

2017

[illegible]



OM HÅLLBARHETSRAPPORTEN

I denna rapport kan du läsa om vad hållbarhet är hos Länsförsäkringar Östgöta och varför vi strävar efter att arbeta hållbart. Du kan också läsa om hur vi arbetar med hållbarhet och ta del av hur vi presterar. Detta är bolagets lagstadgade hållbarhetsrapport, enligt årsredovisningslagen kapitel sex, och den är granskad enligt FARs rekommendation av extern revisor.

Detta bör du ta hänsyn till när du läser rapporten:

1. Vi har tagit utgångspunkt i, och låtit oss inspireras av, den internationella standarderna ISO26000 och ISO140001 i arbetet med att planera och strukturera vårt hållbarhetsarbete.
2. Denna rapport gäller all verksamhet inom bolaget och dess dotterbolag.
3. Rapporten är separerad från vår Årsredovisning.
4. Vi vill gärna ha dina synpunkter och idéer kring hur vi tillsammans kan tänka och agera ännu mer hållbart. Skriv gärna en rad till hallbart@LFostgota.se och dela med dig av dina tankar.

Innehåll

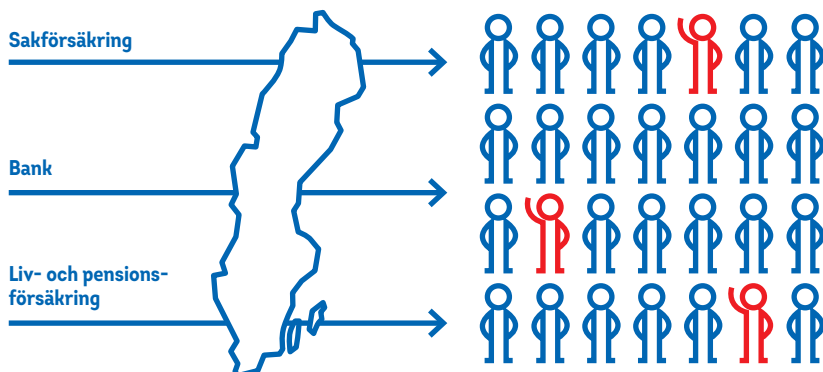
4-5	2017 i korthet
6-7	Vd har ordet
8-9	Det här är vi
10-11	Välkommen hem till oss
12-13	Vision, Affärsidé, Värdegrund Styrdokument
14-15	Intressentdialog
16-17	Övergripande mål
18-21	Våra kunder
22-25	Våra medarbetare
26-31	Vår lönsamhet
32-35	Vårt Östergötland

Vi är en del av Länsförsäkringsgruppen

Länsförsäkringar består av 23 lokalt kundägda länsförsäkringsbolag och det gemensamt ägda Länsförsäkringar AB. Vi ägs av våra försäkrings-tagare. Livförsäkringar förmedlar vi åt Länsförsäkringar Fondliv, banktjänster och fondsparrande till Länsförsäkringar Bank samt djur- och grödaförsäkring till Agria Djurförsäkring.

Länsförsäkringsgruppen har mer än 3,7 miljoner kunder och cirka 6 200 medarbetare.

Erbjudande 23 lokala bolag 3,7 miljoner kunder

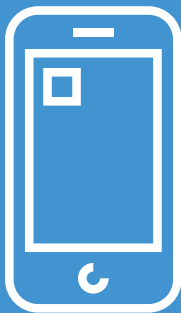


2017 i korthet



Återbäring igen!

Med ett starkt affärsresultat och en gynnsam kapitalförvaltning för 2017 har styrelsen återigen beslutat att dela ut återbäring.



Bästa mobilapp 2017

Länsförsäkringars mobilapp tog hem vinsten för fjärde året i rad i Web Service Awards tävling som baseras på Sveriges största webbplatsundersökning.

Rörelseresultat före återbäring

+187 Mkr

Resultat före skatt

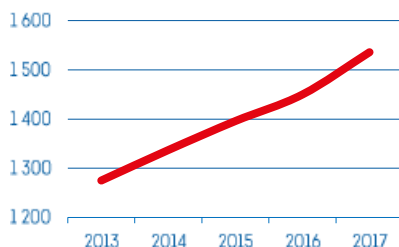
+583 Mkr

Återbäring till försäkringstagarna

234 Mkr

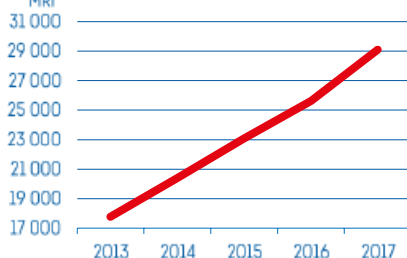
Sakförsäkring

Premiebestånd
Mkr



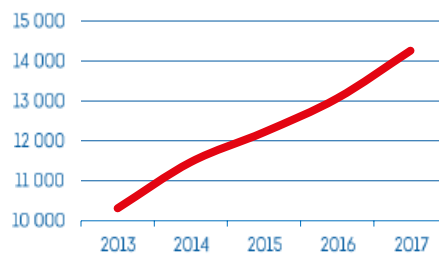
Bank

Affärsvolym
Mkr



Livförsäkring

Förvalt kapital
Mkr



Nyckeltal

SAKFÖRSÄKRING

Mkr	2017	2016
Premieintäkt	1386	1327
Förs.ersättning	-999	-964
Återbäring	-234	-235
Tekniskt resultat	-81	-127
Totalkostnads-%	90	94

BANK

Mkr	2017	2016
Inlåning	7 970	7 337
Utlåning	3 478	1 267
Bostadsutlåning	14 844	14 824
Spara	2 821	2 211

LIVFÖRSÄKRING

Mkr	2017	2016
Försäljn. värde	1 465	1 499
Premieinkomst	907	867
Tot. förv. kapital	14 260	13 068

Sammanfattat resultat

Mkr	2017	2016
Sakförsäkring	-81	-127
Förmedlad affär	30	-2
Kapitalavkastning	633	593
Resultat före skatt	583	464
Balansomslutning	9 379	8 703
Konsolideringsgrad	391	371

Marknadstäckning, %

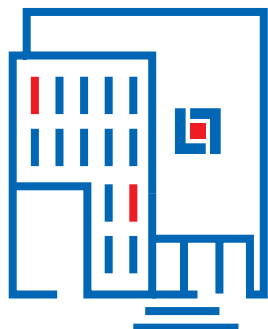
Privat	61	61
Företag	50	50
Lantbruk	93	93
Antal kunder	198 307	194 167

Marknadstäckning, %

Privat	16	15
Företag	8	8
Lantbruk	31	31
Antal kunder	64 334	60 345

Marknadstäckning, %

Privat	23	23
Företag	27	27
Lantbruk	39	39
Antal kunder	66 536	65 959



Nytt kontor i Norrköping

I Norrköping spirar idéer, möjligheter och tillväxt – det vill vi bidra till! Den 2 maj gick flytten från vårt gamla kontor till vårt nya i Magnetus Tower på Hospitalsgatan 3. Det är en del av en mer övergripande satsning på Norrköping, en stad där vi ser en stor efterfrågan på våra tjänster och möjlighet till fler kunder och delägare.



Östgötapriset 2017

Med Östgötapriset vill vi lyfta fram och hylla initiativ som bidrar till trygghet i Östergötland. Prissumman är på 175 000 kr och 2017 års huvudpris tilldelades Novahuset för deras arbete med att stå upp mot övergrepp och ge stöd till personer som blivit sexuellt utsatta. Övriga vinnare är initiativen Locker Room Talk, Good News of Norrköping och Under Kevlaret.



Östergötlands bästa marknadsförare

Länsförsäkringar Östgöta vann, tillsammans med Byn kommunikationsbyrå, priset Årets Marknadsförare på Agdagalan på Arbisteatern i Norrköping. Vi fick ta emot priset för vårt arbete med Sveriges största Brandövning 2016 – ett initiativ som har vuxit sig än starkare under 2017.

Länsförsäkringar Östgöta
– våra kontor

MOTALA

NORRKÖPING
2 kontor

LINKÖPING
2 kontor

MJÖLBY

KISA



338 anställda

en ökning med 5 631 kunder under 2017



76 500 skador
under året



Vi syns!

Med en reflex blir du synlig redan på 125 meters avstånd – utan reflex på 25 meters avstånd. Den sträckan kan vara skillnaden mellan liv och död.

Den 26 oktober var 200 medarbetare ute i hela Östergötland i vår aktivitet, Vi Syns. 10 000 stycken ziplampor, 20 000 stycken hängreflexer och 800 stycken reflexvästar delades ut till östgötarna. Allt för att vi ska synas bättre under dygnets mörka timmar.

233 981 kunder

Det vi gör, det gör vi med hjärta!



Vd har ordet

Att vara lokalt kundägda med fokus på kundens upplevelse, är ett hållbart framgångskoncept. Ännu ett år har gått där vi tillsammans haft förmånen att skapa trygghet och möjligheter i Östergötland. Tänk att våra 176 år gamla värderingar, om gemensamt och delat ägande, fortfarande är helt moderna och uppskattas av våra kunder. Det skänker framtidshopp och gör mig varm om hjärtat.

Vi lever i en tid där utvecklingen går rasande fort. Vår verksamhet präglas av allt högre konsumentkrav, av digitalisering, urbanisering, polarisering och nya finansiella regelverk. Det politiska landskapet är svårnavigerat och vi påverkas av en orolig omvärld. I Länsförsäkringar Östgötas vision, i vårt löfte till våra kunder, ingår att ständigt arbeta för att utveckla och anpassa våra erbjudanden. Allt för att möta våra kunders behov och önskemål, även i tid av förändring, och för att skapa trygghet och möjligheter för östgötarna.

Med stolthet kan vi konstatera att vi har lyckats med det, även under 2017.

Nöjda kunder

Vi summerar ett år med många positiva förtecken för Länsförsäkringar Östgöta. Tillsammans med våra kollegor inom Länsförsäkringsgruppen har vi återigen kunnat glädja oss åt fina utmärkelser i mätningen av Svenskt Kvalitetsindex (SKI). När försäkringsbolag och banker rankades efter kundnöjdhet toppade Länsförsäkringar i flera kategorier på privat- och företags-sidan – inom såväl försäkring och bank som inom fastighetsförmedling.

Vi har hanterat nästan 76 500 skador och lyckats växa vår försäkringsverksamhet, bankverksamhet och fastighetsförmedling till nya rekord. Vi har vunnit förtroendet hos cirka 6 000 nya kunder. Tack vare ett starkt affärsresultat och en bra utveckling i bolagets kapitalförvaltning, har vi uppnått ett positivt resultat för helåret. Ett resultat

som gör att vi under hösten 2018 kan betala tillbaka drygt 234 miljoner kronor till våra försäkringstagare i form av återbäring.

Den bästa kundupplevelsen

Jag är stolt över att få leda en verksamhet fylld av drivande kollegor med hög ambitionsnivå, som vill bli ännu bättre på sitt jobb, för att i ännu högre utsträckning kunna leverera värde till våra kunder. I en digitaliserad värld är vi säkra på att det personliga blir allt viktigare. Kombinationen av att finnas på plats lokalt och samtidigt erbjuda smarta digitala lösningar, är vårt sätt att vara nära kunden i olika situationer och möta hans förväntningar.

Ett tryggare Östergötland

Det är tydligt hur vårt län påverkas av samhällets polarisering. Vi vet att utanförskap bidrar till en känsla av hopplöshet och till en mindre tro på framtiden. Därför har vi valt att fokusera på att bidra till ett tryggare Östergötland. Med Länsförsäkringar Östgötas kunskap och historia är det viktigt att vi, som både bor och verkar i länet, är en del av vår gemensamma framtid.

Vi har bland annat genomfört Sveriges största Brandövning, med målet att öka tryggheten och brandsäkerheten i Östgötarnas hem. Vi delade ut vårt eget pris, Östgöta-priset, till initiativ och människor som bidrar till ökad trygghet och gemenskap i länet. Och vi fortsatte vårt skadeförebyggande arbete för att bland annat minska antalet cykelstöld, vattenskador och trafikolyckor, ofta i sällskap med andra samhällsaktörer.

Vi gör det med hjärta

Våra kunder är också våra ägare och våra uppdragsgivare – det gör vår relation speciell. Det ställer krav på hur vi agerar och tar ansvar för vår gemensamma verksamhet. Att vi tillsammans gör varandra bra och aktivt deltar i utvecklingen av vårt fina bolag, samtidigt som vi är med och utvecklar Östergötland. På en arbetsmarknad som präglas av en hög utvecklingstakt är medarbetarnas delaktighet och engagemang helt avgörande.

Jag är därför stolt över Länsförsäkringar Östgötas medarbetarkultur där vi under året ytterligare har förstärkt arbetet med att tillvarata allas delaktighet. Det vi gör, det gör vi verkligen med hjärta – för kollegorna, för kunderna och för vår utveckling framåt. Jag tror att det är en av förklaringarna till ett lyckat 2017 och kan inte tänka mig en bättre beskrivning av oss på Länsförsäkringar Östgöta.

Vårt fokus framåt handlar om att fortsätta skapa de bästa kundupplevelserna och utveckla verksamheten tillsammans med våra kunder. Vi ser med spänning fram emot ett 2018 med en fortsatt satsning på tillväxt för vårt bolag.

Tack för ett fantastiskt år!

Sven Eggefall
Sven Eggefall

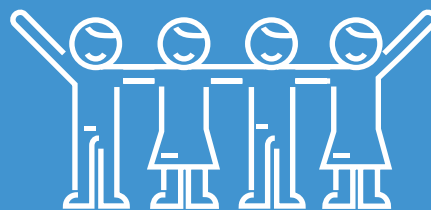
”

Tänk att våra 176 år gamla värderingar,
om gemensamt och delat ägande,
fortfarande är helt moderna och
uppskattas av våra kunder.





Det här är vi



Tillsammans skapar vi trygghet och möjligheter. Så lyder vår vision, själva anledningen till att vi faktiskt finns. Den långsiktiga idén om östgötar som går samman och tar ansvar just för varandras trygghet och möjligheter. Det är ett arv som vi har förvaltat och byggt vidare på i 176 år, ett arv vi tänker fortsätta att utveckla. Bra idéer håller länge.

Hållbart företagande har löpt som en röd tråd genom hela vår historia. Att skapa affärsnytta och samtidigt göra samhällsnytta har alltid varit fundamentet i vår verksamhet. Vi utgår från östgötarnas behov och vårt erbjudande spänner över de viktigaste grundpelarna i livsekonomi – försäkring, bank och fastighetsförmedling.

Vi ägs av cirka 200 000 sakförsäkringskunder i Östergötland och det är deras långsiktiga intressen som styr vår verksamhet. Att vi ägs av våra kunder utmanar oss, det skapar stolthet och skiljer oss från andra. Våra kunders behov och önskemål är alltid vårt primära uppdrag. Som ägare har våra kunder dessutom goda möjligheter att påverka bolagets framtid. Att vi är lokalt kundägda skapar en djup förankring i regionen och ger oss ett naturligt och självklart engagemang för östgötarna. De år som bolaget gör ett bra överskott kan pengar betalas tillbaka till kunderna i form av återbäring.

Fullmäktige är vårt högst beslutande organ. Alla sakförsäkringskunder i bolaget blir automatiskt ägare, vilket idag innebär att ungefär varannan östgöte är delägare i Länsförsäkringar Östgöta. Kundernas intressen företräds via ledamöterna i fullmäktige på bolagsstämman. På stämman väljer fullmäktige Länsförsäkringar Östgötas styrelse. Det är sedan styrelsen som utser vd. Ledamöterna i fullmäktige utses av kunderna vid lokala val.



Så här fungerar det...

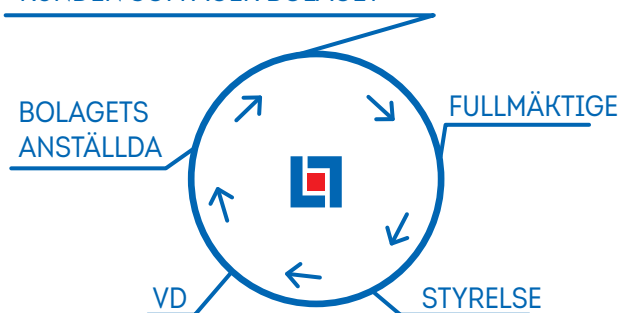
KUNDEN SOM ÄGER BOLAGET

BOLAGETS
ANSTÄLLDA

FULLMÄKTIGE

VD

STYRELSE



Välkommen hem till oss

Vi tänker oss vår verksamhet som ett hus. En 176 år gammal byggnad, som på stadig grund är förankrad i den östgötska myllan. Huset har varsamt renoverats genom åren för att kunna motsvara samtidens förväntningar. Länsförsäkringar Östgötas arv av hållbart företagande är viktigare än någonsin. Vi går en spännande framtid till mötes och våra ambitioner är höga. Vi tänker fortsätta att täta läckorna i källaren och byta slitna vindskivor men framför allt bygger vi till, med helt nya våningar. Tanken är ju, att huset ska få välkomna många fler östgötar – under minst 176 år till.

Att våra kunder ska känna sig hemma i vårt hus – i vår miljö fylld av trygghet och möjligheter – det är vår ambition. Vi gör allt vi kan för att bidra till en ännu tryggare vardag för östgötarna. För att säkerställa att våra beslut vilar på medvetenhet om betydelsen av ekonomisk, miljömässig och social hållbarhet och för att tydligare belysa de områden där vi kan göra störst skillnad, använder vi oss av en ritning av husets olika delar, var och en fylld med bärande byggstenar.

Stabila fundament

Grunden för hela vår verksamhet utgörs av vår vision, vår affärsidé och vår värdegrund – vilka formuleras i våra styrdokument. Här finns den samlade definitionen av vilka vi är, vad vi vill uppnå, hur vi driver vår affär och vilka våra värderingar är. Vi beskriver hur vi ska arbeta för att göra mesta möjliga nytta för kunden och för det östgötska samhället, vilken värld vill vara med att bidra till och på vilka sätt vi vill förbättra den.

Genom att följa dessa ledstjärnor vet vi att vi gör ansvarsfulla affärer, håller vårt ord och uppfyller våra åtaganden. Visionen, affärsidén, värdegrunden och styrdokumentet säkerställer att vi lever som vi lär, följer regelverk och att vi sopar rent framför egen dörr.

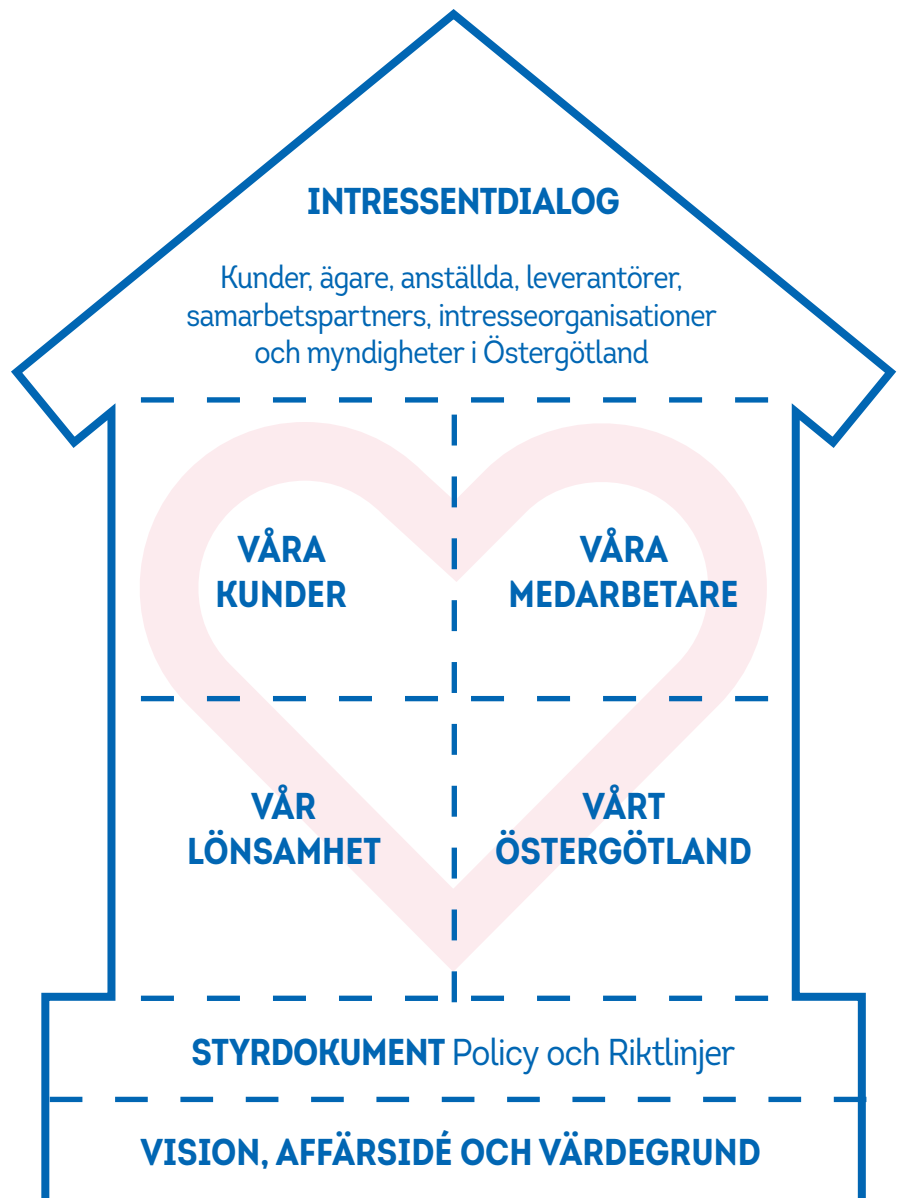
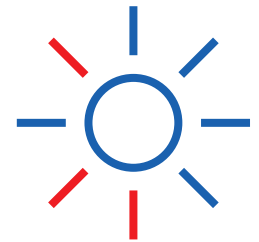
Hjärtats innersta rum

Vi jobbar målinriktat för att påverka där vi kan och har definierat fyra olika målområden där vi gör störst skillnad – våra kunder, våra medarbetare, vår lönsamhet och vårt Östergötland. Vi tänker oss att delarna är husets olika rum – husets hjärta. Här utspelar sig vår arbetsdag där vi umgås, gör affärer, möter våra kunder – och inte minst varandra. Här skapas trygghet och möjligheter på riktigt.

Dialogen högst upp

Över huset vilar taket. Vår egen verksamhets skydd och själva definitionen av husets

ramverk. Här placerar vi alla våra intressenter. Den oerhört viktiga dialogen med våra kunder, våra medarbetare, samarbetspartners och samhället i stort. Förändringar i omvärlden och människors olika behov och förväntningar påverkar hur vi arbetar inom våra strategiska fokusområden.





Tommy Eklöf
Hållbarhetsansvarig

INTERVJU

Hållbara ledningssystem

Hej Tommy! Vad är hållbarhet för Länsförsäkringar Östgöta?

- Hållbarhet för oss är att driva verksamheten ansvarsfullt och med transparens. Att vi respekterar internationellt erkända principer för miljöskydd, för mänskliga- och arbetstagarrättigheter och för affärsetik och antikorruption. Det ska genomsyra allt vi gör. Men vår storlek och vårt inflytande ger oss också möjligheten att, via vår affär, vara en del av lösningen till samhällsutmaningar.

Vårt bidrag till en hållbar utveckling i Östergötland är framförallt att skapa trygghet i östgötarnas vardag så att de kan ta vara på möjligheter som ges och vågar följa sina drömmar.

Hur jobbar vi rent strategiskt med frågan?

- Vi har en hållbarhetspolicy som beskriver viljeriktningen för vårt hållbarhetsarbete. Den ger också beslutsfattare och medarbetare vägledning i det dagliga arbetet. När vi upprättade policyn tog vi hjälp av internationella standarder som exempelvis ISO26000 och ISO14001. Vi förde samtidigt en dialog med våra intressenter och kom med hjälp av dem fram till våra viktigaste hållbarhetsaspekter. Inte minst identifierade vi våra egna risker och möjligheter.

Arbetet med hållbara strategier är en pågående process. Under året har vi exempelvis börjat arbeta med att integrera FNs hållbara utvecklingsmål i verksamheten. Ett arbete som kommer fortsätta under 2018 tillsammans med övriga 22 länsbolag.



Hur ser styrningen av hållbarhetsarbetet ut?

- Ytterst ansvarig för bolagets hållbarhetsarbete är vår vd. I ledningens uppföljning av affärs- och handlingsplaner ingår hållbarhet som en integrerad del. Jag, som ansvarig, har uppdraget att operativt styra, samordna och

följa upp hållbarhetsarbetet. I rollen ingår också att skapa övergripande och strukturella förutsättningar för att åstadkomma så mycket trygghet som vi bara kan.



Det här är vårt **ramverk**

VÅR VISION

Tillsammans skapar vi trygghet och möjligheter

Länsförsäkringar Östgöta bidrar aktivt till en hållbar utveckling av regionen genom att skapa förutsättningar för en trygg och skadefri vardag - för och tillsammans med alla östgötar.

Vi hjälper våra kunder att förverkliga sina idéer och drömmar i en vardag fylld av möjligheter.

VÅR AFFÄRSIDÉ

Vi ska erbjuda östgötarna den bästa kundupplevelsen inom bank, försäkring och fastighetsförmedling.

Vi gör det på privatmarknaden, lantbruksmarknaden och företagsmarknaden. Vår ambition är att ha de nöjdaste kunderna, vara den mest attraktiva arbetsgivaren, säkerställa långsiktig tillväxt med lönsamhet och samtidigt bidra till ett tryggare Östergötland.

VÅR VÄRDEGRUND

Kundägda, Nära, Engagerade och Handlingskraftiga

Vi är övertygade om att kulturen i vårt företag inte "sitter i väggarna". Den präglas av gemensamma värderingar, som ligger till grund för hur vi förhåller oss till varandra internt, hur vi agerar mot våra kunder, samarbetspartners och alla andra östgötar.

Styrande **ledstjärnor**

Att vi ägs lokalt av våra försäkringstagare, att vi faktiskt spelar en viktig roll i deras liv och i Östergötland i stort är ett stort privilegium, som följs av ett stort ansvar. Vi på Länsförsäkringar Östgöta ska alltid agera på sätt som skapar långsiktigt förtroende och respekt hos våra intressenter. Våra styrdokument formuleras utifrån vår värdegrund och guidar oss i hur vi bör göra affärer och hur vi bäst förhåller oss till kunder, kollegor och till samhället i stort.

Finansiella tjänster bygger på tillit och allmänhetens förtroende. Att agera för att förhindra oegentligheter eller missförhållanden är viktigt för vårt eget förtroende och för förtroendet för hela finansbranschen. Penningtvätt, finansiering av brottslig verksamhet eller terrorism, intressekonflikter och korruption är risker för alla bolag i finans- och försäkringsbranschen. Våra styrdokument visar oss vägen och gäller för alla medarbetare i Länsförsäkringar Östgöta.

Verksamhetsanalys

Vi gör årligen verksamhetsgenomgångar där varje processägare utvärderar sitt ansvarsområde. I utvärderingen ingår exempelvis

riskhantering, intressekonfliktsanalyser och översyn av styrdokument. Resultatet från respektive genomgång hjälper oss sedan att förändra och förbättra vår verksamhet. I förberedelserna för affärsplanering sker också en bolagsövergripande riskanalys, där en åtgärdsplan och en tillhörande tidplan upprättas för att minska de eventuella risker som identifieras.

Två ledstjärnor

Två vägledande styrdokument är vår Uppförandekod och vår Hållbarhetspolicy. Dokumenten hjälper oss att säkerställa att vi följer gällande regler och garanterar att verksamheten bedrivs etiskt och hållbart.

Innehållet i styrdokumentet ökar skyddet för både kunder och medarbetare och säkerställer att deras intressen tillvaratas.

Medan vår hållbarhetspolicy beskriver viljeriktningen för vårt breda hållbarhetsarbete ger uppförandekoden svar på vad som förväntas av medarbetarna i uppförandefrågor. Till koden finns ytterligare ett antal styrdokument som reglerar uppförande. Koden berör områden som informationssäkerhet, inköp, hantering av intressekonflikter och klagomålshantering. Man kan också läsa om att Länsförsäkringar Östgöta tar avstånd från all form av korruption och otillåtna förmåner. Det är inte tillåtet för medarbetare att ta



emot gåvor eller låta sig bjudas på någonting vars värde skulle kunna väcka misstanke om att syftet är att främja tredje mans intresse.

Ansvar och uppföljning

För att alla ska vara medvetna om vilka förväntningar bolaget har på sina medarbetare är styrdokumentet en del av den introduktionsutbildning som alla nyanställda får. Varje år genomförs även en utbildning

på uppförandekoden och om otillåtna förmåner. Chefer följer i samband med målkontrakt årligen upp att medarbetare känner till och förstår innebörden av vår uppförandekod.

Incidenthantering

Ingen organisation är ofelbar och när incidenter inträffar ska de snarast möjligt registreras, rapporteras och hanteras. Det

hjälper oss att på ett strukturerat sätt samla in kunskap om verksamhetens operativa risker. Alla Länsförsäkringar Östgötas medarbetare är skyldiga att rapportera avvikande händelser i syfte att avhjälpa strukturella fel i verksamheten och på så sätt öka skyddet för våra kunder. Vi har en visselblåsar rutin där medarbetare ges möjlighet att skicka sina iakttagelser direkt till vår compliance-funktion.

← INTERVJU

GDPR

Hej Helena! Under året har du drivit implementeringen av GDPR. Berätta mer, vad är GDPR?

– GDPR är vår nya lag om dataskydd för privatpersoner, General Data Protection Regulation. I takt med att mängden digital information ökar behöver vi ett nytt och starkare skydd, för att minimera risken att känsliga personuppgifter hamnar fel. Därför ersätter GDPR den tidigare Personuppgiftslagen (PuL). Den börjar gälla den 25 maj 2018 och den omfattar alla företag och organisationer i alla länder inom EU.

Vad är det nya med GDPR?

– Den grundläggande skillnaden mellan den nya och den tidigare lagstiftningen är att ansvaret och skyldigheterna ökar hos den som behandlar och innehar personuppgifter, medan rättigheterna förstärks hos den enskilde, vars personuppgifter finns i olika register. Det blir alltså mer reglerat hur du får använda någons uppgifter och den personliga integriteten ska få förstärkt skydd.

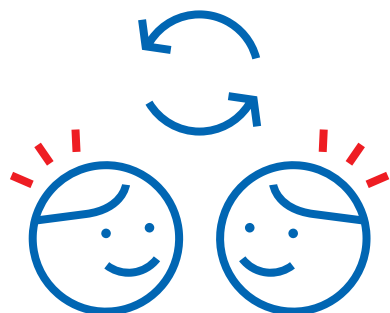
Hur jobbar vi med det just nu?

– Fram till maj kartlägger och anpassar vi vår verksamhet inför lagstiftningen, bland annat genom att rensa bort personuppgifter som vi inte behöver längre. Vi satsar också på att utbilda alla medarbetare i den nya lagstiftningen, så att vi kan vara väl förberedda i maj. Vi som kundägt bolag ska förvalta våra kunders personuppgifter på ett tryggt och säkert sätt även i framtiden.





Hållbar dialog



*Vi fokuserar på att **bygga tillit och ha en öppen dialog** med alla östgötar.*

Vi på Länsförsäkringar Östgöta utvecklar vår hållbara affär för att hela tiden bidra till mer trygghet och fler möjligheter i Östergötland. Helt avgörande är att vi är väl insatta i hur vi bäst gör mest nytta för våra intressenter. Vi för därför en levande dialog med våra kunder, ägare, medarbetare, samarbetspartners och med samhället vi verkar i – Östergötland.

Genom ett ständigt pågående samtal med våra olika intressenter skapar vi förståelse för människors olika behov, i olika stadier av livet. Vi vill helt enkelt ta reda på vilka frågor de förväntar sig att vi arbetar med och prioriterar sedan våra insatser efter möjligheten att verkligen göra skillnad.

Kunder och ägare

I mötet med våra kunder strävar vi efter att erbjuda den allra bästa kundupplevelsen. Vi träffas bland annat på våra kontor, i telefon, på vår webb och i sociala medier och lyssnar gärna till kundernas åsikter och förbättringsförslag. För att skapa än mer förståelse för hur vi kan bidra med trygghet och möjligheter i vardagen genomför vi också löpande kundundersökningar. Under våren 2018 planerar vi att genomföra en stor undersökning där vi kontakter ett antal östgötar och frågar vad just de oroar sig för i sin vardag. Resultatet kommer att ligga till grund för en översyn av våra trygghetsskapande aktiviteter, för att säkerställa att vi satsar på rätt saker.

Dialog viktig både externt och internt

Våra medarbetare är bolagets viktigaste tillgång. Några av oss hjälper kunderna personligen, exempelvis med rådgivning,

och andra ser till att vi på olika sätt skapar förutsättningar för kundupplevelser som gör skillnad. Att ha en nära dialog oss medarbetare emellan, är inte minst viktigt. Alla våra medarbetares djupa kunskap och engagemang är avgörande i utvecklingen av bolaget och de inkluderas ofta i konkret innovationsarbete.

Dialog med medarbetarna sker också via medarbetarundersökning, målkontrakt och internkommunikation. Alla är välkomna att skicka förbättringsförslag till Idétorget, som är ett forum på vårt intranät.

Det östgötska samhället

Vi fokuserar på att bygga tillit och ha en öppen dialog med alla östgötar. Här är dialogen också viktig för att förstå vilken roll vi har i utvecklingen av Östergötland. I dialogen med våra leverantörer och samarbetspartners ställer vi så höga krav vi kan på miljömässigt och socialt ansvarstagande, något vi gärna vill bli bättre på.

Det är också viktigt för oss att ha en bra relation till lokala media, inte minst för att göra oss tillgängliga för externa intressenter. Tillsammans med olika intresseorganisatio-

ner och andra företag driver vi frågor som är viktiga för dem och för oss. Genom dessa samarbeten når vi ut till utsatta grupper i Östergötland och kan förhoppningsvis göra skillnad.

Vi lär av misstagen

Vår ambition är alltid att leverera den bästa kundupplevelsen, men vi är ödmjuka inför det faktum att vi inte alltid kan leva upp till det. Vi gör misstag och missförstånd uppstår.

Oavsett anledningen till ett klagomål, är det en möjlighet för oss att vända en negativ kundupplevelse, till en positiv och samtidigt dra lärdomar för att kunna utvecklas.





Våra fyra målområden

Länsförsäkringar Östgöta har definierat fyra övergripande målområden som styr oss mot vår vision, inom ramen för vår affärsidé. Det är alla områden som bidrar till ett långsiktigt och hållbart värdeskapande där vår verksamhet gör störst skillnad - våra kunder, våra medarbetare, vår lönsamhet och vårt Östergötland. Styrelse och ledning följer kontinuerligt upp att verksamheten arbetar mot målen.



VÅRA KUNDER

Övergripande mål: Vi har marknadens mest nöjda kunder.

Vi erbjuder ekonomisk trygghet i vardagen och ger våra kunder rätt förutsättningar för att skydda sig mot ekonomiska förluster. Samtidigt hjälper vi dem att nå sina mål och ambitioner. Ambitionen är att skapa den bästa kundupplevelsen.

Hur vi mäter det: NPS, ambassadörsindex, är en indikation på kundlojalitet och hjälper oss att säkerställa att vi gör rätt saker för våra kunder. Mätetalet tas fram månadsvis baserat på en statistisk metod som beräknar differensen mellan andelen ambassadörer och andelen kritiker över hela kundstocken. 2017 uppnåddes 43,1 i NPS.

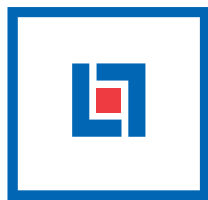


VÅR LÖNSAMHET

Övergripande mål: Vi har långsiktig tillväxt med lönsamhet.

Långsiktig lönsamhet är en förutsättning för bolagets uthållighet över tid, för att vi fortsatt ska kunna investera i bättre kundupplevelser och hålla oss konkurrenskraftiga.

Hur vi mäter det: Lönsamheten på totalnivå för bolaget benämns affärsmarginal och visar det sammansatta resultatet i respektive affärsgrän i förhållande till erhållen intäkt. Under 2017 ökade affärsmarginalen till 11%.



VÅRA MEDARBETARE

Övergripande mål: Vi är den mest attraktiva arbetsgivaren.

Vi är övertygade om att stolta och engagerade medarbetare som mår bra och arbetar inkluderande hjälper till att skapa den bästa kundupplevelsen och gör oss till en attraktiv arbetsgivare.

Hur vi mäter det: Vårt sätt att mäta om vi är en attraktiv arbetsgivare är eNPS, ambassadörsindex, som visar hur stor andel ambassadörer vi har bland våra medarbetare. Vi mäter eNPS fyra gånger per år och resultatet av den senaste mätningen är 32, vilket visar att vi har en hög andel ambassadörer.

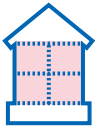


VÅRT ÖSTERGÖTLAND

Övergripande mål: Vi bidrar till ett tryggare Östergötland.

Vi gör vår expertis tillgänglig för östgötarna, stöttar idrotten och lyfter initiativ som bidrar till trygghet och gemenskap i Östergötland. Vi jobbar också för att reducera vår negativa klimatpåverkan.

Hur vi mäter det: Kvartalsvis genomför vi en varumärkesundersökning som mäter vad östgötarna känner till och vad de tycker om Länsförsäkringar Östgöta. I undersökningen ställer vi bland annat frågan om vi upplevs bidra till att skapa trygghet i Östergötland. 2017 uppnådde vi 7,9 på en tiogradig skala.



Annica Bernats
Kundservice
Bank

← INTERVJU

28 år i bolaget

Hej Annica! Vad är det bästa med att jobba på Länsförsäkringar Östgöta, tycker du?

– Jag är, och har alltid varit, stolt över att vara en del av Länsförsäkringar Östgöta. Jag har varit med om en fantastisk utveckling under de 28 år som jag varit anställd här. Det är inte alla som får vara med om att starta en bank som sedan växt från att bara ha ett sparkonto till att bli en fullsortimentsbank. En bank som har gått otroligt bra 2017 och med många nya kunder som vill komma till oss. Det känns stort!

Jag känner att vårt bolag tar hand både om medarbetare och kunder. Och nöjda medarbetare ger nöjda kunder.

INTERVJU →

En viktig del av något större

Hej Jonny! Berätta lite om din roll här på Länsförsäkringar Östgöta.

– På Kontorsservice är vi åtta personer som tillsammans ansvarar för våra arbetslokaler och de ytor där vi träffar våra kunder. Vi fixar allt från att byta glödlampor till att säkerställa att allt finns på plats inför större event. Många kollegor är beroende av vår hjälp för att kunna göra sitt jobb, så det är viktigt att vi håller det vi lovar och återkopplar snabbt.

Det ska alltid vara lätt att få kontakt och hjälp av oss, så att vi tillsammans kan skapa den bästa kundupplevelsen. Vi försöker att på alla sätt stötta våra kollegor, bidra till att de kan jobba effektivt och att alla trivs. Det kanske är det bästa med mitt jobb – att vara en viktig del av något större.



Jonny Hagdahl
Kontorsservice

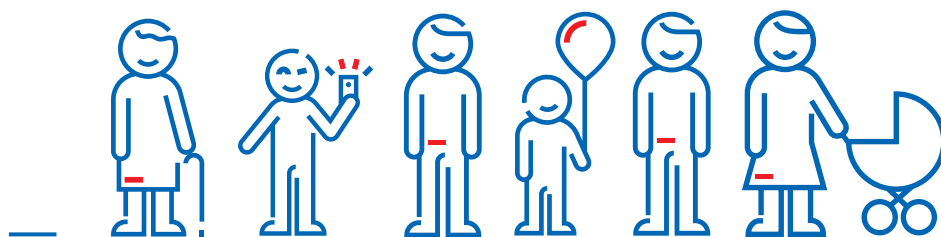
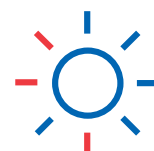


VÅRA KUNDER





Tillsammans för ett tryggt och skadefritt liv



Länsförsäkringar Östgöta erbjuder ekonomisk trygghet i vardagen. Med kundinsikt och stort engagemang ger vi våra kunder rätt förutsättningar för att skydda sig mot ekonomiska förluster, samtidigt som vi hjälper dem att ta tillvara på livets alla möjligheter. Under 2017 har vi på olika sätt arbetat strategiskt för att komma ännu närmare våra kunder.

Många människor är omedvetna om de vanligaste riskerna med att exempelvis äga ett hem, eller att inte satsa på långsiktigt sparande. I värsta fall leder okunskap till ett otillräckligt försäkringsskydd och till att skador och förluster som enkelt kunnat undvikas ändå inträffar. Händelser som faktiskt ofta inkräktar på den personliga friheten.

Ekonomisk trygghet är en stor del av våra liv, det är en av grundpelarna för att vi ska kunna – och våga – uppnå våra mål och drömmar. De flesta av oss behöver stöd och skyddande trygghet genom livets olika skeden. Det är precis där Länsförsäkringar Östgöta vill hjälpa till.

Inkluderande arbete

Att förstå och möta kundernas föränderliga behov är kritiskt för vår långsiktiga framgång. Under året har vi hittat nya vägar till dialog med våra kunder och tydligare inkluderat dem i formandet av vår verksamhet. Det innebär att vi i allt större utsträckning kan bygga verksamheten på faktisk kunskap och kännedom om deras behov och önskemål. För att arbeta så krävs strategier, gemensam-

ma arbetssätt, teknik och verktyg som hjälper oss att analysera och anpassa våra aktiviteter och budskap efter specifika kunder, eller målgrupper. Vi kan också tydligare förutse hur kunden vill bli bemött i olika situationer, i olika kanaler eller livshändelser. Alltid med hänsyn tagen till integritet, med balans mellan personlighet och relevans. Vi vill också få fler att upptäcka hela potentialen i vårt breda erbjudande av bank och försäkring.

Tydligare kundupplysning

Vi vet att ett av de viktigaste bidragen till en tryggare vardag, är ett bra försäkringsmässigt grundskydd. Vi arbetar hela tiden för att öka medvetandet om vad ett gott försäkringsskydd innebär och vi försöker se till att våra kunder har bästa tänkbara försäkringslösning.

Under 2017 har vi bland annat arbetat fram ett nytt arbetssätt i telefonkundmötet, där vi upplyser kunden om risker med att vara oförsäkrad och tipsar om lämpliga försäkringar, baserat just på deras specifika livssituation. Vi använder oss då av en checklista som innehåller allt från övergripande frågor kring

försäkringar till att säkerställa att kunden har försäkrat rätt boyta. Ambitionen är att i så stor utsträckning som möjligt proaktivt hjälpa kunderna till ett bra grundskydd, när vi ändå har dem på tråden.

Frihetskapalet – möjlighet att välja

Under 2017 genomförde Länsförsäkringar två undersökningar där vi frågade ett antal personer om deras inställning till ekonomisk jämställdhet och trygghet. Undersökningen visar bland annat att många östgötar saknar ekonomisk trygghet och att 71 procent tror att ekonomi kan vara en bidragande faktor till att stanna kvar i en relation fast man egentligen vill lämna den.

Med satsningen "Frihetskapalet" vill vi skapa debatt, få fler att fundera över sitt sparande och våga prata om sin ekonomi. Målet är att göra sparande och ekonomiskt inflytande till något folkligt. Frihetskapalet innebär att ha tillräckligt mycket pengar sparade för att ha valfriheten att göra det man vill. Det kan till exempel handla om att säga upp sig om man inte trivs på sin arbetsplats, våga avsluta en relation, vara föräldraledig längre, inves-



VÅRA KUNDER

tera i en dröm eller starta eget. Kampanjen rullade under hösten och vintern 2017 och bestod av PR, annonsering i digitala kanaler, korta filmer och quiz i sociala medier samt lokala event för att inspirera till långsiktigt sparande.

Smarta vattenlarmet förebygger skador

Ny teknik ger oss fantastiska möjligheter att förebygga skador och olyckor. Nu pågår ett pilotprojekt med 420 deltagare där vi testar uppkopplade vattenlarm. Via en app kan deltagarna i projektet, som består av både medarbetare och kunder, följa kökets fuktvärden. Om vattenlarmet kommer i kontakt med vatten så larmar den. Likaså märker vattenlarmet av om fuktvärden förändras över tid, vilket innebär att vi på sikt kan förhindra att en vattenskada ens behöver inträffa.

"Säker gård" i Östergötland

Livet på gården är fyllt av glädje och frihet. Med arbetet följer också ett stort ansvar för gårdens djur, byggnader och för alla som bor och jobbar där. Om olyckan är framme, exempelvis vid en brand, innebär det ofta stora produktionsförluster. Ännu värre är risken att egendom och i värsta fall liv går förlorade.

Länsförsäkringar Östgöta arbetar därför aktivt för att öka säkerheten på Östergötlands alla gårdar. Vi erbjuder en säkerhetsutbildning som också följs upp med ett besök där vi tillsammans med kunden går igenom säkerheten på den egna gården. Efter att eventuella brister åtgärdats, certifieras gården som "Säker gård" eller "Säker hästverk-samhet" och vi riskanpassar kundens premie. Under 2017 gjorde vi sex stycken certifieringar.

Hållbara produkter

Vi vill också bidra till ett tryggare Östergötland genom de produkter och tjänster som vi säljer. Ett gott exempel från 2017 är att ungdomarna som deltog på informations-träffar om trafiksäkerhet och fick lägre rabatt på sin bilförsäkring. Erbjudandet riktade sig till kunder mellan 18-23 år som ville försäkra sin bil.

Det är en skadeförebyggande insats där vi bland annat tar upp frågor som risker bakom ratten i kombination med alkohol och droger, trötthet, mobiltelefon och hög hastighet. 200 ungdomar från hela länet har fått informationen och skrivit under ett avtal att aldrig köra alkohol- eller drogpåverkad.

Sveriges mest nöjda kunder 2017

Enligt svenskt kvalitetsindex 2017

2017 var ett år då vi inom Länsförsäkringsgruppen kunde glädja oss åt fina utmärkelser i mätningen av Svenskt Kvalitetsindex (SKI). När försäkringsbolag och banker rankades efter kundnöjdhet toppade Länsförsäkringar i flera kategorier på privat- och företagssidan – inom såväl försäkring och bank som inom fastighetsförmedling.



2 998 skadeförebyggande mail har skickats till våra kunder

med tips och råd kring hur man kan förebygga trafikskador samt skadeförebygga sitt hem för att undvika och begränsa brand- och vattenskador.

1600 besiktningar

Under året har vi gjort drygt 1600 besiktningar hemma hos våra kunder. Syftet är att säkerställa att de har ett bra grundskydd avseende försäkring och att försöka förhindra att de råkar ut för olyckor som enkelt kan undvikas. Processen för besiktningar kommer att förädlas under 2018 med målet att bidra till ökad trygghet i våra kunders vardag.



Kundmagasin Östgötarna

I vårt kundmagasin Östgötarna har vi bland annat tagit upp olika teman kopplat till hållbarhet. Våra kunder har kunnat läsa om hur de skadeförebygger sina hem och fått träffat Norrköpingskvinnan som har gett civilkuraget ett ansikte - Linnéa Claesson. Tidningen har getts ut med två nummer under året.



INTERVJU

Sophia Nygren
Affärsområdeschef
Skador

Skador

Hej Sophia! Hur skapar vi trygghet inom affärsområdet Skador?

– Det är viktigt att komma ihåg att varje skadehändelse är en ofrivillig händelse som drabbar våra kunder. Då finns vi där med kunskap, stöd och hjärta. I år har vi nästan 76 500 skador, tillfällen då vi på olika sätt mött våra kunder som råkat ut för skador som rån, bränder och olyckor i trafiken.

Jag är övertygad om att den känsla vi förmedlar i samband med en skada är avgörande för att skapa trygghet i våra kunders vardag och en bra upplevelse för kunden”.

Vilka är våra styrkor?

Att vi är lokalt kundägda. Det finns inget vi och dem, bara ett vi. Att kunden står i fokus skapar engagemang och lyhördhet hos våra medarbetare – oavsett via vilken kanal kunden väljer att kontakta oss i. Ett proaktivt arbetssätt med skaderegleringen har under året resulterat i snabba besked till kunderna. Att vi jobbar på rätt sätt bekräftas bland annat av att vi har de nöjdaste kunderna enligt Svenskt kvalitetsindex.

Vad kan vi göra bättre?

Vi drivs hela tiden framåt av vår värdegrund. Vi vill komma ännu närmare våra kunder genom att få dem att känna att vi är redo att hjälpa dem. 7 dagar i veckan, 24 timmar om dygnet. Vi vill bli än mer handlingskraftiga och ge snabba besked. Ju mer engagerade vi kan vara, desto tydligare upplever kunderna att vi ser deras behov i samband med en skada.





Med hjärtat i fokus

Våra medarbetare är utan tvekan vår mest värdefulla tillgång. Vi är säkra på att vår framgång bygger på samspelet mellan en väl förankrad värdegrund, ett starkt ledarskap och engagerade medarbetare. Minst lika övertygade är vi om att en inkluderande miljö och hälsofrämjande insatser leder till ett gott arbetsplatsklimat och gör oss till en attraktiv arbetsgivare.



Över 338 medarbetare i Östergötland jobbar för att skapa värde för våra kunder och driver en affär baserad på integritet, samarbete och en vilja att göra skillnad. Våra värderingar och förhållningssätt är gemensamma för alla medarbetare inom Länsförsäkringar Östgöta. Vår HR-policy, tillsammans med vår uppförandekod och våra värderingar, kommunicerar hur vi agerar i vår vardag och säkerställer att vi följer lagar och regler.

Attraktiv arbetsgivare

Vårt mål är att vara den mest attraktiva arbetsgivaren i Östergötland och vi har redan i dag många stolta ambassadörer i våra medarbetare. För att vi fortsatt ska vara en attraktiv arbetsgivare och säkra kompetensförsörjningen framåt, har vi under året tagit fram en strategi som ska stärka vårt arbetsgivarvarumärke.

Tillsammans har medarbetarna själva fått definiera vad som kännetecknar vår kultur, vad vi anser är ett gott ledarskap och hur en bra kollega bör vara. Resultatet av den processen är vårt nya koncept – Med hjärta. I korthet innebär det att "allt vi på Länsförsäkringar Östgöta gör, det gör vi med hjärtat – för kollegorna, för kunderna och för vår utveckling framåt".

Medarbetare med fokus på utveckling

Årets resultat från vår medarbetarundersökning, Länsipulsen, visar att vi är bra på de saker vi anser som viktigast. Vi har många engagerade medarbetare, ett starkt ledarskap och en väl förankrad värdegrund. Medarbetarnas förmåga till innovation och lärande blir än mer avgörande framåt, med tanke på våra kunders ständigt föränderliga behov. Under året har vi

därför jobbat med att stärka vår utvecklings- och innovationsprocess. En del i det är ett arbete som vi kallar "förbättringar i vardagen" och vi har också infört "tankesmedjor", som ska genomföras fyra gånger per år. Syftet är att i olika forum ta tillvara goda idéer inom konkreta utvecklingsområden. Under årets tankesmedjor genererade våra medarbetare 624 nya idéer.

Satsning på ledarskap

Vi strävar hela tiden efter att låta våra medarbetare utvecklas och växa. Allt utvecklingsarbete ställer speciellt höga krav på våra ledare, de som leder företagets förändringsarbete. De förväntas vara förebilder, fokusera på kunderna och samtidigt inspirera sina medarbetare att lyckas i sina uppdrag. Under året har vi genomfört en rad satsningar för att stärka ledarskapet – bland annat anordnat ett ledarutvecklingsprogram med fokus på kommunikation och förändringsledning.

Vi har också jobbat med teamutveckling för ledningsgrupper och med coachande ledarskap. Utöver dessa specifika insatser har vi ett omfattande ledarprogram för alla nya ledare.

En frisk arbetsplats

Som arbetsgivare har vi ett ansvar att främja en hälsosam arbetsmiljö och vårt mål är att ingen ska bli sjuk på grund av sitt arbete. Ledarna är återigen viktiga här, då de utgör en friskfaktor. Genom att hålla ner antalet medarbetare per chef kan tecken på ohälsa och/eller för hög arbetsbelastning fångas upp redan tidigt. Antal medarbetare per chef uppgick under 2017 till tio i snitt. Vid höstens medarbetarundersökning valde vi att extra noggrant belysa och följa upp arbetsmiljö-

frågor, genom att samla frågor som rör psykosocial arbetsmiljö till ett eget index. Undersökningen visade att den psykosociala arbetsmiljön är bra (indexvärde 77).

Vi uppmuntrar överlag till hälsosamma val och till en sund livsstil, både på och utanför jobbet.

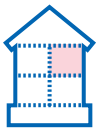
Genom vår sjukvårdsförsäkring kan våra medarbetare göra hälsoprofiler och delta i hälsofrämjande program. Alla kan också få snabb hjälp i form av till exempel samtalsstöd och



FTF – alla ska trivas på jobbet!

– FTF:s uppdrag är att hjälpa och stötta medlemmarna vid behov, att vara delaktiga i alla större förändringar och att säkerställa att kollektivavtalen följs. Att vi har ett gott samarbete med bolaget gör det så mycket enklare.

I slutändan har vi ju ändå samma mål, alla ska trivas på jobbet säger **Kristina Ottosson**, ordförande för facket för försäkring och finans.



hälsocoach. Under 2017 har vi också bjudit in alla medarbetare till föreläsningar kring kost och motion och alla har haft möjlighet att delta i en hälsobingo och i olika motionslopp.

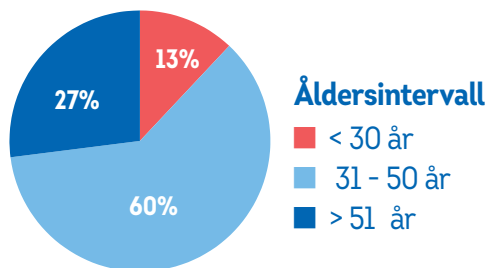
Mångfald och inkludering

Vi gör allt vi kan för att sätta oss in i våra kunders vardag. Det är en av orsakerna till varför det är viktigt att våra medarbetare

har olika bakgrund och kan bidra med olika erfarenheter utifrån sina egna förutsättningar. Vi är övertygade om att olikheter av alla de slag ökar kreativitet och förståelse. Det gör oss helt enkelt bättre och starkare. Under året har ledningsgruppen haft workshop på temat mångfald vilket bland annat resulterade i en ny arbetsgrupp, som ska driva mångfalds- och inkluderingsarbetet vidare i organisationen.

Vi har nolltolerans mot alla former av kränkande särbehandlingar och har tydliga riktlinjer och rutiner vid misstanke om att sådant förekommit. Under 2017 har inga anmälningar inkommit. Vi fortsätter att ha en bra balans i antalet män och kvinnor, såväl på chefspositioner som i ledningsgruppen. Den årliga lönekartläggningen visar att det inte finns några löneskillnader som kan kopplas till kön.

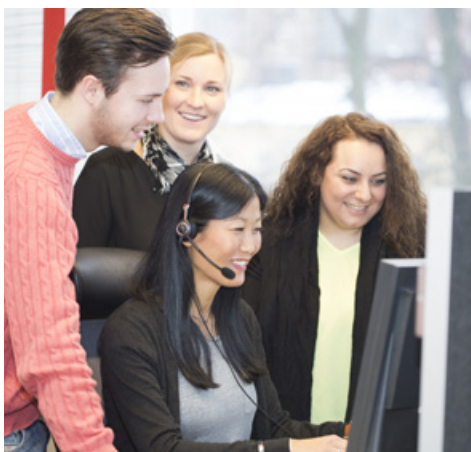
Medarbetarstatistik



Sjukfrånvaro

3,4%

	LF Östgöta	BM (Benchmark)
Ledarindex	81	75
Engagemangsindex	84	77
Psykosocial-arbetsmiljöindex	77	72



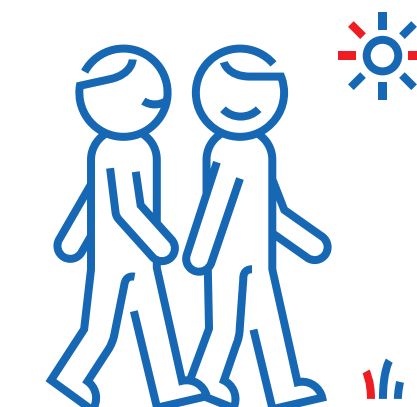
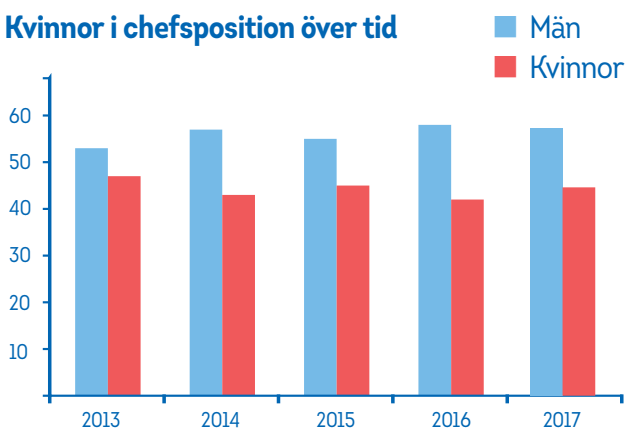
Omsättning på personal

Andel medarbetare som har slutat under året exklusive de som har gått till andra länsbolag eller franchise men inklusive pensionärer.

7,1%

Andel kvinnor	%
i fullmäktige	26
i styrelse	43
i ledningsgrupp	43
i chefsposition	44
i bolaget	58

Kvinnor i chefsposition över tid



Frisktal

Andel medarbetare som har varit sjuk fem eller färre dagar vid max två tillfällen

72,2%



Tre kollegor — INTERVJU —>

Dragana Pavlovic

– Jag jobbar på skadeavdelningen där vi är ca 80 personer - handläggare, tekniker, besiktningsmän, utredare och jurister. Vi hjälper våra försäkringstagare med skadeförebyggande tips och reglerar också reseskador, inbrott, vattenskador och bränder, oavsett skadans storlek och karaktär. Vår skadejour finns tillgänglig dygnet runt, antingen via telefon eller genom personligt besök. Själv jobbar jag med olika typer av byggnadsskador och jag är också regressansvarig för byggskadegruppen. Som regressansvarig säkerställer jag att vi i första hand hjälper våra försäkringstagare för att sedan återkräva ersättning från den som är ansvarig för skadan. Jag är oerhört stolt över att vara en del av ett kundägt bolag där det alltid är lätt att sätta kundens behov först.

Utöver mina arbetsuppgifter ingår jag i en grupp på bolaget som arbetar med frågor gällande mångfald och inkludering. Jag har möjlighet att vara delaktig i att utveckla verksamheten till att ännu bättre förstå och representera östgötarna.

Samun Onus

– Vi är ett 70-tal kollegor inom bank som jobbar som rådgivare inom privatmarknaden, företag, lantbruk och placeringar. Vi jobbar brett med kundservicefrågor och möter våra kunder bland annat på telefon och på internet. Några av oss jobbar mer med personliga kundmöten på våra kontor. Det bästa med mitt jobb är just att jag varje dag får träffa kunder, få dem att känna sig sedda och i bästa fall skapa en långvarig relation. Har jag tur får jag följa kunden genom olika livssituationer och finnas där, både i med- och i motgång.

Under våren hade jag nöjet att vara en av medlemmarna i kommittén som utsåg finalisterna i Östgotapriset. Det var en väldigt kul, men också utmanande uppgift, att koka ner 30 helt fantastiska östgötska initiativ till 10 nominerade finalbidrag.

Johanna Wiig

– Mitt jobb är att utbilda nyanställda medarbetare på bolaget, alla de som ska jobba med försäkringar på privatsidan. När jag inte planerar eller håller utbildningar, jobbar jag som coach på Kundservice Försäkring. Här tar ett gäng på 23 personer hand om våra kunder och deras sakförsäkringar. I huvudsak arbetar vi med inkommande samtal, en grupp jobbar med skriftliga ärenden och en grupp arbetar särskilt med att försöka behålla kunder som kanske, av olika anledningar, är på väg bort från oss.

Jag ingår i en projektgrupp som jobbar med att utveckla vårt samarbete mellan skador, bank och försäkring. Vi vill införa ett nytt arbetssätt som gör att kunder som erbjuds en försäkringsgenomgång också ska få tips om vår bank. Vi vill presentera bolagets bredd och helhetserbjudande i mycket större utsträckning än vad vi gör idag. Det är ett väldigt roligt projekt som vi i gruppen verkligen tror på och ser fram emot att dela med oss av.



Johanna Wiig
Kundservice
Försäkring

Dragana Pavlovic
Skadereglerare

Samun Onus
Privatrådgivare
Bank & Försäkring



VÅR LÖNSAMHET

Ett starkt 2017...

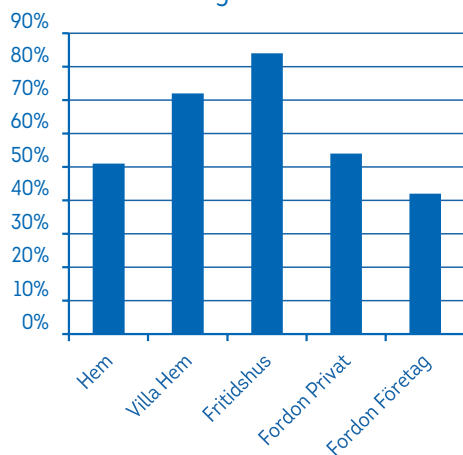
AFFÄRSOMRÅDE **SAK**



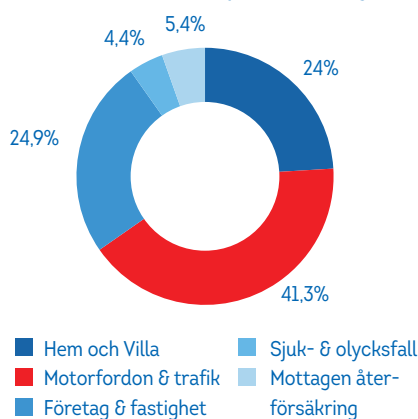
Premiebestånd, +4%

1,536 mdr

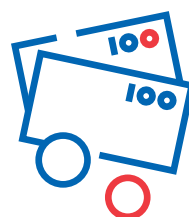
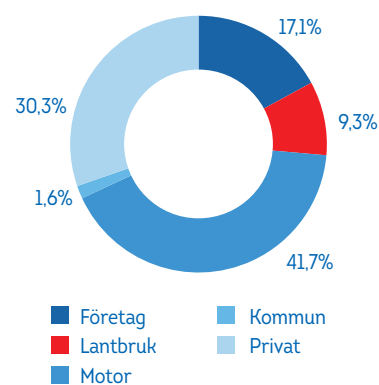
Marknadstäckning



Premieintäkt, andel per rörelsegren

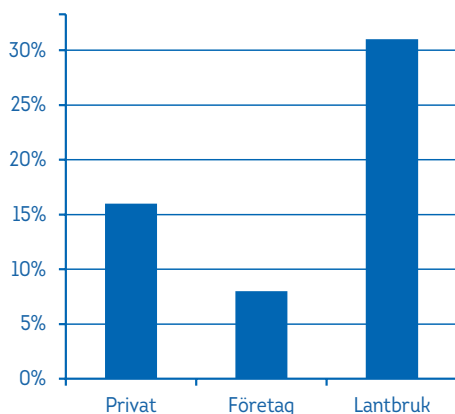


Premieintäkt, andel per segment



AFFÄRSOMRÅDE **BANK**

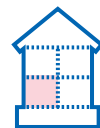
Marknadstäckning



Affärsvolym

29,1 mdr





... ger återbäring 2018!

Långsiktig lönsamhet är en viktig förutsättning för att vi ska kunna fortsätta att investera i bättre kundupplevelser, vara konkurrenskraftiga och säkerställa vår uthållighet över tid. För att lyckas med dessa saker behöver samtliga affärsgränar vara lönsamma och bidra till vår tillväxt.

Under 2017 ökade Länsförsäkringar Östgötas affärsmarginal med 2,3 procentenheter till 11,0 procent. Affärsmarginalen avser bolagets lönsamhet på totalnivå och visar det sammanlagda resultatet för områdena sak, liv och bank i förhållande till respektive affärsgräns intäkt. Årets utfall överträffar därmed målet med 5,8 procent.

Ett starkt affärsresultat 2017

Med ett starkt affärsresultat och en gynnsam kapitalförvaltning för 2017 har styrelsen återigen beslutat att dela ut återbäring. Totalt kommer drygt 234 Mkr att återbetalas till våra sakförsäkringstagare under 2018. Vi är säkra på att det fortsätter att stärka kundernas, tillika våra ägares, uppfattning kring mervärdet av ett lokalt kundägt bolag.

Starkt år för sakrörelsen

Under 2017 har vi haft fortsatt tillväxt inom hela affärsrörelsen – sak, liv och bank. Antalet försäkringar ökade med närmare 17 000 stycken till 441 188 och sakbeståndet ökade under året med 86 Mkr vilket motsvarar 5,9 procent. Detta är den största ökningen någonsin. Framförallt har företagsbeståndet vuxit och vi slår dessutom rekord i ökningen av villahem-försäkringar.

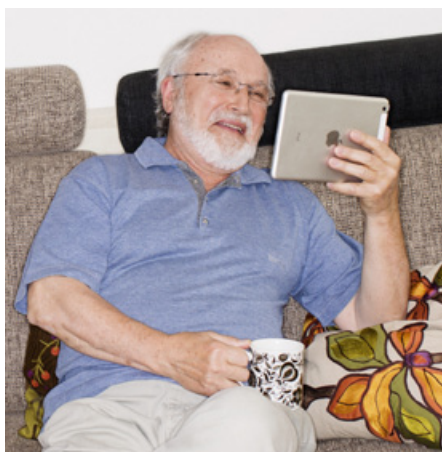
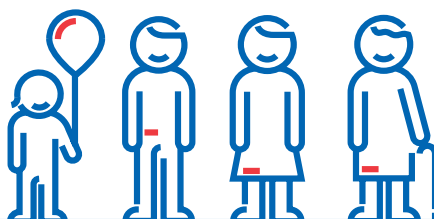
2017 var även ett bra år för Liv och Pension på Länsförsäkringar Östgöta. Det förvaltade försäkringskapitalet ökade från 13 miljarder till 14,3 miljarder. Den goda tillväxten berodde på bra avkastning på våra kunders sparande och på en bra premieinkomst. Vår marknadstäckning är fortsatt hög med en

nivå på ca 27 procent. Glädjande nog är vi marknadsledande i Östergötland på den så viktiga tjänstepensionsmarknaden. Resultatet i Liv och Pensionsrörelsen var bättre än budget. Den positiva avvikelser beror främst på högre intäkter mot budget.

Tillväxt för bank och ökning av skador

Bankens totala tillväxt i Östergötland under 2017 blev 3 474 Mkr vilket motsvarar en tillväxt på 14 procent. Det ger en sammanlagd affärsvolym på 29 113 Mkr. Totalt sett har ca 4 000 kunder valt oss som bank under året. Två viktiga nyheter under 2017 var lanseringen av Sparnavigatören och möjligheten att bli bankkund digitalt. Sparnavigatören är en funktion i vår app som möjliggör upprättandet av mål för sparande. Appen och dess

AFFÄRSOMRÅDE LIV



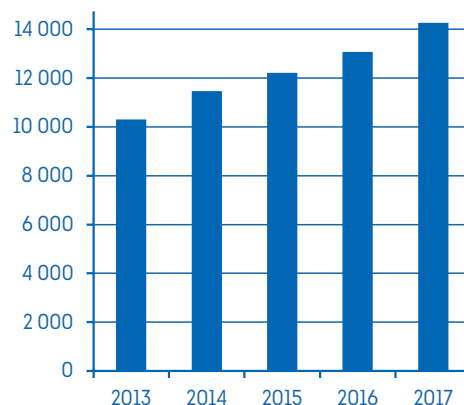
Förvaltad kapital

14,3 mdr

Marknadstäckning

27%

Förvaltad kapital, Mkr, de senaste 5 åren





VÅR LÖNSAMHET

funktioner ska underlätta för kunderna att nå sina drömmar på kort och lång sikt.

Vi har hanterat nästan 76 500 skador under 2017. 32 av dessa var skador över en miljon, så kallade storskador. Våra tilläggsförsäkringar genererar en ökning i antalet skadeanmälningar. Framför allt har reseskador ökat. Det är till följd av flera faktorer bland annat på grund av att det utökade rese-skyddet nu ingår i boendeförsäkringen och att vi reser mer och högre upp i åldrarna.

Rätt ersättning till rätt person

Vi jobbar alltid för att skapa den bästa skaderegleringen och för att säkerställa att vi betalar ut rätt ersättning till rätt person. Vi är medvetna om att bedrägerier förekommer och har en utredarverksamhet vars syfte är att förebygga, förhindra och hantera försäkringsrelaterade brott.

Under 2017 uppgick den sammantagna ersättning som avböjts att utbetalas, tillsammans med värdet på egendom som återställts, till cirka 7 100 000 kronor.

Ärenden hos utredarverksamheten varierar i storlek, det kan röra sig om arrangerade trafikolyckor, arrangerade inbrott i bostäder, påhittade vindsinbrott, simulerade personskador med mera.

SKADOR



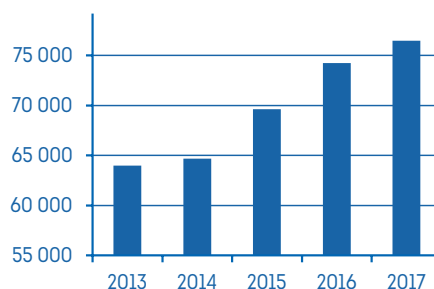
Antal skador, 76 500

+3,4%

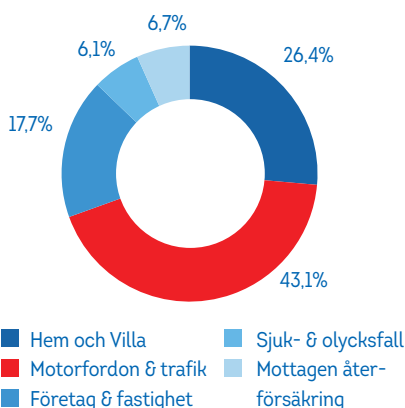
Skadekostnad

999 Mkr

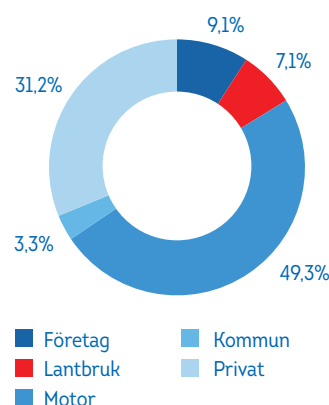
Antal skador, de senaste fem åren



Försäkringsersättningar, andel per rörelsegrupp



Försäkringsersättningar, andel per segment



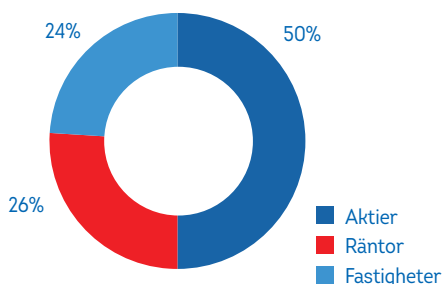
KAPITALFÖRVALTNING



Kapitalavkastning: 692 Mkr

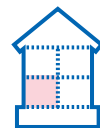
+9,1%

Portföljallokering



Topp 5-noterade aktieinnehaven

Tillgång	Mkr	% av totalportfölj
Atlas Copco	65	0,79
Nordea	61	0,74
Volvo	58	0,71
Swedbank	35	0,42
Apple	32	0,39



Anders Rahm
Finanschef

Finansåret 2017 och fokus framåt

INTERVJU

Hej Anders! Hur skulle du sammanfatta finansåret 2017?

– Finansåret 2017 var ett år med en stark utveckling som inte påverkades lika mycket som förväntat av politisk osäkerhet. En osäkerhet som bottnade i exempelvis Storbritanniens ansökan om utträde ur EU och i den hetsiga retoriken mellan USA och Nordkorea. 2017 blev istället ytterligare ett år präglad av en stigande marknad, där flertalet börser världen över nådde nya högstanivåer.

Hur påverkar detta marknaden och hur ser framtiden ut?

– Baserat på de senaste årens utveckling tycks hushåll och företag vara relativt okänsliga för politisk osäkerhet, åtminstone vad gäller investeringsbeslut. Riskapiten är därmed fortsatt hög, vilket till exempel demonstrerades av kryptovalutornas framfart under hösten och vintern. 2018 kommer med stor sannolikhet också att präglas av politiska händelser och beslut, bland annat i form av riksdagsvalet i Sverige under hösten.

Vad kan du berätta om vår tillgångsportfölj?

– Kapitalförvaltningens uppgift är att garantera att Länsförsäkringar Östgöta alltid kan fullfölja sina betalningsåtaganden. Tillgångsportföljen är därför robust och väldiversifierad, i syfte att klara även oroliga marknadsförhållanden. Portföljen innehöll vid årsskiftet 281 enskilda innehav, där 30 procent utgjordes av noterade och onoterade aktie-tillgångar, 21 procent av organisationsaktier, 26 procent av räntebärande tillgångar samt 24 procent av fastigheter. Genom att sprida kapitalet över flera marknader, sektorer och tillgångsslag reduceras risken i portföljen.

Hur har tillväxten varit under året?

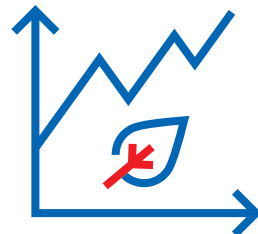
– Totalportföljen hade en mycket god tillväxt under året, som resulterade i en avkastning på 9,1 procent. Liksom 2016 var fastigheter det tillgångsslag som uppvisade högst avkastning 2017, speciellt bolagets innehav i Humlegården AB som är aktivt på Stockholms fastighetsmarknad. Även aktietillgångarnas utveckling under året var god och samtliga geografiska marknader bidrog positivt till portföljens avkastning. På grund av den lågräntemiljö vi befinner oss i blev avkastningen för portföljens ränteplacerings under 2017 dock relativt låg.





VÅR LÖNSAMHET

Hållbarhet i kapitalförvaltningen



Det hållbarhetsarbete Länsförsäkringar Östgöta utför inom ramen för kapitalförvaltningen

bygger på samma värdegrund som svenska staten ger uttryck för genom de internationella konventioner som Sverige har undertecknat inom områdena miljö, mänskliga rättigheter, barnarbete, arbetsrätt, korruption och kontroversiella vapen, och genom det stöd som Sverige ger till initiativ såsom FNs Global Compact och OECDs riktlinjer för multinationella bolag.

Länsförsäkringar Östgöta avstår från att investera i bolag vars aktiviteter strider mot denna värdegrund. Dessa bolag finns på en lista som uppdateras kontinuerligt i samband med att kränkningar verifieras respektive upphör. Vid årsskiftet fanns 33 bolag på listan över icke investeringsbara bolag. Aktieportföljens noterade innehav genomlysas och stäms regelbundet av mot listan, i syfte att

säkerställa att samtliga innehav är förenliga med värdegrunden. Vår värdegrund och processen för hantering av bolag som inte är investeringsbara finns beskrivna i Länsförsäkringar Östgötas placeringspolicy.

Portföljens koldioxidavtryck

Som ett led i kapitalförvaltningens hållbarhetsarbete redovisas koldioxidavtrycket

för de noterade aktieinnehaven i portföljen. Måttet består av Länsförsäkringar Östgötas ägarandel av innehavens absoluta utsläpp av växthusgaser (scope 1 och 2 enligt GHG-protokollet) i ton koldioxidekvivalenter (CO₂e) relativt ägarandelen av innehavens intäkter i miljoner kronor. Baserat på senast tillgänglig data från Bloomberg är koldioxidavtrycket 14,27 ton CO₂e per miljon kronor och andelen rapporterade bolag 64 procent.

Måttet omfattar inte allt och ger bara en ögonblicksbild av koldioxidavtrycket för vår aktieportfölj. Till exempel inkluderas bara vissa av de indirekta utsläppen. Det redovisade koldioxidavtrycket visar därför inte den totala portföljens sammanlagda miljöpåverkan.

Hållbarhet skapar förutsättningar

Att investera i finansiella instrument innebär alltid ett risktagande, så även vid investeringar i hållbara tillgångar. Länsförsäkringar Östgötas utgångspunkt är dock att bolag som aktivt arbetar med hållbarhet i sin verksamhet skapar bättre förutsättningar för en långsiktig god utveckling än de som inte gör det. I takt med ökad reglering gällande exempelvis bolags klimatpåverkan kan investeringar i verksamheter som bidrar till stora utsläpp, på sikt, utgöra en finansiell risk. En eventuell investering i ett icke hållbart bolag kan dessutom innebära en varumärkesrisk för Länsförsäkringar Östgöta eftersom vi då kan komma att associeras med aktiviteter





som strider mot vår värdegrund, vilket i sin tur kan få finansiella konsekvenser för oss.

Vårt angreppssätt

Det finns i dagsläget ingen allmänt vedertagen definition av hållbara investeringar och begreppet ändrar karaktär över tid. Det innebär att det finns en risk att Länsförsäkringar Östgötas angreppssätt gällande hållbarhet i kapitalförvaltningen, både i form av metod och exkluderade bolag, framöver inte anses vara fullgott. För att motverka en sådan utveckling tar kapitalförvaltningen kontinuerligt del av ny information och nya rön inom området.

Utöver det, kan det valda angreppssättet potentiellt innebära en finansiell risk på kort sikt i de fall de exkluderade bolagen avkastar väl, eftersom portföljen då kan få svårt att matcha avkastningen för sitt jämförelseindex.

Exkluderingen av bolag kan dessutom innebära en ökad risk i portföljen på grund av underdiversifiering och en större koncentration till få bolag. Länsförsäkringar Östgötas bedömning är dock att fördelarna med vårt angreppssätt överstiger eventuella negativa effekter och risker.

Koldioxidavtryck, ton CO₂e

14,27

Händelser under året

Förvaltningen har;

- Sål de ETF:er som ingick i portföljen och istället investerat i fonder, vilkas placeringspolicyer är i linje med Länsförsäkringar Östgötas värdegrund.
- Investerat i ett flertal så kallade "Gröna obligationer". Till exempel investerades tio miljoner kronor i en grön obligation emitterad av Specialfastigheter AB.

Koldioxidavtryck, sektorer med högst bidrag

Sektor	Bidrag (%)	Täckning (%)
Energi	40	91
Kraftförsörjning	28	52
Material	17	48
Industri	4	41
Dagligvaror	4	71

Exkluderade bolag per 31/12-17

Sektor	Antal bolag	Täckning (%)
Kärnvapen	18	55
Mänskliga rättigheter	9	27
Kontroversiella vapen	4	12
Miljö	1	3
Arbetsrätt	1	3
Totalt	33	100

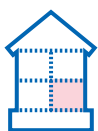
Miljoner tillbaka till kunderna – allt blir bättre när man delar!

För tredje året i rad fick bolagets kunder under hösten 2017 ta del av återbäring. Detta tack vare ett starkt affärsresultat och gynnsam kapitalförvaltning under 2016. Totalt delades 235 miljoner kronor ut till bolagets sakförsäkringskunder.

Parallellt med beskedet och utbetalningen till kunderna genomfördes även en marknadskampanj. Kampanjen syftade till att nå ut med återbäringsbudskapet och byggde på konceptet att "Allt blir bättre när man delar". Ett budskap då våra kunder 2017 delade på 235 miljoner i återbäring.

Kampanjen var framgångsrik, nådde drygt 230 000 östgötar och ledde till en ökad lojalitet till Länsförsäkringar Östgöta.





VÅRT ÖSTERGÖTLAND



Tillsammans för en stark region

Länsförsäkringar Östgöta vill bidra till ett säkrare Östergötland. Trygga människor skapar starkare verksamheter och mer stabila samhällen. Genom att dela med oss av vår kunskap inom bank och försäkring - och med ett starkt engagemang i Östergötlands utveckling - hoppas vi kunna bidra till en tryggare och mer självsäker region, full av möjligheter.

Parallellt med det trygghetsskapande bank- och försäkringsarbete som utförs i vår verksamhet, satsar vi också på olika insatser för vårt lokala samhälle. Vi vill minska riskerna och öka tryggheten där människor lever, arbetar och är aktiva. Vi gör det bland annat genom att göra vår expertis tillgänglig för östgötarna, stötta idrotten och lyfta initiativ som bidrar till trygghet och gemenskap i Östergötland. Arbetet med att reducera vår klimatpåverkan är också en viktig del. Under 2017 har Länsförsäkringar Östgöta varit en del av ett flertal initiativ, alla med syfte att göra gott i samhället.

Sveriges största Brandövning

Statistik visar att 8 av 10 av alla bränder där människor skadas eller dör, sker i hemmet. Ändå har 85 procent av östgötarna aldrig genomfört en brandövning hemma. Det visar en undersökning som vi gjorde under 2016. Vi tog då initiativ till Sveriges största Brandövning, ett arrangemang som skedde i samarbete med Räddningstjänsterna och Brandskyddsföreningen i Östergötland. Samma initiativ gjordes i år, med den glädjande skillnaden att vi fick med oss nio andra länsförsäkringsbolag, vilka också höll brandövningar i sina regioner. Totalt beräknas två miljoner kunder ha nåtts av budskapet om vikten av att arrangera brandövningar i sina hem.

Respekt i fotboll

Som samarbetspartner till olika idrottsföreningar i Östergötland ser vi ofta exempel på

idrottens trygghetsskapande kraft. Samtidigt ser vi en utveckling där attityder i allmänhet blir tuffare och hårdare. Projektet "Respekt i Fotboll" syftar till att förbättra klimatet på och utanför fotbollsplanen och är ett samarbete med Östergötlands Fotbollsförbund. Under året finansierade vi inspelningen av en film på temat, med medverkande av bland annat Marija Banusic, anfallare i Linköpings Fotbolls Club. Filmen sprids nu i regionens fotbollsklubbar för att få igång en diskussion om vad budskapet betyder för dem och deras lag.

Östgötapriset 2017

Med Östgötapriset vill vi lyfta fram och hylla initiativ som bidrar till trygghet i Östergöt-

land. Prissumman är på 175 000 kronor. Årets huvudpris tilldelades Novahuset för deras arbete med att stå upp mot övergrepp och ge stöd och rådgivning till personer som blivit sexuellt utsatta. Övriga vinnare var initiativen Locker Room Talk, Good News of Norrköping och Under Kevlaret. Priset delades ut under ett välbesökt hållbarhetsseminarium på Flygeln i Norrköping. Talare under eftermiddagen var Louise Berg, Sibship, en av förra årets vinnare till Östgötapriset, Shanga Aziz Locker Room Talk, Karl Eklöf vd Stadium och Edna Eriksson, föreläsare.

#starkaretillsammans

Under hösten 2017 påbörjade Länsförsäkringar Östgöta ett samarbete med initiativet



Locker Room Talk



Portalen i Norrköping. #starkareillsammans är ett upprop från Portalen som drivs av Hyresbostäder Norrköping i samarbete med ytterligare fyra organisationer. Portalen är sedan sex år tillbaka en mötesplats som syftar till att fler människor ska kunna försörja sig själva. Verksamheten bedrivs på två platser i Norrköping – Hageby och Ringdansen. Länsförsäkringar Östgöta bidrar här bland annat med fyra medarbetare som på arbetstid får vara mentorer.

Vi kommer även att anordna utbildningar inom bank och försäkring och dela med oss av våra egna livsberättelser i syfte att hjälpa nyanlända in i det svenska samhället.

Antal volontärstimmar

450

Antalet timmar våra medarbetare har varit ute och spridit trygghet och möjligheter i Östergötland genom att exempelvis föreläsa för nyanlända och dela ut reflexer.



NOVAHUSET, vinnare av Östgötapriset 2017

Paulina Bengtsson, grundare och verksamhetsansvarig, Novahuset

– Vi är väldigt tacksamma och stolta över att få ta emot Östgötapriset, säger Paulina Bengtsson. Målet med vår verksamhet är först och främst att fånga upp sexuellt utsatta och ge dem stöd, men även att få bort de skadliga myter och attityder som genomsyrar samhället. Exempelvis skuldbeläggningen som offer för övergrepp oftast får utstå. Det är så positivt och viktigt att de här frågorna lyfts upp i detta sammanhang och vinstpengarna kommer göra det möjligt för oss att nå ut till ännu fler!

Sarah Kindblom, ordförande, Novahuset

– Pengarna kommer att bland annat gå till att utbilda tjugo nya volontärer. De kommer inrikta sig mot killar som utsatts för sexuella övergrepp samt barn som blivit utsatta för övergrepp av närstående. Vi kommer även skapa en spetsgrupp som ska vidareutbildas inom människohandel och prostitution, berättar Sarah Kindblom.

Vi har medverkat till:
80 tillfällen Nattfotboll
med **600 unika utövare**



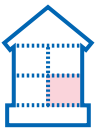
Ewa Lindholtz, sponsoransvarig

– Vårt stöd till idrottsföreningar gör att vi är med och skapar en meningsfull fritid för nära 35 000 barn och ungdomar runt om i länet.

Jag är säker på att idrott definitivt kan bidra till lösningen på vissa samhällsutmaningar och vi som sponsor spelar en viktig roll. Det är häftigt att se att vårt eget arbete med jämställdhet också speglar sig i vår sponsring. Vi har länge varit en av de svenska mästaras – LFCs –

största sponsorer, vilket gör vår sponsring av fotboll på elitnivå jämlik. Under året har vi uppdaterat våra sponsringsriktlinjer och bestämt att vår sponsring ska bidra till samhällsförändring, bland annat just genom att vara jämställd.

Vi har beslutat att minst 10 procent av vår sponsring ska gå till sociala projekt som Nattfotbollen i Skäggetorp och Hageby. Det är viktigt att vi ställer krav på de föreningar som får stöd från oss så att de agerar i linje med vår värdegrund, att de jobbar för en idrott fri från kränkningar. Under hösten har vi genomfört en pilot tillsammans med Locker Room Talk som arbetar för jämställd idrott. Vi vill bidra till att alla känner sig välkomna och kan delta utifrån egna förutsättningar. Till en idrott som skapar trygghet och möjligheter.



INTERVJU

Skadeförebyggande arbete

Hej Helena! Berätta lite om skadeförebygg, vad är det egentligen?

– Vi brukar säga att den bästa skadan är den som aldrig skett. Det är just det skadeförebyggande arbete handlar om. Att ligga steget före och förhindra att skador överhuvudtaget sker. Det är så vi vill skapa trygghet. Vi jobbar förebyggande inom flera områden; bland annat brand, vatten och trafik. Vi har även börjat titta på området naturskador inom Länsförsäkringsgruppen.

I vilka sammanhang sker vårt skadeförebyggande arbete?

– Överallt där vi har möjlighet! Jag och mina kollegor delar med oss av vår kunskap och ger gärna tips och råd till våra kunder. Du kan också läsa en hel del på vår webb där vi ger förslag på saker som hur man kan säkra sitt hem och undvika olyckor i trafiken.

Sedan har vi förstås vår stora aktivitet Sveriges största Brandövning, där vi vill få så många som möjligt att brandöva hemma och kampanjen "Vi syns", som syftar till att få fler Östgötar att synas i trafiken. Allt vi gör handlar om att skapa trygghet i östgötarnas vardag.

Ge gärna ett exempel på ett av dina skadeförebyggande projekt?

– Vi har ett cykelprojekt som ligger mig varmt om hjärtat. Alldeles för många Östgötar "blir av" med sina cyklar i Linköping. Totalt anmälades drygt 4000 cykelstölder i Östergötland och Länsförsäkringar Östgötas kostnader för cykelstölder har ökat för femte året i rad. Vi ville kraftsamla för att få bukt med problemet och under året startade vi samarbeten med Polisen, Linköpings- och Motala kommun, Region Östergötland, Stångåstaden, Studentbostäder, Bostadsstiftelsen Platen, Sankt Kors, Lejonfastigheter, Willhem och Victoria Park - och med flera lokala cykelhandlare.

Alla arbetar på olika sätt tillsammans för att minska cykelstölderna. Vi tipsar om hur Östgötarna kan skydda sig mot cykelstölder

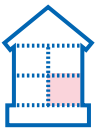
Helena Hellstén
Ansvarig
Skadeförebygg



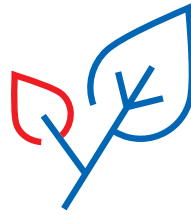
och ger råd om hur man förebygger att stulna cyklar säljs vidare. Under arbetets gång har vi vid tio tillfällen träffat drygt 5000 studenter och informerat om vikten av att låsa fast cykeln, att skriva ner sitt ramnummer och att anmäla vid stöld.

Vilka resultat har samarbetet resulterat i?

Polisens statistik visar att cykelstölderna har minskat under 2017. Samtidigt som anmälningsbenägenheten av cykelstölder ökar. Vår statistik stödjer att antalet stölder har minskat något, så totalt sett verkar vi vara på rätt väg.



Klimat & miljö



Jordens klimatomränsliga marginaler är små. För att hålla den globala temperaturökningen under 2 grader – vilket var det mål världens länder enades om vid klimatomötet COP21 – måste vi alla bidra med vad vi kan. Länsförsäkringar Östgöta arbetar strukturerat och målmedvetet i enlighet med vår miljöpolicy för att i möjligaste mån minska vår egen negativa miljöpåverkan.

Vi har som mål att reducera våra totala CO₂-emissioner med 6 procent till 2019, jämfört med 2016 års nivå. Med ett miljöledningssystem baserat på ISO 14001 arbetar vi strukturerat med att samla in och rapportera den negativa miljöpåverkan som vår verksamhet orsakar.

Under 2017 uppgick den negativa miljöpåverkan till 254 ton CO₂ och orsakades av tjänsteresor, användandet av papper och energiförbrukningen i våra arbetsytor. Det är just energiförbrukningen, specifikt uppvärmningen av våra arbetsytor, som står för majoriteten av våra totala CO₂-utsläpp. Vi har under lång tid arbetat för att reducera utsläppen vilket har gett resultat.

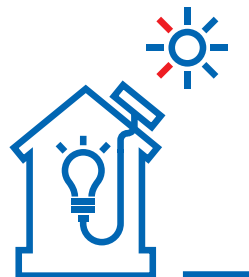
Solceller på våra tak

Mellan åren 2005 och 2017 minskade vi energiförbrukningen med över 13 procent i våra fastigheter. Åtgärder som vi genomfört under året är att bland annat investera i sol-

celler på taket av några av våra fastigheter, el som vi kommer använda till vår verksamhet.

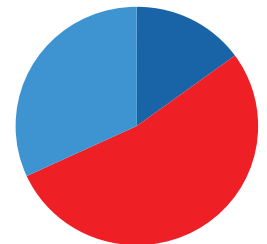
Reducera CO₂-utsläpp

Fokus framöver kommer vara att reducera CO₂-utsläppen från våra tjänsteresor, som framförallt görs med bil och tåg. Dels genom att bygga ut vår digitala mötesplattform och öka användandet av den. Dels genom att ta hänsyn till miljöaspekten när vi väl behöver förflytta oss. Under året har vi minskat utsläppen som vårt bilresande orsakar med 20% jämfört med 2016.



	CO ₂
 Energi	152 ton
 Resor i tjänsten	110 ton
 Papper	8 ton
Totalt	254 ton

Direkta och indirekta CO₂-utsläpp.



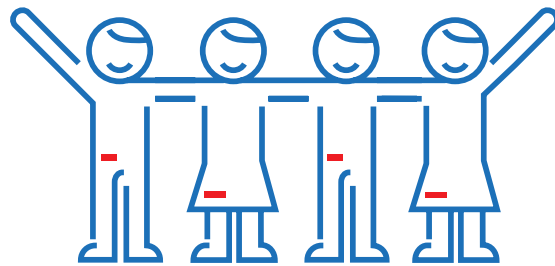
SCOPE 1	38 ton	15%
SCOPE 2	135 ton	53%
SCOPE 3	81 ton	32%

Våra direkta CO₂-utsläpp (scope 1) orsakas av resor med våra företagsägda tjänstebilar. De indirekta (scope 2) orsakas av kontorsel och uppvärmningen av våra kontorslokaler. Övriga indirekta CO₂-utsläpp (scope 3) inkluderar utsläppen från vår pappersförbrukning och när anställda gör tjänsteresor i privatägda bilar.



Bra Miljöval

All el som Länsförsäkringar Östgöta köper baseras på förnybara energikällor och är märkt med Bra Miljöval.



Tillsammans skapar vi
trygghet och möjligheter