


Hållbarhetsrapport 2020
AFA Livförsäkringsaktiebolag



450
157



Afa Försäkring ger trygghet och ekonomiskt stöd vid sjukdom, arbetsskada, arbetsbrist, dödsfall och föräldraledighet. Våra försäkringar är bestämda i kollektivavtal mellan arbetsmarknadens parter och vi försäkrar 9 av 10 människor i privat näringsliv, kommuner och regioner.

Afa Försäkring drivs utan vinstsyfte. Vi förvaltar cirka 200 miljarder kronor för att säkerställa framtida utbetalningar till våra försäkrade. En viktig del av vår verksamhet är att stödja forskning och projekt som aktivt syftar till att förbättra arbetsmiljön.

Afa Försäkring har cirka 670 medarbetare och ägs av Svenskt Näringsliv, LO och PTK.

450
157*

*Under 2020 har 450 157 personer fått totalt 9 150 825 213 kronor i utbetald skadeersättning från Afa Försäkring.

INNEHÅLL

VD HAR ORDET	5
DET ANNORLUNDA FÖRSÄKRINGSBOLAGET	6
FÖRSÄKRING PÅ LIKA VILLKOR	12
ANSVARSFULL KAPITALFÖRVALTNING	17
ATTRAKTIV ARBETSGIVARE	20
STABIL FINANSIELL STÄLLNING	24
STYRNING FÖR HÅLLBARHET	26
OM HÅLLBARHETSRAPPORTEN	30
REVISORNS YTTRANDE	30



En trygg vardag i ett hållbart arbetsliv

Afa Försäkring fyller en viktig funktion på den svenska arbetsmarknaden. Vi försäkrar 9 av 10 anställda och är därmed störst när det gäller försäkringar i arbetslivet. Under 2020 betalade vi ut 9,2 miljarder kronor i ersättning till försäkrade, vilket motsvarar 35 miljoner kronor per arbetsdag.

Våra försäkringar är en del av kollektivavtalen mellan arbetsmarknadens parter och har bidragit till ökad trygghet för arbetsgivare och arbetstagare i snart 60 år. Så länge har Afa Försäkring förvaltat idén om en försäkring på lika villkor och verkat för hållbarhet i arbetslivet.

Ett år präglat av coronapandemin

2020 försökte vi alla medverka till att stoppa spridningen av covid-19-viruset. I vissa branscher ställde arbetsgivare om till distansarbete, medan andra tvingades till permitteringar på grund av minskad efterfrågan. I det privata begränsade vi vårt umgänge med släkt och vänner.

Det ökade arbetet på distans visade sig till exempel i att Afa Försäkring fick in färre anmälningar om arbetsskador och olycksfall vid färd till och från arbetet. Däremot fick vi under året in nära dubbelt så många anmälningar om avgångsbidrag, AGB, som året innan.

Vår vision är att alla ska ha en trygg vardag. På uppdrag av arbetsmarknadens parter finansierar vi forskning och insatser för att förebygga skador och ohälsa i arbetslivet. 2020 beviljade vi 186 miljoner kronor i forskningsanslag. Vi gjorde också en särskild temautlysning med fokus på hur covid-19 påverkar arbetsmiljö, hälsa och ledarskap.

Trots att börsen dök under våren till följd av pandemin slutade vi året med en kapitalavkastning på 5,0 procent.

Ett annorlunda försäkringsbolag

Afa Försäkring skiljer sig lite från de flesta andra försäkringsbolag. Vi driver vår verksamhet utan vinstutdelning. Vår ambition är att alla som har rätt till ersättning också ska få det. Varje år mäter vi hur våra försäkrade upplever kontakten med oss i form av nöjd kundindex, NKI. 2020 minskade nöjdheten från 78 till 76. Läs mer om det på sidan 13.

Tillsammans kan vi uträtta mer

I samband med pandemin ställde vi snabbt om till distansarbete och en stor del av året arbetade 85 procent av oss hemifrån. Det är glädjande att se att verksamheten även under dessa nya omständigheter fungerade väl och att vi klarade av att reglera försäkringsärenden som vanligt. Förhoppningsvis ser vi nu ljuset i tunneln i form av vaccin som kan hjälpa världen att få bukt med covid-19-viruset.

Jag ser det som en förmån att få arbeta med medarbetare som är engagerade i att svenskt arbetsliv ska bli tryggare. Hållbarhet är något vi bara kan uppnå tillsammans.

Anders Moberg
Verkställande direktör
Afa Försäkring

Det annorlunda försäkringsbolaget

Afa Försäkring erbjuder kollektivavtalade försäkringar som tillgodoser människors behov av ekonomisk trygghet i arbetslivet. Sedan 1962 är detta vårt uppdrag från arbetsmarknadens parter. Så bidrar vi till en tryggare vardag och ett långsiktigt hållbart samhälle.



Afa Försäkring är den gemensamma benämningen för Afa Trygghetsförsäkringsaktiebolag, Afa Sjukförsäkringsaktiebolag och Afa Livförsäkringsaktiebolag. Våra försäkringar ger ekonomisk trygghet och stöd vid sjukdom, arbetsskada, arbetsbrist, dödsfall och föräldradighet. De är en del av kollektivavtalen och en viktig anställningsförmån. 4,8 miljoner människor, 9 av 10 på den svenska arbetsmarknaden, omfattas av minst en av våra försäkringar. 1,6 miljoner människor omfattas av en försäkring där Afa Livförsäkringsaktiebolag är försäkringsgivare.

Långsiktigt, effektivt och hållbart

Vår verksamhet drivs utan vinstsyfte, långsiktigt och med god etik, respekt för mänskliga rättigheter och med omsorg om miljön och klimatet och samhället i stort. Vårt agerande styrs av lagar och regelverk, och genomsyras av våra värdeord: omtanke, nytta och enkelhet.

Hållbarhet är viktigt för våra intressenter, en integrerad del i verksamheten och en självklar del av vårt dagliga arbete. Vi styrs av vårt uppdrag: att erbjuda kollektivavtalade försäkringar som tillgodoser människors behov av ekonomisk trygghet i arbetslivet till en låg kostnad. Och drivs av vår vision: alla ska ha en trygg vardag.

Alla delar av vår verksamhet hänger ihop

Afa Försäkrings verksamhet består av tre områden som samverkar och tillsammans bidrar till ett hållbart samhälle:

Försäkra

Vi hanterar flera hundratusen försäkringsärenden varje år och varje kund ska känna sig trygg i mötet med oss. Det ska vara enkelt att komma i kontakt med oss och att följa sitt ärende, oavsett om man väljer att ringa eller använda våra digitala kanaler. Vi arbetar aktivt för att säkerställa att alla som har rätt till ersättning också ska få det.

Förvalta

Försäkringsverksamheten ställer krav på en långsiktigt hållbar kapitalförvaltning, i enlighet med internationella konventioner och interna regelverk med fokus på hållbarhet, risker och riskhantering. Merparten av kapitalet är placerat i räntebärande värdepapper och aktier, men Afa Försäkring är också en stor fastighetsägare. En god avkastning tryggar framtida försäkringsersättningar och bidrar till låga och stabila premier.

Förebygga

En stabil finansiell ställning ger oss också möjlighet att arbeta för att förebygga skador och ohälsa i arbetslivet. Forskning och förebyggande arbete är en viktig del av vårt uppdrag och Afa Försäkring är en av Sveriges största finansiärer av forskning inom arbetsmiljö och hälsa. Vi berättar om forskningsresultat i rapporter och arrangerar seminarier och konferenser runt om i landet. Långsiktigt bidrar det till en bättre arbetsmiljö, minskade arbetsskador och färre sjukskrivningar.

Dialog och samverkan med våra intressenter

I hållbarhetsarbetet utgår vi från vårt uppdrag från arbetsmarknadens parter, vår omvärld och vilka som är våra väsentliga hållbarhetsfrågor. Väsentlighet bedöms utifrån vad våra intressenter anser är viktigt och utifrån verksamhetens största påverkan – ekonomiskt, miljömässigt och socialt.

Afa Försäkrings intressenter är de som påverkas av och har påverkan på vår verksamhet. Intressenterna delas in i olika kategorier. Våra viktigaste intressenter är våra kunder i form av försäkrade (anställda) och försäkringstagare (arbetsgivare), våra ägare (Svenskt Näringsliv, LO och PTK) och uppdragsgivare (fackförbund och arbetsgivarorganisationer) och våra medarbetare.

Viktiga intressenter är även nära samarbetspartner, som exempelvis Fora, Prevent, Suntarbetsliv och Försäkringskassan, som vi möter i samverkansgrupper och gemensamma projekt.

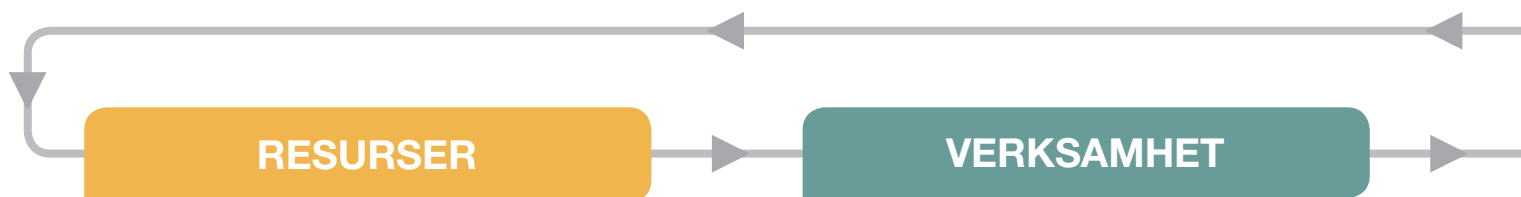


En kontinuerlig dialog med våra intressenter är grunden för Afa Försäkrings utveckling och framgång. Det är en förutsättning för att vi ska kunna bidra till en hållbar samhällsutveckling.

Vi samlar löpande in information om behov och förväntningar genom dialog i olika kanaler, genom undersökningar riktade till olika intressentgrupper och genom omvärldsbevakning.



Vår värdekedja



Finansiellt kapital

Finansiella tillgångar på cirka 208 miljarder kronor i förvaltad kapital. En ackumulerad avkastning de senaste tio åren på cirka 101 procent.



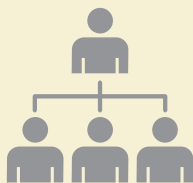
Strukturkapital

Processer och it-stöd för en effektiv och säker verksamhet. Skadedatabas med cirka 15 miljoner ärenden.



Humankapital

Engagerade och kompetenta medarbetare. En företagskultur som utgår från vår vision och våra värdeord.



Relationskapital

Relationer och samverkan med interna och externa intressenter såsom kunder, uppdragsgivare, medarbetare, samarbetspartner och leverantörer.



Vårt uppdrag

Tillgodose människors behov av ekonomisk trygghet i arbetslivet till en låg kostnad

Vår vision

Alla ska ha en trygg vardag



Alla delar av vår verksamhet hänger ihop

Försäkringsverksamheten ställer krav på en bra kapitalförvaltning för att säkerställa ersättning till våra försäkrade och en låg och långsiktigt stabil premienivå.

En god finansiell ställning ger oss dessutom möjlighet att arbeta för att förebygga skador och ohälsa i arbetslivet.

Vår verksamhet ska bedrivas långsiktigt och effektivt med god etik och respekt för mänskliga rättigheter, våra intressenter, vårt samhälle och vår miljö.

Allt vi gör ska genomsyras av våra värdeord: omtanke, nytta och enkelhet.

SKAPAT VÄRDE

Kunder

Ekonomisk trygghet genom försäkringar som följer med anställning utan hälsoprövning. Låg och stabil försäkringspremie och enhetliga försäkringsvillkor. Tryggare och säkrare arbetsmiljö.



Uppdragsgivare

Medlemsnytta genom en effektiv försäkringslösning. Verksamhet utan utdelning till ägarna. Möjlighet för arbetsmarknadens parter att tillgodose behov på arbetsmarknaden.



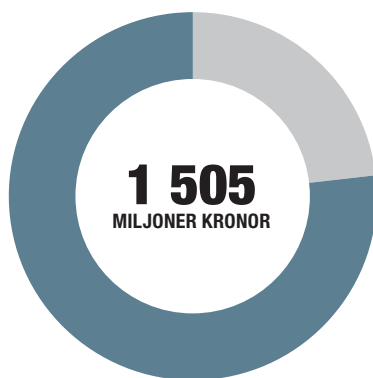
Medarbetare

En långsiktigt trygg arbetsgivare som erbjuder goda arbetsvillkor. Ett arbete som gör skillnad för många människor och ger möjlighet till yrkesmässig utveckling.



Samhället

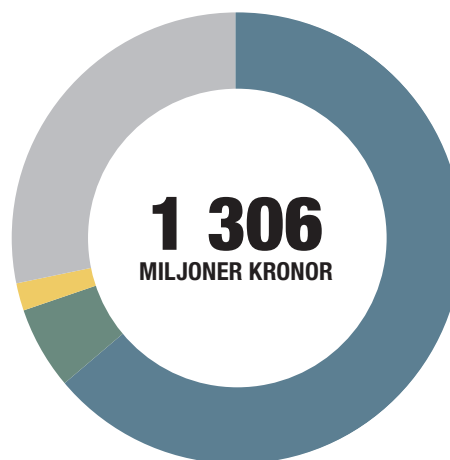
Skatteintäkter och arbetstillfällena. Del av kollektivavtalen och det svenska trygghetssystemet. Färre arbetsskador och minskad ohälsa i arbetslivet. Hållbara företag och en hållbar stadsutveckling.



Skapat ekonomiskt värde i miljoner kronor

349	Kapitalavkastning ¹
1 156	Försäkringspremier
1 505	Totalt skapat ekonomiskt värde

Fördelat ekonomiskt värde i miljoner kronor



833	Utbetald skadeersättning till försäkrade ²
78	Rörelsekostnader ³
26	Löner och ersättningar till medarbetare ⁴
369	Betalning till staten
1 306	Totalt fördelat ekonomiskt värde

¹ Orealiserat och realiserat

² Exklusive sociala avgifter (betalning till staten)

³ Inklusive kostnader för förebyggande arbete

⁴ Löner, arvoden och pensioner

Våra viktigaste hållbarhetsfrågor

Våra ägare och uppdragsgivare, vår storlek och vårt uppdrag ger oss en unik styrka i arbetet för ett tryggt och hållbart arbetsliv.

Under 2019 genomfördes en revidering av vår väsentlighetsanalys för att identifiera och prioritera våra viktigaste hållbarhetsfrågor. Resultatet stämmer väl med den analys som gjordes 2014. De områden där vår verksamhets ekonomiska, miljömässiga och sociala påverkan är störst är:

- Försäkring på lika villkor
- Ansvarsfull kapitalförvaltning
- Förebygga ohälsa
- Attraktiv arbetsgivare
- Stabil finansiell ställning

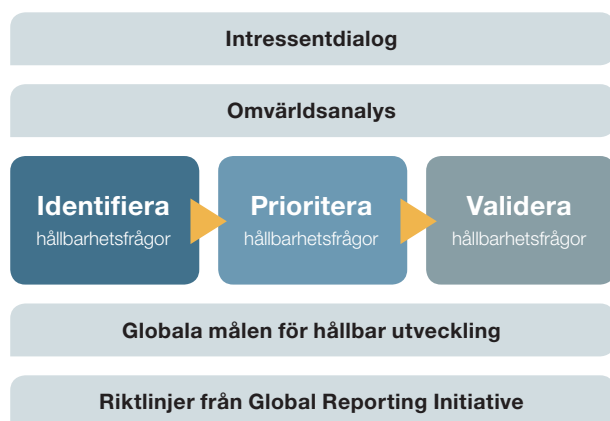
Vi har utgått från en omfattande omvärldsanalys, vårt uppdrag, vår hållbarhetspolicy, andra relevanta interna och externa regelverk och ramverk.

Vi genomförde djupintervjuer med representanter för våra ägare och uppdragsgivare samt företagsledningen. Fokusgrupper har fångat upp medarbetarnas förväntningar och synpunkter. I våra regelbundna undersökningar av kundnöjdhet, NKI, ingår frågor kring kundernas förväntningar på oss ur ett hållbarhetsperspektiv.

Identifierade hållbarhetsfrågor har sedan prioriterats utifrån intressenternas förväntningar och verksamhetens påverkan. Validering av denna prioritering har skett i en intern styrgrupp samt av företagsledningen och styrelserna för våra tre bolag Afa Sjukförsäkringsaktiebolag, Afa Trygghetsförsäkringsaktiebolag och Afa Livförsäkringsaktiebolag.

Väsentlighetsanalysen följs upp och valideras regelbundet och uppdateras vid behov. Detta sker med utgångspunkt i våra intressenters förväntningar, förändringar i omvärlden eller om förutsättningarna för verksamheten förändras.

Vår process för väsentlighetsanalys



Viktigaste frågor per intressentgrupp

Kunder, både anställda och arbetsgivare

Låga och stabila premier, förebyggande arbete, kundintegritet

Ägare och uppdragsgivare

Ansvarsfulla investeringar, förebyggande arbete, en attraktiv arbetsplats

Medarbetare

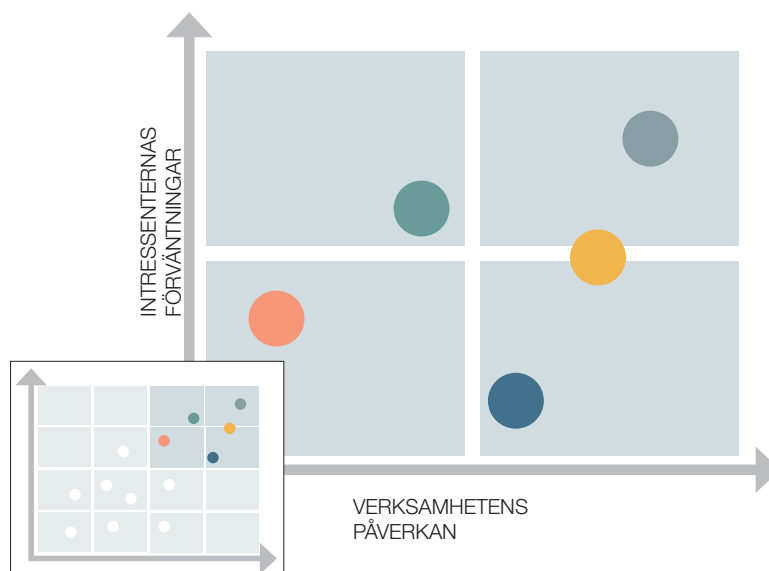
Krav på leverantörer, internt miljöarbete

Företagsledning

Stabil finansiell ställning, låga och stabila premier, kostnadseffektiv verksamhet

Prioritering av väsentlighet

- Försäkring på lika villkor, sidan 12–15
- Ansvarsfull kapitalförvaltning, sidan 16–19
- Förebygga ohälsa, sidan 20–23
- Attraktiv arbetsgivare, sidan 24–27
- Stabil finansiell ställning, sidan 28–29



Vårt bidrag till de globala målen för hållbar utveckling

I samband med väsentlighetsanalysen har vårt bidrag till FN:s globala mål för hållbar utveckling belysts i en intern process. Vi integrerar målen i vårt arbete och fokuserar på de mål där vi ser att vi har störst möjlighet att bidra.



Stabil finansiell ställning			
Försäkring på lika villkor	Ansvarsfull kapitalförvaltning	Förebygga ohälsa	Attraktiv arbetsgivare
<p>3.4 Främja psykisk hälsa och välbefinnande.</p>		<p>3.4 Främja psykisk hälsa och välbefinnande.</p> <p>3.9 Minska antalet sjukdoms- och dödsfall till följd av skadliga kemikalier och föroreningar.</p>	<p>3.4 Främja psykisk hälsa och välbefinnande.</p> <p>3.5 Förebygga och behandla drogmissbruk.</p>
<p>5.1 Avskaffa alla former av diskriminering av kvinnor och flickor.</p> <p>5.A Lika rätt till ekonomiska resurser och ägande samt tillgång till finansiella tjänster.</p>			<p>5.5 Säkerställa fullt deltagande för kvinnor i ledarskap och beslutsfattande.</p>
	<p>7.2 Öka andelen förnybar energi i världen.</p> <p>7.3 Fördubbla ökningen av energieffektivitet.</p> <p>7.A Tillgängliggöra forskning och teknik samt investera i ren energi.</p>		
<p>8.5 Full sysselsättning och anständiga arbetsvillkor.</p> <p>8.10 Tillgång till bank- och försäkringstjänster för alla.</p>		<p>8.8 Skydda arbetstagares rättigheter och främja trygghet och säker arbetsmiljö för alla.</p>	<p>8.6 Främja ungas anställning, utbildning och praktik.</p> <p>8.8 Skydda arbetstagares rättigheter och främja trygghet och säker arbetsmiljö för alla.</p>
	<p>11.4 Skydda och trygga världens kultur- och naturarv.</p> <p>11.6 Minska städernas miljöpåverkan.</p>		
	<p>12.2 Hållbar förvaltning och användning av naturresurser.</p> <p>12.4 Ansvarsfull hantering av kemikalier och avfall.</p> <p>12.5 Minska mängden avfall.</p> <p>12.6 Uppmuntra företag att tillämpa hållbara metoder och redovisning.</p>		
	<p>13.1 Stärka motståndskraften mot och anpassningsförmågan till klimatrelaterade katastrofer.</p> <p>13.3 Öka kunskap och kapacitet för att hantera klimatförändringar.</p>		
	<p>15.5 Skydda den biologiska mångfalden och naturliga livsmiljöer.</p>		



Försäkring på lika villkor

Våra försäkringar är en del av de svenska kollektivavtalen och ger trygghet i vardagen under hela arbetslivet. Det ska vara enkelt att anmäla och följa sitt ärende och ingen ska missa den ersättning de har rätt till.

Idag omfattas cirka 230 000 arbetsgivare och 4,8 miljoner anställda på svensk arbetsmarknad av minst en av våra försäkringar. 1,6 miljoner människor omfattas av försäkringarna vid arbetsbrist och dödsfall där Afa Livförsäkringsaktiebolag är försäkringsgivare. Detta ger en riskspridning som gör att vi kan försäkra alla på lika villkor utan hälsoprövning.

De kollektivavtalade försäkringarna kompletterar de lagstadgade försäkringarna och ger en extra ekonomisk trygghet. Villkoren bestäms i kollektivavtalen. Det är arbetsgivaren som är försäkringstagare och betalar premien. De anställda blir automatiskt försäkrade genom sin anställning.

Under 2020 fick vi in cirka 17 000 nya försäkringsärenden tillhörande Afa Livförsäkringsaktiebolag och betalade ut 833 miljoner kronor i ersättning till försäkrade och förmånstagare, inklusive skatt.

Vi arbetar för att effektivisera våra processer och förbättra kommunikationen med både försäkrade och försäkringstagare. Vårt mål är nöjda kunder och en effektiv hantering av försäkringsärenden.

833

MILJONER KRONOR



De kollektivavtalade försäkringarna kompletterar de lagstadgade försäkringarna och ger en extra ekonomisk trygghet vid:

- Sjukdom
- Arbetskada
- Uppsägning vid arbetsbrist
- Dödsfall
- Föräldraledighet

Information för ökad kännedom

Att skapa kännedom om försäkringar som man får automatiskt via sin anställning är en stor utmaning och undersökningar som vi har gjort visar att kännedomen om kollektivavtalad försäkring är relativt låg. De senaste åren har vi sett en liten förbättring, men i årets undersökning säger ändå fyra av tio i åldern 20–65 år att de aldrig har hört talas om eller knappt känner till något om försäkringarna.

Det är arbetsmarknadens parter som har huvudansvaret för att informera om försäkringarna. Inom kommuner och regioner har vi i uppdrag att stödja parterna i det arbetet. Det gör vi framför allt genom utbildning av försäkringsinformatörer hos fackförbund och arbetsgivare.

Vi tillhandahåller också olika former av stöd, som presentationer, filmer och arbetsmaterial, för att utveckla kommunikation och arbetssätt kring försäkringarna på arbetsplatserna.



I samarbete med Trygghetsfonden TSL (Trygghetsfonden Svenskt Näringsliv LO) sprids information om vår försäkring vid arbetsbrist till dem som har blivit uppsagda från arbetet.

Vi informerar också försäkrade och försäkringstagare om de kollektivavtalade försäkringarna via vår webbplats. En gång per år får alla försäkrade ett försäkringsbesked.

Ingen ska missa ersättning

Vår ambition är att alla som har rätt till ersättning också ska få det. Vi letar aktivt upp dödsfall som inte anmälts till tjänstegrupplivförsäkringen. Som ett resultat av detta arbete betalade vi ut 231 miljoner kronor till förmånstagare under 2020. Vår uppsökande kundtjänst bevakar bloggar och kontaktar dem som skriver om arbetsskador, sjukskrivningar och föräldraledighet.

231
MILJONER KRONOR

Det ska vara enkelt att komma i kontakt med oss och lätt att följa och förstå hur ett ärende hanteras. På vår webbplats finns information om våra olika försäkringar, vad de täcker, vem som omfattas och hur en anmälan går till. Genom våra e-tjänster kan arbetsgivare och anställda anmäla, komplettera, följa status och kommunicera med oss i sina försäkringsärenden.

I de allra flesta fall är det arbetstagaren som anmäler sitt ärende till oss. Vi arbetar löpande med att förenkla och förbättra våra processer och tjänster så att ingen ska missa ersättning på grund av att man tycker att det är krångligt.

Vi fortsätter arbetet för att identifiera framtida möjligheter att automatisera anmälan vid sjukskrivning och föräldraledighet.

Information på flera språk

Vi tillhandahåller viss information på andra språk än svenska. På vår webbplats finns information om oss och våra försäkringar på arabiska, bosniska, engelska, finska, kroatiska, polska, serbiska, spanska och turkiska. Viktig information finns också tillgänglig på lättläst svenska.

Ersättningskollen.se

På ersättningskollen.se är det lätt att se hela den ersättning man kan få vid sjukdom, olycksfall eller arbetsskada. Här ser man också hur man ska göra för att få ut sin ersättning. Tjänsten är mycket uppskattad och hade 337 248 unika besök under 2020. Ersättningskollen är ett samarbete mellan Afa Försäkring, Försäkringskassan och branschorganisationen Svensk Försäkring.

337 248

Arbetsskadeguiden.se

Tillsammans med Försäkringskassan lanserade vi Arbetsskadeguiden.se i juli 2019. Det är ett onlineverktyg som hjälper den som råkat ut för en arbetsskada att hitta rätt information om vilka ersättningar man kan ha rätt till och vart man ska vända sig. Tjänsten hade 32 235 unika besök under 2020.



32 235

Våra kunder hjälper oss att bli bättre

Kundernas behov och förväntningar förändras och vi utvecklar vår verksamhet i nära samverkan med uppdragsgivare och kunder. Kundernas synpunkter fångas framför allt upp av medarbetare med kundkontakt och olika former av kundundersökningar. Vi ser ökade förväntningar på snabbare, enklare och mer individanpassad och proaktiv service.

Både försäkrade (anställda) och försäkringstagare (arbetsgivare) ger oss höga betyg i våra kundnöjdhetsundersökningar som vi gör återkommande i form av nöjd kundindex (NKI).

NKI för försäkrade som har haft ett försäkringsärende mäts varje år. 2020 minskade totalbetyget från 78 till 76, med stora variationer mellan de olika försäkringarna. NKI minskade för kunder med ärenden som rör sjukdom och arbetsskada, medan det var oförändrat för ärenden som rör dödsfall och föräldraledighet. För kunder med ärenden som rör arbetsbrist ökade nöjdheten. Både kunder som fått bifall och kunder som fått avslag var något mindre nöjda än föregående år.

NKI
76

Undersökningen visade att personlig kontakt, anmälningsprocessen och beslutsprocessen fortsatt är de kvalitetsområden som har starkast påverkan på kundernas övergripande nöjdhet vid bifall. Vid avslag är det personlig kontakt, anmälningsprocessen och skriftlig kommunikation som är viktigast för kunderna.

Försäkringstagarna är fortsatt mycket nöjda. För denna kundgrupp mäts NKI vartannat år och 2019 låg det på 85, samma nivå som 2017. Högst är nöjdheten inom kommun- och regionsektorn, där vi fick ett NKI på 88. Vi ser en positiv utveckling av samtliga kvalitetsområden. Vår e-tjänst, där arbetsgivare har möjlighet att enkelt bekräfta de försäkrades anställning, men också

kan anmäla sjukdom och föräldraledighet, har störst betydelse för nöjdheten.

NKI 85

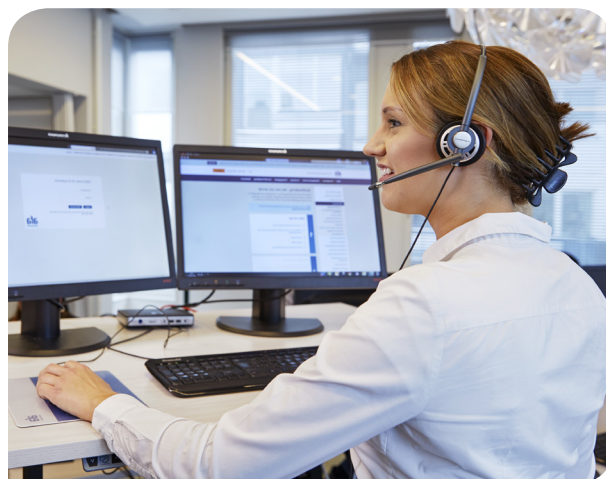
Den personliga kontakten är viktig för alla kunder och vi arbetar med att stärka handläggarnas kompetens i detta. Vi förbättrar också tillgängligheten genom att möta kunderna i de kanaler de önskar.

Hantering av kundklagomål

Om kunder är missnöjda med vår hantering, eller med beslutet, vill vi att de i första hand kontaktar den som hanterat ärendet för att få ytterligare information och reda ut eventuella missförstånd. Om missnöjet kvarstår uppmanar vi kunden att lämna in ett klagomål.

Under 2020 hanterade vi totalt drygt 800 000 försäkringsärenden och vår klagomålsfunktion tog emot 435 klagomål avseende vår hantering av försäkringsärenden. De vanligaste orsakerna till klagomål är missnöje kring beslut, försäkringsvillkor och sakfrågor. Även missnöje med service och bemötande är relativt vanliga orsaker till klagomål och här ser vi en ökning över tid. Inga klagomål avsåg överträdelse mot kundsekretess, förlust av kunddata eller diskriminering.

En kund som är missnöjd med beslut i sitt försäkringsärende kan få detta omprövat av en från skaderegleringsverksamheten fristående omprövningsavdelning. Under 2020 utnyttjade 1 075 kunder den möjligheten. Under året avslutades 1 083 omprövningar och beslutet ändrades till kundens fördel i 230 fall vilket motsvarar 21 procent, mot 18 procent föregående år.



Om kunden fortfarande inte är nöjd finns möjlighet att begära prövning i Skiljenämnden för arbetsmarknadsförsäkringar eller allmän domstol. Skiljenämnden är fristående från Afa Försäkring och består av ledamöter som är utsedda av arbetsmarknadens parter och en ordförande som är lagfaren domare.

Höga krav på kvalitet och säkerhet

Våra ärendehanteringssystem måste klara höga krav på kvalitet och säkerhet. För att möta kraven är försäkringsvillkor och andra regelverk inbyggda i systemen, med behörighetsstyrning och loggning för spårbarhet och uppföljning.

Hantering av försäkringsärenden följs upp löpande. Bland annat görs så kallade dualitetskontroller, där beslut i ett enskilt ärende kontrolleras av ytterligare en handläggare. Under 2020 etablerades en utredningsfunktion som hanterar oklara försäkringsärenden och arbetar förebyggande i syfte att minska felaktiga utbetalningar.

Genom vår försäkringsverksamhet hanterar vi en stor mängd personuppgifter med delvis känslig information och denna ska självklart behandlas tryggt och säkert med respekt för den personliga integriteten. Under 2020 rapporterades internt 96 incidenter som misstänktes kunna medföra bristande personintegritet eller förlust av data. Efter utredning av dessa rapporterades 14 vidare till Integritetsskyddsmyndigheten i enlighet med dataskyddsförordningen. Inga personuppgiftsincidenter under 2020 ledde till någon form av sanktion.

MÅL

Nöjda kunder som har förtroende för oss och får den ersättning de har rätt till.

Hänt under 2020

- Införande av ny funktion som ska arbeta förebyggande och hantera misstänkta försäkringsbedrägerier.
- Utveckling av digitala tjänster, som exempelvis information, självbetjäning och e-tjänster.
- Kundnöjdhetsundersökning mot försäkrade som haft ett ärende gav ett övergripande nöjd kundindex (NKI) på 76.

På gång 2021

- Kundnöjdhetsundersökning (NKI) mot försäkringstagare som genomförs vartannat år.
- Fortsatt utveckling av digitala tjänster på afaforsakring.se.
- Utbildningen Klarspråk, för att förbättra vår kommunikation i text.

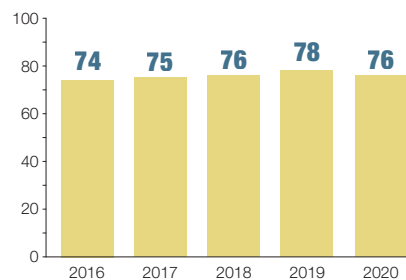
Vårt bidrag till de globala målen för hållbar utveckling



Nyckeltal

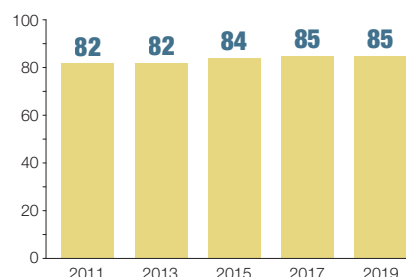
Kundnöjdhet försäkrade

NKI
0-100



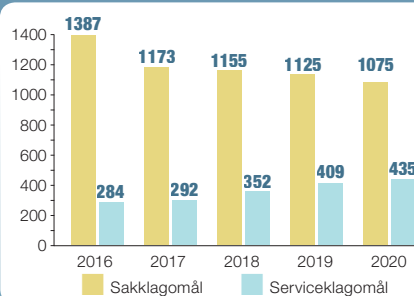
Kundnöjdhet försäkringsstagare

NKI
0-100



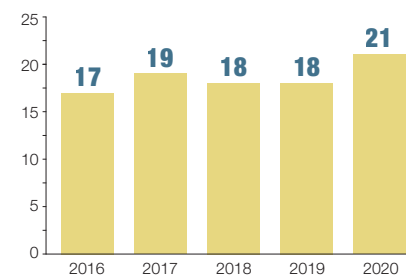
Kundklagomål

Antal



Ändringar efter avslutade sakklagomål

%



Utbetald skadeersättning 2020 från Afa livförsäkringsaktiebolag

833 miljoner kronor

Ansvarsfull kapitalförvaltning

Vår kapitalförvaltning ska spegla våra ägares värderingar, ge en långsiktigt god avkastning som tryggar framtida försäkringsersättningar och bidra till en hållbar framtid.

Hållbarhet och långsiktighet är en naturlig del av vår kapitalförvaltning. Vårt mål är att maximera den långsiktiga avkastningen utifrån den risknivå och de ramar och riktlinjer som styrelserna i våra tre bolag beslutat. Hållbara verksamheter skapar värden och vi beaktar hållbarhetsaspekter i alla investeringsbeslut.

Vid utgången av 2020 uppgick den förvaltade kapitalet för Afa Livförsäkringsaktiebolag till 6 382 miljoner kronor, fördelat på räntebärande värdepapper och noterade aktier. Storleken på det kapital vi förvaltar ger oss både möjlighet och ansvar att påverka. Vi har en tydlig ambition att vi ska uppfattas som långsiktiga, seriösa och ansvarsfulla av såväl marknaden som av våra ägare, uppdragsgivare, kunder och andra intressenter.

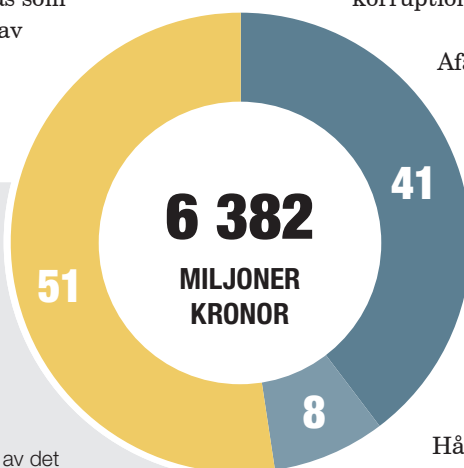
Förvaltad kapital i miljoner kronor

- **Räntebärande nominellt, 2 584 miljoner kronor**
- **Räntebärande realt, 515 miljoner kronor**

3 099 miljoner kronor, cirka 49 procent av det förvaltade kapitalet, är placerat i räntebärande värdepapper. Mer än hälften av räntekapitalet finns placerat på den svenska marknaden.

■ **Aktier, 3 281 miljoner kronor**

3 281 miljoner kronor, cirka 51 procent av det förvaltade kapitalet, är placerat i aktier. Nästan hälften av detta aktiekapital är investerat i svenska företag och Afa Försäkring är en stor ägare på den svenska börsen.



Afa Försäkring har undertecknat FN:s principer för ansvarsfulla investeringar (UN PRI) och rapporterar årligen om vårt hållbarhetsarbete. Regelsamlingen Svensk kod för bolagsstyrning är vägledande för hur vi agerar som ägare. Vi samverkar också med andra investerare när vi bedömer att det ökar våra möjligheter att nå önskade resultat.

Hållbarhet är en stående punkt på dagordningen för styrelsernas finansutskott.

Synen på vad som är hållbart utvecklas, nya krav tillkommer och regelverken förändras. Vi bevakar noga vad som händer i omvärlden och utvärderar kontinuerligt vårt hållbarhetsarbete.

Styrning och regelverk

Kapitalförvaltningens hållbarhetsarbete styrs av respektive försäkringsbolags placeringsriktlinjer, riktlinjer för ansvarsfulla investeringar och vår ägarpolicy. Tillsammans reglerar dessa hur vi utövar vårt ägarinflytande. Samtliga styrdokument fastställs av respektive bolagsstyrelse.

Grundregeln är att de företag vi investerar i ska följa internationella normer och konventioner rörande mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och anti-korruption.

Styrning

- Ägarpolicy
- Placeringsriktlinjer
- Svensk kod för bolagsstyrning
- Riktlinjer för ansvarsfulla investeringar som bland annat beaktar:
 - FN:s principer för ansvarsfulla investeringar
 - FN:s Global Compact
 - OECD:s riktlinjer för multinationella företag

Väl underbyggda beslut

Hållbarhet är en integrerad del av de analyser som föregår alla våra placeringsbeslut. Det gäller samtliga tillgångsslag och oavsett om förvaltningen sker internt eller externt. Vid investeringar i externt förvaltade aktie- och räntefonder vill vi säkerställa att fondförvaltaren delar vår värdegrund.

Vi avstår från investeringar i bolag som är verksamma inom kontroversiella vapen, pornografi och tobaksproduktion. Vi har också särskilda regler för investeringar i bolag som är involverade i förbränningskol och oljesand och avstår från att placera i aktier och räntebärande investeringar som är emitterade av renodlade kol- eller kolkraftbolag.

Alla våra investeringar följs upp löpande ur risk-, avkastnings- och hållbarhetsperspektiv.

Aktivt ägande

Vi vill vara en aktiv ägare och följer noga de bolag vi investerar i och deltar i svenska valberedningar och bolagsstämmor i Sverige. Under 2020 deltog vi i 58 årsstämmor och sju valberedningar.

Om vi misstänker att ett bolag som vi har direktinnehav i bedriver en hållbarhetsmässigt tveksam verksamhet, är huvudregeln att vi kontaktar bolaget och begär besked om när och hur detta kommer att åtgärdas. Om dialog inte bedöms kunna leda till önskat resultat avvecklas innehavet.

Screening som stöd

Två gånger om året screenas våra aktier och nominella räntebärande investeringar, för att säkerställa att bolagen följer våra hållbarhetskriterier. Screeningen administreras av en från den övriga kapitalförvaltningen oberoende controllerfunktion med hjälp av hållbarhetsanalysföretaget Sustainalytics utifrån internationella normer och konventioner, främst FN:s Global Compact men också utifrån vår egen värdegrund.

Samtliga investeringar som identifieras i våra screeningar tas upp för beslut av styrelsernas finansutskott. Under 2020 har screeningarna inte identifierat några innehav som föranlett avyttring.

Minskad klimatpåverkan

Det blir allt viktigare att analysera och kartlägga investeringars klimatrelaterade risker och möjligheter. I vår förvaltning strävar vi efter att minska vår klimatpåverkan och genom att mäta koldioxidavtrycket för våra investeringsportföljer får vi en djupare förståelse för portföljbolagens position när det gäller övergången till en mer koldioxidsnål ekonomi.

Aktieportföljens koldioxidintensitet var 12,6 ton CO₂e per miljon kronor i omsättning. Detta kan jämföras med 19,8 för MSCI World Index, som bygger på en sammanvägning av världens viktigaste börser.

Nytt för 2020 är att vi även mäter koldioxidavtrycket av våra företagsobligationer. Hela ränteportföljens koldioxidintensitet uppgick till 19,4 ton CO₂e per miljon kronor i omsättning.

Finansiering för hållbar utveckling

Afa Försäkring investerar i gröna obligationer utgivna av både svenska och utländska företag, totalt 1,7 miljarder kronor vid utgången av 2020.

Vi finansierar också ett antal fonder vars syfte är att främja ekonomisk utveckling och hållbarhet i utvecklingsländer, i enlighet med FN:s mål för hållbar utveckling, exempelvis Global Climate Partnership Fund och Africa Agriculture and Trade Investment Fund. Totalbeloppet uppgick till 900 miljoner kronor för hela Afa Försäkring.

MÅL

Värdeskapande med god avkastning som säkerställer framtida försäkringsersättningar, låga och stabila premienivåer samt bidrar till en hållbar framtid.

Hänt under 2020

- Hållbarhetsgruppen inom kapitalförvaltningen fortsätter att utveckla arbetet kring hållbarhetsfrågor och ansvarsfulla investeringar.

På gång 2021

- TCFD:s rekommendationer kommer att implementeras.
- Vi stärker vår aktiva ägarstyrning.

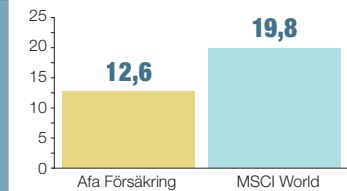
Vårt bidrag till de globala målen för hållbar utveckling



Nyckeltal

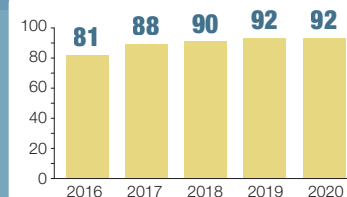
Aktieportföljens koldioxidintensitet, viktat medelvärde

tCO₂e/mkr



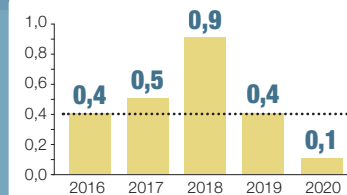
Andel av noterade tillgångar som genomgått negativ screening

%



Aktiv avkastning över index, rullande treårstal

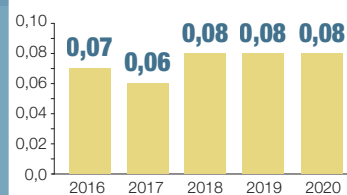
%



Mål:
0,4
procent-
enheter

Förvaltningskostnad av förvaltad kapital, Afa Försäkring totalt

%



Attraktiv arbetsgivare

Vår vision är att alla ska ha en trygg vardag. Med kompetenta och engagerade medarbetare kan vi tillsammans bidra till att öka tryggheten i arbetslivet.

På Afa Försäkring är vi cirka 670 anställda med många olika kompetenser. Av dessa beräknas cirka 5 procent utgöra Afa Livförsäkringsaktiebolags andel. Så gott som alla medarbetare är tillsvidareanställda och arbetar heltid. Samtliga omfattas av kollektivavtal. Samverkan med de fackliga parterna Akademikerföreningen och Forena regleras genom centrala avtal, ett lokalt medbestämmandeavtal och ett lokalt arbetsmiljöavtal.

670
MEDARBETARE

Som arbetsgivare vill vi ta vara på medarbetarnas kunskap och erfarenheter och ge möjlighet till meningsfulla arbetsuppgifter och utveckling. Vi erbjuder också förmåner och aktiviteter som främjar hälsa och välbefinnande.

Arbetsmiljöarbete och pulsmätningar

Afa Försäkring ställde efter coronapandemins utbrott snabbt om till digitalt arbete på distans. Sedan mitten av mars har runt 85 procent av medarbetarna arbetat hemifrån. Vi har följt Folkhälsomyndighetens rekommendationer för att minska spridningen av covid-19 och på vårt intranät har vi regelbundet publicerat uppdateringar i vår företagsövergripande riskbedömning.

Vi har också kontinuerligt uppdaterat vår vägledning för arbete på arbetsplatsen och på distans. De medarbetare som haft behov av att arbeta på kontoret har erbjudits platser i glest bemannade lokaler och rekommenderats att undvika kollektivtrafiken och att utnyttja möjligheten till flextid. Som arbetsgivare ansvarar vi för våra

MMI
88

medarbetares arbetsmiljö också vid hemmaarbete. Alla medarbetare har kunnat diskutera sin arbetsmiljö med sin närmaste chef och har erbjudits hemkörning av stol, skrivbord och övrig kontorsutrustning.

Med löpande pulsmätningar kan vi flera gånger per år följa upp medarbetarnas upplevelse av arbetsmiljö, trivsel, engagemang och ledarskap. Vi mäter också motiverad medarbetarindex (MMI), som ökade från 82 till 88 av 100. Under året har vi genomfört flera extramätningar med anledning av distansarbetet. Vi har ställt frågor om bland annat ergonomi, tekniska förutsättningar, samarbete med kollegor och chef och om hur man upplever arbetet på distans. Resultaten visar att distansarbetet har fungerat bra.

Afa Försäkrings arbetsmiljökommitté, med representanter för både arbetsgivare och anställda, är rådgivande och beslutande organ i arbetsmiljöfrågor.

Rekrytering och traineeprogram

2020 lanserade vi en karriärsida, som är en extern webbsida där vi annonserar lediga tjänster och uppmärksammar medarbetare och olika yrkesroller.



Vi introducerade också en digital portal genom vilken vi kan kommunicera med nyanställda innan de börjar sin anställning hos oss. Tanken är att de ska känna sig välkomna och att vi ska kunna inleda den så kallade onboarding-processen redan innan första arbetsdagen.

Under hösten startade vi ännu ett traineeprogram i samarbete med konsultföretaget Sigma Young Talent. Syftet med programmet är att attrahera och framtids-säkra eftertraktad kompetens inom it.

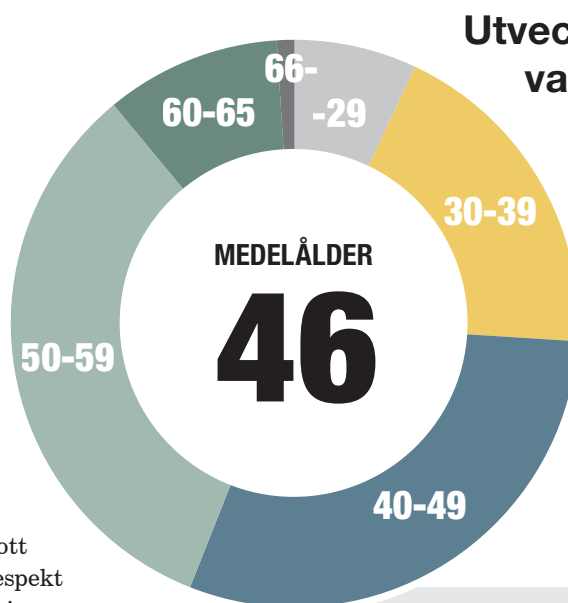
Hos Afa Försäkring ska kvinnor och män ha samma löne- och arbetsvillkor och samma möjligheter till utbildning och befordran. Vårt mål är en jämnare fördelning mellan könen i alla yrkesgrupper.

Våra medarbetares kompetens och erfarenheter är värdefulla. För att få behålla äldre medarbetare som funderar på att gå i pension erbjuder vi möjlighet till deltidspension från 62 års ålder.

Ett välkomnande företag

Vår personalsammansättning ska vara sådan att alla kunder får det bemötande och den service de har rätt att fordra av oss. Vi tror att mångfald i form av medarbetare med olika bakgrund, kön, ålder och erfarenheter bidrar till att framtidssäkra vår verksamhet och detta ska beaktas vid varje rekrytering.

På Afa Försäkring ska vi ha ett gott arbetsklimat och visa varandra respekt och omtanke. Utifrån diskrimineringslagen arbetar vi systematiskt med diskrimineringsgrunder i samverkan med fackliga representanter. I arbetet ingår jämställdhetsfrågor. Vi verkar aktivt för att ingen ska bli diskriminerad eller trakasserad. Under 2020 rapporterades inte några sådana fall.



Utveckling i vardagen

Alla medarbetare har årliga utvecklingssamtal med sin närmaste chef, där individuella mål och utvecklingsplaner utformas och följs upp.

Det är viktigt att varje medarbetare får utvecklas i sin roll på Afa Försäkring och även ges möjlighet att ta sig an nya uppgifter inom företaget.

<1 % 66 år och äldre	32 % 40-49 år
9 % 60-65 år	19 % 30-39 år
32 % 50-59 år	8 % 29 år och yngre

Könsfördelning i procent

2020 var andelen kvinnliga chefer 49 procent, samma som 2019.



Styrelse: 27 % kvinnor och 73 % män
inklusive suppleanter



Chefer: 49 % kvinnor och 51 % män



Företagsledning: 20 % kvinnor och 80 % män



Medarbetare: 65 % kvinnor och 35 % män

Kompetensutveckling sker framför allt i det dagliga arbetet, genom nya arbetsuppgifter och utökat ansvar. Alla vakanta tjänster utlyses först internt och 2020 tillsattes 28 procent av tjänsterna med interna sökande. 53 procent av de utlysta chefstjänsterna tillsattes internt.

28%

INTERNT TILLSATTA TJÄNSTER

Hållbart ledarskap

För att öka medarbetares motivation att vilja bidra till verksamhetens mål och resultat behöver chefer se och uppmärksamma allt bra som görs. Afa Försäkring har tagit fram en modell för beteendefokuserat ledarskap och nya chefer får en grundutbildning inom arbetsmiljö och arbetsrätt. Vi satsar på att utbilda alla chefer i hälsofrämjande ledarskap och under året har vi infört flera digitala utbildningar i ledarskapsutveckling.



Åtgärder för minskad sjukfrånvaro

De senaste åren har vi arbetat systematiskt med att minska sjukfrånvaron. En av utmaningarna har varit att minska återkommande kort sjukfrånvaro, upp till 14 dagar. 2020 var den korta sjukfrånvaron 1,3 procent (att jämföra med 2,1 föregående år). Vårt mål är högst 2,5 procent.



2020 hade vi en total sjukfrånvaro på 3,0 procent (4,3). Vårt mål är 3,8 procent. En orsak till årets låga sjukfrånvaro kan vara att den ökade möjligheten att arbeta hemifrån har bidragit till generellt minskad smittspridning.

Vi har ett nära samarbete med företagshälsovården, både vad gäller att fånga upp tidiga signaler på ohälsa och vid rehabilitering. Vi erbjuder löpande våra medarbetare hälsoundersökningar.

Vårt arbetsmiljöarbete bidrar till att Afa Försäkring har mycket få arbetsskador. Under 2020 hade vi inte några anmälda arbetsskador.

Vi fortsatte våra förebyggande insatser, med bland annat hälsoundersökningar, seminarier och inspirationsföreläsningar om exempelvis arbetsmiljö och hälsa. Till skillnad mot tidigare år genomförde vi en stor del av insatserna digitalt och på distans.

Bättre förutsättningar för god hälsa

Vi har som mål att ha en hög frisknärvaro och vi arbetar hälsofrämjande. Efter en upphandling av hälsotjänster bytte vi 2020 samarbetspartner och vi tar nu ett helhetsgrepp inom hälsoområdet för att nå så många medarbetare som möjligt.

Under året har vi börjat använda en ny metod för att mäta frisknärvaro. Den består både av mått på sjukfrånvaro och närvaro och av frågor i våra pulsmätningar om upplevd hälsa och upplevd prestation utifrån hälsan.

MÅL

Attraktiv arbetsgivare med engagerade och kompetenta medarbetare.

Hänt under 2020

- Möjlighet till distansarbete i samband med coronapandemin.
- Lansering av extern karriärsida.
- Införande av digital preboarding- och onboardingprocess.
- Införande av ny process för att se behovet av kompetensförsörjning.

På gång 2021

- Införande av utbildningsplattformen Learning Management System, LMS.
- Utökat utbud av hälsotjänster.
- Digital signering av löneöverenskommelser ersätter blanketter vid lönerevision.

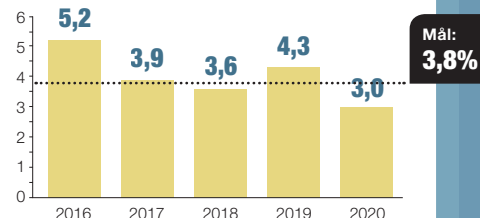
Vårt bidrag till de globala målen för hållbar utveckling



Nyckeltal

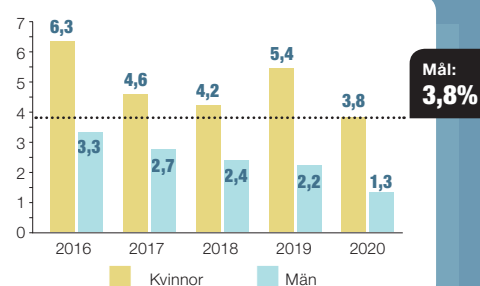
Total sjukfrånvaro

%



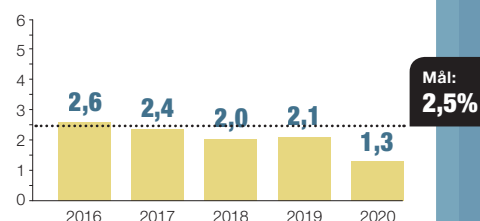
Total sjukfrånvaro per kön

%



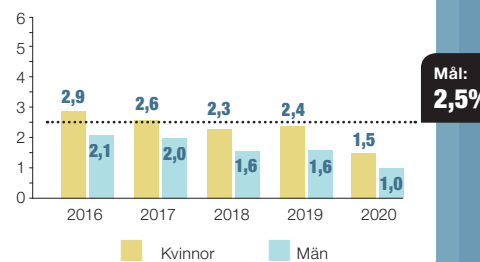
Kort sjukfrånvaro

%



Kort sjukfrånvaro per kön

%



Motiverad medarbetarindex



Stabil finansiell ställning

Afa Försäkring ska erbjuda försäkringar till låga premier som är stabila över tid och samtidigt ha möjlighet att arbeta för att minska skador och ohälsa i arbetslivet. Det ställer krav på en långsiktigt god kapitalavkastning, en kostnadseffektiv verksamhet och en väl fungerande finansiell styrning.

En stabil finansiell ställning som garanterar att försäkringsåtaganden alltid kan infrias är en förutsättning för Afa Försäkrings verksamhet. Vi har ett stort ekonomiskt åtagande gentemot de försäkrade och ersättningar kan i många fall sträcka sig över lång tid. Ersättningarna finansieras dels av försäkringspremier och dels av avkastningen på det förvaltade kapitalet.

En stabil finansiell ställning innebär att Afa Försäkring ska:



Alltid vara solvent

Vi ska ha en så stabil finansiell ställning att vi alltid kan infria våra åtaganden till de försäkrade. För att kunna göra det måste tillgångarna vara större än framtida utbetalningar för inträffade skador som ska ersättas enligt försäkringsvillkoren.

Solvenskvot är ett mått på hur trygga vi är med att infria våra åtaganden. Solvenskvoten visar hur stor kapitalbasen är i förhållande till kapitalkravet, allt beräknat enligt Solvens II-regelverket.

Vid utgången av 2020 var vår solvenskvot 2,19 (2,19). Målet är en solvenskvot på 1,25.

SOLVENSKVOT

2,19

Stabila premier över tid

Målet är att hålla en stabil premie de kommande fem åren för att våra försäkringstagare inte ska bli överraskade av plötsliga kostnadsförändringar. Premien ska dessutom vara så låg som möjlig. Skadekostnaderna ska istället huvudsakligen finansieras med hjälp av avkastningen på de tillgångar vi förvaltar.

2020 svarade kapitalförvaltningen för 86 procent (95) av våra totala intäkter.

86%

AV TOTALA INTÄKTER

Hög avkastningsfinansiering

Det tar ofta många år innan en försäkring behöver nyttjas och det innebär att vi förvaltar inbetalade premier under lång tid. Den genomsnittliga tiden från inbetalning av premie till utbetalning av ersättning är cirka åtta år.

Det innebär att vi kan placera det kapital vi förvaltar i tillgångar som ger en långsiktigt god avkastning. Under femårsperioden 2016 till 2020 uppgick kapitalavkastningen till 43 procent, 69,0 miljarder kronor. Under samma period uppgick försäkringsersättningarna till 56,5 miljarder kronor.

Sträva efter skatteeffektivitet

Vi ska sträva efter skatteeffektivitet. Med det menar vi att våra tre försäkringsbolag ska ha ett kapital som säkerställer en hög avkastning och som är avstämt mot våra åtaganden, våra finansiella mål och verksamhetens risker.

Vi följer självklart lagar och regelverk och avstår från affärsbeslut som bara syftar till minskad skatt. Hur mycket vi betalar i olika skatter och arbetsgivaravgifter redovisas på sidan 9.

Premieutveckling för olika försäkringar redovisas i Afa Försäkrings årsredovisning sidan 12.



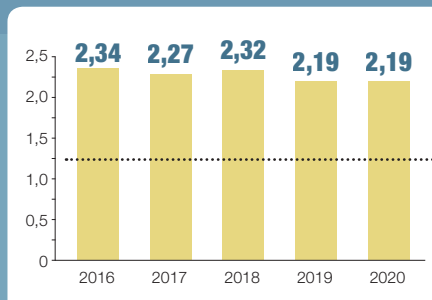
Läs mer om våra finansiella mål och resultat i årsredovisningar och solvensrapporter som finns på vår webbplats.

MÅL

Finansiell ställning som säkerställer att vi kan infria våra försäkringsåtaganden till en låg och stabil premienivå.

Nyckeltal

Solvenskott för samtliga tre bolag inom Afa Försäkring



Mål:
1,25

Styrning för hållbarhet

Hållbarhetsarbetet berör hela vår verksamhet och är integrerat i verksamhetsstyrningen och i våra processer. Styrelserna har det yttersta ansvaret, men alla medarbetare är delaktiga i att bedriva en hållbar verksamhet.

Afa Försäkring är den gemensamma benämningen för Afa Trygghetsförsäkringsaktiebolag, Afa Sjukförsäkringsaktiebolag och Afa Livförsäkringsaktiebolag. Styrelsen i respektive företag har det yttersta ansvaret för hållbarhetsarbetet.

Ett av Afa Försäkrings övergripande mål är att vi ska bedriva en långsiktigt hållbar verksamhet, socialt, ekonomiskt och miljömässigt. Vi definierar hållbarhet och hållbar utveckling i enlighet med Brundtlandrapporten. Det vill säga en utveckling som tillgodoser dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillgodose sina behov.

VISION

Alla ska ha en trygg vardag

VÄRDEORD

Omtanke
Nytta
Enkelhet

Integrerad hållbarhet

Hållbarhetsarbetet utgår från vårt uppdrag, vår vision och våra värderingar. Det är en integrerad del av vår verksamhet och stöds av vår verksamhetsstyrning och våra interna regelverk. Mål, aktiviteter och resurser för hållbarhetsarbetet ingår i verksamhetsplaner och budget. Detta följs upp löpande och redovisas här i vår hållbarhetsredovisning, som upprättas i enlighet med Global Reporting Initiatives (GRI) ramverk och årsredovisningslagen.

Vd har ansvaret för att säkerställa att uppsatta mål följs upp och att arbetet regelbundet rapporteras till styrelserna. Om målen inte uppfylls, ansvarar vd för att nödvändiga åtgärder vidtas. Cheferna har ansvar för att medarbetarna känner till verksamhetens mål och ambitioner, att aktuella lagar och riktlinjer följs och är väl förankrade i organisationen och att verksamhetens mål uppnås. Alla medarbetare inom Afa Försäkring ansvarar för att den dagliga verksamheten bedrivs på ett hållbart sätt.

Läs mer om hur Afa Försäkring styrs på afaforsakring.se. Där hittar du också bolagsstyrningsrapporter för respektive försäkringsbolag.

Etisk värdegrund

Afa Försäkrings etikpolicy gäller för alla medarbetare och styrelseledamöter. Policyen ger vägledning där det saknas uttalade regler och utgör värdegrund för vårt uppträdande och vårt förhållningssätt till kunder, arbetsgivaren och arbetskamrater. I etikpolicyen ingår riktlinjer för representation, gåvor och förmåner. Våra medarbetare utbildas kring etiska frågor och vår etikpolicy via en e-utbildning.

Medarbetare som uppmärksammar något som inte stämmer med etikpolicyen kan vända sig till närmaste chef, överordnad chef eller annan chef. Vid misstanke om något som kan vara brottsligt eller strida mot våra interna regler är varje medarbetare skyldig att rapportera till närmaste chef. Under 2020 etablerades en utredningsfunktion i syfte att minska felaktiga utbetalningar genom att hantera oklara försäkringsärenden och arbeta förebyggande inom området.

Vid misstanke om att någon i företagsledningen begått en allvarlig oegentlighet finns möjlighet att rapportera detta via en utomstående och oberoende tjänst som garanterar anmälarens anonymitet. Denna rapporteringsväg ska användas för allvarliga oegentligheter avseende ekonomisk brottslighet, mutor, brott mot finansiell lagstiftning som styr Afa Försäkrings verksamhet eller allvarliga former av diskriminering och trakasserier.

Lagar och regelverk

Hållbarhetsarbetet styrs främst av Afa Försäkrings hållbarhetspolicy och exempelvis etikpolicy och riktlinjer för ansvarsfulla investeringar, som revideras årligen vid behov. Hållbarhetsarbetet påverkas också av lagstiftning och andra regelverk.

Afa Försäkring tillämpar Svensk kod för bolagsstyrning. Försäkringsvillkoren styr våra beslut i skaderegleringen. Kapitalförvaltningen tillämpar också internationella normer och konventioner, som OECD:s riktlinjer för multinationella företag. Se avsnitt Ansvarsfull kapitalförvaltning, sidan 16.

Påverkan från vår egen verksamhet

Afa Försäkrings påverkan på miljö och klimatet ska vara så liten som möjligt. Det gäller självklart också vår egen verksamhet. Energieffektiva lösningar minskar elanvändningen och all el som används är Bra miljöval-märkt. Det papper vi förbrukar återvinns och vårt avfall källsorteras.

Under 2020 minskade utsläppen från vår verksamhet, exklusive placeringsfastigheter, med 52 procent, från 489 till 234 ton CO₂e. Minskningen beror främst på att tjänsteresor och flygresor minskat kraftigt på grund av den pågående coronapandemin. Tjänsteresor, som främst avser vårt förebyggande arbete och vår kapitalförvaltning, stod för 21 procent av kontorsverksamhetens klimatpåverkan, jämfört med 63 procent året innan. Flygresor svarade för 88 procent (89) av tjänsteresornas utsläpp.

Våra riktlinjer för upphandling och inköp hjälper oss att ställa tydliga krav på leverantörer vi anlitar. Riktlinjerna gäller både varor och tjänster och är utformade enligt Afa Försäkrings ambition att bidra till en hållbar social, ekonomisk och miljömässig utveckling. Vid val av leverantör ska kontroller göras för att säkerställa att leverantören uppfyller våra kriterier avseende funktion, pris och hållbarhet. Leverantören ska ha ett dokumenterat regelverk kring hållbarhet och kunna säkerställa god miljö och goda arbetsförhållanden i hela försörjningskedjan.



Risker och riskhantering

För Afa Försäkring är riskhantering en central del av verksamheten och vi arbetar systematiskt för att identifiera, mäta, hantera, övervaka, följa upp och rapportera risker. Syftet är att säkerställa att riskerna är kända och väl avvägda mot varandra och mot vårt uppdrag. I en omvärld som präglas av ökad osäkerhet och snabba förändringar blir riskhantering allt viktigare. Ett väl fungerande system för riskhantering är nödvändigt för att vi ska kunna uppnå våra mål. Hållbarhetsrisker är en integrerad del av vårt riskhanteringssystem.

Afa Försäkring exponeras för risker som är direkt relaterade till hållbarhet, till exempel risker som rör klimat och miljö, hälsa och säkerhet, respekt för mänskliga rättigheter samt mutor och korruption.

Styrelsen i respektive företag fattar beslut om det samlade risktagandet. Styrelserna har också beslutat om en särskild riskpolicy som anger mål och strategier för riskhanteringen. Det löpande arbetet leds av vd, som också ansvarar för hanteringen av anseenderisker. Vår kapitalförvaltning ansvarar för finansiella risker och aktuarieenheten ansvarar för försäkringsrisker.

En företagsövergripande risksamordnare analyserar företagets riske exponering för operativa risker, strategiska risker och anseenderisker. Chefen för riskfunktionen rapporterar den samlade riskbilden per halvår och helår till vd och styrelserna. Verksamhetens chefer ansvarar för att hantera operativa risker i den dagliga verksamheten och alla medarbetare har ett ansvar för att bidra till en god riskkultur.

Den globala pandemins stora påverkan på samhällen och individer har satt fokus på vikten av en god beredskap och Afa Försäkring arbetar aktivt med sin beredskapsplanering för att säkerställa att verksamheten kan bedrivas även under oförutsedda och ansträngda förhållanden.

Hantering av finansiella risker, försäkringsrisker, operativa risker, strategiska risker och anseenderisker beskrivs i not 2 i respektive försäkringsbolags årsredovisning.

Under 2020 har inga böter eller icke-monetära sanktioner utdömts för brott mot gällande lagar och bestämmelser.

Riskområde: Miljö

Beskrivning av risk	Hantering av risk
Brister i styrning och kontroll av CO ₂ -utsläpp i Afa Försäkrings aktieportfölj kan bidra till negativ klimatpåverkan och en lägre avkastning.	Mätning av koldioxidavtryck för alla noterade bolag i aktieportföljen. Mätningarna följer GHG-protokollet. Vid varje ny investering tar vi hänsyn till hur detta påverkar vårt koldioxidavtryck. Vi avstår från att investera i renodlade kol- eller kolkraftbolag. Från 2020 mäter vi även koldioxidavtrycket av våra företagsobligationer.
Brister i styrning av andra miljörisker (exempelvis avseende avfall och vatten) kopplade till kapitalförvaltningen kan bidra till en negativ miljöpåverkan och en lägre avkastning.	De bolag vi investerar i förväntas följa internationella normer och konventioner rörande annat miljö. Vi följer bolagen nog och deltar i valberedningar och bolagsstämor. Vid tveksam verksamhet tar vi kontakt med styrelse och företagsledning eller avvecklar innehavet.
Brister i styrning av ombyggnader och energianvändning i Afa Försäkrings fastigheter kan bidra till negativ klimat- och miljöpåverkan och högre kostnader.	Energiledningssystem som är certifierat enligt internationell standard ISO 50001. All inköpt el är miljöcertifierad enligt Bra miljöval. Alla våra fastigheter använder fjärrvärme och vi investerar i energiprojekt, som solpaneler och geonläggningar. Miljöcertifiering av fastigheter i samband med renovering och ombyggnad enligt Miljöbyggnad, LEED eller BREEAM. Handlingsplan för klimatanpassade fastigheter.

Riskområde: Medarbetare

Beskrivning av risk	Hantering av risk
Brister i ledarskap och arbetsmiljöarbete kan leda till ohälsa samt medföra svårighet att rekrytera och behålla rätt kompetens.	Löpande medarbetarundersökningar och arbetsmiljöronder med återkoppling av resultat till respektive chef. Arbetsmiljökommitté med representanter för både arbetsgivare och anställda. Löpande uppföljning av KPI:er kopplat till sjukfrånvaro.
Bristande likabehandling avseende löner och tillvaratagande av medarbetares potential och ambition kan försvåra individuell utveckling och befordran, leda till osakliga löneskillnader samt medföra svårighet att rekrytera och behålla rätt kompetens.	Arbete i samverkan med fackliga representanter. Årlig lönekartläggning och åtgärd av eventuellt osakliga löneskillnader. Intern utlysning av samtliga vakanta tjänster. Vi eftersträvar en jämnare fördelning mellan könen och en mångfald avseende bakgrund, ålder och erfarenheter och beaktar detta vid varje rekrytering.
Bristande beredskaps- och krisplanering under pandemin kan leda till att fysiska och psykiska besvär uppstår hos medarbetare under och efter pandemin.	Löpande och prioriterat arbete med att genomföra behovsinventeringar för att identifiera vilka behov de anställda har, avstämningar mellan chefer och medarbetare, framtagna verktyg och rutiner för att underlätta distans- och digitalt arbete samt aktiviteter för att främja det psykiska och fysiska välbefinnandet.

Riskområde: Socialt

Beskrivning av risk	Hantering av risk
Brister i information om försäkringar och anmälningsförfarande (exempelvis på grund av språkliga barriärer) kan leda till att kunder missar ersättning som de är berättigade till, vilket kan få negativa konsekvenser för den enskilde individens livssituation.	Arbete för att förenkla och förbättra information och samverka med andra aktörer för att säkerställa att alla ska få den ersättning de har rätt till. På vår webbplats finns information på nio språk samt på lättläst svenska. Vår kundtjänst söker aktivt upp försäkringsfall som inte anmälts. Mätning av nöjd kundindex (NKI) för både försäkrade och försäkringstagare. Vi fångar upp synpunkter genom handläggare, kundtjänst och klagomålshantering.
Bristande följsamhet mot regler och rekommendationer avseende pandemin kan leda till ökad smittspridning i samhället och ökad belastning på sjukvården.	Följer rekommendationer och arbete på distans för att de anställda inte ska bli smittade och/eller smitta andra i samhället genom att avstå kollektivtrafik och affärsresor. Afa Försäkring beviljar anställda tjänstledighet med full lön för att avlasta sjukvården.

Riskområde: Korruption och bedrägeri

Beskrivning av risk	Hantering av risk
Brister i styrning och kontroll kan leda till att anställd eller uppdragstagare frångår lagar, regler eller rutiner med negativa konsekvenser för Afa Försäkrings verksamhet och resultat.	Etikpolicy och etikråd för att förebygga korruption och bedrägerier. Instruktion för anställdas och närståendes affärer med finansiella instrument och valuta. Försäkringsvillkor och andra regelverk är inbyggda i ärendehanteringssystem, med behörighetsstyrning och loggning för spårbarhet och uppföljning. Hanteringen följs upp löpande och möjlighet finns att få sitt ärende omprövat. Visselblåsarfunktion för allvarliga oegentligheter.
Brister i styrning och kontroll kan resultera i försäkringsbedrägerier som medför kostnader och minskat förtroende för Afa Försäkring och kollektiv-avtalad försäkring.	Dualitetskontroller av beslut i försäkringsärenden. Process och rutiner för hantering av misstänkta bedrägerier. Misstänkta försäkringsbedrägerier polisanmäls. Etablerad utredningsfunktion som arbetar systematiskt och proaktivt med att identifiera och hantera oklara försäkringsfall.
Bristande styrning vid inköp av varor, kontraktering och avtalsskrivande kan leda till ökade kostnader och rättsosäkerhet.	Riktlinjer för upphandling och inköp utifrån sociala, ekonomiska och miljömässiga aspekter. Etikpolicy och riktlinjer om gåvor och förmåner gäller vid upphandling och samarbete. Detta innebär bland annat att intressekonflikter alltid ska undvikas och att hantering av gåvor och förmåner ska följa Näringslivskoden och Svensk Försäkrings branschrekommendation mot mutor och andra otillbörliga förmåner.

Riskområde: Mänskliga rättigheter

Beskrivning av risk	Hantering av risk
Bristande it-säkerhet kan leda till att känslig information stjäls, manipuleras eller saboteras, vilket innebär negativa konsekvenser både för enskilda individer och för Afa Försäkrings verksamhet.	Systematiskt it-säkerhetsarbete för att identifiera, upptäcka och hantera it-säkerhetsrisker som kan hota Afa Försäkring. Detta arbete innefattar efterlevnad av regelverk och följsamhet mot vedertagen praxis inom området och innebär att Afa Försäkring identifierar vilken information som är verksamhetskritisk samt inför åtgärder och kontroller för att skydda den.
Bristfällig kontroll av risker kopplade till kapitalförvaltningen kan resultera i investeringar i bolag, eller deras leverantörskedja, som kränker mänskliga rättigheter.	Analys av nya investeringar. Screening av befintliga aktier och nominella ränteinvesteringar två gånger om året utifrån internationella konventioner och Afa Försäkrings värdegrund.

Om hållbarhetsrapporten

Denna hållbarhetstapport utgör AFA Livförsäkringsaktiebolags lagstadgade hållbarhetsrapport för 2020 enligt kraven i årsredovisningslagen.

Rapporten är avgränsad till att, där det är tillämpligt, omfatta AFA Livförsäkringsaktiebolag och i övrigt alla tre bolagen inom AFA Försäkring.

Inga betydande förändringar av organisationens storlek, struktur, ägarskap och leverantörskedja har skett under rapportperioden.

Utöver hållbarhetsrapporten finns viss information i årsredovisningar (ÅR) och bolagstyrningsrapporter (BSR) för de olika bolagen samt på vår webbplats afaforsakring.se. Samtliga redovisningar och rapporter finns att tillgå på webbplatsen.

Vi uppskattar kommentarer på och frågor om vår hållbarhetsrapport och vårt hållbarhetsarbete via hallbarhet@afaforsakring.se.



Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

Till bolagsstämman i AFA Livförsäkringsaktiebolag, organisationsnr 502000-9659.

Uppdrag och ansvarsfördelning

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten för år 2020, som återfinns på Afa Försäkrings webbplats afaforsakring.se, och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

Granskningens inriktning och omfattning

Vår granskning har skett enligt FARs rekommendation RevR 12 Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten. Detta innebär att vår gransk-

ning av hållbarhetsrapporten har en annan inriktning och en väsentligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisionssed i Sverige har. Vi anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för vårt uttalande.

Uttalande

En hållbarhetsrapport har upprättats.
Stockholm den 6 april 2020
Ernst & Young AB

Daniel Eriksson
Auktoriserad revisor



9 av 10 är försäkrade genom jobbet

POSTADRESS **Afa Försäkring 106 27 Stockholm** • BESÖKSADRESS **Klara Södra Kyrkogata 18**
KUNDCENTER **0771-88 00 99** • VÄXEL **08-696 40 00** • afaforsakring.se