

Bærekraft



Gjennom mer enn 200 års historie har Gjensidige sørget for å skape trygghet for våre kunder ved å sikre liv, helse og verdier. Vi har bidratt med skadeforebyggende tiltak, og hjelp når skaden har oppstått. Vår erfaring og kompetanse kommer hele samfunnet til gode.

Bærekraft

1. Styrets og ledelsens perspektiv på bærekraft

Gjensidige har hatt høyt fokus på å ta samfunnsansvar i alle år, og arbeidet er tuftet på vår rolle som et av Nordens største forsikringselskaper. Vi er overbevist om at det er helt avgjørende for langsiktig verdiskaping at vi integrerer bærekraft i våre kjerneaktiviteter. Gjensidige tar ansvar og skal bidra til en bedre verden.

I det følgende beskrives hvordan vi arbeider med våre forpliktelser i henhold til UN Global Compact. Vi arbeider også i henhold til UNEP Principles for Sustainable Insurance. Vi har beskrevet våre fokusområder, mål, tiltak, tiltakenes effekt og våre ambisjoner når det gjelder nye tiltak. Rapporten følger anbefalingene i Finans Norges «Veikart for grønn konkurransekraft i finansnæringen», som beskriver hvordan finansnæringen kan bidra til å gjøre Norge til et lavutslippssamfunn.

Styret har i 2018 besluttet bærekraftsmål for de områdene som anses å ha størst betydning for Gjensidige og selskapets interesser:

- Redusere CO2-intensitet
- Ansvarlige investeringer
- Tryggere samfunn

Risiko- og vesentlighetsvurdering fremgår av kapittel 2 side 23, og begrunnelse for våre fokusområder og status på tiltak fremgår av kapittel 5 side 28. Fokus-



områdene faller innenfor tre overordnede kategorier: klima- og miljø, sosiale forhold, og foretaksstyring.

Klimaendringer og miljøutfordringer er gitt høy prioritet, og Gjensidige har satt ambisiøse og tydelige mål for hvordan vi skal bidra med reduksjon i klimautslipp (CO2-intensitet), både direkte, og indirekte gjennom skadeforebygging, våre skadeserstatninger og egne utslipp.

Sosiale forhold: Alle sider ved vår virksomhet skal baseres på respekt for menneskerettigheter og for arbeidstakers rett til meningsfylt arbeid under trygge forhold. Vi vil videreutvikle en organisasjon som legger til rette for at mangfold preger våre aktiviteter og bidrar med nye ideer og perspektiver i arbeidet for et mer bærekraftig samfunn.

Gjensidige er også opptatt av å bidra til et tryggere samfunn, ut over å være et forsikringselskap, og samarbeider med ideelle organisasjoner, herunder Gjensidigestiftelsen. Tema for vårt engasjement er å bidra til et varmere samfunn, integrering i arbeidslivet og til at barn og unge får like muligheter.

God foretaksstyring er avgjørende for styret og administrasjonen. Eierstyring og selskapsledelse er beskrevet i et eget kapittel i årsrapporten på side 50–55. Når det gjelder bærekraft er etiske investeringer (SRI), personvern (GDPR), korrupsjon og hvitvasking, samt våre etiske regler (Code of Conduct) særlig relevant. Utvalgte styrevedtatte policyer er tilgjengelig på gjensidige.no. Andre relevante policyer for vårt bærekraftarbeid fremgår av kapittel 5. 7 side 42.

Styret mener at Gjensidiges ambisjoner og tiltak særlig vil bidra til å fremme 4 av FNs 17 bærekraftsmål. Begrunnelse for disse fremgår av kapittel 4 side 27.



Gjensidiges ambisjoner, tiltak og mål er beskrevet nærmere i kapittel 5 side 28 i denne rapporten, der vi også gjør rede for hvilke av FNs bærekraftsmål våre tiltak bidrar til å fremme.

Definisjon

Bærekraftig utvikling handler om å ta vare på behovene til mennesker som lever i dag, uten å ødelegge framtidige generasjoners mulighet til å dekke sine.

(Sitat: FN)

2. Gjensidiges arbeid med bærekraft

Bærekraft og forsikring hører godt sammen.

Gjensidige har skapt verdier for samfunnet i mer enn 200 år, ved å engasjere oss i menneskers og bedrifters liv både før og etter skade. Gjennom mange års erfaring har vi samlet kunnskap om hva som forårsaker skader, og hvordan vi kan unngå dem.

Vår rolle i samfunnet

Gjensidiges ambisjon er å være det mest kundeorienterte skadeforsikringsselskapet i Norden og Baltikum. Kundeorientering gjennomsyrrer vår adferd, prioriteringer og kommunikasjon på alle nivåer i organisasjonen. Hensynet til kundene er sentralt i hele verdikjeden, fra produkt- og tjenesteutvikling via opplæring av ansatte, rådgivning, salg, og skadeoppgjør til klagebehandling.

Klima- og miljøspørsmål blir stadig viktigere for alle våre interessenter. Derfor er bærekraft integrert som en grunnpilar i vår strategi.

Bærekraft handler om å finne balanse mellom hva som er godt for klima og miljø, sosiale forhold og økonomi. Vi bruker denne definisjonen aktivt i vårt arbeid med å integrere bærekraft i hele organisasjonen. Våre interne prosesser skal ha en høy etisk standard.

Vi må tenke nytt, og involvere kunder, ansatte og leverandører for å videreutvikle våre bærekraftige løsninger. Dette er vi godt i gang med, og det vil prege vårt arbeid fremover.

Kundenes tilfredshet

Fornøyde kunder og god risikovurdering er avgjørende for kort- og langsiktig verdiskaping. Vi gjennomfører løpende målinger av selskapet og våre rådgivere, og forbedringstiltak iverksettes på basis av tilbakemeldinger fra kundene.

Gjensidige har definert tydelige mål for kundetilfredshet. Måloppnåelsen påvirker vurdering av bonus til ledende ansatte, og kollektiv bonus til alle medarbeidere. Følgende resultater ble oppnådd i 2018:

- I 2018 var Gjensidiges kundetilfredshetsindeks (KTI) på konsernnivå 78,1. Dette var en fremgang på 0,2 fra 2017, og er det beste resultatet vi noensinne har oppnådd.
- Kåret av Sustainable Brands til det mest bærekraftige forsikringsselskapet i Norge.
- BearingPoint vurderte den digitale modenheten til 78 norske selskaper, og Gjensidige ble det mest digitale forsikringsselskapet (Digital Leaders Studies).

Gjensidige har som ambisjon at alle kunder skal få raskt og riktig skadeoppgjør. Begge deler er viktig for opplevelsen av kvalitet.

Kundenes muligheter for å oppnå en effektiv og reell klagebehandling er viktig for å sikre skadeoppgjør av høy kvalitet. Gjensidige har etablert en klageordning som gir kundene mulighet til å få behandlet sin klage på tre nivåer. Dette skal sikre at kunden får en uavhengig og grundig vurdering av sin sak. Vi har kommentert status i kapittel 5.7 side 42.

Interessentanalyse

Med interessent mener vi de som påvirker selskapet eller blir påvirket av selskapet. I tråd med Oslo Børs' anbefaling for rapportering om samfunnsansvar ble det gjennomført en grundig interessentanalyse i 2016. Denne oppdateres årlig. Investorer/eiere, kunder, ansatte, leverandører og samfunnet for øvrig vurderes som våre viktigste interessenter. Vi har dialog med våre interessenter etter behov. Boksene nedenfor og på neste side viser tema og arenaer for vår dialog med de ulike interessentene.

Investorer/eiere

Vi kommuniserer med våre investorer/eiere på ulike arenaer, og legger til rette for at de skal ta informerte beslutninger.

- Investormøter
- Kvartalspresentasjoner
- Årsrapport
- Webpage
- Analytiker og kapitalmarkedsdager

Kunder

Dialog med våre kunder er viktig for å nå vår ambisjon om å bli det mest kundeorienterte skadeforsikringsselskapet i Norden. Vi kommuniserer med våre kunder gjennom:

- Relevante produkter/tjenester
- Digitale løsninger
- Skadeforebygging
- Effektive skadeoppgjør

<p>Leverandører</p> <p>Godt samarbeid med våre leverandører er avgjørende for at vi skal nå våre bærekraftsmål. Etterlevelse av vår innkjøpspolicy er kritisk for måloppnåelse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fornybar energi • Avfallshåndtering • Gjenbruk • Korrupsjon/hvitvasking • Rettferdig konkurranse • HMS • Effektive skadeoppgjør 	<p>Ansatte</p> <p>Engasjerte og motiverte ansatte er viktig for vår lønnsomhet, og vi har ulike fora for å få innsikt i ideer og bekymringer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arbeidstakerrettigheter • Kompetanseutvikling • HMS • Personvern • Mangfold • Medarbeiderundersøkelser 	<p>Samfunnet for øvrig</p> <p>Forsikring er et viktig samfunns-gode og vesentlig for å ivareta liv, helse og verdier. Vi ivaretar samfunnsinteresser med:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skadeforebygging • Miljø og klimatiltak • Etisk kapitalforvaltning • Personvern • Antikorrupsjon og hvitvasking • Sponsor og gavevirksomhet
---	---	---

Risiko- og vesentlighetsvurdering for Gjensidiges interessenter

Vurderingen av vesentlige temaer er basert på

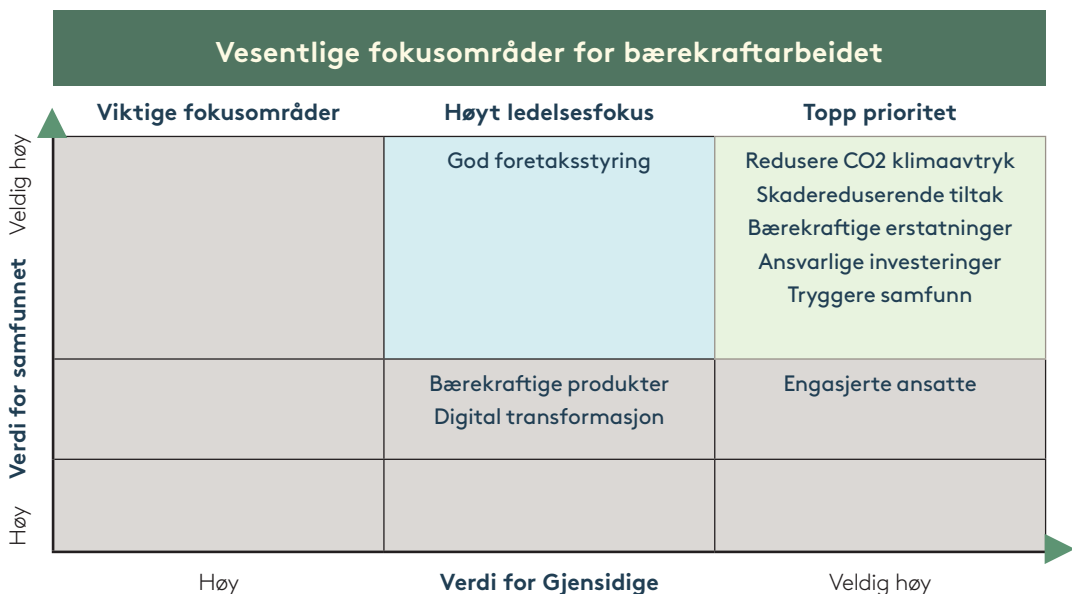
- hva interessentene er opptatt av
- hvilke konsekvenser det vil ha for Gjensidige om vi ikke tilfredsstiller interessentenes forventninger

- digital transformasjon
- ansvarlige investeringer
- god risikostyring
- eget klimaavtrykk
- engasjerte ansatte
- tryggere samfunn

Styret har vurdert 9 temaer som vesentlig for selskapets interessenter: (se kapittel 5 side 28 for nærmere begrunnelse)

- bærekraftige erstatninger
- skadereduserende tiltak
- bærekraftige produkter

Resultatet av risiko og vesentlighetsvurderingen er sammenstilt i tabellen, der temaer som har stor betydning både for interessentene og Gjensidige er plassert øverst til høyre. Temaer som har mindre betydning både for Gjensidige og interessentene er plassert nederst til venstre.



3. Gjensidiges risikostyringsprosess for bærekraft

Forsikring er et økonomisk fellesskap – hvor den som har forsikring får hjelp når skaden inntreffer. Bærekraftige løsninger er en forutsetning for lang-siktig verdiskaping og en grunnpilar i Gjensidiges strategi, og skal prege alt vi gjør. God risikostyring er kjernen i vår virksomhet.

Overordnet styring

Gjensidige skal bidra til at vi, våre samarbeids-partnere og kunder arbeider for å nå Parisavtalens miljø- og klimamål. Forventet økt omfang av naturskader som følge av miljø- og klimaendringer preger våre aktiviteter, som utvikling av produkter, finansiell planlegging, prising, gjenoppbygging og skadeforebyggende tiltak. Miljø og klimaendringer påvirker risikovurderinger og prising av forsikring. Eksempelvis gjør vi fortløpende vurderinger av effekter av ekstremvær og endring i risikoeksponering, basert på historiske erfaringer, ekspertvurderinger og prognoser.

God risikoseleksjon og riktig prising av risiko er avgjørende for soliditet og lønnsomhet. Styret fastsetter krav til risikostyring og internkontroll i Gjensidige, og definerer grunnleggende prinsipper, prosesser, roller og ansvar gjennom «Konsernpolicy for risikostyring og internkontroll». Administrasjonen skal påse at det foreligger styrende dokumenter som understøtter og utfyller de krav som stilles.

Policy'en stiller krav til risikostyringssystemet, som skal sikre at konsernets risikoprofil til enhver tid er innenfor de rammer styret har vedtatt.

Risiko grupperes i:

- Forretningsmessig og strategisk risiko
- Forsikringsrisiko
- Finansiell risiko
- Operasjonell risiko og compliancerisiko

Styret mottar kvartalsvis rapportering av status og utvikling på risiko-, kapital- og compliance for konsernet. Rapporten tar blant annet for seg utviklingen i de vesentlige risikoene, samt målinger og vurderinger i forhold til fastsatte risikorammer. Overtagelse av risiko er kjernen i forsikring. Gjensidiges underwritingpolicy setter de overordnede rammene og prinsippene for forsikringsrisiko. Underwritingpolicyen skal sikre at selskapet har oversikt og kontroll over sin risikoeksponering. Den

skal også sikre at selskapet følger gjeldende lover og regler, og opptrer i tråd med alminnelige oppfatninger av rettferdighet og rimelighet, og i tråd med Gjensidiges retningslinjer for etisk forretningsdrift. Eksempelvis fastslår underwritingpolicy'en eksplisitt at selskapet ikke skal inngå forsikringsavtaler som gir grunnlag for utbetaling av erstatning eller andre ytelser til stater eller geografiske områder som er omfattet av sanksjoner vedtatt av FN eller EU.

Gjensidige benytter en partiell internmodell godkjent av Finanstilsynet for beregning av risiko- og kapitalkrav. Modellen tar blant annet hensyn til vær- og klimarelaterte skader. Data som ligger til grunn for modellen oppdateres årlig sammen med vurderinger av hvilken effekt klima- og værrelaterte hendelser har på skadeomfanget.

Risikobeskrivelse

Emerging risks:

Risikolandskapet er komplekst og i kontinuerlig endring. Emerging risk er potensielle nye eller endrede risikoer som typisk utvikles over tid, gjerne som følge av endringer i klima, politiske forhold eller teknologi. Gjensidige har siden 2009 hatt en særskilt emerging riskprosess. Hovedformålet er å identifisere og overvåke denne type potensielt fremvoksende risikoer og mulige konsekvenser for selskapet, slik at nødvendige tiltak og tilpasninger kan settes i verk på et tidlig tidspunkt. Vurdering av emerging risks er basert på interne vurderinger og på ulike eksterne kilder. De prioriterte emerging risks i Gjensidige i 2018 var:

- Ekstremvær og klimaendringer
- Kunstig intelligens
- Nanoteknologi
- Syntetisk biologi

Ekstremvær og klimaendringer har vært i Gjensidiges emerging riskrapport siden 2009. Vind og flom er vurdert som de største risikoene for Gjensidige. Gjensidiges internmodell brukes for å vurdere potensiell eksponering for denne type hendelser, og for andre natur-/værhendelser.

Kunstig intelligens (AI) er datasystemer som er i stand til å løse problemer ved å lære av egne erfaringer. Bruk av AI gir muligheter til å effektivisere prosesser og endre interaksjonen med kunder.

Nanoteknologi er en fremvoksende teknologi som gir nye forretningsmuligheter og nye risikoer. Nanoteknologi gir muligheter som for eksempel å lage materialer med nye og særskilte egenskaper. Dette kan potensielt medføre et endret risikobilde spesielt innen noen produktområder.

Syntetisk biologi er konstruksjon av biologiske komponenter og systemer som ikke eksisterer i naturen, og simulering av eksisterende biologiske elementer. Teknologi for å dyrke celler og vev i laboratorier, og skreddersy disse til bestemte formål, åpner helt nye muligheter for forebygging og behandling av sykdommer og skader. Dette kan påvirke dødelighet, levealder og behandlingsbehov, og påvirke økonomien i livs- og helseforsikring vesentlig.

Dette er områder som vil kunne påvirke forsikringsmarkedet vesentlig fremover, og skape både risikoer og muligheter. De inngår i strategiske diskusjoner, både med hensyn til vurderinger av reassuranse, forsterkede UW-analyser, og for å se hva som er egnet å forsikre fremover.

Klimarelaterte trusler, muligheter og risiko

Klima og miljø påvirkes blant annet av kundens valg av bolig, bil og adferd. Gjensidige belønner en rekke sikringstiltak gjennom rabatt på forsikringene. Tiltak som bidrar til å redusere risiko både for oss og kundene er varsling om værhendelser, boligalarm, kontroll av elektrisk anlegg i bygninger, installasjon av utstyr som reduserer risiko for vannskade i bygninger og gjenfinningssystemer for biler.

Forsikringspremien til våre kunder påvirkes av skaderisiko. Objektene vi forsikrer, som biler, bygninger og bedrifter, vil i varierende grad forårsake klima og miljøutfordringer. Fornuftig risikoprisning skal bidra til en gunstig miljøprofil.

Vi definerer bærekraftsrisiko som forhold med potensielle klima- og miljø og/eller sosioøkonomiske konsekvenser. Det er nå igangsatt et arbeid for i enda større grad enn tidligere å prise inn bærekraftsrisiko i våre forsikringer.

Risikostyringstiltak

Det er en økt forventning blant våre interessenter for hva Gjensidige gjør for å bidra til måloppnåelse for FNs klimamål og Parisavtalen. Dette kan påvirke vår forretning, våre kunder og det samfunnet som vi er en del av på kort og lang sikt.

Skader er i seg selv miljøbelastende, ettersom det medgår ressurser til å reparere eller erstatte skadene. Derfor har Gjensidige høyt fokus på skadeforebyggende arbeid, og bidrar med dette til færre skader og mindre belastning på miljøet.

Tiltak for å styrke robusthet i relevante scenarier

- Bidra til økt kunnskap om skadedata og klimakonsekvenser, ved å dele skadedata relatert til værhendelser.
- Bruke vår kompetanse og samarbeide aktivt med offentlige myndigheter for å sikre en miljøvennlig utvikling av byer og landet for øvrig.
- I samarbeid med Finans Norge dele skadedata relatert til værhendelser, slik at det kan etableres en felles norsk database for å bistå kommuner med planlegging av utbygging, og reguleringer.

Fysiske tiltak for å håndtere fysisk klimarisiko

- Gjensidige gjennomfører allerede varsling til kunder når det er forventet dårlig vær, med risiko for liv, helse og verdier.
- Gjennomfører skadereduserende tiltak som for eksempel utplassering av flomvernustyr ved flomrisiko.

Andre tiltak for å håndtere risiko

- Gjennom et Risk Management-konsept vil vi etablere en indeks som viser hvordan vår kundeportefølje utvikler seg når det gjelder risikonivå.
- Vi skal styrke vår posisjon tidligere i verdikjeden ved å hjelpe og veilede våre kunder slik at de tar bærekraftige valg med lav risiko ved for eksempel oppføring av nye bygg. Dette kan gi våre kunder en lavere forsikringspremie og ha gunstige konsekvenser for miljøet, kundene og oss.
- Vi skal fortsatt være kritiske ved inngåelse av nye kundeavtaler slik at vi sikrer en mer bærekraftig kundeportefølje med lav risiko. Vår egenutviklede Risk Managementrapport differensierer tilbakemeldinger til kundene basert på hvilke utfordringer og forbedringsmuligheter den enkelte kunde har. Gjennom å dele vår kunnskap om skadeforebyggende arbeid gir vi kundene mulighet til å gjennomføre de bærekraftstiltak som kreves for å oppnå de beste betingelsene. Risk Management-score skal være høy, og det skal være synonymt med en bærekraftig kundeportefølje.

- Vi skal tilegne oss mer kunnskap om klima og miljøkonsekvenser, slik at vi sikrer at vår kundediialog skaper tillit i markedet og at vi blir oppfattet som det mest bærekraftige forsikringssselskapet.

Mål og metoder

Vi kommuniserte på kapitalmarkedsdagen vår ambisjon om å redusere egen og skaderelatert CO₂-intensitet, relativt til premieinntektene, år for år¹. Vi vil arbeide med å konkretisere metode for å sette et nullpunkt og etablere en pålitelig måling og rapportering av status i 2019.

I første omgang ønsker vi å vurdere ulike initiativ for å bidra til økt sirkulærøkonomi, eksempelvis økt grad av reparasjon, gjenbruk, redusere avfall og ulike tiltak for å redusere transportkostnader, og mer klima- og miljøvennlig gjenoppbygging.

4. Hvordan Gjensidiges formål og strategi bidrar til FNs bærekraftsmål

FNs 17 bærekraftsmål (SDG), og 169 delmål, er ambisiøse og inviterer til en global dugnad for å bidra til en bedre verden, med fokus på klima og miljø, sosiale forhold og økonomi. Gjensidige skal gjennom sin virksomhet bidra med tiltak som fremmer FNs bærekraftsmål, og ha særlig fokus på de som er mest relevante for et forsikringssselskap.

Gjensidiges virksomhet skal særlig bidra til å fremme fire av FNs bærekraftsmål, nemlig bærekraftmålene som gjelder God helse; Anstendig arbeid og økonomisk vekst; Bærekraftige byer og samfunn; og å Stoppe klimautfordringene.

Til høyre følger en kort gjennomgang av hvilke av FNs delmål som er særlig relevante for Gjensidige, og hvordan vi skal bidra til å fremme oppfyllelse av disse.

En mer detaljert beskrivelse av hvilke av Gjensidiges fokusområder for bærekraft som understøtter FNs bærekraftsmål fremgår av kapittel 5 side 28.

3

GOD

HELSE



3 God helse; delmål: 3.6 og 3.8

Gjensidige skal bidra til å halvere antall dødsfall og skader forårsaket av trafikkulykker.

Gjensidige skal også bidra til beskyttelse mot økonomisk risiko, og allmenn tilgang til grunnleggende og gode helsetjenester.

8

ANSTENDIG ARBEID
OG ØKONOMISK
VEKST

8 Anstendig arbeid og økonomisk vekst; delmål: 8.2, 8.3, 8.4 og 8.8

Gjensidige forsikrer virksomheter som er avgjørende for opprettelse av arbeidsplasser, entreprenørskap,

kreativitet og innovasjon, og stimulerer til etablering av nye virksomheter og vekst i eksisterende bedrifter, blant annet ved å sørge for tilgang til finansielle tjenester.

Gjensidige er opptatt av å legge bedre til rette for sirkulærøkonomi, og har som mål mot 2030 gradvis å bedre utnyttelsen av globale ressurser innenfor forbruk og produksjon, og arbeide for å øke bevissthet rundt behovet for sirkulærøkonomi, i samsvar med det tiårige handlingsprogrammet for bærekraftig forbruk og produksjon.

Gjensidige er opptatt av at ansatte og samarbeidspartnere respekterer arbeidstakerrettigheter og fremmer et trygt og sikkert arbeidsmiljø for alle arbeidstakere, herunder arbeidsinnvandrere, samt arbeidstakere i vanskelige arbeidsforhold.

11

BÆREKRAFTIGE
BYER OG SAMFUNN

11 Bærekraftige byer og samfunn; delmål: 11.5, 11a og 11b

Gjensidige skal innen 2030 bidra til en betydelig reduksjon i antall dødsfall og antall personer som rammes av katastrofer, herunder vannrelaterte katastrofer, samt bidra til å minske de direkte økonomiske tap i samlede bruttonasjonalprodukt som følge av slike katastrofer.

Gjensidige skal bidra med positive økonomiske, sosiale og miljømessige tiltak mellom byområder, omland og spredtbygde områder ved å styrke nasjonale og regionale utviklingsplaner.

Gjensidige skal også bidra med tilpasning til klimaendringer samt evne til å motstå og håndtere katastrofer, samt utvikle og iverksette en helhetlig og altomfattende risikostyring i forbindelse med katastrofer.

13

STOPPE
KLIMAENDRINGENE

13 Stoppe klimautfordringene; delmål: 13.1, 13.2 og 13.3

Gjensidige skal bidra til å styrke evnen til å stå imot og tilpasse seg klimarelaterte farer og naturkatastrofe,

herunder bidra med skadedata til det offentlige for å sikre bedre tiltak mot klimaendringer og planlegging på nasjonalt nivå.




Gjensidige skal arbeide med skadereduserende tiltak som styrker enkeltpersoners og institusjoners evne til å motvirke, tilpasse seg og redusere konsekvensene av klimaendringer og deres evne til tidlig varsling, samt styrke kunnskapen og bevisstgjøringen om klima.




¹ Forutsatt Combined Ratio innenfor målsatt korridor, som reflekterer normale skadeår




5. Gjensidiges fokusområder for bærekraftarbeidet

Vi har satt mål for vårt arbeid med bærekraft og jobber med tiltak innen alle de områdene vi mener er vesentlige for å nå målene. Ut fra vår vesentlighetsanalyse er følgende områder viktige for Gjensidiges arbeid med miljø og klima, sosiale forhold og foretaksstyring.

SDG = FNs bærekraftsmål

Gjensidiges fokusområder	SDG	Bærekraftmål	Status for tiltak
Redusere CO2-intensiteten			
<p>Bærekraftige erstatninger</p> <p>Vår policy for innkjøp gjelder hele konsernet, og stiller krav til bærekraftige leveranser. Vi bruker vår innkjøpsmakt til å påvirke, og med løpende dialog med våre viktigste leverandører sikrer vi at bærekraftige løsninger velges.</p>		<p>Gjensidige skal bidra til et redusert klimaavtrykk for våre kunder. Våre erstatninger skal være bærekraftige innen 2030. Det skal vi sikre gjennom konkrete tiltak, dialog med kundene og ved å understøtte sirkulærøkonomi.</p>	<p>Hva vi har oppnådd:</p> <ul style="list-style-type: none"> Etablert sirkulærøkonomi i våre skadeprosesser for bygg og motor i Norge, Sverige og Danmark. <p>Nye tiltak</p> <ul style="list-style-type: none"> Etablere et 0-punkt for CO2-utslipp og bidra til reduserte CO2-utslipp. Etablere bedre oppfølging av at våre leverandører er bærekraftige. <p>Les mer i kapittel 5.1 (side 31)</p>
<p>Skadereduserende tiltak</p> <p>Skadereduserende tiltak har vært sentralt i vårt samfunnsansvar gjennom alle år. Å veilede våre kunder er sentralt i vår kundediolog og vi skal legge til rette for at kunder kan redusere risiko for skader.</p>		<p>Gjennom rådgivning av våre kunder og samfunnet forøvrig skal vi bidra til økt kunnskap om bærekraft.</p> <ul style="list-style-type: none"> Krav til risikoreduserende tiltak for kunder i privat- og næringslivsmarkedet for å få rabatterte priser. Medvirke til minst 1000 medieoppslag om skadeforebygging i året. 	<p>Hva vi har oppnådd:</p> <ul style="list-style-type: none"> God effekt av vårt skadeforebyggende arbeid i landbruket. <p>Nye tiltak</p> <ul style="list-style-type: none"> Videreutvikle vårt konsept «Gjensidigeopplevelsen» slik at våre kunderådgivere gir gode, bærekraftige råd. Oppstart av prosjekt for å analysere effekten av Risikosjekk for våre næringslivskunder. <p>Les mer i kapittel 5.2 (side 32)</p>
<p>Redusere eget klimaavtrykk</p> <p>Forsikring er en kunnskapsvirksomhet som ikke direkte påvirker miljøet i stor grad, men vi kan bidra til et mer bærekraftig samfunn ved å redusere eget «klimaavtrykk», samt bruke vår markedsrett overfor våre leverandører og i våre investeringer.</p>		<p>Vi skal redusere vårt klimaavtrykk løpende, og ha ambisjon om å være en klimanøytral virksomhet innen 2030.</p>	<p>Hva vi har oppnådd:</p> <ul style="list-style-type: none"> Del av miljøsertifiseringsordning som drives av Stiftelsen Miljøfyrtårn. Rapporterer våre utslipp til the Carbon Disclosure Project (CDP). <p>Nye tiltak</p> <ul style="list-style-type: none"> Redusere belastning for ansatte og miljø ved færre reiser og legge ytterligere til rette for nye kommunikasjonskanaler for å redusere reisebehov. <p>Les mer i kapittel 5.3 (side 33)</p>

Gjensidiges fokusområder	SDG	Bærekraftsmål	Status for tiltak
Ansvarlige investeringer			
Ansvarlige investeringer Gjensidige har betydelige midler reservert for å sikre trygge utbetalinger når våre kunder har opplevd skader og tap. Vår investeringsstrategi stiller krav til bærekraftig virksomhet, som følges opp løpende.		Alle investeringer skal, så langt det er praktisk mulig, screenes for brudd med vår SRI-policy, som er basert på FNs Global Compact-prinsipper og forbud mot inhumane våpen. Alle brudd skal følges opp. Alle eksterne forvaltere skal ha et bevisst forhold til FNs Bærekraftsmål, og en strategi for hvordan de som forvaltere kan arbeide for ett eller flere av disse målene.	Hva vi har oppnådd: <ul style="list-style-type: none"> Økt dialog med eksterne forvaltere vedrørende ESG. Signert CDP som investor. Implementert ESG-vurdering i alle interne kredittanalyser. Nye tiltak <ul style="list-style-type: none"> Økt fokus på eksterne forvalteres strategier for implementering av FNs Bærekraftsmål. Les mer i kapittel 5.4 (side 34)
Tryggere samfunn			
Engasjerte ansatte Vi ønsker å utvikle en organisasjon som legger til rette for at mangfold preger våre aktiviteter og bidrar med nye ideer og perspektiver i arbeidet for et mer bærekraftig samfunn. Vi er opptatt av at våre ansatte skal være engasjert og motivert, og oppfordrer ansatte til å gi tilbakemelding på hva som er bra, og hvilke forbedringsområder vi har, i vår årlige medarbeiderundersøkelse.		Videreutvikle vår kultur som bygger kompetanse og bidrar med nye ideer og perspektiver, slik at våre ansatte er relevante også i fremtiden. Ha engasjerte og motiverte ansatte og oppnå topp kvartilresultat i medarbeiderundersøkelsen.	Hva vi har oppnådd: <ul style="list-style-type: none"> Kompetansebygging for ansatte. 5.982 kursdøgn i 2018. 75 prosent arbeidsglede (besvart 95 prosent), høyere enn gjennomsnittet for bransjen i Norden. Rangert av Equileap. Best kjønnsbalanse i Norge. Rangert av ShelIndex. 3. beste av 25 børsnoterte selskaper på Oslo Børs. Nye tiltak <ul style="list-style-type: none"> Etablert samarbeid med BI. Etablert samarbeid med Seema med fokus på mangfold og mangfoldsledelse. Les mer i kapittel 5.5 (side 36)
Bærekraftige produkter Vi overvåker markedet og ønsker å tilby bærekraftige produkter. Vi utvikler nye produkter og tjenester som skal bidra til endret adferd, og med det redusere klimautslipp blant annet i samarbeid med våre partnere.		Innen utgangen av 2025 skal vi ha etablert at kunden kan gjøre bærekraftige valg innenfor de etablerte produktområdene motor, eiendom, fritid og person.	Hva vi har oppnådd: <ul style="list-style-type: none"> Vi har et bredt spekter av produkter som direkte og indirekte har en klima/miljø- og sosial profil inkludert i vilkårene. Nye tiltak <ul style="list-style-type: none"> Videreutvikler våre digitale løsninger i henhold til krav om mangfold og universelt utformet design. Videreutvikle våre digitale rådgivningstjenester for å sikre effektiv kundebetjening. Les mer i kapittel 5.6 (side 41)

Gjensidiges fokusområder	SDG	Bærekraftmål	Status for tiltak
Tryggere samfunn			
Digital transformasjon Digitalisering gir nye muligheter og trusler. Delingsøkonomi, block-chain og syntetisk biologi er eksempler på områder vi ser at teknologi vil påvirke miljø, helse og bærekraftige byer. Vi er opptatt av å ta i bruk nye teknologier i vårt arbeid for en mer bærekraftig kundedialog og nye produkter.		Etablere markedsledende digitale rådgivnings- og service-tjenester som sikrer effektiv kundebehandling og informerer om bærekraftige løsninger for våre kunder i alle land vi har virksomhet innen 2025. 95 prosent av våre kunder skal være «papirløse» innen 2025.	Hva vi har oppnådd: <ul style="list-style-type: none"> Gjensidige kåret til det beste digitale forsikringsselskapet i en kåring gjennomført av BearingPoint i 2018. Andel «papirløse» kunder var 73 prosent ved utløpet av 2018. Nye tiltak <ul style="list-style-type: none"> Videreutvikle våre digitale løsninger i henhold til krav om mangfold og universelt utformet design. Videreutvikle våre digitale rådgivningstjenester for å sikre effektiv kundebehandling. Les mer i kapittel 5.7 (side 42)
Tryggere samfunn – sosialt engasjement Gjensidige har i mange år hatt samarbeid med ulike ideelle organisasjoner og idretten for å bidra til et tryggere samfunn.		Samarbeid med ideelle organisasjoner i alle land hvor vi har virksomhet for å bidra til: <ul style="list-style-type: none"> et varmere samfunn. gi arbeidspraksis og bidra til god integrering for minst 4 årsverk/personer per år. at barn og unge får like muligheter. 	Hva vi har oppnådd: <ul style="list-style-type: none"> Bidrott til at vanskeligstilte i alle land hvor vi har aktivitet har fått bistand, måltider, julegaver etc. Etablert samarbeid med Kirkens bymisjon, herunder initiativ for å gi arbeidspraksis til flyktninger. Sponsor for idretten innen håndball, friidrett og svømming. Nye tiltak <ul style="list-style-type: none"> Etablere samarbeidsavtaler i Sverige og Danmark, samt Baltikum. Videreutvikle sponsoravtaler med idretten for å bidra til at vanskeligstilte barn og unge får mulighet til å delta i aktiviteter. Les mer i kapittel 5.8 (side 43)
God foretaksstyring Vi er opptatt av god risikostyring fordi det er essensielt for et forsikringsselskap. Dette preger alt fra vurdering av prising av produkter til kapitalbehov. Vi har etablert et internkontrollsystem som legger til rette for at lover og regler etterleves. Vi har særlig fokus på etterlevelse av personvern (GDPR), korrupsjon og hvitvasking, samt våre etiske regler (Code of Conduct).		Vår virksomhet skal være preget av ordentlighet og etterrettelighet, med effektiv risikostyring og god internkontroll, som også skal gi forbedringer i produkter, tjenester og prosesser. Utover etterlevelse av eksternt og internt regelverk skal beslutninger og handlinger være i tråd med Gjensidiges verdigrunnlag og etiske regler på en slik måte at verdier bevares og skapes for kunder, eiere, ansatte og samfunnet for øvrig.	Hva vi har oppnådd: <ul style="list-style-type: none"> Finansklagenemnda mottok de første ni månedene av 2018 297 klager fra Gjensidigekunder, og 18 prosent medførte medhold for kunden. S&P strong ERM rating. Nye tiltak <ul style="list-style-type: none"> Vurdere å knytte Gjensidige til Global Reporting Initiativ (2-5 år). Les mer i kapittel 5.9 (side 44)

5.1 Bærekraftige erstatninger

Hva vi gjør

Alle innkjøp over en viss størrelse kvalitetssikres av avdeling for konserninnkjøp. De aller fleste innkjøpsavtaler er resultat av tilbudskonkurranser som gjennomføres etter fastsatte retningslinjer.

Alle våre leverandører må signere egenerklæring om samfunnsansvar. Ved å signere denne erklæringen forplikter de seg til:

- Å utøve sin virksomhet slik at de ikke bryter med internasjonalt anerkjente prinsipper og retningslinjer knyttet til menneske- og arbeidstakerrettigheter.
- Å påse at produsenter og underleverandører av varer og/eller tjenester til Gjensidige ikke bryter med internasjonalt anerkjente prinsipper og retningslinjer knyttet til menneske- og arbeidstakerrettigheter.
- Å påse at produkter som leveres til Gjensidige holder høy miljømessig kvalitet.

Alle innkjøp skal være mest mulig miljøeffektive. Det vil si at man skal søke mest mulig verdiskaping med minst mulig miljøskade. I den grad det er mulig utfordres leverandører til å ta miljøvennlige valg. Dette gjelder for alle land hvor vi har virksomhet.

Det er økt fokus på sirkulærøkonomi i vår skadebehandling. Dette gjelder både bygg og motor. Gjenbruk skal aldri gå på bekostning av kvalitet og sikkerhet, og vi setter strenge miljø- og kvalitetskrav til materialvalg. Dette fordi kvalitet er bærekraftig.

Selskaper som leverer tjenester ved erstatning av skadede bygninger i Norge må være kvalifisert i Startbank. Startbank er et leverandørregister som benyttes av innkjøpere innen bygg, anlegg, forvaltning, forsikring og fast eiendom. Det sikrer at kvalifiserte leverandører er seriøse og at konkurranse skjer på like vilkår.

Alle innkjøp av betydning bestilles elektronisk. Alle leverandører skal så langt det er mulig fakturere elektronisk. Dokumenter knyttet til forespørsler, forhandlinger og avtaler lagres elektronisk. Anbuds- og tilbudskonkurranser gjennomføres ved hjelp av elektroniske portaler. Bruken av elektroniske verktøy sikrer at alle prosesser er dokumentert og etterprøvbare, og dette forebygger misligheter.

Miljøvennlig erstatning bygg og innbo

Når skaden blir meldt avstemmer vi med våre kunder at de kjenner seg trygge og godt informert om de valg som anbefales. Gjensidige har også et betydelig takstnettverk lokalt i alle land, som bidrar med vurdering av skadeomfang. I arbeidet med å erstatte skaden vurderes valg av materialer ut fra sosiale forhold, miljø og økonomisk holdbarhet. Lokale takstpersoner, samt bruk av bilder og robot-taksering, bidrar også til mindre behov for reising, både for kunde og takstperson.

Gjensidige samarbeider med andre forsikrings-selskaper i bransjeorganisasjoner for å finne nye, bærekraftige løsninger for reparasjon av våtrom på en fagmessig måte til det beste for kunden og miljøet, blant annet ved å redusere avfall og transport.

I Sverige samarbeider vi med Godsinilösen (GIAB). GIAB arbeider med sirkulærøkonomi, og samler inn skadet gods fra forsikrings-selskaper, reparerer og bidrar til gjenbruk. På denne måten bidrar vi til å øke holdbarhet, og sparer miljøet.

Miljøvennlig erstatning motor

Erstatning etter skader på biler og andre kjøretøyer utgjør en stor andel av Gjensidiges erstatningskostnader. Derfor er dette et område hvor vi kan påvirke og få til bærekraftige løsninger. Sirkulærøkonomi ved økt andel reparasjoner og gjenbruk av bildeler er tema i alle land vi har virksomhet. Gjensidige deltar i et pilotprosjekt i regi av Finans Norge Forsikringsdrift og Norske Biloppsamleres Forening for å teste tilgjengeligheten av brukte deler og priser. Formålet med piloten er å:

- redusere antall kondemnasjoner ved å senke reparasjonskostnadene gjennom å benytte brukte deler
- bidra til økt sysselsetting i verkstedene
- redusere reservedelskostnader ved å benytte brukte i stedet for nye deler der det er hensiktsmessig (Norge har Europas dyreste deler og laveste andel gjenbruk av brukte deler)
- fremme miljøansvaret ved gjenbruk av brukte bildeler

Endelig evaluering gjennomføres januar 2019.

I Sverige er det mer utbredt å anvende brukte deler på grunn av andre vilkår, et annet forhold til bil (billigere innkjøp av biler), bedre distribusjonsapparat og at alle innløste biler går til bildemonteringsaktørene. I våre leverandøravtaler er det fastsatt at verkstedene alltid skal søke etter å reparere, alternativt finne brukte deler før de bestiller nytt. Kalkulasjonssystemet CABAS benyttes for å administrere dette i Sverige. I Sverige har vi også redusert bruken av skadetaksering, noe som bidrar til å redusere transportkostnader.

I Danmark har vi betydelig fokus på reparasjoner og gjenbruk av bildeler. Vi har også utvalgte samarbeidspartnere på bilglasskader. Dette hever andelen reparasjoner betraktelig, og reduserer materialforbruk og transportkostnader.

Effekt av vår innsats

- Gjenbruk av bildeler i 5 prosent av motorvognskader i Norge, Sverige og Danmark.
- Antall leverandører vi har gjennomført sikkerhetsrevisjon hos er 5.
- I 2018 beregnet vi erstatningskostnader som følge av klimarelaterte skader (storm, flom, uvanlig sterk vind og uvanlig sterk nedbør) til 210,5 millioner kroner.
- Siden 2015 har landbruksrådgiverne gjennomført mer enn 11 000 risikosjekker. Nå ser vi effekten i form av et rekordlavt antall fjøsbranner.
- Gjennomfører risikosjekk for nye og eksisterende kunder i det norske næringslivsmarkedet for å avdekke risiko og motivere til tiltak for å styrke sikkerheten.
- Vi forsikrer ikke kullkraftverk.

Nye tiltak

- Etablere en bedre oppfølging av at våre leverandører er bærekraftige, og på den måten måle effekt av de bærekraftiltak som iverksettes fremover.
- Bærekraftige løsninger blir viktige kriterier i valg av nye leverandører.
- Gjenoppbygge private boliger på grønn måte etter skade, utover minimumskravene.
- Næringsforsikring med grønnblå oppbygging. Eksempel: Bygge opp med grønne tak og grønnblå utearealer. Dette er særlig viktig i tettbygde strøk for å skape naturlige veier for regnvann.

5.2 Skadereduserende tiltak for våre kunder og samfunnet

Hva vi gjør

Naturskader

Ved hjelp av værdata sender vi uværsvarelse som tekstmelding til kunder som må regne med å bli rammet av uvær. Meldingene er målrettet ved hjelp av offentlige værdata og vår kundeinformasjon, slik at vi unngår å sende falske alarmer. Hvert år får vi tilbakemeldinger fra takknemlige kunder som har rukket å sikre eiendeler takket være disse varslene.

Økt flomberedskap gjennomført ved å plassere ut pumpeutstyr i flomutsatte områder før vårsmelting. Dette for å redusere risiko for store skader, og gi raskest mulig hjelp til flest mulig kunder som måtte bli rammet av flommen.

Trafikksikkerhet

Unge bilførere er spesielt utsatt for å bli involvert i bilulykker. Gjensidige har derfor flere tiltak rettet mot denne gruppen. I Norge gir vi rabatt på forsikringen til unge som har øvelseskjørt tilstrekkelig mange kilometer med ledsager. Vi gir et beløp på 23-årsdagen til kunder som har kjørt skadefritt det siste året eller lenger. Jo lengre den skadefrie perioden er, jo større er belønningen. Vi samarbeider med Trygg Trafikk om holdningsskapende arbeid på videregående skoler flere steder i Norge. #ErDuSikker? er en trafikksikkerhetskonkurranse mellom videregående skoler.

I 2018 samarbeidet Gjensidige med gjenbruksappen Tise, og delte ut moteriktige refleksbånd – «watch me», med fokus på at unge skal bruke refleks. Vi samarbeider om trafikksikkerhet med andre forsikringsselskaper gjennom bransjeorganisasjonen Finans Norge.

I Estland bidrar Gjensidige til økt trafikksikkerhet gjennom en årlig kampanje for økt refleksbruk blant fotgjengere, og i 2018 har Gjensidige i Latvia og Litauen delt ut 20.000 refleksvester for å øke synlighet i trafikken.

Brannforebygging

Sammen med Norsk Brannvernforening, Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB), og lokale brannvesen arrangerte vi Røykvarslerdagen 1. desember 2018. Kampanjen skal styrke kunnskapen om hvor viktig det er å sikre tidlig varsling av brann. Et viktig budskap er at man bør skifte batteri i røykvarsleren på en

fast dag hvert år. Gjensidige yter sentrale bidrag til kampanjen gjennom planlegging, utarbeidelse og finansiering av informasjonsfilmer og annet materiell, markedsføring, finansiering av batterier, og deltagelse på stands og hjemmebesøk.

Det gjennomføres ulike brannforebyggende tiltak i de baltiske landene, og vi gir blant annet røykvarslere til nye kunder. I Latvia er Gjensidige med som sponsor for Brannsikkerhetskonferansen, med fokus på næringslivskunder.

Gjensidige gjennomfører årlig risikosjekk av 3500 landbrukskunder, blant annet for å avsløre brannfarlige feil. El-sjekk med varmesøkende kamera er sentralt i risikosjekken. Vår erfaring viser at 7 av 10 branner kan relateres til feil i el-anlegg.

Gjensidige er hvert år representert i en rekke råd, utvalg og styres, som arbeider med brannvern, forebygging av vannskader og andre samfunnsnyttige tiltak i Norge.

I alle de tre baltiske landene gjennomfører vi «trygg bolig»-kampanjer i samarbeid med media og aktører som brannvesen, politi, vaktelskaper og elektrisitetsselskaper. Formålet med kampanjene er å øke oppmerksomheten om skadeforebygging, og hindre ulykker, brann og innbrudd.

Helse

Gjensidige tilbyr bærekraftige løsninger ved å legge til rette for, og motivere til, bedre helse. Dette gir økt livskvalitet, og forebygger sykdom og skade.

Effekt av vår innsats

- I 2018 sendte vi ut 566.117 uværvarsler til kundene (2017: 291.000).
- Vi har aldri tidligere registrert så få branner blant våre landbrukskunder.
- Over 6.500 elever fra 27 skoler over hele landet leverte inn bidrag til #ErDuSikker-kampanjen i 2018.
- Vi mottok i 2018 prisen som det mest ansvarlige selskapet i Estland, «Traffic Safety Awards».
- 70.000 ungdommer brukte L-appen til øvelseskjøring i 2018.
- Vi deltar i Samarbeidsgruppa for brannvern i skolen, som driver Brannvettskolen.no. Tiltaket sørger for at cirka 20.000 barn årlig får brannvernopplæring.

Nye tiltak

- Videreutvikle vårt konsept «Gjensidige-opplevelsen», slik at våre kunderådgivere gir gode, bærekraftige råd.
- Inkludere bærekraft i vår risikovurdering av kunder for å bidra til at de gjør klimavennlige valg.

5.3 Vårt eget klimaavtrykk

Hva vi gjør

- Miljøfyrtårn
- Firmabiler
- Reiser

Utslippet av klimagasser fra vår virksomhet er ytterst beskjedne. Vi arbeider kontinuerlig for å redusere utslippene ytterligere, og vi rapporterer våre utslipp til the Carbon Disclosure Project.

Elektrisitet og fjernvarme forårsaker ikke klimautslipp ved bruk, og må derfor beregnes basert på en antatt energimiks. Vannkraft forårsaker heller ikke utslipp ved produksjon. I 2018 har vi beregnet at vår virksomhet forårsaket utslipp av 4.754 tonn CO₂-ekvivalenter (scope 1 og 2), mot 4.452 tonn året før. Dette er høyere enn tidligere år, som følge av at beregningsfaktoren for klimautslipp fra elektrisitet er endret.

Sertifisert Miljøfyrtårn

For å sikre at vi belaster miljøet så lite som mulig er alle våre 11 norske kontorer med over 30 medarbeidere sertifisert som miljøfyrtårn. Miljøfyrtårn er en nasjonal miljøsertifiseringsordning som drives av Stiftelsen Miljøfyrtårn. Stiftelsen er opprettet av sentrale organisasjoner i næringsliv og offentlig forvaltning.

Som miljøfyrtårn benytter kontorene et miljøledelsesystem for håndtering og reduksjon av materialbruk, avfall, energibruk og transport. For alle disse kontorene utarbeides det hvert år en miljørapport som dokumenterer status for gjennomførte miljøtiltak og handlingsplaner for neste år. Rapporten omfatter blant annet avfallshåndtering, energibruk, innkjøp, papirforbruk, transport og klimaregnskap. Hvert tredje år skal kontorene resertifiseres. Dette er en omfattende prosess som gjennomføres av en miljøgruppe ved det aktuelle kontoret i samarbeid med ekstern rådgiver som er sertifisert av Stiftelsen Miljøfyrtårn. I 2018 ble våre kontorer i Trondheim og Tønsberg resertifisert.

Årlig rapportering og jevnlig resertifisering sikrer at våre kontorer lever opp til de høyeste standarder for miljøvennlig drift. Ved vårt kontor i København er systemer og rutiner for håndtering og sortering av avfall godkjent av København kommunes miljømyndigheter.

Som kunnskapsbedrift er våre direkte utslipp i all hovedsak knyttet til drift av kontorer og til reiser og transport.

Vi jobber systematisk med å redusere belastningen på det ytre miljø ved å begrense forbruk av energi og produksjon av ulike typer avfall, som papir, kontorartikler, elektriske apparater og husholdningsavfall.

Miljøtiltakene er rettet mot energiøkonomisering, redusert reisevirksomhet gjennom økt bruk av videomøter og en ansvarlig behandling av avfall med utstrakt kildesortering.

Begrenset bruk av firmabiler

Det er etablert en policy for firmabilavtaler som innebærer at firmabiler ikke kan ha høyere CO₂-utslipp enn 130 gram pr. kilometer. Ved hovedkontoret har vi 3 elbiler som kan benyttes av ansatte i forbindelse med møter og private ærend, slik at vi reduserer bruken av taxi og privatbil.

Effekt av vår innsats

- I 2018 hadde vi et energiforbruk i konsernet som tilsvarer 12.671 MWh. Mesteparten av vår energibruk er knyttet til belysning, oppvarming og drift av datamaskiner. Energibærerne er elektrisitet, som i Norge nesten utelukkende kommer fra vannkraft; fjernvarme, som for en stor del er basert på forbrenning av avfall; og fyringsolje.

Energiforbruket fordelt slik:

- Elektrisitet: 8.669 MWh
- Fjernvarme: 1.814 MWh
- Fyringsolje: 19 MWh

Av elektrisitetsforbruket var anslagsvis 63 prosent i Norge.

- Gjensidige har i 2018 ikke forårsaket ulovlige utslipp eller blitt bøtelagt eller på andre måter ilagt straff knyttet til miljø.

Nye tiltak

- Redusere tjenestereiser ved økt bruk av teknologi så som videokonferanser, bruk av tog når det er mulig, lån av el-biler.

5.4 Ansvarlige investeringer

Hva vi gjør

Gjensidige støtter og har signert FN Global Compact. Dette er rammeverket for de vurderinger som vi gjør rundt ansvarlige investeringer og samsynsansvar på investeringsområdet. Gjensidige støtter The Carbon Disclosure Projects (CDP) arbeid som Investor Signatry i arbeidet med å forbedre selskapers rapportering av klimapåvirkning og deres strategi for CO₂-reduksjon.

Som medlem av Norsk forum for ansvarlige og bærekraftige investeringer (NORSIF) støtter vi arbeidet med å utvikle og fremme bærekraftige investeringer som fagfelt i Norge, samt dele erfaringer og kunnskap på tvers av det norske finansmiljøet.

Kapitalforvaltningen i Gjensidige er basert på FNs 10 Global Compact-prinsipper:

1. Bedrifter skal støtte og respektere vern om internasjonalt anerkjente menneskerettigheter
2. Bedrifter skal påse at de ikke medvirker til brudd på menneskerettighetene
3. Bedrifter skal holde organisasjonsfriheten i hevd og sikre at retten til å føre kollektive forhandlinger anerkjennes i praksis
4. Bedrifter skal sikre at alle former for tvangsarbeid avskaffes
5. Bedrifter skal sikre at barnarbeid reelt avskaffes
6. Bedrifter skal sikre at diskriminering i arbeidslivet avskaffes
7. Bedrifter skal støtte en føre-var-tilnærming til miljøutfordringer
8. Bedrifter skal ta initiativ til fremme av økt miljøansvar
9. Bedrifter skal oppmuntre til utvikling og spredning av miljøvennlig teknologi
10. Bedrifter skal bekjempe enhver form for korrupsjon, herunder utpressing og bestikkelser

Våre retningslinjer gjelder plasseringer i aksjer, renteinstrumenter, hedgefond og eiendom; både direkte investeringer og gjennom eksterne forvaltere. I tillegg skal kapitalforvaltningen følge internasjonale konvensjoner om inhumane våpen.

Konsernets investeringsdirektør har ansvar for utøvelse av policy og retningslinjer. Vi har engasjert det anerkjente rådgivningsselskapet GES Investment Services til å foreta etisk screening av selskaper. Analyser fra GES sammen med informasjon fra andre eksterne kilder danner grunnlag for vurdering av eksklusjon av og dialog med selskaper i Gjensidiges investeringsunivers.

Ved utarbeidelse av Gjensidiges eksklusjonsliste har en medarbeider i kapitalforvaltningsteamet ansvar for å gjennomgå og sammenstille all informasjon fra ekstern rådgiver og andre eksterne kilder. Denne medarbeideren forbereder en innstilling til investeringsdirektør (CIO) og Chief Risk Officer, (CRO) som sammen fatter endelig beslutning om eventuell eksklusjon og fjerning av selskap fra eksklusjonslisten. Selskaper som gjør seg skyldig i alvorlige eller systematiske brudd på Gjensidiges etiske retningslinjer, og ikke viser tilstrekkelig vilje til å endre adferd, skal føres på vår liste over ekskluderte selskaper.

Når et selskap blir ekskludert vil vi selv sørge for at det aktuelle selskapet ikke er del av porteføljer som vi forvalter selv, enten ved å la være å kjøpe

verdipapirer i selskapet eller selge verdipapirer vi eventuelt eier. Etisk forvaltning er alltid tema når vi engasjerer eksterne forvaltere. Vi inngår kun avtaler med kapitalforvaltere som har betryggende retningslinjer og en tilfredsstillende historikk på området.

Dersom selskaper som befinner seg på Gjensidiges eksklusjonsliste likevel dukker opp i eksternt forvaltede fond, vil vi be forvalteren redegjøre for situasjonen. Forvaltere som ikke innen rimelig tid gir en tilfredsstillende forklaring eller viser vilje til å tilfredsstillende Gjensidiges kriterier for etiske retningslinjer vil ikke få nye investeringsmandater. Gjensidiges investeringsdirektør avgjør i hvert enkelt tilfelle om bruddet er så grovt at eksisterende investeringer skal avvikles.

Arbeidet med ansvarlige investeringer kan oppsummert forklares med tabellen nedenfor. Arbeidet som utføres er proporsjonalt med andelen av våre investeringer hvor størstedelen av arbeidet ligger på å følge opp eksterne forvaltere, obligasjonsinvesteringer i sikringsporteføljen og eiendomsinvesteringer i Oslo Areal:

Direkte Investeringer			Eksterne Forvaltere
Aksjer	Obligasjoner	Eiendom	Alle aktiva klasser
Negativ screening basert på egen eksklusjonsliste.	Negativ screening basert på egen eksklusjonsliste.	Benytter miljøklassifiseringssystemet BREEAM NOR for nybygg og totalrehabiliteringer.	Negativ screening basert på egen eksklusjonsliste.
Aktivt eierskap. Vi søker å påvirke selskaper gjennom dialog der vi vurderer at det er hensiktsmessig.	ESG er en del av alle kredittanalyser som ligger til grunn for investeringer i kredittobligasjoner, og av dialogen med selskaper løpende og i forkant av emisjoner.	Gjensidige investerer gjennom Oslo Areal i miljøvennlige bygg og lokasjoner; spesielt knutepunkter for kollektivtrafikk.	Påvirker for endring av investeringsmandat og vedrørende enkeltposisjoner som ikke er i samsvar med Gjensidiges SRI-policy.

Effekt av vår innsats

I 2018 ble 15 selskaper vedtatt ekskludert fra Gjensidiges investeringsportefølje, mens 13 tidligere ekskluderte selskaper ble inkludert, delvis som følge av fusjoner. Ved utgangen av året var totalt 91 selskaper ekskludert. Disse fordeler seg som følger basert på årsak til eksklusjon (et selskap kan være utelukket av flere årsaker):

Arbeids- liv	Korrup- sjon	Menneske- rettigheter	Miljø	Våpen
8	13	25	23	30

I 2018 kontaktet vi 10 eksterne forvaltere angående 29 selskaper som befant seg på vår liste over ekskluderte selskaper. Denne dialogen har ført til beslutning om nedsalg av et forvaltningsmandat, nedsalg av aktuelt selskap av forvalter og endring av investeringsmandat. Ingen nye investeringsmandater som ikke oppfyller eksisterende SRI-policy kan inngås.

Det er foretatt et arbeid gjennom året for å inkludere en ESG-vurdering i alle interne kredittanalyser. I dette arbeidet har fokuset vært på hvilke elementer innen ESG som vurderes å påvirke vår vurdering av kredittrisikoen. Governance er her vurdert som særdeles viktig på tvers av selskap.

Våre investeringer i eiendom foretas gjennom eiendomsselskapet Oslo Areal. Dette selskapet driver eiendomsutvikling i Osloområdet, og satser på miljøvennlige bygg nær knutepunkter for kollektivtrafikk. Selskapet benytter miljøklassifiseringssystemet BREEAM NOR for nybygg og totalrehabiliteringer. I 2018 har selskapet solgt to eiendommer uten miljøsertifisering og kjøpt to bygg med miljøvennlig beliggenhet ved kollektivknutepunkt, hvorav ett er et nybygg som er sertifisert i henhold til BREEAM NOR i design og prosjekteringsfasen. De to nye eiendommene har begge grønne tak, og ett av byggene har solenergianlegg. Selskapet fikk i løpet av året også sin første BREEAM-sertifisering for miljøeffektiv løpende forvaltning og drift (BREEAM-In-Use) for Sørkedalsveien 6 i Oslo.

Nye tiltak

- Det arbeides kontinuerlig med forbedring av eksisterende prosesser og nye tiltak på området for ansvarlige investeringer. Vi anser å kunne influere i størst grad gjennom aktiv dialog om ESG med våre eksterne forvaltere, og innarbeide ESG-krav i de mandater vi etablerer. Denne dialogen vil utover investeringer i enkelt-selskaper og investeringsmandat vedrøre deres eierskapsutøvelse, rapportering vedrørende påvirkning på miljø og andre ESG-perspektiver i underliggende portefølje og arbeidet med FNs Bærekraftmål. Som illustrert skjer arbeidet både i form av å legge kriterier og følge opp for Gjensidiges direkte investeringer samt innarbeide krav overfor eksterne forvaltere som benyttes og oppfølging av disse mandatene. Det vurderes løpende investeringer som i enda større grad har som hensikt å bidra til løsningen på dagens klimautfordringer i form av infrastrukturinvesteringer i fornybar energi.
- Oslo Areal jobber aktivt med å følge opp de ti straktiltakene i eiendomsbransjens veikart mot 2050. Blant annet har selskapet gjennomført en utredning om hva eiendommenes takflater kan benyttes til. Aktuelle tiltak er blant annet bikuber og solenergianlegg.

5.5 Engasjerte ansatte

Hva vi gjør

Gjensidige skal være en attraktiv arbeidsplass med engasjerte og motiverte ansatte. For at vi skal kunne gi våre kunder den hjelp de trenger, gir vi våre ansatte grundig opplæring i etikk, personvern, informasjonssikkerhet, kunnskap om våre produkter, og lederopplæring i vår egen skole. Dette fordi vi skal behandle kunder med tillit og respekt, gi faglige og etisk forsvarlige råd basert på nødvendige kvalifikasjoner, og kunnskap om kundens situasjon.

Mangfold

Riktig kompetanse på riktig sted til riktig tid er avgjørende for å sikre konkurransekraft. Gjensidige er opptatt av å legge til rette for mangfold. Det arbeides med å se på alternative arbeidsformer som inkluderer mangfoldet, og som også gjør det mulig å jobbe enda mer effektivt på tvers av organisasjonen. Erfaringen er at slike arbeidsformer oppleves berikende og gir muligheter for nye angrepvinkler og løsninger på ulike problemstillinger.

Likestilling

Gjensidige har hatt høyt fokus på kjønnsbalanse og å øke andelen kvinner i ledende stillinger. Det er nulltoleranse for enhver form for diskriminering. Krav til økt mangfold inngår i toppledelsens «Performance Agreement», og i grunnlaget for vurdering av bonus. Mangfold følges opp i halvårlig «People Review» som utføres for alle medlemmer i konsernledelsen.

Det arbeides kontinuerlig med måling og oppfølging av lønnsutvikling for kvinner og menn. Dersom det avdekkes uforklarte forskjeller følges de opp spesielt.

Vi har i 2018 etablert samarbeid med Seema, som arbeider med å øke fokuset og forståelsen for viktigheten av mangfold og mangfoldsledelse som et bærekraftig konkurransefortrinn.

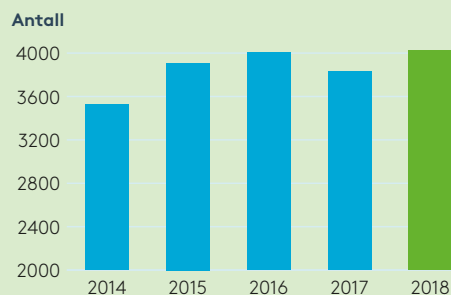
Varsling

Det er etablert varslingsrutine for medarbeidere som opplever seg diskriminert. Gjensidige har et likestillings- og diskrimineringsutvalg som trer sammen ved behov. Utvalget har medlemmer fra HR-avdelingen og tillitsvalgte. Det er konsernets HMS-ansvarlige som avgjør om utvalget skal kalles inn. Det har vært avholdt ett møte i utvalget i 2016, ett i 2017, og ett i 2018. Temaet har vært likelønn mellom kvinner og menn.

ILO og samarbeid med tillitsvalgte

Alle våre ansatte har full frihet til å organisere seg i fagforeninger. Det gjennomføres kollektive forhandlinger i henhold til avtalen med de ulike fagforeningene. Gjensidige anerkjenner ILO's overordnede konvensjoner, og støtter deres arbeid for et anstendig arbeidsliv basert på sosial rettferdighet og internasjonalt anerkjente arbeiderrettigheter.

Bemanningsutvikling



Samarbeidet mellom selskapets ledelse og ansattes fagforeninger er ryddig og godt, og har en innarbeidet struktur med regelmessige møter i ulike utvalg. Det er fastsatt regler for hvilke prosesser og beslutninger ansattes tillitsvalgte skal involveres i. Ansattes tillitsvalgte lønnes av selskapet. Medarbeiderne i konsernet har ifølge norsk lov rett til å være representert i selskapets styrende organer. De ansattes representanter velges av og blant medarbeiderne.

I forbindelse med omstillinger har selskapets ledelse tett dialog med ansattes tillitsvalgte. De som berøres av omstilling skal ivaretas på best mulig måte. Dette gjelder alt fra beslutning, informasjon, å finne alternative stillinger internt, tilby bistand fra eksterne rådgivere til å finne nye jobber for de som blir overflødige.

IA-bedrift

Gjensidige skal være en inkluderende bedrift for alle arbeidstakere. Vi er en såkalt IA-bedrift (inkluderende arbeidsliv) og samarbeider med NAV i Norge om arbeidstrening for mennesker som av ulike årsaker har vært utenfor arbeidslivet. NAV yter lønnskudd for medarbeidere som har kroniske lidelser men som likevel greier å stå i arbeid.

Gjensidige har ulike tiltak og et eget program for enheter med høyt sykefravær. Vi ser stor effekt av våre «Fokusprosjekter», med redusert sykefravær og økt medarbeidertilfredshet. Vi har ulike tilretteleggingstiltak for at eldre arbeidstakere kan arbeide inntil de når normal pensjonsalder. Tiltakene varierer mellom landene. Eksempler på tiltak er mulighet for redusert arbeidstid og ekstra feriedager.

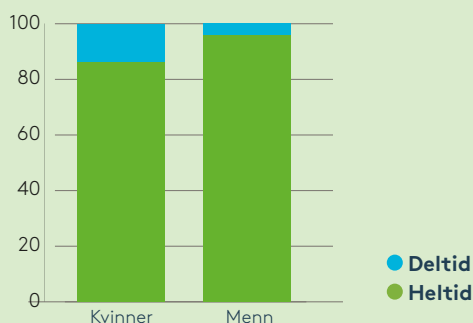
Alle større kontorbygg er universelt utformet, for å legge til rette for medarbeidere som er bevegelseshemmet.

Mangfold

Mangfold er definert som ansatte med ulik:

- kjønn
- alder
- kompetanse
- funksjonsevne
- etnisk opprinnelse
- seksuell legning
- religiøs overbevisning

Stillingsbrøk prosent 2018



Helse, arbeidsmiljø og sikkerhet

Systematisk Helse-, Miljø- og Sikkerhetsarbeid (HMS) har høy prioritet i Gjensidige. Vårt mål er ikke bare å unngå sykefravær og skader, men at Gjensidige skal være en helsefremmende arbeidsplass. Derfor arbeider vi med forebygging og oppfølging av sykefravær og tilrettelegging for arbeidstakere med nedsatt funksjonsevne.

Alle nyansatte skal så tidlig som mulig ha en gjennomgang av sin arbeidsplass med fysioterapeut eller ergoterapeut, dersom det er praktisk mulig. Hensikten er å tilrettelegge arbeidsplassen for å unngå belastningslidelser, og få informasjon om forebygging av helseplager.

Det er fastsatt rutiner for særskilt tilrettelegging for arbeidstakere som har eller ønsker å forebygge helseplager.

Arbeidet med HMS overvåkes gjennom revisjoner, og følges opp internt av medarbeidere med særskilt ansvar for HMS. Alle hendelser som kan representere en risiko skal rapporteres gjennom selskapets avvikssystem. I 2018 ble det gjennomført tre revisjoner i Norge, to i Danmark, og en i Sverige.

Arbeidsmiljøspørsmål er integrert i en årlig medarbeiderundersøkelse blant alle ansatte for å avdekke om det er forhold som krever særlig oppfølging.

Alle ledere gjennomgår undersøkelsen sammen med sine medarbeidere i samarbeid med HR-avdelingen. For hver avdeling defineres det handlingsplaner som følges opp av de respektive lederne.

Generelle tiltak for å bidra til god helse og godt arbeidsmiljø er, blant annet:

- Tilrettelegging for å sykle til jobb, med sykkel-parkering og garderobes
- Treningsrom
- Korte trimpauser i arbeidstiden
- Bedriftsidrettslag med en rekke aktiviteter

Kompetanseutvikling for å møte fremtidens behov

Gjensidige er opptatt av at alle skal ha mulighet til å utvikle seg i jobben. Vi legger til rette for å jobbe på tvers, i alle land hvor vi har aktivitet. Det bringer nye perspektiver, læring og et bedre resultat for våre kunder.

Gjensidige har en flat organisasjonsstruktur og mener at mangfold og samarbeid er viktig for å bygge en god leveransekultur og være attraktiv i fremtidens arbeidsmarked. Vi har implementert en utviklingsmodell som synliggjør at mesteparten – 70 prosent – av læringen skjer i praktisering av daglige oppgaver. De resterende 30 prosent kommer fra organisert undervisning og trening.

Medarbeidere som skal jobbe med salg og kunderådgivning deltar i et lengre kursprogram som leder frem til en eksamen hvor både faglig kunnskap, etikk og faktisk kundedialog testes. Rådgivere rettet mot privatmarkedet sertifiseres etter en nasjonal bransjeordning for salg av skadeforsikring. Gjensidigeskolen bidrar til at alle medarbeidere har de nødvendige forutsetninger for å leve opp til konsernets strategi om kundeorientering. Skolen har hovedfokus på salg, skadeoppgjør og ledelse, og leverer kurs og programmer som skal understøtte konsernstrategi og krav til nødvendig sertifisering for våre kunderådgivere.

Alle nyansatte i Gjensidige deltar på en introduksjonsdag der konsernsjefen og andre nøkkelpersoner forteller om strategi, kompetanseutvikling, kultur, vår merkevare, etikk og mer praktiske opplysninger.

Talentutvikling

Gjensidige er opptatt av å tiltrekke og beholde dyktige ansatte. Gjennom «People Review» følges topplederne opp på utvikling i talentbasen for fagpersoner og ledere. Det legges til rette for intern mobilitet for å utvikle medarbeidere med tilstrekkelig bredde- og dybdekompetanse.

Det er også etablert et internt mentorprogram, som et supplement for enkelte medarbeidere og ledere for personlig vekst og utvikling. Programmet bidrar til å beholde kritisk kompetanse, fremmer Gjensidiges kultur og bidrar til en intern karriereutvikling på tvers av divisjoner og forretningsområder.

Det er utviklet spesialtilpassede lederutviklingsprogrammer for grupper av ledere med ulik erfaringsbakgrunn, fra nyansatte ledere til konsernledelsen.

Gjensidige synliggjøres som en attraktiv arbeidsgiver, både gjennom digitale kanaler og aktiviteter hos relevante utdanningsinstitusjoner, som stands og presentasjoner for studenter. I henhold til vår «employer brandingstrategi» har vi etablert en internshipordning hvor studenter jobber hos oss gjennom et helt studieår for å få relevant arbeidspraksis. Arbeidet skal være relevant for studiene gjennom å sette teori ut i praksis. Hvert år arrangerer vi «Gjensidigedagen» på Gjensidiges hovedkontor, med et variert program for studenter.

Samarbeid med utdanningsinstitusjoner

Vi har etablert samarbeid med BI, og er sponsor for deres masterprogram for Analytics. Samarbeidet mellom BI og vårt analysemiljø er viktig for å synliggjøre for studentene hvilke jobbmuligheter som finnes hos oss og i forsikringsbransjen generelt.

Vi gjennomfører også et lederprogram for de øverste ledernivåene i samarbeid med Norges Handelshøyskole, AFF og HEC i Paris.

HR-analyse

Gjensidige er opptatt av å jobbe analytisk for å sikre godt faktagrunnlag for våre HR-relaterte beslutninger. Det er derfor etablert et analyseteam som samarbeider med andre analyseressurser i konsernet. Analyseteamet har i 2018 hatt fokus på følgende tema:

Medarbeiderundersøkelse

Konsernets årlige medarbeiderundersøkelse gir viktig feedback på om våre ansatte er engasjert og motivert i jobben sin. Alle ledere får tilbakemelding fra sine medarbeidere gjennom en strukturert prosess. Vi ser at det gir resultater når medarbeidere involveres i etablering av tiltak for at den enkelte skal få det bedre på jobb.

I tillegg til hovedundersøkelsen gjennomføres det en oppfølgingsundersøkelse ved behov for å se om tiltak gir effekt. Det gjennomføres særlige tiltak for enheter som viser betydelig avvik fra mål om medarbeiderengasjement og arbeidsglede.

Jobbengasjement inngår i oppfølging av ledere og «performance agreement» for konsernledelsen.

HR-rapport

Det utarbeides kvartalsvis en HR-rapport, med status på HR-trender for kjønnsbalanse, utvikling i lønnsforskjeller mellom kvinner og menn, status på tiltak etter medarbeiderundersøkelsen, turnover, sykefravær, andel konsulenter og vikarer. Det arbeides nå med å følge opp at kompetansemål blir fulgt opp med tiltak.

People review

I «Performance Agreement», som inngår i bonusevalueringen, måles topplederne også på hvordan de lykkes med ledelse og strategisk bemanningsplanlegging.

Effekt av vår innsats

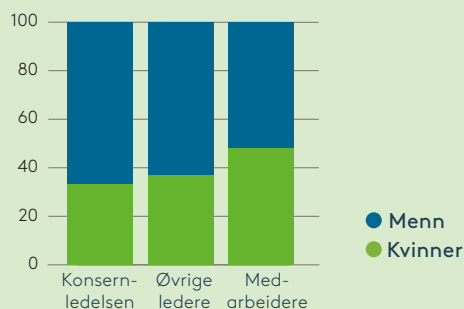
- Medarbeidertilfredshet i 2018 viser arbeidsglede på 75 prosent, som er høyere enn gjennomsnittet for finansforetak i Norge og Norden på alle kriterier.
- Equileap har kåret Gjensidige til best i Norge på kjønnsbalanse, og nummer 19 av topp 200 selskaper globalt – opp fra nummer 40 i 2017.
- Gjensidige var nummer 5 blant de 60 største selskapene i Norge på kjønnsbalanse ifølge She-indeksen fra EY.
- Sykefraværet i konsernet var i 2018 4 prosent.
- Antall yrkesskader: 2.
- I 2018 var 84 prosent av selskapets medarbeidere i Norge omfattet av kollektive lønnsavtaler. I Danmark var 80 prosent av medarbeiderne omfattet av kollektive lønnsavtaler, og i Sverige 100 prosent.

- 100 prosent av våre ansatte har i 2018 gjennomført GDPR-kurs.
- I 2018 har vi hatt 22 studenter i internship-ordningen.
- Universum kåret Gjensidige til Norges mest attraktive arbeidsgiver i forsikringsbransjen i 2018.
- Gjensidigeskolen gjennomførte 5.982 kursdøgn i 2018 (6.960 kursdøgn i 2017).
- E-læring spiller en stadig viktigere rolle i skolens programmer. I 2018 ble 11.805 e-læringskurs gjennomført og bestått, mot 7.927 i 2017.

Nye tiltak

- Integre mangfoldsledelse basert på erfaringer fra samarbeid med Seema om mangfold og mangfoldsledelse, samt vurdere behov for tiltak for å redusere skjult diskriminering.
- Oppfølging av at alle medarbeidere har relevante utviklingsplaner basert på analyser av Gjensidiges behov.
- Nye opplæringstiltak for ansatte med hensyn til bærekraft.
- Vurdere hvordan vi kan inkludere ESG i Performance Agreement.

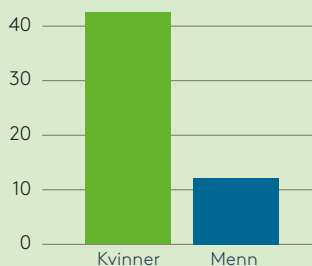
Ansatte per 31.12.2018



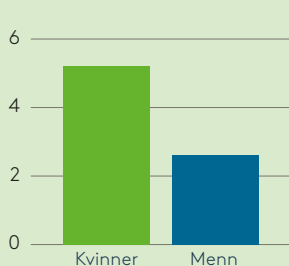
Gjennomsnittslønn ansatte (kroner)

	Kvinner	Menn	Kvinnens andel av menns lønn
Konsernledelsen	2.400.598	3.140.073	76,5 %
Ledere for øvrig	947.798	1.049.686	90,3 %
Medarbeidere	526.925	601.987	87,5 %
Alle grupper	571.981	680.373	84,1 %

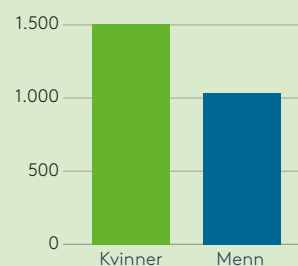
Foreldrepermisjon antall uker 2018



Sykefravær i prosent 2018



Fravær med sykt barn 2018 Antall dager



5.6 Bærekraftige produkter

Hva vi gjør

Aktiv skadeforebygging og rådgiving gir kundene insentiver til å forebygge og begrense skader. Dette fordi det er mer miljøvennlig å forebygge og oppgradere enn å gjenoppbygge. Sikkerhetstiltak premieres gjennom ulike rabatter ved tegning av forsikring.

Det er innebygget mange bærekraftselementer i vilkårene til våre forsikringer. Nedenfor nevner vi et utvalg.

Eiendom

Bærekraftige tiltak ved skade:

- Riving og rydding: Miljøskadelig avfall etter skade destrueres på en miljømessig forsvarlig måte for Gjensidiges kostnad.
- Offentlig påbud/tekniske forskrifter: Ved skade dekker vi oppgradering til en gjeldendeteknisk forskrift (mindre energiforbruk, mindre risiko for skade).
- Insentiver i dekninger som omfatter håndverkerfeil stimulerer til bruk av lokal, faglært og beskattet arbeidskraft. Motvirker også unødvendige reparasjoner og sosial dumping.
- Vi dekker ombygging/tilrettelegging for rullestolbrukere etter ulykker som en standard i våre hus-, hytte- og innboforsikringer.
- God «full kasko»-dekning for sykler og el-sykler i vår mest solgte innboforsikring.
- Dekning for knust skjerm på mobil ved reparasjon fremmer gjenbruk i stedet for bruk og kast.

Motorvogn

Vi har en rekke initiativer som fremmer trafikksikkerhet og motiverer til trygg og skadefri kjøring. Bonussystemet vårt belønner kunder med trygg og skadefri kjøring. Vi samarbeider med andre aktører som Trygg Trafikk i prosjekter rettet mot ungdom. Vår ansvarsforsikring for motorsykkel og bil inkluderer erstatning av sikkerhetsutstyr som hjelm og barnestol ved kollisjon.

- Gjensidiges øvelseskjøringsapp gir ungdom mulighet til å loggføre sin øvelseskjøring, og belønner mengdetrening.
- Ungdomsavtalen gir utbetaling til kunder etter skadefri kjøring ved fylte 23 år.

Miljølån til bil

I samarbeid med NAF, som er en medlemsorganisasjon for bileiere, har vi utviklet et miljøbillån for biler med hybrid-, hydrogen- eller el-motor. Lånet distribueres av NAF, og leveres av Gjensidige Bank.

Ansvarsforsikring

Kundene får insentiver til å sikre verdier ved å forebygge og begrense skader. Vi driver aktiv oppfølging av bransjer som har mange ansvarsskader, med det formål å redusere fremtidige skader. Vi stiller krav til ulike sikringstiltak før tegning av forsikring for å stimulere til ansvarlig drift. Nye produkter er for eksempel:

- Miljøforsikring fra Gjensidige går lenger enn ordinær ansvarsforsikring. Den dekker både kostnadene ved å hindre eller begrense skade, og miljøerstatning etter naturmangfoldloven. Naturmangfoldloven skal sikre bevaring av natur, landskap og biologisk mangfold.
- Droneforsikring: Mer bruk av droner erstatter menneskelig arbeid slik at samfunnet drives mer effektivt. Dette reduserer også risikoen for skade på mennesker ved at dronen kan drive ulike typer rekognoseringsarbeid, for eksempel ved brann.

Forsikring for produksjonsdyr og plantekulturer

Norge har en helt unik dyrehelse for husdyr og produksjonsdyr, og vi ligger lavest i Europa på bruk av antibiotika. Antibiotikaresistens er av Verdens Helseorganisasjon utpekt som en av de mest alvorlige utfordringene verdens befolkning står overfor. Begrensning av antibiotikabruk er et viktig helsetiltak, og forsikringsproduktet støtter opp om dette.

Reiseforsikring

Vi har utviklet digitale tjenester med nettbutikk, skademelding på nett, og digitale reisekort. Trygghet for kundene på reise er viktig, og vi tilbyr råd om reise og sykdom i Gjensidige-appen. I oppgjørssituasjoner benytter vi oss av gjenbruk og reparasjoner der dette er hensiktsmessig.

- Online lege: Kundene kan få videokonsultasjon med lege gjennom en app på sin mobiltelefon. Løsningen sparer kundene for tid og transportkostnader.

Livs- og helseforsikring

Kundene kan bruke våre tjenester uten at det nødvendigvis har vært en erstatningsmessig skade. Tjenestene er tilgjengelige hele døgnet, og gjør hverdagen enklere for kunden.

- Skolerobot – AV1
- Online lege
- Braive
- Barne- og ungdomstelefonen og Helsetelefonen

Nye tiltak

- Utvikle flere grønne produkter (1-4 år)
- Tilgjengeliggjøre informasjon om bærekraftige valg

5.7 Digital transformasjon

Hva vi gjør

Kontinuerlig forbedring av prosesser er avgjørende for å være kundeorientert og sikre kostnads-effektivitet. Digitalisering gir mange bærekraftige løsninger til det beste for våre kunder og samfunnet for øvrig. Bruk av kunstig intelligens er også vurdert som en av våre prioriterte nye risikoområder, hvor vi ser muligheter og trusler.

Vi har fokus på å gjøre våre tjenester og produkter tilgjengelig i alle digitale flater. Vi har gode prosesser for å utnytte de muligheter digitalisering gir i hele kundereisen, fra salg med effektiv CRM, digital markedsføring, digital produktopplevelse, e-handel, til mobil og sosiale medier.

Gjensidige har en effektiv digital skadebehandling, som gir høy kundetilfredshet. Gjensidige har flere digitale tjenester og digitaliseringsaktiviteter, deriblant følgende:

Forskningssamarbeid: For å sikre at våre produkter og vår kundebehandling til enhver tid holder høyt internasjonalt nivå samarbeider vi med forskningsinstitusjoner om innovasjon. Fra 2015 til 2022 deltar vi i et forskningssamarbeid med blant andre Universitetet i Oslo, Universitetet i Bergen og Norsk Regnesentral om flere prosjekter som for vår del ventes å gi ny innsikt innen temaer knyttet til behandling av store datamengder. Eksempler her kan være risikoprising, prognose- og trendanalyse og forsikringsvindel.

Delingsøkonomi: Plattformer som tillater konsumenter og bedrifter å utveksle varer og tjenester uten tradisjonelle mellommenn kan representere en risiko for vår forretningsmodell. Vi har derfor sett nærmere på hvilke trusler og muligheter delingsøkonomi representerer for oss.

Papirløse kunder: Vi arbeider kontinuerlig for å øke andelen «papirløse» kunder, det vil si kunder som velger å motta informasjon fra oss gjennom digitale kanaler i stedet for tradisjonell papirpost. Med unntak for informasjon som etter loven må sendes fysisk, mottar «papirløse» kunder alle dokumenter og all informasjon ellers på epost, SMS eller innlogget område i nettportal. Digital kundekommunikasjon forbedrer kundeopplevelsen og bidrar til å redusere papirforbruk og kostnader.

Digitalt mangfold: Alle brukergrupper skal kunne ta nytte av de tjenester vi tilbyr markedet. Det skal være lett å nå Gjensidige på tross av ulike forutsetninger og funksjonshemninger. Vi jobber derfor systematisk for å nå opp til de krav som settes i WCAG 2.0-standarden, som angir retningslinjer for universell utforming av webinnhold.

Vi tilbyr flere digitale tjenester til våre kunder.

Effekt av vår innsats

- Gjensidige ble kåret til det mest digitale forsikringsselskapet i en kåring utført ved årets Digital Leaders Studies. Konsulentselskapet BearingPoint vurderte den digitale modenheten til 78 norske selskaper.
- Andel digitale kunder – 73 prosent.
- Andel salg gjennomført digitalt i 2018 er 16,9 prosent (Privat Norge).
- Andel skadeoppgjør som er meldt digitalt i Privat Norge i 2018 var 70 prosent.

Nye tiltak

- Videreutvikle våre digitale rådgivningstjenester for å sikre effektiv kundebetjening og informasjon om bærekraftige løsninger til våre kunder.
- Gjensidiges ambisjon er å øke digitalt salg med 20 prosent årlig mot 2022.
- Gjensidige har som mål at 80 prosent av alle skader skal rapporteres via digitale flater innen 2022. Videre skal 80 prosent av skadesakene behandles automatisk.

5.8 Tryggere samfunn – sosialt engasjement

Hva vi gjør

Samarbeid med ideelle organisasjoner

Gjensidige samarbeider med Kirkens Bymisjon om å skape et bedre og tryggere nærmiljø. Dette innebærer økonomisk bidrag til bymisjonen, og ulike aktiviteter som skaper engasjement blant våre ansatte. I 2018 bidro ansatte ved flere kontorer over hele landet til Bymisjonens strikkekampanje som gjennomføres før jul hvert år. Hensikten er å skape «et varmere samfunn» ved å samle inn penger til julefeiring for vanskeligstilte. I 2018 arrangerte vi en gaveinnsamling, der ansatte kunne gi pent brukte gjenstander videre til de som trenger det, via Kirkens Bymisjon. Ansatte deltar også i ulike tiltak i regi av Bymisjonen, blant annet leksehjelp og sjakkurs for barn.

I Danmark støtter Gjensidige Julemærkehjennene, som arbeider med barn som plages av mobbing eller isolasjon.

I Litauen samarbeider vi med hjelpeorganisasjonen Food Bank som distribuerer mat til fattige. Gjensidige gir gratis forsikring, støtter aktiviteter og oppfordrer ansatte til å delta i distribusjon av pakker. I 2018 finansierte vi matpakker til 13.400 mennesker, i stedet for å gi julegaver til forretningsforbindelser. Vi er medlem av kampanjen «For et trygt Litauen», som har som formål å gi barn fra underprivilegerte familier økt trygghet og selvfølelse. I Latvia gjennomfører vi en turné til de største skolene der vi underviser barn i sikkerhet i hjemmet. Vi er sponsor og medarrangør av Brannsikerkonferansen, som retter seg mot næringslivet. Også i Estland samarbeider vi med Food Bank om distribusjon av mat til fattige.

Gjensidiges sosiale engasjement i Norge må ses i sammenheng med Gjensidigestiftelsen, som er vår største eier. Stiftelsen driver en omfattende gavevirksomhet som finansieres med avkastning fra kapital som ble frigjort i forbindelse med børsnoteringen av Gjensidige Forsikring i 2010.

Gjensidigestiftelsen har som mål å bidra til et tryggere samfunn, og satser spesielt på forebyggende og aktivitetsskapende tiltak for barn og unge i hele Norge.

Sponsing

Vi har siden 1991 vært hovedsponsor for det norske damehåndballandslaget. Siden 2017 har vi også vært hovedsamarbeidspartner med Norges Idrettsforbund/Olympiatoppen og 15 særforbund, og har sponsoravtaler med Norges Ishockeyforbund, Norges Svømmeforbund og Norges Friidrettsforbund.

Vi benytter våre sponsorater til å skape aktiviteter for barn og unge, slik at vi bidrar til rekruttering til idretten og fremmer en sunnere livsstil. De siste årene har våre prosjekter «Minihåndballjentene» og «Minihåndballgutta» vært svært populære. Prosjektene retter seg mot barn i alderen 9-12 år, og innebærer at et antall gutter og jenter blir utpekt til maskot for spillere på landslagene. De aktuelle landslagsspillerne fungerer som mentor for sine maskoter gjennom et helt år, og deltar på treninger med maskotenes lag. Det er svært motiverende for barna, og for foreldre som arbeider på dugnad, å få møte toppspillere på denne måten. Aldersgruppen er valgt fordi tall fra Håndballforbundet viser at mange barn faller fra i overgangen mellom barndom og ungdom. Prosjektene regnes som et viktig bidrag til at Norges Håndballforbund opplevde en økning i rekrutteringen.

Effekt av vår innsats

- I stedet for julegave til ansatte ble det gitt 250.000 kroner til Redd Barna. Formålet ble valgt av medarbeiderne i selskapet gjennom en avstemning.
- Årlig bidrag til Kirkens Bymisjon: 300.000 kroner, samt 75.000 kroner til prosjektet «i arbeid» og ytterligere 150.000 kroner i forbindelse med årets TV-aksjon.
- Vi ga 100.000 kroner til Røde Kors i forbindelse med deres julestafett i 2018.
- Julemærkehjennene hjelper hvert år omkring 750 barn som plages av mobbing eller isolasjon.
- Gjensidigestiftelsen har et betydelig engasjement og deler årlig ut cirka 200 millioner kroner for å bidra til et tryggere samfunn.
- Gjensidige bidrar til finansieringen av offentlig velferd gjennom betaling av skatter og avgifter og lønn til medarbeidere. Betalbar skatt for konsernet var 1.282 millioner kroner i 2018. I tillegg kom et betydelig beløp til merverdiavgift. Lønn og personalgoder til medarbeidere utgjorde 2.982 millioner kroner.

Nye tiltak

- Utvide samarbeidet med frivillige/ideelle organisasjoner til også å gjelde arbeidspraksis, bidra til et varmere samfunn, samt engasjere våre ansatte i ulike aktiviteter med fokus på barn og unge
- Benytte sponsoravtaler med idretten for å bidra til at flere barn og unge får mulighet til å delta i aktiviteter

5.9 God foretaksstyring

Hva vi gjør

- Nye risikoer og risikostyring (se kapittel 3 side 25)
- Personvern (GDPR)
- Forsikringsdistributionsdirektivet (IDD)
- Kundeklager
- Antikorupsjon
- Hvitvasking og terrorfinansiering
- Varslingskanal

Personvern (GDPR)

Gjensidige behandler personopplysninger i tråd med de lover og forskrifter som regulerer vår innhenting, lagring og bruk av slike opplysninger. En konsernpolicy og instruks gir utfyllende krav til behandling av personopplysninger. Gjensidiges medarbeidere har lovpålagt taushetsplikt om alle forhold som angår våre kunder. Opplæring i personvern er obligatorisk for alle medarbeidere, og er også ledd i introduksjonsprogrammet for nyansatte. Det er kun medarbeidere med tjenstlige behov som skal ha tilgang til personopplysninger om kunder. Selskapet skal ikke innhente andre personopplysninger enn de som er nødvendige for å betjene den enkelte kunde.

Personopplysninger skal kun benyttes og lagres så lenge de er nødvendige, og skal deretter slettes, med mindre det foreligger særlige unntak hjemlet i lov.

Det overordnede ansvaret for behandling av personopplysninger og internkontroll knyttet til dette er plassert hos de respektive konserndirektører. Øvrige ledere har ansvar for å sikre at medarbeidere med tilgang til kundeopplysninger har den nødvendige kompetanse og forutsetninger for å følge regelverket og ivareta kundenes personvern.

Personvernombudene er en intern kontrollfunksjon. De ivaretar kontakt med Datatilsynet, og med kunder og ansatte som har forespørsler om behandling av personopplysninger.

Kunder kan til enhver tid be om innsyn i opplysninger som er lagret om dem, og kreve korrigerende av opplysninger som ikke er korrekte. Innsyn kan avvises i særlige tilfeller etter en konkret vurdering, for eksempel i forbindelse med utredning av forsikringssvindel. Vår personvernerklæring er tilgjengelig på gjensidige.no, og beskriver hvordan vi håndterer personopplysninger.

Risikovurderinger knyttet til brudd på personvernregler gjøres, som ledd i selskapets ordinære risikovurderingsprosess, for blant annet å ivareta informasjonssikkerheten. Det gjøres en forsterket risikovurdering (DPIA) dersom det skjer endringer som sannsynligvis vil kunne påvirke sikkerheten.

Forsikringsdistributionsdirektivet (IDD)

IDD skal sikre godt forbrukervern blant annet gjennom god informasjon til kunder og riktig kompetanse hos våre kunderådgivere.

Etisk og kundevennlig forretningsdrift

Gjensidige skal ha en kultur hvor hver enkelt medarbeider blir lært opp til å utvise godt skjønn. Vår verdiskapning skal skje i samsvar med våre etiske retningslinjer. Disse fremgår av flere policy-dokumenter som er vedtatt av styret og forvaltes av konserndirektør for konsernstab og fellestjenester.

Våre etiske regler beskriver vårt verdigrunnlag og understreker at alle våre aktiviteter skal tåle dagens lys. Reglene angir sammen med andre dokumenter hva som er akseptabel adferd, og pålegger alle medarbeidere å opptre med respekt, omtanke og alminnelig høflighet både overfor kolleger, konkurrenter, kunder og andre.

Vårt interne regelverk inneholder forbud mot rollekonflikter som kan hindre upartisk opptreden overfor kunder, leverandører, aksjeeiere eller andre forbindelser.

Risiko for lovbrudd og brudd med vårt etiske regelverk overvåkes som ledd i vårt internkontrollsystem. Styret har det overordnede ansvar for risikostyring og internkontroll, og konsernsjef er ansvarlig for implementering. Våre viktigste risikoområder og den interne kontrollen gjennomgås årlig av styret. Risikostyring og internkontroll er beskrevet nærmere på side 47 og 76 og i note 3.

Klagebehandling

Gjensidige har etablert en klageordning som gir kundene mulighet for å få behandlet klager på tre nivåer.

1. Kundens saksbehandler.
2. Kundeombudet (selskapets interne klagenemnd). Kundeombudet er bemannet med svært erfarne skadebehandlere, som kan se på saken med nye øyne uten å bli påvirket av de personlige vurderinger saksbehandler har gjort.
3. Nivå tre er Finansklagenemnda (et bransjefelles klageorgan med representanter fra forbrukermyndigheter, finansnæringen og uavhengige eksperter). Sammensetningen sikrer at de uavhengige representantene avgjør utfallet i saker hvor representantene fra forbrukermyndighetene og finansnæringen står mot hverandre.

Varslingskanal

I Gjensidige skal det være en lav terskel for å varsle om forhold man opplever som ubehagelige. Medarbeidere som ønsker å ta opp saker kan henvende seg til sin leder, til HR-avdelingen, HMS-ansvarlig, tillitsvalgt eller verneombud. Alle har plikt til å varsle om forhold som er straffbare, eller der liv eller helse er i fare. En varslingsplakat med instruksjoner om varsling er lett tilgjengelig på vår intranettside.

Vi har opprettet varslingskanaler i alle land hvor vi har virksomhet, unntatt i Sverige hvor det er en annen lovregulering og varsling må skje via leder. I Norge er det lagt til rette for varsling gjennom to elektroniske postkasser:

- En intern postkasse for varsling av forhold knyttet til etikk
- En ekstern postkasse for varsling av uregelmessigheter og misligheter

Varslinger til den interne postkassen behandles av selskapets HR-avdeling, og behandlingen følger klare rutiner. Relevante saker rapporteres til konsernets risikokomité og styret.

Medarbeidere som varsler er beskyttet både av lov og bedriftens interne regelverk, og skal ikke utsettes for negative reaksjoner. Varslinger til den eksterne postkassen er i utgangspunktet anonyme, hvis ikke varsleren selv velger å oppgi navn. Medarbeidere som ønsker å varsle anonymt kan benytte denne, i likhet med kunder, leverandører og andre eksterne interessenter. Varsling om uregelmessigheter eller

misligheter håndteres av Gjensidiges avdeling for intern utredning. Avdelingen foretar en forundersøkelse eller utredning basert på varselets innhold. Dersom utredningen avdekker kritikkverdige forhold vil HR overta saken for vurdering og beslutning av sanksjoner. Eventuell politianmeldelse av ansatte besluttes av konsernsjef.

Antikorrupsjon

For Gjensidige vil risikoen for korrupsjon i hovedsak knytte seg til selskapets salg av forsikringer og investeringsrådgivning til næringsliv og offentlig sektor, inngåelse av avtaler og innkjøp av varer og tjenester. Vår definisjon av korrupsjon følger definisjonen i norsk lov: Å misbruke sin stilling for å oppnå fordeler for selskapet, seg selv eller andre. Arbeidet mot korrupsjon krever et tydelig regelverk og aktiv håndheving av reglene.

Gjensidiges interne regelverk fastslår at selskapet har nulltoleranse mot korrupsjon og korrupsjonsliggende forhold. Regelverket består av en konsernpolicy som er vedtatt av styret, og en instruks. I tillegg er konsernpolicy om samfunnsansvar, konsernpolicy om etiske regler, konsernpolicy om konkretisering av etiske retningslinjer for relasjonsaktiviteter og retningslinjer for velferdstiltak, seminarer og gaver relevante.

Våre medarbeidere har ikke anledning til å gi eller motta bestikkelse eller smøring. Det samme gjelder gaver som kan betraktes som utilbørlige. Reglene gjelder for ledere og medarbeidere på alle nivåer i selskapet, også i land som ikke omfattes av norsk lov. Det er konkretisert regler for medarbeidere som har ansvar for relasjoner til kunder og leverandører.

Vårt antikorrupsjonsprogram har tre hovedelementer:

1. Forebyggende aktiviteter
2. Kontroll og avdekking
3. Oppfølging og reaksjon

Blant de forebyggende aktivitetene er tydelige definisjoner og regelverk, tydelige fullmakter, risikokartlegging, opplæring og informasjonsmaterieil.

Kontroll og avdekking omfatter blant annet revisjoner, compliance, varsling, rapportering og intern utredning. Oppfølging og reaksjoner skjer i henhold til policies og instruks, og avgjøres av HR og i siste instans konsernsjef.

Programmet gir en grundig beskrivelse av hva som menes med korrupsjon, eksempler på adferd som er akseptabel eller uakseptabel, samt oppgaver som skal bidra til refleksjon over vanskelige situasjoner.

Det er ikke anledning til å motta gaver til en verdi over 500 kroner. Uavhengig av gavens verdi skal den ikke tas imot dersom den kan svekke medarbeiderens habilitet eller uavhengighet. Alle gaver og relasjonsaktiviteter skal registreres i konsernets gave- og relasjonsregister.

Alle ledere er ansvarlige for å etablere rutiner og prosesser for å forebygge og avdekke uregelmessigheter og misligheter, herunder korrupsjon, innen sitt område. Avdeling for intern utredning skal søke å avdekke eventuell korrupsjon, og har ansvar for å utrede konkrete saker ved mistanke om utilbørlig adferd. Intern utredning skal også bidra til å etablere og utvikle rutiner og prosesser som kan forebygge og avdekke slike forhold.

Regelverket er tilgjengelig på gjensidige.no, intranett og e-læringskurs, og ledere skal bidra til at medarbeidere er kjent med reglene. Formålet er å forebygge, og bidra til at aktiviteter som kan tenkes å bryte med regelverket stanses på et tidlig tidspunkt.

Alle som ansettes i konsernet deltar på et introduksjonskurs der etikk og korrupsjon er del av programmet. Gjensidige gir ikke pengestøtte til politikere, politiske partier eller organisasjoner med hovedsakelig politisk agenda.

Hvitvasking og terrorfinansiering

Gjensidige er pålagt å ha en risikobasert tilnærming til hvitvasking og terrorfinansiering til kunder basert på kundeforhold, type produkter og type transaksjoner. I praksis innebærer dette at vi foretar en risikovurdering i forbindelse med salg av forsikring til nye og eksisterende kunder, og utbetaling av erstatning. Risikovurderingen er helhetlig, og baseres på egenskaper ved kunden, kundeforholdet, produktet, transaksjonen og andre forhold som er relevante.

Det gjennomføres sjekk av alle kunder opp mot sanksjonslister og lister over politisk eksponerte personer. Risikovurderingen kan lede til en utvidet kundekontroll. Kundebehandlere har klare retningslinjer for når det skal iverksettes slik kontroll, og hvordan dette skal håndteres. Dersom denne kontrollen ikke avklarer situasjonen vil selskapet iverksette nærmere undersøkelser for å oppklare om transaksjonen kan gjennomføres eller ikke. Undersøkelsene gjennomføres av selskapets utredningsavdeling, som har medarbeidere med bakgrunn fra politiet, og kompetanse og erfaring innen etterforskning. I de tilfeller hvor det foreligger tilstrekkelig mistanke om hvitvasking eller terrorfinansiering, melder Gjensidige saken som en mistenkelig transaksjon til politiets avdeling for økonomisk kriminalitet – Økokrim. Dersom hvitvasking eller terrorfinansiering kan bevises, vil selskapet stoppe inngåelse av forsikring eller utbetaling av erstatning, i den grad loven tillater slike reaksjoner.

Et solid forsvarsverk mot hvitvasking er ikke bare nødvendig på grunn av myndighetspåbud. I forsikring vil hvitvasking ofte gå hånd i hånd med forsikringsvindel. I Gjensidige ser vi på kampen mot hvitvasking som en naturlig del av en god risikoseleksjon, etter prinsippet «kjenn din kunde». Hvitvaskingsinstruksen er vedtatt av styret, og risikoanalyse knyttet til hvitvasking presenteres for konsernledelsen en gang i året. Betydningen av arbeidet mot hvitvasking er tydelig kommunisert på alle nivåer.

Hvitvaskingsregelverket for bank og investerings-tjenester avviker noe fra forsikring. Det er etablert egen hvitvaskingsinstruks for Gjensidige Bank, og det er etablert tydelige rutiner for å avdekke og håndtere mistanke om hvitvasking. Det er utpekt hvitvaskingsansvarlig som har ansvar for å følge opp saker som kundebehandler ikke kan løse selv.

Medarbeidere som har kundekontakt får grundig opplæring i regelverk og rutiner for håndhevelse. Dette gjelder i alle deler av konsernet.

Effekt av vår innsats

- Avdeling for intern utredning har i 2018 vurdert 48 saker (2017: 48) der det har vært mistanke om misligheter eller uregelmessigheter. Av disse resulterte 15 saker i muntlig advarsel eller strengere reaksjon

Kundeklager

- Finansklagenemnda mottok 297 klager fra Gjensidige-kunder i løpet av årets ni første måneder. Dette tilsvarte cirka 12 prosent av klagenene til nemnda, på samme måte som i 2017. Gjensidiges markedsandel var til sammenligning cirka 25 prosent.
- Av sakene som ble meldt til Finansklagenemnda resulterte 18 prosent i helt eller delvis medhold for kunden i 2018, mot 15 prosent i 2017. En høy medholdsprosent i nemnda kunne indikert at terskelen for å nå frem med klager internt i Gjensidige var høy.

- Vi har ikke sammenlignbar statistikk for Sverige og Danmark, delvis på grunn av andre statistikk-rutiner og delvis på grunn av lave markedsandeler. Vi opplever klagenivået som akseptabel i disse landene også, men arbeider hele tiden med å redusere antall klager.

Nye tiltak

- Gjensidige knytter seg til Global Reporting Initiative eller andre rapporterings initiativ (2-5 år)
- Integrere TFCD (Task Force on Climate related Financial Disclosure) i årsrapportering (1-2 år)
- Konsernpolicy for bærekraft

Styrende dokumenter som er særlig relevante for utøvelse av samfunnsansvar

Risikostyring

- Konsernpolicy for risikostyring og internkontroll
- Informasjonssikkerhetspolicy
- Underwritingpolicy

Personvern

- Konsernpolicy for behandling av personopplysninger
- Instruks for behandling av personopplysninger
- Instruks for behandling av personopplysninger for ansatte

Kapitalforvaltning

- Konsernpolicy for SRI- etiske investeringer
- Instruks for SRI- etiske investeringer

Klagebehandling

- Retningslinjer for klagebehandling i selskapene og hos kundeombudet

Innkjøp

- Group policy for procurements
- Retningslinjer for innkjøp

Etikk

- Code of conduct
- Etiske regler for Gjensidige
- Konkretisering av etiske regler
- Policy om forbudte konkurransebegrensninger

Korrupsjon

- Konsernpolicy for håndtering av uregelmessigheter og misligheter, herunder korrupsjon
- Instruks for håndtering av uregelmessigheter og misligheter, herunder korrupsjon

Hvitvasking

- Konsernpolicy for Hvitvasking
- Stillinginstruks til delegert hvitvaskingsansvarlig

Nøkkeltall samfunnsansvar

Tema		2018	2017	2016	2015	2014
Verdiskaping og ressursbruk						
Egenkapitalavkastning etter skatt	Prosent	17,3	21,3	21,4	17,4	18,1
Utbytte	Millioner kroner	3.550 ¹	3.550	3.400	6.200	2.950
Utdelingsgrad	Prosent	95,5	79,0	73,0	84,5	70,4
Betalt skatt	Millioner kroner	1.282	1.250	1.377	1.057	853
Lønn og personalgoder	Millioner kroner	2.982	2.803	2.261	2.432	2.163
Kundetilfredshet (KTI konsern)		78,1	77,9	77,4	76,2	74,8
Miljøet						
Energiforbruk	MWh	12.671	12.773	11.988	11.131	8.060
CO2-utslipp, Scope 1 og 2 ²	Tonn	5.426	5.354	5.150	5.456	7.277
Digitale kunder	Prosent	73	70	65	60	57
Medarbeidere						
Kjønnsfordeling menn/ kvinner ³	Prosent	52/48	52/48	53/47	52/48	50/50
Kjønnsfordeling menn/ kvinner i ledende stillinger ³	Prosent	63/37	63/37	64/36	63/37	59/41
Kompetanseheving pr. medarbeider	Kroner	11.100	10.300	15.000	17.500	17.500
Sykefravær ³	Prosent	3,8	3,9	3,9	4,1	4,5
Ansvarlige investeringer						
Antall ekskluderte selskaper	Antall	91	89	85	80	85

¹ Basert på styrets forslag.

² Utslipp for 2014 avviker fra det som ble rapportert i årsrapporten for 2014, da kun norske utslipp ble rapportert.

³ Norge, Danmark og Sverige.

6. Medlemskap, forpliktelser, sertifiseringer

Rating	Resultat
Morgan Stanley (MSCI) Sustainalytics CDP IPSOS Sustainable Brand Bearingpoint Equileap Universum	BBB BBB D Best omdømme i norsk finansnæring Mest bærekraftige merkenavn i norsk forsikring Mest digitale forsikringselskap i Norge Best i Norge på kjønnsbalanse Mest attraktive arbeidsgiver i forsikringsbransjen
Vi støtter	
Paris 2015 UN Global Compact NORSIF UN Principles for Sustainable Insurance Kirkens Bymisjon	
Sertifisert	
Miljøfyrtårn	