar utveckling. De röda markeringarna är särskilt prioriterade. Läs mer nedan.

Frågor verksamheten bör prioritera för att maximera värdet för sina intressenter och en hållbar utveckling:

Ansvarsfulla investeringar

Hjälpa kunder göra investeringar med miljömässiga, etiska och sociala hänsyn samt säkerställa en ansvarsfull förvaltning av försäkringskundernas premier.

Inköp och upphandling

Ställa krav och regelbundet följa upp leverantörernas arbete för att säkerställa kvalitet, kundnöjdhet och hållbarhet.

Skadeförebyggande information

Förhindra miljöfarliga utsläpp och mänskligt lidande genom att sprida kunskap till kunder om hur risker för inbrott, brand-, vatten- och naturskador kan reduceras.

Attraktiv arbetsgivare

En företagskultur som är inkluderande och fri från diskriminering samt värdesätter mångfald och hållbarhet bidrar till en attraktivitet som arbetsgivare.

Hållbar skadereglering

En hållbar hantering och reglering av skador kräver effektiva processer, tillförlitliga system och god kundkommunikation.

Samhällsengagemang

Vara en aktör som aktivt engagerar sig och bidrar till lokalsamhällets utveckling både på kort och lång sikt.

Verksamhetens klimatpåverkan

Minska de direkta och indirekta klimatutsläpp som verksamheten ger upphov till.

Affärsetik och anti-korruption

Affärsetisk agerande i kombination med ett systematiskt arbete som förebygger förekomsten av korruption och oegentligheter är avgörande för verksamhetens trovärdighet.

Digitalisering

Digitala verktyg, robotisering och artificiell intelligens skapar nya möjligheter att utveckla smarta tjänster, mötas virtuellt, förenkla i vardagen samt effektivisera arbetsflöden.

Brottsförebyggande samverkan

Samarbete med andra aktörer för att förhindra brott och kriminalitet samt öka tryggheten i samhället.

Innovation

Att vara nyfiken och ständigt söka nya lösningar kan skapa utvecklingsmöjligheter och leda till nya produkter och tjänster.

Hälsa

Att främja hälsa handlar om att värna om människors fysiska och psykiska välmående, både internt (medarbetare) och externt (kunder).

Samverkan kring klimatanpassning

Samarbete med kommuner och myndigheter kring klimatanpassningsåtgärder exempelvis vid extrem torka och översvämningar.

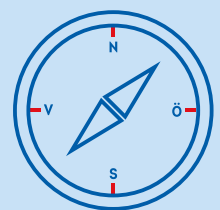
Flerspråkig kundtjänst

Möjlighet att attrahera nya kunder genom att erbjuda kundtjänst på fler språk än svenska och engelska.

Året i korthet

Mindworkout

Dagens arbetsliv innebär nya möjligheter och utmaningar. För att må bra och prestera behöver vi både träna kroppen och hjärnan. Medarbetare erbjuds därför instruktörsledda, mentala träningspass på arbetstid.



Affärsetiskt uppförande

94 procent av våra medarbetare har gjort den nya e-utbildningen i anti-korruption, etik och uppträdande som bygger på vår interna uppförandekod Kompassen, vår vision och våra värderingar.



Återbäring

Vi delar ut 225 miljoner i återbäring till våra kunder och ägare. Beloppet motsvarar cirka 15 procent av inbetald försäkringspremie 2017.

Solceller i Stenungsund

Vi har investerat i en solcellsanläggning på 107 m² med en effekt på 8190 kWh/år. Energiproduktionen motsvarar en besparing på 3 ton CO₂ eller motsvarande vad 400 träd absorberar årligen.



69%

69 procent av kunder som haft kontakt med våra rådgivare inom försäljning skulle rekommendera oss till en vän.



Toppar hållbarhetsranking

För fjärde året i rad utses Länsförsäkringar till Sveriges mest hållbara försäkringsbolag av Sustainable Brand Index - Nordens största kundundersökning om hållbarhet.



Ren landsbyggd

Vi har med hjälp av Håll Sverige Rent hämtat upp 277 ton skrot, 43 ton plast och 10 ton farligt avfall hos våra lantbrukskunder.

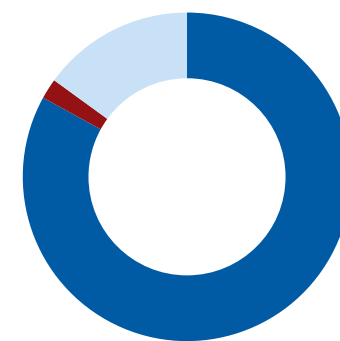


Sveriges mest nöjda kunder

Länsförsäkringar har Sveriges mest nöjda kunder enligt Svenskt Kvalitetsindex undersökning 2018.

Våra kunder

Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän hade 306 270 kunder vid årets slut.



Strandstädningar

300 personer från lokala idrottsföreningar samlade in 5,7 ton marint avfall från den bohuslänska kusten på uppdrag av oss och Städa Sverige.

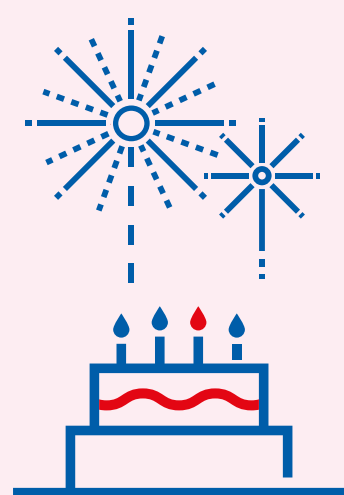


Vägledning för naturskador

Länsförsäkringsgruppen har utvecklat en vägledning som stöd i det lokala arbetet med klimatrelaterade skador.

92%

92 procent av våra medarbetare skulle rekommendera Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän som arbetsplats.



Invigning i Uddevalla

400 kunder bjöds på tårter vid invigningen av vårt nybyggda kontor i Uddevalla.



Mångfald

Som partner till West Pride tar vi ställning och står upp för alla människors lika värde, oavsett etnicitet, sexuell läggning, funktionsvariation och trosuppfattning. Under festivalen flaggade vi i regnbågens färger på kontoren.

25

På Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän talar vi 25 olika språk, från isländska till mandarin.



Utökad tillgänglighet

Vi har nya öppettider för spontanmöten i Stenungsund, Kungälv och Partille samt utökad tillgänglighet på skadeavdelningen.



Reflexvandring

Förskolebarn utbildas i trafiksäkerhet med hjälp av vår roliga tipspromenad med reflexer.



Hållbara affärer skapar kundvärde

Ända sen Länsförsäkringar grundades har vårt mål varit att skapa ett tryggt och skadefritt liv för våra kunder tillika ägare. Som marknadsledare inom skadeförsäkring och femte största bank i Sverige har vi inte bara ett av branschens starkaste varumärken – vi har även de nöjdaste kunderna.

Skadeförebyggande arbete ger miljö- och samhällsvinster

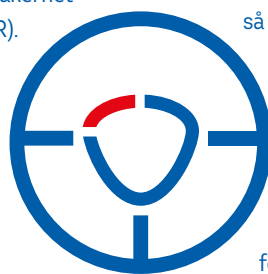
Försäkringsskador kan orsaka stora klimatutsläpp. Till exempel motsvarar en genomsnittlig villabrand 25 ton koldioxid. Därför sprider vi regelbundet kunskap till kunder, både digitalt och i fysiska möten, om hur skaderisker kan reduceras. Under året har vi genomfört trygghetsbesök hos 850 villakunder och risk- och säkerhetsgenomgångar hos 160 lantbrukskunder samt skickat ut nyhetsbrev med skadeförebyggande tips och råd till 120 000 hushåll. Vårt lokala samhällsengagemang, vars syfte är att skapa förutsättningar för fler barn och unga att ta del av ett innanförskapet i samhället, tar också sin utgångspunkt i ett skadeförebyggande arbete. Vi är övertygade om att detta gör skillnad och bidrar till en hållbar utveckling.

Innovation och utveckling

Under året har vi tillsammans med Länsförsäkringar Skåne och Älvsborg skapat innovationsbolaget LFant. Syftet är att utveckla idéer till nya produkter och tjänster. Bolaget arbetar med olika projekt varav två, Husesyn och Edu, har pilottestats i Göteborg. Husesyn lär kunder vad de själva kan göra i sitt boende för att minska risken för exempelvis brand- och vattenskador och Edu utbildar förskolebarn i trafiksäkerhet genom Augmented reality (AR).

RideSafe lanseras för yrkestrafiken

Ett exempel där innovation, hållbarhet och affärsutveckling gått hand i hand är RideSafe. Rattsurfning är en allt oftare bidragande orsak till



Läs mer på ridesafe.se

trafikskador. Med plåthereparationskostnader på 100 miljoner årligen såg Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän en möjlighet att både spara pengar och samtidigt bidra till ett säkrare samhälle. Det övergripande målet är att halvera antalet olyckor, och därmed även sänka våra försäkringstagares premier, på tio år. RideSafe är en smart teknik i form av en liten enhet som enkelt fästs i fordonet samt en mobilapp. När fordonet rullar aktiveras tjänsten automatiskt och "läser" skärmen så att ett skydd mot rattsurfning skapas. Tester hösten 2017 visade även på en rad andra fördelar såsom ett lugnare körsätt och därigenom minskad bränsleförbrukning och reducerat fordonsslitage. Tjänsten lanserades för åkerier, lastbilsföretag, buss- och taxibolag under Elmia Lastbil.

” För oss är det självklart att aktivt bidra till ett hållbart samhälle. Varje liv vi kan rädda och varje olycka vi kan förhindra med RideSafe är en enorm vinst.

Ricard Robbstål,
vd Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän

8.2 mdr
Förvaltad kapital 2018 (7,9 mdr 2017)

+5.6%
Avkastning 2018 (+12,6 % 2017)



Ansvarsfulla investeringar HÅLLBARA FONDER

Allt fler kunder vill investera i ansvarsfulla företag och branscher. Länsförsäkringars egna fonder investerar inte i bolag med verksamhet kopplat till kärnvapen, klusterbomber och landminor. Inte heller i energi- och gruvbolag som har mer än 20 procent av sin omsättning från förbränningskol. Vi har även tre aktiefonder med utökade hållbarhetskriterier:

- **Länsförsäkringar Sverige aktiv som är Svanen-märkt**
- **Länsförsäkringar Global hållbar**
- **Länsförsäkringar Fossilsmart**

Utöver Länsförsäkringars egna fonder erbjuds kunder ett sortiment av externa fonder för sitt pensions- och fondsparande. Hållbarhetskrav ställs på dessa och utbudet inkluderar även fonder med utökade hållbarhetskriterier.

KAPITALET'S PÅVERKAN

I bolagets kapitalförvaltning ställer vi krav på att internationella konventioner för miljö, mänskliga rättigheter, arbetsrätt och anti-korruption respekteras. Vi gör inte direktinvesteringar i spelbolag, bolag med tillverkning eller försäljning av vapen och krigsmateriel, fossila bränslen, pornografi, alkohol och tobak. Förutom vår egen riktlinje för finansförvaltningen använder vi Länsförsäkringar Fondförvaltnings exkluderingslista. Aktiefondsinnehavet genomlysas kvartalsvis för att säkerställa att vi, varken direkt eller indirekt, investerar i dessa bolag.

Vi mäter årligen våra direktinvesteringars klimatavtryck enligt Svensk Försäkrings branschstandard för koldioxidredovisning av investeringar. Det redovisade nyckeltalet mäter aktieportföljens växthusgasutsläpp i förhållande till portföljbolagens intäkter (nettoomsättning) vilket kan ses som ett

mått på innehavets koldioxideffektivitet. Nyckeltalet visar en ögonblicksbild och mäter inte investeringarnas totala klimatpåverkan. Beräkningarna omfattar inte alla indirekta utsläpp och är således inte heltäckande. Aktieportföljens koldioxidavtryck 2018 var 12,9 ton CO₂e per miljoner kronor i intäkt (14,7 2017). Detta är ett väsentligt lägre klimatavtryck än jämförelseindexet MSCI ACWI på 31,2 ton CO₂e per miljoner kronor i intäkt (26,7 2017).

VÄSTSVENSKA INVESTERINGAR

Under året har bolaget startat upp ett arbete med att investera i lokala, västsvenska verksamheter. Investeringssidéer hittas genom att följa de innovationstrender som präglar marknaden. En investeringskommitté är tillsatt som ansvarig för det nya upplägget och har 7 miljoner kronor årligen till sitt förfogande. 2018 har investeringar gjorts i Winningtemp AB, Vegafish AB, Ten Medical Design AB och Talkamatic AB.



En hållbar arbetsplats

Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän är ett bolag som värdesätter människors olikheter, hälsa och en hållbar prestation. Stolta medarbetare som trivs på arbetet skapar engagemang vilket i sin tur stärker varumärket, ger bättre affärer och ökar kundnöjdheten.

Engagemang som gör skillnad

Vi vill skapa en arbetsplats som ger alla medarbetare utrymme att växa utifrån sina egna och bolagets förutsättningar. Engagemanget för vår affär och att leverera en kundupplevelse i världsklass finns hos alla - från kundrådgivare och kontorschef till riskingenjör och skadereglerare. Vi erbjuder en rad olika utvecklingsmöjligheter och förutom satsningar på kompetens uppskattar många de frivilliga uppdragen som bland annat hälsocoach, hållbarhetsambassadör, Ung Företagsamhet-rådgivare och My Dream Now-klasscoach.

En jämställd och inkluderande kultur

Vi är övertygade om att olikheter gör oss starkare och leder till bättre resultat. Därför sätter vi mål som leder till att vi attraherar, rekryterar och utvecklar medarbetare med olika bakgrund och erfarenheter. Genom att aktivt jobba för att främja jämställdhet och mångfald kan vi nå ett bredare kundsegment samtidigt som vi tillvaratar den kompetens som finns i vårt närområde. Diskriminering och oetiskt beteende accepteras givetvis inte på vår arbetsplats. Under året har vi

lanserat en ny e-utbildning som grundar sig på vår interna uppförandekod Kompassen. Hittills har 94 procent genomfört den.

Större etnisk mångfald

2016 satte Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän ett mål med syftet att i större utsträckning spegla samhället. Till 2020 ska vi fördubbla den etniska mångfalden i bolaget till 20 procent. För att uppnå detta arbetar vi med flera olika insatser, till exempel praktik och mentorskap för utlandsfödda akademiker. Vi har även utvecklat en kurs i bank- och försäkringssvenska och förändrat hur vi kommunicerar, bland annat i rekryteringsannonser. 2018 landar vi på 12 procent.

Hälsosam arbetsmiljö

Vi strävar efter att vara ett aktivt bolag i många bemärkelser. Med hjälp av den egna hälsoappen Peppen inspirerar vi regelbundet varandra till olika aktiviteter för ett friskare liv. 2018 har vi tagit nästa kliv på vår interna hälsoresa tack vare två nya verktyg för mental träning

- Mindworkout och Luren. Medarbetare erbjuds även förmåner som privat sjukvårdsförsäkring, friskvårdsbidrag, rabatt på gymmedlemskap och reducerade avgifter till lopp. Alla medarbetare omfattas av kollektivavtal.

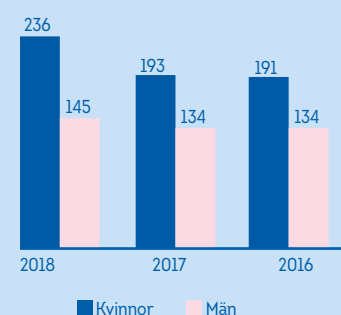
Vår klimatpåverkan

Varje år gör vi ett klimatkalkyl enligt Greenhouse Gas Protocol. De direkta växthusgasutsläppen orsakas av resor med företagsägda tjänste- och poolbilar och de indirekta utsläppen av el och värme i våra lokaler samt inköp till verksamheten, tjänsteresor i privatägda bilar och flyg. Eftersom resorna står för en stor del av vår klimatpåverkan har vi under året utbildat medarbetare i ecodriving, uppdaterat

tjänstebilspolicyn och reseriktlinjen samt genomfört en pilot kring onlinemöten med kund. För att uppmuntra till klimatsmartare arbetspendling erbjuds medarbetare elcykel till bruttolöneavdrag, rabatt på Västtrafikkort och fri tillgång till Styr & Ställ-systemet i Göteborg.



Jämställdhet

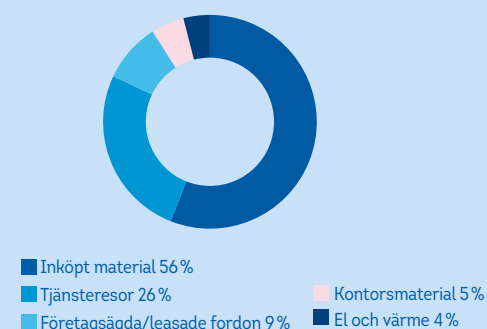


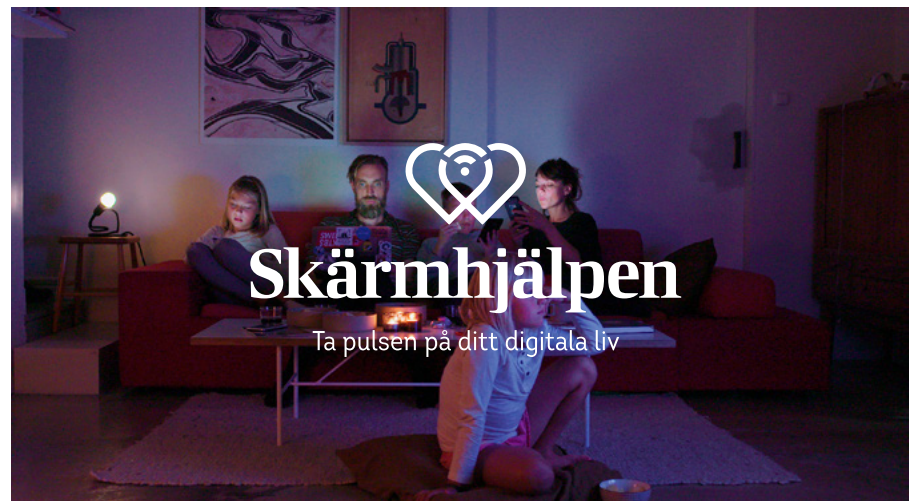
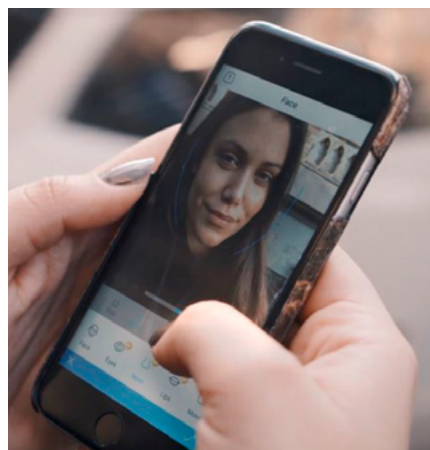
Frisknärvaro

97%

(2017: 96 %, 2016: 96 %)

Klimatutsläpp 2018 (523 ton CO₂e)





Skärmhjälpen

Ta pulsen på ditt digitala liv

Vänster sida från vänster:

Överskottet från försäljningen av #MissLyckad T-shirten, 54 000 kr, skänktes till Friends.

Utbildningsmaterial om ungas psykiska hälsa och sociala medier finns på MissLyckad.se

Rektor Maria Brülls och trygghetsvärd Lennart Hallgren på Sandbackaskolan i Kungälv.



Ovan: På skärmhjälpen.se finns ett skärmberoendetest och hjälp att bryta dåliga vanor.

Vänster: Sjöräddningsbåten Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän har sin hemmahamn på Rörö.

Vårt lokala samhällsengagemang

Vårt engagemang sträcker sig längre än till försäkringar och banktjänster. Genom ett aktivt, lokalt samhällsengagemang vill vi bidra till utvecklingen av vårt närområde, Göteborg och Bohuslän. Samma område som våra nuvarande och framtida kunder lever och verkar i.

Kommunsamarbeten för barns innanförskap

Vi vill skapa goda förutsättningar för fler barn och unga att lyckas i livet. Att öka deras chanser till ett innanförskap i samhället. För ju fler som växer upp som trygga och starka individer som tror på sig själva och framtiden, desto bättre för oss alla. Därför samarbetar vi med skolor, sociala företag och ideella organisationer för att tillsammans kunna göra skillnad. 2018 har vi genomfört en rad olika insatser i samarbete med Mölndals kommun, Göteborgs Stad och Kungälv kommun.

Fler trygghetsvärdar på skolor

En av satsningarna inom ramen för Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän's lokala samhällsengagemang är att vi finansierar trygghetsvärdar på utvalda grundskolor. Syftet är att skapa en lugn och trygg tillvaro under skoltid för eleverna samt att främja kamratskap, studiero och respekt för varandra. Både elever och personal på Frejaskolan (tidigare Tynneredsskolan), Frölundaskolan och Råvebergsskolan i Göteborg samt Sandbackaskolan i Kungälv vittnar om att trygghetsvärdarnas närvaro skapar positiva effekter i skolmiljön.

Kunskap om sparande och försäkring till nyanlända

Enligt Statistiska Centralbyrån saknar över 50 procent av svenskar födda utanför Europa ekonomisk marginal för oförutsedda utgifter och 13 procent har inte hemförsäkring. Bland födda i Sverige är andelen 14 procent respektive 2 procent. Vi vill sprida kunskap om värdet av långsiktigt sparande samt vikten av att skydda liv och egendom. Därför gör vi riktade insatser mot nyanlända. Vi har exempelvis bjudit in till informationsträffar och studiebesök med fokus på privatekonomi och försäkring via Kungälv kommun, Mitt liv och Universeum.

Båten som räddar liv till havs

Sedan många år tillbaka samarbetar Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän med Sjöräddningssällskapet. Vi vill göra en långsiktig skadeförebyggande insats i vårt område och har därför valt att sponsra en 12 meter lång, självdrivande sjöräddningsbåt.

#MissLyckad om självkänsla och sociala medier

För många är sociala medier ett roligt men också ångestladdat tidsfördriv. Faktum är att sociala medier är en bidragande orsak till psykisk ohälsa bland unga. För att stärka ungdomars självkänsla, hjälpa dem se igenom fejkade bilder och våga ifrågasätta skeva kropps-ideal lanserade vi #MissLyckad - en motrörelse till perfektionshetsen i samhället och ett sätt att öka kunskapen kring hur vi kan

använda sociala medier utan att det påverkar vårt välmående negativt. Vi har utvecklat ett utbildningsmaterial för skolor och tillsammans med Icona Pop och kläddesignern Ida Klamborn skapade vi en unik, unisex T-shirt i ekologisk bomull.

Skärmhjälpen

Digitaliseringen av samhället har givit både positiva och negativa konsekvenser för organisationer, familjer och individer över hela världen. Att detta skifte kräver nya förhållningssätt och ny kunskap hos vuxna och barn är inte oväntat. Och eftersom vi vet att alla dessa skärmar som kommer in i våra liv skapar konflikter i många familjer och i vissa fall även försämrar psykisk hälsa så har Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän satsat på föräldrautbildningen skärmhjälpen.se.

” Vår undersökning bland ungdomar visar att hälften mår dåligt av all perfektionshets. Var tredje tjej känner sig misslyckad.

Exempel på resultat under året:

- Höjda betyg genom resultat-fokuserat stöd av Stiftelsen Läxhjälpen**
90 elever på 4 högstadieskolor har fått extra stöd.
- Klasscoachprogrammet My Dream Now ger förebilder i socioekonomiskt utsatta områden**
9 medarbetare har träffat 200 elever på 5 högstadieskolor.
- Elevledda rastaktiviteter för ökad fysisk aktivitet med Trivselprogrammet**
1980 barn på 7 grundskolor har aktiverats.
- Universeums pedagoger utbildar elever, lärare och föräldrar i programmering**
320 elever på Vättnedalsskolan (F-6) i Tynnered, Göteborg.
- Träning i samarbete och problemlösning via Ung Företagsamhets läromedel Vårt samhälle.**
110 elever på 2 grundskolor har deltagit.



Fredrik Nord

Skadeförebyggare, Lilla Bommen

Varför är det viktigt att förebygga skador?

- Den bästa skadan är den som aldrig uppstår, både för kunden, miljön och bolagets lönsamhet. Om ett försäkringsbolag kan hjälpa sina kunder att förebygga skador leder det i längden till lägre skadekostnader som hos ett ömsesidigt försäkringsbolag ger lägre premier eller återbetalning av premier i form av återbäring. Förutom att skadorna är kostsamma drabbas miljön negativt av alla de samlade åtgärder som krävs för att återställa skadan. En genomsnittlig villa-brand släpper ut 25 ton koldioxid som bidrar till växthuseffekten och släckvatten kan ta med sig giftiga ämnen ner i mark och vattendrag. Det finns alltså mycket att vinna genom det skadeförebyggande arbetet.

Kan du ge ett exempel på hur ni hjälper era kunder att undvika skador?

- Vi gör cirka 750-800 trygghetsbesök varje år där vi besöker kunder som har sin fastighet försäkrad hos oss. Vid besöken lämnar vi skadeförebyggande information där fokus ligger på hur kunden undviker vatten-, brand- och inbrottsskador. Förutom trygghetsbesöken gör vi även riskbesiktningar på fastigheter som en del i vårt riskurvalsarbete. Detta för att säkerställa att bolaget inte tar onödiga risker, någonting som kan drabba alla försäkringstagare i förlängningen eftersom vi är ett kundägt bolag.

Nu är vi på plats i köket, vad kollar du på här Fredrik?

- I dagens kök finns ofta flera maskiner som använder vatten, exempelvis diskmaskin och integrerade kolsyre- och ismaskiner. Tätskikt ska finnas under alla vattenanslutna maskiner så att man snabbt kan upptäcka ett läckage. Gamla rör som går sönder på grund av ålder, slitage eller felmontering är den vanligaste orsaken till vattenskadorna. Tänk på att våtutrymmen, rör och kopplingar har en begränsad livslängd. Ett badrum håller i 25-30 år.

FREDRIKS 5 TIPS TILL DIG SOM KUND

1. **Ha ett bra brandskydd i bostaden.** Brandvarnare (minst 1 per våningsplan), en 6 kilo pulverbrandsläckare och brandfilt.
2. **Var hemma och vaken** när du använder diskmaskin, tvättmaskin och torktumlare.
3. **Förhindra inbrott med godkända låsenheter** (klass 3) till ytter- och altan dörrar. Ett larm skapar ytterligare trygghet.
4. **Anlita hantverkare certifierade av branschorganisationer** och se till att få kvalitetsdokument när arbetet är klart.
5. **Rensa hängrännor, avrinningssystem och brunnar** för att undvika att regnvatten tränger in i fastigheten vid skyfall. Flytta eller förankra lösegendom på tomten inför storm.



Lotta Balogh

Liv- och tjänstepensionsrådgivare, Sisjön

Varför försöker ni främja hälsa bland era kunder?

- Om ett försäkringsbolag kan hjälpa sina kunder att förebygga ohälsa och sjukdomar leder det i längden till lägre kostnader både för kunden, arbetsgivaren och samhället. Men hälsa är inte bara sjukfrånvaro utan ett integrerat begrepp av fysiskt, mentalt och socialt välbefinnande där även privatekonomi har en inverkan på individens välmående. Hälsosamma arbetssätt och hållbara arbetsmiljöer kommer troligen vara avgörande för att behålla och attrahera rätt kompetens och medarbetare i framtiden.

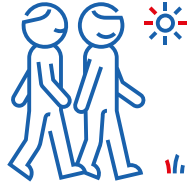
Hur hjälper ni kunder att undvika ohälsa och ekonomiska risker?

- Sjukskrivningar kostar samhället 57 miljarder kronor årligen och antalet som drabbas av stressrelaterade sjukdomar har enligt Försäkringskassans statistik sexdubblats mellan 2010 och 2017. Vår sjukvårdsförsäkring erbjuder arbetsgivare och anställda bästa möjliga stöd och hjälp. Den förebygger ohälsa, förkortar sjukdomstiden och rehabiliterar. Våra övriga riskförsäkringar, till exempel olycksfallsförsäkring, sjukförsäkring och pensionssparande med premiebefrielse, ser till att trygga individens ekonomi i händelse av sjukdom eller eventuell olycka.



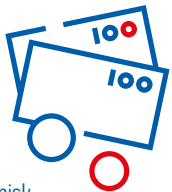
LOTTAS 5 TIPS TILL DIG SOM KUND

1. **Fråga din arbetsgivare** vilka försäkringar du har via jobbet.
2. **Behöver du komplettera skyddet?** Ta hjälp av en försäkringsrådgivare.
3. **Spara** för din framtida inkomst, din pension.
4. **Lev hälsosamt** och ta hand om dig själv.
5. **Se över dina investeringar** så att du även här kan bidra till en bättre värld.



NOHAS 5 TIPS TILL DIG SOM KUND

1. **Buffertsparende** - för oförutsedda händelser.
2. **Långsiktigt sparande** - förverkliga en dröm som en resa eller en bil.
3. **Pensionsparande** - för att ha en stabil ekonomi när du går i pension.
4. **Bo kvar-försäkring** - ger dig och din familj ekonomisk trygghet om någon skulle avlida, bli arbetslös eller sjuk.
5. **Allt under ett och samma tak** - kom till oss för rådgivning inom privatekonomi, försäkring, pension samt för att sälja och köpa bostad.



Noha Genc

Privatrådgivare, Kungälv

Hur skapar du en kundupplevelse i värdsklass?

- Det absolut viktigaste är att ha kunden i fokus. Kunden ska känna sig uppskattad och få min fulla uppmärksamhet. Det är även viktigt att förbereda sig väl, ha en struktur. Gå igenom kundens engagemang innan för att kunna erbjuda behovsanpassade lösningar under mötet. Min huvuduppgift är att skapa kundnöjdhet inom privatekonomisk rådgivning med inriktning på finansiering, sparande, försäkringar - att erbjuda kunden allt under ett tak vilket inkluderar ett gott samarbete med våra duktiga fastighetsmäklare.

Stämmer det att ni erbjuder kunder onlinemöte?

- Ja, vi erbjuder kunderna att ha mötet precis var de vill. Det är ett perfekt komplement för de som inte har möjlighet att ta sig till ett av våra tio kontor, kanske är på resande fot eller har svårt att ta sig ifrån jobbet. Det enda kunden behöver är dator och mobiltelefon samt mobilt Bank-ID. Rådgivaren delar skärm med kunden och tillsammans tittar vi på en gemensam presentation. Det fungerar väldigt bra och vi får positiv respons från kunderna.

Utmaningar framåt

Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän strävar ständigt efter att utveckla och förbättra verksamheten. Det är en förutsättning för att vi ska kunna fortsätta skapa värde för våra kunder och bidra till en hållbar utveckling. Tack vare vår stora kundbas, lokala kännedom och kompetenta medarbetare har vi goda förutsättningar att möta förändrade behov och omvärldskrav.

Vår långsiktiga ambition är att integrera hållbarhet i bolagets processer, strategier och mål. Det ska genomsyra hela organisationen och de beslut som vi tar. Vi ska även fortsätta sprida kunskap och engagemang utanför organisationen - till kunder, leverantörer och samarbetspartners. Tillsammans, genom aktiva val och medvetna handlingar, kan vi göra skillnad.



FOKUS 2019 ÄR BLAND ANNAT:

• 30 procent lägre klimatpåverkan till 2023

Flera insatser är planerade för att vi ska nå målet 30 procent lägre koldioxidutsläpp 2023 jämfört med 2018. Till exempel ökad andel digitala försäkringsbrev.

• Upphandling av leverantörer inom motorskador

I upphandlingen av skadeverkstäder kommer vi att revidera och förtydliga de krav som styr mot hållbarhet.

• Digitala kundmöten

För att tillgodose förändrade kundbehov behöver vi fortsätta utveckla enkla lösningar som möjliggör fler digitala kundmöten.

• Praktik för ökad mångfald

För att bidra till integrationen ska vi årligen erbjuda tio akademiker med utländsk bakgrund praktik med målsättningen att det ska leda till jobb.

• FN:s globala hållbarhetsmål

Vi ska analysera hur vi konkret kan bidra till uppfyllandet av Agenda 2030 och integrera målen i verksamheten.

• Hållbarhetsrisker i investeringsportföljen

En genomlysning av våra investeringar ska göras i syfte att identifiera hållbarhetsrisker och bolag som bryter mot internationella normer.

• Fler barn och unga i innanförskap

Utvecklingen av samarbeten för att fler barn och unga ska kunna växa upp som trygga och starka individer ska fortsätta.

• Kulturutveckling genom internutbildning

Två nya utbildningar för medarbetare som handlar om hållbar prestation och inkluderande kultur ska tas fram.

• Klimatsmarta tjänsteresor

Vi ska tillsätta en arbetsgrupp som utreder hur vi kan resa mer klimatsmart i tjänsten. Antalet flygresor ska minska med 10 procent.

Likt arbetet med hållbarhet i bolaget har många engagerade och hjälpt till med denna hållbarhetsrapport.

Tack alla som har bidragit i processen!

Har du frågor, funderingar eller förbättringsförslag som du vill dela med dig av till Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän? Välkommen att ta kontakt med vår hållbarhetschef Zandra Jönsson, zandra.jonsson@lansforsakringar.se

Frågor?

Revisorns yttrande

Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

Till bolagsstämman i Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän, org.nr 558500-8039

Uppdrag och ansvarsfördelning

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten för år 2018 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.

Stockholm 5 mars 2019

Jan Palmqvist
Auktoriserad revisor

