



**HÅLLBARHETSRAPPORT 2019**



Dina  
Försäkring AB

# INNEHÅLL

|   |    |
|---|----|
| Introduktion .....                      | 3  |
| Verksamheten .....                      | 4  |
| Affärsmodell .....                      | 4  |
| Kapitalförvaltningen.....               | 6  |
| Medarbetare.....                        | 7  |
| Jämställdhet och mångfald.....          | 10 |
| Hållbarhet & socialt ansvarstagande ... | 10 |
| Miljö .....                             | 11 |
| Ansvarsfullt företagande.....           | 12 |

# INTRODUKTION

Att arbeta med hållbarhet och socialt ansvarstagande är viktigt och vår affärsverksamhet ska bedrivas på ett ansvarsfullt och hållbart sätt för samhället, människor och miljön.

Dina Försäkringar har lokala kontor utspridda i hela landet från Lund i söder till Piteå i norr. Med lokal närvaro och rötter i sockenbolagens brandstod på 1700-talet har vi i över 250 år hjälpt våra kunder om oturen är framme och sett till att de också vågar investera i framtiden. Genom att dela risker tillgodoser vi behovet av ekonomiskt skydd så att privatpersoner och företag kan känna trygghet. Våra åtaganden regleras i försäkringsavtal som över lång tid har stor betydelse för den ekonomiska tillväxten i samhället.

## VERKSAMHETEN

Dina Försäkring AB (Dina AB) ägs av 5, lokalt verksamma, ömsesidiga skadeförsäkringsföretag (ägarföretagen). Dina AB och Dina-företagen bedriver försäkringsverksamhet över hela landet. Dina AB:s uppgift är att tillhandahålla Dina-företagen en betryggande återförsäkring och, som direktförsäkringsgivare, komplettera Dina-företagen i de försäkringsklasser och inom de geografiska områden där dessa saknar eget tillstånd.

Dina AB bistår också företagen med service inom specialistområdena IT, marknadsföring, försäkringsmatematik, produktutveckling, skadeteknik, juridik, kommunikation och utbildning, samt ansvarar för samordning och drift av vissa administrativa funktioner inom Dina-federationen.

De centrala funktionerna, det vill säga internrevision, aktuariefunktion, regelefterlevnadsfunktion och riskhanteringsfunktion, samt Dataskyddsombud, utgör även genom uppdragsavtal centrala funktioner och Data-skyddsombud för Dina-företagen.

Utöver extern återförsäkring, som omfattar naturkatastrofrisker och andra mycket stora enskilda risker, avges återförsäkring avseende delar av såväl Dina Försäkring ABs direkta som indirekta affär till Dina-företagen, genom ett gemensamt återförsäkringssystem.

## AFFÄRSMODELL

Dina Försäkringars affärsmodell är baserad på lokala, kundägda försäkringsföretag i samverkan. Modellen har varit framgångsrik och allt fler söker sig till aktörer som tar långsiktigt ansvar och arbetar hållbart. Dina Försäkringars affärsverksamhet bygger på en hållbar affärsmodell, där värdeskapande för både människa och miljö står i centrum. Lyhördhet för våra kunders behov och insikt i omvärlden lägger grunden för våra mål och strategi.

### Vad vi erbjuder

Vi är ett fullsortimentsföretag som erbjuder skadeförsäkringsprodukter. Våra kunder är främst privatpersoner, småföretag och lantbruksföretag. Dina Försäkringar är rikstäckande och våra lokala företag verkar inom sitt område genom fysiska kontor, säljare, partners, försäkringsmäklare och via vår webbplats, [www.dina.se](http://www.dina.se).

## Väsentliga risker som är kopplade till företagets verksamhet

Dina Försäkring AB har implementerat ett riskhanteringssystem. Det övergripande målet med riskhanteringssystemet är att säkerställa att företagets åtagande gentemot försäkringstagande alltid kan fullföljas. Riskhanteringssystemet säkerställer att företaget, utifrån fastställd riskaptit, affärsstrategi och affärsplan, har en effektiv riskhantering som tryggar företagets existens på kort och lång sikt.

Riskhanteringssystemet är väl integrerat i företagets organisations- och beslutsstruktur och säkerställer att företaget kan identifiera, hantera, värdera, kontrollera och rapportera de risker som företaget exponeras eller kan komma att bli exponerat för. Detta så att vi alltid lever upp till vårt åtagande gentemot våra försäkringstagare.

Dina Försäkring AB:s risker är kopplade till vårt åtagande gentemot försäkringstagarna och kan indelas i följande områden:

- Försäkringsrisker
- Marknadsrisker
- Motpartsrisker
- Matchnings- och likviditetsrisker
- Operativa risker
- Affärsrisker
- Framväxande risker

I företaget ska en hög riskmedvetenhet och en sund riskkultur råda. Alla medarbetare i företaget ska ha en god förståelse för den egna verksamheten och de risker som är förknippade med denna. Alla medarbetare i företaget är ansvariga för att påtala brister i arbetet med riskhantering och riskkontroll till chefer och i förekommande fall till riskhanterings och regelefterlevnadsfunktionen. Utöver det ska alla rapportera händelser i enlighet med företagets rutiner för incidentrapportering.

I samband med affärsplaneringsprocessen och den egna risk- och solvensbedömningen (Orsa), görs en samlad riskidentifiering i företaget. Vid denna genomgång identifierar eller omprövar styrelse och företagsledning de största och viktigaste riskerna och bedömning görs om företaget behöver åtgärda riskerna genom antingen införandet av bättre internkontroller, handlingsplaner som minskar riskerna eller genom andra riskeliminierande åtgärder.

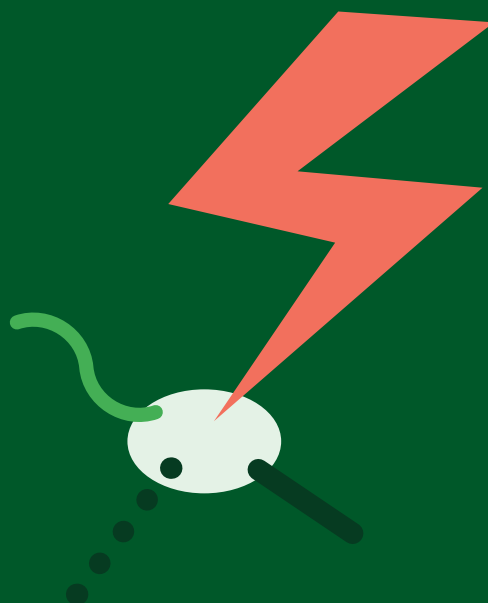
# KAPITALFÖRVALTNINGEN

Dina Försäkring AB har ambitionen att placeringar i möjligaste mån ska ske i företag som följer de internationella konventionerna gällande mänskliga rättigheter, miljö, arbetsrätt och antikorrupktion. De internationella konventionerna är formulerade i FN:s konventioner och omfattas av såväl FN:s Global Compact som OECD:s riktlinjer för multinationella företag. Vid anlitan­de av extern förvaltare, vid placering i fonder och vid direktinvesteringar sker en bedömning om huruvida kraven på ansvarsfulla placeringar är uppfyllda.

Dina Försäkring AB redovisar koldioxidavtrycket i den direktägda aktieportföljen i enlighet med Svensk Försäkrings rekommendationer. Det totala innehavet innebär 7,1 (11,8) ton koldioxidekvivalenter per miljon i intäkt. Det kan jämföras med OMX Stockholm Benchmark Index (SBX), där kvoten är 9,1. Nyckeltalet visar en ögonblicksbild av hur aktieportföljens växthusgasutsläpp ser ut.

Därutöver görs en ESG-analys av den totala investeringsportföljen. ESG står för Environmental, Social, and Governance och är en uppsättning standarder som används för att bedöma investeringar i företag på basis av miljö­kriterier, sociala kriterier och företagsstyrningskriterier. Miljö­kriterierna används för att bedöma företagets miljöpåverkan. De sociala kriterierna används för att bedöma hur företaget hanterar relationer med anställda, leverantörer, kunder och de samhällen de verkar i.

Företagsstyrningskriterierna används för att bedöma företagets ledarskap, ersättningar till chefer, revision och interna kontroller, samt rättigheter för aktieägare. ESG-analysen baseras på en jämförelse mellan företagen i portföljen och deras sektorkollegor. Dina Försäkring AB:s investeringsportfölj tillhör de 44 bästa procenten globalt. 16 procent av innehaven i investeringsportföljen har en egen ESG-rating, medan 84 procent av innehaven beräknas som genomsnittet bland sektorkollegorna. Detta gör att Dina Försäkring AB:s värde dras mot genomsnittet och det är således rimligt att tro att värdet skulle bli bättre om alla innehav hade en egen ESG-rating. Aktieportföljen, där 95 procent av innehaven har en rating, är bland de 13 bästa procenten globalt, vilket kan ge en fingervisning om hur totalportföljen skulle ha stått sig om alla innehav hade haft en egen rating.



# MEDARBETARE

För att Dina AB ska kunna erbjuda bra försäkringsprodukter och behålla nöjda kunder behöver företaget vara en attraktiv arbetsgivare. Dina Försäkringar deltog för andra gången i Universums Företagsbarometern 2019.

Dina Försäkringar fick utmärkelsen Karriärföretag 2019 som innebär att Dina Försäkringar är bland de 100 arbetsgivare i Sverige som årligen utses vara attraktivast att göra karriär på för studenter och yrkesverksamma. Motiveringen löd: "Att kunna attrahera sina medarbetare till att växa som individ och utveckla en persons kunskaper utmärker Dina Försäkringar. Genom att arbeta helhjärtat med sitt Employer Branding och individen i centrum är Dina Försäkringar ett av Sveriges Karriärföretag 2019."

Syftet med Karriärföretagen är att förenkla för Sveriges studenter och young professionals att hitta sin nästa arbetsgivare och belöna ett framgångsrikt employer branding arbete. Glädjande för Dina Försäkringar utsåg Universum Dina AB:s Anne-Marie Dangler till Årets HR-chef 2019.



En del i att vara en relevant och attraktiv arbetsgivare är att det ska finnas en bredd av yrkeskompetenser och specialistbefattningar vilket leder till möjligheter, spännande samarbeten och utvecklingsmöjligheter för medarbetare. Det gör att medarbetarna vill göra ett gott arbete och sådant känner våra kunder av. På ett mindre företag får yrkesrollerna dessutom en naturlig bredd vilket också är attraktivt för många.

På Dina AB trivs medarbetarna och många vittnar om den speciella "Dina-andan" som är utmärkande och unik. Gott samarbete, bra arbetsklimat, korta beslutsvägar och nära kontakt till chefen är några av de faktorer som bidrar.

## Medarbetarundersökning



En medarbetarundersökning genomfördes i mars 2019. Syftet med den är att mäta engagemang, välmående och uppfattning i olika frågor för att Dina AB ska bli en ännu bättre arbetsplats. Vi vill vara en attraktiv arbetsgivare och vill därför veta hur våra medarbetare uppfattar vår arbetsplats. Vi är övertygade om att god trivsel och engagerade medarbetare ger ökad lönsamhet.

Deltagandet var högt, 92 procent, och medarbetarindex blev 81. Snittet i Sverige ligger på 64 procent. Ledarindex hamnade på 81 procent, vilket kan jämföras med snittet i Sverige som ligger på 67.

## Sjukfrånvaro

Den totala sjukfrånvaron var 3,95 procent, vilket var en sänkning med 0,74 procentenheter från 2018. Korttidsfrånvaron sjönk och några medarbetare kom tillbaka från långtids-sjukskrivningar.

Genom regelbundna individuella chefsmöten arbetar vi förebyggande och går igenom hälsoläget för att så tidigt som möjligt fånga upp signaler om ohälsa. Även i utvecklings-samtalen uppmanas chefer att ställa frågor om hälsoläget.



## Personalomsättning

Personalomsättningen var 15 procent vilket är högre än önskad nivå. Arbetsmarknaden är mycket god för försäkringstjänstemän vilket ökar rörligheten i branschen.

Vi har avslutssamtal med alla medarbetare som sagt upp sig för att ta reda på orsaken till avslutet och för att kunna utveckla organisationen.

## Kollektivavtal

Alla företag i Dinagruppen är anslutna till försäkringsbranschens kollektivavtal som är slutet mellan FAO och Forena, samt FAO och Sacoförbundens medlemmar.

Genom medlemskapet i FAO är våra företag en del av stora nätverk, dels bestående av försäkringsbolagen i Sverige, dels av det svenska näringslivet genom medlemskapet i Svenskt Näringsliv. Som medlem i FAO blir företaget automatiskt medlemsföretag i Svenskt Näringsliv.

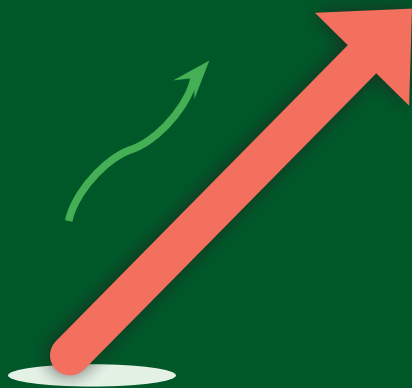
Genom vårt medlemskap i FAO får vi tillgång till informationsmaterial, arbetsrättsligt stöd, kurser, statistik med mera. Vi deltar aktivt i HR-nätverket som består av HR-chefer på medlemsföretagen. Nätverket träffas regelbundet, diskuterar och utbyter erfarenheter kring HR-relaterade frågor som berör hela branschen.

## Hälsa

Sjukvårdsförsäkring erbjuds som förmån på majoriteten av företagen i Dinagruppen. Genom försäkringen kan våra anställda få snabb tillgång till vårdplanering.

Vi har under året också genomfört ett antal hälsokontroller för att i förebyggande syfte fånga upp ohälsa. Vi har också stöttat medarbetare genom att betala startavgifter i grupptävlingar såsom Blodomloppet.

Vi erbjuder dessutom friskvårdsbidrag till alla medarbetare för att främja ett långsiktigt hälsosamt liv. Målet med bidraget är friskare och nöjdare medarbetare samt att förebygga arbetsrelaterade belastningsskador.



# JÄMSTÄLLDHET OCH MÅNGFALD

En arbetsplats där jämställdhet och mångfald eftersträvas, och anses som något positivt, är en självklarhet. Vi har en god balans mellan antalet män och kvinnor med 49 procent kvinnor och 51 procent män i Dina Försäkring AB. Det återspeglar sig också i ledningsgruppen.

Genomsnittsåldern på Dina Försäkring AB ligger på 47 år.

I mångfaldsarbetet har Dina Försäkring AB ingått ett samarbete med Mitt Liv AB, som är ett socialt företag som arbetar för ett inkluderande samhälle och en arbetsmarknad som värdesätter mångfald. Företaget adresserar samhällsutmaningar med innovativa lösningar, baserade på lönsamma affärsmässiga metoder. Via mentorprogrammet, Mitt Livs Chans, hjälper Dina Försäkringar akademiker med utländsk bakgrund, att komma in på den svenska arbetsmarknaden.

# HÅLLBARHET & SOCIALT ANSVARSTAGANDE

## Stöd till det lokala samhället

Allt vi i Dina Försäkringar gör utgår från viljan att skapa trygghet för alla i det lokala samhället, oavsett om du bor i Örnsköldsvik, Täby, Färjestaden eller Rosengård. Trygghet är för oss mer än bara försäkringar och därför samarbetar vi med flera andra lokala aktörer runt om i landet som gör samhället bättre. På så sätt bidrar vi till att fler unga får möjlighet att idrotta, att lokala kulturrevenemang kan hållas och att olika typer av skadeförebyggande åtgärder kan genomföras. Här är några exempel på lokala engagemang som vi stöttar:

- Ungdomsbackhoppning i Friska Viljor, Örnsköldsvik
- Dina Barnloppet i Trollhättan
- Fotbollsskolan Kamratkicken i Östersund
- "Fixar-brandis" som sätter upp brandvarnare hos pensionärer i Lidköping
- Cykelhjälmar till asylsökande kvinnor i Karlsborg
- Morön BKs initiativ för ökad inkludering via Moröresursen i Skellefteå
- Räddningsvästar till Bollnäs Räddningstjänst
- Västerås IK:s arbete för mångfald, inkludering och mot mobbing inom ishockeyn
- Byavakten i Kilafors







## CO2-utsläpp och tjänsteresor

Våra instruktioner för tjänsteresor uppdaterades under 2019. Syftet med instruktionen är att medarbetare och förtroendevalda ska välja ett säkert och klimatsmart resande på sina tjänsteresor så att företaget bidrar till de globala målen.

Innan beslut om tjänsteresa fattas ska alternativ såsom virtuella möten (telefonkonferens alternativt videokonferens eller liknande) övervägas. I första hand ska det mest miljömässiga färdmedlet och den mest kostnadseffektiva biljetten på tåg eller buss väljas. I andra hand får flyg användas om tidsvinsten är mer än 2 timmar på vardera utresan och hemresan. När tidsvinsten beräknas ska tidsåtgången för anslutningstransporter också räknas in.

Om vi behöver åka taxi eller hyra en tjänstebil ska alltid ett miljöfordon efterfrågas. Även när vi väljer möteslokaler och konferensanläggningar ska de i största möjliga mån vara miljömärkta.

## ANSVARFULLT FÖRETAGANDE

### Försäljning och marknadsföring

På Dina Försäkringar arbetar vi för att ha en stark kultur när det kommer till öppen och transparent marknadsföring och försäljning. Ett flertal funktioner är involverade i externa aktiviteter för att säkerställa att det vi kommunicerar är korrekt både gällande innehåll och enligt de regler och lagar som gäller.

Alla som arbetar direkt med kund är utbildad i att hjälpa kunden med den behovsanalys som behövs för att säkerställa att rätt nivå på försäkringsskydd ges. Dina Försäkring AB arbetar inte med någon bonus eller provisionsordning till medarbetare, utan fokus är att få ett bra möte med kunden där kundens behov tillgodoses. Oavsett var i kundresan kunden befinner sig och vilken kanal hen har valt.

Under 2019 har stort fokus lagts på att införa och börja använda vårt nya CRM-system, ett verktyg som hjälper oss säkerställa att vi följer rätt säljprocess och kan sätta in åtgärder när så behövs.

## Kundens röst

Återkoppling från kunder är värdefull information som vi lär oss av och som hjälper oss att bli bättre. I slutet av 2019 togs beslut om ett utökat kundfokus genom att samordna och införa en Kundombudsman som ska arbeta för hela Dinagruppen. För att visa vikten av funktionen är den placerad direkt under Dina Försäkring AB:s vd. Som ett resultat av det förväntar vi oss ytterligare utveckling av interna processer och strukturer under 2020.



## Medarbetarnas röst och korruption

Incidentrapportering används för att kunna fånga upp, kontrollera och åtgärda fel och brister i verksamheten. Vid misstanke om oegentligheter eller missförhållanden uppmanas medarbetare att slå larm. Incidentrapportering sker via vårt ärendehanteringssystem och via Dina Försäkringars visselblåsarsystem kan medarbetare anonymt rapportera misstanke om missförhållanden. Med missförhållanden avses exempelvis:

- Ekonomisk brottslighet (skattebrott, bedrägeri förskingring m.m.)
- Korrupta gärningar (givande eller tagande av muta)
- Kränkningar av grundläggande fri- och rättigheter

Anmälan hanteras av en utomstående oberoende part, Actsec. Kommunikationen mellan formuläret och mottagare är helt krypterad och samtlig information rörande avsändarens digitala avtryck (exempelvis IP-adresser) tvättas per automatik och kan inte identifieras av varken Dina Försäkringar eller de som tillhandahåller funktionen. Alla anmälningar tas emot, utreds och hanteras av Actsec som arbetar i samråd med Dina Försäkringars Regelefterlevnadsfunktion och HR-avdelning. Inga uppgifter om anmälaren kommer att avslöjas såvida anmälaren inte vill det.

Länken till systemet ligger på vårt intranät och vi har informerat om funktionen på flera olika sätt.



Dina  
Försäkringar

ALTERNATIVET TILL STORBOLAGEN

Box 2372, 103 18 Stockholm  
Org. nr: 516401-8029 • Styrelsens säte: Stockholm  
Telefon: 08-5180 37 00 • E-post: [info@dina.se](mailto:info@dina.se)  
[dina.se](http://dina.se)

---