

Hållbarhetsrapport 2017



Bliwa

Det här är Bliwa

Bliwa är en ledande aktör inom personförsäkring för grupper på den svenska arbetsmarknaden. Bliwakoncernen ("Bliwa") består av moderbolaget Bliwa Livförsäkring som är ett kundägt bolag och dotterbolaget Bliwa Skadeförsäkring. Vi erbjuder försäkringar för livet i form av ekonomisk trygghet vid olycksfall, sjukdom, dödsfall och arbetslöshet samt sjukvårdsförsäkring och rehabiliteringsförsäkring.

Bliwa har erbjudit gruppförsäkring i 70 år, före 2003 under varumärket Förenade Liv. Under de senaste 15 åren har vi haft en genomsnittlig tillväxt på 20 procent per år. Bliwas kunder är företag och organisationer på den svenska arbetsmarknaden, vi kallar dem avtalskunder. Tolv organisationer och många tusen företag, däribland ett fyrtiotal av Sveriges 100 största bolag, är idag avtalskunder till Bliwa. Men våra kunder är i lika stor utsträckning dessa företags och organisationers anställda och medlemmar som har möjlighet att teckna försäkring i Bliwa, dem kallar vi individkunder.

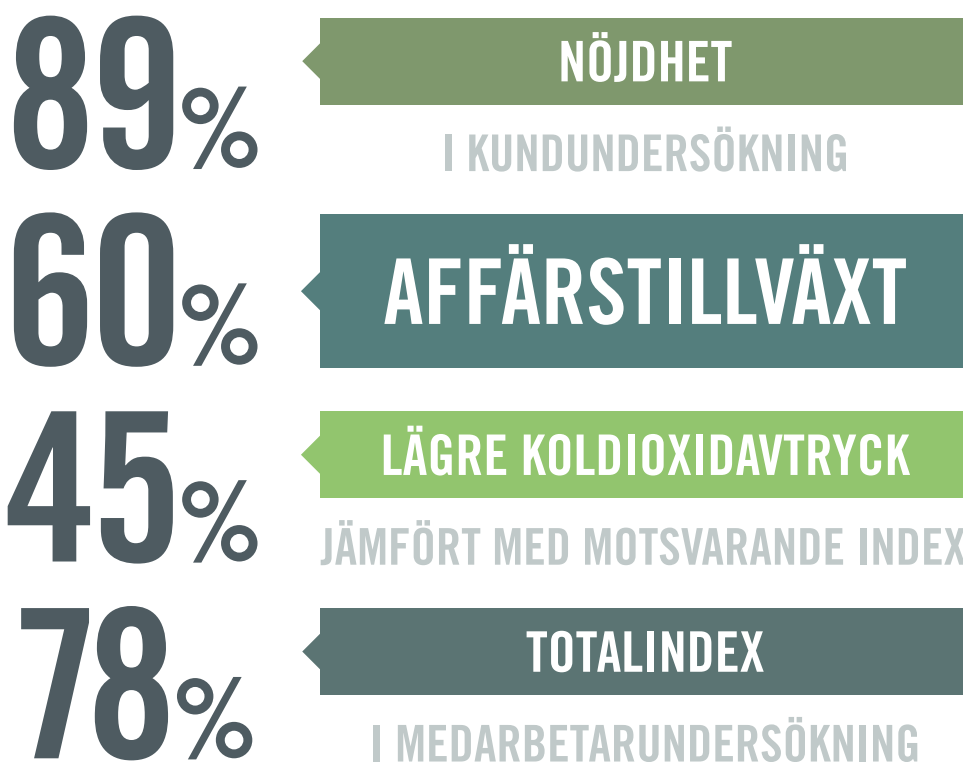
Vårt uppdrag är att erbjuda trygghet till våra kunder genom livets alla faser. Det gör vi genom att erbjuda enkel hantering och begripliga, ändamålsenliga och konkurrenskraftiga försäkringar, som möter våra kunders behov och tar hänsyn till förändringar i omvärlden.

Innehåll

2	Året i korthet	9	Hållbara investeringar
3	VD-ord	12	Det ansvarsfulla bolaget
4	Så skapar vi värde	16	Hållbarhetsresultat
6	Vårt hållbarhetsarbetet	17	GRI-index
7	Trygghet genom begriplighet och förenkling	19	Revisorns yttrande

Året i korthet

Här sammanfattar vi utvalda händelser under året som har haft särskild betydelse för Bliwa ur ett hållbarhetsperspektiv.



För att fortsatt stärka vårt erbjudande med fokus på ökad begriplighet och förenkling av försäkringshandlingen, har vi under 2017 utvecklat nya digitala tjänster, individualiserad kommunikation samt utökad tillgänglighet i alla kanaler.

Liksom föregående år får vi höga betyg av våra kunder både gällande vårt erbjudande, bemötande och kundupplevelsen i stort. Våra kunder ger oss i snitt 8,9 av 10 i nöjdhet i Bliwas årliga kundundersökning. För att bli ännu bättre på att möta den individuella kundens behov har vi fortsatt utvecklat våra metoder för mätning av kundnöjdhet, bland annat genom att skicka ut kundenkäter via sms.

Bliwa har under året fortsatt att växa. Den affärstillväxt som skett under 2017 innebär en ökad premieinkomst under 2018 med drygt 60 procent. En växande affär stärker Bliwas konkurrenskraft och ekonomiska hållbarhet.

Genom att öka investeringar i gröna obligationer och hållbara fonder har vi reducerat det totala koldioxidavtrycket från kapitalförvaltningsverksamheten, där vi också har vår största miljöpåverkan. Våra aktiefonder har idag omkring 45 procent lägre koldioxidavtryck jämfört med motsvarande jämförelseindex. Vi har också ökat investeringar inom områden som minskar negativ miljöpåverkan såsom hållbart förvaltade fastigheter och skog.

Under året har vi genomfört flera olika satsningar för att bredda och utveckla vår interna kompetens. Antalet medarbetare har ökat med 30 procent. För att skapa ett effektivare arbetssätt och ett mer hållbart arbetsliv har vi implementerat nya arbetssätt med fokus på ökat kunskapsutbyte, samverkan och kreativitet. Våra medarbetare ger oss höga betyg som arbetsgivare – undersökningen 2017 visade ett totalindex på 78 procent.

Ett hållbart försäkringsbolag

Bliwas viktigaste uppgift är att säkerställa att vi möter våra försäkringsåtaganden och samtidigt lever upp till kundernas förväntningar på både kort och lång sikt. Som kundägt försäkringsbolag har vi goda förutsättningar att arbeta långsiktigt med att skapa värde, i nära samverkan med våra avtalskunder och samarbetspartners. Ett ansvarsfullt hållbarhetsarbete är en viktig del av detta arbete.

Vårt bidrag till en hållbar utveckling ligger i första hand i den trygghet vi förmedlar genom våra försäkringar och genom ansvarsfulla investeringar inom vår kapitalförvaltning.

Vi har en stark tro på att hållbara investeringar i kapitalförvaltningen också ger högre avkastning i längden. Under 2017 har vi ytterligare stärkt hållbarhetsprofilen i våra investeringar. Bland annat genom fonder som investerar i bolag vilka bidrar positivt till en hållbar utveckling, gröna obligationer och hållbara fastigheter och skog som bidrar positivt till miljön. Som ett resultat har koldioxidavtrycket från Bliwas investeringar minskat kraftigt. Under 2018 kommer vi fortsätta hållbarhetsarbetet inom vår kapitalförvaltning. Bland annat genom att ansluta oss till FN:s Principer för ansvarsfulla investeringar (PRI).

Vår vision är trygga kunder genom begriplighet och förenkling. För oss handlar begriplighet om mer än ord. Vi vill att våra kunder och försäkrade ska förstå vilka försäkringar de behöver och känna sig trygga med de försäkringar de väljer. Men behov, beteenden och upplevelsen av trygghet skiljer sig åt mellan olika individer och det förändras över tid. Bland annat som en följd av olika livssituationer och händelser, men också till följd av den tekniska utvecklingen som skapar helt nya förutsättningar. Under de senaste åren har vi därför, i nära dialog med våra kunder och samarbetspartners, haft stort fokus på att bygga kunskap och insikter för att bli ännu bättre på att möta både nuvarande och framtida kunders behov och förväntningar på oss som försäkringsbolag. Av det arbetet har vi lärt oss mycket om våra kunders upplevelse av vad trygghet egentligen är och hur vi kan förenkla hanteringen av försäkringar.

Allt fler vill sköta sina försäkringsärenden digitalt, men för andra är den personliga kontakten viktigast. Inte minst när man själv eller ens anhörig drabbas av en negativ händelse som sjukdom, olycka eller dödsfall. I vårt arbete med att bygga kundinsikter framkommer att för många är det personliga bemötandet ovärderligt i dessa situationer. Det har vi med oss i vårt fortsatta arbete för att skapa trygghet.

Med kunden och den försäkrade individen i fokus har vi under 2017 jobbat intensivt med att digitalisera samt individualisera vårt erbjudande och våra tjänster samt ökat tillgängligheten i alla kanaler. Tillsammans med våra kunder och samarbetspartners har vi större möjligheter att ta fram begripliga försäkringar som skapar verklig trygghet för våra försäkrade och stärker långsiktigheten i våra kundrelationer.

Vår kraftiga affärstillväxt under 2017, och vårt strategiska utvecklingsarbete, innebär att vi i framtiden har ännu bättre förutsättningar att vara ett konkurrenskraftigt och hållbart försäkringsbolag.



Kristina Ensgård, vd Bliwa Livförsäkring



” Som kundägt försäkringsbolag har vi goda förutsättningar att arbeta långsiktigt med att skapa värde, i nära samverkan med våra avtalskunder och samarbetspartners.

Så skapar vi värde

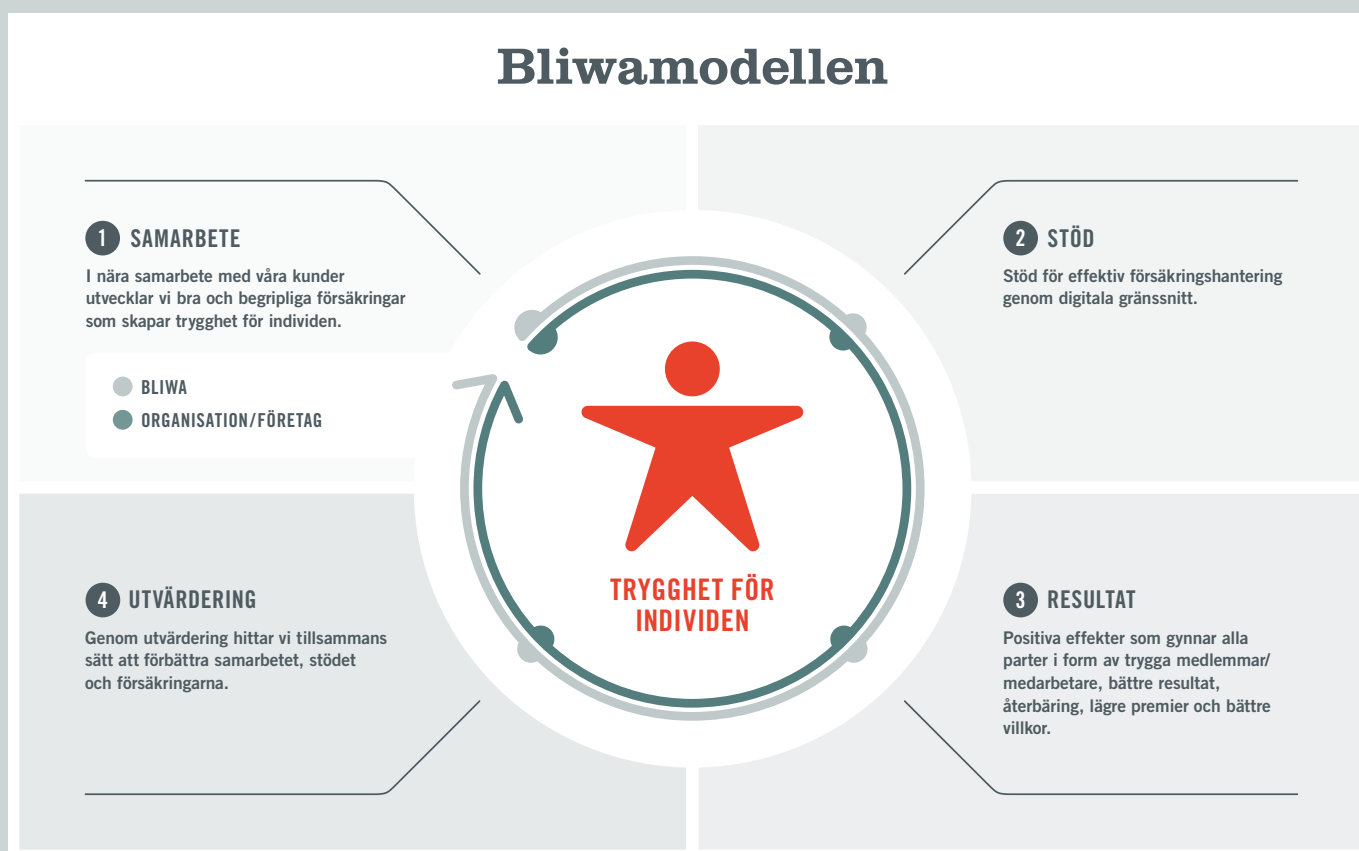
Vår vision



Bliwas uppdrag är att erbjuda våra kunder trygghet i livets olika skeden. Det gör vi dels genom att möta våra kunders behov med ändamålsenliga och konkurrenskraftiga försäkringar, dels genom att möta deras förväntningar vad gäller service och tjänsteerbjudande

i de kanaler som våra kunder önskar. Detta förutsätter att vi kontinuerligt utvecklar vår verksamhet med utgångspunkt i kundinsikter och omvärldsförändringar. Det förutsätter också att vi i grunden har en långsiktigt ekonomisk hållbar affärsmodell.

En affärsmodell med ömsesidiga värden



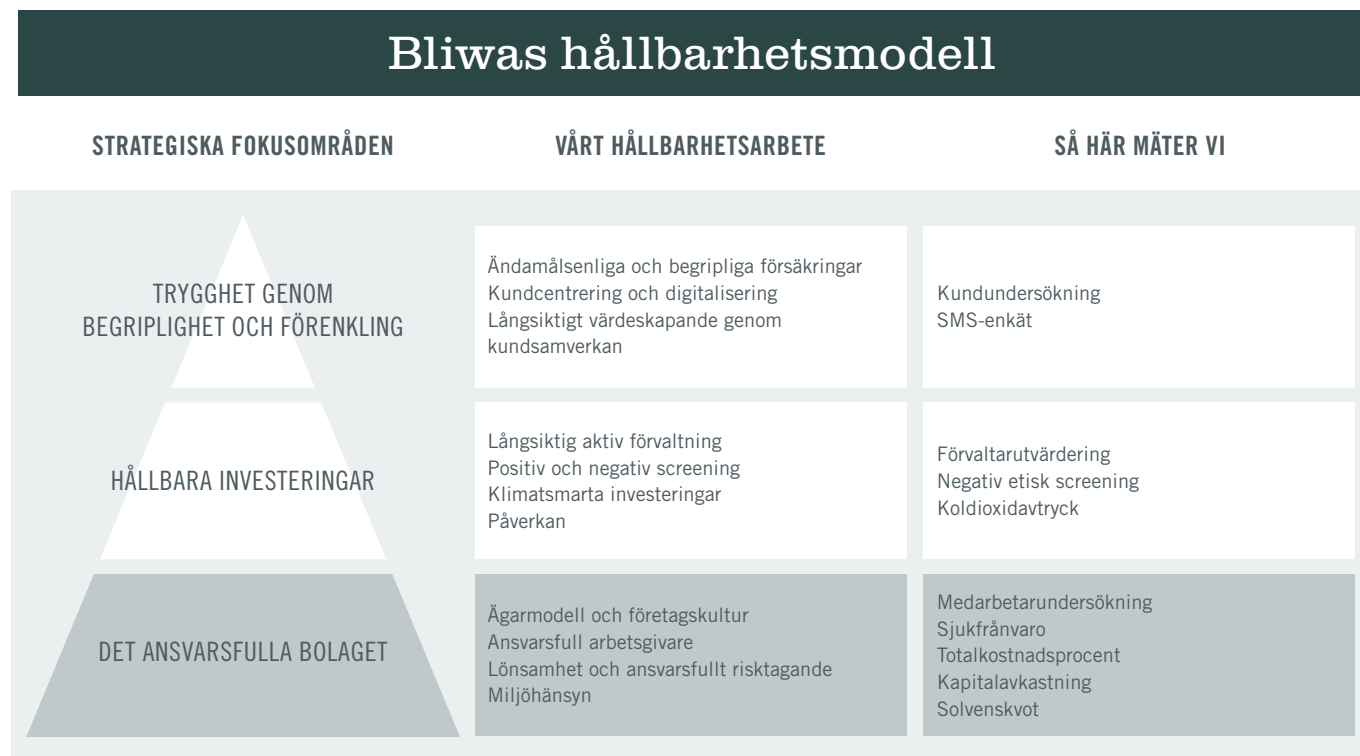
Bliwamodellen beskriver hur vi samverkar med våra kunder för att tillsammans skapa ömsesidiga värden. Vårt arbetssätt syftar till att göra det så enkelt som möjligt för våra avtalskunder och samarbetspartners att erbjuda sina medarbetare och medlemmar trygghet. Grunden är ett nära samarbete med våra kunder och ett stort engagemang och förståelse för deras behov. Vi arbetar utifrån Bliwas tre kärnvärden: begriplighet, lyhördhet och trovärdighet. Vi delar

ömsesidigt med oss av kunskap och information för att tillsammans med våra avtalskunder kunna ta fram det bästa erbjudandet till deras medlemmar eller anställda. Bliwas transparens och lyhördhet gör oss unika och skapar trovärdighet och bidrar till långsiktiga kundrelationer. Konkret skapar Bliwa värde genom ökad trygghet och förenkling, bättre villkor samt lägre premier för den försäkrade individen.

Vårt hållbarhetsarbete

Hållbarhet för Bliwa innebär att agera ansvarsfullt och trovärdigt i varje läge - som försäkringsgivare, arbetsgivare, investerare samt gentemot vår omvärld i övrigt. En viktig förutsättning för vår verksamhet och vår syn på hållbarhet är att Bliwa Livförsäkringar är kundägt och har stort fokus på att maximera den upplevda kundnyttan.

Bliwas hållbarhetsmodell



HÅLLBARHET FÖR BLIWA

Vi ser att det är två strategiska fokusområden inom hållbarhet där Bliwa kan bidra särskilt mycket till en hållbar utveckling: trygghet genom begriplighet och förenkling samt hållbara investeringar. Genom bra, ändamålsenliga och begripliga försäkringar samt förklarad hantering skapar vi värde i form av trygghet för våra kunder. Med ansvarsfulla och klimatsmarta investeringar inom vår kapitalförvaltning bidrar vi till ett mer hållbart samhälle och långsiktigt goda förutsättningar för vår försäkringsverksamhet. Grunden för allt är Bliwa, det ansvarsfulla bolaget.

ARBETET FRAMÅT

Bliwa ska långsiktigt vara ett framgångsrikt och stabilt försäkringsbolag som är redo att möta nya förutsättningar i en föränderlig värld. Vår affärsmodell, företagskultur och våra medarbetare ger oss goda förutsättningar att arbeta för en långsiktigt lönsam, effektiv och hållbar verksamhet. De senaste åren har vi intensifierat vårt strategiska utvecklingsarbete och fastställt en tydlig och ambitiös plan framåt. Under 2017 tog vi fram hållbarhetsmål för respektive fokusområde som ska stötta våra mål för lönsamhet, tillväxt, begriplighet och digitalisering. På de kommande sidorna presenteras mål tillsammans med en fördjupning av respektive strategiskt fokusområde och vår syn på Bliwa som det ansvarsfulla bolaget.

Trygghet genom begriplighet och förenkling



8,9

Nöjdhet hos avtalskunder och samarbetspartners har varit 8,9 på 10-gradig skala under de senaste 5 åren.

4,6

Nöjdhet hos individkunder är 4,6 på en 5-gradig skala i sms-undersökning.

0,3%

Få kundklagomål, motsvarande 0,3 procent av inkomna ansökningar om ersättning under året.

FÖR ATT VARA TRYGG MÅSTE MAN FÖRSTÅ

Försäkringar är en viktig del av samhällets sociala skyddsnet för individer vid olika händelser i livet. Genom vårt försäkringserbjudande bidrar vi till att förbättra människors hälsa och ekonomiska situation, och minskar samtidigt samhällets sociala kostnader. För att skapa verklig trygghet måste vi möta våra kunders behov, beteenden och förväntningar. Våra avtalskunder ska uppleva förtroende för Bliwa som en nära och långsiktig samarbetspartner, som förstår och alltid sätter deras medarbetare och medlemmar främst. Tillsammans har vi den försäkrade individens bästa som gemensamt intresse.

Bliwa ska också på ett begripligt sätt kunna förklara hur vårt erbjudande möter kundens olika behov. Vår målsättning är att den försäkrade individen ska ha tillräckligt mycket kunskap för att med stöd från Bliwa känna trygghet och aktivt delta i besluten kring sin försäkring. Individer ska veta hur de kan komma i kontakt med Bliwa i de kanaler som de önskar och uppleva att vi bemöter dem med respekt och på ett sätt som de förstår. Extra viktigt är bemötandet i utsatta livssituationer när kunden eller dess anhöriga behöver använda sin försäkring. Vår ambition är att alla kunder som kommer i kontakt med Bliwa ska vara nöjda med vårt bemötande, vår hantering samt förstå på vilka grunder Bliwa fattat sitt beslut.

Begripligheten gäller också internt inom Bliwa. Vi är måna om att skapa förståelse hos medarbetare för de förutsättningar som Bliwa arbetar under och vilka möjligheter och utmaningar vi har framför oss. Våra medarbetare är våra ambassadörer och behöver vara lyhörda för sin omgivning och själva

bidra genom att kommunicera och agera på ett begripligt, ansvarsfullt och trovärdigt sätt, såväl internt som externt. Det är också medarbetarna som i det dagliga arbetet ska fånga upp och förstå våra kunders behov och förväntningar. Att kontinuerligt bygga kundinsikter och utveckla vår verksamhet är en grundförutsättning för att kunna möta våra kunders behov.

DIGITALISERING SKAPAR BEGRIPLIGHET OCH FÖRENKLAR

Vi arbetar ständigt för att våra kunders relation med oss ska bli så effektiv och enkel som möjligt. På Bliwa kommunicerar vi därför i allt högre grad via digitala plattformar. Digitala tjänster ökar Bliwas möjlighet att skapa en personlig och anpassad dialog med våra kunder utifrån deras specifika situation. Det underlättar också för kunderna att själva förstå och ta ställning till vilka försäkringar de behöver, och att på egen hand hantera förändringar i sitt trygghetspaket.

För att möta våra kunder i den situation och den miljö där de befinner sig, anpassar vi löpande vår verksamhet efter nya behov och beteenden med hjälp av ny teknik. Under 2017 har bland annat en uppgradering skett av Bliwas digitala självbetjäningstjänst, Mina Sidor. I kombination med Mina sidor har vi skapat digitala kampanjer med mer individanpassad kommunikation som vi i vår dagliga kontakt med kunderna upplever har ökat förståelsen och läsfrekvensen av våra utskick.

BEGRIPLIGHETSARBETET GER RESULTAT

Årets enkät till avtalskunder visar att våra medarbetare lyckas kommunicera tydligt och trovärdigt och att kunderna är mycket

nöjda med vårt erbjudande. Genomsnittligt betyg de senaste fem åren är 8,9 på en 10-gradig skala. Ett viktigt mått på vårt begriplighetsarbete är också den mycket låga andelen klagomål som inkommit under 2017 och motsvarar endast 0,3 procent av alla som ansöker om ersättning från sina försäkringar hos Bliwa. Samtliga som deltog i vår kundundersökning för avtalskunder under 2017 sa sig också vara villiga att rekommendera Bliwa till andra. Kunderna ger oss särskilt höga betyg inom kompetens om försäkring samt service och tillgänglighet.

Vi har från och med slutet av 2017 dagligen börjat mäta nöjdhet även hos individkunder genom en sms-enkät. Enkäten visar på en mycket hög nöjdhet, 4,6 på en femgradig skala, med avseende på hur kunderna upplever att de blivit bemötta i kontakten med Bliwa. Svarsfrekvensen är mycket hög, 94 procent, och hittills under de första sex veckorna har vi fått 6 000 inkomna svar. Under 2018 kommer vi också att genomföra en mer omfattande nöjd-kund-undersökning mot individkunder för att få fördjupade insikter om kundernas upplevelser i relation till Bliwa. Resultaten från undersökningarna ligger till grund för vårt fortsatta arbete för nöjda och trygga kunder.



Vi har sammanfattat arbetet med trygghet genom begriplighet och förenklning i tre mätbara hållbarhetsmål:

MÅLKATEGORI	NYCKELTAL	MÅL 2018
Nöjdhet hos försäkrade individkunder	Resultat från ny nöjd-kund-undersökning (NKI)	Genomförd första NKI-mätning av upplevd nöjdhet, trygghet, begriplighet och förenklning med nöjd-kund-undersökning
Nöjdhet hos försäkrade individkunder	Nöjdhet i daglig sms-enkät till individkunder	Minst fyra på en femgradig skala
Nöjdhet hos avtalskunder och samarbetspartners	Resultat från enkät med avtalskunder och samarbetspartners	Bibehålla resultat avseende upplevd nöjdhet, utifrån det höga resultatet 2017. Dessutom ska minst 30 procent uppge att de upplever att hanteringen av försäkring blivit enklare

Hållbara investeringar



1 958 mkr

I placeringstillgångar,
investerat i 23 fonder.

45%

Lägre koldioxidutsläpp från aktie-
investeringar jämfört med index.
Minskat med 3 procentenheter
under 2017.

99,9%

Av portfölj innehaven
uppfyller FN:s etiska
normer och konventioner.
98,5 procent av portföljen
omfattas av regelbunden
negativ screening utifrån
miljö och sociala frågor.

11

Av 23 fonder tar särskilt
hänsyn till hållbarhet vid val
av investeringar.

21

Av 23 fonder har signerat FN:s
principer för ansvarsfulla
investeringar (UN PRI).

18%

Av portföljen investerad i gröna
obligationer, klimatsmarta
fastigheter och hållbar skog.

VÅR INVESTERINGSPROCESS

Som försäkringsbolag påverkar vi vår omvärld utifrån hur vi väljer att investera vårt kapital. Med ansvarsfull kapitalförvaltning kan vi göra skillnad och bidra till en bättre och mer hållbar värld. Vi har också en tro på att hållbara investeringar ger högre avkastning i längden. Därför investerar vi enbart i fonder som noga beaktar risker och möjligheter kring hållbarhet i sin förvaltning. På så sätt skapar vi också ekonomisk långsiktighet i vår försäkringsverksamhet för våra kunder, tillika ägare.

TYDLIGA RIKTLINJER FÖR HÅLLBAR KAPITALFÖRVALTNING

Våra investeringsriktlinjer utgår från FN:s principer för ansvarsfulla investeringar (PRI). Vi eftersträvar investeringar i fonder som aktivt placerar i företag som är mer hållbara än andra likvärdiga företag.

Vi kräver att våra fondförvaltare har en aktiv och regelbunden dialog med de bolag som de investerar i för att påverka dem att agera hållbart i alla lägen. För att identifiera de fonder som lever

upp till våra etiska krav utför vi en negativ screening av respektive fond inför investeringen. Screeningen uppdateras och följs därefter upp regelbundet under året. Vid det senaste årsskiftet var 98,5 procent av portföljen antingen del av screeningen eller uppfyllde de etiska kraven på ett uppenbart sätt utifrån fondens tillåtna placeringar. Mer än hälften av de aktie- och räntefonder som vi investerar i tillämpar olika former av positiv screening vid val av investeringar.

Om en fond inte lever upp till våra krav på hållbarhet och etik initierar vi en dialog med fondförvaltaren kring deras förmåga att integrera hållbarhet i investeringsprocessen. Om fonden till följd av dialogen inte åstadkommer förbättring avyttras investeringen.

Under 2017 har vi haft hållbarhetsdialoger med tio av de 16 fondbolag som vi investerat i. Prioriteringen i dialogarbetet har gjorts med hänsyn till en bedömning av hållbarhetsrelaterade risker med investeringen. I tre fall under året har vi utifrån vår negativa screening initierat påverkansdialoger kring hållbarhetsfrågor för specifika innehav i fonderna.

Positiv och negativ screening

Vid positiv screening väljs särskilt investeringar som tydligt bidrar till ett hållbart samhälle och en hållbar miljö. Negativ screening innebär att undvika investeringar i företag som bryter mot FN:s normer och konventioner. För Bliwa innebär det att vi exempelvis undviker investeringar som bidrar till kränkning av mänskliga rättigheter och arbetsrätt, miljöförstöring, korrup-tion samt i vapen som kärnvapen och klusterminor.

Så här gör vi

En av våra fonder hade innehav i ett bolag som var inblandat i byggnationen av en gasledning i USA. Bolaget anklagades för att ha kränkt lokalbefolkningens rättigheter. Efter påtalande från Bliwa så valde fondförvaltaren att avyttra innehavet i bolaget och vi behöll vår investering i fonden. Fondförvaltaren hade redan innan vår dialog haft bevakning på bolaget och dess hållbarhetsrisker, vilket visar på våra fonders aktiva hållbarhetsarbete.

Ett annat exempel gällde en fond som förvaltades av ett fondbolag vars moderbolag senare visade sig vara inblandat i kundbedrägeri. Vid det tillfället valde vi att omgående sälja hela innehavet i fonden då det påvisade omfattande brister i företagskulturen inom den aktuella koncernen.

VI STÄRKER HÅLLBARHETSPROFILEN

Under året har vi stärkt vår hållbarhetsprofil genom att skärpa och tydliggöra kraven och förväntningarna på våra fondförvaltare när det gäller en ansvarsfull och hållbar kapitalförvaltning. Som ett led i detta arbete har vi under 2017 påbörjat uppföljning av koldioxidavtryck från våra aktiefonder och ställt krav på fonderna att beakta detsamma i sin förvaltning.

Vårt ökade fokus på hållbarhet ligger till grund för vårt arbete med att investera i fonder som aktivt väljer att investera i de bolag som vi ser bidrar till hållbar utveckling och som kan leverera en hög hållbar avkastning. Vi har därför allokerat om från indexnära fonder till aktivt förvaltade fonder med mycket starkt fokus på hållbarhet och som samtidigt uppfyller våra etiska riktlinjer.

Vi kan se att vårt ökade fokus på en ansvarsfull och hållbar kapitalförvaltning har gett resultat. Antalet innehav i våra fonder med bekräftade överträdelser av våra etiska riktlinjer i vår negativa screening har minskat väsentligt. Vid slutet av året fanns endast ett innehav, Deutsche Telekom AG, som inte mötte våra etiska riktlinjer. I detta fall handlar det om bristande respekt mot fackliga rättigheter i bolagets amerikanska verksamhet. Vårt innehav motsvarar 0,01 procent av den totala portföljen, och under inledningen av 2018 har fondinvesteringen avyttrats.

KLIMATSMARTA INVESTERINGAR

Bliwa har en förhållandevis låg klimat- och miljöpåverkan från vår egna verksamhet. Det är framförallt genom våra investeringar som vi kan göra skillnad och bidra till en mer hållbar miljö. Vi har ambitionen att öka våra investeringar i klimatsmarta företag och tillgångar som bidrar till en minskad påverkan på klimatet och en bättre miljö. Ett exempel på detta är investeringar som innebär ett minskande koldioxidavtryck.

Under 2017 har vi investerat motsvarande sex procent av vår portfölj i gröna obligationer, vilket har ökat till åtta procent under inledningen av 2018. Vi har även investerat i nya aktie- och räntefonder som aktivt väljer att investera i bolag som bidrar positivt till en hållbar utveckling. Dessa fonder har cirka 45 procent lägre koldioxidavtryck än marknaden som helhet.

Vi har också investerat motsvarande åtta procent av vår portfölj i klimatsmarta och ekonomiskt effektiva fastigheter som är miljöcertifierade enligt ledningssystemet ISO 14001. Fastigheterna använder endast förnyelsebar energi och har en relativt liten påverkan på miljön. Slutligen har vi investerat motsvarande två procent av vår portfölj i skogsmark som förvaltas miljömässigt hållbart. Investeringen i skogsmark bidrar positivt till klimatet genom att skogen absorberar koldioxid.

AMBITIONER 2018

Under 2018 har vi för avsikt att formellt ansluta oss till FN:s principer för ansvarsfulla investeringar. Principer som vi arbetat utifrån under de senaste åren. Vi kommer att följa upp alla våra innehav och fondförvaltare mot FN:s 17 globala hållbarhetsmål för att tydligare kunna utvärdera och rapportera hur väl vi bidrar till de olika målen. Ambitionen är även att identifiera nya investeringsmöjligheter som tydligt bidrar till en hållbar utveckling. Vi kommer se över möjligheterna att investera ytterligare i verksamheter med specifika hållbarhetsmål, exempelvis förnyelsebar energi och energieffektivisering, rening och återvinning av vatten samt samhällsnyttiga fastigheter.

Slutligen är målsättningen att fortsatt arbeta för att minska koldioxidavtrycket från våra investeringar på ett sätt som påskyndar omställning mot ett fossilfritt samhälle.



Vi har sammanfattat arbetet med hållbara investeringar i tre mätbara hållbarhetsmål:

MÅLKATEGORI	NYCKELTAL	MÅL 2018
Miljöpåverkan från investeringar	Koldioxiduttryck hos aktieinvesteringar	Minst 50 procent lägre koldioxidavtryck än jämförelseindex för portföljens aktiefonder
Miljöpåverkan från investeringar	Andel klimatsmarta investeringar	Ökad andel jämfört med 2017
Hållbar investeringsprocess	Andel fonder med positiv screening	Ökad andel jämfört med 2017

Det ansvarsfulla bolaget



Viktiga interna regelverk som styr Bliwas hållbarhetsarbete

- Riktlinjer för hållbarhet och ansvarsfullt agerande
- Riktlinjer för hållbara investeringar
- Strategiplan med affärsstrategi
- HR-strategi
- Jämställdhetspolicy
- Etiska riktlinjer
- Policy för alkohol och droger
- Arbetsmiljöpolicy
- Policy mot kränkande särbehandling samt Policy för hantering av hot och våld
- Finansiell strategi
- Miljöpolicy
- Tjänstebilspolicy
- Riskstrategi och riktlinjer för övergripande riskhantering
- Policy för arbetsanpassning och rehabilitering

STARK ÄGARMODELL OCH FÖRETAGSKULTUR

Bliwas ägarform har en stor påverkan på vår företagskultur och innebär en naturlig långsiktighet i vårt arbete och i vårt fokus på hållbarhet. Som kundägt bolag sätter vi kunden och individen i centrum, vilket gör det möjligt för oss att ge våra kunder det bästa erbjudandet om långsiktig hållbar trygghet. Som arbetsgivare möjliggör vi utveckling av engagerade och kompetenta medarbetare. Vi fokuserar på ökad effektivitet genom digitalisering och att utveckla arbetsätt för att arbeta smartare, mer hållbart, mer kundcentrerat och med fokus på att skapa skalfördelar genom sund tillväxt. Vi arbetar för att bevara det starka i vår företagskultur, som bygger på våra kärnvärden och ett stort engagemang och stolthet hos våra medarbetare. Samtidigt blickar vi framåt för att möta nya utmaningar och möjligheter genom ständig utveckling av kompetens, arbetsmetoder och kultur.

INTEGRERAT HÅLLBARHETSARBETE

Bliwas inriktning för hållbarhet och ansvarsfullt agerande utgör grunden för vårt hållbarhetsarbete och långsiktigheten i vårt erbjudande. I vår strategiplan konkretiseras policyn i strategiska mål, affärsplan och verksamhetsplaner som styr såväl vårt långsiktiga som vårt dagliga arbete. Hållbarhet integreras inom alla områden av verksamheten med utgångspunkt i vår strävan efter att agera som ett ansvarsfullt bolag i alla lägen samt genom våra två fokusområden: trygghet genom begriplighet och förenkling samt hållbara investeringar.

Bliwas styrelse beslutar om riktlinjer för hållbarhet och ansvarsfullt agerande samt strategiplanen med strategiska mål. Strategin baseras på en analys av våra fokusområden för hållbarhet som tar hänsyn till de risker och möjligheter som finns inom hållbarhetsområdet. Vd ansvarar för att genomföra strategiplanen och leda hållbarhetsarbetet. Bliwas koordineringsansvarige för hållbarhet stödjer arbetet genom att samordna olika hållbarhetsinitiativ. Bliwa rapporterar årligen externt kring resultatet av hållbarhetsarbetet.

ANSVARSFULL ARBETSGIVARE

Kompetenta, friska och engagerade medarbetare är en förutsättning för en långsiktig affärs- och verksamhetsutveckling. Vi jobbar ständigt för att vara en attraktiv arbetsplats där våra medarbetare utvecklas, mår bra och som gör det lätt att attrahera nya medarbetare. Som arbetsgivare är vi lyhörda gentemot våra medarbetares behov och erbjuder en arbetsmiljö med eget ansvar, tillit och involvering i företagets utveckling – såväl som konkurrenskraftiga arbetsvillkor och goda personalförmåner. Vi mår om våra medarbetares hälsa genom att erbjuda friskvård, friskvårdsbidrag, företagshälsovård, rehabiliteringsstöd och sjukvårdsförsäkring till alla anställda.

Bliwa har tydliga mål för jämställdhet och har nolltolerans mot alla former av mobbning, kränkande särbehandling och trakasserier. Vi arbetar förebyggande bland annat genom initiativ i samverkan med bolagets chefer som syftar till att öka beredskapen och kännedomen kring hanteringen av frågorna. Vår årliga medarbetarundersökning är ett viktigt medel för att ge oss insikt kring hur våra medarbetare upplever Bliwa som arbetsgivare och arbetsplats, och vad vi kan förbättra.

Under 2017 har vi genomfört flera initiativ för att effektivisera vårt arbetsätt och utveckla vår verksamhet. Detta är en förutsättning för att vara ännu bättre rustade för de utmaningar som vi, liksom andra branscher och företag, ställs inför till följd av en allt snabbare förändringstakt i vår omvärld. I praktiken har det inneburit ökad fokus på omvärldsanalys, ett mer agilt arbetsätt och att vi vill uppmuntra tvärfunktionellt kunskapsutbyte, användning av digitala verktyg och ökad samverkan. Vår övertygelse är att detta leder till att vi blir en attraktiv arbetsplats där våra medarbetare utvecklas, mår bra och där det är lätt att attrahera nya medarbetare.

Under 2017, och åren dessförinnan, har vi aktivt arbetat med att bredda kompetensen inom Bliwa. Både genom kompetensutveckling av befintlig personal och genom rekrytering från olika branscher. På så sätt blir ännu bättre rustade för den förändringsresa som vi är mitt uppe i.

Vår starka tillväxt har dessutom inneburit att vi under året har anställt ett stort antal nya medarbetare på kort tid. De nyanställda har genomgått ett omfattande introduktionsprogram som både har gett insikter och kunskap om våra produkter, strategi, mål, värderingar och företagskultur.

Under 2018 kommer vi att fortsätta utveckla vårt arbetsätt och ledarskap, med särskilt fokus på agilt ledarskap och förändringsledarskap. Det kommer att ske genom vårt interna chefsforum, e-learningprogram, gästföreläsningar och inspiration. Under 2018 kommer vi också att ha särskilt fokus på kompetensutveckling för alla medarbetare. Syftet är här att bredda kunskapen och förståelsen kring Bliwas affärsverksamhet genom utbildningsinitiativ och utökat tvärfunktionellt samarbete.

Bliwas medarbetarundersökning 2017

Bliwas medarbetarundersökning för 2017 resulterade i ett totalindex på 78 procent, där resultat över 70 procent anses vara mycket bra enligt undersökningsföretagets jämförelsematerial. Särskilt starkt var resultatet kring medarbetarnas syn på Bliwa som företag och huruvida de skulle rekommendera Bliwa som arbetsgivare, där nästan nio av tio medarbetare ger oss positiva svar. Bliwas övertygelse är att engagerade medarbetare förutsätter en hög grad av delaktighet och samverkan samt att man kan påverka och bidra till bolagets utveckling. Mer än nio av tio anger att de har ett stort engagemang för sitt arbete och nästan lika många ger ett positivt betyg vad gäller delaktighet, medarbetarskap och samverkan. Även betyg för ledarskap inom organisationen

var högt – en stor majoritet av Bliwas medarbetare har stort förtroende för sin närmaste chef och för chefens chef.

De utmaningar som identifierades i årets undersökning var framförallt upplevelsen av hög arbetsbelastning – något som Bliwa förebygger och hanterar genom nyrekryteringar, inhyrning av extra resurser och utveckling av arbetssätt. Bliwa kompletterar mer omfattande medarbetarundersökningar med temperaturmätningar. Detta för att på ett än mer kontinuerligt sätt följa upp frågor av strategisk relevans såsom engagemang, arbetsmiljö, begriplighet och särskilda utvecklingsområden såsom arbetsbelastning.

Andel som instämmer i positiva påståenden (%)

78

Totalindex

89

Syn på Bliwa
(genomsnitt för kategorin)

89

Stolthet att jobba på Bliwa

89

Rekommenderar Bliwa
som arbetsgivare

88

Förtroende för chef

86

Delaktighet, samverkan och med-
arbetarskap (genomsnitt för kategorin)

93

Stort engagemang i sitt arbete

93

Alla medarbetare behandlas jämlikt

81

Kundfokus (genomsnitt för kategorin)

MILJÖHÄNSYN

Bliwas möjlighet att påverka miljön är främst genom våra investeringar. Detta beskrivs närmare i avsnittet om hållbara investeringar. Grundläggande i vårt miljöarbete är att i så hög utsträckning som möjligt arbeta förebyggande och riskminimerande i enlighet med försiktighetsprincipen. Vi strävar också efter att bidra till en bättre miljö på en mängd områden i det dagliga arbetet. Som en ytterligare effekt av vårt arbete för att effektivisera och digitalisera vår verksamhet så har vi uppnått en väsentligt minskad pappersförbrukning och vi räknar med att det ska fortsätta minska i framtiden. Vidare källsorterar vi material och använder TCO-certifierade datorskärmar för bra arbetsmiljö och minskad miljöpåverkan. För att effektivisera vårt arbete och av hänsyn till miljön så undviks resor i tjänsten, där så är möjligt och lämpligt, och istället används digital kommunikation med våra kunder och samarbetspartners. Under 2018 kommer vi att undersöka möjligheten till återanvändning av vår datorutrustning för att öka livslängden och därigenom minska negativ påverkan på miljön.

ANSVARSFULLT RISKTAGANDE

Vårt ansvarsfulla risktagande har sin grund i vår riskstrategi tillsammans med vår process och modell för riskanalyser. Under 2017 utvecklade vi vår metodik för riskanalys och implementerade riskreducerande åtgärder. Vi utvecklade också vår modell för egen risk- och solvensanalys (ORSA), en process för att bedöma de övergripande solvensbehoven utifrån vår riskprofil inom ramarna för Solvens 2 direktivet. Med en väl genomförd riskanalys som beaktar alla väsentliga risker kan vi fatta välgrundade beslut om vårt risktagande och riskreducerande åtgärder.

En hållbar affärsmodell är en förutsättning för att Bliwa ska vara ett relevant alternativ för våra kunder på framtidens marknad. Vår affärsmodell måste möta våra kunders behov och marknadens för-

utsättningar som ständigt förändras. Risken är annars en försämrad tillväxt och lönsamhet. Vår kontinuerliga omvärldsanalys, vårt strategiska utvecklingsarbete, med utgångspunkt i kundinsikter, och vårt arbete med trygghet genom begriplighet, förenkling, individanpassning samt digitalisering är vårt sätt att vara väl förberedda för risken vid förändrade kundbehov och marknadsförutsättningar.

Våra största risker inom hållbarhet har koppling till våra fokusområden och handlar om hur vi bedriver och styr vår kapitalförvaltningsverksamhet samt vår försäkringsverksamhet. Ett ansvarsfullt risktagande inom såväl vår kapitalförvaltnings- och försäkringsverksamhet är en förutsättning för Bliwas ekonomiska hållbarhet och långsiktiga värdeskapande.

STARK FINANSIELL STÄLLNING OCH LÖNSAMHET

Överskottet i verksamheten ska komma till nytta för våra kunder. Det sker genom sänkta premier, bättre försäkringsvillkor och genom att vi investerar i utveckling av förbättrade tjänster och erbjudanden. Vi strävar efter att skapa långsiktig lönsamhet genom sunt risktagande och rätt premie över tid, genom lönsam tillväxt, kontinuerlig utveckling och en effektiv verksamhet. De senaste fem åren har den genomsnittliga lönsamheten, mätt som totalkostnadsprocent, uppgått till 94,6 procent vilket bidragit till att stärka den finansiella ställningen och möjliggjort att vi kunnat sänka premier samt utvecklat verksamheten och Bliwas tjänster till nytta för bolagets kunder. Avkastningen i vår kapitalförvaltningsverksamhet har de senaste fem åren uppgått till i genomsnitt 6,0 procent per år, med en relativt låg risknivå i portföljen, och den har utgjort en väsentlig del av det positiva resultatet för Bliwa. Med utgångspunkt i det låga ränteläget, samt en reducerad marknadsrisk i Bliwas placeringsportfölj, förväntas avkastningen de närmaste åren vara lägre än den historiska genomsnittliga femårsavkastningen. Den goda lönsamheten genom åren har skapat ett finansiellt starkt Bliwa.

Vi har sammanfattat arbetet med det ansvarsfulla bolaget Bliwa i fyra hållbarhetsmål:

MÅLKATEGORI	NYCKELTAL	MÅL 2018
Ansvarsfull arbetsgivare	Resultat avseende arbetsbelastning i temperaturmätning för medarbetare	Förbättrade resultat jämfört med 2017
Ansvarsfull arbetsgivare	Sjukfrånvaro	Minskad sjukfrånvaro jämfört med 2017
Lönsamhet	Totalkostnadsprocent i koncernen före avgiven återförsäkring (rullande femårsperiod)	Högst 98 procent
Lönsamhet	Kapitalavkastning i moderbolaget (genomsnitt rullande femårsperiod)	Tre procent

Läs mer om våra finansiella resultat under året i vår årsredovisning på bliwa.se

Hållbarhetsresultat

SKAPAT OCH LEVERERAT DIREKT EKONOMISKT VÄRDE

Skapat ekonomiskt värde (Tkr)	
Premieintäkter för egen räkning inklusive premieskatt	536 370
Kapitalavkastning efter kostnader	53 625
Övriga intäkter	7 019
Fördelat ekonomiskt värde (Tkr)	
Försäkringsersättningar	-302 388
Tilldelad återbäring och rabatter till kunder	-34 354
Reserverat för återbäring och rabatter	-25 761
Övriga kostnader	-62 253
Löner, sociala avgifter, pensioner och förmåner	-102 304
Skatter och avgifter inklusive premieskatt	-41 393
Bibehållet ekonomiskt värde	28 291

MÅNGFALD INOM STYRELSE, LEDNING OCH BLAND ANSTÄLLDA

	Styrelse	Ledning/Chefer	Anställda
Män varav	70%	33%	31%
<30 år	-	-	5%
30-50 år	-	24%	24%
>50 år	70%	9%	3%
Kvinnor varav	30%	67%	69%
<30 år	-	-	5%
30-50 år	-	41%	41%
>50 år	30%	26%	23%
Totalt antal	8	17	110

SJUKFRÅNVARO BLAND ANSTÄLLDA

	2017	2016
Medelantal anställda	91	75
Antal anställda vid årets utgång	110	85
Sjukfrånvaro (%)	4,5%	3,1%

GRI-index

Det här är Bliwas första hållbarhetsredovisning. Den uppfyller kravet om hållbarhetsrapportering i Lagen om årsredovisning för försäkringsföretag. Hållbarhetsredovisningen har inte granskats av revisor. Revisorns yttrande om hållbarhetsrapporten finns på sidan 19. Redovisningen beskriver vårt hållbarhetsarbete under 2017 och utgår från kraven i den internationella redovisningsstandarden Global Reporting Initiative (GRI).

GRI Standard	Uppllysning	Sidhänvisning	Kommentar
GRI 101: Foundation 2016			
STANDARDUPPLYSNINGAR			
Organisationsprofil			
GRI 102: General Disclosures	102-1 Organisationens namn	1	
	102-2 Aktiviteter, varumärke, produkter och tjänster	1	
	102-3 Lokalisering av huvudkontoret		Se redovisningens baksida.
	102-4 Länder där verksamhet bedrivs	1	
	102-5 Ägarstruktur och bolagsform	1	
	102-6 Marknadsnärvaro	1	
	102-7 Organisationens storlek	1	
	102-8 Information om anställda	16	
	102-9 Organisationens leverantörskedja		Se Bliwas årsredovisning 2017.
	102-10 Väsentliga förändringar i organisationen och dess leverantörskedja		Se Bliwas årsredovisning 2017.
	102-11 Försiktighetsprincipens tillämpning	15	
	102-12 Externa stadgor, principer och initiativ	10–11	
	102-13 Medlemskap i organisationer	10–11	
Strategi			
GRI 102: General Disclosures	102-14 VD-ord	3	
Etik och integritet			
GRI 102: General Disclosures	102-16 Värderingar, principer, standarder, uppförandekod och etisk policy	4–5, 12–13	
Styrning			
GRI 102: General Disclosures	102-18 Styrningsstruktur		Se Bliwas årsredovisning 2017.
Intressentdialog			
GRI 102: General Disclosures	102-40 Intressentgrupper	6, 13	
	102-41 Andel anställda som omfattas av kollektiva förhandlingar		Samtliga anställda omfattas av kollektiva förhandlingar.
	102-42 Identifiering och urval av intressenter	6, 13	
	102-43 Metoder för samarbete med intressenter	6, 13	
	102-44 Viktiga frågor som lyfts fram av intressenterna	6, 13–14	
Redovisningsprofil			
GRI 102: General Disclosures	102-45 Affärsenheter som inkluderas i redovisningen	1	
	102-46 Process för att fastställa redovisningsinnehåll och avgränsningar	17	
	102-47 Frågor som identifierats som väsentliga	6	
	102-48 Förändringar av information	17	
	102-49 Förändringar i redovisningen	17	
	102-50 Redovisningsperiod	17	
	102-51 Datum för senaste redovisning	17	
	102-52 Redovisningscykel	17	
	102-53 Kontaktuppgifter för frågor om redovisningen		Se redovisningens baksida.
	102-54 Val av rapporteringsnivå	17	
	102-55 GRI innehållsindex	17	
	102-56 Extern granskning	17	

GRI Standard	Uppllysning	Sidhänvisning	Kommentar	Bliwas hållbarhetsområden
VÄSENTLIGA FRÅGOR				
Ekonomi				
Ekonomiska resultat				
GRI 103: Management Approach	103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	13		Det ansvarsfulla bolaget
GRI 201: Economic Performance	201-1 Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde	16		
Hållbara investeringar				
GRI 103: Management Approach	103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	13		Hållbara investeringar
GRI FS	FS11 Procentuell andel av förvaltad kapital som har genomgått positiv eller negativ screening av miljö-/sociala frågor	9-11		
Egen uppllysning: Lönsamhet				
GRI 103: Management Approach	103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	13		Det ansvarsfulla bolaget
Egen uppllysning	Lönsamhetsmål	15		
Socialt				
Anställning				
GRI 103: Management Approach	103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	13		Det ansvarsfulla bolaget
GRI 401: Employment	401-2 Program för att förbättra personalkompetens och övergångsstödsprogram	8, 13		
Mångfald och lika möjligheter				
GRI 103: Management Approach	103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	13		Det ansvarsfulla bolaget
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	405-1 Mångfald inom styrelse, ledning och bland anställda	16		
Icke-diskriminering				
GRI 103: Management Approach	103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	13		Det ansvarsfulla bolaget
GRI 406: Non-discrimination	406-1 Diskrimineringsincidenter och vidtagna åtgärder		Ingen diskrimineringsincident under året.	
Kundintegritet				
GRI 103: Management Approach	103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	13		Trygghet genom begriplighet och förenkling
GRI 418: Customer Privacy	418-1 Motiverade klagomål angående brott mot kundens integritet och förluster av kunddata		Inget klagomål angående brott mot kundens integritet eller förlust av kunddata under året.	
Egen uppllysning: Kundnöjdhet				
GRI 103: Management Approach	103-1/2/3 Hållbarhetsstyrning	13		Trygghet genom begriplighet och förenkling
Egen uppllysning	Kundnöjdhetsundersökning	7-8		

Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

Till bolagsstämman i Bliwa Livförsäkring, ömsesidigt, org.nr 502006-6329

UPPDRAG OCH ANSVARFÖRDELNING

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten för år 2017 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

GRANSKNINGENS INRIKTNING OCH OMFATTNING

Vår granskning har skett enligt FARs rekommendation RevR 12 Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten. Detta innebär att vår granskning av hållbarhetsrapporten har en annan inriktning och en väsentligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisionssed i Sverige har. Vi anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för vårt uttalande.

UTTALANDE

En hållbarhetsrapport har upprättats.

Stockholm
Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

Morgan Sandström
Auktoriserad revisor

Bliwa Livförsäkring, ömsesidigt
Styrelsens säte: Stockholm
Postadress: Box 5125, 102 43 Stockholm
Besöksadress: Biblioteksgatan 29
Telefon: 08-696 22 80 • Fax: 08-696 22 92
Organisationsnummer: 502006-6329
E-post: info@bliwa.se • Hemsida: www.bliwa.se