

**S:T ERIK FÖRSÄKRINGS AB**

**RISKHANTERINGSFUNKTIONENS**

**INCIDENTRAPPORT 2024**

**Till: Styrelsen för S:t Erik Försäkrings AB**

Avsändare: Jonatan Björkman, Riskhanteringsfunktionen  
Datum: 2024-11-14

# 1 Inledning

Enligt Instruktion för riskhanteringsfunktionen ska följande uppgift utföras:

Riskhanteringsfunktionen skall till årets sista styrelsemöte sammanställa en skriftlig incidentrapport med en samlad analys av inträffade incidenter, uppföljning av vidtagna åtgärder och förslag till ytterligare förbättringar. Rapporten skall tillställas styrelse och VD.

Detta dokument är den skriftliga incidentrapport som avses i instruktionen.

## 2 Utestående åtgärder från föregående incidentrapport

Incidentrapport 2023 avlämnades av riskhanteringsfunktionen 2023-11-09. Inga utestående åtgärder relaterat till specifika incidenter förekom i den rapporten som behöver följas upp.

## 3 Rapporterade incidenter under rapportperioden

Rapportperioden avser tiden från 2023-11-09 (föregående incidentrapports brytdatum) till och med 2024-11-13. Det har totalt rapporterats elva incidenter under perioden. Nio av incidenterna berör olika former av avbrott i IT-tjänster som används i bolagets verksamhet, en avser oönskad epost, och en avser felaktig rapportering.

### 1. 2024-01-01: Avbrott: Skadeanmälan online

Den första incidenten förhindrade användare från att registrera skador online. Problemet var relaterat till synkronisering mellan företagets system och BankID. Åtgärden som vidtogs av Ifacts var att rätta till den interna miljön, vilket löste problemet. Risken bedömdes som låg, med en sannolikhet på en gång per 1-10:e år och konsekvenserna var begränsade. Efter åtgärden ansågs risken vara eliminerad.

### 2. 2024-01-12: PDF-filer fastnar i Stadens spam-filer

Incidenten innebar att PDF-filer från S:t Erik Försäkrings hemsida blockerades av Stadens spamfilter på grund av Java script. Efter att detta upptäcktes, föreslog rapportören att optimera de berörda PDF-filerna genom att ta bort Java-script, vilket löste problemet. Risken för att detta skulle hända igen bedömdes som mycket låg, med en sannolikhet på mindre än en gång vart tionde år och med begränsade konsekvenser om det skulle inträffa igen. Efter åtgärden har risken eliminerats och åtgärderna har följts upp och bekräftats ha haft önskad effekt.

### 3. 2024-02-22: Avbrott i system för epost

Incidenten involverade ett mailfunktionsstopp för hela staden hos S:t Erik Försäkring. Enligt rapporten var orsaken till stoppet okänd, men rapportören noterade att stoppet i mailfunktionen hanterades av Tietoevry, en IT-servicepartner. Inga ytterligare åtgärder rapporterades från S:t Erik Försäkrings sida, vilket tyder på att incidenten hanterades av externa parter. Risken för att detta skulle hända igen bedömdes som låg, med en sannolikhet på en gång vart 1-10:e år och konsekvenserna var begränsade.

### 4. 2024-02-29: Avbrott i verksamhetssystem INSMAN

Incidenten involverade ett avbrott i S:t Erik Försäkrings verksamhetssystem INSMAN, orsakad av en överbelastningsattack (DDoS) mot DNS-servern som tillhörde deras tjänsteleverantör GlobalConnect. Problemet varaktighet och påverkan motiverade en omedelbar granskning och åtgärd. Ifacts, företagets IT-partner, planerade införandet av en sekundär DNS för att öka redundansen och minska beroendet av en enskild leverantör. Detta identifierades som en kritisk

punkt och prioriterades högt för snabb implementering. Risken bedömdes som allvarlig med en sannolikhet på en gång vart 1-10:e år. Efter planerade åtgärder ansågs risken vara hanterad.

5. 2024-05-08: Falsk mejladress

Den 8 maj 2024 mottogs ett mejl från en falsk mejladress hos St:Erik Försäkring. Användaren spärrade omedelbart avsändaren, vilket ansågs vara tillräckligt för att hantera incidenten. Orsaken till problemet kunde inte fastställas, och inga ytterligare åtgärder rapporterades. Risken bedömdes som låg, med en sannolikhet på en gång i månaden till en gång per år och med begränsade konsekvenser om det skulle inträffa igen. Efter blockeringen bedöms risken vara hanterad.

6. 2024-05-29: Avbrott i åtkomst till hemsidan

Den 29 maj 2024 slutade St:Erik Försäkrings hemsida att fungera för intern åtkomst på grund av en oplanerad serveruppdatering av Tieto. Avbrottet varade i två arbetsdagar, vilket påverkade stadens medarbetare men inte externa kunder. Efter felanmälan åtgärdades problemet genom att backa serveruppdateringen. Orsaken bedömdes vara bristande kvalitetssäkring och kommunikation från leverantörens sida. Risken bedömdes som låg, med en sannolikhet på en gång per 1-10 år och med begränsade konsekvenser. Åtgärder för att undvika liknande incidenter har initierats, och risken anses nu vara hanterad.

7. 2024-07-31: Avbrott med extern teletjänst

Den 31 juli 2024 uppstod problem med att nå ett gruppnummer hos Crawford & Company, en extern partner till St:Erik Försäkring. Problemet åtgärdades samma dag efter att kontakt tagits med företagets kontaktperson, som vidarebefordrade problemet till teleleverantören. Risken för återkommande incidenter bedömdes som låg, med en sannolikhet på en gång per 1-10 år och med mindre allvarliga konsekvenser. Åtgärderna har följts upp och bedömts ha haft önskad effekt.

8. 2024-08-21: Avbrott i åtkomst till AFAs hemsida för utbildningar

Stadens webbfilter blockerade åtkomsten till AFAs hemsida för utbildningar, vilket hindrade stadens medarbetare från att komma åt digitala utbildningar. Problemet anmäldes till Tieto som undersökte möjliga lösningar. Risken bedömdes som låg, med en sannolikhet på en gång per 1-10 år, och konsekvenserna var begränsade.

9. 2024-08-28: Avbrott i telefonlösning hos Crawford

Gruppnumret för Crawford & Companys teletjänst var otillgängligt. Problemet hanterades av Crawford genom deras teleleverantör. Risken för återkommande incidenter bedömdes som låg, med en sannolikhet på en gång per 1-10 år, och konsekvenserna var begränsade.

10. 2024-09-10: Avbrott i åtkomst till incidentrapporteringsystemet IA

Tillgången till incidentrapporteringsystemet IA var avbruten i cirka 1,5 timme och påverkade samtliga användare. Orsaken är ännu okänd och AFA genomför en utredning. Risken bedömdes som låg, med en sannolikhet på en gång per 1-10 år, och konsekvenserna var begränsade.

#### 11. 2024-10-02: Felaktig kvantitativ rapportering till Finansinspektionen

Bolaget upptäckte ett väsentligt fel i den kvantitativa rapporteringen till Finansinspektionen i samband med riskrapporten kvartal 2, då några balansposter hamnade fel i den finansiella redovisning (Solvency tool). Detta medförde att kapitalbasen blev underskattad i Q2 och en felaktig SCR-kvot om 237 % redovisades. Som en konsekvens av detta togs en ny Q2-trapport fram till styrelsen med en korrekt SCR-kvot om 304 %. En uppdaterad QRT-rapport skickades till Finansinspektionen. Bolaget upptäckte detta fel och rättade rapporteringen på egen hand, utan att ha blivit kontaktade av FI.

Samtliga rapporterade incidenter har hanterats vid rapportens författande.

## 4 Bedömning

Majoriteten av de inträffade incidenterna berör IT-tjänster som tillhandahålls av externa leverantörer. Riskhanteringsfunktionen bedömer att risk för sådana avbrott inte går att eliminera helt utan behöver hanteras genom uppföljning av levererade tjänster.

Bolaget får i dagsläget stöd av Staden avseende uppföljning av de gemensamma IT-tjänster som används med Staden. Avseende försäkringssystemet Insman utför St Erik uppföljning själva, och bolaget har kontinuerlig uppföljning med Ifacts som levererar försäkringssystemet. Riskhanteringsfunktionen bedömer att inga ytterligare åtgärder är nödvändiga.

Riskhanteringsfunktionen har inte upptäckt eller fått kännedom om några ytterligare händelser utöver ovan incidenter som borde ha incidentrapporterats utan att så har skett. Under året har fler incidenter rapporterats jämfört med tidigare år, vilket tillsammans med incidenternas art tyder på att bolaget har förbättrat medvetenheten kring incidentrapportering när de inträffar.

## 5 Slutsats

Föregående incidentrapport angav inga konkreta utestående åtgärder. Inträffade incidenter under året har hanterats väl och föranleder inga behov av förändrade eller förbättrade processer.

Antalet inrapporterade incidenter har ligger på en liknande nivå jämfört med år 2023, och riskfunktionen bedömer att nivån tyder på en god medvetenheten kring incidentrapporteringen.