Hållbarhets-redovisning 2018

Länsförsäkringar Stockholm

Innehåll

Vd har ordet	2
Om Länsförsäkringar Stockholm	3
Tillsammans skapar vi en hållbar affär	4
Hänt under året	5
Styrning av hållbarhetsarbetet	6
Vi fokuserar på det väsentliga	8
Våra väsentliga frågor inom hållbarhet	10
Smart och Skadefri vardag	11
Rätt erbjudande	13
Transparens	15
Framtidens arbetsplats	17
Ansvarsfulla investeringar	20
Hållbara leverantörer	22
Tillsammans för ett tryggare Stockholm	24
GRI-index	25
Om hållbarhetsredovisningen	27

Vd har ordet

- Framtidens risker måste gå att räkna på.

Det var behovet av långsiktig trygghet som fick bönder i Stockholmstrakten att gå samman för 175 år sen och lova varandra stöd om en brand skulle inträffa. Då bildades det gemensamma brandstodsbolaget som senare skulle komma att bli Länsförsäkringar Stockholm.

Sen dess har vi lärt oss bedöma och värdera väldigt många olika risker. Vi kan exempelvis beräkna och prissätta risken för en vattenskada, en trafikolycka och ett inbrott. På senare år har vi även lärt oss förutse risker som uppstår av att vi i allt större utsträckning lever våra liv på nätet. Men när vi nu blickar mot horisonten väntar utmaningar på en helt annan nivå.

Den 9 september 2018 presenterade FN:s klimatpanel en rapport som bland annat visade vilka katastrofala konsekvenser en 2 graders uppvärmning av klimatet skulle få. Vi vet givetvis inte ännu hur mycket av detta som blir verklighet, men att klimatet kommer förändras kan vi utgå från – och att det kommer påverka oss och våra kunder. Vi måste redan nu förbereda oss på hur vi ska hantera de risker som kan uppstå. Inte minst genom att understryka vikten av standardiserade metoder som gör att vi kan börja mäta hållbarhet kvantitativt. Det är en förutsättning för att vi ska kunna validera och jämföra olika resultat och räkna på riskerna.

Därför ser vi med glädje på de initiativ för att skapa samsyn, transparens och jämförbarhet kring hållbarhetsfrågan som sker på olika håll. Till exempel att världens ledare till slut lyckades enas i Katowice om att alla länder ska rapportera sina utsläpp genom en transparent process, så att det går att jämföra.

Ett annat framsteg är den standardiserade definition av hållbarhet inom finansbranschen som EU kommissionen håller på att ta fram – den kommer vara till stor hjälp för att skapa samsyn kring branschens hållbarhetsutmaningar. Ytterligare ett exempel är Rådet för Finansiell Stabilitet som år 2015 bildade TCFD med uppdrag att ta fram standardiserade metoder för rapportering av klimatrelaterad information om finansiella risker. Vi välkomnar verkligen denna ökade transparens. Tydligare regelverk och riktlinjer kommer göra det enklare att både rapportera och jämföra hållbarhetsdata, och det blir lättare för oss att bedöma risker.

Transparens är även ett av Länsförsäkringar Stockholms sex prioriterade områden för hållbarhetsarbete och något vi vet är viktigt för vi ska nå vår vision att bli stockholmarnas mest omtyckta företag. Vi ska vara så öppna och transparenta som det bara går, så att du som kund vet att vi förvaltar ditt förtroende på bästa sätt – och känner en långsiktig trygghet även i framtiden!

Elin Paulander, Hållbarhetsansvarig och Charlotte Barnekow, vd

Om Länsförsäkringar Stockholm

Vår vision är att bli stockholmarnas mest omtyckta företag. Därför är allt vi gör förankrat i våra tre ledstänger; pålitliga, enkla och nära. Vi är ett kundägt bolag, vilket innebär att vi bara har en enda uppdragsgivare – dig som kund. Våra beslut och värderingar styrs utifrån det. Detta gör att vi inte drivs av en börskurs, utan av en långsiktig idé om ett stabilt och hållbart Stockholm där du som kund kan känna dig trygg.

Grunden till Länsförsäkringar Stockholm lades 1844 då Stockholms Stads och Stockholms läns brandstodsbolag bildades. Sedan dess har vi sett Stockholm växa upp och bli en urban storstad i en värld i ständig förändring. Det är inte längre bränder som är det största hotet mot stockholmarnas säkerhet, idag möts vi snarare av utmaningar i form av klimatförändringar, börsras, naturkatastrofer och sociala orättvisor. Ett aktivt hållbarhetsarbete är därför en naturlig del i arbetet med att skapa långsiktig trygghet för våra kunder.

Att vara ett lokalt och kundägt försäkringsbolag innebär att vi uteslutande agerar i Stockholms län där vi ägs av mer än 500 000 privatpersoner och företag. Vi är 360 personer i Länsförsäkringar Stockholm som, tillsammans med våra kollegor inom fastighetsförmedling, arbetar för att erbjuda sakförsäkring, livförsäkring, bankprodukter och fastighetsförmedling - allt under samma tak. Att vi kan erbjuda det mesta inom ekonomisk trygghet beror på vår samverkan med övriga bolag inom länsförsäkringsgruppen. Denna samverkan är också till stor nytta i vårt hållbarhetsarbete eftersom vi får mer kraft tillsammans i gemensamma frågor.

Långsiktighet och fokus på kunden – vår enda uppdragsgivare – skapar såväl stabilitet som ett kunddrivet arbetssätt. Att agera enlig försiktighetsprincipen och inte utsätta varken våra kunder eller samhället vi verkar i för onödiga risker är därför en självklarhet för oss. Detta innebär att vi alltid gör noggranna riskbedömningar innan vi fattar beslut.

Vi får våra kunders förtroende att förvalta deras investeringar, genomföra deras bostadaffärer och försäkra både deras ägodelar och hälsa. Detta medför ett stort ansvar. Vi vill på alla sätt säkerställa att vi inte brister i vårt ansvar och att vi alltid agerar etiskt och öppet. Våra medarbetare läser och godkänner därför årligen våra etiska riktlinjer. Vi har ett internt visselblåsningssystem där alla medarbetare anonymt kan uppmärksamma eventuella oegentligheter och våra kunder har alltid möjlighet att vända sig till vår klagomålsnämnd för att framföra sina synpunkter. Vi arbetar ständig med att förbättra oss och vårt arbetssätt med målet att bli stockholmarnas mest omtyckta företag.

”Vi var här när Eldkvarn brann - och vi kommer att vara här när det är dags för nya Slussen att trafikeras av svävande elbilar. Alltid nära, alltid att lita på, alltid enkla att ha att göra med.”

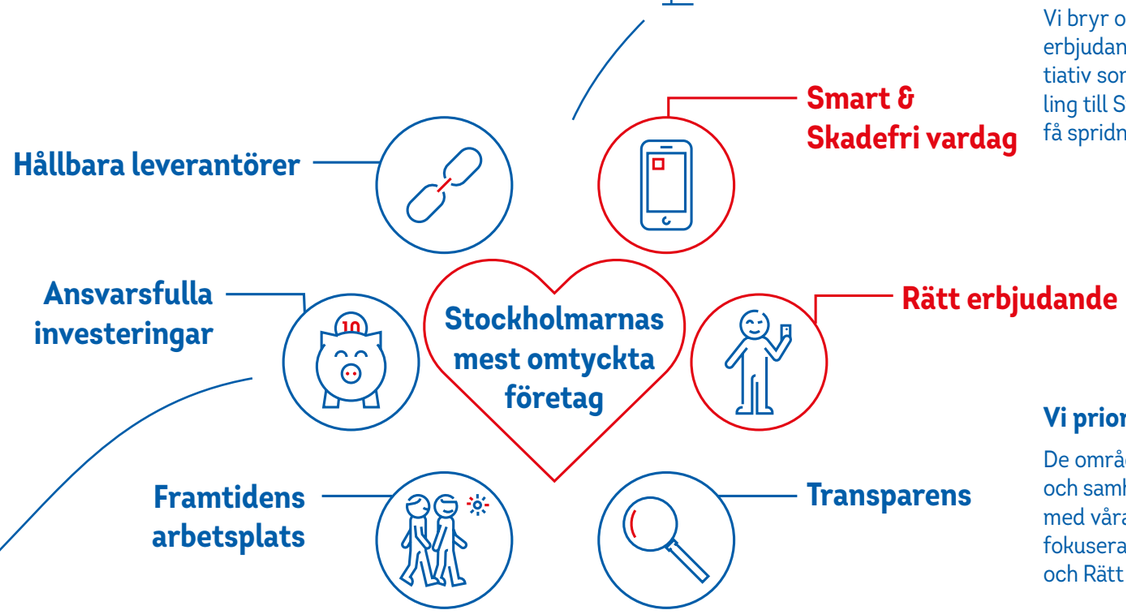
Tillsammans skapar vi en hållbar affär

Vi utvecklar nya tjänster för ett tryggt och hållbart liv

I dialog med våra kunder och i takt med omvärldens förändringar utvecklar och anpassar vi ständigt vårt erbjudande. Hos oss får du hjälp att lösa dina behov oavsett om det handlar om bank, försäkring eller fastighetsförmedling. Allt för att möjliggöra ett tryggt, skadefritt och hållbart liv i Stockholm.

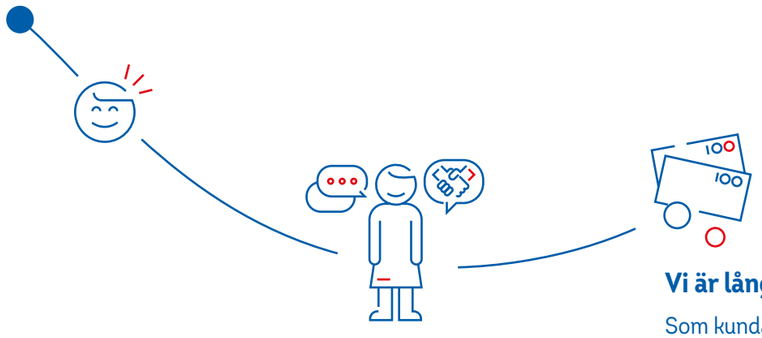
Vi engagerar oss för ett tryggare Stockholm

Vi bryr oss om Stockholm och ser längre än till vårt egna erbjudande - för stockholmarna. Vi engagerar oss i lokala initiativ som är viktiga för stockholmarna och har en nära koppling till Stockholms län där initiativ och vårt engagemang kan få spridning och främja att fler engagerar sig.



Vi är kundägda – nöjda kunder är vår ledstjärna

Som kundägda har vi bara en enda uppdragsgivare – du som kund – och beslut och värderingar styrs utifrån det. Det är det som präglar vilka vi är och hur vi ska vara.



Våra kunder har stort inflytande och tar del av eventuellt överskott

Våra kunder väljer vem som ska representera dem i fullmäktige som är vårt högsta beslutande organ och bland annat utser bolagets styrelse. När det går bra för bolaget och överskott uppstår får våra kunder ta del av detta, till exempel i form av återbäring.

Vi är långsiktiga och står för ekonomisk stabilitet

Som kundägt bolag från 1844 kan vi alltid agera långsiktigt med kundernas bästa för ögonen – vi behöver aldrig jaga kortsiktig vinstmaximering. Vi vet att långsiktig ekonomisk stabilitet är grunden för en hållbar affär.

Vi prioriterar sex områden inom hållbarhet

De områdena ligger nära vår affär och skapar både kund- och samhällsnytta. Områdena har tagits fram tillsammans med våra kunder och övriga intressenter – för kunden. Vi fokuserar särskilt på områdena Smart & Skadefri vardag och Rätt erbjudande i vårt hållbarhetsarbete.

Hänt under året

2018 har varit ett händelserikt år för Länsförsäkringar Stockholm och vårt hållbarhetsarbete. Framför allt har vi gått från plan till handling och börjat implementera vår hållbarhetsstrategi i verksamheten.

Ny hållbarhetsansvarig

För att säkra vår förmåga att leverera enligt vår hållbarhetsstrategi inledde vi det första kvartalet 2018 med att rekrytera en hållbarhetsansvarig. Denne har bland annat till uppgift att samordna och följa upp hållbarhetsarbetet inom våra väsentliga hållbarhetsområden och att stödja bolagets övriga enheter i hållbarhetsarbetet.

Systematisk uppföljning av våra hållbarhetsmål

2017 låg fokus framför allt på att ta fram en strategi för hållbarhetsarbetet. Under 2018 har vi börjat agera och leverera på våra mål i enlighet med vår hållbarhetsstrategi. För att säkerställa att vi rör oss framåt inom var och ett av våra sex väsentliga hållbarhetsområden har vi tagit fram en plan för hur vi systematiskt ska följa upp och avrapportera framdriften internt. Inom var och ett av områdena finns ett antal mål. Dessa mål följs upp månadsvis och resultatet rapporteras som en del av bolagets månatliga verksamhetsrapporter.

Klimatbokslut

Som en del av den nya hållbarhetsstrategin upprättade vi Länsförsäkringar Stockholms första klimatbokslut. I bokslutet beräknades hur många ton koldioxid som Länsförsäkringar Stockholms verksamhet ger upphov till. En tydlig post i klimatbokslutet var elförbrukningen på våra kontor som under 2017 uppgick till 241 ton CO2e, ca 40 % av våra totala koldioxidutsläpp. Med den kunskapen var en snabb första åtgärd för att minska koldioxidutsläppen att byta energikälla till grön el (sol, vind, vatten). Vi ser fram emot att se vilka effekter detta har gett i 2018 års klimatbokslut. Den totala mängden koldioxidutsläpp för 2017 uppgick till 557 ton CO2e. Utöver elförbrukningen uppstår utsläppen framför allt vid aktiviteter så som tjänsteresor, användning av förbrukningsvaror och uppvärmning av våra kontorsfastigheter. Vi har valt att klimatkompensera för våra utsläpp via Natural Capital Partners projekt "Guatemala: Water Filtration and Improved Cookstoves" vilket bidrar till att öka tillgången till rent dricksvatten och minska vattenburna sjukdomar. Vidare bidrar projektet till bevarandet av skog och bättre inomhusklimat genom att reducera användningen av biobränsle vid matlagning.

Ny Naturskadegrupp

Klimatförändringarna kommer att ge upphov till extremare väder och då blir skador som uppstår till följd av klimatrelaterade händelser såsom skyfall, översvämningar, värmeböljor, torka och skogsbränder allt mer vanligt. Stockholm har på senare år varit förskonat från större klimatrelaterade skador, men risk för skador i samband med kraftiga skyfall, översvämningar och stormar finns och befaras öka. Även värmeböljor med torka och bränder som följd och kraftiga snöoväder ställer till det rejält för våra kunder. Naturskadegruppen kommer framför allt att jobba med kommunikation kring hur man förebygger konsekvenser av naturskador och även knyta kontakter med Länsstyrelsen Stockholms län för att lära oss hur vi kan samarbeta kring klimatrelaterade skador.

Årets utmaningar

Under 2018 började vi mäta och följa upp våra hållbarhetsmål. Detta arbete har varit mycket värdefullt och medfört både insikter om vilka delar som fungerar bra och vilka delar vi behöver stärka. En viktig insikt är att vår befintliga struktur för avtalshantering inte är anpassad för att stödja en systematisk uppföljning av våra leverantörer ur hållbarhetssynpunkt. Mot bakgrund av detta har vi inlett en process för att uppdatera system och arbetssätt till att bättre passa vår ambitionsnivå för en hållbar leverantörsuppföljning. Vidare har det visat sig svårt att leva upp till vår ambition att månadsvis följa upp hur vi rör oss inom våra fokusområden. Detta beror på att data för flera av delmålen inom fokusområdena endast inkommer en gång om året. För att komma till rätta med detta har vi, i samråd med interna experter och verksamhetsledningen, omformulerat delmålen för att bättre passa vår önskan om att följa utvecklingen månadsvis.

Styning av hållbarhetsarbetet

Hållbarhet handlar om miljömässig, social och ekonomisk långsiktighet. För Länsförsäkringar Stockholm betyder det att ta ansvar för den miljömässiga, sociala och ekonomiska påverkan som verksamheten har på omvärlden, såväl positiv som negativ.

För att säkerställa att vi så långt som möjligt minimerar vår negativa påverkan och maximerar vår positiva, har vi tagit fram fem principer som vägleder oss i hållbart företagande:

1

Vårt hållbarhetsarbete utgår från vår kärnaffär, strategi och vision.

2

Vi prioriterar de frågor som är mest väsentliga ur ett hållbarhetsperspektiv och som skapar kund-, affärs- och samhällsnytta.

3

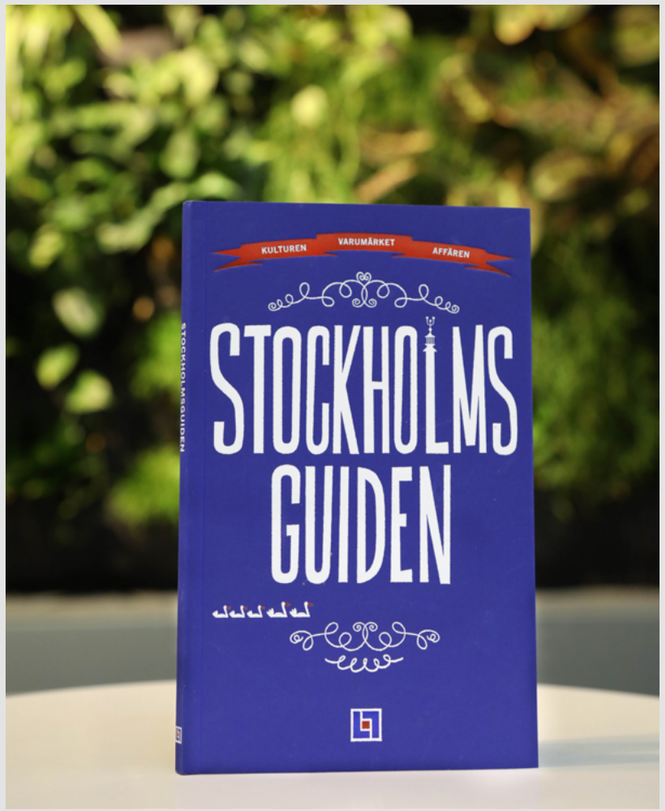
Kartläggningen av de mest väsentliga hållbarhetsfrågorna sker i nära dialog med våra prioriterade intressenter.

4

Kommunikationen av vårt hållbarhetsarbete är transparent och inkluderar arbetet som sker gemensamt med övriga bolag i länsförsäkringsgruppen.

5

Vi engagerar oss aktivt i långsiktiga samarbeten och initiativ som rör samhällsviktiga frågor med nära koppling till våra väsentliga hållbarhetsfrågor.



En central del i vårt hållbarhetsarbete är att aktivt verka för att samtliga medarbetare ska agera ansvarsfullt och i linje med vår hållbarhetspolicy i det dagliga arbetet. Därför har vi tagit fram en egen bok, Stockholmsguiden, där målbilden för vår företagskultur finns formulerad. Stockholmsguiden utgör vår praktiska handbok för hur medarbetare och ledare förväntas agera.

Så här arbetar vi

Utöver Global Compact som Länsförsäkringar Stockholm själv undertecknat, sker våra åtaganden och medlemskap i första hand i gemenskap med länsförsäkringsgruppens servicebolag Länsförsäkringar AB. Den interna styrningen sker genom policyer och riktlinjer som tydliggör arbetssätt och beteenden. Styrelsen beslutar om vår strategiska målbild där den övergripande inriktningen för hållbarhetsarbetet ingår. Vd och i förekommande fall styrelse fastställer styrande dokument samt godkänner ställningstaganden. I det dagliga hållbarhetsarbetet finns expertgrupper, kommittéer och projekt vars uppgift är att stödja och leda verksamhetens arbete inom specifika områden. Resultatet av hållbarhetsarbetet rapporteras månatligen till företagsledningen och årligen i hållbarhetsredovisning och klimatbokslut.

Åtaganden & Medlemskap

Åtaganden

FN Global Compact

FN PSI – Principer för hållbara försäkringar

FN PRI – Principer för ansvarsfulla investeringar

IMCIF – International Cooperative and Mutual Insurance

CDP – Carbone Disclosure Project

Geneva Associations Kyoto

Ecpat – Finanskoalitionen mot barnsexhandel

Medlemskap

AMICE – Association of Mutual Insurers and Insurance Cooperative in Europe

Eurapco

Swesif – Sveriges forum för hållbara investeringar

Svensk försäkring

Svenska bankföreningen

Hållbart värdeskapande

NMC – Nätverket för Hållbart Näringsliv

SNS – Studieförbundet Näringsliv och Samhälle

Styrning

Fullmäktige

Styrelse
Ytterst ansvariga för styrningen av hållbarhetsarbetet

Vd
Beslutar om bolagets ställningstaganden

Naturskadegrupp
Hanterar frågor kopplat till klimatrelaterade skaderisker

Arbetsmiljökommittén
Hanterar frågor kopplat till arbetsmiljö

Hållbarhetsstrategi och hållbarhetsmål på affärsverksamhetsnivå

Internt ramverk

Styrande dokument

Policy för ledning och organisation

Hållbarhetspolicy

Policy för avtal och inköp

Riskpolicy

Policy för kapitalförvaltning

Riktlinje för hantering av intressekonflikter

Riktlinje för otillåtna förmåner

Etiska riktlinjer

Säkerhetspolicy

Riktlinje för affärsplanering

Riktlinje för arbetsmiljö och hälsa

Riktlinje för ersättning, pension och övriga förmåner

Riktlinje för lämplighetsbedömning

Riktlinje för prestationsutveckling

Riktlinje för tjänstebil

Riktlinje för anställdas egna affärer

Ställningstaganden

Uteslutningslista vid investeringsbeslut

Uppförandekod för leverantörer

Rapportering

Årsvis rapportering

Årsredovisning

Hållbarhetsredovisning

Klimatbokslut

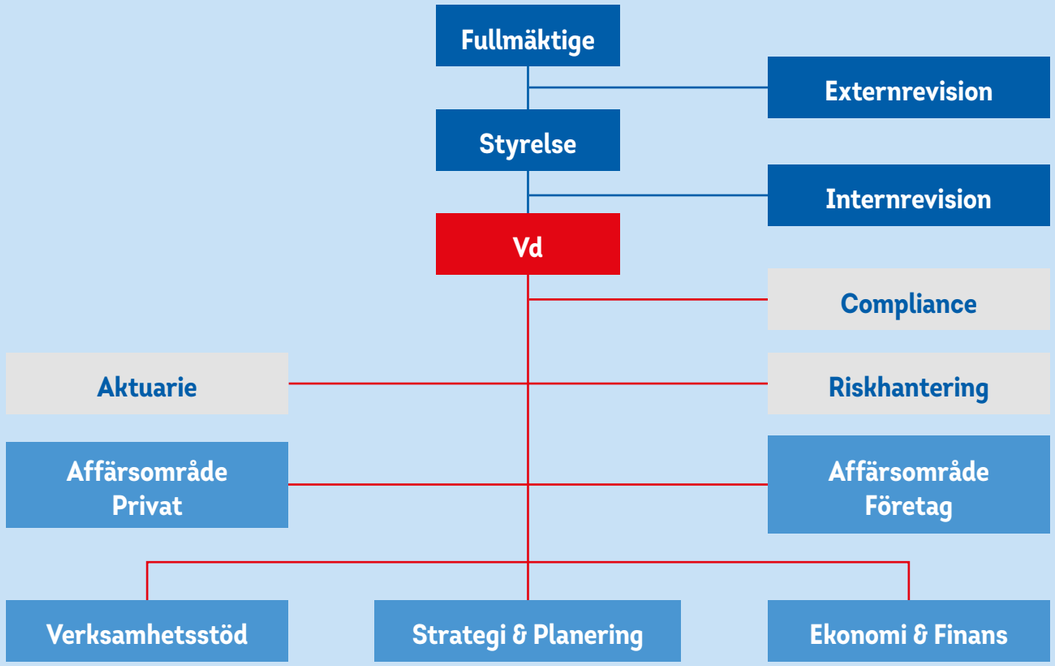
Kvartalsvis rapportering

Riskrapport

Månadsvis rapportering

Uppföljning av hållbarhetsmål

Organisationsstruktur 2018



Verksamhetsområde	Prioriterat hållbarhetsområde
Affärsområde Privat & Affärsområde Företag	Smart och skadefri vardag Rätt erbjudande
Verksamhetsstöd	Hållbara leverantörer Framtidens arbetsplats
Ekonomi & Finans	Ansvarsfulla investeringar
Strategi & Planering	Transparens

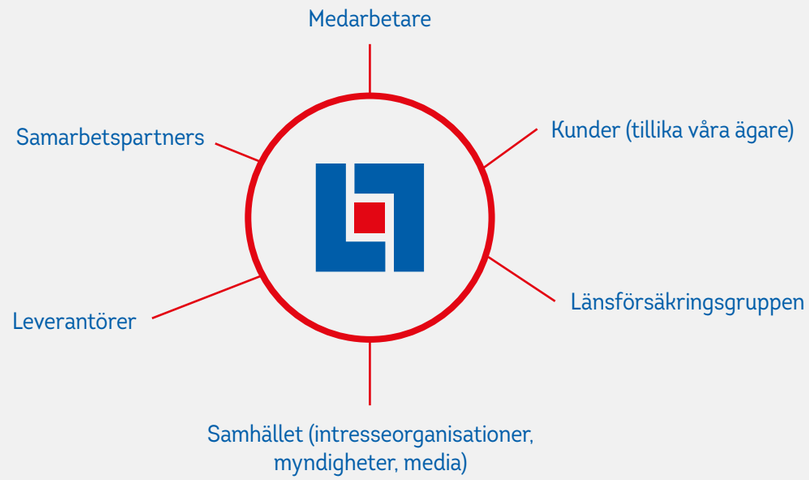
Vår ambition är att hållbarhetsarbetet ska genomsyra allt vi gör. Därför har vi valt att hantera det som en del av den ordinarie verksamhetsstyrningen. Det innebär att styrningen av hållbarhetsarbetet har sin utgångspunkt i den strategiska målbild som styrelsen årligen fattar beslut om. Därefter har varje verksamhetsområde ansvar för att upprätta mål och driva aktiviteter som styr verksamheten mot att göra förflyttningar inom de områden som prioriterats för hållbarhetsarbetet.

Vi fokuserar på det väsentliga

Det är viktigt för oss att hållbarhetsarbetet på Länsförsäkringar Stockholm koncentreras till de frågor som är mest väsentliga ur ett hållbarhetsperspektiv och där vi kan skapa både kund- och affärsnytta.

I arbetet med att identifiera de mest väsentliga hållbarhetsfrågorna genomfördes en intressentdialog under 2017. Vi ville ta reda på vilka områden som var viktigast för att stockholmarna, vårt län och vår verksamhet ska må bra. Både idag och imorgon.

Våra intressenter



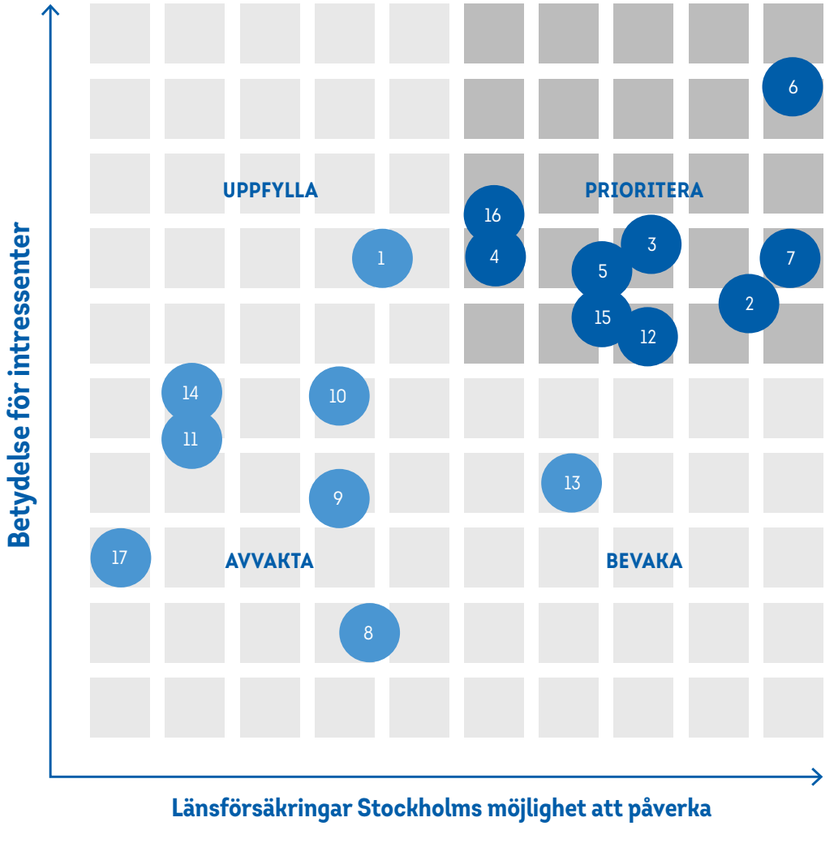
Intressenterna fick svara på en enkätundersökning där de ombads att prioritera bland 17 relevanta hållbarhetsområden. Mer än 300 enkätsvar analyserades och kompletterades med interna intervjuer och insikter från andra kundundersökningar.

Den slutgiltiga kalibreringen av väsentlighetsanalysen gjordes vid tre workshoptillfällen i företagsledningen. Vid kalibreringen lades extra vikt vid hur våra kunder hade svarat, eftersom dessa också är våra ägare.

Väsentlighetsanalysen ledde oss fram till sex väsentliga frågor inom hållbarhet. Områdena ”Smart och skadefri vardag” och ”Rätt erbjudande” prioriterades som särskilt viktiga av både företagsledningen och våra intressenter och därför blev dessa två våra fokusområden.

Digitalisering och ekonomisk stabilitet var två områden som prioriterades högt i väsentlighetsanalysen av såväl intressenter som internt. Dessa områden är affärskritiska för Länsförsäkringar Stockholm och kommer att finnas högt upp på bolagets strategiska agenda oavsett om de prioriterats inom hållbarhetsarbetet eller inte. Vi har därför valt att inte följa upp dessa områden som en del av hållbarhetsarbetet.

Väsentlighetsanalys



Prioritering

6. Ansvarsfullt erbjudande
4. Begripligt erbjudande
7. Smarta verktyg/förebygga skada
16. Digitalisering
3. Ekonomisk stabilitet
12. Rekommendera hållbara leverantörer
5. Transparent prissättning
2. Förvalta bolagets kapital ansvarsfullt
15. Ansvarsfull arbetsgivare

Övriga frågor

1. Hög moral/motverka korruption
8. Hög grad av kundinflytande
9. Höja allmänhetens kompetens
10. Frekvent dialog med kunder
11. Uppmuntra till hållbara val
13. Samhällsengagemang
14. Minska klimatpåverkan
17. Integritet och kunddataskydd

Väsentliga hållbarhetsfrågor

Smart & skadefri vardag
Rätt erbjudande
Transparens
Framtidens arbetsplats
Hållbara leverantörer
Ansvarsfulla investeringar

Affärskritiska frågor

Digitalisering
Ekonomisk stabilitet

Väsentliga frågor under 2018

Det är viktigt för oss att alltid vara relevanta och därför för vi en ständig dialog med våra absolut viktigaste intressenter, våra kunder/ägare. Utöver kundkommunikation i både digitala och fysiska kanaler, jobbar vi med ett kontinuerligt kundinsiktsarbete i syfte att förstå våra kunders förväntningar och behov. Under våren 2018 har vi bland annat fått inspel via fokusgrupper och enkätundersökningar. Vidare är vårt mätverktyg för kundnöjdhet, NPS (Net Promoter Score), en viktig källa till att förstå vad våra kunder vill ha. Sammantaget ger detta oss en god vägledning i vårt arbete och en bra bild av om vi fokuserar på rätt saker. Detta ger oss också möjlighet att ständigt utveckla och förbättra vår verksamhet. Den återkoppling vi får från våra intressenter är mycket viktig för oss i såväl strategiarbete som affärsplanering.

Vårt hållbarhetsarbete utgår från de sex väsentliga frågor som identifierades under intressentdialogen 2017 och hur vi, i våra kärnprocesser, arbetar med dessa.

För att vi inte ska tappa fokus hålls årligen interna intressentdialoger med nyckelpersoner inom våra fem verksamhetsområden Strategi & planering, Verksamhetsstöd, Ekonomi och finans, Affärsområde privat och Affärsområde företag. De interna intressentdialogerna syftar till att identifiera mål och mätetal inom varje väsentligt hållbarhetsområde samt till att säkerställa förankring och samsyn av hållbarhetsarbetet genom hela bolaget.

Väsentliga hållbarhetsrisker

Vi vill vara transparenta i vår riskbedömning och öppna med hur vi ser på våra hållbarhetsrisker. Länsförsäkringar Stockholm har arbetat med att bedöma och minimera olika typer av risk i drygt 175 år, men i takt med att samhället förändras har också riskerna förändrats. Precis som alla verksamheter är vi utsatta för olika typer risker. Vissa av mer betydande karaktär och andra mindre väsentliga. Som försäkringsbolag står vi under Finansinspektionens tillsyn och har ett väl utvecklat system för att hantera risker som bolaget är exponerat för. Syftet med riskhanteringssystemet är att identifiera, bedöma, mäta och hantera samtliga risker. Arbetet bedrivs bland annat genom en riskhanteringsfunktion som kvartalsvis avrapporterar en bild av bolagets mest väsentliga risker samt kommenterar hur dessa hanteras. Funktionen har även uppgiften att självständigt identifiera och påtala eventuella brister i riskhanteringssystemet samt bidra till att avhjälpa dessa brister och löpande ge råd kring utveckling och anpassning av systemet vid förändringar i verksamheten eller i omvärlden. Liksom våra övriga risker identifieras hållbarhetsriskerna baserat på vilka interna och externa händelser som kan påverka vår affär negativt. Våra miljö- och klimatrelaterade risker finns främst inom vår försäkringsaffär och i vår kapitalförvaltning. Risker relaterade till mänskliga rättigheter berör framförallt risken för korruption och händelser kopplat till bristande affärsetik hos våra leverantörer. Nedanstående tabell visar våra mest väsentliga risker inom hållbarhetsområdet.

Agenda 2030

I september 2015 enades världens länder i FN om 17 mål för hållbar utveckling. Agenda 2030 är en viktig milstolpe för världen och en positiv vision som inspirerar såväl länder som företag att göra mer. Med agenda 2030 har det blivit ännu tydligare att ansvarsfulla och nytänkande företag kommer att spela en avgörande roll för att världen ska lyckas nå de högt ställda målen. Länsförsäkringar Stockholm bidrar till flera av de globala målen genom våra sex väsentliga hållbarhetsområden. Exempelvis bidrar vi till mål 3, ”hälsa och välbefinnande”, i vårt skadeförebyggande arbete, mål 13, ”bekämpa klimatförändringarna”, när vi väljer klimateffektiva fonder och till mål 12, ”hållbar konsumtion och produktion”, där vi ställer krav på våra leverantörer och genomför medvetna inköp. Totalt bidrar vi till 9 av agenda 2030s mål via våra sex väsentliga hållbarhetsområden.

Globala målen

Väsentliga hållbarhetsrisker

Hållbarhetsrisk	Risktyp	Hanteras via
Ökat antal skador till följd av samhälls- och klimatförändringar	Försäkringsrisk	Expertbedömningar och kvantitativa simuleringar
Korruptionsrisker	Operativ risk + Affärsrisk	Upphandlings- och inköpsprocess
Ohälsa hos våra medarbetare och svårighet att rekrytera rätt kompetens	Operativ risk + Affärsrisk	Arbetsmiljö och personalpolitik
Hållbarhetsrisker i kapitalförvaltningen	Affärsrisk	Kapitalförvaltning
Bristande affärsetik hos leverantörer	Operativ risk + Affärsrisk	Upphandling-, inköp- och uppföljningsprocess

Våra väsentliga frågor inom hållbarhet

Vår väsentlighetsanalys ledde oss fram till sex väsentliga områden inom hållbarhet och det är utifrån dessa som hållbarhetsarbetet målsätts och drivs. Alla våra fem verksamhetsområden är ansvariga för framdrift inom minst en väsentlig fråga.

Hållbara leverantörer

Vi ersätter skador för stora belopp varje år. Genom att ställa krav på de leverantörer vi samarbetar med, och rekommenderar till våra kunder i samband med skade-regleringen, ska vi sträva efter ett förbättrat miljöarbete och förbättrade arbetsvillkor genom hela värdekedjan.

Smart & Skadefri vardag

Varje skada som undviks är en stor vinst för såväl våra kunder som för miljön, klimatet och samhället. Vi ska använda vår kunskap, aktuell forskning och ny teknik för att erbjuda smarta lösningar som minskar risken för att skador inträffar.

Ansvarsfulla investeringar

Vi förvaltar ett stort kapital, våra kunders pengar, och det ska vi göra ansvarsfullt genom att både generera en god avkastning och säkerställa att de investeringar vi gör bygger på ett hållbart värdeskapande. Vår utgångspunkt är att välskötta, hållbara bolag är en långsiktigt god investering.

Stockholmarnas mest omtyckta företag

Rätt erbjudande

Ett Stockholm där invånare och företag är rätt försäkrade och har hållbara upplägg inom lån och sparande, är ett tryggare Stockholm. Generellt sett är intresset för bank och försäkring lågt och inte sällan upplevs våra produkter och tjänster som komplexa och svårbegripliga. Vi ska ta ansvar för att kunden har rätt lösning efter sitt unika behov.

Framtidens arbetsplats

Engagerade medarbetare och ledare som vill utveckla och utvecklas och känner stolthet över sin arbetsplats är avgörande för att vi ska nå vår vision. För att fram-tidssäkra arbetsplatsen vill vi bygga en professionell och inkluderande företagskultur som präglas av enga-gemang, delaktighet och förändringsvilja.

Transparens

Genom att stå för en hög etik, aktivt motverka korruption och erbjuda en hög grad av transparens i allt bolaget gör, ska vi möta upp omvärldens växande förväntningar och krav på öppenhet och bidra till ett ökat förtroendet för branschen.

Smart och Skadefri vardag

Varför är det viktigt?

Genom att hjälpa kunderna att förebygga skada har Länsförsäkringar Stockholm möjlighet att minska negativ påverkan i samhället och bidra till ett tryggare Stockholm. Varje skada som undviks är en stor hållbarhetsvinst för såväl våra kunder som för miljön, klimatet och samhället oavsett om det handlar om en brand, vattenskada eller trafikolycka. En genomsnittlig vattenskada i ett hem motsvarar ca 300 kilo CO2-utsläpp, en villabrand ca 25 000 kilo CO2-utsläpp. En brand orsakar därutöver en rad utsläpp av farliga kemikalier som tar sig vidare ut i sjöar och vattendrag.

Färre skador innebär mindre avfall, lägre energiförbrukning, minskad materialåtgång och färre transporter och naturligtvis stora samhällsvinster i form av minskat personligt och ekonomiskt lidande. Med de globala klimatförändringarna följer att extrema vädersituationer såsom skyfall, stormar och förhöjda vattennivåer blir allt vanligare. Välfungerande samarbeten och kunskapsutbyten mellan myndigheter, byggbranschen och försäkringsbolag kan hjälpa till att lindra konsekvenserna av framtida naturskador. Inom fokusområdet Smart och Skadefri vardag använder vi vår kunskap, aktuell forskning och ny teknik för att möjliggöra ett smart och proaktivt agerande som minimerar risken för att skador inträffar.

Så här arbetar vi

Inom Smart och skadefri vardag arbetar vi brett med att förebygga skador. För att arbetet ska ge så stor effekt som möjligt sker mycket av jobbet i samarbete med Länsförsäkringar AB och de 23 länsbolagen inom fokusområdena brand, vatten, trafik, naturskador och trygghet. Inom var och ett av fokusområdena bedriver vi aktiviteter med inriktning på praktiska råd, forskning, innovationsutveckling och informationskampanjer. Tillsammans med nio andra länsbolag genomförde vi exempelvis Sveriges största brandövning för andra året i rad, en bred kampanj med praktiska tips och enkla guider som uppmanar alla att göra en livsviktig brandövning i hemmet. Här på Länsförsäkringar Stockholm har vi ett flertal personer som arbetar med skadeförebyggande åtgärder, både via utvecklingsprojekt och i roller som exempelvis riskingenjör. Inom yrkestrafiken bedriver vi ett skadeförebyggande projekt där vi utgår från kundens skadehistorik för att ge stöd och hjälp i syfte att minska olyckor. Vi har två säkerhetsinspektörer som gör företagsbesiktningar inom inbrott och brand, vi delar ut reflexvästar till fler än 20 000 barn på länets förskolor och via våra kundmöten, nyhetsbrev, Facebook och på webben informerar om att lämna säsongsanpassade råd kring hur olika skador bäst kan undvikas.

Hänt 2018

Under 2018 har vi mätt och följt upp tre aktiviteter för att säkra framdrift inom Smart och Skadefri vardag.

1.

Smarta skadeförebyggande tjänster

Under året har två nya skadeförebyggande pilottjänster lanserats. 150 Smarta vattenlarm har distribuerats till en bostadsrättsförening samt till ett antal villakunder med syfte att upptäcka vattenskador under diskbänken. Genom att avläsa och analysera temperatur och fuktnivå kan sensorerna varna och på så sätt minska eller till och med förhindra vattenskador innan de ens har uppstått. Samtidigt har appen Goda Grannar testats på fem olika boendeföreningar med syfte att öka interaktion och samverkan grannar emellan. Inte bara för att förhindra brott och skadegörelse utan även för att bidra till en tryggare närmiljö. Utöver detta har ett arbete påbörjats med att paketera skadeförebyggande guider som på ett enkelt sätt ger våra kunder skadeförebyggande tips och råd anpassade efter de svar som kunden anger. Genom dessa tre olika delområden har vi tagit ett brett grepp om proaktivitet och skadeförebyggande ur tre olika perspektiv.

Långsiktig målbild

Vår långsiktiga målbild med fokusområdet Smart och Skadefri vardag är att vårt trygghetserbjudande primärt utgörs av tjänster för att proaktivt förebygga skador medan försäkringar betraktas som ett komplement.

2.

Nya villaförsäkringar erbjuds skadeförebyggande besiktningar

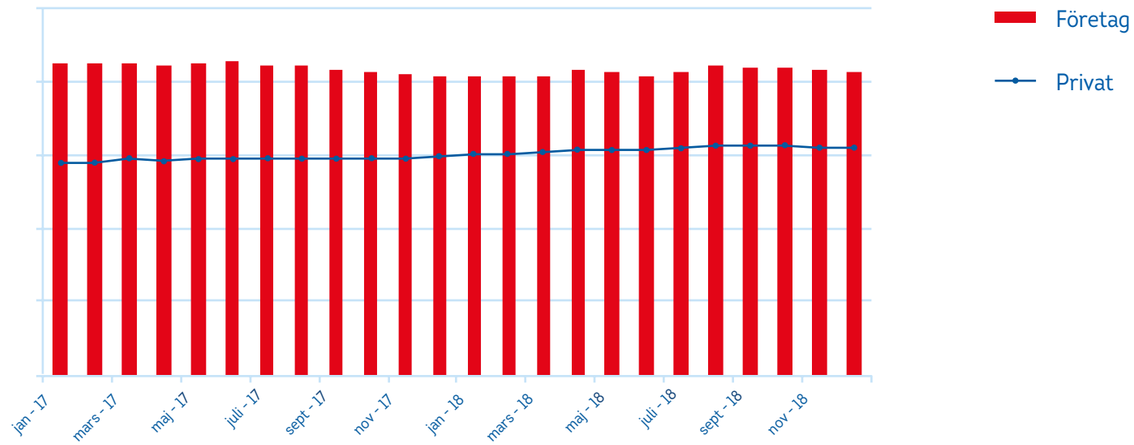
Vi erbjuder samtliga nya villakunder en kostnadsfri besiktning med praktiska råd och vägledning för att förhindra framtida skador inom brand, vatten, inbrott och hussvamp. Besiktningarna utförs i samarbete med Anticimex, och under 2018 genomfördes skadeförebyggande besiktningar på 91 % av nytecknade villahemsförsäkringar.

3.

Nya företagsförsäkringar erbjuds skadeförebyggande besiktningar

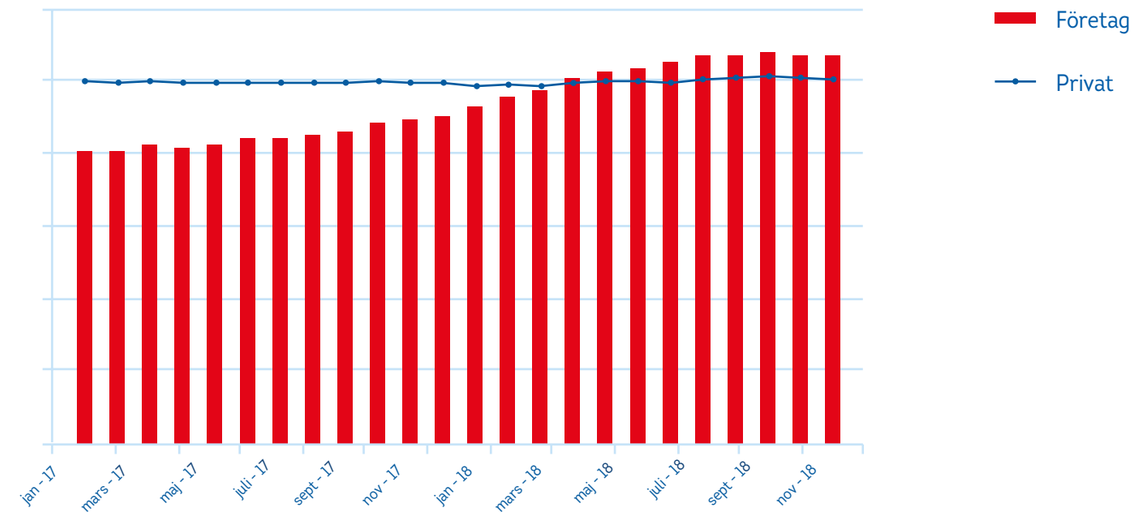
Vi erbjuder våra företagskunder skadeförebyggande besiktningar. Dessa utförs av våra egna riskingenjörer och fokuserar framförallt på att minimera risken för inbrott och brand. Under 2018 genomförde vi 1 062 skadeförebyggande besiktningar åt våra nya företagskunder.

Skadefrekvens sakförsäkring övrigt, LF-1. 2017-2018



För att mära effekten av vårt arbete inom Smart och skadefri vardag följer vi bland annat hur skadefrekvensen utvecklas i vår försäkringsaffär. Våra skadeförebyggande insatser ska medföra att skadefrekvensen sjunker över tid.

Skadefrekvens sakförsäkring motor, LF -1. 2017-2018



Det är främst två faktorer som bidragit till att skadefrekvensen inom motor företag ökat under 2018. Vi har under året ingått nya stora motoravtal, med många försäkrade fordon på samma försäkringsavtal och detta driver naturligt upp skadefrekvensen. En annan orsak är att skadefrekvensen i företagsaffären drivs av konjunkturen. Högkonjunkturen medför att motorredskap, grävare, maskiner och lastbilar har gått dygnet runt hos våra kunder, vilket resulterat i att frekvensen av skador på fordonen ökat.

Rätt erbjudande

Varför är det viktigt?

Ett Stockholm där invånare och företag är rätt försäkrade och har långsiktigt hållbara upplägg inom lån och sparande är ett tryggare Stockholm. Idag är intresset för bank och försäkring lågt hos allmänheten och inte sällan upplevs våra produkter som både komplexa och svårbegripliga. Här har vi som kundägt bolag en viktig roll att spela. Våra kunder är tydliga. De vill inte ha utbildning inom bank och försäkring för att på så sätt hitta fram till det bästa erbjudandet. De vill att vi aktörer inom branschen ska ta ansvar för att kunden erbjuds rätt lösning. Genom att arbeta med fokusområdet "Rätt erbjudande" kan vi stärka förtroendet för vår bransch och bidra till att fler stockholmare är rätt försäkrade, har lagom stora lån och ett relevant och långsiktigt sparande. Det innebär både personliga och samhällsekonomiska vinster när det oförutsedda inträffar – oavsett om det handlar om inbrott, trafikolycka, boprisfall eller börsnedgång.

Så här arbetar vi

Länsförsäkringar Stockholm tar ansvar för att kunderna har den lösning som passar bäst för den enskilda kunden. Det innebär att vi proaktivt kontaktar våra kunder och anpassar erbjudandet efter kundens beteende, ekonomi, egendom och risk. I våra rådgivningsmöten ser vi alltid till att samla in all information vi behöver för att kunna lämna råd som är anpassade för varje enskild kund. Vi har helt upphört med rörliga löner till våra säljare för att vara säkra på att det inte finns några intressekonflikter. När våra kunder känner sig trygga med att vara rätt försäkrade och har god kännedom om vilka villkor och ersättningsnivåer som gäller för deras försäkring, ökar även sannolikheten väsentligt för att kunderna ska vara nöjda med vår hantering vid en eventuell skada.

Hänt 2018

Under 2018 har vi mätt och följt upp två aktiviteter för att säkra framdrift inom Rätt erbjudande.

1.

Rätt försäkrad

Försäkringar är svårt, många kunder oroar sig för att vara under- eller överförsäkrade eller att helt ha missat ett försäkringsskydd. Vi vill lätta på den oron för kunden genom att ta ansvar för att våra kunder är rätt försäkrade, nu och framöver. Vår strategi är att kommunicera värdeskapande tips och råd genom kundens hela livsresa. Vi har valt att börja med bilkörandet där vi bland annat infört välkomst-SMS som informerar kunden om bilförsäkringens omfattning och startdatum, vilket ger kunden möjlighet att justera försäkringen vid behov. 14 dagar efter nyteckning skickas även ett uppföljande SMS där vi ger tips och råd om exempelvis vår app, våra digitala tjänster, glasreparationer och byte till vinterdäck. Kunder med kort körsträcka får SMS med information och möjlighet att utöka sin körsträcka om behovet finns. Kunder som tidigare beställt ”grönt kort”, vilket krävs för att försäkringen ska vara giltig utomlands, får en påminnelse om att förnya denna beställning i god tid före nästa bilsemester.

2.

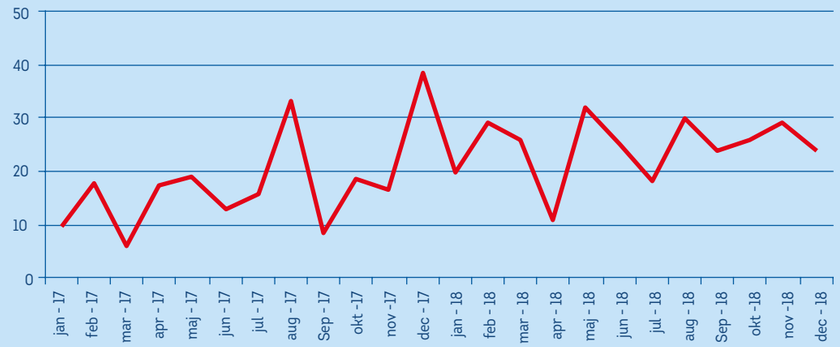
Komplett rådgivningsdokumentation

För att säkerställa att våra kunder får rätt och relevant information utgår alla rådgivningsmöten från en förutbestämd mall som rådgivaren följer. Mallen utgår från kundens behov och anger inom vilka områden våra säljare ska råda våra kunder. Efter genomförd rådgivning fyller rådgivaren i dokumentation om rådgivningsmötet som kunden får. Denna rådgivningsdokumentation granskas och följs upp i syfte att säkerställa att all rådgivning som görs till våra kunder är korrekt.

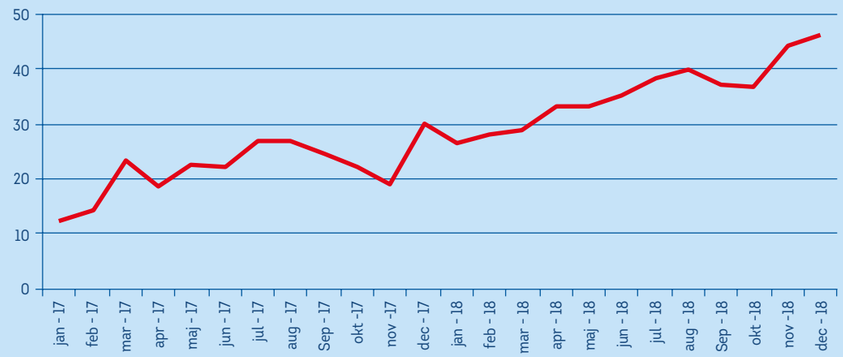
Långsiktig målbild

Våra långsiktiga mål med området Rätt erbjudande är att samtliga kunder i Länsförsäkringar Stockholm ska vara trygga med att de är rätt försäkrade och att de har rätt upplägg inom lån och sparande.

Kundnöjdhet i skadekundmötet, LF-2
Företagskunder. 2017-2018



Kundnöjdhet i skadekundmötet, LF-2
Privatkunder. 2017-2018



För att mäta effekten av vårt arbete inom Rätt erbjudande följer vi bland annat hur nöjda våra kunder är. Vårt arbete ska medföra att våra kunder känner sig nöjda och trygga med våra produkter och tjänster. Mätetalet Net Prompter Score, NPS, visar hur benägna våra kunder i skadekundmötet är att rekommendera oss till vänner och bekanta.

Transparens

Varför är det viktigt?

Vi verkar i en förtroendebransch och ska alltid agera på ett sätt som inger förtroende hos våra kunder. Under senare år har omvärldens och våra kunders förväntningar på öppenhet ökat och det ska vi som kundägt bolag möta upp. Det handlar om att öka transparensen kring hur vi arbetar för att motverka alla former av oegentligheter i verksamheten, både avsiktliga och oavsiktliga. Det handlar också om att vara transparenta med var de största riskerna finns i vår verksamhet och hur våra kunders pengar används och vad de investeras i. En ökad öppenhet i vår bransch gör det enklare för kunderna att jämföra olika alternativ på marknaden och ökar chansen för att kunderna ska känna sig trygga med sina val.

Så här arbetar vi

Som kundägt bolag har vi bara våra kunders intressen att tänka på och allt att vinna på öppenhet och transparens. För att undvika intressekonflikter i samband med försäljning har Länsförsäkringar Stockholm helt upphört med rörliga löner till våra medarbetare. Inom bankverksamheten har vi också tagit bort samtliga individuella försäljningsmål och ersatt dessa med gruppmål för försäljning och kundnöjdhet. I Länsförsäkringar Stockholm ser vi allvarligt på all form av korruption och oetiskt agerande. För att minimera risken för att korruption uppstår någonstans i organisationen och dess närhet går samtliga medarbetare varje år igenom våra riktlinjer som styr hur vi ska uppträda och skydda våra kunders intressen. I dessa beskrivs vilket agerande som är, respektive inte är, tillåtna och vilka olika informationsvägar och beslutsvägar som gäller i bolaget. Vidare jobbar vi med Stockholmsguiden, Länsförsäkringar Stockholms egen bok där målbilden för vår företagskultur finns beskriven. Samtliga medarbetare har ett eget exemplar av Stockholmsguiden, som fungerar som vår uppförandekod och praktiska handbok för hur medarbetare och chefer förväntas agera i det dagliga arbetet.

Ingen organisation är ofelbar och när en incident inträffar ska den snarast möjligt registreras, rapporteras och hanteras. Alla medarbetare på Länsförsäkringar Stockholm är skyldiga att rapportera incidenter. Det gör att vi kan identifiera strukturella brister i våra processer i ett tidigt skede och på så sätt öka tryggheten för våra kunder. Utöver detta har vi ett Whistleblowing system, dit alla medarbetare kan rapportera in oegentligheter anonymt.

Hänt 2018

Under 2018 har vi mätt och följt upp två aktiviteter för att säkra framdrift inom Transparens.

1.

Våra medarbetare har dokumenterat att de läst och förstått våra etiska riktlinjer

Under 2018 har 86 % av våra anställda bekräftat att de läst och förstått våra etiska riktlinjer. Andelen som läst och bekräftat våra etiska riktlinjer har minskat från 2017. Skälet till detta är att vi haft nyanställningar i slutet av året 2018 som kommer att ta del av våra etiska riktlinjer i början av 2019.

2.

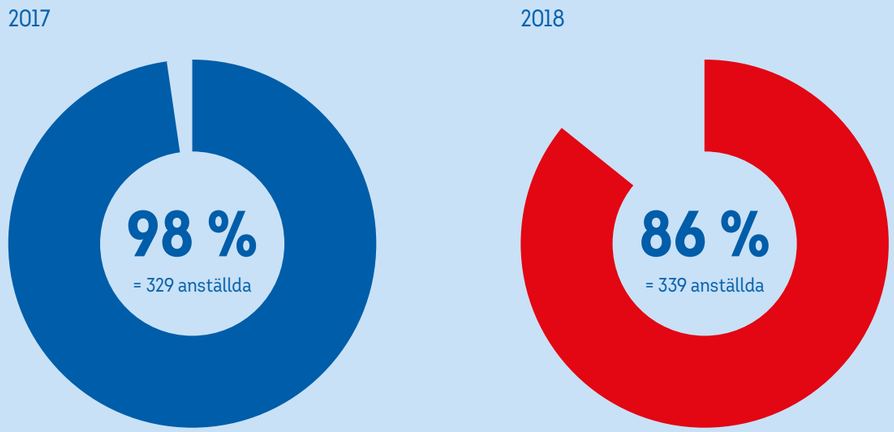
Projekt "Transparens"

Transparens är ett stort och brett begrepp som har lite olika innebörd beroende på vilka delar av verksamheten man ser på. För att ta reda på hur vi kan bli – och uppfattas – som ett mer transparent företag har vi startat upp ett projekt där vi ska se på inom vilka delar vi behöver bli tydligare och inom vilka delar vi behöver tillgängliggöra mer information.

Långsiktig målbild

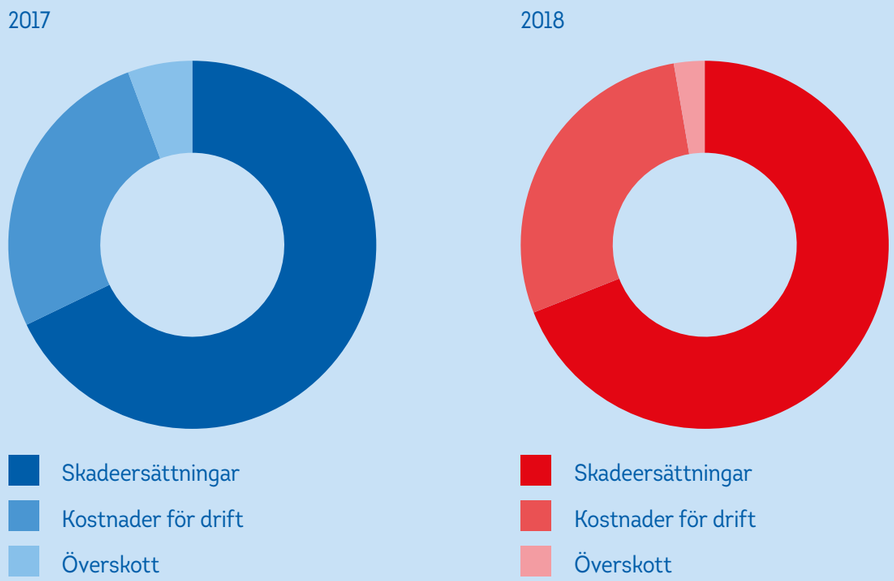
Vår långsiktiga målbild med området Transparens är ett ökat förtroende för vår bransch där våra kunder känner sig helt trygga med att Länsförsäkringar Stockholm alltid står på kundens sida.

Kommunikation och utbildning avseende antikorruption, GRI 205-2



Tillsvidare- och provanställda som bekräftat att de läst och förstått innebörden av Länsförsäkringar Stockholms etiska riktlinjer. Skälet till att det är färre 2018 jämfört med 2017 är att vi haft nyanställningar i slutet av året 2018 som kommer att ta del av våra etiska riktlinjer i början av 2019.

Fördelning av inbetalda premier, LF-3.



Det är viktigt för våra kunder att få insyn i hur deras inbetalda premier fördelar sig. Under 2018 gick 69% tillbaka till våra kunder i form av skadeersättningar. 28% användes för att betala bolagets drift. 3% blev ett överskott som fonderas för kunna infria framtida åtaganden.

Framtidens arbetsplats

Varför är det viktigt?

Våra medarbetare är det viktigaste vi har. Utan dem fungerar inte vår verksamhet. Engagerade medarbetare och ledare som vill utveckla och utvecklas och som känner stolthet över sin arbetsplats kommer att vara avgörande för att säkerställa vår långsiktiga konkurrenskraft och slutligen för att nå vår vision om att blir stockholmarnas mest omtyckta företag. För att framtidssäkra vår arbetsplats vill vi bygga en företagskultur som präglas av engagemang, delaktighet och förändringsvilja. Den digitala transformationen innebär en stor omställning som ställer krav på nya kompetenser och dessa är eftertraktade på arbetsmarknaden. Vi behöver vara en attraktiv arbetsgivare för att vara trygga med och försäkra oss om att morgondagens förmågor väljer oss som sin framtida arbetsplats.

Så här arbetar vi

Länsförsäkringar Stockholms vision är att bli stockholmarnas mest omtyckta företag. Det arbetet börjar på hemmaplan genom att alla medarbetare bidrar till ett arbetsklimat som engagerar, ger utrymme för idéer och tankar och vilja att skapa en bättre upplevelse för företagets kunder.

I flera års tid har vi arbetat strukturerat med prestationsutvecklingssamtal i en modell som har sin utgångspunkt i ett antal områden som är avgörande för att bygga en kultur som utvecklar bra prestationer och högt engagemang i arbetet utifrån varje medarbetares individuella förutsättningar och möjligheter.

Under 2018 har vi lagt stort fokus på att jobba med vårt ledarskap för att ytterligare skapa förutsättningar för prestation i en kundcentrerad kultur och tagit fram en ledarskapsprofil. Ledarskapsprofilen ska ge stöd och vägledning till våra ledare i hur man utvecklar såväl sig själv som sina medarbetare och verksamheten. Ledarskapsprofilen ger stöd och fungerar som ett verktyg för ett starkt och gemensamt ledarskap som driver mot vår vision. Målbilden är att våra ledare ska behärska dubbla perspektiv; nutid-framtid, operativ-strategisk och individ-team.

Nästa steg i arbetet är att ta fram en medarbetarprofil. Ambitionen med profilen är att konkretisera Stockholmsguiden och skapa bättre och tydligare förutsättningar för engagemang och prestation genom dialog. Medarbetarprofilen kommer att implementeras under 2019 och ytterligare stärka bland annat prestationsutvecklingssamtalen.

Digitaliseringen gör att förändringstakten är snabbare än någonsin – gamla arbetssätt och hierarkier kommer inte att fungera framöver – vi behöver en kundcentrerad kultur där medarbetarskap och ledarskap utövas i samklang.

Eftersom vi är så övertygade om att involvering driver medarbetarengagemang arbetar vi, utöver medarbetarprofilen, med vår strategimotor ViNK (Vardagsförbättringar i Nära Kommunikation). I ViNK för vi en frekvent dialog med alla medarbetare kring företagets strategi, mål och utmaningar och jobbar med ett vardagsnära och kontinuerligt förbättringsarbete där alla medarbetare deltar. Att jobba med god hälsa hos våra medarbetare är också viktigt för oss. Utöver vårt systematiska arbetsmiljöarbete med exempelvis regelbundna möten i arbetsmiljökommittén och risk- och konsekvensanalyser vid verksamhetsförändringar, följer vi våra medarbetares hälsa i årliga medarbetarsamtal. Alla medarbetare erbjuds en hälsounderökning och under 2018 har vi höjt friskvårdsbidraget för att skapa möjlighet till fler hälsofrämjande aktiviteter för våra anställda.

Hänt 2018

Under 2018 har vi mätt och följt upp fem aktiviteter för att säkra framdrift inom Framtidens arbetsplats.

1.

Våra medarbetare upplever att vi agerar i enlighet med Stockholmsguiden

Stockholmsguiden är vår handbok för hur vi ska agera i det dagliga arbetet, men för att den ska ha effekt är det viktigt att varje medarbetare tar den till sig och agerar därefter. Därför mäter vi årligen hur många av våra medarbetare som anser att vi agerar i enlighet med Stockholmsguiden. 2018 upplevde 80 % att vi agerar enligt Stockholmsguiden, vilket är en ökning med 7 % från förra året.

2.

Sjukfrånvaro

Genom att följa hur många av våra medarbetare som har ett behov av att sjukskriva sig kan vi få en indikation på hur den allmänna hälsan inom företaget utvecklas. 2018 låg sjukfrånvaron på 3,9 %, vilket är något högre än vad vi vill ligga på. Under 2019 kommer vi därför att höja friskvårdsbidraget och informera om vad detta kan användas till. Bolaget har även beslutat att fortsättningsvis erbjuda vår förmånliga sjukvårdsförsäkring till samtliga medarbetare.

3.

pNPS

pNPS är ett mått på hur benägna våra medarbetare är att rekommendera våra produkter till vänner och bekanta. Våra medarbetare är de som kan våra produkter allra bäst. Därför tror vi att detta är ett mått på hur stolta våra medarbetare är över vårt produktutbud. 2018 låg pNPS:n på hela 56 på skalan som går från -100 till +100. Detta är också en ökning med 5 punkter från 2017 års resultat på 51.

Långsiktig målbild

Vår långsiktiga målbild är att vara Stockholms bästa arbetsgivare där marknadens bästa talanger står på kö för att tillsammans med oss skapa de bästa kundupplevelserna.

4.

Könsfördelning mellan chefer

På Länsförsäkringar Stockholm är könsfördelningen mellan kvinnliga och manliga chefer 50/50. Vi är övertygade om att en jämlik fördelning mellan kvinnliga och manliga chefer har en starkt positiv effekt för hela verksamheten och att det sänder en viktig signal om att Länsförsäkringar Stockholm är ett bolag med lika utvecklingsmöjligheter, oavsett kön, för alla medarbetare.

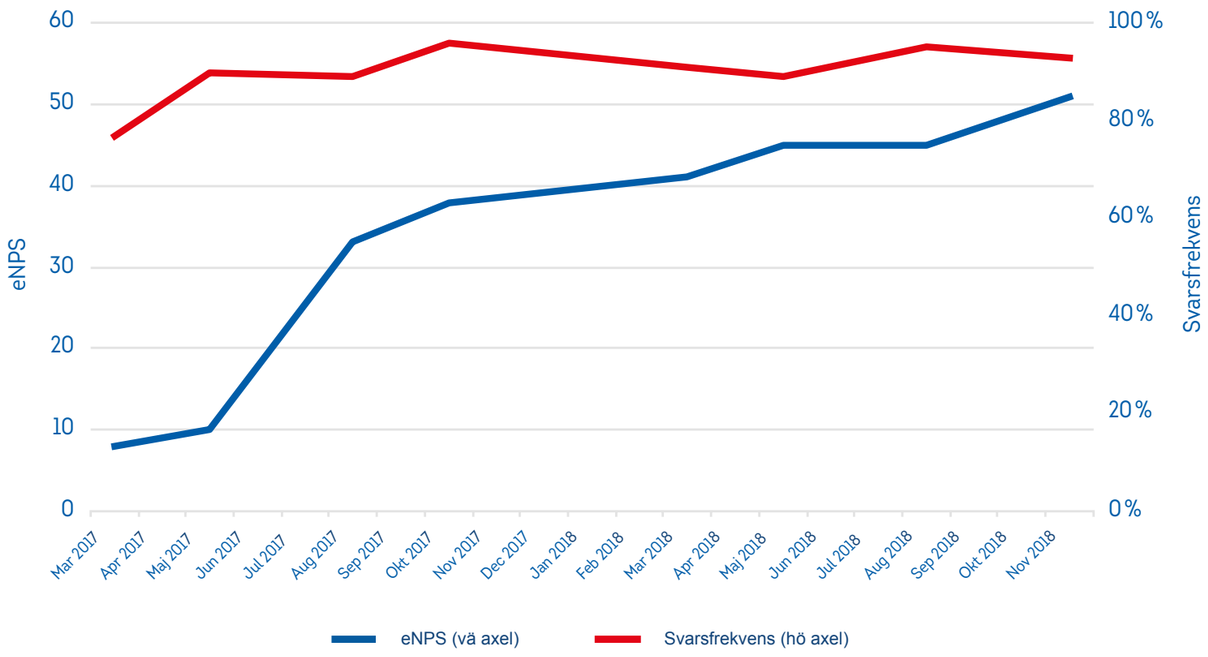
5.

Engagemangsindex

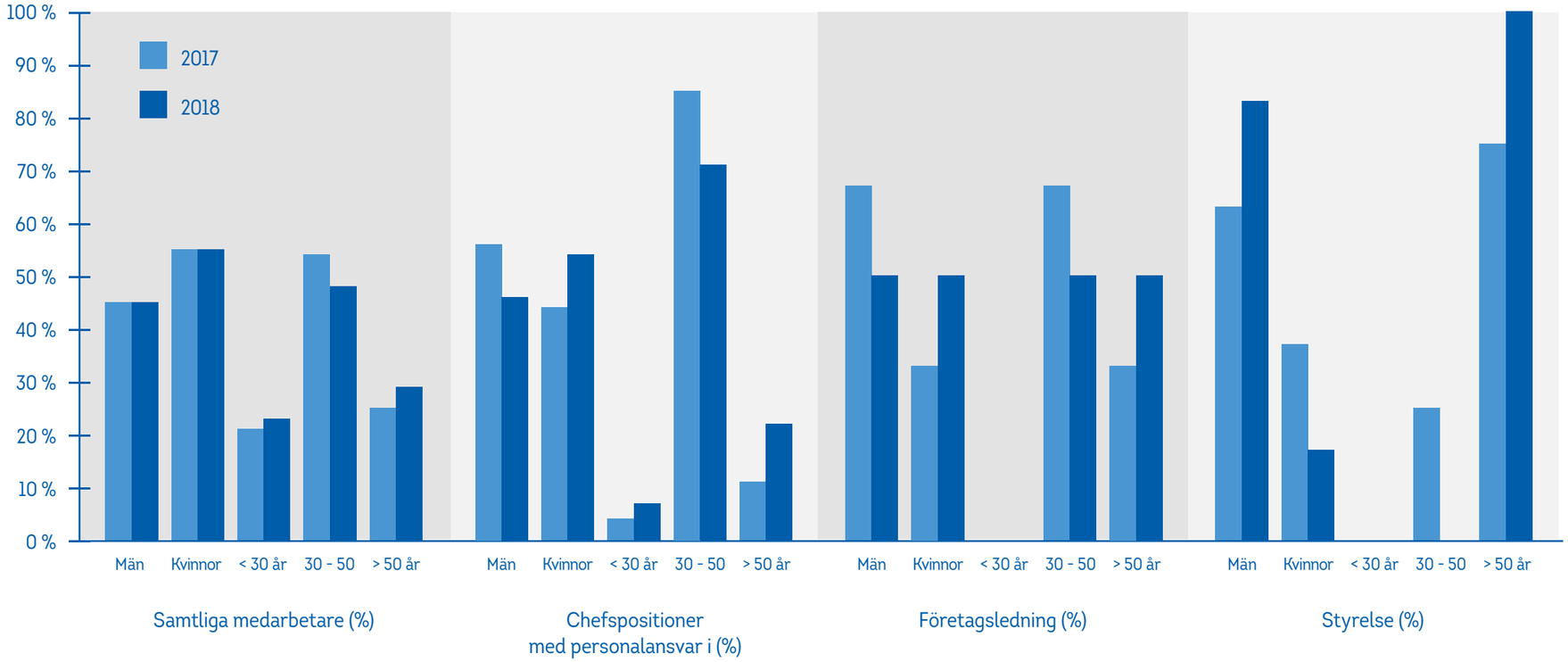
Engagemangsindex är ett jämförandetal som visar hur engagerade våra medarbetare känner sig i sitt jobb jämfört med andra företags medarbetare. I mätningen 2018 låg Länsförsäkringar Stockholms engagemangsindex på 85 % (2017 84 %). Ett högt engagemangsindex är viktigt, inte bara för att engagerade medarbetare gör ett bättre jobb, utan också för att engagerade medarbetare känner att de utvecklas och mår bra, vilket i slutändan ger nöjdare kunder.

Medarbetarnöjdhet, LF-5

Mätetalet Enployee Net Promoter Score, eNPS, visar hur benägna våra anställda är att rekommendera oss som arbetsplats till vänner och bekanta.



Mångfald inom styrelse, företagsledning och bland anställda, GRI 405-1



Löneförhållande mellan kvinnor/män, GRI 405-2

I posten chefspositioner med personalansvar ingår tre olika chefspositioner: gruppchefer, avdelningschefer och enhetschefer, där enhetschefer och avdelningschefer har ett större ansvarsområde än gruppchefer och därmed en högre lönesättning. Under 2018 har andelen kvinnliga chefer ökat i Länsförsäkringar Stockholm och uppgår till 52 % jämfört med 45 % föregående år. Ökningen av antalet kvinnliga chefer har främst skett inom positionen gruppchefer, vilket förklaras av att personalomsättningen framför allt har skett inom den gruppen. Inom positionen gruppchefer var 71 % kvinnor och 29 % män vid årets slut. Denna förändring har medfört att relationen mellan kvinnors och mäns medellöner på chefpositioner har försämrats jämfört med föregående år från 90 % till 78 %. För samtliga medarbetare har relationen mellan kvinnors och mäns medellöner förbättrats från 85 % till 89 %. Vår långsiktiga målsättning är att uppnå en jämställd fördelning mellan män och kvinnor på alla nivåer i bolaget och därmed också jämställda medellöner.

2017

84 %

2018

85 %

Engagemangsindex, LF-6

2017 & 2018

83 %

Andel medarbetare som har genomfört och dokumenterat prestationsutvecklingssamtal, GRI 404-3

2017 & 2018

15 st

Genomsnittligt antal utbildningsdagar per medarbetare, GRI 404-1

Ansvarsfulla investeringar

Varför är det viktigt?

Vi har fått förtroendet från våra kunder att förvalta deras kapital i form av försäkringspremier som betalas in i förväg för att täcka framtida skador. Det ska vi göra på ett ansvarsfullt sätt genom att både generera god avkastning och säkerställa att våra investeringar inte har en betydande negativ påverkan på samhälle och miljö. Genom att välja in investeringar som står för ett långsiktigt hållbart värdeskapande för kund, samhälle och miljö kan vi göra skillnad. Vår utgångspunkt är att välskötta hållbara bolag är en långsiktigt god investering.

Så här arbetar vi

Länsförsäkringar Stockholm gör inga direktinvesteringar i aktier eller företagsobligationer som kan kopplas till kontroversiella vapen och vi har valt att exkludera bolag som finns på Länsförsäkringar AB:s exkluderingslista för uteslutna bolag. Listan finns tillgänglig på lansforsakringar.se. För att säkerställa att våra investeringar inte görs i bolag som inte uppfyller våra krav på ansvarstagande när det gäller miljö, mänskliga rättigheter och antikorruption ställer vi krav på att våra fondförvaltare ska ha skrivit under FN:s principer för ansvarsfulla investeringar (UN PRI). Vi följer löpande upp hur våra fondförvaltare arbetar inom ansvarsfulla investeringar och ställer krav på redovisning av hur arbetet fortlöper i ett självskattningsformulär. En betydande del av arbetet med ansvarsfulla investeringar sker i länsförsäkringsgruppens gemensamägda bolag Länsförsäkringar AB där förvaltningen av våra kunders bank- och pensionssparande äger rum. Mer om deras arbete finns att läsa i Länsförsäkringar AB:s hållbarhetsrapport.

Hänt 2018

Under 2018 har vi mätt och följt upp tre aktiviteter för att säkra framdrift inom Ansvarsfulla investeringar.

1.

Genomlysning av investeringar

Under 2018 har vi börjat med att genomlysa våra investeringar med hjälp av en extern analysfirma för att identifiera om något bolag bedriver sin verksamhet i strid mot internationella konventioner och normer.

Långsiktig målbild
Vår långsiktiga målbild är att samtliga innehav i Länsförsäkringar Stockholms placeringsportfölj ska vara hållbara. Dit når vi dels genom att aktivt välja in hållbara investeringar, dels genom att föra dialog och påverka bolag att ta ett aktivt ansvar.

2.

Extra hållbara investeringar

Vi har satt extra fokus på att välja in hållbara alternativ i vår portfölj. Under året har vi gjort fem extra hållbara investeringar. Vi har även avyttrat en fond kopplad till CO2-avtryck samt gjort två placeringar i Svanenmärka fonder. Den sista december 2018 var 23 % av vårt förvaltade aktieinnehav placerat i extra hållbara fonder. Ett exempel på investering som gjorts är den Svanen-märkta fonden Save Earth som förvaltas av CB Fonder.

3.

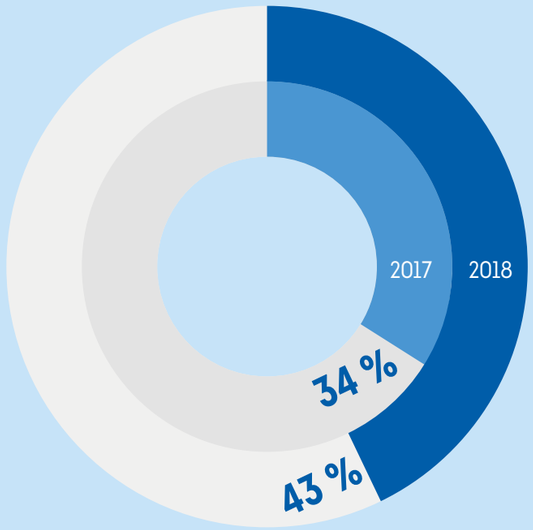
Rapportering av CO2 utsläpp på innehav

Vi rapporterar koldioxidutsläpp på våra aktierelaterade investeringar i syfte att minska CO2-avtrycken i vår portfölj över tid. Under 2018 har vi lyckats minska koldioxidavtrycket från våra aktieinvesteringar och samtidigt öka andelen aktieinnehav som koldioxidavtrycket beräknats på. Vi har dessutom ökat andelen innehav som utvärderats från ett hållbarhetsperspektiv.

Ansvarsfulla investeringar

Genomlysning

Andel innehav som utvärderats från ett hållbarhetsperspektiv, GRI FS 11



Koldioxidavtryck

Koldioxidavtryck* från aktieinvesteringar, LF-7

2017	2018
17,5	15,2

Andel aktieinnehav som koldioxidavtrycket beräknats på

2017	2018
71 %	98 %

Hållbara leverantörer

Varför är det viktigt?

Vår verksamhet sker till stor del utanför vår direkta organisation. Vi reglerar skador för drygt 1,3 miljarder kronor årligen och är bland annat stora inköpare av skadeleverantörstjänster. Därutöver gör vi många andra inköp i den operativa verksamheten. Genom att ställa höga kvalitets- och miljökrav på de leverantörer vi samarbetar med direkt eller indirekt genom att våra kunder anlitar dem, har vi stora möjligheter att göra skillnad. Om vi samtidigt arbetar aktivt för att styra våra kunder mot mer hållbara leverantörer när skador återställs, kan vi göra stor skillnad, exempelvis genom att skador repareras istället för att ersättas och genom att leverantören väljer hållbara material.

Så här arbetar vi

Vid all nyteckning och uppdatering av avtal ska Länsförsäkringar Stockholms uppförandekod finnas bifogad och vi ställer krav på att de leverantörer vi ingår avtal med ska redovisa sitt hållbarhetsarbete genom att fylla i en hållbarhetsskattning. Sedan flera år har vi haft en löpande dialog med våra leverantörer om byggmetoder, bilreparationer, återvinning och materialval för att minska negativ miljöpåverkan. Tillsammans med övriga länsförsäkringsbolag har vi en tredjepartscertifiering för personbilsverkstäder som heter ”Länsförsäkringars Miljö- och kvalitetscertifiering”. Personbilsverkstäder med denna certifiering har åtagit sig att uppfylla våra miljökrav i samband med reparationer. Under 2019 är planen att certifieringen ska utökas till byggentreprenad vilket innebär att även byggentreprenörer kommer ha möjlighet att certifieras i enlighet med våra miljökrav. Under 2018 inledde vi ett arbete för att kunna följa upp och utvärdera våra leverantörer ur ett hållbarhetsperspektiv. I det arbetet uppdagades att dagens process och system för avtalshantering inte möjliggör en systematisk leverantörsuppföljning ur ett hållbarhetsperspektiv. Därför kommer arbetet inom fokusområdet Hållbara leverantörer främst koncentrerats till att ta fram och uppdatera processer och arbetssätt som möjliggör effektiv och långsiktig leverantörsuppföljning. Detta arbete inkluderar exempelvis att uppdatera våra datasystem, se över rutiner och beräkna resursbehov.

Hänt 2018

Under 2018 har vi mätt och följt upp tre aktiviteter för att säkra framdrift inom Hållbara leverantörer.

1.

Uppförandekod till nya och uppdaterade avtal

I slutet av 2017 fattades beslut om en ny uppförandekod för leverantörer där vi, utöver de krav vi sedan tidigare ställt på miljöarbete, förtydligade våra krav när det gäller affärsetik, arbetsmiljö och sociala villkor. Under det här året har vi jobbat med att föra ut uppförandekoden med alla nya och uppdaterade avtal.

2.

Miljöskattningar till kontrakterade leverantörer

Miljöskattningen är ett formulär som kontrakterade byggskadeleverantörer fyller i för att vi ska få en översikt av hur de arbetar med miljörelaterade frågor. Under året har vi fokuserat på att öka andelen leverantörer som mottagit och fyllt i miljöskattningen.

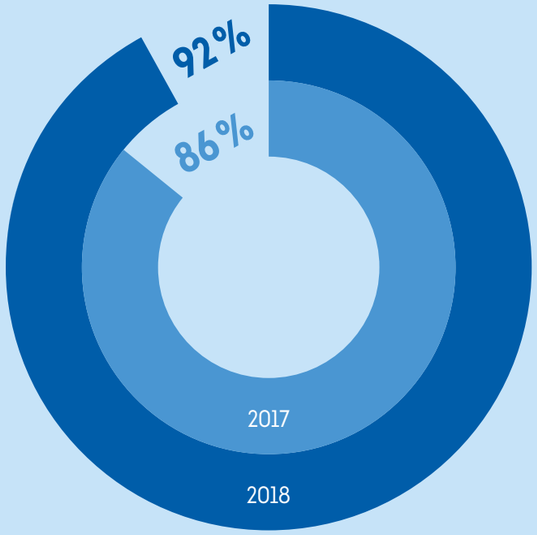
3.

Uppdaterad miljöskattning

Vi ville att miljöskattningen tydligare skulle spegla vår uppförandekod. Därför har vi under året utökat miljöskattningen med sociala hållbarhetsperspektiv och därmed kallar vi också skattningen för ”Hållbarhetsskattning” istället för ”Miljöskattning”.

Långsiktig målbild

Vår långsiktiga målbild med hållbarhetsområdet Hållbara leverantörer är att samtliga leverantörer till Länsförsäkringar Stockholm ska agera och verka på ett sätt som stöttar vår ambition att bidra till en hållbar tillväxt.



Andel kontrakterade personbilsverkstäder som har Länsförsäkringars Kvalitet- och Miljöcertifiering (tidigare LUPIN-certifiering), LF-8

2017

1 st

2018

5 st

Antal nya leverantörer som utvärderats ur ett miljöperspektiv, GRI 308-1

Tillsammans för ett tryggare Stockholm

Som kundägt företag är det viktigt för oss att ge tillbaka till Stockholm och dess invånare. Vi har sedan lång tid ett engagemang i det lokala samhällets utveckling och tillväxt. Här kan du läsa mer om vad vi gör.

Forskningsfonden

Länsförsäkringsbolagen och LFAB började gemensamt stödja forskning i slutet av 70-taltet och har sedan 80-talet finansierat över 200 forskningsprojekt för mer än 170 miljoner kronor. Forskningen ska bidra till en ökad ekonomisk och fysisk trygghet i samhället. De nuvarande forskningsområdena fokuserar bland annat på samhällets anpassning till klimatförändringarna, trafiksäkerhet och ömsesidiga affärsmodeller. Under åren har fonden möjliggjort forskning inom allt från tryggt boende, brottsförebyggande, åldrande, hälsa och välfärd till miljö, klimat, lantbruk och återvinning.

Fryshuset

För oss är ett engagemang i Fryshuset en möjlighet att bidra till ett tryggare Stockholm både genom att vi stöttar deras viktiga arbete och genom att vi får kunskap om de utmaningar som unga står inför. Under 2018 har alla medarbetare fått möjlighet att lyssna på föreläsningar av Fryshuset kopplat till trygghet och vi har engagerat oss i en gemensam julklappsaktivitet kopplat till Fryshusets verksamhet "Barn till ensamma mammor". Under 2018 fick också 10 ungdomar möjlighet att segla med Briggen Tre Kronor af Stockholm. Under ett dygn fick ungdomarna inte bara en minnesvärd upplevelse under sommarlovet utan också lära sig hur det går till att tillsammans manövrera ett fartyg på trehundrafemtio ton enbart med hjälp av vinden och den egna handkraften.

Hållbara Hav

För oss är det en självklarhet att engagera oss i världens vackraste innanhav. Länsförsäkringar Stockholm var både med och grundade stiftelsen Hållbara hav och vi har ett långsiktigt åtagande som samarbetspartner till Hållbara Hav. Under 2018 har vi bland annat arrangerat en mötesdag för skolklasser och kunder i Norrköping på båten Briggen Tre Kronor där vi fick möjlighet att prata om Östersjön. Vi deltog också i ett gemensamt seminarium i Almedalen där vi diskuterade frågor kopplat till en hållbar närmiljö och havsmiljö. Det var samarbetet med Hållbara Hav som möjliggjorde för de tio ungdomarna från Fryshuset att få segla med Briggen Tre Kronor, med syftet att samarbeta för att manövrera fartyget.

S:t Eriks-Cupen och Grönt Kort för Fair Play

Ungdomsfotbollen skapar ovärderliga möten mellan människor från olika bakgrund i hela länet. Med Grönt Kort för Fair Play vill vi uppmärksamma allt schysst som sker i de mötena. Ungdomarna kan visa vägen till mer respekt, på fotbollsplanen i synnerhet, och i Stockholm i allmänhet.

Övriga initiativ som vi stöttat under året

- **Tröjfonden**
  Vi har fortsatt att sponsra matchtröjor till föreningar och lag i Stockholms län med inriktning på barn- och ungdomsverksamhet
- **Reflexvästar**
  Vi har fortsatt att skydda våra förskolebarn i trafiken – under året har vi delat ut reflexvästar till fler än 20 000 barn på länets skolor. Sedan starten 2014 har vi nu delat ut 67 000 västar.
- **Stockholms Stadsmission**
  Vi fortsätter som vänföretag till Stockholms Stadsmission för att bidra till deras arbete för ett mänskligare samhälle för alla.

GRI-index

GRI Standard	Upplysning	Kommentar	Global Compact Princip	Agenda 2030 Mål	Sida
Allmänna upplysningar					
102-1	Organisationens namn	Länsförsäkringar Stockholm			
102-2	Varumärken, produkter och tjänster				Sid 3
102-3	Huvudkontorets lokalisering	Telegrafgatan 8A , 169 72 Solna			
102-4	Verksamhetsländer	Sverige			
102-5	Ägarstruktur och bolagsform	Ömsesidigt försäkringsbolag			
102-6	Marknader där bolaget är verksamt	Stockholms län			
102-7	Bolagets storlek	Se årsredovisning sid. 10			
102-8	Information om arbetsstyrkan	Se årsredovisning sid. 11	6		Sid 3
102-9	Leverantörskedja				Sid 23, 24
102-10	Väsentliga förändringar under redovisningsperioden				Sid 5
102-11	Försiktighetsprincipens tillämpning				Sid 3
102-12	Externa initiativ		1	17	Sid 7
102-13	Medlemskap i organisationer		1	17	Sid 7
102-14	Uttalande från vd				Sid 2
102-16	Värderingar, principer, standarder och beteende		10, 2	8, 16	Sid 3, 15
102-18	Styrningstruktur				Sid 6, 7
102-40	Intressentgrupper				Sid 8
102-41	Kollektivavtal	Samtliga medarbetare är anslutna till kollektivavtalet "Kollektivavtalet om löner och allmänna anställningsvillkor för tjänstemän i försäkringsbranschen" förutom arbetstagare i företagsledande befattning	3		
102-42	Identifiering och urval av intressenter				Sid 8
102-43	Metod för intressentdialog				Sid 8
102-44	Viktiga områden som har lyfts via kommunikation med intressenter				Sid 8

GRI Standard	Upplysning	Kommentar	Global Compact Princip	Agenda 2030 Mål	Sida
102-45	Enheter som ingår i redovisningen				Sid 28
102-46	Process för definition av redovisningens innehåll				Sid 8, 9
102-47	Väsentliga fokusområden				Sid 10
102-48	Förklaring till korrigeringar från tidigare rapporter				Sid 5
102-49	Förändringar i rapporteringsomfattning eller avgränsningar				Sid 5
102-50	Redovisningsperiod	Kalenderåret 2018			Sid 27
102-51	Tidpunkt för senaste redovisningen	Mars 2018			
102-52	Redovisningscykel	Årligen			Sid 27
102-53	Kontaktperson för rapporten	Elin Paulander elin.paulander@lansforsakringar.se			
102-54	Påståenden om rapportering i enlighet med GRI Standards	Redovisningen har upprättats i enlighet med GRI Standards, nivå Core			Sid 27
102-55	GRI index				Sid 25, 26
102-56	Policy för extern granskning				Sid 27
Väsentliga hållbarhetsområden					
Smart och skadefri vardag					
103-1	Förklaring till området och omfattning		7, 8, 9	3, 11, 17, 13	Sid 11
103-2	Upplysningar om hur hållbarhetsarbetet styrs				Sid 6, 7, 11
103-3	Uppföljning av hållbarhetsarbetet				Sid 12
LF-1	Skadefrekvens				Sid 12
Rätt erbjudande					
103-1	Förklaring till området och omfattning			3, 11	Sid 13
103-2	Upplysningar om hur hållbarhetsarbetet styrs				Sid 6, 7, 13
103-3	Uppföljning av hållbarhetsarbetet				Sid 14
LF-2	Kundnöjdhet i skadekundmötet				Sid 14

GRI-index

GRI Standard	Upplysning	Kommentar	Global Compact Princip	Agenda 2030 Mål	Sida
Transparens					
Antikorruption					
103-1	Förklaring till området och omfattning		20, 1	16, 17	Sid 15
103-2	Upplysningar om hur hållbarhetsarbetet styrs				Sid 6, 7, 15
103-3	Uppföljning av hållbarhetsarbetet				Sid 16
205-2	Kommunikation och utbildning avseende antikorruption				Sid 16
Transparent prissättning					
103-1	Förklaring till området och omfattning			16, 17	Sid 15
103-2	Upplysningar om hur hållbarhetsarbetet styrs				Sid 6, 7, 15
103-3	Uppföljning av hållbarhetsarbetet				Sid 16
LF-3	Fördelning av inbetalda premier				Sid 16
Framtidens arbetsplats					
Utbildning och kompetensutveckling					
103-1	Förklaring till området och omfattning			5, 8, 10	Sid 17
103-2	Upplysningar om hur hållbarhetsarbetet styrs				Sid 6, 7, 17
103-3	Uppföljning av hållbarhetsarbetet				Sid 18, 19
404-1	Genomsnittligt antal utbildningsdagar per medarbetare				Sid 19
404-3	Medarbetare som genomfört och dokumenterat prestationsutvecklingssamtal				Sid 19
Mångfald och lika möjligheter					
103-1	Förklaring till området och omfattning		6	5, 8, 10	Sid 17
103-2	Upplysningar om hur hållbarhetsarbetet styrs				Sid 6, 7, 17
103-3	Uppföljning av hållbarhetsarbetet				Sid 18, 19
405-1	Mångfald inom styrelse, företagsledning och bland anställda				Sid 19
405-2	Löneförhållande kvinnor/män				Sid 19

GRI Standard	Upplysning	Kommentar	Global Compact Princip	Agenda 2030 Mål	Sida
Medarbetarengagemang och medarbetarnöjdhet					
103-1	Förklaring till området och omfattning		3, 6	5, 8, 10	Sid 17
103-2	Upplysningar om hur hållbarhetsarbetet styrs				Sid 6, 7, 17
103-3	Uppföljning av hållbarhetsarbetet				Sid 18, 19
LF-5	eNPS				Sid 18
LF-6	Engagemangsindex				Sid 19
Hållbara leverantörer					
103-1	Förklaring till området och omfattning		1, 4, 5, 7, 8, 9, 10	8, 12, 13	Sid 22
103-2	Upplysningar om hur hållbarhetsarbetet styrs				Sid 6, 7, 22
103-3	Uppföljning av hållbarhetsarbetet				Sid 23
308-1	Nya leverantörer som utvärderas utifrån ett miljöperspektiv				Sid 23
LF-8	Andelen kontrakterade personbilverkstäder som har LUPIN-certifiering				Sid 23
Ansvarsfulla investeringar					
103-1	Förklaring till området och omfattning		1, 9, 10	8, 13	Sid 20
103-2	Upplysningar om hur hållbarhetsarbetet styrs				Sid 6, 7, 20
103-3	Uppföljning av hållbarhetsarbetet				Sid 21
FS11	Andelen av innehav som utvärderas från ett hållbarhetsperspektiv				Sid 21
LF-7	Koldioxidavtryck från aktieinvesteringar	GRI G4-FS11			Sid 21

Om hållbarhets-redovisningen

Den här hållbarhetsredovisningen sammanfattar hållbarhetsarbetet som Länsförsäkringar Stockholm bedrivit under kalenderåret 2018. Redovisningen omfattar all verksamhet inom Länsförsäkringar Stockholm samt de helägda dotterbolagen Telegrafgatan RE AB och LFS Fastigheter AB.

Rapporten följer det globala rapporteringsramverket Global Reporting Initiative (GRI) Standards riktlinjer för Core-nivå och följer ÅRL 6:12. Basåret i denna och kommande rapporter är kalenderåret 2017. Redovisningen har inte varit föremål för extern granskning av bolagets revisorer. Hållbarhetsrapporten upprättas årligen.