

# HÅLLBARHETSRAPPORT 2022



Dina  
Försäkringar



# HÅLLBARHETSRAPPORT 2022

|  |          |
|--|----------|
| <b>INLEDNING</b> .....                                   | <b>3</b> |
| <b>VERKSAMHET</b> .....                                  | <b>3</b> |
| <b>HÖJDPUNKTER FRÅN ÅRET</b> .....                       | <b>4</b> |
| <b>AFFÄRSMODELL</b> .....                                | <b>5</b> |
| Vad vi erbjuder .....                                    | 5        |
| Vision och värderingar .....                             | 5        |
| Ramverk för en hållbar verksamhet .....                  | 5        |
| <b>MÅL OCH FOKUSOMRÅDEN</b> .....                        | <b>6</b> |
| FN:s globala mål för hållbar utveckling .....            | 6        |
| Våra hållbarhetsmål.....                                 | 6        |
| <b>ANALYS AV HÅLLBARHETSRIKISER I VERKSAMHETEN</b> ..... | <b>7</b> |
| Klimatrisk .....   | 7        |
| Årlig analys av klimatförändringsrisk .....              | 7        |
| Klimatförändringars inverkan på försäkringsrisk.....     | 7        |
| Stormar.....   | 8        |
| Översvämningar.....                                      | 8        |
| Ökade havsnivåer .....                                   | 9        |
| Bränder.....   | 9        |
| Social risk och styrningsrelaterad risk.....             | 9        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>KAPITALFÖRVALTNING</b> .....                          | <b>10</b> |
| Hållbarhet grundläggande .....                           | 10        |
| Välja bort .....   | 10        |
| Välja in .....   | 10        |
| Påverka .....  | 10        |
| Hållbara fastigheter.....                                | 10        |
| Hållbar skog .....                                       | 11        |
| Placeringsportföljens hållbarhetsrisk.....               | 11        |
| Placeringsportföljens växthusgasutsläpp .....            | 12        |
| <b>MILJÖ OCH KLIMAT</b> .....                            | <b>13</b> |
| Miljöpåverkan i skaderegleringen .....                   | 13        |
| Arbete för mer klimatsmarta tjänsteresor.....            | 14        |
| CO2-utsläpp från egna fastigheter och tjänstebilar ..... | 15        |
| <b>HÅLLBARA MEDARBETARE</b> .....                        | <b>16</b> |
| Stegvis återgång till kontoren.....                      | 16        |
| Attraktiv arbetsgivare.....                              | 16        |
| Långsiktig kompetensutveckling .....                     | 17        |
| Genomförda utbildningar 2022.....                        | 17        |
| Medarbetarundersökning .....                             | 18        |
| Sjukfrånvaro.....  | 18        |
| Personalomsättning.....                                  | 18        |

|   |           |
|---|-----------|
| Kollektivavtal och branschsamarbeten .....                  | 19        |
| Hälsa .....   | 19        |
| <b>JÄMSTÄLLDHET OCH MÅNGFALD</b> .....                      | <b>20</b> |
| <b>STÖD TILL DET LOKALA SAMHÄLLET</b> .....                 | <b>21</b> |
| Stöd för ungdomar att växa och utveckla sina talanger ..... | 21        |
| Järva politikervecka .....                                  | 21        |
| <b>ANSVARFULLT FÖRETAGANDE</b> .....                        | <b>22</b> |
| Hållbarhet i försäkringserbjudandet.....                    | 22        |
| Antikorruptionsarbete.....                                  | 22        |
| Medarbetarnas röst och visseblåsningsrutin.....             | 23        |
| Ansvarsfulla affärsrelationer .....                         | 23        |
| Strukturerat arbete med kunders synpunkter .....            | 23        |
| Försäljning och marknadsföring .....                        | 24        |
| Tillgänglighetsanpassning.....                              | 24        |
| Skadeförebyggande insatser .....                            | 24        |

Använd flikarna här ovanför för att navigera snabbt i dokumentet.

## INLEDNING

Dina Försäkringar har lokala kontor i hela landet, från söder till norr. Med lokal närvaro och rötter i brandstoden på 1700-talet står vi nära våra kunder än idag. Allt vi gör utgår fortfarande från samma idé som för 250 år sedan – att hjälpa till när oturen varit framme och se till att människor 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.

Att arbeta med hållbarhet och socialt ansvarstagande är centralt för oss på Dina Försäkringar. På det lokala planet, liksom i den gemensamma organisationen utgår hållbarhetsarbetet från vår inriktning:

**Nära affären, meningsfullt för både kund och försäkringsbolag samt för Dina som samhällsaktör.**

220

medarbetare

Medarbetare i  
Stockholm,  
Göteborg, Lund,  
Ängelholm, Bollnäs,  
Kalmar, Jönköping  
och Piteå

Ägs av  
övriga bolag i  
Dinagruppen

## VERKSAMHET

Dina Försäkring AB ägs av fem lokalt verksamma, ömsesidiga skadeförsäkringsföretag. Tillsammans samverkar företagen inom Dinagruppen och bedriver försäkringsverksamhet över hela landet under det gemensamma varumärket Dina Försäkringar.

Dina Försäkring AB:s uppgift är att tillhandahålla de lokala företagen i Dinagruppen en betryggande återförsäkring och att som direktförsäkringsgivare komplettera i de försäkringsklasser och inom de geografiska områden där företagen saknar eget tillstånd.

Dina Försäkring AB bistår också företagen med service inom specialistområdena IT, marknadsföring, försäkringsmatematik, produktutveckling, skadeteknik, juridik och utbildning samt svarar för samordning och drift av vissa administrativa funktioner inom Dinagruppen. De centrala funktionerna, det vill säga internrevision, aktuariefunktion, regelefterlevnadsfunktion och riskhanteringsfunktion utgör genom uppdragsavtal centrala funktioner i de lokala Dinaföretagen. Dataskyddsombud och informationssäkerhetsfunktion utgör genom uppdragsavtal centrala funktioner i de lokala företagen.

Utöver extern återförsäkring som omfattar naturkatastrofrisker och andra stora enskilda risker avges återförsäkring avseende delar av såväl Dina Försäkring AB:s direkta som indirekta affär till de lokala bolagen i Dinagruppen genom ett gemensamt återförsäkringssystem.

# 2022

## HÖJDPUNKTER FRÅN ÅRET

### Sveriges nöjdaste försäkringskunder – i år igen!

Svenskt Kvalitetsindex årliga undersökning visade att Dina Försäkringar 2022 hade de nöjdaste kunderna inom sakförsäkring privat och sakförsäkring företag. Det är tredje året i rad vi är i topp hos privatkunderna och andra året hos företagskunderna.



### Ny hållbarhetsstrategi för hela Dinagruppen

Under 2022 tog Dinagruppen fram en hållbarhetsstrategi som ska uppmuntra och vägleda alla medarbetare att agera hållbart i vardagen och samtidigt staka ut vägen för Dina Försäkringars hållbarhetsarbete. Hållbarhet är ett av tre prioriterade områden i affärsplanen för 2023. Denna strategi utgör en miniminivå avseende hållbarhet och är gemensam för samtliga bolag i Dinagruppen. Strategin omfattar ekologisk, social och ekonomisk hållbarhet.

### Internt hållbarhetsfokus

Flera interna aktiviteter och initiativ inom hållbarhetsområdet har varit i fokus under året. Bland annat lanserades under hösten en obligatorisk hållbarhetsutbildning. Utbildning inom hållbarhet ska genomföras minst vartannat år av samtliga medarbetare. Medlemmar i Dinagruppens styrelser och ledningsgrupper ska genomgå en riktad hållbarhetsutbildning minst vartannat år.

### Positivt resultat från medarbetarundersökning

Årets medarbetarundersökning visade goda resultat, med ett högt totalindex. 91 procent av medarbetarna svarade att de upplever Dina Försäkring AB som flexibla och lyhörda för olika livssituationer. 84 procent skulle rekommendera oss som arbetsgivare.

### Gemensam affärsplan

Dinagruppens ledning beslutade i slutet av sommaren om en gemensam affärsplan för de kommande tre åren. I planen specificeras tre fokusområden: tillväxt, operationell effektivitet och hållbarhet.

### Möjlighet till volontärarbete på arbetstid

Som en av flera insatser efter Rysslands invasion av Ukraina beslutade Dinagruppens ledning att ge medarbetare möjlighet att utföra volontärarbete två heldagar under året på betald arbetstid. Det beslutades också att medarbetare som öppnat sina hem för flyktingar skulle få ett månatligt ekonomiskt stöd.

### Försäkringar för delningsekonomin

Försäkring är en viktig beståndsdel för att privatpersoner ska känna sig trygga med att dela sina ägodelar i den framväxande delningsekonomin. Dina Försäkringar har under året blivit delägare i Omocom och försäkringsgivare för deras motorförsäkringar, som distribuerar försäkringslösningar till olika delningsplattformar. Lösningarna är speciellt framtagna för uthyrning och ger de som använder delningstjänsterna den trygghet de vill ha. Dina Försäkringar har också blivit delägare i bildelningstjänsten Heap.

**84 %**  
rekommenderar oss  
som arbetsgivare



## 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 vår 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 försäkringsföretag verkar inom sitt område genom fysiska kontor, säljare, partners, försäkringsmäklare och via vår webbplats, [www.dina.se](http://www.dina.se).

### Vision och värderingar

Dina Försäkringars gemensamma vision är att ge hela Sverige trygghet i vardagen och mod att investera i en hållbar framtid. Det gör vi genom att förstå kundernas vardag, tänka nytt, vara nära och finnas där för våra kunder när de behöver oss.

Våra värdeord är Nyttänkande, Nära och Engagerade. De är vägledande för hela vår verksamhet och vårt hållbarhetsarbete och viktiga ur både medarbetar- och kundperspektiv.

#### NYTTÄNKANDE

Dina Försäkringar arbetar hårt för att förenkla människors vardag och finnas där för att hjälpa till om olyckan varit framme. Det kräver fokus på nya lösningar och sätt att göra saker – både i det personliga mötet och digitalt. Det gör att vi kan fortsätta ge våra kunder den bästa servicen.

#### NÄRA

Tack vare att Dina Försäkringar finns över hela Sverige kan vi skapa en personlig relation till våra kunder och den lokala marknaden. Vi är också nära genom vår digitala närvaro, vilket gör att våra kunder kan utföra många ärenden när som helst på dygnet, var de än befinner sig.

#### ENGAGERADE

Våra kunder är viktiga för oss. Vi är omtänksamma, engagerar oss i kundernas vardag och agerar förebyggande för att det som är ömtåligt för var och en inte ska skadas. Genom engagemang i lokala verksamheter kan vi också arbeta förebyggande.

### Ramverk för en hållbar verksamhet

Med hjälp av interna policys, riktlinjer och styrdokument vill vi säkerställa att vår verksamhet bedrivs på ett hållbart sätt.

Dinagruppens gemensamma hållbarhetsstrategi utgör grunden för hållbarhetsarbetet i gruppens samtliga företag. Strategin belyser hållbarhet för företagen utifrån tre perspektiv – ekologiskt, socialt och ekonomiskt. Den innehåller även mål, fokusområden och riktlinjer för uppföljning av dessa.

Dina Försäkring AB:s hållbarhetspolicy fastställer principer för hållbarhetsarbetet. Där beskrivs bland annat hur Dina Försäkring AB ska arbeta med jämställdhet och mångfald, leverantörer och samarbetspartners samt miljöfrågor.

I Dina Försäkring AB:s etiska riktlinjer beskrivs vilka etiska normer och värderingar som ska prägla verksamheten och medarbetarnas förhållningssätt till kunder och varandra.

Våra policys och riktlinjer fastställs minst årligen av Dina Försäkring AB:s styrelse och finns tillgängliga för alla medarbetare genom vårt intranät.



## MÅL OCH FOKUSOMRÅDEN

### FN:s globala mål för hållbar utveckling

Dina Försäkringar ställer sig bakom samtliga av FN:s 17 globala mål. Under 2022 gjorde vi en analys av målen för att identifiera dem där vi har störst möjlighet att påverka. Baserat på resultatet har vi valt att prioritera sex globala mål som fått utgöra grund för Dina Försäkringars strategi för hållbarhetsarbete:

- Mål 3 God hälsa och välbefinnande
- Mål 4 God utbildning för alla
- Mål 5 Jämställdhet
- Mål 8 Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt
- Mål 12 Hållbar konsumtion och produktion
- Mål 13 Bekämpa klimatförändringarna.



## GLOBALA MÅLEN för hållbar utveckling

## VÅRA HÅLLBARHETSMÅL

| Mål   | Hur  | Koppling till FN:s globala mål  |
|---|--|---|
| Minska vårt koldioxidavtryck  | Genom att: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minska koldioxidutsläppen från motorskador med 50 procent till 2030. Detta ska ske genom att aktivt öka användningen av begagnade delar samt höja tröskeln för totalskadade bilar.</li> <li>2. Minska koldioxid-utsläppen från egendomsskador med 30 procent till år 2030. Detta ska ske genom att skador på egendom i största möjliga mån repareras och återställs istället för att bytas ut eller bygga nytt. Hemelektronik och mobiler ska i görligaste mån repareras, annars återvinnas.</li> </ol> | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>12 HÅLLBAR KONSUMTION OCH PRODUKTION</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>13 BEKÄMPA KLIMATFÖRÄNDRINGARNA</p> </div> </div>   |
| Främja en trygg och hälsosam arbetsmiljö.   | Genom bland annat friskvård och andra förebyggande åtgärder för medarbetarna ska vi minska sjukfrånvaron med en procentenhet till 2027.  | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>3 GOD HÄLSA OCH VÄLBEFINNANDE</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>8 ANSTÄNDIGA ARBETSVILLKOR OCH EKONOMISK TILLVÄXT</p> </div> </div>  |
| Vara ett långsiktigt lönsamt företag som hanterar vinster ansvarsfullt.                   | Vi ska investera i ny hållbar teknik, nya samarbeten och nya satsningar för att säkerställa tryggheten för våra kunder.  | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>8 ANSTÄNDIGA ARBETSVILLKOR OCH EKONOMISK TILLVÄXT</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>12 HÅLLBAR KONSUMTION OCH PRODUKTION</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>13 BEKÄMPA KLIMATFÖRÄNDRINGARNA</p> </div> </div> |
| Främja en trygg och hälsosam uppväxt och genomförda studier i de samhällen där vi verkar. | Genom att samarbeta med utvalda organisationer och stiftelser ska vi bland annat: <ul style="list-style-type: none"> <li>» Stötta lokal ungdomsidrott som i linje med vår sponsringspolicy bidrar till integration, jämställdhet samt ett friskare och hälsosammare liv.</li> <li>» Ge ungdomar förutsättningar att klara grundskolan.</li> <li>» Stödja utlandsfödda akademiker att komma in i det svenska arbetslivet genom mentorskap.</li> <li>» Motivera familjer i utsatta områden att i högre grad teckna hemförsäkring.</li> </ul>                   | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>3 GOD HÄLSA OCH VÄLBEFINNANDE</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>4 GOD UTBILDNING FÖR ALLA</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>5 JÄMSTÄLLDHET</p> </div> </div>   |

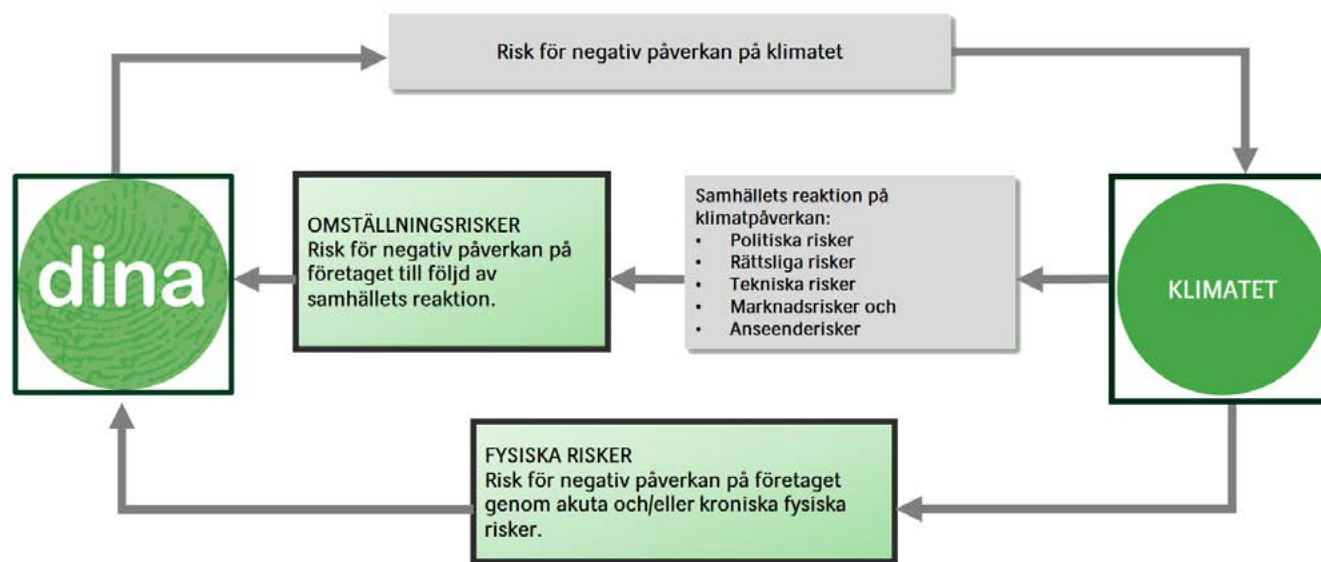
Dina Försäkring AB:s mål och fokusområden ska vara transparenta och resultaten redovisas årligen i hållbarhetsrapporten.

## ANALYS AV HÅLLBARHETSRIKSER I VERKSAMHETEN

Hållbarhetsrisker är miljörelaterade, sociala eller styrningsrelaterade händelser eller omständigheter som, om de skulle inträffa, skulle ha en faktisk eller potentiell negativ inverkan på företagets kapitalbas eller dess måluppfyllelse. Under 2022 har riskhanteringsfunktionen på Dina Försäkring AB lagt stort fokus på klimatförändringsrisker.

### Klimatrisk

Klimatförändringar medför omställningsrisker och fysiska risker som båda behöver beaktas. Riskerna som är kopplade till klimatförändringar kan schematiskt beskrivas enligt nedan:



### Årlig analys av klimatförändringsrisk

Dina Försäkring AB genomför sedan 2022 årligen en riskbedömning av klimatförändringar genom att analysera klimatförändringarnas påverkan på företagets verksamhet och sannolikheten att de kommer att få en påverkan. Syftet med analyserna är att bedöma om riskerna kan anses materiella för företaget, både på kort och på längre sikt. Analyserna har gjorts på försäkringsverksamheten samt på vilket sätt företaget är exponerat via placeringar av kapital. Både omställningsrisker och fysiska risker har beaktats. Kapitalförvaltningens påverkan på klimatförändringarna beskrivs i avsnitt "Kapitalförvaltning" i denna hållbarhetsrapport. Nedan fokuserar på påverkan av försäkringsaffären.

Klimatförändringarnas effekter som beskrivs nedan kommer över tid att påverka Dinagruppens verksamhet. Företaget kan utveckla och anpassa affärsmodeller, strategier och arbetsprocesser för att möta effekterna inom respektive affärsområde. Dock är klimatrisk en systematisk risk som inte går att fullständigt eliminera till följd av dess breda samhällspåverkan – både hur omvärlden hanterar klimatfrågan samt hur Dinagruppen jobbar proaktivt med klimatförändringsfrågan i utveckling av processer, produkter, modeller och strategier för att möta riskerna och ta vara på eventuella möjligheter som detta frambringar.

### Klimatförändringars inverkan på försäkringsrisk

Dina Försäkring AB och de lokala Dinabolagen försäkrar risker inom Sverige. Eftersom inte alla klimatförändringsrelaterade fenomen tros få en större inverkan i Sverige enligt data från EIOPA har vi utvärderat vilka fenomen som är relevanta för Dina Försäkring AB och Dinagruppen att beakta. De fenomenen, eller riskerna, är stormar, översvämningar, ökade havsnivåer och skogsbränder.

Utifrån dessa risker har vi resonerat vilken påverkan en ökad förekomst av dessa skulle ha på Dina Försäkring AB och Dinagruppen på kort, medel och lång sikt. Analysen utgår från att kort sikt för dessa klimatförändringsrelaterade risker är tre år, vilket är den tidshorisont som används för Dina Försäkring AB:s affärsplanerings- och ORSA-process. Medel sikt är åtta år, som motsvarar tidshorisonten för Dinagruppens strategi. Lång sikt är 50 år, vilket är den tidsaspekt vi i många fall antar kommer att krävas för att vi ska kunna se eventuella effekter av de klimatförändringsrelaterade riskerna.



### Stormar

Under åren 2014 till och med 2021 utgjorde stormskador på skog 1,4 procent av Dinagruppens totala bruttoskadekostnad inom produktgrenarna hem och villa, företag och fastighet samt lantbruk. Om stormskador på skog blir vanligare eller allvarigare så väntas det ske successivt över lång tid, men eftersom andelen av den totala skadekostnaden är liten så finns utrymme att reagera och justera riskpremie i takt med att eventuell förändring sker.

På kort och medel sikt förväntas ingen materiell påverkan på försäkringsrisken. Detta för att Dinagruppen har ett återförsäkringsskydd som täcker skadekostnader för stormar, vilket upphandlas och förnyas varje år efter vårt behov. På lång sikt ser vi att det skulle kunna ha en materiell påverkan om inte premier justeras tillräckligt eller att riskurval justeras för att kunna hantera till exempel förändring i jord och mark som kan leda till ökade skadekostnader vid en storm.

### Översvämningar

Det råder osäkerhet kring hur mycket nederbörden kan komma att öka och därav råder även osäkerhet kring hur mycket vanligare eller allvarigare översvämningsskador kan komma att bli. Under åren 2014 till och med 2021 utgjorde översvämningar 2,7 procent av Dinagruppens totala bruttoskadekostnad inom produktgrenarna hem och villa, företag och fastighet samt lantbruk. Framtida förändringar i nederbörd väntas ske successivt över lång tid, men eftersom andelen av den totala skadekostnaden är liten så finns utrymme att reagera och justera riskpremie för översvämning i takt med att förändring sker.

Även för översvämningar har Dinagruppen ett återförsäkringsskydd som täcker kostnader för stora händelser, vilket leder till ej materiell påverkan på kort och medel sikt. På lång sikt kan vi inte utesluta att förändringar av så väl premier som riskurval krävs för att hantera ökad förekomst av översvämningar, samt att även återförsäkrare kan komma att ställa sådana krav på riskurvalsregler.



## Ökade havsnivåer

SMHI tillhandahåller ett verktyg för att se förväntat framtida medelvattenstånd, netto av landhöjning, enligt IPCCs projektioner. IPCC redovisar projektioner för fem utsläppsscenarioer som de bedömer som troliga.

För att ge en förenklad bild presenteras medelvärdena av de fem scenarierna i tabellen nedan. Från projektionerna har därtill det initiala medelvattenståndet subtraherats så att värdena i tabellen ska motsvara projicerad förändring i havsnivån. Tabellen nedan presenterar prognosticerad förändring för tre kommuner på olika breddgrad för att belysa inverkan av variation i landhöjning.

| Kommun/År | 2030                 | 2050                 | 2100                 |
|-----------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Malmö     | 12 cm (6 till 19)    | 23 cm (14 till 34)   | 57 cm (36 till 82)   |
| Stockholm | 2 cm (-5 till 8)     | 4 cm (-4 till 13)    | 14 cm (-6 till 40)   |
| Umeå      | -10 cm (-16 till -3) | -16 cm (-24 till -7) | -31 cm (-49 till -2) |

Landhöjningen i Sverige är större i norr och lägre i söder vilket förklarar den stora skillnaden mellan kommunerna i tabellen ovan. I Umeå väntas havsnivån sjunka medan en oförändrad havsnivå finns inom det sannolika intervallet för Stockholm. För Malmö väntas däremot havsnivån stiga med tiden. Med hänsyn till magnituden och tidshorizonten av de projicerade havsnivåhöjningarna för södra Sverige bedöms Dinagruppens riskurval kunna anpassas med förändringarna.

## Bränder

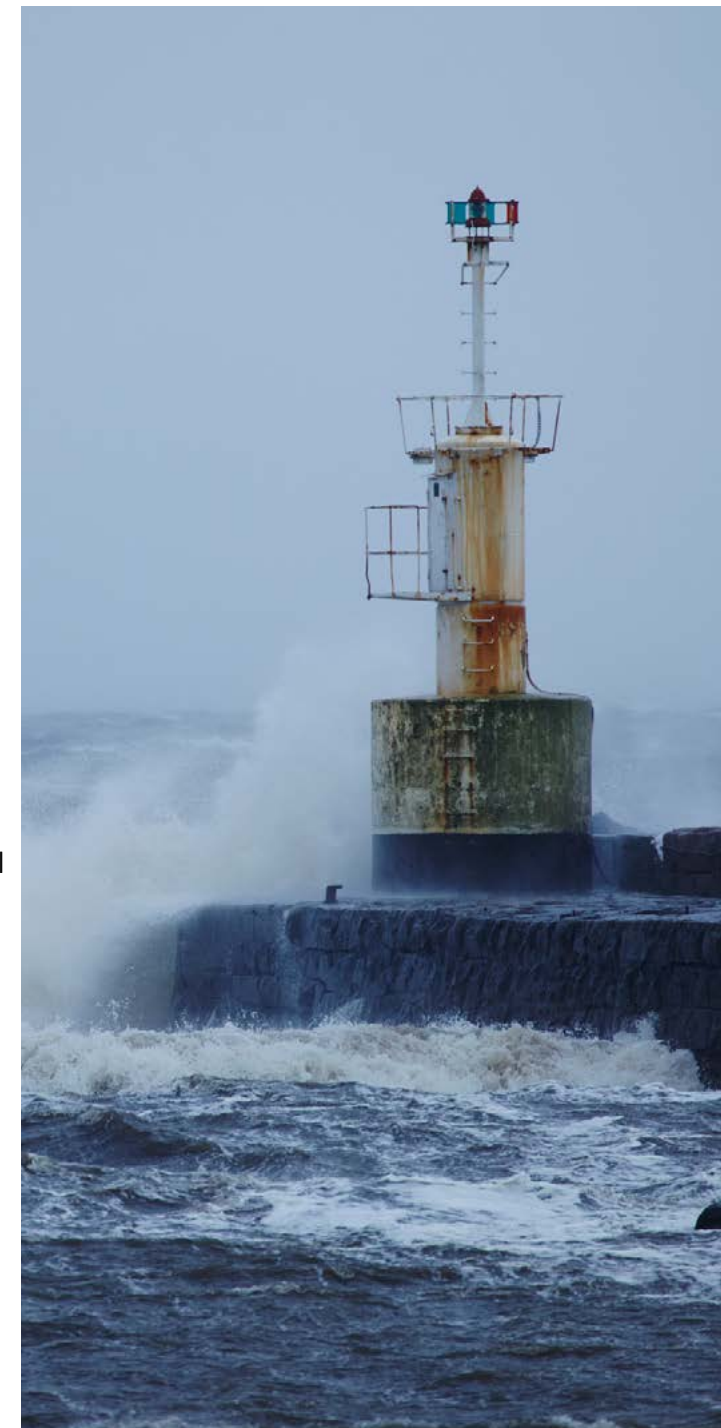
Under åren 2014 till och med 2021 utgjorde skogsbränder 1,8 procent av Dinagruppens totala bruttoskadekostnad inom produktgrenarna hem och villa, företag och fastighet samt lantbruk. Om skogsbränder blir vanligare eller allvarigare så väntas det ske successivt över lång tid, men eftersom andelen av den totala skadekostnaden är liten så finns utrymme att reagera och justera riskpremie i takt med att eventuell förändring sker.

Dina Försäkring AB:s och Dinagruppens återförsäkringsskydd täcker även risken för skogsbränder, vilket gör att det på kort och medel sikt inte skulle leda till ökad försäkringsrisk. På samma sätt som för stormar och översvämningar kan det dock ställas krav på oss från återförsäkrare att justera vårt riskurval inom skog samt att premier behöver följa utvecklingen av skadekostnaden.

## Social risk och styrningsrelaterad risk

Risker kopplade till sociala förhållanden och personal, miljö, mänskliga rättigheter och motverkande av korrupktion hanteras som del av vårt löpande riskarbete i verksamheten. Dina Försäkringars arbete med dessa riskområden hamnar till stor del under områdena medarbetare, kapitalförvaltning och skadereglering, där vi har vår mest väsentliga påverkan. Vi beskriver vårt arbete i dessa delar av hållbarhetsrapporten.

Vårt risktagande ska överensstämma med uppsatta affärs mål och förväntas bidra på ett positivt sätt till resultatet, med beaktande av de kostnader risktagandet kan medföra. En hög riskmedvetenhet och sund riskkultur ska genomsyra hela vår verksamhet. Alla medarbetare ska ha en god förståelse för den egna verksamheten och dess risker, inklusive hållbarhetsrisker.



## KAPITALFÖRVALTNING

### Hållbarhet grundläggande

Dina Försäkring AB ägs av fem ömsesidiga försäkringsföretag, geografiskt spridda över Sverige, och ägs därmed ytterst av deras försäkringstagare. Syftet med kapitalförvaltningen är att trygga försäkringsåtagandena samt att över tid leverera en stabil avkastning för att säkerställa försäkringstagarnas/delägarnas trygghet. Att minimera hållbarhetsrisker är en viktig del i att skapa stabilitet och trygga försäkringsåtagandena.

Det sammanlagda risktagandet är utformat så att det även vid en mycket negativ utveckling på finansmarknaderna finns marginal till lagstadgade krav avseende kapitaltäckning och därigenom möjlighet att bibehålla den långsiktiga synen som är vägledande för placeringsverksamheten. Det är nämligen Dina Försäkring AB:s fasta övertygelse att långsiktighet kommer att bidra till en högre värdetillväxt, som över tid kan användas till att finansiera Dinabolagens tillväxt. Att placera kapitalet på ett sätt som främjar utveckling som tillfredsställer dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillfredsställa sina behov innebär en placeringsinriktning som kan bibehållas och förfinas över tid.

Under 2022 har hållbarhetsfrågan varit det kanske främsta fokusområdet för Dina Försäkring AB:s kapitalförvaltning.

### Välja bort

Vi väljer bort investeringar i företag som bedriver verksamhet som skapar otrygghet i vardagen eller som står i strid med en hållbar utveckling. Genom att exkludera sådana verksamheter ges ett kraftigt incitament till omställning, eftersom omställning förbättrar möjligheterna till kapitalanskaffning.

Dessutom bidrar exkluderingar till att minska hållbarhets-



riskerna i Dinabolagens placeringsportföljer, vilket skapar stabilitet och bidrar till att trygga försäkringsåtagandena.

Dina Försäkringar investerar inte i bolag som bryter mot FN Global Compacts principer för ansvarsfullt företagande. Principerna syftar till att säkerställa mänskliga rättigheter, grundläggande arbetsrätt, miljömässig hållbarhet och antikorrupcion. Vi investerar heller inte i bolag som är inblandade i tillverkning av kontroversiella vapen.

Dina Försäkringar väljer bort bolag som är verksamma inom ohållbara branscher och enligt Fondbolagens Förenings definition av välja bort får högst fem procent av omsättningen i det bolag där placeringen sker avse verk-

samhet som gäller den angivna produkten eller tjänsten. Dina Försäkringar tillämpar den gränsen för att välja bort investeringar inom:

- ✗ Fossila bränslen
- ✗ Lån till oskäliga villkor
- ✗ Palmoljeindustri
- ✗ Pornografi
- ✗ Päls och läder
- ✗ Spel om pengar
- ✗ Tobak, alkohol, narkotikapreparat, cannabis
- ✗ Utländsk vapenindustri

Ett genuint hållbarhetsarbete bör sikta in sig på hela värdekedjor. Kriterierna för att välja bort kan dock ibland slå fel, eftersom Dina Försäkringar också vill premiera bolag som är i omställning mot förbättrad hållbarhet. Vid tveksamma fall och undantag beslutar Dina Försäkring AB:s finansutskott. Per 28 februari 2022 hade endast två bolag beviljats undantag och undantaget baserades på det omställningsarbete som bedrivs i bolagen

### Välja in

Hållbarhetsaspekter identifieras genomgående och hanteras i förvaltningen och beaktas vid varje investeringsbeslut. Bolag i omställning premieras och exponeringen mot bolag med väsentliga hållbarhetsrisker som saknar ambitioner eller förmåga att ställa om sin verksamhet undviks. På så vis vill Dina Försäkringar stödja och finansiera övergången till ett tryggare och mer hållbart samhälle.

Det är också vår övertygelse att bolag som lyckas ställa om kommer ha större förutsättningar att skapa tillväxt och lönsamhet än de som inte ställer om.

### Påverka

Påverkansarbetet inriktas i första hand på fondbolag, där majoriteten av Dinagruppens kapital finns placerat. På så vis kan Dina Försäkringar i nästa led dra nytta av fondbolagens påverkansarbete mot underliggande innehav. För att utnyttja styrkan i Dinagruppens samlade kapital utövas påverkansarbetet gemensamt. Möten hålls minst halvårsvis med de fondbolag som Dinagruppen som helhet har en väsentlig del av sitt kapital (>5 procent) investerat i. För Dina Försäkring AB innebär det samtliga fondinnehav.

### Hållbara fastigheter

Förvaltning av egna fastigheter sker enligt hållbara principer, vilket inkluderar leverantörer och hyresgäster. Vid val av leverantörer och hyresgäster beaktar Dina Försäkringar hållbarhetsaspekter och väljer bort och väljer in på samma sätt som avseende investeringar.

Vid ombyggnationer och renoveringar medverkar Dina Försäkringar aktivt till att hyresgäster erbjuds material som i största möjliga utsträckning ryms inom begreppet hållbart byggande.

Viktiga hållbarhetsfrågor för fastighetsförvaltningen är energieffektiva fastigheter och värmeproduktion med låg klimatpåverkan, framtidssäkra fastigheter för klimatförändringar samt ansvarsfulla inköp och affärsrelationer.

### Hållbar skog

Skogen utgör för Dina Försäkringar en begränsad kapitaltillgång som förvaltas efter hållbara principer. En levande landsbygd och den växande skogen skapar tillväxt och arbete, en grund till vår välfärd. De gröna näringarna är en viktig del av Sverige, dess näringsliv och det är också en viktig del i Dina Försäkringars ursprung. Att äga skog i Sverige och se till att den brukas hållbart är därför viktigt. Genom ett ekologiskt hållbart skogsbruk säkerställs att de skogar vi lämnar till kommande generationer är rikare än de vi har idag.

Skogen är dessutom en viktig faktor i omställningen till det fossilfria samhället. Genom att binda koldioxid bidrar skogen till att motverka växthuseffekten och är en viktig del av kretsloppet. Skogen är vidare förnybar och utgör råvara för en rad produkter. Ett aktivt och hållbart skogsbruk är för Dina Försäkringar en viktig del för att motverka klimatförändringarna.

Skogsförvaltningen ska följa gängse certifieringsregler och tillväxten över tid ska vara positiv.



### Placeringsportföljens hållbarhetsrisk

Dina Försäkring AB redovisar en momentan bedömning av portföljens hållbarhetsrisk. Beräkningarna baseras på senast tillgängliga data från Sustainalytics. Alla underliggande innehav bedöms 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.

Dina Försäkring AB:s ambition är att hållbarhetsrisken fortsatt ska vara låg samt att hållbarhetsriskhanteringen ska förbättras. Utvecklingen under 2022 var i linje med den ambitionen. Notera att datatillgången är låg för räntebärande tillgångar och att det endast är för aktier som säkra slutsatser kan dras.

| Tillgångsslag           | Kategori           | 2022        | 2021        | 2020        |
|-------------------------|--------------------|-------------|-------------|-------------|
| Noterade tillgångar     | ESG-riskexponering | 37<br>Medel | 37<br>Medel | 38<br>Medel |
|                         | ESG-riskhantering  | 53<br>Stark | 50<br>Stark | 47<br>Medel |
|                         | ESG-risk           | 19<br>Låg   | 19<br>Låg   | 21<br>Medel |
|                         | Andel med data     | 61,7 %      | 53,9 %      | 58,5 %      |
| Räntebärande tillgångar | ESG-riskexponering | 39<br>Medel | 39<br>Medel | 38<br>Medel |
|                         | ESG-riskhantering  | 54<br>Stark | 53<br>Stark | 47<br>Medel |
|                         | ESG-risk           | 19<br>Låg   | 19<br>Låg   | 21<br>Medel |
|                         | Andel med data     | 27,8 %      | 33,2 %      | 46,9 %      |
| Aktier                  | ESG-riskexponering | 37<br>Medel | 35<br>Medel | 36<br>Medel |
|                         | ESG-riskhantering  | 53<br>Stark | 48<br>Medel | 46<br>Medel |
|                         | ESG-risk           | 19<br>Låg   | 19<br>Låg   | 20<br>Medel |
|                         | Andel med data     | 99,5 %      | 99,3 %      | 98,7 %      |

## Placeringsportföljens växthusgasutsläpp

Dina Försäkring AB redovisar en ögonblicksbild av hur placeringsportföljens växtgasutsläpp ser ut. Beräkningarna är dock inte heltäckande och omfattar inte heller alla indirekta utsläpp. Vidare baseras beräkningarna på senast tillgängliga data från Sustainalytics och omfattar utsläpp motsvarande scope 1 och 2 enligt Greenhouse Gas (GHG) Protocol.

Det är tydligt att portföljens växthusgasutsläpp har minskat under året och att data finns för en högre andel av tillgångarna än vid föregående årsskifte. Notera dock att datatillgången alltjämt är låg avseende räntebärande tillgångar och att andelen med data för noterade tillgångar har gått upp till följd av att aktieandelen har ökat. På grund av datatillgången är det endast för aktier som säkra slutsatser kan dras och där är det glädjande att konstatera att utsläppen har sjunkit med 48 procent i förhållande till omsättning och med 44 procent i förhållande till marknadsvärde under en tvåårsperiod.

# 48 %

minskning av  
aktieportföljens  
växthusgasutsläpp  
i förhållande  
till omsättning

| Tillgångslag            | Nyckeltal  | Kategori       | 2022   | 2021   | 2020  |
|-------------------------|--|----------------|--------|--------|-------|
| Noterade tillgångar     | Koldioxidintensitet i ton CO <sub>2</sub> e/ägarandel av bolagens omsättning i Mkr | Värde          | 6,9    | 8,4    | 12,5  |
|                         |  | Andel med data | 68,3 % | 59,9 % | 47,9% |
| Räntebärande tillgångar | Koldioxidintensitet i ton CO <sub>2</sub> e/ägarandel av bolagens omsättning i Mkr | Värde          | 7,0    | 8,8    | 12,0  |
|                         |  | Andel med data | 40,3 % | 41,8 % | 36,5% |
| Aktier                  | Koldioxidintensitet i ton CO <sub>2</sub> e/ägarandel av bolagens omsättning i Mkr | Värde          | 6,8    | 8,1    | 13,1  |
|                         |  | Andel med data | 99,5 % | 99,4 % | 87,5% |
|                         | Koldioxidintensitet i ton CO <sub>2</sub> e/marknadsvärde i Mkr                    | Värde          | 3,5    | 4,3    | 6,2   |
|                         |  | Andel med data | 99,5 % | 99,2 % | 87,5% |



## MILJÖ OCH KLIMAT

Dina Försäkringar ser allvarigt på miljöförändringarna och dess konsekvenser. Vi ska utifrån vår verksamhet vidta åtgärder som kan medverka till att temperaturhöjningen begränsas till under 1,5 grader, i enlighet med Parisavtalet. Vi ska arbeta aktivt med att begränsa egna utsläpp av CO2.

### Miljöpåverkan i skaderegleringen

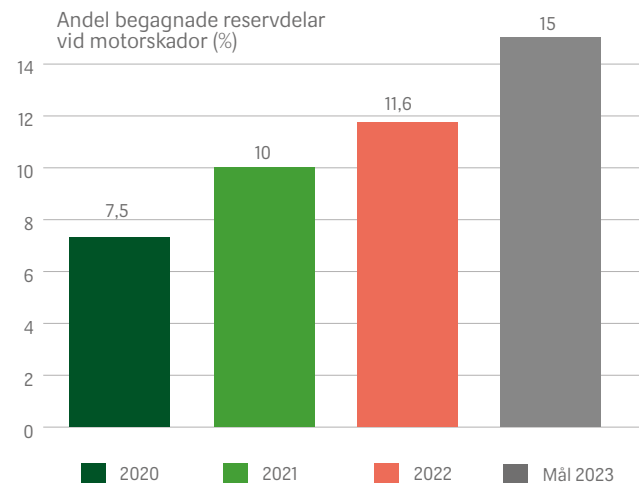
Ett av Dina Försäkringars mest väsentliga områden för miljöpåverkan är vår skadereglering. Vid många typer av skador uppstår stor miljöbelastning och hur vi som försäkringsbolag väljer att hantera skador är avgörande för vårt hållbarhetsarbete. Vårt övergripande mål är en klimatneutral skadehantering.

Dina Försäkring AB driver affären för fordonsförsäkringar för hela Dinagruppen och ansvarar även för skaderegleringen av dessa. Därför fokuserar vi många av våra insatser till just regleringen av fordonsskador.

Inom ramen för vårt miljöarbete ställer vi krav på våra samarbetspartners, som de samarbetsverkstäder som reparerar fordonsskador. I maj 2021 gjorde vi en gedigen genomgång av samtliga samarbetsverkstäder. De som låg under tio procent i insättning av begagnade reservdelar togs bort från våra automatiska kalkylsvar och hanterades samt följdes upp manuellt för att nå våra mål.

Målet var att öka insättningen av begagnade reservdelar med minst 2,5 procent från 7,5 procent år 2020 till 10 procent år 2021, vilket vi lyckades med. År 2022 uppnådde vi 11,6 procent begagnade reservdelar, strax under vårt mål om 12 procent. Åtgärder har vidtagits och inför 2023 är målet ambitiösa 15 procent.

För att nå målet under 2023 kommer Dina Försäkring AB:s tekniker tillsammans med vår demonteringspartner att hålla informationsträffar om hållbar reservdelshantering för reparationsverkstäder runtom i Sverige



Vad gäller fordonsskador och till exempel demonteringsprocessen kräver vi att vår demonteringspartner samt våra samarbetsverkstäder följer gällande miljöföreskrifter och lagstiftning samt att de är certifierade enligt ISO 9001 och ISO 14001. Detta finns beskrivet i våra avtal. Avtalen följs upp regelbundet av vår avtalsansvarige.

Demonteringspartnern ska även säkerställa att de demonterar och dränerar på ett miljösäkert sätt. De ska förebygga föroreningar och energieffektivisera verksamheten samt se till att farligt avfall tas om hand på rätt sätt, att fler delar återanvänds och en större andel material återvinns.

Demonteringspartnern ska leverera delar som motsvarar nya delars prestanda med hög leveranssäkerhet och hög kundnöjdhet, samt i sin tur ställa krav på sina leverantörer och entreprenörer som kan påverka miljöprestandan och/eller kvaliteten på de produkter och tjänster de erbjuder. De ska även välja miljömärkta produkter i den mån det är möjligt. De ska ha kunskap om och insikt i rådande lagstiftning och andra bindande krav som ställs av våra kunder, samhället och andra intressenter som är väsentliga för vår gemensamma verksamhet.

Under 2022 fick vi ett nytt avtal på plats med Osbymoppen AB. De sköter all resthantering för våra skador på moped, mopedbil, MC och fyrhjuling. De har ett omfattande reservdelslager och har hela landet som upptagningsområde. Genom detta avtal får vi upp reparationsgraden på dessa fordon samt säkerställer att de objekt som löses in återvinns och hanteras på ett hållbart sätt.

Inom fordonsskador för vi en kontinuerlig dialog med hyrbilsföretag om miljöbilar. Målet med dialogen är att det alltid ska gynna kunden att göra ett miljösmart val. Kontantersättning erbjuds redan i dagsläget alltid som ett alternativ till hyrbil.

Med strax över 500 avtalsverkstäder för personbil och lätt lastbil, 58 för husbil och husvagn, 98 för tung lastbil, 48 för lantbruks- och entreprenadfordon och 53 för moped, ATV och skoter är vi sannolikt det försäkringsbolag i Sverige som har närmast till en avtalsverkstad.



Kunden hänvisas alltid till närmsta lämpliga avtalsverkstad och således förkortas resor och utsläpp minskas. Vi strävar alltid efter att upphandla nära och lokalt samt att ha en god geografisk spridning av specialistkompetenser i landet.

Skaderegleringen görs av våra medarbetare på Dina Försäkring AB. I de fall vi behöver anlita konsulter för skadereglering omfattas dessa av samma regler och riktlinjer som våra anställda.

Ett självklart huvudfokus har de senaste åren varit att eliminera postgång och pappershantering i skaderegleringsprocessen. Detta har skett bland annat genom omfattande digitalisering. Inom fordonsskador följer vi upp, analyserar och åtgärdar all inkommande papperspost kontinuerligt och i dagsläget är pappershanteringen minimal.

Vi minskar våra CO2 utsläpp successivt. En bidragande faktor till detta arbete är våra glasmästare, där den största samarbetspartnern numera är klimatneutral. Målet för 2023 är att minska CO2 utsläppen från motorskador med >10 procent, vilket motsvarar 697 ton CO2. Under 2022 har arbetet bestått av att få fram korrekt statistik. Till vår hjälp har vi haft Claims Carbon Institute som tillsammans med oss under 2023 arbetar kring aktiviteter, innovation och hur vi ska nå våra mål.

### Arbete för mer klimatsmarta tjänsteresor

Under 2022 började vi resa mer och mer efter att tjänsteresorna i stort sett varit lika med noll under pandemiåren. Syftet med vårt policydokument Instruktioner för tjänsteresor är att medarbetare och förtroendevalda ska välja ett säkert och klimatsmart resande på sina tjänsteresor så att Dina Försäkringar bidrar till FN:s globala mål för hållbar utveckling.

I policydokumentet står att innan beslut om tjänsteresa fattas ska alternativ såsom virtuella möten (telefonkonferens, videokonferens eller liknande) övervägas. I första hand ska tjänsteresor ske via det miljömässigt bästa färdmedlet och den mest kostnadseffektiva biljetten på tåg eller buss väljas. I andra hand får flyg

#### Så minskar vi utsläpp från tjänsteresor

- ✓ Distansmöte i första hand
- ✓ Om resa är nödvändig ska det miljömässigt bästa färdmedlet väljas
- ✓ Miljöfordon ska efterfrågas vid bilhyra eller taxiresa

användas, om tidsvinsten är mer än två timmar på vardera utresan och hemresan. När tidsvinsten beräknas ska tidsåtgången för anslutningstransporter också räknas in.

Om medarbetare behöver åka taxi eller hyra en tjänstebil ska alltid ett miljöfordon efterfrågas. Vid val av möteslokaler och konferensanläggningar ska de i största möjliga mån vara miljömärkta.

### CO2-utsläpp från egna fastigheter och tjänstebilar

Under 2022 hade vi inga utsläpp av CO2 från aggregat av köldmediehantering i fastigheterna vi äger. Vi har 100 procent grön el i Dina Försäkring AB:s avtal om elleverans. I våra fastigheter har den totala elförbrukningen, i de elanläggningar där vi ansvarar för avtalet, ökat med 1,3 procent jämfört med 2021.

Vi har en bilpolicy som reglerar hur mycket våra tjänstebilar får släppa ut. Vi ser också till att byta ut vår flotta mot bilar med förnybar energi.

### Insatser för minskad miljöpåverkan i verksamheten

För att minska negativ miljöpåverkan i Dina Försäkring AB:s egen IT-verksamhet är utgångspunkten att undvika onödiga inköp och återbruka hårdvara internt. Bland annat väljer vi miljöcertifierade leverantörer, köper begagnade skrivare och underhåller befintlig utrustning så att den kan nyttjas så länge som möjligt. När utrustningen väl blivit uttjänt går den till återvinning eller återbruk.



## HÅLLBARA MEDARBETARE

För oss är det viktigt att vi har engagerade medarbetare som vill komma till jobbet varje dag. Vår kultur präglas av öppenhet, hög etik, ödmjukhet, ansvarstagande och respekt för andras åsikter. Vi har en hållbar arbetsmiljö där vi bemöter varandra på ett respektfullt sätt så att vi kan må bra både psykiskt och fysiskt.



### Stegvis återgång till kontoren

Under våren 2022 började Dina Försäkring AB:s medarbetare återvända till kontoren. Kontoret ska vara en plats dit medarbetare vill komma för arbete, samverkan, värdeskapande möten, att finnas i ett sammanhang, teambuilding och kompetensutveckling.

Samtidigt tog vi med oss de erfarenheter vi samlat på oss under pandemin. Ett mer flexibelt arbetssätt uppskattas mycket av våra medarbetare.

För att ytterligare stärka och bygga kulturen anordnades en medarbetarkonferens i oktober. Vi bjöd in alla 220 medarbetare för att informera om tillväxt-, hållbarhetsstrategi och affärsplan.

### Attraktiv arbetsgivare

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

Under 2022 fick vi för fjärde gången utmärkelsen Karriärföretag, vilket innebär att Dina Försäkringar är bland de 100 arbetsgivarna i Sverige som anses vara mest attraktiva att göra karriär på för studenter och unga yrkesverksamma. Motiveringen var:



"Dina Försäkringar fortsätter leverera ett lyckat employer brandingarbete genom att erbjuda trygghet och möjligheter för sina medarbetare. Här finns det många karriärvägar att gå och roller att ta sig an. Genom en trevlig och informell arbetsmiljö trivs medarbetarna som handen i handsken och här värnar alla om varandra. Dina Försäkringar har helt klart lyckats med sin employer branding!"



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. På ett mindre bolag får yrkesrollerna dessutom en naturlig bredd.

Dina Försäkring AB deltar i Nyckeltalsinstitutets mätning av kvantitativa nyckeltal inom arbetsvillkor, arbetsmiljö och utvecklingsmöjligheter. År 2022 vann vi Nyckeltalsinstitutets "Attraktiv arbetsgivarindex" inom finans- och försäkringsbranschen.

### Långsiktig kompetensutveckling

Kompetensutveckling är en viktig del av att behålla medarbetare och fortsätta utvecklas som företag. Vi har även under 2022 engagerat många medarbetare i interna projekt eller uppdrag så att de kunnat utvecklas i takt med nya arbetsuppgifter. Det är ett sätt för oss att uppmuntra lärande i det dagliga arbetet.

Som ett led i att Dina Försäkringar tog fram en gemensam hållbarhetsstrategi distribuerades under kvartal fyra en obligatorisk hållbarhetsutbildning till samtliga medarbetare inom Dinagruppen. Utbildning inom hållbarhet ska genomföras minst vartannat år.

I Dina Försäkring AB:s riktlinjer för kunskap och kompetens anger vi regler för bolagets rutiner kring och kontroll av kunskap och kompetens samt insikt och erfarenhet för anställda inom försäkringsdistribution. Syftet är att säkerställa efterlevnaden av gällande externa regler för försäkringsdistribution, såsom Lagen om försäkringsdistribution (2018:1219), Förordning om försäkringsdistribution (2018:1231) och Finansinspektionens föreskrifter om försäkringsdistribution (FFFS 2018:10). Medarbetare inom försäkringsdistributionen måste årligen genomgå utbildning och tester för att få fortsätta inom sitt yrke.

Inom Dina Försäkringar finns ett gemensamt utbildningsråd för att fånga upp och ta tillvara på behov och idéer för kompetensutveckling. Utbildningsrådet består av representanter från olika delar av verksamheten.

*”Engagerade medarbetare ger ökad kundnöjdhet”*

### Genomförda utbildningar 2022

År 2022 fortsatte vi att varva digitala utbildningar med fysiska för Dina Försäkring AB:s medarbetare.

- ✓ Introduktionsutbildning
- ✓ Allmän försäkringskunskap
- ✓ CRM-utbildning
- ✓ Diplomutbildning inom personförsäkring samt djurförsäkring
- ✓ Villkorsgenomgång reseförsäkring samt båtförsäkring
- ✓ Villkorsgenomgång lastbilsförsäkring
- ✓ Villkorsgenomgång lantbruk- och hästgårdsförsäkring
- ✓ Säljutbildning för företagssäljare
- ✓ IDD – årlig kunskapsuppdatering
- ✓ Grundutbildning samlingsavtal motor
- ✓ Trafikförsäkringsföreningen
- ✓ Villkorsutbildning traktor och motorredskap för säljare/skadereglerare
- ✓ Certifiering hållbarhet
- ✓ Ledarutvecklingsprogram för chefer inom Dina Försäkringar
- ✓ Generell skadeutbildning

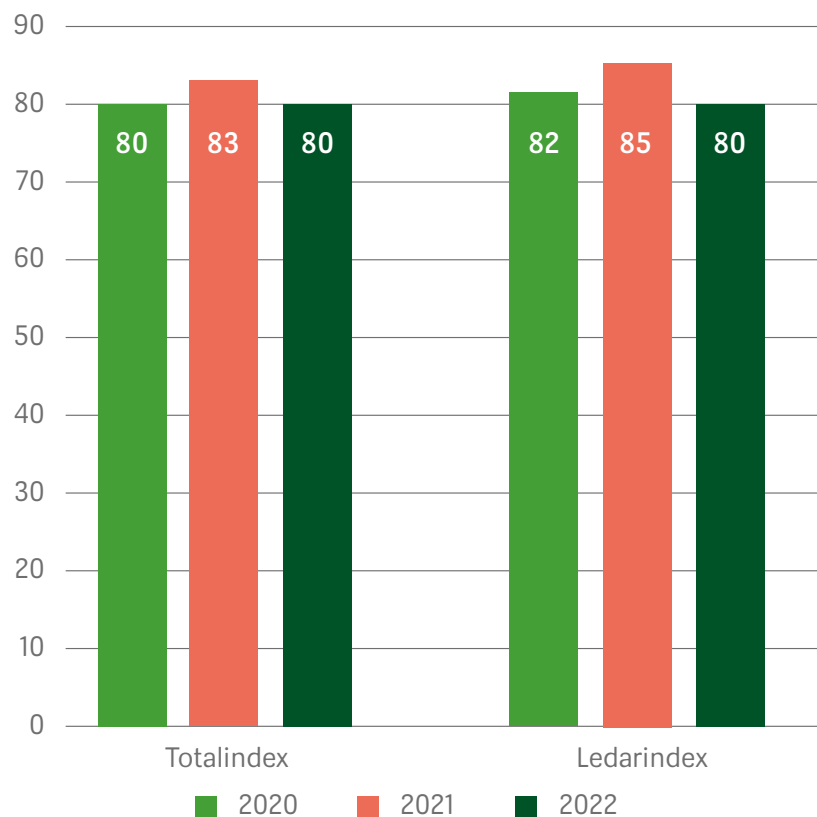
Utöver de interna utbildningstillfällena har medarbetare möjlighet att delta i externa kurser, seminarier och utbildningar som ytterligare led i sin professionella utveckling.

## Medarbetarundersökning

Dina Försäkring AB:s årliga medarbetarundersökning genomfördes i mitten av mars 2022. Syftet med den är att mäta engagemang, välmående och uppfattning i olika frågor för att Dina Försäkring AB ska bli en ännu bättre arbetsplats. Vi vill vara en attraktiv arbetsgivare och vill därför veta hur våra medarbetare uppfattar sin arbetsplats. Vi är övertygade om att god trivsel och engagerade medarbetare ger ökad kundnöjdhet och lönsamhet. Även i årets mätning lade vi till frågor relaterade till pandemin.

Deltagandet var mycket högt, 95 procent av alla medarbetare svarade. Totalindex blev 80 (mål 75-85) och ledarindex 80 (mål 80-85) av 100 möjliga. Det var en liten sänkning mot föregående år, men fortfarande ett bra resultat. Medianvärdet för totalindex i Sverige är 68.

Resultat av medarbetarundersökning (%)



95 %

svarade på medarbetarundersökningen

## Sjukfrånvaro

Den totala sjukfrånvaron ökade med 0,7 procent till 3,8 procent. Genom regelbundna individuella chefsmöten arbetar HR förebyggande och går igenom hälsoläget för att så tidigt som möjligt fånga upp signaler om ohälsa. Även i de årliga utvecklingssamtalen mellan chef och medarbetare uppmanas Dina Försäkring AB:s chefer att ställa frågor om hälsoläget. Att så tidigt som möjligt fånga upp ohälsa för att tillsammans inventera vilka insatser som kan minska en lång sjukskrivning är avgörande. Vi kan till exempel tidigt sätta in samtalsstöd för att få bukt med stressrelaterad ohälsa. Vårt mål är att minska sjukfrånvaron med en procentenhet till år 2027.

## Personalomsättning

Personalomsättningen ökade med tre procentenheter till nästan 15 procent (inklusive pensionsavgångar) under 2022. Våra medarbetares kompetens är eftertraktad och marknaden har ett stort behov av kompetent och erfaren arbetskraft.

Alla medarbetare som säger upp sig har ett avslutssamtal med HR. Samtalet är ett värdefullt tillfälle att skapa ett bra avslut för båda parter och ger värdefull information hur vi som arbetsgivare kan utveckla vår förmåga att attrahera och behålla medarbetare.

För att behålla våra medarbetare är kompetensutveckling ett prioriterat fokusområde. Utvecklingsmöjligheter är en av de viktigaste orsakerna till att medarbetare stannar och därför en av de viktigaste uppgifterna för en chef. I dialog med närmsta chef ska varje medarbetares utvecklingsmöjligheter identifieras och en plan läggas. Våra medarbetare ska känna att man inte behöver lämna Dina Försäkringar för att få växa och utvecklas. Det är alltid en risk att medarbetare lämnar en liten arbetsgivare för en större, för att på så sätt få större uppdrag eller mer utveckling. Därför arbetar vi ständigt med att identifiera medarbetare för arbete i interna uppdrag eller projekt.

### Kollektivavtal och branschsamarbeten

Alla företag i Dinagruppen är anslutna till försäkringsbranschens kollektivavtal, vilket är slutet mellan Försäkringsbranschens arbetsgivareorganisation (FAO) och Forena, samt FAO och Akaviamedlemmar.

Genom medlemskap i FAO och Svenskt Näringsliv är företagen i Dinagruppen en del av stora nätverk. Dels bestående av försäkringsbolagen i Sverige, dels av det svenska näringslivet.

Dina Försäkringar får genom medlemskapet i FAO tillgång till informationsmaterial, arbetsrättsligt stöd, kurser, statistik med mera. Vi deltar aktivt i ett nätverk för HR-chefer på medlemsföretagen. Nätverket träffas regelbundet, diskuterar och utbyter erfarenheter kring HR-relaterade frågor som berör hela branschen.

### Hälsa

Sjukvårdsförsäkring erbjuds som personalförmån på Dina Försäkring AB. Genom försäkringen kan medarbetare få snabb tillgång till vårdplanering.

Vi erbjuder friskvårdsbidrag till våra medarbetare. Aktiveringsgraden för 2022 var 81 procent och nyttjandegraden av tilldelat belopp 78 procent. I Dina Försäkring AB:s lokaler i Stockholm finns ett gym som medarbetare kan nyttja gratis. Under våren anordnades, i samarbete med en extern häsoleverantör, träningspass utomhus som ett mer smittsäkert alternativ till inomhusträning. Under hösten återupptogs ordinarie träningspass av varierande slag inomhus.

Friskvårdsbidrag ska främja till ett långsiktigt hälsosamt liv. Målet med bidraget är friskare och nöjdare medarbetare samt att förebygga arbetsrelaterade belastningsskador. De vanligaste aktiviteterna är styrke- och konditionsträning, följt av massage och behandlingar. Genom vår samarbetspartner Epassi får medarbetare regelbunden information och påminnelser via e-post om hälsofrämjande aktiviteter.



## JÄMSTÄLLDHET OCH MÅNGFALD

Dina Försäkring AB eftersträvar jämställdhet och mångfald i organisationen och anser att det är något som hjälper oss att bättre möta våra kunders behov och marknadens förväntningar. Vi har en god balans mellan antalet män och kvinnor med 52 procent kvinnor och 48 procent män i Dina Försäkring AB. Det återspeglar sig också i chefsledet, där 46 procent är kvinnor och 54 procent män. I ledningsgruppen är fördelningen 50 procent kvinnor och 50 procent män. Andel kvinnor och män i styrelsen är 30/70 procent. Genomsnittsåldern på Dina Försäkring AB är 47 år.

I Dina Försäkring AB:s etiska riktlinjer fastställs vilka etiska normer och värderingar som ska präglade vår verksamhet och medarbetarnas förhållningssätt till kunder och varandra. Vi har också en särskild policy och rutiner mot kränkande särbehandling. I hållbarhetsstrategin fastslås att Dina Försäkringar ska verka för en jämn könsfördelning och att jämställdhet och mångfald ska känneteckna organisationen. På vårt intranät beskriver vi våra policys samt i praktiken omvandlar och hanterar personalfrågor som rör medarbetarens väg genom företaget.

Som ett led i vårt mångfaldsarbete har Dina Försäkring AB ett långsiktigt samarbete med Mitt Liv AB, 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.

**46 / 54 %**  
kvinnor / män  
bland chefer

### Könsfördelning medarbetare (%)

| Kön     | 2022 | 2021 | 2020 |
|---------|------|------|------|
| Kvinnor | 52   | 52   | 51   |
| Män     | 48   | 48   | 49   |

### Könsfördelning ledningsgrupp (%)

| Kön     | 2022 | 2021 | 2020 |
|---------|------|------|------|
| Kvinnor | 50   | 45   | 45   |
| Män     | 50   | 55   | 55   |

### Könsfördelning styrelse (%)

| Kön     | 2022 | 2021 | 2020 |
|---------|------|------|------|
| Kvinnor | 30   | 27   | 22   |
| Män     | 70   | 73   | 78   |



## STÖD TILL DET LOKALA SAMHÄLLET

Med kontor över hela Sverige är vi nära våra kunder och samhällena vi verkar i. För att fortsätta vara en god samarbetspartner och ett stöd till det lokala samhället jobbar Dina Försäkringar tillsammans med lokala och nationella organisationer som delar vår ambition om att skapa större trygghet för människor. Det handlar bland annat om att se till att fler unga får möjlighet att delta i idrottsaktiviteter, att den som behöver studiehjälp kan få det och att lokala kulturevenemang kan gå av stapeln.

### Stöd för ungdomar att växa och utveckla sina talanger

Vi vill ge fler ungdomar chansen till en bra utbildning och därigenom ett tryggare liv. Därför inledde vi under 2021 ett långsiktigt samarbete med stiftelsen Läxhjälp, som erbjuder riktade och resultatfokuserade läxhjälpprogram för högstadiel elever som har det svårt i skolan och därmed riskerar att inte nå gymnasiebehörighet. Stiftelsen riktar sig särskilt till skolor som ligger under rikssnittet och i områden där behovet är som störst. Samarbetet innebär att Dina Försäkringar finansierar 50 läxhjälpplatser per läsår under tre år.

Att investera i Läxhjälp är för Dina Försäkringar att investera i framtiden, eftersom vi tillsammans gör en konkret insats för att höja kunskapsnivån hos Sveriges framtida arbetskraft.

### Järva politikerveckan

Järvaveckan är ett årligt evenemang för att minska avståndet mellan folk och folkvalda samt för att minska utanförskap i förorterna. Dina Försäkringar har varit med som samarbetspartner till Järvaveckan sedan 2018. Vårt mål har sedan start varit att informera om den roll försäkring spelar i vårt samhälle och nå ut till människor vi annars ofta inte når. Vårt fokus är att motivera familjer i utsatta områden att i högre grad skaffa hemförsäkring. På så sätt vill vi minska trygghetsgapet mellan inrikes- och utrikesfödda.

På Järvaveckan 2022 lät vi några ideella organisationer ta över vår monter och prata om deras betydelsefulla arbete för att inkludera fler i demokratiarbetet. Organisationerna arbetar alla för att öka ungdomars möjligheter och involvering i samhället.



## ANSVARSFULLT FÖRETAGANDE

### Hållbarhet i försäkringserbudandet

Den grundläggande idén med ömsesidiga försäkringsbolag är hållbar. Att nyttja det lokala, hjälpa den som är i nöd och dela på kostnader som uppstår vid en skada. Genom att ta ett ekonomiskt ansvar hjälper försäkringsbolaget den skadedrabbade både mänskligt och praktiskt. Den idén formar Dina Försäkringars historia och utgör grunden för dagens verksamhet. Hållbarhet är integrerat i våra produkter, vår skadereglering och övrig service till våra kunder.

Hemmet är en plats där alla ska kunna känna sig trygga, men tyvärr ser verkligheten inte alltid ut så. Sedan 2019 kan Dina Försäkringars kunder få ersättning via överfallsskyddet i hemförsäkringen om de utsätts för våld i nära relation. Under 2022 förbättrade vi våra villkor ytterligare. Nu kan den som tvingas fly från sitt hem få ekonomiskt evakueringskydd som betalas ut direkt, utan krav på att kunden ska redovisa några merkostnader.

För att stötta utvecklingen av den cirkulära ekonomin och se till att användandet av befintliga resurser ökar har Dina Försäkringar under året valt att bli försäkringsgivare för Omocom's motorförsäkringar. Omocom distribuerar anpassade försäkringslösningar till olika digitala delningsplattformar för att öka tryggheten för användarna. Försäkringsbolag har en viktig roll att spela för att fler ska våga dela ägodelar och på så sätt få delningsekonomin att växa.

Dina Försäkringars företags- och lantbrukskunder får hjälp med säker upphämtning av farligt avfall till ett förmånligt pris. Vår samarbetspartner står för insamling, behandling och avsättning och ser till att farligt avfall hanteras och rapporteras korrekt. På så sätt hjälper vi till att minska föroreningar och öka återvinningen.

### Antikorruptionsarbete

I Dina Försäkring AB:s etiska riktlinjer fastställs att medarbetare inte får ta emot gåvor eller andra förmåner som erbjuds i samband med anställningen utan godkännande från närmsta chef eller vd, annat än om det rör sig om något av mindre värde. Gåvor eller förmåner som kan antas erbjudas anställd i syfte att erhålla förmåner, får överhuvudtaget inte tas emot.

Dina Försäkring AB följer Institutet mot mutors "Kod mot korruption i näringslivet". Koden uppställer krav på förebyggande antikorruptionsarbete och ger vägledning för hantering av förmåner och mellanhänder. I generell skadutbildning som genomförts under året ingår ett moment som handlar om korruption.

Skadeförsäkringsbranschen i Sverige utbetalar årligen cirka 60 miljarder kronor i försäkringsersättning. De stora summorna drar till sig intresset från personer som på otillbörligt sätt vill ta del av pengarna. Dina Försäkringar arbetar aktivt med att motverka försäkringsbedrägerier, se till att ersättning hamnar hos rätt personer och därigenom motverka penningtvätt. På Dina Försäkring AB finns utredningsverksamheten som för hela Dinagruppens räkning varje år förhindrar felaktiga utbetalningar på cirka 15-30 miljoner kronor.



## Medarbetarnas röst och visseblåsningsrutin

Incidentrapportering är ett viktigt redskap för att fånga upp, kontrollera och åtgärda fel och brister i verksamheten. I Dina Försäkring AB:s etiska riktlinjer beskriver vi både hur rapportering av missförhållanden ska göras och att företaget ska följa Institutet Mot Mutors ”Kod mot korruption i Näringslivet”.

Vid misstanke om oegentligheter eller missförhållanden uppmanas medarbetare att slå larm. Antingen till närmaste chef, direkt till vd eller anonymt genom Dina Försäkringars visseblåsarssystem. Den som anmäler har rätt att inte utsättas för repressalier på grund av sin anmälan. Med missförhållanden avses exempelvis:

Ekonomisk brottslighet (skattebrott, bedrägeri, förskingring och liknande)

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

Vi har policy och rutiner framtagna för omhändertagande av akuta hotsituationer.

Visseblåsaranmälan hanteras av en utomstående oberoende part, Levelgroup. 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 Levelgroup som arbetar i samråd med Dina Försäkringars Regelefterlevnadsfunktion och HR-avdelning. Inga uppgifter om anmälaren kommer att avslöjas såvida anmälaren inte vill det. Ingen anmälan om missförhållanden inkom under 2022.

Visseblåsarssystemet är tillgängligt via intranätet och vi informerar kontinuerligt om funktionen på flera olika sätt.

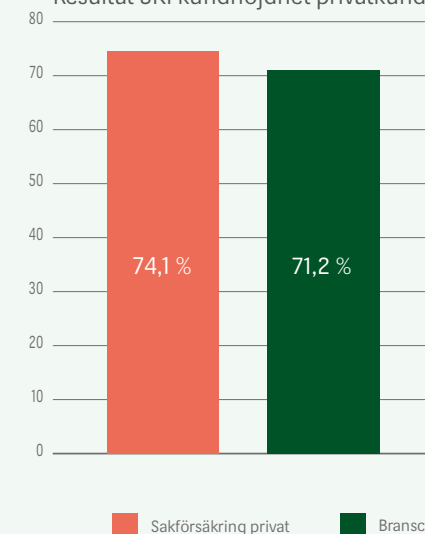
## Ansvarsfulla affärsrelationer

Vid upphandling arbetar Dina Försäkring AB i första hand med lokala aktörer. Vi ställer krav på hållbarhet, miljö, pris och kvalitet hos samarbetspartners och leverantörer. Inom skaderegleringen finns kriterier dokumenterade i riktlinjer för motorskadereglering och inlösen av fordon. Vi kräver att demonteringspartner och samarbetsverkstäder följer gällande miljöföreskrifter och lagstiftning samt att de är certifierade enligt ISO 9001 och enligt ISO 14001.

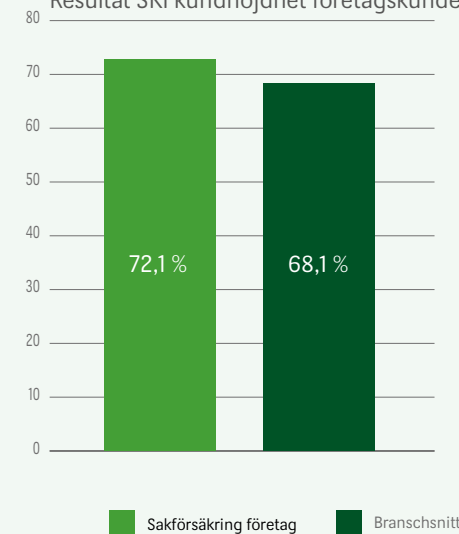
## Strukturerat arbete med kunders synpunkter

Svenskt Kvalitetsindex (SKI) årliga undersökning visade att Dina Försäkringar 2022 hade de nöjdaste kunderna i kategorierna sakförsäkring privat samt företagsförsäkring. Det är tredje året i rad som vi är på förstaplatsen bland privatkunder och andra året bland företagskunder. Vi är glada och stolta över våra kunders förtroende, och fortsätter arbeta för en ännu bättre kundupplevelse.

Resultat SKI kundnöjdhet privatkunder



Resultat SKI kundnöjdhet företagskunder



För att identifiera förbättringsområden arbetar vi strukturerat med att hantera återkopplingen från våra kunder. Dina Försäkringars kundombudsman hanterar synpunkter och klagomål för hela Dinagruppens räkning. I det ingår att utreda ärenden och återkoppla till verksamheten, som sedan tar slutsatserna vidare i utvecklingen av interna processer. Under året har arbetet bland annat lett till riktade utbildningar för handläggare inom djurförsäkring och motorskador samt rekommenderade justeringar av vissa villkor och produkter. Ett brett utbildningsprogram för skadeverksamheten har färdigställts och kommer att lanseras under 2023.

Under 2022 hanterade Dina Försäkringars kundombudsman 200 anmälda klagomål, att jämföra med 198 året innan. Av de 200 fallen vidarebefordrades 61 procent till verksamheten för fortsatt handläggning, i 33 procent fastställdes tidigare beslut och i 6 procent rekommenderades en ändring av tidigare beslut.

### Försäljning och marknadsföring

På Dina Försäkringar arbetar vi för att ha en stark kultur när det kommer till öppen och transparent marknadsföring och försäljning. Det vi kommunicerar ska vara korrekt både gällande innehåll och enligt de regler och lagar som gäller. Vi uttrycker oss tydligt och så enkelt som möjligt för att informationen ska vara lätt att ta till sig. Vårt bildspråk ska vara inkluderande och vi strävar efter att visa människor med olika ursprung, ålder och bakgrund.

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

### Tillgänglighetsanpassning

Alla ska kunna ta till sig innebörden i våra försäkringsvillkor. Därför har ett stort arbete gjorts under året med att tillgänglighetsanpassa samtliga villkor för försäkringar riktade till privatpersoner. Under 2023 fortsätter arbetet med att säkerställa tillgängligheten av produktfaktablad och förnyelseinformation.

För att säkerställa att ingen ska vara förhindrad att köpa försäkring eller ta del av den information som finns på Dina Försäkringars webbplats har vi påbörjat ett arbete med att tillgänglighetsanpassa dina.se i enlighet med tillgänglighetsriktlinjerna Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1.

### Skadeförebyggande insatser

Stor del av vår påverkan på människor, samhälle och miljö sker i skaderegleringen. Det skadeförebyggande arbetet är därför centralt. Varje förhindrad skada innebär både minskad klimatpåverkan, större trygghet för våra kunder och lägre skadekostnader. Dina Försäkringars mål är därför att förebygga skador. Vi informerar kontinuerligt kunderna om olika förebyggande åtgärder de kan göra själva och under året har ett fokusområde varit att skapa mer information på vår webbplats. När skador inträffar arbetar vi för att minimera resursanvändning genom kretsloppstänkande, smarta material- och energival samt lokala samarbeten.







# Dina Försäkringar

Sedan 1768

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)

[www.dina.se](http://www.dina.se)