



Trafikförsäkringsföreningen

---

**HÅLLBARHETSRAPPORT 2020**

# Hållbarhetsrapport

Denna rapport avser Trafikförsäkringsföreningens (802005-9286) lagstadgade hållbarhetsrapport enligt Årsredovisningslagen.

## INNEHÅLL

---

Vd-ord	1
TFF-koncernen	3
Affärsmodell och intressentanalys	4
TFF:s arbete med att ta in trafikförsäkringsavgiften	6
TFF ersätter de som drabbats av skada i trafiken i Sverige och utomlands	8
TFF ansvarar för administrationen av Trafikskadenämnden	11
Områden där TFF verkar utanför den huvudsakliga värdekedjan	13
Dotterbolaget SFAB levererar administrativa tjänster till branschen	15
TFF värnar om medarbetarna och miljön	16
TFF strävar efter en hög regelefterlevnad	19
Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten	21



## Vd-ord



Fotograf: Johan Olsson

Trafikförsäkringsföreningen (TFF) har en central roll i det svenska trafikförsäkringssystemet. Vi fyller en funktion på områden som varken omfattas av försäkringsbolagens verksamhet eller av några uppbyggda samhällsfunktioner. Våra medarbetare är den viktigaste framgångsfaktorn i alla uppdrag. Vi värnar om att såväl den fysiska som psykiska arbetsmiljön ska vara bra och vi har lyckats hålla en låg personalomsättning över tid.

Under våren aktiverades TFF:s krisorganisation för att hantera covid-19 pandemin.

De åtgärder som vidtogs har medfört att hela verksamheten bedrivits digitalt på distans, vilket kraftigt minskat resandet till kontoret. Anpassningar för att även fortsättningsvis kunna erbjuda möjligheten att delta på möten och sammanträden digitalt har genomförts.

TFF:s verksamhet grundar sig på ett lagstadgat krav om att motorfordon ska vara trafikförsäkrade och vi styrs i huvudsak av reglerna i trafikskadelagen och trafikförsäkringsförordningen. Därmed blir verksamheten relativt myndighetslik vilket gör att

vi är noga med att leva upp till de regler och krav som påverkar oss samt sätter stort värde på att skapa förtroende hos medlemsbolag, kunder och myndigheter. TFF:s centrala roll i trafikförsäkringssystemet visar sig också i vår funktion som remissinstans i frågor som påverkar det framtida motorförsäkringsområdet.

Det kapital som TFF förvaltar har vi uteslutande placerat i etiska fonder. Vi vill vara en ansvarsfull investerare av det kapital som bidrar till ekonomisk trygghet för de kunder som drabbats av skador.

Genom vårt arbete bidrar vi till att alla personer som vistas i trafikmiljöer och drabbas av en olycka kan känna sig trygga och rättvist behandlade. Vi reglerar de skador som orsakats av okända och oförsäkrade fordon, där det inte finns något försäkringsbolag som kan betala ut ersättning. De som drabbats skulle stå helt utan hjälp om inte TFF fanns. Även den som drabbas av en trafikskada utanför Sverige har rätt till vår hjälp med att få sin skada hanterad på ett korrekt sätt.

Trafikskadenämnden har en viktig uppgift att verka för att skaderegleringen av trafikskador är enhetlig och rättvis. TFF säkerställer att nämnden har förutsättningar för att snabbt och korrekt kunna utföra sitt arbete. Den som skadats kan enkelt och säkert anmäla ett ärende för prövning digitalt via nämndens webbplats.

Ett annat viktigt uppdrag för TFF är att verka för att andelen oförsäkrade fordon är så låg som möjligt. Sverige är ett av de länder i Europa med lägst andel oförsäkrade fordon och under 2020 har antalet oförsäkrade fordon fortsatt att minska vilket är mycket positivt, inte minst ur ett samhällsperspektiv. TFF arbetar också för att öka den allmänna kännedomen om trafikförsäkringsplikten, bland annat genom information till de som inte har svenska som modersmål.

Trafikförsäkringsavgiften som TFF driver in, ska vara avskräckande för den som inte har försäkrat sitt fordon men vi vill samtidigt inte att den ska leda till orimlig skuldsättning. Därför trappar vi stegvis ner dagsdebiteringen av avgiften för kunder som håller sina fordon oförsäkrade under lång tid.

Det är, trots dessa dämpande åtgärder, viktigt för TFF att få in en så stor andel av avgifterna som möjligt. Skadorna som avgiften bidrar till att ersätta uppgår till närmare en miljard kronor varje år. Det är inte rimligt att de personer som trafikförsäkrat sina fordon ska drabbas av orättvisa kostnader i form av högre premier. Medlemsbolagens kostnader för TFF belastar i genomsnitt varje trafikförsäkrat fordon med cirka 48 kr.

TFF:s verksamhet innebär en omfattande hantering av dokument och vi strävar efter att digitalisera processerna så långt

det är möjligt. Exempelvis kan våra kunder få överblick över sina ärenden och kommunicera med handläggare digitalt genom att logga in med BankID på plattformen Mina sidor. Utvecklingen av TFF:s digitala kommunikationstjänster ökar tillgängligheten för kunderna samtidigt som mängden vanlig post minskar.

Vi hanterar en stor mängd känslig personinformation vilket ställer höga krav på informationssäkerheten i de IT-system som stödjer verksamheten. TFF har en tydlig policy för hur känslig information ska hanteras och vi arbetar löpande med att effektivisera och kvalitetssäkra processerna samt med att kartlägga och hantera riskerna.

Mats Olausson  
Vd

# TFF-koncernen

Utöver Trafikförsäkringsföreningen (TFF) består koncernen av dotterbolaget Svensk Försäkring Administration AB.

## Trafikförsäkringsföreningen

Trafikförsäkringsföreningen (TFF) är ett samarbetsorgan för trafikförsäkringsbolag i Sverige. Föreningens huvuduppgifter är att reglera trafikskador som orsakats av okända, oförsäkrade och utländska fordon, att ta ut en lagstadgad avgift (trafikförsäkringsavgift) av ägare till oförsäkrade motorfordon samt att delta i det internationella trafikförsäkringsarbetet (gröna kort-samarbetet). TFF har också till uppgift att hantera vissa försäkringsfrågor gällande motorfordon inom det frivilliga branschsamarbetet i Sverige (Bilförsäkringskommittén, BFK).

Verksamheten styrs i huvudsak av reglerna i trafikskadelagen och trafikförsäkringsförordningen. Alla försäkringsgivare som har tillstånd att bedriva trafikförsäkringsrörelse i Sverige måste enligt trafikskadelagen vara medlemmar i TFF. Regeringen fastställer TFF:s stadgar. Trots det offentlighetsrättsliga inslaget är TFF ett privaträttsligt organ i form av en ideell förening.

TFF:s verksamhet finansieras bara delvis genom egna intäkter. Det underskott som uppstår, inklusive kostnaden för Trafikskadenämnden, finansieras av medlemmarna genom

bidrag utifrån marknadsandelar avseende trafikförsäkring. Medlemmarnas skyldighet att finansiera TFF:s verksamhet framgår av trafikskadelagen.

## Svensk Försäkring Administration AB

Svensk Försäkring Administration (SFAB) AB är ett helägt dotterbolag till TFF. Bolagets huvudverksamhet är att, i form av ett Shared Service Center, tillhandahålla tjänster inom ekonomi, HR, IT, kontors- och konferensservice, kommunikation, projektledning, administration samt kontorslokaler till de organisationer som ingår i Svensk Försäkring i Samverkan (SFIS) samt ett antal hyresgäster.

SFAB administrerar även försäkringsbranschens frivilliga nämnder, utbildningar för yrkestrafiken, tjänster åt ett par av Svensk Försäkrings dotterbolag samt ansvarar för normen New Vehicle Security Assessment (NVSA), branschens klassning av stöld- och inbrottsskydd för personbilar. Under året har de försäkringsbolag som står bakom normen på den svenska marknaden fattat beslut om att avveckla NVSA under 2021. SFAB tillhandahåller även vissa tjänster genom avtal direkt med försäkringsbolag.

## Svensk Försäkring i Samverkan

Svensk Försäkring i Samverkan (SFIS) består av Svensk Försäkring, Trafikförsäkringsföreningen, Patientförsäkringsföreningen, Svenska Försäkringsföreningen och Försäkringsbranschens Arbetsgivareorganisation samt deras dotterbolag och nämnder.

SFIS bildades vid årsskiftet 2005/2006 för att i en koncernliknande organisation fördjupa och bredda samverkan mellan de i SFIS ingående organisationerna. De samverkande organisationernas medlemskretsar är inte identiska och uppgifterna tangerar varandra, men skiljer sig åt. Organisationerna inom SFIS verkar under egen identitet men hämtar styrka ur samarbetet.

Den operativa och strategiska styrningen av federationen SFIS sker genom en koncernchefsgrupp bestående av vd och vice vd för Svensk Försäkring, vd för TFF samt vd för SFAB. I syfte att åstadkomma en sammanhållen styrning av "SFIS-koncernen" finns en betydande persongemenskap mellan ledningsfunktionerna för de olika organisationerna. Vd för Svensk Försäkring sitter bland annat som ordförande i styrelserna för TFF, SFAB och minPension.

# Affärsmodell och intressentanalys

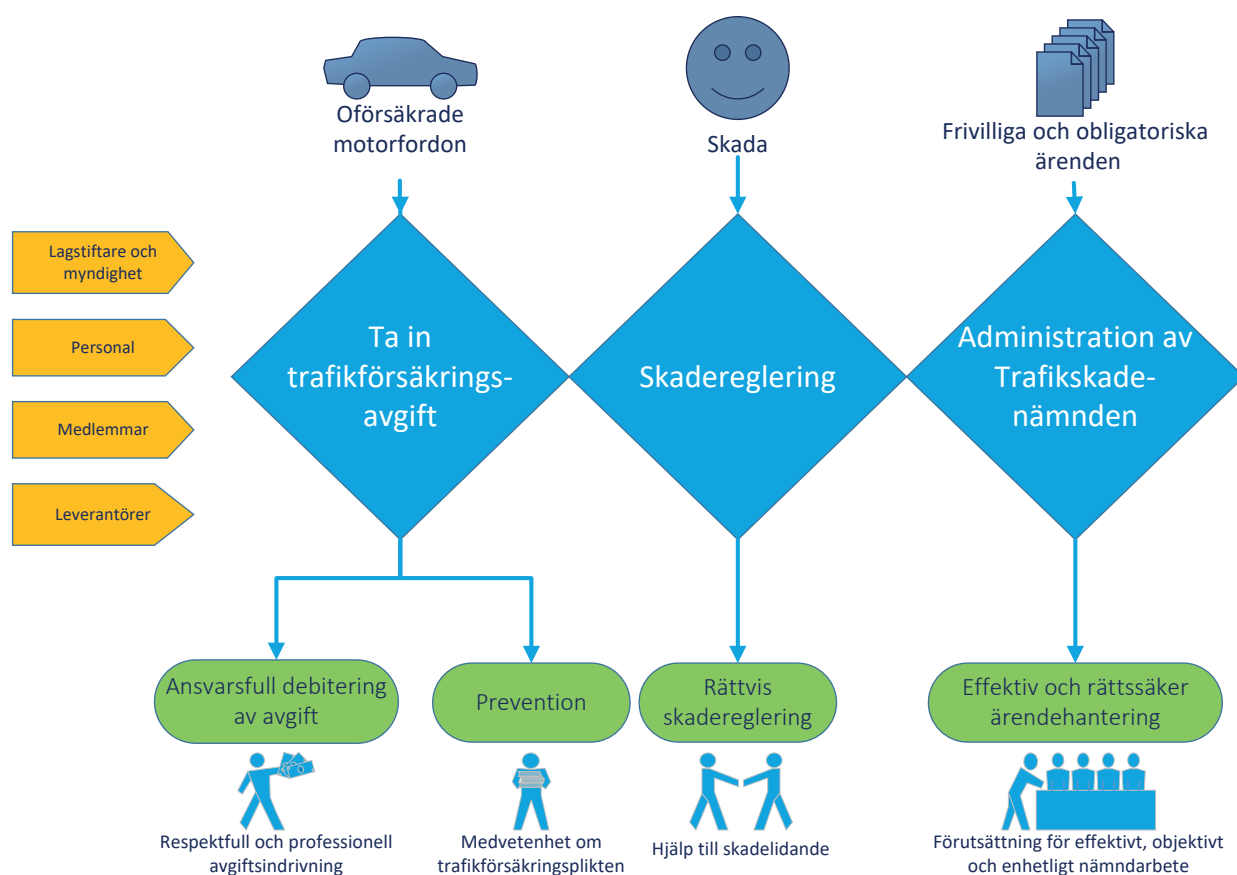
Trafikförsäkringsföreningens (TFF) verksamhet syftar till att skapa trygghet för alla som befinner sig i trafiken, främst inom Sveriges gränser men även för svenska medborgare utomlands. Det gör TFF genom sina tre lagstadgade huvudprocesser: driva in trafikförsäkringsavgift, reglera skador och administrera Trafikskadenämnden (TSN).

TFF hämtar information om oförsäkrade fordon från Transportstyrelsen. Informa-

tionen bearbetas elektroniskt i egna system och manuellt av kundcenterhandläggare och jurister för att TFF ska kunna debitera fordonsägaren trafikförsäkringsavgift. Avgiftens syfte är att bidra till att täcka de kostnader som uppstår när oförsäkrade och okända fordon skadar personer och egendom i trafiken. Avgiften har även ett preventivt syfte och ska vara så pass hög för fordonsägaren att denne motiveras att teckna trafikförsäkring. TFF bedriver informationskampanjer för

att öka medvetenheten om trafikförsäkringsplikten hos fordonsägare och allmänhet.

De skador som handläggs av TFF:s skadereglerare är orsakade av oförsäkrade, okända eller utländska fordon. Skadorna har inträffat i trafiken i Sverige eller i andra europeiska länder. TFF ger de som drabbats den ersättning som de enligt gällande lag och praxis är berättigade till. Skaderegleringen ska vara korrekt och rättvis både för den som skadats och för



**Trygghet för alla i trafiken**

medlemmarna som betalar underskottet som uppstår eftersom trafikförsäkringsavgiften inte täcker skadekostnaderna fullt ut.

Den som drabbats av en trafikolycka och fått sin skada reglerad av TFF eller ett försäkringsföretag, kan kostnadsfritt begära prövning i TSN om man anser att ersättningen inte är korrekt. Prövningen i TSN är obligatorisk i ärenden där den som skadats har en invaliditetsgrad på över tio procent eller där ersättningen för inkomstförlust överstiger ett basbelopp. TFF administrerar ett kansli som tar emot ärenden till TSN och föredrar dem när nämnden sammanträder. Kansliet ska handlägga ärendena effektivt och rättssäkert så att TSN kan bedriva sitt arbete objektivt och verka för en enhetlig praxisbildning.

TFF är en ideell förening där alla försäkringsföretag som säljer trafikförsäkring på den svenska marknaden måste vara medlemmar. Medlemmarna är solidariskt ansvariga för att ekonomiskt täcka det underskott som uppstår i TFF:s verksamhet.

Det helägda dotterbolaget Svensk Försäkring Administration AB (SFAB) har som huvuduppgift att genom stödtjänster främja samverkan inom försäkringsbranschen på ett kostnadseffektivt sätt utan att begränsa konkurrensen på marknaden. SFAB tillhandahåller administrativa tjänster

och lokaler åt branschgemensamma organisationer, administrerar frivilliga prövningsnämnder och tillhandahåller externa tjänster till försäkringsföretag. SFAB finansieras via avtal tecknade med de som nyttjar tjänsterna.

TFF identifierar sina huvudsakliga intressenter som:

- Lagstiftare
- Regering
- Myndigheter
- Medlemsbolag och deras kunder
- Oförsäkrade fordonsägare
- Personer som drabbats av skada i trafiken
- Personal

# TFF:s arbete med att ta in trafikförsäkringsavgiften

Den som äger ett motorfordon måste enligt lag teckna trafikförsäkring från första dagen man äger det. Försäkringen ersätter de eventuella skador som fordonet orsakar i trafiken. Den som inte försäkrar sitt fordon är tvungen att betala en lagstadgad trafikförsäkringsavgift till TFF. Avgiften är mycket högre än en vanlig försäkringspremie och tas ut för varje dag som fordonet är oförsäkrat. Är fordonet avställt eller avregistrerat behövs ingen trafikförsäkring.

Trafikförsäkringsavgiften baseras på försäkringsbolagens årspremier för trafikförsäkring. Avgiften ska upplevas som en sanktion och vara så hög att ingen kan tjäna på att vara oförsäkrad. Den får dock inte vara mer än 10 procent högre än den högsta trafikförsäkringspremien på marknaden, inklusive premieskatt. Avgiften för ett fordon utgår från årspremierna för fordon av samma fordonsslag och med samma användningssätt. Trafikförsäkringsavgiften ses över två gånger per år och processen för hur avgiften bestäms granskas varje år av TFF:s externa revisorer.

Trots att det är lag på att ha trafikförsäkring så finns det i snitt 53 500 oförsäkrade fordon i Sverige. TFF arbetar för att minska detta antal. Sverige är ett av de länder i Europa som har lägst andel oförsäkrade

fordon, den har under många år pendlat kring 1 procent.

Trots att trafikförsäkringen gäller en lagstadgad förpliktelse är informationsbehovet stort. TFF:s Kundcenter tog under 2020 emot cirka 119 000 telefonsamtal om trafikförsäkringen och avgiften. Målet är att besvara 90 procent av samtalen. Den som fått ett krav från TFF har även möjlighet att logga in med BankID på Mina sidor på webbplatsen och få överblick över sina ärenden och ha en skriftlig dialog med handläggare. Antalet kunder som kontaktar TFF digitalt ökar och dessa kanaler kompletterar samt till viss del ersätter de kontakter som kunderna har med Kundcenter via telefonen.

TFF genomför kontinuerligt informationskampanjer för att öka allmänhetens kunskap om trafikförsäkringen och avgiften. Kampanjen 2020 spreds i första hand som animeringar i sociala media men även på webbplatser med inriktning på nyheter, boende och familj. Information på 16 olika språk finns på TFF:s webbplats och digital annonsering sker för närvarande på tio av dessa språk. TFF gör även informationsinsatser gentemot kommunernas budget- och skuldrådgivare, Kronofogdemyndigheten samt hos berörd personal hos försäkringsbolagen.

Alla trafikförsäkringsbolag är medlemmar i TFF och tar via föreningen ett solidariskt ansvar för att alla som drabbats av skador i trafiken ska kunna få hjälp och ersättning. Oförsäkrade och okända fordon orsakar skador på personer och egendom för flera hundra miljoner kronor om året. Pengarna som TFF betalar ut för att ersätta dessa skador kommer delvis från trafikförsäkringsavgiften. Resten kommer från försäkringsbolagen. Detta innebär i sin tur att det är de laglydiga fordonsägarna som får stå för en del av skadekostnaderna. TFF arbetar intensivt med att hålla den ekonomiska belastningen på de laglydiga fordonsägarna så låg som möjlig.

Trots vikten av att driva in trafikförsäkringsavgiften strävar TFF efter att motverka en alltför hög skuldsättning. Avgiftens storlek förändras för den som kommer upp i en oförsäkrad tid på 30 dagar. Från dag 31 reduceras avgiften till 75 procent av ordinarie avgift. Från dag 91 reduceras avgiften till 50 procent av ordinarie avgift. Från dag 181 reduceras avgiften till 25 procent av ordinarie avgift. Avgiften ska avse ett och samma fordon under en sammanhängande period. På så sätt försöker TFF att motverka för hög skuldsättning för de kunder som under en längre tid inte lyckas med att ställa av eller försäkra sitt fordon. Hos TFF har kunden, under vissa



förutsättningar, möjlighet till en individuell avbetalningsplan oavsett var i skuldprocessen man befinner sig.

TFF gör punktinsatser mot så kallade målvakter, som äger många oförsäkrade fordon, och försätter dessa i konkurs för att försöka förhindra att denna verksamhet sprider sig. Samma åtgärder görs mot företag vars näringsverksamhet är relaterad till fordonsbranschen som exempelvis taxibolag, körskolor och bussbolag.

Regelbundna kund- och medlemsundersökningar genomförs vad gäller TFF:s arbete med att ta in trafikförsäkringsavgiften och preventiva insatser. Enkätsvaren ger information om hur nöjda kunderna är med TFF:s information och bemötande samt vad som fungerar bra och vad som kan utvecklas ur ett medlemsperspektiv. De senaste undersökningarna genomfördes 2020. Av kunderna angav 75 procent att de är nöjda eller mycket nöjda med den information och det

bemötande de fick i telefonsamtalet med TFF. Andelen var den tredje högsta sedan 2007 då TFF genomförde sin första kundundersökning. I medlemsundersökningen angav 93 procent att de får en bra service från TFF:s Kundcenter och juristenhet. I stort sett som tidigare år är det egenskaperna kompetens, erfarenhet och seriositet som medlemmarna förknippar med TFF.

## Nyckeltal avgiftsindrivning och prevention

	2020	2019
<b>Antal oförsäkrade fordon i snitt för helår:</b>	53 466	56 004
<b>Andel oförsäkrade fordon i snitt för helår:</b>	0,79 %	0,83 %
<b>Antal telefonsamtal till Kundcenter totalt för helår:</b>	118 732	132 548
<b>Andel besvarade samtal i snitt för helår:</b>	95 %	95 %
<b>Genomsnittlig kötid i snitt för helår:</b>	3:28 min	3:41 min
<b>Kundundersökning (NKI):</b>	75 %	Ej genomförd
<b>Skuldsaneringar, inledda, totalt för helår:</b>	Ingen uppgift	4 937
Ny statistikfunktion under uppbyggnad 2020		

# TFF ersätter de som drabbats av skada i trafiken i Sverige och utomlands

Om ett oförsäkrat eller okänt motorfordon orsakar en skada finns det inget försäkringsbolag som kan betala ut ersättning. De som drabbats skulle stå helt utan hjälp om inte TFF funnits. Under 2020 betalar TFF ut närmare en miljard kronor för att ersätta skador på personer, egendom eller djur som orsakats av oförsäkrade eller okända fordon. TFF reglerar skadorna enligt samma regler som försäkringsbolagen följer när fordonen är trafikförsäkrade.

Handläggaren hjälper den skadedrabbade att framföra de krav och få den ersättning som de har rätt till. Stödet anpassas efter individens behov. Det kan till exempel vara svårt för den skadade att ha kontakt med alla myndigheter och instanser som krävs för att få den ersättning de har rätt till. TFF kan också se till att den skadade får ett juridiskt ombud. Detta gäller även de skadedrabbade som inte har svenska som modersmål. Även om en människas liv kanske aldrig kan bli riktigt detsamma igen, gör TFF det som är möjligt för att det ska bli så bra som möjligt. TFF säkrar på olika sätt upp att skaderegleringen blir rättsäker. Handläggarna följer den reservsättningsinstruktion och attestinstruktion som årligen beslutas av styrelsen samt har ersättningstabeller till sin hjälp. I mer komplicerade medicinska ärenden vänder sig hand-

läggarna till oberoende medicinska rådgivare som TFF har avtal med via Maveria AB. Det är obligatoriskt för TFF att pröva ärenden i Trafikskadenämnden (TSN) om det gäller personskador med en invaliditetsgrad över 10 procent eller om den skadades inkomstförlust överstiger ett basbelopp samt i de fall kunden själv begär en prövning i TSN. Prövningen i TSN säkerställer att ersättningen är rättvis och skäligen utifrån gällande lagstiftning och praxis.

TFF gör även regelbundna interna kontroller av sitt arbete. Skadesystemet listar samtliga utbetalningar som överstiger 100 000 kronor samt ett antal slumpmässigt utvalda oavsett belopp. Utbetalningarna på listan granskas dagligen av chefperson samt attesteras.

En kvalitetsuppföljning av TFF:s skadereglering genomförs årligen och redovisas till revisorerna. Då granskas sak- och personskador gällande utbetalningar, återkrav och att handläggarna följer instruktionen för reservsättning. Samtidigt görs en övergripande granskning av skadorna. Skadorna som granskas tas fram slumpmässigt via en rapport i TFF:s rapporteringssystem.

Med några års mellanrum genomförs medlemsundersökningar vad gäller TFF:s arbete inom skadereglering. Enkät-

svaren ger TFF information om vad som är ett framgångsrikt arbete ur medlemmarnas perspektiv och vad det finns att ta hänsyn till inför den fortsatta utvecklingen av medarbetarna och de interna processerna. Den senaste undersökningen 2018 visar att 75 procent av de svarande kontaktpersonerna vid medlemsbolagen tycker att TFF ger en bra service. Dessutom anser 87 procent att TFF reglerar skador på ett korrekt sätt. Enligt kontaktpersonerna finns förbättringsmöjligheter inom områdena information och handläggningstid. De resultat som medlemsundersökningen ger används även till att förbättra verksamheten för en ökad kundnöjdhet.

TFF strävar efter en digital kommunikation med sina skadekunder då det bidrar till en effektivare process och har positiva effekter på miljön. Kunderna kan anmäla sin person- eller sakskada via ett digitalt formulär på webbplatsen. Sedan februari 2020 finns möjlighet för skadekunder att logga in med BankID på Mina sidor på webbplatsen och ha en skriftlig dialog med sin handläggare.

TFF ansvarar för hanteringen av parkeringsskador som inträffar i Sverige och orsakas av okända fordon. För att hanteringen ska bli så effektiv som möjligt regleras skadorna i huvudsak av det försäk-

ringsbolag där kunden har sin fordonsförsäkring. TFF analyserar månadsvis utvecklingen av antalet godkända skador och kostnaderna för dessa. Vid behov genomför TFF även revision hos försäkringsbolagen.

TFF ersätter Trafikverket och kommuner för skador på trafikordningar som räcken och skyltar när de orsakas av oförsäkrade, okända och utländska fordon. TFF har avtal med Trafikverket och kommunerna om hur dessa skador ska regleras. Avtalet med Trafikverket förnyades under 2020.

## Utlandsskador

TFF arbetar även på en europeisk nivå och ska som företrädare för sina medlemmar garantera trafikförsäkringskyddet av svenska fordon utomlands och reglera de skador som uppstår vid gränsöverskridande trafik.

Organisationen för det så kallade gröna kort-samarbetet har medlemmar i nästan alla länder i Europa samt i några runt Medelhavet. Motorfordon kan köras fritt mellan medlemsländerna med det egna landets trafikförsäkring. TFF ansvarar för regleringen av skador som orsakas av utländska fordon i Sverige. Ersättning för skadorna lämnas, med några få undantag, enligt lagstiftningen i det land där skadan inträffat. Skaderegleringen hanteras i de

flesta fall av korrespondenter (skaderegleringsbolag) på uppdrag av det utländska försäkringsbolaget. Det är TFF som godkänner korrespondenterna.

Fordon som är försäkrade i annat land inom gröna kortområdet behöver inte teckna särskild trafikförsäkring vid inresa i Sverige. För övriga fordon gäller att de genom Tullverkets försorg ska teckna en särskild försäkring som täcker ersättning för skada till följd av trafik med fordonet i EES-länderna och i Schweiz. För gränsförsäkringen ansvarar TFF men det är Tullverket som förmedlar försäkringen. Försäkringen gäller som en vanlig trafikförsäkring inom hela EES-området och i Schweiz.

Arbetet med utlandsskador styrs av FN-rekommendationer, EU-regleringar, nationell lagstiftning, olika multilaterala och bilaterala överenskommelser, rättspraxis och av TFF:s stadgar.

## Skadereserven

För att säkerställa att TFF har täckning för framtida skadeutbetalningar håller föreningen en skadereserv. Kapitalet ska täcka kostnader för skador som ännu inte är slutreglerade samt skador som framöver kommer att leda till utbetalningar, i vissa fall utbetalningar under många år.

Varje skada reservsätts individuellt, antingen med ett schabloniserat belopp eller bedömningar gjorda manuellt. Utöver detta görs aktuariella beräkningar för att fastställa den totala skadekostnaden och därmed behovet av ytterligare reserver. För att säkerställa en god kvalitet förankras beräkningarna i TFF:s aktuarieråd. Aktuarierådet medverkar också vid uppföljningen av TFF:s skadekostnader. Rådet består av aktuarier från Trygg-Hansa, Länsförsäkringar, Folksam, If, Dina Försäkringar och Moderna Försäkringar, filial till Tryg Vesta. Ledamöterna utses av TFF:s styrelse och övriga deltagare vid rådets möten utses av vd.

## Kapitalförvaltning

Handelsbanken Fonder har uppdraget att sköta förvaltningen av TFF:s kapital som ska täcka framtida skadeutbetalningar. Kapitalet är för närvarande placerat i fyra olika räntefonder och förvaltas i etiska fonder som alla har beteckningen Criteria, vilket innebär att de har särskilda hållbarhetskriterier, främst med avseende på områdena miljö och mänskliga rättigheter. Criteria-fonder väljer bort företag inom kontroversiella branscher som alkohol, tobak, kommersiell spelverksamhet, krigsmateriel, pornografi och fossila bränslen.

TFF har ett kapitalförvaltningsråd som deltar i uppföljningen av kapitalförvaltningen vid särskilda möten under året tillsammans med TFF och förvaltaren. Rådet lämnar även råd och rekommendationer i kapitalplaceringsfrågor där TFF har behov av att stämma av sina bedömningar med medlemsbolagen. Det kan till exempel gälla utformningen av TFF:s placeringsriktlinjer, formen för förvaltningen eller upphandling av förvaltare. Rådet består av kapitalförvaltare

från de tre största medlemsbolagen. Ledamöterna utses av TFF:s styrelse och övriga deltagare vid rådets möten utses av vd. Styrelsen har fastställt funktionsbeskrivning för kapitalförvaltningsrådet.

Årligen ser TFF tillsammans med kapitalförvaltningsrådet över placeringsriktlinjerna för kapitalförvaltningen och styrelsen fastställer riktlinjerna. Inom ramen för riktlinjerna kan TFF tillsammans med Handelsbanken Fonder göra

omplaceringar mellan fonderna beroende på hur marknadsläget ser ut. Riktlinjerna beskriver vilken risk TFF får ta och uppger bland annat i vilka fonder kapitalet får placeras samt hur mycket som maximalt får placeras i varje fond. Riktlinjerna fastslår bland annat att TFF ska placera sitt kapital i räntebärande värdepapper och inte i aktier. Orsaken är att medlemsbolagen inte vill ta sådana risker som placering i aktier innebär.

## Nyckeltal skadereglering

	2020	2019
<b>Öppna skador vid årets slut</b>		
Sak:	1 247	1 649
Person:	949	1 052
<b>Antal anmälda ärenden</b>		
Sak:	52 061	54 386
Person:	1 383	1 481
<b>Antal ärenden till Trafikskadenämnden:</b>	84	132
<b>Medlemsnöjdhet:</b>	Ej genomförd	Ej genomförd
Undersökning genomförs vart tredje år		

# TFF ansvarar för administrationen av Trafikskadenämnden

Den som råkat ut för en personskada i trafiken har rätt till ekonomisk ersättning från sitt försäkringsbolag. Trafikskadenämnden är ett oberoende organ som kostnadsfritt prövar trafikskadeärenden för att säkerställa att den som skadats blir lika behandlad oavsett vilken försäkringsgivare det vållande fordonet har. Ersättningen ska vara rättvis och skälig utifrån gällande lagstiftning och praxis.

Trafikskadenämndens verksamhet styrs av nämndens reglemente. Nämnden fattar beslut om ändringar i reglementet efter samråd med TFF. Det är slutligen regeringen som godkänner nämndens reglemente och ändringar i detta.

Enligt reglementet ska Trafikskadenämnden utse ett råd av nämndledamöter som fattar beslut i viktigare frågor som rör nämndens verksamhet och i rättsliga frågor av principiell betydelse. Rådet fattar till exempel beslut om nämndens vägledande referat, tillsätter och ger direktiv till arbetsgrupper för att utreda särskilda frågor samt fastställer tabeller. Medarbetare vid kansliet assisterar rådet genom att vara sekreterare vid rådsmöten och att utreda specifika frågor.

TFF beslutar om Trafikskadenämndens budget samt ansvarar för administrationen genom ett kansli som handlägger

nämndens ärenden. Kansliets personal får skriva under ett sekretessavtal när de börjar sin anställning.

När Trafikskadenämnden sammanträder och fattar beslut sammanfattas varje ärende av en föredragande jurist från kansliet. Nämndens ordförande, som utses av regeringen, beslutar om vem som kan föredra ärenden i nämnden. De jurister på kansliet som föredrar ärenden i nämnden ska vara lagkunniga, men ordförande kan ge dispens från denna regel. Nämndens ordförande-grupp har möjlighet att lämna synpunkter på det arbete som kansliets föredragande jurister utför.

Kansliets föredragande jurister möts kontinuerligt för att diskutera relevanta frågeställningar och ärenden som varit uppe i Trafikskadenämnden. Det bidrar till arbetet med att säkerställa en enhetlig, rättvis och skälig praxis som gynnar den som skadats.

Kansliet arbetar sedan ett antal år tillbaka med att digitalisera Trafikskadenämndens verksamhet då det bidrar till en effektivare process och har positiva effekter på miljön. Arbetet handlar bland annat om att göra det möjligt att hantera ärenden digitalt. På webbplatsen finns en portal där den sökande kan anmäla och hantera sitt tvistlösningsärende via post

eller digitalt genom inloggning med BankID.

Trafikskadenämndens kansli hanterar medicinskt material vilket för med sig vissa risker förknippade med de persondata som materialet innehåller. För att möta den säkerhetsnivå som kommer att krävas har den tekniska plattformen bytts ut under 2020.

Kansliet har upprättat och förvaltar en digital kunskapsbank där Trafikskadenämndens administrativa och juridiska arbete samlas. Här finns manualer över administrativa rutiner, instruktioner om hur vissa ärenden ska hanteras samt en genomgång av Trafikskadenämndens alla juridiska områden. Syftet med kunskapsbanken är att bidra till arbetet med att säkerställa en enhetlig, rättvis och skälig praxis.

Trafikskadenämnden är remissorgan i frågor inom personskaderätten och står för en betydande del av praxisbildningen inom området. Remissvaren skrivs av medarbetare vid kansliet tillsammans med nämndens ordförande. De ersättningstabeller som nämndens råd fastställer varje år tillämpas även vid beräkning av ersättning från andra försäkringar samt används av exempelvis domstolar. Kansliet ansvarar för uppdatering av ersättningstabellerna.

**Nyckeltal nämndadministration**

	2020	2019
<b>Ärendebalanser vid årets slut</b>		
Obligatoriska ärenden:	363	266
Tvistlösningsärenden:	248	216
<b>Antal inkommande ärenden</b>		
Obligatoriska ärenden:	1 381	1 367
Tvistlösningsärenden:	588	679
<b>Genomsnittlig handläggningstid</b>		
Obligatoriska ärenden:	3,3 mån	3,5 mån
Tvistlösningsärenden:	5,1 mån	5,1 mån
<b>Antal behandlade ärenden:</b>	1 820	2 205
Inkluderar sådana som är vilandeförklarade.		
Obligatoriska ärenden:	1 273	1 521
Tvistlösningsärenden:	547	675

# Områden där TFF verkar utanför den huvudsakliga värdekedjan

## Bilförsäkringskommittén (BFK)

En av TFF:s uppgifter är att hantera vissa försäkringsfrågor gällande motorfordon inom det frivilliga branschsamarbetet i Sverige. Detta hanteras genom Bilförsäkringskommittén (BFK) och rör gemensamma branschfrågor där det är konkurrensrättsligt lämpligt att samarbeta och där samarbete ger fördelar både för försäkringsbolagen och kunderna.

Funktionsbeskrivningen fastställs årligen av styrelsen och är en del av den interna styrningen och kontrollen. Den anger att BFK ska verka inom områden där det konkurrensrättsligt tillåts och de deltagande försäkringsbolagen tillsammans kan vinna ekonomiska och/eller administrativa fördelar i sin hantering, eller där det på det nationella och/eller det internationella planet är lämpligt att motorförsäkringsbolagen uppträder gemensamt. TFF:s chefsjurist, som ansvarar för den interna styrningen och kontrollen, deltar på BFK:s möten och följer således upp att funktionsbeskrivningen efterföljs.

TFF:s styrelse har delegerat uppgifter till BFK och dess ledamöter har mandat att fatta bindande beslut för sina försäkringsbolag. TFF administrerar arbetet inom BFK och utför beslutade uppdrag.

BFK arbetar med operativa ämnen inom trafik- och övrig motorfordonsförsäkring som är av bolagsgemensamt intresse. Det rör sig ofta om praktiska frågeställningar där det ligger i försäkringstagarnas intresse att bolagen arbetar på ett likartat sätt, exempelvis:

- Lagstiftningsfrågor och annan rättsutveckling som berör TFF och/eller motorfordonsförsäkring.
- Samverkan med olika myndigheter i andra frågor som berör TFF och/eller motorfordonsförsäkring (till exempel vägtrafikregistret, stilleståndsersättning och ansvarsfrågor).
- Samverkan med andra branschorganisationer i frågor där försäkringsbranschen har intresse av en gemensam hållning. Det gäller ofta frågor som har skadekostnadspåverkan (till exempel stilleståndsöverenskommelser, reparationsrelaterade frågor och förebyggande verksamhet som bör bedrivas gemensamt).
- Frågor avseende oförsäkrade fordon.
- Bevakning av arbetet inom Gröna Kort-samarbetet och Insurance Europe i frågor som kan ha betydelse för TFF:s och/eller medlemsbolagens operativa verksamhet.

Frågor inom de större branschgemensamma områdena hanteras inom ramen för fasta undergrupper till BFK. Ibland tillsätts tillfälliga grupper när behov uppstår.

## Personskadekommittén (PSK)

TFF delar ansvaret för Personskadekommittén (PSK) med Svensk Försäkring.

PSK är ett beredande organ under TFF:s styrelse i frågor som rör personskadeersättning. Frågorna handlar huvudsakligen om ersättning som är baserad på skadeståndsrättslig grund, till exempel genom trafikförsäkring eller ansvarsförsäkring. Även frågor inom villkorad personförsäkring kan tas upp i PSK, i de fall där det är konkurrensrättsligt tillåtet. PSK fungerar också som en kontaktyta i personskadefrågor mellan branschen och exempelvis olika myndigheter.

Arbetet syftar till att ge förutsättningar för enhetliga bedömningar av hög kvalitet på personskadeområdet. PSK tar fram rekommendationer i form av cirkulär och tabellverk för bedömning av funktionsnedsättningar efter olycksfall eller sjukdom. Kommittén utformar även överenskommelser för till exempel återkrav mellan försäkringsbolagen, riktlinjer för exempelvis försäkringsmedicinska bedömningar i

samband med personskada på skadeståndsrättslig grund samt invaliditetsintyg. Arbetet inom PSK sker genom självreglering genom till exempel rekommendationerna. Beslut av policykaraktär fattas av TFF:s och Svensk Försäkrings styrelse.

är direkt underställd vd och rapporterar direkt till denne.

Vid behov sätts tillfälliga arbetsgrupper ihop för att arbeta med specifika frågor som till exempel att ta fram referensfall för smärta eller gradering av medicinsk invaliditet för narkolepsi.

## Remissinstans

TFF är ofta remissinstans inom trafikförsäkringsområdet och mycket av det som berör remissförfaranden ligger inom ramen för det arbete som sker inom BFK. TFF är specialister inom trafikområdet när det gäller tolkning och tillämpning av trafikskadelagen samt internationella frågor. TFF lämnar ofta information till myndigheter och olika organisationer om praxis, är objektiva och har en oberoende ställning.

TFF:s roll i remissinstanser samt vissa andra frågor är att vara objektiv, oberoende och redogöra för gällande lagstiftning. Funktionen för regel efterlevnad inom TFF innehas av chefsjuristen. I samråd med vd säkerställer chefsjuristen att remisser samt svar är objektiva och oberoende. Chefsjuristen



# Dotterbolaget SFAB levererar administrativa tjänster till branschen

Svensk Försäkring Administration (SFAB) AB tillhandahåller och utvecklar administrativa tjänster inom ekonomi, HR, IT, kontors- och konferensservice, kommunikation, projektledning, administration samt kontorslokaler till de organisationer som ingår i Svensk Försäkring i Samverkan (SFIS) samt ett antal hyresgäster. SFAB arbetar även för att minska kostnader och höja kvaliteten i de upphandlingar som görs gemensamt för SFIS samt att effektivisera lokalanvändningen. Bolaget ansvarar även för att ta fram och utveckla gemensamma policy-dokument och riktlinjer för SFIS inom sina ansvarsområden.

Ett annat verksamhetsområde inom SFAB är Svensk Försäkrings Nämnder som administrerar 6 frivilliga prövningsnämnder inom försäkringsområdet. Nämndernas utlåtanden är vägledande främst vad gäller tolkning av försäkringsvillkor och praxis inom skaderegleringen. Nämndernas arbete har inriktningen att förbättra konsumentinformationen samt vidareutveckla möjligheten att digitalt ansöka och få information om ärenden som ska behandlas av nämnderna.

SFAB ansvarar även för en rad externa tjänster, bland annat administration av utbildningar för yrkestrafiken, förvalt-

ningstjänster till Skadeanmälningsregister (GSR) AB och Fullmaktskollen i Sverige AB, klassning av stöldskydd för nya personbilar (NVSA) samt digital hantering av regresser mellan försäkringsbolag inom trafikförsäkringsområdet. Dessa tjänster tillhandahålls direkt eller indirekt till de försäkringsbolag som tecknat avtal för att nyttja tjänsterna. Under året har de försäkringsbolag som står bakom NVSA-normen på den svenska marknaden fattat beslut om att avveckla NVSA under 2021. Genom SFAB kan administrationen effektiviseras och hanteringen göras säkrare till förmån för såväl försäkringsföretagen som försäkringskunderna.

Verksamheten inom SFAB finansieras via avtal med de organisationer inom SFIS som nyttjar de administrativa tjänsterna. De externa tjänsterna finansieras genom avtal med de försäkringsbolag som använder tjänsterna. SFAB:s verksamhet som helhet drivs utan vinstsyfte.

Verksamheten bedrivs i huvudsak genom egen anställd personal, vilket innebär att huvuddelen av de risker som finns är personalrelaterade.

För utförandet av tjänsterna anlitas även ett flertal externa leverantörer. Dessa tjänster handlar SFAB upp inom ramen för en SFIS-gemensam

inköppolicy. Alternativ som uppfyller etablerade miljö- eller fairtrade-krav väljs när sådana tillhandahålls av aktuella leverantörer. För lokalerna har ett så kallat grönt hyresavtal tecknats med hyresvärden vilket innebär ömsesidigt ansvar vad gäller att minska exempelvis energiförbrukning och avfallshantering från både hyresgästen och hyresvärdens sida. Avtalet är i första hand en gemensam avsiktsförklaring som innehåller målsättningar och praktiska åtgärder att följas upp gemensamt. Till exempel utför hyresvärden en elkartläggning för att identifiera åtgärder som kan reducera elförbrukningen i lokalerna. Hyresvärden har även lämnat utfästelser gällande inköpen som rör el, värme, kyla och avfallshantering att de sker på ett klimatanpassat sätt.

# TFF värnar om medarbetarna och miljön

TFF är bundet av kollektivavtal med FTF samt för SACO-förbundens medlemmar med Jusek/Civilekonomförbundet/Civilingenjörsförbundet. Det sistnämnda avtalet tillämpas endast på medlemmar i en SACO-organisation. För oorganiserade tillämpas FTF:s kollektivavtal. Innan anställningsavtalet undertecknas ska den som anställs ta del av gällande kollektivavtal.

Samverkansmöten sker löpande med de lokala fackliga föreningarna vid TFF. Mötena är ett forum för dialog mellan arbetsgivaren och de fackliga representanterna. Vd och HR-funktionen samt ordförande för de lokala FTF- och SACO-föreningarna deltar i mötena och får en ömsesidig information om pågående aktiviteter som rör verksamheten. Frågor som är särskilt viktiga för medlemmarna lyfts ut och hanteras i en traditionell MBL-förhandling.

En god och säker arbetsmiljö är en viktig strategisk fråga. TFF följer de arbetsmiljörelaterade policydokument som finns inom SFIS: Arbetsmiljöpolicy, Alkohol- och drogpolicy samt Policy gällande rehabilitering och arbetsanpassning. Målsättningen med arbetsmiljöarbetet är att skapa en fysiskt, psykiskt och socialt sund och utvecklande arbetsplats för alla medarbetare där risker för arbetsskador och arbetsrelaterad ohälsa förebyggs. Vd har det yttersta ansvaret för arbetsmiljön och ser

till att ansvar och befogenheter leder till att arbetsmiljöarbetet bedrivs verkningsfullt genom chefer med personalansvar.

TFF bedriver ett systematiskt arbetsmiljöarbete enligt den rutin som fastställdes i maj 2019 och som ses över årligen, för att undersöka arbetsförhållandena, bedöma risker, vidta åtgärder och kontrollera genomförda åtgärder. Detta för att förebygga ohälsa och olycksfall i arbetet och skapa en tillfredsställande arbetsmiljö. Arbetet omfattar alla fysiska, organisatoriska och sociala förhållanden som har betydelse för arbetsmiljön.

TFF:s arbetsmiljökommitté är ett samverkansorgan mellan arbetsgivare och arbetstagarer som deltar i planeringen, kontrollen och uppföljningen av arbetsmiljöarbetet. Kommittén behandlar frågor inom till exempel företagshälsovård, lokaler och säkerhet. Arbetsgivarna inom SFIS kallar en gång i kvartalet till samordnade arbetsmiljökommittémöten. Den som vill lyfta en fråga till arbetsmiljökommittén kontaktar HR, facklig representant eller arbetsmiljöombud. Kommittén dokumenterar vilka arbetsmiljöaktiviteter som pågår samt eventuella risk- och handlingsplaner.

TFF:s arbetsmiljöombud företräder arbetstagarerna i arbetsmiljöfrågor. Inom sitt skyddsområde deltar ombudet i planeringen av de frågor som

berör arbetsmiljön samt bevakar skyddet mot ohälsa och olycksfall. TFF samverkar med arbetsmiljöombudet om förändringar som är av betydelse för arbetsmiljöförhållandena.

En SFIS-gemensam medarbetarundersökning utförs vartannat år och däremellan utförs en uppföljande medarbetarundersökning för TFF. I den ställs frågor om engagemang, trivsel, ledarskap och arbetsmiljö.

Inom SFIS finns en policy och handlingsplan mot trakasserier och kränkande särbehandling. Exempel på aktiviteter som TFF gör för att motverka och förebygga diskriminering är årliga lönekartläggningar, medarbetarundersökningar och medarbetarsamtal. I lönekartläggningarna för 2019 och 2020 förekom inga fall av osakliga löneskillnader på grund av kön.

Covid-19 pandemin har lett till att TFF:s verksamhet under större delen av 2020 bedrivits på distans med arbete hemifrån samt digitala möten och sammanträden. Ett resultat av denna omställning är att antalet tjänsteresor sjunkit drastiskt under 2020 i jämförelse med föregående år. Även sjukfrånvaron blev betydligt lägre.

## Policydokument och riktlinjer

Inom SFIS finns ett antal gemensamma policydokument och riktlinjer som TFF för-

binder sig att följa. Följande policydokument är relevanta med avseende på fyra centrala hållbarhetsområden: miljö, arbetsrätt, mänskliga rättigheter och antikorrupcion:

*Inköpspolicy* och *inköpsinformation* syftar till att uppnå en effektiv resurshantering. I

detta ligger även vissa miljöaspekter, som att inköp görs så effektivt och SFIS-gemensamt som möjligt och att enbart de resurser som verksamheterna behöver och förbrukar köps in. Alla inköp granskas genom en automatiserad attestrutin. I *policy* anges även hur leverantörer ska handlas upp för att

minska risken för korrupcion och andra varumärkesrisker.

*Representationspolicy* syftar till att tydliggöra vilka riktlinjer som bör tillämpas vid representation. *Policy mot mutor och otillbörliga förmåner* syftar bland annat till att öka medvetandet om mutor och andra förmåner

## Nyckeltal medarbetare

	2020	2019
<b>Antal tillsvidareanställda vid årets slut:</b>	147	149
<b>Medelålder:</b>	47,5 år	47,3 år
<b>Andel kvinnor:</b>	64,6 %	66,4 %
<b>Andel män:</b>	35,4 %	33,6 %
<b>Personalomsättning:</b>	6,7 %	5,4 %
<b>Sjukfrånvaro:</b>	2,52 %	4,28 %
<b>Medarbetarundersökning (genomförs vartannat år)</b>		
Undersökning 2020 uppskjuten p.g.a covid-19		
KPI engagemang och trivsel:	-	-
KPI ledarskap:	-	-
KPI arbetsmiljö:	-	-
<b>Anmälningar om trakasserier och kränkande särbehandling:</b>	0	0
<b>Genomförda möten mellan vd och HR-ansvarig med fackliga representanter:</b>	4	4
<b>Genomförda möten i arbetsmiljökommittén:</b>	4	4

samt bidra till att tydliggöra gränsdragningen mellan tillhöriga och otillhöriga förmåner. I policyn finns en tydlig hänvisning till Näringslivskoden.

*Tjänsteresepolicyn* syftar till att det mest fördelaktiga färdmedlet för miljön och verksamheten ska väljas vid varje resesituation. Medarbetarna uppmanas att i första hand undersöka om allmänna kommunikationer är ett lämpligt alternativ. Vid resor med bil bör samåkning utnyttjas när det är möjligt.

*Tjänstebilspolicyn* sätter vid bilförmån ramarna för val av bil. Policyn ses över regelbundet och anpassas till gällande regelverk kring bland annat beskattning av bilförmåner.

Arbetsmiljörelaterade policydokument är *arbetsmiljöpolicy*, *alkohol- och drogpolicy*, *policy gällande rehabilitering och*

*arbetsanpassning* samt *policy gällande trakasserier och kränkande särbehandling*. För att säkerställa att vara en arbetsplats fri från trakasserier och kränkande särbehandling följs detta upp regelbundet via det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Samtliga policydokument ses över och uppdateras löpande samt utifrån behov och vid förändring fastställs en justerad policy av koncernchefgruppen.

Innan anställningsavtalet undertecknas ska den som anställs ta del av gällande policydokument/riktlinjer. TFF:s vd, med stöd från Svensk Försäkring Administration, ansvarar för att följa upp att verksamheten efterlever fastställda policydokument.

När en ny policy tas fram inom SFIS eller förändras i större omfattning bereds den genom

Svensk Försäkring Administration. I detta arbete ingår att ta in synpunkter från och förankra policyn hos SFIS-organisationerna samt i vissa fall även med lokala fackliga representanter och arbetsmiljöombud. Innan en ny policy beslutas formellt förankras den även hos de lokala fackklubbarna genom MBL-förhandlingar eller annan form av samverkan. Samtliga policydokument fastställs av koncernchefgruppen och vidare förankring sker via respektive vd och dennes linjeorganisation och/eller ledningsgrupp.

Information om nya eller uppdaterade policydokument till medarbetarna publiceras på intranätet. Samtliga policydokument finns publicerade på intranätet för alla medarbetare att ta del av. Vid behov ansvarar beställaren för att även leverantörer och andra uppdragsgare får del av tillämplig policy.

## Nyckeltal miljö

	2020	2019
<b>Antal tjänsteresor</b>		
Inrikes:	1	14
Utrikes:	3	16
<b>Antal tjänstebilar:</b>	4	4
<b>Genomsnittligt CO2-utsläpp/tjänstebil:</b>	135,5	135,5

# TFF strävar efter en hög regelefterlevnad

TFF har en policy för intern styrning och kontroll som gäller för samtliga medarbetare. Policyn har utarbetats utifrån Finansinspektionens råd om styrning och kontroll av finansiella företag (FFFS 2005:1). TFF har funktionen för regelefterlevnad och riskkontroll (compliance-funktionen) som rapporterar direkt till vd.

De viktigaste lagarna för TFF:s verksamhet är trafikskadelagen, dataskyddsförordningen, inkassolagen och skattelagstiftningen. Funktionen för regelefterlevnad och riskkontroll identifierar, bedömer och informerar löpande om de risker som kan uppkomma i verksamheten till följd av bristande regelefterlevnad. Den personal som berörs får information om nya eller ändrade regler och vid behov utbildning i nya regelverk. TFF har en dataskyddsgrupp där representanter från alla avdelningar samt dataskyddsombudet ingår.

Styrelsen ansvarar ytterst för verksamheten och ska fastställa strategier och mål samt löpande följa upp dessa. Vd ansvarar för den löpande förvaltningen. Genom en god intern styrning och kontroll säkerställer TFF en ändamålsenlig och effektiv organisation och verksamhet, en tillförlitlig finansiell rapportering, en effektiv drift, förvaltning och utveckling av IT-systemen, en god förmåga att identifiera, mäta, övervaka och hantera sina risker samt en

god förmåga att efterleva lagar och förordningar, interna regler samt god sed och standard.

För att förbättra uppföljningen av den del av TFF:s avgiftsindrivning som regleras av inkassolagen, låter styrelsen en extern part granska att lagen följs. Granskningen syftar till att identifiera eventuella avvikelser från inkassolagen och god inkassosed samt att lämna förslag på förbättringar i rutiner och ärendehandläggning. Granskningen utförs med några års intervall och motsvarar en extern granskning som Datainspektionen skulle ha gjort.

Finansinspektionen utövar tillsyn över skaderegleringsverksamheten. TFF har gentemot Finansinspektionen åtagit sig att tillämpa de föreskrifter av inspektionen som är relevanta för verksamheten. TFF är medlem i föreningen Svensk Inkasso samt följer inkassolagen, vägledande praxis och Datainspektionens vägledande råd om tillämpning av inkassolagen.

TFF:s verksamhet är exponerad för olika risker. I affärsplanen identifieras årligen de viktigaste riskerna och i den löpande verksamhetsrapporteringen ska dessa följas upp. TFF genomför löpande systematiska riskanalyser för alla verksamheter och de mest kritiska systemen. Syftet med en aktiv riskhantering är att öka TFF:s förmåga att

uppnå uppsatta mål. Följande risker ska särskilt bevakas och rapporteras till styrelsen: skadekostnad och skadereserv, kapitalförvaltning, trafikförsäkringsavgift och IT-system.

Som ett komplement till riskhanteringen har TFF en incidenthanteringsrutin. Syftet med rutinen är att identifiera eventuella incidenter, analysera orsaker till varför de inträffar samt utföra åtgärder för att minimera sannolikheten för att de inträffar igen. TFF följer löpande upp och analyserar incidenter, även mindre IT-incidenter rapporteras för att kunna förbättra och vidareutveckla verksamheten. Årligen görs en sammanställning av incidenterna och rapporteras till styrelsen.

Dataskyddsförordningen medför särskilda krav på incidentrapportering och TFF följer och bevakar Datainspektionens praxis. TFF har en särskild rutin för rapportering av personuppgiftsincidenter i enlighet med dataskyddsförordningen. Varje incident följs upp per avdelning för återkoppling och förbättringsåtgärder.

Om en allvarlig incident skulle inträffa och en krisituation uppkomma, har TFF en krisorganisation som kan sammankallas med kort varsel. Krisorganisationens uppdrag är att leda arbetet under det mest kritiska skedet för att sedan överlämna ansvaret till ordinarie organisation. Till sin hjälp

har denna temporära organisation en kontinuitetsplan som beskriver handlingsplaner för olika scenarier. TFF:s krisorganisation aktiverades under året med anledning av covid-19 pandemin.

Det sker en oberoende granskning av TFF:s verksamhet inom ramen för den externa revisionen. Funktionen för regel efterlevnad och riskkontroll lämnar årligen eller vid behov rapporter till styrelsen om iakt-

tagelser och verksamhet samt de viktigaste incidenterna som inträffat.

## Nyckeltal intern styrning och kontroll

	2020	2019
<b>Antal rapporterade incidenter (värderas som 2 och uppåt enligt TFF:s riktlinjer) till funktionen för regel efterlevnad/riskkontroll:</b>	57	20
Varav personuppgiftsincidenter:	5	4
<b>Antal rapporterade personuppgiftsincidenter till Datainspektionen:</b>	0	0
<b>Antal begärda registerutdrag:</b>	399	302
<b>Antal utsända registerutdrag</b>		
Antal av de begärda registerutdragen där det funnits uppgifter i TFF:s system att sända:	220	175

## Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

Till föreningsstämman i Trafikförsäkringsföreningen, org.nr 802005-9286

### Uppdrag och ansvarsfördelning

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten för år 2020 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 16 april 2021

Deloitte AB

Christoffer Helgesen

Auktoriserad revisor