Hållbarhetsrapport 2021
Afa Liv tjänstepensionsaktiebolag

Denna hållbarhetsrapport utgör Afa Liv tjänstepensions-aktiebolags lagstadgade hållbarhetsrapport för 2021 enligt kraven i årsredovisningslagen.

Rapporten är avgränsad till att, där det är lämpligt, omfatta Afa Liv och i övrigt alla tre bolagen inom Afa Försäkring.

Afa Försäkring ger trygghet och ekonomiskt stöd vid sjukdom, arbetsskada, arbetsbrist, dödsfall och föräldraledighet. Våra försäkringar är bestämda i kollektivavtal mellan arbetsmarknadens parter och vi försäkrar 9 av 10 människor i privat näringsliv, kommuner och regioner.

Afa Försäkring drivs utan vinstsyfte. Vi förvaltar cirka 215 miljarder kronor för att säkerställa framtida utbetalningar till våra försäkrade. En viktig del av vår verksamhet är att stödja forskning och projekt som aktivt syftar till att förbättra arbetsmiljön.

Afa Försäkring har cirka 700 medarbetare och ägs av Svenskt Näringsliv, LO och PTK.

INNEHÅLL

VD HAR ORDET	4
DET ANNORLUNDA FÖRSÄKRINGSBOLAGET	6
FÖRSÄKRINGAR SOM GÖR LIVET TRYGGARE	12
ANSVARSFULL KAPITALFÖRVALTNING	17
ATTRAKTIV ARBETSGIVARE	24
STABIL FINANSIELL STÄLLNING	28
STYRNING FÖR HÅLLBARHET	30
OM HÅLLBARHETSRAPPORTEN	34
REVISORNS YTTRANDE	34

2 282 076 660*

*Afa Försäkrings investeringar i gröna obligationer uppgick till 2 282 076 660 kronor vid utgången av 2021.

En trygg vardag i ett hållbart arbetsliv

Afa Försäkring fyller en viktig funktion på den svenska arbetsmarknaden. Vi försäkrar 9 av 10 anställda och är därmed störst när det gäller försäkringar i arbetslivet. Under 2021 betalade vi ut 8,6 miljarder kronor i ersättning till försäkrade, vilket motsvarar 32 miljoner kronor per arbetsdag.

Våra försäkringar är en del av kollektivavtalen mellan arbetsmarknadens parter och har bidragit till ökad trygghet för arbetsgivare och arbetstagare i snart 60 år. Så länge har Afa Försäkring förvaltat idén om en försäkring på lika villkor och verkat för hållbarhet i arbetslivet.

Ett andra år med coronapandemi

Hösten 2021 började yrkesgrupper som under pandemin arbetat på distans att återgå till sina arbetsplatser. Det blev återigen möjligt att umgås med släkt och vänner. I slutet av året tog spridningen av covid-19 dessvärre fart igen, vilket innebar nya restriktioner och fortsatt arbete hemifrån.

Det utbredda distansarbetet under året visade sig i Afa Försäkrings inflöde av försäkringsärenden, till exempel i form av färre anmälningar om arbetsskador och olycksfall vid färd till och från arbetet. 2020 ledde pandemirelaterade uppsägningar till att vi fick in dubbelt så många anmälningar om avgångsbidrag, AGB, som året innan. 2021 återgick antalet anmälningar till normal nivå. Under året såg vi även en minskning i inflödet av covidrelaterade sjukförsäkringsärenden.

Kunskap för minskad ohälsa

Vår vision är att alla ska ha en trygg vardag och vi ser en samhällelig nytta i att förebygga arbetsskador och sjukfrånvaro. På uppdrag av arbetsmarknadens parter finansierar vi forskning och insatser för att förebygga skador och ohälsa i arbetslivet. 2021 finansierade vi 30 nya forskningsprojekt med anslag på sammanlagt 79 miljoner. Läs mer om vår förebyggande verksamhet och forskningen vi finansierar på sidan 20.

Under det gångna året fick vi också in de första delrapporterna från forskningsprojekten i fjolårets temautlysning med fokus på hur covid-19 påverkar arbetsmiljö, hälsa och ledarskap. I projekten studerar man bland annat effekterna på arbetsmiljön inom hälso- och sjukvården, arbetsorganisation vid distansarbete och sjukfrånvaro till följd av pandemin.

”I snart 60 år har Afa Försäkring förvaltat idén om en försäkring på lika villkor och verkat för hållbarhet i arbetslivet.”

Långsiktig och ansvarsfull kapitalförvaltning

Afa Försäkrings mål som kapitalförvaltare är att vi ska uppfattas som långsiktiga och ansvarsfulla av såväl marknaden som av våra ägare, kunder och intressenter. Hållbarhet är en viktig faktor i våra investeringsanalyser.

2020 undertecknade vi FN:s principer för ansvarsfulla investeringar, UN PRI. I medlemskapet ingår bland annat att följa ett ramverk för klimatrelaterade finansiella risker och möjligheter som heter Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD. 2021 rapporterade vi för första gången enligt detta ramverk, läs mer om det på sidan 30. Nytt för 2021 var också att Afa Försäkring rapporterar enligt EU:s taxonomiförordning. Det innebär att vi årligen ska rapportera hur stor andel av våra försäkringar och våra investeringar som uppfyller kriterierna för att bidra till EU:s hållbarhetsmål. Läs mer om det på sidan 34.

Börsuppgången under året var exceptionell. De tillgångsslag i vår portfölj som gick bäst var aktier och alternativa investeringar, med en avkastning på 23,6 respektive 41,9 procent. För artonde året i rad har vi också fortsatt nollpremie på sjukförsäkringen.

Vi tar inte heller ut någon premie för föräldrapenningtillägget eller premiebefrielseförsäkringen. Det innebär att arbetsgivare som tecknat dessa försäkringar inte behöver betala någon premie.

Ett annorlunda försäkringsbolag

Afa Försäkring skiljer sig lite från de flesta andra försäkringsbolag. Vi driver verksamheten utan vinstutdelning till våra ägare, Svenskt Näringsliv, LO och PTK. Vår ambition är att alla som har rätt till försäkringsersättning också ska få det.

Under året förberedde vi en ombildning av Afa Försäkring från två skadeförsäkringsbolag och ett livbolag till tre tjänstepensionsföretag. Ombildningen trädde i kraft 1 januari 2022, och till följd av det skiftade vi också regelverk för försäkringsrörelse, från Solvens II till IORP 2.

Varje år mäter vi hur våra försäkrade, arbetstagarna, upplever kontakten med oss i form av nöjd kundindex, NKI. 2021 minskade detta värde från 76 till 75. Vartannat år mäter vi NKI för våra försäkringstagare, arbetsgivarna. 2021 låg det på 85, vilket är samma värde som 2019. Läs mer om detta på sidan 13.

Tillsammans kan vi uträtta mer

Under merparten av året har vi på grund av pandemin fortsatt med distansarbete och runt 85 procent av medarbetarna har arbetat hemifrån. Det är glädjande att se att verksamheten även under dessa omständigheter fungerar väl och att vi klarar av att reglera försäkringsärenden som vanligt. Förhoppningsvis ser vi nu ljuset i tunneln i form av ökad vaccinering som kan hjälpa världen att få bukt med covid-19.

Jag ser det som en förmån att få arbeta med medarbetare som är engagerade i att svenskt arbetsliv ska bli tryggare. Hållbarhet är något vi bara kan uppnå tillsammans.

Anders Moberg
Verkställande direktör
Afa Försäkring

Det annorlunda försäkringsbolaget

Afa Försäkring erbjuder kollektivavtalade försäkringar som tillgodoser människors behov av ekonomisk trygghet i arbetslivet. Sedan 1962 är detta vårt uppdrag från arbetsmarknadens parter. Så bidrar vi till en tryggare vardag och ett långsiktigt hållbart samhälle.

Afa Försäkring är den gemensamma benämningen för Afa Trygg tjänstepensionsaktiebolag, Afa Sjuk tjänstepensionsaktiebolag och Afa Liv tjänstepensionsaktiebolag.* Våra försäkringar ger ekonomisk trygghet och stöd vid sjukdom, arbetsskada, arbetsbrist, dödsfall och föräldraledighet. De är en del av kollektivavtalen och en viktig anställningsförmån. 4,9 miljoner människor, 9 av 10 på den svenska arbetsmarknaden, omfattas av minst en av våra försäkringar.

Långsiktigt, effektivt och hållbart

Vår verksamhet drivs utan vinstsyfte, långsiktigt och med god etik, respekt för mänskliga rättigheter och med omsorg om miljön och klimatet och samhället i stort. Vårt agerande styrs av lagar och regelverk, och genomsyras av våra värdeord: omtanke, nytta och enkelhet.

Hållbarhet är viktigt för våra intressenter, en integrerad del i verksamheten och en självklar del av vårt dagliga arbete. Vi styrs av vårt uppdrag: att erbjuda kollektivavtalade försäkringar som tillgodoser människors behov av ekonomisk trygghet i arbetslivet till en låg kostnad. Och drivs av vår vision: alla ska ha en trygg vardag.

* Afa Sjukförsäkringsaktiebolag, Afa Trygghetsförsäkringsaktiebolag och Afa Livförsäkringsaktiebolag omvandlades till tjänstepensionsaktiebolag den 1 januari 2022 och ändrade i samband med omvandlingen legala bolagsnamn till Afa Sjuk tjänstepensionsaktiebolag, Afa Trygg tjänstepensionsaktiebolag och Afa Liv tjänstepensionsaktiebolag.

Alla delar av vår verksamhet hänger ihop

Afa Försäkrings verksamhet omfattar tre områden som samverkar och tillsammans bidrar till ett hållbart samhälle:

Försäkra

Våra försäkringar är en del av kollektivavtalen och bidrar till en trygg vardag. Vi försäkrar alla på lika villkor. Det ska vara enkelt att komma i kontakt med oss och att följa sitt ärende, oavsett om man väljer att ringa eller använda våra digitala kanaler. Vi arbetar aktivt för att säkerställa att alla som har rätt till ersättning också ska få det.

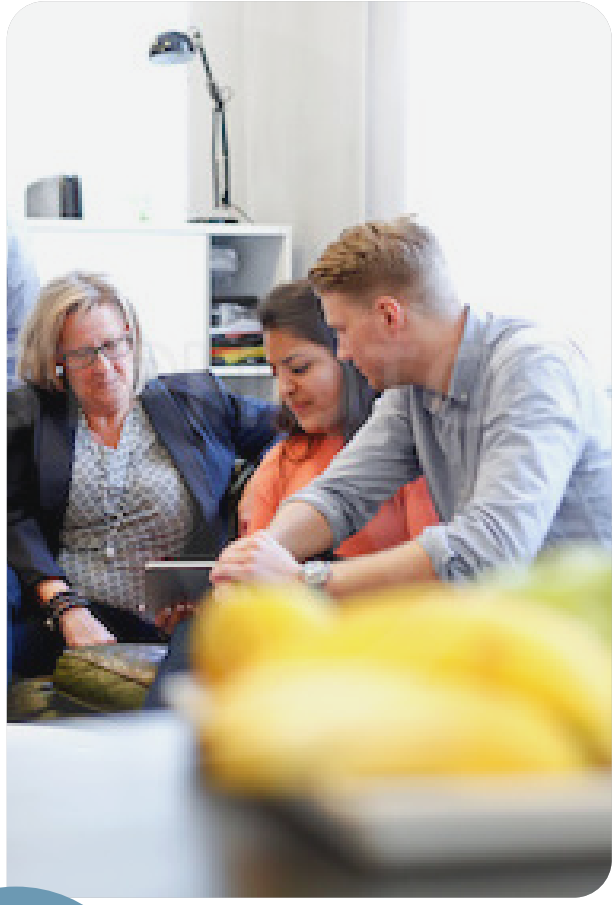
Förvalta

Försäkringsverksamheten ställer krav på en långsiktigt hållbar kapitalförvaltning, i enlighet med internationella konventioner och interna regelverk med fokus på hållbarhet, risker och riskhantering. Merparten av kapitalet är placerat i räntebärande värdepapper och aktier, men Afa Försäkring är också en stor fastighetsägare. En god avkastning tryggar framtida försäkringsersättningar och bidrar till låga och stabila premier.

Förebygga

En stabil finansiell ställning ger oss också möjlighet att arbeta för att förebygga skador och ohälsa i arbetslivet. Forskning och förebyggande arbete är en viktig del av vårt uppdrag och Afa Försäkring är en av Sveriges största finansiärer av forskning inom arbetsmiljö och hälsa. Vi berättar om forskningsresultat i rapporter och arrangerar seminarier och konferenser runt om i landet. Långsiktigt bidrar det till en bättre arbetsmiljö, minskade arbetsskador och färre sjukskrivningar.

Dialog och samverkan med våra intressenter



I hållbarhetsarbetet utgår vi från vårt uppdrag från arbetsmarknadens parter, vår omvärld och vilka som är våra väsentliga hållbarhetsfrågor. Väsentlighet bedöms utifrån vad våra intressenter anser är viktigt och utifrån verksamhetens största påverkan – ekonomiskt, miljömässigt och socialt.

Afa Försäkrings intressenter är de som påverkas av och har påverkan på vår verksamhet. Våra viktigaste intressenter är våra kunder (anställda och arbetsgivare), våra ägare (Svenskt Näringsliv, LO och PTK) och uppdragsgivare (fackförbund och arbetsgivarorganisationer) och våra medarbetare.

Viktiga intressenter är även nära samarbetspartner, som exempelvis Fora, Prevent, Suntarbetsliv och Försäkringskassan, som vi möter i samverkansgrupper och gemensamma projekt.

Vi samlar löpande in information om behov och förväntningar genom dialog i olika kanaler, genom undersökningar riktade till olika intressentgrupper och genom omvärldsbevakning. Det är grunden för Afa Försäkrings utveckling och framgång och en förutsättning för att vi ska kunna bidra till en hållbar samhällsutveckling.

Ägare och uppdragsgivare

- Styrelsemöten och andra formella mötesforum
- Löpande personlig kontakt
- Rapporter och beslutsunderlag
- Evenemang
- Kundundersökningar

Kunder
försäkrade och försäkringstagare

- Kontakt med kundcenter och handläggare
- Webbplats med e-tjänster
- Sociala medier
- Evenemang
- Kundundersökningar

afa FÖRSÄKRING

Med-arbetare

- Arbetsplatsträffar och andra formella mötesforum
- Löpande personlig kontakt
- Utbildningar och evenemang
- Medarbetarundersökningar
- Utvecklingssamtal

Samarbets-partner

- Formella mötesforum
- Samverkansprojekt
- Löpande personlig kontakt
- Evenemang

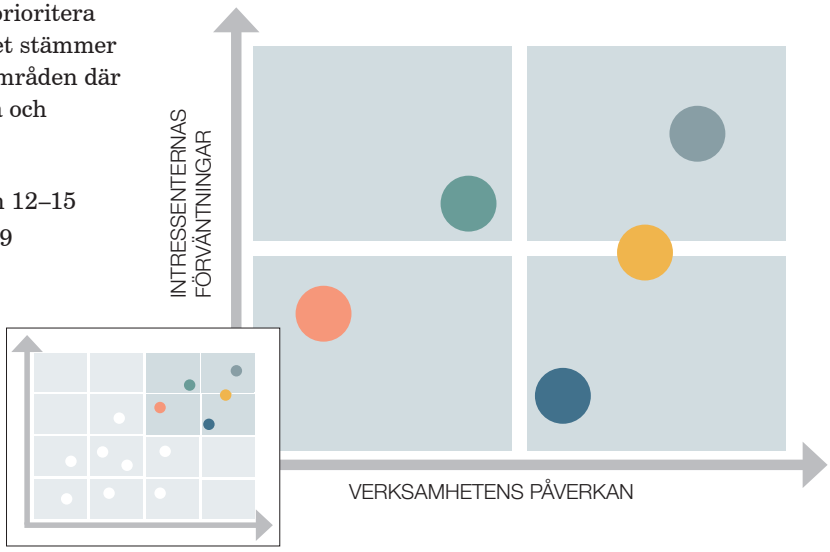
Våra viktigaste hållbarhetsfrågor

Under 2019 genomfördes en revidering av vår väsentlighetsanalys för att identifiera och prioritera våra viktigaste hållbarhetsfrågor. Resultatet stämmer väl med den analys som gjordes 2014. De områden där vår verksamhets ekonomiska, miljömässiga och sociala påverkan är störst är:

- **Försäkringar som gör livet tryggare,** sidan 12–15
- **Ansvarsfull kapitalförvaltning,** sidan 16–19
- **Förebygga ohälsa,** sidan 20–23
- **Attraktiv arbetsgivare,** sidan 24–27
- **Stabil finansiell ställning,** sidan 28-29

Vi har utgått från en omfattande omvärldsanalys, vårt uppdrag, vår hållbarhetspolicy, andra relevanta interna och externa regelverk och ramverk.

Prioritering av väsentlighet



Vi genomförde djupintervjuer med representanter för våra ägare och uppdragsgivare samt företagsledningen. Fokusgrupper har fångat upp medarbetarnas förväntningar och synpunkter. I våra regelbundna undersökningar av kundnöjdhet, NKI, ingår frågor kring kundernas förväntningar på oss ur ett hållbarhetsperspektiv.

Identifierade hållbarhetsfrågor har sedan prioriterats utifrån intressenternas förväntningar och verksamhetens påverkan. Validering av denna prioritering har skett i en intern styrgrupp samt av företagsledningen och styrelserna för våra tre bolag Afa Trygg, Afa Sjuk och Afa Liv.

Väsentlighetsanalysen följs upp och valideras regelbundet och uppdateras vid behov. Detta sker med utgångspunkt i våra intressenters förväntningar, förändringar i omvärlden eller om förutsättningarna för verksamheten förändras.

Viktigaste frågor per intressentgrupp

Kunder, både anställda och arbetsgivare
Låga och stabila premier, förebyggande arbete, kundintegritet.

Ägare och uppdragsgivare
Ansvarsfulla investeringar, förebyggande arbete, en attraktiv arbetsplats.

Medarbetare
Krav på leverantörer, internt miljöarbete.

Företagsledning
Stabil finansiell ställning, låga och stabila premier, kostnadseffektiv verksamhet.

Vår process för väsentlighetsanalys

Vårt bidrag till de globala målen för hållbar utveckling

I samband med väsentlighetsanalysen har vårt bidrag till FN:s globala mål för hållbar utveckling belysts i en intern process. Vi integrerar målen i vårt arbete och fokuserar på de mål där vi ser att vi har störst möjlighet att bidra.

	Stabil finansiell ställning			
	Försäkringar som gör livet tryggare	**Ansvarsfull kapitalförvaltning**	**Förebygga ohälsa**	**Attraktiv arbetsgivare**
3 GOD HÄLSA OCH VÄLBEFINNANDE	3.4 Främja psykisk hälsa och välbefinnande.		3.4 Främja psykisk hälsa och välbefinnande. 3.9 Minska antalet sjukdoms- och dödsfall till följd av skadliga kemikalier och föroreningar.	3.4 Främja psykisk hälsa och välbefinnande. 3.5 Förebygga och behandla drogmissbruk.
5 JÄMSTÄLLDHET	5.1 Avskaffa alla former av diskriminering av kvinnor och flickor. 5.A Lika rätt till ekonomiska resurser och ägande samt tillgång till finansiella tjänster.			5.5 Säkerställa fullt deltagande för kvinnor i ledarskap och beslutsfattande.
7 HÅLLBAR ENERGI FÖR ALLA		7.2 Öka andelen förnybar energi i världen. 7.3 Fördubbla ökningen av energieffektivitet. 7.A Tillgängliggöra forskning och teknik samt investera i ren energi.		
8 ANSTÄNDIGA ARBETSVILLKOR OCH EKONOMISK TILLVÄXT	8.5 Full sysselsättning och anständiga arbetsvillkor. 8.10 Tillgång till bank- och försäkringstjänster för alla.	8.5 Full sysselsättning och anständiga arbetsvillkor.	8.8 Skydda arbetstagares rättigheter och främja trygg och säker arbetsmiljö för alla.	8.6 Främja ungas anställning, utbildning och praktik. 8.8 Skydda arbetstagares rättigheter och främja trygg och säker arbetsmiljö för alla.
11 HÅLLBARA STÄDER OCH SAMHÄLLEN		11.4 Skydda och trygga världens kultur- och naturarv. 11.6 Minska städers miljöpåverkan.		
12 HÅLLBAR KONSUMTION OCH PRODUKTION		12.2 Hållbar förvaltning och användning av naturresurser. 12.4 Ansvarsfull hantering av kemikalier och avfall. 12.5 Minska mängden avfall. 12.6 Uppmuntra företag att tillämpa hållbara metoder och redovisning.		
13 BEKÄMPA KLIMATFÖRÄNDRINGARNA		13.1 Stärka motståndskraften mot och anpassningsförmågan till klimatrelaterade katastrofer. 13.3 Öka kunskap och kapacitet för att hantera klimatförändringar.		
15 EKOSYSTEM OCH BIOLOGISK MÅNGFALD		15.5 Skydda den biologiska mångfalden och naturliga livsmiljöer.		

Vår värdekedja

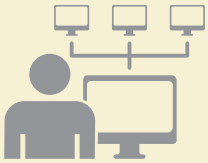
RESURSER

Finansiellt kapital

Finansiella tillgångar på cirka 215 miljarder kronor i förvaltat kapital. En ackumulerad avkastning de senaste tio åren på cirka 140 procent.

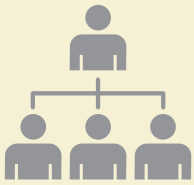
Strukturkapital

Processer och it-stöd för en effektiv och säker verksamhet. Skadedatabas med cirka 15 miljoner ärenden.



Humankapital

Engagerade och kompetenta medarbetare. En företagskultur som utgår från vår vision och våra värdeord.



Relationskapital

Relationer och samverkan med interna och externa intressenter såsom kunder, uppdragsgivare, medarbetare, samarbetspartner och leverantörer.

VERKSAMHET

Vårt uppdrag

Tillgodose människors behov av ekonomisk trygghet i arbetslivet till en låg kostnad

Vår vision

Alla ska ha en trygg vardag

Alla delar av vår verksamhet hänger ihop

Försäkringsverksamheten ställer krav på en bra kapitalförvaltning för att säkerställa ersättning till våra försäkrade och en låg och långsiktigt stabil premienivå.

En god finansiell ställning ger oss dessutom möjlighet att arbeta för att förebygga skador och ohälsa i arbetslivet.

Vår verksamhet ska bedrivas långsiktigt och effektivt med god etik och respekt för mänskliga rättigheter, våra intressenter, vårt samhälle, klimat och miljö.

Allt vi gör ska genomsyras av våra värdeord: omtanke, nytta och enkelhet.

SKAPAT VÄRDE

Kunder

Ekonomisk trygghet genom försäkringar som följer med anställning utan hälsoprövning. Låg och stabil försäkrings-premie och enhetliga försäkringsvillkor. Tryggare och säkrare arbetsmiljö.

Uppdragsgivare

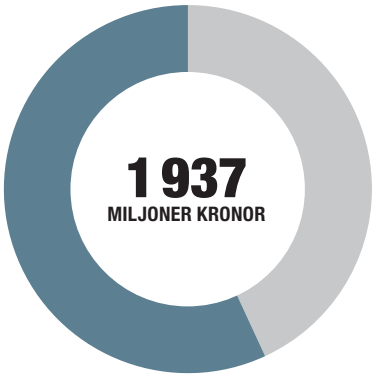
Medlemsnytta genom en effektiv försäkringslösning. Verksamhet utan utdelning till ägarna. Möjlighet för arbetsmarknadens parter att tillgodose behov på arbetsmarknaden.

Medarbetare

En långsiktigt trygg arbets-givare som erbjuder goda ar-betsvillkor. Ett arbete som gör skillnad för många människor och ger möjlighet till yrkes-mässig utveckling.

Samhället

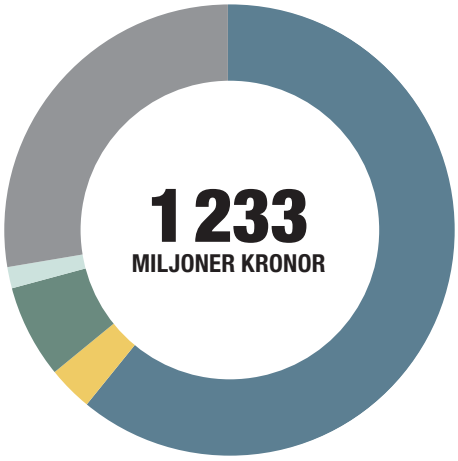
Skatteintäkter och arbetstill-fällen. Del av kollektivavtalen och det svenska trygghets-systemet. Färre arbetsskador och minskad ohälsa i arbets-livet. Hållbara företag och en hållbar stadsutveckling.



Skapat ekonomiskt värde i miljoner kronor

835	Kapitalavkastning[1]
1 102	Försäkringspremier
1 937	Totalt skapat ekonomiskt värde

Fördelat ekonomiskt värde i miljoner kronor



750	Utbetald skadeersättning till försäkrade[2]
40	Löner och ersättningar till medarbetare[3]
83	Rörelsekostnader
19	Förebyggande arbete
341	Betalning till samhället
1 233	Totalt fördelat ekonomiskt värde

[1] Orealiserat och realiserat
[2] Exklusive sociala avgifter (betalning till staten)
[3] Löner, arvoden och pensioner

Försäkringar som gör livet tryggare

Våra försäkringar är en del av de svenska kollektivavtalen och ger trygghet i vardagen under hela arbetslivet. Det ska vara enkelt att anmäla och följa sitt ärende och ingen ska missa den ersättning de har rätt till.

Idag omfattas cirka 230 000 arbetsgivare och 4,9 miljoner anställda på svensk arbetsmarknad av minst en av våra försäkringar. Detta ger en riskspridning som gör att vi kan försäkra alla på lika villkor utan hälsoprövning.

De kollektivavtalade försäkringarna kompletterar de lagstadgade försäkringarna och ger en extra ekonomisk trygghet. Villkoren bestäms i kollektivavtalen. Det är arbetsgivaren som är försäkringstagare och betalar premien. De anställda blir automatiskt försäkrade genom sin anställning.

Under 2021 fick vi in drygt 12 600 nya försäkringsärenden tillhörande Afa Liv och betalade ut 841 miljoner kronor i ersättning till försäkrade och förmånstagare, inklusive skatt.

Vi arbetar för att effektivisera våra processer och förbättra kommunikationen med både försäkrade och försäkringstagare. Vårt mål är nöjda kunder och en effektiv hantering av försäkringsärenden.

De kollektivavtalade försäkringarna kompletterar de lagstadgade försäkringarna och ger en extra ekonomisk trygghet vid:

- Sjukdom
- Arbetsskada
- Uppsägning vid arbetsbrist
- Dödsfall
- Föräldraledighet

841

MILJONER KRONOR

Information för ökad kännedom

Att skapa kännedom om försäkringar som man får automatiskt via sin anställning är en stor utmaning och undersökningar som vi har gjort visar att kännedomen om kollektivavtalad försäkring är relativt låg. De senaste åren har vi sett en successiv förbättring, men vi är fortfarande inte nöjda. I årets undersökning svarar tre av tio i åldern 20–65 år att de aldrig har hört talas om eller knappt känner till något om försäkringarna.

Det är arbetsmarknadens parter som har huvudansvaret för att informera om försäkringarna. Inom kommuner och regioner har vi i uppdrag att stödja parterna i det arbetet. Det gör vi framför allt genom utbildning av försäkringsinformatörer hos fackförbund och arbetsgivare.

Vi tillhandahåller också olika former av stöd, som presentationer, filmer och arbetsmaterial, för att utveckla kommunikation och arbetssätt kring försäkringarna på arbetsplatserna.

I samarbete med Trygghetsfonden TSL (Trygghetsfonden Svenskt Näringsliv LO) sprids information om vår försäkring vid arbetsbrist till de som har blivit uppsagda från arbetet.

Vi informerar också försäkrade och försäkringstagare om de kollektivavtalade försäkringarna via vår webbplats.

Ingen ska missa ersättning

269 MILJONER KRONOR

Vår ambition är att alla som har rätt till ersättning också ska få det. Vi letar aktivt upp dödsfall som inte anmälts till tjänstegrupplivförsäkringen och som ett resultat av detta arbete betalade vi ut 269 miljoner kronor till förmånstagare under 2021. Vår uppsökande kundtjänst bevakar bloggar och kontaktar dem som skriver om arbetsskador, sjukskrivningar och föräldraledighet.

Det ska vara enkelt att komma i kontakt med oss och lätt att följa och förstå hur ett ärende hanteras. På vår webbplats finns information om våra olika försäkringar, vad de täcker, vem som omfattas och hur en anmälan går till. Genom våra e-tjänster kan arbetsgivare och anställda anmäla, komplettera, följa status och kommunicera med oss i sina försäkringsärenden.

I de allra flesta fall är det arbetstagaren som anmäler ärendet. Vi arbetar löpande med att förenkla och förbättra våra processer och tjänster så att ingen ska missa ersättning på grund av att man tycker att det är krångligt. Vi fortsätter arbetet för att identifiera framtida möjligheter att automatisera anmälan vid sjukskrivning och föräldraledighet.

Information på flera språk

Vi tillhandahåller viss information på andra språk än svenska. På vår webbplats finns information om oss och våra försäkringar på arabiska, bosniska, engelska, finska, kroatiska, polska, serbiska, spanska och turkiska. Viktig information finns också tillgänglig på lättläst svenska.

Ersättningskollen.se

212 200

På ersattningskollen.se är det lätt att se hela den ersättning man kan få vid sjukdom, olycksfall eller arbetsskada. Här ser man också hur man ska göra för att få ut sin ersättning. Tjänsten är mycket uppskattad och hade 212 200 unika besökare under 2021. Ersättningskollen är ett samarbete mellan Afa Försäkring, Försäkringskassan och branschorganisationen Svensk Försäkring.

Arbetsskadeguiden.se

51 880

Arbetsskadeguiden är ett onlineverktyg som hjälper den som råkat ut för en arbetsskada eller en arbetssjukdom att hitta information om vilka ersättningar man kan ha rätt till och vart man ska vända sig. Tjänsten hade 51 880 unika besökare under 2021 och är ett samarbete mellan Afa Försäkring och Försäkringskassan.

Våra kunder hjälper oss att bli bättre

Kundernas behov och förväntningar förändras och vi utvecklar vår verksamhet i nära samverkan med uppdragsgivare och kunder. Kundernas synpunkter fångas framför allt upp av medarbetare med kundkontakt och olika former av kundundersökningar. Vi ser fortsatt ökade förväntningar på snabbare, enklare och mer individanpassad och proaktiv service.

Både försäkrade (anställda) och försäkringstagare (arbetsgivare) ger oss höga betyg i våra kundnöjdhetsundersökningar som vi gör återkommande i form av nöjd kundindex (NKI).

NKI för försäkrade som har haft ett försäkringsärende mäts varje år. 2021 minskade totalbetyget från 76 till 75. NKI minskade för kunder med ärenden som rör sjukdom och arbetsskada, arbetsbrist och föräldrapenning, medan det var oförändrat för ärenden som rör dödsfall. Nöjdheten hos de kunder som fått bifall är överlag stabil medan kunder som fått avslag var något mindre nöjda än föregående år.

Undersökningen visade att personlig kontakt, anmälningsprocessen och beslutsprocessen fortsatt är de kvalitetsområden som har starkast påverkan på kundernas övergripande nöjdhet vid bifall. Förtroendet för att beslutet är korrekt är avgörande vid avslag.

Försäkringstagarna är fortsatt mycket nöjda. För denna kundgrupp mäts NKI vartannat år och 2021 låg det på 85, samma nivå som 2019. Högst är nöjdheten inom kommun- och regionsektorn, där vi fick ett NKI på 87. Vår e-tjänst, där arbetsgivare har möjlighet att enkelt bekräfta de försäkrades anställning, men också kan anmäla sjukdom och föräldraledighet, har fortsatt störst betydelse för nöjdheten. Även om betygsnivåerna fortsatt ligger på mycket goda nivåer, fyra av fem områden har betyg över 80, ser vi en liten negativ utveckling av flera kvalitetsområden och vi följer utvecklingen noga.

Den personliga kontakten är viktig för alla våra kunder och vi arbetar med att stärka handläggarnas kompetens i detta. Vi förbättrar också tillgängligheten genom att möta kunderna i de kanaler de önskar och har bland annat påbörjat arbetet med en ny, förbättrad webbplats.

Hantering av kundklagomål

Om kunder är missnöjda med vår hantering, eller med beslutet, vill vi att de i första hand kontaktar den som hanterat ärendet för att få ytterligare information och reda ut eventuella missförstånd. Om missnöjet kvarstår uppmanar vi kunden att lämna in ett klagomål.

Under 2021 hanterade Afa Försäkring totalt cirka 800 000 försäkringsärenden. Vår klagomålsfunktion tog emot 408 klagomål avseende vår hantering av försäkringsärenden (serviceklagomål). De vanligaste orsakerna är missnöje kring beslut, försäkringsvillkor och sakfrågor. Missnöje med service och bemötande är också relativt vanliga orsaker till klagomål. Inga klagomål avsåg överträdelse mot kundsekretess, förlust av kunddata eller diskriminering.

En kund som är missnöjd med beslut i sitt försäkringsärende kan få detta omprövat av en från skaderegleringsverksamheten fristående omprövningsavdelning. Under 2021 utnyttjade 922 kunder den möjligheten (sakklagomål). Under året avslutades 950 omprövningar och beslutet ändrades till kundens fördel i 173 fall, vilket motsvarar 18 procent, mot 21 procent föregående år.

> *”Kundernas förväntningar förändras och vi utvecklar hela tiden vår verksamhet för att möta deras behov.”*
>
> ELISABETH WISÉN,
> CHEF FÖRSÄKRINGSHANTERING OCH IT

Om kunden fortfarande inte är nöjd finns möjlighet att begära prövning i Skiljenämnden för arbetsmarknadsförsäkringar eller i allmän domstol. Skiljenämnden är fristående från Afa Försäkring och består av ledamöter som är utsedda av arbetsmarknadens parter och en ordförande som är lagfaren domare.

Höga krav på kvalitet och säkerhet

Våra ärendehanteringssystem måste klara höga krav på kvalitet och säkerhet. För att möta kraven är försäkringsvillkor och andra regelverk inbyggda i systemen, med behörighetsstyrning och loggning för spårbarhet och uppföljning.

Hanteringen av försäkringsärenden följs upp löpande. Bland annat görs så kallade dualitetskontroller, där beslut i ett enskilt ärende kontrolleras av ytterligare en handläggare. Under året etablerades den nya utredningsfunktionen som arbetar förebyggande och hanterar misstänkta försäkringsbedrägerier.

Genom vår försäkringsverksamhet hanterar vi en stor mängd personuppgifter med delvis känslig information och denna ska självklart behandlas tryggt och säkert med respekt för den personliga integriteten. Under 2021 rapporterades internt 83 incidenter som misstänktes kunna medföra bristande personintegritet eller förlust av data. Efter utredning av dessa rapporterades 8 vidare till Integritetsskyddsmyndigheten i enlighet med dataskyddsförordningen. Inga personuppgiftsincidenter under 2021 ledde till någon form av sanktion.

MÅL

Nöjda kunder som har förtroende för oss och får den ersättning de har rätt till.

Hänt under 2021

- Utveckling av digitala tjänster, som självbetjäning, information och automatisering.
- Förenkling av den skriftliga kommunikationen genom förbättrade brev och utbildning i Klarspråk.
- Etablerat ny funktion som arbetar förebyggande och hanterar misstänkta försäkringsbedrägerier.

På gång 2022

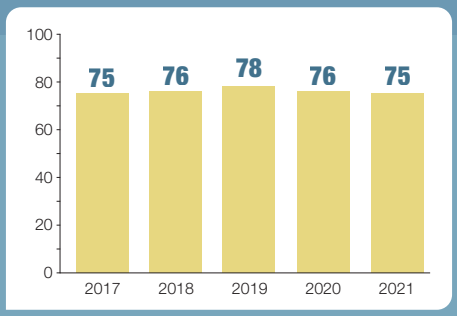
- Utveckling av digital anmälan för att förbättra kundkommunikationen.
- Utveckling av Mina sidor så det blir enklare för kunden att följa sitt ärende.
- Utöka samarbetet med valcentralerna för datadelning i syfte att förenkla för försäkringstagarna (arbetsgivarna).

Vårt bidrag till de globala målen för hållbar utveckling

Nyckeltal

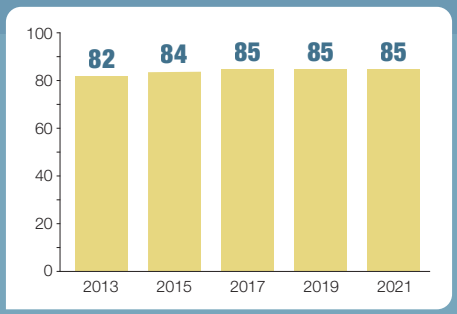
Kundnöjdhet försäkrade

NKI 0-100



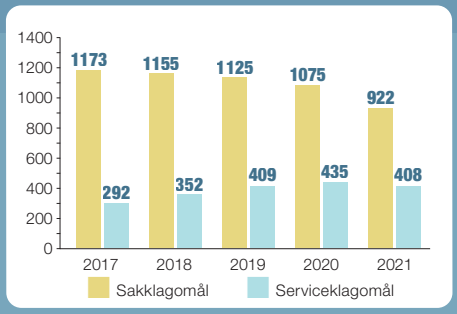
Kundnöjdhet försäkrings-tagare

NKI 0-100



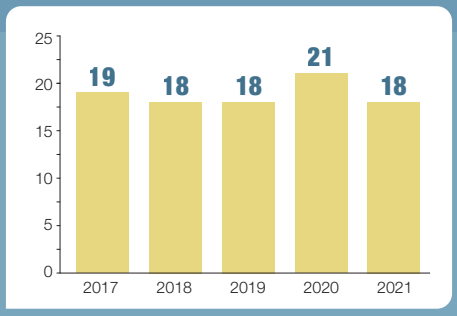
Kund-klagomål

Antal



Ändringar efter avslutade sakklagomål

%



Utbetald skadeersättning 2021 från Afa Liv

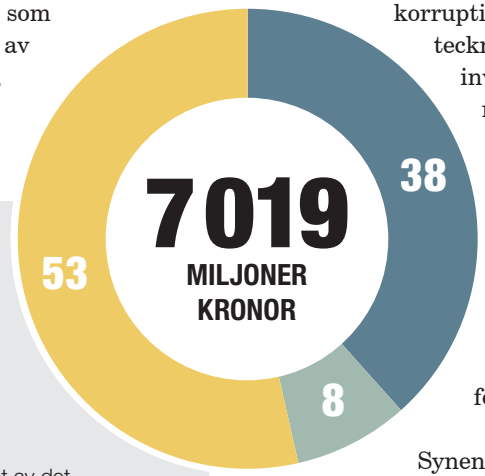
841 miljoner kronor

Ansvarsfull kapitalförvaltning

Vår kapitalförvaltning ska spegla våra ägares värderingar, ge en långsiktigt god avkastning som tryggar framtida försäkringsersättningar och bidra till en hållbar framtid.

Hållbarhet och långsiktighet är en naturlig del av vår kapitalförvaltning. Vårt mål är att maximera den långsiktiga avkastningen utifrån den risknivå och de ramar och riktlinjer som styrelserna i våra tre bolag beslutat. Hållbara verksamheter skapar värden och vi beaktar hållbarhetsaspekter i alla investeringsbeslut.

Vid utgången av 2021 uppgick det förvaltade kapitalet för Afa Liv tjänstepensionsaktiebolag till 7 019 miljoner kronor, fördelat på räntebärande värdepapper och noterade aktier. Storleken på det kapital vi förvaltar ger oss både möjlighet och ansvar att påverka. Vi ska uppfattas som långsiktiga, seriösa och ansvarsfulla av såväl marknaden som av våra ägare, uppdragsgivare, kunder och andra intressenter.



Förvaltat kapital i miljoner kronor

Räntebärande nominellt, 2 700 miljoner kronor

Räntebärande realt, 572 miljoner kronor

Cirka 3 272 miljoner kronor, 46 procent av det förvaltade kapitalet, är placerat i räntebärande värdepapper. Mer än hälften av räntekapitalet finns placerat på den svenska marknaden.

Aktier, 3 747 miljoner kronor

Cirka 3 747 miljoner kronor, 53 procent av det förvaltade kapitalet, är placerat i aktier. Nästan hälften av detta aktiekapital är investerat i svenska företag och Afa Försäkring är en stor ägare på den svenska börsen.

Styrning och ansvar

Kapitalförvaltningens hållbarhetsarbete styrs av respektive försäkringsbolags placeringsriktlinjer, riktlinjer för ansvarsfulla investeringar och vår ägarpolicy. Tillsammans reglerar dessa hur vi utövar vårt ägarinflytande. Samtliga styrdokument fastställs av respektive bolagsstyrelse.

Grundregeln är att de företag vi investerar i ska följa internationella normer och konventioner rörande mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och antikorruption. Afa Försäkring har undertecknat FN:s principer för ansvarsfulla investeringar (UN PRI) och vi rapporterar årligen om vårt hållbarhetsarbete. Regelsamlingen Svensk kod för bolagsstyrning är vägledande för hur vi agerar som ägare. Vi samverkar också med andra investerare när vi bedömer att det ökar våra möjligheter att nå önskade resultat. Hållbarhet är en stående punkt på dagordningen för styrelsernas finansutskott.

Synen på vad som är hållbart utvecklas, nya krav tillkommer och regelverken förändras. Vi bevakar noga vad som händer i omvärlden och utvärderar kontinuerligt vårt hållbarhetsarbete.

Regelverk

- Placeringsriktlinjer (Investeringsriktlinjer från och med 1 januari 2022)
- Riktlinjer för ansvarsfulla investeringar som bland annat beaktar:
  - FN:s principer för ansvarsfulla investeringar
  - FN:s Global Compact
  - OECD:s riktlinjer för multinationella företag
  - ILO:s åtta kärnkonventioner gällande minimistandard för arbetsvillkor
- Ägarpolicy

Läs mer om vårt arbete med ansvarsfulla investeringar på vår webbplats, afaforsakring.se/om-afa-forsakring/kapitalforvaltning/ansvarsfulla-investeringar

”Hållbarhet finns i Afa Försäkrings DNA i och med kopplingen mellan försäkring, kapitalförvaltning och förebyggande arbete.”

EMELIE NORLING,
HÅLLBARHETSANSANSVARIG KAPITALFÖRVALTNINGEN

Väl underbyggda beslut

Hållbarhet är en integrerad del av de analyser som föregår alla våra placeringsbeslut. Det gäller samtliga tillgångsslag, oavsett om förvaltningen sker internt eller externt.

Vid investeringar i externt förvaltade aktie- och räntefonder vill vi säkerställa att fondförvaltaren delar vår värdegrund, vilket följs upp årligen. Alla våra investeringar följs upp löpande ur risk-, avkastnings- och hållbarhetsperspektiv.

Det blir allt viktigare att analysera och kartlägga investeringars klimatrelaterade risker och möjligheter och i vår förvaltning strävar vi efter att minska vår klimatpåverkan. Aktieportföljens koldioxidintensitet var 7,5 ton CO_2e per miljon kronor i omsättning. Detta kan jämföras med 9,9, för ett marknadsindex på de marknader vi investerar.

Vi har för avsikt att mäta och följa koldioxidavtrycket för våra företagsobligationer, men på grund av bristfällig data från bolagen har ingen rättvisande mätning kunnat utföras under 2021.

Afa Försäkring stödjer TCFD, Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, och vi rapporterar för första gången våra klimatrelaterade risker och möjligheter enligt TCFD:s ramverk. Vår klimatrapport finns tillgänglig på vår webbplats, afaforsakring.se.

Välja bort

Vår grundfilosofi är att investera i alla branscher, men i enlighet med vår värdegrund avstår vi från investeringar i bolag som är verksamma inom kontroversiella vapen, tobak, cannabis, pornografi eller spel om pengar. Vi investerar inte heller i bolag som bryter mot internationella normer och har särskilda regler för investeringar i bolag som är involverade i förbränningskol, oljesand, hydraulisk spräckning och arktisk olje- och gasborrning, där vi anser att miljöpåverkan är stor.

Två gånger om året screenas våra aktier och nominella räntebärande investeringar av analysföretaget Sustainalytics, för att säkerställa att bolagen följer våra hållbarhetskriterier. Samtliga investeringar som identifieras i våra screeningar tas upp för beslut av styrelsernas finansutskott. Under 2021 har screeningarna identifierat ett nytt innehav som föranlett avyttring.

Påverka

Vi vill vara en aktiv ägare och följer noga de bolag vi investerar i. Under 2021 deltog vi i 79 årsstämmor och åtta valberedningar i Sverige. Om vi misstänker att ett bolag som vi har direktinnehav i har betydande negativ hållbarhetspåverkan, är huvudregeln att vi kontaktar bolaget och begär besked om när och hur detta kommer att åtgärdas. Om dialog inte bedöms kunna leda till önskat resultat avvecklas innehavet.

Välja in

Inom ramen för våra styrdokument strävar vi efter att identifiera investeringsmöjligheter som bidrar till en positiv samhällspåverkan. Det handlar bland annat om investeringar i hållbara obligationer och att genom långsiktiga aktieinvesteringar stötta företag som genomgår en omställningsprocess.

Investeringar i gröna obligationer uppgick till totalt 130 miljoner kronor vid utgången av 2021.

Vi finansierar även ett antal fonder vars syfte är att främja ekonomisk utveckling och hållbarhet i utvecklingsländer, i enlighet med FN:s mål för hållbar utveckling, totalt 47 miljoner kronor 2021. Ett exempel är Financing for Healthier Lives, ett unikt samarbete mellan Sida, den schweiziska fondförvaltaren responsAbility, Danske Bank, Alecta och Afa Försäkring. Vi har investerat 24 miljoner kronor i obligationen, som garanteras av Sida. Syftet är att främja hälsa och social utveckling i låg- och medelinkomstländer, som till exempel tillgång till hälsovård och rent vatten.

MÅL

Värdeskapande med god avkastning som säkerställer framtida försäkringsersättningar, låga och stabila premienivåer samt bidrar till en hållbar framtid.

Hänt under 2021

- Implementering av TCFD:s rekommendationer har påbörjats, och vår första klimatrapport finns tillgänglig på afaforsakring.se.
- Vi skrev under 2021 Global Investor Statement to Governments on the Climate Crisis, som uppmanade politiker att höja ambitionerna inför COP26.
- Ökat engagemang i Svensk Försäkring, där vi deltog i framtagandet av rapporten Ansvarsfulla och hållbara investeringar.

På gång 2022

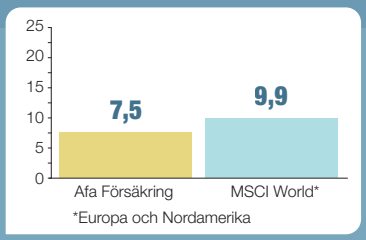
- Fortsatt arbete med att implementera TCFD:s rekommendationer.
- Vi stärker våra processer och uppföljning av hållbarhetsfaktorer i investeringsanalysen.
- Utvärdering av samarbetsorganisationer för att stärka vår ägarstyrning, framför allt vad gäller utländska innehav.

Vårt bidrag till de globala målen för hållbar utveckling

Nyckeltal

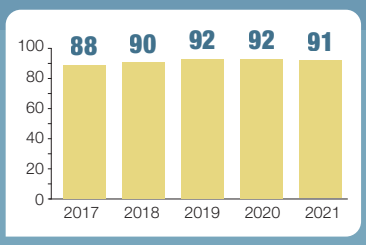
Aktieportföljens koldioxidintensitet, viktat medelvärde

tCO_2e/mkr*



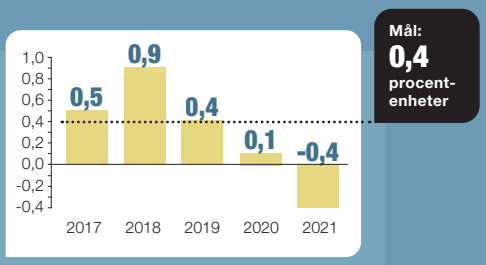
Andel av noterade tillgångar som genomgått negativ screening utifrån internationella konventioner och vår värdegrund

%



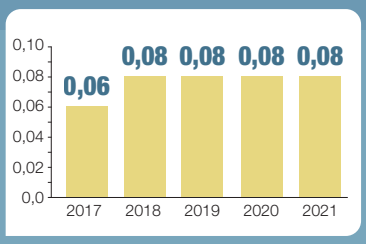
Aktiv avkastning över index, rullande treårstal

%



Förvaltningskostnad av förvaltat kapital

%



*CO_2e = koldioxidekvivalenter, ett gemensamt mått för olika växthusgasers påverkan på klimatet.

Attraktiv arbetsgivare

Vår vision är att alla ska ha en trygg vardag. Med kompetenta och engagerade medarbetare kan vi tillsammans bidra till att öka tryggheten i arbetslivet.

På Afa Försäkring är vi 692 anställda med många olika kompetenser. Av dess beräknas cirka 6 procent utgöra Afa Livs andel. Så gott som alla medarbetare är tillsvidareanställda och arbetar heltid. Samtliga omfattas av kollektivavtal. Samverkan med de fackliga parterna Akademikerföreningen och Forena regleras genom centrala avtal, ett lokalt medbestämmandeavtal och ett lokalt arbetsmiljöavtal.

692

MEDARBETARE

Som arbetsgivare vill vi ta vara på medarbetarnas kunskap och erfarenheter och ge möjlighet till meningsfulla arbetsuppgifter och utveckling. Vi erbjuder också förmåner och aktiviteter som främjar hälsa och välbefinnande.

Arbetsmiljöarbete och pulsmätningar

Afa Försäkring har under coronapandemins andra år fortsatt med digitalt arbete på distans. Under året har merparten av medarbetarna arbetat hemifrån. Vi har följt Folkhälsomyndighetens rekommendationer för att minska spridningen av covid-19 och har gjort en företagsövergripande riskbedömning inför den kommande återgången till kontoret.

Vi har kontinuerligt uppdaterat vår vägledning för arbete på arbetsplatsen och på distans. De medarbetare som haft behov av att arbeta på kontoret har erbjudits platser i glest bemannade lokaler och rekommenderats att undvika kollektivtrafiken och att utnyttja möjligheten till flextid.

> *”Friska medarbetare är ett av våra viktigaste mål. Därför satsar vi på hälsa och friskfaktorer.”*
>
> MARIA LILJENBERG, SPECIALIST HR

Som arbetsgivare ansvarar vi för våra medarbetares arbetsmiljö också vid hemmaarbete. För att säkerställa en god arbetsmiljö har Afa Försäkring erbjudit alla medarbetare att kostnadsfritt få låna hem datorskärm, kontorsstol, och höj- och sänkbart skrivbord.

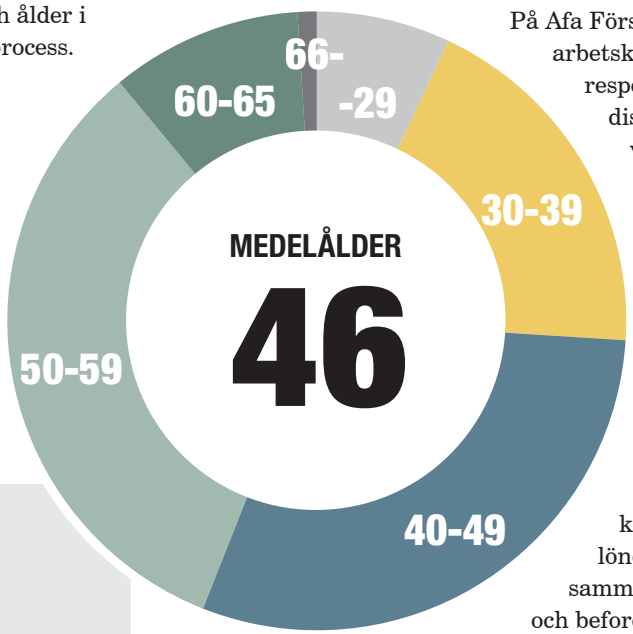
Med löpande pulsmätningar kan vi flera gånger per år följa upp medarbetarnas upplevelse av arbetsmiljö, trivsel, engagemang och ledarskap. Vi mäter också motiverad medarbetarindex (MMI), och i likhet med förra året har det 2021 legat stadigt på 88 av 100. Under året har vi genomfört flera extramätningar med anledning av distansarbetet. Vi har ställt frågor om bland annat ergonomi, tekniska förutsättningar, samarbete med kollegor och chef och om hur man upplever arbetet på distans. Resultaten visar att distansarbetet har fungerat bra.

MMI88

Afa Försäkrings arbetsmiljökommitté, med representanter för både arbetsgivare och anställda, är rådgivande och beslutande organ i arbetsmiljöfrågor.

Rekrytering och traineeprogram

Hos oss på Afa Försäkring är kompetens och personliga förmågor avgörande när vi rekryterar nya medarbetare. Som ett led i vårt arbete med att vara en attraktiv arbetsgivare och för att undvika diskriminering har vi under året valt att inte ta med uppgifter om kön och ålder i vår inledande rekryteringsprocess.



- <1 % 66 år och äldre
- 10 % 60–65 år
- 33 % 50–59 år
- 30 % 40–49 år
- 19 % 30–39 år
- 7 % 29 år och yngre

Ett välkomnande företag

Vår personalsammansättning ska vara sådan att alla kunder får det bemötande och den service de har rätt att fordra av oss. Vi tror att mångfald i form av medarbetare med olika bakgrund, kön, ålder och erfarenheter bidrar till att framtidssäkra vår verksamhet och detta ska beaktas vid varje rekrytering.

På Afa Försäkring ska vi ha ett gott arbetsklimat och visa varandra respekt och omtanke. Utifrån diskrimineringslagen arbetar vi systematiskt med diskrimineringsgrunder i samverkan med fackliga representanter. I arbetet ingår jämställdhetsfrågor. Vi verkar aktivt för att ingen ska bli diskriminerad eller trakasserad. Under 2021 rapporterades inte några sådana fall.

Hos Afa Försäkring ska kvinnor och män ha samma löne- och arbetsvillkor och samma möjligheter till utbildning och befordran. Vårt mål är en jämnare fördelning mellan könen i alla yrkesgrupper.

Våra medarbetares kompetens och erfarenheter är värdefulla. För att få behålla äldre medarbetare som funderar på att gå i pension erbjuder vi möjlighet till deltidspension från 62 års ålder.

Könsfördelning i procent

2021 var andelen kvinnliga chefer 51 procent, en ökning från 49 procent 2020.

Styrelse: 46 % kvinnor och 54 % män
inklusive suppleanter

Chefer: 51 % kvinnor och 49 % män

Företagsledning: 20 % kvinnor och 80 % män

Medarbetare: 65 % kvinnor och 35 % män

Utveckling i vardagen

Alla medarbetare har årliga utvecklingssamtal med sin närmaste chef, där individuella mål och utvecklingsplaner utformas och följs upp.

Det är viktigt att varje medarbetare får utvecklas i sin roll på Afa Försäkring och även ges möjlighet att ta sig an nya uppgifter inom företaget.

Kompetensutveckling sker framför allt i det dagliga arbetet, genom nya arbetsuppgifter och utökat ansvar. Alla vakanta tjänster utlyses först internt och 2021 tillsattes 31 procent av tjänsterna med interna sökande. 75 procent av de utlysta chefstjänsterna tillsattes internt.

31%

INTERNT TILLSATTA TJÄNSTER

Hållbart ledarskap

För att öka medarbetares motivation att vilja bidra till verksamhetens mål och resultat behöver chefer se och uppmärksamma allt bra som görs. Afa Försäkring har tagit fram en modell för beteendefokuserat ledarskap och nya chefer får en grundutbildning inom arbetsmiljö och arbetsrätt. Vi satsar på att utbilda alla chefer i hälsofrämjande ledarskap och under året har vi fortsatt med digitala utbildningar i ledarskapsutveckling.

Åtgärder för minskad sjukfrånvaro

Vi fortsätter vårt systematiska arbete för att minska sjukfrånvaron. Som ett resultat av detta arbete har Afa Försäkring en låg sjukfrånvaro både totalt och vad gäller kort sjukfrånvaro, upp till 14 dagar.

2021 hade vi en total sjukfrånvaro på 2,8 procent (3,0). Vårt mål är maximalt 3,8 procent. En orsak till årets låga sjukfrånvaro kan vara att den ökade möjligheten att arbeta hemifrån har bidragit till generellt minskad smittspridning.

2021 var den korta sjukfrånvaron 1,2 procent (att jämföra med 1,3 föregående år). Vårt mål är en kort sjukfrånvaro på högst 2,5 procent.

Vi har ett nära samarbete med företagshälsovården, både för att fånga upp tidiga signaler på ohälsa och vid rehabilitering. Vi erbjuder löpande våra medarbetare hälsoundersökningar.

Vårt arbetsmiljöarbete bidrar till att Afa Försäkring har mycket få arbetsskador. Under 2021 hade vi inte några anmälda arbetsskador.

Bättre förutsättningar för god hälsa

Vårt arbete med att utveckla främjande och förebyggande hälsoinsatser har fortsatt under året. Vi har till exempel skickat ut en hälsoenkät till samtliga medarbetare med ett erbjudande om riktade insatser till den som har behov av och motivation att förändra sina levnadsvanor. Vi har också anordnat hälsoutmaningar, inspirationsföreläsningar och seminarier om arbetsmiljö och hälsa.

2021 ledde allt det arbete vi gjort inom arbetsmiljö- och hälsoområdet till att Afa Försäkring som en av finalisterna fick en utmärkelse i tävlingen Sveriges friskaste företag.

MÅL

Attraktiv arbetsgivare med engagerade och kompetenta medarbetare.

Hänt under 2021

- Införande av kompetens-plattformen Learning Management System, LMS.
- Utökat utbud av hälsotjänster.
- Digital signering av löne-överenskommelser ersatte blanketter vid lönerevision.

På gång 2022

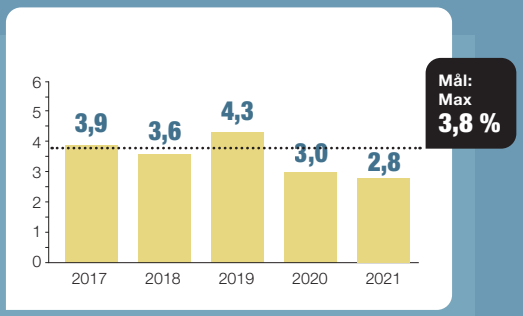
- Projektet Hälsofrämjande arbetsplats fortsätter, med ett erbjudande om att hyra cykel för arbetspendling.
- Ny funktion för visselblåsning införs i enlighet med EU:s visselblåsardirektiv.
- Digitalisering av anställnings-process och anställningsavtal.

Vårt bidrag till de globala målen för hållbar utveckling

Nyckeltal

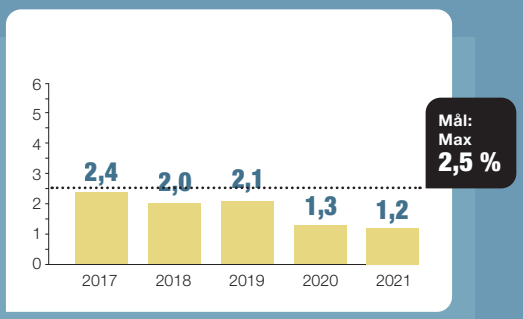
Total sjukfrånvaro

%



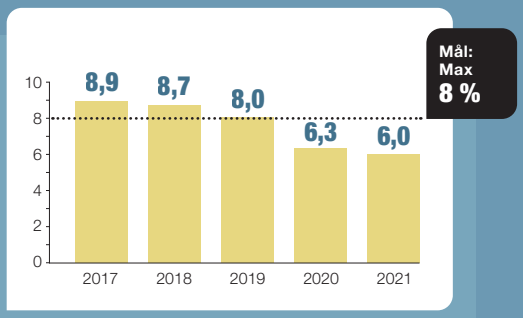
Kort sjukfrånvaro

%



Personal-omsättning

%



Motiverad medarbetarindex

Mål: 85

Stabil finansiell ställning

Afa Försäkring ska erbjuda försäkringar till låga premier som är stabila över tid och samtidigt ha möjlighet att arbeta för att minska skador och ohälsa i arbetslivet. Det ställer krav på en långsiktigt god kapitalavkastning, en kostnadseffektiv verksamhet och en väl fungerande finansiell styrning.

En stabil finansiell ställning som garanterar att försäkringsåtaganden alltid kan infrias är en förutsättning för Afa Försäkrings verksamhet. Vi har ett stort ekonomiskt åtagande gentemot de försäkrade och ersättningar kan i många fall sträcka sig över lång tid. Ersättningarna finansieras dels av försäkringspremier och dels av avkastningen på det förvaltade kapitalet.

En stabil finansiell ställning innebär att Afa Försäkring ska:

Alltid vara solvent

Vi ska ha en så stabil finansiell ställning att vi alltid kan infria våra åtaganden till de försäkrade. För att kunna göra det måste tillgångarna vara större än framtida utbetalningar för inträffade skador som ska ersättas enligt försäkringsvillkoren.

Solvenskvot är ett mått på hur trygga vi är med att infria våra åtaganden. Solvenskvoten visar hur stor kapitalbasen är i förhållande till kapitalkravet, allt beräknat enligt Solvens II-regelverket.

SOLVENSKVOT **1,74**

Vid utgången av 2021 var vår solvenskvot 1,74 (2,19). Det långsiktiga målet är en solvenskvot på 1,25.

Afs Sjuk, Afa Trygg och Afa Liv har ombildats till tjänstepensionsbolag enligt IORP 2-regelverket från och med 1 januari 2022.

Stabila premier över tid

Målet är att hålla en stabil premie de kommande fem åren för att våra försäkringstagare inte ska bli överraskade av plötsliga kostnadsförändringar. Premien ska dessutom vara så låg som möjlig. Skadekostnaderna ska istället huvudsakligen finansieras med hjälp av avkastningen på de tillgångar vi förvaltar.

2021 svarade kapitalförvaltningen för 96 procent (86) av våra totala intäkter.

”En stabil premie över tid är ett bevis på att vi är långsiktiga.”

ANDERS JONSSON, CHEFSAKTUARIE

Hög avkastningsfinansiering

Det tar ofta många år innan en försäkring behöver nyttjas och det innebär att vi förvaltar inbetalade premier under lång tid. Den genomsnittliga tiden från inbetalning av premie till utbetalning av ersättning är cirka åtta år.

Det innebär att vi kan placera det kapital vi förvaltar i tillgångar som ger en långsiktigt god avkastning. Under femårsperioden 2017 till 2021 uppgick kapitalavkastningen till 53 procent, 84,9 miljarder kronor. Under samma period uppgick försäkringsersättningarna till 57,2 miljarder kronor.

Afa Sjuk betalade ut 20,8 miljarder kronor av disponibla vinstmedel till kvalificerade försäkringstagare under 2021. Disponibla vinstmedel minskade med 6,8 miljarder (netto).

Läs mer om premieutveckling för olika försäkringar i Afa Försäkrings årsredovisning.

Sträva efter skatteeffektivitet

Vi ska sträva efter skatteeffektivitet. Med det menar vi att våra tre försäkringsbolag ska ha ett kapital som säkerställer en hög avkastning och som är avstämt mot våra åtaganden, våra finansiella mål och verksamhetens risker.

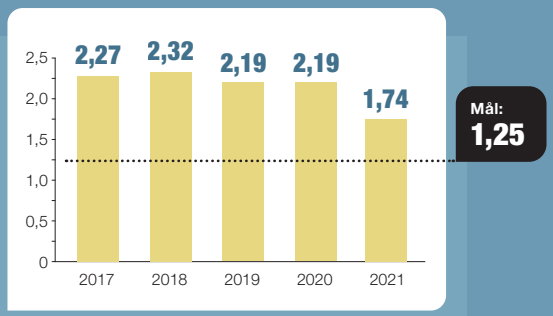
Vi följer självklart lagar och regelverk och avstår från affärsbeslut som bara syftar till minskad skatt. Hur mycket vi betalar i olika skatter och arbetsgivaravgifter redovisas på sidan 11.

MÅL

Finansiell ställning som säkerställer att vi kan infria våra försäkringsåtaganden till en låg och stabil premienivå.

Nyckeltal

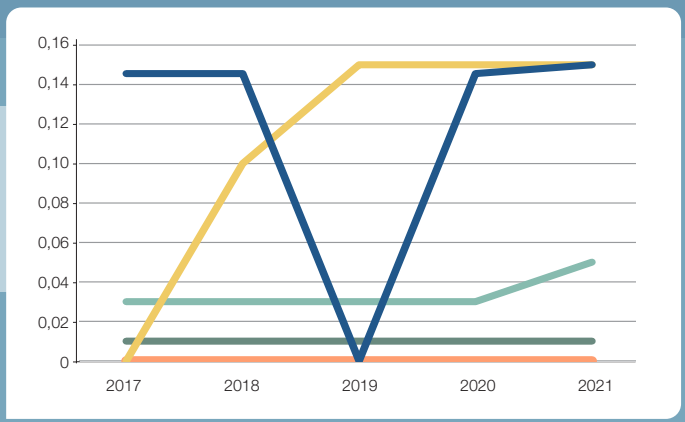
Solvenskvot för samtliga tre bolag inom Afa Försäkring



Premienivåer

- AGS, AGS-KL, Avgiftsbefrielseförsäkring, Premiebefrielseförsäkring FPT
- TFA KL, TFA SN/LO
- TFA Tjänstemän
- TGL
- AGB

AGS = Avtalsgruppsjukförsäkring
FPT = Föräldrapenningtillägg
TFA = Trygghetsförsäkring vid arbetsskada
TGL = Tjänstegrupplivförsäkring
AGB = Försäkring om avgångsbidrag



Styrning för hållbarhet

Hållbarhetsarbetet berör hela vår verksamhet och är integrerat i verksamhetsstyrningen och i våra processer. Styrelserna har det yttersta ansvaret, men alla medarbetare är delaktiga i att bedriva en hållbar verksamhet.

Afa Försäkring är den gemensamma benämningen för Afa Trygg tjänstepensionsaktiebolag, Afa Sjuk tjänstepensionsaktiebolag och Afa Liv tjänstepensionsaktiebolag.[1] Styrelsen i respektive företag har det yttersta ansvaret för hållbarhetsarbetet.

Ett av Afa Försäkrings övergripande mål är att vi ska bedriva en långsiktigt hållbar verksamhet, socialt, ekonomiskt och miljömässigt. Vi definierar hållbarhet och hållbar utveckling i enlighet med Brundtlandrapporten.[2] Det vill säga en utveckling som tillgodoser dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillgodose sina behov.

VISION

Alla ska ha en trygg vardag

VÄRDEORD

Omtanke
Nytta
Enkelhet

Integrerad hållbarhet

Hållbarhetsarbetet utgår från vårt uppdrag, vår vision och våra värderingar. Det är en integrerad del av vår verksamhet och stöds av vår verksamhetsstyrning och våra interna regelverk. Mål, aktiviteter och resurser för hållbarhetsarbetet ingår i verksamhetsplaner och budget. Detta följs upp löpande och redovisas här i vår hållbarhetsredovisning, som upprättas i enlighet med Global Reporting Initiatives (GRI) ramverk och årsredovisningslagen. Vi har identifierat åtta av de Globala målen för hållbar utveckling som mest relevanta för Afa Försäkring, och integrerat målen i vårt arbete. Se avsnittet Det annorlunda försäkringsbolaget, sid 9.

Afa Försäkring står bakom omställningen till en koldioxidneutral ekonomi. Att identifiera och hantera klimatrelaterade risker och möjligheter är ett prioriterat område, framför allt inom kapitalförvaltningen. Afa Försäkring stödjer TCFD, Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, och hösten 2021 beslutade styrelsen om klimatmål och mätetal i linje med TCFD:s ramverk. Det övergripande målet är att nå nettonollutsläpp av växthusgaser i investeringsportföljen senast 2050. Se också avsnittet Ansvarsfull kapitalförvaltning, sid 16-19, samt TCFD-rapporten på vår webbplats.

Vd har ansvaret för att säkerställa att uppsatta mål följs upp och att arbetet regelbundet rapporteras till styrelserna. Om målen inte uppfylls, ansvarar vd för att nödvändiga åtgärder vidtas. Cheferna har ansvar för att medarbetarna känner till verksamhetens mål och ambitioner, att aktuella lagar och riktlinjer följs och är väl förankrade i organisationen och att verksamhetens mål uppnås. Alla medarbetare inom Afa Försäkring ansvarar för att den dagliga verksamheten bedrivs på ett hållbart sätt.

Chefen för kapitalförvaltningen har ett särskilt ansvar för att integrera hållbarhetsaspekter i investeringsverksamheten och leder den strategiska satsningen på ansvarsfulla och hållbara investeringar.

Läs mer om hur Afa Försäkring styrs på afaforsakring.se. Där hittar du också bolagsstyrningsrapporter för respektive försäkringsbolag.

[1] Afa Sjukförsäkringsaktiebolag, Afa Trygghetsförsäkringsaktiebolag och Afa Livförsäkringsaktiebolag omvandlades till tjänstepensionsaktiebolag den 1 januari 2022 och ändrade i samband med omvandlingen legala bolagsnamn till Afa Sjuk tjänstepensionsaktiebolag, Afa Trygg tjänstepensionsaktiebolag och Afa Liv tjänstepensionsaktiebolag.

[2] Brundtlandrapporten, Our Common Future, skrevs av FN:s Världskommission för miljö och utveckling under ordförandeskap av Gro Harlem Brundtland.

Etisk värdegrund

Afa Försäkrings etikpolicy gäller för alla medarbetare och styrelseledamöter. Policyn ger vägledning där det saknas uttalade regler och utgör värdegrund för vårt uppträdande och vårt förhållningssätt till kunder, arbetsgivaren och arbetskamrater. I etikpolicyn ingår riktlinjer för representation, gåvor och förmåner. Våra medarbetare utbildas kring etiska frågor och vår etikpolicy via en e-utbildning.

Medarbetare som uppmärksammar något som inte stämmer med etikpolicyn kan vända sig till närmaste chef, överordnad chef eller annan chef. Vid misstanke om något som kan vara brottsligt eller strida mot våra interna regler är varje medarbetare skyldig att rapportera till närmaste chef. Under 2021 etablerades en utredningsfunktion som arbetar förebyggande och hanterar misstänkta försäkringsbedrägerier.

Vid misstanke om att någon i företagsledningen begått en allvarlig oegentlighet finns möjlighet att rapportera detta via en utomstående och oberoende tjänst som garanterar anmälarens anonymitet. Denna rapporteringsväg ska användas för allvarliga oegentligheter avseende ekonomisk brottslighet, mutor, brott mot finansiell lagstiftning som styr Afa Försäkrings verksamhet eller allvarliga former av diskriminering och trakasserier.

Påverkan från vår egen verksamhet

Afa Försäkrings påverkan på miljön och klimatet ska vara så liten som möjligt. Det gäller självklart också vår egen verksamhet. Energieffektiva lösningar minskar elanvändningen och all el som används är Bra miljöval-märkt. Det papper vi förbrukar återvinns och vårt avfall källsorteras.

Under 2021 minskade utsläppen från vår verksamhet, exklusive placeringsfastigheter, med 15 procent, från 257 till 218 ton CO_2e. Minskningen beror främst på att klimatpåverkan från avfall minskat med nära 100 procent och att tjänsteresor och flygresor fortsatt minskat, på grund av den pågående coronapandemin.

Tjänsteresor stod för 15 procent av kontorsverksamhetens klimatpåverkan, jämfört med 63 procent innan pandemin.

Våra riktlinjer för upphandling och inköp hjälper oss att ställa tydliga krav på leverantörer vi anlitar. Riktlinjerna gäller både varor och tjänster och är utformade enligt Afa Försäkrings ambition att bidra till en hållbar social, ekonomisk och miljömässig utveckling. Vid val av leverantör ska kontroller göras för att säkerställa att leverantören uppfyller våra kriterier avseende funktion, pris och hållbarhet. Leverantören ska ha ett dokumenterat regelverk kring hållbarhet och kunna säkerställa god miljö och goda arbetsförhållanden i hela försörjningskedjan.

Lagar och regelverk

Hållbarhetsarbetet styrs främst av Afa Försäkrings hållbarhetspolicy samt etikpolicy, riktlinjer för ansvarsfulla investeringar och ägarpolicy, som revideras årligen vid behov. Hållbarhetsarbetet påverkas också av lagstiftning och andra regelverk.

Afa Försäkring tillämpar Svensk kod för bolagsstyrning. Försäkringsvillkoren styr våra beslut i skaderegleringen. Afa Försäkring är ansluten till det FN-stödda initiativet Principles for Responsible Investment (PRI) och kapitalförvaltningen tillämpar internationella normer och konventioner, bland annat OECD:s riktlinjer för multinationella företag och ILO:s åtta kärnkonventioner gällande minimistandard för arbetsvillkor. Se avsnitt Ansvarsfull kapitalförvaltning, sidan 16.

Risker och riskhantering

För Afa Försäkring är riskhantering en central del av verksamheten och vi arbetar systematiskt för att identifiera, mäta, hantera, övervaka, följa upp och rapportera risker. Syftet är att säkerställa att riskerna är kända och väl avvägda mot varandra och mot vårt uppdrag. I en omvärld som präglas av ökad osäkerhet och snabba förändringar blir riskhantering allt viktigare. Ett väl fungerande system för riskhantering är nödvändigt för att vi ska kunna uppnå våra mål.

Afa Försäkring exponeras för risker som rör klimat och miljö, hälsa och säkerhet, respekt för mänskliga rättigheter samt mutor och korruption. Hållbarhetsrisker är en integrerad del av vårt riskhanteringssystem. Detta innebär att hållbarhetsrisker inte utgör ett eget riskområde, utan ingår och bidrar potentiellt till att påverka alla övriga riskområden.

Styrelsen i respektive företag fattar beslut om det samlade risktagandet. Styrelserna har också beslutat om en riskpolicy som anger mål och strategier för riskhanteringen. Det löpande arbetet leds av vd, som också ansvarar för hanteringen av anseenderisker. Vår kapitalförvaltning ansvarar för finansiella risker och aktuarieenheten ansvarar för försäkringsrisker. Vad avser hållbarhetsrisker kopplat till kapitalförvaltningen anger riskpolicyn hur dessa ska hanteras. Hållbarhetsrisker beaktas även i arbetet med den egna risk- och solvensbedömningen, där analys av klimatrelaterade risker kopplat till investeringsportföljen sker integrerat och där övriga hållbarhetsrisker som Afa Försäkring kan komma att utsättas för beaktas genom till exempel scenarioanalyser. Därutöver har Afa Försäkring rekryterat en hållbarhetsansvarig för att systematiskt och proaktivt arbeta med hållbarhetsrelaterade frågeställningar inom kapitalförvaltningen.

Den företagsövergripande risksamordnaren analyserar företagets riskexponering för operativa risker, strategiska risker och anseenderisker. Chefen för riskfunktionen rapporterar den samlade riskbilden per halvår och helår till vd och styrelserna. Verksamhetens chefer ansvarar för att hantera operativa risker i den dagliga verksamheten och alla medarbetare har ett ansvar för att bidra till en god riskkultur.

Den globala pandemins stora påverkan på samhällen och individer har satt fokus på vikten av en god beredskap och Afa Försäkring arbetar aktivt med sin beredskapsplanering för att säkerställa att verksamheten kan bedrivas även under oförutsedda och ansträngda förhållanden.

Hanteringen av finansiella risker, försäkringsrisker, operativa risker, strategiska risker och anseenderisker beskrivs i not 2 i respektive försäkringsbolags årsredovisning.

Under 2021 har inga böter eller icke-monetära sanktioner utdömts för brott mot gällande lagar och bestämmelser.

Riskområde: Miljö

Beskrivning av risk	Hantering av risk
Brister i styrning och kontroll av CO_2-utsläpp i Afa Försäkrings investeringsportfölj kan bidra till negativ klimatpåverkan och en lägre avkastning.	Mätning av koldioxidavtryck för alla noterade bolag i aktieportföljen. Mätningarna följer GHG-protokollet. Vid varje ny investering tar vi hänsyn till hur detta påverkar vårt koldioxidavtryck. Vi avstår från att investera i renodlade kol- eller kolkraftbolag samt företag involverade i oljesand och beslutade 2021 att även avstå från investeringar i företag involverade i hydraulisk spräckning (”fracking”) eller arktisk olje- och gasborrning. Från 2020 mäter vi även koldioxidavtrycket av våra företagsobligationer.
Brister i styrning av andra miljörisker (exempelvis avseende avfall och vatten) kopplade till kapitalförvaltningen kan bidra till en negativ miljöpåverkan och en lägre avkastning.	De bolag vi investerar i förväntas följa internationella normer och konventioner rörande bland annat miljö. Nya investeringar analyseras och screening av befintliga aktier och nominella ränteinvesteringar sker två gånger om året utifrån internationella konventioner och Afa Försäkrings värdegrund. Vi följer bolagen noga och deltar i valberedningar och bolagsstämmor. Vid tveksam verksamhet tar vi kontakt med styrelse och företagsledning eller avvecklar innehavet.
Brister i styrning av ombyggnader och energianvändning i Afa Försäkrings fastigheter kan bidra till negativ klimat- och miljöpåverkan och högre kostnader.	Energiledningssystem som är certifierat enligt internationell standard ISO 50001. All inköpt el är miljöcertifierad enligt Bra miljöval. Alla våra fastigheter använder fjärrvärme och vi investerar i energiprojekt, som solpaneler och geoanläggningar. Miljöcertifiering av fastigheter i samband med renovering och ombyggnad enligt Miljöbyggnad, LEED eller BREEAM. Handlingsplan för klimatanpassade fastigheter.

Riskområde: Medarbetare

Beskrivning av risk	Hantering av risk
Brister i ledarskap och arbetsmiljöarbete kan leda till ohälsa samt medföra svårighet att rekrytera och behålla rätt kompetens.	Löpande medarbetarundersökningar och arbetsmiljöronder med återkoppling av resultat till respektive chef. Arbetsmiljökommitté med representanter för både arbetsgivare och anställda. Löpande uppföljning av KPI:er kopplat till sjukfrånvaro.
Bristande likabehandling avseende löner och tillvaratagande av medarbetares potential och ambition kan försvåra individuell utveckling och befordran, leda till osakliga löneskillnader samt medföra svårighet att rekrytera och behålla rätt kompetens.	Arbete i samverkan med fackliga representanter. Årlig lönekartläggning och åtgärd av eventuellt osakliga löneskillnader. Intern utlysning av samtliga vakanta tjänster. Vi eftersträvar en jämnare fördelning mellan könen och en mångfald avseende bakgrund, ålder och erfarenheter och beaktar detta vid varje rekrytering.
Bristande beredskaps- och krisplanering kopplat till pandemin kan leda till att fysiska och psykiska besvär uppstår hos medarbetare under och efter pandemin.	Löpande och prioriterat arbete med att genomföra behovsinventeringar för att identifiera vilka behov de anställda har, avstämningar mellan chefer och medarbetare, framtagna verktyg och rutiner för att underlätta distans- och digitalt arbete samt aktiviteter för att främja det psykiska och fysiska välbefinnandet.

Riskområde: Socialt

Beskrivning av risk	Hantering av risk
Brister i information om försäkringar och anmälningsförfarande (exempelvis på grund av språkliga barriärer) kan leda till att kunder missar ersättning som de är berättigade till, vilket kan få negativa konsekvenser för den enskilde individens livssituation.	Arbete för att förenkla och förbättra information och samverka med andra aktörer för att säkerställa att alla ska få den ersättning de har rätt till. På vår webbplats finns information på nio språk samt på lättläst svenska. Vår kundtjänst söker aktivt upp försäkringsfall som inte anmälts. Mätning av nöjd kundindex (NKI) för både försäkrade och försäkringstagare. Vi fångar upp synpunkter genom handläggare, kundtjänst och klagomålshantering.
Bristande följsamhet mot regler och rekommendationer avseende pandemin kan leda till ökad smittspridning i samhället och ökad belastning på sjukvården.	Följer rekommendationer och arbete på distans för att de anställda inte ska bli smittade och/eller smitta andra i samhället genom att avstå kollektivtrafik och affärsresor. Afa Försäkring har beviljat anställda tjänstledighet med full lön för att tillfälligt arbeta inom sjukvården.

Riskområde: Korruption och bedrägeri

Beskrivning av risk	Hantering av risk
Brister i styrning och kontroll kan leda till att anställd eller uppdragstagare frångår lagar, regler eller rutiner med negativa konsekvenser för Afa Försäkrings verksamhet och resultat.	Etikpolicy och etikråd för att förebygga korruption och bedrägerier. Instruktion för anställdas och närståendes affärer med finansiella instrument och valuta. Försäkringsvillkor och andra regelverk är inbyggda i ärendehanteringssystem, med behörighetsstyrning och loggning för spårbarhet och uppföljning. Hanteringen följs upp löpande och möjlighet finns att få sitt ärende omprövat. Visselblåsarfunktion etablerad för hantering av allvarliga oegentligheter.
Brister i styrning och kontroll kan resultera i försäkringsbedrägerier som medför kostnader och minskat förtroende för Afa Försäkring och kollektivavtalad försäkring.	Dualitetskontroller av beslut i försäkringsärenden. Process och rutiner för hantering av misstänkta bedrägerier. Misstänkta försäkringsbedrägerier polisanmäls. Etablerad utredningsfunktion som arbetar systematiskt och proaktivt med att identifiera och hantera oklara försäkringsfall.
Bristande styrning vid inköp av varor, kontraktering och avtalsskrivande kan leda till ökade kostnader och rättsosäkerhet.	Riktlinjer för upphandling och inköp utifrån sociala, ekonomiska och miljömässiga aspekter. Etikpolicy och riktlinjer om gåvor och förmåner gäller vid upphandling och samarbete. Detta innebär bland annat att intressekonflikter alltid ska undvikas och att hantering av gåvor och förmåner ska följa Näringslivskoden och Svensk Försäkrings branschrekommendation mot mutor och andra otillbörliga förmåner.
Bristfällig kontroll av risker kopplade till kapitalförvaltningen kan resultera i investeringar i bolag, eller deras leverantörskedja, som kränker normer kopplade till antikorruption.	De bolag vi investerar i förväntas följa internationella normer och konventioner rörande bland annat antikorruption. Nya investeringar analyseras och screening av befintliga aktier och nominella ränteinvesteringar sker två gånger om året utifrån internationella konventioner och Afa Försäkrings värdegrund. Vi följer bolagen noga och deltar i valberedningar och bolagsstämmor. Vid tveksam verksamhet tar vi kontakt med styrelse och företagsledning eller avvecklar innehavet.

Riskområde: Mänskliga rättigheter

Beskrivning av risk	Hantering av risk
Bristande it-säkerhet kan leda till att känslig information stjäls, manipuleras eller saboteras, vilket innebär negativa konsekvenser både för enskilda individer och för Afa Försäkrings verksamhet.	Systematiskt it-säkerhetsarbete för att identifiera, upptäcka och hantera it-säkerhetsrisker som kan hota Afa Försäkring. Detta arbete innefattar efterlevnad av regelverk och följsamhet mot vedertagen praxis inom området och innebär att Afa Försäkring identifierar vilken information som är verksamhetskritisk samt inför åtgärder och kontroller för att skydda den.
Bristfällig kontroll av risker kopplade till kapitalförvaltningen kan resultera i investeringar i bolag, eller deras leverantörskedja, som kränker mänskliga rättigheter eller arbetsrättsliga normer.	De bolag vi investerar i förväntas följa internationella normer och konventioner rörande bland annat mänskliga rättigheter och arbetsrätt. Nya investeringar analyseras och screening av befintliga aktier och nominella ränteinvesteringar sker två gånger om året utifrån internationella konventioner och Afa Försäkrings värdegrund. Vi följer bolagen noga och deltar i valberedningar och bolagsstämmor. Vid tveksam verksamhet tar vi kontakt med styrelse och företagsledning eller avvecklar innehavet.

Om hållbarhetsrapporten

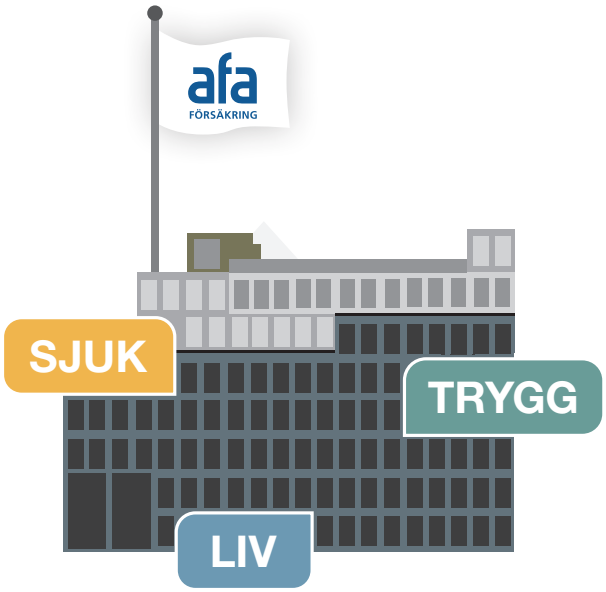
Denna hållbarhetstapport utgör Afa Liv tjänstepensionsaktiebolags lagstadgade hållbarhetsrapport för 2021 enligt kraven i årsredovisningslagen.

Rapporten är avgränsad till att, där det är tillämpligt, omfatta Afa Liv tjänstepensionsaktiebolag och i övrigt alla tre bolagen inom AFA Försäkring.

Inga betydande förändringar av organisationens storlek, struktur, ägarskap och leverantörskedja har skett under rapportperioden.

Utöver hållbarhetsrapporten finns viss information i årsredovisningar (ÅR) och bolagstyrningsrapporter (BSR) för de olika bolagen samt på vår webbplats afaforsakring.se. Samtliga redovisningar och rapporter finns att tillgå på webbplatsen.

Vi uppskattar kommentarer på och frågor om vår hållbarhetsrapport och vårt hållbarhetsarbete via hallbarhet@afaforsakring.se.



Revisorns yttrande

avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

Till bolagsstämman i Afa Liv tjänstepensionsaktiebolag, organisationsnr 502000-9659.

Uppdrag och ansvarsfördelning

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten för år 2021, som återfinns på Afa Försäkrings webbplats afaforsakring.se, och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

Granskningens inriktning och omfattning

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

Uttalande

En hållbarhetsrapport har upprättats.
Stockholm den 31 mars 2022
Ernst & Young AB

Daniel Eriksson
Auktoriserad revisor

FÖRSÄKRING

9 av 10 är försäkrade genom jobbet

POSTADRESS **Afa Försäkring 106 27 Stockholm** • BESÖKSADRESS **Klara Södra Kyrkogata 18**
KUNDCENTER **0771-88 00 99** • VÄXEL **08-696 40 00** • **afaforsakring.se**

F6393 22.03 Omslagsfoto: Stina Gränfors, Johnér Bildbyrå