



20

21

**Bæredygtighed
og LB Forsikring A/S**

Indhold

Et fællesskab med omtanke	3	Bæredygtigt arbejdsliv	13	God selskabsledelse	19
Vores fællesskab	4	Trivsel	13	Antikorruption	19
Vores tilgang	5	Arbejdsmiljø	13	Whistleblower	19
Værdigrundlag	5	Løn og arbejdsforhold	13	Sundhedstjek	19
Strategi og drøm	5	Medarbejderomsætning	14	Kønsdiversitet	19
Politik	5	Sygefravær	14	Styrket demokrati	20
Organisering	5	Repræsentation og organisering	14	Ansvarlig leverandørstyring	20
Terminologi	6	Godt image	14	Porteføljestyling	20
Væsentlighed	6	Kønsdiversitet	14	Datasikkerhed	20
ESG Nøgletal	8	Diskrimination	14	Risici på området	22
Medlemmer	10	Særligt i 2021	15	Investeringer	23
Tilfredse medlemmer	10	Fokus 2022	15	Vi skal investere ansvarligt	23
Fællesskab betaler sig	10	Risici på området	15	Vi skal investere fremtidssikkert	23
Høje erstatninger og lave omkostninger	10	Klima og miljø	16	Vi tror på dialog	24
Undgå skader	11	Klimaregnskab	16	Investeringer og EU taksonomien	24
Få klager	12	Energieftersyn og 'smart hus'	16	Resultater i 2021	25
Ligebehandling	12	IT-udstyr	17	Fokus i 2022	25
Risici på området	12	Bæredygtighed i produkter og services	17	Noter	26
		EU-taksonomien	18	Kontakt	26
		Risici på området	18		

Rapporten her udgør den selvstændige redegørelse for selskabets samfundsansvar i henhold til Bekendtgørelse om finansielle rapporter for forsikringsselskaber og tværgående pensionskasser §132b og FN Global Compact 'active member' communication on progress (COP) for regnskabsåret 2021.



This is our **Communication on Progress** in implementing the Ten Principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.

We welcome feedback on its contents.

Et fællesskab med omtanke

LB Forsikring er bygget på et ønske om at tage ansvar og passe på hinanden. Det gælder både i forhold til vores medlemmer og verden omkring os. Det nære fællesskab og det store fællesskab. Derfor arbejder vi i LB Forsikring på at opfylde nuværende medlemmers behov uden, at det går ud over fremtidige medlemmers muligheder for at opfylde deres. Det gør vi ved at passe godt på det, vi allerede har og ved at vise omtanke for den næste generation.

Det handler om at finde balance mellem forskellige hensyn. Hvad end det handler om klima og miljø, et godt arbejdsliv eller at sikre en god forretning. Vi kan ikke finde balancen uden input fra andre – derfor søger vi altid dialogen med hinanden, med kolleger, medlemmer, samarbejdspartnere og eksperter. Det er ikke altid enkelt; der kan være hensyn, der strider mod hinanden fx. på et område som dataetik, som du kan læse mere om i rapporten her. Derfor vil vi være åbne omkring de problemstillinger vi møder i arbejdet med ansvarlighed, og det er i den ånd, at rapporten skal læses.

Vi kommer ikke uden om, at Covid-19 også har fyldt i 2021, men det er på en måde også blevet et vilkår, som er blevet en del af hverdagen. Både i hjemmet og på arbejdspladsen. Og ofte overlappende.

pende. Derfor har vi været optaget af at understøtte den fysiske og mentale trivsel på arbejdspladsen. Det er vigtigt med et LB i balance, så vi kan hjælpe medlemmerne bedst muligt.

Et andet ufravigeligt tema i 2021 handler om klima. Vi har alle en bunden opgave med at finde ud af, hvordan vi afkobler vækst fra et stigende ressourceforbrug, ligesom vi skal have reduceret CO2-udledningen. Derfor vedtog vi i 2021 en ny klimastrategi for vores investeringer, der skal sikre, at de 9,7 mia. kr, vi investerer, skal flugte med Paris-aftalens mål om at begrænse den globale gennemsnitstemperaturstigning til 1,5 grader i 2030.

2021 var også året, hvor vi meldte ud, at vi vil være det foretrukne forsikrings-selskab på elbil og gav derfor vores forsikringer på elbil en opgradering. Vores ambition er at gøre det så let og attraktivt som muligt for vores medlemmer, at vælge en mere klimavenlig bil, næste gang bilen skal skiftes. Som medlemsejet forsikringsfællesskab er det medlemmernes ønsker og bekymringer, der sætter retning for vores arbejde med bæredygtighed. Medlemseje er en forretningsmodel med indbygget omtanke.

Både elbilsforsikring og målet om klimavenlige investeringer er eksempler på, hvordan vi som forsikringsselskab kan spille en rolle i den grønne omstilling. Derudover er der en klar kobling til vores overordnede drøm om sammen at gøre forsikring overflødig: Det er nemlig bæredygtigt at passe på det, vi allerede har. Og hvis skaden sker: Se det som en anledning til at gøre tingene bedre. Både i forhold til at forhindre, at det sker igen og til at udbedre bæredygtigt. Den tilgang kommer til at fylde mere i vores arbejde de kommende år.

I vores arbejde har vi siden 2018 brugt principperne i UN Global Compact til at guide os, ligesom vi har FN's verdensmål for øje. Det er vigtigt med et fælles sprog og rammer. Af samme grund bakker vi op om EU's nye bæredygtighedstaksonomi samt Forsikring & Pensions branchehenstilling for klimarapportering. Det og meget mere kan du læse mere om i rapporten her.

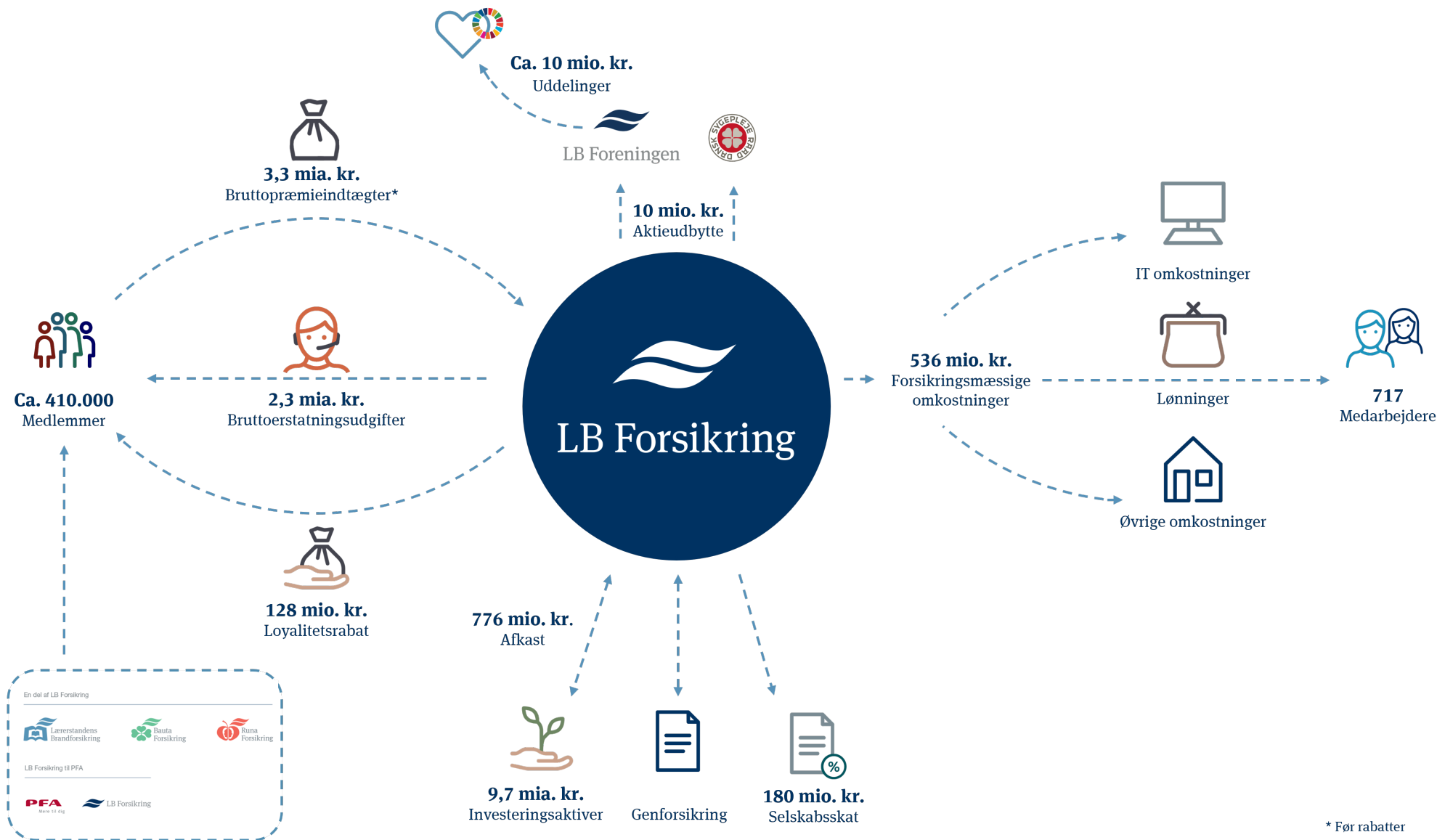
Rigtig god læselyst



Administrerende direktør,
Anne Mette Toftegaard



Vores fællesskab



Vores tilgang

Værdigrundlag

LB Forsikring A/S er ikke et klassisk forsikringselskab, men et forsikringsfællesskab. Vi er nemlig ejet af forsikringstagerne. Og fordi de har en demokratisk stemme, er de ikke bare kunder, men medlemmer, der er sammen om at sikre hinanden.

Vores forretningsmodel og arbejde er centreret om værdierne fællesskab og åbenhed. De er inspirationen i det daglige arbejde, og udgangspunktet for de beslutninger, vi træffer.

Strategi og drøm

I LB Forsikring har målet aldrig været at sælge forsikring, men at sikre hinanden. Fra vores begyndelse i 1880, tror vi stadig på, at fællesskabet skaber den bedste ramme, når det handler om at skabe tillid og passe på hinanden i hverdagen.

Ved at koble vores erfaringer med forsikringskader og teknologi, står vi over for en fremtid, hvor vi har muligheden for at forudse og forhindre mange af de skader, vi kender i dag. Derfor styrker vi vores fokus på at forhindre skader – så vi kan spare hinanden for ulykker og omkostninger.

Og fordi vi ikke har aktionærer, der skal tjene på medlemmerne, kommer det alene dem til gavn, hvis vi kan reducere erstatningsomkostninger, ligesom der kan investeres i at bekæmpe endnu flere skader, før de sker.

Den omstilling sker ikke fra den ene dag til den anden, og vi vil fortsat have fokus på at sikre en god medlemsoplevelse, lavere omkostninger, og vækst i fællesskabet, samtidig med at flere af vores medlemmer ser værdien i at forebygge og forhindre skader sammen med os.

Politik

LB Forsikring har en politik og retningslinjer for samfundsansvar, som beskriver vores holdning og tilgang på området. Politikken integrerer hensyn til menneskerettigheder, sociale forhold, miljø- og klimamæssige forhold samt bekæmpelse af korruption med vores forretningsstrategiske fokus. Den er senest revideret i maj 2021, og godkendt af bestyrelsen. Se politikken [her](#).

I politikken fremgår det blandt andet, at vi ønsker at bidrage til FN's verdensmål, særligt 3, 4, 10, 12 og 13.



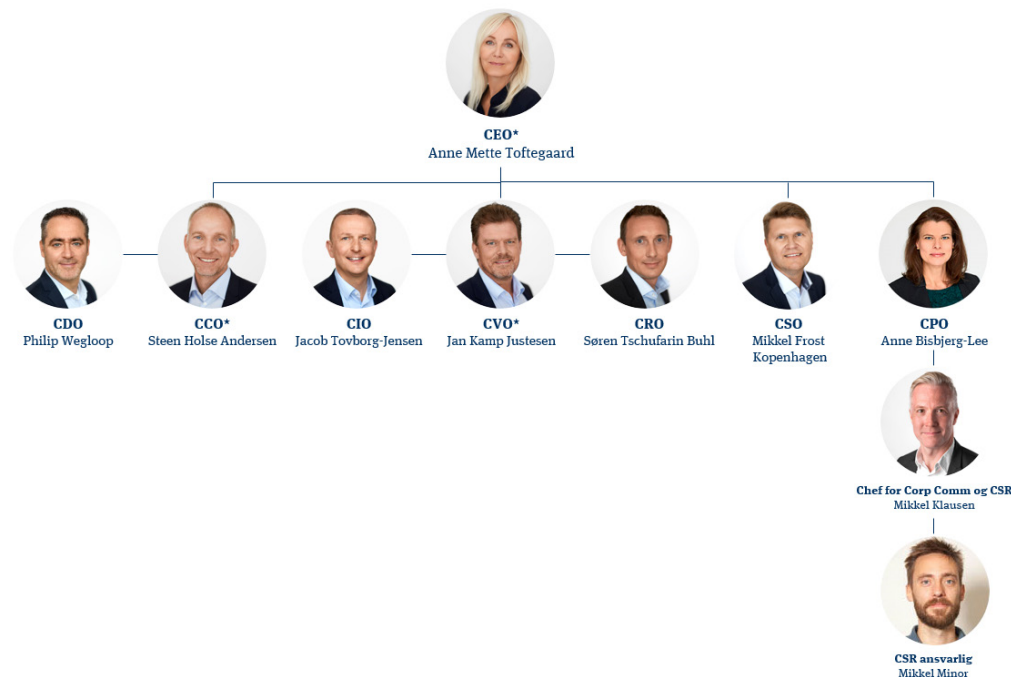
Organisering

Arbejdet med bæredygtighed er forankret i vores CSR-board, der udgøres af koncernledelsen, der hvert kvartal drøfter indsatsen på området. Den daglige koordinering af arbejdet, der vedrører flere funktioner på tværs af organisationen, varetages af LB Forsikrings direktør for HR, Kommunikation & CSR i samarbejde med chefen for Kommunikation & CSR og LB Forsikrings CSR-ansvarlige.

Rapportering

Åbenhed er en bærende værdi i LB Forsikring og i arbejdet med bæredygtighed generelt. Derfor styrker vi løbende vores arbejde med rapportering på området. Rapporten her er et supplement til ledelsesberetningen for vores årsrapport, og dækker perioden fra og med 01.01.2021 til og med 31.12.2021.

I rapporten benytter vi os så vidt muligt af data for en periode på 5 år.



*Direktionen

Årsrapporter og rapporter for bæredygtighed kan altid tilgås på [her](#).

Rapporten er udarbejdet i henhold til 'Bekendtgørelse om finansielle rapporter for forsikringsselskaber og tværgående pensionskasser' §132b. Rapporten indeholder også den lovpligtige redegørelse for dataetik i henhold til §132d. Samtidig fungerer rapporten som FN Global Compact 'active member' Communication on Progress (COP). Rapporten er struktureret ud fra vores egne fokusområder, men kommer rundt om alle forholdene beskrevet i §132b eller FN Global Compact. Derudover afrapporteres i rapporten på Forsikring & Pensions (F&P) branchehenstilling for klimarapportering, EU-taksonomien, samt Danske Revisorer (FSR) m.fl. vejledning for ESG-hoved- og nøgletal i årsrapporten.

Rapporten er ikke revideret.

Terminologi

I rapporten her bruges samfundsansvar, bæredygtighed og CSR (Corporate Social Responsibility) synonymt. Du vil også møde termen ESG, der dækker over Environmental, Social og Governance forhold. ESG bruges primært i relation til kategorier af ikke-finansielle nøgletal,

herunder på investeringsområdet, men kan ligeledes opfattes som overlappende. Når alt kommer til alt, er det afgørende ikke, hvad vi kalder tingene, men at vi har en fælles forståelse for værdierne, tilgangen og ikke mindst handlinger og resultater.

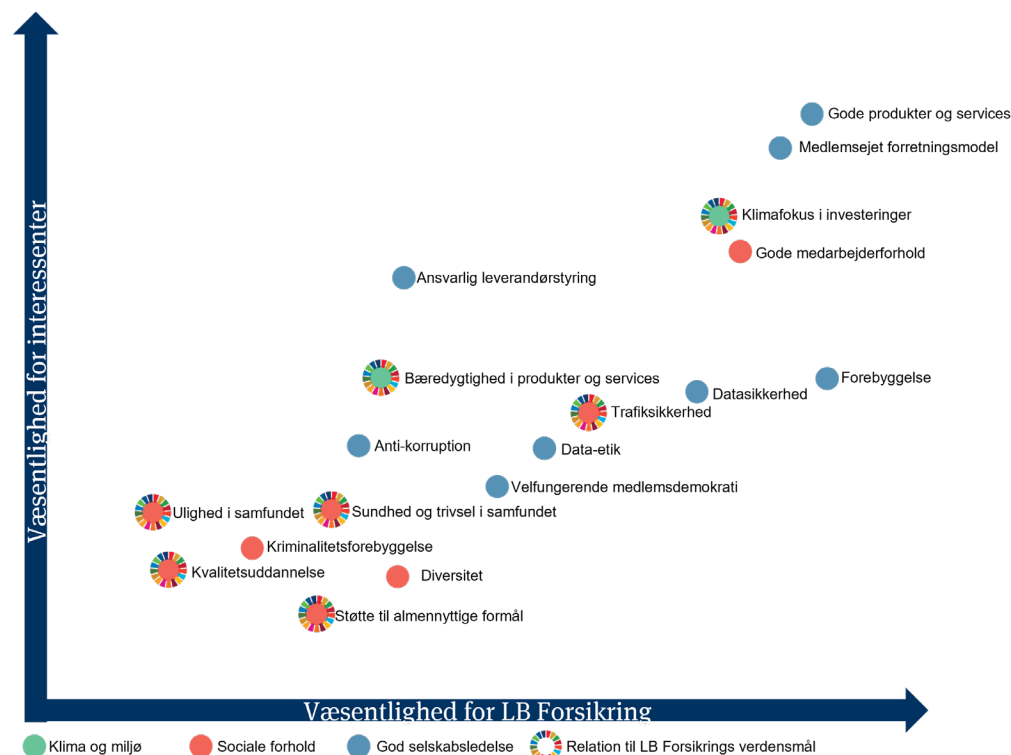
Væsentlighed

En vigtig del af arbejdet handler om at håndtere områder, hvor vi og vores interessenter vurderer, at vi har et særligt ansvar eller potentiale for at bidrage til forandring. Det gælder ikke mindst forhold, hvor LB Forsikring kan have en negativ påvirkning på områderne miljø, klima, sociale forhold og medarbejderforhold, menneskerettigheder, antikorrupition og bestikkelse; enten som direkte følge af vores egne forretningsaktiviteter eller indirekte i kraft af vores leverandører, investeringer og øvrige samarbejdspartnere. I rapportens enkelte afsnit kan du læse mere om de væsentlige risici, der er identificeret i relation til det pågældende område.

I LB Forsikring har vi løbende dialog med samarbejdspartnere og særligt medlemmer og medarbejdere, der er med til at sætte retning på området, og de bliver årligt bedt om at vurdere bæredygtighedsarbejdet og prioriterer

de temaer, som de finder væsentlige. Resultatet kan ses i skemaet her. Jo højere et emne et placeret på begge akser, des vigtigere.

Vi vil i 2022 foretage en mere systematisk væsentlighedsanalyse i samråd med prioriterede interessenter og lave en mere udtømmende liste med emner for at identificere særligt vigtige indsatsområder.



	Medlemsforhold	Bæredygtigt arbejdsliv	Klima og miljø	God selskabsledelse	Ansvarlige investeringer
Læs mere side	10-12	13-15	16-18	19-22	23-25
Relation til FN Global Compact	Princip 1 og 10	Princip 3, 4, 5, 6 og 7	Princip 7, 8 og 9	Princip 1-10	Princip 1-10
Relation til §132b	Sociale forhold og menneskerettigheder	Sociale forhold og medarbejderforhold	Miljø og klima	Miljø og klima, sociale forhold, medarbejderforhold, menneskerettigheder, antikorrupition og bestikkelse	Miljø og klima, sociale forhold, medarbejderforhold, menneskerettigheder, antikorrupition og bestikkelse
Mål og resultater 2021	- Fastholde medlemstilfredshed - Flere forhindringsløsninger til medlemmerne - Understøtte medlemmernes valg af grønne biler	- Sygefravær på brancheniveau - Fastholde høj medarbejdertilfredshed - Gennemføre APV med god vurdering	Afdækning scope 3	- Implementere antikorrupitions politik og retningslinjer for gaver og rejse - Implementere politik for dataetik - Sundhedstjek af god selskabsledelse - Screene relevante leverandører og implementere ansvarlig leverandørstyring	- Implementere klimastrategi for investeringer - Udarbejde TCFD for investeringer
Andre aktiviteter		LB i balance og bevægelse	- EU-taksonomi eligibility - Branchehenstilling for klimarapportering		EU-taksonomi eligibility
Mål 2022	10% af medlemmerne har en 'forhindringsløsning' - NPS score på 70 - Omkostningsprocent under 18% 7,5% ↑ medlemmer ift. 2020	- Sygefravær på brancheniveau - Høj medarbejderengagement - Styrket tiltrækning og fastholdelse - Styrket lederuddannelse	- Afdækning af scope 3 - Afdækning af klimadialog med medlemmerne	Udarbejde TFCF for forretningen	Nå ambitionerne for 2022 fra klimastrategien for blandt andet bæredygtige investeringer og fossile investeringer
Risici	- Forkert håndtering af data - Forkert håndtering forsikrings-sager	Manglende trivsel, fastholdelse og rekruttering	- Negativ påvirkning gennem investeringer - Negativ påvirkning gennem leverandører	- Manglende efterlevelse af lovgivning, egne værdier, politikker og retningslinjer, særligt ift. IT-sikkerhed, dataetik samt antikorrupition - Negativ påvirkning gennem leverandører	Manglende efterlevelse af vores principper og investeringspolitik blandt forvaltere
Politikker og retningslinjer	- Politik for samfundsansvar - Privatlivspolitik - Politik for Dataetik	- Politik for samfundsansvar - Medarbejderpolitik - Politik om forebyggelse og håndtering af krænkende handlinger - Adfærdskodeks for leverandører	- Politik for samfundsansvar - Forretningsgang og kodeks for ansvarlig leverandørstyring	- Politik for samfundsansvar - Politik for compliance - Politik for anti-korrupition - Politik for it- og informationssikkerhedsområdet - Forretningsgang og kodeks for ansvarlig leverandørstyring - Politik om forebyggelse og håndtering af krænkende handlinger - Politik for Dataetik	Politik for ansvarlige investeringer
Ledelse og systemer	Medlemstilfredsundersøgelser	- MTU - APV - Samarbejdsudvalg - Arbejdsmiljøudvalg	Porteføljestyling	- Whistleblower ordning - Leverandør screening - Compliance forum - Riskokomité	- Screening og afrapportering - Investeringskomité
Årlig vurdering af væsentlige risici					
Organisering og forankring	- Medlemsoplevelsen - Digital medlemsoplevelse, pris, produkt og marked - LBeta	HR	- Facility Management - Produkt - Investering - Indkøbere - Digital medlemsoplevelse, pris, produkt og marked	- Risikostyring og jura - Bestyrelses – og ledelsessekretariat - Indkøbere	Investering

CSR-board / CSR-funktionen

● Næst ● Ikke næst ● Afventer/igangværende

ESG Nøgletal

Environment – Klima og miljødata

	Enhed	Branche	Mål 2022	2021	2020	2019	2018	2017
CO ₂ e, scope 1 * ¹	Ton	NA	NA	13	10	0	0	0
CO ₂ e, scope 2 * ²	Ton	NA	NA	59	67	89	94	NA
Energiforbrug (el og varme)* ³	GJ	NA	NA	7133	7939	8845,3	8241,4	NA
Vedvarende energiandel, indkøbt* ⁴	%	NA	NA	40	45	34	25	NA
Vedvarende energiandel, Egenproduceret*	%	NA	NA	0	0	0	0	0
Investeringernes CO2 aftryk								
Scope 1+2 ⁵	Ton	NA	NA	NA	43.091	NA	NA	NA
Scope 1+2+3 ⁶	Ton	NA	NA	NA	187.979	NA	NA	NA
CO2-aftryk * ⁷	Ton/mio. kr.	NA	NA	NA	26	NA	NA	NA
Vandforbrug ⁸	m ³	NA	NA	2699	3849	5692	6139	NA
Dialoger om energiforbedringer m.m. i forbindelse med kundecontakter * ⁹	Antal	NA	NA	0	NA	NA	NA	NA
Skadeforebyggende omkostninger ¹⁰ *	Mio. kr.	NA	45	21,7	11,6	NA	NA	NA

Klik på det enkelte område for uddybning af nøgletallet.

For definitioner og metode, se **Noter** bagerst i rapporten.

NA = ikke tilgængelig

*angiver datapunkter omfattet af F&P branchehenstilling for klimarapportering.

Social – sociale data

Medarbejderforhold

	Enhed	Branche	Mål 2022	2021	2020	2019	2018	2017
Fuldtidsarbejdsstyrke ¹¹	FTE	NA	NA	717	732	678	656	625,9
Kønsdiversitet for alle medarbejdere ¹²	% kvinder	46	NA	55	55	58	60	59
Kønsdiversitet for alle ledere ¹³	% kvinder	30	40/60-60/40	52	45	49	50	48
Lønforskel mellem køn ¹⁴	Gange	NA	NA	1,2	1,2	NA	NA	NA
Medarbejderomsætningshastighed ¹⁵	%	15,4	Branche >	15,1	9,1	9,1	NA	NA
Sygefravær ¹⁶	% (dage)	2,8 ¹⁷	Branche >	3,2	2,9	3,8	3,1	3,8
Medarbejdertilfredshed – arbejdsglæde ¹⁸	Indekspoint	77	Branche <	74	NA	82	81	78
Diskriminationssager ¹⁹	Antal	NA	NA	0	0	0	0	0
Medlemmer								
Fastholdelse af kunder ²⁰	%	NA	NA	95	95	95	90	95
Combined ratio (før loyлитetsrabat) ²¹	%	87,7	97-98	92,2	89,0	97,9	96,3	93,5

Governance – ledelsesdata

	Enhed	Branche	Mål 2022	2021	2020	2019	2018	2017
Bestyrelsens kønsdiversitet ²²	% underrepræsenteret køn	NA	1/3 <	44	44	22	22	25
Tilstedeværelse på bestyrelsesmøder ²³	%	NA	NA	98	96	93	85	91
Lønforskel mellem CEO og medarbejdere ²⁴	Gange	NA	NA	8	8	NA	NA	NA

Klik på det enkelte område for uddybning af nøgletallet.

For definitioner og metode, se **Noter** bagerst i rapporten.

NA = ikke tilgængelig

*angiver datapunkter omfattet af F&P branchehenstilling for klimarapportering.

Medlemmer

Vi er et medlemsejet forsikringsfællesskab, skabt af og for medlemmerne. Derfor er medlemmerne omdrejningspunktet for alt, hvad vi gør.

Tilfredse medlemmer

Det er afgørende, at vi har glade medlemmer, og vi benytter forskellige metoder til at evaluere på medlemstilfredsheden. Heriblandt EPSI-målingen, der er en fast tilbagevendende måling, hvor vi kan sammenligne os med andre forsikringselskaber.

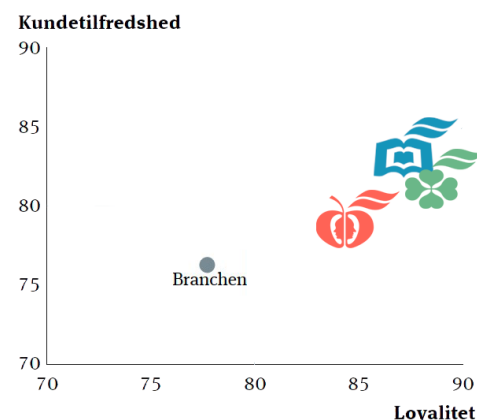
Branchen har i 2021 oplevet en fremgang på 0,7 point. Både Runa og Bauta Forsikring har oplevet en mindre fremgang, mens Lærerstandens Brandforsikring er gået tilbage med 0,6 point, men det til trods stadig ligger øverst blandt de større landsdækkende forsikringselskaber.

Udover medlemstilfredshed, har vi i 2021 sat et mål for vores Net Promoter Score (NPS) for Lærerstandens Brandforsikring. Undersøgelsen foretages af Loyalty Group. NPS er et udtryk for, hvor mange der vil anbefale os. Her har vi et mål om at gå fra en score på 67 til 70 i 2022.

Fællesskab betaler sig

Når det går godt for forretningen, skal det komme forsikringstagerne til gode. Den gensidighed er en grundlæggende tanke i vores forretningsmodel, og derfor kan bestyrelsen årligt beslutte at give en loyalitetsrabat baseret på, hvor lang tid man har været medlem, og hvor mange forsikringer man har hos os.

I år har vi sendt 134 mio. kroner tilbage til medlemmerne. Og bestyrelsen har allerede besluttet, at vi i 2022 vil sende 250 mio. kroner tilbage.



Høje erstatninger og lave omkostninger

Combined ratio er et nøgletal i forsikringsbranchen, der udtrykker forholdet mellem indtægter fra forsikringspræmierne på den ene side og erstatningsudgifter samt administrationsomkostninger på den anden side.

Vores målsætning er at ligge på en combined ratio på 97-98% før udbetalingen af loyalitetsrabat. Set over de sidste 5 år ligger combined ratio på 92,1. Forventningen for 2022 er 97-98%.

I 2021 har vi en bruttoerstatningsprocent på 74,5%. Vi har i 2022 en forventning om at lande på 80%.

For 2021 er vores omkostningsprocent på 16,4%. Målet for 2022 er 17,5-18,5%.

Priser vundet 2021



Bedste digitale kundeløsninger

W Wilke
FWINSIGHT



FinansImage

W Wilke
FWINSIGHT



Mest loyale medlemmer



Undgå skader

Udover at styrke og udbygge vores eksisterende tilbud, har der i 2021 været fokus på initiativer, der kan hjælpe medlemmerne med at undgå skader. Samlet set er det et mål for arbejdet, at 10% af vores medlemmer gør brug af en eller flere af vores løsninger til at forhindre skader i 2022.

Bilist+

I 2020 satte vi gang i et af de største pilotforsøg i Danmark med registrering af kørselsmønstre, og udstyrede 5.000 medlemmer med en app, der giver dem feedback på deres kørsel. Gennem 2020 og 2021 har appen, kaldet Bilist+, registeret brug af mobiltelefon under kørsel, hårde opbremsninger og kraftige accelerationer, som er udregnet til en score, der viser, hvor gode bilisterne er til at køre opmærksomt og sikkert i trafikken. En god score udløser en rabat på selvrisikoen hos deltagerne i pilotforsøget. De mange deltagere har nu kørt mere end 30 mio. kilometer med Bilist+, og idéen med at belønne bilister for ikke at bruge deres telefon under kørslen, ser ud til at virke. Brug af telefonen under kørsel er reduceret med næsten 50%, viser de foreløbige data. Håbet er, at den viden og teknologi kan udbredes til flere og give mere sikkerhed i trafikken.

Leakbot

Vandskader er ubehagelige og besværlige, og derfor vil vi gerne forhindre dem. Første skridt på vejen, er at opdage dem i god tid. Det er tanken bag LeakBot: En lille intelligent vandalarm, der holder øje med uregelmæssigheder og advarer dig via en app, hvis der er lækage et sted på dine vandrør. På den måde kan du også forhindre vandspild fra VVS-installationer, der står og drypper.

I 2021 begyndte vi en pilottest af LeakBot sammen med 1.000 medlemmer for at finde ud af, hvor meget løsningen reducerer vandskader fra rørinstallationer.

Nyt videnscenter

For at nå i mål med vores vision om at gøre forsikring overflødig ved at forhindre skader, er det afgørende, at vi skaber de rigtige indsigter, sætter data i anvendelse og har øje for nye teknologiske muligheder og partnerskaber. Derfor har vi i 2021 etableret et helt nyt videnscenter, der skal hjælpe med at finde frem til løsninger, der kan hjælpe vores mere end 400.000 medlemmer til at forhindre skader, før de sker. Blandt de første projekter har Videnscenter for Forhindring blandt andet etableret et samarbejde med DTU, der skal skabe mere viden om klimatilpasning og adfærd.



Få klager

I LB forsikring møder vi medlemmerne med tillid, og vi vil strække os langt for at dække skader fremfor at give afslag. Men vi skal samtidig passe på fællesskabets penge. Med mange tusinder forsikringssager om året, kan der opstå uenigheder, ligesom vi kan begå fejl. Derfor har vi klare processer for klagesager og ofte findes en løsning. I de tilfælde, hvor vores klagehåndtering og mægling ikke finder en løsning, kan medlemmerne vælge at klage til Ankenævnet for Forsikring (se tabel). Af skemaet fremgår sager, der er bragt for Ankenævnet for Forsikring. Der er tale om 2020-tal, da tal for 2021 ikke var tilgængelige ved rapportens udgivelse.

	Markedsandel	Andel af klager % (antal)	Helt eller delvist medhold til klager % (branche)
Hus-, indbo-, og bilforsikring	9,8	7,2 (31)	9,7 (21,0)
Ulykkesforsikring	9,5	2,7 (7)	14,3 (19,3)
Rejsesforsikring	NA	8 (6)	0,0 (20,0)

Samlet har vi blot 4 sager i de beskrevne kategorier, hvor Ankenævnet har givet klager helt eller delvist medhold. I alle sager, hvor der er uenigheder, er det vigtigt for os at afdække årsagen, så vi kan bruge den viden til intern undervisning og kommunikation, så vi undgår lignende situation. I sidste ende kan det føre til en eventuel justering af vores produkter og services.

Det er et mål for os, at vi vedbliver med at have en lav andel af klager set i forhold til vores markedsandel. Vi forventer lignende tal for 2022.

Ligebehandling

Sammen med 19 andre forsikrings- og pensionsselskaber blev vi i 2020 bedt om en redegørelse til Finanstilsynet. Anledningen var en række sager, hvor kvinder havde fået uretmæssige afslag på dækning fra deres sundhedsforsikring. I 2021 modtog vi og 14 andre selskaber et bødeforelæg. For vores vedkommende udgjorde det 275.000 kroner, som vi accepterede. Vi har aldrig haft intentioner om, at nogle af vores medlemmer skulle tilbydes en anden dækning, og beklager, at vi har haft forsikringsvilkår, der kan have medført forskelsbehandling ved graviditet eller fødsel. Vi ændrede vores vilkår og skadebehandling allerede i efteråret 2020, og gennemgik tidligere skadesager for at vurdere, om vi kunne finde sager, hvor følger af graviditet og fødsel var dækket anderledes end tilsigtet. Vi identificerede få sager, og har kontaktet medlemmerne. Vi har efterfølgende kontaktet over 400.000 medlemmer for at sikre, at alle medlemmer, der potentielt kunne være berørt af de tidligere vilkår, ved, at de kan henvende sig til os. Det har ført til få henvendelser, som alle er vurderet, og der er blevet udbetalt erstatning/godtgørelse i det omfang, vores medlemmer er blevet behandlet i strid med ligebehandlingsreglerne. Vi betragter sagen som afsluttet.

Risici på området

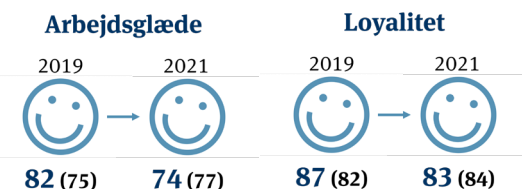
Risici på området omhandler primært risikoen for fejlagtig håndtering af forsikringssager, samt forkert håndtering af persondata. Derfor har vi stort fokus på sikre, at medarbejderne ikke agerer i strid med vores værdier og politikker på området. Gennem uddannelsesaktiviteter og intern kommunikation sikrer vi, at medarbejderne efterlever relevante politikker, retningslinjer og arbejdsgange. Medlemmerne har generelt en høj tilfredshed, og har været vant til billige test-vindende forsikringer. Vi ser dog en øget risiko for, at konkurrenter i stigende grad laver såkaldt mikrotarifiering, hvor vores model med medlemseje med solidariske principper, uden individuelle rabatter og ens vilkår kan komme under pres. Derfor er det afgørende, at vi er tydelige omkring de værdier, der har gjort LB Forsikring til det stærke fællesskab, det er i dag.

Bæredygtigt arbejdsliv

Ud over at være et forsikringsfællesskab er LB Forsikring også et arbejdsfællesskab for over 700 mennesker – og hvad end man er medlem eller medarbejder, er det afgørende, at vi passer på hinanden og skaber værdi for den enkelte og fællesskabet.

Trivsel

For at kunne møde medlemmerne med overskud, er det vigtigt, at der er god trivsel i vores organisation. Samtidig er det vigtigt at kunne tiltrække og fastholde de rigtige kolleger. Og sidst men ikke mindst fortjener alle et godt og meningsfyldt arbejdsliv. Derfor gennemfører vi ca. hvert andet år en medarbejdertilfredsundersøgelse (MTU), så vi har en indikation på arbejdsglæde og loyalitet. Målet er at fastholde begge parametre over brancheniveau.



Som det fremgår i () er den generelle score i branchen steget, mens vi er gået tilbage, hvilket betyder, at vi for første gang i mange år ligger under brancheniveau.

Faldet tilskrives de mange store forandringer vores arbejdsplads har gennemgået de sidste to år. Kulturen i LB Forsikring har altid været præget af stor sammenhængskraft og fællesskab, men kombinationen af covid-19, flytning af hovedsæde, omstruktureringer i forlængelse af ny strategi og mange nye fokusområder har været udfordrende. For at sikre, at der bliver arbejdet videre med indsigterne fra undersøgelsen, har alle ledere udarbejdet handlingsplaner for deres områder, ligesom vi indfører en lederuddannelse.

Det er målet, at arbejdsglæde og loyalitet igen skal ligge over brancheniveau, og vi har valgt at gennemføre en ny medarbejdstilfredsundersøgelse allerede igen i 2022, ligesom vi regner med at indfører løbende 'puls'-målinger.

Arbejdsmiljø

Vi har i 2021 foretaget en arbejdspladsvurdering (APV), der for første gang gælder vores nye domicil. APV'en er medarbejdernes vurdering af det fysiske og psykiske arbejdsmiljø, og er et værdifuldt redskab i et sikre de bedst mulige rammer. På en skala fra 1-5, hvor 5 er bedst, var den samlede vurdering af arbejdsmiljøet 4,1. Det er stigning på 0,4 siden 2018, hvor scoren var 3,7. Resultaterne af undersøgelsen er blevet behandlet i vores arbejdsmiljøudvalg.

Målet frem mod 2025, hvor vi igen laver en APV, er at fastholde den gode vurdering.

Løn og arbejdsforhold

De fleste medarbejdere i LB Forsikring er omfattet af overenskomsten mellem Finanssektorens Arbejdsgiverforening (FA) og Forsikringsforbundet. Ledere og studentermedhjælpere ansættes udenfor overenskomst, da de ikke er omfattet af denne. Det drejer sig om 75 ledere og 43 studentermedhjælpere, i alt 118 medarbejdere. Lønnen fastsættes med udgangspunkt i kompetencer og arbejdsopgaver. Derudover har vi en række medarbejdergoder som sundhedsprogrammer, zoneterapi, massage i arbejdstid, kantine med sund mad, sommerhusordning samt diverse medarbejderrabatter.



Medarbejderomsætning

Som følge af omorganisering, tilknytning af nye kompetencer og stor efterspørgsel på dygtige medarbejdere, har vi set en stigning i medarbejderomsætningen.

2021

15,1%



2020

9,1%

Et højt tal kan være udtryk for en arbejdsplads i udvikling, eller manglende evne til at fastholde. Et lavt tal kan være udtryk for en tryk arbejdsplads, eller manglende dynamik. Derfor siger tallet ikke noget i sig selv, men skal sættes ind i en større kontekst. Vi har i dag ikke et mål om et bestemt niveau, men holder løbende øje med tallet.

Sygefravær

Vi kan alle blive ramt af sygdom, og så er det vigtigt, at man passer på sig selv og sine omgivelser. I LB Forsikring har vi et mål om at ligge under niveau for det gennemsnitlige sygefravær i branchen. Vi har i år oplevet en let stigning i sygefravær fra 2,9 til 3,2, men pga. af covid-19, der har haft stor indvirkning på hverdagen, skal tallene for 2021 tages med forbehold.

Repræsentation og organisering

Medarbejdere i LB Forsikring er dækket af overenskomsten mellem Forsikringsforbundet og Finanssektorens Arbejdsgiverforening, dog med undtagelse af ledere, enkelte specialister og studentermedhjælpere.

Der er tre medarbejderrepræsentanter i LB Forsikrings bestyrelse. De sidder for en periode på fire år. Der var senest valg i 2020.

Arbejdet med medarbejderforhold er forankret i HR-afdelingen. Relevante risici, politikker, aktiviteter og nøgletal på området drøftes løbende med ledelse og de faglige repræsentanter i regi af vores samarbejdsudvalg, der mødes fire gange årligt, samt i vores i arbejdsmiljøudvalg, der mødes tre gange årligt.

Godt image

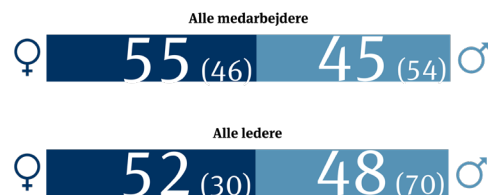
I en undersøgelse af mediet Finanswatch blev LB Forsikring i 2021 kåret som den arbejdsplads med det 2. bedste image blandt medarbejderne i forsikringsbranchen.



Medarbejderimage
FINANSWATCH

Kønsdiversitet

Vi har i mange år haft en god kønsdiversitet blandt ledelse og medarbejdere. Det til trods for, at vi aldrig har haft indsatser på området, som mål, kvoter, diversitetsprogrammer og lignende. Vi tror på, at vores forretningsmodel, gode værdier og et meningsfuldt formål, har skabt en kultur, der fordrer mangfoldighed.

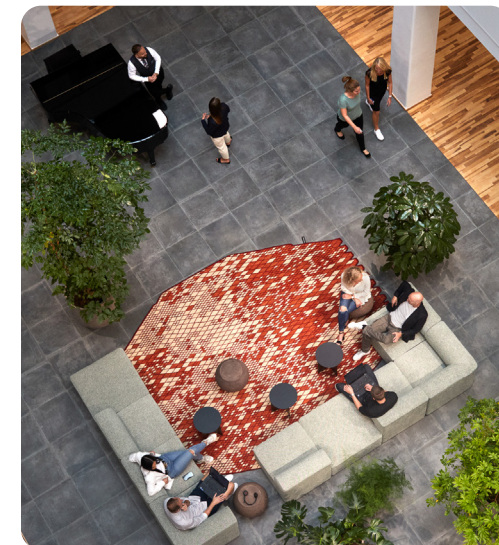


Som det fremgår af tallet i () har vi en mere lige fordeling end branchen. Det forventes fastholdt, og derfor har vi ikke udarbejdet en politik eller måltal på området. I vores samarbejdsudvalg holder vi øje med udviklingen i kønsfordelingen samt den kønsopdelte lønstatistik, hvor vi benytter både af Finanssektorens Arbejdsgiverforenings metode samt vores egen for at få et nuanceret billede af udviklingen.

For kønsdiversitet i øverste ledelse (Bestyrelsen) se afsnittet om **God selskabsledelse**.

Diskrimination

Vi har nultolerance for mobning, sexisme, sexchikane og generelt krænkende adfærd. Selvom vi ikke har haft sager på området (se **note 19**), har vi i år valgt at samle vores regler og sanktioner ift. krænkende adfærd i én politik, som indgår i vores medarbejderhåndbog. Der skal ikke være tvivl om, hvad vores holdning og retningslinjer er, hvis der opstår situationer med krænkende adfærd. Fx understreges det, at alle har mulighed for at rapportere krænkende adfærd anonymt til en ekstern whistleblower-ordning. Vi har i 2021, ligesom foregående år, haft nul diskriminationssager.



Særligt i 2021

Ligesom i 2020, har vi selvfølgelig været optaget af at sikre, at covid-19-pandemien ikke har påvirket det fysiske og psykiske arbejdsmiljø som følge af sundhedsrisici og hjemsendelser. Derfor har vi haft fokus på at sikre klar kommunikation og retningslinjer i forbindelse med hjemsendelser, og på at understøtte gode rammer for hjemmearbejde.

Vi har i 2021 haft særligt fokus på bevægelse og mental trivsel i erkendelse af, at hverdagen i LB og med hjemmearbejde er præget af stillesiddende arbejde, ligesom samhørighed i perioder med hjemsendelse har været under pres. Derfor har vi igangsat 'LB i balance og bevægelse', der giver mulighed for at deltage gratis i forskellige motionstilbud som fitness, yoga og mindfulness. Og i perioder med hjemsendelse har der været arrangeret online aktiviteter, ligesom der er delt tips og tricks, der skal skabe mere fysisk aktivitet og mental ro i hverdagen.

Ny hjemmearbejdsordning

2021 bød på introduktionen af 3+2: Vores nye hjemmearbejdsordning. Den giver vores ansatte mulighed for at arbejde hjemmefra to dage om ugen. Vi ønsker at være en arbejdsplads med stor fleksibilitet i arbejdslivet, og under covid-19 har vi oplevet stor opbakning til hjemmearbejdet blandt medarbejdere og ledere. Ordningen, der gælder for alle, hvor det er foreneligt med arbejdet, giver mere fleksibilitet, og gør det nemmere at tilrettelægge arbejde og fritid. 473 medarbejdere gør brug af ordningen.

Fokus 2022

Vi har i løbet af 2021 afviklet en kultur-stafet, hvor medarbejdere i fællesskab satte ord på den kultur, vi har og ønsker til vores arbejdsplads fremadrettet. Det arbejde munder i en såkaldt employer value proposition (EVP), der sætter rammen for det særlige, vi tilbyder hinanden og nye kolleger. 2022 bliver også året, hvor vi skal lancere vores nye lederuddannelse, der skal sikre at vores ledere har de rigtige værktøjer, til at sikre højt medarbejderengagement og trivsel.

Risici på området

Når det kommer til medarbejderforhold, er de største risici relateret til mistrivsel, herunder diskrimination, stress og dårlige fysiske arbejdsforhold, der kan resultere i sygedage og gøre det svært at tiltrække og fastholde dygtige medarbejdere. Og trivsel er ikke blevet mindre væsentligt i forbindelse med covid-19. Evnen til at tiltrække og fastholde dygtige kolleger må forventes, at være en stigende udfordring, da der er rift om gode medarbejdere.



Klima og miljø

Vi har alle et ansvar for at bidrage til at få løst klimaudfordringer og de miljø-udfordringer en stigende CO₂-udledning og ressourceforbrug fører med sig. Som forsikringsselskab er vi vant til at arbejde med risici og forebyggelse af skader. Og selvom vi måske ikke har en direkte påvirkning, kan vi gennem vores leverandører, investeringer og ikke mindst sammen med vores medlemmer arbejde for at finde løsninger, der sikrer den nødvendige grønne omstilling.

Klimaregnskab

Forudsætningen for at kunne bidrage bedst muligt til at løse klimaudfordringer er ved at sikre data og skabe åbenhed omkring ens egen belastning. Derfor har vi siden 2018 udarbejdet et klimaregnskab.

	Ton CO ₂ e
CO ₂ e pr. ansat	0,10
CO ₂ e pr. mio. kr. omsætning	0,03
CO ₂ e pr. m ²	0,00

Scope 1

Som kontorvirksomhed har vi ikke væsentlige udledninger relateret til egen produktion i form af direkte emissioner. Den eneste klimabelastning på området relaterer sig til en håndfuld firmabiler, som vi ejer eller leaser.

Scope 2

Som finansvirksomhed, der alene har aktiviteter i Danmark, og med en lejet og energioptimeret kontorbygning, har vi en relativt lille påvirkning på klimaet og miljøet gennem vores drift, der primært relaterer sig til vores energi- og vandforbrug. Vores indirekte emissioner, der udgøres af vores varme- og elforbrug, har i 2021 været påvirket af, at mange har arbejdet meget hjemme som følge af covid-19.

Vedvarende energiandel

Det bedste er selvfølgelig at reducere sit forbrug, dernæst at producere egen vedvarende energi, og i sidste ende forpligte ens energileverandør til at sikre CO₂-neutral og vedvarende vindenergi svarende til virksomhedens forventede årlige forbrug. Selvom vi i LB Forsikring har investeringer i vedvarende energi, kan den ikke tælles med som egenproduceret. Derfor har vi forpligtet Norlys Energi A/S til at købe og annullere

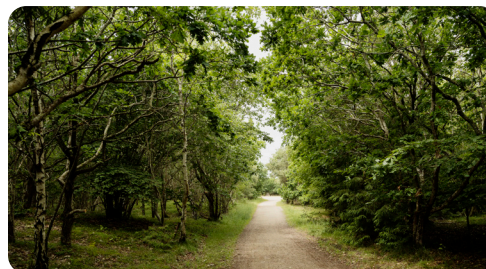
klimacertifikater fra Vindpark Overgaard svarende til vores forventede årlige elforbrug på 805.157 kWh. Vi kompenserer ikke for vores varmekonsum. Men er i gang med at se på, hvordan vi kan kompensere for vores samlede scope 1 og 2 udledning.

Scope 3

Vi er bevidste om, at vores største udledning af CO₂ ligger i scope 3. Vi har i dag ikke data på vores 'indirekte emissioner' upstream og downstream. Vi forventer at lave en analyse heraf i 2022. I 2021 har vi beregnet vores CO₂-udledning for vores investeringer. Resultatet kan ses i afsnittet om **vores investeringer**.

Afgrænsning

Vi har ikke medtaget data fra en række sommerhuse, som medarbejdere kan leje, ligesom vi ikke har medtaget data for aktiviteter i forbindelse med vores skovselskaber i Baltikum, da datakvaliteten er mangelfuld.



Energieftersyn og 'smart hus'

Vi fik i starten af 2021 resultatet af det lovpligtige energi-eftersyn. Kortlægningen af energiforbruget viser, at 95% af energien går til bygningsdrift til vores eneste kontor, der er en lejet domicilejendom. De resterende 5% går til transport, fordelt på 8 leasede firmabiler. Rapporten peger på, at vi ved at skifte til elbiler, kan reducere energiforbruget til transport med 50%. Da ejendommen er totalrenoveret og optimeret i 2019, fandt rapporten, at der ikke kan findes energibesparelser på de normale områder som belysning, ventilation, pumper, vinduer mv. I stedet foreslås det blandt andet at etablere solceller, der er blevet undersøgt, og det viste sig ikke muligt grundet tagkonstruktionen. Derudover er vi sammen med Elforsk, DTU, NCC, PensionDanmark og Emcon ved at udvikle en ny metode til bygningsdrift ved såkaldt smartstyring. Som en del af projektet har vi sat over 200 sensorer op i 37 forskellige 'enheder'. Sensorerne måler og vurderer data for bl.a. indeklima, el, varme, vand og vvs. Herudover inddrager en vejstation på taget data fra vejret. På Amerika Plads vurderer vi, at vi foreløbigt har sparet 400.000 kr. og 40 tons CO₂ årligt siden 2020.

IT-udstyr

Som kontorvirksomhed, har vi et stort forbrug af IT-udstyr, der løbende udskiftes. Derfor har vi indgået en aftale med en aftager af IT-udstyr om genanvendelse, og i 2021 sørgede vi for, at 100 ud af 106 PC'ere, der blev skiftet i LB Forsikring, blev solgt til videresalg. De sidste var desværre så beskadiget, at de ikke kunne repareres og genanvendes. Bortskaffelsen sker miljømæssigt forsvarligt. Alle genanvendte computere renses for data, så IT-sikkerheden er i orden.

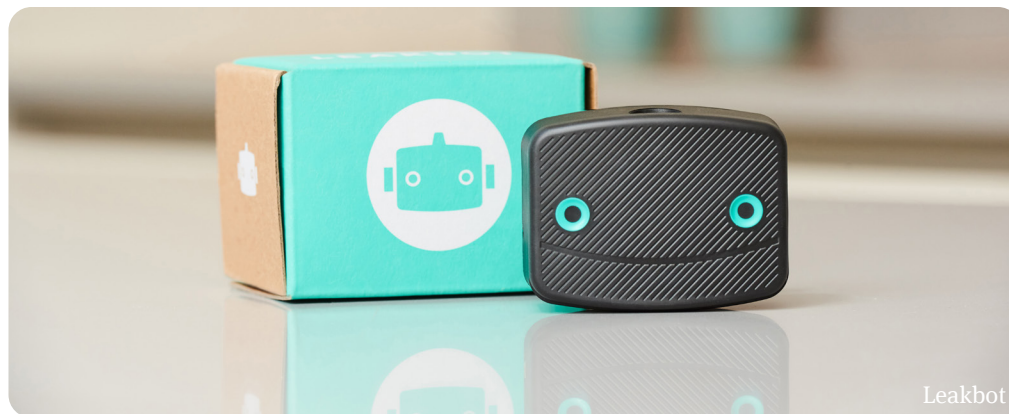
Bæredygtighed i produkter og services

Grønne biler

I vores medlemsundersøgelser fylder klimaudfordringen. Derfor har vi i 2021 gjort det lettere for medlemmerne at vælge en elbil. Vi lancerede nemlig ny elbilforsikring, som giver 35% prisfald på små og mellemstore elbiler samt nye og forbedrede vilkår til elbilejere. Forsikringen blev kort tid efter kåret Bedst i test af Forbrugerrådet TÆNK. I 2021 indgik vi også et nyt samarbejde med Spirii, så vi kan tilbyde medlemmerne en attraktiv ladeløsning til elbiler.

Skadeudbedring

Det optimale er selvfølgelig at undgå at skaden sker. Men når den sker, skal vi benytte anledningen til at gøre tingene lidt bedre. Vores egne undersøgelser blandt medlemmerne viser, at 48% siger, de vil have det ”meget godt” eller ”godt” med at få genbrugte ting, som erstatning i en forsikringssag. Og ligesom vores medlemmer er klar, så er vores leverandører også blevet mere opmærksomme på, at det er kan være en god forretning på flere bundlinjer. Fx har vi de sidste par år sparet 50 tons plastik ved at få medlemmernes plastikkofangere repareret i stedet for udskiftet. Siden 2017 har vi repareret minimum 25% af skaderne på kofangere i stedet for at udskifte dem, og i 2020 var tallet af reparationer oppe på 28,2%. Det vigtigste er, at vores medlemmer får en bil tilbage fra værkstedet, hvor skaden er udbedret og sikkerheden er i orden, men hvis det kan klares med en reparation, er der ingen grund til at smide kofangere ud i stedet for at reparerer dem. På den måde kan vi både spare miljøet for overforbrug og medlemmerne for penge.



Klimadialog med medlemmerne

Forsikring og pensionsbranchens fælles interesseorganisation F&P har udarbejdet en branchehenstilling for klimarapportering. Blandt andet skal man redegøre for eventuel dialog med kunder om klimareducerende tiltag fx energiforbedringer, udskiftning af varmekilder m.v. Vi har i dag ikke retningslinjer for klimadialog med medlemmerne, men det fylder stadig en større del af vores medlemsundersøgelser og den generelle dialog, fx ift. kampanjer omkring forebyggelse i nyhedsbreve, på vores hjemmeside og sociale medier. Men der er ikke tale om en struktureret tilgang med målrettede initiativer og tilknyttede mål. Vi vil i 2022 se på mulighederne på området.

Forhindring

Hver gang vi forhindrer en skade, kan vi spare miljøet og klimaet for en belastning, da der ikke skal ske en reparation eller nyanskaffelse. Bæredygtighed er at passe på det, vi allerede har. Og vi ser en klar kobling mellem bæredygtighed og vores ambition om at forhindre flere skader. Fx viser tiltag som Bilist+, at vi kan spille en rolle i at forhindre bilskader, der belaster klimaet, ved at udvikle en app og koble det til en rabat på selvrisikoen. I alt har vi i 2021 brugt 21,7 mio. kr. på at forhindre og forebygge skader. Et tal vi forventer stiger de kommende år, og helt konkret, har vi en ambition om, at minimum 10% af vores medlemmer med udgangen af 2022 skal benytte sig af en eller flere af vores forhindringsløsninger som Bilist+ og Leakbot.

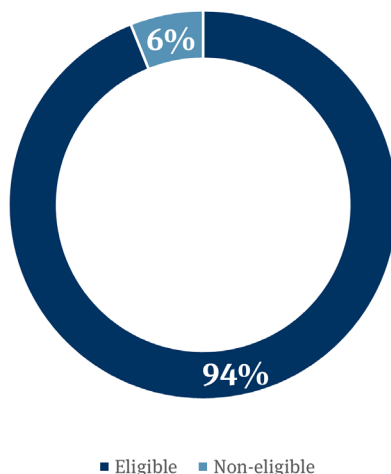
EU-taksonomien

EU har en målsætning om at blive det første klimaneutrale kontinent ved at afkoble økonomisk vækst fra et stadig stigende ressourceforbrug. Det kræver en systemisk omstilling, og derfor har EU vedtaget lovgivning, der skal sikre, at de store pengestrømme i verden understøtter bæredygtig udvikling. Lovgivningen består bl.a. af Taksonomiforordningen, der har til formål at skabe et fælles sprog og definitioner for bæredygtighed på en lang række økonomiske aktiviteter (herunder forsikringsprodukter). For at kunne kalde aktiviteter bæredygtige i henhold til taksonomien, skal man forholde sig til en række klima og miljømål og leve op til en række såkaldte tekniske screeningskriterier. Fra og med 2022 skal virksomheder oplyse, om man har aktiviteter, der er omfattet af taksonomien (eligible/non eligible), og sidenhen hvilke af de omfattede aktiviteter, der er i overensstemmelse med taksonomiens kriterier (aligned/non-aligned).

Omsætning omfattet

I 2021 har vi identificeret de produkt-kategorier, der er beskrevet i taksonomien for at se, hvor stor en del af vores omsætning, der er omfattet af taksonomien.

Som datakilde til at beregne andelen af forsikringsaktiviteter, der er omfattet af taksonomien, har vi anvendt de aktivitetsområder, der benyttes i forbindelse med opgørelserne, som vi benytter i Solvens II arbejde. Oplysningerne om præmier er derfor baseret på eksisterende regnskabsoplysninger for 2021 indsamlet i overensstemmelse med vores reviderede regnskab. Som det fremgår korresponderer LB Forsikrings økonomiske aktiviteter i vid udstrækning med kategorier opgivet i Taksonomiforordningens bilag II. Da lovgivningen er ny, er vurderingerne foretaget efter bedste evne og med de eksisterende data. Efterhånden som vejledninger og tolkning bliver klarere, vil vi styrke vores tilgang.



Eligible aktiviteter	Mio. dkr.	% af totale bruttopræmie
a) udgifter til lægebehandling	111	3
b) indkomstsikring	492	15
c) arbejdsskadeforsikring	0	0
d) motoransvarsforsikring	293	9
e) anden motorforsikring	707	22
f) sø-, luftfarts- og transportforsikring	6	0
g) brand og andre skader på ejendom	1.137	35
h) assistance	287	9
I alt	3.034	94

Vi har endnu ikke set på, hvilke aktiviteter, der er i overensstemmelse med taksonomien, ligesom vi ikke har sat mål for det. Vi vurderer, at langt de fleste af vores produkter bidrager til at nå mindst et af de seks bæredygtighedsmål og ikke forvolder skader mod andre (do no significant harm). Hvis et forsikringsprodukt ikke eksplicit undtager klima-relateret dækning af skader, vurderer vi, at forsikringerne bidrager til modvirkning og/eller tilpasning af klimaforandringerne, og derved kan være i overensstemmelse med taksonomien forudsat, at produktet lever op til de øvrige tekniske screeningskriterier. Det er ikke vores forventning, at vi har produkter, der lever op til alle kriterier de næste par år. Men vi følger udviklingen i arbejdet med taksonomien, og ser på muligheden for at integrere bæredygtighedshensyn i vores produkter og services.

For en gennemgang af vores investeringer i henhold til EU-taksonomien, kan du læse mere i afsnittet om **vores investeringer**.

Risici på området

Når det kommer til vores bidrag, sker det primært gennem vores såkaldte up- og downstream aktiviteter, hvor vi har indirekte påvirkning. Vi mangler på nuværende tidspunkt data, der kan definere, hvor vi sammen med og/eller gennem vores medlemmer og samarbejdspartnere bør sætte ind ift. at reducere CO2-udledning. I forlængelse heraf, er der en omdømme- og ledelsesmæssig risiko forbundet med de stigende og skærpede krav og forventninger, ift. åbenhed om klimaregnskaber og -risici, fx EU-taksonomien og det nye Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD).

God selskabsledelse

Vores forsikringsselskab er baseret på tillid og troen på, at der er sammenhæng mellem værdier og handlinger. Derfor har vi et højt fokus på god forretningsskik, så vi sikrer de rette ledelsesprocesser og et højt informationsniveau omkring vores udfordringer og potentialer.

Antikorruption

I 2020 vedtog bestyrelsen i LB Forsikring en anti-korruptionspolitik, som gælder for alle medarbejdere og ledelsesorganer i LB Forsikring. Alle relevante medarbejdere skal gøres bekendt med politikken og retningslinjer for anti-korruption, herunder regler for gaver, rejser og repræsentation. Målet blev ikke nået i 2021. Arbejdet forventes igangsat primo 2022.

Whistleblower

I forlængelse af vores værdier og i tråd med lovgivning for finansielle virksomheder, har vi en whistleblowerordning, hvor alle medarbejdere anonymt og frivilligt kan indberette ulovlig adfærd eller mistanke herom. Indberetninger kan ske anonymt til et eksternt advokatfirma. Vi har i 2021 udvidet vores whistleblowerordning, så man nu kan indberette overtrædelser af visse områder

af EU-retten, øvrige alvorlige lovovertrædelser eller andre alvorlige forhold. Det er fortsat også muligt at anvende ordningen til indberetning af krænkende adfærd, jf. afsnittet **Diskrimination**. Vi gør jævnligt alle medarbejdere opmærksomme på ordningen, ligesom vi gør opmærksom på de whistleblower-muligheder, der er hos henholdsvis Finanstilsynet og Datatilsynet.

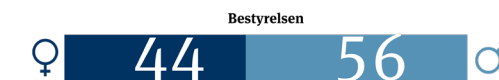
Sundhedstjek

Komiteen for god selskabsledelse udgav i 2020 reviderede anbefalinger for god selskabsledelse. Selvom anbefalingerne primært er tiltænkt børsnoterede selskaber, valgte vi at foretage et 'sundhedstjek' af vores organisation og organisation på området. Vi kunne konstatere, at de fleste anbefalinger følges. Derudover er der en del 'ikke relevante' anbefalinger. Enkelte af anbefalingerne har givet anledning til præciseringer, fx har vi valgt at gøre bestyrelsens sammensætning tydeligere med en uddybende personbeskrivelse på vores hjemmeside.

Kønsdiversitet

Den øverste ledelse udgøres af LB Forsikrings bestyrelse, der har ni medlemmer. Som medlemsejet selskab er en del af bestyrelsessammensætningen baseret på demokratiske principper. Bestyrelsen i LB Foreningen vælger fem medlemmer, og i den nuværende bestyrelse går formand og næstformand samt et yderligere medlem fra LB Foreningens bestyrelse igen, og derudover har man udpeget to eksterne bestyrelsesmedlemmer. En plads udpeges af Dansk Sygeplejeråd og tre vælges af medarbejderne i LB Forsikring.

Den kønsmæssige sammensætning af selskabets bestyrelse, fordeler sig med fire kvinder og fem mænd. Dermed er der en ligelig kønsfordeling i overensstemmelse med kravene herom i den finansielle regulering, hvorfor vi ikke har fastsat et måltal på området. Ambitionen er fortsat at fastholde en ligelig fordeling.



Styrket demokrati

Fundamentet for LB Forsikrings forretningsmodel er medlemsdemokratiet, der afvikles i LB Foreningen, der varetager ejerskabet af LB Forsikring. Det er derfor vi ikke har kunder, men medlemmer, der med en demokratisk stemme er med til at sætte retningen i vores forsikringsfællesskab. LB Foreningen har i 2021 stemt en række vedtægtsændringer igennem, der skal være med til at styrke medlemsdemokratiet. Blandt andet udvides delegeretforsamlingen i 2022 fra 45 til 70 pladser, stillerkrav til nye kandidater bortfalder, og mandatfordeling på valgområderne justeres for bedre at afspejle medlemssammensætningen. Ambitionen er at øge engagementet, så der altid er flere kandidater på valg, og sikre så høj en stemmeprocent som muligt. Det er forsøgt opnået gennem målrettet kommunikation til medlemmerne samt bredere markedsføringskampagner for medlemsdemokratiet i udvalgte fagmedier samt sociale medier.



Ansvarlig leverandørstyring

Den forandring, vi ønsker at se i verden, kommer ikke kun gennem vores handlinger, men i høj grad også evnen til at påvirke resten af vores værdikæde. Det gælder særligt i forhold til vores samarbejdspartnere, herunder vores leverandører. Indkøb er en stor del af vores daglige drift og udvikling. Procurement foregår i mange funktioner rundt omkring i organisationen; Facility Management, Skade-afdelingen, IT & Tech, Indkøb og Reassurance. Samlet set bruger vi over 1 mia. kroner på vores leverandører.

I 2021 vedtog vi en forretningsgang for ansvarlig leverandørstyring. Som et led i arbejdet med forretningsgangen har vi en ambition om at vores største leverandører, leverandører af strategisk betydning og/eller leverandører med særlige risici skal tiltræde vores adfærdskodeks, der baserer sig på principperne i UN Global Compact, medmindre at de kan påvise, at de allerede arbejder med disse. Ved udgangen af 2021, har 5 samarbejdspartnere tiltrådt kodeks. Der er målet af, at 20 leverandører er tiltrådt i 2022.

Porteføljestyring

Ved større initiativer i LB Forsikring, har vi en såkaldt porteføljestyringsfunktion, der har ansvaret for den overordnede prioritering af initiativer og kapaciteter. Som en del af arbejdet med porteføljestyring skal alle projekter forholde sig til, om der kan være forhold omkring IT-sikkerhed, der skal håndteres, samt anvende vores **data-etiske principper**. Derudover har vi på søgsbasis i 2021 indføjet et princip om, at CSR-funktionen skal inddrages ved nyudvikling af produkter og services. Der har i 2021 kun været et tilfælde, hvor CSR-funktionen blev inddraget. Vi vil i 2022 vurdere, hvordan vi kan styrke fokus på området.

Datasikkerhed

Vi håndterer dagligt mange fortrolige, personlige og følsomme oplysninger. De kan gøre hverdagen nemmere, være med til at forhindre skader, skabe bedre service og billigere forsikringer med bedre dækning. Men forkert anvendelse eller sikkerhedslæk, kan have omkostninger. Derfor er det vigtigt, at vi forvalter medlemmernes data forsvarligt.

IT-sikkerhed

Vi behandler mange personfølsomme og forretningskritiske data. Derfor har vi høje krav til vores IT-sikkerhed, og vi tager løbende nye metoder i brug, der beskytter data, ligesom vi opdaterer medarbejderne i god IT-adfærd.

To-faktor-godkendelse

Flere medarbejdere arbejder hjemmefra. Det stiller øgede krav til sikkerheden, og derfor har vi besluttet at al adgang til data og systemer beskyttes med multifaktorgodkendelse, når man skal have adgang udefra.

Kryptering

For mange medlemmer er det naturligt at kommunikere med os via e-mail, og med vores automatiske krypteringsfunktion kan vi nu imødekomme dette, selv når indholdet rummer personfølsomme oplysninger. Fra foråret 2021 har vi besluttet, at alle mails til og fra LB Forsikring automatisk sendes krypteret og i overensstemmelse med de gældende GDPR-regler. Men selvom alle mails nu sendes krypteret, er det fortsat vigtigt, at man viser omtanke. Derfor har vi i 2021 opdateret og delt vejledning i 'sikker kommunikation' med alle medarbejdere, så vi sikrer, at vi passer på medlemmernes data.

Dataetik

Vi har et ansvar for at passe på og sikre forsvarlig anvendelse af den data, som tilhører vores medlemmer, medarbejdere og samarbejdspartnere, samtidig med, at vi skal levere produkter og services, der svarer til medlemmernes behov og forventninger.

Med øget dataindsamling, -anvendelse og teknologiske muligheder følger flere dataetiske overvejelser. For at fastholde den tillid vi har opbygget hos medlemmer, samarbejdspartnere og kolleger er det afgørende, at LB inddrager relevante interessenter i drøftelse af de dataetiske dilemmaer, der naturligt vil opstå i takt med øget brug af data. For at sikre den bedst mulige ramme for dialogen, har vi vedtaget en politik og retningslinje for arbejdet med dataetik i LB Forsikring. Du kan se vores politik [her](#).

Dataetiske principper

Når vi arbejder med dataetik i LB Forsikring sker det med afsæt i tre hovedtemaer, hvor vi har fastsat nogle grundlæggende principper, som du finder i boksen til højre.

Vores arbejde tager udgangspunkt i **F&P's fælles dataetiske principper**.



Dataetiske initiativer

Dataetisk forum

For at understøtte arbejdet med dataetik, vil vi etablere et dataetisk forum. Forummet skal bidrage med sparring og give retning for, hvordan brugen af data kan ske etisk forsvarligt. Arbejdet struktureres og forankres på linje med vores øvrige arbejde om datasikkerhed og databeskyttelse med involvering af både ledelse og medarbejdere og med interne retningslinjer til at guide arbejdet.

Uddannelse

Alle medarbejdere er gjort bekendt med politikken og der er udarbejdet retningslinjer for hvordan dataetiske dilemmaer og problemstillinger, skal håndteres når man støder på dem. Derudover udbygger vi vores eksisterende e-læringsprogram om datasikkerhed med krav om gennemførelse og certifikat til også at omfatte dataetik, så medarbejdere kan identificere og sørge for at dilemmaerne håndteres uden at forhindre udvikling og drift. Dataetik har også været et tema på et bestyrelses- og ledelsesseminar, hvor vi havde besøg af formanden for Dataetisk Råd, Johan Busse.

Læs mere om vores arbejde på www.lbforsikring.dk/dataetik

LB Forsikrings dataetiske principper

Transparens

Vi giver den enkelte mulighed for at få oplysning om, hvilke typer data, der har betydning for pris og vilkår samt eventuelle undtagelser i dækningsomfang.

Vi sikrer, at den enkelte kan få indsigt i, hvad deres data bliver brugt til, og om de data, der bliver lagt til grund, er rigtige.

Vi kommunikerer, hvordan persondata bliver opbevaret, hvad de bliver anvendt til, og hvem vi eventuelt deler data med.

Vi sikrer os, at den enkelte forstår, hvad de aktivt siger ja til, når de deler deres data med LB Forsikring, særligt når løsningen indebærer løbende opsamling af data.

Personalisering og forebyggelse

Vi stræber mod værdiskabelse for fællesskabet og det enkelte medlem i form af nye relevante produkter og services, der supplerer vores forsikringer og medvirker til at forebygge skader.

Vi sikrer, at medlemmerne kan købe forsikring med relevant dækning til en lav pris udelukkende mod afgivelse af nødvendige data til brug for beregning af pris og vilkår.

Vi sikrer, at værdiskabelse for fællesskabet og det enkelte medlem i form af nye relevante produkter og services, baseres på data, der er aktuelle, valide og relevante.

Når vi benytter AI-algoritmer og machine-learning, sikrer vi en menneskelig vurdering, herunder arbejder aktivt med resultaternes rimelighed.

Datasikkerhed

Vi sikrer rigtighed og kvalitet, når vi anvender data.

Når vi udvikler nye initiativer, som kan påvirke LB Forsikrings dataetiske ståsted, tager vi kompetencer inden for IT-sikkerhed, data, risikostyring, DPO og jura med fra start.

Vi sikrer at tredjeparter, når disse behandler data for os, kan leve op til principperne om gennemsigtighed og datasikkerhed.

Risici på området

God selskabsledelse er et afgørende fundament for at undgå og imødegå udfordringer. I år har vi særligt haft fokus på at understøtte og styrke vores medlemsdemokrati. Det sker for at sikre øget engagement og åbenhed. Et andet vigtigt fokus i 2021, har været arbejdet med dataetik. Risikoen er måske ikke stor nu; men vi vil sikre, at vi har et stærkt etisk ståsted, når vi møder de dilemmaer, der ufravigeligt vil opstå i takt med teknologiens udvikling og øget konkurrence på markedet om at levere personlige løsninger og billigere produktet. Det er en risiko for tillidstab fra vores medlemmer, hvis vi ikke behandler deres data ordentligt eller leverer de løsninger, de forventer. I forhold til antikorruption og ansvarlig leverandørstyring, arbejder vi videre med implementering af vores forretningsgang på området, der skal forebygge dårlige forretningsskik i eget hus og hos samarbejdspartnere.



Investeringer

I LB Forsikring har vi investeringer for ca. 9,7 mia. kroner. Det er med til at sikre en sund forretning, så vi kan tilbyde de bedste forsikringer til den bedste pris, og understøtte udviklingen af forsikringsfællesskabet. Vi investerer for at skabe gode afkast på et ansvarligt grundlag – og har i 2021 også sat mål for, at vi i endnu højere grad skal investere fremtidssikkert.

Vi skal investere ansvarligt

Det er en del af LB Forsikrings fundament, at vi opfører os ordentligt, passer på hinanden og fællesskabet. Det gælder også, når vi investerer. At investere ansvarligt betyder for os, at vi tager højde for virksomheders miljømæssige, sociale og ledelsesmæssige forhold (også kaldet 'ESG'), når vi vurderer investeringer. Vi forventer, at vores investeringer i selskaber eller gennem forvaltere, har tilsluttet sig eller arbejder med de FN-støttede principper for ansvarlige investeringer (PRI), som sætter fokus på ESG-forhold i investeringsbeslutninger og forvaltningen af investeringer. Vi forventer også, at de overholder UN Global Compacts ti principper inden for menneske- og arbejdstagerrettigheder, miljø og anti-korruption.

Vi skal investere fremtidssikkert

Klimaforandringerne kommer til at påvirke os alle - og også LB Forsikrings investeringer. I 2021 besluttede LB derfor at sætte klimaet højt på dagsordenen.

Klima-relaterede risici

LB Forsikring fik udarbejdet en klimarapport i 2021 ud fra anbefalingerne fra "Task Force on Climate-related Financial Disclosure" (TCFD). Her fik vi set på betydningen af, tilgangen til og tilsynet med klimaforandringerne for vores investeringer. Vi fik også regnet på CO₂-udledningen af vores investeringer - for de af vores investeringer, hvor der er data, og fik et indblik i, hvor vi for nu skal sætte ind for at gøre vores investeringer endnu mere fremtidssikret. Anbefalingerne har vundet indpas hos flere selskaber, fordi de skaber rammerne for at foretage en systematisk og konsistent rapportering. Du kan se rapporten ved at klikke på TCFD-logoet.



CO2-udledning

Langt fra alle selskaber oplyser om deres CO2-udledning, og derfor er der kun regnet på vores investeringer i aktier og kreditobligationer, som tilsammen udgør 46% af vores investeringer ultimo 2020. For aktier og kreditobligationer var der data på ca. 76% af vores investeringer.

CO2-udledning fra investeringaktiver (scope 1+2)*	43.091 tCO2
CO2-udledning fra investeringaktiver (scope 1+2+3)*	187.797 tCO2
Vægtet gnsn. CO2-intensitet (tCO2/mio.oms.kr.)*/**	26 tCO2/mio.kr. oms. (Benchmark(Ishares MSCI AWCI): 23 tCO2/mio.kr. oms. kr.)

*kun aktier og kreditobligationer

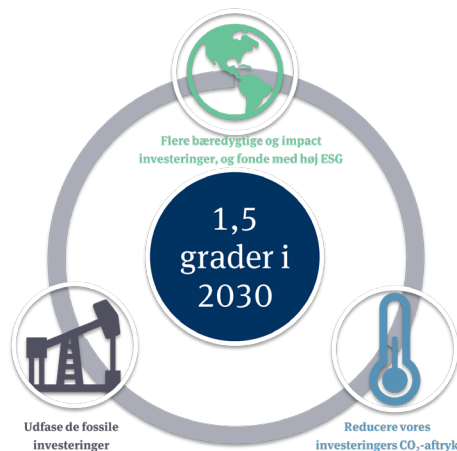
**Den vægtede gennemsnitlige CO2-intensitet angiver, hvor meget ton CO2 udledning (Scope 1 + 2) en virksomhed udleder pr. tjente million, samtidig med der tages højde for, hvor stor en procentdel, der er investeret. Metrikken angiver, hvor CO2-intensive selskabernes aktiviteter er, og dermed også vores investeringer.

Opgørelsen skal tolkes med stor varsomhed. Investeringer i aktier og kreditobligationer er alt andet lige mere klimabelastende end vores øvrige investeringer, da vores investeringer i tunge industrier som fx. energi- og forsyning påvirker resultatet. CO₂-udledningen for hvert selskab baseres på historiske data, som ikke fortæller noget om fremtidens udvikling eller ændringer i selskabers strategi, og for flere selskaber gøres der brug af estimater fra tilsvarende selskaber, hvis de ikke har oplyst om udledningen.

Vejen til Paris

I de seneste år har vi bevæget os i en mere klimabevidst retning, og i 2021 besluttede vi at sætte farten op, og bidrage til den grønne omstilling med vores investeringer. Vi lancerede midt på året en klimastrategi for vores investeringer. Målet er, at vores investeringer skal leve op til Paris-aftalens mål i 2030. For at nå det mål, har vi valgt at sætte fire klimaambitioner for vores investeringer frem mod 2030:

- 20 % bæredygtige og impact investeringer
- 40 % ESG-investeringer i de børsnoterede investeringer
- Udfase de fossile investeringer
- 40% reduktion af CO₂-aftrykket af vores investeringer



Klik på figuren for at læse mere vores nye klimastrategi for vores investeringer

Vi tror på dialog

I LB Forsikring forsøger vi at bruge vores indflydelse i det omfang, det er muligt. Vi beder vores forvaltere om at gå i dialog med et selskab, hvis de har udvist en adfærd, der fx strider mod UN Global Compact.

Som noget nyt, og for at nå vores klimaambitioner for vores fossile investeringer, begyndte vi også i 2021 at tage fat i selskaber eller gå igennem forvalterne, hvis vi ikke kan se, at vores fossile investeringer har en strategi for en grøn omstilling. Vi forventer, at virksomheder med aktiviteter i kul fra 2022 – og olie og gas fra 2024 – har en strategi for en grøn omstilling.

Investeringer og EU taksonomien

Med EU-taksonomiens fælles klassificering af bæredygtige investeringer, har vi fået en ramme for, hvad der er grønt og bæredygtigt.

Ud fra nuværende oplysninger er ca. 14% af vores investeringer omfattet af EU's taksonomi, og 30% er ikke omfattet. Vi er kun lige gået i gang, og må erkende, at EU's taksonomi er et nyt område. Data er stadig ufuldstændig og er estimeret, men næste år forventer vi, at flere af vores investeringer er omfattet af taksonomien. Lovgivningen udvikles nemlig løbende, og i takt med, at flere selskaber oplyser om deres aktiviteter ift. taksonomi, forbedres datatkvaliteten og datagrundlaget bliver større.

Tallene er for 2020, og baseres på oplysninger fra et screeningsbureau, mens oplysninger for skov og infrastruktur kommer fra forvalterne.

% af vores samlede investeringer (ekskl. statsobligationer), som har en aktivitet omfattet af EU's taksonomi **14,4 % (1 mia. kr.)***

% af vores samlede investeringer (ekskl. statsobligationer), som ikke har en aktivitet omfattet af EU's taksonomi **29,7 % (2,1 mia. kr.)****

% af vores samlede investeringer, som vi ikke har data på. **55,2 % (3,9 mia. kr.)*****

% af vores samlede investeringer, som er statsobligationer **16,8 % (1,4 mia. kr.)**

% af vores samlede investeringer, som er derivater **0,5 % (44 mio. kr.)**

*Her er 11,2 % fra vores skov og infrastruktur og 3,2 % fra vores aktier og kreditobligationer.

**Her er 30 % fra aktier og kreditobligationer.

***Her er fx investering i kreditfonde, kontanter, lån til virksomheder, og manglende oplysninger fra selskaberne indenfor aktier og kreditobligationer.

Resultater i 2021

- 180 mio. kroner i vedvarende energi og 738 mio. kroner i skov, svarende til ca. 9,7 % af vores investeringer.
- Vi har investeret i mikrolån, som gavner især kvinder i udviklingslande, der ønsker at starte små virksomheder eller landbrug. Det anser vi som en "impact investering".
- Vi var i dialog med fem af vores forvaltere. Der var 12 ud af 2500 selskaber, som ikke handlede i overensstemmelse med UN Global Compact.
- Vi udarbejdede en klimastrategi for investeringer frem mod 2030, og en klimarapport for vores investeringer.

Fokus i 2022

- Vi skal identificere flere investeringsmuligheder inden for bæredygtige ejendomme, skov og infrastruktur.
- Vi skal frasælge de forvaltere, som har investeringer i selskaber med en omsætning fra kul på 5+% - medmindre de har en strategi for en grøn omstilling.
- Vi skal omlægge flere af vores børsnoterede traditionelle investeringer til investeringer med en højere ESG-score.



Vores investeringsanalytiker, Stephanie Christiansen modtog prisen som årets Sustainability Håb 2021 for sit arbejde med vores klimastrategi for investeringsområdet.

Noter

Medmindre andet er angivet anvendes ESG-hoved- og nøgletal i årsrapporten (fsr.dk), 2021.

- 1 **Co2e Scope1:** Direkte emissioner, der stammer fra egen forbrænding af brændsler og materialer i forbindelse med kørsel i firmabiler.
- 2 **Co2e, scope 2:** Indirekte emissioner fra energi brugt til at producere el og varme. Anvendt emissionsfaktor for varme 49,9 (HOFOR 2020). Fraregnet elforbrug, da det stammer fra vedvarende energi.
- 3 **Energiforbrug:** brugt elektricitet (inkl. vedvarende energi) i GJ + brugt fjernvarme i GJ. Opgjort i henhold til 'ESG-hoved- og nøgletal i årsrapporten', FSR m.fl. 2020.
- 4 **Vedvarende energiandel** = (Vedvarende energi/Energiforbrug) * 100. Opgjort i henhold til 'ESG-hoved- og nøgletal i årsrapporten', FSR m.fl. 2020.
- 5, 6 **Investeringernes Co2 aftryk,** scope 1+2 og +3. Investeringernes scope 1,2 og 3 CO2-udledning målt i tons CO2: Total CO2 udledning = $\sum_i n \text{ scope } 1, 2 \text{ og } 3 \text{ tCO}_2e$. I beregningen anvendes Adjusted Enterprise Value(AEV, samlet gæld plus markedsværdi), når vi allokerer CO2-udledning.
- 7 **Co2-aftryk.** Investeringernes scope 1 og scope 2 CO2-udledning pr. mio. kr. omsætning målt i tons CO2: Total vægtet Co2-intensitet = $\sum_i n \text{ tCO}_2e/\text{mio. kr. omsætning}$. I beregningen anvendes Adjusted Enterprise Value(AEV, samlet gæld plus markedsværdi), når vi allokerer CO2-udledning.
- 8 **Vandforbrug:** Summen af alt forbrugt vand – brutto.
- 9 **Klimadialog:** brug af naturlige kontaktpunkter med kunderne til dialog om klimareducerende tiltag ex energiforbedringer, udskiftning af varmekilder m.v.
- 10 **Skadesforebyggende udgifter:** Defineret i overensstemmelse med ændringsbekendtgørelse nr. 1592 af 9/11 2020 § 37 stk. 1 til regnskabsbekendtgørelsen. Opgjort i som skadesforebyggende udgifter i procent af de samlede erstatningsudgifter.
- 11 **Fuldtidsarbejdsstyrke:** FTE'er + midlertidig arbejdskraft.
- 12 **Kønsdiversitet for alle medarbejdere:** $((\text{Kvindelige FTE'er} + \text{Kvindelige midlertidige arbejdere})/(\text{Fuldtidsarbejdsstyrken})) * 100$.
- 13 **Kønsdiversitet alle ledere:** Kønsdiversitet for øvrige ledelseslag = $((\text{Kvindelige ledere})/(\text{Alle ledere})) * 100$.
- 14 **Lønforstel mellem køn:** Lønforstel mellem køn = Median mandlig løn/Median kvindelig løn.
- 15 **Medarbejderomsætningshastighed:** Tal opgjort via Finanssektorens Arbejdsgiverforening (FA),
- 16 **Sygefravær:** Tal opgjort via Finanssektorens Arbejdsgiverforenings (FAs) fraværstatistik,
- 17 2021 var ikke opgjort ved rapportens afslutning, derfor bruges tal fra 2020.
- 18 **Medarbejdertilfredshed:** Opgjort af ENNOVA A/S.
- 19 **Diskriminationssager:** Antal sager på området, hvor der er indgået forlig med en faglig organisation, eller hvor LB Forsikring har tabt en afgørelse ved faglig voldgift eller ved en domstol.
- 20 **Fastholdelse af kunder:** $((\text{Antal kunder ved afslutningen af perioden}) - (\text{Nye kunder der er kommet til i perioden})) / (\text{Antal kunder ved begyndelsen af perioden}) * 100$.
- 21 **Combined ratio:** Combined ratio beregnes som summen af erstatnings-, omkostnings- og nettogenforsikringsprocent. Branchetal fra finanstillstyrets rapport om markedsudvikling 2020.
- 22 **Bestyrelsens kønsdiversitet:** $((\text{Kvindelige generalforsamlingsvalgte bestyrelsesmedlemmer})/(\text{Alle generalforsamlingsvalgte bestyrelsesmedlemmer})) * 100$.
- 23 **Tilstedeværelse på bestyrelsesmøder:** $((\sum \text{Antal bestyrelsesmøder, hvor man har været tilstede}) \text{ pr. bestyrelsesmedlem} / (\text{Antal bestyrelsesmøder} * \text{Antal bestyrelsesmedlemmer})) * 100$.
- 24 **Lønforstel mellem CEO og medarbejdere:** CEO kompensation/ Median medarbejderlø.

Kontakt

Har du spørgsmål eller kommentarer til rapporten eller arbejdet med samfundsansvar generelt, er du meget velkommen til at kontakte:



CSR-ansvarlig
Mikkell Minor
8863 2418
mimi@lb.dk



CVR-nr.: 16 50 08 36
Amerika Plads 15 • DK-2100 København Ø





LB Forsikring

CVR-nr.: 16 50 08 36
Amerika Plads 15 • DK-2100 København Ø