

HÅLLBARHETSRAPPORT 2021



Dina
Försäkringar

HÅLLBARHETSRAPPORT 2021

INTRODUKTION	3	HÅLLBARA MEDARBETARE	10	MILJÖ OCH KLIMAT	15
VERKSAMHET	3	Ännu ett år med distansarbete.....	10	Miljöpåverkan i skaderegleringen.....	15
HÖJDPUNKTER FRÅN ÅRET	4	Attraktiv arbetsgivare	10	Tjänsteresor.....	16
AFFÄRSMODELL	5	Sjukfrånvaro	10	CO2-utsläpp från egna fastigheter och tjänstebilar	16
Vad vi erbjuder	5	Medarbetarundersökning	10	ANSVARSFULLT FÖRETAGANDE	17
Vision och värderingar	5	Kompetensutveckling	11	Ansvarsfulla affärsrelationer	17
Ramverk för en hållbar verksamhet	5	Personalomsättning	12	Försäljning och marknadsföring.....	17
VÄSENTLIGA RISKER SOM ÄR KOPPLADE TILL VÅR VERKSAMHET	6	Kollektivavtal och branschsamarbeten	12	Skadeförebyggande insatser	17
KAPITALFÖRVALTNING	8	Hälsa.....	12	Kundnöjdhet i fokus.....	18
Hållbarhetsarbete i kapitalförvaltningen	8	JÄMSTÄLLDHET OCH MÅNGFALD	13	Medarbetarnas röst och visselblåsningsrutin.....	18
Placeringsportföljens växthusgasutsläpp	8	STÖD TILL DET LOKALA SAMHÄLLET	14		
Placeringsportföljens ESG-risk.....	9	Utbildning är nyckeln till ett tryggare liv	14		
		Järva politikerveckan.....	14		
		Nätverk för att nå oförsäkrade.....	14		

Använd flikarna här ovanför för att navigera snabbt i dokumentet.

INTRODUKTION

Att arbeta med hållbarhet och socialt ansvarstagande är centralt för oss på Dina Försäkringar. Det är en viktig del av hur vi bedriver vår verksamhet i vardagen, hur vi bemöter våra kunder och samarbetspartners och hur vi samverkar tillsammans som medarbetare.

Dina Försäkringar har lokala kontor utspridda i hela landet, från söder till norr. Med lokal närvaro och rötter i brandstoden på 1700-talet har vi i över 250 år hjälpt våra kunder när oturen varit 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.



VERKSAMHET

Dina Försäkring AB ägs av fem lokalt verksamma, ömsesidiga försäkringsbolag. Tillsammans utgör vi Dina Försäkringar och samverkar inom Dinagruppen.

Dina Försäkringar bedriver försäkringsverksamhet över hela landet. Dina Försäkring AB:s uppgift är att tillhandahålla en betryggande återförsäkring och att som direktförsäkringsgivare komplettera i de försäkringsklasser och inom de geografiska områden där bolagen 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 bolagen i Dinagruppen. Centrala kontrollfunktioner som Dataskyddsombud och informationssäkerhetsfunktion, utgör genom uppdragsavtal kontrollfunktioner i de lokala bolagen i Dinagruppen.

Utöver extern återförsäkring som omfattar naturkatastrofrisiker 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.

2021

HÖJDPUNKTER FRÅN ÅRET

Vi har Sveriges nöjdaste kunder – igen!

Svenskt Kvalitetsindex årliga undersökning visade att vi 2021 hade de nöjdaste kunderna inom sakförsäkring privat och företagsförsäkring. Det är andra året i rad som vi är på förstaplatsen bland privatkunder.

Påbörjat projekt för hållbarhetsstrategi

I mitten av året startades ett initiativ för att formulera och implementera ett uppdaterat ramverk för hållbarhetsarbete i hela Dinagruppen. Arbetet med att ta fram strategi, mål och principer för uppföljning pågår för fullt.

Engagerade medarbetare trots distansarbete

Årets medarbetarundersökning visade att engagemanget är fortsatt högt, trots lång period av distansarbete för de allra flesta. 96 procent svarar att de känner sig delaktiga i gemenskapen och 86 procent rekommenderar Dina Försäkring AB som arbetsgivare.

96 %

av medarbetarna känner sig delaktiga i gemenskapen



Hållbarhetsfokus i kapitalförvaltningen

För att möjliggöra kontinuerlig screening och riskbedömning av vår placeringsportföljs innehav upphandlade vi under året ett nytt hållbarhetssystem. Med hjälp av systemet och hållbarhetsdata från Sustainalytics har vi kunnat exkludera ett flertal bolagskategorier och på så sätt minskat våra hållbarhetsrisker.

Högre andel begagnade reservdelar

Under våren gjorde vi en noggrann undersökning av våra samarbetsverkstäder vid fordonsskador. Målet var att öka insättningen av begagnade reservdelar med minst 2,5 procent jämfört med föregående år, vilket vi nu har uppnått.

Halverat utsläpp från tjänstebilar

Våra tjänstebilar släppte under 2021 ut hälften så mycket CO2 som året innan. Vi har kört betydligt färre mil och byter ut flottan mot bilar som drivs av förnybar energi.

Vi förenklar hanteringen av farligt avfall för våra kunder

Tack vare ett gemensamt samarbetsavtal som tecknades i början av sommaren kan Dina Försäkringars företags- och lantbrukskunder nu få 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.

AFFÄRSMODELL

Dina Försäkringars affärsmodell är baserad på lokala, kundägda försäkringsbolag 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 fullsortimentsbolag som erbjuder skadeförsäkringsprodukter. Våra kunder är främst privatpersoner, småföretag och lantbruksföretag. Dina Försäkringar är rikstäckande och våra lokala bolag verkar inom sitt område genom fysiska kontor, säljare, partners, försäkringsmäklare och via vår webbplats, 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 **Nytänkande**, **Nära** och **Engagerade**. De genomsyrar hela vår verksamhet och är viktiga ur både medarbetar- och kundperspektiv.

Nytänkande
Nära
Engagerade

NYTÄNKANDE

Dina Försäkringar arbetar hårt för att förenkla människors vardag och att finnas där för att stötta upp om olyckan varit framme, nu och i framtiden. Det kräver kontinuerligt fokus på nya lösningar och sätt att göra saker. Både i våra personliga möten och i vår digitaliseringsresa för att vara relevanta och ge våra kunder den bästa servicen oavsett kanal.

NÄRA

Tack vare att Dina Försäkringar finns över hela Sverige kan vi skapa en personlig relation till våra kunder och känner väl till 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 och alla ska känna sig välkomna till Dina Försäkringar. 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 göra skillnad och arbeta förebyggande.

Ramverk för en hållbar verksamhet

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

I hållbarhetspolicyen fastställs 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 präglade bolagets verksamhet och medarbetarnas förhållningssätt till kunder och varandra.

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

I mitten av 2021 startades ett projekt upp för att ta fram en hållbarhetsstrategi för hela Dinagruppen utifrån tre perspektiv – ekologiskt, socialt och ekonomiskt. Projektets styrgrupp består av styrelseledamöter från olika bolag i Dinagruppen. Strategin ska innehålla ett antal mål och principer och även beskriva hur uppföljning och utvärdering ska ske. Arbetet ska bli klart under 2022.



VÄSENTLIGA RISKER SOM ÄR KOPPLADE TILL VÅR VERKSAMHET

Det övergripande målet med Dina Försäkringars riskhantering och riskhanteringssystem är att säkerställa att vårt åtagande gentemot försäkringstagarna alltid kan fullföljas. Riskhanteringssystemet utgör grunden för verksamhetsstyrningen i Dina Försäkring AB.

Riskhanteringssystemet består av tre delar:

01. Riskbaserad verksamhetsstyrning och riskstrategi
02. Löpande hantering av riskerna i verksamheten
03. Oberoende kontroll och återrapportering

Genom att dessa tre delar utövas tillses styrelsen att riskhanteringen är en integrerad del i den övergripande verksamhetsstyrningen samt säkerställer att risktagandet i företaget är förenligt med styrelsens riskaptit. Därefter vidtar verksamhetens löpande riskhantering som innebär att risker tas för att möjliggöra måluppfyllelsen och att risker som skulle kunna förhindra måluppfyllelsen hanteras och begränsas i enlighet med vad styrelsen har fastställt. Oberoende kontroller sker bland annat för att säkerställa att riskerna hanteras enligt styrelsens intentioner och regelverkens krav. Återrapportering till styrelsen sker såväl avseende riskexponering som riskhanteringens effektivitet.

En risk definieras som en framtida osäker händelse som kan ha en negativ påverkan på Dina Försäkringars kapitalbas eller i övrigt på vår måluppfyllelse. Samtliga risker inklusive framväxande risker ska hanteras inom ramen för riskhanteringssystemet. Riskhanteringssystemet säkerställer att Dina Försäkringar utifrån fastställd riskaptit, risktolerans, affärsstrategi och affärsplan har en effektiv riskhantering som tryggar solvens på kort och lång sikt samt minimerar risken för oväntade förluster.

Styrelsen har det övergripande ansvaret för att säkerställa att Dina Försäkringar har ett, vid var tid, ändamålsenligt och effektivt riskhanteringssystem samt för att riskhanteringen sker i enlighet med gällande regelverk. Styrelsen fastställer minst årligen policy för riskhantering och beslutar om ramverket för riskhanteringssystemet, mål och principer för riskhantering, riskstrategi, riskaptit och risktoleranser.

I riskpolicyn har styrelsen fastställt mått på risktagande i form av risktoleranser för försäkringsrisk, marknadsrisk, motpartsrisk och operativ risk samt en övergripande riskaptit. Den övergripande riskaptiten är uttryckt som SCR-kvoten enligt standardformeln med ett mål på 1,7. Dina Försäkringars nivåer på aptit och tolerans är förenliga med risktagandet i de försäkringsgrupperna som företaget ingår i.

Riskhanteringssystemets uppgift är att säkerställa att alla aktuella och framtida risker identifieras och hanteras för att säkerställa att vi kan nå våra uppsatta mål och säkerställa att åtaganden till försäkringstagarna alltid kan fullföljas.



Dina Försäkringars risker kan delas in i följande områden:



Risker kopplade till sociala förhållanden och personal, miljö, mänskliga rättigheter och motverkande av korruption hanteras som del av vårt löpande riskarbete.

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 rapporten. Vi kopplar vårt arbete med kollektivavtal, jämställdhet, mångfald och hälsa till sociala förhållanden och personal och mänskliga rättigheter. Vi följer löpande information runt sjukfrånvaro, personalomsättning, medarbetarnöjdhet och jämlikhet för att fånga upp områden som behöver extra fokus.

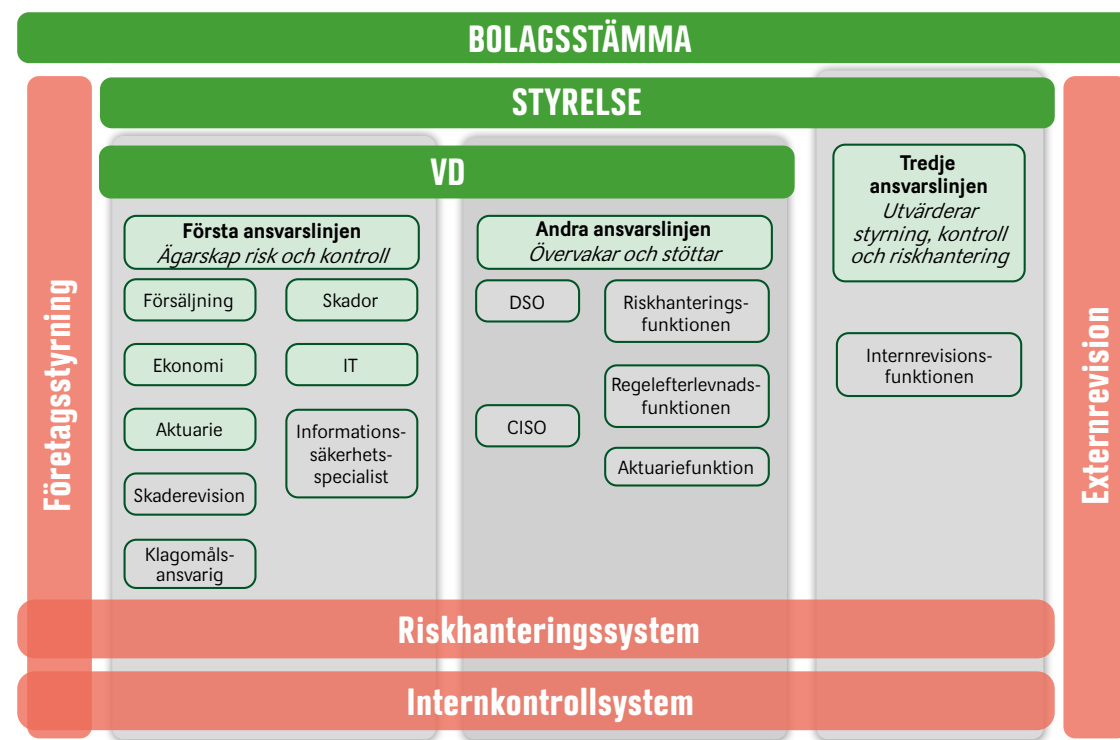
Miljörisker på en global skala med ökad frekvens och styrka i extremväder påverkar oss som försäkringsbolag. Stormar, skyfall, torra och översvämningar leder till ökade skadekostnader och ställer krav på våra premiesättningar. Att arbeta för att minimera vår klimatpåverkan är därmed av ökande betydelse, vare sig det handlar om skadereglering, kapitalförvaltning, tjänsteresor eller hur vi driver våra kontor.



Risken för korruption finns för alla företag. Våra etiska riktlinjer beskriver hur vi skall förhålla oss till varandra och vilka riktlinjer vi arbetar efter. Rapportering av missförhållanden sker i ett dedikerat system hanterat av oberoende part.

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.

Riskhanteringssystemet är en del av bolagsstyrningssystemet, vilket illustreras i nedanstående bild.



Av våra processbeskrivningar framgår arbetsflödet och de kontroller som finns inlagda i processerna i syfte att hantera och följa upp verksamhetens risker. Chefer och medarbetare ska inom sitt verksamhetsområde löpande informera riskhanteringsfunktionen om omständigheter som påverkat eller som kan komma att påverka företagets risker både positivt och negativt.

En årlig riskidentifiering genomförs på avdelningsnivå samt i ledning och styrelse med syftet att identifiera operativa risker, affärsrisker och framväxande risker. Alla medarbetare är ansvariga för att påtala brister i arbetet med riskhantering till chefer och i förekommande fall till riskhanterings- eller regelefterlevnadsfunktionen. Utöver det ska alla rapportera händelser i enlighet med vår rutin för incidentrapportering.

KAPITALFÖRVALTNING

Hållbarhetsarbete i kapitalförvaltningen

Dina Försäkring AB ägs av fem ömsesidiga försäkringsbolag spridda över Sverige och ägs alltså ytterst av ägarbolagens försäkringstagare. Centralt i kapitalförvaltningens uppdrag är att se till att försäkringstagarnas premieinbetalningar förvaltas ansvarsfullt. En viktig del i det är att placera kapitalet hållbart, på ett sätt som främjar utveckling som tillfredsställer dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillfredsställa sina behov.

Dina Försäkring AB har därför ambitionen att placeringar i möjligaste mån ska ske i företag som följer de internationella konventionerna gällande mänskliga rättigheter, miljö, arbetsrätt och antikorrupcion. 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 anlitan av extern förvaltare, vid placering i fonder och vid direktinvesteringar sker en bedömning om huruvida kraven på ansvarsfulla placeringar är uppfyllda.

Under 2021 har hållbarhetsfrågan varit det främsta fokusområdet för Dina Försäkring AB:s kapitalförvaltning. Under våren upphandlades hållbarhetsdata (Sustainalytics) och ett hållbarhetssystem (foxf9) som möjliggör kontinuerlig screening och riskbedömning av placeringsportföljens innehav. Till följd av detta har investeringar i följande kategorier kunnat exkluderas:

- ✓ Bolag som bryter mot FN:s Global Compact.
- ✓ Bolag som producerar tobaksprodukter eller har mer än fem procent av sina intäkter från försäljning av tobaksprodukter.
- ✓ Bolag som har intäkter från kontroversiella/inhumana vapen (kärnvapen, kemiska vapen, klustervapen, minor avsedda för personer och liknande).
- ✓ Bolag som har mer än fem procent av sina intäkter från extraktion av termiskt kol.
- ✓ Bolag som har mer än 20 procent av sina intäkter från kolkraft.

Påverkansarbete utövas på de fonder som innehas. En mer omfattande gemensam hållbarhetsstrategi för hela Dinagruppens kapitalförvaltning är under utformande och väntas presenteras 2022.

Placeringsportföljens växthusgasutsläpp

Dina Försäkring AB redovisar en ögonblicksbild av hur placeringsportföljens växthusgasutsläpp ser ut. Beräkningen är baserad 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.

Tillgångsslag	Nyckeltal	Kategori	2021	2020
Noterade tillgångar	Koldioxidintensitet i ton CO ₂ e/ägarandel av bolagens omsättning i Mkr	Värde	8,4	12,5
		Andel med data	59,9 %	47,9 %
Räntebärande tillgångar	Koldioxidintensitet i ton CO ₂ e/ägarandel av bolagens omsättning i Mkr	Värde	8,8	12,0
		Andel med data	41,8 %	36,5 %
Aktier	Koldioxidintensitet i ton CO ₂ e/ägarandel av bolagens omsättning i Mkr	Värde	8,1	13,1
		Andel med data	99,4 %	87,5 %
	Koldioxidintensitet i ton CO ₂ e/marknadsvärde i Mkr	Värde	4,3	6,2
		Andel med data	99,2 %	87,5 %



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

Placeringsportföljens ESG-risk

Dina Försäkring AB redovisar en momentan bedömning av portföljens ESG-risk. 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. Bedömningen görs baserat på data från Sustainalytics.

En förbättring har skett under året och ESG-risken är låg för såväl räntebärande tillgångar som aktier. Det beror främst på att företagen i portföljen är duktiga på att hantera ESG-risken som de är exponerade mot och inte på att de har en låg ESG-riskexponering. Notera att datatillgången är låg för räntebärande tillgångar. Att den har sjunkit beror endast på placeringsinriktningen och såväl årets som fjolårets portfölj har högre andel data per 2021-12-31 än per 2020-12-31 för alla tillgångsslag.

” Hållbarhetsfrågan har varit det främsta fokusområdet för Dina Försäkring AB:s kapitalförvaltning ”
(2021)

MEDARBETARE

För oss är det viktigt att vi har engagerade medarbetare. 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.

Ännu ett år med distansarbete

Även 2021 blev ett år som stack ut från det normala på grund av den pågående pandemin och vi fortsatte att arbeta hemifrån. Våra medarbetare har visat högt engagemang och fortsatt leverera enligt plan. Tack vare det har vi inte märkt något påtagligt tapp i produktivitet.

Vi har fortsatt med många digitala medarbetaraktiviteter även detta år och arrangerade bland annat kick-off, föreläsningar, möten, tävlingar, fika, lunchquiz och konferenser för att bibehålla vår "Dina-anda". I början av året anordnade vi en hälsoutmaning för att främja både den fysiska och psykiska hälsan.

Attraktiv arbetsgivare

På Dina Försäkring 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.

Under 2021 fick vi för tredje gången utmärkelsen Karriärföretag, vilket innebär att Dina Försäkringar är bland de 100 arbetsgivarna i Sverige som är mest attraktiva att göra karriär på för studenter och unga yrkesverksamma.

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.

Motiveringen var till utmärkelsen *Karriärföretag 2021*:

” Dina Försäkringar skapar goda förutsättningar för de som är i början av sin karriär. Med möjlighet att bli upplärd på plats, utan tidigare erfarenhet inom försäkringsbranschen, kan alla påbörja en karriär på Dina Försäkringar.

Med en bred mix av aktiviteter visar Dina Försäkringar att studenter och young professionals är av stort värde. Med hög närvaro i digitala kanaler och på universitet kopplar Dina Försäkringar ihop verksamheten med arbetsgivarevarumärket på ett snyggt sätt. Karriärföretagen utser härmed Dina Försäkringar till ett av Sveriges Karriärföretag 2021. ”

Sjukfrånvaro

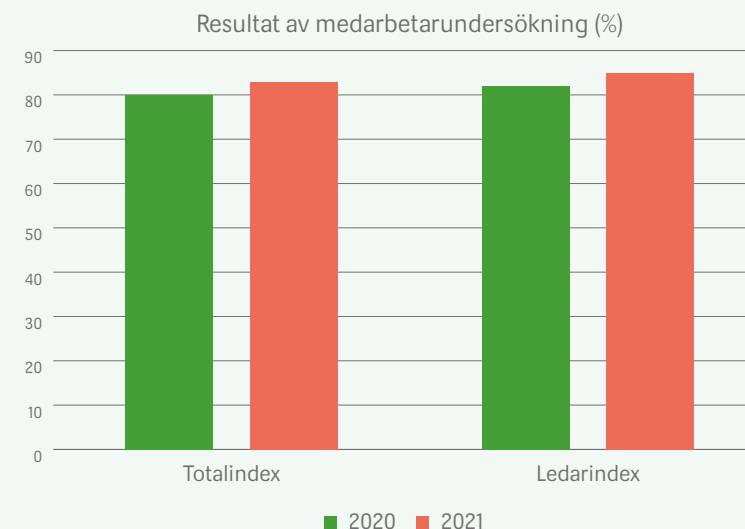
Den totala sjukfrånvaron på 3,14 procent är något högre än året innan, då den var 3,10 procent. Genom regelbundna individuella chefsmöten arbetar HR förebyggande och går igenom hälsoläget för att så tidigt som möjligt fånga upp signaler om ohälsa. Även i de årliga utvecklings-samtalen mellan chef och medarbetare uppmanas våra 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 på stressrelaterad ohälsa. Vid arbete på distans är det svårare att fånga upp tecken på ohälsa än det är när man ses fysiskt. Därför uppmanas alla chefer att hålla en nära dialog med sina medarbetare om hälsorelaterade frågor.

Medarbetarundersökning

Vår årliga medarbetarundersökning genomfördes i mitten av mars 2021. 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. I årets mätning lade vi till frågor relaterade till pandemin.

Deltagandet var mycket högt, 96 procent av alla medarbetare svarade. Totalindex blev 83 procent (mål 75-85) och ledarindex 85 procent (mål 80-85). Medianvärdet för totalindex i Sverige är 68 procent i undersökningsföretaget Zonderas databas.



Kompetensutveckling

Kompetensutveckling är en viktig del av att behålla medarbetare och fortsätta utvecklas som bolag. Vi har under 2021 kunnat engagera 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.

I våra riktlinjer för kunskap och kompetens anger vi regler för Dina Försäkring AB:s 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 Dinagruppen 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.

År 2021 fortsatte vi på grund av pandemin att hålla alla våra utbildningar digitalt. Det har fungerat bra, och vissa utbildningar kommer förbli digitala även efter pandemin. Det finns stora fördelar med digitala utbildningar. Det går snabbt att bjuda in till och starta upp kurser och inga resor eller övernattningar behövs.

Genomförda lärarledda digitala utbildningar 2021:

- ✓ Introduktionsdag för nyanställda
- ✓ Allmän försäkringskunskap
- ✓ Juridik
- ✓ Ledarutveckling
- ✓ Grundläggande skadereglering
- ✓ Kommunikationsutbildning skador
- ✓ Nya villkor djurförsäkring – riskurval och anvisningar
- ✓ Nya villkor båtförsäkring – riskurval och anvisningar
- ✓ Nya villkor boendeförsäkring
- ✓ Uppdaterade villkor motorförsäkring
- ✓ Teamsutbildning
- ✓ Grundutbildning säljare djurförsäkring
- ✓ Diplombildning boende- och båtförsäkring
- ✓ Samling motor
- ✓ Personförsäkring – olycksfallsförsäkring
- ✓ Diplombildning motorförsäkring
- ✓ Säljutbildning hästförsäkring

E-utbildning – självstudier:

- ✓ IDD
- ✓ Informationssäkerhet

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

Under året har vi tagit fram ett förslag till etikutbildning, som ska ge alla medarbetare fördjupad kunskap inom området. Utbildningen kommer att vara obligatorisk för samtliga medarbetare i Dinagruppen och planeras att genomföras under 2022.



Personalomsättning

Personalomsättningen var låg under 2020, men ökade med tre procentenheter till nästan 12 procent under 2021. Våra medarbetares kompetens är eftertraktad, och när marknaden plötsligt visade på framtidstro efter ett och ett halvt år med pandemi ökade också personalomsättningen.

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

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 sin närmsta chef ska varje medarbetares utvecklingsmöjligheter identifieras och en plan läggas. Våra medarbetare ska känna att de kan växa och utvecklas på Dina Försäkringar. 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 bolag i Dinagruppen är anslutna till försäkringsbranschens kollektivavtal, vilket är slutet mellan FAO och Forena, samt FAO och Akavia medlemmar (Saco-förbunden).

Genom medlemskapet i FAO är våra bolag en del av stora nätverk. Dels bestående av försäkringsbolagen i Sverige, dels av det svenska näringslivet genom medlemskapet i Svenskt Näringsliv. FAO:s medlemsföretag blir automatiskt medlemmar i Svenskt Näringsliv.

Dina Försäkringar får genom medlemskapet i FAO dessutom 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. Genom försäkringen kan våra anställda få snabb tillgång till vårdplanering.

Vi erbjuder friskvårdsbidrag till våra medarbetare. Bidragets aktiveringsgrad för 2021 ligger på 78 procent och nyttjandegraden av tilldelat belopp ligger på 74 procent, vilket är en ökning med sju procent jämfört med året innan.

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 Actiway får medarbetare regelbunden information och påminnelser via e-post om hälsofrämjande aktiviteter.

En tillsyn från Arbetsmiljöverket avseende stillasittande arbete genomfördes under hösten 2021 och Dina Försäkring AB fick inga anmärkningar. Vi kunde visa på många interna aktiviteter för att minska stillasittandet och risken med att få problem med axlar och nacke.

”Kompetensutveckling är ett prioriterat fokusområde”

JÄMSTÄLLDHET OCH MÅNGFALD

I Dina Försäkring AB:s etiska riktlinjer fastställs vilka etiska normer och värderingar som ska prägla vår verksamhet och medarbetarnas förhållningssätt till kunder och varandra. Vi har också en särskild policy och rutiner mot kränkande särbehandling. På vårt intranät beskriver vi våra policys samt i praktiken omvandlar och hanterar personalfrågor som rör medarbetarens väg genom bolaget.

Vi eftersträvar jämställdhet och mångfald i vår organisation och anser att det hjälper oss att bättre möta våra kunders behov. 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 ledningsgruppen där fördelningen är 50 procent/50 procent. Andel kvinnor och män i styrelsen är 33 procent/67 procent. Genomsnittsåldern på Dina Försäkring AB är 46 år.

Som ett led i vårt mångfaldsarbete har Dina Försäkring AB ingått ett 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.

Könsfördelning medarbetare (%)

Kön	2021	2020
Kvinnor	52	51
Män	48	49

Könsfördelning ledningsgrupp (%)

Kön	2021	2020
Kvinnor	50	45
Män	50	55

Könsfördelning styrelse (%)

Kön	2021	2020
Kvinnor	33	22
Män	67	78



46 år

är genomsnittsåldern

52 %

kvinnor i
Dina Försäkring AB

STÖD TILL DET LOKALA SAMHÄLLET

Med kontor över hela Sverige är vi nära våra kunder och samhällena vi verkar i. Vi jobbar tillsammans med lokala och nationella organisationer som delar vår ambition om att göra samhället bättre och skapa större trygghet för människor. Det handlar bland annat om att se till att fler unga får möjlighet att idrotta, att den som behöver extra hjälp med skolarbetet kan få det och att lokala kulturevenemang kan gå av stapeln.

Utbildning är nyckeln till ett tryggare liv

Vi vill ge fler ungdomar chansen till en bra utbildning och därigenom ett tryggare liv. Därför inledde vi under 2021 ett 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 riksnittet och i områden där behovet är som störst. Samarbetet innebär att Dina Försäkringar finansierar 50 läxhjälpplatser per läsår under tre år framöver.

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.

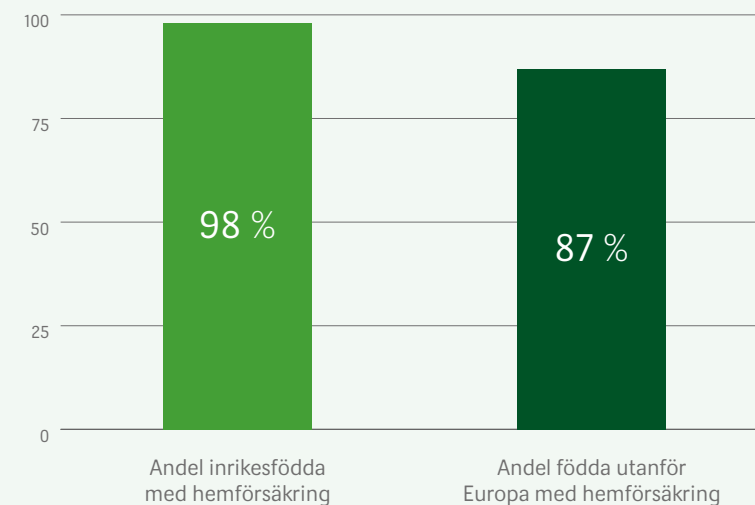
Järva politikervecka

Järvaveckan är ett årligt evenemang för att minska avståndet mellan folk och folkvalda samt för att minska utanförskap i förorterna. Det levande navet för Järvaveckan är en stor mötesplats för samhällsengagemang där företag, föreningar, myndigheter, politiker och medborgare inbjuds att vara på plats och bidra med expertis och perspektiv.

Dina Försäkringar har varit med som samarbetspartner till Järvaveckan sedan 2018. Vårt fokus har sedan start varit att informera om den roll försäkring spelar i vårt samhälle. Veckan är för oss ett unikt tillfälle att vara med i samtal om aktuella ämnen med människor vi annars kanske inte når. 2021 ersattes det fysiska evenemanget med digitala sändningar och vi deltog bland annat i panelsamtal om vikten av försäkringar för både privatpersoner och småföretag.

Nätverk för att nå oförsäkrade

Statistik visar att det finns stora skillnader i hur många som täcks av en hemförsäkring i Sverige. Enligt Statistiska centralbyrån har 98 procent av inrikes födda en försäkring. Motsvarande siffra bland de födda utanför Europa är 87 procent. Ett gap så stort som detta är ett tydligt bevis på att vi som bransch inte gör ett tillräckligt bra jobb med att nå ut och förklara vikten av den trygghet en hemförsäkring innebär. Under 2021 initierade vi ett branschgemensamt samarbete för att nå människor försäkringsbolagen tidigare så uppenbart har missat.



MILJÖ OCH KLIMAT

Miljöpåverkan i skaderegleringen

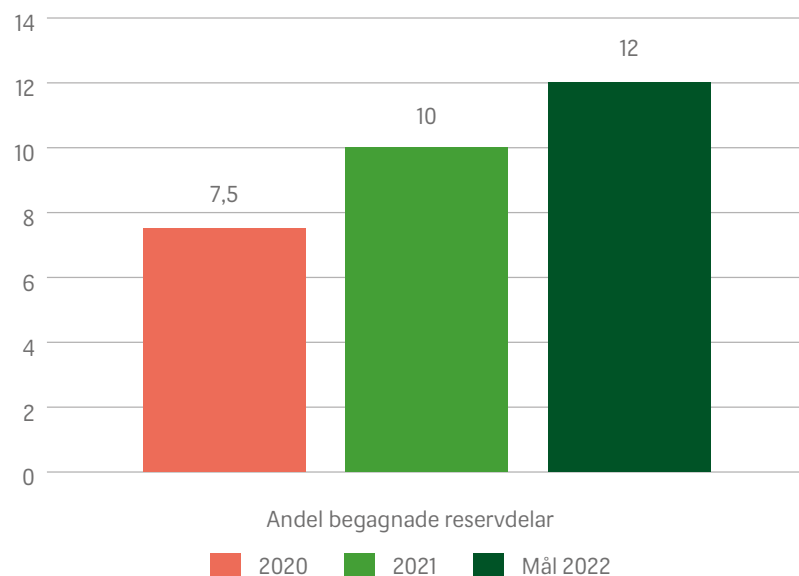
Ett av Dina Försäkringars mest väsentliga områden för miljöpåverkan är vår skadereglering. Dina Försäkring AB driver affären för fordonsförsäkringar för hela Dinagruppen och ansvarar även för skaderegleringen av dessa. Därför har vi under året fokuserat många av våra insatser till just regleringen av fordonsskador.

Inom ramen för vårt miljöarbete ställer vi krav på våra samarbetspartners. Framförallt våra samarbetsverkstäder som reparerar fordonsskador. I maj 2021 gjorde vi en gedigen genomgång av samtliga samarbetsverkstäder. De som låg under 10 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 till 10 procent, vilket vi lyckats med under året. Målet för 2022 är 12 procent.

Vi har även avtalat med vår demonteringspartner att de under året ska göra hundra uppföljningsbesök hos våra avtalsverkstäder för att säkerställa att våra rutiner och krav följs.

Användning av begagnade reservdelar vid motorskador (%)



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 stor 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.



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 lantbruksfordon och entreprenadfordon och 53 för moped, ATV och skoter är vi sannolikt det försäkringsbolaget 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.

500

avtalsverkstäder för personbil och lätt lastbil

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.

Grovt räknat genererade fordonsskadorna vi reglerade drygt 5 000 ton CO₂e-utsläpp år 2021. Denna siffra kommer att fungera som en utgångsnivå för att kunna mäta utveckling i arbetet med att successivt minska utsläppen. En bidragande faktor till detta arbete kommer att vara våra glasmästare, där den största samarbetspartnern numera är klimatneutral.

Tjänsteresor

Tjänsteresorna var i stort sätt obefintliga även under 2021 på grund av pandemin. Att konferera digitalt har blivit det nya normala.

Syftet med vårt policydokument Instruktioner för tjänsteresor är att medarbetare och förtroendevalda ska välja ett säkert och klimatsmart resande på sina tjänsteresor och på så sätt bidra till FN:s globala mål för hållbar utveckling. Under pandemin har vi visat att vi kan ställa om från fysiska möten till digitala och år 2021 reste vi historiskt lite.



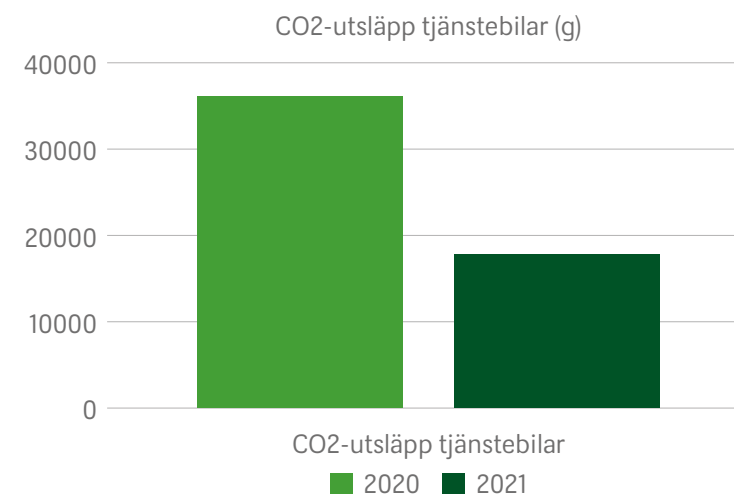
I vårt policydokument skriver vi att innan beslut om tjänsteresa fattas ska alternativ såsom virtuella möten (telefonkonferens, videokonferens eller liknande) övervägas. I första hand ska tjänsteresor ske via det miljömässiga bästa färdmedlet och den mest kostnadseffektiva biljetten på tåg eller buss väljas. I andra hand får flyg användas om tidsvinsten är mer än två timmar på vardera utresan och hemresan. När tidsvinsten beräknas ska tidsåtgången för anslutningstransporter också räknas in.

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

CO₂-utsläpp från egna fastigheter och tjänstebilar

Under 2021 hade vi inga utsläpp av CO₂ från aggregat av köldmediehantering i fastigheterna Dina Försäkring AB äger. Vi har 100 procent grön el i Dina Försäkring AB:s avtal om elleverans. I våra fastigheter har elförbrukningen, i de elanläggningar där vi ansvarar för avtalet, ökat med 8,55 procent jämfört med 2020. Vi uppskattar att den största anledningen till ökningen är att fler jobbade från kontoret under 2021.

Vi har en bilpolicy som reglerar hur mycket våra tjänstebilar får släppa ut. Vi ser också till att byta ut flottan mot bilar med förnybar energi. Våra tjänstebilar hade ett totalt CO₂-utsläpp på 17 817 gram för 2021, vilket är en halvering jämfört med året innan. Det beror till stor del på att vi kört betydligt färre mil.



ANSVARSFULLT FÖRETAGANDE

Ansvarsfulla affärsrelationer

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 antikorrupsionsarbete och ger vägledning för hantering av förmåner och mellanhänder.

När det kommer till upphandling arbetar Dina Försäkring AB i första hand med lokala aktörer. Genom våra regler för inköp ställer vi 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.

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.

Alla 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 erbjuder inte någon 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.

Skadeförebyggande insatser

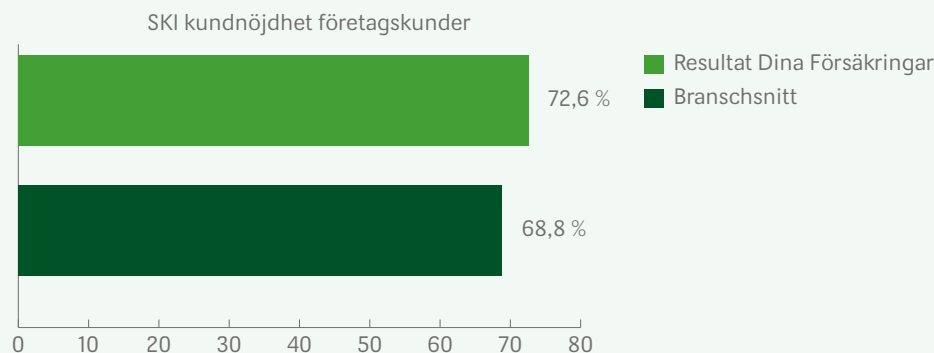
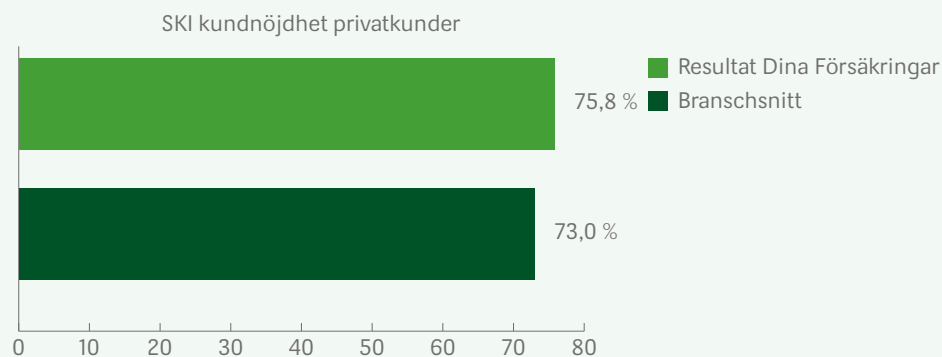
Stor del av vår påverkan på människor, samhälle och miljö sker i skaderegleringen. Genom att arbeta skadeförebyggande hjälper vi till att minska risken för våra kunder att drabbas av skador. Vi informerar kontinuerligt kunderna om olika förebyggande åtgärder de kan göra själva. Varje skada som kan undvikas innebär lägre hållbarhetspåverkan.

För att bidra till ökad kunskap och forskning om brandsäkerhet stöttar Dina Försäkringar insamlingsstiftelsen Brandforsk. Brandforsk initierar och finansierar kunskapsutveckling och forskningsprojekt inom brandsäkerhet och sprider kunskapen så att den gör nytta.



Kundnöjdhet i fokus

Svenskt Kvalitetsindex (SKI) årliga undersökning visade att Dina Försäkringar 2021 hade de nöjdaste kunderna i kategorierna sakförsäkring privat samt företagsförsäkring. Det är andra året i rad som vi är på förstaplatsen bland privatkunderna. Vi är glada och stolta över de fina resultaten, men strävar alltid efter en ännu bättre kundupplevelse.



En viktig del i det arbetet är 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 för att vi ska kunna använda oss av slutsatserna i utvecklingen av interna processer och strukturer. Det har under året bland annat skett i form av rekommenderade förtydliganden av försäkringsvillkor för att undvika missnöje och missförstånd i skaderegleringen.

Med utgångspunkt i slutsatser och erfarenheter från klagomålshanteringen genomförde kundombudsmannen under hösten en utbildning med verksamheten. Ett femtiotal skadereglerare har genomgått 14 timmars utbildning i allt från försäkringskunskap till kundkommunikation.

Under 2021 hanterade Dina Försäkringars kundombudsman 198 anmälda klagomål, vilket är en ökning med 15 procent jämfört med året innan.

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 vi följer Institutet mot mutors Kod mot korruption i näringslivet (näringslivskoden).

Vid misstanke om oegentligheter eller missförhållanden uppmanas medarbetare att slå larm. Antingen till närmaste chef, direkt till vd eller anonymt genom Dina Försäkringars visseblåsarsystem. 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)
- Korrupta gärningar (givande eller tagande av muta)
- Kränkningar av grundläggande fri- och rättigheter

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 avslöjas såvida anmälaren inte vill det. Ingen anmälan om korruption inkom under 2021.

Visseblåsarsystemet är tillgängligt via vårt intranät och vi informerar kontinuerligt 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

www.dina.se