

# Hållbarhets- redovisning 2013

Folksam



# innehåll

Koncernchefen har ordet	3
Det här är Folksam	4
Organisation och styrning	9
Kunder	15
Ägarstyrning	19
Medarbetare	27
Trafikforskning	32
Miljöarbete	38
Folksams forskningsstiftelse	43
Priser och utmärkelser	44
Partnerskap och sponsring	45
Förenade Livs samhällsengagemang	46
KPA Pension – ledande inom etiska placeringar	47
Våra siffror och beräkningsmetoder	49
GRI-index	54
Revisors rapport	61

# Koncernchefen har ordet

**Folksams vision är att människor ska känna sig trygga i en hållbar värld. Folksam har en lång tradition av att ”göra gott” – det gjorde vi långt innan begreppet hållbarhetsredovisning fanns. Detta är Folksams elfte hållbarhetsredovisning, men den första med mig som koncernchef.**

För mig är det viktigt att det jag jobbar med tilltalar både hjärta och hjärna. Hos Folksam finns båda delarna och det var en av anledningarna till att jag tackade ja till jobbet. Visst finns det hjärta i hållbarhet, men för mig är hållbarhet mer hjärna. Hållbarhet för mig är – och måste vara – en god affär och något som på lång sikt skapar värde för våra ägare, kunderna. På samma sätt som ägare i vinstutdelande bolag får utdelning, får våra kunder ta del av vinsten i form av återbäring.

Många tänker nog på ekologisk hållbarhet när de hör ordet hållbarhet. Miljö är en viktig fråga för många verksamheter – inte minst försäkringsbolag eftersom vi betalar ut pengar för skador till följd av klimatförändringar och för att vi är stora inköpare av material när vi reparerar skadade hus och bilar.

Men hållbarhet är mer än så. Nästan varannan svensk har en försäkring i Folksam och pensionen för ett stort antal svenskar beror på vad vi gör, eller inte gör. Det är stora summor och ett stort ansvar. Jag skulle därför vilja lyfta vad ett hållbart arbete gentemot våra kunder innebär.

Att vi har bra styrning, tydliga strategier och mål för vår verksamhet, och ordning och reda är att agera hållbart mot våra kunder. Det innebär bland annat att få bra koll på risker och incidenter. Incidenter och fel är någonting vi i görligaste mån skall undvika, men om de inträffar är det viktigt att de åtgärdas och rapporteras. Därefter kan vi vidta åtgärder för att minska risken att det sker igen. Ett bra arbete med incidentrapporter bidrar till en bättre verksamhet och nöjdare kunder.

I ansvaret mot kunderna ingår också att vi utvecklar produkter som kunderna vill ha och som får dem att känna sig trygga, att vi säljer dem på ett etiskt sätt, håller en bra servicenivå och levererar vad vi lovat när skadan är framme. Våra kundmätningar visar att kunderna är mer nöjda än någonsin. Och mest nöjda är de som har haft en skada. Samtidigt har vi problem med vår tillgänglighet, det är för svårt för kunderna att komma fram till oss inom rimlig tid och vår digitala närvaro är för låg. Vi har fullt fokus på att lösa detta.

Jag är inte ensam om att tycka att både hjärta och hjärna är viktigt i valet av arbetsgivare. Ett samhällsengagerat företag med sunda värderingar är utöver lönsamhet allt viktigare för att attrahera arbetskraft. Vi jobbar för att leva som vi lär även internt och kommer bland annat att fokusera på en modernisering av våra it-system, bland annat genom bättre teknik för digitala möten. Samtidigt skärper vi resepolicyn, målet är att vi ska minska resandet.

Folksam är ett välskött företag – kundägt, lönsamt och samhällsengagerat. Helt enkelt ett företag som bryr sig. Folksam är ett bra företag. Nu ska vi bli ännu bättre. ●



**Jens Henriksson**  
Stockholm, januari 2014

# Det här är Folksam

Folksam grundades 1908 och är ett kundägt företag. Det betyder att våra kunder också är våra ägare och att vårt överskott går tillbaka till försäkringstagarna. I facktermer heter det att vi är ett ömsesidigt försäkringsbolag.

Folksam arbetar med skade- och livförsäkringsverksamhet under ett flertal varumärken med fokus på den svenska marknaden. Erbjudandet kan delas upp i pensionssparande, personrisk och sakförsäkringar.

Folksam försäkrar vartannat hem och var femte bil i Sverige och har hand om pensionen för mer än två miljoner personer.

Hela det förvaltade kapitalet på 304 miljarder kronor omfattas av kriterier för miljö, mänskliga rättigheter och antikorrupktion.

## Vårt mål

**Försäkrings- och sparandebranschens mest nöjda kunder.**

Varje gång vi möter en kund, möter vi också en ägare. Allt vi säger och allt vi gör påverkar kundens upplevelse av oss.

## Vår vision

**Människor ska känna sig trygga i en hållbar värld.**

Så ser vår vision ut och den gäller för alla varumärken inom Folksam. Som en betydande investerare har vi möjlighet att påverka för att realisera visionen.

## Vårt löfte

**Vi är engagerade för dig – så att du och dina nära är trygga idag och imorgon.**

Vårt jobb är att skapa trygghet för dig och allt som du bryr dig om. Vi utgår från ditt behov när vi utformar våra erbjudanden. ●

## Siffror

Miljarder kronor i premievolyum	40,4
Totalt förvaltad kapital i miljarder kronor	304
Marknadsandel skadeförsäkringar	15,9 %
Marknadsandel livförsäkringar	14,4 %
Konsolideringsgrad i Folksam Sak	149,3 %
Solvensgrad i Folksam Liv	161 %
Genomsnittlig avkastning fem år i Folksam Liv	8 %

## Ekonomiskt värdeskapande

Folksam skapar värde för våra intressenter på olika sätt. Genom att vara ett lönsamt företag kan vi också vara värdeskapande ur ett samhällsperspektiv. Tabellen visar Folksam Liv och Folksam Sak.

### Ekonomiskt värde genererat, Mkr

Intäkter*	32 501
-----------	--------

### Ekonomiskt värde fördelat

Rörelsekostnader**	-12 076
Löner och ersättningar	-2 577
Betalningar till kapitalförsörjningar	-291
Betalningar till staten	-493

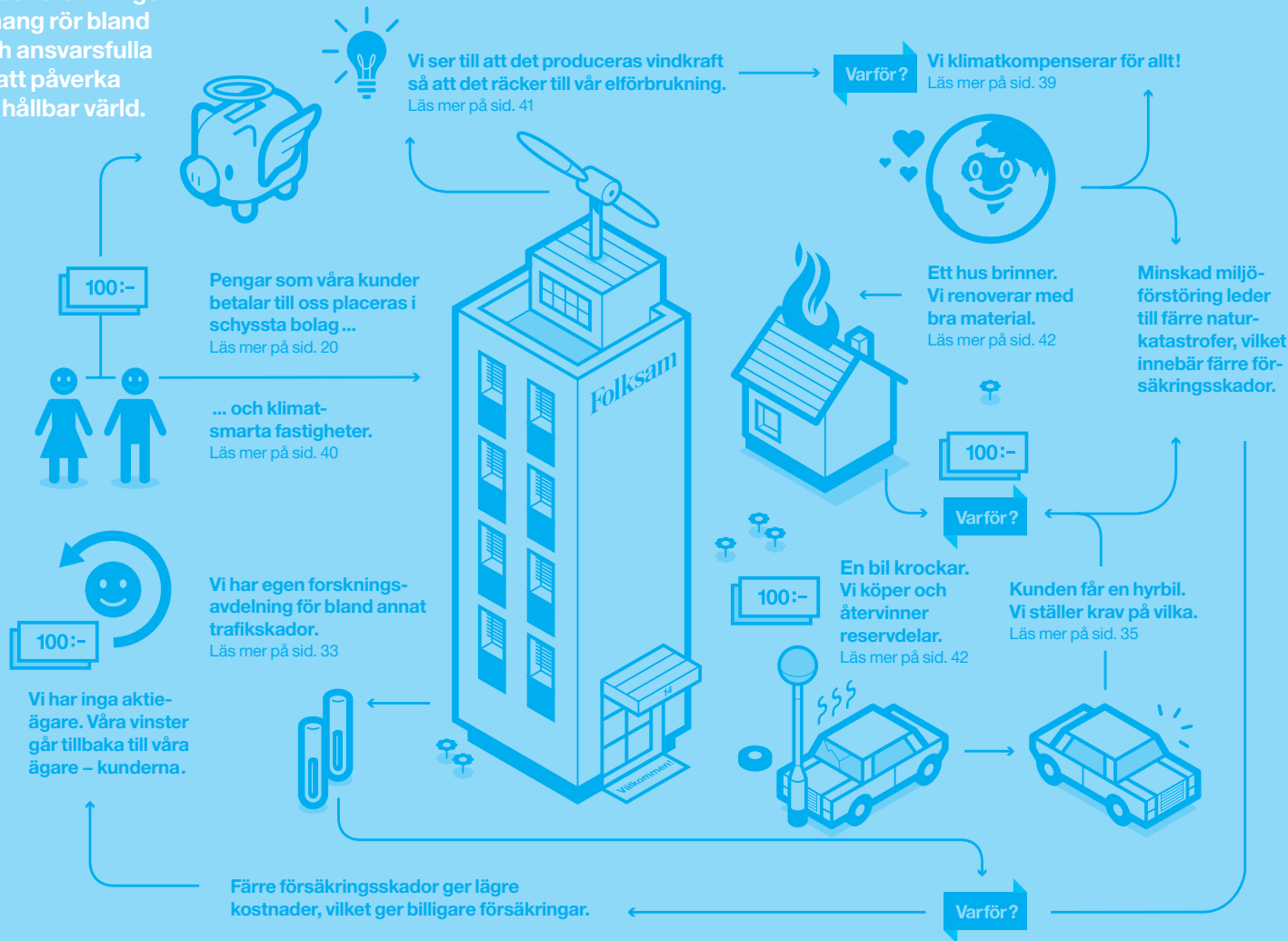
<b>Ekonomiskt värde behållet</b>	<b>17 064</b>
----------------------------------	---------------

\* Posten omfattar även orealiserade vinster och förluster

\*\* Posten omfattar även värdeförändringar på placeringstillgångar och försäkringstekniska avsättningar

# Hållbarhet ger billigare försäkringar

Folksam gör saker som inte alltid brukar förknippas med försäkringsbolag. Vårt engagemang rör bland annat miljö, trafik och ansvarsfulla placeringar – allt för att påverka utvecklingen mot en hållbar värld.




# Folksam

## – ett bra val för miljön

I **november 2011** blev Folksam det första försäkringsbolaget som godkändes med Bra Miljöval – ett bevis på att Folksam tar miljöfrågan på allvar och tar ansvar för sin egen klimatpåverkan. Det är Naturskyddsföreningen som utfärdar Bra Miljöval och märkningen omfattar bil-, villa- och fritidshusförsäkringar.

### För att leva upp till miljömärkningen

- hjälper Folksam sina entreprenörer och kunder att välja hållbara material vid bygg- och bilreparationer.
- förvaltar Folksam försäkringskapitalet utifrån kriterier för miljö, mänskliga rättigheter och korruption. Folksam arbetar aktivt med att påverka de företag vi investerar i för att ta ansvar för dessa frågor.
- forskar Folksam om säkerhet och bättre miljöprestanda för Sveriges fordonsflotta.
- använder Folksam ursprungsmärkt förnyelsebar el till alla fastigheter.
- planterar Folksam träd för att klimatkompensera vårt klimatfotavtryck.

- ställer Folksam höga krav på inköp av varor och tjänster såsom kaffe, elektronik, papper, städmaterial, energi, transporter och resor.
- byter Folksam till ekologiska råvaror i personalrestaurangen som är en av Sveriges största. 



### Internationella överenskommelser och ramverk

FN:s principer för ansvarsfulla investeringar, PRI

FN:s Global Compact

FN:s miljöprogram för den finansiella sektorn, UNEP FI

Global Reporting Initiative, GRI, version G3

ISO 26000:2012

Certifieringar

ISO 14001

Bra Miljöval





# Om årets hållbarhetsredovisning

Folksam har publicerat en hållbarhetsredovisning årligen sedan 2002, detta är den elfte i ordningen. Hållbarhetsredovisningen bygger på Global Reporting Initiatives (GRI) riktlinjer G3 för hållbarhetsredovisningar och granskas externt av revisionsföretaget KPMG. Folksam uppfattar att redovisningen uppfyller GRI:s applikationsnivå B+, vilket också har bekräftats av de externa revisorerna.

Folksam's hållbarhetsredovisning redogör för händelser under verksamhetsåret 2013 och kompletterar informationen i årsredovisningen. Den gäller för hela Folksam, inklusive dotterbolagen, men förutom Folksam's verksamhet i Finland, Folksam skadeförsäkring. Väsentliga förändringar under redovisningsperioden beträffande storlek, struktur eller ägande.

Hållbarhetsredovisningen finns på [folksam.se](http://folksam.se), [kpa.se](http://kpa.se) och [forenadeliv.se](http://forenadeliv.se). För djupad hållbarhetsinformation och GRI-index för dotterbolaget KPA finns på [kpa.se](http://kpa.se). Detta omfattas inte av den externa revisorns översiktliga granskning. Vi tar gärna emot kommentarer och frågor om rapporten. Kontakta Helena Hjelstrom på [helena.hjelstrom@folksam.se](mailto:helena.hjelstrom@folksam.se) eller 08-772 83 61.

## Läs mer och hjälp oss att bli bättre på Worldfavor

Vi har satsat mycket på att göra vårt hållbarhetsarbete tillgängligt för alla våra intressenter under året. Vi har fortsatt att arbeta med att vara öppna och transparenta med hur vi arbetar med hållbarhet, genom den interaktiva hållbarhetsplattformen Worldfavor. På [worldfavor.com/folksam](http://worldfavor.com/folksam) finns en profil där vi öppet talar om hur vi arbetar med olika områden inom hållbarhet. Sedan 2013 finns också denna interaktiva hållbarhetsprofil på [folksam.se](http://folksam.se). Här kan alla besökare utforska hur vi arbetar med olika hållbarhetsfrågor och se hur vi mäter våra resultat i siffror. Dessutom har alla besökare också möjlighet att tala om för oss vilka områden som de tycker är viktiga att vi arbetar med. På så sätt har vi fått ny kunskap om vad våra intressenter prioriterar och vilka frågor deras hjärtan klappar extra för. Detta har vi nytta av då vi prioriterar våra utvecklingsområden för kommande år. ●



# Etiska regler – speglar ansvaret mot kunderna

**Risk och compliance** ansvarar för att följa upp att Folksam har en god intern kontroll – det vill säga att bolaget har koll på risker och följer lagar, interna regler och god sed.

– Det är högre krav på styrning och kontroll för verksamheter som är tillståndspliktiga, vilket vi är, säger Ylva Wessén, chef för risk och compliance i Folksam Sakkoncernen. Ytterst handlar det givetvis om att vi förlorar tillståndet, men vi är också övertygade om att bra koll leder till en bättre och mer affärsmässig verksamhet. Vi försäkrar halva Sveriges befolkning och förvaltar deras pensioner. Behövs kontroll? Ja, det handlar om ansvar mot våra kunder och våra medarbetare.

## Incidenter – ett sätt att upptäcka risker

För att följa upp brister ska alla medarbetare anmäla incidenter som uppstår. Exempel på incidenter är stöld, brand, hot, fel, personsador, tillbud och oegentligheter. Som incident räknas också de fall när regelverk inte följs. Ett exempel är Folskams etiska regler som handlar om hur vi ska uppfattas och hur vi vill vara.

## Sunt förnuft kommer man långt med

– Etiska regler följer vi oftast utan att tänka på dem – de är självklarheter i många fall och sunt förnuft kommer man långt med, säger Ylva.

Bara för att de är självklara betyder det inte att de är mindre viktiga. Ylva är noga med att poängtera att våra Etiska regler inte är något ”reklammaterial” utan ett av Folskams viktigaste regelverk.

Vi får runt 500 incidentrapporter per år, vilket är för lite, enligt Ylva. Det borde vara fler om man ser till antalet medarbetare, de ärenden vi hanterar och den typ av verksamhet vi har.

## Hellre för mycket än för lite

Vill du uppmana medarbetarna att anmäla mer? – Vi vill inte ha ett ”angiverisystem” – utan det handlar om att ha ett klimat där vi är ett lärande företag som inte gör om misstagen. Vår inställning är att ju fler incidenter som rapporteras desto bättre och att allt ska anmälas för att fångas upp. Först när man är medveten om en risk kan man göra något åt det. Så ja, på ett sätt vill jag uppmana till det. ●



Vi försäkrar halva Sveriges befolkning och förvaltar deras pensioner. Behövs kontroll? Ja, det handlar om ansvar mot våra kunder och våra medarbetare.

**Ylva Wessén**

Chef för Risk och compliance  
i Folksam Sakkoncernen



# Folksams organisation och styrning

Folksam är organiserat i tre affärsområden; Privat affär, Partneraffär och Kollektivavtalad affär. Utöver dessa finns dotterbolag och sju centrala enheter.

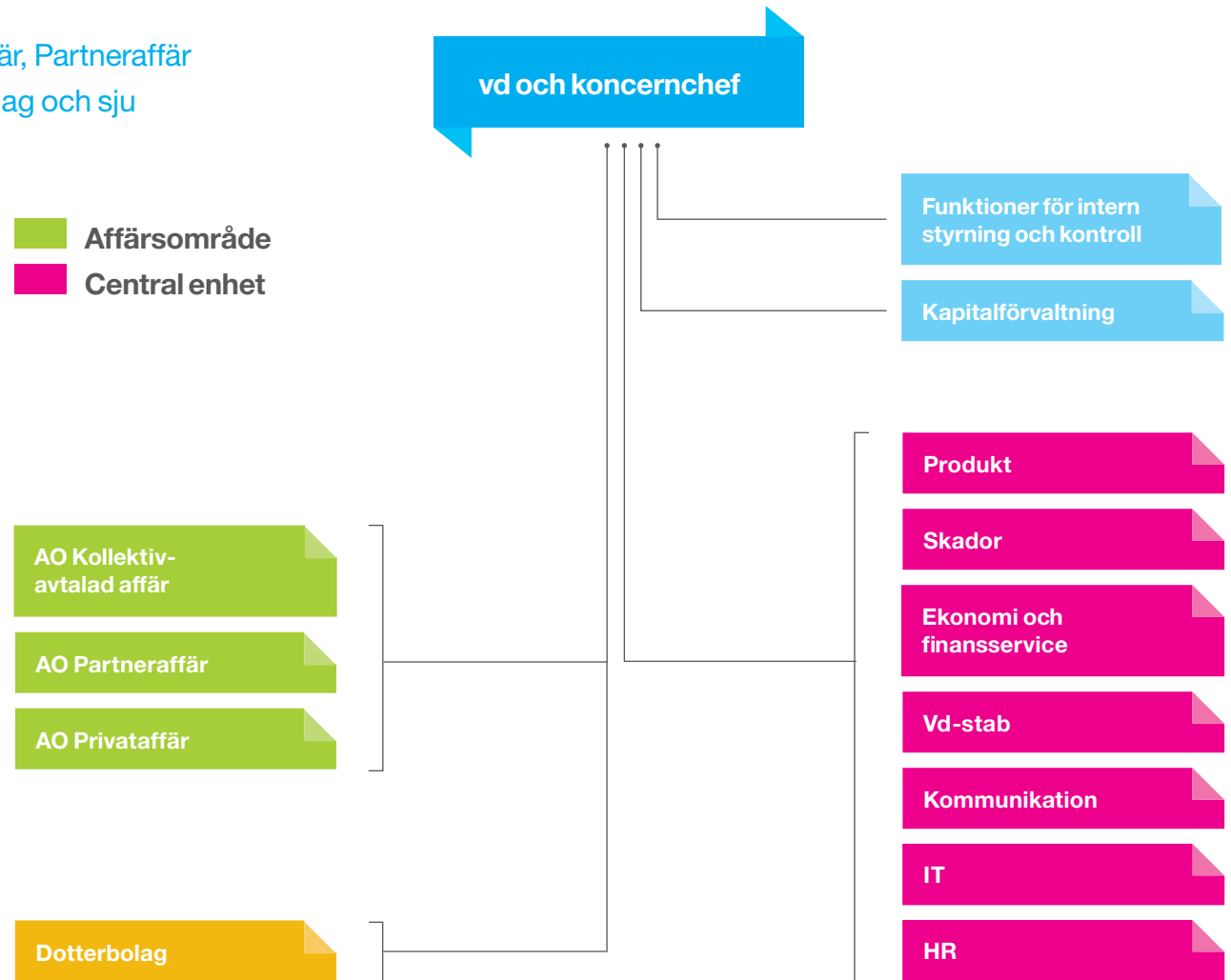
Affärsområde Privat ansvarar för Folksams affärer inom den privata marknaden för individuell försäkring och pensionssparande. Ansvaret gäller både liv- och skadeförsäkring under varumärket Folksam och all verksamhet som relaterar till försäljning och kundservice till privatpersoner.

Affärsområde Partner ansvarar för Folksams affär mot partner- och organisationskunder. Här ingår grupp-försäkringsaffären och företagsförsäkring. Affären omfattar både skadeförsäkring, personförsäkring och sparande.

Kollektivavtalad affär ansvarar för Folksams affär mot kollektivavtalsparterna på svensk arbetsmarknad. Här ingår både försäkring och pensionssparande, exempelvis tjänstegruppliv-försäkring och sjukförsäkring, samt tjänster som administrativ service till arbetsgivarna.

Den legala koncernstrukturen beskrivs i Årsberättelsen.

■ Årsberättelse 2013





## Bolagsstyrning

God bolagsstyrning handlar om att säkerställa att ett bolag sköts på ett så effektivt sätt som möjligt. En övergripande målsättning med Folksam bolagsstyrning – förutom att den ska överensstämma med bolagets vision och etiska principer – är att säkerställa en bra avkastning för Folksams kunder. Bolagsstyrningen i Folksam utgår från lagstiftning, främst Försäkringsrörelselagen, och Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd. Folksam tillämpar ”Svensk kod för bolagsstyrning”.

Folksam består av en koncern för livförsäkring och pensionssparande, och en koncern för skadeförsäkring och har två ömsesidiga moderbolag; Folksam ömsesidig livförsäkring (Folksam Liv) och Folksam ömsesidig sakförsäkring (Folksam Sak). Både Folksam Liv och Folksam Sak bedriver verksamhet genom dotterbolag. I respektive bolag finns cirka 80 interna regelverk (exempelvis etiska regler, riktlinjer för extern bolagsstyrning, försäkringstekniska riktlinjer, policy för intern styrning och kontroll, miljöpolicy och säkerhetspolicy) som klassificeras som övergripande. Regelverken går igenom årligen och revideras vid behov. De fastställs av stämmorna, styrelserna och vd.

Bilden på nästa sida visar strukturen för de övergripande styrande organen i Folksam. Eftersom Folksam är kundägt finns det inte några aktieägare. Försäkringstagarnas inflytande i form av rösträtt, yttranderätt och förslagsrätt på stämmorna utövas genom särskilt valda fullmäktigeledamöter. Fullmäktigeledamöter utses dels av organisationer som företräder försäkringstagarna, dels genom direktval som genomförs av särskilt utsedda valanordnare.

En översyn av bolagsstyrningen har under 2013 lett till en tydligare kommunikation av roller och ansvar i dotterbolagens organisationer, samt vilka personer som har dessa roller.

## Så arbetar våra styrelser

Moderbolagens styrelser består av kundrepresentanter från de svenska folkrörelserna (kooperationen, fackföreningsrörelserna, idrottsrörelsen och äldrerörelsen). Det är valberedningarna som föreslår till stämmorna vilka som ska sitta i styrelserna och de ska sträva efter att styrelserna får en lämplig sammansättning med hänsyn till kompetens, ålder och kön. Moderbolagsstyrelserna höll nio styrelsemöten vardera under året. Inför varje ordinarie sammanträde fick styrelserna en skriftlig rapport av vd över viktigare händelser i Folksam och i branschen i övrigt.

I enlighet med Folksams strategiska dagordning har styrelsen följt upp de strategiska målen. De gick även igenom dotterbolagens verksamheter, ekonomi och omvärldsanalys, internrevisionsrapporterna och godkände hållbarhetsredovisningen 2012. För att få tillfälle att diskutera strategiska och framåtblickande frågor mer ingående genomförde styrelserna ett gemensamt tvådagarsseminarium under året. Teman som behandlades på seminariet var omvärldsanalys, prissättning, kompetensförsörjning, utmaningar och kritiska aktiviteter, översyn finansiella mål samt genomgång av Medium Term Plan. För mer utförlig information, se bolagsstyrningsrapporter på folksam.se.

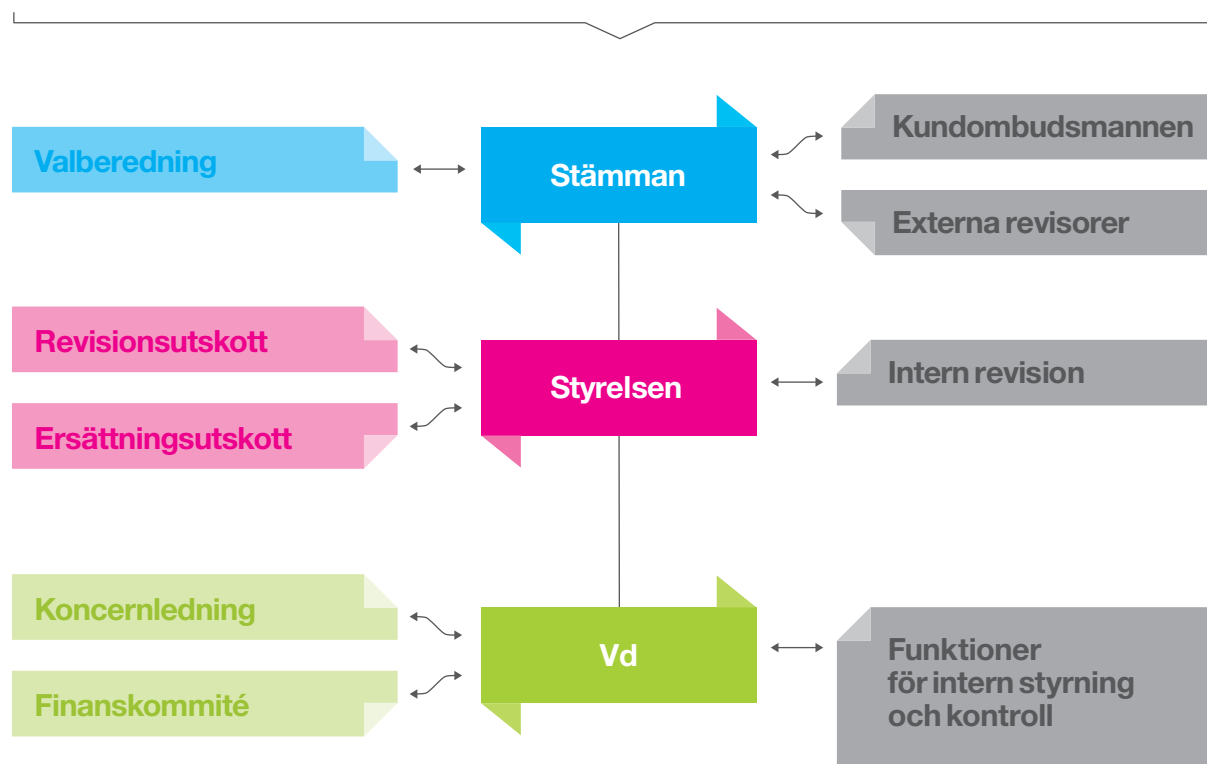
Inga väsentliga förändringar har skett under året beträffande storlek, struktur eller ägande. ●

\* Försäkringstagarna i Folksam Liv respektive Folksam Sak representeras i respektive stämma av 75 respektive 80 fullmäktigeledamöter



## Försäkrings- tagarna

Representeras av fullmäktigeledamöter på stämman. 80 personer i Folksam Sak och 75 i Folksam Liv.\*





## Vårt hållbarhetsarbete

Allt arbete som sker i Folksam ska styra mot visionen ”att människor ska känna sig trygga i en hållbar värld” och det övergripande målet ”att ha försäkrings- och sparandebranschens mest nöjda kunder”. Att arbeta för en hållbar värld skapar trygghet. Hållbarhet är även viktigt för oss med hänsyn till vår skadeverksamhet och våra investeringar. En otrygg, ohållbar värld genererar, förutom mänskligt lidande, stora skadekostnader och höga premier, något som inte är förenligt med kundnytta. Det här är extra viktigt för oss som kundägt bolag.

Folksams ansvar som försäkringsbolag och vårt hållbarhetsarbete är sedan länge en integrerad del av verksamheten. För Folksam Liv och för Folksam Sak fastställer styrelserna var sin strategisk plan som beskriver vilken inriktning och krav respektive styrelse har på bolagen. Planen omfattar bland annat verksamhet, organisationskultur, finansiella mål, ägarstyrning av dotterbolag och intern styrning och kontroll.

I den strategiska planen fastställs även områden som de båda styrelserna vill att Folksam ska styra mot och fokusera på: upplevd kundnytta, växa av egen kraft, bättre än konkurrenterna, attraktiv arbetsgivare och ansvarsfull påverkan. ”Ansvarsfull påverkan” omfattar Folksams ekonomiska, sociala och miljömässiga ansvar och fastslår att Folksam ska särskilja sin verksamhet från sina konkurrenters genom att ta ett mer aktivt ansvar för vår omvärld och framtid, samt verka för att utforma sina erbjudanden med hänsyn till den ansvarsfulla påverkan.

Styrelserna fastställer mål för samtliga fokusområden varje år. Målen för ansvarsfull påverkan handlar om att kunderna ska känna till att Folksam arbetar med miljöarbete samt ansvarsfullt ägande. Även om kännedomen om arbetet i dessa frågor har ökat, är det en bit kvar för att uppnå de satta målen. Däremot,

inom området trafikforskning mäts ansvarsfull påverkan genom andelen säkra nyteknade bilar hos Folksam – bilar som klarar säkerhetskraven i ”Grön och säker-rabatten”. Logiken är att om kunderna färdas säkrare leder det till att skador och skadekostnader minskar. Minskade skadekostnader leder i sin tur till billigare försäkringar. Här visar mätningar på att Folksam har en betydligt större procentuell ökning jämfört med övriga marknaden (se sid 16).

I samband med de årliga stämmorna för Folksam Liv och Folksam Sak hålls ett seminarium. Ämnet 2013 var ”Folksam – mer än försäkring och sparande” med underrubrikerna Världsberömd trafikforskning, Uppmärksam ägarstyrning och Aktivt miljöarbete. Folksams mervärdesansvariga hade fokus på framtidsspaning och de huvudtrender som finns inom respektive område.

## Koncernövergripande Hållbarhetskommitté

I slutet av 2013 bildades en koncernövergripande Hållbarhetskommitté i syfte att:

- anta gemensamma mål och utgångspunkter för hållbarhetsarbetet för att uppnå visionen
- stärka hållbarhetsarbetets koppling till affärsverksamheten
- samordna respektive bolags hållbarhetsarbete
- stärka kundens val kopplat till hållbarhetsfrågor

Hållbarhetskommittén är ett beredande organ som ger underlag för beslut för respektive företagsledning och samordna, effektivisera och följa upp Folksams hållbarhetsarbete med utgångspunkt från en övergripande policy. Ordförande för kommittén är koncernchefen och deltagare är representanter från respektive bolags affär och hållbarhetsavdelning, samt kommunikationsenheten.





### Hur säkerställer vi regelefterlevnad?

- Lagar och regler, Finansinspektionens föreskrifter
- Styrande regelverk (policy, riktlinjer, instruktioner)
- Kontroll av efterlevnad
- Incidenthantering
- Utbildning
- Bevakning av kommande förändringar, till exempel lagförslag
- Rapportera

### Solvens 2

Solvens 2 är samlingsnamnet för de nya solvensregler som kommer att gälla för försäkringsbolag inom EU. Solvens 2 är ett led i ett större arbete för att skapa en enhetlig europeisk finansmarknad med ökat skydd för försäkringstagarna och förbättrad konkurrenskraft hos europeiska försäkringsbolag. Solvens 2 stärker sambandet mellan solvenskraven och riskerna för försäkringsbolag och innebär ökade krav på att försäkringsbolagen har tillräckligt med kapital för att kunna leva upp till sina åtaganden gentemot försäkringstagarna. Genom ökad riskkontroll ska bolagen styras på ett sundare och mer ändamålsenligt sätt.

Folksam påbörjade anpassningen till Solvens 2-regelverket redan 2009. Arbetet har sedan dess i huvudsak fokuserat på att samordna anpassningen av processer och systemstöd för styrning och rapportering av verksamheten. I övrigt har det främst handlat om en förstärkning av de kvalitativa egenskaperna i bolagens

organisation och regelverk. Solvens 2 är en viktig del av moderniseringen av Folksam och resten av branschen – en utveckling som är bra för både kunderna och Folksam.

Enligt den nya tidplanen träder Solvens 2 i kraft den 1 januari 2016. EIOPA beslutade under hösten 2013 om riktlinjer för infasning av Solvens 2-regelverket. Dessa riktlinjer ska börja att tillämpas från den 1 januari 2014. Sveriges Finansinspektion har beslutat att svenska försäkringsbolag ska följa EIOPA:s riktlinjer under infasningsperioden. Folksam har därför ökat fokus på att färdigställa metoder och processer för både företagsstyrning och rapportering för att vara redo när Solvens 2 träder i kraft.

### Mutor och penningtvätt

Alla finansiella företag i EU är skyldiga att arbeta emot, eller vidta åtgärder för att förhindra, penningtvätt och finansiering av terrorism. Folksam följer de sanktioner som utfärdats mot brottsmisstänkta personer och vidtar även åtgärder för att förhindra mutor och korruption. Arbetet med att förhindra mutor och korruption hänger samman med Folksams arbete att förhindra penningtvätt, där vi utreder om våra kunder är personer i politiskt utsatt ställning – det vill säga personer som innehar höga politiska befattningar och som i kraft av sin ställning har högre risk att mutas eller bli inblandade i korruption. Under 2014 kommer ett arbete att pågå för att fördjupa kunskapen om åtgärder mot mutor och korruption och i samband med detta kommer även en ny mutpolicy att tas fram för Folksam.

### Bevakning av förändringar som påverkar oss

För Folksam som kundägt bolag är det av största vikt att bevaka och driva frågor som påverkar kunderna. Folksams verksamhet påverkas ofta av förändringar i lagar, regler och trender i vår omvärld. För att kunna påverka dessa förändringar engagerar vi oss i ett antal nyckelfrågor genom forumet ”Executive Network” (ExNet). Folksam arbetar fram sin åsikt i varje strategisk nyckelfråga enligt en särskild ordning. Inledningsvis genomförs en juridisk analys av nyckelfrågan samt en bedömning av dess påverkan på de juridiska personerna inom Folksam. Vidare analyseras vilket inflytande nyckelfrågan har på samhällsekonomin och framförallt vilken effekt denna har på kunden. Frågorna varierar över tiden beroende på relevans och intensitet i förändringsprocessen. Några av de nyckelfrågor som ExNet hanterat under 2013 har varit Livförsäkringsutredningen inklusive retroaktiv flytträtt, Solvens 2, IFRS 4 försäkringsstandard och Konsumentskydd. En beskrivning av de olika frågorna samt Folksams ståndpunkt finns på

[Så tycker Folksam](#)

### Etiska regler – ständigt aktuella

De etiska reglerna är ett av Folksams absolut viktigaste regelverk. De handlar om hur vi ska uppfattas och hur vi vill vara – ett försäkringsbolag som engagerar sig i det som kunderna bryr sig om. Vi är personliga, engagerade och ansvarstagande. Folksams värderingar återspeglar ett etiskt förhållningssätt och ska genomsyra allt vi gör. Att värna om mänskliga rättigheter och att ta avstånd från alla former av diskriminering är ett par exempel. De omfattar hela verksamheten och anger vilka rättigheter och skyldigheter medarbetarna har att förhålla sig till i olika situationer. De etiska reglerna delas ut till alla anställda och ingår med jämna mellanrum i den interna regelverksutbildning som medarbetarna får varje år. Medarbetarna uppmanas att kontakta sin chef eller någon av Folksams jurister om de känner sig osäkra. På den grundläggande chefsutbildningen får även de nya cheferna i Folksam utbildning i de etiska reglerna för exempelvis gåvor, konferensresor och deltagande i event. Detta är viktigt för att de i sin tur ska kunna vägleda sina medarbetare om vad som är tillåtet att exempelvis ge eller ta emot.

## Riskhantering i Folksam

Folksam är exponerat mot en mängd olika risker som kan påverka företagets finansiella ställning och förmåga att nå företagets mål. Genom aktiva, kontrollerade och affärsmässiga beslut om risker, skapas förutsättningar för att erbjuda kunderna försäkrings- och sparandelösningar som ger trygghet åt våra kunder. Som stöd i detta arbete har Folksam en riskhanteringsprocess som omfattar att identifiera, värdera, hantera, övervaka och rapportera alla väsentliga risker. För att tydliggöra styrning och ansvar görs en uppdelning av verksamheten i tre ansvarslinjer.

**Den första ansvarslinjen** utgörs av affärsområden och enheter, moder- och dotterbolag samt utlagd verksamhet. Dessa ansvarar för att leda verksamheten så att de mål som respektive styrelse har fastställt uppfylls. De äger och hanterar risker, det vill säga ansvarar för riskhanteringsaktiviteter, uppföljningar och att reglerna efterlevs.

**Den andra ansvarslinjen** utgörs av Risk- och complianceavdelningarna och koncernchef-aktuarierna. Risk- och complianceavdelningarna stödjer och följer upp den första ansvarslinjen utifrån ramverk för riskhantering, samt ansvarar för att ha en övergripande bild av risksituationen i företaget och rapporterar denna till styrelse och vd.

**Den tredje ansvarslinjen** utgörs av internrevision. Internrevisionen granskar och utvärderar, på styrelsens uppdrag, den interna styrningen och kontrollen inklusive riskhantering.

## Incidentrapportering i Folksam

I Folksam finns det ett incidentrapporteringssystem där alla medarbetare kan anmäla oönskade händelser. Definitionen på en incident är en oönskad händelse – som kan vara avsiktlig eller oavsiktlig – och som orsakat, eller skulle ha kunnat orsaka, Folksam skada.

### Antal inrapporterade incidenter de senaste tre åren

2011	2012	2013
573	503	465

Folksam synsätt är att ju fler incidenter som rapporteras, desto bättre är det. Det kan låta konstigt, men vår utgångspunkt är att när incidenter rapporteras, har även de fel som ligger till grund för incidenten upptäckts och det finns då en möjlighet att vidta åtgärder för att undvika att samma sak upprepas. Att rapportera en incident visar att det finns en öppenhet inom organisationen och en vilja att vara en lärande organisation. Det är också därför som Folksam har en så bred definition av vad som är en incident och ingen beloppsgräns för vad som kan rapporteras. Folksam har en årlig premievolyms på över 35 miljarder kronor men även incidenter till ett lågt värde kan vara värdefulla att få vetskap om. En medarbetare som vill rapportera en incident ska inte behöva värdera om felet är tillräckligt allvarligt ur ett ekonomiskt perspektiv.

Hanteringen av incidenter sköts av verksamheten och följs upp av complianceorganisationen. Det finns lokala compliance officers runt om i verksamheten som följer upp att incidenterna blir åtgärdade och avslutade i systemet. Styrelserna får sedan rapporter om incidenter dels genom det övergripande styrkortet (instrumentpanelen) som koncernchefen rapporterar till styrelsen vid varje styrelsemöte, dels i compliancerapporterna som avges halvårsvis. I compliancerapporterna ges en kortfattad beskrivning över de allvarligaste incidenterna som inträffat under perioden.

Det som skiljer Folksam incidentrapporteringssystem från ett whistleblower-system är att i det senare kan rapportering ske anonymt. I Folksam incidentrapporteringssystem måste man ange sin identitet. Emellertid har alla medarbetare en möjlighet att rapportera incidenter direkt till Koncernsäkerhet utan att en överordnad chef eller lokala compliance officers får kännedom om rapporten. Sådana incidenter kan exempelvis röra oegentligheter och det är ungefär 25 incidenter per år som rapporteras denna väg. När en sådan incident tas emot inleds en utredning av Koncernsäkerhet och det är vice vd som beslutar om olika åtgärder ska vidtas inom utredningen.

Förhållandet 25 incidenter av totalt cirka 500 bedöms som rimligt och ett tecken på att medarbetare känner sig trygga med att rapportera incidenter på detta sätt, trots att rapporteringen inte kan ske anonymt. Dock kommer behovet av att ha ett traditionellt whistleblower-system att utredas på nytt under 2014.

Folksam befintliga incidentrapporteringssystem har vissa brister i möjligheter till uppföljning av incidenterna och spridning av information till berörda parter. Vår bedömning är också att antalet incidenter per år är för lågt, sett till omfattningen av den verksamhet som Folksam bedriver. Koncernchefen har därför fattat beslut om att det gamla systemet ska ersättas med ett nytt. Det pågår ett arbete med att utvärdera olika system och avsikten är att ha ett nytt system på plats under 2014. ●

## Länkar

- ▣ [Bolagsstyrning](#)
- ▣ [Bolagsstyrningsrapporter](#)
- ▣ [Årsberättelse 2013](#)
- ▣ [Så tycker Folksam](#)

# Vad tycker våra kunder om oss?

Ingen vet mer om det än Jacqueline Sejersen, ansvarig för research på Folksam.

– Våra kunder är överlag nöjda. Hela 94 procent av de kunder som har varit i kontakt med oss och som tyckte det var lätt att komma fram och dessutom fick ett bra bemötande, säger att de är nöjda.

## Vad gör dem nöjda?

– Kunderna vill bli sedda, vi ser tydligt att de vi har varit i kontakt med är mycket mer nöjda. Det gäller oavsett om kontakten handlar om service, försäljning eller att en skada har inträffat. Kunder som har många försäkringar, har varit kunder länge, är skadefria och har vidtagit förebyggande åtgärder säger också att de vill att vi ser det och ger dem uppskattning för det.

## Vad har vi gjort?

– Samlingsrabatten och återbäringen är exempel på åtgärder vi har genomfört de senaste åren. Vad kunderna tycker och vad vi gör för insatser går hand i hand och mätningarna visar att kunderna aldrig har varit nöjdare än de är nu.

Försäkringar förknippas ofta med att det är krångligt och att de är lågintresse-produkter. Jacqueline tycker att ”högkomplexa produkter” är en bättre beskrivning av kundernas upplevelse – intresset finns, men det är för svårt att förstå.

Folksam jobbar därför med att göra både produkterna och informationen om dem enklare och tydligare. Du har jobbat med undersökningar på Folksam i tio år. Vilka är de största förändringarna under den tiden?

– Då tittade vi mer på vad våra befintliga kunder tyckte om våra befintliga produkter. Numera involverar vi kunderna – mest befintliga, men även potentiella – redan från start när vi utvecklar produkter och erbjudanden. Exempel på det är att kunderna var med i utvecklingen av hur återbäringen skulle utformas. För dem var det viktigt att det skulle kännas rättvist och schysst. De var även med och såg till att vår information blev lätt och begriplig.

## Om du tittar framåt, vad tror du kommer att hända inom ditt område?

– Vi kommer att ”känna” våra kunder ännu bättre. Nu får de till exempel ofta ett brev per försäkring om de har flera försäkringar hos oss – det blir lite som att först hälsa med högerhanden och sen med vänsterhanden på samma person. Jag tror också att det kommer att bli enklare för kunderna att vandra mellan olika kanaler, exempel från att surfa in på vår mobilsajt till att få personlig rådgivning via webbkamera. ●

” Hela 94 procent av de kunder som har varit i kontakt med oss och som tyckte det var lätt att komma fram och dessutom fick ett bra bemötande, säger att de är nöjda.

**Jacqueline Sejersen**  
Ansvarig för research på Folksam

# Varje gång vi möter en kund, möter vi en ägare

**Folksam är ett ömsesidigt bolag – det innebär att kunderna också är ägare.** Det grundläggande syftet med det kundägda Folksam är att tillhandahålla tjänster som kunderna, som ägare, har glädje av och att skapa långsiktiga vinster. Folksam, som försäkrar vartannat hem och varannan person i Sverige, är också ett välskött företag. Med det överskott Folksam nu har kan vi dela ut återbäring från 2013 och framåt till kunder inom sakbolaget – något som kunderna välkomnar.

## Så tycker kunderna – och andra – om Folksam

Folksam gör kontinuerliga undersökningar för att mäta gillandet på marknaden och vad kunderna tycker om Folksam. Folksam har strategiska styrtalet för områdena ”Bättre än konkurrenterna”, ”Upplevd kundnytta” och ”Ansvarsfull påverkan” som styrelserna och koncernledningen följer kvartalsvis.

## Bättre än konkurrenterna

Varumärkets attraktionskraft byggs upp av den känsla man har för Folksam och den syn man har på Folksams erbjudande. Mätningen görs både på kunder och de som inte är kunder.

Folksam rankas som nummer två av de mest kända och mest gillade bolagen för försäkringar och pensionssparande, och i topp när man mäter kännedom som sakbolag. Varumärkets attraktionskraft uttrycks i ett viktat snitt av de som svarat att de accepterar, föredrar eller älskar Folksam. Om marknaden totalt har 100 poäng att dela på, har Folksam 19,9 vid utgången 2013. Målet för 2013 var lägre än utfallet 2012. Anledningen till det var att utfallet i kvartal fyra 2012 var extremt högt i förhållande till de tre tidigare kvartalen, där snittet låg på 17,7. Flera försäkringsbolag har en stor andel kunder som känner till företaget men inte kan tänka sig välja det. Den andelen har för Folksams del minskat mycket på ett par år.

## Upplevd kundnytta

Folksams Kund Index, FKI, är det mått som används för att mäta kundnöjdhet. Kundnöjdheten har haft en god utveckling och överträffade målet för 2013. Att målet för 2013 var lägre än utfallet 2012, beror på att några kundgrupper hade så hög kundnöjdhet som 96–100 procent, men man har valt att ha ett något mer försiktigt mål för helheten.

## Ansvarsfull påverkan

Ungefär var åttonde svensk och var fjärde av Folksams kunder känner till att vi erbjuder miljömärkta försäkringar.

Folksam har ökat andelen ”säkra bilar” i sin kundbas i en ökningstakt som är högre än vad den är för bilflottan i landet. Målet är överträffat men vi är ännu inte ikapp marknadens andel av säkra bilar. Med ”säkra bilar” avses bilar som är max 7 år och som klarar säkerhetskraven i ”Grön och säker”-rabatten. Bilar som finns med på listan över gröna och säkra bilar får 10 procent rabatt på bilförsäkringen. Ambitionen är att fortsätta detta arbete. Om kunderna färdas säkrare borde det i förlängningen leda till att skador, skadekostnader och miljöbelastningen minskar.

Ökat gillande på marknaden	Mål 2013	Resultat 2013	2012	2011	2010
Attraktionskraft Folksam	18,0	19,9	19,7	17,1	16,5

Ökad kundnöjdhet	Mål 2013	Resultat 2013	2012	2011	2010
FKI Folksam	76	78	77	74	74

Kännedom om arbetet med ansvarsfull påverkan	Mål 2013	Resultat 2013
Marknadens kännedom om Folksams miljömärkta försäkringar	20%	13%
Folksams medarbetares kännedom om ansvarsfulla investeringar	51%	Mäts Q1 2014*
KPA Pensions kunders kännedom om etiska placeringar	50%	44%

\* På grund av sjukskrivning har aktiviteter inte genomförts enligt plan. Uppföljning är därför uppskjuten till mars 2014.



## Fokusområden för nöjdare kunder

### Tillgänglighet

Inför 2014 ser vi att kundnöjdheten är god – faktiskt den högsta vi haft. Samtidigt hade den kunnat vara ännu bättre om vi haft bra tillgänglighet. Vi har ökade bestånd, vilket ger fler skador och det ställer högre krav på såväl tillgängligheten som bemötandet. Vi har rekryterat 40 nya skadereglerare för att både kunna hantera kundtillströmningen och öka tillgängligheten. Tillgängligheten är en hygienfaktor och förutsättning för att kunna ge trygghet, och den ska bli bättre under 2014.

### Kommunikationsinsats om samlingsrabatt

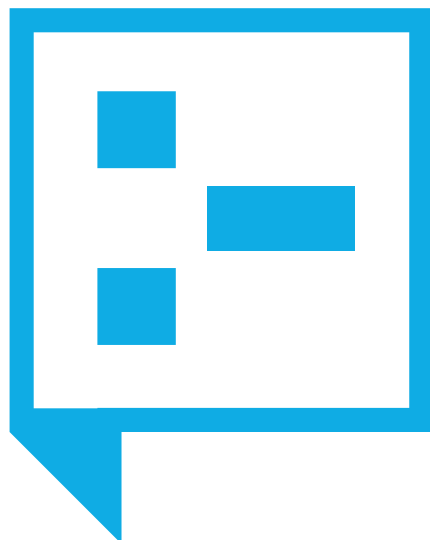
Kunderna tycker att de ska belönas om de samlar sina försäkringar hos oss. Vi behöver öka kunskapen om våra rabatter – fler än var fjärde kund känner inte till att Folksam har samlingsrabatt.

### Samlat erbjudande

Kunden förväntar sig att bli mött som en kund oavsett om det är från sak- eller livbolaget vi vänder oss till dem. Under 2014 kommer ett arbete med att ta fram ett helhetserbjudanden till kunder för sak och liv att göras.

## Återbäring

Folksams ekonomiska överskott har alltid gått tillbaka till kunderna, men under många år har överskottet varit i form av en utveckling av produkterna. Nu har vi äntligen uppnått en så pass stark finansiell ställning att vi kan betala återbäring i form av avdrag på kundens faktura och första utbetalningen gjordes 2013. Kunderna har varit involverade i utformningen av återbäringen från start, till exempel i att ta fram ett enkelt och tydligt återbäringsbesked. Folksam Sak gick under våren ut med återbäringsbesked till 1,2 miljoner kunder och responsen var att beskedet gav en positiv bild av ”Folksam som ett framgångsrikt företag” och återbäringen ”känns rättvis och schysst”. Under 2014 kommer även Folksam Liv att betala ut återbäring på det överskott som uppstått inom gruppliv.



## Kunderna vill kontakta oss via telefon och webb

På frågan hur kunderna vill göra sina försäkringstjänster i framtiden är svaret tydligt: De vill sköta sina ärenden via telefon och internet. Samtidigt efterfrågar allt färre kunder besök på våra kontor. Folksam har under de senaste åren anpassat organisationen efter kundernas önskemål genom att satsa på telefon och minskat antalet kontor. Kundservice hanterar cirka tre miljoner inkommande samtal varje år.

Trycket på folksam.se ökar och totalt sett ger besökarna bra betyg till folksam.se. Folksam har fortfarande ett snäpp nöjdare besökare än branschen totalt, men ett område som sticker ut och som måste förbättras är Mina Sidor. Nästan var tredje besökare går till folksam.se via sin mobil. De krav som ny teknik och kundernas förändrade beteenden ställer på oss är något som vi kommer att fokusera på under 2014.

## Värderingsstyrd skadereglering

Om en kund är nöjd eller inte beror mycket på vilken förväntan kunden har och förväntningar varierar beroende på vilken typ av skada det gäller. Vid ett inbrott är det viktigaste att mötas av empati, medan det vid olika mindre skador som stöld av mobiltelefoner, är snabbhet som rankas högst. Inom saksador jobbar Folksam numera med värderingsstyrd skadereglering. Arbetsättet ställer högre krav på medarbetarna. Regelstyrd skadereglering är lättare, men ger också enkla och begränsade svar. Att styra mer mot värderingar kommer att bli allt viktigare i framtiden och Folksams tro är att en kundanpassad skadereglering leder till både nöjdare kunder och nöjdare medarbetare.

## Om kunderna inte är nöjda

Missförstånd, missnöje eller problem går tyvärr inte alltid att undvika. Det kan till exempel vara att kunden tycker att vi lämnat för lite ersättning eller att ett ärende inte hanterats enligt förväntan. På folksam.se beskrivs hur man ska gå till väga och var man kan vända sig för att få sitt ärende omprövat eller överklaga. En bra hantering av klagomål ger oss möjlighet att fånga upp problem och göra något åt dem.

Nya krav från såväl Finansinspektionen som EIOPA (EU:s motsvarighet) har gjort att kraven på försäkringsbolagens hantering av kunders klagomål har tydliggjorts och Folksams ledning har prioriterat frågor som rör kundernas klagomål. En central klagomålsgrupp har i uppdrag att skapa en koncerngemensam koordinering av kundernas klagomål. Klagomålen kommer att registreras med mer information än tidigare och orsaken till missnöjet kommer att framgå på ett tydligare sätt. Meningen är att få till en kontinuerlig uppföljning och att hitta ett strukturerat sätt att arbeta med klagomål och åtgärda orsakerna.

## Opertisk prövning hos Kundombudsmannen

Kundombudsmannens huvudsakliga arbetsuppgift är att erbjuda kunder som inte är nöjda med Folksam beslut en opertisk omprövning av deras ärende. De har funnits i Folksam i snart 50 år och har ett väl utvecklat sätt att arbeta. Kundombudsmannen är fristående från Folksams företagsledning och svarar endast inför Folksams stämmor. Deras övergripande mål är att bidra till att Folksam får försäkrings- och sparandebranschens mest nöjda kunder.

Möjligheten att kunna kontakta en oberoende instans och ställa frågor samt stämma av tveksamheter uppskattas av kunderna. Under 2013 konsulterade omkring 9 000 kunder Kundombudsmannen och av dem handlade Kundombudsmannen cirka 1 300 ärenden, varav 21 procent ledde till någon form av ändring till kundens förmån – en tämligen hög ändringsfrekvens.

## Litet antal tvister

Folksam har under 2013 lämnat beslut i cirka 870 000 skador. Eftersom bolaget arbetar aktivt med att reda ut problem i ett tidigt skede så har relativt få ärenden lett till tvist. Under 2013 har 115 ärenden avslutats av Allmänna Reklamationsnämnden, endast 3 procent av dessa ändrades till kundens förmån.

Detta visar att Folksam håller en hög kvalitet i sin skadereglering. Av de 118 ärenden som i år avgjorts i domstol har Folksam träffat en förlikning eller vunnit i en majoritet av målen.

## Erfarenheter leder till verksamhetsförbättringar

Ett exempel på ett vanligt klagomål hos Kundombudsmannen rör frågan om kunden har kunnat bevisa att han eller hon har ägt de smycken som denne vill ha ersättning för. I ett sådant ärende måste kunden styrka ägandet av egendomen för bolaget. Om smyckena är dyra och nyinköpta ställs det generellt sett högre krav på bevisningen. I dessa ärenden gör Kundombudsmannen en helhetsbedömning av all fakta i ärendet. En del ärenden av detta slag har lett till att vi har rekommenderat en ändring av Folksams beslut. De har också lett till att vi har återkopplat konstruktiva förbättringsförslag rörande Folksams hantering av dylika ärenden.

En viktig del av Kundombudsmannen arbete är att återkoppla erfarenheter från sin verksamhet till Folksam. Under 2013 deltog Kundombudsmannen i Folksams interna arbete på olika sätt, bland annat genom policyarbete och att delta vid interna vidareutbildningar.

Kundombudsmannen arbetar aktivt för att förmedla budskapet till Folksam att det ska framgå tydligt av villkoren vad en kund är berättigad till. Det är inte tillräckligt att bolaget tillämpar en generös policy, om villkoret har restriktivare syn på vad som ersätts. Kunden ska med andra ord kunna läsa av villkoret vad denne är berättigad till. Om så inte är fallet finns risk att kunden inte vänder sig till bolaget med sina ersättningsanspråk. Under 2013 har Kundombudsmannen bidragit till att ett antal villkor har förtydligats och på ett tydligare sätt visar kunderna vad de i realiteten är berättigade till för ersättning.

## Mångfald – en allt viktigare affärsfråga

Folksam fortsätter på det inslagna spåret med flerspråkig kundservice och har kundservice på 18 språk. Flerspråkig kundservice tar emot cirka 100 000 samtal per år och kommunicerar med människor från ungefär 100 nationer. I Malmö arbetar 12 personer med flerspråkig kundservice, utöver dem finns personer placerade runt om i landet som backup till gruppen i Malmö. Det största språket är arabiska. På grund av tekniska problem har vi ännu inte kompletterat med det 19:e språket, teckenspråk. Dock är personal anställd för uppgiften.

## Folksam Amanahfond godkänd av Sveriges muslimska råd

Folksam jobbar med att ta fram fler produkter som kan attrahera Sveriges muslimer. Man bedömer att det finns 500 000 muslimer i Sverige idag och att det inom 15 år kommer att finnas en miljon. Folksams Amanahfond finns med i avtalspensionsvalen, och dessutom arbetas det med att få in den som ett alternativ i begravningsförsäkringen 60+, vilken består av en gruppliv och en sparlivförsäkring där fonden är Amanah. Folksam är ensamma om detta i branschen.

## Låg pension för utlandsfödda svenskar

Skriften ”Varning för låg pension” tjänar som fortsatt underlag för det stora arbetet att informera och utbilda utlandsfödda om pension och sparmöjligheter. Under året har Folksam, i samarbete med pensionsmyndigheten, utbildat de 20 invandrarförbunden de har samarbetsavtal med. Tanken är att invandrarförbunden i sin tur ska informera vidare om vikten av att planera sin pension.

	2013	2012	2011	2010
<b>Antal skador</b>	870 000	730 000	710 000	650 000
<b>Antal ärenden Kundombudsmannen</b>	1 300	1 140	1 107	1 117
<b>Andel ändrade till kundens förmån, procent</b>	21	22	20	22
<b>Antal ärenden i ARN</b>	115	91	94	106
<b>Andel ändrade till kundens förmån, procent</b>	3	4	4	5
<b>Antal ärenden till domstol</b>	114	139	152	141

## Länkar

- [Att förebygga skador](#)
- [Om kunden inte är nöjd](#)
- [Kundservice på andra språk](#)

# Tolv år med ansvarsfull ägarstyrning

**Hon har kallats** bråkig och mäktig, men har också fått utmärkelsen Superkommunikatör. Carina Lundberg Markow, chef för Ansvarsfullt ägande, var den som startade arbetet med etiska investeringskriterier i Folksam.

– När jag kom till Folksam 2001 såg jag trafikforskarna som förebilder. Deras tester och rapporter var ett bra sätt för att påverka bilindustrin, kunderna och samtidigt bygga varumärket. Mitt mål var att vi skulle arbeta med Folksams etiska investeringskriterier på samma sätt – med det främsta syftet att påverka företagen.

I dag är Folksam bland de tio största ägarna på börsen, men på den tiden låg vi på kanske 18:e eller 19:e plats.

## Svårt att få gehör förr

– Då var det svårt att få gehör hos företagen, många företagsledare hade inte ens reflekterat över hållbarhetsfrågor. De blev förbannade. Den starkaste supportergruppen var miljö- och hållbarhetschefer som tyckte att de äntligen fick någon utifrån som ville lyfta fram deras arbete.

## Nå börsbolagen via medierna

Strategin har i första hand varit att via medierna nå börsbolagen och därför har affärspressen varit huvudfokus. Carina har varit framgångsrik i sin strategi och syns flitigt i media, något som gör henne till mer eller mindre ett ”household name” i Sverige.

## Har betraktas som bråkig

– Ska du prata om sådana här frågor måste en person göra det även om det lätt kan bli så att personen, snarare än organisationen, lyfts fram. Jag tror ändå att de allra flesta förknippar mig med Folksam. Att tala om etik i näringslivet, miljö och jämställdhet har gjort att jag betraktats som bråkig – en roll jag gärna tar om det är vad som krävs för att få ut våra budskap. Synen på hållbarhetsfrågorna har samtidigt blivit mer modern, i dag uppfattas jag nog inte lika mycket som bråkstake som för några år sedan.

## Hur ser arbetet ut idag?

– Det har hänt otroligt mycket och ganska fort, i dag har företagsledarna bättre kunskap om vilka risker deras företag löper utifrån ett hållbarhetsperspektiv. Några har till och med insett att det finns potential för att öka sin försäljning, minska kostnader och därmed öka vinsten. För vår del arbetar vi strategiskt med att få ut Folksams huvudbudskap och detta passar väldigt bra just för den här typen av frågor. ●



Att tala om etik i näringslivet, miljö och jämställdhet har gjort att jag betraktats som bråkig – en roll jag gärna tar om det är vad som krävs för att få ut våra budskap.

**Carina Lundberg Markow**  
Chef för Ansvarsfullt ägande



# Uppmärksam ägarstyrning

**Våra kunder bryr** sig om hur börsbolagen hanterar hållbarhetsfrågorna. På Folksam är vi övertygade om att företag som tar ansvar för miljö och mänskliga rättigheter är mer lönsamma på sikt. Genom våra påverkande investeringskriterier för miljö, mänskliga rättigheter och mot korruption, påverkar Folksam därför de företag vi investerar i. Vissa företag har vi dock aktivt valt att inte placera i oavsett hur liten deras miljöpåverkan är eller hur bra arbetsmiljö de har – då ligger de av styrelsen fastställda uteslutande kriterierna till grund.

De uteslutande kriterierna är tobak och illegala vapen som till exempel klustervapen, antipersonella minor och kärnvapen. Dessa kriterier gäller för samtliga bolag inom Folksam med två undantag; dotterbolaget KPA Pension har beslutat om ännu hårdare uteslutningskriterier och investerar inte heller i alkoholindustrin eller i kommersiell spelindustri. För Folksam Sak, som har certifierats med Bra Miljöval, innebär det att förutom tobak och illegala vapen så utesluts kolkraft, kärnkraft och uran.

Folksam förvaltar 304 miljarder kronor för drygt fyra miljoner kunders räkning. Det ger oss makt att påverka och långsiktigt förändra vårt samhälle. Folksams ambition att påverka företag att ta sitt samhällsansvar är i högsta grad ett publikt arbete eftersom vi tror att kunskap bidrar till positiv förändring. Folksam publicerar regelbundet rapporter och index där vi redovisar information om företagens arbete inom bland annat miljö, mänskliga rättigheter och jämställdhet.





# FN:s principer vägleder Folksam

FN:s principer för ansvarsfulla investeringar (UN Principles for Responsible Investments, PRI) är ett FN-initiativ som lanserades under 2006 och syftar till att föra in hållbarhetsfrågor i investeringsprocessen för institutionella investerare och pensionsförvaltare. Folksam var den enda svenska investerare som deltog i utformningen av riktlinjerna, som gäller miljö, sociala frågor och bolagsstyrning. Folksam var också en av de första investerarna att skriva under principerna. I årets hållbarhetsrapportering har vi valt att för fjärde året i rad redovisa årets händelser utifrån dessa principer för att tydliggöra hur Folksam uppfyller sitt åtagande som undertecknare av PRI.

## Princip 1

Folksam inkluderar miljö, sociala frågor och bolagsstyrning i den finansiella analysen och beslutsprocessen.

Folksam anlitar Swedbank Robur som kapitalförvaltare för stora delar av kapitalet, samt för etisk screening av alla investeringar. Folksam anlitar även fristående konsultfirmor för olika analystjänster. Analysen ligger till grund för beslut om vilka bolag Folksam investerar i och vilka bolag som Folksam väljer att föra en djupare dialog med. Folksam röstar både för och emot aktierelaterade belöningsystem. Vi redovisar när vi röstar emot, annars röstar vi för. Folksam har under stämposäsongen 2013 deltagit i 43 årsstämmor och en extrastämma, samt varit representerade i två valberedningar. Förutom detta har Folksam varit involverat i en rad dialoger med bolagsstyrelser beträffande hållbarhetsarbete och belöningsystem. I de fall bolagen inte har hört sammat Folksams synpunkter har vi valt att rösta emot belöningsystemen.

Inför stämmorna frågade vi via Facebook vilka frågor som våra följare var mest intresserade av att vi skulle ställa. Frågor om korrupktion kom i topp, vilket även präglade frågorna som ställdes på stämmorna. I en särskild

rapport sammanställdes samtliga frågor som Folksams avdelning för Ansvarsfullt ägande ställde vid dessa årsstämmor. Vi har ställt frågorna till bolagens verkställande direktör och vi har skrivit ned svaren som vi uppfattat dem.

Ytterligare information om Folksams närvaro på årsstämmorna 2013 finns på bloggen ”En katt bland hermelinerna” och på Twitter där gruppen rapporterar direkt från årsstämmorna under namnet @etikatten.

## Dialog hjälper företag att se affärspotentialen i hållbarhetsfrågor

Folksams arbete med att påverka företag i hållbarhetsfrågor är dels inriktat på att minska de risker som är förknippade med miljöbrott, brott mot mänskliga rättigheter och korrupktion, och dels på att få fler att se och utnyttja affärspotentialen i ett ansvarsfullt företagande. Arbetet sker bland annat genom aktiv bolagsstyrning. 2013 granskades verksamheten i 1 847 bolag med fokus på företagens prestationer avseende miljö och mänskliga rättigheter. Folksams 20 största svenska innehav kontaktades och möten genomfördes under året med sex av dessa. Utöver detta identifierades 20 svenska företag som löpte störst risk att råka ut för incidenter inom miljö och mänskliga rättigheter. Fyra bolag valdes ut och möten och telefonkonferenser genomfördes med en genomgång av bolagens risksituation. Granskningen har genom åren inneburit att flera företag strukturerat om och förbättrat sitt miljöarbete eller sitt sätt att arbeta med mänskliga rättigheter efter dialog med Folksam. Under 2013 kontaktade fler bolag än tidigare Folksam för att diskutera hållbarhetsfrågor.

## Princip 2

Folksam är en aktiv ägare och införlivar miljö och sociala frågor i bolagsstyrningspolicyn och arbetssättet.

Folksams styrelser har fastställt en bolagsstyrningspolicy och etiska investeringskriterier för bolagens innehav. Verksamheten följs upp av en intern bolagsstyrningskommitté. Resultatet rapporteras till styrelserna.

## Folksam i dialog med börsbolag med anledning av incidenter

Folksam försöker så långt det går att påverka de bolag vi investerar i, exempelvis i bolagsstyrningsfrågor eller i frågor som rör miljö eller mänskliga rättigheter. Några exempel:

### Scania

Under året har Scania varit ett bolag i fokus med anledning av att det vid stämman 2013 beslöts att ingen valberedning skulle utses. Genom detta finns det risk för att intressekonflikter ska uppstå som kan missgynna Scantias övriga aktieägare då det finns starka band mellan bolagets styrelse och huvudägarens tyska lastbilstillverkning. Folksam röstade nej till förslaget och har varit i kontakt med bolaget i denna fråga. Scania meddelade i pressmeddelande att revisorerna ska granska frågan och rapportera till stämman 2014. Folksam anser att det är viktigt att även styrelsen vid stämman kommenterar beslutsprocessen i Scania beträffande frågor som berör intressekonfliktsliknande situationer.

## Boliden

Det svenska gruvbolaget Boliden hade på 1980-talet en större mängd miljöfarligt avfall. Det kom i kontakt med det chilenska företaget Promel som uppgav att de skulle kunna hantera avfallet genom att bearbeta det i sina smältugnar och sedan ta hand om resterna på ett ansvarsfullt sätt. Chile var världens största producent av koppar och landet hade därför väl så bra kompetens som Sverige att hantera avfall. Boliden besökte Promel i Chile innan transaktionen gjordes, därefter skeppades 20 000 ton avfall till Arica. Dessvärre gick Promel i konkurs innan avfallet slutbehandlats. De lokala myndigheterna fattade sedermera beslutet att bygga bostäder på platsen, vilket i sin tur lett till att många människor lidit skada på grund av det miljöfarliga avfallet. I dag är hanteringen av avfall på detta sätt förbjudet.

Under 2013 har Boliden stämts av ett antal av de drabbade chilenska byborna. Stämningens ansökan är inlämnad i svensk domstol. Folksam har varit i kontakt med Boliden i denna fråga och bolagets hantering av miljöfarligt avfall. Vi bedömer att Boliden idag har en tillfredsställande hantering av farligt avfall och att det inte finns någon risk att det som hände för 30 år sedan inträffar igen för Bolidens del. Hela historien är mycket beklaglig och det visar på behovet av tydliga interna regler när det gäller miljöfarligt avfall, speciellt i länder där myndigheterna inte skyddar medborgarna vid miljörisker utan i vissa fall till och med bygger bostäder på den giftiga marken. Finner domstolen att Boliden har begått något fel ska det självfallet rätta sig efter detta. Det faktum att frågan fortfarande efter trettio år inte är löst är ett misslyckande för såväl företaget som dess aktieägare, men framför allt de människor som drabbats.

## TeliaSonera

Redan under 2011 kopplades TeliaSonera till frågeställningar om brott mot mänskliga rättigheter i samband med att regimer som köpt utrustning från de svenska bolagen hade använts för att avlyssna, bevaka och spåra politiska dissidenter. Folksam förberedde därför ett förslag till årsstämman 2012 om att stämman skulle besluta att ge bolagets styrelse i uppdrag att justera de dåvarande etiska riktlinjerna för TeliaSonera i enlighet med FN:s allmänna förklaring om mänskliga rättigheter samt OECD:s riktlinjer för multinationella företag.

TeliaSoneras styrelse ställde sig positiv till Folksams förslag och hade redan innan stämman fattat beslut om att justera bolagets etiska kod. Styrelsen föreslog även att styrelsens inriktning tydligt skulle anges i protokollet från stämman.

Sedan dess har Folksam inlett en intensiv dialog med bolaget. Folksam träffade dessutom TeliaSoneras huvudägare svenska staten för att diskutera hur bolaget skulle kunna förbättra sin verksamhet. TeliaSonera beslöt därefter att genomföra en extern granskning av TeliaSoneras hållbarhetsarbete med särskilt fokus på yttrandefrihet och integritetsfrågor. Parallellt påbörjades även ett internt arbete för att utveckla riskanalys, stärka rapportering, öka transparens och utbilda medarbetarna i mänskliga rättigheter.

Under hösten fortsatte medias granskning av TeliaSoneras verksamhet i Uzbekistan. I en rad reportage har företaget påstått ha använt mutor för att bedriva verksamhet i landet. Företaget har kategoriskt tillbakavisat alla anklagelser men man har samtidigt initierat en extern granskning av sin verksamhet. Åklagaren vid riksenheten mot korruption har inlett en förundersökning.

Vid årsskiftet var inga av undersökningarna klara och Folksam kommer att fortsätta ha en tät dialog med bolaget för att försäkra sig om att de håller fokus på frågorna. Eftersom TeliaSonera haft en längre problematik med anknytning till korruption har Folksam haft en ingående kontakt med bolaget. Detta har bland annat inneburit en noggrann studie av TeliaSoneras interna utbildning angående mutor.

## Västsahara

Västsahara är sedan 1970-talet ockuperat av Marocko och den västsahariska befolkningen bor till stor del i flyktingläger. Västsahara är ett av världens mest glesbefolkade områden med ett par hundratusen invånare i mestadels ofruktbar sand- och stenöken. Omkring halva Västsaharas befolkning bor i flyktingläger i södra Algeriet och runt hälften bor kvar i det ockuperade Västsahara.

Det finns ett flertal företag som har verksamhet i Västsahara trots att det enligt FN:s juridiska experter innebär att företaget därmed bryter mot Internationella överenskommelsen om civila och politiska rättigheter och den Internationella överenskommelsen om ekonomiska, sociala och kulturella rättigheter. Folksam har under de senaste åren granskat de bolag som har aktiviteter i Västsahara liksom varit i kontakt med Föreningen Västsahara, en del av Afrikagruppen, och Olof Palmes Internationella Center (OPIC) för att få ytterligare information i frågan. Dessa båda organisationer är helt eniga om att situationen för befolkningen i Västsahara är mycket problematisk och att företag som utvinna naturresurser där utan tvekan bidrar till att situationen består.

Folksam har därför som ett resultat av granskningen beslutat avinvestera i flera

företag med Västsaharakopplingar eftersom de rapporterade händelserna är ett brott mot princip 1 och 2 i FN:s Global Compact gällande mänskliga rättigheter och motsvarande kapitel IV i OECD Riktlinjer för multinationella företag. Hösten 2013 publicerades boken ”Tyst Territorium” av Fredrik Laurin och Lars Schmidt. Boken innehåller sju reportage om Västsahara. Carina Lundberg Markow, chef Folksams avdelning Ansvarsfullt ägande, medverkade i boken och förklarade där varför Folksam valt att sälja sitt aktieinnehav i vissa företag med koppling till Västsahara.

## Korruption och mutor

Folksams styrelser har fastställt etiska investeringskriterier för allt kapital i Folksam. Genom våra kriterier miljö, mänskliga rättigheter samt anti-korruption gör vi därför vårt bästa för att påverka de företag vi investerar i att ta ett större ansvar. Vi utgår i vårt arbete bland annat ifrån FN-principerna i Global Compact. Princip 10 lyder: ”Företag bör motarbeta korruption i alla dess former, inklusive utpressning och mutor.”

Folksam verkar genom sitt bolagsstyrningsarbete för att företagen ska ha en tydlig policy och ett väldokumenterat arbete. Lagen bör ses som en lägsta nivå, men företag som är verksamma inom riskzoner bör ha en mer restriktiv hållning med egna interna riktlinjer. Regelbunden kontroll av att riktlinjerna verkligen följs och utbildning av personalen är centralt.

Korruption är en av de största utmaningarna i världsekonomin. Det är ett stort hinder för en hållbar utveckling, med en stor inverkan på fattiga samhällen samtidigt som korrupt beteende underminerar den demokratiska utvecklingen. Påverkan på den privata sektorn är också betydande – den hindrar ekonomisk

tillväxt och snedvrider konkurrensen. För det enskilda företaget är korruptionen mycket kostsam eftersom det lägger på extra kostnader om tio procent eller mer för att kunna göra affärer i vissa delar av världen.

I fattigare samhällen har korruptionen en förödande inverkan genom att det undergräver själva samhällsstrukturen. Ekonomiska resurser som var avsedda för lokal utveckling kan, som en följd av korruption, hamna på utländska bankkonton istället för att användas för lokal upphandling och stimulans av lokala ekonomier. Företagen har ett egenintresse av att det råder social stabilitet och ekonomisk tillväxt i de lokala samhällena. Penningtvätt och olagliga internationella överföringar av pengar används som stödmekanismer för internationell terrorism. Globala företag måste ständigt vara vaksamma för att undvika att förknippas med dessa stora internationella utmaningar.

Under året har Folksam bland annat ställt frågor med anknytning till företagens arbete mot mutor.

### Frihet på nätet är en viktig del av de mänskliga rättigheterna

Företagen spelar en framträdande roll för att skydda sina kunders rättigheter. Företag kan också samarbeta med det civila samhällets organisationer att verka för politiska reformer i länder med problematiska lagar. Flera länder i världen censurerar eller försöker på olika sätt att styra informationen på internet medan andra länder vill se en hårdare reglering av nätet.

Folksams inställning är att företagen bör kunna stanna på svåra marknader därför att de har en positiv inverkan på den demokratiska utvecklingen. Det är dock ett faktum att telekombolagen är ytterst ansvariga inför ägare, media och det civila samhället i sina

hemländer. I länder där lagarna är tvetydiga och tillsynsmekanismen är svag, bör företagen anta och följa tydliga processer när de hanterar förfrågningar från myndigheter. Det är att föredra för teleoperatörer att upprätthålla operativ och teknisk kontroll över sina nät i stället för att ge direkt tillgång för myndigheterna. Företagen kan vidta praktiska åtgärder som att till exempel publicera hur många förfrågningar som kommer från myndigheter och polis om att lämna ut eller spärra data. Upprepade blockeringar av webbplatser kan vara en indikation på att myndigheterna missbrakar sina befogenheter.

Folksam har under flera år haft en tät dialog med TeliaSonera och flera andra telekombolag. Folksams avdelning för Ansvarsfullt ägande har under de senaste åren arbetat för att öka TeliaSonerans medvetenhet om vilken inverkan de har på yttrandefrihet och integritet och samtidigt ta ansvar för de risker deras närvaro i problematiska länder medför.

Den nya styrelsen i TeliaSonera har fokuserat på att reda ut de problematiska frågorna kring verksamheten i Eurasien. En internationell advokatbyrå gavs i uppdrag att genomföra en grundlig genomgång av de senaste årens transaktioner, ingångna avtal och partners inom affärsområdet. Syftet var att ge TeliaSonerans nya styrelse en så tydlig bild som möjligt av koncernens transaktioner och att genomföra en riskvärdering av dessa transaktioner ur ett affärsetiskt perspektiv. Granskningen visade att processerna kring genomförandet av vissa transaktioner inte har skötts i enlighet med god affärssed. Som en följd av detta kom fyra chefer att få lämna företaget. TeliaSonera har också satsat på utbildning av sin personal och inför nu ett whistle blowing-system för att motverka oegentligheter och korruption.

### Folksam i dialog med utländska bolag

I det fall Folksam får kännedom om att ett innehav bryter mot något av våra investeringskriterier påbörjar vi en dialog med bolaget för att få till en förändring. Ibland når våra ansträngningar inte fram och vi tvingas avyttra innehavet. Detta skedde under 2013 i två fall, där Agrium var det ena:

Agrium importerar fosfater från det av Marocko ockuperade Västsahara. Bolaget skrev i september 2011 under ett kontrakt med det marockanska statliga bolaget Office Chérifien des Phosphates (OCP) och den första leveransen av fosfat anlände till Kanada den 24 oktober 2013. Exploatering av naturresurser från koloniserade territorier betecknades enligt FN:s Under Secretary for Legal Affairs under 2002 som illegalt. Folksam har tidigare avyttrat innehav i andra bolag med liknande affärer i Västsahara.

Under 2013 fattades även ett positivt beslut gällande återinvestering i ett av de tidigare utslutna utländska bolagen. Det gäller japanska Bridgestone vars dotterbolag i Liberia tidigare anklagats för barnarbete vid sin gummiplantage. Bridgestone uteslöts av Folksam våren 2007. Efter flera års fortsatt dialog finns nu en policy kring arbetsvillkor på plats och oberoende rapporter om att barnarbetet upphört. Folksam fattade därför beslutet att återigen tillåta investering i bolaget.

### Folksam röstar vid utländska bolagsstämmor

Sedan 2005 använder Folksam även sitt inflytande för att rösta vid utländska bolagsstämmor. Detta sker genom röstning på distans. Under 2013 röstade Folksam på totalt 251 utländska stämmor. Bland annat röstade man för förslag som rörde att Statoil ska avsluta sin oljesandsutvinning i Kanada samt ett förslag om utökad representation av kvinnliga styrelseledamöter i BCE Inc.

Under 2013 var Folksam även tillsammans med Trillium Asset Management, New York State Pension Fund, Boston Trust, Unitarian Universalists med om att lägga ett förslag till Chevrons årsstämma gällande en styrelseledamot med miljöexpertis samt en uppdelning av vd- och ordförandeposten. Förslaget följdes upp av en telefonkonferens med Chevron där Folksam beskrev varför dessa frågor var viktiga. Chevron valde dock att inte ta upp förslaget vid årsstämman.

### Grupptalan

2008 tog avdelningen för ansvarsfullt ägande över arbetet med Folksams amerikanska grupptalansmål, så kallade class actions. 2013 fick Folksam totalt in närmare 1,2 miljoner kronor. Enron och Shell är exempel på de bolag som nu fått gå med på att betala sina aktieägare ersättning efter att ha publicerat felaktig och missvisande finansiell information.

## Princip 3

Folksam verkar för öppenhet och ökad rapportering om miljö, sociala frågor och bolagsstyrning i de företag vi placerar i.

### Index för Ansvarsfullt företagande

Under 2013 presenterades Folksams index för ansvarsfullt företagande för sjätte gången. Ericsson fick högsta betyg för sitt arbete med mänskliga rättigheter och Volvo fick högsta betyg för sitt miljöarbete. Ericsson fick årets högsta sammanlagda betyg sett till både mänskliga rättigheter och miljö. Strax efter kom SKF. Materialbranschen placerade sig i topp vad gäller miljöbetyg och Mediebranschen gällande mänskliga rättigheter. Mjukvarubranschen hamnade på bottenplaceringen när det gäller miljöbetyg och Energibranschen på bottenplaceringen avseende mänskliga rättigheter.

Det är tydligt att när kraven ökar vad gäller börsvärde, ägarspridning och omsättning desto bättre är företagen med sitt arbete med mänskliga rättigheter och miljö; företagen på Large Cap har fått bättre betyg än företagen på Mid- och Small Cap.

Folksams Index för ansvarsfullt företagande är den första undersökningen som kartlägger de svenska börsföretagens offentligt redovisade arbete med miljö och mänskliga rättigheter. Målet är att inspirera fler företag att ta större ansvar och arbeta mer aktivt med miljö och mänskliga rättigheter.

### Folksams index för ansvarsfullt företagande 2013

Antal granskade företag	250
Genomsnittligt betyg mänskliga rättigheter (på en skala 0,00-7,00)	2,13
Genomsnittligt miljöbetyg (på en skala 0,00-7,00)	2,00
Bästa betyg mänskliga rättigheter	Ericsson
Bästa betyg miljö	Volvo

### Hållbart värdeskapande

Sedan 2009 har Folksam, som en av 13 svenska investerare, varit med i projektet Hållbart värdeskapande för att påverka svenska börsnoterade företag i riktning mot en hållbar utveckling och ett långsiktigt värdeskapande. Hållbart värdeskapande bjöd 2013 tillsammans med OMX Stockholmbörsen in styrelseordförande, VD:ar och andra bolagsrepresentanter i de 100 största börsbolagen till ett seminarium kring korruption. Seminariet följdes av rundabordssamtal i mindre grupper vars syfte var att dela erfarenheter och lära av varandra. Under hösten genomfördes för tredje gången en enkätundersökning bland de 100 bolag som har störst börsvärde på Stockholmsbörsen. Resultaten planeras att presenteras under 2014.

### Folksam deltar i debatten

2013 var ett händelserikt år för Folksams avdelning för Ansvarsfullt ägande. Avdelningen var representerade vid ett flertal seminarier och paneldiskussioner under året, bland annat var Carina Lundberg Markow keynote speaker när de nordiska ambassaderna i Berlin ordnade seminarium om jämställdhet i näringslivet. Carina deltog även i möte på samma tema med jämställdhetsminister Maria Arnholm, deltog i paneldiskussion om ett energieffektivt samhälle ordnat av IVA samt vid paneldiskussion om integritet och yttrandefrihet på internet ordnat av Global Network Initiative.

Folksam var även aktivt under den så kallade politikerveckan i Almedalen och där deltog Carina i ett flertal paneldebatter och seminarier. Carina placerades även på andra plats när tidningen Resumé listade 150 av Sveriges superkommunikatörer.

### Negativa erfarenheter 2013

Avdelningen för ansvarsfullt ägande har haft som mål att öka kännedomen om vårt arbete bland våra kunder och trots att den ökat så har vi inte nått så hög kännedom som vi önskat. Vi är även medvetna om att det inte alltid är lätt för kunderna att se skillnaden på de olika investeringskriterier som råder inom de olika Folksambolagen och att vi skulle kunna bli bättre på att kommunicera detta.



## Princip 4

Folksam arbetar aktivt för att principerna för ansvarsfulla placeringar ska godkännas och implementeras inom finansbranschen.

### Folksam informerar externa fonder

Folksam distribuerar flera olika fondbolags fonder. Folksam informerar kunderna om vilka fondbolag i utbudet som är anslutna till FN:s principer för ansvarsfulla investeringar, PRI. Folksams koncernledning fastställde under 2010 en policy för externt förvaltade fonder. För alla fonder gäller att de fondbolag som Folksam anlitar ska uppmanas att ansluta sig till Principles of Responsible Investment. Folksam kommer att löpande informera de externa fondbolagen om de uteslutningar som har gjorts på grund av Folksams etiska investeringskriterier samt efterfråga information om hur fondbolaget agerar utifrån denna information. För etiska fonder gäller dessutom att dessa ska uppfylla de villkor som Etiska nämnden för fondmarknadsföring, ENF har fastställt. Etiska fonder ska både ha en väldefinierad urvalsprocess samt tydligt redovisade etiska kriterier. Folksam redovisar i fondbroschyren och via hemsidan vilka externa fondbolag som har skrivit under PRI.

## Princip 5

Folksam samarbetar med andra placerare för att främja användandet av principerna.

### Nordiskt samarbete för ansvarsfullt företagande

Folksam har sedan 2008 samarbetat med det norska livförsäkringsbolaget KLP och finska pensionsbolaget Ilmarinen, i Nordic Engagement Cooperation (NEC). Syftet med NEC är att koordinera bolagsstyrningsaktiviteter för miljö, mänskliga rättigheter och anti-korruption. Fokus riktas mot ett företag där överträdelser av internationella riktlinjer och konventioner har konstaterats. Under 2013 hade NEC sammanlagt dialog med elva olika företag, samtliga baserade utanför Norden.

Under året nåddes stora framsteg med ett par av företagen, Exxon och Toyota som därmed togs bort från dialoglistan.

Exxon Mobiles dotterbolag Exxon Neftegas driver olje- och gasprojektet Sakhalin-1 i vatten känt för att vara ett av få platser där den utrotningshotade gråvalen tidvis lever. Exxon har inlett en nära dialog med International Union for Conservation of Nature's för sin fortsatta verksamhet i området liksom förbättrad kommunikation med Western Gray Whale Interagency Work Group vilket möjliggör relevanta åtgärder för området.

Toyota Motors dotterbolag i Filippinerna var under flera år anklagat för att inte tillåta sina anställda att engagera sig fackligt och medarbetare med detta intresse meddelade att de blivit trakasserade eller uppsagda. Toyota har nu gett ekonomisk ersättning till de som blivit uppsagda. Internationella och nationella filippinska arbetstagarorganisationer har även bekräftat att Toyotas dotterbolag följer internationell arbetsrätt.

## Yttrandefrihet och integritet på nätet

2011 accepterades Folksam som medlem i Global Network Initiative, GNI, en internationell organisation med syfte att arbeta för att säkra mänskliga rättigheter inom IT och telekom. GNI grundades av IT-företagen Google, Microsoft och Yahoo efter att de kritiserats kraftigt för sin verksamhet i Kina. Målet med Folksams medlemskap är att som investerare i IT- och telekombolag ytterligare kunna uppmärksamma dessa företag på vilken inverkan de har på yttrandefrihet och integritet på nätet och vilket ansvar de bör ta.

I november deltog Folksam på en konferens i Bryssel anordnad av GNI och telekombranschen. Ämnet för konferensen var yttrandefrihet och integritetsfrågor på internet. Folksams inställning är att företag bör kunna stanna på utmanande marknader eftersom de därmed kan få en positiv inverkan på den demokratiska utvecklingen. Det är dock ett faktum att telekombolagen är ytterst ansvariga inför ägare, medier och det civila samhället i sina hemländer. I länder där lagarna är tvetydiga och tillsynsmekanismen svag, bör företagen anta och följa tydliga processer när de hanterar förfrågningar från myndigheter. Det är att föredra för teleoperatörer att upprätthålla operativ och teknisk kontroll över sina nät, istället för att ge myndigheterna direkt tillgång.

## Princip 6

Folksam rapporterar om de åtgärder som vidtas och om hur arbetet för att implementera principerna för ansvarsfulla investeringar framskrider.

### En katt bland hermelinerna – en blogg om ägarstyrning

Folksams avdelning för Ansvarfullt ägande finns sedan 2009 på bloggen ”En katt bland hermelinerna” ([www.agarstyrning.folksam-blogg.se](http://www.agarstyrning.folksam-blogg.se)) Bloggen fortsatte även under 2013 och kompletterades med ett twitterkonto, @etikskatten, där dagsaktuella uppdateringar löpande publicerades.

### Delade med sig av information

Under 2013 genomfördes såväl interna som externa presentationer om hur vi arbetar med Ansvarfullt ägande. Liksom tidigare år blev vi även intervjuade av studenter och forskare för akademiska uppsatser och avhandlingar.

### Swedbank

Folksam äger drygt nio procent av aktierna i Swedbank. Folksams målsättning som ägare är att Swedbank ska vara en självständig svensk bank byggd på de värderingar som bidragit till att bygga de ekonomiska värden som i dag finns i Swedbank och svenska sparbanker, nämligen sund vardagsekonomi för privatpersoner och företag samt lokal förankring. Folksams syn är att dessa värderingar även i fortsättningen ska avspeglade sig i bankens verksamhet. Elva sparbanksstiftelser äger drygt två procent och fristående Sparbanker äger cirka nio procent. En gemensam förklaring om ägarfrågor har utarbetats mellan dessa ägare, vilka tillsammans innehar drygt 20 procent av aktierna i Swedbank.

## Viktiga milstolpar

**2002** Folksam undertecknar FN:s initiativ Global Compact.

**2003** Folksam börjar rösta på svenska bolagsstämmor.

**2004** Folksam inför korruption som påverkande kriterium.

**2005** Folksam deltar i utformningen av FN-initiativet Principles for Responsible Investments.

**2006** Folksams Index för Ansvarsfullt företagande presenteras för första gången.

**2007** Folksam är medfinansierar ett skandinaviskt sekretariat för Carbon Disclosure Project (CDP).

**2008** Folksam startar samarbetet Nordic Engagement Cooperation, NEC, tillsammans med norska KLP och finska Ilmarinen.

**2009** Folksam deltog som en av 15 svenska investerare i projektet Hållbart värdeskapande för att påverka svenska börsnoterade företag i riktning mot en hållbar utveckling och ett långsiktigt värdeskapande.

**2010** Folksam beslutar att avveckla innehav i de bolag som producerar kärnvapen.

**2011** Folksam blir medlem i Global Network Initiative, GNI, en internationell organisation med syfte att arbeta för att säkra mänskliga rättigheter inom IT och telekom.

**2012** Folksam talar på Rio +20 om hur viktigt det är att redovisa sitt hållbarhetsarbete.

**2013** Folksam och KPA Pension hamnar som enda svenska bolag i kategorin ”Hall of Fame” när International Campaign to Abolish Nuclear Weapon (ICAN) listar banker och kapitalförvaltare som inte investerar i kärnvapen.

Folksams arbete med Corporate Governance	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005
Antal företag där Folksam fört en aktiv dialog	31	45	57	77	45	38	41	7	14
Antal svenska bolagsstämmor där Folksam medverkat	43	39	42	39	35	28	21	18	15
Valberedningar Folksam är med i	2	3	2	3	4	2	1		

Inkluderar en extra bolagsstämma

## Länkar

- [Ansvarsfull ägande](#)
- [Mer om extern bolagsstyrning](#)
- [Dessa banker investerar i kärnvapen](#)

# Vad gör en aktuarie egentligen?

**Vad har man för bakgrund när man jobbar på ett försäkringsbolag?**

Väldigt olika, är svaret. Medarbetare i Folksam erbjuds många karriärmöjligheter.

## Matematisk och analytisk

– Självt har jag en civilingenjörsexamen i teknisk fysik från KTH. Faktum är att jag inte visste vad en aktuarie var innan jag kom på intervju till Folksam, säger Mårten Marcus.

Som aktuarie har man ofta en examen i matematik eller matematisk statistik. Mårten jobbar framför allt med fondförsäkring och i arbetsuppgifterna ingår att analysera lönsamheten och skapa modeller för att beskriva hur verksamheten kommer att utvecklas.

Efter avklarad examen hoppade Mårten på en tjänst som industridoktorand inom finans och kom i kontakt med bankvärlden. Efter två år med forskning valde han att gå vidare till nya utmaningar och från bank till försäkring var steget inte långt. Mårten lade in sitt CV på [folksam.se/jobba](https://folksam.se/jobba).

## Tilltalande med bra värderingar

– Jag kände till Folksam och hade en positiv bild. Jag hade varit på ett seminarium om Folksams arbete med ansvarsfullt ägande och tyckte det var

imponerande – det är kul med bolag som har bra värderingar. Jag har också några släktingar som har jobbat på Folksam och från dem har jag fått intrycket att Folksam är en bra arbetsgivare.

Introduktionen bestod av två delar som Mårten liknar vid ett mikro- och makroperspektiv. Den ena delen var mer inriktad på det han skulle jobba med och hölls inom Aktuarie Liv. Utöver det gick Mårten introduktionsprogrammet som är gemensamt för alla nyanställda i företaget och där man får kunskap om Folksam som helhet.

## Tre år har gått, hur är din bild av Folksam nu?

– Jag tycker att Folksam är en bra arbetsgivare. Vi har bra stämning där jag jobbar och jag känner att man får göra sin röst hörd. Jag har faktiskt rekommenderat Folksam både till min bror och till en av mina bästa kompisar. Ännu har ingen av dem börjat dock. Till skillnad från när jag jobbade på bank tycker jag det är lättare att ”försvara min anställning” eftersom vi är kundägda. ●



Jag har rekommenderat Folksam både till min bror och till en av mina bästa kompisar.

**Mårten Marcus**  
Aktuarie på Folksam

# Rätt kompetens och hållbara medarbetare

En förutsättning för att kunna erbjuda försäkringar och pensionssparande som skapar trygghet och gillas av många är rätt kompetens och hållbara medarbetare. Den snabba förändringstakten med exempelvis it-utvecklingen, nya legala krav och förändringar på arbetsmarknaden påverkar både kundernas förväntningar och Folksamns förutsättningar att möta dem. Ett viktigt fokusområde för att gå från bra till bättre är att utveckla medarbetare, ledare och organisation i takt med Folksamns kunderbjudande.

Folksam har drygt 3 600 medarbetare som jobbar på flera orter och i flera olika bolag. De jobbar med allt från skadereglering och rådgivning till it, juridik och riskbedömning med mera. I årets medarbetarundersökning slutade totalindex<sup>1</sup> på 76<sup>2</sup> procent. Det är fyra procentenheter högre än förra året och det bästa totalindex som uppmätts i Folksam.

## Att vara en attraktiv arbetsgivare är ett av Folksamns utvalda fokusområden

Som Sveriges största försäkringsbolag med flera dotterbolag kan Folksam erbjuda många intressanta karriärmöjligheter inom flera affärer. Många medarbetare uppskattar också att jobba i ett ansvarstagande företag som har ekonomisk styrka att göra skillnad. Samtidigt är försäkringar en sällanköpsvara och branschen har länge varit osynlig i utbildningsutbudet jämfört med till exempel bankerna.

	2013	2012	2011	2010
<b>Totalindex medarbetarundersökning (procent)<sup>2</sup></b>	76	72	72	72
<b>Har individuella mål för sin prestation (procent)<sup>2</sup></b>	92	93	91	-
<b>Känner stort engagemang i sitt arbete (procent)<sup>2</sup></b>	84	85	82	87
<b>Totalindex ledarskap, närmaste chef (procent)<sup>2</sup></b>	79	76	75	77

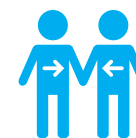
<sup>1</sup> Totalindex är baserat på medelvärdet av medarbetarundersökningens följande elva områden: engagemang, kompetensutveckling, arbetsmiljö och hälsa, mångfald, medarbetarskap, arbetsorganisation, interna relationer och leveranser, utveckling och förändring, kontakten med kunderna, ledarskap och hela Folksam.

<sup>2</sup> Andel medarbetare som har svarat instämmande på frågan eller markerat betyget 4 eller 5 på en femgradig skala.

## Folksam i siffror



Antal anställda 3 641



Personalomsättning 9,8 %



Medelålder totalt 44,8 år



Sjuktal 4,2 %



Könsfördelning totalt  
53 % kvinnor  
47 % män



Könsfördelning chefer  
47 % kvinnor  
53 % män

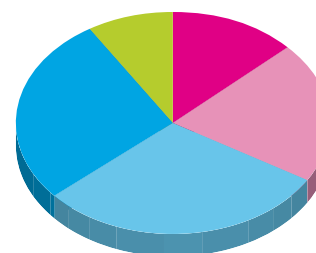


Könsfördelning i styrelserna  
50 % kvinnor  
50 % män



Könsfördelning i koncernledning  
45 % kvinnor  
55 % män

## Åldersfördelning 2013 i procent



● -29 år	13,2
● 30-39 år	20,5
● 40-49 år	30,0
● 50-59 år	27,6
● 60 år	8,7

Medarbetare	2013	2012	2011	2010
Antal medarbetare	3641	3497	3400	3637
varav kvinnor (procent)	53	52	51	50
varav män (procent)	47	48	49	50
Medelålder	44,8	45,3	45,2	45,5
Antal chefer	380	356	334	360
varav kvinnor (procent)	47	47	47	43
varav män (procent)	53	53	53	57
Personalomsättning (procent)	9,8	12,0	8,0	4,7



För att öka kunskapen om försäkring i samhället och säkra Folksam framtida kompetensförsörjning bedriver Folksam strategiska utbildnings-samarbeten med universitet och yrkeshögskolor. Under 2013 fick 25 av studenterna från dessa utbildningar praktik på Folksam och 99 studenter med utbildningar kopplade till Folksam kompetensbehov arbetade extra genom en intern studentpool. Folksam deltog under 2013 vid 12 arbetsmarknadsdagar och två karriärevent. För att synliggöra karriärmöjligheter och roller presenteras de på en särskild karriärdel på Folksam hemsida och intranät. Karriärdelen på hemsidan har cirka 10 000 besökare i månaden. Sedan 2013 syns arbetsplatsen Folksam även på Facebook och LinkedIn.

### Bemanningen görs utifrån ett helhetsperspektiv

Varje anställning är en viktig investering – både för Folksam och den sökande. Därför tränas cheferna i att se långsiktigt på Folksam kompetensförsörjning och att alltid rekrytera och utveckla medarbetarna med tanke på nästa utvecklingssteg. Under 2013 rekryterades 529 medarbetare externt. Nästan lika många bytte jobb internt, antingen efter att ha sökt nytt jobb på eget initiativ eller på grund av omorganisering. Alla lediga jobb med ett fåtal undantag annonseras internt innan de går ut externt. Största delen av rekryteringarna har varit inom försäljning, skadereglering och it. Rekryteringsprognosen för kommande år är ungefär densamma. Under 2013 har rutinerna och stödet i bemanningsprocessen uppdaterats, bland annat för att möta de kommande kraven i EU-direktivet Solvens 2 – särskild lämplighetsprövning av ledning och nyckelpersoner. Samspelet mellan processen att anställa eller ta in konsult har också gjorts tydligare.

### Alla medarbetare får en välplanerad introduktion

För att få en bra start får alla nya medarbetare en introduktion. Den innehåller lokal introduktion, e-utbildningar och en introduktionsdag på huvudkontoret tillsammans med andra nya medarbetare och delar av ledningen. Under 2013 har 394 nya medarbetare deltagit i någon av årets 11 introduktionsdagar och utvärderingarna visar höga betyg. Utbildningen är obligatorisk, men det finns ett överlapp mellan åren som förklarar differensen mot antalet nyanställda. De medarbetare som fått anställning eller bytt tjänst det senaste året fick i medarbetarundersökningen en fråga om hur det nya jobbet motsvarade förväntningarna. 72<sup>2</sup> procent upplevde att det fanns en god överensstämmelse mellan de löften och den beskrivning man fick vid anställningen/bytet av tjänsten och arbetet man har idag. 15<sup>2</sup> procent var negativt överraskade och 13<sup>2</sup> procent var positivt överraskade.

### Stöd under organisationsförändringar

De senaste årens arbete med att förändra organisationen inom försäljning och skador har fortsatt. Förändringsarbetet har baserats på kundernas önskemål, marknadens förutsättningar och behovet att även i framtiden vara konkurrenskraftiga. Förändringen har inneburit stora interna omflyttningar för medarbetare på olika håll i Sverige och ett samarbetsforum har arbetat för att hitta så bra lösningar som möjligt för berörda medarbetare. För att inspirera medarbetarna på vägen till ny sysselsättning, inom eller utanför Folksam, har särskilda workshoppar arrangerats för berörda i Stockholm. Sundsvall är ett kontor med expanderande verksamhet och därför arrangerades en intern karriärdag där under våren. För de som funderar kring nästa utvecklingssteg finns möjlighet till karriärplanering med en extern coach. Under året har det



<sup>2</sup> Andel medarbetare som har svarat instämmande på frågan eller markerat betyget 4 eller 5 på en femgradig skala.

totala antalet anställda inom Folksam ökat. Den största anledningen är att 130 nya medarbetare i september tog plats i olika delar av verksamheten i och med förvärvet av försäkringsbolaget Salus Ansvar. Medarbetarna fick i samband med övergången bland annat en särskild introduktionsdag och karriärsamtal knutet till mottagande verksamheter.

### Vidareutvecklat arbetssätt för prestation och utveckling

För att skapa förutsättningar för medarbetarna att prestera bra och fortsätta utvecklas så att Folksam når sina mål används PU-processen (prestation och utveckling). Folskams affärs mål bryts under PU-processen ner till konkreta individuella mål för varje medarbetare. Genom en individuell utvecklingsplan som regelbundet följs upp säkerställs även medarbetarens långsiktiga utveckling. Arbetssättet bygger på ett tydligt ansvar i rollen, löpande träning i framgångsrikt arbetssätt, utvärdering och ett coachande ledarskap. I medarbetarundersökningen uppger 92<sup>2</sup> procent av medarbetarna att de har individuella mål för sitt arbete. 82<sup>2</sup> procent uppger att de har regelbundna avstämningar med sin chef om sin målplan och utvecklingsplan. Under 2013 har Kundenservice tagit detta arbetssätt vidare. Genom ett särskilt systemstöd har medarbetarna fått tillgång till sitt eget resultat, direkt återkoppling från kunder samt tydligt stöd i ett framgångsrikt sätt att agera. De har sedan tränat systematiskt på det framgångsrika agerandet och cheferna på det coachande förhållningssättet. De verksamhetsdelar som arbetat enligt konceptet längre än sex månader har förbättrat sitt resultat, trots stora förändringar i både organisation och it-system.

### Kompetensutvecklingsprogram och e-utbildningar bidrar till ökad kompetens

På Kundenservice har även ett nytt enhetligt kompetensutvecklingsprogram tagits fram inom försäkring och behovsbaserad försäljning. Programmet består av en mix av e-utbildningar, självstudie- och diskussionsmaterial samt lärarledda moment. Målsättningen är att alla Folskams 300 kundrådgivare ska ha blivit diplomerade i slutet av 2014. Även inom skadeverksamheten har ett nytt kompetensutvecklingskoncept initierats och fortsätter utvecklas under 2014. Totalt har 11 nya e-utbildningar tagits fram under året. En e-utbildning som vänder sig till samtliga medarbetare är ”Leva kundägt” som syftar till att ge kunskap om vad det innebär att jobba i ett kundägt företag och att leva Folskams värderingar; personlig, engagerad och ansvarstagande. ”Leva kundägt” hade vid årsskiftet 2013/2014 genomförts av 70 procent av Folskams medarbetare.

### Interna chefsprogram utvecklar kommunikativa ledare med fokus på kundnytta

Folksam ska ha kommunikativa ledare som skapar kundnytta genom att ge förutsättningar för lärande och rätt prestationer. Därför erbjuds Folskams chefer interna ledarutvecklingsprogram på flera nivåer. Programmen kombinerar utbildning i programform med coachning i grupp och affärsnära projektarbeten. Under 2013 har totalt 62 chefer diplomerats från något av programmen Grundläggande chefsutveckling, Mellanchefsutveckling och Senior chefsutveckling. Ledningsgruppsutveckling har initierats som nästa steg för seniora chefer. Under året har tre ledningsgrupper påbörjat detta och övriga planeras

för 2014. Satsningen kommer att följas i ett forskningsprojekt. Ledarskapet utvärderas i medarbetarundersökningen som i år visar att 83<sup>2</sup> procent av medarbetarna instämmer i påståendet ”Jag har som helhet ett stort förtroende för min närmaste chefs sätt att leda verksamheten.” Gruppens och chefs resultat i medarbetarundersökningen används som underlag för utveckling och vid särskilda utmaningar genomförs riktade stödinsatser. Ett exempel på kommunikativt ledarskap är för övrigt att vd Jens Henriksson bloggar på intranätet om sin jobbvardag.

### Moderna lokaler och insatser för att minska sjuktalen

Folksam ska ha en arbetsmiljö som främjar god hälsa, motivation och produktivitet. Med det menas en arbetsplats där medarbetarna känner trygghet och stimulans och där hänsyn tas till fysiska och psykosociala behov. Ett förändringsprojekt som rör kontorsarbetsplatserna pågår. Projektet arbetar med inriktningen aktivitetsbaserad arbetsplats och syftet är att få en effektivare arbetsorganisation, ökat lärande och att sänka lokalkostnaderna. Folksam uppmuntrar även till virtuella möten, vilket har positiv påverkan på både miljö och ekonomi.

Arbetsmiljöverket har under 2012 och 2013 genomfört sex arbetsmiljöinspektioner i Folksam. Resultatet visar att Folksam har väl utarbetade processer för arbetsmiljöarbetet och Arbetsmiljöverket hade endast enstaka mindre anmärkningar som nu har åtgärdats. Sjukfrånvaron under 2013 låg på 4,2 procent. Det är en ökning som syns både i Folksam och i Statistiska centralbyråns statistik för Sverige i stort och den beror troligen på flera faktorer. Tre influensor pågick under våren och besvär inom kategorierna huvud/neuro,

konfidentiellt och övrigt har också ökat 2013. Påfrestningar med anledning av den ökade förändringstakten i omvärlden och i Folksam kan vara en av flera möjliga faktorer. För att vända utvecklingen görs bland annat analyser och handlingsplaner för grupper med höga sjuktal. För 2014 planeras ett arbete med att främja framgångsfaktorer för god arbetsmiljö och hälsa samt en översyn av rehabiliteringsprocessen. Även en ny upphandling av företagshälsovård planeras för 2014.

### Mångfald, jämställdhet och marknadsmässiga löner

Folksam anser att mångfald bidrar till kundnytta, ökad lönsamhet och en mer attraktiv arbetsplats. Därför pågår ett målinriktat arbete för ett inkluderande samarbetsklimat där medarbetarnas kompetens tas tillvara och där det finns acceptans för olikheter. Genom en tydlig och kompetensbaserad rekryteringsprocess stöds mångfald och risken för diskriminering minimeras. Att Folksam idag har nästan lika många kvinnliga som manliga chefer är ett exempel på resultat av målinriktat mångfaldsarbete. I årets medarbetarundersökning instämmer 90<sup>2</sup> procent av medarbetarna i påståendet ”I vår arbetsgrupp är det okej att vara olika” och 99<sup>2</sup> procent svarade nej på frågan om man under det senaste året blivit utsatt för kränkande särbehandling i sitt arbete. Under 2013 har en reviderad mångfaldsplan för 2014 – 2016 tagits fram. En av flera aktiviteter är att samtliga avdelningschefer under 2014 ska ha genomfört diskussioner om mångfald och kränkande särbehandling utifrån sitt egna resultat i medarbetarundersökningen. En översyn av rekryteringsprocessen utifrån ett mångfaldsperspektiv ska också genomföras och dokumenteras.

<sup>2</sup> Andel medarbetare som har svarat instämmande på frågan eller markerat betyget 4 eller 5 på en femgradig skala.

Folksam har kommit en bra bit på väg mot jämställda löner men har fortfarande en liten bit kvar. Vid jämförelse av medellönen mellan kvinnliga och manliga medarbetare med likartade jobb är löneskillnaderna 2013 cirka 4 procent. För att få helt jämställda löner kartlägger och analyserar Folksam eventuella osakliga löneskillnader vid lönerevisionerna varje år, istället för att endast göra en kartläggning vart tredje år som lagstiftningen kräver. Vid föräldraledighet ger Folksam löneutfyllnad så att medarbetarna får ut 90 procent av månadslönen oavsett inkomst de första 210 dagarna. Vid Diskrimineringsombudsmannens granskning fick Folksam s arbetsmed jämställda löner gott betyg. Lönen fastställs individuellt, är differentierad och ska grundas på svårighetsgrad och ansvar i befattningen samt medarbetarens kompetens, erfarenhet och prestation. Den högst betalda personen har 11,4 gånger högre lön än medellönen i Folksam.

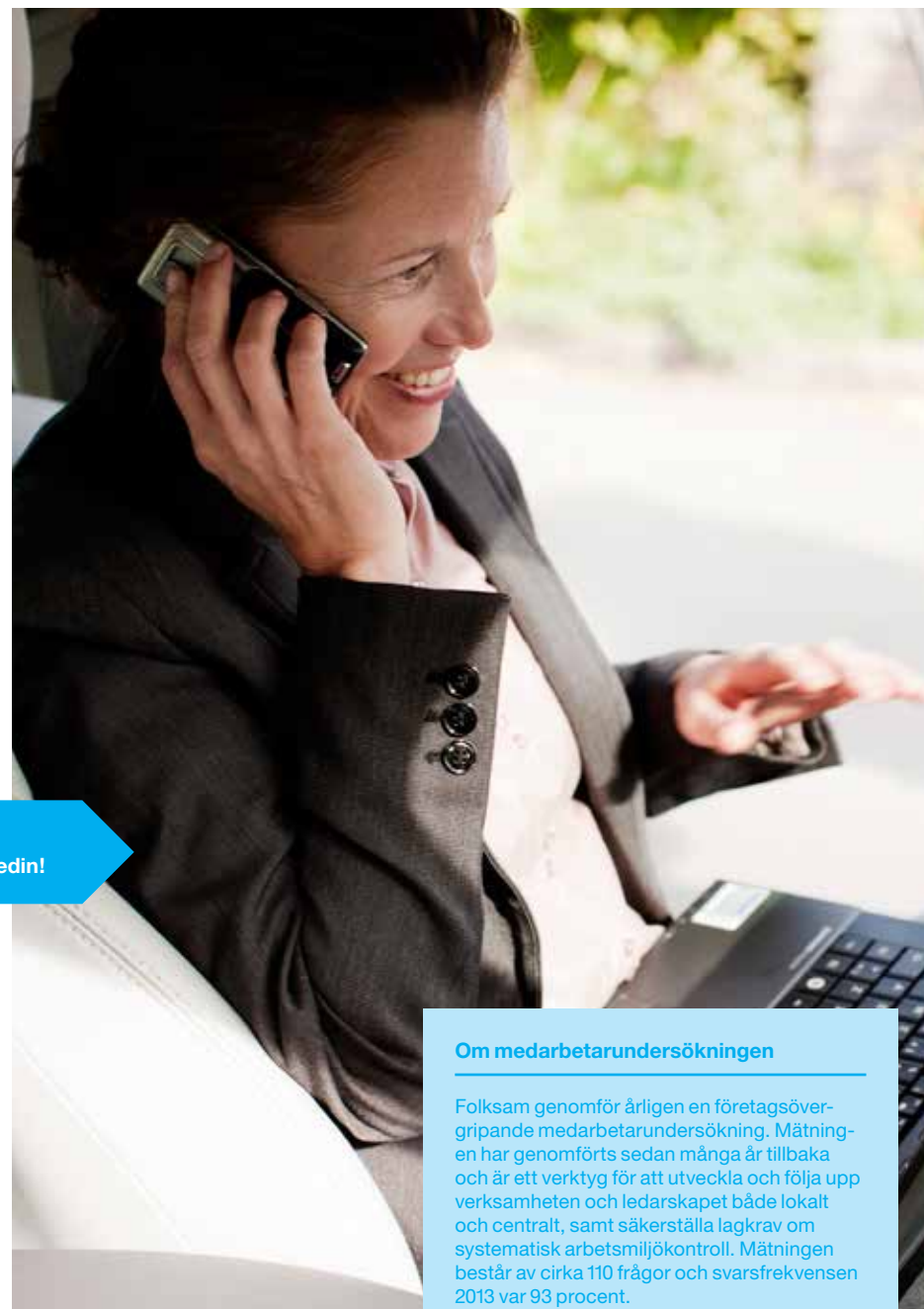
### Förmåner för god hälsa och trygghet i vardagen

För att främja god hälsa erbjuds alla medarbetare friskvårdsbidrag. Medarbetarna har förmånligt pris på medlemskort på ett stort antal friskvårdsanläggningar över hela landet. Genom ett nytt avtal tecknat med extern partner 2013 kommer goda träningsmöjligheter erbjudas i lokalerna på huvudkontoret från och med hösten 2014. Alla medarbetare erbjuds ett förmånligt personalförsäkringspaket samt subventionerad lunch i egen personalmatsal och kostersättning för medarbetare utanför huvudkontoret. Det finns möjlighet till kostnadsfritt stöd inom juridiska, privatekonomiska och psykosociala frågeställningar. För sjukvård som till exempel IVF eller ögonoperationer erbjuds bruttolöneavdrag och det finns möjlighet till gratis synundersökning och bildskärmsglasögon.

### Länkar

▣ [Jobba på Folksam](#)

Träffa några av Folksam s medarbetare på [Folksam.se/jobba](#) och följ Folksam på LinkedIn!



### Om medarbetarundersökningen

Folksam genomför årligen en företagsövergripande medarbetarundersökning. Mätningen har genomförts sedan många år tillbaka och är ett verktyg för att utveckla och följa upp verksamheten och ledarskapet både lokalt och centralt, samt säkerställa lagkrav om systematisk arbetsmiljökontroll. Mätningen består av cirka 110 frågor och svarsfrekvensen 2013 var 93 procent.

<sup>2</sup> Andel medarbetare som har svarat instämmande på frågan eller markerat betyget 4 eller 5 på en femgradig skala.



# ”Det finns inget bättre ställe om man jobbar med trafikforskning”

Som den italienare han är började Matteo Rizzi köra moped som 14-åring och fyra år senare köpte han sin första tunga motorcykel.

Sedan dess har det blivit fyra till och säljer någon – det gör han inte gärna. Han har blivit en motorcykelsamlare och passionen för motorcyklar är stor. Tidigare tävlade han, men intresset har gått från att köra så fort som möjligt till att gärna köra på grusvägar och ta in omgivningarna.

– Man måste hitta andra sätt att njuta av motorcykelkörning än fart – annars kan det bara sluta på ett sätt.

## Vilja att förbättra saker

Matteo vet vad han pratar om. Han hade kompisar som körde ihjäl sig under åren när de var yngre och farten var i fokus. Han säger att viljan att förbättra saker gjorde att han hamnade inom forskning. Matteo är maskiningenjör i grunden och intresset för ”allt på hjul” styrde honom till området trafik. Nu har han jobbat två år på Folksam som trafiksäkerhetsforskare.

## MC är största utmaningen

– Det finns inget bättre ställe om man jobbar med trafikforskning i Sverige, säger Matteo och konstaterar att det nog låter som en klyscha, men att det likväl är sant. Vår största påverkan är inom

bil- och cykelolyckor – där finns de flesta skadorna och det är den typen av skador vi jobbar mest med. MC är ett intressant område på så vis att där har vi den absolut största utmaningen när det kommer till trafiksäkerhet.

## Skyddsutrustning för cyklister – mer än hjälm

En av de mest intressanta frågorna framåt enligt Matteo är säker cykling. Då handlar det inte bara om att ha rena och fina cykelbanor, utan vilken typ av skydd vi ska ha när vi cyklar – det räcker nämligen inte med hjälm. Trots att syftet är att göra det säkrare för alla trafikanter, tas slutsatserna inte alltid emot väl. Ni har fått en hel del skäll från både cyklister och motorcyklister?

– Om man brinner för något är det klart att man har starka åsikter. Vi måste ha stor respekt för användarna och lyssna noga på vad de tycker. Det är deras vardag det handlar om och har vi inte dem med oss kan vi forska hur mycket vi vill – det kommer ändå inte att leda till några resultat. Ofta har de dessutom väldigt bra synpunkter. Jag är inte rädd för kritik – jag tycker det är kul när vi får reaktioner. Vi lär oss mycket av det. ●



Man måste hitta andra sätt att njuta av motorcykelkörning än fart.

**Matteo Rizzi**  
Trafikforskare på Folksam



# Trafikforskning i framkant

En ökande urbanisering, hög befolkningstillväxt och ett skifte från bil till cykel. Det är förändringar Folksams trafikforskare tror kommer att ske och det, i kombination med att oskyddade trafikanter skador har ökat, gör att inriktningen på forskningen har ändrats till att allt mer omfatta även cykelskador och cykelhjälm.

Folksam försäkrar var femte bil och hantear varje år fler än 50 000 trafikskador. Den kunskap som Folksams trafikforskning leder till används för att rädda liv i trafiken. Färre trafikskador innebär även lägre kostnader för skador och därmed lägre trafikförsäkringspremier, något som kommer Folksams kunder till godo. Folksams trafikforskningsarbete kostar cirka 7–8 kronor per bilförsäkring och år.

Särskilt inom trafikområdet har Folksam ett unikt skadeförebyggande arbete både

ur nationellt och internationellt perspektiv jämfört med konkurrenterna. Med en lång tradition av egen trafikforskningsavdelning med fem anställda, varav fyra är disputerade i medicinsk vetenskap och en doktorand, tas kunskapen och erfarenheterna från alla olyckor som Folksams kunder råkar ut för tillvara. De anställda på Folksams forskningsavdelning är kopplade till Chalmers Tekniska Högskola, Umeå universitet eller Karolinska Institutet.

## Nätverk och grupperingar Folksams trafikforskare deltar i

AEB Group (Autonomous Emergency Braking Group)	Internationell grupp med syfte att utveckla testnormer för autobromssystem
Cykelstrategigruppen	Leds av Trafikverket
ETSC (European Transport Safety Council)	Europeisk lobbyistgrupp med syfte att påverka europeisk lagstiftning inom trafikområdet
GNS (Gruppen för Nationell Samverkan)	Arena för utbyte av kunskap och koordinering av verksamheter inom trafiksäkerhetsområdet i syfte att förverkliga Nollvisionen
ISO/TC 22/SC 12/WG 7 Road vehicles	Traffic accident analysis methodology – Internationell standardiseringsgrupp inom trafikolycksanalyser där Folksam (AK) är ordförande
ISO/TC 22/SC 12/WG 1 Road vehicles	Child restraint systems – Internationell standardiseringsgrupp inom barnsäkerhetsområdet
RCAR (Research Council for Automobile Repairs)	Internationell samarbetsgrupp inom försäkringsbranschen med fokus på trafiksäkerhet och reparationsmetoder
SAFER	Svensk samarbetsgrupp inom trafiksäkerhetsområdet med säte på Chalmers i Göteborg
SIS/TK 237 Kollisionsprovning	Trafikskadeanalyser och EEVC-samordning, svensk samordningsgrupp för standardisering inom specificerat område
SIS/TK 242 Barnsäkerhet i bil	Svensk samordningsgrupp för standardisering inom specificerat område

### Folksam jobbar för att förverkliga Nollvisionen

Enligt regeringens proposition 2008/09:93 bör antalet dödade i trafiken halveras mellan år 2008 och 2020. Det motsvarar högst 220 döda år 2020 och att antalet allvarligt skadade i trafiken ska reduceras med en fjärdedel. För att nå de målnivåer som analysen pekar på krävs en effektiv målstyrningsprocess och ny kunskap, särskilt vad gäller arbetet med att öka oskyddade trafikanter säkerhet.

### Tio indikatorer är nationellt\* utpekade som viktiga att fokusera på för att nå målen

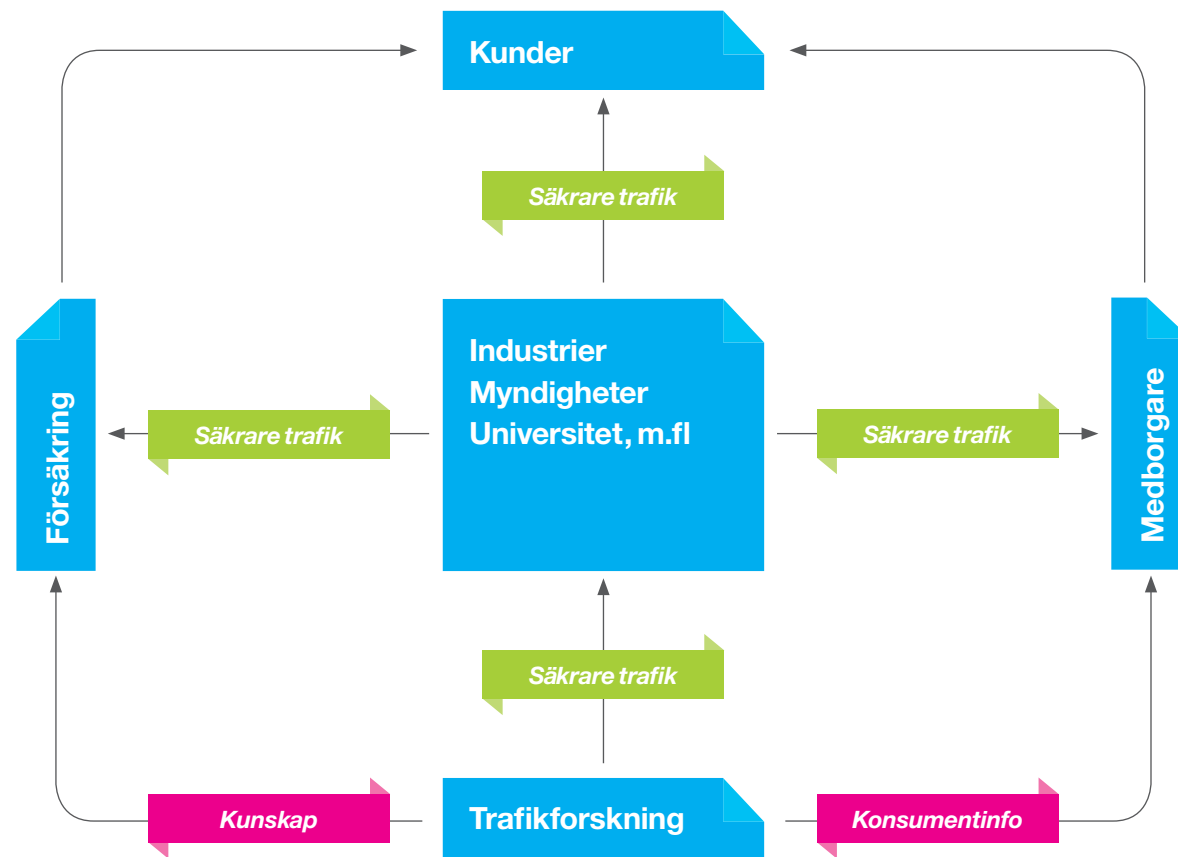
1. Hastighetsefterlevnad, statligt vägnät
2. Hastighetsefterlevnad, kommunalt vägnät
3. Nykter trafik
4. Bältesanvändning
5. Hjälmanvändning
6. Säkrare personbilar i trafik
7. Säkra motorcyklar i trafik (ABS)
8. Säkra statliga vägar
9. Säkra gång- och cykel/mopedpassager i tätort
10. Drift och underhåll av gång- och cykel/mopedpassager

\*Kontinuerlig översyn av de nationella indikatorerna sker av GNS Väg. GNS är en förkortning för Gruppen för Nationell Samverkan som är en arena för utbyte av kunskap och koordinering mellan olika aktörer i syfte att förverkliga Nollvisionen. I GNS ingår representanter från Trafikverket, Transportstyrelsen, Arbetsmiljöverket, Folksam, NTF, Näringsdepartementet, Rikspolisstyrelsen, Sveriges Kommuner och Landsting SKL och Toyota Sweden AB.

Folksams trafikforskningsarbete fokuserar främst på indikatorerna som berör säkrare personbilar, cykling, mc och hastighetsefterlevnad.

## Folksams påverkan i samhället och för att skapa kundnytta

Med forskningsrön som grund, bland annat baserat på verkliga olyckor och bilar utrustade med Folksams krockpulsmätare (svarta lådor), sker arbetet på flera plan för att påverka till en säkrare trafik. Vår anknytning till universiteten är en viktig grund för att vara med och påverka genom nationella och internationella nätverk. Konsumenttester och information är också viktiga verktyg eftersom säkerhet "säljer" – det vill säga att det finns en efterfrågan av kunskap från oberoende part om exempelvis säkra bilar, bilbarnstolar och hjälmar i samband med inköp. Ett annat verktyg är våra egna försäkringslösningar genom att integrera betydande forskningsresultat som påverkar skadefallet. Bland annat har de säkraste bilarna reducerad premie. ●



# Trafiksäkerhets- aktiviteter 2013

## Volvo överlägsen vinnare i Folksams ranking av säkra bilar

”Hur säker är bilen?” är Folksams ranking av bilar krocksäkerhet och baseras på utfallet av verkliga olyckor. Högst betyg i årets rapport får Volvos modeller V70, XC70, S80, S60 och V60 från 2007 och framåt. Deras säkerhetsnivå är nära 60 procent högre än genomsnittsbilen samt 12 procentenheter bättre än tvåan på listan, Honda CRV 98–06.

Folksam hanterar varje år fler än 50 000 trafikskador. Detta arbete ger tillgång till en stor samlad kunskap om hur skador uppstår, hur de kan undvikas och begränsas. Vilken bil man färdas i har en avgörande betydelse för vilka konsekvenser en olycka får.

Topplistan	Procent bättre än genomsnittet
Volvo V70/S80/S60/V60 07-	59
Honda CRV 98-06	47
Volvo V70/S80/S60 00-06	46
BMW 5-serie 04-09	44
Audi A4 01-07	43
Mitsubishi Galant 97-03	42
VW Passat/CC 08-	42
Volvo XC90 02-	42

I årets rapport har Folksam rankat 238 bilmodeller. [Hur säker är bilen](#)

## Nytt avtal med OKQ8 och Hertz

Folksams kunder köper sällan en helt ny bil, men det gör däremot hyrbilsföretagen – de byter oftast ut sin bilflotta efter 9–10 månader. Försäkringsbranschen är stora kunder på hyrbilsmarknaden, vid en skada får kunderna en hyrbil under tiden den egna bilen är på verkstaden. Genom att ställa krav på nybilsmarknaden påverkar Folksam andrahandsmarknaden och därmed vilka bilar som kommer att rulla på våra vägar i många år framöver. Folksam säkerställer att kunderna får hållbara bilar genom att ställa krav på vilken säkerhets- och miljöstandard hyrbilarna ska ha. Det har stor inverkan på både säkerhet och miljö för lång tid framöver. Säkerhets- och miljökriterierna baseras på Folksams årliga lista över säkra och hållbara bilar. [Säkra och hållbara bilar](#)

## Whiplash-skydd i bilar mer effektiva för män än kvinnor

Folksam har utfört en studie som visar hur effektiva whiplashskydd i bilar är för kvinnor respektive män. Resultatet visar på stora skillnader i skyddseffekt mellan könen. Whiplashskyddet i var femte bil har låg eller ingen skyddande effekt alls för kvinnor, medan samma skydd fungerar väl för män. En orsak till skillnaden är att bil-tillverkare under många år utgått från människens fysiologi vid utvecklingen av whiplashskydd. [Whiplashstudie kvinnor](#)



## Autobroms krångligt att välja för bilköparna

Automatisk nödbroms är ett av bilens viktigaste skyddssystem. Men trots att systemet är minst lika effektivt som antisladd och krockkuddar, är det väldigt få biltillverkare som erbjuder det som standardutrustning. Dessutom finns flera olika typer av autobroms och det är svårt för konsumenten att ta reda på hur de olika systemen fungerar.

En ny studie från Folksam visar att autobroms som ingriper vid påkörning bakifrån har mycket stor betydelse för bilsäkerhet i stadsmiljö. På vägar med hastighetsgräns upp till 50 km/timme minskar bilisternas personskador i den påkörda bilen vid påkörning bakifrån med hela 64 procent. I cirka 40 procent av fallen inträffade kollisionen ändå, men utan några personskador. Dessutom beräknas cirka 25 procent av olyckorna ha undvikits helt.

Tidigare studier har framför allt visat den olycksundvikande effekten av autobroms. Nu vet vi att den skadereducerande effekten är ännu högre på grund av det minskade krockvåldet i de krockar som ändå sker. Bilar med autobroms som standard får premiereduktion.

■ [Autobroms](#)

## Dubbat eller odubbat? Så väljer du rätt däck i vintertid

Dubbat eller odubbat? Inför varje vintersäsong hörs olika röster om vad som är bäst, dubb eller dubbfria däck. Därför har Folksam under 2013 granskat testdata för 44 dubbade, 31 nordiska dubbfria och 11 centraleuropeiska vinterdäck för att undersöka vilken typ av däck som fungerar bäst i vintertid i olika delar av Sverige. Granskningen utgår ifrån att det finns ett samband mellan bromssträcka och olycksrisk.

Folksams granskning visar att nordiska dubbfria vinterdäck är bäst anpassade för vinterklimatet i södra och mellersta Sverige. Trots att bromssträckan blir något kortare med helt nya dubbdäck, så är det oftast barmark i de delarna av Sverige så att dubben slits ner och närmar sig dubbfria däck efter bara något år.

■ [Dubbat eller odubbat](#)

## Cykelhjälm förhindrar 60 procent av alla svåra skullskador

En ny studie från Folksam visar att cykelhjälm förhindrar 60 procent av alla cykelrelaterade huvudskador som leder till kroniska besvär. Dessutom förhindras närmare 4 av 10 allvarliga ansiktsskador.

Studien baseras på drygt 55 000 skador inrapporterade av akutsjukhusen i Sverige mellan 2003-2012. Resultaten presenterades på den vetenskapliga internationella trafik säkerhetskonferensen IRCOBI i Göteborg.

■ [Cykelhjälm](#)

## 12 av 13 godkända cykelhjälm för barn bristfälliga – skyddar inte mot de vanligaste huvudskadorna

Folksam presenterade en cykelhjälmstest för barnhjälm strax före sommaren. Islag där huvudet utsätts för rotation är den vanligaste typen av våld vid en cykelolycka och kan leda till hjärnskador. Trots detta omfattar inte Konsumentverkets certifieringstester av cykelhjälm islag med rotation. Folksams tuffare test av de vanligaste cykelhjälmarna för barn och ungdomar visar att endast en av 13 CE-godkända hjälm skyddar mot skador till följd av islag med rotation.

■ [Test av barns cykelhjälm](#)

## ABS-bromsar för mc avgörande för förarsäkerheten – ännu effektivare än vad som tidigare varit känt

En ny studie från Folksam visar att Motorcyklister som kör med ABS-bromsar löper hela 65 procent lägre risk att råka ut för skador som leder till medicinsk invaliditet än mc-förare som kör utan ABS.

Av de cirka 300 000 motorcyklar som rullar i Sverige så är endast omkring 55 000, det vill säga drygt 18 procent, utrustade med låsningsfria ABS-bromsar. Men utvecklingen är positiv. Mellan 2008 och 2012 ökade nyför-säljningen av motorcyklar med ABS från 15 procent till 70 procent.

Från 2016 blir det obligatoriskt med låsningsfria bromsar på alla nya motorcyklar över 125 kubik. Om alla motorcyklar hade ABS skulle 13 dödsfall och 160 svåra olyckor kunna undvikas varje år. Motorcyklar utrustade med ABS får 15 procent premiereduktion hos Folksam.

■ [ABS-bromsar](#)

## Länkar

- [Trafikverkets nollvision](#)
- [Hur säker är bilen](#)
- [Säkra och hållbara bilar](#)



# Spaning kring trafiksäkerhet 2020

**Inför det årliga trafiksäkerhetsseminariet i Tylösand fick Trafikverkets trafiksäkerhetsdirektör Claes Tingvall och Folksams trafikforskare Maria Krafft i uppdrag att framtidsspana om trafiksäkerheten 2020. En spaning som också presenterades på Folksams stämmor av Anders Kullgren och Maria Krafft.**

Att spana är en blandning av egna referenser och de sanningar som mottagaren kan ta till sig. En del ”sanningar” tar avstamp i lösningar som finns, medan annat verkar vara rena fantasierna – men som inte är det enligt presentatörerna.

## Den goda staden

2020 bor de flesta svenskar i staden, här finns jobben och här sker utvecklingen. Urbaniseringen, stigande priser på boende och unga människors livsstil ändrar snabbt synen på livskvaliteten och trafiken kan därmed inte ta den plats den tidigare tagit. Det är till och med besvärligt att ha bil i storstaden – och det blir värre.

Cykel, gående och kollektivtrafik är stommen för persontransporter och resten av transportsystemet anpassas därefter.

Barn ska kunna gå till skolan på egen hand, buller måste minskas och den genomgående trafiken sker till fots eller på cykel. Det ställer invand logik på ända och väjningsplikten för cyklister och fotgängare blir villkorslös. Det vill säga bilisterna måste lämna företräde för cyklister och fotgängare – var och när som helst i gatunätet.

Trafikljusen har försvunnit på många ställen och utrymmet för cyklister ökar. Det är en stor utmaning att göra trafikmiljön säker. ”Cykelfart” är riktmärket för hur fort du kan köra bil i stadsmiljön 2020.

När cykeln, och eldrivna varianter, är vanlig inriktas också trafiksäkerhetsarbetet på detta. Det gäller att skydda cyklister för singelolyckor. Cykelhjälmen är osynlig och blåser upp sig som en luftkudde då du faller av cykeln. Fler andra kroppsdelar

skyddas på samma sätt. Cykelbanor och gångbanor har fått beläggning som är stötupptagande och de är dessutom väderskyddade då vegetation växer som ett tak över cyklister och gångtrafikanter.

## Alla tings uppkoppling

På några få år har vi gått från 5 miljarder uppkopplingar till 50 miljarder år 2020. Alla bilar och fordon är nätuppkopplade. Och bilen är som en Ipad på fyra hjul. Bilförsäkringen är kopplad till ditt körbeteende och det lönar sig att köra mjukt och säkert. I bilen kommunicerar du via tal och hörsel, inte via skärmar och textning vilket är för riskfyllt. Att ha headset när du kör är lika naturligt som för flygpiloterna. På motorväg kan du koppla upp dig mot en tjänst som innebär att bilen kör i stort sett automatiskt

och du som förare är övervakare via en skärm i framrutan. Skönt kan tyckas, men du måste vara beredd att ta över körningen när skärmen säger till. Sova får du inte, men att se på film går bra.

## Bilen

Bilen har utvecklats snabbare än någonsin förr. Dels kan den köras halvautomatiskt, eftersom vägarna har försetts med små magneter i mitten av körbanan. Magneterna hjälper till att hålla kursen. Dels griper bilen själv in när du som förare är i ett nödläge och inte gör rätt eller inte reagerar alls. Osynligt ”alkolås” är en självklarhet. Bilen kan även superbromsa. Det innebär att den sekund bilen har på sig att agera före en eventuell krock utnyttjas bättre. 2013 kan bilen bromsas ned 35 km/tim på en sekund. (Vilket troligen kommer att fördubblas till 2020.)

# Varför bryr sig ett försäkringsbolag om klimatfrågan?

– **Ingen kommer** att ha råd att försäkra sig i framtiden om vi inte tar ansvar för klimatfrågan – försäkringsbolag kommer inte ha råd att driva verksamhet och individer kommer inte ha råd att teckna försäkring.

**Orden är Karin Stenmars, miljö- och klimatchef på Folksam, och hon svarar på frågan om varför miljö är viktigt för ett försäkringsbolag.**

– Vårt uppdrag som försäkringsbolag är inte enbart att sprida riskerna mellan grupper och individer utan också över tiden. Enskilda händelser leder inte direkt till att premierna höjs. Däremot kommer klimatförändringar över tid att påverka vår planet. Fler stormar, högre vattennivåer och mer nederbörd, med ökade skador som följd, är några av många utmaningar för samhället.

**De senaste åren har det varit mycket stormar, är det något ni märker av i era skadeutbetalningar?**

– Just stormskador har inte drabbat oss så hårt, eftersom våra kunder inte har så mycket skog försäkrad. Däremot är vi dominerande på hemförsäkringsmarknaden och där ser vi en ökning av vattenskadorna till följd av ett fuktigare klimat och av att översvämningar ökar. Kustnära boende

kommer vara mycket mer utsatt i framtiden, man pratar om att vattennivån kommer att ha höjts en meter om 80 år, säger Karin.

Därför arbetar vi från ett helhetsansvar. Vi använder vår kunskap och styrka till att driva förändring. Vi ställer hårda miljökrav på oss själva och de företag vi samarbetar med eller placerar våra kunders pengar i. Och vi var första försäkringsbolaget i Sverige som blev Bra Miljöval-certifierade.

**Hållbarhet är god ekonomi**

– Hållbarhet handlar om långsiktighet och det gäller oavsett om vi ska förvalta pensionspengar, investera i fastighetsmarknaden, reparera en skada på ett hus eller påverka vilka bilar som ska rulla på våra vägar – det vi gör ska hålla i många år, säger Karin. Det är makroperspektivet, men vi behöver också prata om frågan ur ett mikroperspektiv – det är i vardagen vi alla kan påverka. Miljö- och klimatfrågan genomsyrar allt vi gör på Folksam. ●



Vi ser en ökning av vattenskadorna till följd av ett fuktigare klimat och av att översvämningar ökar

**Karin Stenmar**  
Miljö- och klimatchef på Folksam

# Aktivt miljöarbete

Folksam har ambitionen att ligga i framkant inom miljö- och klimat- arbete och har arbetat med hållbarhetsfrågor sedan 60-talet. Miljö- och klimatfrågorna är centrala för Folksam – ingen kommer att ha råd att försäkra sig i framtiden om vi inte hjälps åt att bromsa klimatförändringarna. Ett stort företag har stora möjligheter att påverka och Folsams höga miljökrav har bidragit till en högre miljöstandard hos flera stora underleverantörer.

## Under 2013...

...och 2014 kommer Folksam att utbilda närmare 2 000 leverantörer över hela Sverige i miljöpåverkan.

...har Folksam börjat jobba enligt substitutionsprincipen<sup>1</sup> för inköpsorganisationen vilket har inneburit att alla nya upphandlingar har styrts mot mer miljövänliga alternativ.

...har Folksam arbetat fram en digital plattform för intressentdialog. Att föra dialog med våra intressenter är viktigt för att ständigt förbättras.

Som första försäkringsbolag fick Folksam 2011 Naturskyddsföreningens tuffa miljömärkning Bra Miljöval. Både bil- och byggskadeverksamheterna är miljöcertifierade enligt ISO 14001. För att föra en aktiv dialog med våra intressenter har Folksam under 2013 arbetat med ISO 26000.

## Folksam klimatkompenserar sitt klimatfotavtryck

Folsams klimatfotavtryck från den egna verksamheten uppgår 2013 till 2 792 ton CO<sub>2</sub>e. De främsta utsläppskällorna är flygresor, bilresor och värme, som tillsammans står för 94 procent av de totala utsläppen. Dessa är de områden som Folksam fokuserar på för att minska sin klimatpåverkan. I klimatfotavtrycket räknas även energiförbrukningen i de fastigheter Folksam investerar i med – något som gör att klimatfotavtrycket omfattar mer än Folsams egentliga verksamhet.

Folksam beräknar och klimatkompenserar sedan flera år tillbaka sitt klimatfotavtryck från sin verksamhet och för sitt fastighetsinnehav genom Vi-skogens trädplanteringsprojekt. Vi-skogen planterar i snitt fem träd för varje ton koldioxid som släpps ut. Den totala klimatpåverkan som Folksam kompenserar för uppgår till 6 751 ton koldioxid, vilket innebär att cirka 34 000 träd kommer att planteras för att kompensera Folsams klimatfotavtryck.

## Utsläpp per aktivitet i ton CO<sub>2</sub>e, direkt påverkan

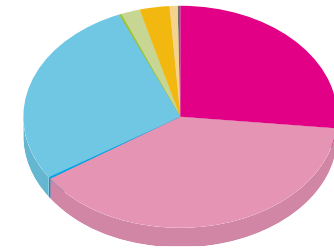
	2013	2012	2011
Bilresor	765	873	800
Flygresor	1 092	1 092	940
Tågresor	2	2	0,003
Värme	765	348*	371*
El	6	7	7
Trycksaker	57	74	64
Papper	82	78	65
Kaffe	21**	13	14
Vatten***	2	2	Ingick ej
Totalt ton CO <sub>2</sub> e	2 792	2 489	2 261

\* Endast huvudkontorets värme ingick i siffrorna 2012 och 2011

\*\* 2013 redovisas allt inköpt kaffe till Folsams verksamhet

\*\*\* Endast vattenförbrukningen för huvudkontoret i Skanstull ingår. Folsams övriga kontor och Förenade Livs kontor ingår inte i redovisningen.

## Utsläpp per aktivitet i procent



● Bilresor	27
● Flygresor	39
● Tågresor	0
● Värme	28
● El	0
● Trycksaker	2
● Papper	3
● Kaffe	1
● Vatten***	0

Genom att räkna konservativt och ta höjd vid de tillfällen underlaget har varit knapphändigt, till exempel när det gäller information om utsläppen från anställdas bilar som används i tjänsten, säkerställs att Folksam klimatkompenserar för hela sitt klimatfotavtryck. CO<sub>2</sub>e, koldioxidekvivalenter, innebär att alla sex växthusgaser, och inte enbart koldioxid, ingår i beräkningarna av utsläppen.

<sup>1</sup> Substitutionsprincipen innebär att alla som bedriver en verksamhet ska undvika att använda kemiska produkter som kan befaras medföra risker för människors hälsa eller miljön, om de kan ersättas med sådana produkter som kan antas vara mindre farliga

## Från tryck till digitalt

Folksam har en tydlig ambition att minska antalet trycksaker genom att i allt högre utsträckning övergå från fysiska trycksaker till att publicera i digital form. Det innebär bland annat att kunder ska få möjlighet att få försäkringsvillkor och fakturor digitalt. Under 2013 har 4 miljoner färre försäkringsvillkor för sak- och gruppförsäkringar tryckts och klimatpåverkan från trycksaker har minskat med 17 ton CO<sub>2</sub>e. Minskningen beror även på att Folksam under året tagit fram mer detaljerade underlag, vilket gjort det möjligt att beräkna den totala vikten och därmed göra mer exakta beräkningar.

På Folksams inköpsavdelning pågår ett arbete med att ställa krav på leverantörerna, så att kontorsprodukter med miljömärkning köps in. Målet är att allt kontorsmaterial ska ha bytts ut enligt substitutionsprincipen. Under 2013 köpte Folksam in 17 ton mer kopieringspapper och kuvert än 2012. Klimatpåverkan från papper har därmed ökat med 4 ton CO<sub>2</sub>e.

Allt kaffe som köps in till Folksams huvudkontor är ekologiskt och rättvisemärkt, vilket betyder att det har lägre klimatpåverkan än konventionellt kaffe, att inga bekämpningsmedel använts vid odlingen och att bönderna som odlat kaffet fått ett mer rättvist pris för sitt kaffe. Klimatpåverkan från kaffe har ökat från 13 till 21 ton CO<sub>2</sub>e. Det beror på att Folksam från och med 2013 redovisar allt kaffe som köps in till verksamheten, jämfört med 2012 då endast huvudkontorets kaffeinköp redovisades.

## Tydliga riktlinjer för tjänsteresor

Folksams resepolicy ger anställda tydliga riktlinjer för tjänsteresor. Den anger att varje resa ska vara väl planerad och motiverad och att tåg av miljöskäl ska användas på sträckor upp till 500 kilometer, till exempel på sträckan Stockholm-Göteborg.

Folksam har totalt under 2013 rest 516 276 kilometer mindre än under 2012, vilket motsvarar en minskad klimatpåverkan med 108 ton CO<sub>2</sub>e. Minskningen beror på att färre resor har skett med bil. Utsläppen från flygresor ligger på samma nivå som förra året och ger upphov till utsläpp av 1 092 ton CO<sub>2</sub>e. Tågresorna har ökat med 109 937 kilometer, vilket motsvarar cirka 115 resor tur och retur mellan Stockholm och Göteborg. Det är positiva nyheter – klimatpåverkan från tågresor är marginell i jämförelse med flyg och står för endast 2 ton CO<sub>2</sub>e av vårt totala klimatfotavtryck. Utsläppen från tågresor är på samma nivå som 2012.

Folksam kommer att vidta ytterligare åtgärder för att minska flygresorna. Policyn för resor och möten kommer att bli tydligare och Folksam kommer under 2014 satsa på fler videokonferenser.

Antal resta kilometer	2013	2012	2011
Tåg	2 008 178	1 898 241	1 653 665
Bil	4 584 670	5 238 550	4 876 800
Flyg	4 366 086	4 333 849	3 901 738
<b>Totalt antal resta kilometer</b>	<b>10 958 934</b>	<b>11 475 210</b>	<b>10 432 203</b>

## Färre kontor ger lägre elförbrukning

All el som köps in till Folksams och KPA Pensions huvudkontor, kontoren runt om i Sverige samt Folksams dotterbolag Förenade Livs kontorslokaler, är märkt med Bra Miljöval. Elförbrukningen, och därmed klimatpåverkan, från kontoren har under 2013 minskat med cirka 11 procent jämfört med 2012. Anledningen till minskningen är att Folksam under 2013 har fortsatt sin omorganisering för att effektivisera verksamheten på kontoren runt om i landet.

Klimatpåverkan från värme ökade med 417 ton CO<sub>2</sub>e jämfört med förra året. Anledningen är att värmeförbrukningen från Folksams kontor runt om i Sverige samt Förenade Livs kontorslokaler räknats in i förbrukningssiffrorna i år.

Klimatpåverkan från vatten för Folksams och KPA Pensions huvudkontor uppgår till 2 ton CO<sub>2</sub>e och ligger på samma nivå som förra året. Vattenförbrukningen har minskat något, men ger ett marginellt utslag på klimatpåverkan som redovisas i hela ton.

## Ökat fastighetsbestånd och ökad energiförbrukning

Folksam har de senaste åren ökat sitt ägande i fastigheter, vilket är förklaringen till att klimatpåverkan från värme, el och vatten ökar från år till år. I år har el- och värmeförbrukningen minskat, men klimatpåverkan ökat, vilket beror på att Folksam justerat utsläppsfaktorer för värme och el. Energi- och vattenanvändningen kommer från ett stort antal fastigheter som Folksam äger, främst kontor och bostäder i Stockholm men även i andra delar av landet.

### I förbrukningssiffrorna ingår

- Folksam Liv/Liv (helt ägda fastigheter)
- Folksam Liv2 (f.d. Gyllenforsen som Folksam äger till 71%)
- Folksam Sak (helt ägda fastigheter)
- KPA Pension (ägs av Folksam till 60 %)

Utsläpp per aktivitet, indirekt påverkan	2013	2012	2011
Värme	3 729	3 839	3 278
El	188	11	10
Vatten	42	39	Ingick ej
<b>Totalt ton CO<sub>2</sub>e</b>	<b>3 959</b>	<b>3 889</b>	<b>3 288</b>

Värmeförbrukning står för den största klimatpåverkan från Folksams fastighetsinnehav och uppgår till totalt 3 729 ton CO<sub>2</sub>e. Det är en minskning med 110 ton CO<sub>2</sub>e jämfört med 2012.



Under 2013 har Folksam köpt in klimatkompenserad värme från Fortum. Inköpet av klimatkompenserad värme motsvarar 1 786 ton CO<sub>2</sub>e för Folksams fastighetsinnehav och 311 ton CO<sub>2</sub>e för KPA Pensions fastighetsinnehav.

Klimatfotavtrycket från elförbrukningen för Folksams fastighetsinnehav uppgick till 188 ton CO<sub>2</sub>e, vilket är en ökning med 177 ton i jämförelse med 2012. Ökningen beror på att Folksam justerat emissionsfaktorn som används för att beräkna klimatpåverkan från el från vindkraft. Elförbrukningen däremot har minskat med cirka 200 MWh. All el som Folksam köper in till sina fastigheter är 100 procent ursprungsmärkt el från vindkraft. Klimatpåverkan från vattenförbrukningen uppgick 2013 till 42 ton CO<sub>2</sub>e. Det är en ökning med 3 ton CO<sub>2</sub>e. Anledningen till ökningen är att vattenförbrukningen för de förvärv som skedde under 2012 först år 2013 redovisas i sin helhet, det vill säga för hela året.

### Gröna hyresavtal för minskad energianvändning

Det har gått drygt ett år sedan Folksam skrev sitt första Gröna hyresavtal. Avtalet gällde White Arkitekter AB:s huvudkontor på cirka 3 600 kvadratmeter i kvarteret Katsan 1, granne med Folksams huvudkontor. Glädjande att se är att energikartläggningen visade lägre energianvändning än de projekterade ursprungliga värdena för fastigheten. Värt att nämna är att övriga hyresgäster valt att följa Whites exempel, även om det tog tid för alla berörda att lära sig uppdelningen av alla fraktioner. Övriga hyresgäster i fastigheten har informerats om innebörden av gröna hyresavtal och diskussioner pågår med flera hyresgäster om att ingå ett grönt avtal. Grönt hyresavtal har under året även tecknats med Friskis & Svettis som öppnar en ny träningsanläggning i Folksams lokaler i Skanstull i september 2014.

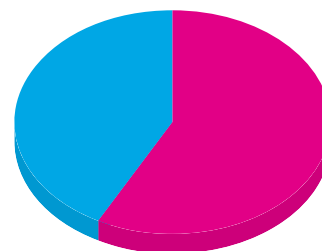
#### Det Gröna Hyresavtalet innebär bland annat:

- att en energikartläggning ska genomföras
- att hyresgästen årligen ska tillställas förbrukningen av värme, el och vatten
- att hyresvärden förbinder sig att köpa förnybar eller klimatneutral energi för uppvärmning
- att hyresvärd och hyresgäst förbinder sig att köpa produktionsspecificerad förnybar el
- att koldioxidutsläppet ska beräknas årligen
- att källsortering ska utföras så att alla nu möjliga fraktioner återvinns

### Folksams klimatansvar sträcker sig utanför den egna verksamheten

Folksam är en av få aktörer i försäkringsbranschen som beräknar klimatpåverkan och klimatkompenserar för sitt fastighetsinnehav. Fördelningen av Folksams klimatfotavtryck från verksamheten och Folksams fastighetsinnehav framgår av figuren nedan. Den illustrerar att en majoritet av Folksams klimatpåverkan, nästan 60 procent, uppstår i Folksams fastighetsinnehav.

Den totala klimatpåverkan från Folksams verksamhet och fastighetsinnehav uppgår 2013 till 6 751 ton CO<sub>2</sub>e.



● Folksams fastighetsinnehav 59%  
● Folksams verksamhet 41%

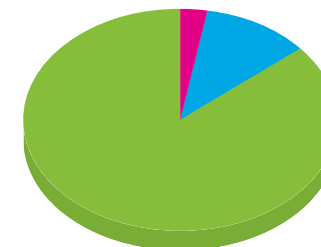
### Folksams direkta och indirekta klimatpåverkan

Folksams klimatfotavtryck delas in i tre scope i enlighet med den internationella klimatberäkningsstandard Greenhouse Gas Protocol.

**Scope 1** representerar direkta utsläpp från den egna verksamheten där Folksams leasade bilar ingår.

**Scope 2** utgör indirekta utsläpp från el och värme som köps in till Folksams kontor.

**Scope 3** är indirekta utsläpp från resor med bil, flyg och tåg samt papper, trycksaker, kaffe och vatten. Även Folksams fastighetsinnehav, vilket är en investering av försäkringspremier, ingår i här.



● Scope 1 2%  
● Scope 2 12%  
● Scope 3 86%

### Miljövänliga bilreparationer

För att minska miljöbelastningen vid bilreparationer använder de verkstäder som Folksam anlitar, i stor omfattning återanvända reservdelar, istället för att automatiskt välja en ny tillverkad. Vidare reparerar man plastdetaljer och glasrutor istället för att alltid använda nya reservdelar. Att återanvända och reparera istället för att köpa nytt, är inte bara en vinst för miljön utan även en god affär för Folksam och för Folksams kunder. Detta arbetssätt bidrog under 2013 till att ett avfallsberg på 1 441 ton kunde undvikas och att Folksam sparade drygt 147 miljoner kronor vid reparation av skadade bilar.

### Leverantörer utbildas i Bra Miljöval

Under 2013 genomförde inköpsorganisationen en digital miljöutbildning med alla leverantörer av skadereglering inom byggsektorn, och påbörjade även samma utbildning med leverantörer inom motorsektorn. Totalt skickades denna utbildning ut till samtliga 261 leverantörer inom bygg, där alla anställda med kundkontakt eller som genomför skadereglering ombads att delta. Under 2013 påbörjades även distributionen av utbildningen till våra 1 575 leverantörer inom motor. Den avklarade utbildningen resulterade i att alla deltagare fick information som behövs för att skapa en grundläggande förståelse för de kriterier som Bra Miljöval ställer på Folksam som försäkringsbolag och på våra leverantörer av skadereglering. Målet har varit att sprida grundläggande kunskap till deltagarna om hur miljön påverkas av de dagliga arbetsmetoderna i respektive bransch, och hur en verksamhet kan arbeta för att minska sin negativa miljöpåverkan.

### Insamling av förslag för miljövänliga arbetsmetoder

Under året genomförde vi också en insamling av förslag på goda arbetsmetoder som kan minska miljöpåverkan hos våra leverantörer av skadereglering inom bygg och motor. Denna insamling skedde i anslutning till den digitala utbildning i Bra Miljöval, och riktade sig till alla anställda med kundkontakt eller som utför skadereglering hos någon av våra leverantörer. Varje anställd fick i denna process komma med sina egna förslag på hur deras verksamhet kan bli mer miljövänlig och utgöra en mindre negativ miljöpåverkan. 1 223 förslag kom in till oss under 2013 och engagemanget var starkt hos de anställda.

### Länkar

- ▣ [Vårt miljöarbete](#)
- ▣ [Bra Miljöval](#)
- ▣ [Klimatkompenserat](#)
- ▣ [Vi-skogen](#)
- ▣ [Folksam Fastigheter](#)
- ▣ [Fastighetsbestånd](#)

# Folksams forskningsstiftelse

Syftet med stiftelsen är att genom egen verksamhet eller ekonomiska bidrag främja olycksfalls- och sjukdomsförebyggande, rehabiliterande och hälsofrämjande vetenskaplig forskning. Stiftelsen ska i första hand bevilja forskningsanslag inom områdena Trafik, Hälsa och Miljö.

Under 2013 fick vi 53 ansökningar om forskningsanslag. Sju anslag beviljades, däribland en ansökan från Karolinska Institutet där idrottsrelaterade skador ur ett fysiologiskt och psykologiskt perspektiv med fokus på prevalens, prediktorer, riskfaktorer, personlighet och återgång till idrott ska studeras i fem olika studier.

Ett annat beviljat forskningsprojekt gick till Chalmers Tekniska Högskola där man ska analysera ett whiplashskydd som är vanligt på marknaden. Skyddet har en hög skyddseffekt för män men inte för kvinnor och studien ska försöka reda ut varför whiplashskyddet inte fungerar för kvinnor i någon större utsträckning. Det här är en viktig pusselbit för att kunna utforma bilstolar på ett bättre sätt i framtiden. Nedan listas samtliga beviljade anslag. ●

Titel	Sökande
Förebygga psykisk ohälsa bland barn genom föräldrastödsprogram: utvärdering av implementeringsstrategier och effekter på föräldraskap och barns psykiska hälsa	Umeå Universitet
Kortisol - en mekanistisk länk mellan stress och risk för diabetes och fetma	Södertälje Sjukhus
Stress resilience and recurrent stroke in middle age	Universitetssjukhuset Örebro
Beteendeoriktnad behandling kombinerat med interventioner riktade mot förändringar i hjärnbarken för patienter med komplext regionalt smärtsyndrom (CRPS)	Akademiska Uppsala
Idrottsrelaterade skador ur ett fysiologiskt och psykologiskt perspektiv med fokus på prevalens, prediktorer, riskfaktorer, personlighet och återgång till idrott	Karolinska Institutet
Studie av Whiplashsystemet SAHR (Saab Active Head Restraint) - Varför har det ingen effekt för kvinnor?	Chalmers Tekniska Högskola
Folksams pris i epidemiologisk forskning	Tilldelades Olof Nyrén, Karolinska Institutet



# Priser och utmärkelser

## Folksam Liv bästa livbolag

För andra året i rad utsågs Folksam till årets livförsäkringsbolag på Insurance Awards i april 2013. Tidigare i år utsåg även Söderberg och Partners Folksam till årets livbolag i sin årliga trafikljusrapport.

## Hemförsäkring Stor får högst betyg

Folksam Hemförsäkring Stor fick i december 2013 högst betyg hos Konsumenternas Försäkringsbyrå. Konsumenternas Försäkringsbyrå har som mål att ge kunderna opartisk fakta och vägledning utan kostnad.

## Sustainable Brands prisade KPA Pension och Folksam

KPA Pension och Folksam behöll samma fina placeringar i hållbarhetsundersökningen Sustainable Brand Index, där Sveriges mest hållbara varumärken koras. KPA Pension utsågs till det mest hållbara bolaget i finansbranschen 2013 och Folksam hamnade på tredje plats på samma lista.



## Folksam prisat för rapport om ansvarsfulla investeringar

Folksam lyftes fram för särskilt berömvärda insatser som investerare i kategorin "Stor pensionsfond" när RI Reporting Award delade ut pris för bästa rapport om ansvarsfulla investeringar. Bakom RI Reporting Awards står nyhetstjänsten Responsible Investor som specialiserat sig på rapportering av ansvarsfulla investeringar och hållbarhet inom finansbranschen för institutionella investerare världen över. Vinnare i kategorin var den holländska pensionsfonden Pensioensfonds Zorg en Welzijn.

## Folksam – ett av Sveriges Karriärföretag 2013

Varje år utser "di.se" och "Din karriär" de hundra mest spännande företagen att göra karriär på i Sverige. Folksam är ett av dessa företag. Motiveringen från DI lyder: "Efter att ha nominerat och undersökt 300 bolag kan vi stolt presentera Folksam som genom intresse i sitt employer brand, genuina engagemang i sina medarbetare och spännande karriärmöjligheter är ett av landets hundra bästa arbetsgivare för Young Professionals".

# Du är en vinnare igen!



## Årets livbolag 2011 och 2012

Du som sparar hos oss kan känna dig som en vinnare. För andra året i rad har vi blivit utsedda till Årets livbolag av Söderberg & Partners.

Varför? Jo, vi har återigen visat att vi kan leverera en trygg produkt med bra avkastning. Ett tydligt bevis på att vi är ett riktigt bra företag att pensionsspara i.

**Folksam**  
För allt du bryr dig om



# Partnerskap och sponsring

## Lönegåvor till We Effect

Folksam har sedan flera år ett samarbete med We Effect, tidigare Kooperation Utan Gränser. Medarbetarna har möjlighet att ge en del av sin lön via löneavdrag till organisationen. Engagemanget är stort. Medarbetarna skänkte 675 877 kronor under 2013, den summan dubblerade Folksam. Utöver detta skänkte Folksam en julgåva på 100 000 kronor och hade en julförsäljning av Fairtrade-varor till förmån för We Effect som gav 5 355 kronor. Folksams totala insamling till We Effect uppgick 2013 till 1 457 109 kronor.

## Folksams pris i epidemiologisk forskning

Priset ges till internationellt framstående forskare som bedriver vetenskaplig verksamhet där epidemiologiskt material använts för prevention inom folkhälsoområdet. Olof Nyrén, professor i klinisk epidemiologi vid Karolinska Institutet, institutionen för medicinsk epidemiologi och biostatistik, fick priset bland annat för sin forskning där storskaliga epidemiologiska metoder använts för att studera orsaker, förlopp och prognos vid en rad sjukdomstillstånd i övre mag-tarmkanalen. Prissumman är 100 000 kronor.

I samband med att Folksams tidigare vd, Tore Andersson, gick i pension beslöts att donera medel till Karolinska Institutet för att under en fyraårsperiod (2005-2008) dela ut ett

pris för epidemiologisk forskning i Tore Anderssons namn. Efter det förlängde Folksam donationen till priset under ett nytt namn, "Folksams pris för epidemiologisk forskning". År 2013 var sista året som priset delades ut.

## SalusAnsvarpriset till smärtforskare

SalusAnsvarpriset är ett av Nordens största medicinpriser med en prissumma på en miljon kronor och belönar forskning inriktad på "medicinska problem som direkt påverkar människors vardag och som medför långvarigt nedsatt arbetsförmåga". Årets pristagare är professor Eija Kalso, Helsingfors universitet och docent Eva Kosek, Karolinska Institutet, Stockholm. De två får priset för forskning som har ökat förståelsen för hur smärta kan utvecklas från en viktig varningssignal, till att bli ett kroniskt tillstånd hos många människor.

I och med Folksams förvärv av SalusAnsvar byter priset namn till "Nordiska medicinpriset i samarbete med Folksam".

## Vårdförbundspriset i samarbete med Folksam

Vårdförbundspriset instiftades av Vårdförbundet tillsammans med SalusAnsvar. Priset har delats ut sedan 2009 och har hittills varit på 250 000 kronor, men fördubblades i år till 500 000 kronor. I samband med Folksams förvärv av SalusAnsvar kommer priset i

fortsättningen att delas ut av Folksam. Syftet med priset är att främja Vårdförbundets strävan att nå sin vision. Priset delas ut till en eller flera medlemmar i Vårdförbundet som på ett betydande sätt bidragit inom sitt yrke och därigenom förbättrat den svenska vården.

Vinnare 2013 var Britt-Marie Banck, sjuksköterska vid självdialysen på länssjukhuset Ryhov, Jönköping. Britt-Marie fick en prissumma på 250 000 kronor för sitt arbete med personcentrerad vård inom dialysvården. Övriga vinnare blev Lars-Erik Olsson, klinisk lektor, ortopedkliniken Mölndal. Annika Park, områdeschef, Blomstervägens Demenscentrum, Gislaved. Lena Renman, distriktssköterska, Tegs hälsocentral, Umeå. Alla tre får en prissumma på 83 500 kronor vardera.

## Göteborgspriset för hållbar utveckling

Folksam är en av sponsorerna till Göteborgspriset för hållbar utveckling. Temat 2013 var "Naturens tjänster och sinnrika lösningar". Årets pristagare är Janine Benyus och Pavan Sukhdev. Priset vill visa på vad som är nödvändigt och möjligt i kampen för en mera hållbar framtid. Årets pristagare visar prov på detta och lär oss även att förstå, värdesätta och låta oss inspireras av naturen.

# Förenade Livs samhällsengagemang

**Förenade Liv har fortsatt att aktivt arbeta för att minska våldet i samhället. Våld leder till personligt lidande, problem för samhället och till ökade kostnader för försäkringstagarna. Målet med satsningen är att öka medvetenheten, minska risker och skapa trygghet för kunder i det samhälle vi lever i.**

I takt med att informationen och kunskapen om Förenade Livs krisförsäkring ökar, har även efterfrågan på samtalsstöd ökat. Sorgbearbetning är det som har ökat mest på senare år. En teori kan vara att sorg tidigare hanterats i familjen och att vår livsstil individualiserats så mycket att vi inte har samma närhet till varandra som förr.

Kvinnor nyttjar försäkringen i högre grad än med män, vilket till viss del kan bero på att det ligger närmare till hands för kvinnor att söka hjälp, men det beror även på att Förenade Liv har fler kvinnor försäkrade. Ett krisärende kan omfatta flera personer kopplade

till samma försäkring, till exempel att alla i familjen har blivit hotade eller alla i familjen behöver krisstöd vid dödsfall. Åldersfördelning mellan de som fått krisstöd visar att 27% är födda på 80-talet eller senare och den åldersgrupp där flest använt krisstödet, 25%, är 60-talisterna.

Enligt försäkringsvillkoren ersätts 10 behandlingstillfällen, men i undantagsfall behövs flera. I sådana fall tar Kris- och Traumacentrum kontakt med Förenade Liv för ett godkännande. Statistik från Kris- och Traumacentrum visar fördelningen för några av förbunden och totalt.

Avtal	Totalt antal personer	Kvinnor/män	Typ av kris			
			Sorg	Hot/Våld	Sjukdom	Övrigt
Polisförbundet	28	19/9	21	1	3	3
Vision	51	42/9	24	8	14	5
Unionen	52	30/22	23	12	10	7
Lärförsäkringar	7	6/1	6		1	
Övriga	43	29/14	15	3	6	19
Totalt	181	126/55	89	24	34	34

## Samtalsstöd – en uppskattad tjänst

Under 2013 har den förebyggande tjänsten Samtalsstöd fått genomslag. Bakgrunden är att de flesta någon gång behöver professionell hjälp på grund av arbetsrelaterade eller privata problem. På arbetsplatsen kan det till exempel röra sig om stress, utbrändhet, mobbing eller samarbetsproblem. Privat kan det gälla relationer, skilsmässa, tvister, dödsfall, ekonomiska problem, juridiska svårigheter, missbruksproblem eller problem med barnen. Falck Healthcare är leverantör och har erfarna psykologer och terapeuter. Intresset för tjänsten har varit stor – inte minst hos de fackliga organisationerna. Vision, ST, Lärförsäkringar och SULF har tecknat avtal om samtalsstöd för sina medlemmar. Från och med 2013 har Förenade Liv via sitt överskott kunnat erbjuda samtliga företagskunder samtalsstöd.

## Rehabilitering för hållbar återgång i arbete

Förenade Liv erbjuder i samarbete med Svenska Re, alla som drabbas av en sjukdom och har diagnosförsäkring möjlighet att välja en veckas rehabilitering på Gran Canaria istället för/tillsammans med försäkringsersättning. Företagskunder erbjuds möjlighet till rehabilitering vid längre sjukskrivning, som en del av återbäring.

## Samarbete med Tryggare Sverige

Förenade Liv samarbetar för femte året med Tryggare Sverige – en stiftelse med syfte att förbättra situationen för de som har drabbats av brott. Målet är att minska hot och våld och öka tryggheten i Sverige genom att säkerställa att de som utsatts för brott får relevant hjälp, stöd och skydd. Förenade Liv är en av ett tiotal samarbetspartners.

Tryggare Sverige arrangerade Nationella Brottofferverveckan i februari 2013 med ett antal seminarier och workshops. Förenade Liv medverkade tillsammans med övriga samarbetspartners. Totalt besöktes seminarierna av 500 personer och uppmärksammades i tidningar, radio och TV.

## Föredrag, seminarier och publikationer

Förenade Liv genomför kontinuerligt seminarier och föreläsningar om antivåld. Under 2012 lanserades rapportboken ”Ta din unge och spring”, tillsammans med Tryggare Sverige. Boken handlar om läget för brottskadade i skolan – målet är att bidra till en tryggare skola. Som en fortsättning på detta genomfördes ett seminarium i Almedalen. Temat var ”Skolan – ett hot mot elevhälsan”. Medarrangörer var Lärarnas riksförbund, SSR, Vårdförbundet.

På Alla hjärtans dag var kunder inbjudna till ett seminarium med Claud Marcus, barnläkare med expertis på fetma, Anders Milton, tidigare regerings expert på psykisk hälsa, och Charlie Söderberg, känd från Tonårsbossen och Lyxfällan. Temat var ”Barns hälsa”. Förenade Liv har dessutom genomfört ett antal kundträffar under hösten med Charlie Söderberg, temat var ”Barns hälsa med utgångspunkt från familjens ekonomi”. ●

# KPA Pension – ledande inom etiska placeringar

**KPA Pension arbetar** sedan 1998 för en hållbar framtid genom att ta ett aktivt ansvar för människa och miljö. Samhällsansvaret handlar framför allt om att allt kapital förvaltas enligt våra etiska placeringskriterier, men det ställer också krav på oss som företag – KPA Pension ska självklart föregå med gott exempel och leva som vi lär. Vi arbetar medvetet med att minimera vår egen miljöpåverkan, att skapa en bra arbetsmiljö för alla anställda och att stödja olika sociala och miljöinitiativ i samhället.

## KPA Pensions hållbarhetsstrategi

- KPA Pension ska vara det ledande pensionsbolaget inom trygg pension och etiska placeringar
- KPA Pensions strategiska inriktning är att uppfylla ägarnas, parternas och kundernas önskemål om en trygg och hållbar pension
- Hållbar utveckling ska genomsyra såväl KPA Pensions interna arbete som de produkter och tjänster som erbjuds. Detta för att generera affärsnytta och kundnytta samt en hållbar framtid för människa och miljö, eftersom:
  - Vår uppfattning är att etiska placeringar innebär stabilare och bättre avkastning eftersom välskötta företag är tryggare och långsiktigt mer lönsamma
  - KPA Pensions etiska position stärker varumärket och attraherar fler kunder i vår målgrupp vilket ger ökad lönsamhet och konkurrenskraft
- Vi ska leva som vi lär varför alla inom KPA Pension kontinuerligt ska erbjudas inspiration, stöd och utbildning inom hållbar utveckling. Vi ska arbeta för en minskad miljöbelastning av den egna verksamheten.
- KPA Pension ska vara ledande på den kommunala tjänstepensionsmarknaden i debatten avseende etiska placeringar.
- KPA Pensions hållbarhetsarbete ska vara transparent och mätbart.

## Kapitalplaceringar

Det samlade pensionskapitalet i världen har makt att påverka utvecklingen. Därför är det viktigt hur pensionspengarna investeras. KPA Pension har valt att förvalta pengarna efter tydligt definierade etiska placeringskriterier – påverkande och uteslutande.

### Påverkande regler

Inom områdena nedan vill KPA Pension påverka företaget att ta ansvar för människa och miljö:

#### Mänskliga rättigheter

Kundernas pengar placeras i företag där mänskliga rättigheter respekteras. Genom att föra en dialog med företagen, påverkar vi dem att ta ett större ansvar för frågor som rör mänskliga rättigheter.

#### Miljö

KPA Pension placerar kundernas pensionspengar i företag som aktivt arbetar med att minska sin negativa miljöpåverkan. Vi tar en aktiv roll i utvecklingen av grönare energi genom att enbart investera i utvalda energibolag som arbetar för att utveckla hållbar energi.

#### Korruption

KPA Pension vill påverka företagen vi investerar i genom att förhindra korruption i sina affärsrelationer. Korruption är ett stort problem i många länder då konkurrensen sätts ur spel, tillväxten hämmas och den sociala utvecklingen bromsas.

### Uteslutande regler

Inom de här områdena investerar KPA Pension inte alls:

#### Vapen

KPA Pension investerar inte i verksamhet som är skadligt för människa och miljö. Ett sådant område är vapen. Vapen har vi definierat som produkter med ändamålet att döda, stym-pa eller ödelägga och som säljs till militära användare.

#### Tobak

KPA Pension investerar inte i företag som producerar tobaksprodukter. Med produktion av tobak avser vi även ägande av tobaksplantager.

#### Alkohol

KPA Pension investerar inte i företag som producerar alkoholhaltiga drycker, det vill säga drycker som har högre alkoholhalt än 2,25 volymprocent.

#### Spel

KPA Pension investerar inte i företag som sysslar med kommersiell spelverksamhet. Med kommersiell spelverksamhet avser vi spelbolag, kasinon och spelklubbar.

### Dialog som ett sätt att påverka

En av de viktigaste delarna i KPA Pensions arbete är att aktivt påverka de företag de investerar i. Vi för en dialog med företag om att kontinuerligt förbättra sitt arbete och bli bättre på att ta sitt ansvar – framför allt för mänskliga rättigheter och miljö, men även med att motverka korruption. Arbetet görs i samarbete med avdelningen Ansvarsfullt ägande på Folksam och det redovisas på sidorna 19-20.

### Hållbarhetsfrågor fortsätter att vara viktiga för kunder och medarbetare

I undersökningar gjorda under året säger 89 procent av KPA Pensions medarbetare att de tycker det är mycket viktigt att arbeta för en arbetsgivare som tar hänsyn till hållbarhetsfrågor. Alla medarbetare får utbildning inom hållbarhet genom egna heldagsutbildningar och av gästföreläsare. Även kunderna fortsätter att tycka att hållbarhetsfrågorna är viktiga – bland kommun och landstingsanställda tycker 8 av 10 att det är viktigt att pensionsspara etiskt, och lika många svarar att de tycker att arbetsgivarna ska upphandla pensionstjänster etiskt.

Under året har svensk media uppmärksammat risker med oljebolag. KPA Pension fortsätter att placera i sunda energibolag som satsar på förnybar energi. För att fortsätta vara transparenta och utveckla mätbarheten av hur vi påverkar de bolag vi investerar i, behöver vi dock mer information. Vi har därför startat ett projekt ”Fossilfri framtid” som långsiktigt syftar till att kunna fortsätta placera i de trygga och etiska energibolagen. Vi tror att hela branschen har en utmaning här och vi tror starkt på att det är bättre att stanna kvar i de sunda energibolagen och fortsätta att påverka bolagen från insidan än att sälja av.

### Samarbete med Svenska Naturskyddsföreningen och Svenska FN-förbundet

Under året har KPA Pension fördjupat samarbetet med Svenska Naturskyddsföreningen och Svenska FN-förbundet. Tillsammans med Svenska Naturskyddsföreningen har KPA Pension medverkat på olika mässor och skrivit en debattartikel för att ytterligare påverka samhället. Tillsammans med Svenska FN-förbundet har KPA Pension jobbat för att stärka människors rätt i samhället – något KPA Pensions kunder känner starkt för – och stödjer deras skolmålidskampanjer, främst i Etiopien. Eva Axelsson, hållbarhetschef på KPA Pension, blev under året invald i Svenska FN-förbundets insamlingsstyrelse.

### Läs mer i KPA Pensions egen hållbarhetsredovisning

Under året har KPA Pension lanserat en helt digital hållbarhetsredovisning på sin hemsida. Den möjliggör en mer kontinuerlig rapportering och uppföljning av olika initiativ. [🔗](#)

Läs mer på [Vårt hållbarhetsarbete](#)





# Våra siffror och beräkningsmetoder

## Medarbetare

### Medarbetare Folksam totalt

Medarbetare	2013	2012	2011	2010
Antal medarbetare	3641	3497	3400	3637
– varav kvinnor (procent)	53	52	51	50
– varav män (procent)	47	48	49	50
Medelålder	44,8	45,3	45,2	45,5
Antal chefer	381	356	334	360
– varav kvinnor (procent)	47	47	47	43
– varav män (procent)	53	53	53	57
Personalomsättning (procent)	9,8	12,0	8,0	4,7

Åldersfördelning (procent)	2013	2012	2011	2010
-29 år	13,2	11,1	9,7	8,5
30-39 år	20,5	20,7	20,8	21,9
40-49 år	30,0	31,3	31,4	30,4
50-59 år	27,6	27,5	28,3	28,0
60 år -	8,7	9,4	9,9	11,2

Anställningsform (procent)	2013	2012	2011	2010
Tillsvidareanställda	97	98	97	97
Visstidsanställda	3	2	3	3
Heltidsanställda	92	92	91	91
Deltidsanställda	8	8	9	9

Kvinnor - Könsfördelning styrelser och ledning (procent)	2013	2012	2011	2010
Styrelse - Folksam Liv	50	50	50	50
Styrelse - Folksam Sak	50	58	58	58
Koncernledning	45	45	45	33

Män - Könsfördelning styrelser och ledning (procent)	2013	2012	2011	2010
Styrelse - Folksam Liv	50	50	50	50
Styrelse - Folksam Sak	50	42	42	42
Koncernledning	55	55	55	67

	2013	2012	2011	2010
Totalindex medarbetarundersökning (procent)*	76	72	72	72
Har individuella mål för sin prestation (procent)*	92	93	91	-
Känner stort engagemang i sitt arbete (procent)*	84	85	82	87
Totalindex ledarskap, närmaste chef (procent)*	79	76	75	77

Andel som bytt tjänst internt de senaste 12 månaderna	2013	2012	2011	2010
På eget initiativ utifrån utannonserad tjänst (procent)	8	-	-	-
I samband med en organisationsförändring (procent)	8	-	-	-

\* Andel som svarat 4-5 på en 5-gradig skala i medarbetarundersökningen 2013

### Total sjukfrånvaro 2013 (2012) i procent

Ålder	Män	Kvinnor	Totalt
- 29 år	3,6 (4,6)	6,9 (6,0)	5,2 (5,4)
30-49 år	2,3 (2,2)	5,2 (4,3)	3,9 (3,3)
50 år -	3,1 (2,2)	5,6 (4,7)	4,4 (3,4)
Totalt	2,8 (2,4)	5,5 (4,6)	4,2 (3,5)

### Varav långtidssjukfrånvaro 2013 (2012) i procent

Ålder	Män	Kvinnor	Totalt
- 29 år	2,4 (3,7)	15,1 (20,0)	10,5 (13,3)
30-49 år	12,3 (29,1)	33,8 (29,4)	28,1 (29,3)
50 år -	33,9 (32,0)	32,2 (31,3)	32,8 (31,9)
Totalt	20,4 (26,4)	30,9 (29,3)	27,6 (28,3)

## Beräkningsmetoder medarbetare

All data är hämtad ur Folksam's lönesystem HRM.

### Dotterbolag

I tabellerna med personalnyckeltal inkluderas alla dotterbolag utom Folksam skadeförsäkring i Finland. Avgränsningar; i tabellerna med personalnyckeltal redovisas inte timavlönade och arvodister.

### Antal medarbetare

Inkluderar alla tillsvidareanställda och provanställda, samt alla visstidsanställda. Exklusive timavlönade och arvodister.

### Medelålder

Samma som antal medarbetare (se ovan).

### Antal chefer

Samma som antal medarbetare (se ovan).

### Personalomsättning

Samma som antal medarbetare (se ovan).  
Räknas som lägst antal av antalet externt nyanställda eller avgångna under året i procent av antalet anställda i december.

### Åldersfördelning

Samma som antal medarbetare (se ovan).

### Anställningsform medarbetare

Samma som antal medarbetare (se ovan).

### Sjukfrånvaro

Rapporterad sjukfrånvaro i förhållande till schemalagd tid. Andelen beräknas på samma population som antal medarbetare (se ovan).  
Räknas på helt kalenderår.



## Miljödata

Antal resta kilometer	2013	2012	2011
Tåg	2 008 178	1 898 241	1 653 665
Bil	4 584 670	5 238 550	4 876 800
Flyg	4 366 086	4 33 8419	3 901 738
<b>Totalt antal resta kilometer</b>	<b>10 958 934</b>	<b>11 475 210</b>	<b>10 432 203</b>

### Bil

Bilresor i Folksam	2013	2012	2011	2010	2009
Antal körda mil i tjänsten	458 467	523 855	487 680	518 744	574 697
Varav mil körda med kartlagda bilar som vid inköp uppfyllde Folksams miljö- och säkerhetskrav	123 989	145 500	158 940	184 179	185 355
Totala koldioxidutsläpp från bilresor i ton	765	873	800	843	944
Ökade/ minskade koldioxidutsläpp till följd av fler/ färre körda mil, i ton	-108	+73	-43	-101	+28

### Papper och trycksaker

	Antal kilo	kg CO2/ ton papper	Ton CO2
<b>Papper</b>	431 156	189	82
<b>Trycksaker</b>	279 158	204	57

### Kaffe

	2013	2012	2011
Total mängd	14 156 <sup>1</sup>	9 712	8 742

## Energi och vatten

Energianvändning	2013			Totalt 2013
	Folksam (Skanstull, fält- och säljkontor samt Förenade Liv)	Folksams fastighetsinnehav (Sak, Liv1, Liv2)	KPA Pension (60 %)	
Värmeförbrukning (MWh)	9 076 <sup>2</sup>	32 019	8 016	49 111
Elförbrukning (MWh)	8 999	11 729	2 788	23 516
Total energianvändning (MWh)	18 075	43 748	10 804	72 627

Energianvändning	2012			Totalt 2012
	Folksam (Skanstull, fält- och säljkontor samt Förenade Liv)	Folksams fastighetsinnehav (Sak, Liv1, Liv2)	KPA Pension (60 %)	
Värmeförbrukning (MWh)	4 612 <sup>3</sup>	35 768	5 446	45 826
Elförbrukning (MWh)	10 114	12 727	2 003	24 844
Total energianvändning (MWh)	14 726	48 495	7 449	70 670

Energianvändning	2011			Totalt 2011
	Folksam (Skanstull, fält- och säljkontor samt Förenade Liv)	Folksams fastighetsinnehav (Sak, Liv1, Liv2)	KPA Pension (60 %)	
Värmeförbrukning (MWh)	4 687 <sup>4</sup>	32 948	2 602	40 237
Elförbrukning (MWh)	10 204	12 506	698 <sup>5</sup>	23 408
Total energianvändning (MWh)	14 891	45 454	3 300	63 645

Vattenförbrukning	2013	Totalt 2013			Totalt 2012	Totalt 2011
	Folksam (Skanstull)	Folksams fastighetsinnehav (Sak, Liv1, Liv2)	KPA Pension (60 %)			
Vattenförbrukning m <sup>3</sup>	22 980 <sup>6</sup>	312 461	101 825	437 266	410 585	365 414

<sup>1</sup> 2013 ingick allt kaffe som köptes in till Folksams verksamhet

<sup>2</sup> Värmeförbrukningen för fält- och säljkontoren är uppskattad

<sup>3</sup> Inkluderade endast Skanstulls värmeförbrukning

<sup>4</sup> Inkluderade endast Skanstulls värmeförbrukning

<sup>5</sup> Ei i MWh rapporterades felaktigt år 2011 i hållbarhetsredovisningen och har justerats

<sup>6</sup> Inkluderar endast Skanstulls vattenförbrukning

## Underleverantörer

### Bilverkstäder

	2013	2012	2011
Antal partner	895	864	1 284
Antal partner med total kravuppfyllnad	598	542	687
Andel partner med total kravuppfyllnad	67 %	63 %	54 %

### Bildemonteringsanläggningar

	2013	2012	2011
Antal partner	8	8	11
Antal partner med total kravuppfyllnad	8	8	9
Andel partner med total kravuppfyllnad	100 %	100 %	82 %

### Byggtreprenörer

	2013	2012	2011
Antal partner	201	204	186
Antal partner med total kravuppfyllnad	118	137	124
Andel partner med total kravuppfyllnad	59 %	67 %	67 %

### Tvätt- och saneringsföretag

	2013	2012	2011
Antal partner	71	69	59
Antal partner med total kravuppfyllnad	59	59	49
Andel partner med total kravuppfyllnad	83%	86 %	83 %

## Beräkningsmetoder miljö

### Folksamns totala utsläpp av koldioxid för klimatkompensation 2013

Folksamns hållbarhetsredovisning redovisar vatten- och el- och värmeförbrukning från den egna verksamheten och fastighetsinnehavet. I redovisningen presenteras utsläppen från tjänsteresor med flyg och tåg samt bilresor med Folksamns och dess dotterbolags leasade bilar och anställdas bilar. Klimatfotavtrycket innehåller även utsläpp från papper, trycksaker och kaffe. Dessutom anges hur många av Folksamns partners, när det gäller bilverkstäder, bildemonteringsanläggningar, byggtreprenörer och tvätt- och saneringsföretag, som uppfyller Folksamns miljökrav.

Där det är möjligt har utsläppen beräknats i CO<sub>2</sub>e, koldioxidekvivalenter. Koldioxidekvivalenter innebär att alla sex växthusgaser och inte bara koldioxid ingår i utsläppsberäkningarna. Det säkerställer att Folksam klimatkompenserar för hela klimatpåverkan och inte enbart koldioxidutsläppen. Av samma anledning är utgångspunkten att räkna konservativt och ta höjd vid de tillfällen där underlaget har varit knapphändigt, exempelvis vid beräkningen av klimatpåverkan från anställdas bilar. Nytt för 2013 års hållbarhetsredovisning är att redovisningen av kaffe har utökats och att värmeförbrukningen från Folksamns kontor runt om i Sverige har inkluderats.

### El-, värme- och vattenförbrukning

El- och värmeförbrukningen kommer från de fastigheter som Folksam antingen äger och bedriver verksamhet i, enbart äger eller lokaler som Folksam hyr för sin verksamhet.

Ägarformen och om verksamhet bedrivs i lokalerna eller inte påverkar vad som ska ingå i Folksamns totala energi- och vattenförbrukning. Folksam består av följande fyra juridiska personer vilka ingår i förbrukningssiffrorna.

- Folksam Liv1 (helt ägda fastigheter)
- Folksam Liv2 (f.d. Gyllenforsen som Folksam äger till 71 procent)
- Folksam Sak (helt ägda fastigheter)
- KPA Pension (ägs av Folksam till 60 procent)

Dessutom tillkommer Folksamns dotterbolag Förenade Liv som hyr två kontorslokaler.

Förbrukningssiffror för el, vatten och värme är baserade på avläsningar i Folksamns fastighetssystem per 31 januari varje år. Justeringar av till exempel utsläppsfaktorer och mätfel, sker kontinuerligt vilket förklarar eventuella avvikelser med tidigare års rapportering i hållbarhetsredovisningen. Folksam har klimatkompenserat för 2012 års utsläpp baserat på klimatfotavtrycket som redovisades i hållbarhetsredovisningen 2012.

### Uppvärmning av fastigheter

Uppgifterna om koldioxidutsläpp från fastigheter 2013 bygger på värmeförbrukningsstatistik i MWh och CO<sub>2</sub> från vår fastighetsförvaltare. Värmeförbrukningen för fält- och säljkontoren är uppskattad.

Liv 2 ägs till 71 procent av Folksam. Koldioxidutsläppen i hållbarhetsredovisningen 2013 motsvarar Folksamns andel, det vill säga 71 procent, av de totala koldioxidutsläppen från värme för Liv2.

KPA Pension ägs till 60 procent av Folksam. Redovisade koldioxidutsläpp motsvarar Folksamns andel, det vill säga 60 procent av KPA Pensions fastigheters koldioxidutsläpp från värme.



### Elförbrukning i fastigheter

Koldioxidutsläppen från elförbrukning i Folksam fastigheter 2013 är relativt låga eftersom Folksam använder ursprungsmärkt vindkraftsel och el märkt med Bra Miljöval. Förbrukningen 2013 baseras på faktiska förbrukningssiffror. Gyllenforsen ägs till 71 procent av Folksam. Koldioxidutsläppen motsvarar Folksam andel, det vill säga 71 procent, av de totala koldioxidutsläppen från elförbrukning för Liv2. KPA Pension ägs till 60 procent av Folksam. Redovisade koldioxidutsläpp motsvarar Folksam andel, det vill säga 60 procent av KPA Pensions fastigheters totala utsläpp från elförbrukning.

### Vattenförbrukning i fastigheter

Koldioxidutsläppen från vatten i Folksam kontor och fastigheter är baserade på faktiska förbrukningssiffror. Vattenförbrukningen för sälj- och fältkontoren ingår inte i den redovisade vattenförbrukningen. Utsläppen har beräknats i kalkylverktyget Our Impacts. Koldioxidutsläppen motsvarar Folksam andel, det vill säga 71 procent, av Gyllenforsens totala koldioxidutsläpp från vatten. KPA Pension ägs till 60 procent av Folksam. Redovisade koldioxidutsläpp motsvarar Folksam andel, det vill säga 60 procent av KPA Pensions fastigheters utsläpp från vatten.

### Flygresor

Folksam och dess dotterbolags tjänsteresor ingår i 2013 års hållbarhetsredovisning. Koldioxidutsläppen från flyg 2013 bygger på statistik från vår resebyrå Ticket. Utsläppssiffran från resebyrån har multiplicerats med en faktor två. Anledningen är att flygets klimatpåverkan är högre än landbaserade transporter. Det beror, bland annat, på att vattenånga och kväveoxider släpps ut på hög höjd och bildar kondensstrimmor och ozon som har en värmande effekt. Att använda en multiplikator är i linje med praxis hos olika aktörer som gör klimatberäkningar.

### Tåg

Folksam och dess dotterbolags klimatfotavtryck från tågresor bygger på statistik om antal personkilometer från SJ och utsläppen har beräknats i kalkylverktyget Our Impacts.

### Bilresor

Uppgifterna om Folksam och dess dotterbolags utsläpp från bilar bygger på statistik om milersättning. Bilresorna inkluderar leasade bilar och anställdas egna bilar som används i tjänsten. Bilarna har delats in i två kategorier: Bil A) antal kilometer som körts med bilar som vid inköp uppfyllde Folksam krav på säkerhet och miljö (dvs. bränslesnåla bensin- och dieselbilar, etanolbilar, gasbilar och hybrider) samt, Bil B) antal kilometer som kördes med övriga bilar.

- Vi utgår från att Folksamgodkända bilar (Bil A) släpper ut 129 gram/km\*. Detta är en uppskattning över de genomsnittliga utsläppen från denna bilgrupp, se mer om bilgruppen ovan.
- Vi utgår från att (Bil B) släpper ut 181 gram/km\*\* (enligt uppgifter från Naturvårdsverket).

### Beräkning av utsläpp från bilar:

(Bil A) km x 129 gram = (CO<sub>2</sub> Bil A)

(Bil B) km x 181 gram = (CO<sub>2</sub> Bil B)

Summa:

CO<sub>2</sub> Bil A + CO<sub>2</sub> Bil B = Totala CO<sub>2</sub> Bil

\* Baserat på genomsnittliga koldioxidutsläpp för Folksamgodkända bilar.

\*\* Baserat på genomsnittliga koldioxidutsläpp från nya bilar i Sverige år 2006–2008, rapport 5946 Naturvårdsverket.

### Papper, trycksaker och kaffe

Statistik för papper, trycksaker och kaffe kommer från Folksam inköpsavdelning samt från kommunikationsavdelningen. Statistik om inköpt kopieringspapper, kuvert, utdataproduktion, trycksaker samt kaffe har rapporterats i vikt för att därefter beräknas om till koldioxidekvivalenter.

Folksam huvudkontor är beläget i Stockholm.

Folksam  
Postadress 106 60 Stockholm  
Besöksadress Bohusgatan 14  
Telefon 0771-960 960  
E-post kundservice@folksam.se

# GRI-index

## Folksam Hållbarhetsredovisning 2013

Folksam redovisar sitt hållbarhetsarbete i en årlig hållbarhetsrapport. Utöver denna finns årsberättelse (ÅB), årsredovisningar för de olika bolagen (ÅR-SAK, ÅR-LIV, ÅR-KPA) samt bolagsstyrningsrapporter (BSR-SAK, BSR-LIV) i vilka en del av informationen finns. Visst material som är hänförligt till Folksams arbete med hållbarhet finns också på webben, [www.folksam.se](http://www.folksam.se) och/eller [www.kpa.se](http://www.kpa.se). Samtliga rapporter finns för nedladdning på [www.folksam.se](http://www.folksam.se).

## GRI G3 korsreferenslista

Strategi och profil				
1. Strategi och analys				
G3-upplysningar	Beskrivning	Sidhänvisning	Omfattning (fullständig/delvis/ej redovisad)	Kommentar
1.1	Uttalande från organisationens högsta beslutsfattare (t.ex. vd, ordförande eller motsvarande position) om relevansen av hållbar utveckling för organisationen och dess strategi.	Koncernchefen har ordet, s. 3	Helt	
1.2	Beskrivning av huvudsaklig påverkan, risker och möjligheter. Den redovisande organisationen ska ta med två kortfattade beskrivande stycken om betydande påverkan, risker och möjligheter.	Folksams organisation och styrning s. 13-14, Ågarstyrning s. 21-25, Miljö s. 39-42	Helt	
2. Organisationsprofil				
G3-upplysningar	Beskrivning	Sidhänvisning	Omfattning (fullständig/delvis/ej redovisad)	Kommentar
2.1	"Organisationens namn"	Om årets hållbarhetsredovisning s. 7	Helt	
2.2	"De viktigaste varumärkena, produkterna och/eller tjänsterna"	Det här är Folksam s. 4, ÅB s. 22-23	Helt	Läs mer om respektive bolag på <a href="http://folksam.se">folksam.se</a> , <a href="http://kpa.se">kpa.se</a> och <a href="http://forenadeliv.se">forenadeliv.se</a>
2.3	"Organisationsstruktur, enheter, affärsområden, dotterbolag och joint ventures"	Folksams organisation och styrning s. 9, ÅB s. 23	Helt	
2.4	"Lokalisering av organisationens huvudkontor"	s. 53	Helt	
2.5	Antal länder som organisationen har verksamhet i och namnen på de länder där viktig verksamhet bedrivs eller som är särskilt relevanta för de frågor som berör hållbar utveckling i redovisningen.	Om årets hållbarhetsredovisning s. 7	Helt	
2.6	"Ågarstruktur och företagsform"	Det här är Folksam, s. 4, Folksams organisation och styrning s. 11, ÅB s. 23	Helt	
2.7	Marknader som organisationen är verksam på	Det här är Folksam s. 4, Om årets hållbarhetsredovisning s. 7, ÅB s. 52-53	Helt	

2.8	Den redovisande organisationens storlek	Det här är Folksam s. 4, Medarbetare s. 28	Helt	Ytterligare information finns i Folksams Årsberättelse 2013 på folksam.se samt i de olika bolagens årsredovisningar (Folksam Sak och Liv finns på folksam.se, KPA Pensions årsredovisning finns på kpa.se, för Förenade Livs årsredovisning kontakta Förenade Liv: Tel 08-700 42 00)
2.9	"Väsentliga förändringar under redovisningsperioden beträffande storlek, struktur eller ägande "	Organisation och styrning s. 11	Helt	
2.10	"Utmärkelser och priser som mottagits under redovisningsperioden. "	Priser och utmärkelser s. 44	Helt	

### 3. Information om redovisningen

G3-upplysningar	Beskrivning	Sidhänvisning	Omfattning (fullständig/delvis/ej redovisad)	Kommentar
3.1	"Redovisningsperiod (t.ex. räkenskapsår/kalenderår) för den redovisade informationen."	Om årets hållbarhetsredovisning s. 7	Helt	
3.2	"Datum för publiceringen av den senaste redovisningen (om sådan upprättats)."	Om årets hållbarhetsredovisning s. 7	Helt	
3.3	"Redovisningscykel (ettårig/tvåårig etc.)"	Om årets hållbarhetsredovisning s. 7	Helt	
3.4	"Kontaktperson för frågor angående redovisningen och dess innehåll."	Om årets hållbarhetsredovisning s. 7	Helt	
3.5	Processer för definition av innehållet i redovisningen	Om årets hållbarhetsredovisning s. 7	Helt	Folksam har använt GRI:s redovisningsprinciper som stöd i besluten om vilka områden och indikatorer som ska redovisas.
3.6	Redovisningens avgränsning	Om årets hållbarhetsredovisning s. 7	Helt	
3.7	"Beskriv eventuella särskilda begränsningar för redovisningens omfattning och avgränsning"	Om årets hållbarhetsredovisning s. 7	Helt	
3.8	"Princip för redovisningen av joint ventures, dotterbolag, hyrda anläggningar, utlokaliserade verksamheter och andra enheter som väsentligt kan påverka jämförbarheten mellan olika tidsperioder och/eller organisationer."	Våra siffror och beräkningsmetoder s. 49-53	Helt	
3.9	"Beskrivning av mätmetoder och beräkningsunderlag, inklusive antaganden och vilka tekniker som ligger till grund för uppskattningar som använts vid sammanställning av indikatorerna och annan information i redovisningen. Förklara beslut om att inte använda eller väsentligt avvika från GRI:s indikatorprotokoll."	Våra siffror och beräkningsmetoder s. 49-53	Helt	
3.10	"Förklaring av effekten av förändringar av information som lämnats i tidigare redovisningar, och skälen för sådana förändringar (t.ex. sammanslagningar/förvärv, förändringar av basår/ period, företagets inriktning, mätmetoder etc.)."	Våra siffror och beräkningsmetoder s. 49-53	Helt	
3.11	"Väsentliga förändringar som gjorts sedan föregående redovisningsperiod vad gäller avgränsning, omfattning eller mätmetoder som använts i redovisningen."	Våra siffror och beräkningsmetoder s. 49-53	Helt	
3.12	"Innehållsförteckning som visar var i redovisningen som GRI:s standardupplysningar finns"	Detta dokument s. 54-60	Helt	

3.13	Policy och nuvarande tillämpning med avseende på att låta redovisningen externt bestyrkas. Beskrivning av omfattning och grund för externt bestyrkande ifall detta inte beskrivs i den bestyrkanderapport som åtföljer hållbarhetsredovisningen. Beskriv även relationen mellan den redovisande organisationen och den som bestyrker.	Oberoende bestyrkanderapport s. 61	Helt
------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------	------

#### 4. Styrning, åtaganden och intressentrelationer

G3-upplysningar	Beskrivning	Sida	Omfattning (fullständig/delvis/ej redovisad)	Kommentar
4.1	Redogörelse för organisationens bolagsstyrning, inklusive kommittéer som är underställda styrelsen och som är ansvariga för specifika uppgifter så som att fastställa strategi eller att utöva tillsyn över organisationen	Folksams organisation och styrning s. 9-12 samt BSR-SAK, s. 3-8 och BSR-LIV, s. 3-8	Helt	
4.2	Beskriv huruvida styrelseordföranden också är verkställande direktör (om så är fallet, dennes funktion inom organisationens ledning samt skälet till denna ordning).	Folksams organisation och styrning s. 9, BSR-SAK och BSR-LIV s. 11-13	Helt	
4.3	För organisationer som endast har en styrelsenivå, ange antalet medlemmar inom denna som är oberoende och/eller inte ingår i företagsledningen. Beskriv hur organisationen definierar "oberoende" och "inte ingår i företagsledningen". Denna information behöver bara ges för organisationer som har endast en styrelsenivå. Se ordlistan för definitionen av "oberoende"	BSR-SAK och BSR-LIV, s. 6, 9-10	Helt	
4.4	"Möjligheter för aktieägare och anställda att komma med rekommendationer eller vägledning till styrelsen eller företagsledningen"	Se kommentar.	Helt	Information om detta finns på folksam.se Delegerad som önskar få ett ärende behandlat på Folksams stämmor kan lämna förslag till Folksam om detta. De delegerade företräder delägarna/kunderna på stämman.
4.5	Koppling mellan ersättning till styrelseledamöter, ledande befattningshavare och chefer (inklusive avgångsavtal) och organisationens resultat (inklusive sociala och miljömässiga resultat).	ÅR-LIV: Not 48, s. 99-101, ÅR-SAK: Not 50, s.101-103	Helt	"I ersättning som är relaterad till individuella mål, kan det förekomma kopplingar till sociala och miljömässiga resultat."
4.6	"Rutiner och processer inom styrelsen för att säkerställa att inga intressekonflikter uppstår."	Folksams organisation och styrning s. 11, BSR-SAK s. 4-8, BSR-LIV s. 4-8	Helt	Folksam följer svensk kod för bolagsstyrning och tillämpar svensk redovisningslagstiftning vid redovisning av förmånsbestämda åtagande. Årsredovisningarna finns att ladda ner på folksam.se.
4.7	Rutiner och processer för att bestämma vilka kvalifikationer och vilken expertis som styrelsemedlemmar bör besitta för att styra organisationens strategi i ekonomiska, miljömässiga och sociala frågor.	Folksams organisation och styrning s. 11	Helt	
4.8	Internt framtagna affärsidéer eller grundläggande värderingar, uppförandekod och principer för ekonomiskt, miljömässigt och socialt uppträdande, samt hur väl dessa införts i organisationen.	Folksams organisation och styrning s. 10	Helt	
4.9	Rutiner och processer i organisationens styrelse för att kontrollera hur organisationen uppmärksammar och hanterar ekonomiska, miljömässiga och sociala frågor (och dit hörande relevanta risker och möjligheter), samt vilka internationellt överenskomna standarder, uppförandekoder och principer organisationen ansluter sig till och hur dessa följs. Beskriv hur ofta styrelsen utvärderar verksamhetens resultat inom hållbar utveckling.	Internationella överenskommelser och ramverk s. 6, Folksams organisation och styrning s. 11-12, Uppmärksammas ägarstyrning s. 21-26, Aktivt miljöarbete s. 39-42.	Helt	



4.10	Processer för att utvärdera styrelsens egna prestationer, i synnerhet vad gäller ekonomiska, miljömässiga och sociala sådana.	BSR-SAK och BSR-LIV s. 14-17	Helt	
4.11	Beskrivning av om och hur organisationen följer Försiktighetsprincipen. Artikel 15 i Riodeklarationen introducerade Försiktighetsprincipen	Inte materiellt för Folksam.	Helt	Kriteriet är inte relevant för Folsams verksamhet och redovisas därför inte
4.12	"Externt utvecklade ekonomiska, miljömässiga och sociala deklARATIONER, principer eller andra initiativ som organisationen anslutit sig till eller stödjer"	Internationella överenskommelser och ramverk s. 6,	Helt	
4.13	"Medlemskap i organisationer (t.ex. branschorganisationer) och/eller nationella/ internationella lobbyorganisationer "	Internationella överenskommelser och ramverk s. 6, Uppmärksammas ägarstyrning s. 26, Trafikforskning i framkant s. 33,	Helt	
4.14	"Lista de intressentgrupper som organisationen har kontakt med"	Kunder, s. 16, Uppmärksammas ägarstyrning s. 21, Medarbetare s. 27, Aktivt miljöarbete s. 39, Trafikforskning i framkant s. 33	Delvis	
4.15	"Princip för identifiering och urval av intressenter. Här beskrivs hur organisationen gör för att identifiera sina intressentgrupper, och för att bestämma vilka grupper som man ska ha kontakt med och vilka som man inte ska ha kontakt med."	Kunder, s. 16, Uppmärksammas ägarstyrning s. 21, Medarbetare s. 27, Aktivt miljöarbete s. 39, Trafikforskning i framkant s. 33	Delvis	
4.16	"Tillvägagångssätt vid kommunikation med intressenter, inklusive hur ofta och vilken typ av kontakter, per typ och per intressentgrupp."	Om årets hållbarhetsredovisning s. 7, Kunder, s. 16, Uppmärksammas ägarstyrning s. 21, Medarbetare s. 28, Aktivt miljöarbete s. 39, Trafikforskning i framkant s. 33	Helt	Folksam driver en blogg om ansvarsfullt ägande, en blogg om trafiksäkerhet och trygghetssparande. Folksam kommunicerar även via ett Twitterflöde.
4.17	"Viktiga områden och frågor som har lyfts via kommunikation med intressenter, och hur organisationen har hanterat dessa områden och frågor, inklusive hur de påverkat organisationens redovisning."	Om årets hållbarhetsredovisning s. 7, Kunder, s. 16, Uppmärksammas ägarstyrning s. 21, Medarbetare s. 28,	Helt	

## Ekonomisk påverkan

Resultat-indikatorer	Beskrivning	Sidhänvisning	Omfattning (fullständig/delvis/ ej redovisad)	Kommentar
	"Upplysningar om hållbarhetsstyrningen "	Om årets hållbarhetsredovisning s. 7, Folsams organisation och styrning s. 10-14, Uppmärksammas ägarstyrning s. 21-26, ÅR-SAK, s. 1-15, ÅR-LIV, s. 1-13	Helt	Catrina Ingelstam är ekonomidirektör med en plats i Koncernledningen och ansvarar för Ekonomiprocesserna och Inköp.
EC1	"Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde, inklusive intäkter, rörelsekostnader, ersättning till anställda, gåvor och andra samhällsinvesteringar, balanserad vinst samt betalningar till finansärer och den offentliga sektorn."	Om årets hållbarhetsredovisning s. 4	Helt	
EC2	"Finansiell påverkan, samt andra risker och möjligheter för organisationens aktiviteter, hänförliga till klimatförändringen."	Koncernchefen har ordet s. 3, Uppmärksammas ägarstyrning s. 21, Karin Stenmar s. 38, Aktivt miljöarbete s. 39	Helt	

EC3	"Omfattningen av organisationens förmånsbestämda åtaganden."	ÅR-LIV: Not 43, ÅR-SAK: Not 45	Helt	Folksam tillämpar svensk redovisningslagstiftning vid redovisning av förmånsbestämda åtagande. Årsredovisningarna finns att ladda ner på <a href="http://folksam.se/om_oss/arsredovisningar">folksam.se/om_oss/arsredovisningar</a>
EC4	"Väsentligt finansiellt stöd från den offentliga sektorn."	Se kommentar.	Helt	Folksam får inget statligt stöd.

### Miljöpåverkan

Resultat-indikatorer	Beskrivning	Sidhänvisning	Omfattning (fullständig/delvis/ ej redovisad)	Kommentar
	"Upplysningar om hållbarhetsstyrningen "	Om årets hållbarhetsredovisning s. 7, Organisation och styrning s. 12, Aktivt miljöarbete s. 39, Våra siffror och beräkningsmetoder s. 49	Helt	Karin Stenmar är Folksams miljöchef.
EN4	"Indirekt energianvändning per primär energikälla."	Aktivt miljöarbete s. 40-41, Våra siffror och beräkningsmetoder s. 51	Helt	
EN5	"Minskad energianvändning genom sparande och effektivitetsförbättringar."	Aktivt miljöarbete s. 39-42, Våra siffror och beräkningsmetoder s. 49-53	Delvis	
EN6	"Initiativ för att tillhandahålla produkter och tjänster som är energieffektiva eller baserade på förnyelsebar energi, samt minskningar av energibehovet som ett resultat av dessa initiativ."	Bra miljöval s. 6, Aktivt miljöarbete s. 39-42, Våra siffror och beräkningsmetoder s. 49-53	Helt	Inte möjligt att kvantifiera minskningarna.
EN7	"Initiativ för att minska indirekt energianvändning samt uppnådd reduktion."	Aktivt miljöarbete s. 39-42, Våra siffror och beräkningsmetoder s. 49-53	Helt	Inte möjligt att kvantifiera minskningarna.
EN8	"Total vattenanvändning per källa "	Våra siffror och beräkningsmetoder s. 51	Helt	
EN16	"Totala direkta och indirekta utsläpp av växthusgaser, i vikt."	Aktivt miljöarbete s. 39-41	Helt	
EN17	"Andra relevanta indirekta utsläpp av växthusgaser, i vikt."	Aktivt miljöarbete s. 39-40	Helt	Den redovisade informationen avser koldioxidutsläpp från Folksams tjänsteresor, trycksaker samt förbrukningen av kaffe och papper.
EN18	"Initiativ för att minska utsläppen av växthusgaser, samt uppnådd minskning."	Aktivt miljöarbete s. 41, Våra siffror och beräkningsmetoder s. 51	Helt	
EN26	"Åtgärder för att minska miljöpåverkan från produkter och tjänster, samt resultat härav."	Aktivt miljöarbete s. 42, Våra siffror och beräkningsmetoder s. 51	Helt	
EN29	"Väsentlig miljöpåverkan genom transport av produkter och andra varor och material som används i organisationens verksamhet, inklusive medarbetarnas arbetsresor/tjänsteresor."	Aktivt miljöarbete s. 40, Våra siffror och beräkningsmetoder s. 51	Helt	

**Social påverkan:  
Anställnings-  
förhållanden och  
arbetsvillkor**

Resultat-indikatorer	Beskrivning	Sidhänvisning	Omfattning (fullständig/ delvis/ ej redovisad)	Kommentar
	"Upplysningar om hållbarhetsstyrningen "	Om årets hållbarhetsredovisning s. 7, Organisation och styrning s. 12, Medarbetare s. 28-31	Helt	Harriet Pontán är HR-direktör och ansvarig i Koncernledningen för frågor som rör anställningsförhållande och arbetsvillkor.
LA1	"Total personalstyrka, uppdelad på anställningsform, anställningsvillkor och region."	Medarbetare s. 28, Våra siffror och beräkningsmetoder 49	Helt	Merparten av Folksam s medarbetare arbetar i Sverige. Folksam har även verksamhet i Finland, Folksam skadeförsäkring, vilket är ungefär 180 personer. Data avseende personal omfattar dock inte denna del.
LA2	"Antal anställda som slutat och personalomsättning, per åldersgrupp, kön och region."	Medarbetare s. 28, Våra siffror och beräkningsmetoder 49	Helt	Folksam har inte räknat personalomsättning efter ålder eller kön då det inte är relevant för verksamheten.
LA4	"Andel av personalstyrkan som omfattas av kollektivavtal."	Se kommentar.	Helt	Alla anställda på Folksam omfattas av kollektivavtal enligt Folksam s anställningsavtal, utom vd och koncernledningsledamöter
LA5	"Minsta varseltid angående betydande förändringar i verksamheten, med upplysning om huruvida detta är specificerat i kollektivavtal."	Se kommentar.	Helt	Enligt kollektivavtalet är lägsta uppsägningstid i de fall Folksam säger upp personal på grund av arbetsbrist 12 månader.
LA7	"Omfattningen av skador, arbetsrelaterade sjukdomar, förlorade dagar, frånvaro samt totala antalet arbetsrelaterade dödsolyckor per region."	Medarbetare s. 28, Våra siffror och beräkningsmetoder 49	Helt	Folksam redovisar sjukfrånvaro enligt svensk redovisningslagstiftning. Personskador och frånvaro på grund av skador förekommer i princip inte i Folksam s verksamheter.
LA8	"Utbildning, rådgivning, förebyggande åtgärder och riskhanteringsprogram på plats för att stödja de anställda, deras familjer eller samhällsmedlemmar beträffande allvarliga sjukdomar."	Medarbetare s. 28, Våra siffror och beräkningsmetoder 49	Delvis	
LA10	"Genomsnittligt antal och utbildningstimmar per anställd och år, fördelat på personalkategorier."	Medarbetare s. 30, Våra siffror och beräkningsmetoder 49	Delvis	I dagsläget saknar Folksam tillförlitliga uppgifter om antalet utbildnings- och träningstimmar per anställd.
LA13	"Sammansättning av styrelse och ledning samt uppdelning av andra anställda efter kön, åldersgrupp, minoritetsgrupptillhörighet och andra mångfaldsindikatorer."	Medarbetare s. 28, Våra siffror och beräkningsmetoder 49	Helt	Folksam redovisar indikatorn på kön och åldersgrupp. Se även bolagsstyrningsrapporterna för Folksam Sak och Liv, de finns att ladda ner på folksam.se

**Social påverkan:  
Mänskliga rättigheter**

Resultat-indikatorer	Beskrivning	Sidhänvisning	Omfattning (fullständig/ delvis/ ej redovisad)	Kommentar
	"Upplysningar om hållbarhetsstyrningen "	Om årets hållbarhetsredovisning s. 7, Organisation och styrning s. 10-12, Uppmärksammas ägarstyrning s. 21	Helt	Folksam s arbete med mänskliga rättigheter berör framförallt det arbete som bedrivs med aktiv bolagsstyrning. Sedan 2010 har Folksam börjat se över vilka leverantörer av byggmaterial som har verksamhet i läglöneländer.
HR1	"Procentuell andel och antal betydande investeringsbeslut som inkluderar krav gällande mänskliga rättigheter, eller som har genomgått en granskning av hur mänskliga rättigheter hanteras."	Uppmärksammas ägarstyrning s. 21-26	Helt	
HR2	"Procent av betydande leverantörer och underleverantörer som har granskats avseende efterlevnad av mänskliga rättigheter, samt vidtagna åtgärder."	Uppmärksammas ägarstyrning s. 21-26	Helt	Genom aktiv bolagsstyrning påverkar Folksam företag att ta sitt samhällsansvar. 2013 granskades verksamheten i 1 847 bolag med fokus på företagets prestationer avseende miljö och mänskliga rättigheter. Det går inte att ange uppgiften som procenttal.
HR4	"Antal fall av diskriminering, samt vidtagna åtgärder."	Se kommentar.	Delvis	Folksam arbetar aktivt mot diskriminering inom företaget i enlighet med gällande lagar och regler.

**Social påverkan:  
Samhällsfrågor**

Resultat-indikatorer	Beskrivning	Sidhänvisning	Omfattning (fullständig/delvis/ej redovisad)	Kommentar
	"Upplysningar om hållbarhetsstyrningen "	Om årets hållbarhetsredovisning s. 7, Organisation och styrning s. 10-12	Helt	
SO2	"Procentandel och totala antalet affärsenheter som analyserats avseende risk för korruption."	Se kommentar.	Delvis	Folksam bedriver försäkringsverksamhet och ersätter kostnader för många olika typer av skador. Den omfattande verksamhet som vi bedriver innebär att det alltid finns en risk för korruption. För att ha tillräcklig kontroll och för att både praktiskt och preventivt motverka denna typ av brott så har vi byggregisorer och skaderevisorers anställda som arbetar med att säkerställa att korruption inte förekommer i samband med försäkringsärenden. De utför olika typer av kontroller i våra system. De kontrollerar riktigheten i våra fysiska skadeakter och genomför dessutom efterbesiktningar hemma hos våra kunder. Vid reglering av stora skador är kraven högre och reglering och utbetalning sker i kommission. Till detta finns även attestregler som ska följas.
SO3	"Procentandel av de anställda som genomgått utbildning i organisationens policyer och rutiner avseende motverkan mot korruption."	Se kommentar.	Delvis	Alla anställda erhåller kontinuerlig utbildning i vilka gåvor och förmåner man får lov att ta emot både ur ett mut- och bestickningsperspektiv och ur skatteperspektivet. Foldern etiska regler ges till alla anställda och finns även att hämta på intranätet. Alla chefer uppmanas att kontinuerligt diskutera dessa frågor med sina medarbetare. I dagsläget saknar Folksam tillförlitliga uppgifter om antal anställda som utbildats.
SO4	"Åtgärder som vidtagits på grund av korruptionsincidenter."	Se kommentar.	Helt	Inga korruptionsincidenter har rapporterats under 2013.
SO5	"Politiska ställningstaganden och delaktighet i politiska beslutsprocesser och lobbying."	Uppmärksammas ägarstyrning s. 21-26	Helt	
SO8	"Belopp för betydande böter och totalt antal icke-monetära sanktioner mot organisationen för brott mot gällande lagar och bestämmelser."	Se kommentar.	Helt	Inga överträdelse av lagar eller bestämmelser har skett under året.

**Social påverkan:  
Produktansvar**

Resultat-indikatorer	Beskrivning	Sidhänvisning	Omfattning (fullständig/delvis/ej redovisad)	Kommentar
	"Upplysningar om hållbarhetsstyrningen "	Om årets hållbarhetsredovisning s. 7, Organisation och styrning s.10-12, Kunder s. 16, Uppmärksammas ägarstyrning s. 21, Aktivt miljöarbete s. 39	Helt	
PR5	"Rutiner för kundnöjdhet, inklusive resultat från kundundersökningar."	Kunder s. 16	Helt	
PR9	"Betydande bötesbelopp för brott mot gällande lagar och regler gällande tillhandahållandet och användningen av produkter och tjänster."	Se kommentar.	Helt	Inga överträdelse av lagar eller bestämmelser har skett under året.



# Revisors rapport över översiktlig granskning av Folksams hållbarhetsredovisning

Till läsarna av Folksams hållbarhetsredovisning

## Inledning

Vi har fått i uppdrag av styrelserna och företagsledningen i Folksam ömsesidig livförsäkring och Folksam ömsesidig sakförsäkring ("Folksam") att översiktligt granska Folksams hållbarhetsredovisning för år 2013. Företaget har definierat hållbarhetsredovisningens omfattning på sidorna 7 och 54-60.

## Styrelsens och företagsledningens ansvar för hållbarhetsredovisningen

Det är styrelsen och företagsledningen som har ansvaret för det löpande arbetet inom miljö, arbetsmiljö, kvalitet, socialt ansvar och hållbar utveckling samt för att upprätta och presentera hållbarhetsredovisningen i enlighet med tillämpliga kriterier, vilka framgår på sidan 7 i hållbarhetsredovisningen, och utgörs av de delar av Sustainability Reporting Guidelines G3 (utgivna av The Global Reporting Initiative (GRI)) som är tillämpliga för hållbarhetsredovisningen, samt av företagets egna framtagna redovisnings- och beräkningsprinciper.

## Revisorns ansvar

Vårt ansvar är att uttala en slutsats om hållbarhetsredovisningen grundad på vår översiktliga granskning.

Vi har utfört vår översiktliga granskning i enlighet med RevR 6 Bestyrkande av hållbarhetsredovisning utgiven av FAR. En översiktlig granskning består av att göra förfrågningar, i första hand till personer som är ansvariga för upprättandet av hållbarhetsredovisningen, att utföra analytisk granskning och att vidta andra översiktliga granskningsåtgärder. En översiktlig granskning har en annan inriktning och en betydligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt IAASBs standarder för revision och kvalitetskontroll och god revisionssed i övrigt har. De granskningsåtgärder som vidtas vid en översiktlig granskning gör det inte möjligt för oss att skaffa oss en sådan säkerhet att vi blir medvetna om alla viktiga omständigheter som skulle kunna ha blivit identifierade om en revision utförts. Den uttalade slutsatsen grundad på en översiktlig granskning har därför inte den säkerhet som en uttalad slutsats grundad på en revision har.

De kriterier som vår granskning baseras på är de delar av Sustainability Reporting Guidelines G3, utgiven av The Global Reporting Initiative (GRI), som är tillämpliga för hållbarhetsredovisningen, samt de redovisnings- och beräkningsprinciper som företaget särskilt tagit fram och angivit. Dessa framgår av sidorna 7 och 50 samt 52-53. Vi anser att dessa kriterier är lämpliga för upprättande av hållbarhetsredovisningen.

Vi anser att de bevis som vi skaffat under vår granskning är tillräckliga och ändamålsenliga i syfte att ge oss grund för vårt uttalande nedan.

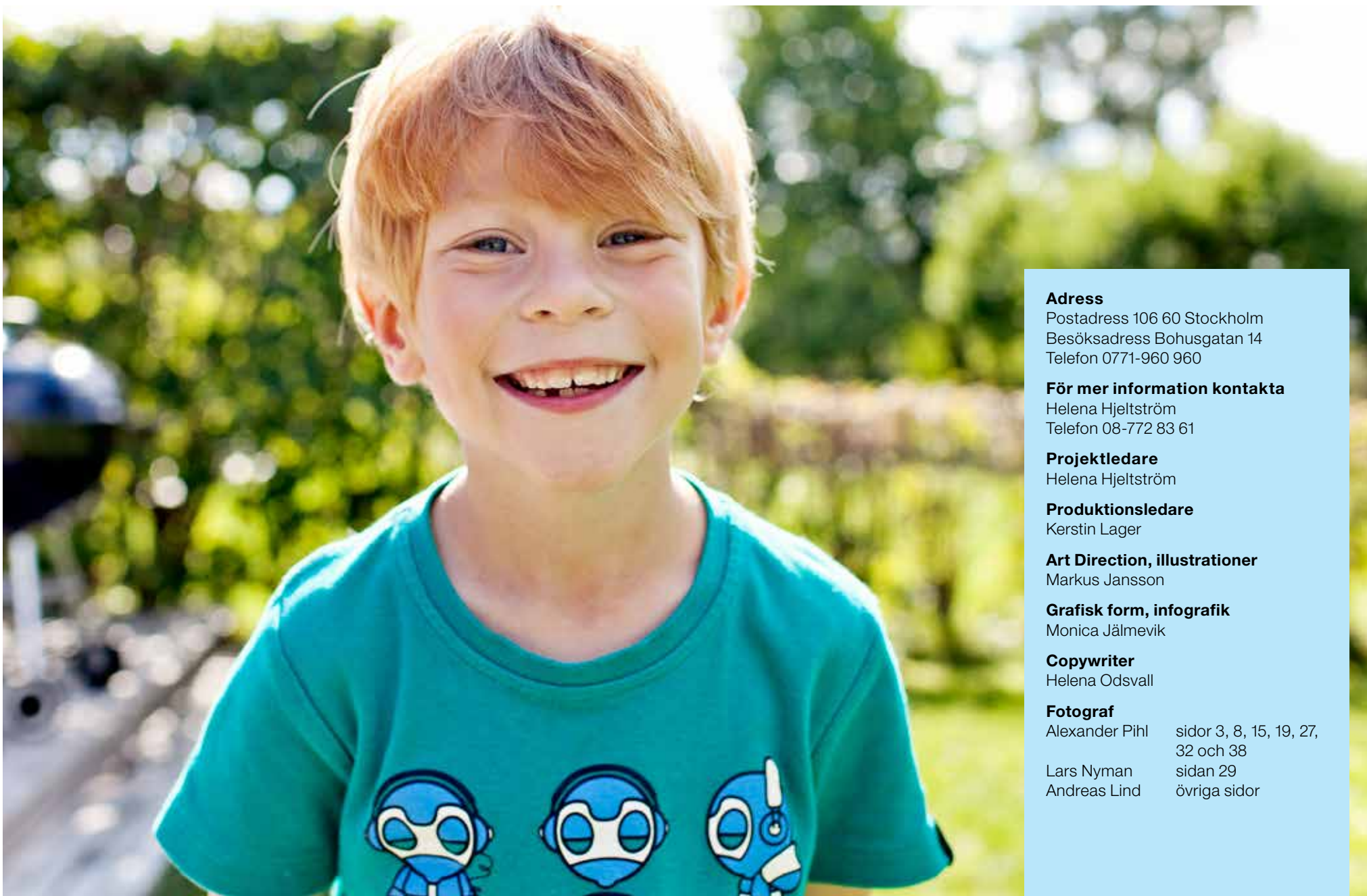
## Uttalande

Grundat på vår översiktliga granskning har det inte kommit fram några omständigheter som ger oss anledning att anse att hållbarhetsredovisningen inte, i allt väsentligt, är upprättad i enlighet med de ovan angivna kriterierna.

Stockholm den 14 mars 2014  
KPMG AB

Anders Bäckström  
Auktoriserad revisor

Torbjörn Westman  
Specialistmedlem i FAR

**Adress**

Postadress 106 60 Stockholm  
Besöksadress Bohusgatan 14  
Telefon 0771-960 960

**För mer information kontakta**

Helena Hjeltström  
Telefon 08-772 83 61

**Projektledare**

Helena Hjeltström

**Produktionsledare**

Kerstin Lager

**Art Direction, illustrationer**

Markus Jansson

**Grafisk form, infografik**

Monica Jälmevik

**Copywriter**

Helena Odsvall

**Fotograf**

Alexander Pihl sidor 3, 8, 15, 19, 27,  
32 och 38

Lars Nyman sidan 29

Andreas Lind övriga sidor

# Folksam