

Hållbarhetsrapport 2019



Innehåll

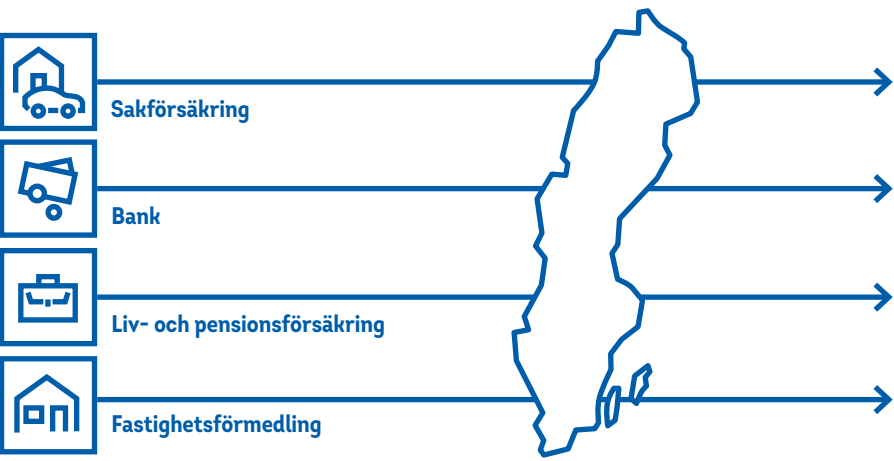
Vd har ordet	3
Om bolaget	4
Året i korthet	6
Allt ska hålla	8
Intressenter	9
Ett hållbart erbjudande	10
En hållbar arbetsplats	12
Ett hållbart samhälle	14
En hållbar planet	16
Utmaningar	18
Revisorns yttrande	19

Om länsförsäkringsgruppen

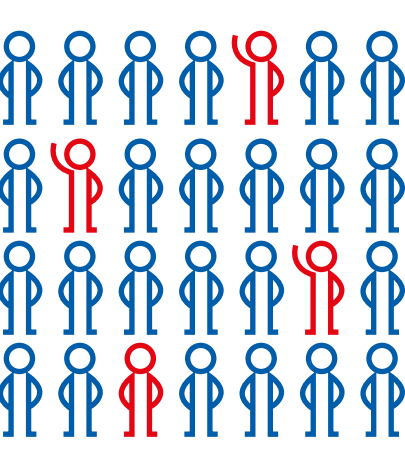
Länsförsäkringsgruppen består av 23 självständiga länsförsäkringsbolag i samverkan. Varje bolag ägs av sina sakförsäkringskunder och agerar på sin egen geografiska hemmaplan, nära sina kunder. Varje bolag äger i sin tur det gemensamma bolaget Länsförsäkringar AB med dotterbolag där verksamhet som passar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

Erbjudande

23 lokala bolag



3,9 miljoner kunder



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 principer 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 direkt påverkan på miljön. Trots det har vi beslutat att minska bolagets sammanlagda koldioxidavtryck 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 verktyg 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. Vi använder digitala plattformar för att driva utveckling inom hållbarhetsområdet. Såväl interna som externa. Dessa uppmuntrar till fysisk aktivitet, mental träning samt att mäta och följa sin egen påverkan på klimatet – men även sin skärmtid.

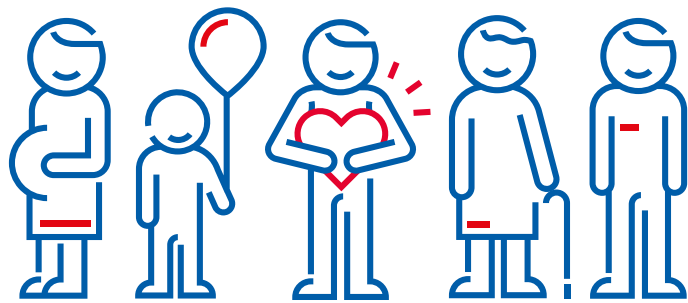
För att ta reda på vad omvärlden och våra intressenter tycker om vårt hållbarhetsarbete och inom vilka områden de anser att vi ska vara ledande har vi genomfört en digital intressentdialog. Återkopplingen är att vi ska engagera oss i det som är verksamhetsnära. Ansvarsfulla investeringar, skadeförebyggande 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 2020 fortsätter vi att anpassa vårt hållbarhetsarbete till Förenta Nationernas 17 mål och bidra till den globala strävan att bland annat motverka jordens uppvärmning. Vi har valt att fokusera särskilt på 4 av målen. De handlar om hälsa och välbefinnande, minskade ojämlikheter, hållbar konsumtion och produktion samt att bekämpa klimatförändringarna. Vidare har vi skapat ett manifest som presenteras under rubriken "Allt ska hålla" på sida 8. I korthet innebär det att vi ska verka för att människor, saker, natur och miljö håller över tid.

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 svårmatchad.

Våra 415 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 60 fullmäktigeledamöter som bevakar kundernas 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

Genom att förmedla trygghet, minska risker och förebygga skador i de 15 västsvenska kommuner som är vårt verksamhetsområde skapar vi värde och bidrar till en hållbar utveckling. Hållbarhetsarbetet utgår från vår policy och drivs av hållbarhetschefen på uppdrag av företagsledningen.

Bolaget har även en hållbarhetssamordnare och fem hållbarhetsambassadörer. Alla medarbetare utbildas i hållbarhet genom föreläsningar, workshops och e-utbildning.

Miljöcertifiering

Bolaget är ISO 14001-certifierat sen 2006 vilket innebär att vi har ett systematiskt och kvalitetssäkrat miljöarbete. Den internationella standarden stöttar vårt arbete med ständiga förbättringar med målet att minska verksamhetens miljöpåverkan. Våra områden med störst inverkan på miljön är inköp och upphandling, skadereglering, tjänsteresor, investeringar och det skadeförebyggande arbetet.

Förebygga korruption, mutor och oegentligheter

För att kunna agera proaktivt och motverka alla former av korruption i samhället behöver vi förstå vilka risker som finns. Under hösten har vi därför utbildat chefer och funktionsansvariga inom områden där det generellt sett finns känsliga interaktionsytor och risk för intressekonflikter. För att identifiera potentiella riskområden och lämpliga förebyggande åtgärder har vi även gjort ett 20-tal djupintervjuer och en riskworkshop.

Arbetet har utförts i samarbete med en revisionsfirma och resulterat i en risk- och sårbarhetsanalys. Riskområden som identifierades var bland annat intressekonflikter och otillbörliga förmåner vid leverantörskontakter, sponsringsaktiviteter och representation. 2018 utvecklade vi en e-utbildning i anti-korruption, etik och uppträdande. Förra året genomförde 94 procent av våra medarbetare denna. En ny kunskapsuppdatering görs våren 2020.

Inköp och upphandling

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 och vi ställer krav på hållbarhetspolicy och mätbara mål eller tredjepartscertifiering. Vi efterfrågar även kontaktuppgifter till den som ansvarar för hållbarhet hos leverantören. Leverantören redovisar sitt hållbarhetsarbete vid uppföljningsmöten.

Riskhantering

Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslänns verksamhet är förenad med risktagande. Vårt riskhanteringssystem syftar till att identifiera, mäta, hantera och rapportera risker. Riskstrategin uppdateras årligen i samband med strategi- och affärsplaneringsarbetet. Styrelsen är ägare till bolagets riskhanteringssystem som bygger på en organisation med tydliga ansvarsområden och väl fungerande arbetsprocesser. Uppföljning sker löpande av bolagets styrelse, ledning, centrala funktioner och extern revision. För att säkerställa att riskätgärdena genomförs effektivt används styrdokument, rutiner och kontrollaktiviteter.

Hållbarhetsrisk definieras som risken för förluster till följd av att verksamheten agerar på ett sätt som orsakar direkta eller indirekta negativa konsekvenser ur

ett ekonomiskt, miljömässigt eller socialt perspektiv. Hållbarhetsrisken påverkar eller påverkas av flera andra av bolagets risker. Ytterligare information finns i årsredovisningens noter samt Rapport om solvens och finansiell ställning (SFCR).

Om hållbarhetsrapporten

Denna rapport innehåller hållbarhetsupplysningar som är relevanta och behövs för förståelsen av bolagets utveckling, ställning och resultat, däribland upplysningar i frågor som rör miljö, sociala förhållanden, personal, respekt för mänskliga rättigheter och motverkande av korruption.

Nedan beskrivs relevanta styrdokument samt rutiner och system för riskhantering utöver vår hållbarhetspolicy. Väsentliga risker och riskreducerande aktiviteter gällande miljö redogörs för på sida 14-15, sociala förhållanden på sida 12-13, personal på sida 10-11 och anti-korruption på sida 17. Centrala resultatindikatorer presenteras på sida 4-5 och 8-15.

Risker för brott mot mänskliga rättigheter finns framförallt i vår kapitalförvaltning och leverantörskedja. Vi genomlyser aktieinvesteringar kvartalsvis för att säkerställa att vi varken direkt eller indirekt investerar i bolag med koppling till kränkningar av bland annat internationella konventioner inom miljö, mänskliga rättigheter, arbetsrätt och korruption. I dagsläget har vi inga metoder eller nyckeltal för att utvärdera respekt för mänskliga rättigheter hos våra skadeentreprenörer. Detta är ett framtida utvecklingsområde.

Vårt erbjudande i korthet

AFFÄRSOMRÅDE	RESULTAT 2019
 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 147 mkr och premieintäkterna efter avgiven återförsäkring till 1 630 mkr.
 Bank Vi erbjuder banktjänster och ekonomiska lösningar som skapar trygghet för dig, din familj och ditt företag.	Ökning av affärsvolymerna 11% Rörelseresultatet uppgick till 6,1 mkr och affärsvolymerna till 34 349 mkr.
 Liv- och pensionsförsäkring Vi erbjuder pensionssparande som säkerställer en trygg och stabil framtid för dig när du blir äldre.	Minskning av premieinkomsten 3% Premieinkomsten för liv- och pensionsförsäkring uppgick till 1 010 mkr och förvaltad pensionskapital till 18 544 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 sponsring, riktlinje för lämplighetsprovning, uppförandekod för medarbetare, uppförandekod för leverantörer, arbetsordning för styrelsen.	Skyldighet för medarbetare att rapportera bisysslor och närstående relationer, lämplighetsprovning av medarbetare, obligatorisk utbildning i intern uppförandekod, funktion för whistleblowing, anti-penningtvättsutbildning, arbetsinstruktion för genomförande av kundkännedom.

Året i korthet

Allt ska hålla-workshop

På en bolagskonferens utvecklade våra medarbetare 293 idéer på hur våra kunderbjudanden och arbetssätt kan bli mer hållbara.



Anti-korruptionsarbete

Vi har utbildat chefer och funktionsansvariga inom riskområden i regelverket mot mutor och korruption. Vi har även genomfört en workshop som resulterat i en risk- och sårbarhetsanalys..

Intern klimattävling

Genom 15 000 klimat-smarta handlingar har 259 av våra medarbetare sparat 91 ton koldioxid under två månader. Detta motsvarar 7 583 mil i bensinbil eller 3 499 kg nötkött.



Återbäring

Vi delar ut 157 miljoner i återbäring till våra kunder och ägare. Beloppet motsvarar cirka 10 procent av inbetald försäkringspremie 2018.

91%

91 procent av våra medarbetare kan rekommendera Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän som arbetsplats till andra.



Årets skador

Under året har vi hanterat 78 857 skadeärenden motsvarande ett värde på 1 295 miljoner kronor.

Ansvarsfulla investeringar

Inom vår kapitalförvaltning investerar vi inte i bolag där mer än 5 procent av intäkterna kommer från förbränningskol, oljesand och tobak.



Sveriges mest nöjda kunder

Länsförsäkringar har Sveriges mest nöjda kunder enligt Svenskt Kvalitetsindex undersökning 2019.

25

Vi talar 25 olika språk och kan erbjuda kunden tolkning vid behov. I vår digitala språkhjälp finns bank- och försäkrings-termer på arabiska, persiska, kurdiska, kinesiska och polska.



Undvika olyckor till sjöss

I samarbete med Sjöräddningssällskapet och våra kunder har vi märkt ut 180 av de mest olycksdrabbade grunden längs västkusten i tjänsten Grundkollen.



Studenter löser hållbarhetscase

I samarbete med Sustainergies anordnade vi en casekväll för 30 universitetsstudenter med tema hållbarhet och medarbetarengagemang i april.



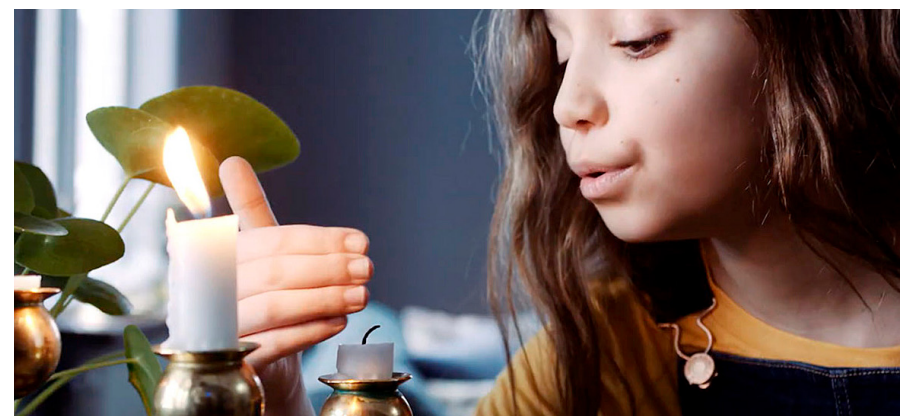
Fördomsfri rekrytering

Vi har uppdaterat vår rekryteringsprocess. Genom att låta kandidaten tidigt göra tester och ta bort det personliga brevet i ansökan blir vårt arbetssätt mer fördomsfritt.



Framtidstro bland unga

För att stärka ungas självkänsla och stötta dem i deras framtidsdrömmar har 6 medarbetare träffat 140 högstadi- och gymnasieelever under höstterminen.

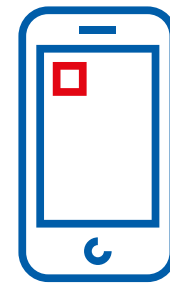


Förebygga skador med Nella

Vi har producerat korta filmklipp med 9-åriga Nella som tipsar hur du som kund kan undvika inbrott, brand- och vattenskadorna i ditt hem.

Cirkulär hantering av skadade mobiler

För att främja återbruk, cirkulär ekonomi och hållbar resursanvändning testar vi ett nytt arbetssätt för hantering av skadade mobiltelefoner som innebär reparation i större utsträckning än tidigare.



92%

92 procent av våra kunder ger högsta betyg i generell nöjdhet efter kontakten med våra skadereglerare.

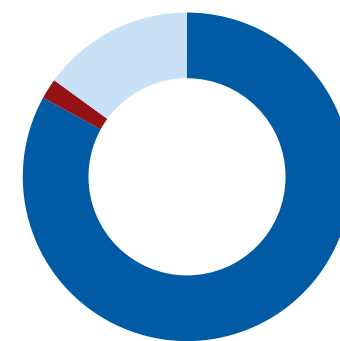


Årets fondbolag enligt Morningstar

Morningstar har utsett Länsförsäkringar till Årets fondbolag. Vi får utmärkelsen som första svenska bolag för att vi har bäst avkastning och för att alla våra fonder har hållbarhetsprofil.

Våra kunder

Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän hade 312 778 kunder vid årets slut.



■ Privat 83 %
■ Företag 15 %
■ Lantbruk 2 %

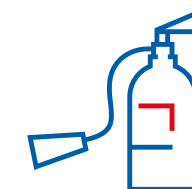
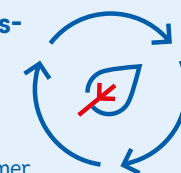


Mer mångfald

Sen hösten 2018 har 14 utrikesfödda akademiker praktiserat på vår arbetsplats. Av dessa har 6 gått vidare till anställning varav 3 hos oss. 2 har fått förlängd praktik.

Hållbar företagsobligation

Vi har lanserat en hållbar företagsobligation som till mer än 90 procent består av gröna obligationer eller innehav som har fått högsta betyg i vår hållbarhetsanalys.



802 trygghetsbesök hos kunder

Vi har gjort 802 trygghetsbesök hos villahemkunder och delat med oss av vår kunskap om hur risken för bränder, vattensläckor och inbrott kan minskas.

Allt ska hålla

FN:s 17 globala mål är den mest ambitiösa agendan för hållbar utveckling som världens länder någonsin antagit. Till 2030 ska vi bland annat avskaffa extrem fattigdom, minska ojämlikheter och orättvisor i världen, främja fred och rättvisa samt lösa klimatkrisen. Stater, företag och organisationer har ett gemensamt ansvar för att säkerställa att målen uppnås. Alla behöver dra sitt strå till stacken.

Vi har stora möjligheter att bidra till en hållbar utveckling i samhället – och det ska vi göra. Under 2017 och 2018 genomfördes 25 workshoppar med över 400 medarbetare och fullmäktigeledamöter i Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän kring FN:s Agenda 2030. Syftet var att definiera hur vi utifrån vår kärnverksamhet och affär på bästa sätt kan bidra till uppfyllandet av de globala hållbarhetsmålen. Vår vd och hållbarhetschef har även varit aktiva i utvecklingen av hur samtliga 23

länsförsäkringsbolag kan arbeta med målen tillsammans. Arbetet har ökat insikten kring hur vår verksamhet påverkar omvärlden ur ett hållbarhetsperspektiv. Både direkt och indirekt, positivt och negativt. Resultatet från workshoparna och det gemensamma arbetet inom länsförsäkringsgruppen har lett fram till ett beslut i ledningsgruppen kring vilka mål vi ska prioritera för att skapa värde för våra intressenter.

För att tydliggöra vår ambition lanserade vi i våras manifestet Allt ska hålla. Budskapet är enkelt. Vi vill att du, dina saker och vår planet ska hålla – idag och imorgon. Självklart ska vi erbjuda den hjälp som kunden behöver när olyckan är framme, men den bästa olyckan är faktiskt den som inte inträffar alls. Därför skapar vi produkter som förebygger skador på havet, i trafiken, på din arbetsplats och i ditt hem.



För att säkerställa att vårt arbete ger de resultat vi önskar och tar oss i rätt riktning följer vi regelbundet upp utfallet av aktiviteter, projekt och nyckeltal för att främja lärande och utveckling i verksamheten.

EXEMPEL PÅ...

... LÅNGSIKTIGA OCH KORTSIKTIGA MÅL

- Minska växthusgasutsläppen med 30 procent till 2023 jämfört med 2018.
- Öka andelen medarbetare med annan kulturell bakgrund till 20 procent i slutet av 2020 för att bättre spegla våra kunder/ägare.
- 60 procent av bolagets inköp av kontorsmaterial, livsmedel osv. ska vara miljömärkta 2020.
- Genomföra 750 trygghetsbesök hos kunder i skadeförebyggande syfte under 2019.

... AKTIVITETER OCH PROJEKT

- Nytt strategiprojekt med fokus på att utveckla hållbara kunderbjudanden.
- Klimattävling bland medarbetare via appen Deedster.
- Tester för hållbarare skadereglering av trasiga mobiltelefoner och vattenskador på trägolv.
- E-utbildning i hållbarhet för alla medarbetare.

Intressenter

För att fortsätta vara ett framgångsrikt och konkurrenskraftigt bolag är det viktigt att vi lyssnar och tar hänsyn till omvärldens förväntningar och krav på verksamheten. Genom att ta vara på intressenternas åsikter kan bolaget utvecklas på ett ekonomiskt, miljömässigt och socialt hållbart sätt.

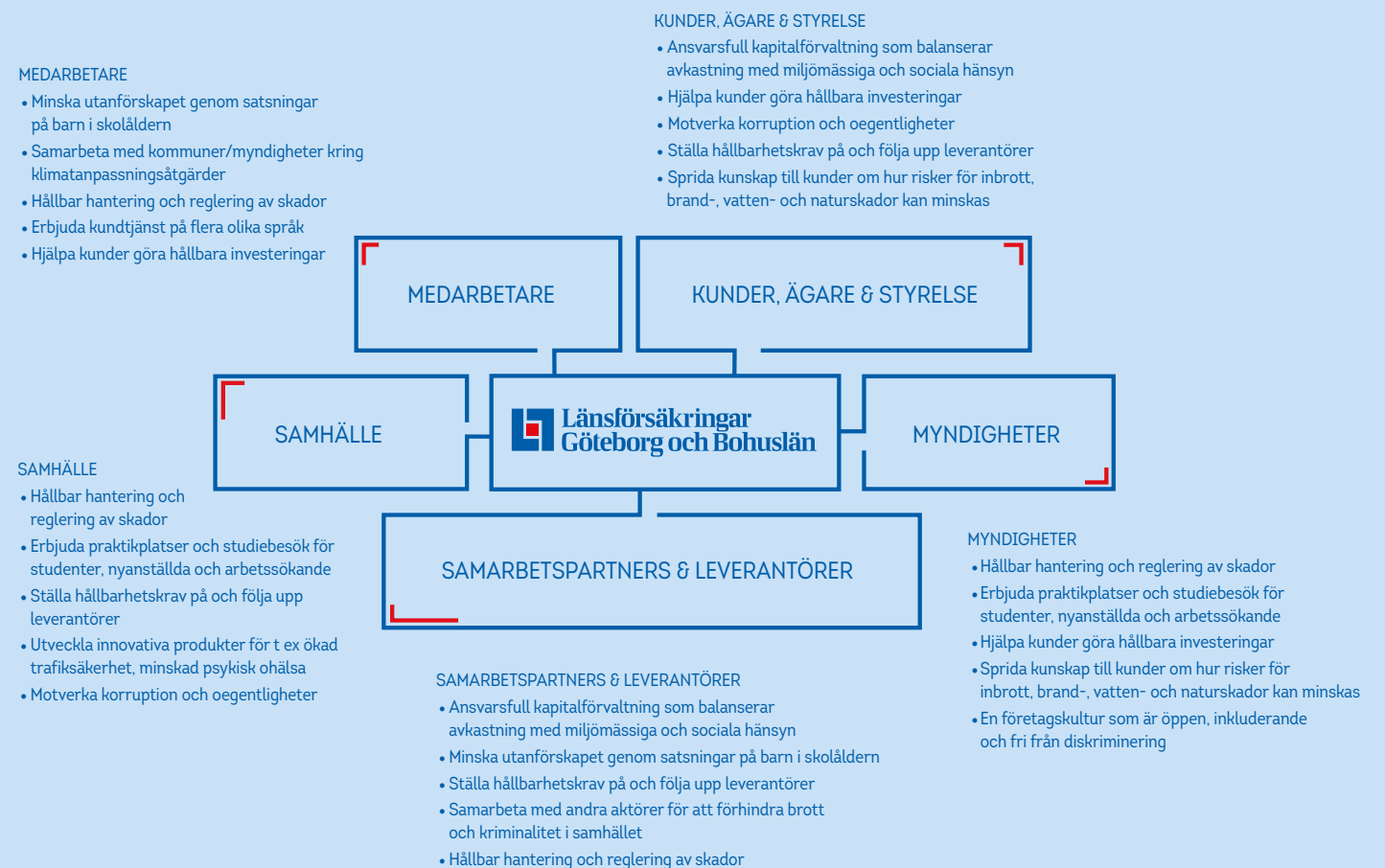
I oktober 2018 genomfördes en omfattande intressentdialog för att identifiera bolagets mest väsentliga hållbarhetsaspekter. 730 kunder, leverantörer, medarbetare osv. svarade på frågor om hur bolaget kan fortsätta utvecklas i en hållbar riktning och med våra kunders trygghet i fokus.

Samma år presenterade vi även vår första väsentlighetsanalys. Den baserades på resultatet från intressentdialogen tillsammans

med insikter från vår omvärldsanalys, bindande krav i ISO 14001-arbetet, internationella ramverk som FN:s Agenda 2030 och vår egen bedömning av relevanta områden för hållbarhetsarbetet. Områden som bolaget bör prioritera för att maximera värdet för intressenterna och en hållbar utveckling är bland annat ansvarsfulla investeringar, affärsetik och anti-korruption, inköp och upphandling samt skadeförebyggande arbete.

Världen runtomkring oss förändras ständigt. Därför har vi som mål att genomföra en ny intressentdialog under 2020. Syftet är att undersöka hur våra intressenters förväntningar och krav har förändrats och kalibrera vårt arbete därefter.

De viktigaste hållbarhetsfrågorna för våra primära intressenter



Ett hållbart erbjudande

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.

Utveckling av hållbara produkter och erbjudanden

Att utveckla hållbara erbjudanden är en del av bolagets strategi för att möta framtidens utmaningar och möjligheter. Traditionella försäkringar är inte gjorda utifrån ett hållbarhetsperspektiv och ett lokalt projekt har därför inletts under året. Arbetet utgår från FN:s principer för hållbar försäkring (PSI) och de 17 globala hållbarhetsmålen. Ambitionen är att skapa, paketera och erbjuda produkter till våra kunder som minskar risker och har en positiv inverkan på klimatet, människors hälsa samt främjar jämlikhet och hållbar konsumtion.

Ansvarsfulla investeringsalternativ för kunder

I vår intressentdialog och väsentlighetsanalys från 2018 värderades ansvarsfulla investeringar högst av alla intressentgrupper. Under året har vi förstärkt kunskapsöverföringen gällande hållbara bankprodukter till våra rådgivare för att i ännu större utsträckning kunna möta kundernas efterfrågan på hållbara placementsalternativ. Ingen av Länsförsäkringars egna fonder investerar i bolag med koppling till kärnvapen, kol, oljesand, tobak och brott mot internationella konventioner inom miljö, mänskliga rättigheter, arbetsrätt och korruption. Våra kunder kan idag välja bland 17 hållbarhetsinriktade fonder.

Våra egna hållbarhetsfonder

- Länsförsäkringar Sverige aktiv (Svanenmärkt)
- Länsförsäkringar Global hållbar
- Länsförsäkringar Fossilsmart
- Länsförsäkringar Hållbar företagsobligation

Robotisering, artificiell intelligens och annan ny teknik

Innovation och teknikutveckling sker på flera håll inom Länsförsäkringar. I våras startade vi JobbaSmart, ett initiativ som syftar till att öka kunskapen och intresset för ny teknik bland medarbetare, frigöra tid för att kunna ta hand om en större kundbas och identifiera förbättringsområden för en mer hållbar vardag. Vi har byggt tre prototyper – automatiserad adressändring, smart val av verkstad, smart stöd för identifiering av bedrägeri – och kommer att omvandla dessa till färdiga lösningar 2020.

Tillgänglighet och digitala kundmöten

Ett av våra mål är att kundtjänst ska svara på 90 procent av alla telefonsamtal inom 3 minuter. 2019 hade vi cirka 180 000 inkommande samtal och resultatet blev 87 procent. Förra året provade vi att erbjuda kunden att ha sitt rådgivningsmöte online. Vi fortsätter utveckla detta som ett komplement till fysiska besök. Denna mötesform är lämplig till exempel om kunden är på resande fot eller har svårt att ta sig till ett av våra tio lokalkontor. Det enda kunden behöver är en dator eller surfplatta, internetuppkoppling och mobilt Bank-ID. Målsättningen för 2020 är att 5 procent av alla kundmöten ska vara digitala.

Förebygga och förhindra skador

Med vår stora kunskap om vad som orsakar flertalet skador kan vi hjälpa våra



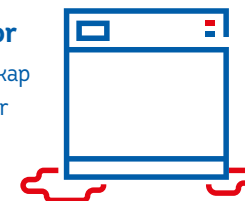
kunder till ett tryggare och skadefriare liv. Vi delar regelbundet med oss av praktiska råd om hur risken att drabbas av skador kan minskas genom kundträffar, nyhetsbrev och sociala medier. 2019 hade vi som mål att göra 750 trygghetsbesök hos villahemskunder. Vi överträffade det med 7 procent och gjorde totalt 802 besök. Vi har även anordnat kunskapsträffar om hur du undviker inbrott i bostaden och installerar solceller på ett säkert sätt.

Mer hållbar återställning av skador

Under året har vi testat att hantera skadade mobiltelefoner på ett mer hållbart sätt. Godsinlösen samlar in mobilerna i våra skadeärenden och bedömer vilka åtgärder som krävs för att laga dem. Trasiga delar byts ut och enhetens ursprungliga komponenter återanvänds i så stor utsträckning som möjligt vid reparation. På detta sätt bidrar vi till att skadade mobiltelefoner får ett längre eller nytt liv. Vi testar även en ny metod för att snabbare återställa vattenskadade på trägolv vilket sparar tid, pengar och miljö.

Uppstart av skadedyrsbolag

Skadedyrsbekämpning ingår i våra villahem- och fritidshusförsäkringar och har under lång tid utförts av våra samarbetspartners. Även om vi varit nöjda med kvaliteten på våra avtalspartners service ser vi fördelar med att äga dessa kundmöten själv. Därför har vi startat ett skadedyrsbolag tillsammans med Länsförsäkringar Älvsborg och Halland. Varje år sker tusentals saneringar och vi vill vara de som hjälper kunden i denna utsatta situation. Vi ser även goda möjligheter att koppla tjänsterna till våra övriga trygghetserbjudanden.



RISKER OCH MÖJLIGHETER I VÅR OMVÄRLD

Hållbarhet har gått från att enbart handla om riskhantering till verkliga affärsmöjligheter. Omvärldens förväntningar på att företag tar ansvar lokalt och globalt ökar. De som lyckas producera innovativa lösningar där lönsamhet och hållbarhet går hand i hand kan generera nya värden och attrahera fler kunder. Kraven att leverera precis den upplevelse som kunden förväntar sig växer. De som förstår kundens behov och beteende

och som utvecklar sin verksamhet utifrån dessa insikter blir därför morgondagens vinnare.

Vi har idag marknadens nöjdaste kunder och för att vara framgångsrika fortsättningsvis måste vi hela tiden röra oss framåt. Därför utvecklar vi hållbara produkter, introducerar robotar i våra processer, skapar digitala mötesplattformar och agerar proaktivt för att våra kunder ska förbli skadefria.



RISKER OCH MÖJLIGHETER I VÅR OMVÄRLD

Förväntningarna på en kundupplevelse i världsklass ökar och med det även kraven på företag bland annat vad gäller tillgänglighet och förmågan att prata olika språk. Samtidigt växer konkurrensen om kompetens inom bank- och försäkringsbranschen liksom de regleringar som syftar till att öka sektorns finansiella stabilitet och konsumentskydd.

Sjuktalen orsakade av psykisk ohälsa stiger i alla yrkeskategorier och statistik från WHO visar att stressrelaterad ohälsa är den vanligaste orsaken till sjukskrivning i Europa. Enligt Försäkringskassan är situationen densamma i Sverige. Diskriminering på och utanför arbetsplatsen kan också utgöra en bidragande faktor.

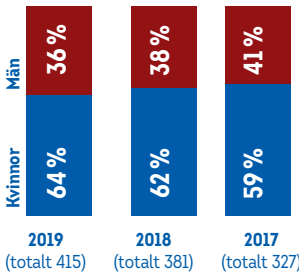
Som arbetsgivare strävar vi efter att vara en attraktiv, utvecklande och inkluderande arbetsplats. Våra medarbetares välmående är grundläggande för att vi ska kunna bedriva en lönsam verksamhet som dagligen tillgodoser kundernas behov på bästa sätt.

Frisknärvaro

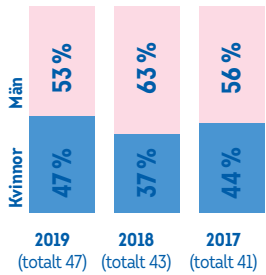
97%

2018: 97% 2017: 96%

Jämställdhet medarbetare



Jämställdhet chefer



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.

Hälsa för hållbar prestation

Ett av våra strategiska mål handlar om hälsa. Vår strategi innefattar både fysisk och mental träning för en hållbar prestation. Sedan 2015 kan vi följa varandras hälsoresa i en app och 51 coacher peppar sina kollegor. 2019 har vi genomfört en digital kompetenshöjning i hur hjärnan fungerar. Det har gett konkreta verktyg för stress, fokus, återhämtning och självledarskap. Medarbetare kan även besöka ett mentalt gym på arbetstid varje vecka. Träningsspassen leds av legitimerade psykologer och terapeuter och utvärderingar visar att de ökar deltagarnas upplevda välbefinnande med 38 procent.

Mångfald utvecklar vår verksamhet

Vi är övertygade om att olikheter gynnar nytänkande och leder till bättre resultat. Mångfald utvecklar våra team och möjliggör att vi når ett bredare kundsegment. Våra medarbetare pratar 25 språk och vi kan erbjuda tolkning till kund vid behov. Vi erbjuder även utlandsfödda akademiker praktik med målet att det ska leda till jobb. Sen starten hösten 2018 har vi haft 14 praktikanter. Av dessa har 6 fått anställning varav 3 hos oss och 2 har fått förlängd praktik.

Utbildning för starkare konsumentskydd

Under året har 250 medarbetare genomfört kompetensutveckling om minst 15 timmar per person. Formella krav på årlig kunskapsuppdatering för medarbetare som säljer bank- och livprodukter har funnits

Det bästa är alla människor, att vara här varje dag och lära mig mycket - det tror jag är väldigt bra för oss som kommer från andra länder, att känna sig inkluderad i Sverige. Och min svenska är 100 % bättre än när jag började!"

Patrycja Jaskowska, praktikant

under en längre tid. För medarbetare som distribuerar sakförsäkringsprodukter har nya krav tillkommit i och med lagen om försäkringsdistribution (IDD) som trädde i kraft 2018. Syftet med lagen är att förstärka konsumentskyddet vid finansiell rådgivning.

Rehabilitering för höga frisktal

Det är viktigt att vi agerar snabbt när någon är sjuk ofta eller under lång tid för att undvika längre sjukskrivningar. Om en medarbetare varit sjuk fem tillfällen under en tolv månadersperiod tar chefen initiativ till ett hälsosamtal. Vid sex sjukfall under en tolv månadersperiod eller om medarbetaren riskerar vara borta över 28 dagar i följd tar vi hjälp av rehabiliteringsdelen i vår sjukvårdsförsäkring. Vi tilldelas då en rehabiliteringssamordnare som ger stöd till både

medarbetare och chef. Vi samarbetar även med företagshälsovård för att förebygga arbetsrelaterade problem.

Medarbetarengagemang skapar värde

Engagemang är ett av våra värdeord och vi ger medarbetare möjlighet att på olika sätt engagera sig utanför den ordinarie rollen. Uppdragen stärker medarbetaren, utvecklar det interna arbetet och skapar värde i vår region. Vi kan välja mellan att vara hälso-coach, digital coach, hållbarhetsambassadör, klasscoach i en grundskola, Ung Företagsamhetrådgivare och mentor till någon som är ny i Sverige genom Mitt Liv.

Ledarutveckling för kulturförflyttning

Fem gånger varje år träffas våra ledare i det vi kallar för ledarforum. Här pratar vi om strategi, affär och kultur samt tränar ledarskap genom praktiska övningar. 2019 har fokus bland annat varit förändringsledning, mitt personliga varumärke och hållbar prestation. Syftet med träffarna är att involvera samt öka transparens och samverkan för vår gemensamma kulturinriktning.

För mig är det betydelsefullt att kunna vara med och skapa värden för ungdomars framtid! Som klasscoach kan jag inspirera ungdomar att tro på sig själva och stötta i hur drömmar kan uppfyllas.

Marcus Pålsson, klasscoach Angeredsgymnasiet

Ett hållbart samhälle

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.

Innanförskap för unga

Alla barn får inte goda förutsättningar att växa upp som trygga och starka individer. Så ska det inte behöva vara. För att jämna ut skillnaderna samarbetar vi med omkring 100 ideella organisationer, sociala företag och idrottsföreningar. Vi finansierar och deltar i aktiviteter för tusentals barn som syftar till att färre ska hamna utanför. Många insatser riktas mot särskilt utsatta områden och åger rum på skolgårdar i Lövgärdet, klassrum i Tynnered och fotbollsplaner i Biskopsgården.

Kreativ skärmtid med United Directors

United Directors ger möjlighet till kreativ skärmtid och bygger vidare på Skärnhjälpen.se och #Misslyckad som riktar ljuset mot kopplingen mellan psykisk ohälsa, so-

ciala medier och vår uppkopplade vardag. Tillsammans med Göteborg Film Festival låter vi ungdomar på tio västsvenska skolor producera en långfilm. Filmens tema är "Statsministern lyssnar" och handlar om att ge barn en röst. Vad skulle de säga till statsministern om de fick chansen? Temat är framtaget av Netflix-aktuella manusförfattaren Oskar Söderlund.

Ökad trafiksäkerhet

Länsförsäkringar försäkrar ungefär var tredje bil i Sverige och arbetar ständigt för att öka säkerheten på vägarna. Förra året dog 20 personer i trafiken i Västra Götaland. Med målet att rädda liv bjöd vi in studenter och experter inom teknik att del av vår

unika skadestatistik under "101 Lives" – ett hackaton med syfte att utveckla innovativa lösningar på problemet med trafikolyckor. Ett vinnande lag utsågs och arbetet för att konkretisera idéerna pågår. Varje år delar vi även ut 3000 reflexvästar till förskolebarn i vårt område.

Sveriges största brandövning

Trots att de flesta bränder där människor skadas sker i hemmet har få tränat på vad man ska göra om det börjar brinna i lägenheten eller huset. Det vill vi ändra på med initiativet Sveriges största brandövning. De flesta bränder inträffar när vi lagar mat, tänder ljus eller laddar elektronik. Genom att öka kunskapen kan vi se till att bränder inte uppstår vilket är positivt ur både säkerhets- och hållbarhetsperspektiv. Vi uppmuntrar framförallt barnfamiljer att brandöva i hemmet vilket kan rädda både liv och egendom.

Satsning på hockey för tjejer

I vissa idrotter är det ena könet tydligt över-representat. Hockey är ett sådant exempel och för att ge tjejer samma möjligheter som killar att utvecklas inom sporten har vi valt att investera i Frölunda Indians satsning på ett flicklag. Med 500 tjejhockeyspelare i regionen görs även en satsning på ett elithockeygymnasium i Göteborg med ambitionen att börja utbilda tjejer i augusti 2021. Som ett nästa och naturligt steg ser Frölunda ett kvinnligt A-lag i spel hösten 2023.

Kunskap för 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.



Ovan: Vi stöttar Frölunda Hockeys flicklag och satsning för att locka fler tjejer till sporten.

Vänster: Tillsammans med Räddningstjänsten lär vi barnen på Råvebergsskolan i Angered vad de ska göra om brandlarmet går.

RISKER OCH MÖJLIGHETER I VÅR OMVÄRLD

Det finns en socioekonomisk polarisering i samhället med ibland påtagliga skillnader i livsvillkor för människor. Polisen bedömer 22 områden i Sverige som särskilt utsatta. Av dessa finns sex i Göteborg. Samtidigt stiger den psykiska ohälsan i alla ålderskategorier och enligt Socialstyrelsen har barn i åldern 10-17 år som fått en psykiatrisk diagnos av läkare eller förskrivits psykofarmaka fördubblats på tio år.

Vidare visar Transportstyrelsens nationella statistik att över 200 personer dog i trafiken under 2019. Även om det är en minskning i jämförelse med året innan då 324 människor omkom på vägarna finns det fortfarande utrymme att rädda liv.

Som kundägt bolag känner vi ett ansvar för att bidra till att minska klyftorna i samhället och att utveckla innovativa lösningar på aktuella samhällsutmaningar. Vi vill främja hälsa, jämlikhet och innanförskap – inte minst bland barn och unga. Därför utvecklar och stöttar vi en rad initiativ som på olika sätt hjälper fler att känna sig trygga både i den digitala och fysiska världen.

En hållbar planet

Den stigande koldioxidhalten i atmosfären orsakar klimatförändringar som omvandlar förutsättningarna för allt liv på jorden. För att ge kommande generationer goda möjligheter att tillgodose sina behov i framtiden behöver vi alla bidra till en global omställning.

Klimatanpassning och naturskador

I närtid kommer vi troligen behöva vänja oss vid rejäla värmeböljor. Långa torrperioder innebär större risk för skogsbränder. Dessa skador är både kostsamma och orsakar stora koldioxidutsläpp. 2019 var på en extremt torr sommar och många kunder drabbades av brandskador på fastigheter. Vi ser även en något ökad frekvens av skyfall. Plötsliga och stora regnmängder innebär risk för översvämning och vattenskador på byggnader och egendom.

För att hjälpa våra kunder undvika skador informerar vi om aktuella naturskaderisker via sociala medier och nyhetsbrev. Vi ger även konkreta råd hur kunder på bästa sätt förbereder sig inför bland annat storm, åska och torka på vår hemsida. Framöver vill vi utveckla ett nytt program för att hjälpa fastighetsägare att identifiera och minimera risken för vatten- och brandskador.

Långsiktiga klimatambitioner

I början av året antog Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän "Klimatutmaningen" vilket innebär att vi ska:

- **Minska utsläppen med 30 % till 2023**
Klimatberäkningar av direkta och indirekta utsläpp görs årligen enligt Greenhouse Gas Protocol. Vi ska reducera dessa med 30 procent till 2023 jämfört med 2018. Vi klimatkompenserar i certifierade projekt.
- **Öka det interna engagemanget**
259 medarbetare har under två månader genomfört 15 000 klimatsmarta handlingar i appen Deedster. Besparingen på 91 ton koldioxid motsvarar 7 583 mil i bensinbil eller 3 499 kg nötkött. 34 av 40 grupper har workshopat i syfte att sätta mål för minskad miljöpåverkan.
- **Utveckla hållbara kunderbjudanden**
Läs mer på sida 9 under "Utveckling av hållbara produkter och erbjudanden".

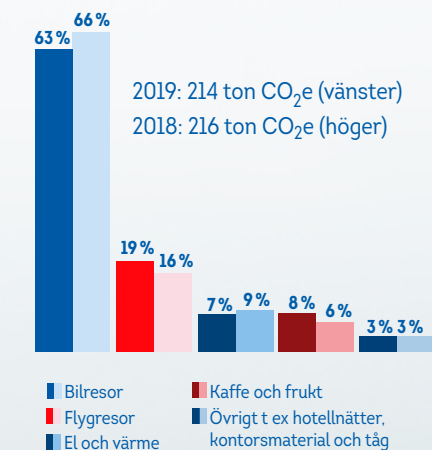
Kapitalförvaltningens klimatpåverkan

Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän förvaltar 9,8 miljarder kronor. Vi mäter och redovisar årligen vår investeringsportföljs koldioxidavtryck enligt Svensk Försäkrings branschrekommendation (se diagram på nästa sida). Nyckeltalet mäter utsläpp i förhållande till intäkter och visar med andra ord hur koldioxideffektiva företagen i aktieportföljen är. Beräkningarna görs på noterade aktieinnehav.

Skogen som kolsänka

Skog har en positiv klimatpåverkan som kommer av att träd binder koldioxid när de växer. Enligt Naturskyddsföreningen är norra halvklottets skogsbälten det största landbaserade kolförrådet i världen. Cirka 3 procent av vår investeringsportfölj består av svensk skog. För kommande år hoppas vi kunna inkludera skogsinvesteringen i beräkningen av vår aktieportföljs koldioxidavtryck.

KLIMATBOKSLUT

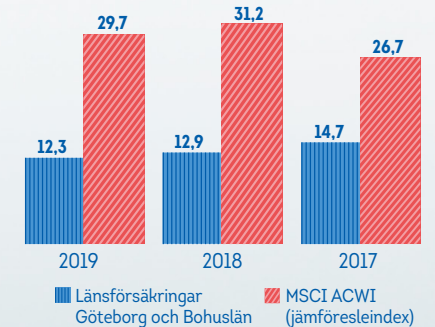


0.52

Ton CO₂e per medarbetare 2019
0,57 ton CO₂e per medarbetare 2018

VÅR AKTIEPORTFÖLJS KOLDIOXIDAVTRYCK

Ton CO₂e per miljon kr i intäkt



RISKER OCH MÖJLIGHETER I VÅR OMVÄRLD

Människans förbränning av fossila bränslen ger upphov till utsläpp av växthusgaser som leder till en uppvärmning av planeten. Den globala medeltemperaturen ligger nu cirka 1,1 grader högre än under förindustriell tid och 2019 avslutar det varmaste decenniet som någonsin uppmäts.

FN:s miljöprogram UNEP konstaterar att världens länder måste femfaldiga de klimatåtgärder som utlovats under Parisavtalet för att temperaturökningen ska kunna begränsas till 1,5 grader. Klimatförändringarna orsakar betydande miljömässiga, sociala och ekonomiska konsekvenser.

Extrema väderhändelser såsom kraftiga skyfall, utdragna värmeböljor och omfattande skogsbränder drabbar våra försäkringskunders hem, hälsa och egendom samt ökar våra skadekostnader.

Därför är det en självklarhet för oss att sätta utmanande mål för att minska verksamhetens klimatpåverkan, göra hållbara investeringar och hjälpa våra kunder med klimatanpassning.



Utmaningar

Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän strävar ständigt efter att förbättra verksamheten. Det är en förutsättning för att vi ska kunna fortsätta skapa värde för våra kunder och bidra till en hållbar utveckling. Nedan beskrivs några utvecklingsområden som utgör både risker och möjligheter för vår verksamhet och affär.



Samverkan för klimatanpassning

Klimatrisker påverkar vår affär ur många perspektiv. Ett förändrat klimat kan exempelvis innebära en ökad sannolikhet att drabbas av så kallade naturskador. Det är skador på byggnader och egendom som uppstår till följd av extrema väderhändelser såsom kraftiga skyfall, utdragna värmeböljor och omfattande åskstormar. Extremväder kan även orsaka allvarliga konsekvenser för människors hälsa. Ett varmare klimat kan exempelvis bana väg för nya sjukdomar som drabbar utsatta grupper som barn och gamla särskilt hårt. Genom att samarbeta med kommuner, myndigheter och organisationer kring klimatanpassningsåtgärder kan vi hjälpa våra kunder att leva ett tryggt och skadefritt liv.

Snabbare utveckling av hållbara produkter

Idag gör många aktiva val kring sin konsumtion för att bidra till omställningen mot en hållbar framtid. Konsumenter väljer mat, transportmedel och kläder med stor omsorg och alltför efterfrågar även hållbara investeringsalternativ. För att ta vara på möjligheten att stärka varumärket, attrahera nya kunder och minska risken för att bli omsprungna av konkurrenter behöver vi växla upp vårt arbete med att utveckla hållbara bank- och försäkringserbjudanden som är värdeskapande för våra kunder. Målet är att hitta innovativa lösningar som kombinerar affärs-, samhälls- och miljönytta.

Utöka mätningen av vår klimatpåverkan

Varje år redovisas bolagets växthusgasutsläpp i ett klimatbokslut. Ännu finns det dock inte metoder för att kvantifiera alla indirekta utsläpp som verksamheten orsakar. Likt den branschstandard för beräkning av aktieportföljens koldioxidavtryck som introducerades 2016 och som tillämpas av vår kapitalförvaltning ser vi positivt på om branschen gemensamt kan utveckla metoder för att mäta och

följaktligen försöka minska sin indirekta klimatpåverkan i till exempel skaderegleringen, när våra leverantörer och samarbetspartners återställer skador hos kunder. På liknande sätt önskar vi på sikt även kunna sätta siffror på det positiva klimatavtryck som vårt skade förebyggande arbete innebär i form av undvikna utsläpp. Detta för att öka transparensen och ta ansvar för vår påverkan.

Utveckla leverantörsuppföljningen

Förutom utmaningen att utveckla mätmetoder som synliggör klimatpåverkan i leverantörsledet finns även behov av förbättringar vad gäller kontroll av respekt för mänskliga rättigheter samt affärsetik och anti-korruption. Vår uppförandekod för leverantörer innehåller tydliga krav inom dessa områden men vi saknar i stor utsträckning lämpliga uppföljningsrutiner och nyckeltal. För att skapa styrning och ytterligare motverka risken för bland annat diskriminering och intressekonflikter i leverantörskedjan behöver sådana rutiner och kontroller upprättas.

Hållbarhet inom vår kapitalförvaltning

En av de största investeringsmöjligheterna vi ser är att arbeta med aktivt urval av externa fondförvaltare och identifiera företag som verkar på ett ansvarsfullt sätt. Vi anser att dessa företag kommer skapa störst avkastning till sina aktieägare på lång sikt. Det är idag en stor utmaning för vår kapitalförvaltning att utvärdera företags och fonders hållbarhetsarbete då det saknas en tydlig standard. Utvecklingen går dock fort framåt och under 2019 lades flera förslag på regelverk och uppföljningsstandarder (till exempel EU-kommissionens "Action Plan on Sustainable Finance") fram vilket vi ser positivt på. Våra investeringar har stor inverkan på människor och miljö och detta kommer att vara ett fokusområde inom vårt hållbarhetsarbete framöver.

Likt arbetet med hållbarhet i bolaget har många varit 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 att hållbarhetsrapporten för år 2019 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 6 mars 2020

Henrik Nilsson
Auktoriserad revisor

